

20

可持續發展報告



13



煤氣
Towngas

低碳能源 清新空氣

常務董事的話



這是煤氣公司第十份《可持續發展報告》。在每一份報告裏，我們皆坦誠而公開地評估煤氣公司作為一家業務遍及不同國家的企業，以負責任及合乎道德的方式致力去解決複雜問題的進展。

煤氣公司是首批採用「全球報告倡議組織」(GRI)的G4可持續發展報告指引的企業，今年我們在披露資料方面進一步提高透明度。公司很早採用這些新的報告標準，表示我們營運業務時策略地加入可持續發展的理念。新的報告形式使我們能夠專注於我們和持分者最關注的問題。通過這份報告，煤氣公司希望加強與持分者的溝通，並提供有關公司業務營運及其影響的最新資訊。我們也希望與持分者公開地商討我們所面對的挑戰並尋求解決問題的方法。我們深信，只有獲得持分者的充分信任和合作，煤氣公司才能繼續蓬勃發展。

在年內全球經濟繼續面臨重大挑戰之際，企業的可持續發展依然是我們最關注的問題。我為公司在業務發展取得的成就感到自豪，對於我們以合乎可持續發展的原則營運業務也同樣感到自豪。我們時刻致力履行社會及環境責任，以體現公司的價值觀。這正是這份報告對我、對煤氣公司以及超過44,600名僱員有如此重大意義的原因。

我們積極實踐承諾，在培育僱員、減少對環境的影響，以至投資建設為市民提供服務各方面不遺餘力，反映我們重視商業道德，並為社會和環境創造價值。這是我們多年來的長期努力，配合策略性思維所達致的成果。

氣候變化顯然會對公司的業務和整個社會帶來嚴重的風險，但也為負責任的企業帶

來機遇。作為香港首屈一指的低碳清潔能源供應商，煤氣公司致力減少碳排放。我們很榮幸成為首批承諾參與環境局「節能約章」的本地企業。此外，我們致力減少碳足印，因而獲頒「低碳關懷標籤」。

煤氣公司在2014年將會面對多個挑戰和機遇。基於工商業市場的銷售額，以及來自酒店、食肆、零售等行業的數字，我們預期香港客戶數目將保持平穩增長。香港業務的營運成本不斷上升，增加煤氣標準收費只抵銷了部分上升的成本。展望未來，公司將繼續致力提高營運效益，令本港煤氣業務維持平穩發展。

至於在中國內地業務，政府已制定政策推動環保、節能及減排，並且促進城鎮化發展及擴大對貨品和服務的內需，有利於天然氣市場和新興環保能源業務的發展，為集團的長遠發展創造輝煌的前景。預計在未來數年我們在內地的業務將有更大的增長。

作為一家可持續發展的企業，煤氣公司積極回饋社會，致力改善市民生活、社區和環境。2013年，我們繼續通過義工服務來付諸行動。僱員秉承公司的優良傳

統，為服務社區投入時間和精力。年內，超過918名僱員進行義務工作的時數約為72,025小時。由於我們熱心服務，因而連續第六年獲得社會福利署頒發「最高服務時數獎」（私人團體 — 最積極動員客戶參與組別）。

煤氣公司能取得成功，全賴僱員的辛勤努力和專業知識，他們共同的努力提升公司競爭力和促進創新。我們堅守信念，為客戶、社區和環境作出了貢獻。我以無窮動力面對眼前的機遇，更滿懷信心迎向未來。毫無疑問，由於有像您這樣的持分者的全力支持，我們在2013年才能取得如此卓越的成績。

對於您們為公司於2013年獲得佳績所作出的巨大貢獻，我要藉此機會向您們致以深切的謝意。

期待繼續得到您的信任和支持。

常務董事
陳永堅

關於本報告

這是煤氣公司第十年出版的《可持續發展報告》。首份報告於2002年出版，而最近的報告則於2013年出版。過去十年，我們在每份報告中持續評估表現，令公司不斷改進。透過向公眾說明有關公司業務營運及其對社會和環境所帶來的影響，我們力求不斷改善。

本報告涵蓋了煤氣公司可持續發展活動的進展情況。報告除了闡述公司願景、使命、價值觀、管理策略及企業管治政策，也通過正式的重要性評估有助我們識別並確定那些對於公司業務和持分者至關重要的問題的優先次序。報告的主要部分包括企業管治、環境、安全表現和社會等重要內容。

這一年一度的回顧讓我們有機會反思工作成效、評估表現，同時也重新審視和檢討現有的方案和政策。報告的主要目的是為了與不同的持分者和社會各界分享經驗，並尋求寶貴的意見。我們歡迎持分者提出意見，並以此報告對這一年與我們有聯繫的人士所提供的意見作出回應。詳情請點擊[此處](#)。

本報告通過互聯網發表，以經濟、環保的方式方便更多人士在網上閱覽。此外，我們印製了《可持續發展報告摘要》，讓無法上網的人士也能了解我們的工作。

本報告回顧2013年1月1日至2013年12月31日期間，煤氣公司在可持續發展上所取得的成就，因此可到[煤氣公司網站](#)上公布的《2013年年報》的內容作為參考。除非另有說明，所有定量數據均為2013曆年的數據。

2013年可持續發展報告

我們在《2013年可持續發展報告》中採用了新的「全球報告倡議組織」(GRI) 的G4報告框架，以確保報告符合本地及國際持分者的期望。作為首批採用這一框架的公司，煤氣公司向持分者表明我們在透明度、GRI報告的重要性基本原則、持分者的包容性，以及可持續發展的關聯性和完整性各方面完全符合要求。本報告是按照「全球報告倡議組織」(GRI) 的G4指南—「核心選項」而編制。

請按此查閱

G4
指南

本報告經煤氣公司的高級管理團隊批准。我們向那些為這份報告作出貢獻和為煤氣公司可持續發展付出努力的同事，致以深切的謝意。

報告的重要性及組成部分

為達到編寫本報告的目的，我們採用「全球報告倡議組織」G4可持續發展報告指南，以確定對公司業務和持分者最重要的問題。

我們指出對外部持分者造成影響的經濟、環境及社會問題，對照那些對煤氣公司構成風險也帶來機遇的問題。進行全面的重要性評估不僅可以幫助我們識別持分者期望在報告中探討的問題，而且幫助我們確定調配內部資源的優先次序。

今年，我們與獨立的專業人員合作，以識別對公司業務和持分者最重要的問題並確定其優先次序。在今年的重要性評估，我們參考了同業的企業社會責任報告和持分者的回應。

第7頁的流程圖概述我們進行重要性評估的程序。進行評估可以反應具重要性的議題，並與「全球報告倡議組織」G4可持續發展報告指南建議的重要性原則相符。

根據重要性評估結果所得的清單，列出對公司有顯著影響的重要問題，反映持分者主要關注的問題和期望。我們就報告中提到的問題提供表現衡量標準，符合「全球報告倡議組織」G4可持續發展報告指南內涵蓋重要問題和披露特定標準的原則。煤氣公司就報告中列明的重要性問題內容，可參看第6頁的圖表。

我們每年將會繼續回顧和分享重要性評估的結果。我們在網上提供意見表，以收集意見和建議，在日後提高管理水準並改善就企業可持續發展問題的報告。

重要性問題

◆ 相關性
 ◆ 高度重要性
 ◆ 中度重要性
 ✕ 不適用

方面	評價相關性		有效性評價			
	影響範圍		內部持分者 得分	外部持分者 得分	同業標準 得分	有效性 水準
	內部	外部				
經濟表現						
經濟表現	◆	◆	◆	◆	◆	◆
市場佔有	✕	◆	◆	◆	◆	◆
環境表現						
材料	◆	✕	◆	◆	◆	◆
能源	◆	✕	◆	◆	◆	◆
水	◆	✕	◆	◆	◆	◆
污染物排放	◆	◆	◆	◆	◆	◆
污水和廢棄物	◆	◆	◆	◆	◆	◆
產品與服務	◆	◆	◆	◆	◆	◆
合規性（環境績效）	◆	◆	◆	◆	◆	◆
勞工實踐和合理工作						
僱用	◆	✕	◆	◆	◆	◆
職業健康安全	◆	✕	◆	◆	◆	◆
培訓和教育	◆	✕	◆	✕	◆	◆
社會						
本地社區	◆	◆	◆	◆	◆	◆
產品責任						
客戶健康與安全	◆	◆	◆	◆	◆	◆
產品和服務標籤	✕	◆	◆	◆	◆	◆
市場交流	◆	◆	◆	◆	◆	◆
客戶隱私	✕	◆	◆	◆	◆	◆
合規性（產品責任）	✕	◆	◆	◆	◆	◆

重要性評估程序

1 與持分者確定可持續發展問題

- 當決定可持續發展報告包含的話題或方面時，持分者的偏好是一個重要因素。
- 重要的持分者會由第三方專業機構及煤氣公司的相關部門決定。
- 持分者根據自身權益和優先權為「全球報告倡議組織」中46個方面的問題進行排序。

2 可持續發展實踐報告基準

- 為識別行業在可持續發展披露方面的標準，我們分析了四個本地及國際同業的可持續發展報告。
- 關於判定一個方面是否具重要性的決定在於選定同業公司之間的披露比率。
- 這種分析依賴於反映重要性的披露比率。

3 判定重要性問題

- 來自持分者參與和同業者基準的評價總結會一同決定各方面的重要性。
- 重要性矩陣是將來自持分者參與評估的結果轉化為Y軸，來自同業標準轉化為X軸。
- 重要性方面的報告根據重要性矩陣頂部象限決定。
- 最後，報告內的重要方面由公司高層管理人員根據實質性評估及業務的潛在影響而決定。

報告範圍及限制

《2013年可持續發展報告》詳述集團於2013年1月1日至12月31日期間，在香港和內地的公司在可持續發展方面所取得的成就和面對的挑戰，同時也清晰地闡述我們在2013年及往後數年的目標和計劃，為未來制定長遠的策略。

由於集團在內地的業務涉及不同的範疇，在環境、社會及管治數據的收集及報告方面具相當挑戰性。因此，在這份報告中，我們集中披露香港業務的環境、社會及管治數據。在編制2014年及往後的報告時，我們將會繼續改進有關程序，以決定在報告內所披露的數據及資料。此外，港華燃氣在2013年首次出版[企業社會責任報告](#)。

關於煤氣公司財務表現的詳情，請參閱《2013年年報》。本報告的統計數字為絕對數字，已在適當和可行的情況下轉化為可供比較的數值。本報告內容涵蓋煤氣公司可持續發展方面的重要資料，在編寫過程中亦有參考持分者的意見，以清晰及全面地展示我們在2013年的工作及成績。

獨立核證人員已就本報告的可信性、準確性和可靠性進行審核。詳情請參閱本報告的核證聲明，當中載有獨立核證人員的意見和評價。

2013年成績重點

- 獲香港股票分析師協會頒發「上市公司年度大獎」



香港股票分析師協會
The Hong Kong Institute of Financial Analysts
and Professional Commentators Limited

- 入選為「恒生可持續發展企業指數」系列成份股



**恒生可持續發展企業
指數系列 2013 - 2014成份股**

- 扣除集團所佔的投資物業重估增值及一次性淨收益後，
集團稅後溢利為港幣66.8億元，較2012年增加13%

香港

將辦公室的碳
排放量減少
5%↓
獲頒「低碳關懷標籤」

義工服務時數
72,025
小時



憑藉自行研發的管內多功能機械人
榮獲「**2013香港工商業獎：**
創意大獎」

捐出 **HK\$ 150** 萬元
與**救世軍**合作
為香港有需要的家庭
提供新鮮餸菜包

連續第四年榮獲
「**職安健年報大獎**
金獎」

中國內地

港華紫荊爐具銷售量

65 萬台
↑ **30%**
增長

合資公司的發展與學習計劃
（「學習推手計劃」）
榮獲美國培訓與發展協會頒發

「**卓越實踐提名獎**」

城市燃氣
銷售量增加13%
134 億
立方米

集團的附屬公司港華燃氣
有限公司榮獲
2013年度
公司管治卓越獎

種植
20,000
棵樹



2013年財務指標

收入

港幣28,246 (以百萬元計)

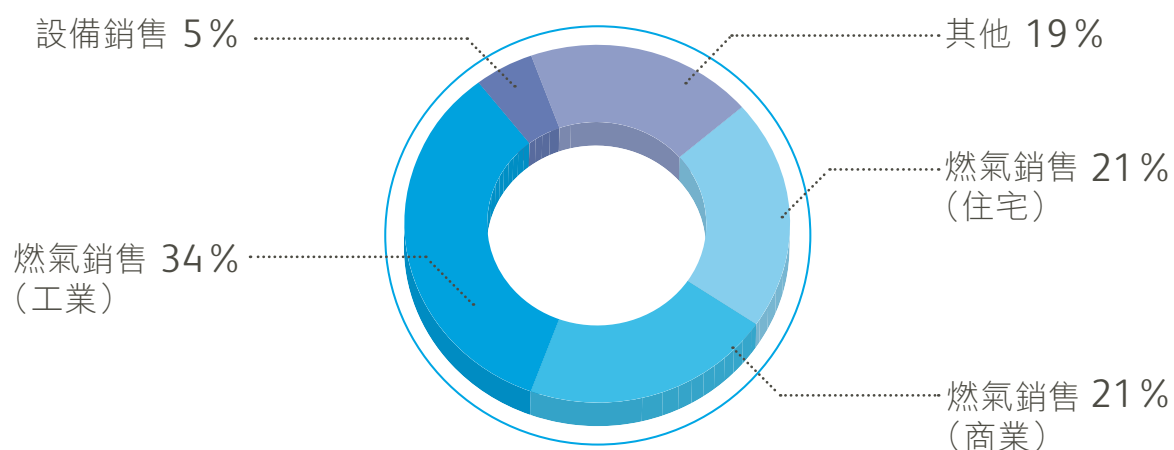
資本開支

港幣5,984 (以百萬元計)

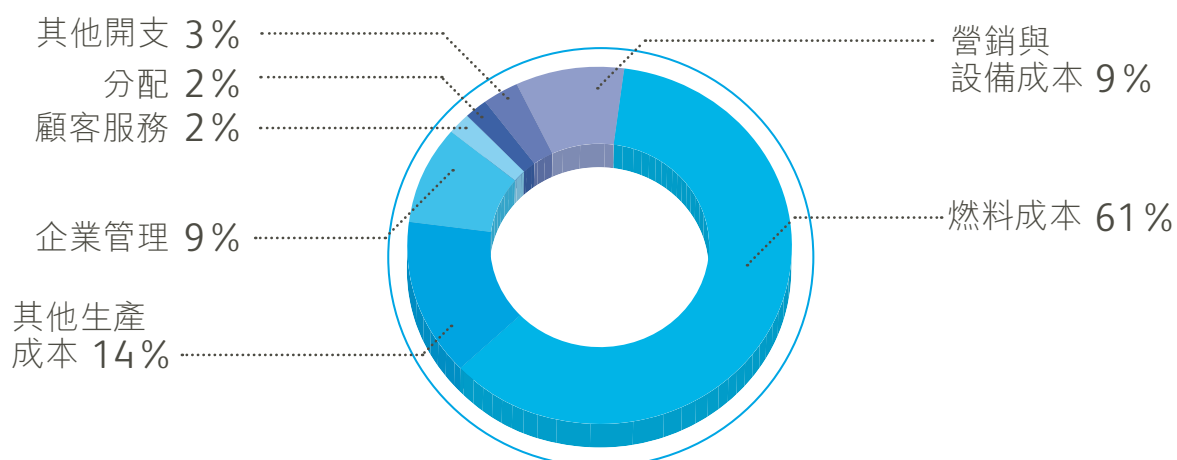
人力成本

港幣2,282 (以百萬元計)

收益分析



支出分析



更多詳情，請閱覽[煤氣公司《2013年年報》](#)

公司簡介

香港中華煤氣有限公司(煤氣公司)(根據《公司條例》在香港註冊成立之有限公司，股份代號：3) 早於1862年成立，早期主要為本港的街燈供應煤氣，至今已營運超過150年。公司的總部設於香港，而業務已擴展至香港以外的區域，除了香港，也為內地供應能源，現時已成為亞洲的大型能源集團。煤氣公司最初只是一家資本僅為35,000英鎊的小型公司，發展至今規模日益宏大，集團於2013年在內地共營運174個項目，稅後溢利(扣除集團所佔的投資物業重估增值及一次性淨收益後)為港幣66.8億元，較2012年增加13%。集團的44,600名僱員，為1,900萬客戶提供管道燃氣及其他公用事業服務。

公司在香港的業務主要包括煤氣的生產、輸配、市場推廣及銷售，提供各類燃氣爐具，以及完善的售後服務。



在中國內地，集團的業務包括上游、中游和下游燃氣項目，從天然氣的勘探和運輸，以至城市燃氣項目。我們還發展多元化業務，經營電訊、水務及污水處理等業務。我們致力促進可持續發展，被公認為發展新興、潔淨及替代能源的先驅。

公司為以下組織的會員

香港餐飲聯業協會

香港工程師學會

商界環保協會

管理成績

煤氣公司營運的目標，是促進社會的經濟發展，令香港成為健康而充滿活力的城市。作為一家商業機構，我們為香港社會提供不少經濟效益。我們創造了數以百計實質的工作機會，聘用許多本地企業如供應商和承辦商，並且繳納可觀的稅款及積極參與慈善活動。

我們更直接將所得的經濟收益分配予不同的持分者：給僱員薪酬及福利；就供應商和承辦商提供的服務給予合理的酬金；

透過股價和股息給投資者和股東帶來得益，也通過慈善捐款及社會服務令社會上的弱勢社群獲益。

我們重視提升客戶價值和保持在燃氣業界的領導地位，以確保盈利持續增長。具體而言，我們藉着資產流動性管理、現金管理和財務風險管理，以應用有效及高效率的資金管理原則，這些原則也適用於內地合資公司和新興能源業務。

過去一年，煤氣公司毋需要求任何政府機關提供財務援助。

2013年集團整體業務錄得佳績

股東應佔稅後溢利為**港幣68.54億元**

每股盈利為港幣71.7仙，派發**港幣33.46億元**股息

僱員在本地社區計劃的義工服務時數超過**72,025小時**

年內，集團投資**港幣59.84億元**於生產設施、管道、廠房及其他固定資產

相關的人力成本為**港幣22.82億元**

2013年公司主要獎項及榮譽

獎項	頒獎機構	
「福布斯全球企業2000強」排行榜名列第878位，在本地企業中名列第24位	福布斯	
2013年度「全球華商1000排行榜」，在香港十大華商中名列第八位	《亞洲週刊》	
上市公司年度大獎	香港股票分析師協會	
2013香港工商業獎：創意大獎	香港總商會	
連續第三年入選為「恒生可持續發展企業指數」系列成份股	恒生指數	
2013年度公司管治卓越獎	香港上市公司商會及香港浸會大學公司管治與金融政策研究中心	
非凡公用事業服務大獎	《資本才俊》和《資本企業家》	
卓越實踐提名獎	美國培訓與發展協會	
2012聯合國世界移動信息峰會大獎 — 移動政府與參與類別	聯合國世界移動信息峰會	
IT Excellence Awards 2013 — 「最佳新興科技應用」組別獎項	CIO Summit	
綠色企業大賞2013	《資本企業家》	

外界環境、社會及管治約章

儘管煤氣公司企業安全及風險管理部的團隊擁有豐富的經驗，也難以單獨地全面探討僱員、社區以及環境所面對的無數問題。與外界機構合作是非常重要的，這樣才可確保我們所關注的是關鍵問題。因此，煤氣公司支持或簽署多個外界的環境

及社會約章，以促進工地和本地社區的可持續發展。在公司的支持和幫助下，我們的合作夥伴在主要工作中試行、改進和實踐約章內容。約章的詳情可參閱有關機構的網頁。

簽署外界環境、社會及管治約章

減碳約章

香港特區政府環境保護署

節能約章

香港特區政府機電工程署

環保採購約章

環保促進會

低碳關懷標籤

低碳亞洲

減廢標誌

香港環保卓越計劃

綠色辦公室獎勵計劃

世界綠色組織

我們的角色和服務

香港核心業務

香港中華煤氣有限公司	煤氣生產及輸配 銷售煤氣及煤氣爐具 提供全面售後服務
中華煤氣工程學院	提供技術及專業培訓
品質測檢服務有限公司	爐具和聚乙烯接口測試及煤氣錶校正

