
煤氣公司

資料冊

2010

環境保護
安全及健康
業務運作及財務資料



煤氣

香港中華煤氣有限公司

序 言

香港中華煤氣有限公司(煤氣公司)為貫徹維持透明度的方針，特別編印2010年公司資料冊，為廣大市民全面介紹其運作和服務的概況。

本資料冊介紹煤氣公司在各方面的工作成果，包括過往一年的業務、運作檢討，以及財務概況。

本小冊子特別著重介紹有關煤氣公司的安全措施及常規，包括對緊急事故的迅速回應，以及為維持家居的煤氣安全和提高客戶的安全知識而作出的努力。

煤氣公司深明與客戶保持聯繫十分重要，因此除設立24小時客戶服務熱線解答客戶查詢外，更透過客戶服務關注小組，與客戶保持直接有效的溝通。

此外，煤氣公司的環保措施亦卓有成就，令業務運作能充分符合環保要求。

然而，煤氣公司不會因此而鬆懈，我們會繼續精益求精，為客戶提供更高質素、更物有所值的服務。

如欲查詢，請致電煤氣公司企業傳訊部，電話2963 3483。

內容大綱

第一部分：業務運作

- | | |
|-------------------------|-------|
| 一. 業務回顧 | 5-10 |
| (a) 銷售與市場推廣 | |
| (b) 客戶服務 | |
| (c) 網絡與基建 | |
| (d) 環境可持續發展 | |
| (e) 讓僱員發揮所長 | |
| 二. 安全 | 10-16 |
| (a) 客戶安全 | |
| (b) 職業安全及健康 | |
| (c) 煤氣生產廠房安全 | |
| (d) 網絡安全 | |
| (e) 緊急事故、安全檢查及安全推廣活動統計圖 | |
| 三. 服務承諾 | 17-18 |
| (a) 2010年成績 | |
| (b) 2011年服務承諾 | |
| 四. 客戶聯繫 | 19-20 |
| (a) 客戶服務關注小組 | |
| (b) 客戶服務熱線及緊急事故熱線 | |
| (c) 資訊單張 | |
| (d) 客戶讚許及投訴數目 | |
| 五. 效率(產品及生產力量度) | 21-22 |
| 六. 收費 | 22 |
| (a) 保養月費 | |
| (b) 燃料調整費 | |

內容大綱

第二部分：環境保護

- | | |
|------------------|-------|
| 一. 環保推廣活動 | 23 |
| 二. 環保培訓及教育 | 23 |
| 三. 環保成就 | 23 |
| 四. 環保表現 | 23-26 |
| (a) 環保資料 | |
| (b) 2010年生產廠房排放量 | |

第三部分：財政概況

- | | |
|------------|-------|
| 一. 綜合損益表 | 27 |
| 二. 綜合資產負債表 | 28-29 |
| 三. 核數師報告書 | 30 |
| 四. 董事酬金 | 31 |

業務運作

一. 業務回顧

(a) 銷售與市場推廣

2010年，香港核心業務取得豐碩成果。年內，客戶數目增加25,593戶至172萬戶，而燃氣銷售量則增加1.1%，主要原因是經濟復蘇，帶動工商業客戶用氣量增加。受惠於暢旺之物業市道，爐具銷售量也刷新紀錄，較2009年增加6.1%。

住宅及商業業務

香港經濟復蘇，旅遊業及其相關行業如飲食及酒店業非常興旺，加上我們在業務推廣之努力卓有成效，年內工商業煤氣銷量增加了2.8%。不少酒店和醫院轉用煤氣，以應付他們需要大量能源來提供蒸汽和熱水。為迎合飲食業之需要，我們致力發展高效能燃氣爐具，使廚房環境更環保和更涼快。

我們不斷推出新式商用廚房爐具，例如平底爐和中式炒爐，可提高效能超過30%；亦推出一系列特別為安老院舍設計之爐具，並與多家在飲食業界知名之洗碗碟機供應商建立業務伙伴關係，鞏固公司在商用洗碗碟機市場之地位。

為滿足住宅客戶之需要，我們積極研發和推廣外形悅目、節省能源和操作簡易之燃氣爐具，讓客戶享受更舒適方便之生活。憑藉這份堅持和努力，我們成功開發了多款獲獎產品，爐具銷量也因而大幅上升。

繼Elemento 爐具系列取得成功後，我們於2010年再推出高效能「蓮芯火」嵌入式平面爐，同樣大受歡迎。這款新式煮食爐備有熄火安全裝置、預校熄火時間功能和易潔密封陶瓷爐頭，使煮食和清潔更簡單方便；而「蓮芯火」爐頭之雙層火力強勁集中，節省能源多達20%。

多年來，我們為住宅項目設計時尚實用之廚房，具備專業知識，也累積了豐富經驗。我們將之推廣至零售市場，開設Mia Cucina高級廚房設計及顧問服務，按客戶個別需要設計最合心意之環保節能廚房，並提供一系列最新式之爐具，迎合不同客戶之品味。

年內，我們推出平牆排氣式熱水爐、新式恆溫熱水爐，以及一系列功能更齊備之抽油煙機。這些現代化爐具外形輕巧，備有更先進之安全裝置，操作也更簡易，不但可提高香港市民之生活質素，更有助公司拓展市場，在競爭中穩佔優勢。

(b) 客戶服務

為了讓客戶享受優質生活，我們除了供應安全可靠之能源，也提供親切、專業和高效率服務。我們時刻以客戶為先，提供之優質服務備受推崇，使公司連續七年獲頒「Q嘜優質服務」認證。

我們在年內推廣電子賬單服務，鼓勵客戶登記以支持環保，得到積極回應。截至2010年底，共有超過45,000名客戶登記此服務，較2009年增加超過一倍。以節省之紙張和郵遞所消耗之能源計，每位電子賬單客戶每年可減碳316克。公司也會為每位選用電子賬單服務之客戶捐出港幣6元予香港地球之友，支持其植樹計劃，更邀請客戶參與這項植樹活動，推廣環保信息。隨着更多客戶選用電子賬單，我們可為保護環境作出更大貢獻。

為推廣我們之環保產品和服務，我們推出「綠多賞」計劃。客戶在我們之零售網絡消費，可獲綠葉貼紙，換領現金券使用。同時，我們於各零售點設立環保生活坊，提供一系列健康及低碳產品，如節省能源又易於清潔之烹調器具，以及環保清潔產品，鼓勵客戶實踐環保生活。

