

20

可持续发展报告



13



煤氣
Towngas

低碳能源 清新空气

常务董事的话



这是煤气公司第十份《可持续发展报告》。在每一份报告里，我们皆坦诚而公开地评估煤气公司作为一家业务遍及不同国家的企业，以负责任及合乎道德的方式致力去解决复杂问题的进展。

煤气公司是首批采用「全球报告倡议组织」(GRI)的G4可持续发展报告指引的企业，今年我们在披露资料方面进一步提高透明度。公司很早采用这些新的报告标准，表示我们营运业务时策略地加入可持续发展的理念。新的报告形式使我们能够专注于我们和持分者最关注的问题。通过这份报告，煤气公司希望加强与持分者的沟通，并提供有关公司业务营运及其影响的最新资讯。我们也希望与持分者公开地商讨我们所面临的挑战并寻求解决问题的方法。我们深信，只有获得持分者的充分信任和合作，煤气公司才能继续蓬勃发展。

在年内全球经济继续面临重大挑战之际，企业的可持续发展依然是我们最关注的问题。我为公司在业务发展取得的成就感到自豪，对于我们以合乎可持续发展的原则营运业务也同样感到自豪。我们时刻致力履行社会及环境责任，以体现公司的价值观。这正是这份报告对我、对煤气公司以及超过44,600名雇员有如此重大意义的原因。

我们积极实践承诺，在培育雇员、减少对环境的影响，以至投资建设为市民提供服务各方面不遗余力，反映我们重视商业道德，并为社会和环境创造价值。这是我们多年来的长期努力，配合策略性思维所达成的成果。

气候变化显然会对公司的业务和整个社会带来严重的风险，但也为负责任的企业带

来机遇。作为香港首屈一指的低碳清洁能源供应商，煤气公司致力减少碳排放。我们很荣幸成为首批承诺参与环境局「节能约章」的本地企业。此外，我们致力减少碳足印，因而获颁「低碳关怀标签」。

煤气公司在2014年将会面对多个挑战和机遇。基于工商业市场的销售额，以及来自酒店、食肆、零售等行业的数字，我们预期香港客户数目将保持平稳增长。香港业务的营运成本不断上升，增加煤气标准收费只抵销了部分上升的成本。展望未来，公司将继续致力提高营运效益，令本港煤气业务维持平稳发展。

至于在中国内地业务，政府已制定政策推动环保、节能及减排，并且促进城镇化发展及扩大对货品和服务的内需，有利于天然气市场和新兴环保能源业务的发展，为集团的长远发展创造辉煌的前景。预计在未来数年我们在内地的业务将有更大的增长。

作为一家可持续发展的企业，煤气公司积极回馈社会，致力改善市民生活、社区和环境。2013年，我们继续通过义工服务来付诸行动。雇员秉承公司的优良传

统，为服务社区投入时间和精力。年内，超过918名雇员进行义务工作的时数约为72,025小时。由于我们热心服务，因而连续第六年获得社会福利署颁发「最高服务时数奖」(私人团体 — 最积极动员客户参与组别)。

煤气公司能取得成功，全赖雇员的辛勤努力和专业知识，他们共同的努力提升公司竞争力和促进创新。我们坚守信念，为客户、社区和环境作出了贡献。我以无穷动力面对眼前的机遇，更满怀信心迎向未来。毫无疑问，由于有像您这样的持分者的全力支持，我们在2013年才能取得如此卓越的成绩。

对于您们为公司于2013年获得佳绩所作出的巨大贡献，我要借此机会向您们致以深切的谢意。

期待继续得到您的信任和支持。

常务董事
陈永坚

关于本报告

这是煤气公司第十年出版的《可持续发展报告》。首份报告于2002年出版，而最近的报告则于2013年出版。过去十年，我们在每份报告中持续评估表现，令公司不断改进。透过向公众说明有关公司业务营运及其对社会和环境所带来的影响，我们力求不断改善。

本报告涵盖了煤气公司可持续发展活动的进展情况。报告除了阐述公司愿景、使命、价值观、管理策略及企业管治政策，也通过正式的[重要性评估](#)有助我们识别并确定那些对于公司业务和持分者至关重要的问题的优先次序。报告的主要部分包括企业管治、环境、安全表现和社会等重要内容。

这一年一度的回顾让我们有机会反思工作成效、评估表现，同时也重新审视和检讨现有的方案和政策。报告的主要目的是为了与不同的持分者和社会各界分享经验，并寻求宝贵的意见。我们欢迎持分者提出意见，并以此报告对这一年与我们有联系的人士所提供的意见作出回应。详情请点击[此处](#)。

本报告通过互联网发表，以经济、环保的方式方便更多人士在网上阅览。此外，我们印制了《可持续发展报告摘要》，让无法上网的人士也能了解我们的工作。

本报告回顾2013年1月1日至2013年12月31日期间，煤气公司在可持续发展上所取得的成就，因此可到[煤气公司网站](#)上公布的[《2013年年报》](#)的内容作为参考。除非另有说明，所有定量数据均为2013历年的数据。

2013年可持续发展报告

我们在《2013年可持续发展报告》中采用了新的「全球报告倡议组织」(GRI) 的G4报告框架，以确保报告符合本地及国际持分者的期望。作为首批采用这一框架的公司，煤气公司向持分者表明我们在透明度、GRI报告的重要性基本原则、持分者的包容性，以及可持续发展的关联性和完整性各方面完全符合要求。本报告是按照「全球报告倡议组织」(GRI) 的G4指南—「核心选项」而编制。

请按此查阅

G4
指南

本报告经煤气公司的高级管理团队批准。我们向那些为这份报告作出贡献和为煤气公司可持续发展付出努力的同事，致以深切的谢意。

报告的重要性及组成部分

为达到编写本报告的目的，我们采用「全球报告倡议组织」G4可持续发展报告指南，以确定对公司业务和持分者最重要的问题。

我们指出对外部持分者造成影响的经济、环境及社会问题，对照那些对煤气公司构成风险也带来机遇的问题。进行全面的重要性评估不仅可以帮助我们识别持分者期望在报告中探讨的问题，而且帮助我们确定调配内部资源的优先次序。

今年，我们与独立的专业人员合作，以识别对公司业务和持分者最重要的问题并确定其优先次序。在今年的重要性评估，我们参考了同业的企业社会责任报告和[持分者](#)的回应。

第7页的流程图概述我们进行[重要性评估的程序](#)。进行评估可以反应具重要性的议题，并与「全球报告倡议组织」G4可持续发展报告指南建议的重要性原则相符。

根据重要性评估结果所得的清单，列出对公司有显著影响的重要问题，反映持分者主要关注的问题和期望。我们就报告中提到的问题提供表现衡量标准，符合「全球报告倡议组织」G4可持续发展报告指南内涵盖重要问题和披露特定标准的原则。煤气公司就报告中列明的[重要性问题](#)内容，可参看第6页的图表。

我们每年将会继续回顾和分享重要性评估的结果。我们在网上提供意见表，以收集意见和建议，在日后提高管理水准并改善就企业可持续发展问题的报告。

重要性问题

◆ 相关性 ◆ 高度重要性 ◆ 中度重要性 X 不适用

方面	评价相关性		有效性评价			
	影响范围		内部持分者得分	外部持分者得分	同业标准得分	有效性水准
	内部	外部				
经济表现						
经济表现	◆	◆	◆	◆	◆	◆
市场占有率	X	◆	◆	◆	◆	◆
环境表现						
材料	◆	X	◆	◆	◆	◆
能源	◆	X	◆	◆	◆	◆
水	◆	X	◆	◆	◆	◆
污染物排放	◆	◆	◆	◆	◆	◆
污水和废弃物	◆	◆	◆	◆	◆	◆
产品与服务	◆	◆	◆	◆	◆	◆
合规性（环境绩效）	◆	◆	◆	◆	◆	◆
劳工实践和合理工作						
雇用	◆	X	◆	◆	◆	◆
职业健康安全	◆	X	◆	◆	◆	◆
培训和教育	◆	X	◆	X	◆	◆
社会						
本地社区	◆	◆	◆	◆	◆	◆
产品责任						
客户健康与安全	◆	◆	◆	◆	◆	◆
产品和服务标签	X	◆	◆	◆	◆	◆
市场交流	◆	◆	◆	◆	◆	◆
客户隐私	X	◆	◆	◆	◆	◆
合规性（产品责任）	X	◆	◆	◆	◆	◆