內地燃氣業務

港華投資有限公司	管理煤氣公司在內地的投資
港華燃氣有限公司	營運內地城市管道燃氣項目
中華煤氣工程學院	提供技術及專業培訓

新興能源業務

易高環保投資有限公司	在香港及內地經營專用石油氣、液化天然氣及壓縮天然氣加氣站 在香港興建及營運航空燃油設施 開發、研究、發展及應用新興環保能源，例如煤層氣、煤基化工、煤焦油、生物質能等 在內地發展氣體基建、能源物流等項目 在泰國投資油田開發及生產項目
------------	---

多元化業務

華衍水務（中國）有限公司	管理在內地的水務投資
港華輝信工程塑料（中山）有限公司 （與英國輝信集團（控股）有限公司的合資公司）	生產用於接駁燃氣和供水管道系統的聚乙烯管件
卓通管道系統（中山）有限公司	生產優質聚乙烯管道
名氣通電訊有限公司	在香港及內地提供電訊基建及數據中心服務
卓裕工程有限公司	從事燃氣、水務及渠務管道的鋪設工程及相關設施的建造工程； 採用非開挖式技術進行管道更換及修復工程；並提供土木及樓宇設備工程服務
卓誠工程有限公司	提供廠房的設計及興建服務 在香港規劃及營運堆填沼氣應用項目
卓度計量技術（深圳）有限公司	開發及生產電子煤氣錶，為燃氣業提供智能錶計解決方案

香港燃氣業務

受惠於入境遊客數量上升，旅遊、飲食及酒店業繼續蓬勃發展，使2013年工商業煤氣銷售量顯著增長。但2013年首季的平均氣溫比2012年同期略高，住宅煤氣銷售量因而受到影響。整體而言，集團在香港的燃氣業務表現保持穩定，煤氣總銷售量輕微上升約0.7%至28,556百萬兆焦耳。

現時煤氣每天總生產量最高可達1,226萬標準立方米，能夠為本港179萬客戶（較2012年增加22,371戶）繼續供應源源不絕的煤氣，可靠程度逾99.992%。兩座煤氣生產廠房分別位於大埔和馬頭角，通過逾3,500公里的管道連接到香港每一個角落。

為配合市場增長，香港的供氣網絡持續穩步擴展。我們現正進行多個網絡發展項目，包括已於2013年中啟用的啟德郵輪碼頭供氣管道，以滿足長遠用氣需求。



除了提供優質的燃氣服務，我們亦致力改善客戶的生活質素。24小時客戶服務熱線以及全面的煤氣客戶中心網絡，為全港客戶提供方便的一站式服務。客戶也可以通過互聯網或我們創新的智能手機應用程式隨時隨地與我們聯繫。我們提供「即日」安裝和維修服務，以及一系列獲獎的燃氣爐具，皆特別設計以滿足香港客戶的需要。

請按此查閱
香港供氣網絡

業務摘要

	2013	2012	2011
客戶數目，於12月31日	1,798,731	1,776,360	1,750,553
煤氣銷售量，百萬兆焦耳計	28,556	28,360	28,147
現有設備生產量，每小時千立方米計	511	511	511
每天最高需求量，千立方米計	6,283	6,403	6,742
輸氣網絡長度，公里	3,520	3,506	3,497

內地公用事業

相比集團在香港的燃氣業務的穩定表現，內地的城市燃氣業務正蓬勃發展，無論在項目數量和利潤方面均持續錄得可觀的增長。

受惠於中國持續的經濟發展，以及在天然氣產量、進口量和用氣量大幅增加，集團的城市燃氣及天然氣業務在2013年期間持續增長，共有15個新的城市燃氣項目，包括位於浙江省杭州市這個具有經濟活力的歷史名城的項目。

截至2013年底，集團（包括集團的附屬公司港華燃氣有限公司（港華燃氣））在內地城市共有119個城市燃氣項目，為1,729萬客戶提供燃氣，客戶人數較2012年增長17%。這些項目在2013年的燃氣總銷售量約為134億立方米，較2012年增長13%。這些數字足證集團已成為內地規模宏大的城市管道燃氣供應商。



總體而言，截至2013年底，包括港華燃氣的項目，集團共擁有173個內地項目，較2012年多23個，分布於22個省、自治區和直轄市。這些項目涵蓋上游、中游和下游天然氣業務，以及水務、環保能源應用、能源資源的開發和利用、電訊等項目。

天然氣利用政策的制定促進改善空氣質量，並鼓勵加快開發及利用天然氣。現時氣源不斷增加，配合供氣管網的擴展，為集團的內地城市燃氣及新興環保能源業務創造良好前景，業務將可持續增長。

[請按此查閱
內地業務的覆蓋範圍](#)

業務摘要


	2013	2012	2011
客戶數目，於12月31日	1,729萬	1,480萬	1,320萬
燃氣銷售量，百萬立方米計	13,400	11,900	10,300
輸氣網絡長度，公里	68,067	61,858	57,117

新興環保能源業務

集團通過全資附屬公司易高環保投資有限公司（易高），在新興環保能源項目及新技術的相關研究和開發的進展良好，多個項目現在處於投資、建設和逐步調試的不同階段。易高從2000年成立時僅有兩個項目，到現時在香港和內地共營運26個項目。經過多年的發展，易高已成為專注於新能源業務的業界翹楚。

鑑於全球對能源需求殷切，易高在內地重點發展低排放和低污染的新能源項目，涵蓋資源開發、煤基化工、甲烷液化、車用燃料以及相關領域的項目。在香港，易高營運為車輛服務的液化石油氣加氣站，以及為香港國際機場的航機提供燃油的航空燃油設施。有關新興環保能源項目的詳細資料，請參閱「環保表現」一章（第26至47頁）。





可持續發展的展望

企業價值觀及業務指標

過去數十年，人類開始認識到商業運作方式對人類及環境會構成嚴重影響。同樣地，世界的狀況也會影響商業的運作方式。在未來20至30年，企業所面對無數的環境和社會變化將更加劇烈，造成風險也創造新機遇。

在氣候變化、資源匱乏、社會動盪和環境條例的影響下，具遠見的企業能取得成功，在於能在業務運作上作出有利於人類和地球發展的行動。煤氣公司竭力履行企業社會責任，我們的目標是結合公司業務指標和企業價值觀，並源於公司業務運作的基本原則制定完整的策略。

公司的願景、使命和價值觀在我們的承諾中充分反映出來。它們清晰地展現了我們的目標，並且定出實現目標的方向。



我們奉行嚴格的商業及道德標準，在披露會計及財務資料時力求正確無誤，遵守所有相關法律、上市規則及法規，採納適當的規範和標準。

願景

以保護環境為本，致力發展成為亞洲首屈一指的能源供應商及服務商。

使命

為客戶供應安全可靠的能源，並提供親切、專業和高效率的服務，同時致力保護及改善環境。

煤氣企業 可持續發展

承諾

業務營運合乎道德及保持透明度，讓持分者明白我們致力令業務可持續發展，並為所作的決定和行動負責。

責任

認同僱員在公司發揮重要的作用，對公司業務的成功有重大貢獻。我們有責任保障僱員的安全，雙方保持良好的溝通，並且讓他們作好準備，參與業務發展，以履行公司的使命。

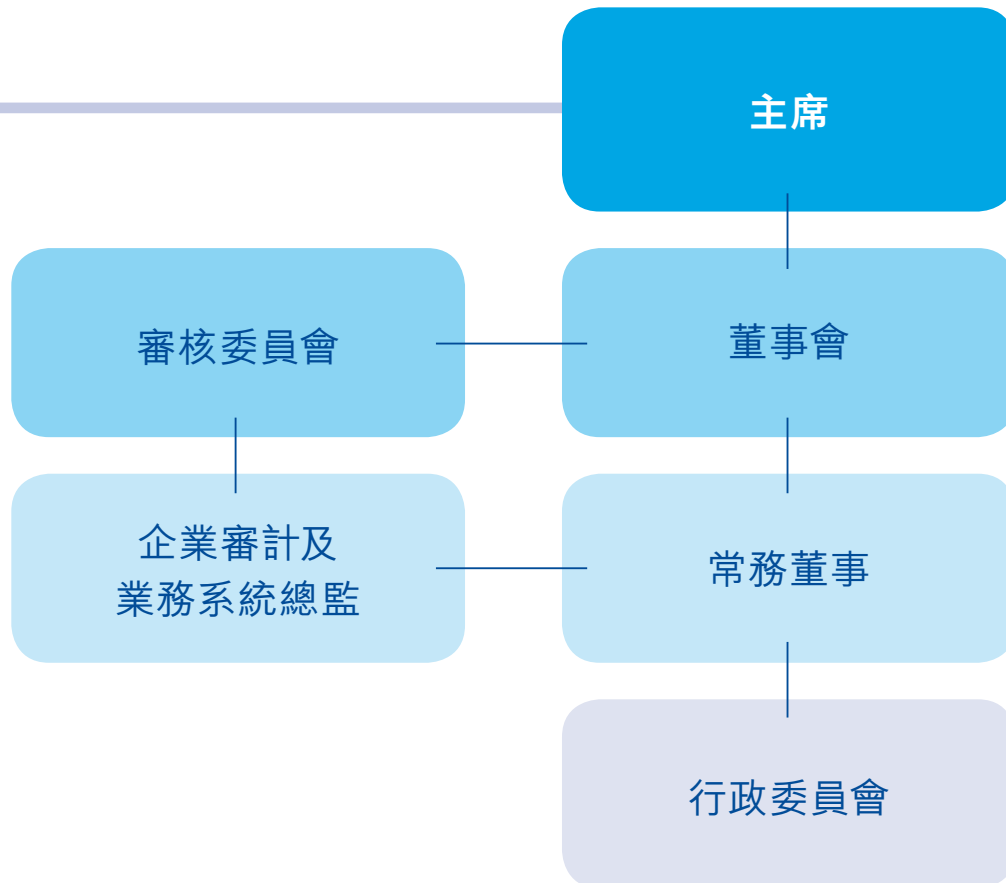
企業管治

我們相信，卓越的企業管治必須與良好的管理互相配合。一家管理良好的公司有好的業績，最終令股東得益更大。煤氣公司的管理始於嚴格遵守企業管治原則。

良好的企業管治需要卓越的董事會。通過以董事會為主導的企業管治架構，公司在各個運作範疇推動提高透明度及負責任的商業管理模式。我們也關注持分者的需要，以保障他們的最大權益，同時履行企業社會責任。

董事會是煤氣公司的最高管理組織，由九名成員組成，包括兩名執行董事和七名非執行董事（其中三名為獨立非執行董事）。董事會對集團的業務、策略及財務表現承擔最終責任，也負責使集團保持最高水平的企業管治。

煤氣公司架構

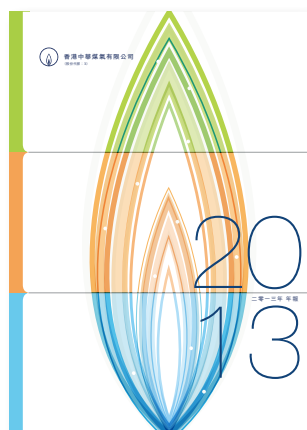


董事會成立了三個委員會，以加強內部監控。

審核委員會 檢討煤氣公司目前的財務狀況，考慮審核報告的性質和範圍，以及確保內部監控體制依適用的標準及慣例運作。

薪酬委員會 就所有董事及高級管理人員（該等高級管理人員皆為公司的執行董事）的薪酬政策及架構向董事會作出建議；參照董事會不時訂定的企業目標，檢討及批准所有執行董事的特定薪酬待遇，並獲董事會轉授責任，釐定個別執行董事的薪酬待遇。

提名委員會 檢討董事會的架構、人數及組成（包括技能、知識及經驗方面），並就任何為配合集團的企業策略而擬對董事會作出的變動提出建議。委員會也就董事的提名和委任向董事會提出建議，並評核獨立非執行董事的獨立性。委員會將按董事會釐定的目標就獲提名人的背景和優點作出考慮。



有關董事的個人資料，以及董事會及各委員會的組成和運作詳情，請參閱我們的[《2013年年報》](#)。

截至2013年12月31日止之年度內，我們已遵守《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄14所載的《企業管治守則》的所有守則條文。

行為守則

我們制定嚴格的內部行為守則，就行為規範和道德原則為僱員提供指引，內容涵蓋以下範疇：

- 防止賄賂
- 結社自由
- 平等機會
- 利益衝突
- 公平交易

我們與業務夥伴緊密合作，確保他們實行相同的行為準則，同時也為供應商制定企業社會責任守則。

我們的目標並非只依循常規，而是以全球最佳的守則為標準，開發和提供創新環保的產品和服務，提高客戶的生活質量。

健康、安全、環保政策及管治

健康、安全、環保政策

煤氣公司採取一個綜合、集中的方式來處理可持續性問題，也同樣以這種方式以達致其他財務和營運的目標。

我們的健康、安全、環保政策具體表現我們為保障僱員、客戶和公眾的安全，以及保護環境所作出的努力。為表示公司貫徹

對環境的承諾，我們於2012年修訂健康、安全及環保政策，當中包括為舒緩「氣候變化」所採取的措施，可見我們對這個問題的關注。

我們會竭盡所能，達致以下的健康、安全及環保目標：

努力不懈地確保工作健康和安全及降低對健康、安全、環境及氣候變化之風險和影響

持續改善健康、安全及環保表現，達致零意外及高水平的環保成績

消除在運作、應用及服務上的健康、安全及環境潛在危險

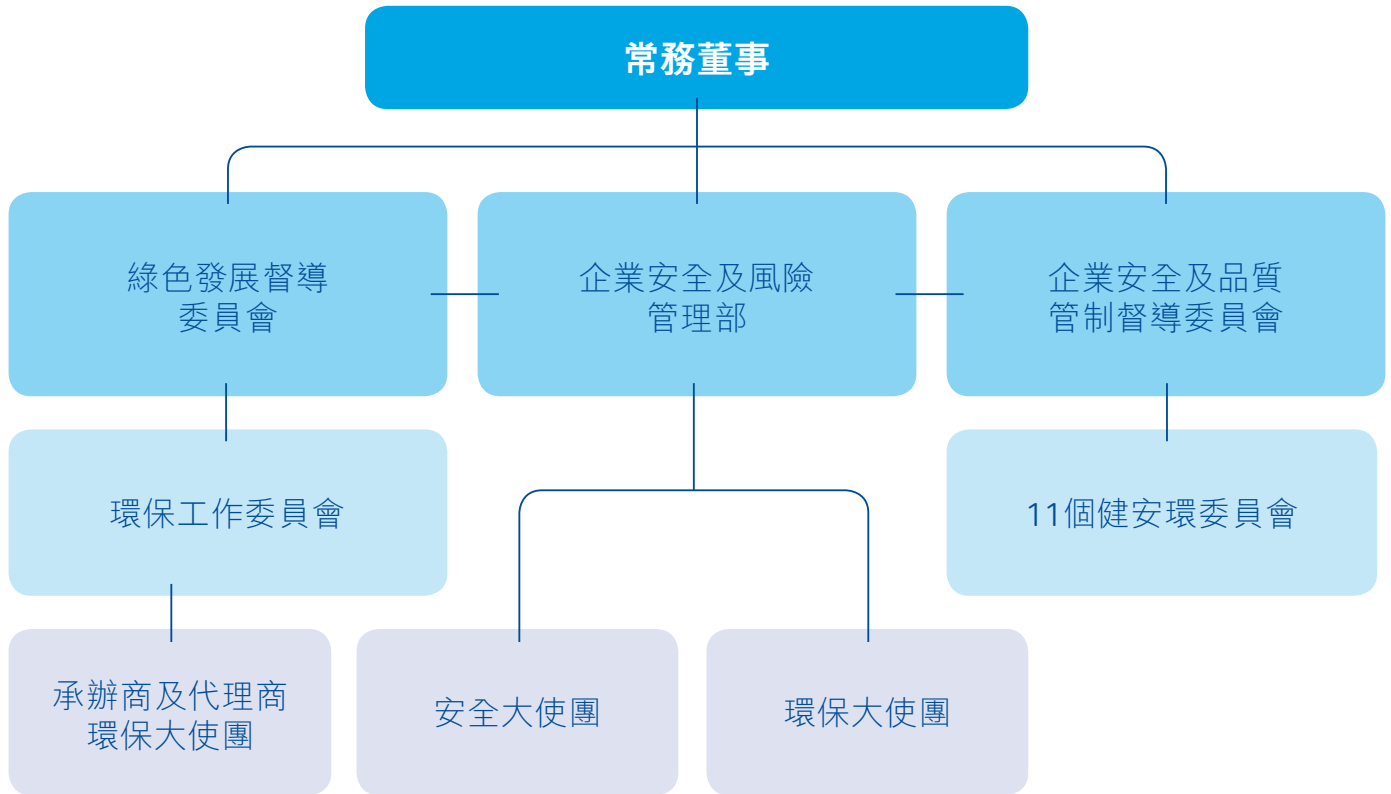
就所有大型工程進行必需的健康、安全及環境影響評估，並對日常運作進行定期健康、安全及環保審查

透過教育及訓練，提高僱員、承建商及商業夥伴的健康、安全及環保意識和警覺能力

全面遵守有關法例規定

使用更多環保物料和環保科技，提倡循環再用及節約資源

健康、安全及環保管理架構



健康、安全、環保管治

上面的圖表顯示我們的健康、安全、環保管治架構。企業安全及風險管理部，在企業安全及品質管理督導委員會，以及綠色發展督導委員會的支援下，負責管理、監察和調控煤氣公司在健康、安全及環保方面的表現和政策。此外，我們會通過環保大使、安全督導員及培訓課程向僱員、代理商和承辦商提供關於健康、安全及環保的最新資訊。

我們的企業安全及風險管理部通過港華投資、港華燃氣及個別內地公司的安全及風險管理部門為內地合資公司的健康、安全及環境工作提供支援。每家內地合資公司的安全及風險管理部門都直接向該公司的總經理匯報工作，反映我們高度重視安全及風險管理工作。我們的政策適用於所有內地合資公司的組織架構。

持分者參與

與持分者保持聯繫

對一家負責任的公司而言，與持分者保持緊密聯繫是非常重要的。煤氣公司致力與受我們業務運作影響的所有持分者保持聯繫，並對他們提出的意見作出回應。

公司的持分者包括僱員、客戶、供應商、董事會、投資者、監管者、我們生活和工作的社區，以及推動可持續發展的組織如非政府組織。為了達到可持續發展的目標，我們建立了全面和多元化的溝通渠道，與持分者保持聯繫，並回應他們的需求。這些溝通渠道由客戶服務關注小組、區議會聯絡小組，以至為業界、專業人士、投資者及社區舉辦的活動。

這種持續的雙向溝通成效顯著，讓我們更了解社會的需要和期望，同時也提供機會讓我們積極參與地區活動。

持分者的參與必不可少，這樣使我們更了解持分者對公司的期望、看法和關注的問題。

為幫助我們編寫《2013年可持續發展報告》，公司委託外界機構與不同的內部和外部持分者聯絡，進行一系列的活動，目的是：

- 收集主要持分者對於煤氣公司可持續發展表現的意見
- 了解持分者對可持續發展報告內容的期望

我們定出七個參與活動的主要持分者組別，包括僱員、客戶、社區、投資者、承建商、專業團體和非政府組織。這些組別由企業安全及風險管理部和第三方專業人員，基於持分者對煤氣公司的重要性，以及他們之前對公司活動的參與程度而定出，然後由職能部門在所選的組別中提議個別持分者。

持分者通過專題小組的方式參與活動，在2014年2月期間進行面談。參與者須回答有關煤氣公司可持續發展表現的問題，並要完成一份問卷，根據他們對煤氣公司相關的認知，就「全球報告倡議組織」G4報告指南指定披露的46項標準評定等級。



