

熱戀好生活 源自天然氣



我們引入天然氣作為其中一種生產煤氣之原料，減低製氣成本，為住宅及工商用戶節省煤氣費用。



# 香港核心業務

煤氣公司深信溝通是互信之基礎。自2006年4月發生一宗不幸之煤氣事故後，公司迅速應變，主動增加與公眾安全有關之新措施，以恢復市民對安全可靠之煤氣供應之信心。10月，公司引入成本低於石腦油之天然氣，作為兩大煤氣生產原料之一，為客戶節省煤氣費用，回饋公眾對我們之支持。

## 住宅及商業業務

截至2006年底，公司擁有超過160萬名住宅客戶，以及大約15,000名工商業客戶，較2005年合共增長1.6%。惟本地市場日趨成熟、新樓宇供應量不多，加上2006年天氣特別溫暖，令本年度之煤氣銷售量受影響。

引入天然氣為煤氣之生產原料後，公司於2006年底在能源市場取得更大優勢。此外，由於公司於2003年簽署一項為期25年之天然氣協議，而協議所訂定之價格水平遠低於現時之石腦油價格，因此自去年10月起，客戶每兩個月須繳付之煤氣費減少逾10%，令公司在住宅及工商燃料市場上之競爭力不斷上升。

針對高消費市場之  
「超勁火」嵌入式平面爐。



2006年企業形象廣告，  
推廣煤氣公司之展望和使命。



公司於本年度加強市場推廣工作，透過展銷會和推廣宣傳活動，向公眾介紹公司之爐具產品和服務。政府將於2007年恢復出售居屋，此舉亦將推動公司業務增長。居屋已停售四年，相信空置單位於出售後將進行裝修，有助公司吸納新客戶，以及銷售更多爐具。

公司推出之新產品不但外型時尚，設計亦極具心思。繼成功推出「超炎火」及「內炎火」兩款功能卓越之煮食爐後，我們於去年7月更上層樓，推出火力特強之「超勁火」嵌入式平面爐，讓客戶有更多選擇。採用陶瓷玻璃面板的「超勁火」爐具，銷售情況十分

理想。我們亦於2006年推出一款具備先進燒烤功能之對流式嵌入式煤氣焗爐，提升客戶使用明火煮食之樂趣。

在競爭激烈之商業燃料市場上，公司透過減煤氣費及推出更迎合客戶需要之燃氣應用方案，保持銷售成績。我們於年內與多間大型醫院和酒店合作，協助它們改裝柴油鍋爐，轉用更潔淨之煤氣。此等改裝工程不但降低商業客戶之能源成本，更有助減少空氣污染，令公眾得益，締造多贏局面。年內亦有多間新酒店選用煤氣作為其熱水系統之燃料。

商業客戶普遍對高效能爐具和設備有極大需求，餐飲業亦不例外。公司於2006年4月推出一款超高效能之新式蒸爐，滿足中菜烹調法對蒸煮過程之嚴格要求，廣受業界歡迎。

一年一度之「美食之最大賞」由煤氣公司與香港旅遊發展局攜手主辦。比賽於去年10月舉行，大會邀請本地廚師比試創意及烹調造詣，並鼓勵公眾投票選出最受歡迎之菜式。賽事完結後，煤氣烹飪中心邀請得獎者示範菜式，市民反應熱烈。此等示範課程與煤氣烹飪中心於2006年推出之「名廚會客室」活動一樣，旨在鼓勵市民多嘗試在家中烹調本地和外國之高級菜式。

## 香港核心業務

### 2006煤氣公司服務承諾成績

		成績
可靠程度	源源不絕之煤氣供應（超逾99.99%）	<b>99.994%</b>
	因維修或其他工程而需暫停煤氣供應（三天前預先通知客戶）	<b>100%</b>
	12小時內恢復煤氣供應	<b>100%</b>
安全程度	緊急搶修隊（90%遇求助時於30分鐘內抵達現場） <sup>1</sup>	<b>93.66%</b>
預約服務	於兩個工作天內提供維修及安裝服務	平均 1 天
效率和方便程度	客戶服務熱線（來電於四聲鈴響內接聽）	<b>96.70%</b>
	一個工作天內接駁或截斷煤氣供應	<b>100%</b> （因應客戶要求）
	截斷煤氣兩小時後到客戶中心退回開戶按金	<b>99.92%</b> （因應客戶要求）
服務質素	高效率 <sup>2</sup>	<b>8.74</b>
	親切、誠懇和專業服務 <sup>2</sup>	<b>8.77</b>
處理客戶意見	於三個工作天內處理書面建議	<b>100%</b>
	兩星期內解決問題或告知客戶解決方法和所需時間	<b>100%</b>

