
煤氣公司

資料冊

2009

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2009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 11-16

- (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) 2009年成績
- (b) 2010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) 2009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

年內，雖然客戶數目和高效能爐具銷量仍然持續上升，但由於上半年香港經濟疲弱，加上天氣較為暖和(2009年是香港有紀錄以來十大最熱年份之一)，售氣量增長放緩，使年內煤氣整體銷售量輕微下跌1.1%。截至2009年底，客戶數目達1,698,723戶，較上年度增加26,639戶。

住宅及商業業務

在困難之營商環境下，我們調整了業務策略，不只推廣煤氣作煮食和熱水用途，更強調我們所提供是潔淨環保之能源，可為客戶締造優質生活。

設計精美、功能卓越之燃氣爐具，在優質生活中不可或缺。因此，我們為客戶提供一系列外形美觀、能源效益高和操作簡易之爐具，以推廣煤氣之時尚家居優質生活。雖然2009年上半年香港經濟依然疲弱，爐具銷量仍較上一年增長6.1%，成績令人鼓舞。

Elemento嵌入式平面爐系列年內銷量已達2,000台。這款榮獲「傑出設計大獎」之爐具系列包括多款不同爐頭和功能之單件式煮食爐，可按客戶不同需要，隨意組合安裝，靈活方便。

年內，我們開始為全線住宅熱水爐加上能源效益標籤。公司供應之所有熱水爐均符合規定之能源標準，提升了煤氣熱水爐在市場上之競爭優勢。憑着在產品開發方面之專業知識和豐富經驗，我們引入各種全新石油氣爐具，包括乾衣機和超薄熱水爐，以開拓更多商機，增加市場佔有率。此外，我們針對不同市場，推出美奧(MEO)品牌，提供一系列全新產品供客戶選擇，並通過合作伙伴之爐具專賣店、優惠店和直銷店等渠道銷售。

除了燃氣爐具外，我們也在客戶中心銷售時尚家居精品及其他產品，此舉不但為客戶提供全面服務，並推動低碳生活方式，同時支持社會企業及公平貿易產品。

儘管經濟環境欠佳使業務增長放緩，但由於我們努力不懈，在醫院和餐飲業之煤氣銷售量仍有所增長。同時，我們積極進行推廣工作，令不少人認識到煤氣是一種既經濟又環保之燃料，從而成為我們之用戶。

我們在年內與海洋公園簽訂為期30年之供氣合約，在其總值港幣55億元之翻新及擴建設施，為餐飲和熱水設備提供環保能源，並為即將開幕之「夢幻水都」人工湖提供度身訂造之燃燒器，以製造特別煙火效果。

由我們自行設計和開發之高效能商用爐具如煤氣蒸爐，繼續成為客戶心目中高效率 and 具成本效益之產品。使用煤氣蒸爐不但可大幅減低煙道廢氣之溫度，有助保持廚房涼快舒適，還可減少能源耗用量多達三成。以一家中式酒樓為例，當他們使用煤氣蒸爐後，整體煤氣費節省達兩成。

(b) 客戶服務

我們以客為先，盡心盡力為客戶提供體貼周到之服務。年內，我們加強網上客戶中心之功能，選用電子賬單服務之客戶可於網上查閱賬項、繳交費用、查閱煤氣用量紀錄、報讀煤氣錶度數、預約維修服務，以及接收公司之最新消息和優惠資訊。電子賬單服務更可为環境作出重大貢獻。倘每位客戶使用電子賬單服務一年，以所節省之紙張和能源計算，每年可減碳316克。為鼓勵更多客戶參加計劃，公司會為每位選用電子賬單服務之客戶捐出港幣6元，支持香港地球之友之植樹計劃，在未來三年種植10,000棵樹。

為了加強煤氣公司之服務文化，我們推出「全方位優質客戶服務計劃」，從五種官能入手，包括視覺、聽覺、嗅覺、觸覺和感覺，全方位提高客戶服務水平。例如我們將客戶中心遷往更方便之地點並進行翻新工程，便是實踐這理念之例證。現時所有客戶中心均位於區內中心地帶，方便客戶前往；而部分經翻新之客戶中心更模擬廚房和浴室環境，展出之爐具亦已接駁煤氣。客戶可以用視覺、聽覺、嗅覺、觸覺和感覺去感受我們之服務，並親身體驗煤氣爐具之卓越功能。

名氣廊讓客戶更深入體驗我們之服務，並享受明火煮食之樂趣。在大廚指導下，客戶在名氣廊可使用功能超卓、簡單易用之爐具，烹調自己喜愛之菜餚。此舉可有效地推廣我們操作簡易之優質爐具，也讓客戶了解明火煮食之好處。