我們積極向香港年輕一代推介明火煮食之好處。年內，我們為學生安排參觀活動及舉辦逾100次明火煮食示範。我們也採用各種嶄新之電子媒體，開展多項推廣及宣傳活動，包括首次推出智能手機應用程式，讓用戶隨時隨地瀏覽超過1,000款食譜、報讀煤氣錶度數、玩趣味烹飪遊戲，以及使用個人減碳日誌，實踐低碳生活。

為保障客戶安全，技術員每18個月到客戶家中進行定期安全檢查，檢測煤氣管道和裝置。我們也藉着這機會與客戶直接溝通，推廣家居用氣安全，並鼓勵使用舊式爐具之客戶轉用更安全之新式爐具。定期安全檢查成效顯著，年內緊急事故減少23%，安全水平不斷提高。

(c) 網絡與基建

我們致力供應潔淨環保能源，因此持續增加使用更環保之天然氣生產煤氣。現時，煤氣生產原料中約有六成是天然氣，此潔淨能源除了具備環保效益，也可降低成本，令客戶雙重得益。

為進一步增加天然氣之應用，我們現正鋪設一條全長15公里之管道，將天然氣輸往馬頭角煤氣廠，工程進展良好。此外，我們繼續採用來自船灣堆填區和新界東北堆填區之沼氣。現時煤氣生產燃料中約2.3%是堆填區沼氣，足以今年內減少排放45,000噸二氧化碳，以及節省約14,000噸石腦油。由於堆填區沼氣應用計劃成功，我們正研究是否可在其他堆填區應用沼氣。

煤氣網絡遍布全港，為客戶供應源源不絕之煤氣。我們非常重視供氣之穩定性，不斷強化煤氣網絡和改善供氣系統。我們正於屯門鋪設全長9公里之環形管道，以提高該區供氣之可靠程度，工程進度理想。為配合東南九龍及新郵輪碼頭之發展，有關之供氣網絡設計及建造正積極進行。海洋公園正擴建新設施，其中包括三家酒店。而為海洋公園而進行之供氣網絡主幹管擴展工程已完成。

網絡運作安全極為重要。我們採用完善之網絡監測系統，並推行預防性維修計劃，以監測和加強網絡運作安全，並確保供氣穩定。我們採用先進技術和設備，全面監察管道網絡、巡查工地及進行滲漏檢查。年內，我們於18,400個第三者開挖地盤進行超過163,000次檢測，並為逾7,000公里之管道進行滲漏檢查。

除了推行上述監測措施，我們近年亦改用質量更佳之管道，因此第三者損壞管道之事故，以及其他由公眾報告之煤氣洩漏事故均大幅減少，過去10年之減幅逾75%。為了使僱員對網絡運作安全保持高度警覺，以及加強煤氣生產廠房和設施之安全措施和緊急事故處理程序，我們在年內與消防處進行多次聯合防火及火警演習，並進行桌面緊急應變演練。

我們致力把安全文化推展至承辦商，因此在鋪設管道之合約中引入「安全、工程質素及環保表現獎勵計劃」，進一步加強承辦商及其前線僱員之安全和環保意識。

我們最新研發之「立管檢查機械人」，利用數碼鏡頭和氣體洩漏探測器，進行日常檢查和維修工作，大大加強輸送煤氣至客戶家中之立管之運作安全。同時，這個新裝置可減免僱員在高空工作，提高職業安全水平，因此在「香港職業安全健康大獎」中榮獲「安全改善項目大獎 — 金獎」及「最佳演繹大獎 — 銀獎」。該獎由職業安全健康局聯同勞工處及其他專業組織合辦，旨在表揚在職業安全方面有傑出表現之機構。

(d) 環境可持續發展

公司作為主要之能源供應商，對於環境保護極為重視。我們致力保護環境，在煤氣生產過程中採用環保燃料。早於70年代，我們在香港已改用潔淨之石腦油生產煤氣，大幅減少產生之二氧化硫。其後，我們又引入非常潔淨之化石燃料 — 天然氣，並採用來自堆填區之沼氣生產煤氣；這兩種能源約佔煤氣生產燃料之六成，大大減低溫室氣體之排放。

為了在社區推動市民減少碳排放，我們積極支持環保團體舉辦之活動，包括香港地球之友舉辦之「綠野先鋒」植樹比賽，以及會在三年內植樹一萬棵之企業植林計劃；贊助由環保觸覺舉辦之「香港無冷氣夜」，呼籲市民在九月某個晚上關掉冷氣機，宣揚節能信息；支持由世界自然基金會主辦之「地球一小時」熄燈行動。我們於內地之公司也同樣響應「地球一小時」，當天無論在工作間或在家中都關燈一小時，為環保出一分力。

我們致力為市民締造優質生活環境，同時也積極幫助社會上有需要人士和弱勢社群，表達對他們之關懷和支持。

2010年，我們舉辦一年一度之「萬糴同心為公益」活動，包裹逾210,000隻愛心糴贈予有需要人士。煤氣義工也在端午節期間為香港盲人輔導會之視障人士舉辦工作坊，教授裹糴技巧。

在「愛心月餅顯關懷」活動中，520名立法會議員和區議員、55個地區組織，以及煤氣義工合力將230,000個愛心月餅，贈予長者及弱勢社群。

我們也全力推動社會企業之發展。由公司支持成立之「CookEasy煮餸易」社會企業獲《壹週刊》頒發「社會企業服務大獎」，足證這項計劃成效卓著。公司也聘請一家提供清潔服務之社會企業負責辦公室之清潔工作，為社會企業之僱員提供就業機會。此外，我們推出一項名為「燃點明Teen」青年就業計劃，讓邊緣青年在公司位於尖沙咀之「Flame」餐廳接受為期一年之職業培訓，學習專業廚師之烹調技巧。

公司與勞工處及職業訓練局合辦在職培訓計劃，讓見習人員和年輕大學畢業生學習所需之專業技能，在工作時更具信心。

(e) 讓僱員發揮所長

近年公司業務迅速拓展，對於具備豐富經驗之優秀人才需求殷切。公司為了延聘人才，建立優秀團隊，除了為僱員提供全面之薪酬福利，吸引最合適人才，亦為他們安排完善之培訓，讓其發展事業，盡展所長。