1. 平均為19.91分鐘，已涵蓋所有需要煤氣公司員工即時抵達現場之事件，無論該事件是否屬煤氣事故。

2. 根據獨立資料研究公司於2006年1月至12月每月進行之客戶調查結果計算得分。以10分為滿分，承諾取得8分以上之成績。

### 客戶數目

公司（千戶）



### 服務推陳出新

公司於2006年投放大量資源，提升不同範疇之服務質素。我們於年內將三家客戶服務中心遷往人流更暢旺之位置，方便客戶前往。這三家服務中心設計時尚親切，並設有別具創意之「水療天地」。啟用至今，客戶絡繹不絕，煤氣公司優秀之企業形象亦更深入民心。

公司整體之爐具質素日趨完善，加上我們積極鼓勵客戶更換，而不只是修理低效能和不符合環保原則之舊款爐具，令2006年之客戶預約維修個案較2005年下降10%。除了每18個月進行一次之定期安全檢查外，我們亦主動探訪裝有舊式爐具（例如無煙道式或普通煙道式熱水爐）之客戶，這亦是客戶預約維修個案下降之主因。

多名煤氣公司僱員於6月獲香港管理專業協會頒發傑出推銷員獎，表揚他們之卓越表現。公司之前線僱員（包括在門市或熱線中心工作，或須經常造訪客戶之僱員）對客戶態度熱誠、關懷備至，令公司於年內錄得之投訴個案下跌15%。

公司於年內進行定期客戶意見調查，結果顯示客戶對安裝及維修服務之滿意度持續上升。負責安裝及維修服務之技術人員均曾接受嚴格訓練，積極鼓勵客戶以符合可持續發展之原則，處置舊式爐具，避免將爐具棄置於堆填區。

我們經常根據客戶之意見制訂相關服務措施，迎合客戶需要。例如：我們於2006年採用高速數碼編印技術，印製更清晰易讀之煤氣賬單；同時，我們增加繳費方法，包括將更多信用卡納入自動轉賬範圍，以及客戶可在便利店繳費。

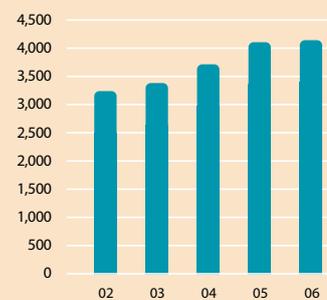
「美食之最大賞」  
讓名廚盡展廚藝。

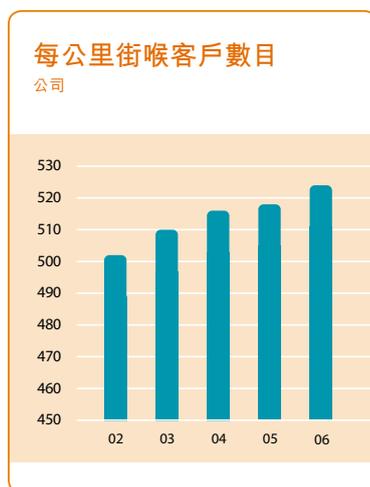


## 煤氣供應

公司於去年10月開創新里程，正式引入期待已久之天然氣作煤氣生產原料，藉此減低廢氣排放，並為客戶節省煤氣費。我們亦繼續拓展供氣網絡，致力提升系統質素。但另一方面，4月發生一宗嚴重煤氣事故，對公司之應變能力及危機管理能力帶來極大考驗。

每僱員營業額  
公司 (港幣千元)