在供氣安全方面，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。年內，我們也主動探訪多次到訪不遇之客戶。定期安全檢查除了可保障客戶家居安全外，也讓我們得以直接與客戶溝通，並向其介紹最新之產品和服務。

2009年，我們接獲5,127封客戶讚賞信，較2008年增加38%，平均每天收到約14封。年內，客戶要求維修之個案也下跌5%，反映我們之服務水平不斷提高。定期客戶意見調查之結果也顯示客戶之滿意程度非常高。由於公司服務表現卓越，我們年內再次獲得多個獎項，其中最重要的是「2009香港工商業獎：顧客服務大獎」，足證我們在提高服務質量之工作成績斐然。

(c) 網絡與基建

卓越服務必須有完善網絡和基建設施加以配合。煤氣公司擁有兩家位於大埔和馬頭角之生產廠房，以及全長超過3,400公里之煤氣管道網絡。此先進而完善之供氣網絡，為市民供應源源不絕之煤氣，可靠程度達99.99%。

為確保網絡運作維持在世界級水平，我們不斷擴展煤氣網絡和改善供氣系統。我們着重採用環保生產技術，並確保所生產之煤氣潔淨環保。因此，公司在2009年增加使用天然氣作生產原料，把所佔比例由五成調高至接近六成。此外，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，並在廠內進行改裝工程，以便將來改用天然氣作生產原料。

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15%。我們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2009年，我們便減少石腦油用量約11,200噸，減排效果相等於種植約150萬棵樹。

煤氣網絡遍布全港各區，管道全長超過3,400公里。我們正在屯門興建全長9公里之環形管道，竣工後將可提高對新界西之供氣量及可靠程度；而全長24公里之東部輸氣管道工程於2008年完成後，已大大增加我們對新界東之供氣量。目前，我們正計

劃在維多利亞港鋪設全長3公里之海底管道，以取代因建設郵輪碼頭和中九龍幹線而需要遷移之管道。在此期間，我們亦會進行網絡擴展工程，為圍繞郵輪碼頭一帶之九龍東南發展區供應煤氣。

網絡運作安全，與客戶家居安全同樣重要。我們引入先進技術和設備，進行嚴格管道檢查工作和漏氣測試，以偵察管道內是否有問題出現。這些技術和設備有助加強輸氣和配氣系統之安全運作，並減少煤氣洩漏事故，令煤氣洩漏個案的數目屢創新低。

此外，我們也採用多種新式設備以提高安全水平，例如：緊急事故紀錄系統，以方便查閱事故報告及跟進行動資料，並可加強事故發生時之溝通效率；全新之立管檢查機械系統，利用氣體洩漏探测器和攝錄機，檢查建築物外牆之管道和立管；第二代地理信息系統，可提供更詳盡之地圖和有關資料，大大提高網絡安全和運作效率。為了將這種安全文化推廣至承辦商，我們現與承辦商簽訂新合約時，加入獎勵計劃，鼓勵承辦商在鋪設管道時提高安全水平和工程質量，並且改善環保表現。

(d) 環境可持續發展

煤氣公司為一家負責任之能源企業，致力成為亞洲首屈一指之潔淨能源供應商，因此我們對於環境保護尤其關注。

煤氣公司已完成香港首次「碳審計」，並獲得ISO14064-1認證，是我們環保工作之重要里程碑。根據這項計劃，我們每年均會就業務運作進行碳排放審計。公司亦在年內推出了「低碳Action!」環保活動，鼓勵市民減碳100萬噸。藉着這項活動，我們希望提高公眾之環保意識，並提倡低碳生活。

這個大型環保活動通過不同媒體進行宣傳，包括大眾傳播媒介及網上途徑，如社交網站、網上論壇和網站。新推出之公司網站提供實用資訊，讓市民認識如何減碳，享受更環保之生活。網站也設立了煤氣網上樹林，把減碳量等同植樹數量計算。此

外，公司舉辦了環保聖誕展覽，傳遞減碳信息。我們在展覽場地築起全港首個以太陽能及踏單車發電之零排放大型戶外聖誕燈飾，推廣低碳生活。是次展覽吸引超過56,000名市民參觀。其他環保活動，包括贊助綠色力量之「校園低碳大行動」，以及長春社之「生命樹」環境教育活動，均有助推廣環保教育。