重要性评估程序

1 与持分者确定可持续发展问题

- 当决定可持续发展报告包含的话题或方面时，持分者的偏好是一个重要因素。
- 重要的持分者会由第三方专业机构及煤气公司的相关部门决定。
- 持分者根据自身权益和优先权为「全球报告倡议组织」中46个方面的问题进行排序。

2 可持续发展实践报告基准

- 为识别行业在可持续发展披露方面的标准，我们分析了四个本地及国际同业的可持续发展报告。
- 关于判定一个方面是否具重要性的决定在于选定同业公司之间的披露比率。
- 这种分析依赖于反映重要性的披露比率。

3 判定重要性问题

- 来自持分者参与和同业者基准的评价总结会一同决定各方面的重要性。
- 重要性矩阵是将来自持分者参与评估的结果转化为Y轴，来自同业标准转化为X轴。
- 重要性方面的报告根据重要性矩阵顶部象限决定。
- 最后，报告内的重要方面由公司高层管理人员根据实质性评估及业务的潜在影响而决定。

报告范围及限制

《2013年可持续发展报告》详述集团于2013年1月1日至12月31日期间，在香港和内地的公司在可持续发展方面所取得的成就和面对的挑战，同时也清晰地阐述我们在2013年及往后数年的目标和计划，为未来制定长远的策略。

由于集团在内地的业务涉及不同的范畴，在环境、社会及管治数据的收集及报告方面具相当挑战性。因此，在这份报告中，我们集中披露香港业务的环境、社会及管治数据。在编制2014年及往后的报告时，我们将会继续改进有关程序，以决定在报告内所披露的数据及资料。此外，港华燃气在2013年首次出版[企业社会责任报告](#)。

关于煤气公司财务表现的详情，请参阅《2013年年报》。本报告的统计数字为绝对数字，已在适当和可行的情况下转化为可供比较的数值。本报告内容涵盖煤气公司可持续发展方面的重要资料，在编写过程中亦有参考持分者的意见，以清晰及全面地展示我们在2013年的工作及成绩。

独立核证人员已就本报告的可信性、准确性和可靠性进行审核。详情请参阅本报告的核证声明，当中载有独立核证人员的意见和评价。

2013年成绩重点

- 获香港股票分析师协会颁发「上市公司年度大奖」



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

- 入选为「恒生可持续发展企业指数」系列成份股



**恒生可持續發展企業
指數系列 2013 - 2014成份股**

- 扣除集团所占的投资物业重估增值及一次性净收益后，集团税后溢利为港币66.8亿元，较2012年增加13%

香港

将办公室的碳排放量减少

5%↓

获颁「低碳关怀标签」

义工服务时数

72,025
小时



凭借自行研发的管内多功能机械人

荣获「2013香港工商业奖：

「创意大奖」

捐出 **HK\$ 150** 万元

与**救世军**合作
为香港有需要的家庭
提供新鲜饭菜包

连续第四年荣获

「**职安健年报大奖
金奖**」

中国内地

港华紫荆炉具销售量

65 万台

30%
增长

合资公司的发展与学习计划

(「学习推手计划」)

荣获美国培训与发展协会颁发

「卓越实践提名奖」

城市燃气

销售量增加13%

134 亿
立方米

集团的附属公司港华燃气有限公司荣获

**2013年度
公司管治卓越奖**

种植

20,000

棵树



2013年财务指标

收入

港币28,246 (以百万元计)

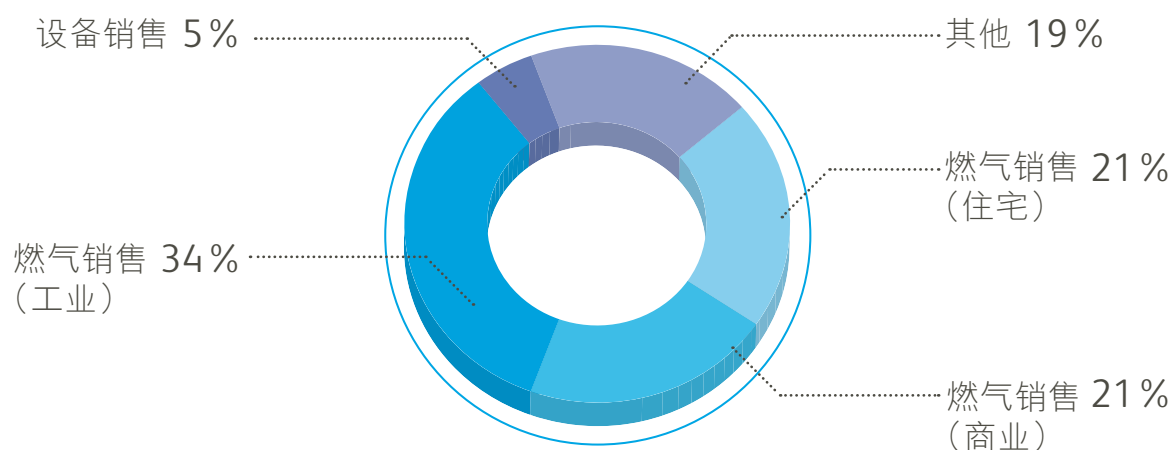
资本开支

港币5,984 (以百万元计)

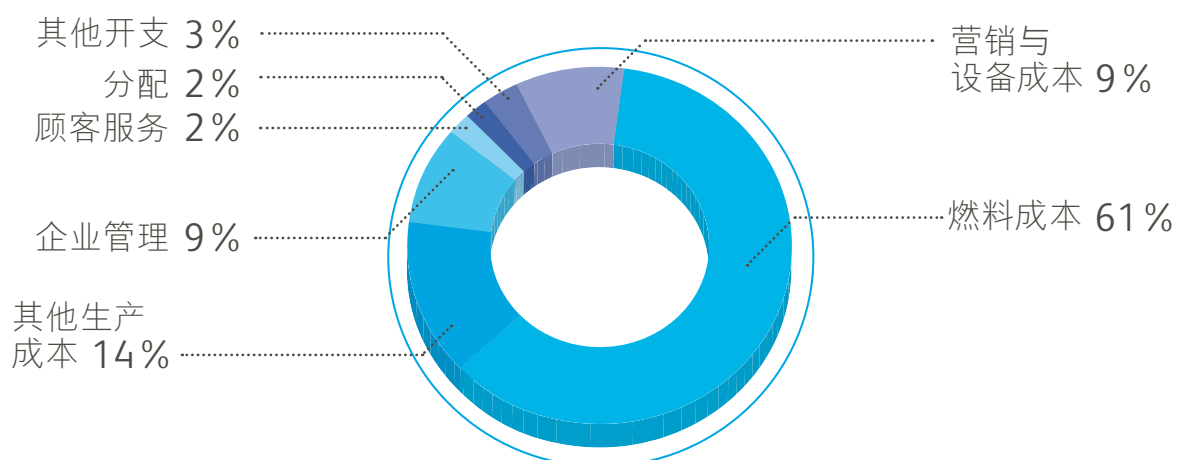
人力成本

港币2,282 (以百万元计)

收益分析



支出分析



更多详情，请阅览[煤气公司《2013年年报》](#)

公司简介

香港中华煤气有限公司(煤气公司)(根据《公司条例》在香港注册成立之有限公司，股份代号：3) 早于1862年成立，早期主要为本港的街灯供应煤气，至今已营运超过150年。公司的总部设于香港，而业务已扩展至香港以外的区域，除了香港，也为内地供应能源，现时已成为亚洲的大型能源集团。煤气公司最初只是一家资本仅为35,000英镑的小型公司，发展至今规模日益宏大，集团于2013年在内地共营运174个项目，税后溢利(扣除集团所占的投资物业重估增值及一次性净收益后)为港币66.8亿元，较2012年增加13%。集团的44,600名雇员，为1,900万客户提供管道燃气及其他公用事业服务。

