



低碳能源 清新空气

可持续发展报告

2015

(股份代号：3)



5 Whys?

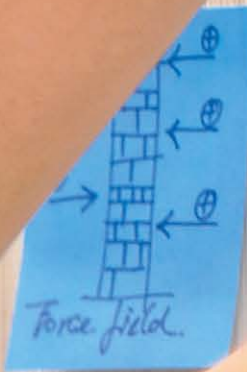
CSR

[Blank blue sticky note]

TQM



創意思維  
心維



氣候變化



Continuous Transformation



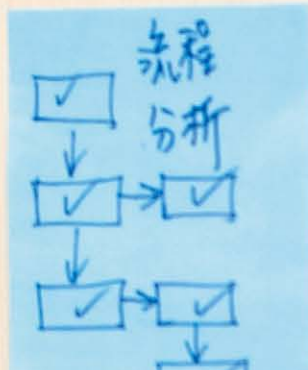
SQS

可持續發展



$$\text{Customer Value} = \frac{(\text{Quality} + \text{Service})}{(\text{Waiting time} \times \text{cost})}$$

企业增长 =  
创新力 x  
执行力



# 1 常务董事的话

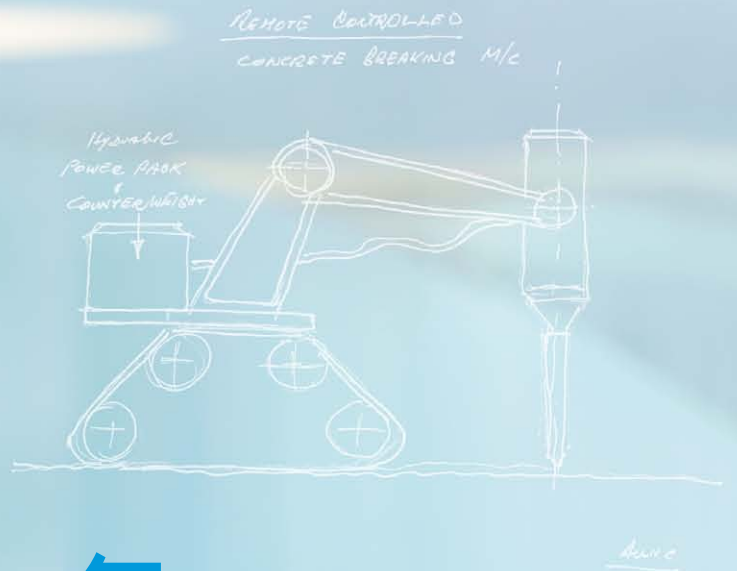
我们鼓励雇员展现创意，  
促进公司持续发展，  
并且与持分者携手合作，  
共同建设更美好的未来。

陈永坚  
常务董事



# 为可持续发展

# 做好准备



**Towngas**  
Hall of Innovation

2015年，能源业界在地区和全球的发展均有重大的变化。联合国气候变化大会于12月在巴黎召开，会上各国达成了减排协议。随着各国对气候变化问题日益关注，发展清洁能源乃大势所趋。与此同时，能源业界继续面对不少挑战，石油和天然气价格长期低企，全球经济气候亦不明朗。在这种经营环境下，煤气公司作为香港历史最悠久的公用事业机构和内地主要能源供应商，仍能保持增长动力，在2015年把握机遇，拓展业务。

这份报告介绍我们为社会可持续发展以及为新世代的客户和雇员所作的准备，以及为进一步减少碳足印所采取的措施，让不同持分者深入了解公司于年内的工作进展。对煤气公司而言，增长并非仅指业务拓展，而是要同时兼顾环境和社会，致力促进这两方面的可持续发展。我们除了向雇员介绍“企业增长 = 创新力 × 执行力”的理念，鼓励他们展现创意，促进公司持续发展，同时与持分者和其他有关团体及机构携手合作，共同建设更美好的未来。

## 利用崭新技术积极保护环境

煤气公司是发展替代能源的领先企业，我们不断开发和利用尖端技术，将废物转化为高价值的资源。为了达到在香港减排的目标，煤气公司善用经处理的堆填区沼气作燃料。我们现正在将军澳（新界东南）堆填区兴建第三座堆填沼气处理厂，设施建成后香港将成为世界上大量使用堆填区沼气的城市。

此外，我们在整体业务运作上继续领先以创新技术实践环保。煤气公司在北角总部大楼推行了多项节能措施，成效显著，因此于2015年成为香港首座获得“绿建环评既有建筑1.2版”的最终铂金级别认证的非住宅建筑物。

## 以创意及优质管理加强服务

随着公司业务不断拓展，为了方便进行维修保养工作，公司自行研发创新的设备，以提高服务的可靠程度和效率。创新的自动化或遥控设备包括检查室外立管及检测潜在煤气泄漏位置的立管检查飞行器，以及用于侦测及修复地下管道破损部分的多功能机械人。另一个例子是自动截水装置，可在地下煤气管道网络

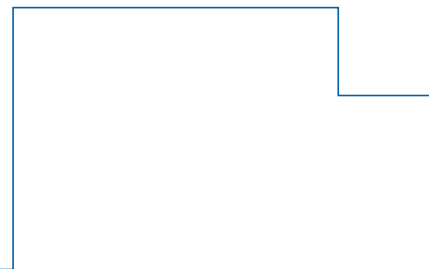
入水时，自动密封管道，阻隔水流。这些设备均有助技术人员进行检查和维修工作。

我们除了重视技术发展，也锐意改善企业运作。凭借多年来在提升安全表现方面的经验，我们于年内将“全面品质管理”计划推展至内地，鼓励雇员追求卓越，进一步提高服务和产品质量。

## 矢志提高安全水平及客户满意程度

2015年，集团在香港的城市燃气客户数目达184万，而内地客户总数已超过2,000万。我们坚信保障客户安全的工作一点也不能松懈。尽管内地客户数目迅速增长，主要燃气意外的数字却较过去多年下跌五成。

我们于年内推出崭新的客户沟通渠道，进一步加强客户服务。我们在香港革新手机应用程序，让客户使用时更感方便，同时提供更多服务和资讯如食谱和低碳生活知识。我们也为内地客户推出电子服务平台，让客户可在网上缴费、预约服务、报读燃气表度数等。



## 关注雇员福祉及扶助弱势社群

公司关注雇员福祉，于年内继续为香港雇员举办“缤Fun生活每一天”系列活动，鼓励雇员建立正面思维方式，并且注重健康生活、愉快工作和家庭和睦。我们也为内地雇员举办“专业认证计划”，培育他们成为年轻的工程专才。

我们非常关心长者和弱势社群，因此定期推出不同的社区公益计划以给予支持和协助。2015年，我们在香港推出“煤气爱心炉具暖万家计划”，与全港区议员合作，向长者和有需要的家庭赠送煮食炉。我们也在内地开展“港华轻风行动”，捐款资助学校翻新校舍及添置学习设备，以改善当地学生的学习环境。

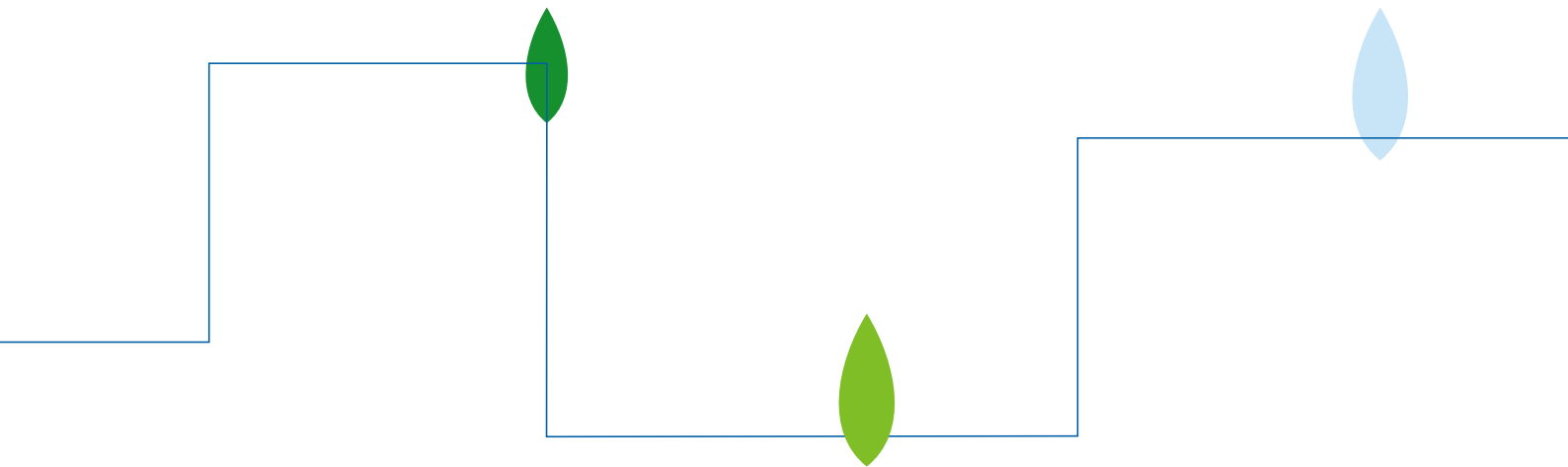
## 建立伙伴关系以发挥协同效益

公司致力与供应链的业务伙伴维系长久互信关系。除了在香港实行环保采购政策外，我们也制定“供应商的企业社会责任守则”，鼓励供应商与我们携手促进可持续发展。此外，公司视承办商如雇员，对他们同样重视和关心。

2015年，我们在内地推出一系列创新产品和增值服务，便是公司与业务伙伴通力合作的成果。

面对未来的挑战，我们将以安全优质的服务、创新的环保项目、崭新技术，以及多元化业务，推动煤气公司的可持续发展。我们将继续就可持续发展计划的成效作出检讨，并将一如既往，欢迎各持分者提出宝贵意见。

常务董事  
陈永坚



## 2 关于本报告

本报告是煤气公司编印的第12份《可持续发展报告》，介绍我们在可持续发展方面取得的成绩及评估工作进展。在编写报告的过程中，我们不仅简要地列出年内工作重点，也回顾及检讨现行的政策和计划，有助为未来的可持续发展制定更佳策略。我们深信这份报告是一个有效的沟通平台，让持分者对公司的业务运作及其所造成的影响有透彻了解并提出宝贵意见，以推动我们在可持续发展的工作上不断改进。

本报告的内容涵盖由2015年1月1日至2015年12月31日期间（除非另有说明）煤气公司所推行与可持续发展有关的措施及成绩。第三章和第四章简介公司的业务和财务表现，报告中的统计资料为绝对数字，此等数据已在适当及可行的情况下转化为可供比较的数值。有关我们的业务措施、财务数据和综合财务报表的详情，请参阅煤气公司网站公布的[《2015年年报》](#)。

本报告根据“全球报告倡议组织”（以下简称“倡议组织”）的G4准则核心选项、相关的“倡议组织”石油与燃气行业附录，以及《香港联合交易所有限公司证券上市规则》（以下简称“《上市规则》”）附录27的《环境、社会及管治报告指引》而编写。独立核证人员已就本报告的完整性、准确性和可靠性进行审核，并确保报告符合有关的准则。详情请参阅本报告第112页的核实声明。

### 2.1 | 本报告的范畴

本报告主要涵盖香港业务的重要范畴。由于内地业务涉及不断发展的多元化项目，要确定香港以外业务的报告范围并不容易。尽管如此，我们仍努力逐步披露更多有关内地业务

的资料。在本报告内，我们主要以个案分析的形式介绍内地业务的重点和表现。有关详情请参阅[港华燃气《2015企业社会责任报告》](#)和[华衍水务《2015企业公民社会责任报告》](#)。



## 2.2 | 重要性评估

我们为确保报告着重于煤气公司可持续发展的重大范畴，并制定合适的策略以实现可持续发展，我们于年内再度聘请独立顾问进行重要性评估。我们邀请内部和外部的持分者评估

不同课题的重要性，再以同业所披露的可持续发展措施作为另一项评估标准。年内，我们首次进行网上问卷调查，以扩大持分者参与此评估。我们广泛发出问卷，超过100名雇员回覆，让我们更清楚了解内部持分者的意见。



有关持分者参与进程以及煤气公司重大范畴及其影响范围的详情，请参阅本报告第5章第22页。

## 2.3 | 鸣谢

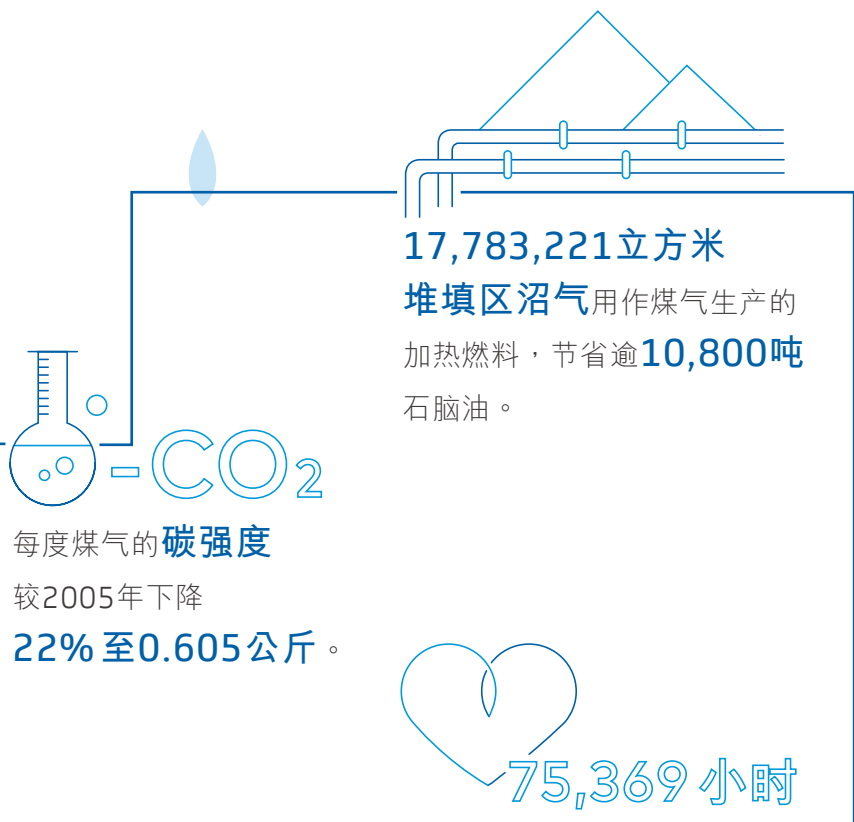
在撰写报告的过程中，我们得到不同部门高度支持，以及高级管理人员的肯定。谨此向所有参与制作本报告的人士，以及为改进公司可持续发展表现而努力的同事表示由衷的感谢。

## 2.4 | 您的回应

本报告通过互联网发表，我们也印制了《可持续发展报告摘要》以供阅览。欢迎就我们在可持续发展方面的表现或本报告的形式提出意见。您可以填写[网上问卷](#)或通过电邮 [ccd@towngas.com](mailto:ccd@towngas.com) 与我们直接联络。

# 3 2015 年成绩重点

## 3.1 | 香港业务



北角总部大楼获得“绿建环评既有建筑1.2版”的**最终铂金级别认证**，成为**香港首座**获得这项认证的非住宅建筑物。



# G=iXi

“**煤气创新馆**”开幕，  
展出由雇员开发的创新工具。

### 3.2 | 内地业务

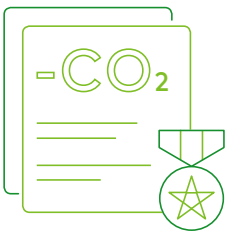
  
144,477 小时

为雇员提供**技术培训**的时数为**144,477小时**，较2014年增加19%。



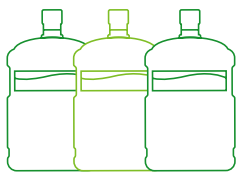
推行“**全面质量管理**”**计划**，鼓励雇员追求优良品质和卓越表现。

每年举办**减碳比赛**，在2015年收到14个减碳方案，减碳约**29,100吨**。

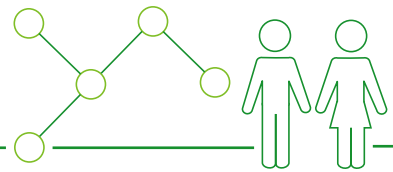


222 

在内地经营**222个项目**，遍布25个省、自治区和直辖市。



集团的水务项目成立10周年，并推出**高端桶装纯净水**。



不断扩展**客户中心网络**，现时在内地79个城市共有231家客户中心，为客户提供一站式服务。

### 3.3 | 2015年重要奖项及荣誉

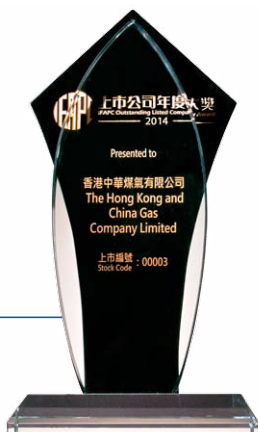
#### 管治

#### 杰出上市企业大奖2015

资本壹周

#### 上市公司年度大奖2015

香港股票分析师协会



#### 恒生可持续发展 企业指数系列成分股

恒生指数有限公司



#### 香港服务大奖 — 公共能源

东周刊

#### 星钻服务品牌选举 — 最佳售后服务大奖

星岛日报

#### 业务及服务



#### 安全

#### 安全管理制度大奖 (其他行业组别) — 金奖

职业安全健康局

#### 职安健年报大奖 — 银奖

职业安全健康局



#### 安全表现大奖 — 其他行业组别 (香港中华煤气有限公司) — 建筑业组别 (卓裕工程有限公司)

职业安全健康局

社会

中国责任品牌  
最具影响力企业

中国社会工作联合会企业公民委员会、  
中央电视台财经频道，以及腾讯公益  
慈善基金会

2014年最高服务时数奖  
(私人团体 — 最积极  
动员客户参与奖) 冠军

社会福利署



商业及雇员募捐  
计划 — 荣誉奖

香港公益金



2014年最高服务时数奖  
(私人团体 — 组别一) 优异奖

社会福利署

卓越雇主大奖2015

求职广场出版有限公司

商界展关怀2014/15 —  
杰出伙伴合作计划奖

香港社会服务联会

卓越社会责任企业大奖2015

求职广场出版有限公司

都市环保企业奖2015 —  
环保煤气供应商

都市日报及都市盛世



2015绿色中国环保  
成就奖 — 绿色中国企业  
社会责任成就奖

文汇报

恒生泛珠三角环保大奖  
2013/14

— 绿色奖章公司  
— 五年+参与公司

香港工业总会、恒生银行

卓越环·商合作伙伴奖  
(名气通电讯有限公司)

资本杂志

杰出绿色贡献大奖 —  
公共企业：卓越组别

U Magazine



企业可持续发展大奖

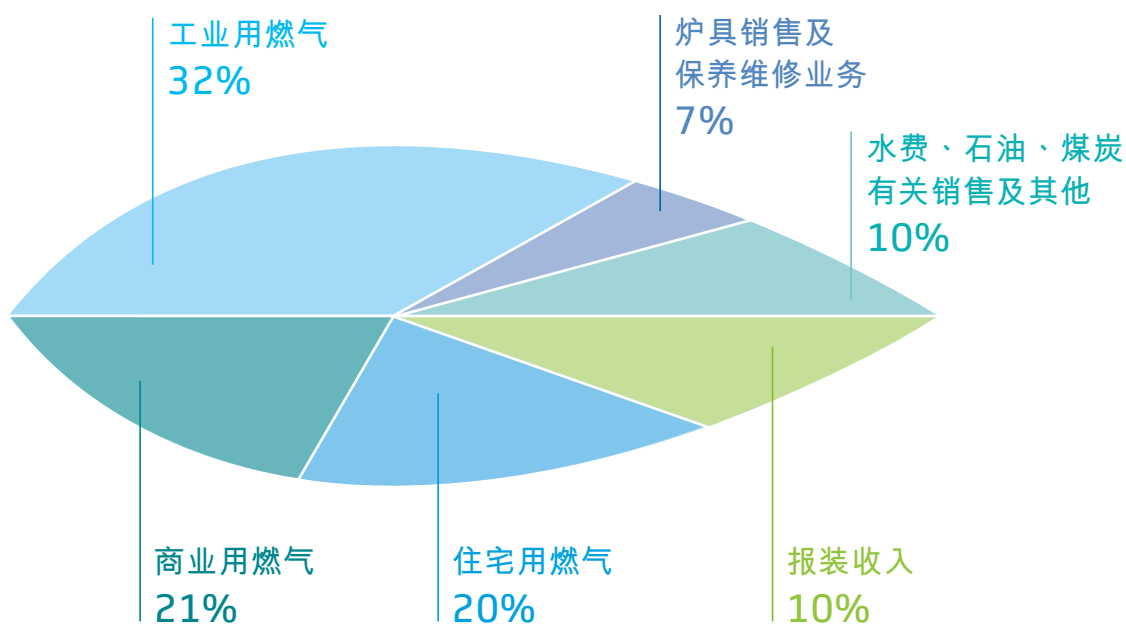
世界绿色组织

环境

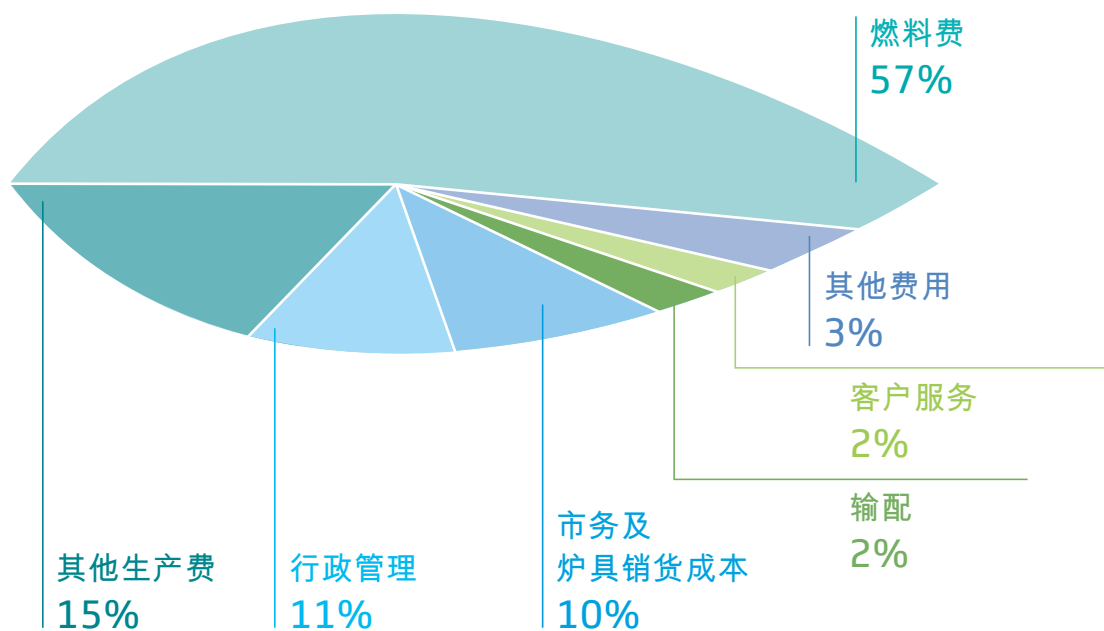
### 3.4 | 2015年财务分析

营业额	资本支出	人力成本
港币29,591百万元	港币6,356百万元	港币2,844百万元

#### 营业额分析



#### 支出分析





香港中华煤气有限公司（煤气公司）在香港注册成立之有限公司，并于香港联合交易所有限公司上市。煤气公司于1862年成立，是香港首家公用事业机构，百多年来与香港一同茁壮成长。在这悠长的岁月，我们见证香港社会的重大变迁，集团的业务也不断扩展。目前，煤气公司是香港的大型能源企业，为住宅及工商业客户供应煤气。凭借丰富的专业技术和知识以及管理经验，我们逐步拓展业务版图，在内地发展多元化项目。集团的总部设于香港，截至2015年12月31日，我们在香港和内地聘用约48,000名雇员。

## 4.1 | 愿景和使命

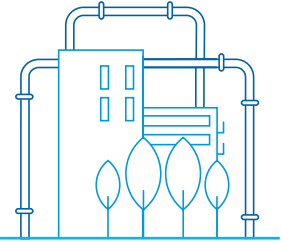
在现今年代较以往更重视平衡及可持续发展，社会各界必须齐心协力，共同解决迫在眉睫的全球环境问题。各国政府在环保方面制定法律框架和法规，对解决问题发挥重要作用，而企业也订立相关行为准则，积极应对挑战。

煤气公司作为社会的一分子，深明以负责任的方式经营业务的重要性。公司的愿景和使命清楚地表明我们对环境的承诺，并根据这些原则制定可持续发展的策略及措施，不断改善我们的表现。