為確保香港前線僱員保持一貫卓越服務水平，中華煤氣工程學院也設計了一系列有關客戶服務之進修訓練課程，讓前線僱員溫故知新，加強服務技巧，訓練時數合共2,556小時。我們也為業務伙伴提供這類進修訓練課程。

公司銳意培育優秀燃氣技術人員，以提供安全可靠之服務，並保持在燃氣行業之競爭優勢。我們除了設有「氣體技工學徒訓練計劃」和「見習網絡技工訓練計劃」外，亦為承辦商舉辦「註冊氣體裝置技工訓練課程」，並且推出有關燃氣技術之進修訓練課程，在年內之訓練時數超過36,000小時。隨着內地下游燃氣業務急速增長，我們致力提高內地技術人員之專業水平和安全意識。年內，有2,607名技術人員完成訓練，訓練時數逾74,000小時。

我們非常重視僱員之身心健康和個人發展，故推行合適措施照顧僱員需要，因而建立了良好企業形象。我們之努力獲得外界認同：煤氣公司獲頒香港十大最受歡迎僱主，而根據一項由國際顧問公司進行之調查，公司在香港100個理想僱主中排名第11位。另一項對全球400,000學生和專業人士進行之意見調查則顯示，公司是香港能源業界最理想之僱主。在內地，我們更被譽為致力促進僱員發展之最佳企業。

近年，我們推出一系列措施，使僱員在工作和生活兩方面取得更佳平衡。這些措施包括五天工作周、三天侍產假和三天婚假。我們也為僱員安排促進健康和減壓之活動，例如瑜伽、健體搏擊、普拉提等。

為了提高僱員之工作投入度，並且提供更佳之工作環境，我們在年內進行主題為「揚聲展動力」之僱員投入度意見調查，得到僱員積極支持，回覆問卷之比率高達97%。

此外，我們為需要長時期使用電腦工作之僱員提供職業健康及安全訓練，幫助他們保持良好坐姿，預防背痛及其他背部疾患。

二. 安全

(a) 客戶安全

公司在所有營運層面都高度重視安全。為了讓公眾清楚瞭解如何以安全的方法及負責任的態度使用煤氣產品，我們在2010年舉辦了12次安全展覽，秉承公司一貫將安全信息直接帶給消費者的優良傳統。公司也十分關注爐具安全，我們去年進行了逾111萬次定期安全檢查，深受住宅客戶歡迎。

(b) 職業安全及健康

為確保健康及安全水平達到最高標準，我們繼續為僱員、承辦商和供應商提供不同之安全訓練課程和推出保障健康之措施。年內，我們的工業安全表現出色，錄得與去年相同的安全記錄，全年有12宗工業意外，意外率為0.29。

為推動安全文化及持續改善內部緊急事故應變程序，我們與消防處進行了多次聯合火警演習。這些演習有助我們確保事故發生時，緊急事故協調小組與消防人員能緊密合作。

為了提高供應商、承辦商和公眾的安全和風險管理意識，我們舉辦了「健康、安全及環保問答比賽」，共有超過300位來自各部門、附屬公司及承辦商同事參與。此外，我們也舉辦了各項健安環宣傳活動，包括「健安環海報設計大賽」、「健安環標語創作大賽」；以及一系列的健安環講座，如安全使用顯示屏幕，承辦商溝通大會等，藉此提高他們的職業安全及健康意識。

(c) 煤氣生產廠房安全

煤氣公司對大埔煤氣廠及馬頭角廠的安全性、可靠性及管理系統充滿信心。這兩間廠房皆由國際知名的承建商設計及興建，並運用穩定可靠的工程和化學程序。廠房的員工擁有豐富經驗，肩負廠房的營運及保養工作，兩間廠房自從投入服務以來均能維持源源不絕的煤氣供應，以至公司於2010年的供氣可靠程度達致99.993%的極高水平。

煤氣公司已投放了不少的努力，務求令兩間煤氣廠的運作和生產情況維持於最佳水平。馬頭角廠已擁有33年的安全可靠生產紀錄，而配備了先進電腦控制系統及精密儀器的大埔煤氣廠，則已一直順利運作了24年。我們在這兩間廠房均奉行最嚴謹的運作守則及工作程序，並裝置了自動警報系統和安全互鎖系統作後備保障，以防止任何危險事故發生。透過一系列的滅火設施、訓練有素的緊急應變隊伍以及經常舉行的緊急事故演習，我們確保在遇到緊急事故時能迅速採取相應行動。我們的安全水平可媲美本港以至海外的公用事業機構。

有關的政府部門不斷監察公司廠房的運作表現，我們亦與它們保持良好的合作關係，並完全遵守有關的法例要求。因此，兩間廠房均沒有接獲任何被有關當局起訴的個案。

生產廠房意外度數率經常維持於低水平，約每十萬工時有0.5宗意外，而且一般都是輕微意外。然而，為了達致零意外，每當廠房出現意外時，管理層便會徹底檢討事故成因，並採取一切可行的防禦措施。多年以來，公司廠房沒有出現重大的煤氣事故。

長遠而言，煤氣公司將會繼續研究及推行各類危機及風險管理措施，以保障僱員、廠房以至附近居民的安全，並確保廠房運作暢順，維持百份百的可靠水平。

(d) 網絡安全

我們非常重視網絡運作安全，故此對網絡設施進行保養和修復計劃，以監察和加強管道安全運作。同時，我們引入更先進之設備和技術，進行嚴格之管道檢查和漏氣測試，以確保高度安全水平。

年內，我們為緊急搶修隊添置新裝備，以便處理緊急事故。緊急搶修隊車輛配備了電腦，有助快速查閱資料；並使用新式激光甲烷探測器進行洩漏測試，以及先進探測儀器檢查鋼管保護層之狀況。

雖然公司管理和供應之爐具都符合嚴格之國際標準，但是我們仍努力不懈，不斷提高安全水平。我們仍然透過精練的洩漏測量為管網進行每年一至六次嚴謹的檢查，以察看管道之狀況及有否氣體洩漏，來確保管網的完整性。

此外，我們增加針對第三者挖掘工程而進行的坑道檢查次數，以減少工程對煤氣管道造成損毀。2010年，煤氣公司進行約163,281次坑道檢查，巡查了18,400個有工程進行的地盤。