年內，我們繼續與主要之環保團體合作，贊助他們舉辦多項活動，以提高公眾之環保意識。這些活動包括：世界自然(香港)基金會舉辦之「地球一小時」，呼籲全港市民關燈一小時，以喚起大眾關注氣候變化，以及由香港地球之友舉辦之「6.21夠照•熄燈」行動，提高公眾對光污染之關注，減少浪費能源。我們除了在活動舉行期間關燈外，也在名氣廊推出「低碳餐」，提倡低碳飲食。煤氣公司致力推動環保，同時在內部日常運作上推行節能和廢物管理措施，環保工作方面表現出色。因此，我們連續八年獲頒「卓越級別」減廢標誌，並獲多份雜誌，包括《盛世雜誌》、《3周刊》及《Lisa 味道》頒發環保獎項，以表揚我們在環境管理方面之卓越成績。

(e) 讓僱員發揮所長

要使公司產品和服務精益求精，推動業務持續增長，培訓優秀人才發揮了重要作用。這些專才不但要認同企業文化，與公司有共同信念和目標，並且要對工作充滿熱誠，全力以赴，不斷追求卓越。為了建立公司之優秀團隊，我們非常重視僱員培訓和發展，除了讓他們充分了解自己之工作和技術要求，以確保最佳之專業標準；也會讓僱員發展潛能，為公司培育優秀領袖和人才。

專業進修及領袖培訓

我們在2008年推出首個系統化之人才培育計劃——「領袖精英培育計劃」，建立領導團隊，以配合公司業務發展。這個嚴謹之培育計劃為期18個月，我們選拔合適人才和評估他們之能力，再提供一系列培訓以提升他們之才能，並提供機會讓他們擔當具挑戰性之工作，在不同職務上發揮所長。學員須接受多方面培訓，包括財務管理、政治判斷力，以及發揮正面影響力之技巧等；加上小組專題研習及在職培訓，使25位香港學員有效加強其領導能力。該計劃於2009年10月結束，當中約有六成學員獲安排擔當更重要職務。我們亦將「領袖精英培育計劃」之理念推展至內地，以建立人才庫，有助集團不斷拓展業務，並為合適人才提供發展事業之良機。

中華煤氣工程學院於2009年3月成立，專責燃氣工程和專業發展之培訓。該學院結合工程技術訓練、專業資歷發展和優質服務計劃，所提供之培訓涵蓋工程、專業資歷、企業發展和人才培育，以加強集團於香港和內地項目之燃氣安全、專業技術和公司發展。同時，我們繼續舉辦「氣體技工學徒訓練計劃」、「見習網絡技工訓練計劃」，以及為承辦商而設之「註冊氣體裝置技工訓練課程」，培訓更多燃氣專業人才。學院所提供之技術訓練時間超過98,000小時，以確保公司之技術人員不斷提高專業技術水平。

「持續專業進修計劃」讓工程人員可通過參加各種工程技術講座，以及技術交流和參觀活動，得以溫故知新，提升其專業知識和技術。為推動終身學習文化，我們在2009年舉辦多個講座，演講嘉賓包括資深工程師、工程技術專家、著名學者等。這些活動之訓練時間累計超過1,300小時。

「見習行政人員計劃」自1982年推出以來，成效卓越，屢獲佳績。我們兩名見習行政人員分別奪得香港工程師學會頒發「2009年度傑出見習工程師獎」第一名及第二名。此外，一名參加「氣體技工學徒訓練計劃」之學員也榮獲「尤德爵士紀念基金傑出學徒獎」，這是我們首次獲得這項殊榮。

社區方面，集團積極參與多個與勞工處或各大院校合辦之培訓計劃，如「大學畢業生實習計劃」、「展翅青見計劃」、「協作教育計劃」等，藉此為年輕人提供更多實習機會。

集團一直關注僱員福利，除了確保他們在安全、健康及理想之環境工作外，並積極促進僱員在工作和生活取得平衡，使集團在香港和內地建立了「理想僱主」之良好形象。

為了讓僱員保持身心健康，我們推出多項「家庭友善」措施，例如於2009年推行第二階段五天工作周，令更多負責客戶服務工作之僱員受惠，總受惠人數佔香港僱員61%。此外，由2009年開始，香港男僱員在子女出生後，可享有一天侍產假；由同年7月起，所有僱員均可享有一天婚假。