以环境保护为本，  
致力发展成为亚洲  
首屈一指的能源供应  
商及服务商。

业务营运合乎道德及  
保持透明度，让持分者  
明白我们致力令业务  
可持续发展，并为所作  
的决定和行动负责。

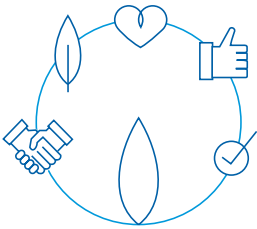


愿景

承诺

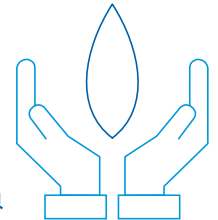
使命

责任

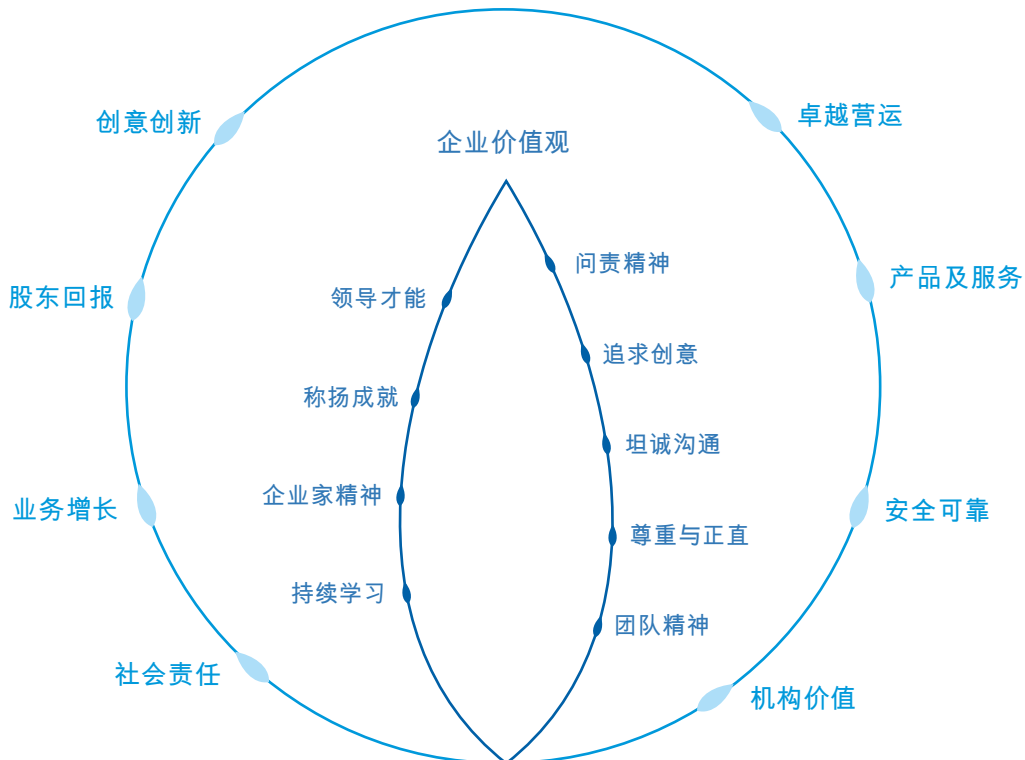


为客户供应安全可靠的  
能源，并提供亲切、  
专业和高效的服务，  
同时致力保护及改善  
环境。

认同雇员在公司发挥重要的  
作用，对公司业务的成功有  
重大贡献。我们有责任保障雇员  
的安全，双方保持良好的沟通，  
并且让他们作好准备，参与业务  
发展，以实践公司的使命。



业务发展的指标





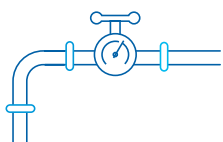
## 4.2 | 业务发展

### 香港燃气业务

煤气公司在香港的核心业务包括生产、输配及销售煤气，销售煤气炉具，以及提供全面售后服务。



#### 2015年



管道网络全长  
逾**3,500公里**

**184万**



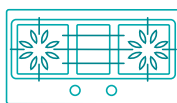
客户数目约为  
**184万户**



煤气供应可靠程度  
逾**99.99%**



约有**1,300家**供应商，  
本地供应商占**87%**



“爱·为生活打气”和“一站式厨房设计服务”两个项目同时  
荣获2015年“**HKMA/TVB杰出市场策划奖 — 优秀奖**”

#### 业务要点

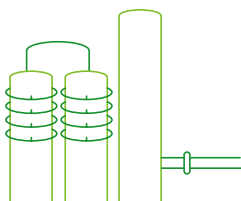
	2015	2014	2013
于12月31日客户数目	1,839,261	1,819,935	1,798,731
煤气销售量 (百万兆焦耳计)	28,404	28,835	28,556
输气网络长度 (公里)	3,573	3,545	3,520
现有设备生产量 (每小时千立方米计)	525	511	511
每日最高需求量 (千立方米计)	6,172	6,571	6,283

## 内地公用事业业务

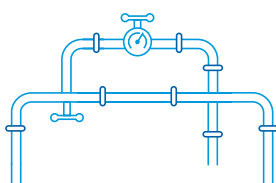
集团在内地公用事业业务包括城市管道燃气、天然气中游和城市水务等项目。



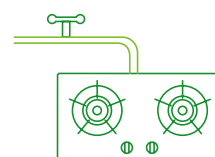
2015年



内地城市燃气项目总数达  
**131个**，遍布23个省、  
自治区和直辖市



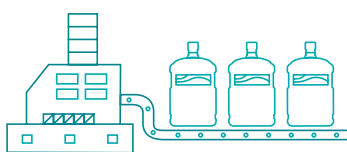
供气网络全长逾  
**80,000公里**



售出约**76万台**  
港华紫荆炉具



燃气客户数目超过  
**2,000万户**



华衍水务推出  
**高端桶装纯净水**

## 业务要点

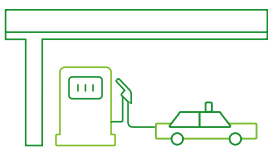
	2015	2014	2013
于12月31日燃气客户数目 (百万户计)	20.9	19.0	17.3
燃气销售量 (10亿立方米计)	15.5	15.2	13.4
输气网络长度 (公里)	82,153	74,526	68,067
于12月31日水务客户数目 (百万户计)	1.12	1.04	0.97
售水量 (百万吨)	433	424	414

### 新兴环保能源及多元化业务

面对全球对清洁能源需求殷切和气候变化带来的风险，集团致力研发相关创新技术，发展新兴环保能源业务。此外，集团业务亦趋多元化，项目包括电讯、资讯科技、工程以及生产燃气相关物料和设备。



#### 2015年

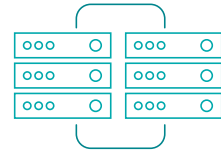


已投入运作、在建及筹建中的**加气站共有60个**

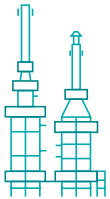


**607万**

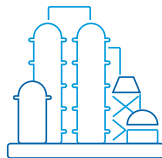
为香港国际机场供应**607万吨**航空燃油



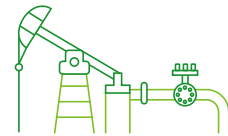
名气通营运五个数据中心，加上另一个正在兴建的中心，共可容纳**15,000个**伺服器机柜



将**焦炉气**转为液化天然气的厂房正在兴建中



内蒙古煤制甲醇厂的年产量提升至**30万吨**



泰国陆上油田年产量达**186万桶**

有关煤气公司角色和服务的摘要，请参阅本报告第108页附录一“我们的角色和服务”。

## 4.3 | 企业管治

良好的企业管治是一家公司能够长期在业务发展上取得成功的基础。对煤气公司而言，良好的企业管治不但确保公司以公平及高透明度的方式运作，也可提高公司的信誉和保障持分者的利益。我们建立严谨的企业管治框架以营运业务，在公司内确立管治架构、政策及程序并应用于每一个层面的业务运作。

董事会作为煤气公司的最高管治组织，致力确保公司卓越的企业管治、健全的内部监控及有效的风险管理，以加强透明度、问责精神和业务运作的完整性。董事会由九名成员组成，包括两名执行董事和七名非执行董事（其中三名为独立非执行董事）。董事会对集团的业务、策略及财务表现承担最终责任。

截至2015年12月31日止的年度内，煤气公司已遵守《上市规则》附录14所载的《企业管治守则》的所有守则条文。

## 风险管理

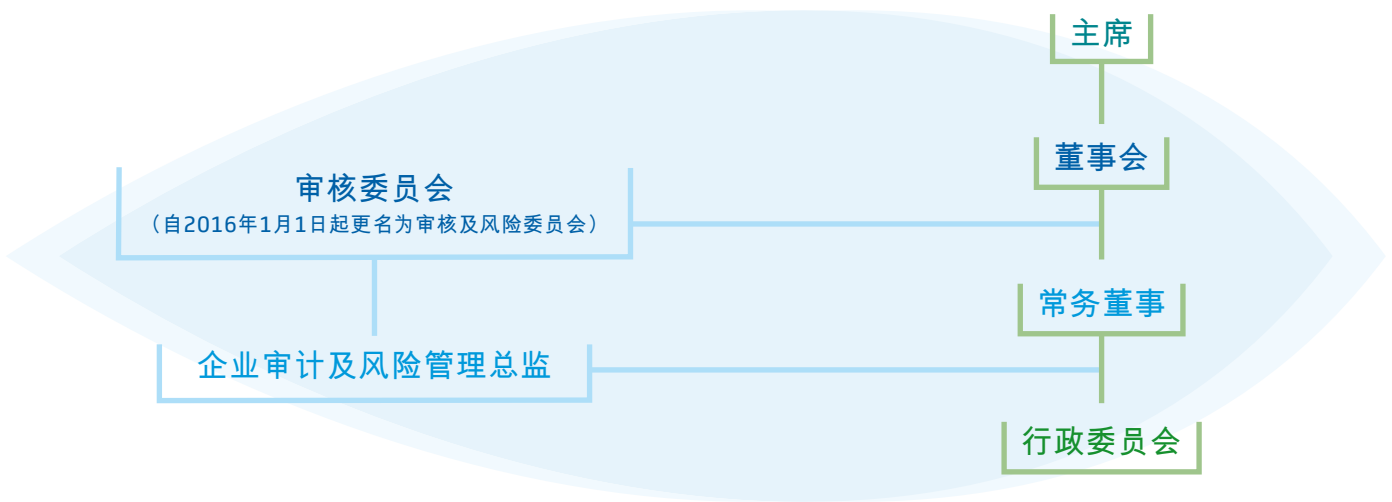
煤气公司极为重视风险管治，因此致力建立了稳健的风险管理和内部监控系统，以便有效地管理风险。董事会全盘负责监督集团的风险管理工作，同时按照策略性业务发展指标，评估及厘定集团愿意承担的风险性质及程度。为了确保适当的风险汇报渠道，企业风险管理委员会向集团行政风险管理委员会建议集团的风险及相应控制措施，协助其向董事会汇报作最终批准。

## 行为守则

煤气公司制定严格的内部行为守则，就行为规范和道德原则为雇员提供指引，内容涵盖防止贿赂、平等机会、公平交易、结社自由、利益冲突和监督举报。我们着重防止涉及贿赂和利益冲突的不当行为。我们已向雇员清楚说明，他们绝不可向与公司业务利益相关者如客户、供应商、承办商、相关机构或其他持分者索取利益，和/或向他们提供利益。

我们实行举报政策，有关详情请参阅[煤气公司网站](#)。举报政策的目的在于为雇员和其他持分者提供正式渠道，就违反行为守则或商业道德原则的不当行为、徇私舞弊或违规情况提出关注。

## 煤气公司架构



董事会成立三个委员会，以加强内部监控。

### 审核委员会

(自2016年1月1日起更名为审核及风险委员会)

该委员会检讨公司目前的财务状况、考虑审核报告的性质和范围，以及确保内部的监控系统依适用的标准及惯例运作。

### 薪酬委员会

该委员会就所有董事及高层管理人员（该等高层管理人员皆为公司的执行董事）的公司薪酬政策及架构向董事会作出建议；参照董事会不时订定的企业目标，检讨及批准所有执行董事的特定薪酬待遇；并以董事会授予的职责，厘定个别执行董事的薪酬待遇。

### 提名委员会

该委员会检讨董事会的架构、人数及组成（包括技能、知识和经验方面），并就任何为配合集团的企业策略而拟对董事会作出的变动提出建议。委员会也就董事的提名和委任向董事会提出建议，并评核独立非执行董事的独立性。

有关煤气公司董事的个人资料，连同董事会及各委员会的组成和运作详情，请参阅《2015年年报》。

# 5 可持续发展的展望

煤气公司极为重视可持续发展，在营运业务时考虑周详，以免对环境、社会和经济造成影响。我们锐意成为亚洲首屈一指的能源供应商及服务商，同时致力保护环境，推动我们以可持续的方式营运业务。煤气公司不但努力保持在能源业界的领先地位，亦与供应链业务伙伴紧密合作，共同促进可持续发展。

## 5.1 | 健安环政策及管治

除了在第四章介绍的企业管治架构外，集团的健康、安全及环保（健安环）管治架构也同样重要，以提高雇员的健安环意识，推动雇员在工作时更注重健安环。

### 健安环政策

根据公司的健安环政策，我们承诺业务的营运不会对雇员、承办商、客户及公众的健康、福祉及安全构成风险。我们也会竭尽所能保护环境，并确保集团的可持续发展。

#### 持续

改善健康、安全及环保表现，达致零意外及高水平的环境保护。

#### 提倡

就所有大型工程进行必需的健康、安全及环境评估，并对日常运作进行定期健康、安全及环保审查。

#### 遵守

有关法例规定。

#### 确保

工作健康和安全及降低对健康、安全、环境及气候变化之风险和影响。

#### 消除

在运作、应用及有关服务上的健康、安全及环境潜在危险。

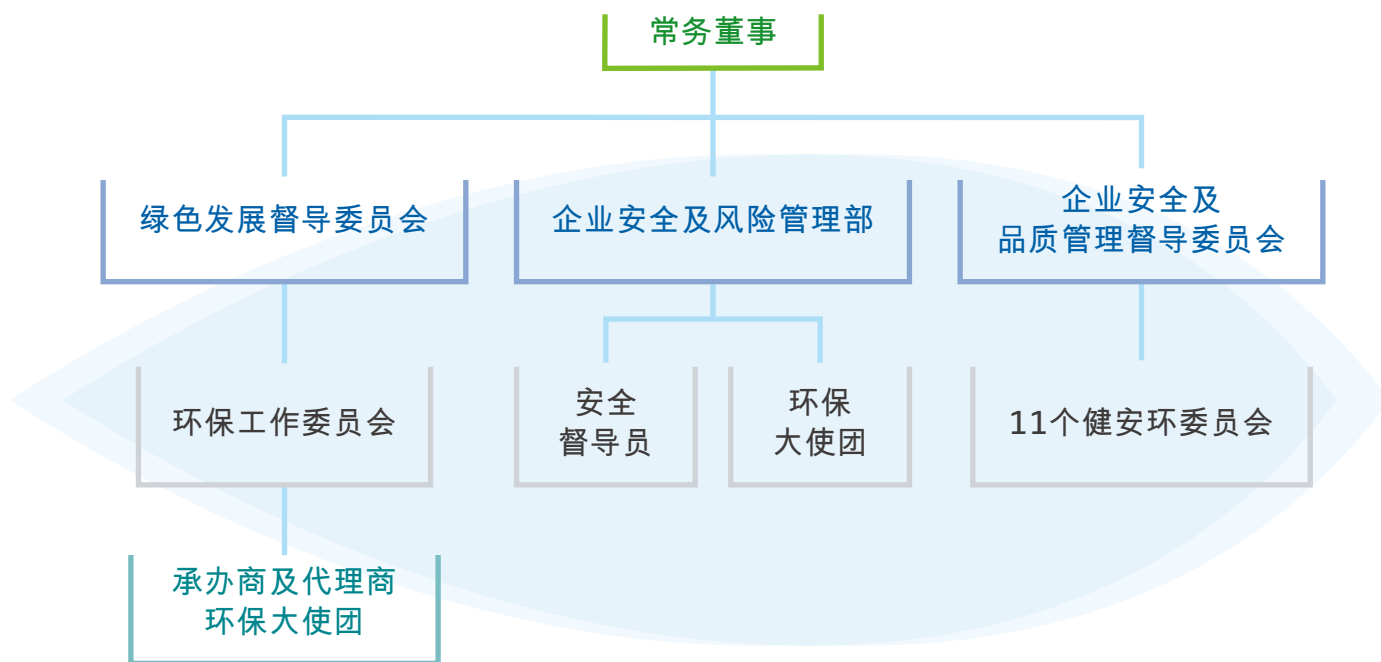
#### 透过

教育及训练，提高雇员、承建商及商业伙伴的健康、安全及环保意识和警觉。

#### 使用

更多环保物料和科技、提倡循环再用及节约资源。

## 健康、安全及环保管理架构



集团的分层健安环管理架构以常务董事为主席，由企业安全及风险管理部负责健安环政策的推行。该部门总监就健安环及可持续发展事宜直接向常务董事汇报。绿色发展督导委员会，连同企业安全及品质管理督导委员会，协助企业安全及风险管理部制定健安环政策，而环保工作委员会则举办遍及全公司的环保活动，进一步提高雇员、承办商及代理商的环保意识。

年内，我们特别考虑到气候变化对公司的业务和运作造成的影响，尤其关注由超强台风、暴雨引致的山泥倾泻以及水灾所构成的风险。

因此，我们就香港的业务进行气候变化风险评估，以识别在这些情况下的潜在风险。我们将继续密切监察情况，识别潜在风险及制定应对措施。

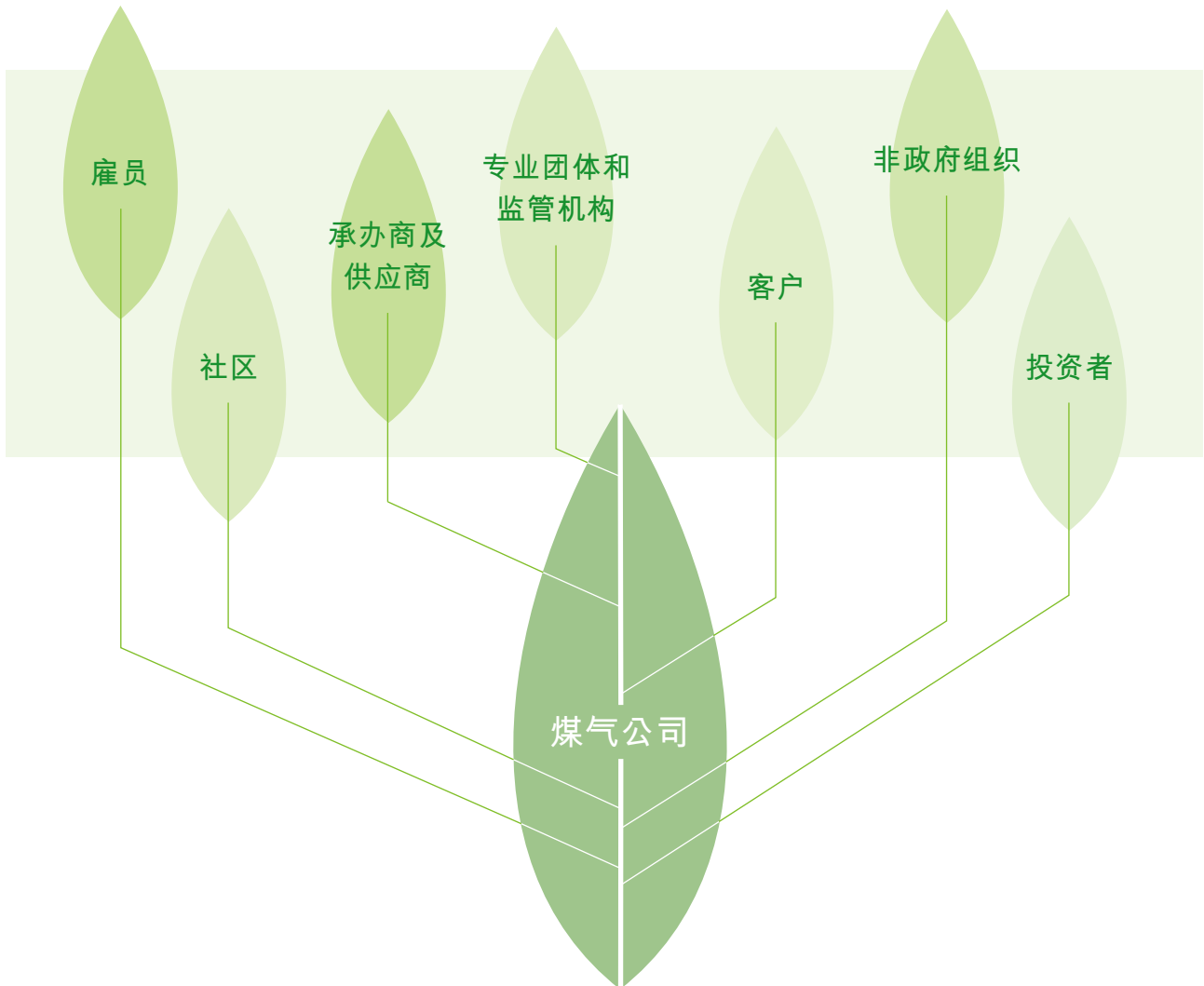
为了在公司内进一步加强健安环文化，我们透过环保大使和安全督导员宣传最新的健安环资讯和措施，并且定期举办各类培训课程和活动，让雇员获得最新的知识和技能。2015年，我们特别为环保大使推行“绿色承诺”计划，鼓励他们无论在工作时或在日常生活都要实践环保。

集团在不同地区营运业务，在香港以外地区的公司如港华投资有限公司、港华燃气有限公司、易高环保投资有限公司，以及其他内地项目公司的健安环部门，在香港企业安全及风险管理部的支援下，各自负责其在内地的健安环管理及运作。每家公司的健安环部门直接向该公司的总经理汇报，以确保所有雇员都严格遵守健康和安​​全指引。

## 5.2 | 持分者参与

近年不少企业透过持分者参与，不但促使企业改进，也可改善企业营运所在的社区。我们聆听持分者的意见并积极作出回应，有助煤气公司对其营运模式作出评估，并识别需要改善的范畴。

### 我们的主要持分者





## 持分者、沟通渠道及主要关注的议题/期望

沟通渠道	主要关注的议题/期望	公司就主要关注议题采取的措施
<b>雇员</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 意见调查</li> <li>• 意见箱、通讯刊物、内联网、与工会面谈</li> <li>• 专题咨询会</li> <li>• 优质服务计划</li> <li>• 策略发展大使团（香港）</li> <li>• 环保大使团（香港）</li> <li>• 在2015年举办以“缤Fun生活每一天”为主题的活动</li> <li>• iCandy Corner</li> <li>• 社交媒体（例如香港的Yammer和内地的微信）</li> <li>• 举报制度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 增加薪酬检讨次数，确保薪酬符合市场水平以挽留人才。</li> <li>• 加强对低层雇员个人事业发展的支持，例如举办内部的事业发展经验交流工作坊。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 为年轻技术人员定出晋升阶梯，并推行不同计划协助雇员发展个人事业及增加投入度。为吸引及挽留人才，提升企业形象，并定期检讨薪酬是否符合市场水平，确保整体薪酬福利具竞争力。</li> </ul>
<b>社区</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 区议会联络小组</li> <li>• 社区公益活动如义工服务、应节食物送赠计划等</li> <li>• 地区防火委员会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 煤气厂的运作及地下煤气管道对邻近居民可能构成的风险。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 为保障公众安全，我们与政府部门及其他持分者保持紧密联系，让他们了解煤气公司的紧急事故应变计划。24小时运作的调度中心持续监控供气网络，而紧急抢修队24小时候命处理紧急事故。利用先进设备定期对煤气管道进行检查。</li> </ul>
<b>专业团体和监管机构</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公用事业安全及职业健康政策委员会</li> <li>• 公用事业政策统筹组</li> <li>• 气候变化商界论坛（香港）</li> <li>• 中国城市燃气协会</li> <li>• 机电工程署的气体标准办事处</li> <li>• 香港工程师学会</li> <li>• 聚乙烯管道系统质量控制合作联盟</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 披露更多资料，让外界明了煤气公司与本地和全球同业比较在可持续发展方面的表现。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 积极参加研讨会和会议，向其他企业和同业介绍煤气公司的最佳运作模式和可持续发展表现。</li> </ul>

沟通渠道	主要关注的议题/期望	公司就主要关注议题采取的措施
<b>客户</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• 通讯刊物及宣传单张</li><li>• 隔月发出的账单附寄单张“煤气资讯站”</li><li>• 公司网页、社交媒体和手机应用程序</li><li>• 上门维修服务、定期安全检查和讲座</li><li>• 客户服务关注小组每年24次探访住宅客户</li><li>• 每月意见调查及不定期的关注小组研究</li><li>• 全年举办的宣传及社区活动</li><li>• 管理处/业主立案法团</li><li>• 24小时客户服务热线及19个客户中心</li><li>• 24小时紧急事故热线</li><li>• 有关不当行为、徇私舞弊或违规情况的举报渠道</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 借着客户基础的优势，透过现有沟通渠道介绍公司可持续发展的工作及表现，进一步推动可持续发展。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 建立多元化双向沟通渠道收集意见，并提供有关公司可持续发展工作的最新资讯。</li></ul>
<b>投资者</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• 股东周年大会及投资者简报会</li><li>• 中期报告、年度报告</li><li>• 可持续发展报告</li><li>• 公司网页</li><li>• 非交易路演</li><li>• 投资研讨会及投资者会议</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 煤气公司在能源界形象良好。投资者高度关注公司在开发替代能源或可再生能源使燃料组合多元化的成果。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 整体而言，公司的发展计划、业务及投资均与内地的环保目标一致，特别是新能源业务。公司的新能源业务着重发展可再生能源或可回收再用的能源以及清洁能源，同时研发专利技术，成为公司业务迅速增长的动力。</li></ul>
<b>承办商及供应商</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• 持续的审计</li><li>• 定期管理层会议</li><li>• 代理商及承办商环保大使团</li><li>• 研讨会及工作坊</li><li>• 举报制度</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 持续的对话和沟通非常重要，让承办商及供应商获得有关我们业务运作的最新资讯。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 我们建立了多个渠道以加强与承办商及供应商的沟通，并且举办“健安环日”、“健安环月”和“承办商健安环计划”，以提高雇员、承办商及供应商的健安环意识和建立安全文化。</li></ul>