公司在香港的业务主要包括煤气的生产、输配、市场推广及销售，提供各类燃气炉具，以及完善的售后服务。



在中国内地，集团的业务包括上游、中游和下游燃气项目，从天然气的勘探和运输，以至城市燃气项目。我们还发展多元化业务，经营电讯、水务及污水处理等业务。我们致力促进可持续发展，被公认为发展新兴、洁净及替代能源的先驱。

公司为以下组织的会员

香港餐饮联业协会

香港工程师学会

商界环保协会

管理成绩

煤气公司营运的目标，是促进社会的经济发展，令香港成为健康而充满活力的城市。作为一家商业机构，我们为香港社会提供不少经济效益。我们创造了数以百计实质的的工作机会，聘用许多本地企业如供应商和承办商，并且缴纳可观的税款及积极参与慈善活动。

我们更直接将所得的经济收益分配予不同的持分者：给雇员薪酬及福利；就供应商和承办商提供的服务给予合理的酬金；

透过股价和股息给投资者和股东带来得益，也通过慈善捐款及社会服务令社会上的弱势社群获益。

我们重视提升客户价值和保持在燃气业界的领导地位，以确保盈利持续增长。具体而言，我们借着资产流动性管理、现金管理和财务风险管理，以应用有效及高效率的资金管理原则，这些原则也适用于内地合资公司和新兴能源业务。

过去一年，煤气公司毋需要求任何政府机关提供财务援助。

2013年集团整体业务录得佳绩

股东应占税后溢利为**港币68.54亿元**

每股盈利为港币71.7仙，派发**港币33.46亿元**股息

雇员在本地社区计划的义工服务时数超过**72,025小时**

年内，集团投资**港币59.84亿元**于生产设施、管道、厂房及其他固定资产

相关的人力成本为**港币22.82亿元**

2013年公司主要奖项及荣誉

奖项	颁奖机构	
「福布斯全球企业2000强」排行榜名列第878位，在本地企业中名列第24位	福布斯	
2013年度「全球华商1000排行榜」，在香港十大华商中名列第八位	《亚洲周刊》	
上市公司年度大奖	香港股票分析师协会	
2013香港工商业奖：创意大奖	香港总商会	
连续第三年入选为「恒生可持续发展企业指数」系列成份股	恒生指数	
2013年度公司管治卓越奖	香港上市公司商会及香港浸会大学公司管治与金融政策研究中心	
非凡公用事业服务大奖	《资本才俊》和《资本企业家》	
卓越实践提名奖	美国培训与发展协会	
2012联合国世界移动信息峰会大奖 — 移动政府与参与类别	联合国世界移动信息峰会	
IT Excellence Awards 2013 — 「最佳新兴科技应用」组别奖项	CIO Summit	
绿色企业大赏2013	《资本企业家》	

外界环境、社会及管治约章

尽管煤气公司企业安全及风险管理部的团队拥有丰富的经验，也难以单独地全面探讨雇员、社区以及环境所面对的无数问题。与外界机构合作是非常重要的，这样才可确保我们所关注的是关键问题。因此，煤气公司支持或签署多个外界的环境

及社会约章，以促进工地和本地社区的可持续发展。在公司的支持和帮助下，我们的合作伙伴在主要工作中试行、改进和实践约章内容。约章的详情可参阅有关机构的网页。

签署外界环境、社会及管治约章

减碳约章

香港特区政府环境保护署

节能约章

香港特区政府机电工程署

环保采购约章

环保促进会

低碳关怀标签

低碳亚洲

减废标志

香港环保卓越计划

绿色办公室奖励计划

世界绿色组织

我们的角色和服务

香港核心业务

香港中华煤气有限公司	<p>煤气生产及输配</p> <p>销售煤气及煤气炉具</p> <p>提供全面售后服务</p>
中华煤气工程学院	提供技术及专业培训
品质测检服务有限公司	炉具和聚乙烯接口测试及煤气表校正

内地燃气业务

港华投资有限公司	管理煤气公司在内地的投资
港华燃气有限公司	营运内地城市管道燃气项目
中华煤气工程学院	提供技术及专业培训

新兴能源业务

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

多元化业务

华衍水务(中国)有限公司	管理在内地的水务投资
港华辉信工程塑料(中山)有限公司 (与英国辉信集团(控股)有限公司的 合资公司)	生产用于接驳燃气和供水管道系统的聚乙烯管件
卓通管道系统(中山)有限公司	生产优质聚乙烯管道
名气通电讯有限公司	在香港及内地提供电讯基建及数据中心服务
卓裕工程有限公司	从事燃气、水务及渠务管道的铺设工程及相关设施的建造工程； 采用非开挖式技术进行管道更换及修复工程；并提供土木及 楼宇设备工程服务
卓诚工程有限公司	<p>提供厂房的设计及兴建服务</p> <p>在香港规划及营运堆填沼气应用项目</p>
卓度量技术(深圳)有限公司	开发及生产电子煤气表，为燃气业提供智能表计解决方案

香港燃气业务

受惠于入境游客数量上升，旅游、饮食及酒店业继续蓬勃发展，使2013年工商业煤气销售量显著增长。但2013年首季的平均气温比2012年同期略高，住宅煤气销售量因而受到影响。整体而言，集团在香港的燃气业务表现保持稳定，煤气总销售量轻微上升约0.7%至28,556百万兆焦耳。

现时煤气每天总生产量最高可达1,226万标准立方米，能够为本港179万客户（较2012年增加22,371户）继续供应源源不绝的煤气，可靠程度逾99.992%。两座煤气生产厂房分别位于大埔和马头角，通过逾3,500公里的管道连接到香港每一个角落。

为配合市场增长，香港的供气网络持续稳步扩展。我们现正进行多个网络发展项目，包括已于2013年中启用的启德邮轮码头供气管道，以满足长远用气需求。



除了提供优质的燃气服务，我们亦致力改善客户的生活质素。24小时客户服务热线以及全面的煤气客户中心网络，为全港客户提供方便的一站式服务。客户也可以通过互联网或我们创新的智能手机应用程序随时随地与我们联系。我们提供「即日」安装和维修服务，以及一系列获奖的燃气炉具，皆特别设计以满足香港客户的需要。

请按此查阅
香港供气网络

业务摘要

	2013	2012	2011
客户数目，于12月31日	1,798,731	1,776,360	1,750,553
煤气销售量，百万兆焦耳计	28,556	28,360	28,147
现有设备生产量，每小时千立方米计	511	511	511
每天最高需求量，千立方米计	6,283	6,403	6,742
输气网络长度，公里	3,520	3,506	3,497

内地公用事业

相比集团在香港的燃气业务的稳定表现，内地的城市燃气业务正蓬勃发展，无论在项目数量和利润方面均持续录得可观的增长。

受惠于中国持续的经济增长，以及在天然气产量、进口量和用气量大幅增加，集团的城市燃气及天然气业务在2013年期间持续增长，共有15个新的城市燃气项目，包括位于浙江省杭州市这个具有经济活力的历史名城的项目。

截至2013年底，集团（包括集团的附属公司港华燃气有限公司（港华燃气））在内地城市共有119个城市燃气项目，为1,729万客户提供燃气，客户人数较2012年增长17%。这些项目在2013年的燃气总销售量约为134亿立方米，较2012年增长13%。这些数字足证集团已成为内地规模宏大的城市管道燃气供应商。



总体而言，截至2013年底，包括港华燃气的项目，集团共拥有173个内地项目，较2012年多23个，分布于22个省、自治区和直辖市。这些项目涵盖上游、中游和下游天然气业务，以及水务、环保能源应用、能源资源的开发和利用、电讯等项目。

天然气利用政策的制定促进改善空气质量，并鼓励加快开发及利用天然气。现时气源不断增加，配合供气管网的扩展，为集团的内地城市燃气及新兴环保能源业务创造良好前景，业务将可持续增长。