(e) 緊急事故、安全檢查及安全推廣活動統計圖

(i) 突發事故數目

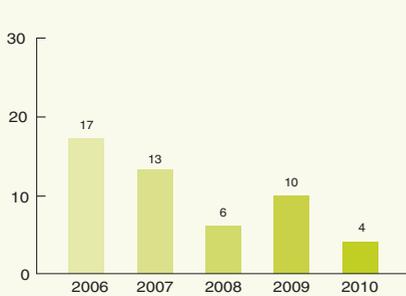


突發事故是指無論該等事故是否涉及煤氣，但煤氣職員均需要即時到場處理的事故。

在2010年接獲的16,077宗突發事故中，只有341宗屬於煤氣事故。煤氣事故分為以下幾類：

- 來自警方或消防聯絡中心的報告
- 不受控制的煤氣洩漏 (即使關閉煤氣錶掣也不能確定可以制止的煤氣洩漏)
- 造成致命或非致命的傷人事故
- 關乎爆炸或火警損毀財物的事故
- 煤氣供應中斷

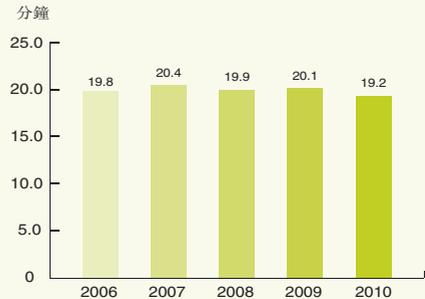
(ii) 嚴重煤氣緊急事故數目



在2010年的341宗煤氣事故中，只有4宗屬於嚴重煤氣緊急事故。

* 嚴重煤氣緊急事故是根據氣體安全規例界定。

(iii) 煤氣事故的平均回應時間



煤氣公司對嚴重意外事故的迅速回應，已達至世界水平。來年，我們將繼續改進此項服務，務求將回應時間縮至更短。

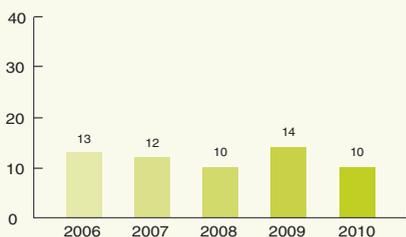
(iv) 致命煤氣意外數目

年份	2006	2007	2008	2009	2010
意外數目	1	0	0	0	0

* 自殺個案不包括在內。

煤氣公司致力推廣煤氣安全並迅速回應緊急事故，使過去五年來煤氣緊急事故所造成的死亡意外維持於極低水平。

(v) 涉及由第三者損壞煤氣喉管的意外數目



過去五年，煤氣公司成功大幅減少因第三者損壞而造成的意外事故。在2010年，這方面的意外事故數目依然保持在相對較低的水平。

(vi) 坑道巡查

2010年巡查有工程進行的地盤數目

香港	九龍	新界	總數
5,453	5,556	7,391	18,400

為了防止管網設備受第三者損壞，煤氣公司致力與有關的道路工程公司就各項道路挖掘工程保持緊密聯繫。我們不但提供喉管位置圖及相關的安全建議，更為建造業界舉辦安全講座。2010年，共有580位承建商員工參加了我們舉辦的安全講座。同時，公司亦主動派遣技術員前往施工地點，進一步確定喉管位置以策萬全。

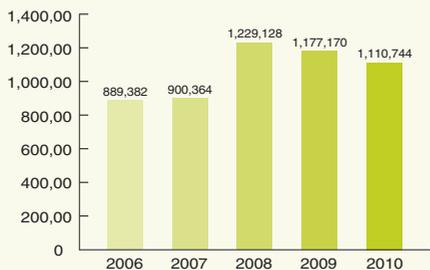
(vii) 煤氣洩漏及輸氣喉管巡查數目

喉管種類	測量頻率
輸氣喉管： — 高壓及次高壓B主喉	至少每年進行一次
配氣喉管： — 置於建築物下或建築物內的聚乙烯管或鋼管 — 中壓球墨鐵管或所有鍍鋅管 — 低壓球墨鐵管 — 其他	至少每年進行兩次 至少每年進行六次 至少每年進行三次 至少每年進行一次

煤氣公司實施嚴格的防漏巡查。我們經過特別訓練的技術員，採用先進的儀器——火焰電離檢測器及可燃氣體檢測器，定期為各類喉管進行防漏巡查。這些精密的儀器可探測極輕微的煤氣滲漏，有助防患未然。由於防漏巡查能有效預防重大的氣體洩漏事故，因此我們安排的巡查次數，遠較外國同業頻密。

煤氣公司主動推行嚴格的煤氣洩漏偵測及坑道檢查計劃，2010年由公眾向煤氣公司報告的供氣網絡氣體洩漏事故僅錄得每年每公里0.019宗。即使只有利用精密的洩漏偵測儀器才能探測得到的輕微滲漏也計算在內，有關數字亦只是每年每公里0.103宗，遠較許多同類型都市的數字為低。

(viii) 定期安全檢查次數



煤氣公司採取積極主動的態度，每18個月周期為客戶檢查煤氣爐具、煤氣裝置和室外喉管，以維持住宅的煤氣安全。

(ix) 不合標準爐具更換數目

煤氣公司更透過各種教育和推廣計劃，鼓勵客戶更換不合標準的爐具。我們於1999年推出了折扣計劃，鼓勵客戶轉用更安全的熱水爐及煮食爐具，而在2010年，我們已為客戶更換了349個無煙道式熱水爐及普通煙道式熱水爐。

(x) 安全展覽及安全講座數目

煤氣公司以不斷推廣家居安全備受讚揚。安全展覽及講座是煤氣公司推廣安全的主要渠道，既能引起公眾對煤氣安全的關注，亦能增加他們的安全知識。2010年內，我們在全港九各屋邨及老人中心舉辦了12次安全展覽和6次安全講座，在活動中派發有關煤氣安全的資料單張和小冊子。

(xi) 僱員的工業安全表現



煤氣公司致力為僱員提供安全及健康的工作環境。由2006年至2010年，公司於每十萬工時僅發生少於一宗工傷意外。煤氣公司將繼續為僱員提供職業安全培訓，以進一步減少發生意外的機會。