沟通渠道	主要关注的议题/期望	公司就主要关注议题采取的措施
<b>非政府组织</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>全年举办的绿色伙伴计划及地区项目</li> <li>与环保团体举行的年度会议</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>应对气候变化的问题迫在眉睫，公司可以更加积极劝说政府采取可持续能源政策，并实行可持续发展计划。</li> <li>为了帮助残疾人士融入社会，公司可以检讨现有的雇佣政策，聘用更多残疾人士。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>应用堆填区沼气作为燃料</li> <li>致力为残疾人士提供更多就业机会，改善公司设施及工作间的设计以切合他们的需要。</li> </ul>

### 煤气公司的重大范畴

我们持续透过上述正式及非正式的沟通渠道与持分者保持联系。此外，为了使报告符合“全球报告倡议组织”G4准则规定的报告原则，我们每年邀请特定的持分者进行重要性评估。

在评估过程中，我们会邀请与煤气公司可持续发展表现有关并对此具影响力的持分者，就关于煤气公司营运的不同议题进行重要性评估及表达意见。持分者的意见经分析确定重要议题后，有关资料会在《可持续发展报告》中披露。持分者的意见也可作为日后煤气公司制定可持续发展规划的参考。

七个持分者群组包括雇员、非政府组织、专业团体、供应商、投资者、客户和业务伙伴于年内获邀参与评估，他们借着焦点小组会议、面谈、电话访问和问卷调查表达意见。

此外，我们亦以本地和海外同业所披露的可持续发展措施作为参考的基准。我们对所选企业已识别的重大范畴进行深入研究，并以此作为参考基准。经持分者参与和参考业界基准进行整体分析后，由煤气公司高级管理人员识别及确定重大范畴。

### 重大范畴及其影响范围

范畴	范围	
	内部	外部
<b>经济表现</b>		
经济表现	●	●
市场占有率		●
<b>环保表现</b>		
材料	●	
能源	●	
水	●	
污染物排放	●	●
污水和废弃物	●	●
产品与服务	●	●
合规性	●	●
<b>劳工政策实践和合理工作</b>		
雇用	●	
职业健康安全	●	
培训和教育	●	
<b>社会</b>		
本地社区	●	●
紧急应变	●	●
资产完整性及工艺安全	●	●
<b>产品责任</b>		
客户健康与安全	●	●
产品和服务标签		●
市务沟通	●	●
客户私隐		●
合规性		●
化石燃料替代	●	

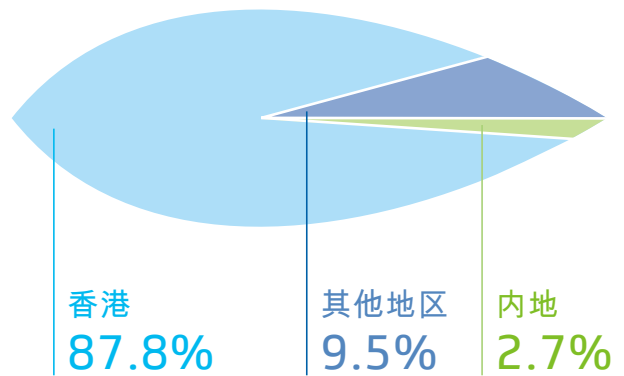
### 5.3 | 供应链管理

为确保运作有利于公司本身、持分者和社会，我们将公司的可持续发展运作模式推展至业务伙伴。我们与亚太区内超过1,200家提供不同产品和服务的供应商建立伙伴关系，并鼓励他们与我们共同努力实现可持续发展。

2015年，我们推行了多项措施，向供应链业务伙伴宣扬可持续发展的理念，并与公众分享公司的最佳运作模式。在采购方面，我们鼓励供应商采用可持续的采购方式，根据环保规格采购环保产品。提供环保产品的供应商可获优先考虑成为公司的业务伙伴，而采用负责任的环保方式营运业务的本地供应商同样可获优先考虑。目前，我们的供应商约有87%是本地公司。

为确保煤气公司在业务运作保持最高的商业道德标准，我们为供应商制定企业社会责任守则，内容包括商业道德、工作场所运作、市场活动、社区接触和环境保护。供应商必须遵守这些守则，以确保他们符合商业道德标准。集团建立了严谨的制度，以保证整个供应链的质量，例如进行例行检查、持续评估和厂房审核。有关供应商企业社会责任守则的详情，请参阅“[煤气公司供应商企业社会责任守则](#)”。

#### 供应商比例（按地理位置划分）



除了制定营运守则外，公司也为供应商举办会议及提供奖励计划。我们经常与供应商会面并举办供应商会议以加强沟通，也邀请他们出席公司活动，包括提高安全意识的活动、节庆活动及周年晚宴。

集团将香港供应链管理推展至内地。内地的采购团队同样会进行审核，以确保供应商符合环保、社会和管治的标准。2015年，我们到14家合资公司再度评估其采购工作流程，以确保符合公司的规定。



我们建立天台有机农庄，  
让雇员体验栽种的乐趣及  
明白保护环境的重要性。



面对气候变化和环境问题的严峻挑战，煤气公司积极实践承诺保护环境，一方面不断开发清洁燃料，锐意从源头减少能源业务对环境的影响；另一方面改善业务运作，进一步提升环保表现。此外，我们亦与不同持分者合作，共同为改善环境而努力。

## 2015年主要环保表现（香港）

### 温室气体排放

煤气生产主要设备的温室气体排放量为**357,845吨**二氧化碳当量  
与2014年比较  
-0.2%



### 化学废料

每百万兆焦耳煤气，化学废料总排放量为**0.64公斤**  
与2014年比较  
-40%



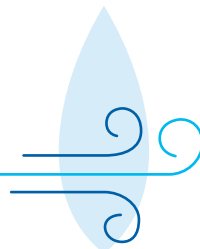
### 水质

每百万兆焦耳煤气，废水总排放量为**3.77立方米**  
与2014年比较  
-5%



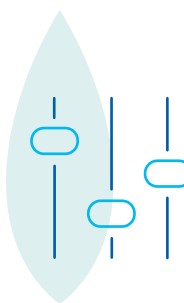
### 空气质量

- 每百万兆焦耳煤气，氧化氮总排放量为**3.84公斤**
- 每百万兆焦耳煤气，氧化硫总排放量为**0.02公斤**



### 噪音控制

公司所有装置和运作均符合法例要求，并没接获政府任何要求减低噪音的通知



## 与持分者对话

### 供应商的意见

多年来，我们与煤气公司紧密合作，为该公司供应煤气热水器。我们合作推出环保产品，致力保护环境。最新推出的一款冷凝式热水器既可提高能源效益，也可减少废气排放。

煤气公司鼓励我们实行不同的环保措施，以改善环保表现。例如，该公司在招标文件中规定热水器配件必须采用环保包装方式以减少废物。我们对于煤气公司推动可持续发展的努力留下深刻印象，期望更深入了解他们在未来有关可持续发展的计划。

能率香港有限公司  
董事总经理  
洪俊智

### 我们的回应

煤气公司开发产品及提供服务，供应商的支持尤为重要。多年来，我们凭借供应商的专业知识，共同开发创新产品，以发挥最大的能源效益。我们将继续与供应商通力合作，不断提高产品的质量，也促进燃气业界的发展。

## 成绩及目标

我们每年检讨目标和成绩。2015年，我们已达到定下的所有环保目标。

### 2015年成绩

#### 绿色认证

- 连续14年获颁减废证书。
- 煤气公司总部大楼获得“绿建环评既有建筑1.2版”的最终铂金级别认证。

### 2016年目标

- 连续15年获颁减废证书。
- 寻求及申请其他国际性和本地的环保认证。

### 中期目标（两至三年）





2015年成绩

2016年目标

中期目标 (两至三年)

煤气生产厂房改造

- 马头角厂房的天然气系统已投入使用，采用天然气作为原料和燃料。

废物管理

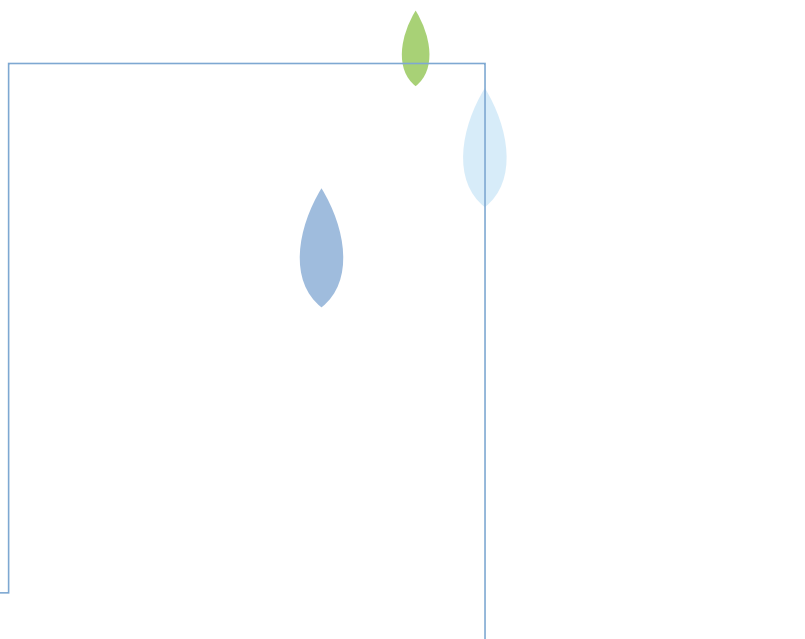
- 在总部大楼推行废物审计及环保办公室计划。
- 跟进减废项目，并且研究将厨余制成堆肥的可行性。
- 实行相关措施以加强总部大楼内减废及循环使用的工作。

应对气候变化

- 就香港业务完成气候变化风险评估。
- 就评估结果进行检讨及实行应对计划。
- 持续监察不同部门实行应对计划的进展。

碳管理

- 在内地完成第六届减碳比赛。
- 在内地举办第七届减碳比赛。
- 鼓励更多内地公司参加比赛。
- 推出企业环境、社会及管治数据管理系统。
- 不断提升企业环境、社会及管治数据管理系统，以配合对有关数据和资讯披露的需求增加。
- 确定和探讨有关减排和资源保护的新措施。



2015年成绩

2016年目标

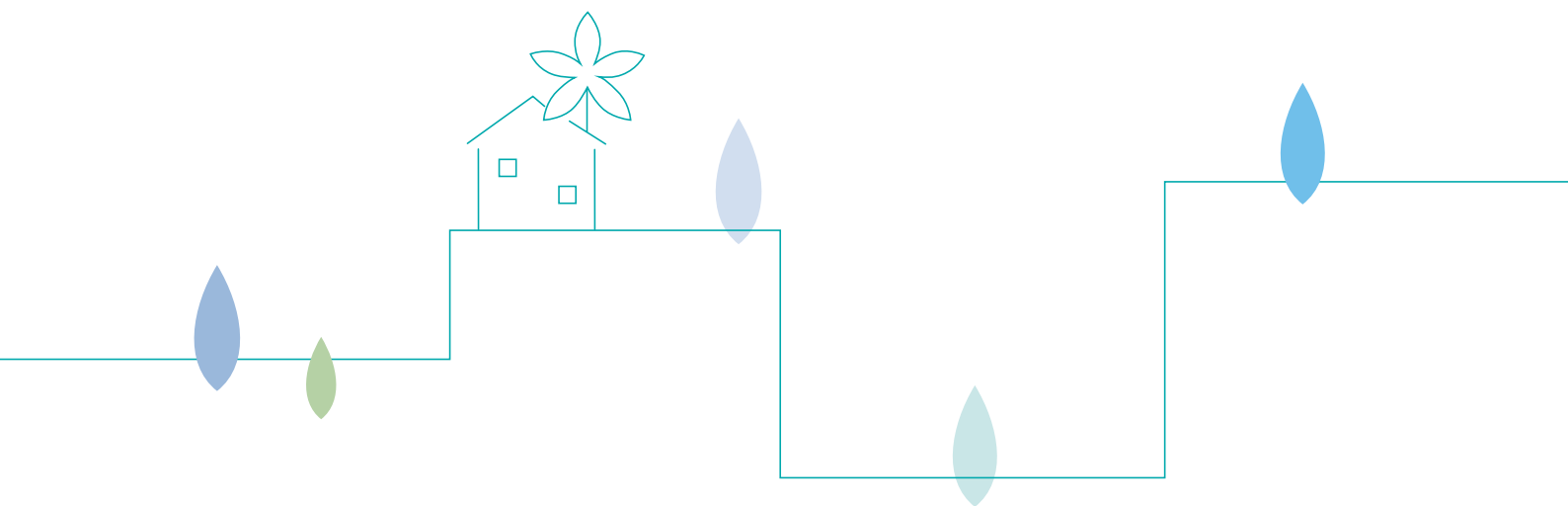
中期目标（两至三年）

提升技术

- 完成水力发电技术及其在大埔厂房应用以减少用电的可行性研究。
- 进一步扩展雨水收集系统，而管道系统的设计亦已完成。
- 完成将逆渗透装置的浓水再用于冷却塔的可行性研究。
- 开始为第二个雨水收集系统进行物料采购。

其他环保措施

- 在总部大楼天台设立了有机农庄，以展示如何实践环保和健康的生活方式。
- 现时在总部大楼使用七种不同的环保清洁产品，占所用清洁产品总数逾五成。
- 继续在总部大楼推广天台有机农庄。
- 改善水冷式机组的运作，以减低总部大楼的耗电量。
- 在大堂改用发光二极管（LED）照明系统，以进一步减低总部大楼的耗电量。
- 为煤气烹饪中心、公司的餐厅和液化石油气加气站研究及制定最佳环保运作守则。
- 研究及设计环保健康烹饪贴士。
- 就增加液化石油气加气站和煤气生产厂房的绿化工程进行可行性研究。
- 提高总部大楼升降机的能源效益。

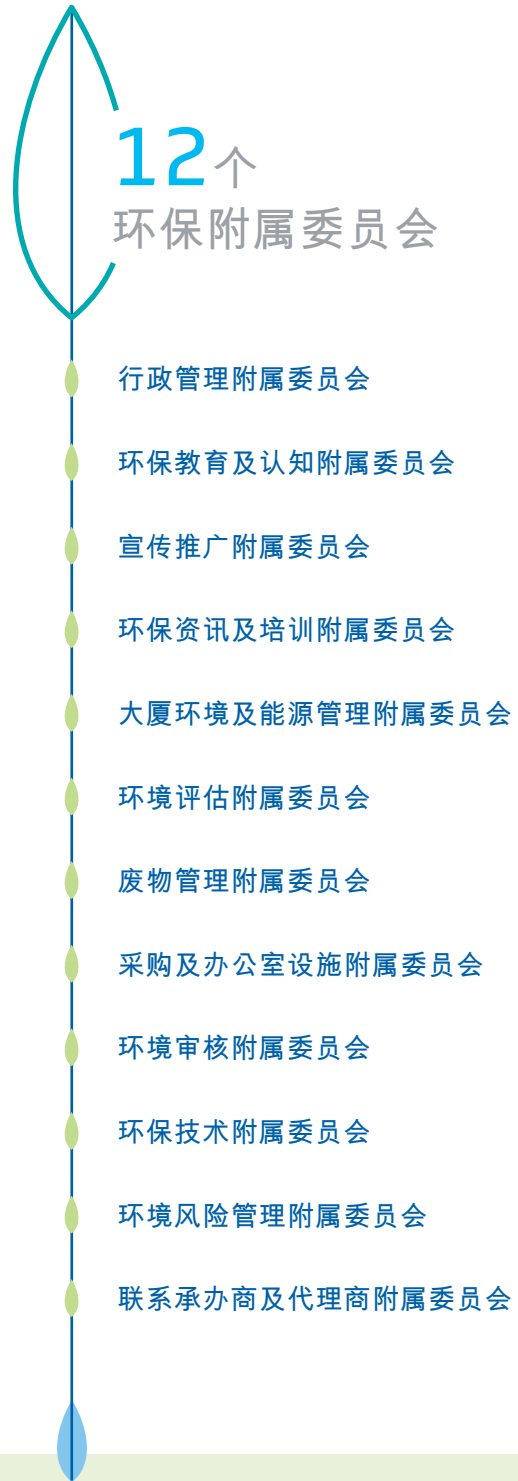


## 6.1 | 我们的策略

煤气公司要迈向成功，环境管理和环境责任极为重要。我们在设计、建造及营运设施时以负责任的态度竭力保护环境，积极采取措施以保护天然资源，并且尽量减少对环境的影响。我们实行环境管治政策，除了邀请持分者提出关注的议题，也鼓励雇员在日常工作中遵循5R原则。我们建立完善的环境管治架构，透过一系列内部政策、主要环保表现指标及指引，以减低因公司的业务运作对环境的影响。我们也收集持分者的意见并听取他们的建议，持续改善以促进可持续发展。

### 环境管治

在公司的环境管治架构下，我们成立了环保工作委员会，以监察公司的运作，确保符合环境管治标准、监控措施及指引。我们也成立12个环保附属委员会，协助环保工作委员会提升公司的环境管理表现。



2015年，环保工作委员会辖下的**12个环保附属委员会**完成了大约40个环保目标，以下是部分例子：

- 收集废弃的办公室消耗品及电子产品以供循环再造
- 为承办商及代理商举办“环保办公室”计划
- 在公司内部宣传及推广使用符合环保规格的产品
- 进行检查工作时采用电子纪录以减少用纸

## 环境管理系统及项目管理

我们实行环境管理系统，确保能有系统地识别、监察并以符合全球能源业界的标准去管理煤气生产过程中对环境构成的风险。大埔煤气厂已获国际认可 ISO 14001 标准的认证，所有重要环境因素得到妥善管理，并找出可以持续改善的地方。

根据香港的环境影响评估条例，我们在兴建大型燃气基础设施前，必须进行环境影响评估，确保已识别和监察该项目在整个运作周期内的所有环境因素，使该项目对环境的影响亦得以缓解及控制。

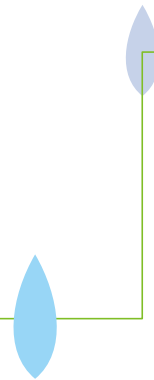
为了评估我们的办公室运作是否符合环保标准，环保大使每两个月进行一次环保办公室审核，以评估我们的环境足印以及在节能、节约用水和减废方面的表现。我们在环保办公室运作方面成绩卓越，自2013年起获世界绿色组织的“绿色办公室”标志。

我们的供应链管理包括对承办商进行的审核，以确保他们符合相关的环保要求。我们为不同的承办商特别设计不同的环保工作清单，让工地监督人员可以评估承办商的环保表现，并协助他们进一步改善表现。

## 气候变化风险评估及缓解措施

2015年是香港有纪录以来天气最热的一年。我们在这一年见证全球195个国家在联合国气候变化大会一致达成了有关气候变化的协议。这项协议代表着各国在缓解及应对气候变化作出的坚定承诺。能源业界在管理有关气候变化的风险方面发挥关键作用，同时也满足全球对能源不断增加的需求。

为了加强我们应对气候变化的能力，我们聘请外界顾问进行全面的风险评估，并制定行动计划，以消除潜在的风险。这项评估识别出多个对公司有直接影响的潜在风险，例如因气温上升引致与热有关的风险。至于对公司有间接影响的风险，包括极端天气引致工作延误，以及影响输气和运作的稳定性。



我们也在企业紧急应变桌面演练中加入在燃气业可能发生的情况。这些方案包括处理石脑油缸破损的应变方案、面对超级台风的应对措施成为了标准运作程序，为雇员应对特定情况提供指引。此外，部门经理也就公司现有的措施进行检讨，再制定短期措施和长期策略。例如，为消除大埔厂房的洪水威胁，我们安装水闸并在重要的建筑物内安装自动启动潜水泵，以减少在极端天气下对业务运作造成的影响。

年内，我们举办一系列以气候变化为主题的工作坊，邀请各部门的代表参加，共同拟订计划以减低相关的风险，并且讨论可行方案更有效地管理设施受损的风险。我们将继续密切监察情况、采取应变计划和应对措施，并因应不断变化的环境定期检讨工作进展。

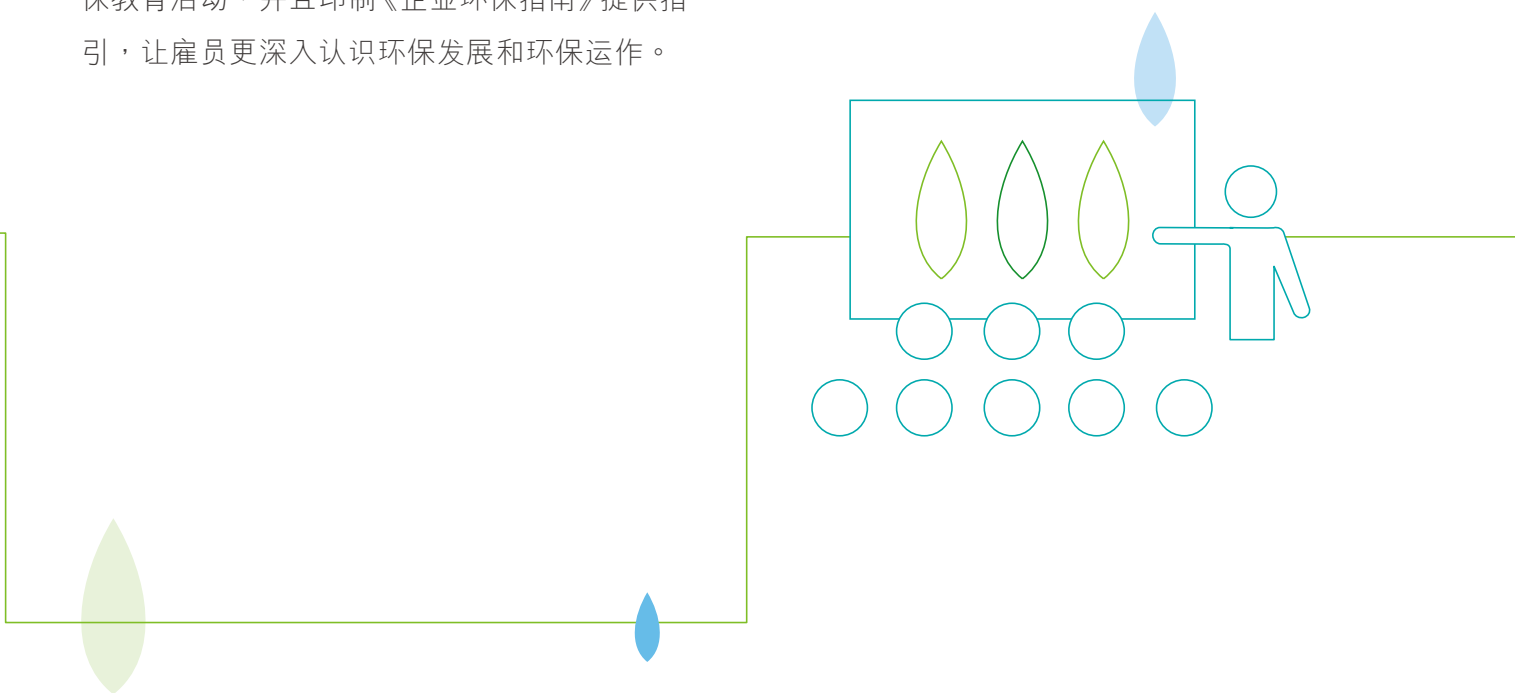
### 环保教育及训练

多年来，煤气公司为雇员提供环保教育和训练。我们深信提高雇员的环保意识，是保持卓越环保表现最有效的方法。我们持续推行环保教育活动，并且印制《企业环保指南》提供指引，让雇员更深入认识环保发展和环保运作。