请按此查阅
内地业务的覆盖范围

业务摘要


	2013	2012	2011
客户数目，于12月31日	1,729万	1,480万	1,320万
燃气销售量，百万立方米计	13,400	11,900	10,300
输气网络长度，公里	68,067	61,858	57,117

新兴环保能源业务

集团通过全资附属公司易高环保投资有限公司（易高），在新兴环保能源项目及新技术的相关研究和开发的进展良好，多个项目现在处于投资、建设和逐步调试的不同阶段。易高从2000年成立时仅有两个项目，到现时在香港和内地共营运26个项目。经过多年的发展，易高已成为专注于新能源业务的业界翘楚。

鉴于全球对能源需求殷切，易高在内地重点发展低排放和低污染的新能源项目，涵盖资源开发、煤基化工、甲烷液化、车用燃料以及相关领域的项目。在香港，易高营运为车辆服务的液化石油气加气站，以及为香港国际机场的航机提供燃油的航空燃油设施。有关新兴环保能源项目的详细资料，请参阅「环保表现」一章（第26至47页）。





可持续发展的展望

企业价值观及业务指标

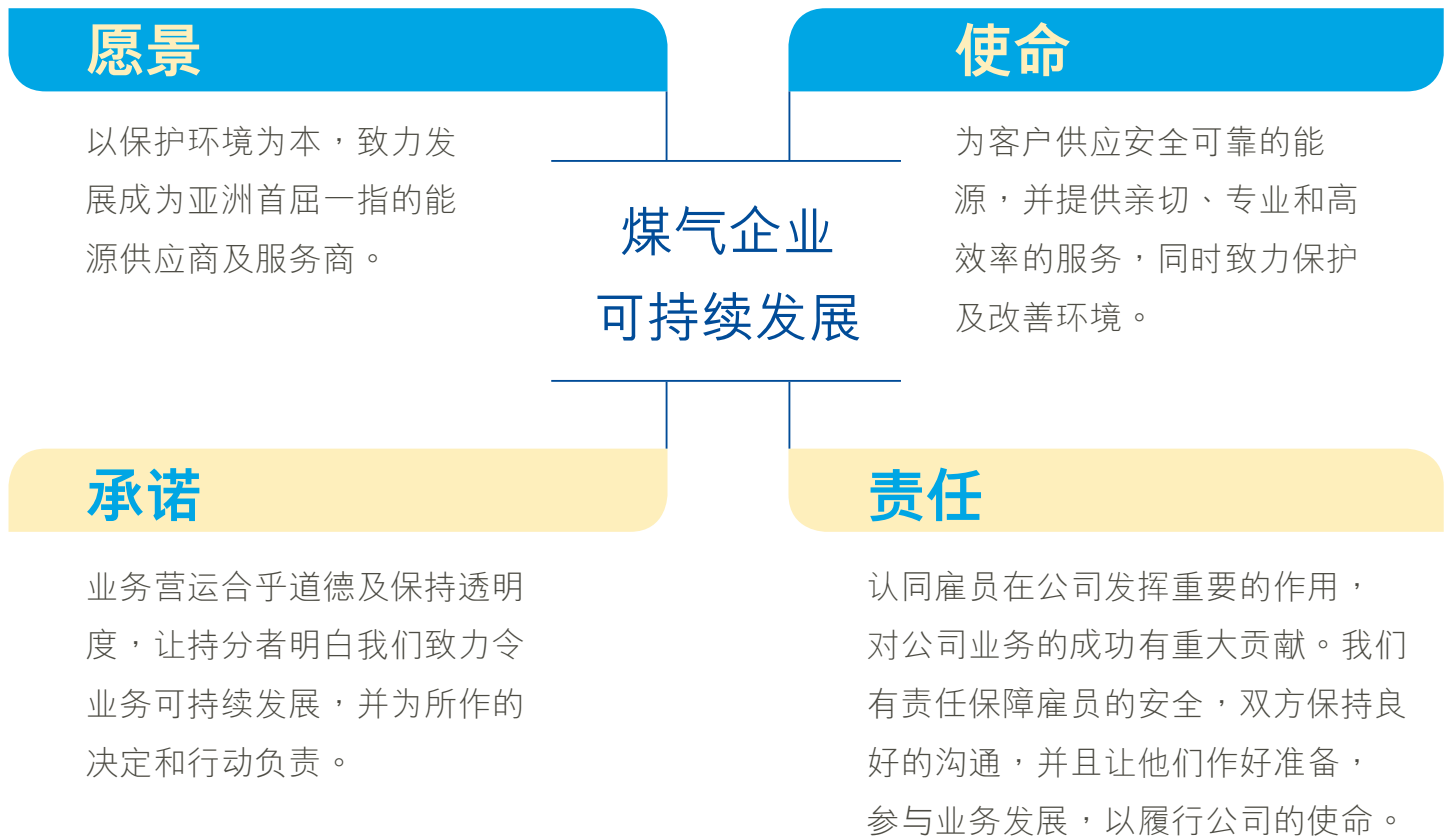
过去数十年，人类开始认识到商业运作方式对人类及环境会构成严重影响。同样地，世界的状况也会影响商业的运作方式。在未来20至30年，企业所面对无数的环境和社会变化将更加剧烈，造成风险也创造新机遇。

在气候变化、资源匮乏、社会动荡和环境条例的影响下，具远见的企业能取得成功，在于能在业务运作上作出有利于人类和地球发展的行动。煤气公司竭力履行企业社会责任，我们的目标是结合公司业务指标和企业价值观，并源于公司业务运作的基本原则制定完整的策略。

公司的愿景、使命和价值观在我们的承诺中充分反映出来。它们清晰地展现了我们的目标，并且定出实现目标的方向。



我们奉行严格的商业及道德标准，在披露会计及财务资料时力求正确无误，遵守所有相关法律、上市规则及法规，采纳适当的规范和标准。



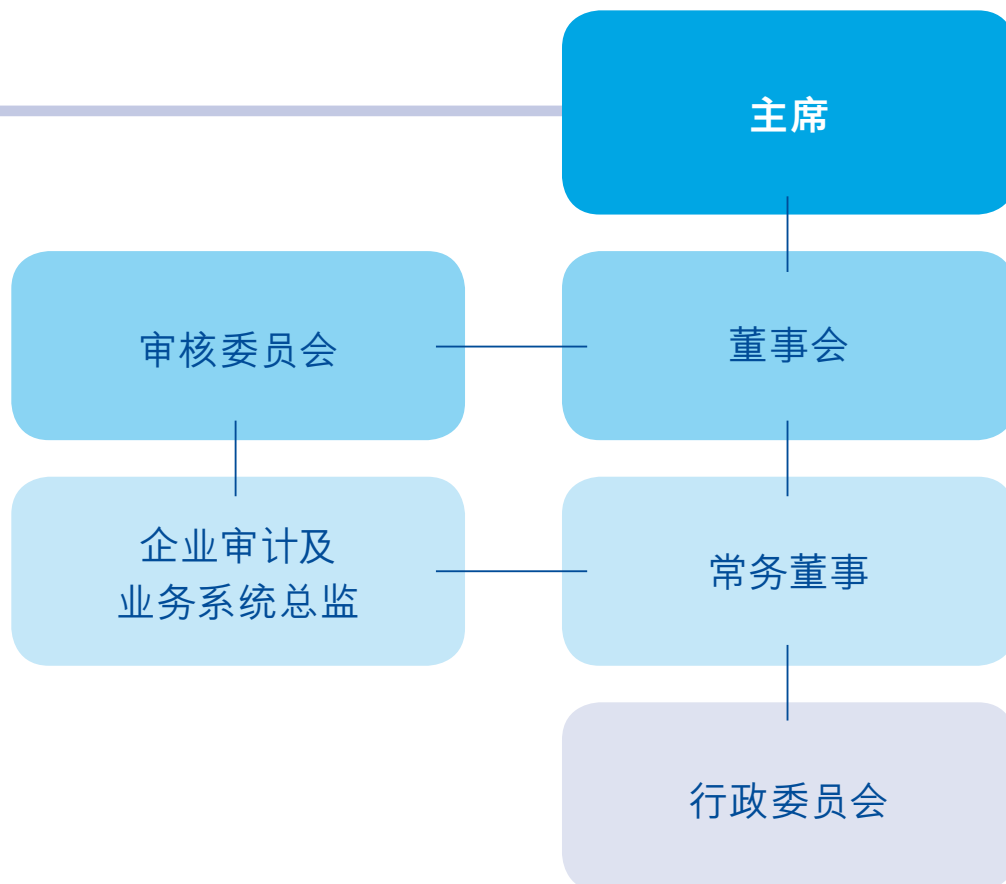
企业管治

我们相信，卓越的企业管治必须与良好的管理互相配合。一家管理良好的公司有良好的业绩，最终令股东得益更大。煤气公司的管理始于严格遵守企业管治原则。

良好的企业管治需要卓越的董事会。通过以董事会为主导的企业管治架构，公司在各个运作范畴推动提高透明度及负责的商业管理模式。我们也关注持分者的需要，以保障他们的最大权益，同时履行企业社会责任。