主要持分者及溝通渠道

主要持分者	溝通渠道及頻率
僱員	<ul style="list-style-type: none"> • 意見調查 • 意見箱、通訊刊物、內聯網、螢幕保護裝置程式 • 與工會面談 • 專題諮詢會 • 優質服務計劃 • 策略發展大使團（香港） • 環保大使團（香港） • 舉辦以「健康生活每一天」為主題的活動 • 社交媒體（例如內地的微博）
社區	<ul style="list-style-type: none"> • 區議會聯絡小組 • 社區公益活動如義工服務和應節食物送贈計劃等 • 地區防火委員會
專業團體和監管機構	<ul style="list-style-type: none"> • 公用事業安全及職業健康政策委員會 • 公用事業政策統籌組 • 氣候變化商界論壇（香港） • 中國城市燃氣協會 • 機電工程署的氣體標準事務處 • 香港工程師學會 • 聚乙烯管道系統質量控制合作聯盟 • 其他專業學會及商會
客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 通訊刊物、宣傳單張 • 隔月發出的賬單附寄單張 • 公司網頁、社交媒體和手機網絡 • 上門維修服務、安全檢查、客戶服務關注小組、為住宅客戶舉辦的安全講座 • 客戶關注小組每年24次探訪住宅客戶 • 針對不同項目的每月意見調查及關注小組 • 每年舉辦宣傳及社區活動 • 管理處 / 業主立案法團 • 24小時客戶服務熱線及19個客戶中心 • 社交媒體：Facebook • 智慧手機應用程式 — 煤氣應用程式
投資者	<ul style="list-style-type: none"> • 股東週年大會及投資者簡報會 • 中期報告、年度報告和可持續發展報告
承辦商及供應商	<ul style="list-style-type: none"> • 持續的審計 • 管理層會議 • 代理商及承辦商環保大使團 • 研討會及工作坊 • 大眾傳播媒介
非政府機構 / 環保團體	<ul style="list-style-type: none"> • 每年舉辦綠色夥伴計劃及地區合作計劃

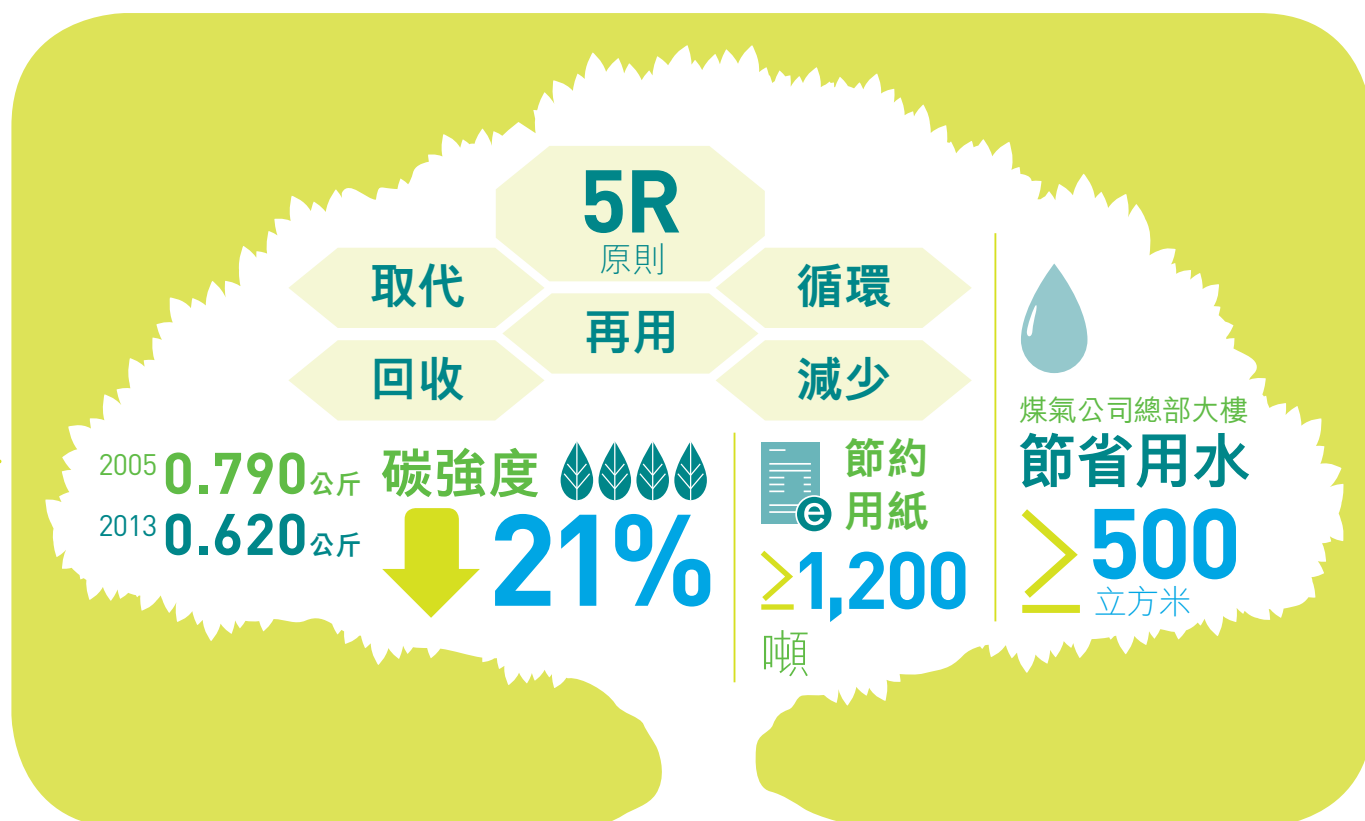


環保表現

氣候變化、環境污染、資源短缺等問題迫在眉睫，必須立即行動解決問題。

煤氣公司作為一家大型能源供應商，深明我們正面對重大挑戰。公司的使命是為客戶供應安全可靠的能源，並提供親切、專業和高效率的服務，同時致力保護和改善環境。我們通過有效管理的環境改善計劃，致力促進可持續發展，使煤氣公司成為香港能源業界的領導者。可持續發展是公司營運的核心價值之一，也是企業的重要組成部分。

在日常工作中，我們確保業務運作完全符合所有相關的環保指引、標準和法規。年內，煤氣公司沒有違反任何環境法例和規定，也沒有收到有關環境影響的投訴。



與持分者對話

問

- 煤氣公司採取甚麼措施有助於香港成為環保低碳城市？

答

- 煤氣公司致力為客戶供應安全可靠、具成本效益和環保的燃料。我們於2006年引進天然氣與石腦油同時作為煤氣的生產原料，煤氣生產過程更潔淨環保。二氧化碳、氧化氮和二氧化硫的排放量減少，可以改善環境，客戶因而得益。

自1999年開始，煤氣公司使用堆填沼氣生產煤氣，約佔燃料整體耗用量的2%。我們現正與香港特區政府商討使用更多堆填區的沼氣，以增加在能源組合中使用可再生能源的比例。我們也正研究使用更多從有機廢物釋出的氣體能源。

目前，煤氣公司推出超過200款備有節能環保特點的爐具，包括能源效益高；採用環保物料、環保生產程序以及環保包裝，藉此鼓勵客戶共同營造更潔淨的環境。

香港中華煤氣有限公司
執行董事暨公用業務營運總裁

黃維義

主要獎項及嘉許

2013
「低碳關懷
標籤」

— 低碳亞洲

綠色企業大賞
2013

— 資本企業家

「綠色辦公室」
標誌

— 世界綠色組織

「環球愛心企業」
標誌

— 聯合國千禧
發展目標

恒生珠三角
環保大獎
2012-13

— 香港工業總會和
恒生銀行

連續12年獲頒
「卓越級別」
「減廢標誌」標誌

— 香港環保卓越計劃

綠色中國
「2013傑出
環境保護企業獎」

— 文匯報

為了保持卓越的環保紀錄，我們銳意加強環保措施，採用最佳方法以節約能源、減少溫室氣體的排放，以及減少廢物，並且更積極參與社區環保計劃。

我們在致力促進可持續發展，成為亞洲首屈一指潔淨能源供應商的過程中，會盡力爭取業務夥伴、承辦商和代理商的參與及支持。

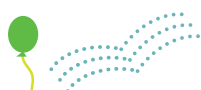
2013年環保表現資料 (香港)



保護臭氧層

公司車隊的空調系統，全部採用環保雪種R134A代替氯氟碳化合物。

全部溴氯二氟甲烷氣手提滅火器已經由化學乾粉滅火器代替。



空氣質素

每百萬兆焦耳煤氣，
氮化氮總排放量為
4.59公斤。

每百萬兆焦耳煤氣，
氧化硫總排放量為
0.02公斤。

每百萬兆焦耳煤氣，
二氧化碳總排放量為
12.09公噸。



溫室氣體排放

煤氣生產主要設備的溫室氣體排放量相當於365,981公噸二氧化碳。



水質

每百萬兆焦耳煤氣，廢水排放量為4.2立方米。



化學廢料

每百萬兆焦耳煤氣，化學廢料總排放量為1.94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。

公司充分遵守
所有環保法例

2013年目標回顧

● 成績 ● 進展中

目標	進程
綠色認證 連續12年獲頒減廢標誌。	● 連續12年獲頒減廢標誌，顯示公司貫徹保護環境的承諾。
廠房設備改造工程 完成馬頭角廠房設備改造工程，以便該廠在煤氣生產過程中採用天然氣作為原料及燃料。	● 於2014年第一季向政府申請改造設備，廠房改造工程預計於2014年第二季展開。
物料重用 重用將要棄置的管道材料以減少使用新的物料。	● 利用這些將要棄置的管道材料來建造額外的壓縮空氣緩衝系統。
水回收及循環再用 在石腦油儲存缸罐區內設計及使用雨水收集系統。	● 已完成雨水收集系統的設計。
提高能源效益及節能措施 將北角大樓現有的製冷系統，轉為更環保的製冷系統以減少電力消耗。	● 計劃的第一階段於2013年中完成。計劃的第二階段將於2014年中完成。
開發高效能的平底爐，進一步提升商用煤氣爐具的能源效益。	● 已開發具餘熱回收功能的平底爐，從而提升爐具的能源效益及加強涼廚效果。
在辦公室內推行辦公時間後關掉電腦的計劃。	● 電腦資訊設備能源管理為環保工作委員會工作項目之一。電腦能源管理試驗計劃於2014年展開。

環保架構

為推行各項環保計劃，以達到保護環境的目標，煤氣公司設立有效的環境管理系統，着重持續地改善環保表現。

公司成立了12個環保附屬委員會，隸屬於環保工作委員會，以便更有系統地推動環保計劃的實行，不斷提高環保表現。這些附屬委員會大部分的主席為部門或組別經理，而所有主席均為環保工作委員會的成員。這些附屬委員會每年制定環保目標，進一步改善公司的環保表現。

為確保環境管理系統能有效實行，來自企業安全及風險管理部的環保主任定期對

公司的建築物進行審核，以確保符合所有相關的環保法例和標準。此外，我們也進行其他的環境審核，包括：

綠色辦公室審核 — 由部門的綠色辦公室審核員或環保大使每月進行一次審核，有助公司建立綠色辦公室文化。審核範疇包括節約能源、節省用水和減少廢物。

承辦商審核 — 為了幫助承辦商進一步改善環保表現，我們為不同類別的承辦商提供特設的環境檢查清單，讓工地的監督人員定期進行承辦商環保表現審核。

這12個環保附屬委員會包括：

- 行政管理附屬委員會
- 教育訓練附屬委員會
- 宣傳推廣附屬委員會
- 環保資訊附屬委員會
- 大廈環境及能源管理附屬委員會
- 環境評估附屬委員會
- 廢物管理附屬委員會
- 採購及辦公室設施附屬委員會
- 環境審核附屬委員會
- 環保技術附屬委員會
- 危急應變附屬委員會
- 聯繫承辦商及代理商附屬委員會

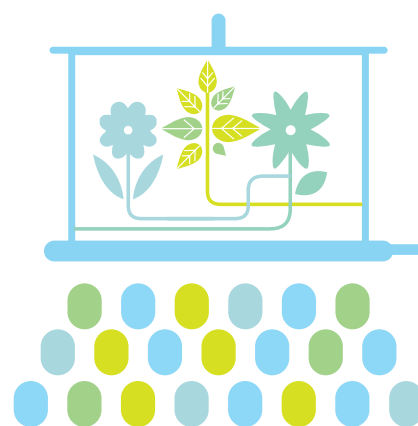


環保教育及訓練

環保訓練是實行環境管理系統時必不可少的部分，也是在法庭上判斷對某事情是否表現應有的注意程度或應有的責任的基本標準。此外，環保訓練可以提高僱員對在環保法例下公司的環保義務和責任的認知，同時也可讓他們更了解公司的健康、安全、環境政策的要求。

為了達到這個目標，我們為所有僱員提供環保訓練，由行政委員會成員，以至前線僱員和新入職僱員，讓他們以對環境負責任的方式執行職務。

我們編制了《企業環保指南》，詳述公司在煤氣的生產和輸配，以及客戶服務方面的環保措施，也包括在香港的附屬公司的有關措施，以供僱員參考。



為了將香港的環保措施和環保技術與內地合資公司分享，我們為內地僱員提供《指南》的中文版以作參考。

我們定期舉辦環保活動和獎勵計劃，以提高僱員的環保意識，並推廣環保措施及環保標準。其中一項比賽是每年一度的「傑出環保工作附屬委員會大獎」，目的是表揚附屬委員會在推動環保方面的重大貢獻。

清潔能源

我們在煤氣生產過程中，使用更多清潔燃料如天然氣這種目前最清潔的化石燃料，所以，煤氣較其他能源更為潔淨環保。同時，我們不斷開發及應用更環保的能源，並以此作為公司業務策略的重點。

集團通過全資附屬公司易高環保投資有限公司及其屬下公司（統稱「易高」）發展的新興環保能源業務進展良好，多個項目現在處於投資、建設和逐步調試的不同階段。

中國政府積極推行天然氣利用政策，對潔淨能源需求殷切，以履行舒緩氣候變化的責任，並改善空氣質素。因此，我們預期對潔淨能源的需求將持續增加，為集團的內地城市燃氣及新興環保能源業務創造輝煌的前景。

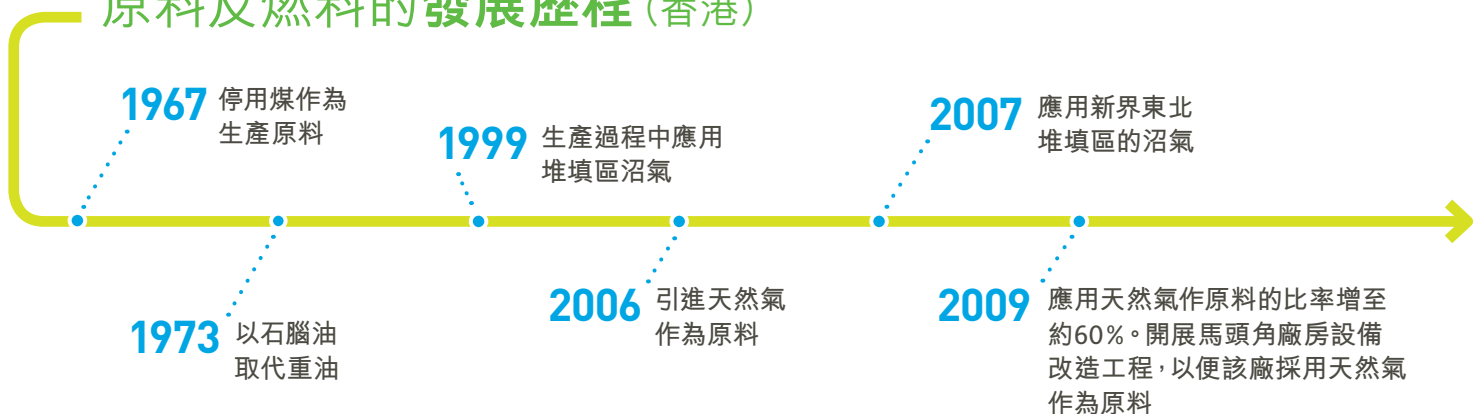
公司環保能源業務的運作完全符合國際環保法例的規定，並採用世界先進的環保措施及標準。而香港生產廠房的环境管理系统，包括日常運作及運作系統，在1999年取得國際認可的ISO 14001認證，足證煤氣生產過程達到世界級最潔淨和高效率工業系統的標準。

天然氣

使用清潔能源生產煤氣始於1967年，當年我們停用煤作為生產原料，至1973年更作出了重大的改進，在香港轉用石腦油代替重油生產煤氣。由於石腦油含硫量極低，大幅減少二氧化硫的排放量。2006年，廣東省液化天然氣接收站啟用，公司引進天然氣作為香港的煤氣生產原料。天然氣是一種更清潔的能源，大大減低二氧化碳、氧化氮及氧化硫等排放，有助改善本港的空氣質素，緩和氣候變化及全球暖化。

我們在內地的城市燃氣項目以供應天然氣為主，二氧化碳、氧化氮及氧化硫的排放量極低。由於內地政府推行清潔能源政策，預期在未來天然氣將成為主要的清潔能源。隨着集團的城市燃氣業務不斷擴展，將可為國家發展潔淨環保的能源作出更大貢獻。

原料及燃料的發展歷程 (香港)



新興環保能源發展

隨着新興環保能源迅速發展，我們不斷尋求以更多嶄新方法以生產清潔能源，並將低價值的資源和廢棄資源轉化為高產值能源。我們於2010年成立的新能源研究及發展中心繼續開發新技術生產清潔燃料和化學品，包括將焦爐氣轉化為甲烷，再將甲烷冷凍成為液化天然氣；將煤轉化為甲醇，再將甲醇深加工為可替代汽油的化學品，以及將植物脂肪酸提質為綠色柴油類化工產品。

我們亦繼續研究將農業廢料氣化生產清潔燃料和化工產品如合成氣等。隨着易高在技術研發和項目實施方面的能力日漸提升，相信將來由創新技術帶來的經濟收益可不斷增加。

清潔車用燃料

2000年，我們在香港興建及營運五個專用石油氣加氣站，為的士及公共小巴提供加氣服務。使用石油氣作為車用燃料減少可吸入懸浮粒子的排放量，有助改善空氣質素。石油氣加氣站於2013年錄得的盈利較2012年大幅增長。

由於石油價格持續上漲，加上內地霧霾和空氣污染的情況日益令人關注，促使內地積極開發替代燃料，以滿足不斷增加的能源需求，也可減少對進口原油的依賴，



因而推動集團發展加氣站業務，在內地建立加氣站網絡，為重載車供應液化天然氣作車用燃料。易高於2008年進軍內地市場時，首個項目便是在陝西省興建一座壓縮天然氣加氣站。經過多年的發展，易高的加氣站網絡逐步形成，範圍遍及陝西、山東、山西、河南和遼寧多個省份。此外，易高也計劃為其在山東省濟寧市京杭大運河旁的鐵水聯運碼頭設施進出碼頭的重載車和船舶提供液化天然氣加氣設施。

現時易高已投入運作和在建及籌建中的加氣站共有25個，並正陸續擴展至其他省份。

轉廢為能

堆填區沼氣

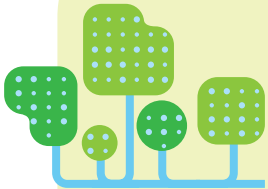
在堆填區的廢物被細菌分解後會產生大量沼氣。沼氣的主要成分包括甲烷和二氧化碳，這些氣體會加劇氣候變化。為了有效利用這種可再生能源，煤氣公司於1999年開始利用船灣堆填區產生的沼氣，作為生產煤氣的燃料。2007年，我們把堆填區沼氣的應用擴展至規模較大的新界東北堆填區。煤氣公司是香港首家機構應用堆填區沼氣作商業用途，在廢棄資源的應用方面開創先河。

應用沼氣可以減少釋放到大氣中的溫室氣體 — 現時每年減少31,000噸碳的排放，並可減少耗用約10,000噸石腦油。



個案
研究

新界東北堆填區沼氣應用項目



新界東北堆填區的沼氣淨化廠會去除沼氣中的二氧化碳、硫化氫及非甲烷碳氫化合物。淨化後的合成天然氣會經一條長達19公里的地下輸氣管道輸送至大埔煤氣廠房，用作生產煤氣的加熱燃料。

新界東北堆填區沼氣應用項目是世界上其中一個大型的「綠色」能源回收和應用項目，不僅提供了一種新的可再生能源，減少使用化石燃料生產煤氣，更可大量減少溫室氣體的排放，從而改善香港的空氣質素。

現時，生產煤氣使用的燃料中約有2%是堆填區沼氣。我們現正與香港政府磋商，研究應用新界東南堆填區的沼氣。有關計劃一旦落實，將可增加堆填區沼氣的使用量。



煤層氣項目

憑著營運堆填區沼氣應用項目所取得的經驗，我們在山西省興建內地首座大型煤層氣液化廠。煤層氣是存在於煤層內的一種天然氣，與堆填區沼氣成分相近，一般被視作廢物，在採煤過程中燃燒掉。然而，煤層氣經抽取後可採用深冷液化技術，在攝氏零下162度將已淨化的煤層氣轉換為液體，將其體積縮小至原來的1/625，製成能源密度高及便於以槽車運輸的液化煤層氣。