我们在2015年的训练计划着重可持续发展和气候变化的议题，特别邀请本地专家分享对这些重要议题的看法，让雇员扩阔视野。

此外，煤气公司经常鼓励雇员及承办商努力保护环境。我们积极鼓励他们申请“绿色创意基金”举办活动，以提高雇员和公众的环保意识，并改善公司的环保表现。

2015年，我们进行内部环保训练和举办教育活动的时数为865小时。活动包括自制环保清洁剂工作坊、有关可持续旅游的讲座，以及参观赛马会气候变化博物馆等。



## 6.2 | 清洁能源

作为一家燃气供应商，我们选用的能源资源和发展的能源项目，对于公司的环保表现有重大影响。因此，我们不断开发及应用更清洁的燃料和替代原料，竭力保护环境。

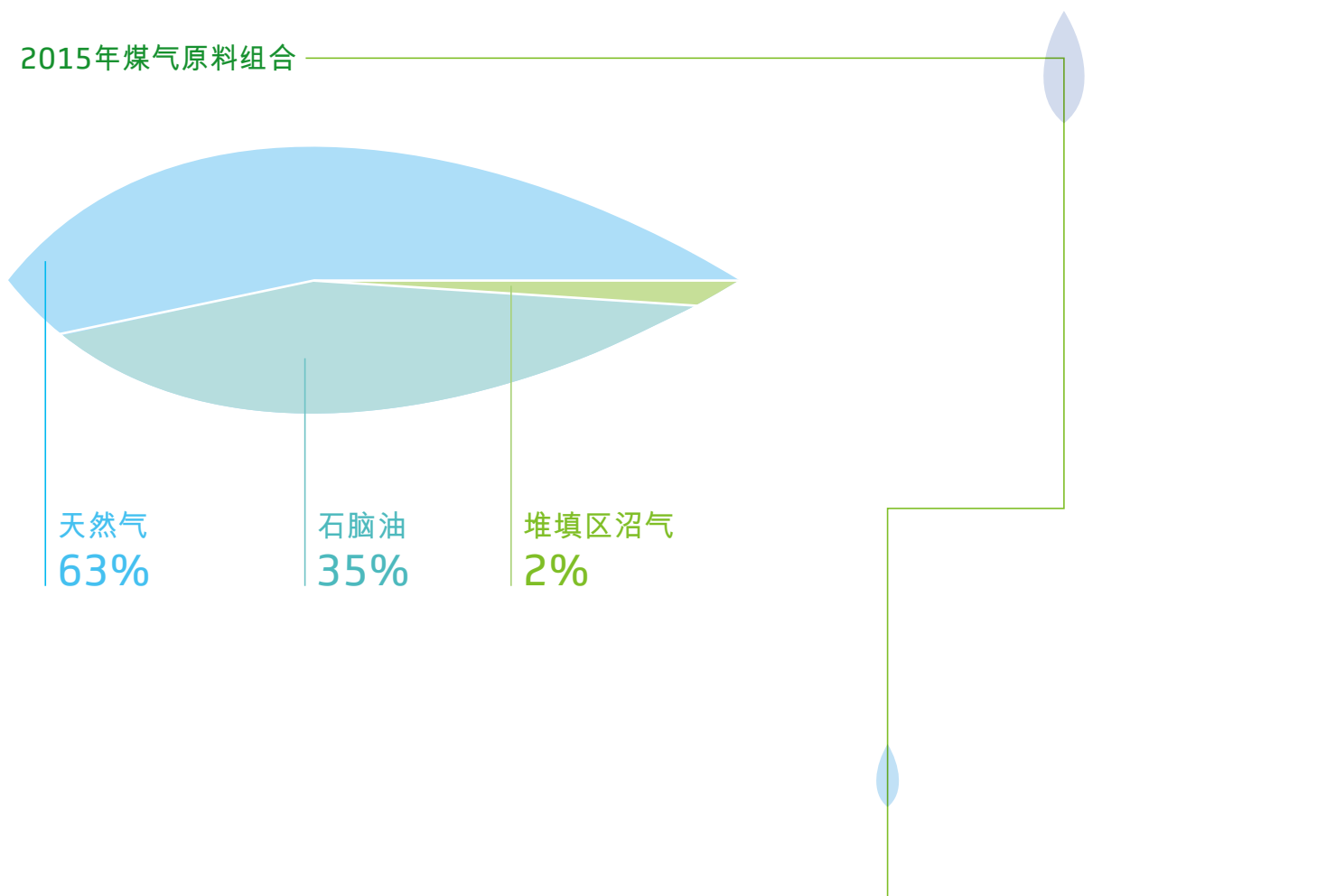
天然气是一种灵活度高、藏量丰富和清洁环保的能源。随着市场对清洁能源的需求增加，天然气用量于未来将显著上升。自2006年起，煤气公司已转用天然气作为部分煤气生产原料，为本港客户提供煤气。2015年，我们在马头角厂房进行改造工程，以天然气取代石脑油作为生产煤气的原料及燃料。

为配合中国政府的清洁能源政策，我们致力拓展管道城市燃气业务。2015年，我们在内地经营的城市燃气项目遍布23个省、自治区和直辖市，燃气客户超过2,000万户。中国政府在联合国气候变化大会上承诺减少碳排放，因此在内地鼓励转用较清洁的燃料。我们将持续拓展管道城市燃气业务，提供更清洁低碳排放的能源，协助内地达到减排目标。

### 堆填区沼气应用

过往在香港堆填区产生的沼气一般被燃烧掉，释出的温室气体使气候变化加剧，但是经妥善处理后的堆填区沼气也能成为有用的能源。

### 2015年煤气原料组合



堆填区沼气应用

1999

- 开始在船湾堆填区小规模地应用沼气

2007

- 新界东北堆填区的沼气经处理后输送至大埔煤气厂，以取代部分石脑油作为煤气生产的燃料

2015

- 位于将军澳的新界东南堆填区沼气应用项目的设施兴建中，预计在2016年第三季投入使用
- 新设施建成后，经处理的堆填区沼气输送至井栏树调压站，然后注入煤气供应网络

2016

- 堆填区沼气也可用作发电，有助进一步减少碳排放和转废为能。雅丽氏何妙龄那打素医院将应用新界东北堆填区经处理的合成气，作为热电联供系统的燃料。该系统预计于2016年第三季开始启用，届时不但可供应电力，产生的余热也可转为蒸汽和热水供医院使用。

新能源发展及非常规能源

清洁车用燃料

与其他传统化石燃料相比，液化石油气产生的有害污染物较少，因此使用液化石油气有助改善本地空气质量。公司营运的五个专用液化石油气加气站为超过18,000辆的士及公共小巴提供加气服务。2015年，我们共售出约65,000吨液化石油气，占香港车用液化石油气市场总销售量约三成。

我们现时在内地已投入运作、在建和筹建中的天然气加气站共有60座，为重型货车和船舶提供清洁燃料，减少使用柴油，从而有助减低空气污染。

煤层气

煤层气存在于煤层，其主要成分为甲烷，在煤化的过程中形成，普遍被视为天然气的一种非常规来源。在采煤之前先把煤层气抽走可以将这种采煤的副产品用作可再生能源，而非被燃烧掉以致产生烟雾及造成浪费。集团位于山西省的液化煤层气厂年产规模达2.5亿立方米。



### 甲醇和汽油

我们采用气化技术将煤炭经合成后转化为甲醇，而非将这种化石燃料燃烧以取得能源。甲醇是清洁燃料和化工原料，在燃烧过程中排放的二氧化硫、氧化氮和悬浮粒子数量极小，有助纾缓本地污染问题。我们在内蒙古煤制甲醇厂的增容工程已经完成，年产规模可大幅增至30万吨。

此外，易高利用自主研发的技术把甲醇深加工至稳定轻烃（一种可替代汽油的化学品），有关项目正在试产阶段。

### 焦炉气

内地的工商业发展蓬勃，在炼焦或炼钢的过程中产生大量焦炉气。焦炉气跟煤层气一样通常被燃烧掉，我们投资研发技术，把这种工业废物转化为高价值燃料。我们现正于江苏省徐州市兴建厂房，将焦炉气甲烷化以生产液化天然气，此项目预计于2016年第二季试投产。

### 农耕废料

为了避免因燃烧农耕废料而造成空气污染，并获取最大的经济利益，我们开发新技术将农耕废料转化为甲烷用作燃料。有关技术是将农耕废料透过热解气化及甲烷化的过程转化为天然气，同时可水解为乙酰丙酸，作生产清洁油品添加剂的原料。

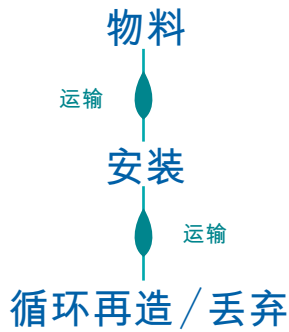




个案一

### 铺设管道项目的碳足印研究

在2014年至2015年间，我们就铺设管道项目在整个运作周期内的碳足印进行研究，结果显示采用非开挖方法如气动顶管、插管技术和U型折迭管较用传统的明挖回填方法铺设管道，更能提高成本效益和减少碳足印。公司将积极考虑在未来的铺设管道项目采用这些方法。



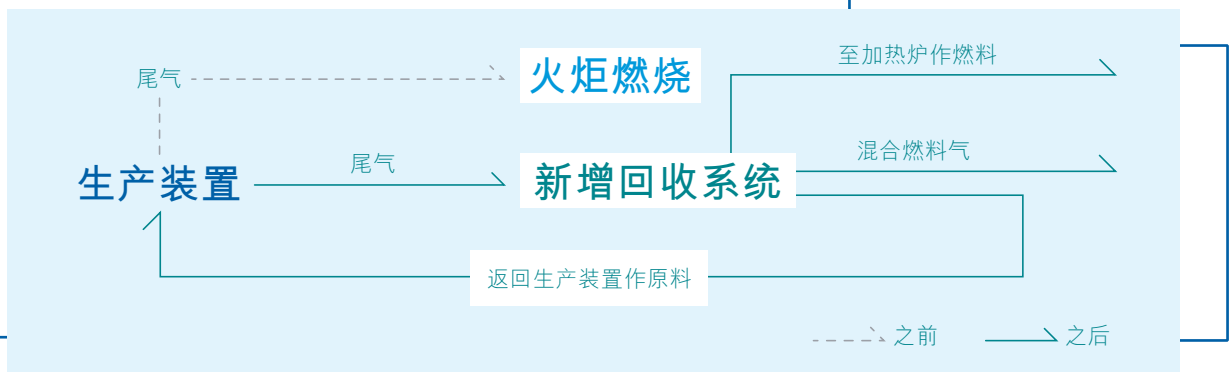
个案二

### 减碳比赛

减碳比赛在2010年推出，是煤气公司在内地每年推行的主要环保项目之一，目的是改善环保表现。我们在2015年收到14个减碳方案，每年可减碳29,100吨。自比赛首次举行以来，我们共收到167个减碳方案。

2015年的得奖方案来自易高煤化科技（内蒙古）有限公司。该公司本拟把厂房其中一套装置的尾气通过火炬燃烧处理，但这部分尾气含有具回收价值，于是利用加设的回收装置，处理及提纯碳氢化合物，将其转化为混合燃料气回收使用，不但增加厂房生产效能，同时减少火炬气燃烧的碳排放。

每年经济效益  
**人民币  
1,960万元**  
每年减碳量  
**18,800吨**



## 6.3 | 清洁生产过程

公司营运两座分别位于马头角和大埔的煤气生产厂房，这些设施的运作需要消耗能源和水资源，同时亦会产生温室气体。因此，我们不断研究基建设施的运作所带来的问题，并寻求方法减低影响。



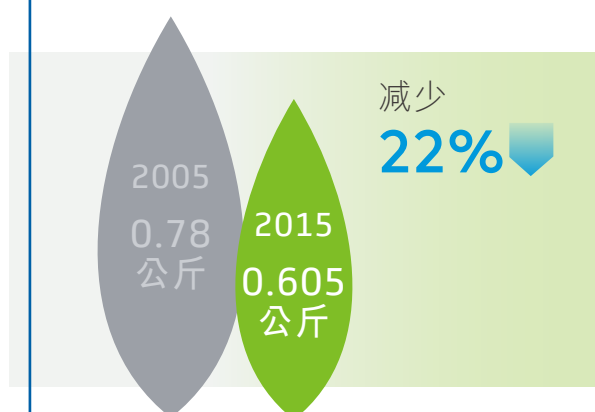
### 能源与碳排放管理

2008年，我们签署由香港政府推出的“减碳约章”，成为“碳审计·绿色机构”之一。我们在

公司内就温室气体排放进行审计，并且制定改善措施以减少温室气体。2012年，我们按ISO 14064-1标准的要求进行全公司的碳审计，以量化和披露温室气体的排放量。

与能源消耗有关的温室气体排放是公司整体温室气体排放的一个主要源头。我们致力减少能源消耗以减低排放量，最近推行的一项提高能源效益措施便是在大埔煤气厂安装废热回收系统，回收及重用在生产过程中产生的废热。2015年，此系统减碳超过2,500吨，并节省港币300万元燃料支出。

### 生产每度煤气所排放的二氧化碳量



### 直接和间接温室气体排放量<sup>1,2</sup>

	2015	2014
范围一：直接温室气体排放 (二氧化碳当量，以吨计)	329,731	331,466
范围二：与能源有关的间接温室气体排放 (二氧化碳当量，以吨计)	28,114	27,116

1. 标准：温室气体盘查议定书企业标准。汇报气体：二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氢氟烃和全氟化碳。只报告煤气生产及储存设施的温室气体排放。
2. 因耗用电量而造成的温室气体排放的数据是根据两家本地电力公司的可持续发展报告而厘定，其有关资料在本报告年度前一年披露。

### 水资源保护

无论在世界任何地方，水资源都是非常珍贵而稀有的资源。香港由于地理位置所限，在未来水资源供应方面存在不稳定因素。煤气生产过程需要利用水资源。为了减少耗水量，我们在厂房推行多项节约用水的措施。年内，我们在大埔煤气厂安装雨水收集系统，收集和处理3,663立方米的雨水以供厂房使用。此外，在大埔煤气厂也安装了逆渗透净水处理设施，与以往的水处理设施比较，处理和节省112,159立方米的水。

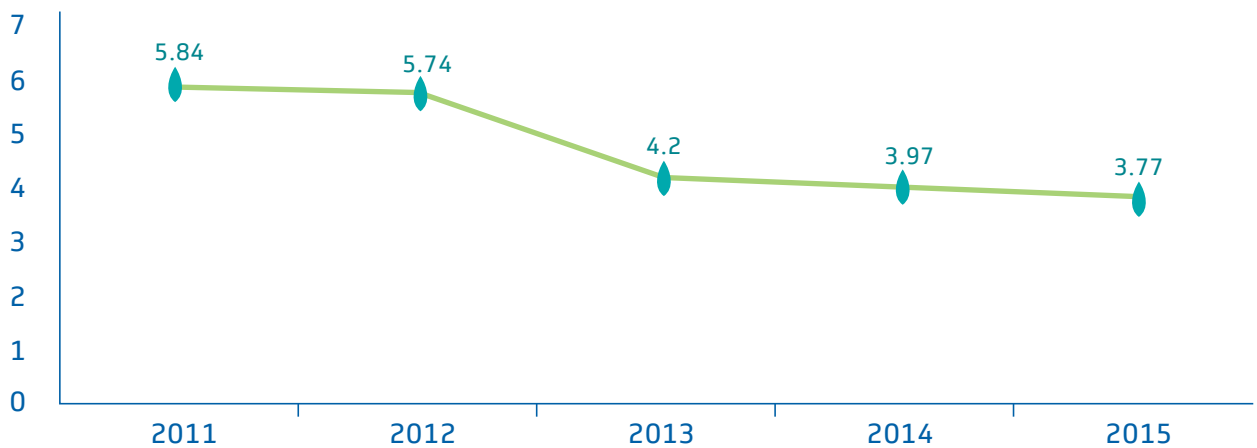
### 废水及废物管理

为了保障公众健康和保持环境卫生，我们妥善管理废水及废物。所有在煤气生产厂房产生的废水根据现行的废水排放监管标准经过小心处理。年内，厂房没有发生严重的废水泄漏事故。

至于生产厂房的废物，我们制定了严格的处理程序，除了确保操作人员充分了解监管要求，也鼓励雇员按照5R原则——取代、减省、再用、回收、循环，妥善处理废物。在厂房收集后循环或再用的废物主要有金属容器、用完的催化剂、塑胶化学品容器和弃置的聚乙烯管。化学废料由获得环境保护署许可的废物回收商合乎监管要求收集处理。

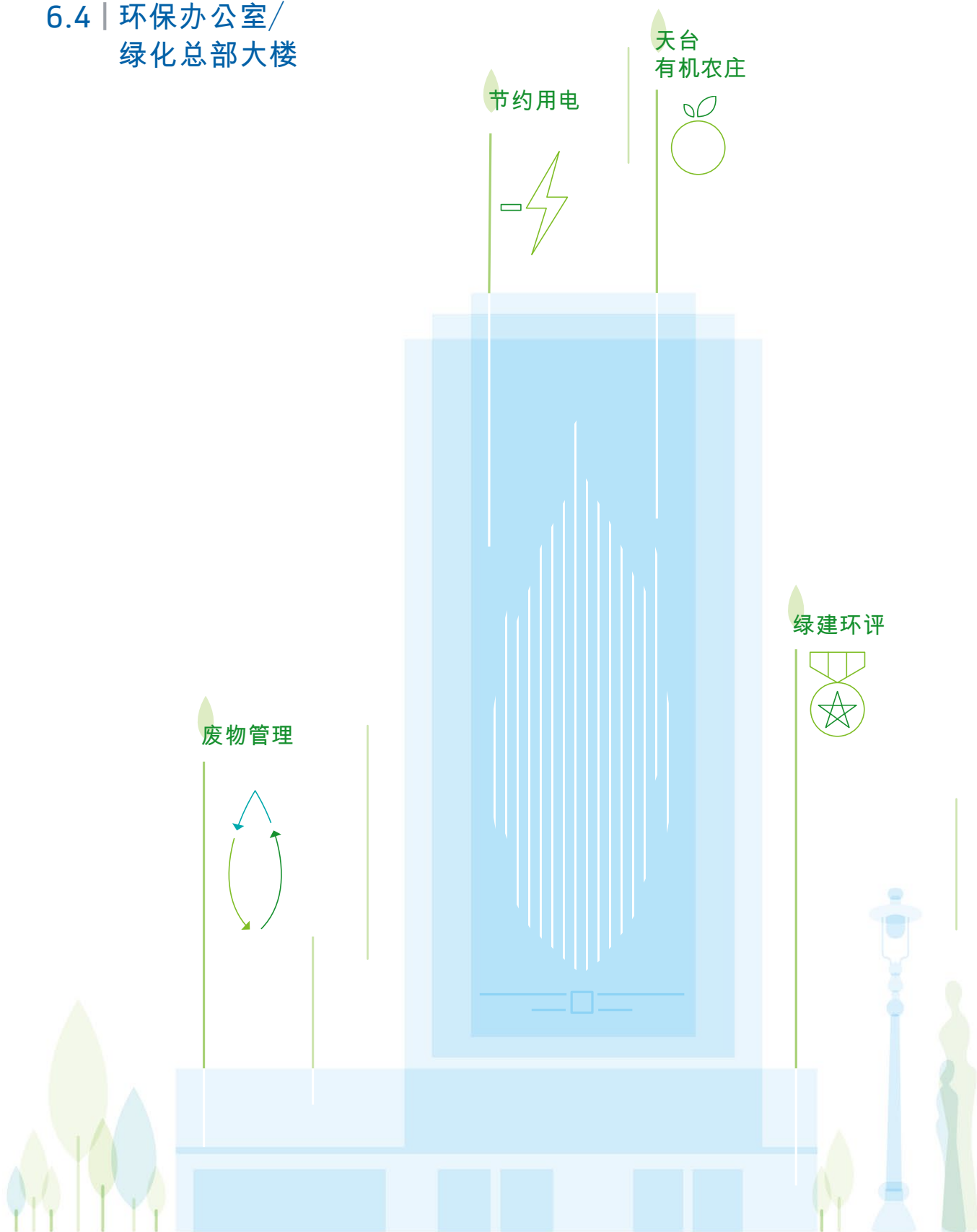
### 大埔煤气厂排放废水量

立方米，每百万兆焦耳煤气计



有关我们环保表现的数据摘要，请参阅第9章主要统计数字。

## 6.4 | 环保办公室/ 绿化总部大楼



尽管办公室运作的环境足印在我们整体的环境足印中只占小部分，我们仍尽力减低其对环境的影响，在总部大楼推行多项环保措施以保护天然资源，并积极向雇员推广环保企业文化。

### 在2015年获得“绿建环评”的最终铂金级别认证

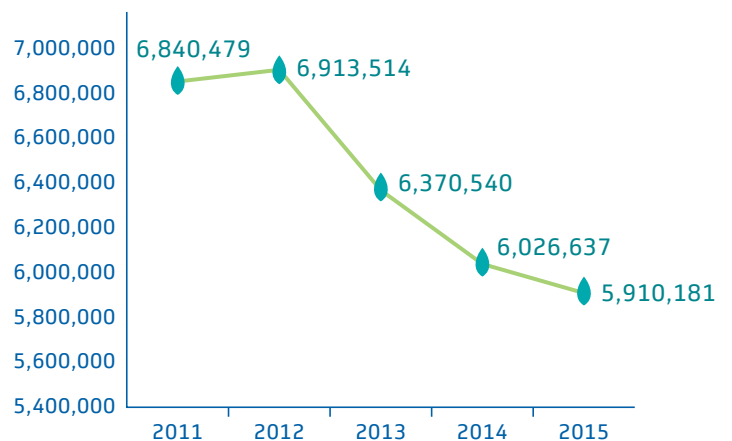
多年来，我们锐意改善总部大楼的环保表现，因此推行了不少环保措施，包括举办提高环保意识的活动，以及进行环保办公室审计，取得卓越的成效。年内，北角总部大楼获得“绿建环评既有建筑1.2版”的最终铂金级别认证，成为香港首座获得这项认证的非住宅建筑物。



### 节约用电

煤气公司一直努力减少用电。我们完成了分两阶段进行的制冷系统升级计划，将总部大楼天台的制冷系统转为高效无油变频水冷式空调冷水机。此外，我们分阶段把现有照明设备升级为设有感应器的T5照明系统，以及安装由二氧化碳感应器控制的变速空气处理设备。我们推行一系列节能措施后，在2012年至2015年间大楼的耗电量减少15%，共节省100万千瓦小时电力和港币122万元能源支出。

煤气公司总部大楼的用电量（千瓦小时）



此外，我们大幅减少碳排放。自2012年至今，总部大楼与能源有关的间接温室气体排放量减少15%，因此公司于2015年获“低碳关怀标签”。

2015年，我们在香港总部大楼进行了一次废物审计，以制定策略性计划达到减废目标。

审计的目标为：

- 识别废物种类；
- 制定行动计划以减少废物；
- 让雇员参与减废计划；以及
- 评估废物处置收费计划对公司的潜在影响。

此项试验计划可作为公司未来进行废物管理规划的参考。我们考虑在其他运作范畴也进行废物审计。

### 废物管理

煤气公司一直努力减废，尽量减低业务运作对环境的影响。我们每年推出新措施，鼓励雇员避免制造废物、减废和循环使用。公司自2001年起参加由环境运动委员会举办的“明智减废计划”，在2015年已连续14年获减废证书。我们在仁爱堂环保园塑胶资源再生中心举办的塑胶回收伙伴计划2014/15中获颁银奖。现时，我们在业务运作过程中经分类及收集作循环再造或重用的物料超过18种，包括：充电电池、头盔、弃置的煤气表等。



### 天台有机农庄

为了向雇员宣传绿色天台和有机农庄的概念，公司推出栽种试验计划，在总部大楼天台设立有机农庄，让雇员体验栽种的乐趣和健康低碳的生活。绿色天台有助减低城市热岛效应及改善空气质量，而栽种活动也可让雇员在繁忙的工作中放松一下。

## 6.5 | 绿色伙伴计划

煤气公司于2015年继续与香港的环保团体紧密合作。我们支持及参与由环保团体举办的活动，包括绿色力量的“我的低碳生活 — 低碳四步曲”、世界自然基金会一年一度的“地球一小时”、绿领行动的“利是封回收重用大行动”、环保触觉的“无冷气夜”、环保促进会的“香港绿色日”等。



## “惜食有赏”计划

为了鼓励市民珍惜食物和推广减少厨余，煤气公司与香港地球之友于2015年10月16日“世界粮食日”推出“惜食有赏”计划。此项计划得到全港140家餐厅支持，包括我们的Flame



餐厅，提供现金回赠、折扣、赠饮、免费甜品、礼物等不同优惠，奖励“惜食”顾客。

## “第绿梯队”计划

我们在2015年与长春社再度合作，举办第五届“第绿梯队”计划，透过一连串的训练，培训热心环保的青年人成为未来的环保领袖。参加者接受训练后，需要策划不同的环保活动，以宣传绿色生活，提高市民的低碳意识。



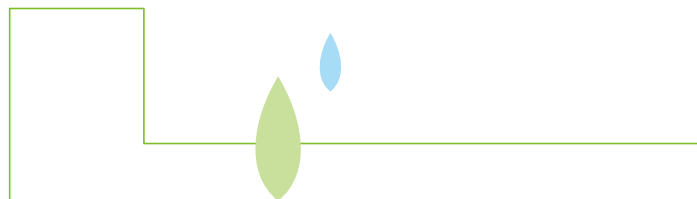
## 菜头菜尾烹饪大赛

我们赞助绿领行动的“菜头菜尾烹饪大赛”，呼吁公众珍惜食物，以剩余饭菜烹调佳肴。



## 与环保团体交流经验

我们邀请11个环保团体的代表于2015年7月31日参加于煤气公司总部大楼举行的研讨会。我们向与会者介绍崭新的环保科技、饮食业的燃气炉具应用，以及公司最新的环保措施和环保管理经验。同时，他们亦参观“绿厨会客室”，认识各款高效节能的煤气炉具及其他自动化商业厨房设备。



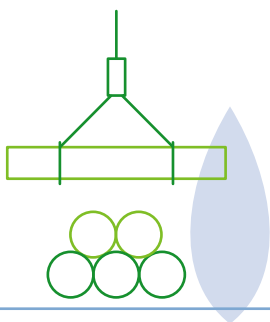
# 7 安全表现

我们一直以安全为首要重任。煤气公司作为一家能源公司，业务运作涉及多种安全问题，例如与工作环境、煤气基础设施，以及销售予客户的炉具有关的安全风险。为达到最高的安全水平，我们建立了健康及安全系统，更有效地消除及控制所有安全风险。年内，公司的业务符合所有与健康及安全有关法例的要求，没有收到由监管部门发出的警告，我们更在整体安全运作上持续改善。

## 2015年主要安全表现（香港）

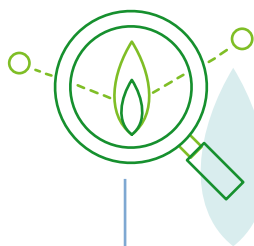
已进行检查的煤气  
管道长度

**6,715公里**



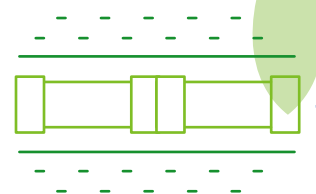
网络安全检查数目

**178,336**



坑道检查数目

**14,044**



例须呈报的  
意外数目

**15**



意外度数率

**0.29**



内部安全训练

**17,558小时**





我们设计的多功能  
机械人可侦测和修复在  
地下管道内的异常情况，  
因此无须进行大型挖掘  
工程。



## 2015年网络安全表现（香港）

项目	成绩	指标
煤气供应的可靠程度	99.992%	>99.99%
由公众报告的煤气事故（每10公里煤气管道）	0.154	<0.18
第三者损坏煤气管道的意外	7	<11
紧急抢修队于25分钟内抵达现场	达到指标	