董事会是煤气公司的最高管理组织，由九名成员组成，包括两名执行董事和七名非执行董事（其中三名为独立非执行董事）。董事会对集团的业务、策略及财务表现承担最终责任，也负责使集团保持最高水平的企业管治。

煤气公司架构

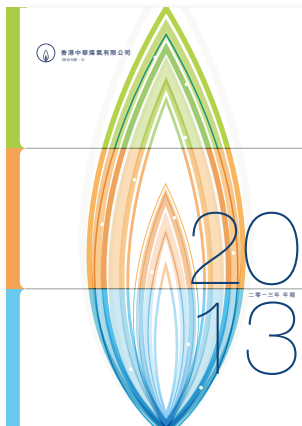


董事会成立了三个委员会，以加强内部监控。

审核委员会 检讨煤气公司目前的财务状况，考虑审核报告的性质和范围，以及确保内部监控体制依适用的标准及惯例运作。

薪酬委员会 就所有董事及高级管理人员（该等高级管理人员皆为公司的执行董事）的薪酬政策及架构向董事会作出建议；参照董事会不时订定的企业目标，检讨及批准所有执行董事的特定薪酬待遇，并获董事会转授责任，厘定个别执行董事的薪酬待遇。

提名委员会 检讨董事会的架构、人数及组成（包括技能、知识及经验方面），并就任何为配合集团的企业策略而拟对董事会作出的变动提出建议。委员会也就董事的提名和委任向董事会提出建议，并评核独立非执行董事的独立性。委员会将按董事会厘定的目标就获提名人的背景和优点作出考虑。



有关董事的个人资料，以及董事会及各委员会的组成和运作详情，请参阅我们的[《2013年年报》](#)。

截至2013年12月31日止之年度内，我们已遵守《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录14所载的《企业管治守则》的所有守则条文。

行为守则

我们制定严格的内部行为守则，就行为规范和道德原则为雇员提供指引，内容涵盖以下范畴：

- 防止贿赂
- 平等机会
- 公平交易
- 结社自由
- 利益冲突

我们与业务伙伴紧密合作，确保他们实行相同的行为准则，同时也为供应商制定企业社会责任守则。

我们的目标并非只依循常规，而是以全球最佳的守则为标准，开发和提供创新环保的产品和服务，提高客户的生活质量。

健康、安全、环保政策及管治

健康、安全、环保政策

煤气公司采取一个综合、集中的方式来处理可持续性议题，也同样以这种方式以达致其他财务和营运的目标。

我们的健康、安全、环保政策具体表现我们为保障雇员、客户和公众的安全，以及保护环境所作出的努力。为表示公司贯彻

对环境的承诺，我们于2012年修订健康、安全及环保政策，当中包括为舒缓「气候变化」所采取的措施，可见我们对这个问题的关注。

我们会竭尽所能，达致以下的健康、安全及环保目标：

努力不懈地确保工作健康和安全及降低对健康、安全、环境及气候变化之风险和影响

持续改善健康、安全及环保表现，达致零意外及高水平的环保成绩

消除在运作、应用及服务上的健康、安全及环境潜在危险

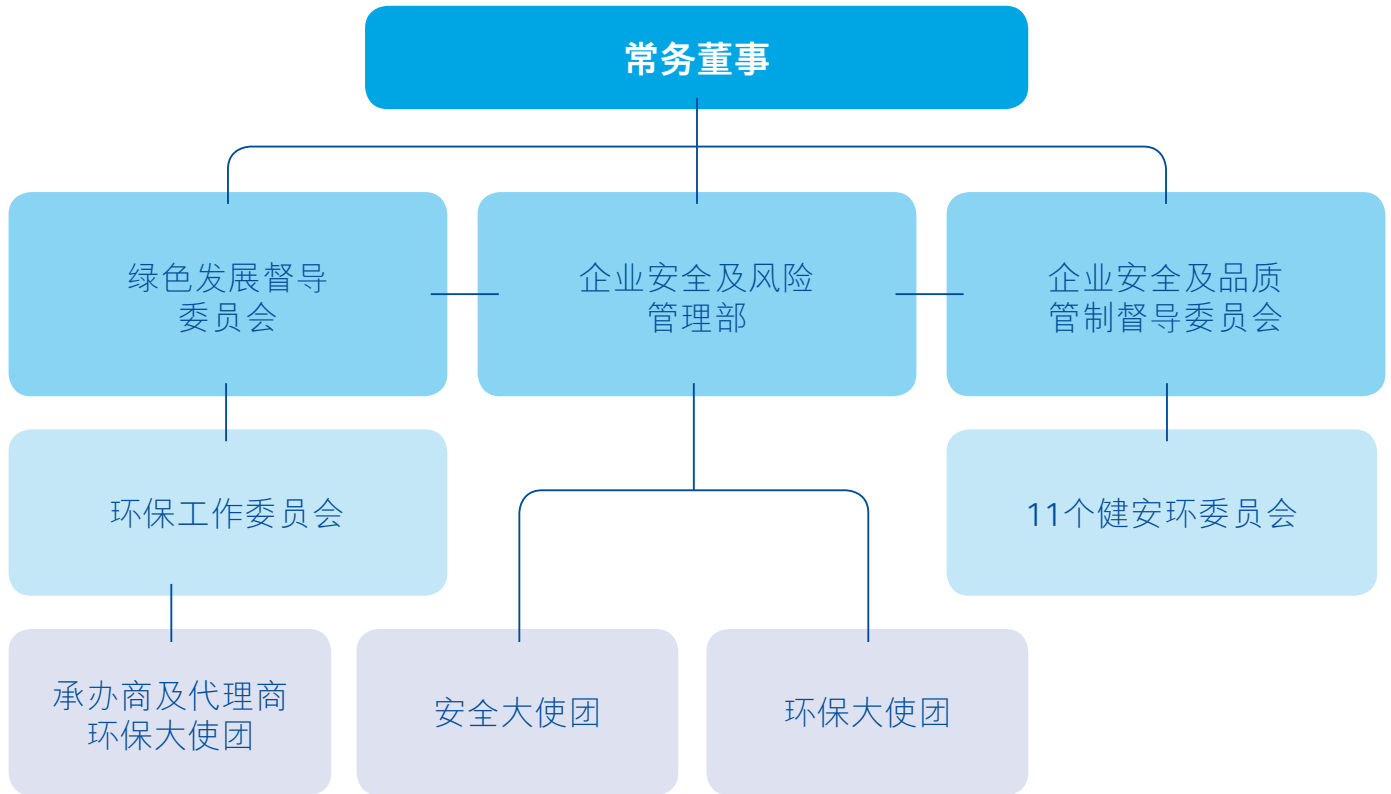
就所有大型工程进行必需的健康、安全及环境影响评估，并对日常运作进行定期健康、安全及环保审查