三. 服務承諾

煤氣公司自1994年起每年就煤氣供應的可靠和安全程度、僱員的服務態度、服務的效率和方便程度、預約服務以至投訴處理訂下「煤氣公司服務承諾」。秉承過去16年的卓越成績，煤氣公司將再接再厲，訂立更高的目標，不斷提高服務質素，確保客戶能享受到更高水平的服務。

(a) 2010年成績

	<u>成績</u>
可靠程度	
• 源源不絕的煤氣供應 (超逾99.99%)	99.993%
• 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)	100%
• 12小時內恢復煤氣供應	100%
安全程度	
• 緊急搶修隊 (90%遇求助時於30分鐘內抵達現場) ¹	96.67%
預約服務	
• 於兩個工作天內提供維修及安裝服務	平均1.07天
效率和方便程度	
• 客戶服務熱線 (來電於四聲鈴響內接聽)	95.20%
• 一個工作天內接駁或截斷煤氣供應 (因應客戶的要求)	100%
• 截斷煤氣兩小時後到客戶中心退回開戶按金 (因應客戶的要求)	100%
服務質素	
• 高效率 ²	8.69分
• 親切、誠懇和專業的服務 ²	8.69分
處理客戶意見	
• 於三個工作天內處理書面建議	100%
• 兩星期內解決問題或告知客戶解決方法和所需時間	100%

¹ 平均為19.72分鐘。

² 根據獨立資料研究公司於2010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分以上的成績。

(b) 2011年服務承諾

煤氣公司承諾會繼續提高服務質素，務求讓客戶獲得最佳服務。以下為公司的2011年服務承諾，由1月起生效，成績將於2012年1月發表。

服務承諾

服務指標

可靠程度

- 源源不絕的煤氣供應 — 超逾99.99%
- 因維修或其他工程而需暫停煤氣供應 — 3天前預先通知客戶
- 恢復煤氣供應 — 12小時內

安全程度

- 緊急搶修隊 — 90%遇求助時於30分鐘內抵達現場

預約服務

- 提供維修及安裝服務 — 於兩個工作天內提供服務

效率和方便程度

- 客戶服務熱線 — 來電於4聲鈴響內接聽
- 接駁或截斷煤氣供應 — 1個工作天內
- 取消煤氣戶口 — 截斷供氣兩小時後到客戶中心退回開戶按金*

服務質素

- 高效率 — 8分(10分為滿分)
- 親切、誠懇和專業的服務 — 8分(10分為滿分)

處理客戶意見

- 書面建議 — 3個工作天內回覆客戶已收到函件
- 兩星期內解決問題或告知客戶解決方法和所需時間

* 住宅客戶如有需要於截氣當天取回按金，請於預約服務時提出有關要求。

四. 客戶聯繫

(a) 客戶服務關注小組

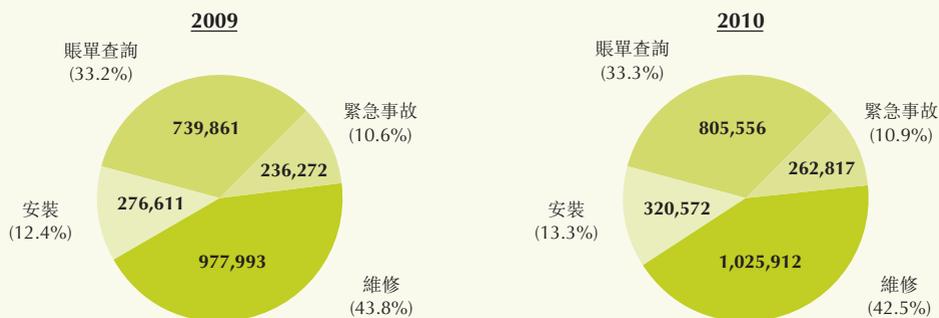
客戶服務關注小組自1993年成立以來，一直是煤氣公司與客戶溝通的有效渠道，也是公司確保服務能滿足客戶的途徑。小組由與客戶服務有關部門的管理人員組成，每月探訪兩個公共屋邨或私人屋苑。小組會在探訪時講解煤氣服務、煤氣安全、繳費方法及煤氣爐具等方面的問題，而客戶的意見對煤氣公司改善產品和服務更發揮了重大作用。2010年，我們總共到訪達24個公共屋邨和私人屋苑。

(b) 客戶服務熱線及緊急事故熱線



公眾可隨時透過客戶服務熱線和緊急事故熱線與煤氣公司保持聯絡。煤氣客戶服務熱線2880 6988為客戶提供全面的服務，其中包括賬單查詢及預約煤氣服務等。而緊急事故熱線2880 6999則迅速回應緊急事故的來電。

按類別劃分來電數目：



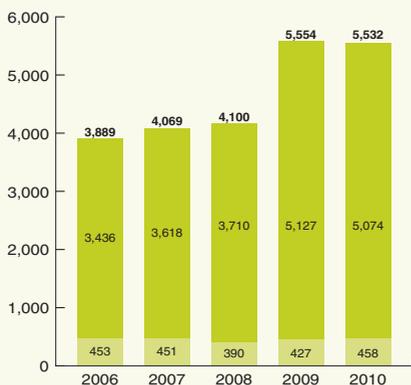
客戶服務熱線及緊急事故熱線接獲的來電中，以要求維修服務所佔數目最多，共佔 2010 年客戶來電總數的42.5%；其他包括賬單查詢、安裝和緊急事故。

(c) 資訊單張

資訊單張隨隔月賬單一併寄上，是煤氣公司為客戶提供資訊的有效途徑。2010年，我們隨賬單為客戶寄出23張資訊單張，內容主要是介紹煤氣服務及產品、煤氣爐具、名氣廊、煤氣烹飪中心、Mia Cucina最新優惠及資訊、煤氣安全及節約能源小貼士等。

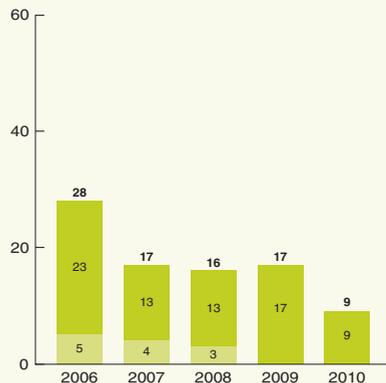
(d) 客戶讚許及投訴數目

客戶讚許數目



■ 書面讚許
■ 口頭讚許

客戶投訴數目



■ 書面投訴
■ 口頭投訴

煤氣公司一直致力提供優質服務。我們注重提升服務質素，令客戶稱心滿意。2010年，客戶對煤氣公司服務的讚許數目達5,532宗，其中包括5,074宗書面讚許及458宗口頭讚許。