### 与持分者对话

#### 专业团体的意见

香港理工大学与煤气公司合作开发快速安装平台，并于2015年联合进行试验。“快速安装平台”有别于传统的悬空式竹棚架单靠数颗系稳螺丝固定于外墙上，而是安全方便的临时工作平台，工作人员可于十分钟内在室内安全地安装和拆卸平台。鉴于技术人员在大厦外墙进行维修保养工作的安全风险，煤气公司现时与我们一起探讨采用“快速安装平台”的可能性，以保障雇员的安全。

我认为煤气公司能积极主动地改善在可持续发展的表现，包括减低公司的意外率。就与持分者的沟通而言，该公司的《可持续发展报告》提供了全面的资讯，并介绍公司过往的表现以供参考。这份报告是一个有效的沟通渠道，让持分者对煤气公司在可持续发展的表现有更透彻的了解。

香港理工大学  
建筑及房地产学系系主任及讲座教授  
陈炳泉

#### 我们的回应

我们尽量在日常工作和项目运作中加入可持续发展的元素，以保障雇员和市民的利益。我们与香港理工大学合作，发展有效方案，提升安全表现。我们期望日后再有与理工大学合作，亦期望能与其他专业团体合作，以持续提升公司在可持续发展的表现。

## 成绩及目标

煤气公司每年检讨目标和成绩。2015年，我们已达到定下的所有目标。

2015年成绩	2016年目标	中期目标 (两至三年)
<b>安全与健康的培训及推广活动</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 举办“健康、安全及环保日”（健安环日）、“健安环月”、“承办商健安环计划”和“职业健康推广活动”，提高了雇员及承办商的健安环意识及建立安全文化。</li> <li>• 为内地雇员举办了两次香港交流经验参观活动，也为易高的内地雇员举办多个工艺安全训练课程。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 为雇员及承办商举办“健安环月”、“承办商健安环计划”和“职业健康推广活动 — 2016 Stay Healthy”。</li> <li>• 为内地雇员举办香港经验交流活动、工艺安全工作坊，以及在消防训练学校进行为期五天的消防训练。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定职业安全及健康主要表现指标。</li> <li>• 内地项目公司风险管理部门的所有经理级雇员均获得国家注册安全工程师的资格。</li> </ul>
<b>安全审核</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 在内地的九座易高压压缩天然气和液化天然气加气站完成第三轮记分的安全审核，结果显示安全表现良好。</li> <li>• 在易高的两座内地化工厂房完成第二轮记分的安全审核，结果显示安全表现良好。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 在内地的易高压压缩天然气和液化天然气加气站进行第四轮记分的安全审核。</li> <li>• 在易高的内地化工厂房进行第三轮记分的安全审核。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 透过教育、训练及交流经验的参观活动，使易高的内地项目公司进一步提高安全意识和建立安全文化。</li> <li>• 实行有效的工艺安全管理系统，并且监察工艺安全主要表现指标，进一步提升易高内地化工厂房的工艺安全表现。</li> </ul>
<b>安全程序/指引</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 易高的内地项目公司与当地政府部门合作，完成紧急应变安全演练。</li> <li>• 名气通在内地的数据中心实行全面的健安环管理系统，并为雇员印制有关的指南及举办各类训练课程。</li> <li>• 编制《承办商安全手册》，提供有关风险管理和预防措施的资料。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 为名气通安排紧急应变桌面演练。</li> </ul>	

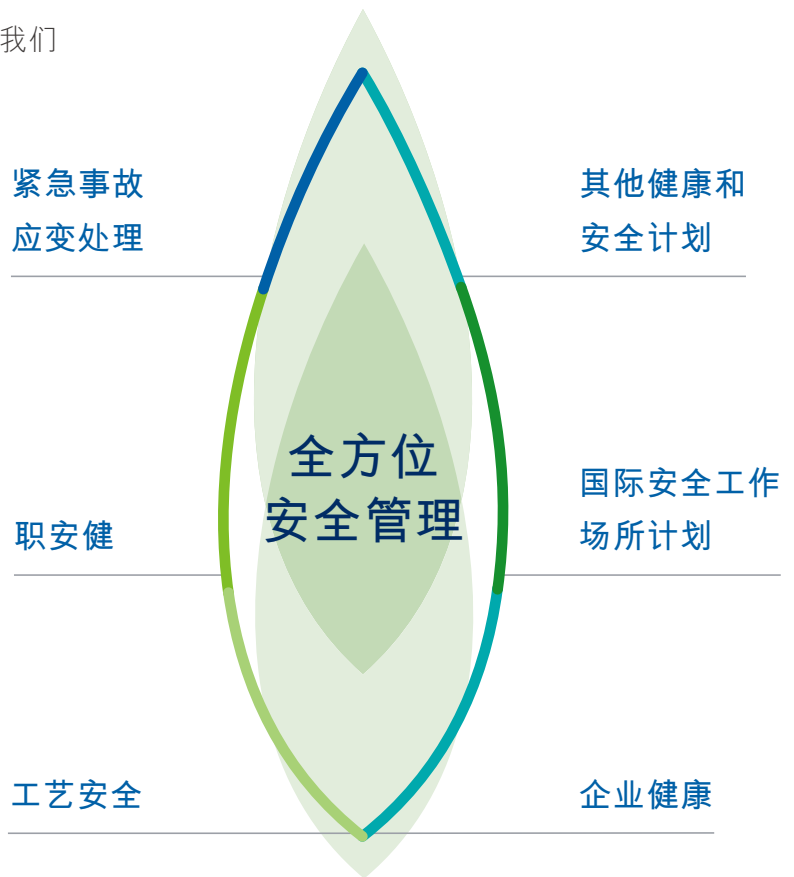
## 7.1 | 我们的策略

借着在提升安全表现和服务质量方面的丰富经验，公司于2015年推出“全方位安全管理”的理念，当中包括职安健、紧急事故应变处理、工艺安全、企业健康、国际安全工作场所计划，以及其他健康和安计划。这种全面的管理方针让我们可按照公司的企业价值观、标准和指引来制定有关安全的策略，同时积极地作出长远的规划。“全方位安全管理”更能提供有效的架构，让我们设计和落实计划及活动，以提高雇员及承办商的安全意识和相关知识。

管理层的支持和雇员的参与是安全管理系统能发挥成效的关键。因此，我们推出特别为雇员及承办商而设的计划及活动，并提供有效的沟通渠道，以持续提高安全水平，例如我们

设立的健安环资源中心加入互动元素，包括消防喉辘模型、防堕装置展示等。此外，我们推行“安全工作行为计划”和“指差呼称安全计划”，以减少由人为错误造成的意外。同时，我们为雇员及承办商举办一系列健康及安全活动，如健安环日、健安环问答比赛、承办商职安健讲座和安全驾驶比赛。

为了防止意外，我们致力研发创新设备如多功能机械人、立管检查飞行器和聪明管，除了可避免高风险的工作，还可提高职业安全和燃气安全的标准。



## 7.2 | 职业健康及安全

作为一个负责任的雇主，煤气公司极度关注雇员及承办商的健康及安全。公司竭力加强安全运作，尽量减少在工作场所内危害雇员健康的风险。年内，煤气公司获职业安全健康局颁发“安全管理制度大奖”（其他行业组别）一金奖，标志着社会各界对我们多年来在改善职安健表现的努力的认同。

自2005年，公司的工作场所安全和风险管理措施，主要根据由 OHSAS 18001标准建立的安全管理系统而制定。2011年，煤气公司在职业安全健康局的支持下，按照世界卫生组织安全社区的准则，获认证为“国际安全工作场所”，



成为香港首家获此认证的公用事业机构。获认证的机构须符合七个国际安全工作场所的安全指标，这些指标有助公司加强安全运作，为所有雇员提供安全的工作场所。

### 主要职业健康安全统计数字（香港）

	2015	2014	2013	2012	2011
意外数目 — 所有工伤事故	19	14	15	10	10
意外度数率	0.29	0.22	0.24	0.19	0.19
例须呈报的意外数目	15	12	12	7	9
意外事故千人率	5.3	4.4	4.9	2.5	2.9
损失工作日数	596	132	194	111	160

附注：

1. 意外是指任何引致有关雇员不能工作一天或以上的意外。
2. 意外度数率是指每10万工时有人受伤的意外数目。
3. 例须呈报的意外是指任何引致有关雇员不能工作三天以上的意外。
4. 意外事故率是指每1,000名雇员计例须呈报意外数目。
5. 不包括承办商雇员。



### 健康、安全及环保日

2015年11月28日，我们为雇员、承办商以及他们的家属举办“健安环日”，以提高他们在环保、职业安全和消防安全上的知识和意识。当天举办多项精彩活动包括安全、环保及消防竞技比赛，鼓励同事踊跃参与。此外，我们另设摊位游戏和展览，展示多款车辆及其他富教育意义的展品，以及举办企业健安环大奖颁奖典礼。

### 职业健康知多D

除了安全外，公司也非常重视雇员的健康。因此，我们在2015年举办了“职业健康知多D”活动，以“上班人士之健康饮食”、“筋肌骨骼健康”，以及“电脑使用者的职安健”为主题，举办不同的活动如工作坊和讲座。我们更邀请了物理治疗师、营养师和中医师于讲座上提供最新资讯及专业健康建议。

## 7.3 | 煤气基础设施建设安全

公司一直努力确保煤气基础设施符合最高的安全标准。我们增加投放资源不断改善香港的煤气基础设施和管道网络，以满足工商业和市民的能源需求。我们持续评估运作的安全程序，为所有客户供应安全可靠的能源。

2015年，马头角煤气厂的改造工程已经完成，现时可利用天然气替代石脑油作为生产煤气的原料和燃料，而厂房内历史最悠久的煤气鼓已被拆除以减低潜在风险。

### 资产管理

“工艺安全”和“资产完整”被视为公司资产迅速有效地发挥应有作用的能力，同时可保障生命财产的安全，并且维持可靠的煤气供应。为使煤气公司能保持领先地位，年内我们根据ISO 55001的标准将资产管理系统升级，使公司的系统符合最新国际标准，确保我们能更妥善地管理资产，并在资产的使用周期提升表现、减低风险和降低成本。

公司的厂房、设备、网络和运作程序受香港特别行政区政府机电工程署监管。年内，煤气公司对设施的使用作出检讨。这次检讨根据与机电工程署共同议定的策略性计划进行，有关计划包括预防性维修指标，以确保符合严格的安全标准。我们也进行程序风险分析，研究在基建设施发生事故及关键控制措施失效的潜在原因和影响，让我们可妥善管理与大型项目或改造工程有关的风险。我们将一如既往，继续实行严格的国际指引，例如燃气生产部采用包括六个阶段的风险研究方法，以识别及记录主要风险，并且制定合适的预防和缓解控制措施，尽量减低重大事故的风险水平。

此外，我们继续透过精密的网络监控及数据收集系统，监控超过3,500个实时遥测点，确保煤气管道网络和所有策略性调压站运作顺畅。如果发生事故，使用遥控系统、紧急事故纪录系统和地理资讯系统，有助更快速有效地侦测和处理紧急事故。

### 网络安全检查

为确保全长超过3,500公里的管道网络安全运作，煤气公司特别加强坑道检查的措施，并进行更严格的煤气渗漏检查和定期更换旧管道。

### 煤气渗漏检查及管道检查次数

管道种类	煤气渗漏检查次数
<b>输气管道</b>	
高压及次高压B主喉	至少每年进行一次
<b>配气管道</b>	
置于建筑物下或建筑物内的聚乙烯管或钢管	至少每年进行两次
中压球墨铁管或所有镀锌管	至少每年进行六次
低压球墨铁管	至少每年进行三次
其他	至少每年进行一次



## 开发创新技术

公司也积极开发创新技术，协助技术人员进行检查和维修工作，进一步减低他们面对的潜在风险。我们自行研发的多功能机械人特别设计用于检查、侦测和修复在香港地下管道内的异常情况，有助我们检查和移除管道内的障碍物以方便维修和更换管道，而无须进行大型挖掘工程。我们研发和应用创新设备，而年内第三者损坏煤气管道的意外、由公众报告的煤气泄漏事故两者的数目均创有纪录新低，可见公司在安全及环保方面不断追求卓越。

### 内地个案一

## 对内地建筑工地推行“安全检查及监察计划”



2015年，我们致力加强管理层在建立公司安全文化的角色。在“总经理每月安全及风险管理检查计划”下，由高级管理人员进行安全检查，计划涵盖内地西南地区、东北

地区，以及安徽省和江西省。我们在广泛地区推行此项计划，有助进一步提升全国项目的安全表现。

易高于内地的化工厂房建筑工地推行“安全检查及监察计划”，使安全标准不断提高。我们在建筑工地安装闭路电视及其他监察设备，并委派工地安全监督在观察亭实地确证有关的安全措施已切实执行。工地人员须就任何异常情况或安全事故向管理层汇报，以确保集团有效地实行安全措施和持续改善安全表现。



内地个案二

蝴蝶结分析  
(安全屏障分析)



2015年，易高管理层在公司引入蝴蝶结分析方法，让管理层可以明确地识别化工厂房不同运作阶段的潜在风险，并且设立屏障有系统地管理生产过程、运作步骤和操作人员的行为以缓解风险。易高为所有化工厂房

工作人员举办蝴蝶结分析训练课程，加强前线雇员对可能在化工厂房发生涉及最高风险的事故、威胁及后果提高警觉及增长知识。

煤气公司最高管理层及易高健安环委员会监察易高的风险管理政策和安全措施的执行，以持续评估易高化工业务的安全屏障是否足够和有效。最高管理层会定期检讨蝴蝶结分析结果，确保易高的安全管理系统在厂房已设立和实行所有安全屏障。我们将继续改善安全表现，以达到世界级标准。

内地个案三

名气通安全  
管理系统提升

为了提高名气通及其项目公司的安全管理标准，我们于2015年提升安全管理系统，涵盖名气通所有在内地的新项目和现有的数据中心。这次系统提升按企业健安环政策、运作程序等制定三套指引，包括：

- 数据中心健康及安全管理系统；
- 管网项目的健安环管理系统；以及
- 建筑项目的健安环管理系统

我们举办一系列工作坊向有关人员介绍建议的改变和应采取的行动，以便有效地实行已提升的系统。

## 7.4 | 紧急事故应变处理

为了向客户提供安全可靠的服务，我们除了确保在运作上符合本地和国际标准，也为雇员提供训练以保持安全水平。我们准备就绪，随时处理可能发生的任何紧急事故，以减少对当地造成的影响及风险。

### 雇员训练

煤气公司深明迅速有效地处理紧急事故的重要性。我们制定了全面的紧急应变计划，为雇员提供详细指引和程序，协助他们处理紧急事故。紧急应变计划包括处理各类紧急事故如火警、重大的煤气泄漏事故、煤气基建设施的破坏、涉及雇员的严重意外、骚乱、炸弹威胁、环境污染以及其他事故所采取的措施。右图显示煤气公司处理紧急事故所采取分三个层次的措施，可见公司已作好准备，调配充足资源以应对可能发生的紧急事故。



#### 企业紧急应变计划

高级管理人员调配公司资源、向政府有关部门寻求协助，以及处理传媒查询

#### 部门紧急应变计划

在紧急事故发生期间，厂房经理和主要紧急应变人员概述须采取的行动

#### 特定的紧急应变程序

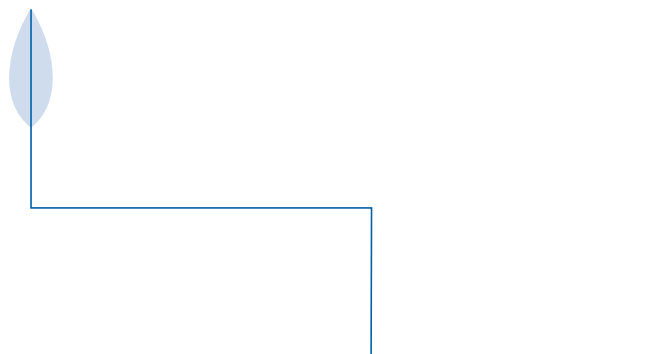
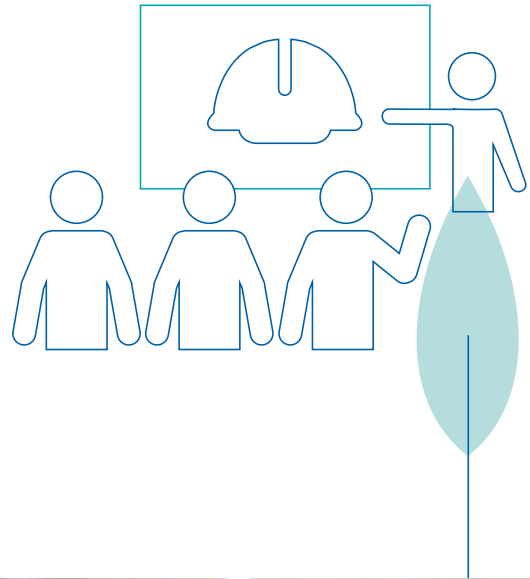
在现场采取特定的措施以处理个别事故

## 与外界持分者合作

要妥善处理紧急事故，煤气公司内部具不同职能的部门必须有效地沟通和协调，而公司与外界持分者的合作也同样重要。我们定期与政府部门合作进行紧急应变演练和演习，有助雇员熟习紧急应变程序，也可评估应变程序的成效。我们亦邀请学术界合作进行紧急应变桌面演练，以收集宝贵的建议和意见。我们与内部和外部的持分者紧密合作，加强了处理紧急事故的能力。

### 紧急应变桌面演练

2015年，我们特别就气候变化引致的极端天气情况而发生紧急事故，举办了一次紧急桌面演练。我们的最高管理层、主管级人员及前线人员，与外界观察人员一起商讨应对方案，当中收集的建议有助公司作充足准备，以应对气候变化引致的多种可能发生的极端情况。



## 7.5 | 客户安全

公司为客户提供安全可靠、方便易用的炉具和全面的售后服务。我们积极实践“安全使用”的理念，透过不同途径向客户提供最新安全资讯，以提高他们的安全意识。在煤气炉具的使用周期内，无论是产品的安装、维修、保养以至检查，我们都力求能快速回应客户的需要。

煤气公司建立了严谨的质量控制机制，进行检查和测试以确保炉具符合规格及质量要求。公司出售的所有住宅煤气炉具均符合国际或国家安全标准，以及工作守则GU05的规定（香港特别行政区政府住宅式气体用具的批准）。公司开发的自家炉具品牌包括香港的TGC和简柏，以及内地的港华紫荆，均特别为当地的市场而设计。

### 现代化安全功能

公司的产品除了符合所有安全标准，并且配备电子打火和熄火安全装置，安全易用。如果出现炉火异常的情况，煤气供应会自动切断以防发生意外，而不会令炉具受损。

客户安全  
为先

高效能家居炉具

专业安装

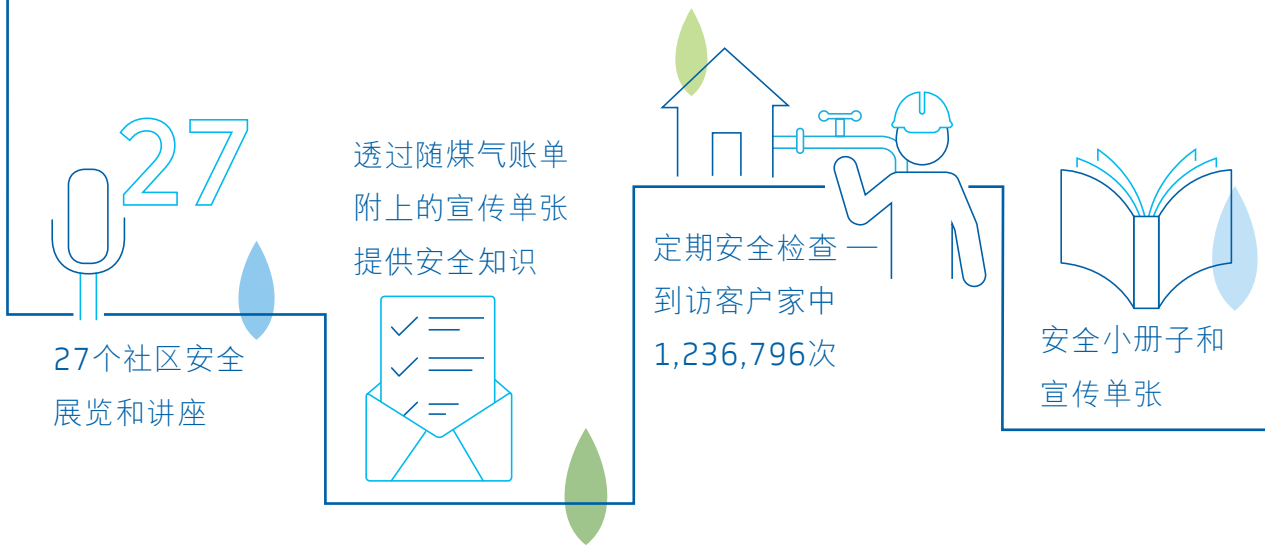
快捷的售后服务

主动的定期检查



“极炎火”嵌入式平面炉系列配备自动熄火时间功能，方便又安全。

### 2015年推广安全的活动



### 庆祝定期安全检查推行20周年

过去20年来，我们锐意不断提高安全水平，提供独创的定期安全检查服务，每隔18个月到客户家中检查煤气装置，在加强客户安全方面成效超卓。为庆祝计划推行20周年这个重要里程碑，我们于2015年11月8日在锦田乡村俱乐部举办“定期安全检查服务20周年暨代理商环保同乐日”，超过1,000名煤气雇员、承办商以及他们的家属参加庆祝活动。



# 8 社会表现

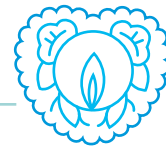
社会责任与业务发展息息相关，因此我们积极与雇员、客户以及社会上不同群体建立和谐关系。公司致力履行企业公民责任，不但关心雇员的福祉和个人发展，也为客户提供安全可靠的产品及服务，并向有需要的人伸出援手，努力建设更美好的社会。

## 2015年主要公益服务表现（香港）



**256**  
煤气义工参与的义工服务项目（数目）

**859**  
参与煤气义工服务的雇员人数



**100,000**  
捐赠月饼数目（个）



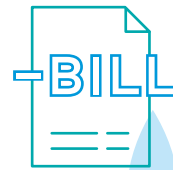
**179**  
煤气客户义工队成员人数



**330,000**  
捐赠粽子数目（只）



**50,000**  
捐赠雨伞数目（把）



**46,745**  
煤气费优惠计划受惠家庭数目（所有优惠计划合计）



**46,130**  
捐赠爱心汤数目（壶）



**139**  
参加Cooking For Fun儿童英语学习坊的儿童数目



**487,057**  
受惠人士数目



**111**  
企业参与、以现金或实物形式赞助的项目（数目）



**75,369**  
义工服务时数（包括雇员和客户义工）



煤氣溫馨義工隊關懷社群，  
積極參與義工服務，包括為  
獨居長者送上愛心老火湯。

### 与持分者对话

#### 业务伙伴的意见

菲斯曼与煤气公司建立了密切的业务伙伴关系，我们为该公司供应大型加热和冷却设备如锅炉。煤气公司选择业务伙伴时，非常重视其产品的安全和能源效益。多年来，煤气公司一直与我们合作，在香港推广高效能的加热设备，以减少该公司供应链的碳足印。

此外，煤气公司也善用我们的专业知识，以提升雇员及其他供应商的技能。例如，同事和我经常获邀主持讲座，向煤气公司的技术人员及见习人员介绍相关技术和知识。我们的合作有助确保客户能享有优质服务。

展望未来，我们期望能进一步了解煤气公司日后在香港推动高效能设备应用的计划。



菲斯曼中国有限公司  
副总经理  
梁伟强

#### 我们的回应

我们借着业务伙伴丰富的技术和知识，改善产品的效能，提升能力在业界不断改进，并借此为社会作出贡献。我们期待与所有业务伙伴保持紧密的合作。

### 成绩及目标

煤气公司每年检讨目标和成绩。2015年，我们已达到定下的所有目标。

#### 2015年成绩

#### 2016年目标

#### 中期目标（两至三年）

#### 雇员

#### 事业发展

- 制定年轻技术人员的晋升阶梯，同时推行其他有关雇员事业发展、提升雇员投入度、扩展招聘途径，并提升企业形象等计划，借以吸纳和挽留人才。

- 继续就不同工种制定晋升阶梯，并推出相关的计划和措施以吸纳和挽留人才。



2015年成绩

2016年目标

中期目标（两至三年）

雇员

知识管理

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 透过短期调派计划，20多名雇员在内地不同的地区和业务范畴接受新职务。</li> <li>• 安排香港和内地公用业务的雇员参加关于七个主要范畴（维修、质量保证、采购、投标、存仓、质量改进和革新）的专题训练课程，以促进学习及交流。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 举办活动，让内地业务单位和香港总部同事进行跨地域知识交流和分享最佳运作模式。</li> </ul> |
|---|--|

培育及发展

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 为雇员推出系统化的培育及发展课程。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 为前线雇员提供训练，进一步提升他们的能力和技巧，以处理棘手的客户投诉。</li> <li>• 配合公司“企业增长 = 创新力 × 执行力”的理念，为不同业务范畴、不同级别的雇员举办以此为主题的培育及发展计划。</li> <li>• 继续在内地不同地区推出总部推行的培训课程。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 利用科技为本的培训方案如混合式学习方法，让身处不同地区的雇员能容易获得总部提供的学习机会。</li> </ul> |
|---|---|---|

培育人才

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 继续为“领袖精英培育计划”的成员举办多个工作坊，包括以变革管理及商战模拟沙盘，以加强这些具潜质的年轻领袖的领导能力。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在香港、内地和海外的大学举办招聘活动，以挑选最合适的毕业生参加公司的见习行政人员计划。</li> <li>• 继续透过严格的人才筛选程序，识别各职级具潜质的雇员。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 为雇员提供更多跨业务和跨地域的培育及发展机会，促进知识分享和经验交流。</li> </ul> |
|--|---|---|