透过教育及训练，提高雇员、承建商及商业伙伴的健康、安全及环保意识和警觉能力

全面遵守有关法例规定

使用更多环保物料和环保科技，提倡循环再用及节约资源

健康、安全及环保管理架构



健康、安全、环保管治

上面的图表显示我们的健康、安全、环保管治架构。企业安全及风险管理部，在企业安全及品质管理督导委员会，以及绿色发展督导委员会的支援下，负责管理、监察和调控煤气公司在健康、安全及环保方面的表现和政策。此外，我们会通过环保大使、安全督导员及培训课程向雇员、代理商和承包商提供关于健康、安全及环保的最新资讯。

我们的企业安全及风险管理部通过港华投资、港华燃气及个别内地公司的安全及风险管理部门为内地合资公司的健康、安全及环境工作提供支援。每家内地合资公司的安全及风险管理部门都直接向该公司的总经理汇报工作，反映我们高度重视安全及风险管理工作。我们的政策适用于所有内地合资公司的组织架构。

持分者参与

与持分者保持联系

对一家负责任的公司而言，与持分者保持紧密联系是非常重要的。煤气公司致力与受我们业务运作影响的所有持分者保持联系，并对他们提出的意见作出回应。

公司的持分者包括雇员、客户、供应商、董事会、投资者、监管者、我们生活和工作的社区，以及推动可持续发展的组织如非政府组织。为了达到可持续发展的目标，我们建立了全面和多元化的沟通渠道，与持分者保持联系，并回应他们的需求。这些沟通渠道由客户服务关注小组、区议会联络小组，以至为业界、专业人士、投资者及社区举办的活动。

这种持续的双向沟通成效显著，让我们更了解社会的需要和期望，同时也提供机会让我们积极参与地区活动。

持分者的参与必不可少，这样使我们更了解持分者对公司的期望、看法和关注的问题。

为帮助我们编写《2013年可持续发展报告》，公司委托外界机构与不同的内部和外部持分者联络，进行一系列的活动，目的是：

- 收集主要持分者对于煤气公司可持续发展表现的意见
- 了解持分者对可持续发展报告内容的期望

我们定出七个参与活动的主要持分者组别，包括雇员、客户、社区、投资者、承建商、专业团体和非政府组织。这些组别由企业安全及风险管理部和第三方专业人员，基于持分者对煤气公司的重要性，以及他们之前对公司活动的参与程度而定出，然后由职能部门在所选的组别中提议个别持分者。

持分者通过专题小组的方式参与活动，在2014年2月期间进行面谈。参与者须回答有关煤气公司可持续发展表现的问题，并要完成一份问卷，根据他们对煤气公司相关的认知，就「全球报告倡议组织」G4报告指南指定披露的46项标准评定等级。



主要持分者及沟通渠道

主要持分者	沟通渠道及频率
雇员	<ul style="list-style-type: none"> • 意见调查 • 意见箱、通讯刊物、内联网、萤幕保护装置程式 • 与工会面谈 • 专题咨询会 • 优质服务计划 • 策略发展大使团（香港） • 环保大使团（香港） • 举办以「健康生活每一天」为主题的活动 • 社交媒体（例如内地的微博）
社区	<ul style="list-style-type: none"> • 区议会联络小组 • 社区公益活动如义工服务和应节食物送赠计划等 • 地区防火委员会
专业团体和监管机构	<ul style="list-style-type: none"> • 公用事业安全及职业健康政策委员会 • 公用事业政策统筹组 • 气候变化商界论坛（香港） • 中国城市燃气协会 • 机电工程署的气体标准事务处 • 香港工程师学会 • 聚乙烯管道系统质量控制合作联盟 • 其他专业学会及商会
客户	<ul style="list-style-type: none"> • 通讯刊物、宣传单张 • 隔月发出的账单附寄单张 • 公司网页、社交媒体和手机网络 • 上门维修服务、安全检查、客户服务关注小组、为住宅客户举办的安全讲座 • 客户关注小组每年24次探访住宅客户 • 针对不同项目的每月意见调查及关注小组 • 每年举办宣传及社区活动 • 管理处 / 业主立案法团 • 24小时客户服务热线及19个客户中心 • 社交媒体：Facebook • 智慧手机应用程序 — 煤气应用程序
投资者	<ul style="list-style-type: none"> • 股东周年大会及投资者简报会 • 中期报告、年度报告和可持续发展报告
承办商及供应商	<ul style="list-style-type: none"> • 持续的审计 • 管理层会议 • 代理商及承办商环保大使团 • 研讨会及工作坊 • 大众传播媒介
非政府机构 / 环保团体	<ul style="list-style-type: none"> • 每年举办绿色伙伴计划及地区合作计划

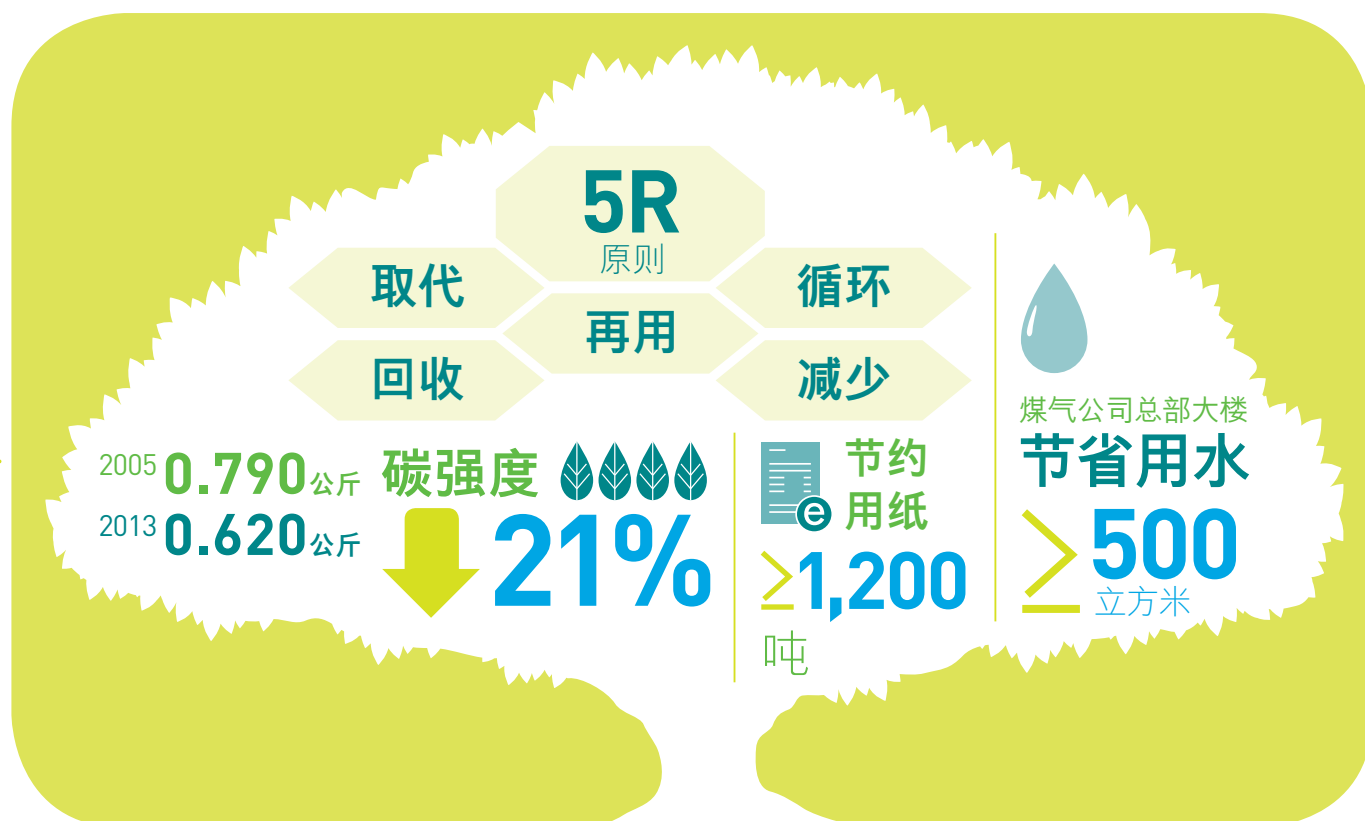


环保表现

气候变化、环境污染、资源短缺等问题迫在眉睫，必须立即行动解决问题。

煤气公司作为一家大型能源供应商，深明我们正面对重大挑战。公司的使命是为客户供应安全可靠的能源，并提供亲切、专业和高效的服务，同时致力保护和改善环境。我们通过有效管理的环境改善计划，致力促进可持续发展，使煤气公司成为香港能源业界的领导者。可持续发展是公司营运的核心价值之一，也是企业的重要组成部分。