在客戶投訴數目方面，煤氣公司在2010年共接獲9宗投訴(9宗書面投訴；0宗口頭投訴)，按2010年12月31日的客戶總數1,724,316名計算，即每191,590名客戶才有一宗投訴。煤氣公司承諾會繼續採取積極措施，以進一步提高產品質素和改進前線僱員的服務態度。

五. 效率(產品及生產力量度)



2010年，煤氣公司繼續構思及落實各項新措施，務求在不影響現有服務水平的情况下，維持高成本效益。除了致力通過研究和發展，降低各種煤氣爐具零件的成本外，我們亦成功引進嶄新的資訊科技，令所有營運範疇都能達至更高的自動化水平。

煤氣公司的生產力是以每位僱員服務客戶的人數計算。去年，我們的生產力提升了1%，每位煤氣僱員平均服務897位客戶，每位僱員的煤氣銷售量平均達到14.3百萬兆焦耳。煤氣公司將繼續透過各種方法，確保客戶得到最優質及最具成本效益的服務。

煤氣公司目前在香港供逾200款煤氣爐具及30款石油氣爐具。我們不斷研發更多環保和具增值功能的產品，以保護環境和滿足顧客需求。在2010年，我們推出「蓮芯火」嵌入式煮食爐，熱效率比傳統爐具高出15%。此外，它備有全城首創的預校熄火時間功能和易潔密封式爐頭，令煮食更輕鬆簡易。

在商用廚房設備上，煤氣公司持續開發環保及節能煮食爐具。以高效的雙進水箱設計來回收廢蒸及煙氣熱能的蒸櫃及蒸爐，可使效率提升20%。此外，我們在炒鑊及平底爐，亦研發了一款低成本、簡單、實用的「導煙碟」及「導煙架」，可使效率提升30%。這幾種具創意的專利設計，使「四寶」（蒸櫃、蒸爐、炒鑊、平底爐）成為了餐飲業必備的配套設施，並為業界構建「快一涼」廚房。

此外，由煤氣公司率先推行之堆填區沼氣應用計劃也不斷擴展。由最初之船灣堆填區沼氣應用項目，至2007年新界東北堆填區項目投產，這種再生能源之應用日漸增加。現時，生產煤氣之燃料中約有3%是堆填區沼氣，我們之目標是將應用堆填區沼氣之比率增至10%。我們更計劃把沼氣應用擴展至新界東南堆填區，現正進行管道連接之籌劃和設計工作。應用沼氣不但可減少二氧化碳排放量，而且可減少耗用石腦油。在2010年，我們便減少石腦油用量約14,800噸，減排效果相等於種植約200萬棵樹。

六. 收費

煤氣收費乃根據客戶的煤氣用量計算。此外，煤氣公司亦向住宅用戶收取固定的保養月費，以確保他們家中所有煤氣爐具及相關裝置都能享有可靠、高效率及完善的維修服務。煤氣收費亦會透過反映燃油價格變化的燃料調整費機制而作出適當調整。

(a) 保養月費

煤氣保養月費自1998年起一直凍結至今，目前仍僅維持於每月9.5元的水平。該月費包括一般煤氣爐具的維修及保養服務的人工費、預約爐具檢查服務、每18個月周期由合資格的註冊氣體技術員上門檢查煤氣爐具、用戶喉管及室外立管，以及24小時客戶服務熱線等服務。煤氣公司於2010年提供了逾65萬次預約維修服務，亦進行了逾111萬次定期安全檢查。

惟保養月費不包括更換煤氣爐具的零件、膠喉、不鏽鋼織網軟喉或不鏽鋼軟喉、維修或更換用戶喉管或室外立管、拆卸或接駁爐具，以及測試煤氣錶是否準確等服務。此外，為了保障客戶安全，煤氣公司提供24小時免費緊急搶修服務。

(b) 燃料調整費

燃料調整費是根據煤氣用量和每月的燃料價格計算。實際原料成本*以相當於石腦油價格每千升1,420港元為基準價。按此基準價，實際原料成本每增加或減少一元，每兆焦耳煤氣費即相應增收或減收0.004仙。

引入天然氣生產煤氣後，2010年為客戶節省14億2千5百萬港元的燃料調整費。

* 以等熱值計算生產煤氣原料的平均成本。

環境保護

我們於《2010可持續發展報告書》中，清晰切實地匯報我們有關可持續發展的策略，並詳細列出各項相關目標和標準，以鼓勵所有僱員、承辦商以及供應商知所遵從。作為一間負責任的公共事業機構，我們不斷提倡環保，為進一步增加回收的種類，包括家居及工商業爐具、爐具零件、煤氣錶，以及舊電腦光碟等。由2002年起，我們回收及循環再用超過20種物品。

一. 環保推廣活動

一如以往，我們於2010年積極支持環保機構及政府推行的環保活動，當中包括繼續贊助香港地球之友舉辦的「綠野先鋒植樹挑戰賽」。我們亦參與世界自然(香港)基金會舉辦的「地球一小時」關燈活動、「步走大自然之米埔生態教育團」、長春社的「環保行」教育活動、綠色力量的「環島行」，環保觸覺的「無冷氣夜」，以及由環境保護署及環境保護運動委員會合辦的各項環保活動。

二. 環保培訓及教育

我們繼續舉辦多項環保培訓及教育活動，增進僱員及承辦商對環保的認識，於2010年舉辦的項目包括：全年最傑出環保附屬委員會比賽、慳油比賽以及綠色採購比賽。我們亦出版了四期《健康、安全及環保通訊》予全體僱員及承辦商。另外，我們更透過電腦螢幕保護裝置，發放每月環保資訊予僱員，確保公司的環保政策得以貫徹。