2015年成绩

2016年目标

中期目标（两至三年）

雇员

建立伤健共融的工作场所

- 与服务残疾人士的非政府组织加强合作，为残疾人士提供更多就业机会。
- 开展教育及沟通计划，让雇员了解残疾人士的情况以及与他们沟通的方法。
- 逐步聘用更多残疾人士及改善公司设施，以建立无障碍工作场所。

社会

社会服务项目

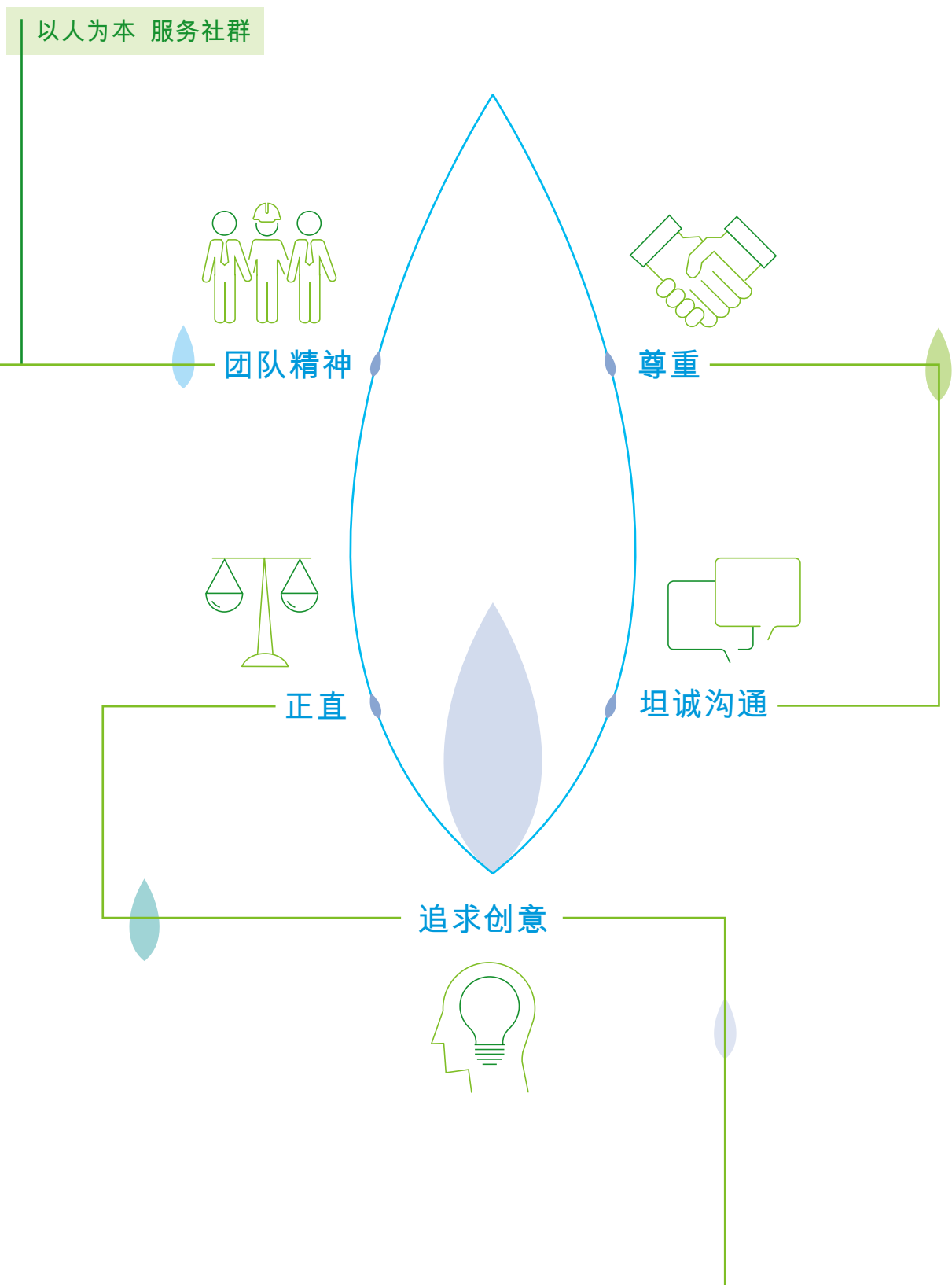
- 至2015年底，我们共送出2,415,000只粽、1,720,930个月饼和421,218壶热汤。
- 支持或赞助主要非牟利组织举办的活动。
- 继续与区议员合作，推行“煤气爱心炉具暖万家计划”。
- 继续推行“煤气费优惠计划”，为弱势社群提供协助。
- 支持公益金举办的筹款活动。
- 继续在安老院舍安装智能厕板。

义工服务

- 为残疾人士举办社区服务活动。
- 举办以长者和儿童为服务对象的义工服务计划。

## 8.1 | 我们的策略

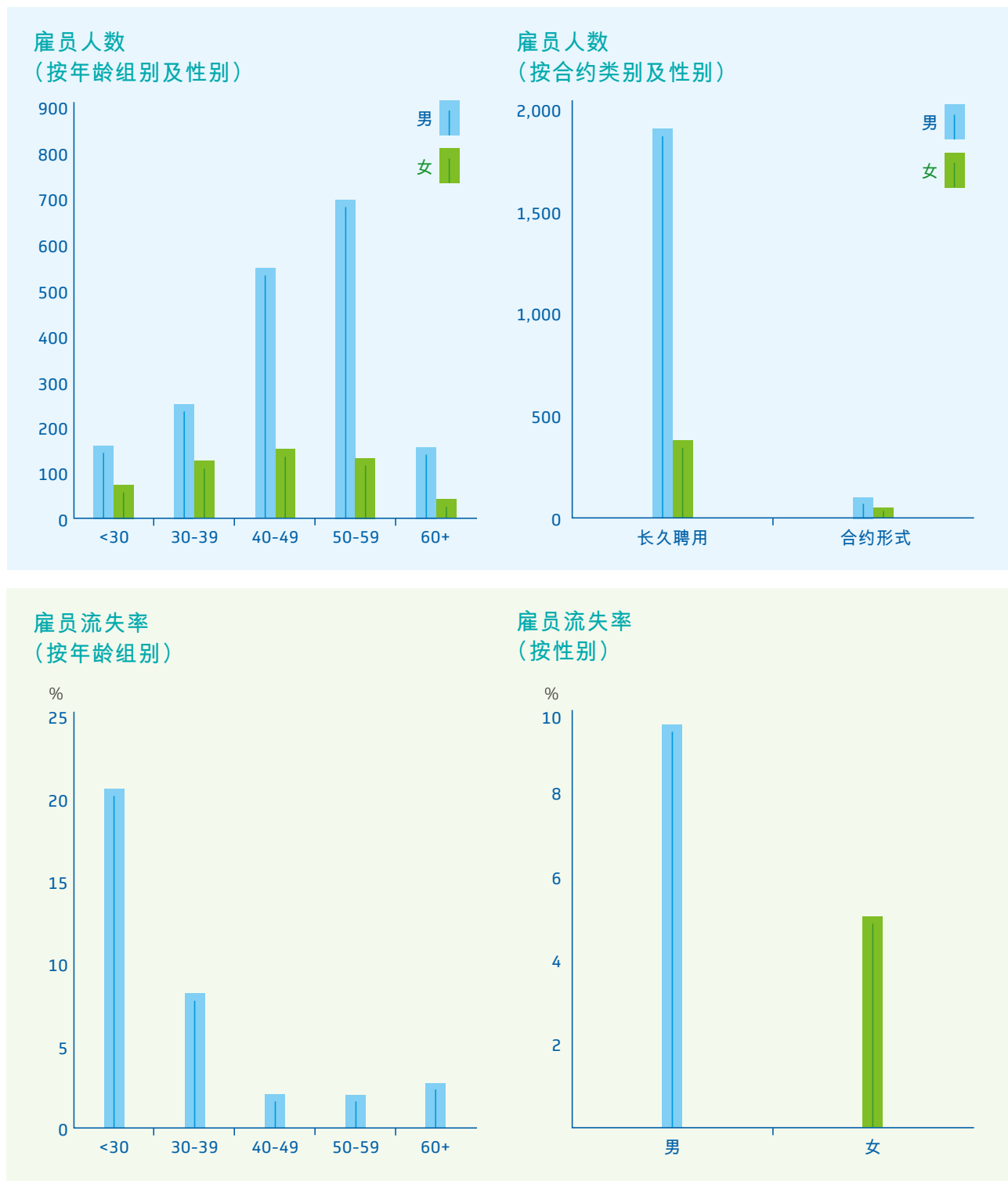
作为一个负责任的企业公民，煤气公司关心雇员的福祉和个人发展，竭力保障客户的安全和利益，并且在营运业务的地区促进和谐，宣扬关爱互助精神。我们的可持续发展策略是以人为本、服务社群。



## 8.2 | 我们的雇员

雇员是公司的支柱，全赖雇员的支持，集团得以稳步发展。我们重视人才，不断推行措施以吸纳和挽留专业人才，以配合集团的持续发展。

### 有关雇员的主要统计数字（香港）



## 雇佣政策

我们制定了全面的聘用政策、程序和指引，为雇员提供安全和关怀的工作环境。为保障雇员的人权和劳工权益，我们完全遵守公司营运业务的地区所有适用的法律和法例，严禁在公司内聘用童工或强迫劳动。

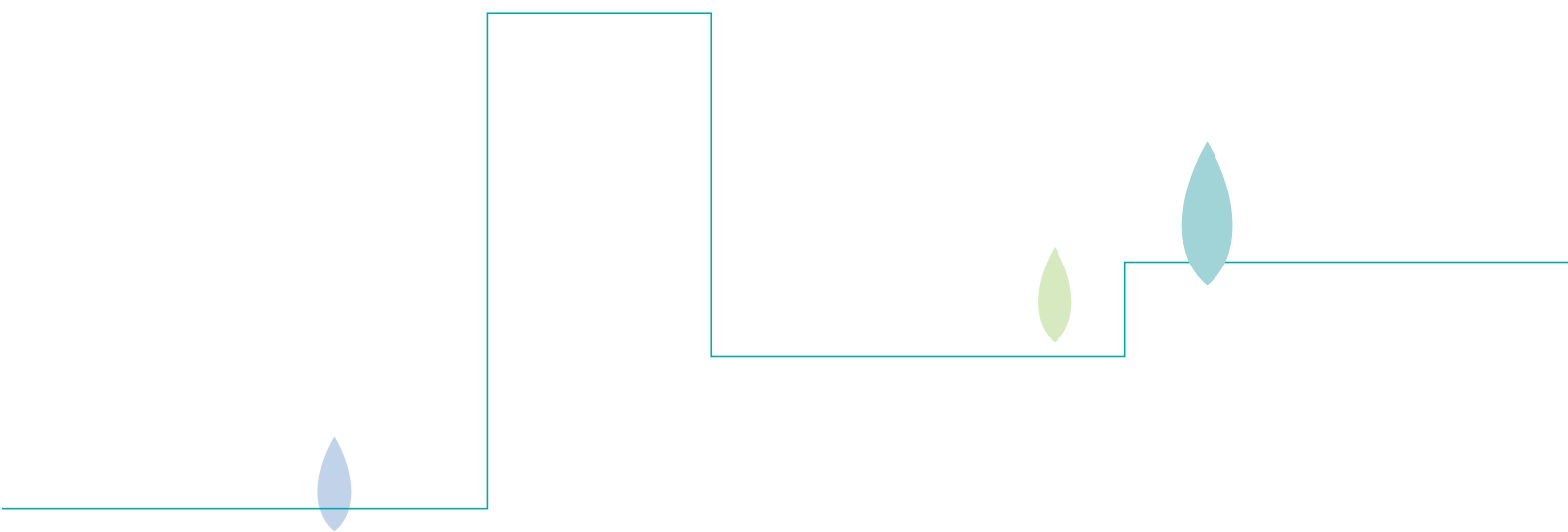
## 平等机会及多元共融

我们致力为雇员创造、推动和维持公平的工作环境，因此推行平等机会政策，确保雇员在公司内不会受到歧视和骚扰。香港并无相关集体谈判的监管要求，在煤气公司内亦无出现集体谈判的情况或达成任何相关的协议，公司透过不同的内部渠道，与雇员经常保持沟通。

所有雇员必须遵守专业行为守则，他们的行为必须符合严格的道德标准。公司对违规行为会按既定程序处理。年内，公司并无任何涉及雇佣方面的违规事件发生。

## 雇员福利

为鼓励雇员全心全意为公司效力，公司提供的薪酬和福利远高于本港法例的最低要求，在市场上具有竞争力。我们为全职雇员提供各项福利包括医疗保险、牙科保健计划、团体人寿保险、煤气津贴、教育津贴，以及按工作表现发放的花红或奖金，而临时或兼职雇员亦可到北角总部大楼的诊所求诊。我们对所有雇员，不论性别，均采用完全相同的薪酬原则和政策。

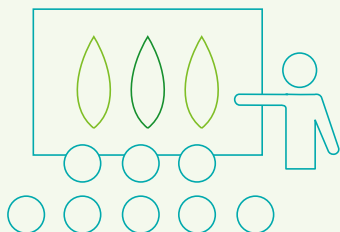


## 雇员发展

公司认为让雇员提升能力和发展所长是集团可持续发展的重要策略。我们制定了雇员绩效评估程序，每年对各级雇员进行评估，以鼓励他们追求卓越，提高公司整体竞争力。

年内，公司继续支持雇员报读教育、学术以及其他技能训练课程，如课程符合规定雇员将获发津贴。

2015年



香港各级雇员  
非技术训练的时数

**9,213小时**

在香港举办的  
管理发展课程总时数

**3,823小时**

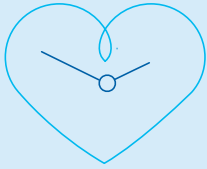
我们以“鹏飞万里”为管理主题，引领公司持续发展。为配合业务需要，公司制定全面的人才发展计划，为表现出色的雇员提供培训，让他们发挥才能，在事业阶梯不断向上。这项计划成效显著，获得外界认同，包括获雇员再培训局授予“人才企业”的称号。

第三届“领袖精英培育计划”于2014年开展，特别为具潜质的中层管理人员而设，透过工作坊、研讨会、师友计划、业务项目和企业参观活动，让参加者改进管理技巧和领导能力。

为确保集团建立统一的管理模式，我们安排不同业务范畴的经理级雇员参加标准化的监督、管理培训及发展课程，以加强这些管理人员的领导能力。我们也鼓励在不同地区及业务范畴的雇员就良好运作模式交流经验，并在技术和管理方面共同合作，以建立集团的标准和文化。为进一步提高安全标准及服务质量，我们于2015年在内地开展“全面品质管理”计划，除了制作宣传海报和短片，也举办比赛以鼓励更多雇员参与。

此外，我们增设全新的电子平台，采用更便捷的流动装置提供培训。由2015年中开始，雇员可透过手机参与现场测试、网上课程评估以及课后讨论；也可自订学习进度和重温知识。

截至2015年底



中华煤气工程学院  
在香港和内地提供  
**训练时数达  
200,011小时。**

**中华煤气工程学院**

中华煤气工程学院于2009年成立，为香港和内地的雇员举办及提供系统化的专业技术培训课程，让他们获取所需的学术和专业资格，有助其在工程界发展。截至2015年底，学院在香港和内地提供的训练时数合共200,011小时。

现时集团是内地首家及至今唯一一家燃气企业，为内地燃气工程师举办获香港工程师学会及英国燃气专业学会认可的培训课程。学员完成计划后累积足够工作经验，便可加快申请考核成为特许工程师。第一届学员已于2015年完成培训。

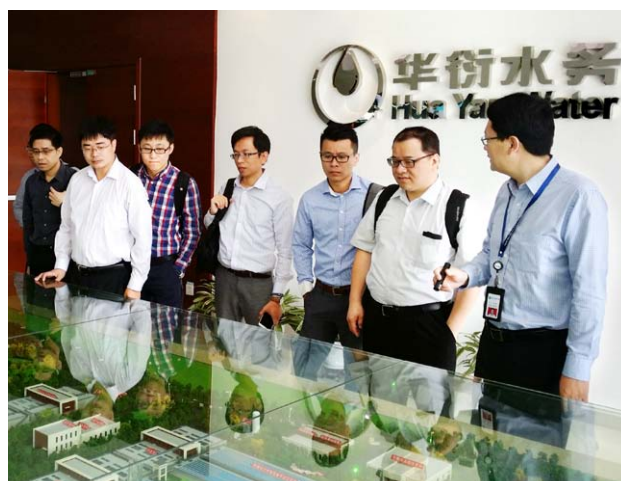
中华煤气工程学院也积极推行优质服务计划及推广集团的创新文化。我们于香港总部大楼设立“煤气创新馆”，展示同事在改善工作流程、安全表现及生产力方面取得卓越成效的创新发明。展品不但突显同事的创意，亦肯定他们的才能和努力。此外，我们出版刊物《创新头条》，介绍创新理念及个案，鼓励雇员在工作上持开明态度，突破传统思维界限。学院亦透过社交媒体鼓励同事互动分享，微信公众平台“港华燃气创新天地”便促进了香港与内地同事的交流。

**2015年中华煤气工程学院举办的训练课程**

	训练时数	接受训练的雇员数目
持续专业发展研讨会	2,322	1,937
在香港举办的技术训练课程	53,212	4,503
在内地举办的技术训练课程	144,477	6,533

### 见习行政人员计划

煤气公司于1982年在香港开展见习行政人员计划，多年来吸引不少年轻人才加入公司，推动业务持续发展。2015年，我们除了在香港及海外聘请20名毕业生，也在内地聘请了13人。他们获安排在不同部门工作，累积不同业务范畴的经验，并参加一系列的培训计划及活动，例如以影响别人的技巧和项目简报为主题的工作坊、来自不同地区的见习行政人员一起进行的跨地域学习活动等，他们亦参观不同地点了解公司营运情况，以及参加社会公益和雇员活动，以加强各方面的能力和技巧。



### 管理人员培训计划

公司继续与清华大学合作，为来自不同业务范畴的高级管理人员举办第八届管理人员培训计划。截至2015年底，共有38名高级管理人员完成课程。年内我们在这为期一周的课程新增“管理模式革新”的内容，并且举办有关策略性思维和不同的业务策略模式的工作坊。此外，为了配合“企业增长=创新力×执行力”的管理理念，我们也举办以“领导变革”为主题的互动工作坊，鼓励正面开明的思维以推动创新。

### 短期调派计划

自2014年底推行计划以来，参加人数不断增加，越来越多香港雇员在内地担当不同的职务以支援新项目及计划。截至2015年底，共有20多名雇员参加此计划，现正参与或即将完成在內地的短期职务。



## 雇员福祉

我们非常关心雇员的健康、安全和福祉。在年内公司举办各项促进雇员身心健康的活动，以推广均衡生活，并激励雇员士气。

### 缤 Fun 生活每一天

我们连续三年举办“缤 Fun 生活每一天”系列活动，为雇员及其家属注入正能量。活动旨在推动正面思维，鼓励雇员对生活抱持积极乐观的态度，2015年共有超过500人次参加。

我们为雇员举办为期一天的“健康日”活动，雇员除了认识牙齿健康，亦可接受简单的身体检查，包括量度血压、血糖和胆固醇的水平。同时，公司亦特设展销摊位，推广有机蔬菜、天然零食及其他健康产品。



我们举办多个以亲子、美满婚姻生活及长者护理为题的研讨会，与雇员分享建立和谐家庭的方法和知识。而园艺疗法工作坊让雇员利用午膳时间放松心情，回归大自然。

公司也支持雇员参加公司内部和外界的康体活动。2015年，雇员参加的活动包括煤气康体会杯长跑比赛、煤气林内保龄球日、港铁竞步赛、大埔区龙舟竞赛、渣打香港马拉松等。

在内地我们推出“员工关爱计划”，举办多项活动，主题包括“我与正能量在一起！”、“我的健康生活”、“我的低碳生活”及“我的幸福生活”。此外，我们在内地建立关怀雇员的文化，除了继续为雇员的子女提供教育津贴，也在2015年把精神健康咨询热线的服务范围扩大，为更多公司和雇员提供服务。



## 8.3 | 我们的客户

煤气公司为工商业和市民提供燃气服务，我们深信为客户带来优质服务体验是业务持续成功的关键。公司的专业团队实践使命，致力为客户提供亲切、专业和高效的服务，达到乃至超越客户的期望。

### 加强服务技巧

我们采用国际最佳客户服务模式，更把“礼”这中国人的传统美德，加入煤气公司的服务准则。我们推行“三礼”培训计划，着重雇员在礼貌、礼仪、礼让方面的行为和认知，培养他们尊重客户、用心服务的态度。自2013年计划推出至今，这项课程共举办了74班，超过1,300名雇员参加，对于与客户服务有关的部门如客户服务、市场推广及销售，以及餐厅的前线雇员和承办商均大有裨益。

我们亦于内地推行的“全面品质管理”计划中加入“三礼”主题，以加强亲切、高效率的服务文化。

### 保障客户资料及私隐

我们与客户沟通时，严格遵守法例要求，以保障客户的法律权利和私隐。煤气公司制定完善的政策及程序，雇员处理机密或专有资料时必须按照有关规定，我们亦为集团内负责资料保护工作的雇员提供相关训练。



公司成立资料私隐跨部门委员会和资料保护办公室，监察有关工作的执行，并且推动负责资料保护的部门及附属公司在运作过程中持续改善表现。资料隐私常务委员会检讨适用于全公司的个人资料处理政策，并在发生重大的资料泄露事件时向行政委员会作出建议。此外，资料保护主任负责协调和处理资料保护的事宜。所有负责资料保护的部门每年均须向集团作出汇报。

为了应对私隐条例中针对直销作出的修订，我们已提升系统加强对运作程序的监察，同时为雇员和承办商提供定期培训及举办研讨会，以提高他们对个人资料保护的意识和知识。

年内，公司没有涉及有关泄露客户私隐或遗失客户资料并证明属实的投诉。

## 客户满意程度调查

自1994年起，我们公布服务承诺，在可靠程度、安全程度、预约服务、效率和方便程度、服务质量，以及处理客户意见各方面定下优质服务指标，以评定服务成绩。

### 2015年煤气公司服务承诺成绩

#### 可靠程度



源源不绝的  
煤气供应  
(超逾99.99%)

**99.992%**

因维修或其他工程而需暂停煤气供应，于三天前预先通知客户

**100%**

12小时内恢复  
煤气供应

**100%**

#### 安全程度



紧急抢修队  
平均到达现场时间  
(于25分钟内)

**平均20.96分钟**

#### 服务质量



高效率\*

**8.85**

亲切、诚恳和  
专业之服务\*

**8.86**

#### 预约服务



于两个工作天内  
提供维修及安装  
服务

**平均1.12天**

#### 处理客户意见



于三个工作天内  
处理书面建议

**100%**

两星期内解决问题  
或告知客户解决  
方法和所需时间

**100%**

#### 效率和方便程度

客户服务热线来电  
于四声铃响内接听

**93.21%**

一个工作天内接驳  
或切断煤气供应

**100%**

(因应客户要求)

切断煤气两小时后  
客户中心退回开户  
按金

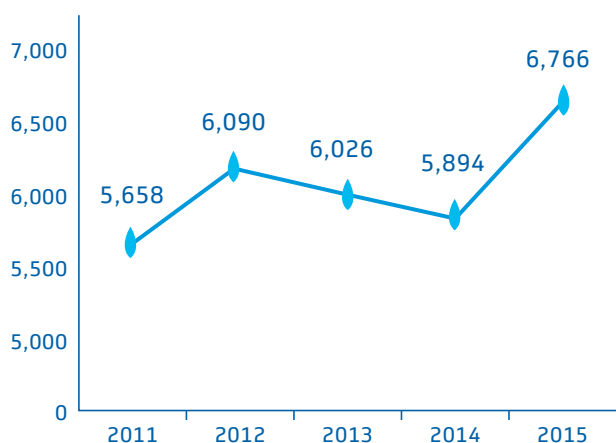
**100%**

(因应客户要求)

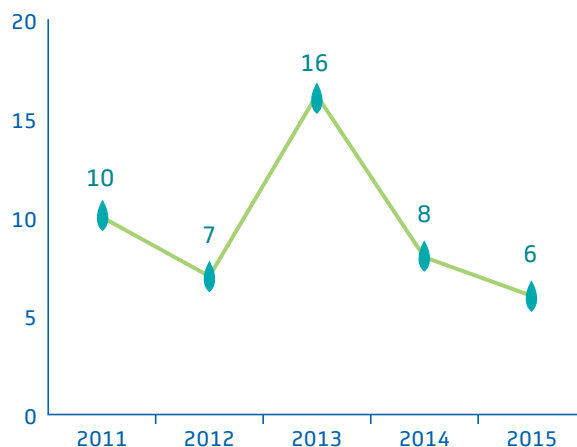
\* 根据独立资料研究公司进行的客户意见调查结果计算得分。  
以10分为满分，承诺取得8分以上的成绩。

煤气公司聘请外界的资料研究公司每月进行客户满意程度意见调查，也成立客户服务关注小组，成员包括来自前线部门的高级管理人员，每月两次到访公共屋村或私人屋苑，收集客户对公司产品和服务的意见，并宣传安全和环保信息。

### 客户赞赏



### 客户投诉



## 8.4 | 我们的社区

煤气公司以负责任的方式营运业务，同时积极实践良好企业公民责任，以促进社会的发展。此外，我们透过捐款及赞助以支持不同的非政府组织举办的活动，也在雇员参与的义工项目中直接提供资源和专业知识，以及举办社会公益活动，为本地社区作出贡献。