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2009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117萬次定期安全檢查，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，我們之工業安全表現出色，錄得過去28年來第二最佳安全紀錄，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、承辦商和公眾之安全和風險管理意識，我們舉辦了「公用事業安全及職業健康政策委員會 — 2009年健康及安全研討會」，共有300多名來自不同機構之人士參加，並分享在危機管理方面之經驗。我們也為承辦商舉辦兩個職業安全及健康講座，演講嘉賓來自消防處、勞工處和建造業議會訓練學院。而承辦商對我們舉辦之健康、安全及環保攝影比賽、問答遊戲及講座反應熱烈，活動更有助提高他們之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2009年的供氣可靠程度達致99.992%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32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23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。我們已於年內完成更換全長逾150公里之中壓球墨鐵管之工程，這些管道部分已使用超過20年。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。

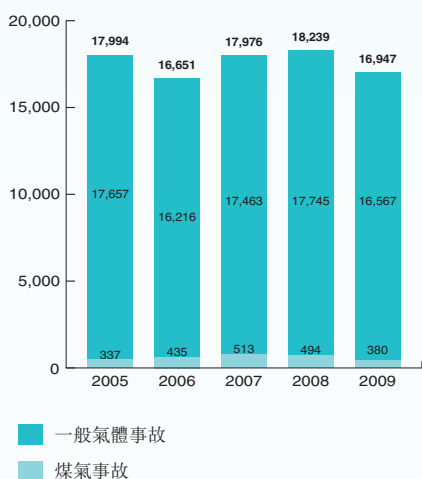
年內，我們為緊急搶修隊添置新裝備，以便處理緊急事故。緊急搶修隊車輛配備了電腦，有助快速查閱資料；並使用新式紅外線甲烷探測器進行洩漏測試，以及先進探測儀器檢查鋼管保護層之狀況。

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。2009年，煤氣公司進行約158,929次坑道檢查，巡查了17,496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

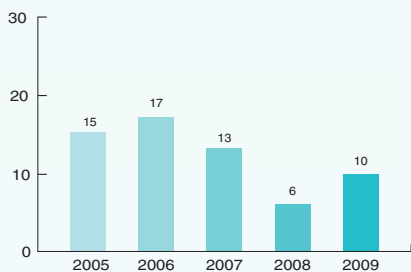


突發事故是指無論該等事故是否涉及煤氣，但煤氣職員均需要即時到場處理的事故。

在2009年接獲的16,947宗突發事故中，只有380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

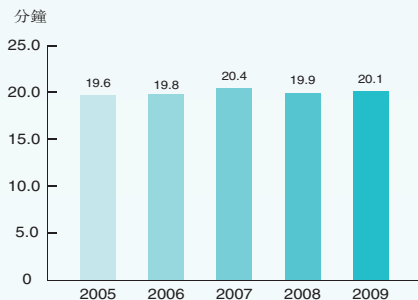
(ii) 嚴重煤氣緊急事故數目



在2009年的380宗煤氣事故中，只有10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。

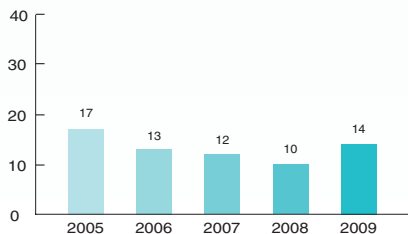
(iv) 致命煤氣意外數目

年份	2005	2006	2007	2008	2009
意外數目	0	1	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2009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

2009年巡查有工程進行的地盤數目

香港	九龍	新界	總數
5,581	5,524	6,391	17,496

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。2009年，共有459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。

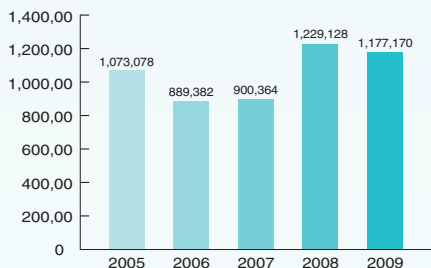
(vii) 煤氣洩漏及輸氣喉管巡查數目

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，2009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0.023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0.121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。

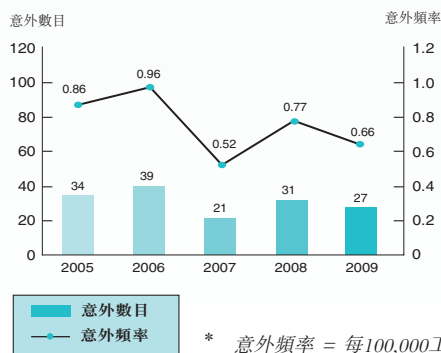
(ix) 不合標準爐具更換數目

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2009年，我們已為客戶更換了698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。2009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11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2005年至2009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15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) 2009年成績