這座在山西省開創先河的煤層氣液化廠每年總產量可達2.5億立方米。自2008年12月，首輛載有液化煤層氣的槽車出發以來，液化廠一直運作順暢。現時，我們正尋求擴展此業務的其他機會。位於山西省南部的沁水盆地，煤層氣蘊藏量極豐富，也是目前我們重點發展的地區。

替代能源及非常規能源

清潔煤炭能源

我們在清潔煤炭能源的發展成績卓越。中國蘊藏豐富的煤炭資源，我們研究利用煤炭氣化技術生產合成氣，再將合成氣轉化為甲醇。將煤炭氣化而非燃燒以取得能源，可避免對環境造成嚴重污染，因為在氣化過程中不會釋出硫氧化物和氮氧化物，所產生的二氧化碳也經過淨化，易於收集及儲存作其他用途。

易高在內蒙古的煤制甲醇廠於2013年底完成試生產階段後整體營運順暢，於2013年生產240,000噸煤制甲醇，較原有的生產規模多20%。

甲醇是一種良好的化工原材料，經過加工可轉化為用以替代汽油的高增值產品。易高啟動了在內蒙古甲醇項目的14萬噸高質汽油轉化工程，預計該項目可於2014年底前投產。



綠色柴油

易高已就一項新轉化技術完成測試核證（尚未取得專利權）。該項技術可將植物脂肪酸（包括棕櫚油殘渣及廢棄食用油）轉化成綠色柴油類化工產品。集團首個綠色柴油項目位於江蘇省張家港化工園，每年可將15萬噸植物脂肪酸提質，標誌着集團在生物質能領域的發展邁進一大步。

焦爐氣

年內，易高加快發展液化天然氣業務，開始利用另一種非常規燃氣資源——焦爐氣。焦爐氣是煉焦工業的副產品，含有大量的氫氣和一氧化碳，可合成為甲烷，並進一步冷凍成液化天然氣。我們將於江蘇省和山西省啓動兩座廠房的建設工作，預計於2015年投入生產，將可大幅增加集團的液化天然氣供應能力。

減少環境影響

資源保護

我們根據5R原則（即取代、減省、再用、回收及循環），制定資源保護政策，努力節約能源和減少耗用資源，並把物料及設備循環再造，以及減少製造廢物。

碳排放

煤氣公司於2008年參加由香港政府舉辦的「綠色香港•碳審計」計劃，成為香港首批「碳審計•綠色機構」，並簽署「減碳約章」，承諾在所有業務範疇實行或推動實行碳審計，並致力減少碳排放。



碳強度 (香港)

在香港生產每度煤氣所排放的二氧化碳量



直接與間接的溫室氣體排放



	2013	2012
範疇一：溫室氣體排放（二氧化碳當量，以公噸計）	342,568	332,521
範疇二：溫室氣體排放（二氧化碳當量，以公噸計）	23,413	23,298

標準：溫室氣體盤查議定書企業標準

匯報氣體：CO₂, CH₄, N₂O, HFCs 及 PFCs

僅報告煤氣生產和儲存設施的溫室氣體排放

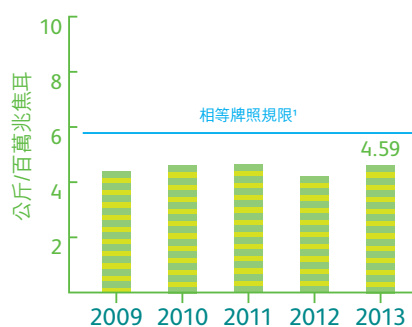
* 2013年起，因電力消耗而產生的溫室氣體，其排放系數來自本地兩家電力公司於我們報告年度前一年的可持續發展報告

我們按照有關的規定，完成為香港所有業務範疇制定碳排放審計程序和首次碳審計。有關的審計標準是根據政府的《香港建築物的溫室氣體排放及減除的審計和報告指引》而制定，同時也符合國際標準，因此公司的碳審計取得 ISO 14064-1 認證。

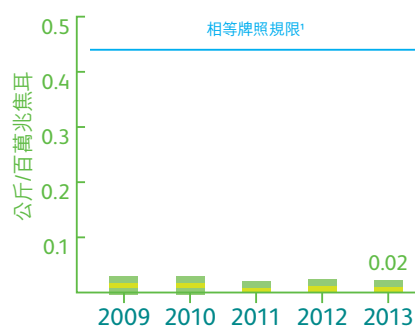
通過碳排放審計，我們更了解公司的狀況，以及過去五年公司在營運業務的過程中溫室氣體直接和間接的排放量，有助我們在日後定出改善措施的優先次序。我們在日後將繼續每年進行碳排放審計，並將這項措施推展到內地的合資公司。

香港煤氣生產廠房排放量

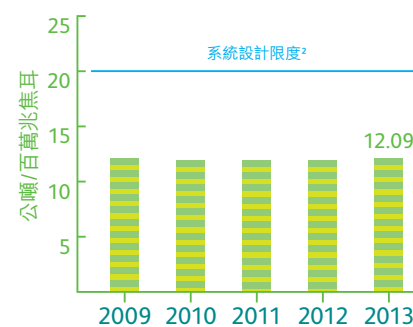
氧化氮排放量



氧化硫排放量



二氧化碳排放量



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2013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。

個案
研究

內地優秀減碳項目大賽



我們在內地舉辦「優秀減碳項目大賽」，致力使內地合資公司減少碳排放。

這項比賽於2010年首次舉辦，活動非常成功，此後成為每年一度的減碳活動。2013年，我們共收到23個減碳方案，每年可進一步減碳19,400噸，相當於84萬棵樹¹每年的二氧化碳總吸收量。四年來，這項比賽共收到133個減碳方案，每年減少約45,000噸二氧化碳排放至大氣中。

2013年減碳比賽的優勝方案來自易高的內蒙古易高煤化科技有限公司。該方案建議在循環水冷卻塔內安裝水力渦輪機，取代舊式以電動機驅動的系統。這個裝置的安裝成本僅為人民幣64萬元，但每年節省的能源支出達人民幣40萬元，並可減少排放847噸二氧化碳。



¹ 假設每棵樹每年吸收23公斤二氧化碳

常用煤氣爐的碳足印

為了進一步減少碳足印，並為客戶提供更環保的產品，我們完成了一款常用煤氣爐的碳足印研究。研究的範圍包括爐具整個生產及使用周期，由原料的採購、處理和使用，以至爐具的生產、儲存、運輸和

分銷，以及產品的使用、棄置和回收的可能。假設一台煤氣煮食爐整個生產及使用周期為10年，研究的結果顯示爐具的使用階段碳排放量最多（超過90%）。影響碳排放的因素包括：煤氣生產過程中使用的原料及燃料的質量；煤氣生產過程的效率及煤氣煮食爐的效能；最後便是客戶使用爐

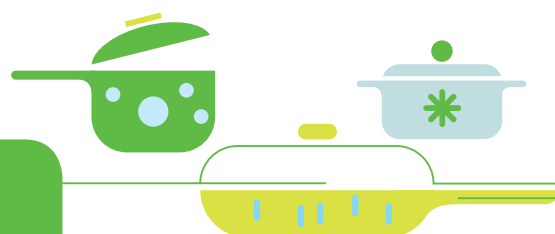
具的習慣。我們對於在運作上可控制的範疇，不斷研究採用新科技予以改進，同時進行產品碳足印研究，以找出可行的方法幫助客戶在使用爐具煮食的過程中節省能源。我們也根據科學數據，為客戶提供實用的節能方法。

- 蒸煮食物時，使用金屬容器而不用陶瓷容器，可縮短烹調時間、減少能源支出及碳排放達25%
- 烹調時使用鍋蓋，有助減少能源支出及碳排放達10%

煤氣公司致力提供環保產品及服務、節省資源，以及推廣物料循環再造。

為滿足住宅客戶的需要，我們每年至少推出一款節能爐具。現時，公司提供許多不同型號的爐具均備有節能及環保的特點，例如具有高能源效益、採用環保物料及包裝等。部分型號爐具的能源效益較舊式爐具提高接近6%。

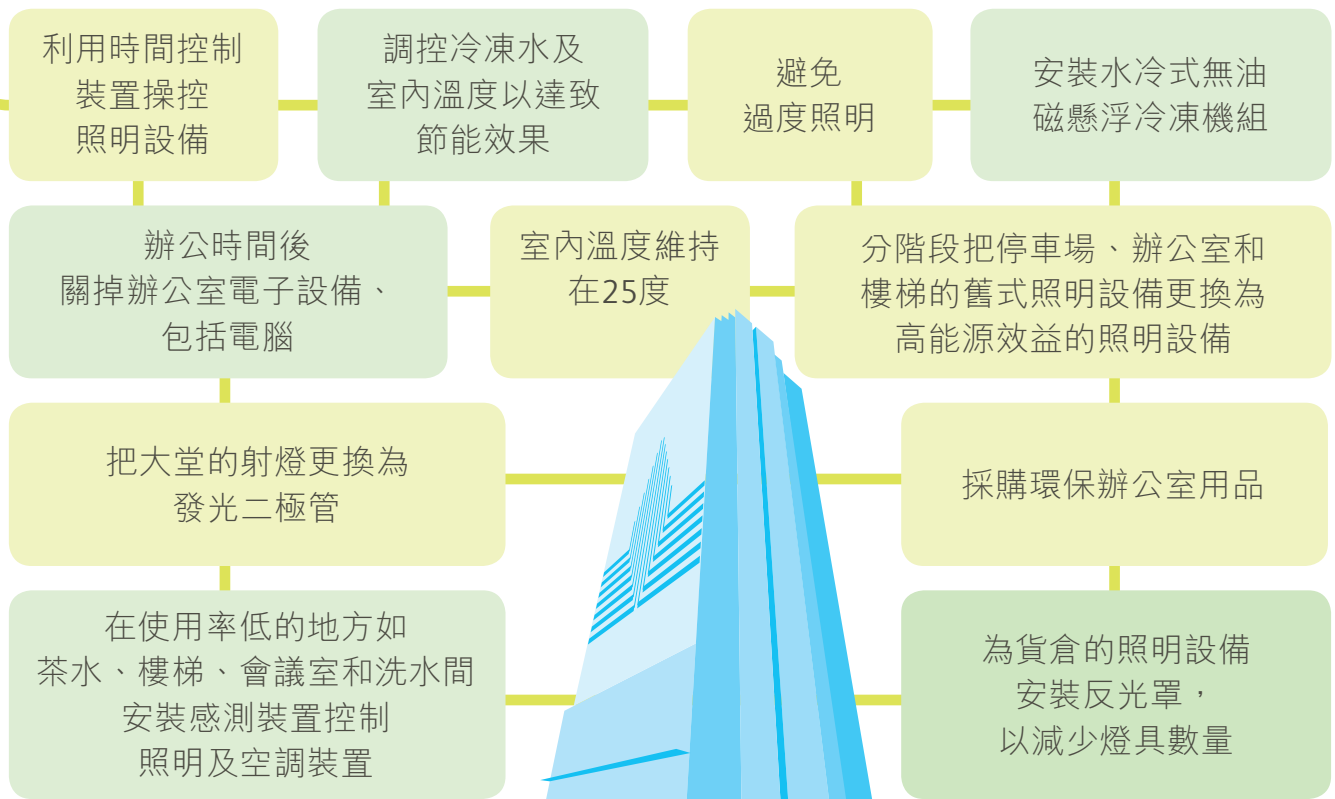
至於在工商業市場，公司提供的燃氣產品及應用系統可幫助客戶提高競爭能力。我們為商業廚房用的炒鑊及湯鍋特別設計新的通氣管，使烹調時產生的煙更易排出廚房。我們為客戶努力不懈，幫助他們節省廚房通風系統的能源開支，也可達致「涼廚」環境。



一款常用煤氣爐的碳足印

產品生命周期步驟	溫室氣體排放量 (CO ₂ e 公斤)	碳排放百分比
原料	~30	~1%
製造	~9	<1%
運輸及儲存	~2	<1%
使用	~3,200	~99%
使用期結束	~6	<1%
總計	<3,300	

在煤氣公司總部大樓推行的節約能源措施



節約用電

我們不斷推出有效措施以提高能源效益。香港的總部大樓在機電工程署的「能源效益註冊計劃」下，獲評為節能大廈。此外，大樓亦於2010年根據「香港建築環境評估法」(5/04版本)獲評為「鉑金」級別。而我們近期的目標是於2015年將現有的認證，更新為最新的「綠建環評」1.2版。「香港建築環境評估法」及「綠建環評」是香港常用的最完善及全面的建築環保表現評估工具。

我們致力減少用電。2013年，我們推行一項環保計劃，將大廈天台的製冷系統，轉為更環保的水冷式機組。計劃的首階段於2013年中完成，我們在總部大樓安裝了高效能的無油磁懸浮冷凍機組後，減少耗用約48萬千瓦小時的電力，大幅節省能源開支，也減少排放380噸二氧化碳。計劃的第二階段於2014年中完成。

另外，我們很榮幸成為首批簽署環境局的「室內溫度節能約章」及「『不要鎢絲燈泡』節能約章」的本地公司，進一步減少碳足印。我們更獲頒「低碳關懷標籤」，以表揚我們將辦公室相關的碳排放量減少5%。

煤氣公司總部大樓的用電量



在大埔煤氣廠安裝的熱回收系統是我們推出的其中一項嶄新的節能環保、循環再用的項目。該系統收集在煤氣生產過程中產生的廢熱，再用來為天然氣接收站的鍋爐水加熱。去年為廠房節省超過37太焦耳的能源，相等於減少2,400噸碳排放和節省大約港幣600萬燃料費。

物料

煤氣公司一直致力推動環保，減少使用物料和包裝。此外，我們在營運業務的原則也包含可持續的環保措施，並提高客戶和業務夥伴的環保意識。

包裝物料使用量

紙箱
798
公噸

木材
23
公噸

塑膠
1
公噸

綠色辦公室計劃

煤氣公司在工作場所建立綠色辦公室文化，並實行以下的環保措施：

- 實踐5R原則，例如使用電子郵件和紙張的兩面列印，以減少用紙；將辦公室的物料重用和循環再造；減少電燈和冷氣機的耗電量等
- 通過不同的渠道如內部刊物、電腦螢幕、螢幕保護裝置程式、海報等提供有關環保的資訊
- 採購環保文具、設備等

綠色採購計劃

煤氣公司制定環保採購政策，為僱員提供綠色採購指引，以採購環保產品。這些產品能源效益較高；用完可再填補物料或可重用；產生較少廢物；節省資源；不含有毒物質的再造紙或FSC認證紙；循環再造的碳粉盒等等。

節約用紙

電子通訊方式日益普及，我們逐漸採用無紙張運作，如採用電子採購系統，減少紙張用量。多年來，公司一直鼓勵客戶轉用電子賬單，除了可節約用紙，還可以節省郵費和派送賬單所需的能源。截至2013年底，選用電子賬單的客戶共有72,231戶，每年節省10.83噸紙張。另外，改為隔月發單後，公司在2013年節省了1,275噸紙張。

手提裝置的普及使我們進一步減少用紙。公司的技術人員帶備手提裝置以代替傳統的表格，進行檢查工作時無須使用紙張。他們進行維修工作時也會使用手提裝置，以便即時為客戶提供相關資料。引入這種科技後，無須用紙張作紀錄和預約表格，每年可節省約100萬張紙。此外，公司在內部管理上也積極採取環保措施，如減少公司內的打印機數目。我們使用的影印紙為再造紙，公司信紙、信封和其他印刷品均以再造紙印製。



每年
節省用紙
10.83
噸

節約用水

世界各地日益關注水資源短缺所造成的風險。因此，保護水資源和可持續的水資源管理成為公司的環境管理系統的關鍵組成部分。

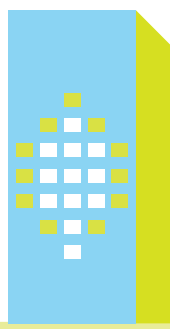
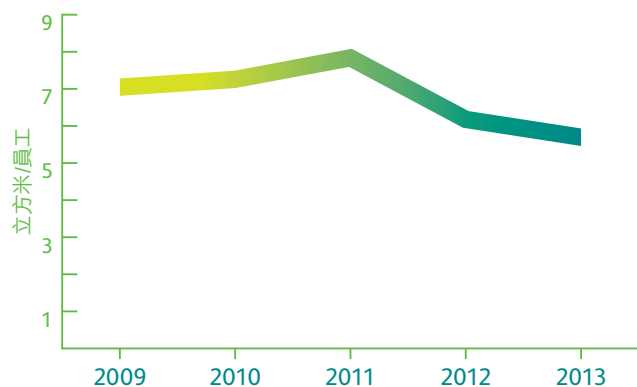
我們於2014年在大埔煤氣廠安裝雨水收集系統。這套系統每年平均可節省28,000立方米原水（相等於一個標準游泳池載水量的11倍）。

為配合綠建環評的標準，我們於總部大樓內不斷尋求更有效之運用水資源的新方法，例如調節坐廁的用水量。我們也在總部大樓內安裝可節約用水的水龍頭和坐廁，較2012年節省多達7.5%自來水和沖廁水。

我們也採取以下措施節約用水：

- 安裝流量限制器和自動關閉系統以減少用水
- 教育和鼓勵僱員要經常關上水龍頭，水管如有漏水要向有關人員報告
- 推行監察及維修計劃，確保水管保持良好狀況
- 使用環保清潔產品

煤氣公司總部大樓的 用水量



總部大樓的室內空氣質素獲環境保護署評為「良好級別」，並獲環境保護運動委員會頒發「良好級別」清新室內空氣標誌。

清新室內空氣
IAQwise
Hong Kong Awards for
Environmental Excellence
香港環保卓越計劃
Good 良好
membership no. IAQ



污水與廢物

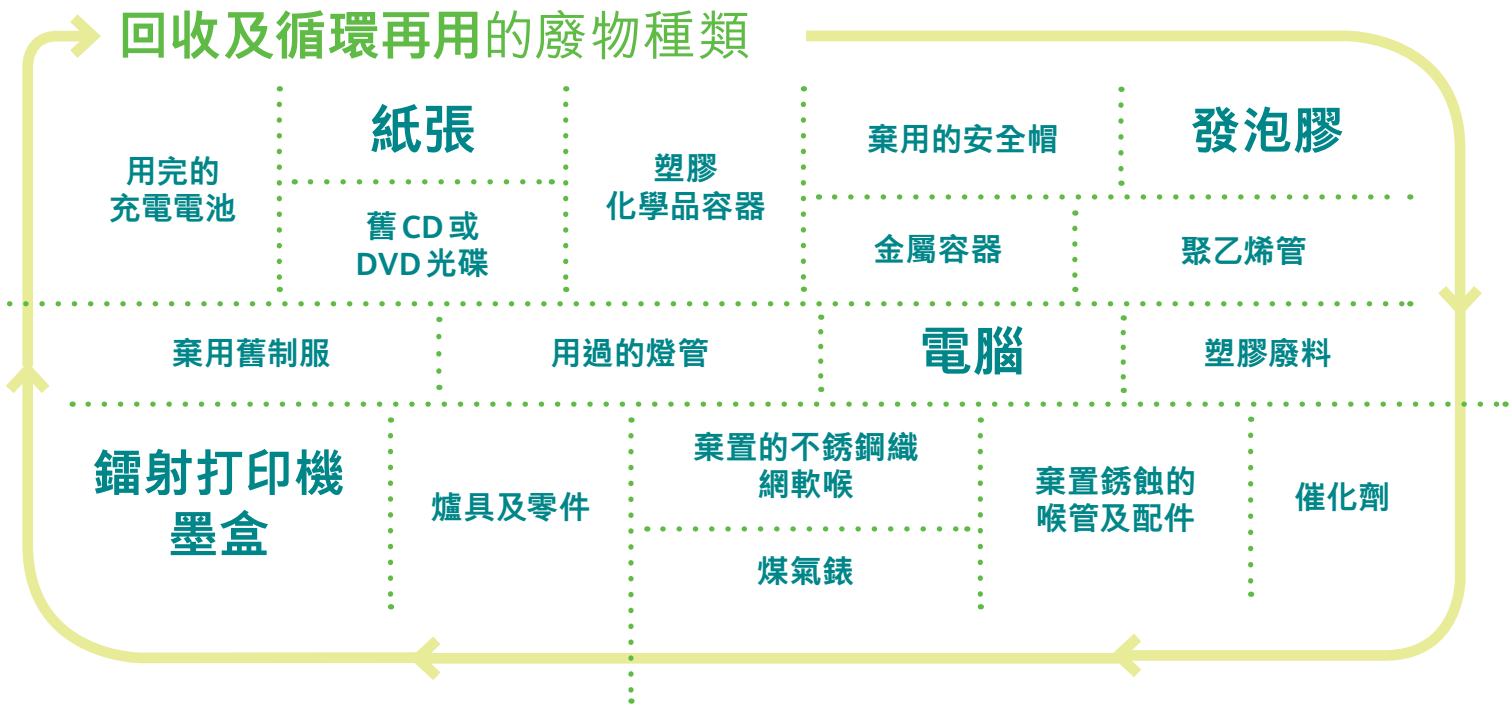
為了減少廢物，我們推行廢物管理計劃，包括制定處理廢物的程序。這些程序確保我們遵守相關法例，而負責執行計劃或運作的人員須定出主要的廢物種類，並制定減廢措施。