### 以天然氣為原料

大埔煤氣廠自2006年10月開始引入天然氣作為煤氣生產原料，為客戶帶來莫大裨益。此舉除了為客戶節省煤氣費外，長遠而言，煤氣生產亦毋須依賴單一原料，令供應更趨穩定。

煤氣公司採用之液化天然氣來自澳洲，由遠洋船隻運送至設於深圳之廣東液化天然氣接收站。經氣化後，再通過一對長34公里、直徑450毫米之高壓海底管道，輸送至位於大埔之接收站。大埔廠房之相關設施已於2006年第三季進行測試，並於同期正式投入運作。

鑑於現時輸送至大埔煤氣廠之天然氣供應穩定，公司期望盡快於煤氣生產過程中採用更多潔淨之天然氣。我們正興建一條管道，連接大埔之天然氣接收站及位於九龍之煤氣廠，使後者亦可引進潔淨之天然氣，作為其中一種煤氣生產原料。

### 網絡擴展

煤氣是優質生活中不可或缺之元素，因此公司有責任確保供氣服務能滿足社會大眾之期望。由於部分新界地區人口於過去20年急劇上升，公司急需擴展供氣網絡，令供氣範圍更廣，服務更為可靠。

公司於2006年為總部大樓之調度中心安裝先進之監察設施，提升監控質素。截至2006年底，全港之煤氣管道網絡總長度約為3,236公里，因此，妥善管理供氣網絡對客戶十分重要。

全長24公里之東部輸氣管道，興建進度理想，預料將於2007年竣工。屆時新界東部將擁有一個環形管網系統，令供氣服務更可靠。公司亦於2006年開始為供氣予新界西部之主幹管道改為環形系統，以確保系統持久可靠。此外，為配合政府提出之東南九龍發展計劃（該計劃旨在重建舊機場用地及附近地區），公司正與政府部門和其他機構保持緊密聯繫，討論相關之管網拓展工程。

## 香港煤氣網絡



### 煤氣事故及改善措施

2006年4月，本港一幢舊式住宅大廈之電梯大堂下之密閉空間，因有煤氣積聚而發生爆炸，事故中兩人不幸身亡，多人受傷。

該宗不幸事故發生後，公司立即竭盡所能，幫助大廈居民重新投入生活，提供實際援助。我們迅速成立緊急救援基金，以補保險賠償或政府援助之不足，並且協助居民復修大廈。

公司動員所有部門一同探討意外成因，確保日後不會再有同類事故發生，從而重建香港市民對公司之信心。我們有責任從是次事故中總結經驗、汲取教訓，將有關經驗轉化為有效行動，進一步提高氣體安全水平。



煤氣公司人員在更換管道時，跟從全面之安全工作守則。

司法機關現正為事故進行相關調查，而公司則積極更換超過20年之中壓球墨鑄鐵喉管，以及加強此等喉管之滲漏巡查工作，由每年三次倍增至六次。我們又全面檢查住宅樓宇及抽樣檢查商業大廈和工廠大廈，堵塞所有通往密閉空間之空隙，防止氣體滲入。

公司會實行之其他措施包括：若發現樓宇出現密閉空間，公司便會將資料輸入電子網絡地圖系統，並將有關資料呈交消防處，方便雙方協調工作。此外，公司若收到任何懷疑地底洩漏煤氣之消息，而又從內部資料得知有關地點附近之樓宇有密閉空間，公司便會即時向消防處提供資料。

## 僱員及革新

公司近年大力改革見習行政人員計劃。鑒於此計劃不單重視技術培訓，也注重建立更有系統之人才管理模式，因此公司安排見習行政人員到內地接受為期六個月之實習培訓，讓他們有機會認識公司正在急速發展之內地業務。

此外，公司正加強一項專為高層行政人員而設之領袖培訓計劃。此項長期計劃將為參與者度身訂造培訓及發展方案，拓展他們之領導才能和企業家特質，使他們在專業領域及個人發展兩方面均能充分發揮潛能。

2006年，公司推出專為經理和行政人員而設之領袖發展及調配計劃。此計劃透過選拔、評估及培訓等工作，讓參與者了解集團發展所需之領袖特質，繼而提升他們之領導才能，使公司擁有一隊可隨時於各領導階層主導改革和激發創意之優秀人才，推動集團持續增長，締造競爭優勢。