在日常工作中，我们确保业务运作完全符合所有相关的环保指引、标准和法规。年内，煤气公司没有违反任何环境法例和规定，也没有收到有关环境影响的投诉。



与持分者对话

问 煤气公司采取什么措施有助于香港成为环保低碳城市？

答 煤气公司致力为客户供应安全可靠、具成本效益和环保的燃料。我们于2006年引进天然气与石脑油同时作为煤气的生产原料，煤气生产过程更洁净环保。二氧化碳、氧化氮和氧化硫的排放量减少，可以改善环境，客户因而得益。

自1999年开始，煤气公司使用堆填沼气生产煤气，约占燃料整体耗用量的2%。我们现正与香港特区政府商讨使用更多堆填区的沼气，以增加在能源组合中使用可再生能源的比例。我们也正研究使用更多从有机废物释出的气体能源。

目前，煤气公司推出超过200款备有节能环保特点的炉具，包括能源效益高；采用环保物料、环保生产程序以及环保包装，借此鼓励客户共同营造更洁净的环境。

香港中华煤气有限公司
 执行董事暨公用业务营运总裁

黄维义

主要奖项及嘉许

2013
「低碳关怀
标签」

— 低碳亚洲

绿色企业大赏
2013

— 资本企业家

「绿色办公室」
标志

— 世界绿色组织

「环球爱心企业」
标志

— 联合国千禧
发展目标

恒生珠三角
环保大奖
2012-13

— 香港工业总会和
恒生银行

连续12年获颁
「卓越级别」
「减废标志」标志

— 香港环保卓越计划

绿色中国
「2013杰出
环境保护企业奖」

— 文汇报

为了保持卓越的环保纪录，我们锐意加强环保措施，采用最佳方法以节约能源、减少温室气体的排放，以及减少废物，并且更积极参与社区环保计划。

我们在致力促进可持续发展，成为亚洲首屈一指洁净能源供应商的过程中，会尽力争取业务伙伴、承办商和代理商的参与及支持。

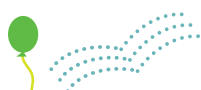
2013年环保表现资料 (香港)



保护臭氧层

公司车队的空调系统，全部采用环保雪种R134A代替氯氟碳化合物。

全部溴氯二氟甲烷气手提灭火器已经由化学干粉灭火器代替。



空气质素

每百万兆焦耳煤气，
氧化氮总排放量为
4.59公斤。

每百万兆焦耳煤气，
氧化硫总排放量为
0.02公斤。

每百万兆焦耳煤气，
二氧化碳总排放量为
12.09公吨。



温室气体排放

煤气生产主要设备的温室气体排放量相当于365,981公吨二氧化碳。



水质

每百万兆焦耳煤气，废水排放量为4.2立方米。



化学废料

每百万兆焦耳煤气，化学废料总排放量为1.94公斤。



噪音控制

公司所有装置和运作均符合法例要求。

从没接获政府任何要求减低噪音之通知。

公司充分遵守
所有环保法例

2013年目标回顾

● 成绩 ● 进展中

目标	进程
<p>绿色认证</p> <p>连续12年获颁减废标志。</p>	<p>● 连续12年获颁减废标志，显示公司贯彻保护环境的承诺。</p>
<p>厂房设备改造工程</p> <p>完成马头角厂房设备改造工程，以便该厂在煤气生产过程中采用天然气作为原料及燃料。</p>	<p>● 于2014年第一季向政府申请改造设备，厂房改造工程预计于2014年第二季展开。</p>
<p>物料重用</p> <p>重用将要弃置的管道材料以减少使用新的物料。</p>	<p>● 利用这些将要弃置的管道材料来建造额外的压缩空气缓冲系统。</p>
<p>水回收及循环再用</p> <p>在石脑油储存缸罐区内设计及使用雨水收集系统。</p>	<p>● 已完成雨水收集系统的设计。</p>
<p>提高能源效益及节能措施</p> <p>将北角大楼现有的制冷系统，转为更环保的制冷系统以减少电力消耗。</p>	<p>● 计划的第一阶段于2013年中完成。计划的第二阶段将于2014年中完成。</p>
<p>开发高效能的平底炉，进一步提升商用煤气炉具的能源效益。</p>	<p>● 已开发具余热回收功能的平底炉，从而提升炉具的能源效益及加强凉厨效果。</p>
<p>在办公室内推行办公时间后关掉电脑的计划。</p>	<p>● 电脑资讯设备能源管理为环保工作委员会工作项目之一。电脑能源管理试验计划于2014年展开。</p>

环保架构

为推行各项环保计划，以达到保护环境的目标，煤气公司设立有效的环境管理系统，着重持续地改善环保表现。

公司成立了12个环保附属委员会，隶属于[环保工作委员会](#)，以便更有系统地推动环保计划的实行，不断提高环保表现。这些附属委员会大部分的主席为部门或组别经理，而所有主席均为环保工作委员会的成员。这些附属委员会每年制定环保目标，进一步改善公司的环保表现。

为确保环境管理系统能有效实行，来自企业安全及风险管理部的环保主任定期对

公司的建筑物进行审核，以确保符合所有相关的环保法例和标准。此外，我们也进行其他的环境审核，包括：

绿色办公室审核 — 由部门的绿色办公室审核员或环保大使每月进行一次审核，有助公司建立绿色办公室文化。审核范畴包括节约能源、节省用水和减少废物。

承办商审核 — 为了帮助承办商进一步改善环保表现，我们为不同类别的承办商提供特设的环境检查清单，让工地的监督人员定期进行承办商环保表现审核。

这12个环保附属委员会包括：

- 行政管理附属委员会
- 教育训练附属委员会
- 宣传推广附属委员会
- 环保资讯附属委员会
- 大厦环境及能源管理附属委员会
- 环境评估附属委员会
- 废物管理附属委员会
- 采购及办公室设施附属委员会
- 环境审核附属委员会
- 环保技术附属委员会
- 危急应变附属委员会
- 联系承办商及代理商附属委员会

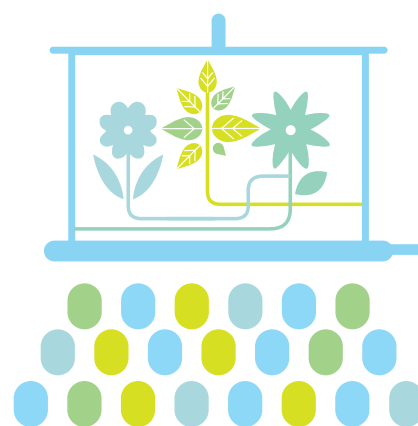


环保教育及训练

环保训练是实行环境管理系统时必不可少的部分，也是在法庭上判断对某事情是否表现应有的注意程度或应有的责任的基本标准。此外，环保训练可以提高雇员对在环保法例下公司的环保义务和责任的认知，同时也可让他们更了解公司的健康、安全、环境政策的要求。

为了达到这个目标，我们为所有雇员提供环保训练，由行政委员会成员，以至前线雇员和新入职雇员，让他们以对环境负责的方式执行职务。

我们编制了《企业环保指南》，详述公司在煤气的生产和输配，以及客户服务方面的环保措施，也包括在香港的附属公司的有关措施，以供雇员参考。



为了将香港的环保措施和环保技术与内地合资公司分享，我们为内地雇员提供《指南》的中文版以作参考。

我们定期举办环保活动和奖励计划，以提高雇员的环保意识，并推广环保措施及环保标准。其中一项比赛是每年一度的「杰出环保工作附属委员会大奖」，目的是表扬附属委员会在推动环保方面的重大贡献。