公司連續12年獲頒「香港環保卓越計劃」的「卓越級別」減廢標誌，以表揚我們在廢物處理方面持續表現卓越。該計劃由環境保護署舉辦，目標是鼓勵及協助企業減少業務運作過程中所產生的廢物。過去12年，我們達到該計劃制定的30個指標，最近一次在2013年的指標是收集50公斤的舊利是封以供重用。我們超越指標，共收集了超過80公斤的舊利是封。2014年，我們有兩個新目標：

- 列印預約服務表格的數量減少60%，並鼓勵進行定期安全檢查時使用手提裝置
- 列印賬單的數量減少0.17%，並進一步向客戶推介電子賬單

回收計劃

我們推行「舊爐具回收計劃」，上門為客戶安裝新爐具後免費把舊爐具搬走。回收的舊爐具不會棄置於堆填區，而是交予回收商將零件分拆循環再造。由計劃所得的收益撥入環保基金，用作舉辦環保推廣活動及訓練課程的經費。我們每年收集約65,000台舊爐具，回收約1,000噸金屬。自2003年至今，我們共收集及回收了超過9,248噸舊爐具。



公司的業務與飲食業息息相關，因此我們致力回收廚餘，減少廢物。我們與食物環境衛生署及有關的非政府組織合作，研究把廚餘回收。我們是世界綠色組織的「廚餘回收試驗計劃」的獨家贊助商，同時也身體力行，在公司餐廳設置兩台廚餘處理機處理廚餘。

其他回收計劃包括與政府資助的塑膠回收廠一仁愛堂環保園塑膠資源再生中心合作，把收集到的塑膠廢物交予中心循環再造。

廢水與危險廢料

為了保障公眾健康、保護環境，以及保持污水收集與處理系統的完整性，我們推行多項控制措施，以確保廢水排放至污水系統前，其質量已達到可接受水平。在煤氣生產過程中所產生的廢水，按照並符合由香港特區政府發出的排放污水牌照所規定的標準排放。

公司在減少廢水方面努力不懈。例如，我們在大埔煤氣廠安裝了逆滲透淨水處理設施後，於2013年較舊設施減少超過127,000立方米廢水。

廢水排放量

	2013	2012	2011	2010	2009
每天平均量，立方米計	323	435	447	351	404
立方米，每百萬兆焦耳煤氣計	4.20	5.74	5.84	4.68	5.47

化學廢料生產量

	2013	2012	2011	2010	2009
每天平均量，公斤計	150	93	51	178	64
公斤，每百萬兆焦耳煤氣計	1.94	1.23	0.67	2.37	0.87

至於化學廢料則由持牌的廢料收集商收集後，再運往政府指定的化學廢料處理設施加以處理。

由於得到製造商的合作，我們減少使用發泡膠作為煤氣爐具的包裝物料。

目前，超過九成由亞洲進口的爐具不用發泡膠作為包裝物料，而所有不含玻璃的爐具完全不用發泡膠包裝。我們每年減少使用約5噸這種危害環境的物料。

項目管理

根據香港的《環境影響評估條例》，我們在興建大型燃氣基建設施前，必須進行環境影響評估，包括評估該項目在空氣質素、噪音、建築廢料、水質、對生物的威脅，以及對文化遺產的潛在影響等各方面可能造成的影響。我們的項目管理人員，連同

獨立顧問及專家，投放大量人力和時間進行詳細研究，除了探討該項目對環境可能造成的影響外，亦會提出相應的緩解措施，才將評估報告提交環境保護署作審批。

在2013年贊助及參與的環保活動

我們在2013年繼續參與和支持一系列由環保團體舉辦的活動，包括由綠色力量舉辦的「廢物變能源」教育計劃、由世界自然基金會舉辦每年一度的「地球一小時」、綠領行動的「利是封回收重用計劃」，以及由環保促進會主辦的「香港綠色日」。

其他環保活動包括：

綠野先鋒 — 植樹遠足挑戰賽2013



煤氣公司連續9年支持由香港地球之友舉辦每年一度的「綠野先鋒」— 植樹遠足挑戰賽。2013年4月21日，由煤氣公司僱員組成的4個小組合力在馬鞍山公園附近的一個山坡上植樹。該片土地因山火而受到嚴重破壞。

綠色辦公室獎勵計劃



煤氣公司參加並完成由世界綠色組織和北區青年商會合辦的「綠色辦公室獎勵計劃」。該計劃通過訓練活動和分享在綠色辦公室方面的措施，協助不同規模的企業實行綠色辦公室政策。煤氣公司達到該計劃至少30個評審標準，包括與廢物管理、綠色採購和能源使用有關的標準。

「第綠梯隊」領袖訓練計劃



煤氣公司每年贊助由長春社舉辦的「第綠梯隊」領袖訓練計劃，邀請熱心保護環境的大學生及中學生參加領袖訓練營及環保考察。訓練後，他們統籌有關環保活動，以推動香港的環境保護。其中，來自中華基督教會協和書院的一群學生參加訓練後，於2013年開展了他們自己策劃的環保活動推廣素食。

公司積極鼓勵僱員舉辦環保活動及改善公司的環保表現。我們設立「綠色創意基金」為環保活動提供支援和資助。這些活動包括節能項目、自然資源保育區參觀活動、環保展覽，以及環保計劃。

集團更與內地合資公司合作，開展「減霾七選一、港華綠色行」活動以減少霧霾。活動鼓勵僱員以走樓梯而不用升降機等方式，從生活細節中切實履行綠色環保公約。此外，我們舉辦植樹活動，共植樹逾2萬棵，綠化面積近5萬平方米。

未來目標及措施

	2014年目標	中期目標（兩至三年）
綠色認證	<p>連續13年獲頒減廢標誌。</p> <p>為所有型號的爐具申請自願性能源效益標籤計劃的能源標籤。</p>	<p>根據建築環境評估法 (BEAM Plus) 的要求更新總部大樓的環保建築物認證。</p>
廠房設備改造工程	<p>調試馬頭角煤氣廠天然氣系統，以便該廠在煤氣生產過程中採用天然氣作為原料和燃料。</p>	
技術改進	<p>研究和探討利用新界東南堆填區沼氣的可用性。</p>	<p>繼續研究利用堆填區沼氣及生物氣體，以減少使用化石燃料。</p>
水回收及循環再用	<p>安裝和調試在石腦油儲存罐區內的雨水收集系統作重用。</p>	
碳管理	<p>完成評估各種管道鋪設的碳足跡。</p> <p>通過香港環境保護署開發的上市公司碳足跡專用網站，披露並分享企業的碳足跡、管理和實踐的成功案例。</p> <p>於2014年舉辦第五屆內地合資公司減碳項目大賽。</p>	<p>尋找和探索新的減排措施。</p> <p>尋找和探索資源可持續利用的新措施。</p> <p>提升企業環境、社會和管治數據管理系統，以滿足對環境、社會和管治數據和信息披露的需求。</p>
客戶推廣	<p>於宣傳單張及月結單向客戶推動綠色烹飪技巧。</p>	
能源效益及節約	<p>於自動報錶系統減少安裝數據轉發器，從而節省材料，減低電力消耗。</p> <p>展開電腦能源管理試驗計劃。</p> <p>完成第二階段中央製冷系統更換工程，以進一步降低總部大樓的用電量。</p> <p>評估和確保所有家居煮食爐具符合於2013年11月推出的家居煮食爐具自願性能源效益標籤計劃的要求。</p>	



安全表現

我們明白公司有責任保障僱員、客戶、承辦商和公眾的健康和安全。因此，安全運作是我們的首要重任，公司任何決策和措施都必須以安全為基礎。

煤氣公司的健康、安全和環境管理系統採用雙管齊下的方式，預防任何潛在的風險——從可能發生的氣體洩漏、火災和爆炸，以至日常商業活動中的健康和 safety 問題。在一方面，我們確保煤氣業務和基礎設施的安全運作為首要任務，以保障僱員、客戶和公眾的安全。另一方面，公司藉着在業界的領導地位，致力推動全球燃氣業界達到最高的安全標準和專業水平。

公司一直遵守所有與健康及安全有關的法例，在年內沒有收到由監管部門發出的警告。公司在整體安全運作上持續改進。

2013年 主要統計數字

(香港)

煤氣供應可靠程度 **99.99%**
 已測量的管道 **7,000 公里**
 管網巡查次數 **174,048**
 例須呈報的意外 **12**
 意外度數率 **0.24**

與持分者對話

問 煤氣公司如何確保承辦商遵守其安全指引及標準？

答 承辦商開始與煤氣公司合作時，便要向公司有關部門提交安全計劃、有關採取安全措施的聲明、風險評估以及其他有關安全的文件，由部門審查和核准。接着，公司會派發《承辦商安全指南》提供有關安全指引和要求的資料，並且舉辦不同的培訓活動，例如為承辦商而設的講座，確保他們明白公司的安全要求及指引。我們也邀請承辦商參加由公司的健康、安全和環境委員會舉辦的簡報會，以獲取有關安全的最新資訊如安全指引和要求。

此外，煤氣公司僱員會進行承辦商工作場所安全檢查，收集有關的安全資料以監察他們的表現是否符合安全標準。

香港中華煤氣有限公司
 企業安全及風險管理總監

鄺超靈

主要獎項 及嘉許

全國安全生產領域
“打非治違”知識競賽
— 優勝單位獎

連續3年獲得
「安全表現大獎」

連續4年獲得
「職安健年報大獎 —
金獎」

良好工作場所整理
大獎 — 金獎
(其他行業組別)

良好工作場所整理最佳
演繹獎 — 銅獎

2013年目標回顧

● 成績 ● 進展中

目標	進度
安全培訓 舉辦「健康、安全及環保日」，提高僱員及承辦商的安全意識，並提升安全文化。	● 煤氣公司2013年度「健康、安全及環保日」已完滿落幕。目標已完成。
推行「新入職及轉職僱員健安環關顧計劃」，並提供健康、安全及環保綜合網上學習及評估平台，改善整體安全表現。	● 「新入職及轉職僱員健安環關顧計劃」及健康、安全及環保綜合網上學習及評估平台已經推行。
安全審核 在內地的易高壓縮天然氣和液化天然氣加氣站推行安全及風險管理評分制度。	● 安全及風險管理評分制度已於2013年推行。7個內地壓縮天然氣和液化天然氣加氣站完成第一次在該制度下的安全審計。
安全程序 / 指引 推行「指差呼稱」安全核實程序。	● 「指差呼稱」安全核實程序已經推行。
檢討60項企業安全程序及指引，並於易高的內地公司實行。	● 60項企業安全程序及指引已經完成檢討。最新版本已於2014年4月份發佈。
安全事故 在《健康、安全及環保季度統計報告》加入易高內地公司險失事故的報告。	● 易高內地公司的險失事故報告已收錄在《健康、安全及環保季度統計報告》中。

客戶安全及煤氣供應的可靠程度

我們有絕對的責任確保燃氣網絡保持最高安全標準。我們承諾並努力確保燃氣系統和基礎設施的安全性和可靠性，以確保在香港的客戶享用源源不絕的煤氣供應，可靠程度高達99.99%。儘管如此，我們依然繼續努力以確保這些系統不僅符合安全要求，而且達到國際的最高標準。因此，我們在煤氣生產廠房，以及輸氣和配氣網絡均採用獲PAS 55-1 認證的資產管理系統。PAS 55-1 是英國標準協會為有形資產、設備及系統訂立的最佳管理規格，不僅確認煤氣公司的基建設施和網絡符合安全標準，也提供實用的工作清單確保系統正常運作。公司的健康、安全及環保政策也符合ISO9001、ISO14001和OHSAS18001標準。

公司的廠房、設備、網絡和運作程序受香港政府機電工程署監管。我們與機電工程署緊密合作，共同制定策略性計劃，包括設施應用及預防性維修指標，以保證公司的業務運作達到最高安全標準。

網絡的安全運作有賴精密的網絡監控及數據收集系統。該系統監察及控制供氣網絡和所有策略性調壓站超過3,500個實時偵測點，配合遙控系統、緊急事故紀錄系統和地理信息系統，不僅可監察及控制供氣網絡，也可更快速更有效地偵察和處理緊急事故。

除了採用監控系統作安全管理外，我們也對煤氣管道網絡進行嚴謹的檢查。2013年，我們在13,675個地盤進行了174,048次檢查，並對約7,000公里的管道進行煤氣滲漏檢查。同時，我們持續推行管道置換工程，以更耐用的新式管道替代舊管道，有助管道網絡保持高度的安全標準。



此外，我們鼓勵客戶在修葺物業時更換舊管道。此項計劃成效顯著，客戶更換管道的比率較2012年上升33.8%。我們深信替換舊管道是確保為香港提供安全可靠燃氣供應的重要一環。

煤氣洩漏及輸氣管道巡查次數

管道種類	巡查次數
高壓及次高壓主幹管	至少每年一次
中壓球墨鐵管或所有鍍鋅管	至少每年六次
低壓球墨鐵管	至少每年三次
置於建築物下或建築物內的聚乙烯管或鋼管	至少每年兩次
其他	至少每年一次

進行管道巡查時，技術人員採用最新的設備和技術。創意是煤氣公司重要的企業價值之一，也推動我們在網絡檢查的設備和技術上不斷創新。年內，我們的團隊開發了多項領先同儕的先進技術以提高效率：

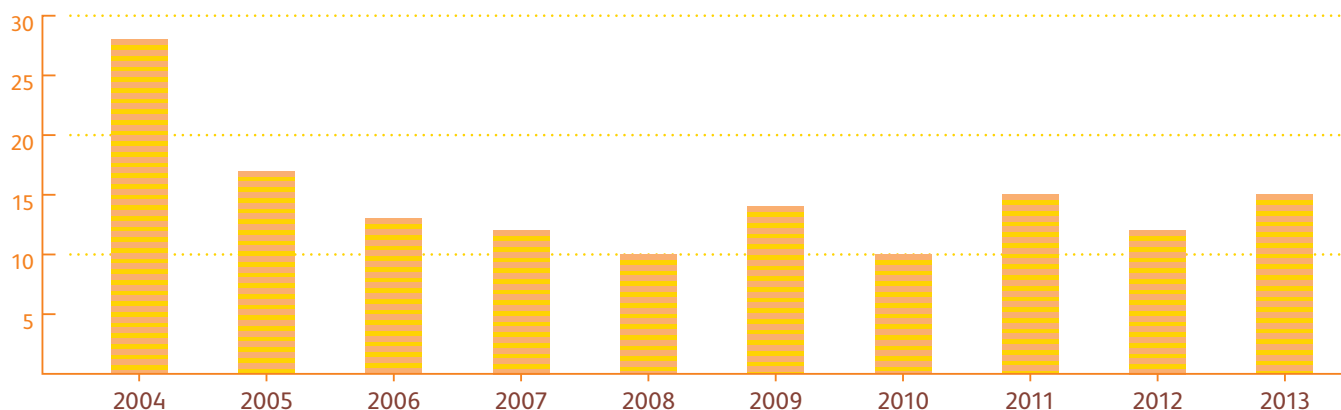
- Smart Pipe 提供合乎經濟效益的方式，修復置於建築物外牆已銹蝕的立管，而無須搭建棚架，可減少所需時間、成本和對客戶的影響。
- 飛行管道檢查器能夠透過高空檢查在斜坡上的煤氣管道，從而節省時間和人力。

網絡安全

項目	成績	指標
煤氣供應的可靠程度	99.998%	>99.99%
緊急搶修隊於30分鐘內抵達現場處理緊急事故	96.20%	>95%
由公眾報告的煤氣洩漏事故（每10公里管道）	0.205¹	≤0.18
第三者損壞煤氣管道的意外	15²	≤11

1. 2013年初天氣持續寒冷，導致舊金屬管道的機械接口較多出現微滲漏，使全年由公眾報告的煤氣洩漏事故數目也稍微超越指標。為了改善情況，我們已實行多項措施，包括增加管道檢查次數；在工程承辦商進行道路挖掘工作前與他們加強聯繫，並且進行漏氣測試等。
2. 由於香港發展多個大型項目，年內進行道路挖掘的工作大幅增加，使全年第三者損壞地下管道的意外數目超越指標。

涉及由第三者損壞煤氣管道的意外數目



公司的全資附屬公司品質測檢服務有限公司，在煤氣錶校正服務，以及煤氣爐具、不銹鋼煤氣接駁軟管和聚乙烯接口的測試方面，獲「香港實驗所認可計劃」認證。我們在鋪設管道的合約中引入「安全、工程質素及環保表現獎勵計劃」，鼓勵承辦商及其僱員進行工程時提高這等重要範疇的表現。如果他們的表現符合計劃所訂標準，承辦商便可獲得一筆獎金，金額相等於合約費用的1%至2%。雖然這類獎勵計劃在香港並非首創，但我們的計劃加入了新條款，規定將一半獎金分發給前線工人。

為確保住宅客戶享用更安全的煤氣供應，我們提供按需求維修服務，以及進行定期安全檢查——在香港每18個月檢查煤氣爐具，而在內地每12個月進行檢查。定期安全檢查是保障客戶安全的一項重要措施，不但能檢查煤氣爐具及管道的狀況，也提

供與客戶溝通的絕佳機會。例如，我們鼓勵使用已損壞的爐具，或沒有熄火安全裝置的舊式爐具的客戶，轉用更安全的新式爐具。由於定期安全檢查的成效卓越，近年在香港與客戶有關的緊急事故數目持續下降。

公司推出不同系列的住宅煤氣爐具，這些產品既安全可靠、方便易用又環保節能。我們同時提供專業安裝、保養和售後服務，以及免費定期檢查服務，進一步加強家居用氣安全。公司開發的爐具品牌包括香港的TGC和簡栢，以及內地的港華紫荊，特別為當地市場而設計，符合嚴格的安全標準，並配備現代化的安全功能如熄火安全裝置等，深受客戶歡迎。2013年，我們在香港售出244,000台煤氣爐具，而港華紫荊爐具在內地70個城市的銷量超過200萬台。

客戶的用氣安全極為重要。公司推出的住宅煤氣爐具均符合國際標準和GU05守則（香港特區政府核准使用的住宅燃氣爐具）。公司的品質保證部對煤氣爐具進行檢查，以確保符合標準。品質控制的機制包括檢查及測試送來公司的爐具，以及進行廠房評估。企業供應部則會審查公司的供應商確保其符合標準。

年內，沒有發生因公司的產品和服務不合標準或違反自願性守則而造成健康和安全的影響的事件。

此外，我們盡力提高客戶的安全意識。為了達到這個目標，我們為客戶提供家居用氣安全須知和有關資料，並印製不同的宣傳資料、小冊子、宣傳單張及隨煤氣賬單附上的宣傳單張。公司網頁也設有遊戲以推廣安全。為了傳遞安全訊息，我們亦會在屋邨、長者中心及其他公眾地方舉辦社區講座和演講，並成立專題小組以收集客戶意見。