2015年，我们就赞助活动和慈善捐款的方向作出检讨，目的是集中资源投放于最能反映公司业务五大特性 — 社会、质量、安全、服务和环保的企业社会责任范畴。

### 香港

#### 煤气爱心炉具暖万家计划

我们于2015年4月推出“煤气爱心炉具暖万家计划”，庆祝煤气公司区议会联络小组成立15周年。我们与全港18个区议会合作，向60岁或以上独居和双老长者以及低收入家庭赠送煤气煮食炉，帮助他们提高生活质量，目标为10,000台。

年内，我们也赠送50,000把特别为长者而设计的“拐杖”雨伞，令他们在生活上更添方便。

### “煤气万粽同心为公益”与“爱心月饼显关怀”

自2000年开始，我们每年在端午节期间举办“煤气万粽同心为公益”，这项大型社区及公益活动成为我们履行企业社会责任的优良传统。

年内，我们与近240位立法会议员、区议员、16个本地社区组织及各区义工齐心协力，合共包裹超过33万只爱心粽，赠予独居长者及有需要的人。煤气公司于6月7日举办“煤气低碳粽送暖耀能家”活动，为“煤气万粽同心为公益”揭开序幕。我们邀请来自香港耀能协会有特殊学习需要的儿童参加活动，让他们学习裹粽技巧，同时锻炼手部肌肉和训练专注力，而儿童的家长也可认识低碳饮食，并且与子女一起欢度佳节。



我们由2001年起举办年度活动“爱心月饼显关怀”，在中秋佳节为有需要的人送上关怀和祝福，在社区宣扬关爱精神。2015年，我们将10万个爱心月饼送给长者和有需要的家庭。自活动推出以来，累计共送出1,720,930个月饼。



### 煤气温馨家庭“煲”暖计划

煤气公司于2013年与东华三院社会企业“CookEasy煮煲易”及救世军合作，推出全港首创的“煤气温馨家庭『煲』暖计划”，为150个单亲家庭和低收入家庭每周两次提供新鲜煲菜包。2015年，计划服务的地区由深水埗和九龙城，扩展至黄大仙和油尖旺区，令更多有需要的家庭受惠。自计划推出至今，共送出46,800份煲菜包。



### CookEasy 煮煲易

我们于2008年与东华三院合作，开展社会企业项目“CookEasy 煮煲易”，为繁忙的都市人预备新鲜、健康又方便的煲菜包，并提供快递服务，让他们可以享用健康的家常菜。CookEasy 亦为有障碍人士提供就业和受训机会，他们可以学习有关的工作技能，也借此重建自信心。



### 为长者安装智能厕板

为了提高长者的日常自理能力，并减轻护理人员的工作量，公司于2013年推出这项服务计划，为安老院舍的长者安装智能厕板。截至2015年底，我们在安老院舍共安装了161块智能厕板。

年内，煤气公司举办每年一度的“Mad Dog Café”内部义卖活动，为此计划筹得超过港币31万元。



### “乳健同行2015”及“乳健任我行”

年内，共有51名雇员及其家属参加由香港乳癌基金会于2015年10月18日举办的“乳健同行2015”筹款活动。公司也赞助“乳健任我行”活动，向参加者赠送煤气炉具优惠券以示鼓励。此外，我们举办多项活动如慈善烹饪班为活动筹款，并加深市民对乳癌和乳房保健的认识。

### 煤气费优惠计划

煤气公司为帮助社会上的弱势社群，先后推出四个煤气费优惠计划，对象包括长者、残疾人士、单亲家庭和低收入家庭，为他们提供煤气费及煤气服务优惠。2015年，共有46,745个家庭受惠。

### 煤气温馨义工队

年内，香港的煤气温馨义工队共有859名成员，积极投入义工服务。义工队自1999年起，累计服务时数达622,006小时。

内地

港华轻风行动

集团的内地项目公司发挥关爱精神，帮助弱势社群。自2013年起，我们在内地推行大型公益计划“港华轻风行动”，共捐出逾人民币240万元资助学校推行教育项目。我们已在江西省、安徽省、江苏省、山东省、贵州省及陕西省为29所学校翻新校舍，并添置全新学习设备，以改善学习环境，提高教育质量。



“光彩爱心家园 — 乐和之家”公益项目

我们自2014年起，参与由中国光彩事业基金会与北京地球村合办的“光彩爱心家园 — 乐和之家”公益项目，派出义工远赴重庆市山区，开展为期六个月的义工服务，支援父母离乡工作的家庭，为儿童提供功课辅导，并安排课外活动。

上海宋庆龄基金会 — 东亚银行公益基金

2015年，我们继续支持“上海宋庆龄基金会 — 东亚银行公益基金”，在山东省烟台市建立“萤火虫乐园”，并为逾600名学生捐赠电脑、投影器材、课室桌椅、书籍及其他文具用品，总值超过港币20万元。

港华燃气义工队

集团在内地约七成的项目公司已成立义工队。2015年，义工队的服务时数逾82,000小时，包括为贫困地区的儿童设立图书馆；在全国各地将节日食品送给孤儿、长者和有需要的人。



# 9 主要统计数字

我们在这一章介绍2015年香港业务非财务表现的概况，涉及的范畴包括经济、安全、环保、雇员和社会。这些定量数据依照“全球报告倡议组织”G4准则、香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》，以及其他主要表现指标而选出。

	单位	2015	2014	2013	2012	2011
<b>经济表现</b>						
<b>业务(公司)</b>						
客户，于12月31日 (香港)	数目	1,839,261	1,819,935	1,798,731	1,776,360	1,750,553
煤气销售量 (香港)	百万兆焦耳	28,404	28,835	28,556	28,360	28,147
现有设备生产量 (香港煤气生产)	每小时千立方米计	525	511	511	511	511
每天最高需求量	千立方米计	6,172	6,571	6,283	6,403	6,742
<b>财务</b>						
营业额	港币百万元	29,591	31,615	28,246	24,923	22,427
人力成本	港币百万元	2,844	2,706	2,282	2,013	1,700
税项	港币百万元	1,727	1,771	1,655	1,485	1,344
股息	港币百万元	4,047	3,680	3,346	3,042	4,148
股东应占溢利	港币百万元	7,302	7,109	6,854	7,712	6,150
<b>安全表现</b>						
<b>检查及训练</b>						
坑道检查	数目	14,044	16,390	13,675	17,599	16,533
定期安全检查 — 到访客户家中	数目	1,236,796	1,247,727	1,021,089	1,114,409	1,177,367



	单位	2015	2014	2013	2012	2011
社区安全展览	数目	13	12	12	12	13
社区安全讲座	数目	14	10	5	6	5
雇员接受内部的安全训练	时数	17,558	19,726	17,822	20,254	14,047
雇员接受外界的安全训练	时数	4,991	6,385	6,181	6,720	7,071
<b>职业健康及安全<sup>1</sup></b>						
意外 — 所有工伤事故	数目	19	14	15	10	10
例须呈报的意外	数目	15	12	12	7	9
意外度数率	每10万工时意外数目	0.29	0.22	0.24	0.19	0.19
职业病事故率	每10万工时事故数目	0	0	不适用	不适用	不适用
意外事故千人率	例须呈报意外数目，每1,000雇员计	5.3	4.4	4.9	2.5	2.9
交通意外受伤率	每100辆车辆交通意外受伤数目	1.68	1.68	1.47	3.74	3.11
损失工作日数	工作日数	596	132	194	111	160
致命意外	数目	0	0	1	0	0

主要统计数字

		单位	2015	2014	2013	2012	2011
<b>雇员</b>							
<b>雇员，于12月31日</b> (香港煤气业务)	数目		1,999	1,972	1,966	1,943	1,938
<b>雇员，于12月31日</b> (全体香港雇员) <sup>2</sup>	数目		2,380	2,331	2,310	2,266	2,239
<b>雇员，于12月31日</b> (内地雇员)	数目		45,292	44,257	42,294	39,142	35,570
<b>雇员平均流失率</b> (香港煤气业务)	%		4.8	6.4	5.1	4.6	4.6
<b>雇员平均流失率</b> (全体香港雇员)	%		5.8	7.4	5.9	5.5	6
<b>雇员平均流失率</b> (内地雇员)	%		3.2	不适用	不适用	不适用	不适用
<b>香港雇员的男女比例 (雇员)</b>	数目		3.8:1	3.8:1	3.7:1	3.8:1	4:1
<b>香港雇员的男女比例 (高级经理)</b>	数目		4.1:1	3.9:1	3.9:1	3.8:1	4.5:1
<b>招聘人数</b>							
<b>男</b>	<30	数目	63	55	57	不适用	不适用
	30-39	数目	45	44	26	不适用	不适用
	40-49	数目	21	24	12	不适用	不适用
	50-59	数目	14	19	17	不适用	不适用
	60+	数目	2	1	1	不适用	不适用

		单位	2015	2014	2013	2012	2011
女	<30	数目	25	19	33	不适用	不适用
	30-39	数目	23	15	21	不适用	不适用
	40-49	数目	8	5	3	不适用	不适用
	50-59	数目	1	3	5	不适用	不适用
	60+	数目	1	1	1	不适用	不适用
合计		数目	203	186	176	不适用	不适用

**平均培训时数 (健安环培训时数不计算在内)**

男雇员	小时	8.5	8.4	13.4	13.9	9.4
女雇员	小时	10.6	14.7	15.8	13.7	5.7
一般雇员	小时	8.3	9.2	11.9	11.8	8.0
管理层雇员	小时	14.7	14.1	32.6	33.0	15.0
平均	小时	8.9	9.7	13.9	13.8	8.6
反贪培训	总时数	300	155	128.75	93.75	56.25

**雇员表现及工作发展回顾**

男雇员	%	88.8	86.8	88.9	不适用	不适用
女雇员	%	74.5	79.6	75.6	不适用	不适用
一般雇员	%	86.1	85.5	86.2	不适用	不适用
管理层雇员	%	82.8	83.9	85.3	不适用	不适用
平均	%	85.8	85.3	86.1	不适用	不适用

**社会表现**

**客户服务**

客户赞赏	数目	6,766	5,849	6,026	6,090	5,658
客户投诉	数目	6	8	16	7	10

	单位	2015	2014	2013	2012	2011
<b>社区参与</b>						
参与义工服务的雇员	数目	859	994	918	1,079	1,215
义工服务时数 (包括雇员及客户)	时数	75,369	79,551	72,025	68,508	64,956
集团慈善捐款	港币百万元	7.1	34.2	58.6	7.9	33.5
<b>环保表现<sup>3</sup></b>						
<b>能源及资源使用</b>						
<b>煤气公司总部大楼</b>						
用电量	千兆焦耳	21,277	21,696	22,934	24,889	24,626
煤气消耗量	千兆焦耳	1,477	1,353	1,586	4,135	4,058
用水量 <sup>4</sup>	立方米	15,791	16,735	14,006	13,470	14,033
<b>车队<sup>5</sup></b>						
无铅汽油	千兆焦耳	15,662	17,254	17,569	19,418	不适用
柴油	千兆焦耳	9,420	8,144	7,003	5,718	不适用
<b>估计包装材料用量</b>						
纸箱	吨	866	824	798	不适用	不适用
木板	吨	25	24	23	不适用	不适用
塑胶	吨	1	1	1	不适用	不适用

	单位	2015	2014	2013	2012	2011
<b>资源保护</b>						
<b>节省石脑油用量</b> (煤气生产) <sup>6</sup>	千兆焦耳	519,160	492,844	477,459	639,480	671,272
<b>节省煤气用量</b> (煤气生产) <sup>6</sup>	千兆焦耳	31,766	34,945	41,942	41,912	44,011
<b>节省用水量</b> (煤气生产) <sup>6</sup>	立方米	213,766	223,174	230,288	218,887	177,463
<b>由雨水收集系统收集的原水量</b> (大埔煤气厂)	立方米	3,663	不适用	不适用	不适用	不适用
<b>因使用光伏板节省的电网用电量</b>	千兆焦耳	312	313	312	311	312
<b>应用堆填区沼气作为煤气生产的燃料</b> (来自船湾堆填区)	千兆焦耳	31,766	34,945	41,942	41,912	44,011
<b>应用堆填区沼气作为煤气生产的燃料</b> (来自新界东北堆填区)	千兆焦耳	519,160	492,844	477,459	639,480	671,272
<b>节省用电量</b> (煤气公司总部大楼及马头角办公室) <sup>6</sup>	千兆焦耳	19,557	18,581	17,396	15,316	15,243
<b>节省的用电量相等于减少的二氧化碳排放量</b> (煤气公司总部大楼及马头角办公室) <sup>7</sup>	吨	3,803	3,613	3,376	2,981	2,963

	单位	2015	2014	2013	2012	2011
<b>气体排放量</b>						
<b>二氧化碳</b> (CO <sub>2</sub> )	每天平均量，吨计 (吨，每百万兆焦耳煤气计)	898 (11.82)	904 (11.7)	931 (12.09)	904 (11.92)	913 (11.91)
<b>氧化氮</b> (NO <sub>x</sub> )	每天平均量，公斤计 (公斤，每百万兆焦耳煤气计)	292 (3.84)	310 (4.02)	353 (4.59)	318 (4.2)	356 (4.65)
<b>氧化硫</b> (SO <sub>x</sub> )	每天平均量，公斤计 (公斤，每百万兆焦耳煤气计)	1.3 (0.02)	1.4 (0.02)	1.2 (0.02)	1.5 (0.02)	1.5 (0.02)
<b>温室气体</b> (煤气生产) <sup>8</sup>	吨，二氧化碳当量	357,845	358,582	365,981	360,634	362,307
<b>污水及废物</b>						
<b>经处理排放到大海的污水</b>	每天平均量，立方米计	47	不适用	不适用	不适用	不适用
<b>排放到污水渠的污水</b>	每天平均量，立方米计	239	不适用	不适用	不适用	不适用
<b>污水总排放量</b>	每天平均量，立方米计 (立方米，每百万兆焦耳煤气计)	287 (3.77)	307 (3.97)	323 (4.2)	435 (5.74)	447 (5.84)
<b>运往堆填区的无害废物<sup>9</sup></b>	吨	123.6	129.5	126.7	不适用	不适用
<b>回收利用的无害废物<sup>10</sup></b>	吨	210	不适用	不适用	不适用	不适用

	单位	2015	2014	2013	2012	2011
<b>有害废物<sup>11</sup></b>						
化学废料	每天平均量，公斤计 (公斤，每百万兆焦耳煤气计)	49 (0.64)	83 (1.07)	150 (1.94)	93 (1.23)	51 (0.67)
回收已用过的催化剂	吨	11.7	23.6	39.7	35.3	41.1
循环再造的润滑油	吨	13.2	25.2	46.7	25.3	16.1
<b>其他</b>						
再用的金属化学容器	数目	18	15	90	318	216
再用的塑胶化学容器	数目	1,927	1,030	914	969	1,064
循环再造的金属废料—来自旧炉具	吨	1,265	1,229	1,278	926	840
循环再造的金属废料—来自厂房、管道的建造及维修	吨	77	23	28	35	11
循环再造的聚乙烯管	吨	23.6	17.8	12.6	10.7	27
节省包装炉具的发泡胶	吨	1.56	1.29	1.31	1.52	2.19

	单位	2015	2014	2013	2012	2011
<b>环保意识培训</b>						
雇员接受内部环保训练	时数	865	1,012	1,420	1,951	549
雇员接受外界环保训练	时数	386	349	818	1,120	255

附注：











- 意外事故千人率的计算包括子公司的雇员，并不包括承办商雇员。
- 香港雇员包括香港中华煤气有限公司、卓裕工程有限公司、名气通电讯有限公司、卓度量技术有限公司、卓锐高科控股有限公司和易高加气站的雇员。
- 转化为千兆焦耳的换算系数：煤气(0.048千兆焦耳/单位)，电力(0.0036千兆焦耳/千瓦时)，汽油(0.033千兆焦耳/升)，柴油(0.036千兆焦耳/升)。石脑油和堆填区沼气的转换是以它们的月平均热值及其燃料容积数据相乘计算出来。
- 在香港所用的水经公司的雨水收集系统收集，以及由香港特别行政区水务署供应及输送。
- 不包括运油车和易高航空燃油服务车辆。
- 节省量是以当年实施相应的环保新措施前的数据为基准作比较。
- 与出售予香港用户的电力相关的温室气体排放预设值为0.7公斤/千瓦时。参考资料：香港建筑物(商业、住宅或公共用途)的温室气体排放及减除的核算和报告指引(环境保护署及机电工程署)
- 因耗用电量而造成的温室气体排放的数据是根据两家本地电力公司的可持续发展报告而厘定，其有关资料在本报告年度前一年披露。
- 运往堆填区的无害废物包括在煤气公司总部大楼收集的垃圾和木卡板，以及在大埔煤气厂收集的建筑废料。
- 回收利用的无害废物包括交予回收商的塑料、废纸、纸箱和金属。除了这几类废物外，我们也定期收集其他无害废物如用过的利是封和碳粉盒。
- 所有化学废物的处理过程符合废物处置条例(第354章)的规定。我们也收集其他有害废物如可充电电池、光管及废弃电子产品，定期交予认可的回收商处理。



# 10 全球报告倡议组织和环境、 社会及管治报告指引内容索引

## 全球报告倡议组织 G4 指引内容索引 (包括石油和燃气行业披露)

指标	说明	相应章节/资料 (报告 — 煤气公司可持续发展报告2015； 年报 — 煤气公司年报2015； 网站 — www.towngas.com)	外界核证
<b>一般标准披露项目</b>			
<b>策略与分析</b>			
G4-1	机构内最高决策者的声明	报告：常务董事的话	
G4-2	说明主要影响、风险及机遇	年报：风险因素	
<b>组织概况</b>			
G4-3	机构名称	报告：公司简介	
G4-4	主要品牌、产品及/或服务	煤气公司在香港的核心业务包括生产、输配和销售煤气，推广和销售煤气炉具，以及提供完善的售后服务。	
G4-5	机构总部所在地	报告：公司简介	
G4-6	机构经营业务的国家名称及数目 (这些国家包括在报告内提及机构主要营运所在地或与可持续发展有关的特定业务项目的所在地)	报告：公司简介；附录 我们在香港、内地和泰国均有项目。	
G4-7	所有权的性质与法律形式	报告：公司简介	
G4-8	机构提供服务的市场(包括地理位置详细列表、所服务的行业、客户/受惠者的类别)	报告：公司简介 >> 业务发展；附录	
G4-9	机构的规模	报告：公司简介 >> 业务发展；主要统计数字 >> 经济表现，雇员	
G4-10	有关雇员的统计数字	报告：社会表现 >> 我们的雇员；主要统计数字 >> 雇员	

指标	说明	相应章节/资料 (报告 — 煤气公司可持续发展报告2015； 年报 — 煤气公司年报2015； 网站 — <a href="http://www.towngas.com">www.towngas.com</a> )	外界核证
G4-11	受集体谈判权保障的雇员所占百分比	报告：社会表现 >> 我们的雇员 >> 平等机会及多元共融	
G4-12	机构的供应链	报告：可持续发展的展望 >> 供应链管理	
G4-13	报告年度内有关机构的规模、结构、所有权或供应链的任何重大改变	2015年内没有重大改变	
<b>对外界倡议的承诺</b>			
G4-14	机构有否对如何采取紧急事故预防措施，或实行这些措施的原则作出解说	报告：公司简介 >> 企业管治；可持续发展的展望 >> 健安环政策及管治；安全表现 >> 我们的策略	
G4-15	机构所签署或支持由外界组织制定有关经济、环境与社会的约章、原则或其他倡议	报告：附录三 煤气公司遵守的法规及支持的环境、社会和管治的约章及措施	
G4-16	机构成为不同协会的会员	报告：附录二 协会会员	
<b>识别重要范畴与限制</b>			
G4-17	机构的综合财务报表中包含的所有项目	报告：关于本报告 >> 本报告的范围	
G4-18	确定报告内容和不同范畴限制的流程	报告：关于本报告 >> 重要性评估；可持续发展的展望 >> 持分者参与 >> 煤气公司的重大范畴	
G4-19	列出所有在流程中识别的重要范畴以确定报告内容	报告：可持续发展的展望 >> 持分者参与 >> 煤气公司的重大范畴	
G4-20	每个重要范畴在机构内部的限制	报告：可持续发展的展望 >> 持分者参与 >> 煤气公司的重大范畴	

**相应章节/资料**

(报告 — 煤气公司可持续发展报告2015；  
 年报 — 煤气公司年报2015；  
 网站 — [www.towngas.com](http://www.towngas.com))

指标	说明	相应章节/资料	外界核证
G4-21	每个重要范畴在机构外部的限制	报告：可持续发展的展望 >> 持分者参与 >> 煤气公司的重大范畴	
G4-22	就重述过往报告内的资讯所造成的影响及原因作出解说	本报告没有重述过往报告内的资讯	
G4-23	本报告与过往的报告相比，在范畴与限制方面的重大改变	报告：可持续发展的展望 >> 持分者参与 >> 煤气公司的重大范畴	
<b>持分者参与</b>			
G4-24	由机构选出参与的持分者群组	报告：可持续发展的展望 >> 持分者参与	
G4-25	识别与挑选参与的持分者的方法	报告：可持续发展的展望 >> 持分者参与 >> 煤气公司的重大范畴	
G4-26	持分者参与的方式	报告：关于本报告 >> 重要性评估； 可持续发展的展望 >> 持分者参与	
G4-27	参与的持分者所提出的关键议题和关注事项，以及机构如何回应，包括透过编写报告作出回应	报告：常务董事的话； 可持续发展的展望 >> 持分者参与； 环保表现 >> 与持分者对话； 安全表现 >> 与持分者对话； 社会表现 >> 与持分者对话	
<b>报告书基本资料</b>			
G4-28	提供资讯的报告年度 (财政年度/历年)	报告：关于本报告	
G4-29	上一份报告出版的日期	煤气公司在2015年出版的 2014可持续发展报告	
G4-30	报告周期	我们每年出版可持续发展报告	

指标	说明	相应章节/资料 (报告 — 煤气公司可持续发展报告2015； 年报 — 煤气公司年报2015； 网站 — <a href="http://www.towngas.com">www.towngas.com</a> )	外界核证
G4-31	提供联络方法，由专人解答有关本报告或其内容的问题	报告：关于本报告 >> 你的回应	
G4-32	GRI 内容索引、机构挑选的“符合”选项，并参考外界核证报告	报告：全球报告倡议组织和香港交易所环境、社会及管治报告指引内容索引	
G4-33	为报告寻求外界核证的政策及现行做法	报告：关于本报告：核实声明	
<b>管治</b>			
G4-34	机构的管治架构，包括具有最高管治权力的委员会，以及其他分别负责经济、环境和社会各范畴决策的委员会	报告：公司简介 >> 企业管治； 可持续发展的展望 >> 健安环政策及管治  年报：企业管治报告  网站：投资者关系 >> 企业管治	
<b>道德与诚信</b>			
G4-56	机构的价值观、原则、标准和行为规范，如行为守则和道德守则	报告：公司简介 >> 愿景和使命，企业管治  网站：投资者关系 >> 企业管治 >> 行为守则	
<b>具体标准披露项目：表现指标</b>			
<b>经济</b>			
<b>经济表现</b>			
G4-DMA	管理方式披露	报告：公司简介  年报：主席报告	
G4-EC1	机构所缔造及分配的直接经济价值，包括收入、营运支出、雇员薪酬、捐款及其他社区投资、留存盈余，以及向资金提供者和政府支付的款项	报告：2015年成绩重点 >> 2015年财务分析  年报：董事会报告	

**相应章节/资料**

(报告 — 煤气公司可持续发展报告2015；  
 年报 — 煤气公司年报2015；  
 网站 — [www.towngas.com](http://www.towngas.com))

指标	说明	相应章节/资料	外界核证
G4-EC2	气候变化对机构营运所带来的财务影响以及其他的风险和机会	报告：可持续发展的展望 >> 健安环政策及管治；环保表现 >> 我们的策略 >> 气候变化风险评估及缓解措施  年报：风险因素	
G4-EC3	机构确定的福利计划须尽的义务	不适用	
G4-EC4	从政府获得的财务补助	煤气公司没有获得任何政府机关的财务补助。	
<b>市场形象</b>			
G4-DMA	管理方式披露	报告：公司简介；社会表现 >> 与持分者对话	
G4-EC5	在重要业务据点不同性别基层人员的标准工资与当地最低工资的比例	2015年，所有基层人员的标准工资均符合监管条例的要求。	
<b>环保</b>			
<b>物料</b>			
G4-DMA	管理方式披露	报告：环保表现 >> 我们的策略  网站：关于煤气公司 >> <u>商业机会 &gt;&gt; 政策（环保采购政策）</u>	
G4-EN1	所用物料的重量或体积	报告：主要统计数字 >> 环保表现 >> 能源及资源使用	
G4-EN2	使用循环再造物料的百分比	报告：主要统计数字 >> 环保表现 >> 污水及废物	
<b>能源</b>			
G4-DMA	管理方式披露	报告：环保表现 >> 我们的策略， 清洁生产过程	

**相应章节/资料**

(报告 — 煤气公司可持续发展报告2015；  
 年报 — 煤气公司年报2015；  
 网站 — [www.towngas.com](http://www.towngas.com))

**外界核证**

指标	说明		
G4-EN3	机构内部的能源消耗量	报告:环保表现 >> 环保办公室/ 绿化总部大楼 >> 节约用电; 主要统计数字 >> 环保表现 >> 能源及资源使用	
G4-EN6	减少能源消耗	报告: 环保表现 >> 环保办公室/ 绿化总部大楼 >> 节约用电; 主要统计数字 >> 环保表现 >> 资源保护  网站: <a href="#">社会责任</a> >> <a href="#">环境保护</a> >> <a href="#">绿色办公室</a>	
G4-EN7	降低产品和服务的能源需求	所有型号的住宅煤气煮食炉根据 自愿性能源效益标签计划获发能源 标签。	
G4-OG3	按源头划分可再生能源生产总量	报告: 环保表现 >> 清洁能源 >> 堆填区沼气应用; 主要统计数字 >> 环保表现 >> 资源保护 >> 因使用光伏板节省的电网用电量  新界东南堆填区沼气应用项目预计 于2016年第三季投入使用。	
<b>水</b>			
G4-DMA	管理方式披露	报告: 环保表现 >> 清洁生产过程	
G4-EN8	按来源划分的总取水量	报告: 主要统计数字 >> 环保表现 >> 能源及资源使用  煤气公司在香港的业务营运并无寻 求适用水源的问题。	