我們之優質服務計劃於2006年繼續締造佳績，成效顯著。公司超過800名僱員於年內共完成70個項目，帶來相當於至少港幣2千萬元之實際利益。公

司憑著僱員之創新意念，得以改善產品設計，提高運作效率，並加強客戶服務質素。

來自香港和部分內地合資公司之優質服務小組，於2006年舉辦了多場工作坊。我們其中一隊優質服務小組，於2006年9月在南京舉行之第28屆全國質量管理小組代表會議中，跟與會者分享成果。該小組研究舊式爐具可循環再用，不必丟棄於堆填區；此項研究成果獲上述會議之籌委會垂青，安排於大會上發布。

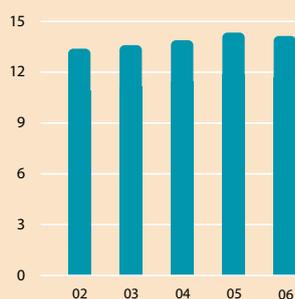
僱員義工參與嶄新之「Cooking for Fun 兒童英語學習坊」活動，教導小朋友英語。



## 香港核心業務

### 每僱員煤氣銷售量

公司 (百萬兆焦耳)



政府於11月向煤氣公司轄下之工程技術訓練中心頒發證書，表揚公司多年來透過學徒訓練計劃，為年輕人提供培訓和就業機會。此外，工程技術訓練中心其中一名學徒榮獲職業訓練局頒發2006年度之傑出學徒獎，得到前往新加坡考察之難得機會。

年內，工程技術訓練中心繼續支援集團於內地之合資公司，包括為總經理和技術人員提供職前培訓、為合資公司安排網絡及應用技術訓練課程，以及因應廣東及山東培訓中心之需要，安排導師培訓課程。為確保所有內地業務能與香港

業務之標準全面接軌，集團會向內地合資公司派發由工程技術訓練中心設計之網上學習軟件，確保他們獲取一切與技術、專業知識和安全工序有關之最新資訊。

### 企業社會責任

公司於5月舉辦端午節公益活動，包括親子裹糉比賽，讓參加者透過競逐最佳創意、最佳味道和最具親子合作精神等獎項，明白家庭關係之重要。我們繼續獲立法會議員、區議員和地區義工支持，齊心參與包糉活動，並到學校推廣，鼓勵學生一起參與。是項活動合共包裹超過12萬隻糉子，並全部贈予長者及有需要人士。

透過舉辦各種大型公益活動，照顧長者之需要。

中秋節是溫情洋溢的節日，公司連續六年舉辦「愛心月餅顯關懷」活動，邀請眾多義工、商業機構，以及社區人士合力製作月餅，贈予各區長者。我們於2006年合共派發68,000個月餅，部分更由參與「Cooking for Fun 兒童英語學習坊」之20多名學員親手製造。

公司與社會福利署於2006年5月合作開辦「Cooking for Fun 兒童英語學習坊」。煤氣僱員義工及煤氣烹飪中心導師在社會福利署協助下，盡心教導1,200名有需要之兒童（以新移民為主），協助他們建立自信、擴闊社交圈子，並提升他們對英語學習之興趣。

公司於12月贊助由衛生福利及食物局和香港展能藝術會舉辦之首屆國際共融藝術節。公司認同大會理念，希望透過舉辦藝術展覽、座談會、音樂會及多媒體工作坊等，令傷健人士打成一片，締造和諧共融社會。



國際共融藝術節透過多媒體活動，推廣傷健共融。

公司於2006年第二季成立區議會聯絡小組辦公室，專責整合及編排小組之活動，制訂較長遠之活動方針，使各小組之活動更具成效。重組工作完成後，公司與區議會和民政事務處會面時抱有更清晰之目標，令社區人士更快了解公司之最新政策和服務，並且增強問責。區議會和民政事務處均對新措施表示歡迎，公司為此十分鼓舞，並衷心期望能繼續與它們建立更密切之伙伴關係。