三. 環保成就

2010年，煤氣公司榮膺由香港工業總會一廠一年一環保計劃的「恒生•珠三角環保大獎」和兩項「恒生•珠三角環保項目獎」，以及「香港綠色企業大獎2010」之明智環保採購獎(企業界別)白金獎。此外公司更連續第三年榮獲由盛世雜誌舉辦之「盛世環保企業獎」，可見公司的環保成就廣受政府及商界認同。同時，我們連續九年獲得由環境保護運動委員會頒發「卓越級別減廢標誌」，肯定我們在減少廢物方面所作出的努力。

四. 環保表現

公司屬下的12個環保附屬委員會於2010年達成超過40項環保目標，例如公司的「舊爐具回收計劃」實施八年以來，每年平均回收的爐具合計大約1,000公噸金屬廢料，有助減輕堆填區之負擔，有關收益撥入環保創意基金，用以提高社會大眾的環保意識。

公眾可登入公司網頁閱覽及下載我們的《2010可持續發展報告書》，進一步了解公司的環保表現及各項目標。

(a) 環保資料

(公司充分遵守所有環保法例)

保護臭氧層

- 公司車隊之空調系統，已全部採用環保雪種R134A。
- 全部溴氯二氟甲烷氣手提滅火器經已由化學乾粉滅火器替代。
- 2015年，所有的大廈中央冷氣系統將使用不含HCFC的冷媒。

空氣質素

- 每百萬兆焦耳煤氣，氧化氮總排放量為4.59公斤(全年總排放量為125,534公斤，相等於每日平均344公斤)。
- 每百萬兆焦耳煤氣，氧化硫總排放量為0.03公斤(全年總排放量為685公斤，相等於每日平均1.9公斤)。
- 每百萬兆焦耳煤氣，二氧化碳總排放量為11.96公噸(全年總排放量為326,973公噸，相等於每日平均896公噸)。

溫室氣體排放

- 全年總溫室氣體排放量為355,958公噸二氧化碳當量。

揮發性有機化合物

- 每百萬兆焦耳煤氣，揮發性有機化合物預計總排放量為5.9公斤(全年總排放量為161,683公斤，相等於每日平均443公斤)。
 - * 未引入天然氣作生產原料前，每百萬兆焦耳煤氣，揮發性有機化合物預計總排放量為9.83公斤(全年總排放量為268,242公斤，相等於每日平均735公斤)。

水質

- 每百萬兆焦耳煤氣，廢水排放量為4.68立方米(相等於每日平均351立方米)。

化學廢料

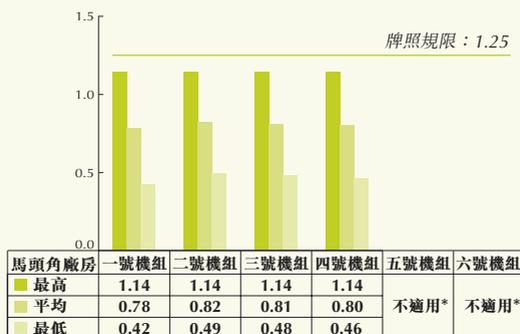
- 每百萬兆焦耳煤氣，化學廢料總排放量為2.37公斤(相等於每日平均178公斤)。

噪音控制

- 公司所有裝置和運作均符合法例要求，從沒接獲政府任何要求減低噪音之通知。

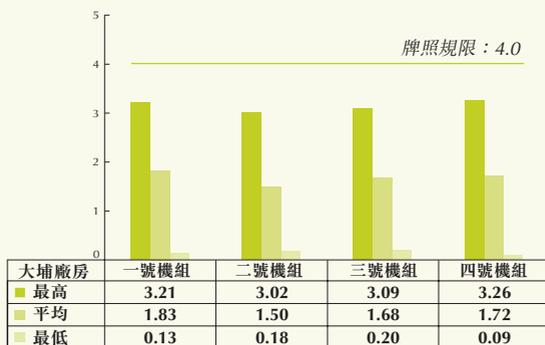
(b) 2010年生產廠房排放量

(i) 馬頭角廠房製氣機組的氧化氮排放量(公斤/小時)

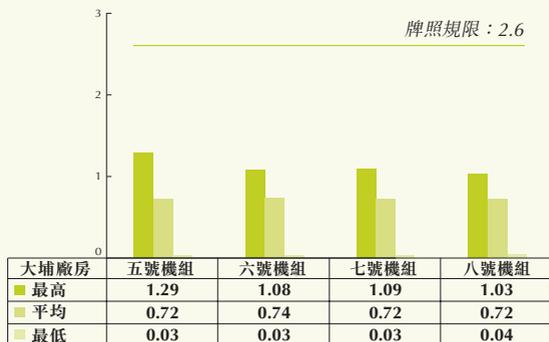


* 馬頭角廠房五號機組及六號機組於2010年處於備用狀態

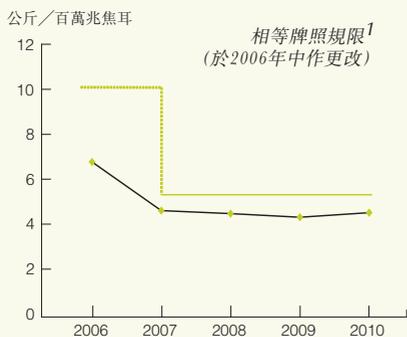
(ii) 大埔廠房製氣機組第一期的氧化氮排放量(公斤/小時)



(iii) 大埔廠房製氣機組第二期的氧化氮排放量(公斤/小時)



(iv) 氧化氮排放量



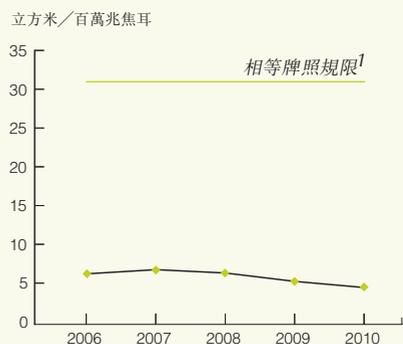
(v) 二氧化硫排放量



(vi) 二氧化碳排放量



(vii) 廢水排放量



(viii) 化學廢料排放量³



1. 「相等牌照規限」(公斤/百萬兆焦耳或立方米/百萬兆焦耳) = 「政府牌照規限之加權平均值」(公斤/小時或立方米/小時 ÷ 生產廠房於2010年度之生產率(百萬兆焦耳/小時))
2. 由於有關的物質排放量未有設立牌照規限，公司以生產廠房的系統設計限度作為排放參考標準。
3. 在2008年至2010年，化學廢料排放量增加是因為特殊的海底管道防腐塗層工作及隔油池清洗程序。化學廢料皆由註冊化學廢料處理機構妥當處理。