	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%
• 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	93.91%
預約服務	
• 於兩個工作天內提供維修及安裝服務	平均1.04天
效率和方便程度	
• 客戶服務熱線(來電於四聲鈴響內接聽)	96.96%
• 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	8.67分
• 親切、誠懇和專業的服務 ²	8.67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20.49分鐘。

² 根據獨立資料研究公司於2009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) 2010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2010年服務承諾，由1月起生效，成績將於2011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 |

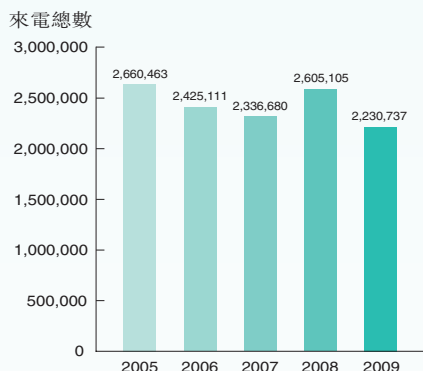
* 住宅客戶如有需要於截氣當天取回按金，請於預約服務時提出有關要求。

四. 客戶聯繫

(a) 客戶服務關注小組

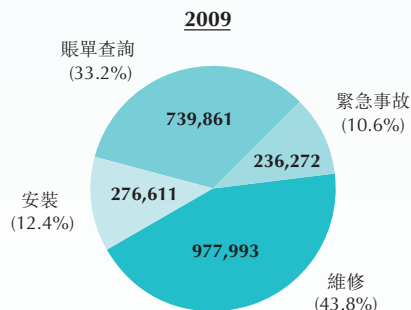
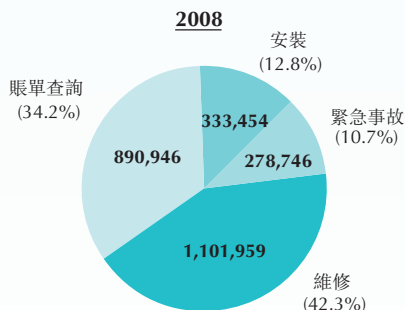
客戶服務關注小組自1993年成立以來，一直是煤氣公司與客戶溝通的有效渠道，也是公司確保服務能滿足客戶的途徑。小組由與客戶服務有關部門的管理人員組成，每月探訪兩個公共屋邨或私人屋苑。小組會在探訪時講解煤氣服務、煤氣安全、繳費方法及煤氣爐具等方面的問題，而客戶的意見對煤氣公司改善產品和服務更發揮了重大作用。2009年，我們總共到訪達24個公共屋邨和私人屋苑。

(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：



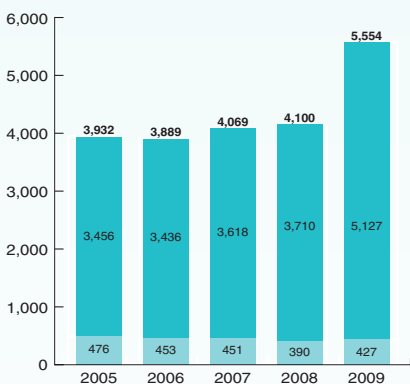
客戶服務熱線及緊急事故熱線接獲的來電中，以要求維修服務所佔數目最多，共佔 2009 年客戶來電總數的43.8%；其他包括賬單查詢、安裝和緊急事故。

(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。2009年，我們隨賬單為客戶寄出18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。