**相应章节/资料**

(报告 — 煤气公司可持续发展报告2015；  
年报 — 煤气公司年报2015；  
网站 — [www.towngas.com](http://www.towngas.com))

**外界核证**

指标	说明		
G4-EN9	因取水而受显著影响的水源	煤气公司没有抽取地表水或地下水，在香港所用的水经公司的雨水收集系统收集，以及由香港特别行政区水务署供应及输送。	
G4-EN10	水资源回收及再利用的百分比及总量	报告：环保表现 >> 香港燃气业务的可持续运作 >> 水资源保护；主要统计数字 >> 环保表现 >> 资源保护	
<b>碳排放</b>			
G4-DMA	管理方式披露	报告：环保表现 >> 清洁生产过程 >> 能源与碳排放管理  <u>网站：社会责任 &gt;&gt; 环境保护 &gt;&gt; 碳审计</u>	
G4-EN15	直接温室气体排放（范畴一）	报告：环保表现 >> 清洁生产过程 >> 能源与碳排放管理	
G4-EN16	与能源有关的间接温室气体排放（范畴二）	报告：环保表现 >> 清洁生产过程 >> 能源与碳排放管理	
G4-EN18	温室气体排放强度	报告：环保表现 >> 清洁生产过程 >> 能源与碳排放管理	
G4-EN19	减少温室气体的排放量	报告：环保表现 >> 清洁生产过程 >> 能源与碳排放管理，环保办公室/绿化总部大楼；主要统计数字 >> 环保表现 >> 气体排放量	

指标	说明	相应章节/资料 (报告 — 煤气公司可持续发展报告2015； 年报 — 煤气公司年报2015； 网站 — <a href="http://www.towngas.com">www.towngas.com</a> )	外界核证
G4-EN21	按类别及重量说明氧化氮、氧化硫和其他主要气体的排放	报告：环保表现 >> 2015年环保表现；主要统计数字 >> 环保表现 >> 气体排放量	
<b>污水及废物</b>			
G4-DMA	管理方式披露	报告：环保表现 >> 清洁生产过程 >> 废水及废物管理	
G4-EN22	按水质及排放目的地所划分的总排水量	报告：主要统计数字 >> 环保表现 >> 污水及废物	
G4-EN23	按类别及处置方法划分的废物总重量	报告：主要统计数字 >> 环保表现 >> 污水及废物  <u>网站：社会责任 &gt;&gt; 环境保护 &gt;&gt; 废物管理</u>	
G4-EN24	严重泄漏的总次数及总量	没有发生严重泄漏事故。	
G4-EN25	运送、进口、出口或处理被《巴塞尔公约》附录I、II、III、VIII视为有害废物的重量，以及运往外地的废物所占百分比	没有	
G4-EN26	因机构排放废水及地表径流使水体的特性、面积、保护状态和生物多样性价值以及水体的相关区域受严重影响	煤气公司在香港的业务营运没有对水体造成严重影响。	
G4-OG5	地层水或产出水的量及其处置	2015年，煤气公司在香港的业务营运不涉及地层水或产出水。	
G4-OG7	钻井废弃物（钻井泥浆和岩屑）的量，以及处理和处置的策略	2015年，煤气公司在香港的业务营运不涉及钻井废弃物。	



**相应章节/资料**

(报告 — 煤气公司可持续发展报告2015；  
 年报 — 煤气公司年报2015；  
 网站 — [www.towngas.com](http://www.towngas.com))

**外界核证**

指标	说明		
<b>产品及服务</b>			
G4-DMA	管理方式披露	报告：环保表现 >> 清洁生产过程 >> 能源与碳排放管理	
G4-EN27	降低产品和服务对环境造成影响的程度	报告：环保表现 >> 清洁生产过程 >> 能源与碳排放管理  网站： <a href="#">社会责任 &gt;&gt; 环境保护 &gt;&gt; 环保产品</a>  我们研制效能更高的炉具，以及使用更环保的包装物料。	
G4-OG8	燃料中的苯、铅和硫的含量	煤气的成分须符合环境保护署的监管要求。在报告年度内，煤气的苯、铅和硫含量没有超过法例规定的水平。	
<b>遵循法规</b>			
G4-DMA	管理方式披露	报告：环保表现 >> 我们的策略	
G4-EN29	因违反环境法律和规定须缴交巨额罚款的金额，以及罚款以外受到惩罚的次数	2015年，煤气公司没有因违规事件而须缴交罚款或受到惩罚。	
<b>社会：劳工政策实践与合理工作</b>			
<b>雇佣事宜</b>			
G4-DMA	管理方式披露	报告：社会表现 >> 我们的策略，我们的雇员  网站： <a href="#">投资者关系 &gt;&gt; 企业管治</a>	

指标	说明	相应章节/资料 (报告 — 煤气公司可持续发展报告2015； 年报 — 煤气公司年报2015； 网站 — <a href="http://www.towngas.com">www.towngas.com</a> )	外界核证
G4-LA1	按年龄组别、性别及地区划分统计新入职雇员的人数和比率以及雇员流失率	报告：社会表现 >> 我们的雇员； 主要统计数字 >> 雇员	
G4-LA2	按重要业务据点划分，只提供予全职雇员（不包括临时或兼职雇员）的福利	报告：社会表现 >> 我们的雇员 >> 雇佣政策	
<b>职业健康与安全</b>			
G4-DMA	管理方式披露	报告：安全表现 >> 职业健康及安全  网站： <a href="#">社会责任 &gt;&gt; 健康、安全及环保管理</a>	
G4-LA5	在正式的劳资健康与安全联合委员会中，协助监督和建议有关职业健康与安全规划的劳方代表所占百分比	报告：可持续发展的展望 >> 健安环政策及管治	
G4-LA6	按地区和性别划分的工伤类别、工伤频率、职业病、损失日数、缺勤率，以及与工作有关死亡事故的数目	报告：主要统计数字 >> 安全表现 >> 职业健康及安全	
<b>训练与教育</b>			
G4-DMA	管理方式披露	报告：社会表现 >> 我们的雇员 >> 雇员发展	
G4-LA9	按性别和雇员类别划分，每名雇员每年接受训练的平均时数	报告：主要统计数字 >> 雇员	
G4-LA10	举办课程加强雇员的技能及促进终身学习，支持雇员不断增强实力以配合工作需要，也可协助他们在职业生涯结束时规划未来	报告：社会表现 >> 我们的雇员 >> 雇员发展 >> 中华煤气工程学院	
G4-LA11	按性别统计接受定期工作表现评估及进行事业发展检讨的雇员所占百分比	报告：主要统计数字 >> 雇员	

**相应章节/资料**

(报告 — 煤气公司可持续发展报告2015；  
 年报 — 煤气公司年报2015；  
 网站 — [www.towngas.com](http://www.towngas.com))

外界核证

指标

说明


**社会**

**本地社区**

G4-DMA	管理方式披露	报告：安全表现 >> 煤气基础设施安全，紧急事故应变处理； 社会表现 >> 我们的社区	
G4-S01	实行社区参与、影响评估和发展计划的业务所占百分比	报告：环保表现 >> 我们的策略 >> 环境管理系统及项目管理； 社会表现 >> 我们的社区	
G4-S02	业务营运对本地社区造成重大的实际或潜在负面影响	报告：安全表现 >> 煤气基础设施安全，紧急事故应变处理， 客户安全	
G4-OG11	已弃用工地和即将弃用的工地的数目	2015年，煤气公司在香港的业务营运不涉及这类工地。	

**产品责任**

**客户健康与安全**

G4-DMA	管理方式披露	报告：安全表现 >> 客户安全  网站：社会责任 >> 健康与安全	
G4-PR1	为改善健康和安全而进行影响评估的主要产品和服务类别所占百分比	报告：安全表现 >> 客户安全  2015年，我们进行约1,236,800次住宅燃气设施检查。	

**产品及服务标示**

G4-DMA	管理方式披露	报告：社会表现 >> 我们的客户	
G4-PR5	客户满意度调查的结果	报告：社会表现 >> 我们的客户 >> 客户满意程度调查；主要统计数字 >> 社会表现 >> 客户服务  网站：家居客户 >> 客户服务 >> <u>服务承诺</u>	

指标	说明	相应章节/资料 (报告 — 煤气公司可持续发展报告2015； 年报 — 煤气公司年报2015； 网站 — <a href="http://www.towngas.com">www.towngas.com</a> )	外界核证
<b>市场传讯</b>			
G4-DMA	管理方式披露	报告：社会表现 >> 我们的客户 >> 客户资料及私隐	
G4-PR6	销售已被查禁或有争议的产品	煤气公司没有售卖在其他市场已被查禁或持分者有疑虑或公众有争议的产品。	
G4-PR7	按所产生结果的类别划分，违反关于销售推广（包括广告、推销及赞助）的法规及自愿性守则事件的总数	2015年，煤气公司没有违反相关法例。	
<b>客户私隐</b>			
G4-DMA	管理方式披露	报告：社会表现 >> 我们的客户 >> 客户资料及私隐  网站： <a href="#">私隐政策声明</a>	
G4-PR8	有关侵犯客户私隐和遗失客户资料已证明属实的投诉的数目	2015年，煤气公司没有违反相关法例。	
<b>遵循法规</b>			
G4-DMA	管理方式披露	报告：安全表现 >> 客户安全	
G4-PR9	因违反关于提供及使用产品与服务的法律和规定须缴交巨额罚款的金额	2015年，煤气公司没有违反相关法例。	
<b>紧急应变计划</b>			
G4-DMA	管理方式披露	报告：环保表现 >> 我们的策略 >> 气候变化风险评估及缓解措施； 安全表现 >> 紧急事故应变处理	

指标	说明	相应章节/资料 (报告 — 煤气公司可持续发展报告2015； 年报 — 煤气公司年报2015； 网站 — www.towngas.com)	外界核证
<b>资产完整性及工序安全</b>			
G4-DMA	管理方式披露	报告：安全表现 >> 煤气基础设施 安全 >> 资产管理	
G4-OG13	按业务划分程序安全事件的数目	报告：主要统计数字 >> 安全表现	
<b>化石燃料替代品</b>			
G4-OG14	按可持续标准生产及购买的生物燃 料量	报告：环保表现 >> 清洁能源 >> 堆填区沼气应用，农耕废料	

## 香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》 内容索引

### 相应章节/资料

(报告 — 煤气公司可持续发展报告2015；  
网站 — [www.towngas.com](http://www.towngas.com))

### 主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标

#### A. 环境

##### 层面 A1：排放物

一般披露	有关废气及温室气体排放、对水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	报告：环保表现 >> 清洁生产过程 >> 能源与碳排放管理  <u>网站：社会责任 &gt;&gt; 环境保护 &gt;&gt; 碳审计</u>
关键绩效指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据	报告：环保表现 >> 2015年环保表现；主要统计数字 >> 环保表现 >> 排放
关键绩效指标 A1.2	温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度	报告：环保表现 >> 清洁生产过程 >> 能源与碳排放管理
关键绩效指标 A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度	报告：主要统计数字 >> 环保表现 >> 废水及废物
关键绩效指标 A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度	报告：主要统计数字 >> 环保表现 >> 废水及废物
关键绩效指标 A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果	报告：环保表现 >> 清洁生产过程 >> 能源与碳排放管理，环保办公室/绿化总部大楼
关键绩效指标 A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	报告：环保表现 >> 清洁生产过程 >> 废水及废物管理；主要统计数字 >> 环保表现 >> 废水及废物  <u>网站：社会责任 &gt;&gt; 环境保护 &gt;&gt; 废物管理</u>

**相应章节/资料**

(报告 — 煤气公司可持续发展报告2015 ;  
网站 — [www.towngas.com](http://www.towngas.com))

**主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标**

**层面 A2：资源使用**

一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原料）的政策	报告：环保表现 >> 我们的策略，清洁生产过程
关键绩效指标 A2.1	按类型（例如电力、燃气或燃油）划分的直接及/或间接能源总耗量及密度	报告：环保表现 >> 环保办公室/绿化总部大楼 >> 节约用电；主要统计数字 >> 环保表现 >> 能源及资源使用
关键绩效指标 A2.2	总耗水量及密度	报告：主要统计数字 >> 环保表现 >> 能源及资源使用
关键绩效指标 A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果	报告：环保表现 >> 环保办公室/绿化总部大楼 >> 节约用电；主要统计数字 >> 环保表现 >> 资源保护  所有型号的住宅煤气煮食炉根据自愿性能源效益标签计划获发能源标签。
关键绩效指标 A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果	报告：环保表现 >> 清洁生产过程 >> 水资源保护  煤气公司在香港的业务营运并无寻求适用水源的问题
关键绩效指标 A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量	报告：主要统计数字 >> 环保表现 >> 能源及资源使用

**层面 A3：环境及天然资源**

一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	报告：环保表现 >> 我们的策略
关键绩效指标 A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	报告：环保表现 >> 我们的策略，环境管理系统及项目管理，气候变化风险评估及缓解措施  网站：社会责任 >> 环境保护

**相应章节/资料**

(报告 — 煤气公司可持续发展报告2015 ;  
网站 — [www.towngas.com](http://www.towngas.com))

**主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标**

**B. 社会**

**雇佣及劳工常规**

**层面 B1：雇佣**

一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的：  (a) 政策；及  (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	报告：社会表现 >> 我们的雇员 >> 雇佣政策  <u>网站：投资者关系 &gt;&gt; 企业管治</u>
------	---	---

关键绩效指标 B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	报告：社会表现 >> 我们的雇员； 主要统计数字 >> 雇员
-------------	-------------------------	-----------------------------------

关键绩效指标 B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失率	报告：社会表现 >> 我们的雇员； 主要统计数字 >> 雇员
-------------	---------------------	-----------------------------------

**层面 B2：健康及安全**

一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的：  (a) 政策；及  (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	报告：安全表现 >> 职业健康及安全  <u>网站：社会责任 &gt;&gt; 健康、安全及环保管理</u>
------	--	--

关键绩效指标 B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率	报告：主要统计数字 >> 安全表现 >> 职业健康及安全
-------------	----------------	------------------------------

关键绩效指标 B2.2	因工伤损失工作日数	报告：主要统计数字 >> 安全表现 >> 职业健康及安全
-------------	-----------	------------------------------

关键绩效指标 B2.3	描述所采纳的职业健康及安全措施，以及相关执行和监察的方法	报告：安全表现 >> 职业健康及安全  <u>网站：社会责任 &gt;&gt; 健康、安全及环保管理</u>
-------------	------------------------------	--



**相应章节/资料**

(报告 — 煤气公司可持续发展报告2015 ;  
网站 — [www.towngas.com](http://www.towngas.com))

**主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标**

**层面 B3：发展及培训**

一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动	报告：社会表现 >> 我们的雇员 >> 雇员发展
关键绩效指标 B3.1	按性别及雇员类别（例如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比	报告：主要统计数字 >> 雇员
关键绩效指标 B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	报告：主要统计数字 >> 雇员

**层面 B4：劳工准则**

一般披露	有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	报告：社会表现 >> 我们的雇员 >> 雇佣政策
关键绩效指标 B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	我们完全遵守公司营运业务的地区所有适用的法律和规例，严禁在公司内聘用童工及强迫劳动。公司的经理级人员负责监察和执行这两方面的工作，以确保完全符合法例规定。我们也就此进行持续监察及定期审查。
关键绩效指标 B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	我们严格遵守有关禁止聘用童工及强迫劳动的法例规定，在公司营运业务的地区没有发生任何涉及这两方面的违规事件。

**营运惯例**

**层面 B5：供应链管理**

一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	报告：可持续发展的展望 >> 供应链管理  网站： <a href="#">关于煤气公司 &gt;&gt; 商业机会 &gt;&gt; 供应商的企业社会责任守则</a>
------	-----------------	--

**相应章节/资料**

(报告 — 煤气公司可持续发展报告2015 ;  
网站 — [www.towngas.com](http://www.towngas.com))

**主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标**

关键绩效指标 B5.1	按地区划分的供应商数目	报告：可持续发展的展望 >> 供应链管理
关键绩效指标 B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及有关惯例的执行及监察方法	报告：可持续发展的展望 >> 供应链管理
<b>层面 B6：产品责任</b>		
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的：  (a) 政策；及  (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	报告：安全表现 >> 客户安全； 社会表现 >> 我们的客户  <u>网站：私隐政策声明</u>
关键绩效指标 B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	没有发生任何相关的事件。
关键绩效指标 B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	报告：社会表现 >> 我们的客户 >> 客户满意程度调查
关键绩效指标 B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	报告：公司简介 >> 企业管治 >> 行为守则  <u>网站：投资者关系 &gt;&gt; 企业管治</u>
关键绩效指标 B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	报告：安全表现 >> 我们的策略
关键绩效指标 B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	报告：社会表现 >> 我们的客户  <u>网站：私隐政策声明</u>

**相应章节/资料**

(报告 — 煤气公司可持续发展报告2015 ;  
网站 — [www.towngas.com](http://www.towngas.com))

**主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标**

**层面 B7：反贪污**

一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	报告：公司简介 >> 企业管治
关键绩效指标 B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	公司在2015年没有涉及已审结的贪污诉讼案件。
关键绩效指标 B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	报告：公司简介 >> 企业管治 >> 行为守则  网站：投资者关系 >> 企业管治

**社区**

**层面 B8：社区投资**

一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	报告：社会表现 >> 我们的策略，我们的社区  网站：社会责任 >> 关怀社区 >> 社区服务
关键绩效指标 B8.1	专注贡献范畴（例如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）	报告：社会表现 >> 我们的社区
关键绩效指标 B8.2	在专注范畴所动用的资源（如金钱或时间）	报告：社会表现 >> 我们的社区；主要统计数字 >> 社会表现

# 11 附录

## 附录一：我们的角色和服务

### 香港燃气业务

#### 香港中华煤气有限公司

- 煤气生产及输配
- 销售煤气及煤气炉具
- 提供全面售后服务

#### 中华煤气工程学院

- 提供技术及专业培训

#### 品质测检服务有限公司

- 炉具和聚乙烯介面测试及煤气表校正

### 内地公用事业业务

#### 港华投资有限公司

- 管理煤气公司在内地的投资

#### 华衍水务（中国）有限公司

- 管理在内地的水务投资

#### 港华燃气有限公司

- 营运内地城市管道燃气项目

#### 中华煤气工程学院

- 提供技术及专业培训

### 新兴能源业务

#### 易高环保投资有限公司

- 在香港和内地经营专用液化石油气、液化天然气及压缩天然气加气站
- 在香港兴建及营运航空燃油设施
- 开发、研究、发展及应用新兴环保能源，例如煤层气、煤基化工、焦油、生物质能等
- 在内地发展气体基建、能源物流等项目
- 在泰国投资油田开发及生产项目

多元化业务	
港华辉信工程塑料(中山)有限公司 (煤气公司与英国辉信集团的合资公司)	<ul style="list-style-type: none"> <li>生产用于接驳燃气和供水管道系统的聚乙烯管件</li> </ul>
卓通管道系统(中山)有限公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>生产优质聚乙烯管道</li> </ul>
名气通电讯有限公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>为香港和内地提供电信基础设施和优质的网络解决方案</li> </ul>
卓裕工程有限公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>从事包括楼宇服务、液化石油气项目、土木工程、水厂及其他管道基础设施项目</li> </ul>
卓诚工程有限公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供厂房的设计及兴建服务</li> <li>在香港规划及营运堆填区沼气应用项目</li> </ul>
卓度计量技术(深圳)有限公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>开发及生产电子煤气表,为燃气业提供智能表计解决方案</li> </ul>
卓锐高科控股有限公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>软件产品研发、系统实施和应用集成</li> <li>提供云端和资讯化解决方案和咨询服务</li> </ul>

## 附录二：协会会员

加入业界组织和专业协会让我们可以了解最新市场趋势和需求，也可加强技术能力发展创新的能源技术。此外，我们可与业界人士互相交流，分享经验和知识。以下是煤气公司加入的部分协会和组织：

### 香港和内地

- 工程界社促会
- 香港英商会
- 商界环保协会
- 中国城市燃气协会
- 中国质量协会
- 香港雇主联合会
- 香港工业总会
- 绿十字会
- 香港能源工程师学会
- 香港烘焙专业协会
- 香港电脑学会
- 香港总商会
- 香港绿色建筑议会
- 香港人力资源管理学会
- 香港市务学会
- 香港管理专业协会
- 香港零售管理协会
- 香港废物管理学会
- 消防工程师学会（香港分会）
- 香港上市公司商会
- 香港中华总商会
- 香港中华厂商联合会
- 货车车队联合会有限公司
- 香港广告客户协会

### 国际

- 英国燃气专业学会
- 国际燃气联盟
- 世界能源理事会
- 世界液化石油气协会

附录三：煤气公司遵守的法规及支持的环境、社会和管治约章及措施

法规/约章	颁发机构
<b>企业管治</b>	
公司条例（香港法例第622章）	香港特别行政区政府
上市规则附录14的企业管治守则	香港联合交易所有限公司
证券及期货条例（香港法例第571章）	香港特别行政区政府
<b>环境</b>	
香港上市公司碳足迹资料库	环境局
减碳约章：碳审计·绿色机构	环境局
室内温度节能约章	环境局及机电工程署
香港绿色机构	环境运动委员会
清新室内空气证书	
减废证书	
“齐来慳水十公升”运动	水务署
“低碳关怀标签”和“低碳关怀行动标签”	低碳亚洲
香港环保采购约章	环保促进会
香港零碳伙伴	香港大学
创新伙伴	低碳想创坊
绿色办公室标签（绿色办公室奖励计划）	世界绿色组织
“惜饮惜食有福气”宴席轻量计划	香港地球之友
<b>安全</b>	
职业安全约章	职业安全健康局
国际安全工作场所计划	
<b>社会责任</b>	
家庭友善雇主奖励计划	家庭议会
《有能者·聘之约章》及共融机构嘉许计划	劳工及福利局

# 12 核实声明

## 范围及目的

香港品质保证局已对香港中华煤气有限公司（“煤气公司”）可持续发展报告2015（“报告”）的全部内容进行独立验证。这报告是煤气公司连续第十二年出版的可持续发展报告，报告阐述了煤气公司在2015年1月1日至2015年12月31日于经济、安全、环境和社会方面的表现，并且披露了煤气公司在可持续发展方面的有关策略、政策与方案。

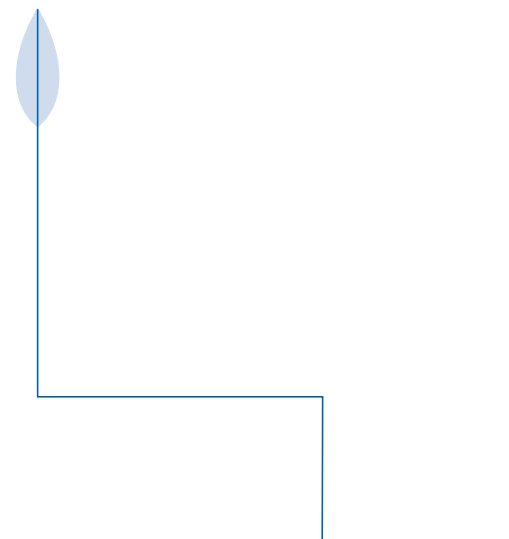
此核实声明的目的是为报告的内容提供合理保证，基于有关确定报告内容和报告质量的原则。报告是依据全球报告倡议组织（GRI）之G4可持续发展报告指南的核心选项，石油和燃气行业披露指南及香港联合交易所有限公司的《环境、社会及管治报告指引》而编制。

## 方法

核实方法是参考有关准则如：

- 国际审计与鉴证准则理事会所发布之国际鉴证业务准则 ISAE 3000（修订）— 除历史财务信息审核或复核之外的鉴证业务；
- GRI之G4可持续发展报告指南及石油和燃气行业披露指南；
- 《环境、社会及管治报告指引》

核实的程序包括审阅相关之文件、与负责编制报告的代表面谈及选取报告内具有代表性的数据和资料进行查核。所选样本的根本数据及证据已进行彻底审查。





## 独立性

香港品质保证局不涉及收集和计算此报告的数据或参与编撰此报告。香港品质保证局的核实过程是独立于煤气公司。

## 结论

核实结果显示此报告的编制满足 GRI 之 G4 可持续发展报告指南的核心选项，石油和燃气行业披露指南，以及《环境、社会及管治报告指引》内关键绩效指标的覆盖范围。

此报告如实地反映了煤气公司在过去一年于可持续发展方面的表现。确定报告内容的原则如持份者参与性、可持续发展的关联性、实质性和完整性等均充分地在报告中展现，使报告涵盖的内容更具代表性。而确保报告质量的特质如准确性、时效性、可比性、清晰性、可靠性和平衡性亦在报告中高度体现。煤气公司不断改进其可持续发展重要范畴评估及与持份者沟通的过程，从而了解最受关注的可持续发展事项借此制定报告结构。此外，报告提供了一个有效的沟通平台让煤气公司透明地和及时地传达信息，亦让持份者更能明白煤气公司在香港及中国大陆的业务。

香港品质保证局



沈小茵

审核主管

2016年5月





## 您的回应

欢迎就本报告或我们在可持续发展方面的表现提出意见。  
请填写网上问卷或联络：

**香港中华煤气有限公司**  
**企业安全及风险管理部**



 地址 香港北角渣华道363号21楼  
 传真 (852) 2590 6344  
 电邮 [ccd@towngas.com](mailto:ccd@towngas.com)  
 网址 [www.towngas.com](http://www.towngas.com)