財政概況

一. 綜合損益表

截至2010年12月31日止年度

	港幣百萬元
營業額	19,375.4
總營業支出	<u>(14,697.4)</u>
	4,678.0
其他收益淨額	702.3
利息支出	(711.2)
所佔聯營公司溢利減虧損	1,528.1
所佔共同控制實體溢利減虧損	889.5
除稅前溢利	<u>7,086.7</u>
稅項	<u>(1,038.8)</u>
年內溢利	<u>6,047.9</u>
可歸屬於：	
公司股東	5,584.8
非控股權益	463.1
	<u>6,047.9</u>
股息	<u>2,513.8</u>
每股盈利 — 基本及攤薄，港仙計	<u>77.8</u>

家用煤氣保養月費虧損淨額分析

截至2010年12月31日止年度

	港幣百萬元
家用煤氣保養收入	186.0
減支出：	
人力成本	(112.4)
其他營業支出及行政費用	<u>(89.1)</u>
虧損淨額	<u>(15.5)</u>

二. 綜合資產負債表

於2010年12月31日

港幣百萬元

資產

非流動資產

物業、機器及設備	26,890.1
投資物業	501.0
租賃土地	935.7
無形資產	2,575.6
聯營公司	10,802.2
共同控制實體	7,768.8
可供出售財務資產	3,441.2
衍生金融工具	351.8
退休福利資產	68.3
其他非流動資產	2,371.8

55,706.5

流動資產

存貨	1,303.3
貿易及其他應收賬款	3,312.5
借予聯營公司之貸款及其他應收賬款	70.7
借予共同控制實體之貸款及其他應收賬款	338.5
借予非控股股東之貸款及其他應收賬款	38.1
職員房屋貸款	27.5
按公平值列賬及在損益賬處理之財務資產	528.7
三個月以上定期存款	1,642.0
三個月或以下定期存款、現金及銀行結存	9,696.3

16,957.6

流動負債

貿易及其他應付賬款	(5,801.6)
應付共同控制實體之款項	(5.0)
非控股股東貸款及其他應付賬款	(26.2)
稅項準備	(708.2)
借貸	(9,982.4)

(16,523.4)

流動資產淨額

434.2

資產總額減流動負債

56,140.7

二. 綜合資產負債表 (續)

於2010年12月31日

	港幣百萬元
非流動負債	
客戶按金	(1,133.9)
遞延稅項	(2,017.5)
借貸	(11,745.7)
非控股股東貸款	(35.0)
	<u>(14,932.1)</u>
資產淨額	<u>41,208.6</u>
資本及儲備	
股本	1,795.6
股本溢價	3,455.3
各項儲備金	30,561.3
擬派股息	1,651.9
股東資金	37,464.1
非控股權益	<u>3,744.5</u>
權益總額	<u>41,208.6</u>

三. 核數師報告書

(撮自香港中華煤氣有限公司2010年年報第69頁)

致香港中華煤氣有限公司股東
(於香港註冊成立之有限公司)

本核數師(以下簡稱「我們」)已審計列載於第70頁至第156頁有關香港中華煤氣有限公司(「公司」)及其附屬公司(統稱「集團」)之綜合賬目,此綜合賬目包括於2010年12月31日之綜合及公司資產負債表與截至該日止年度之綜合損益表、綜合全面收益表、綜合現金流量表及綜合權益變動表,以及主要會計政策摘要及其他附註解釋資料。

董事就賬目須承擔之責任

公司董事須負責根據香港會計師公會頒布之香港財務報告準則及香港《公司條例》之規定,編制真實而意見公允之綜合賬目,以及維護董事認為必要之內部控制,以確保綜合賬目不會存在由於欺詐或錯誤而導致之重大錯誤陳述。

核數師之責任

我們之責任是根據我們之審核對該等綜合賬目作出意見,並按照香港《公司條例》第141條將我們的意見僅向整體股東報告,除此以外本報告別無其他目的。我們不會就本報告之內容向任何其他人士負上或承擔任何責任。

我們已根據香港會計師公會頒布之香港審計準則進行審計。這些準則要求我們遵守道德規範,並規劃及執行審計,以合理確定綜合賬目是否不存有任何重大錯誤陳述。

審計涉及執行程序以獲取綜合賬目所載金額及披露資料之審計憑證。所選定之程序取決於核數師之判斷,包括評估由於欺詐或錯誤而導致綜合賬目存在重大錯誤陳述之風險。在評估該等風險時,核數師考慮與該公司編制真實而意見公允之綜合賬目相關之內部控制,以設計適當之審計程序,但並非為對公司的內部控制的效能發表意見。審計亦包括評價董事所採用之會計政策之合適性及所作會計估計之合理性,以及評價綜合賬目之整體列報方式。

我們相信,我們所獲得之審計憑證能充足和適當地為我們之審計意見提供基礎。

意見

我們認為,上述綜合賬目已根據香港財務報告準則真實而公平地反映公司及集團於2010年12月31日的事務狀況及集團截至該日止年度之溢利及現金流量,並已按照香港《公司條例》妥為編製。

羅兵咸永道會計師事務所
執業會計師

香港, 2011年3月15日

四. 董事酬金

截至2010年12月31日止年度

年內就董事為公司董事會提供服務而向董事支付之酬金總額如下：

	港幣百萬元
袍金	2.2
薪金、津貼及實物利益	8.5
表現獎金	30.9
退休計劃之供款	6.4
	<hr/>
	48.0
	<hr/>

酬金金額在下列範圍之董事人數：

<u>酬金組別 (港幣百萬元)</u>	
0.0 - 0.5	7
13.5 - 14.0	1
32.0 - 32.5	1

上述支付予公司董事之酬金亦包括於截至2010年12月31日止年度支付予集團主要管理人員之短期僱員福利港幣41,600,000元(2009年：港幣36,100,000元)及退休福利港幣6,400,000元(2009年：港幣6,200,000元)。年內並無向集團主要管理人員支付任何其他長期福利、離職福利及以股份為基礎之款項(2009年：無)。



可回收產品
使用可回收材料
生產的紙張
FSC™ C008061