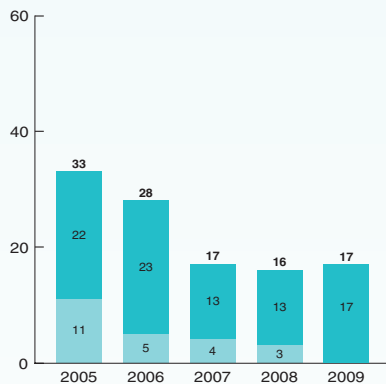
(d) 客戶讚許及投訴數目

客戶讚許數目



■ 書面讚許
■ 口頭讚許

客戶投訴數目

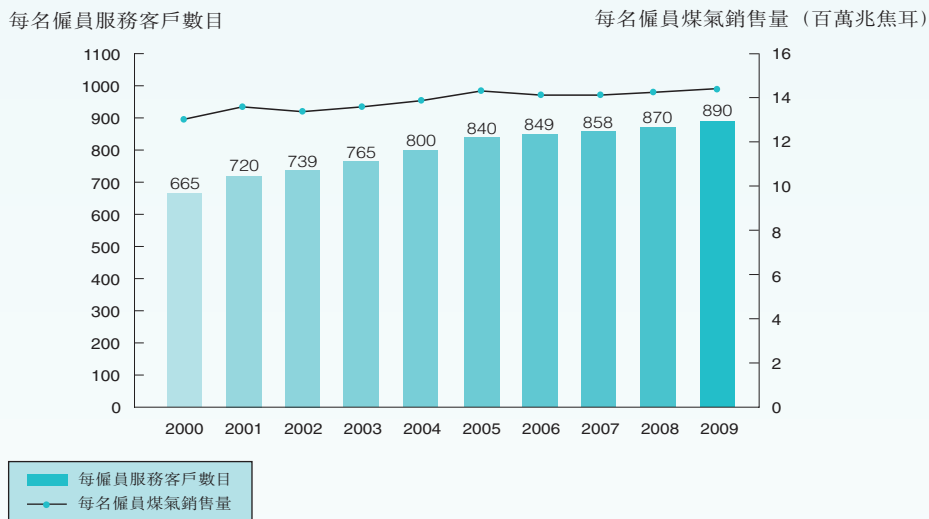


■ 書面投訴
■ 口頭投訴

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。2009年，客戶對煤氣公司服務的讚許數目達5,554宗，其中包括5,127宗書面讚許及427宗口頭讚許。

在客戶投訴數目方面，煤氣公司在2009年共接獲17宗投訴(17宗書面投訴；0宗口頭投訴)，按2009年12月31日的客戶總數1,698,723名計算，即每99,925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)



2009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況下，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2%，每位煤氣僱員平均服務890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應逾200款煤氣爐具及30款石油氣爐具。我們致力研發高效能的環保產品，以減低碳排放。在2009年，所有我們供應的家用煤氣及石油氣熱水器已獲得由政府認可的能源標籤。

在商用市場上，煤氣公司持續改善餐飲用氣體爐具的效能。我們使用了混風燃燒器及特別設計的廢氣引導爐碟，改善平底爐的熱傳導，令熱效能提升達40%。此外，我們亦推出了高效能的蒸爐，其雙水箱設計，有效地回收廢熱，令熱效能提升達20%。以上兩種高效商業餐飲用爐具，不單減低經營者的能源成本，亦減少廚房內爐具熱力溜散，從而提供更佳更清涼的工作環境。

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15%。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2009年，我們便減少石腦油用量約11,200噸，減排效果相等於種植約150萬棵樹。

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2009年提供了逾61萬次預約維修服務，亦進行了逾117萬次定期安全檢查。

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，2009年為客戶節省771.9百萬港元的燃料調整費。

* 以等熱值計算生產煤氣原料的平均成本。

環境保護

我們於《2009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，煤氣公司已完成香港首次「碳審計」，並獲得ISO14064-1認證，是我們環保工作之重要里程碑。根據這項計劃，我們每年均會就業務運作進行碳排放審計。公司亦在年內推出了「低碳Action!」環保活動，鼓勵市民減碳100萬噸。藉著這項活動，我們希望提高公眾之環保意識，並提倡低碳生活。我們亦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，我們回收及遁環再用超過20種物品。

一. 環保推廣活動

一如以往，我們於2009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「海下灣海洋生物中心生態教育團」、「走走大自然之米埔生態教育團」、長春社的「生命樹」教育活動、綠色力量的「環島行」，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2009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。我們亦出版了三期《健康、安全及環保通訊》予全體僱員。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

2009年，煤氣公司連續第二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。此外，我們連續八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2009年達成超過40項環保目標，例如公司的「舊爐具回收計劃」實施七年以來，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《2009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，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經已由化學乾粉滅火器替代。
- 2011年，25%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4.39公斤(全年總排放量為118,386公斤，相等於每日平均324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901公斤，相等於每日平均2.5公斤)。
- 每百萬兆焦耳煤氣，二氧化碳總排放量為12.13公噸(全年總排放量為327,019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357,043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6.8公斤(全年總排放量為183,357公斤，相等於每日平均502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5.47立方米(相等於每日平均404立方米)。

化學廢料

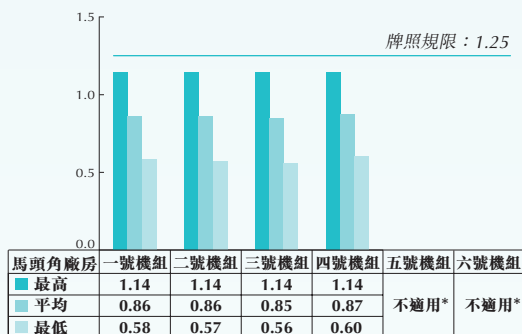
- 每百萬兆焦耳煤氣，化學廢料總排放量為0.87公斤(相等於每日平均64公斤)。