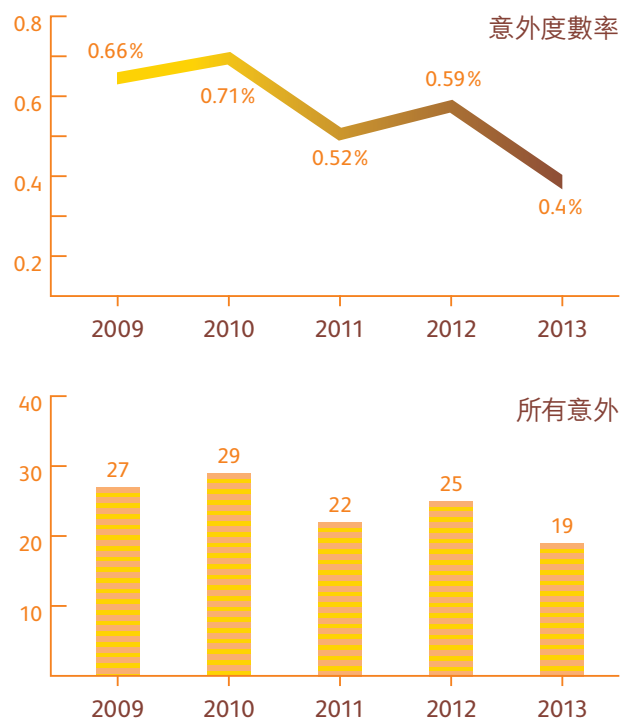
除了中文和英文版本外，我們印製的安全小冊子也有菲律賓文、泰文及印尼文的版本，以滿足不同國籍家庭傭工的需要。

職業健康及安全

我們藉着穩固的領導地位、加強安全文化的培訓和教育活動，繼續改善在職業健康與安全方面的表現。同時，我們也賦予僱員權力及責任，以確保自己及身邊其他人的安全。

煤氣公司致力為僱員提供安全、健康的工作環境。由2009年至2013年，平均每10萬工時只有少於一宗引致受傷的意外。公司持續為僱員提供有關職業安全的訓練，目的在於降低意外率。

員工的職業安全健康表現



安全措施

- 遵守所有與健康及安全有關的法例
- 符合最高的健康及安全標準
- 總經理每月安全檢查計劃
- 集團的常務董事親自進行安全檢查
- 安全部門直接向總經理匯報工作
- 全面的安全檢查及安全審核
- 有關安全的培訓
- 緊急應變演習和桌面演練
- 有關安全的推廣活動和獎勵計劃

我們設立和推行安全管理系統，以確保僱員的職業安全。這套系統包括政策、訓練計劃、意外調查、檢查、風險評估和緊急事故的準備狀態，並由獨立人士包括香港特區政府勞工處的註冊安全審核人員進行審核。

此外，煤氣公司在1996年成為香港首家簽署《職業安全約章》的公用事業機構，也在2011年按照世界衛生組織安全社區的準則，獲認證為「國際安全工作場所」，成為香港首家獲此認證的公用事業機構。






該計劃在香港職業安全健康局的支持下推行，獲認證的機構須符合七個國際安全工作場所的安全指標，這些指標除了可加強安全運作，同時也有助建立安全和愉快的工作場所。

除了達到國際安全工作場所的安全指標外，我們維持嚴格的安全標準和運作程序，確保所有僱員在安全和健康的場所工作。年內，我們繼續實現低意外率（每10萬工時有人受傷的意外數目），意外率從2010年的0.31下降到2013年的0.24。雖然，公司不幸地發生在過去5年內首宗致命的道路交通意外，但是我們在職業安全方面持續有良好的表現，有助公司逐步邁向「零意外」。

國際安全工作場所 須符合的安全指標

- 1 安全工作場所
基建設施
- 2 安全工作場所
政策
- 3 計劃的執行
及推廣
- 4 以高風險的群體
和環境為目標
- 5 意外／事故的
記錄和分析
- 6 政策、計劃和
程序的效益評估
- 7 分享經驗
並力爭達到
最高標準

主要職業安全及健康數據 (香港)

	2013	2012	2011	2010	2009
 意外數目 — 所有工傷事故 ¹	15	10	10	16	14
 意外度數率	0.24	0.19	0.19	0.31	0.27
 例須呈報的意外 ² (每10萬工時有人受傷的意外數目)	12	7	9	14	9
 意外事故率 ³ (例須呈報意外數目，每1,000僱員計)	4.9	2.5	2.9	5.7	3.7
 損失工作日數	194	111	160	430	412

附註：

1. 意外是指任何引致有關僱員不能工作一天或以上的意外
2. 例須呈報的意外是指任何引致有關僱員不能工作三天以上的意外
3. 不包括附屬公司僱員

內部安全意識改善計劃



為確保在健康及安全方面符合最高標準，我們為僱員及承辦商提供安全培訓，並採取保障安全及健康的措施。年內，共發生12宗工業意外，意外率為0.24。

我們銳意在公司內部建立安全文化和改善危急應變程序，因此與消防處聯合進行多次火警演習。這些演習有助確保我們的危急應變小組與消防處人員緊密合作。

2013 健康、安全及環保月



我們每年均舉辦「健康、安全及環保月」活動，向2,500名僱員及承辦商傳遞健康、安全及環保的信息。2013的活動在11月及12月舉行，公司僱員及其家屬、當區的區議員、承辦商和其他持分者都踴躍參加。

承辦商健安環計劃

活動包括健康、安全及環保日、企業參觀和經驗分享，以及有關健康、安全及環保的論壇和展覽。此外，還有為承辦商而設的安全活動，如工地安全改善計劃比賽；有關健康、安全及環保的標語比賽和論壇。這些活動帶來可喜的成果，有效提高了僱員及承辦商的職業安全及健康意識。多項健康、安全及環保的訓練活動如論壇、大眾傳播等亦有助提高承辦商的健康、安全及環保意識。這項廣受歡迎的活動充分展示煤氣公司對提高工作中健康安全意識的承諾。

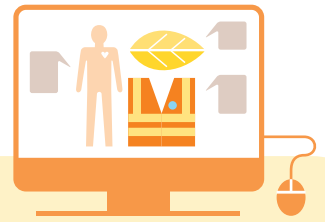
「指差呼稱」計劃

近期的研究顯示，人為錯誤是造成職業意外的主因之一，當中88%的意外皆由此而起。因此，職業健康及安全系統必須消除人為錯誤，以減少事故、提高生產力，並確保僱員的健康及安全。「指差呼稱」的方法源自日本，證實對消除人為錯誤卓有成效。這種方法的目的是在於使僱員提高警覺、專注力和操作設備時的準確度，減少因疏忽、錯誤或誤會而造成的意外。

年內，我們在香港煤氣生產廠房和易高加氣站實行「指差呼稱」計劃。

個案
研究

煤氣公司健康、安全及環保關顧計劃



2013年3月，我們推出了「煤氣公司健康、安全及環保關顧計劃」。該計劃為新入職僱員而設，目的是減少他們的意外率，並提高安全意識。計劃透過「綜合安全及風險管理網上學習及考評系統」提供最新相關的健康、安全及環保培訓，以及由部門資深僱員作為導師在僱員新入職首三個月作出指導。

該考評系統的內容分為三部分：職業健康與安全、消防安全、環境保護。考生的相關知識、意識、行為和表現會通過網上考試評核，而工作上的安全表現則由導師評估。

關顧計劃取得空前成功，97%的參加者完成計劃，參加者對考評系統的評價甚佳，6人中有5人對計劃非常滿意。由於關顧計劃廣受歡迎，集團一家附屬公司的項目經理主動要求讓其未符合計劃第一階段參加資格的新入職僱員參加「關懷計劃」，充分證明計劃的成效。

日後，我們將探討擴展「關懷計劃」的範疇，讓公司各部門更多新入職僱員參加。我們也會提高網上學習系統的實用程度，並確保內容不斷更新，提供最新的健康、安全及環保知識，以及最佳實行方法。

關顧計劃最佳學員及企業人力資源總監
范潔儀女士於2013健安環日



未來目標及措施

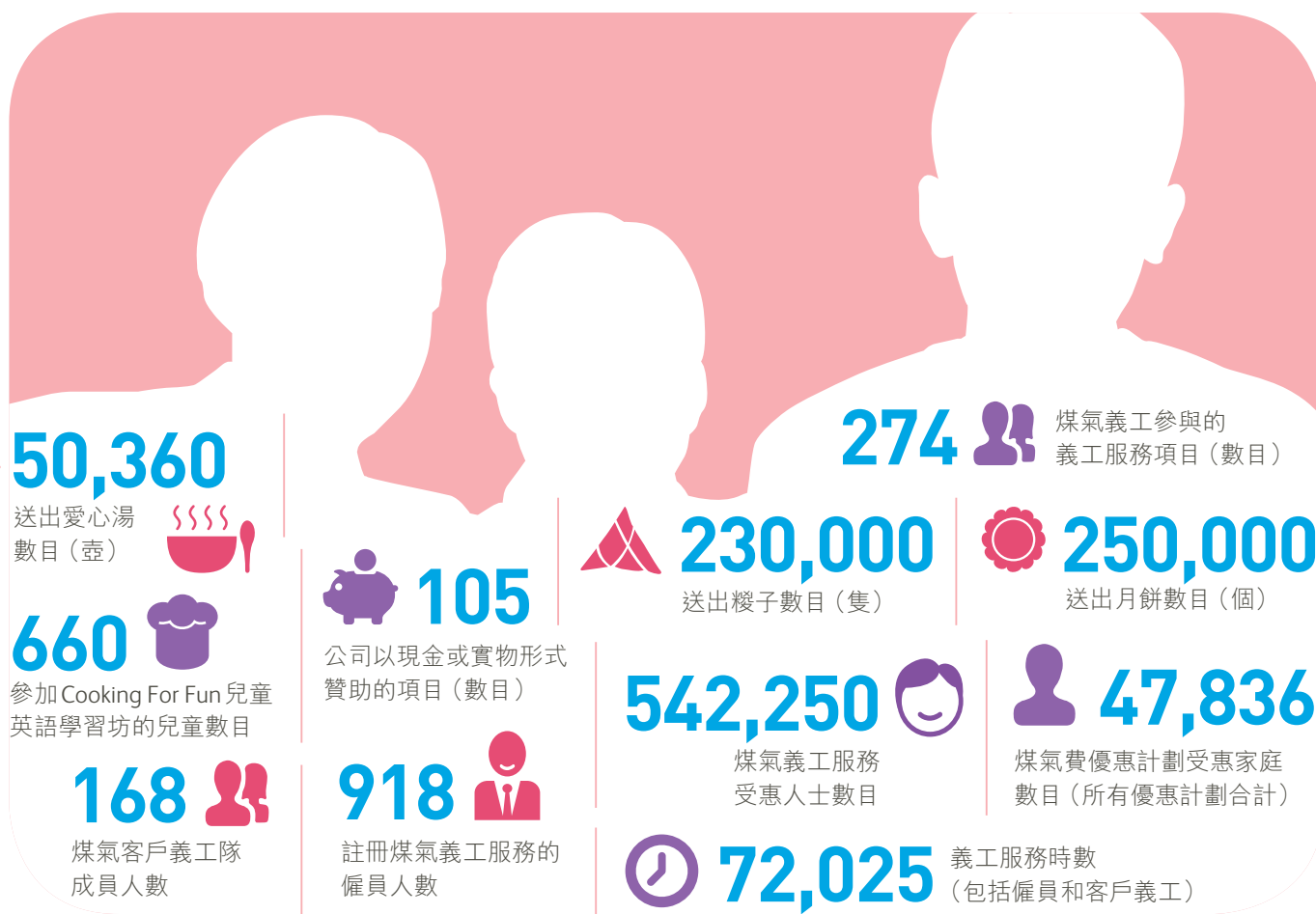
	2014年目標	中期目標（兩至三年）
安全培訓	舉辦「健安環保問答比賽」、「健安環月」及「承建商健安環計劃」，從而推廣安全意識及培養員工的「健安環保文化」。	進行健康安全及環保氣候指數問卷調查，量度員工的「健安環保文化」，從而建議改善健安環表現。
	設立「健安環資源中心」讓員工體驗可接受危害。	通過教育、訓練和交流經驗的參觀活動，使易高的內地公司進一步提高安全意識，建立安全文化。
安全審核	在內地的易高壓縮天然氣和液化天然氣加氣站進行第二輪安全及風險管理評分制度。	在內地公司之風險管理部門所有經理級僱員均獲得認可註冊安全工程師的資格。
	在內地的易高化工業務推行安全及風險管理評分制度。	
安全程序 / 指引	出版黃金安全手則予內地的易高化工業務。	



社會表現

我們明白自己在社會上所擔當的重要角色，而企業社會責任是業務發展不可或缺的部分，因此我們努力與持分者建立和諧的關係，並關注僱員、客戶和社會的需要。

作為一家可持續的企業，煤氣公司繼續支持、參與、投資和贊助各類社會公益活動和社區發展計劃，並與僱員、社會大眾和業務夥伴保持緊密聯繫。在公司內，我們關心僱員的培訓、發展和福利，被視為理想僱主。在社區內，我們不僅傳揚關愛互助的精神，而且對弱勢社群伸出援手。我們努力不懈，期望能使公司建立良好企業形象，備受社會人士的信賴、愛戴和尊崇。



主要獎項 及嘉許

非凡公用事業 服務大獎

—《資本才俊》及
《資本企業家》

星鑽服務 品牌選舉— 最貼心 售後服務大獎

— 星島日報

最高服務時數獎 (私人團體— 最積極動員客戶 參與組別)

— 香港特區政府
社會福利署

公益榮譽獎

— 香港公益金

社企摯友

— 香港特區政府
民政事務總署

10,000小時 義工服務獎

— 香港特區政府
社會福利署

2013年目標回顧

● 成績 ● 進展中

目標	進程
<p>僱員 — 人才發展</p> <p>使集團內不同公司的人才發展檢討機制制度化，有助培育人才及制定繼任規劃程序，以配合公司未來的業務發展。</p>	<p>● 就集團內的不同公司的業務發展情況，人才發展檢討已分階段於不同公司及企業職能部門內推行。為促進人才培育及繼任規劃程序的制定，個別員工的發展行動及學習計劃已經被討論及確定。</p>
<p>僱員 — 吸引人才</p> <p>制定人力資源計劃，確保公司持續有足夠的人才以維持日常運作及業務發展，並保持嚴格的安全標準和產品質量。</p>	<p>● 為了支持我們新業務的快速增長，並解決未來幾年的退休勞動力問題，人力資源計劃經已啟動而行動方案及時間表亦已確定。公司也已經開始積極地聘請合資格人員以支援我們不同業務的人力需求。</p>
<p>僱員 — 提升資訊系統</p> <p>提升人力資源資訊系統的功能，以加強數據管理和簡化工作流程。</p>	<p>● 透過提升人力資源資訊系統的功能以收集詳細的僱員資料，管理層更容易從系統中得到有關僱員的完整資料以幫助計劃僱員的事業發展。</p>
<p>僱員 — 使命、價值觀及行為守則</p> <p>檢討企業行為守則，並且為所有僱員舉辦學習坊，重溫守則要點。</p>	<p>● 我們修訂了企業僱員行為守則，當中列明了商業道德和操守要求及新增的舉報政策。有關守則已向集團內的管理層推廣。這套行為守則也成為了我們集團內合作公司的參考藍本讓他們設立自己有關守則及操作指引。</p>
<p>僱員 — 僱員健康及安全</p> <p>舉辦推廣健康的活動，鼓勵僱員注重健康。</p>	<p>● 舉辦了不同的健康活動為僱員推廣健康生活習慣，而活動包括四個方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 生理及心理健康: 馬拉松、樓梯步行比賽；健康日、健康講座 ● 健康: 綠色星期一烹飪班 ● 戒煙: 戒煙講座、樂善堂無煙運動 ● 母乳餵哺: 母親護理室
<p>社會 — 社會項目</p> <p>至2013年底，我們將送出合共1,800,000隻糴，1,300,000個月餅和295,000壺熱湯。</p>	<p>● 至2013年底，我們送出了合共1,835,000隻糴(自2000起)，1,360,930個月餅(自2001起)和322,738壺熱湯。</p>
<p>社會 — 綠色生活</p> <p>舉辦「有機農耕樂」，推廣綠色生活，並將種植收成捐贈予弱勢社群。</p>	<p>● 活動由2013年8月開始，我們的義工們探訪了農場學習和實踐有機耕種。其中一次探訪，我們安排了18名心光恩望學校學生和他們的家庭成員參與。</p>

我們的僱員

我們深明僱員對公司的重要。有賴勤奮上進的僱員團隊，公司的業務才得以持續增長。因此，我們致力培養、建立和維持能幹稱職和熱誠投入的專業團隊，讓僱員發揮所長，促進個人和公司的發展。

香港公司的所有高級經理均在本地招聘。2013年，香港僱員的流失率為5.9%，每名僱員所放的病假平均為5.6天。

有關僱員的主要統計數字

香港僱員的男女比例

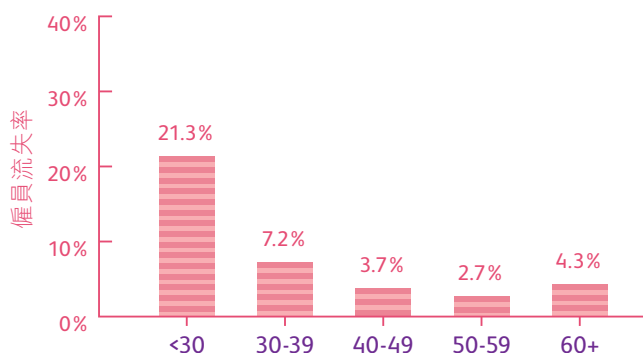
僱員



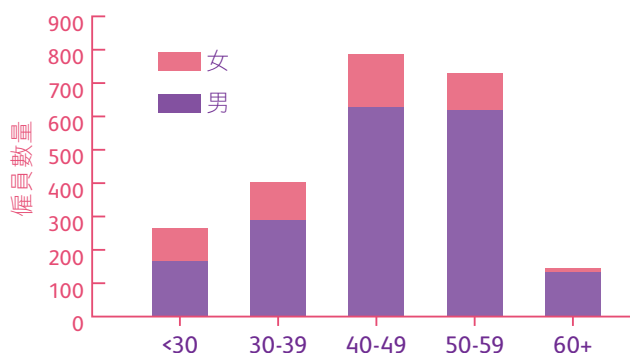
高級經理



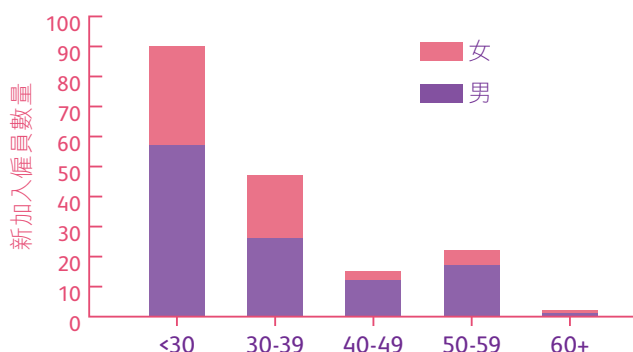
按年齡組別劃分



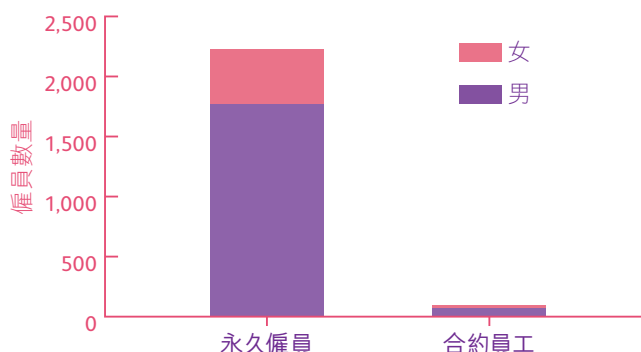
按年齡組別及性別劃分

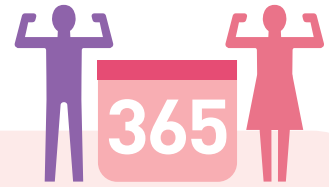


按年齡組別及性別劃分



以聘用類別及性別劃分





公司的僱員具備專業知識和經驗，工作熱誠投入，為客戶提供優質服務，贏得讚譽和信賴，對公司的業務發展作出了重大貢獻。

香港業務的主要目標之一是維持由超過2,300名僱員組成的可持續及健康發展的團隊。因此，公司每年都舉辦不同主題的活動，以保障僱員的健康和福利。在2012年公司慶祝成立150週年，我們舉辦一系列活動以推廣溫馨文化。2013年，我們延續關懷僱員的文化，推出多項以「健康生活每一天」為主題的活動，以推廣健康教育，並鼓勵僱員關注自己的健康。這些活動包括：