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。

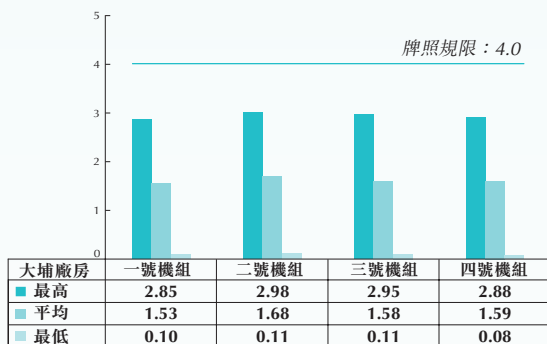
(b) 2009年生產廠房排放量

(i) 馬頭角廠房製氣機組的氧化氮排放量(公斤／小時)

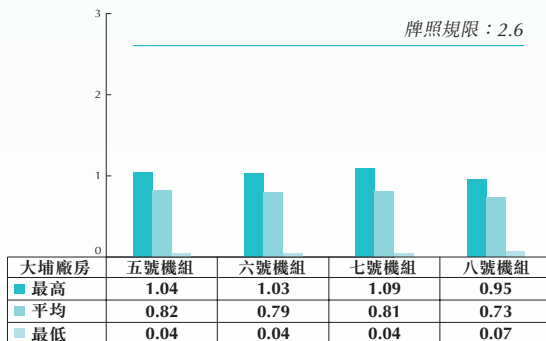


* 馬頭角廠房五號機組及六號機組於2009年處於備用狀態

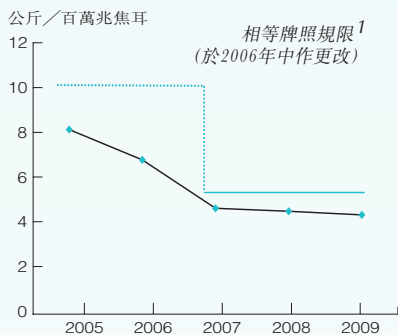
(ii) 大埔廠房製氣機組第一期的氧化氮排放量(公斤／小時)



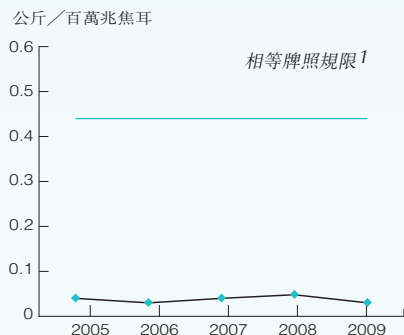
(iii) 大埔廠房製氣機組第二期的氧化氮排放量(公斤／小時)



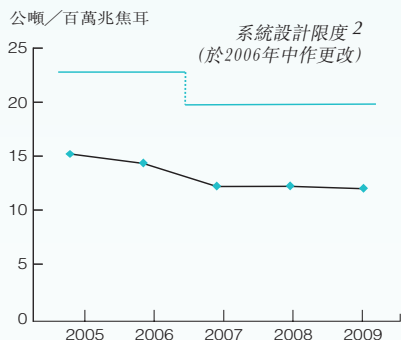
(iv) 氧化氮排放量



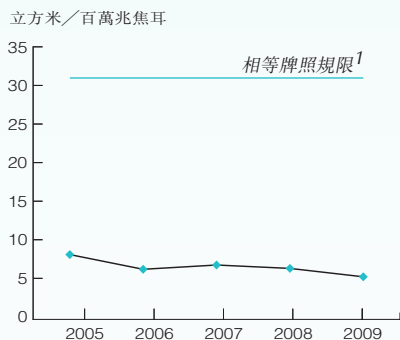
(v) 氧化硫排放量



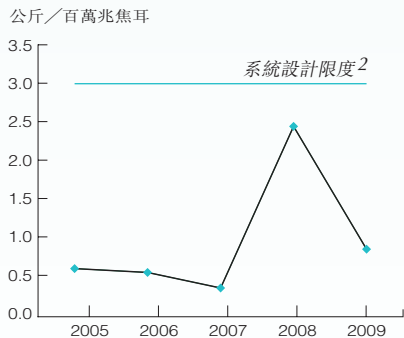
(vi) 二氧化碳排放量



(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2009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年和2009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。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2009年12月31日止年度