- 舉辦健康工作坊和研討會，例如辦公室保健運動講座（2013年3月）、戒煙研討會（2013年5月）、有關糖尿病的健康講座（2013年7月），以及支持「綠色星期一」和素食主義的烹飪工作坊（2013年8月），為僱員提供有關健康的資訊。
- 藉着比賽鼓勵僱員經常做運動，如在大埔舉行的長跑比賽（2013年3月）和在北角大樓舉行的行樓梯比賽（2013年11月）。
- 通過不同活動提高僱員的健康意識，例如健康日（2013年5月）為僱員提供免費的基本健康檢查（血糖、膽固醇水平、血壓）；以及心靈綠洲導賞活動（2013年6月）讓僱員藉園藝來減壓。
- 在公司增添設施和設備，例如備有淋浴設施的更衣室；在休息室增設的兩部健身單車；以及母親護理室。我們在辦公大樓新增這些設施，目的是促進健康生活、鼓勵僱員多做運動，並且支持重投工作的母親繼續餵哺母乳。公司還向僱員贈送計步器，幫助他們監察步行習慣和運動水平。

由於2013年的活動取得成功，我們再接再厲，在2014年舉辦以「續FUN生活每一天」為主題的活動，鼓勵僱員以正面積極的態度創造美好人生。



與持分者對話

問： 煤氣公司如何培育及挽留人才？

答： 煤氣公司非常重視培育人才。我們為各級僱員提供不同的培訓——讓前線技術人員提升技術和加強個人能力；讓客戶服務人員提供妥善及高效率的服務；讓高級管理人員加強領導勝任能力，使公司業務持續增長。我們致力在公司內營造「溫馨」和諧的氣氛，有助增強僱員的歸屬感，使他們全心全意投入工作。

例如，我們特別成立「煤氣老友記」，定期舉辦聯誼活動，並且積極邀請他們參加社區義工服務。此外，我們也推出「僱員支援計劃」，為在工作上和個人事務上需要支援的僱員，提供外界專業顧問的諮詢服務；已離職的僱員也可徵詢這些專業人士的意見，幫助他們探尋事業發展的方向。

香港中華煤氣有限公司
企業人力資源總監

范潔儀

僱員關係

平等機會和尊重多元文化

為符合香港反歧視條例的規定，煤氣公司於1995年制定平等機會政策，旨在保持愉快、和諧的工作環境，使僱員不會因性別、年齡、種族、宗教信仰、婚姻狀況、家庭狀況或身體殘障而受到歧視。因此，公司的招聘政策是聘請最有能力和合適的人選，不會歧視應徵者。

結社自由

公司遵守並尊重在營運業務的國家有關結社自由、工會組織及／或集體談判方面的所有法律規定。僱員享有選擇及加入任何組織及專業團體的自由。

我們必須關懷和尊重僱員，才能使他們投入工作，服務表現達到最高水平。我們為僱員提供的薪酬和福利完全符合所有法規及指引的要求。此外，公司提供不同的培訓及發展計劃，讓僱員提升技能，發揮潛力，並確保他們在公司得以發展事業。

年內，公司沒有收到在公司運作範圍內涉及歧視、限制個人自由、童工、強迫勞動或貪污的事件報告。

薪酬

公司給予各級僱員具市場競爭力的薪酬，以吸引和挽留人才，並且提高公司業務表現。

我們按照僱員的年度工作表現評估以及薪酬檢討機制，再參考薪酬調查顧問所收集的數據，釐定符合市場水平的薪酬。對於難以招聘或挽留人才的職位，公司會根據市場情況特別調高薪酬水平。

此外，我們還會持續監察主要指標，包括12個月滾動平均自然流失率，以及不同職位的空缺率，對釐定的薪酬水平進行檢討。公司的業務運作經理和工會也定期就勞工市場情況提出意見和建議以解決問題。

2011年，隨着《最低工資條例》在香港制定，公司須確保所有僱員的薪酬高於法定最低工資。到2013年，所有職位的入職薪酬均符合法例要求，香港男性僱員和女性僱員的平均薪酬分別較最低工資高37.7%和38%。

培訓及教育

企業的成功取決於我們在瞬息萬變的市場中保持競爭優勢的能力。確保僱員不斷發展及提升技能和知識，是公司保持競爭優勢的方法之一。因此，我們銳意透過一系列管理、領導能力和技能的培訓計劃，讓僱員持續學習和發展。

這些培訓計劃不單令僱員提高應付日常工作的能力及效率，而且也為公司創造了人才及專業領袖的寶庫，滿足公司未來對領袖人才的需要。

2013年平均培訓小時

12.3 小時



男僱員

12.6 小時



女僱員

10.5 小時



一般僱員

29.2 小時



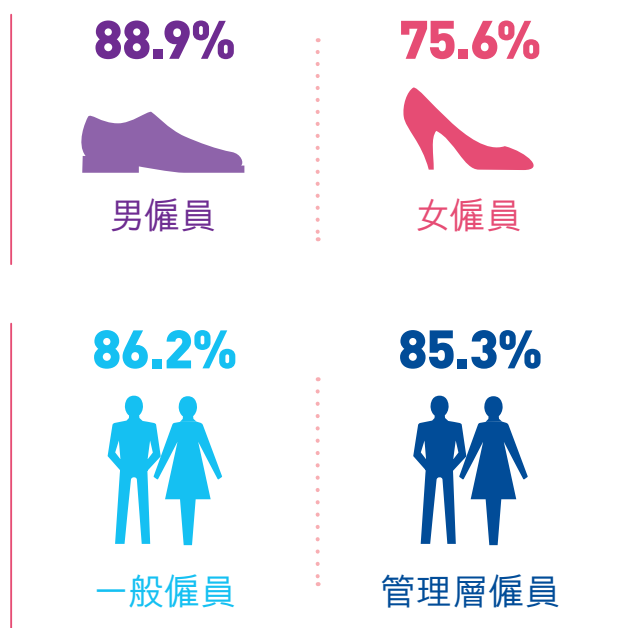
管理層僱員

例如，在組別主管和高級管理人員方面，逾350名主管參加一個名為「帶隊」的工作坊，培訓主題包括「提升工作表現的指導技巧」、「活出煤氣VMV」、「燃點創意創新」，以及「獎酬管理」，學員共完成超過5,000小時的培訓。透過每年對僱員的表現作評估，不單有助於僱員的個人發展和技能管理，也可幫助公司發展人力資本。因此，我們會在香港的大部分附屬公司採用這種做法。

為了幫助管理人員有效地進行評估，我們在2013年舉辦了50多場簡介會，超過230名組別主管參加工作坊，學習進行表現評估的專門知識和回應下屬提問的技巧。

除了內部培訓外，公司也資助僱員報讀與工作有關的外部培訓課程，如高等學位課程、兼讀課程、語言課程和安全課程。

2013年僱員表現及工作發展回顧



見習行政人員計劃

公司在人才培育方面一直採取長遠的發展策略。我們自1982年推出「見習行政人員計劃」，聘請大學畢業生加入公司，讓他們發展技術和管理才能。計劃非常成功，確保公司在領導能力接軌上得以延續。因此，我們在內地新成立的企業也推出類似計劃，以推動業務發展。



高級管理人員研修班

在企業人才培訓方面，我們為年輕人才舉辦「中華煤氣領導勝任能力加速發展計劃」（簡稱TLC+），讓來自不同地區的企業具潛質的僱員提升能力，成為未來領袖。獲選的參加者有機會到不同的企業學習，參與解決實際的業務難題。至今共有39名表現卓越的經理完成此項計劃。

在高級管理人員的培訓方面，我們與內地頂尖大學合作，舉辦「高級管理人員研修班」，以提升管理層的領導勝任能力。例如，36名高級經理於2013年參加為期一周的「清華大學高級管理人員研修班」。我們自2007年便與清華大學合作提供相關培訓。此外，另有30名學員完成在國家行政學院舉行為期5天的課程，使他們對內地轉變中的政治、經濟和社會環境加深了解。年內，我們也舉辦了4個區域性高級管理人員研修班，共有158名高級管理人員參加。

由於我們在僱員培訓和發展的工作上表現出色，獲僱員再培訓局頒發「人才企業」殊榮。此獎項按照五個範疇評審一家企業的人才培訓及發展政策，包括：倡導學習文化、資源規劃、培育及發展系統、績效管理，以及人力發展層面的企業社會責任。通過評審的機構可獲頒發「人才企業」殊榮，為期兩年，本屆計劃現已踏入第二年。

中華煤氣工程學院

公司成立中華煤氣工程學院，旨在培育於安全運作、客戶服務、技術水平三方面均有卓越表現的合資格專業人員。學院提供技術培訓、專業資格培訓，以及配合「優質服務計劃」的培訓課程。

為配合內地業務的迅速發展，近年學院提供的訓練時數持續增加。2013年，在香港提供的訓練時數為41,407小時，而在內地提供的訓練時數則為101,268小時。為了鞏固煤氣公司在業界的領導地位，並培育新一代僱員，我們優化氣體技工學徒訓練計劃，把2年制分2階段執行的培訓計劃改為2年制一氣呵成的培訓計劃，使計劃更迎合公司和學員的需要，學員畢業後將可獲取全套8個註冊氣體裝置技工牌照。

在內地方面，學院目前共有4家訓練中心，分別位於濟南市、長春市、資陽市和深圳市，以滿足集團對認可專業技術人才的需求。為配合集團未來發展，我們於2014年在蘇州開設新的訓練中心。此外，我們與常州市、廣州市和山東省的職業院校合作，為港華培養技術人員，讓內地燃氣工程的畢業生有更多途徑加入燃氣行業。

2013年中華煤氣工程學院舉辦的訓練課程

	培訓小時	課程 / 講座 的數目	接受訓練 的僱員數目
持續專業發展研討會*	3,232	46	2,329
「氣體技工學徒訓練計劃」*、 「見習網絡技工訓練計劃」、 為承辦商舉辦的「註冊氣體裝置技工訓練課程」、 以及工程技術進修課程	41,407	465	3,683
在內地舉辦的技術訓練課程	101,268	217	3,956

*只限香港僱員

客戶服務

要贏得客戶信任，還要令他們對公司的信任持久不變，就必須公平地對待客戶，並且竭盡全力為客戶提供優質服務。提供優質的客戶服務亦有助公司在競爭對手中脫穎而出，進一步推動業務發展。

1994年，煤氣公司首次公布服務承諾，為客戶服務的主要範疇定下目標，這些範疇包括：可靠程度、安全程度、服務態度、效率和方便程度、預約服務、服務質素，

以及處理客戶意見。過去19年，我們一直表現良好，卻不會故步自封，我們承諾會繼續提高服務質素，定下更高目標，為客戶提供更佳服務。

為了評估客戶的滿意程度，我們委託獨立公司每月進行客戶滿意程度調查。這些調查採用多項準則來衡量客戶的滿意程度，包括效率；僱員親切、誠懇和專業的服務態度；可靠程度，以及技術人員依時上門提供服務。



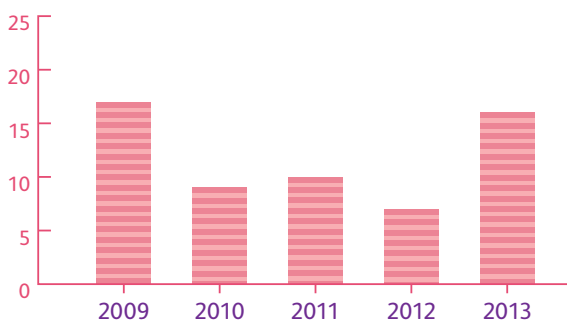
2013年服務承諾、目標及成績

承諾	目標	成績
可靠程度		
源源不絕的煤氣供應	超逾 99.99%	99.992%
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%
恢復煤氣供應	12小時內	100%
安全程度		
緊急搶修隊	於30分鐘內抵達現場	95.84%
預約服務		
提供維修及安裝服務	於兩個工作天內	平均1.13天
效率和方便程度		
客戶服務熱線	來電於四聲鈴響內接聽	94.06%
接駁或截斷煤氣供應	於一個工作天內	100% (按客戶要求)
於客戶中心退回開戶按金*	截斷煤氣兩小時後	100% (按客戶要求)
服務質素		
高效率**	8分或以上 (10分為滿分)	8.79
親切、誠懇和專業的服務**	8分或以上 (10分為滿分)	8.80
處理客戶意見		
書面建議	於三個工作天內處理	100%
	兩星期內解決問題或告知客戶解決方法和所需時間	100%

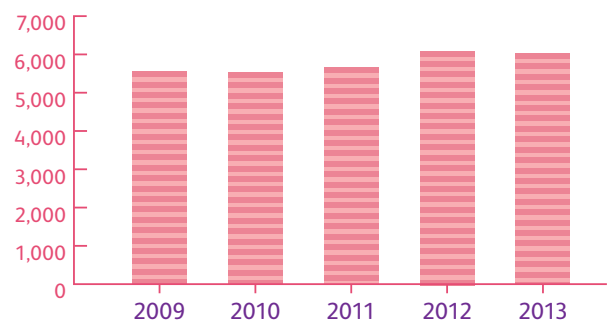
* 住宅客戶如有需要於截斷煤氣當天取回按金，請於預約服務時提出有關要求，最高退款額為港幣2,000元。

** 根據獨立資料研究公司於2013年1月至12月每月進行的客戶調查結果計算得分。

客戶投訴



客戶讚許





公司要持續為客戶提供優質服務，僱員發揮了關鍵的作用。因此，我們致力向僱員提供相關的技能、工具和知識的培訓，讓他們向客戶提供公司使命所承諾的「親切、專業和高效率服務」。除了技術和管理培訓外，我們也着重僱員在禮貌方面的認知。

「禮」代表我們履行公司使命的一個重要因素。公司的每一位僱員都是我們的大使，他們的行為對公司品牌產生正面或負面的形象。因此，公司於2013年開展「三禮煤氣」活動，藉此進一步提高僱員在禮貌、禮儀和禮讓的意識，並保持公司的禮貌文化。

源自公司使命——「親切、專業和高效率的服務」，我們建立了一套標準化服務模式（亦稱為ACE模式），作為衡量煤氣公司客戶服務的標準。此模式着重向客戶提供令他們稱心滿意的服務，認識正面態度的重要性，以及給客戶留下良好的初次印象。此模式就如何達致親切、專業和高效率提供了清晰的指引，適用於公司所有僱員，特別是經常接觸客戶的前線僱員。

年內，公司舉辦有關儀容、禮儀、服務和溝通的訓練課程，共有超過300名僱員參加。當中舉辦的重點活動是「煤氣儀容比賽」，4名參賽者因儀容出眾而獲勝。部門經理及其助理亦參加有關專業人士儀容及商務禮儀的工作坊，以加強專業形象塑造技巧及社交技巧。課程反應熱烈，參加者獲益良多，也可藉此與同事互相交流，他們對課程非常滿意，整體滿意度為5分（6分為滿分）。

另外，我們亦為司機提供禮貌培訓，讓他們加深了解禮貌在優質客戶服務所發揮的作用，而駕駛時為他人設想，注意禮讓和安全就更加重要。我們透過此計劃，與司機分享有關禮儀、禮貌和禮讓行為方面的具體例子，例如：

禮儀 — 保持友善的笑容和整潔的儀容。此外，保持車廂整潔也很重要。

禮貌 — 熱情地迎接客人，了解他們的需要，並提供令客人稱心滿意的服務。

禮讓 — 駕駛時注意安全，維持公司的良好聲譽。

司機認為工作坊的內容非常實用，對課程的整體滿意度為5分（6分為滿分）。

我們計劃於2014年舉辦更多活動：

- 所有新入職僱員將接受迎新培訓，令他們了解禮貌對履行公司使命的重要性，並確保他們明白我們所建立的標準化服務模式。
- 將「三禮」培訓計劃推展至不同部門如客戶服務、市場推廣及銷售、餐廳、抄錶等需要接觸客戶的僱員和承辦商，令客戶體驗優質服務。

客戶溝通

客戶服務關注小組自1993年成立至今，一直是公司與客戶之間的重要溝通渠道，讓我們了解客戶的需要，提供令他們稱心滿意的產品和服務。小組成員包括來自與客戶相關部門的經理，他們每月到訪兩個公共屋邨或私人屋苑與客戶會面，討論與煤氣服務有關的事宜。客戶提供的寶貴意見有助我們持續改善公司的產品和服務。

客戶隱私 — 資料保護

煤氣公司尊重客戶隱私，並致力保護客戶的個人資料。為符合《個人資料(私隱)條例》的要求，公司採用行之有效的政策及機制管理客戶資料，由資料的收集以至保管都安全妥當。

煤氣公司設立了資料隱私常務委員會和資料隱私部門委員會，處理與客戶資料有關的事宜。

如果洩露客戶資料的重大事件發生或此類事件發生時，常務委員會負責檢討有關個人資料處理的所有政策，並向行政委員會建議應採取的措施。此外，公司會指派一名資料保護主任協調和處理資料保護的事宜。

為了加強問責精神，公司規定所有部門及相關的附屬組織必須提交年度資料保護申報，以顯示他們完全符合私隱法例的要求。



這項提高透明度的措施讓公司可全面了解各部門管理客戶資料的情況，並在有需要時採取相應的改善措施。

為了配合私隱法例有關直接市場推廣的修訂，煤氣公司提升系統以簡化運作流程。我們特別為公司僱員和分判商的僱員舉辦訓練課程和研習班，以提高他們對資料保護的意識。

年內，煤氣公司沒有收到有關侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴。

請按此查閱有關煤氣公司
資料私隱政策的詳情

社會服務

煤氣公司盡心服務社群，推行不同的社會服務計劃，也贊助由其他團體舉辦的公益活動，除了提供財政上的支援，還利用本身的資源、行業知識和專業技能服務社會。

煤氣公司在香港的社會服務一直以長者為主要服務對象，近年更擴展至低收入家庭、新移民家庭及殘疾人士等弱勢社群。服務的目標不僅對有需要的人表示關懷和給予協助，更幫助他們自力更生，投入社會。

2013年標誌煤氣公司社區和義工活動的一個重要里程碑。自1999年，義工隊的服務時數累計超過467,000小時。我們連續第6年榮獲由社會福利署頒發「最高服務時數獎」（私人團體 — 最積極動員客戶參與組別）。

義工隊的努力也得到其他機構的認同：我們獲民政事務總署嘉許為「社企摯友」；也獲公益金頒發「公益榮譽獎」。

煤氣費優惠計劃

公司於1995年推出首個煤氣費優惠計劃——「煤氣長者優惠計劃」，為有需要的長者提供煤氣費優惠。其後計劃不斷擴展，包括為殘疾人士、低收入家庭和單親家庭而設的煤氣費優惠計劃。

區議會聯絡小組

為進一步加強與地區的聯繫，煤氣公司於2000年成立「區議會聯絡小組」，成員包括50多名經理，與全港18區保持緊密聯繫。他們與區議員和地區代表定期聯絡攜手合作，共同建設更美好的社區，也可促進與市民的溝通，更能了解客戶的需要。

通過這些小組，我們積極參與地區的公益活動、家居安全和環保活動，並且為長者提供服務。

煤氣溫馨義工隊



截至2013年底，公司共有918名僱員加入香港的煤氣溫馨義工隊，積極參與公益活動。年內，我們舉辦「治糖健康好煮意」烹飪活動，與廣華醫院治糖之友互助組織合作，向糖尿病患者推廣均衡飲食。

義工隊也舉辦「有機農耕樂」活動，讓僱員體驗耕種的樂趣，也可增進與家人的感情。我們將種植的農作物捐贈予食物銀行及慈善團體，幫助有需要的人。我們更邀請心光盲人院暨學校的學生一同體驗有機耕種。

煤氣溫馨家庭「餸」暖計劃

這項計劃始於2012年，煤氣公司捐出港幣150萬元，與救世軍、香港社會服務聯會、東華三院「CookEasy 煮餸易」合作，開展「煤氣溫馨家庭『餸』暖計劃」，每星期兩次向東涌和葵涌150個領取綜援的單親家庭提供新鮮餸菜包。我們期望藉此減輕這些家庭的經濟負擔，也可為兒童提供更富營養的食物，幫助他們健康成長。我們在2013年向東涌及葵涌的單親家庭共送出15,600份新鮮餸菜包，為期一年。

由於這計劃非常成功，我們將活動延長一年至2014年，幫助居住於深水埗及九龍城的單親家庭和低收入家庭。

「CookEasy 煮餸易」是一個社會企業項目，僱用傷殘人士或低收入人士負責餸菜包的包裝和送遞，為他們提供就業機會。「煤氣溫馨家庭『餸』暖計劃」推出後，我們增聘3名傷殘人士和兩名見習生，為弱勢社群創造更多工作機會。