	港幣百萬元
營業額	12,351.8
總營業支出	(8,490.4)
	<u>3,861.4</u>
其他收益淨額	827.2
利息支出	(567.8)
所佔聯營公司溢利減虧損	1,164.4
所佔共同控制實體溢利減虧損	771.0
除稅前溢利	<u>6,056.2</u>
稅項	<u>(747.0)</u>
年內溢利	<u>5,309.2</u>
可歸屬於：	
公司股東	5,175.0
少數股東權益	134.2
	<u>5,309.2</u>
股息	<u>2,285.3</u>
每股盈利－基本及攤薄，港仙計	<u>78.7</u>

家用煤氣保養月費虧損淨額分析

截至2009年12月31日止年度

	港幣百萬元
家用煤氣保養收入	183.6
減支出：	
人力成本	(108.4)
其他營業支出及行政費用	(93.2)
虧損淨額	<u>(18.0)</u>

二. 綜合資產負債表

於2009年12月31日

港幣百萬元

資產

非流動資產

物業、機器及設備	23,573.3
投資物業	501.0
租賃土地	879.3
無形資產	2,461.7
聯營公司	8,338.0
共同控制實體	7,011.2
可供出售財務資產	2,996.0
衍生金融工具	186.4
退休福利資產	59.3
其他非流動資產	477.0
	<u>46,483.2</u>

流動資產

可供出售之建成物業	29.0
存貨	2,588.0
貿易及其他應收賬款	3,164.7
借予聯營公司之貸款及其他應收賬款	41.2
借予共同控制實體之貸款及其他應收賬款	83.2
借予少數股東之貸款及其他應收賬款	106.7
職員房屋貸款	35.0
按公平值列賬及在損益賬處理之財務資產	405.2
三個月以上定期存款	351.9
三個月或以下定期存款、現金及銀行結存	12,817.4
	<u>19,622.3</u>

流動負債

貿易及其他應付賬款	(5,190.7)
應付共同控制實體之款項	(22.2)
少數股東貸款及其他應付賬款	(111.4)
稅項準備	(556.9)
借貸	(4,747.6)
	<u>(10,628.8)</u>

流動資產淨額

資產總額減流動負債

8,993.5
<u>55,476.7</u>

二. 綜合資產負債表 (續)

於2009年12月31日

港幣百萬元

非流動負債

客戶按金	(1,114.4)
遞延稅項	(1,890.0)
借貸	(15,672.0)
少數股東貸款	(12.2)
	<u>(18,688.6)</u>

資產淨額

36,788.1

資本及儲備

股本	1,632.3
股本溢價	3,618.6
各項儲備金	26,093.1
擬派股息	1,501.8
股東資金	<u>32,845.8</u>

少數股東權益

3,942.3

權益總額

36,788.1

三. 核數師報告書

(撮自香港中華煤氣有限公司2009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」)已審核列載於第70頁至第144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2009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。

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》編制及真實而公平地列報該等賬目。這責任包括設計、實施及維護與編制及真實而公平地列報賬目相關的內部控制,以使賬目不會存在由於欺詐或錯誤而導致之重大錯誤陳述;選擇和應用適當的會計政策;以及於不同情況下作出合理的會計估計。

核數師之責任

我們的責任是根據我們審核對該等賬目作出意見,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。我們不會就本報告的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的香港審核準則進行審核。這些準則要求我們遵守道德規範,並規劃及執行審核,以合理確定此等賬目是否不存有任何重大錯誤陳述。

審核涉及執程序以獲取有關賬目所載金額及披露資料之審核憑證。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賬目存有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及真實而公平地列報賬目相關的內部控制,以設計適當的審核程序,但並非為對公司的內部控制的效能發表意見。審核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,以及評價賬目之整體列報方式。

我們相信,我們所獲得之審核憑證能充足和適當地為我們的審核意見提供基礎。

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2009年12月31日的事務狀況及集團截至該日止年度的溢利及現金流量,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,2010年3月16日

四. 董事酬金

截至2009年12月31日止年度

年內本公司向董事支付之酬金總額如下：

	港幣百萬元
袍金	1.5
薪金、津貼及實物利益	8.2
表現獎金	26.4
退休計劃之供款	6.2
	<u>42.3</u>

酬金金額在下列範圍之董事人數：

酬金組別 (港幣百萬元)	
0.0 - 0.5	8
12.5 - 13.0	1
28.0 - 28.5	1

上述支付予公司董事之酬金亦包括於截至2009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36,100,000元(2008年：港幣40,400,000元)及退休福利港幣6,200,000元(2008年：港幣7,400,000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(2008年：無)。



再循環

支持有責使用森林資源



www.fsc.org 證書編號 SGS-COC-004298
© 1996 Forest Stewardship Council