東華三院第二副主席

馬陳家歡

萬糴同心為公益與 愛心月餅顯關懷



這兩個項目是煤氣公司每年一度的大型公益活動。年內，義工包裹了23萬隻低碳糴子贈予長者，而在9月舉辦每年一度的愛心月餅活動，在香港各區共派發25萬個月餅。

輕風行動

2013年3月，我們在內地推出「港華輕風行動」，此計劃涵蓋港華燃氣及旗下公司所舉辦的各項社區公益活動。年內，我們幫助江西省及安徽省7所學校翻新設備。此外，我們與四川省青少年基金合作，為受四川雅安地震影響的100名品學兼優的學生提供資助，讓這批來自貧困家庭的學生能實現升讀大學的夢想。

我們也繼續舉辦「港華愛心書庫」公益項目，在內地8個省建立了22個愛心書庫。

例如在2013年，港華燃氣約30名義工帶備禮物到訪安徽省馬鞍山市一所小學。為了改善該校的學習環境，港華燃氣捐出超過人民幣20萬元設立一個藏書700本的圖書館，並捐出冬季校服、教學及運動設備等，同時也協助翻新校園建築物。

我們榮獲中國社工協會頒發「2013中國五星級企業公民」獎，以表揚我們採用創新方法實踐企業社會責任。此外，港華燃氣也獲中國新聞社和《中國新聞周刊》嘉許為「2013最具責任感企業」。



未來目標及措施

	2014目標	中期目標（兩至三年）
人才發展	自行製定針對各管理層的領導課程，以加強領導和管理發展，並推出第三屆「領袖精英培育計劃」開發人才。	推出“HIPO”方案支持新業務，以加強年輕領袖的領導能力。 不斷提高企業領導和管理發展課程的主題，以支持業務增長及員工發展。開展培訓師培訓計劃，把各種企業計劃技能傳授給本地合資企業。
提升資訊系統	實踐員工自助網絡服務系統，以簡化工作流程。	知識管理方面，應用網絡和移動技術推動高級管理人員將知識轉移。
僱員健康及安全	通過積極思考，快樂工作活動和方案促進員工健康。	
社會項目	至2014年底，我們將送出合共2,050,000隻糴，1,560,000個月餅和330,000壺熱湯。	至2014年底，我們將送出合共2,500,000隻糴，1,700,000個月餅和380,000壺熱湯。

主要統計數字

	單位	2013	2012	2011	2010	2009
業務						
經營(公司)						
客戶，於12月31日	數目	1,798,731	1,776,360	1,750,553	1,724,316	1,698,723
僱員，於12月31日 (香港煤氣業務)	數目	1,966	1,943	1,938	1,923	1,908
僱員人均營業額 (香港煤氣業務)	%	5.1	4.6	4.6	4.5	3.3
僱員人均營業額 (全體香港僱員)	%	5.9	5.5	6	5.5	5.4
現有設備生產 (香港煤氣生產)	每日千立方 米計	12,260	12,260	12,260	12,260	12,260
煤氣銷售量(香港)	百萬兆焦計	28,556	28,360	28,147	27,578	27,274
財務						
營業額	港幣百萬元	28,246	24,923	22,427	19,375	12,352
人力成本	港幣百萬元	2,282	2,013	1,700	1,467	1,120
稅項	港幣百萬元	1,655	1,485	1,344	1,039	751
股息	港幣百萬元	3,346	3,042	4,148	2,514	2,285
安全表現						
客戶安全						
第三者開挖地盤的巡查	地盤數目	13,675	17,599	16,533	18,400	17,496
定期安全檢查	數目	1,021,089	1,114,409	1,177,367	1,110,744	1,177,170
安全展覽	數目	12	12	13	12	12
安全講座	數目	5	6	5	6	11
僱員接受內部的安全訓練	時數	17,822	20,254	14,047	19,075	18,031
僱員接受外間的安全訓練	時數	6,181	6,720	7,071	8,002	7,626

	單位	2013	2012	2011	2010	2009
職業健康及安全						
意外 — 所有工傷 ¹	數目	15	10	10	16	14
(意外度數率 ¹)	(每10萬工時意外數目)	0.24	0.19	0.19	0.31	0.27
例須呈報的意外 ^{1,2}	數目	12	7	9	14	9
(意外事故千人率 ^{1,2})	(例須呈報意外數目，每1,000僱員計)	4.9	2.5	2.9	5.7	3.7
交通意外受傷率 ³	每100輛車輛交通意外受傷數目	1.47 (1)**	3.74	3.11	3.71	3.05
損失工作日數	工作日數	194	111	160	430	412
致命意外 • 香港僱員	數目	1	0	0	0	0
致命意外 • 港華投資、港華燃氣及合資公司僱員香港僱員	數目	0	0	0	0	0
客戶服務						
客戶讚許	數目	6,026	6,090	5,658	5,532	5,554
客戶投訴	數目	16	7	10	9	17
社區參與						
參與義工服務的僱員	數目	918	1,079	1,215	1,112	1,230
義工服務時數 (包括僱員及客戶)	時數	72,025	68,508	64,956	48,815	44,939

	單位	2013	2012	2011	2010	2009
環保表現						
資源使用 / 節約						
節省石腦油用量#	公噸	9,982	13,355	13,996	13,657	11,234
節省煤氣用量#	立方米	3,406,278	3,404,587	3,528,364	4,089,133	3,626,266
節省用水量#	立方米	230,288	218,887	177,463	224,358	213,971
因使用光伏板 節省的電網用電量	千瓦小時	86,700	86,500	86,600	86,600	86,900
節省用電量# (北角總部大樓及 馬頭角辦公室)	千瓦小時	4,823,309	4,254,325	4,234,225	4,142,825	3,993,105
北角總部大樓用電量	千瓦小時	6,370,540	6,913,514	6,840,479	6,945,157	7,177,509
相等於減少的二氧化碳排放量* (北角總部大樓及 馬頭角辦公室)	公噸	3,376	2,981	2,963	2,900	2,795
運用堆填區沼氣 作為煤氣生產的燃料	立方米 來自船灣	2,526,000	2,362,000	2,364,000	2,761,000	2,361,000
運用堆填區沼氣 作為煤氣生產的燃料	立方米 來自新界東北 堆填區	14,619,749	20,129,181	20,789,390	19,925,269	16,065,375
氣體排放量						
二氧化碳	每天平均量， 公噸計 (公噸，每百萬 兆焦耳煤氣計)	931 (12.09)	904 (11.92)	913 (11.91)	896 (11.96)	896 (12.13)
氧化氮	每天平均量， 公斤計 (公斤，每百萬 兆焦耳煤氣計)	353 (4.59)	318 (4.20)	356 (4.65)	344 (4.59)	324 (4.39)
氧化硫	每天平均量， 公斤計 (公斤，百萬兆 焦耳煤氣計)	1.2 (0.02)	1.5 (0.02)	1.5 (0.02)	1.9 (0.03)	2.5 (0.03)
溫室氣體 ⁴ (只計算煤氣生產主要設備)	二氧化碳 等量，公噸	365,981	360,634	362,307	355,958	357,043

	單位	2013	2012	2011	2010	2009
液體物質排放量						
污水	每天平均量， 立方米 (立方米，每百萬兆 焦耳煤氣計)	323 (4.20)	435 (5.74)	447 (5.84)	351 (4.68)	404 (5.47)
減少廢料數量 / 廢料循環數量						
化學物料	每天平均量， 公斤計 (公 斤，每百萬兆 焦耳煤氣計)	150 (1.94)	93 (1.23)	51 (0.67)	178 (2.37)	64 (0.87)
回收已用過的催化劑	公噸	39.7	35.3	41.1	36	12
再用的金屬化學容器	數目	90	318	216	161	211
再用的塑膠化學容器	數目	914	969	1,064	818	882
循環再造的潤滑	公噸	46.7	25.3	16.1	15.17	3.41
循環再造的金屬廢料 — 來自舊爐具	公噸	1,278	926	840	989	930
循環再造的金屬廢料 — 來自廠房、管道的建造及維修	公噸	28	35	11	47	125
循環再造的聚乙烯管	公噸	12.6	10.7	27	11.66	10.9
節省包裝爐具的發泡膠	公噸	1.31	1.52	2.19	4.33	4.12
提升環保意識及培訓						
僱員接受內部環保訓練 (香港)	時數	1,420	1,951	549	4,008	3,036
僱員接受外部環保訓練 (香港)	時數	818	1,120.3	255	773	403

附註：

- 1 不包括承辦商與合資公司僱員。
 - 2 不包括合資公司僱員。
 - 3 只包括在香港的煤氣公司僱員。
 - 4 2013年起，因電力消耗而產生的溫室氣體，其排放系數來自本地兩家電力公司於我們報告年度前一年的可持續發展報告。
- # 有關數字是實施相關環保措施與早年未實施前的成效比較。
- * 與出售予香港用戶的電力相關的溫室氣體排放預設值為0.7千克 / 千瓦小時。參考資料：香港建築物 (商業、住宅或公共用途) 的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引 (環境保護署及機電工程署)。
- ** 括號內的數字表示死亡人數

全球報告倡議組織及香港交易所 「環境、社會及管治」內容索引

GRI G4指引 香港交易所「環境、
社會及管治」指引 說明

2013報告及參照

頁數

一般標準披露

策略與分析

G4-1	機構最高決策者的聲明	2, 3
------	------------	------

機構簡介

G4-3	機構名稱	10
G4-4	主要品牌、產品及服務	14
G4-5	機構總部的位址	10
G4-6	機構在多少個國家營運，與此報告有相關議題的國家名稱	10, 14-17
G4-7	擁有權的性質及法律形式	10
G4-8	機構所服務的市場（包括地區分佈、行業、客戶類型和受益者）	14-17, 73
G4-9	機構規模	9, 10, 15
G4-10	KPI A1.1 僱員人數	10, 63
G4-11	受集體協商協議保障的僱員百分比	65
G4-12	KPI C1.1 機構的供應鏈	25, 31, 34, 41, 54
G4-13	匯報期內機構規模、架構、擁有權或供應鏈方面的重大改變	15
G4-14	解釋機構有否及如何按謹慎方針或原則行事	11, 23, 55
G4-15	機構對外界發起的經濟、環境及社會約章、原則或其他倡議的參與或支持	13
G4-16	機構加入的聯會	10

重要指標方面及界限

G4-17	機構綜合財務報表內的單位		7
G4-18	界定報告內容的過程及範圍。解釋機構 界定報告內容的原則		6-7
G4-19	決定報告內容過程中界定的重要方面		6
G4-20	組織內各重要方面的界限		6
G4-21	組織外各重要方面的界限		6
G4-22	解釋重整舊報告所載信息的結果及原因	過往報告內並無重整舊報告 所載信息	不適用
G4-23	報告的範圍及界限與以往報告的重大 分別		7

持分者之參與

G4-24	機構的持分者清單		24
G4-25	界定及挑選要引入的持分者之根據		24
G4-26	引入持分者的方針，包括按不同形式及 組別引入持分者的頻密程度		24-25
G4-27	引入持分者參與的過程中提出的主要項 目及關注點，以及機構如何回應，包括 以報告回應		27, 49, 65

GRI G4指引	香港交易所「環境、社會及管治」指引	說明	2013報告及參照	頁數
報告概況				
G4-28		匯報期		4, 7
G4-29		上一份報告的日期		4
G4-30		匯報周期		4
G4-31		查詢報告或報告內容的聯絡點		4
G4-32		揀選的「符合」選項、GRI內容索引及外部認證參考		81-88
G4-33		為報告尋求外部認證的政策及現行措施		89
管治				
G4-34		機構的管治架構，包括最高決策者，負責經濟，環境和社會決策的委員會		20-21
道德與誠信				
G4-56		機構的價值觀、原則、標準和行為規範，如行為守則		18-19, 22
特定標準披露				
經濟表現				
G4-DMA				11
G4-EC1	KPI D1.2	機構產生及分發的直接經濟價值		9, 11
G4-EC2		氣候變化為機構帶來的財務負擔，其他風險和機會		2, 3
G4-EC3		機構確定福利計畫義務的範圍		不適用
G4-EC4		特區政府給予機構的財務援助	公司並無獲得特區政府的財務援助	不適用

GRI G4指引	香港交易所「環境、社會及管治」指引	說明	2013報告及參照	頁數
市場佔有率				
G4-DMA				63, 65, 66
G4-EC5		按性別劃分，機構在當地社區各主要營運地點的標準入門級工資與當地最低工資的比例		66
G4-EC6		機構在當地社區各主要營運地點聘用高層管理人員的比例		63
物料使用				
G4-DMA	GD-B2, GD-B3			29, 36, 41
G4-EN1	KPI B2.5	所用物料的重量或體積		41
G4-EN2		使用循環再造的物料之百分比		43-44
能源				
G4-DMA	GD-B1, KPI B2.3		公司不受於任何國家，地區或行業法規和能源政策	29, 36, 39, 40
G4-EN3	KPI B1.2, KPI B2.1	機構內的能耗		41
G4-EN6	KPI B2.3	減少能源的消耗		40-41
G4-EN7	KPI B2.3	降低產品和服務的能源需求		35, 38-39
水				
G4-DMA	GD-B2			29, 42
G4-EN8	KPI B2.2	依來源劃分的總取水量		43
G4-EN9	KPI B2.4	因抽取而影響的水源	公司並無抽取地面水及地下水。所有水購自和由香港特別行政區水務署分發	不適用
G4-EN10	KPI B2.4	循環及再用水的百分比及總量		27, 42

GRI G4指引	香港交易所「環境、社會及管治」指引	說明	2013報告及參照	頁數
排放				
G4-DMA	GD-B1, GD-B3, KPI B3.1			36-37
G4-EN15	KPI B1.2	直接溫室氣體排放（範疇1）		28, 37
G4-EN16	KPI B1.2	能源間接溫室氣體排放量（範疇2）		37
G4-EN18	KPI B1.2	溫室氣體排放強度		36
G4-EN19		減少溫室氣體的排放量		34
G4-EN21	KPI B1.1	氮氧化物、硫氧化物及其他重大空氣排放		37
污水和廢物				
G4-DMA	KPI B1.5			43, 44, 45
G4-EN22		按質量及目的地分類的總排水量		28, 44, 45
G4-EN23	KPI B1.3, KPI B1.4	按類型及處理方法分類的廢棄物總重量		43, 45
G4-EN24		重大洩漏的數目和總量	2013年並無顯著洩漏	不適用
G4-EN25	KPI B1.3	根據巴塞爾公約附錄I, II, III和VIII的條款，運輸、進口、出口或被定為有害已處理廢物的重量，及運往世界各地的廢物之百分比	沒有	不適用
G4-EN26		受機構的排水所影響水體的特性、規模、受保護狀態、生物多樣性價值和相關棲息地	公司業務對水體並無重大影響	不適用

GRI G4指引	香港交易所「環境、社會及管治」指引	說明	2013報告及參照	頁數
產品與服務				
G4-DMA	GD-B3, GD-C2			26, 51
G4-EN27	KPI B3.1	減輕產品和服務對環境影響的程度		38, 42, 45, 46
法規遵循（環境）				
G4-DMA				26
G4-EN29		因違反環保法例及條例之巨額罰款金額及非金錢處分次數	2013年並無違反相關法例	不適用
僱傭				
G4-DMA	GD-A1, GD-A4, GD-C1, KPI C1.2			62, 63, 65
G4-LA1	KPI A1.1, KPI A1.2	以年齡組別、性別及地區劃分的新進員工及僱員流失的總數和比率		63
G4-LA2	KPI A1.2	按重要營運地點劃分，只提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利		66
職業健康與安全				
G4-DMA	GD-A2, KPI A2.3			22, 23, 48, 50, 54, 55
G4-LA5		在正式的勞工健康及安全管理委員會中，協助監督及建議職業健康及安全相關計劃的勞方之百分比		23
G4-LA6	KPI A2.1, KPI A2.2, KPI A2.3	工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數		55, 56, 63, 78

GRI G4指引	香港交易所「環境、社會及管治」指引	說明	2013報告及參照	頁數
訓練與教育				
G4-DMA	GD-A3			62, 63, 66
G4-LA9	KPI A3.1, KPI A3.2	按性別和僱員類別劃分，每名僱員每年受訓的平均時數		66
G4-LA10	GD-A3	強化員工持續受僱能力以及協助其管理退休生涯的職能管理與終生學習計畫		31, 67, 68, 69
G4-LA11		接受定期的表現和職業發展評核之百分比，按性別及僱員類別劃分		67
社區				
G4-DMA	GD-D1, KPI D1.1			60, 73, 76
G4-SO1	KPI D1.1	實施本地社區參與、影響評估及制訂計劃的營運部門之百分比		45, 46, 73, 74, 75
G4-SO2		對當地社區具有重大潛在影響或實際負面影響的營運地區		46
顧客健康與安全				
G4-DMA	GD-C2, KPI C2.4			48, 49, 50, 51
G4-PR1		就改善健康與安全問題進行改善評估的主要產品及服務類別之百分比		22, 48, 49
G4-PR2		違反有關產品及服務在生命週期內之健康與安全性衝擊的法規和自願性的事件總數	2013年並無違反相關法例	54

GRI G4指引	香港交易所「環境、社會及管治」指引	說明	2013報告及參照	頁數
產品及服務標示				
G4-PR4	GD-C2, KPI C2.2	依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量	2013年並無違反相關法例	54
G4-PR5	KPI C2.4	客戶滿意度調查的結果		70
行銷溝通				
G4-PR6		被禁制或具爭議性產品的銷售	並無售賣任何被禁制或具爭議性產品	不適用
G4-PR7		按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數	2013年並無違反相關法例	不適用
顧客私隱				
G4-DMA	KPI C2.3, KPI C2.5			72
G4-PR8	KPI C2.5	關於侵犯客戶隱私權及遺失客戶資料的投訴屬實個案的總數	2013年並無違反相關法例	不適用
法規遵循（產品責任）				
G4-DMA	GD-C2			53-54
G4-PR9	KPI C2.2	因違反提供及使用產品和服務相關法例及條例之巨額罰款金額	2013年並無違反相關法例	不適用

驗證聲明



驗證聲明

香港通用檢測認證有限公司對《香港中華煤氣有限公司2013年可持續發展報告》 可持續發展活動驗證聲明

驗證的性質和範圍

香港通用檢測認證有限公司經香港中華煤氣有限公司(以下簡稱煤氣公司)授權，對2013年可持續發展報告進行獨立驗證。根據SGS可持續發展報告驗證方法，驗證範圍包括2013年可持續發展報告中的文本、數據、圖表。驗證範圍為涉及煤氣公司於香港的業務。

煤氣公司的2013年可持續發展報告中的信息及報告由其管理層負責。香港通用檢測認證有限公司並未參與2013年可持續發展報告任何材料的準備。我們的責任是在以下規定的驗證範圍內表達對文本、數據、圖表和聲明的意見，旨在告知所有煤氣公司的利益相關方。

本報告以基礎審查進行驗證，所用規章用於：

- 評估報告內容真實性；以及
- 根據《AA1000 保證標準(2008)》評估報告。

驗證包括驗證前調研、於公司總部採訪相關員工及管理層、察看大埔廠房，進行文檔和記錄審查和確認。

獨立審計的財務帳戶中的財務資料，並未作為本驗證流程的組成部分與來源資料進行核對。

獨立性與能力聲明

香港通用檢測認證有限公司確認我們相對於煤氣公司的獨立性，對該機構、其附屬機構和利益相關方不存在偏見和利益衝突。

驗證團隊是由具備與此項任務有關的知識、經驗和資質的人員組成的，當中包括社會責任主任審核員，環境管理體系主任審核員，職安健管理體系主任審核員，全球報告倡議組織指定講師。

查證/驗證意見

基於描述的方法和進行的驗證，2013年可持續發展報告中包含的信息和數據是準確的、可靠的，對煤氣公司在2013年1月1日至12月31日的可持續發展活動提供了客觀和中肯的陳述，使我們感到滿意。驗證團隊認為，該報告可供報告機構的利益相關方使用。

簽字：

代表香港通用檢測認證有限公司



曾偉明
高級總監，中國及香港
國際認證服務部
2014年9月4日
www.sgs.com



梁耀基
主任驗證員
國際認證服務部

歡迎提出意見

歡迎就本報告或我們於可持續發展方面的表現提出意見，
請透過電郵或填妥[此問卷](#)。

聯絡方法

香港中華煤氣有限公司
企業安全及風險管理部

地址 📍 香港北角渣華道363號21樓

傳真 📠 (852) 2590 6344

電郵 📧 ccd@towngas.com