清洁能源

我们在煤气生产过程中，使用更多清洁能源如天然气这种目前最清洁的化石燃料，所以，煤气较其他能源更为洁净环保。同时，我们不断开发及应用更环保的能源，并以此作为公司业务策略的重点。

集团通过全资附属公司易高环保投资有限公司及其属下公司（统称「易高」）发展的新兴环保能源业务进展良好，多个项目现在处于投资、建设和逐步调试的不同阶段。

中国政府积极推行天然气利用政策，对洁净能源需求殷切，以履行舒缓气候变化的责任，并改善空气质素。因此，我们预期对洁净能源的需求将持续增加，为集团的内地城市燃气及新兴环保能源业务创造辉煌的前景。

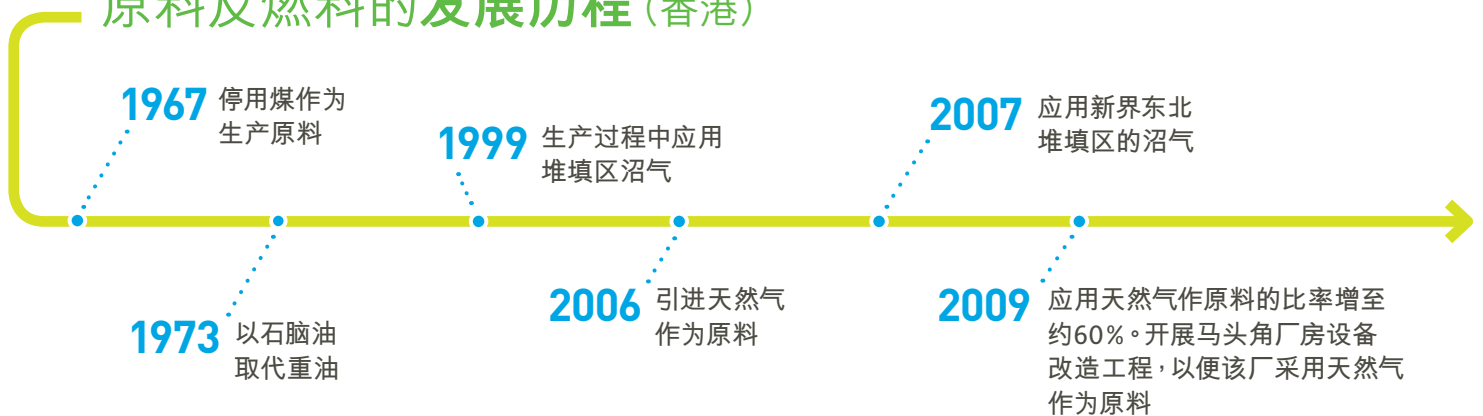
公司环保能源业务的运作完全符合国际环保法例的规定，并采用世界先进的环保措施及标准。而香港生产厂房的环境管理系统，包括日常运作及运作系统，在1999年取得国际认可的ISO 14001认证，足证煤气生产过程达到世界级最洁净和高效率工业系统的标准。

天然气

使用清洁能源生产煤气始于1967年，当年我们停用煤作为生产原料，至1973年更作出了重大的改进，在香港转用石脑油代替重油生产煤气。由于石脑油含硫量极低，大幅减少二氧化硫的排放量。2006年，广东省液化天然气接收站启用，公司引进天然气作为香港的煤气生产原料。天然气是一种更清洁的能源，大大减低二氧化碳、氧化氮及氧化硫等排放，有助改善本港的空气质素，缓和气候变化及全球暖化。

我们在内地的城市燃气项目以供应天然气为主，二氧化碳、氧化氮及氧化硫的排放量极低。由于内地政府推行清洁能源政策，预期在未来天然气将成为主要的清洁能源。随着集团的城市燃气业务不断扩展，将可为国家发展洁净环保的能源作出更大贡献。

原料及燃料的发展历程 (香港)



新兴环保能源发展

随着新兴环保能源迅速发展，我们不断寻求以更多崭新方法以生产清洁能源，并将低价值的资源和废弃资源转化为高产值能源。我们于2010年成立的新能源研究及发展中心继续开发新技术生产清洁燃料和化学品，包括将焦炉气转化为甲烷，再将甲烷冷冻成为液化天然气；将煤转化为甲醇，再将甲醇深加工为可替代汽油的化学品，以及将植物脂肪酸提质为绿色柴油类化工产品。

我们亦继续研究将农业废料气化生产清洁燃料和化工产品如合成气等。随着易高在技术研发和项目实施方面的能力日渐提升，相信将来由创新技术带来的经济收益可不断增加。

清洁车用燃料

2000年，我们在香港兴建及营运五个专用石油气加气站，为的士及公共小巴提供加气服务。使用石油气作为车用燃料减少可吸入悬浮粒子的排放量，有助改善空气质素。石油气加气站于2013年录得的盈利较2012年大幅增长。

由于石油价格持续上涨，加上内地雾霾和空气污染的情况日益令人关注，促使内地积极开发替代燃料，以满足不断增加的能源需求，也可减少对进口原油的依赖，



因而推动集团发展加气站业务，在内地建立加气站网络，为重载车供应液化天然气作车用燃料。易高于2008年进军内地市场时，首个项目便是在陕西省兴建一座压缩天然气加气站。经过多年的发展，易高的加气站网络逐步形成，范围遍及陕西、山东、山西、河南和辽宁多个省份。此外，易高也计划为其在山东省济宁市京杭大运河旁的铁水联运码头设施进出码头的重载车和船舶提供液化天然气加气设施。

现时易高已投入运作和在建及筹建中的加气站共有25个，并正陆续扩展至其他省份。

转废为能

堆填区沼气

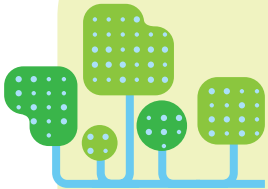
在堆填区的废物被细菌分解后会产生大量沼气。沼气的主要成分包括甲烷和二氧化碳，这些气体会加剧气候变化。为了有效利用这种可再生能源，煤气公司于1999年开始利用船湾堆填区产生的沼气，作为生产煤气的燃料。2007年，我们把堆填区沼气的应用扩展至规模较大的新界东北堆填区。煤气公司是香港首家机构应用堆填区沼气作商业用途，在废弃资源的应用方面开创先河。

应用沼气可以减少释放到大气中的温室气体 — 现时每年减少31,000吨碳的排放，并可减少耗用约10,000吨石脑油。



个案
研究

新界东北堆填区沼气应用项目



新界东北堆填区的沼气净化厂会去除沼气中的二氧化碳、硫化氢及非甲烷碳氢化合物。净化后的合成天然气会经一条长达19公里的地下输气管道输送至大埔煤气厂房，用作生产煤气的加热燃料。

新界东北堆填区沼气应用项目是世界上其中一个大型的「绿色」能源回收和应用项目，不仅提供了一种新的可再生能源，减少使用化石燃料生产煤气，更可大量减少温室气体的排放，从而改善香港的空气质素。

现时，生产煤气使用的燃料中约有2%是堆填区沼气。我们现正与香港政府磋商，研究应用新界东南堆填区的沼气。有关计划一旦落实，将可增加堆填区沼气的使用量。



煤层气项目

凭着营运堆填区沼气应用项目所取得的经验，我们在山西省兴建内地首座大型煤层气液化厂。煤层气是存在于煤层内的一种天然气，与堆填区沼气成分相近，一般被视作废物，在采煤过程中燃烧掉。然而，煤层气经抽取后可采用深冷液化技术，在摄氏零下162度将已净化的煤层气转换为液体，将其体积缩小至原来的1/625，制成能源密度高及便于以槽车运输的液化煤层气。

这座在山西省开创先河的煤层气液化厂每年总产量可达2.5亿立方米。自2008年12月，首辆载有液化煤层气的槽车出发以来，液化厂一直运作顺畅。现时，我们正寻求扩展此业务的其他机会。位于山西省南部的沁水盆地，煤层气蕴藏量极丰富，也是目前我们重点发展的地区。

替代能源及非常规能源

清洁煤炭能源

我们在清洁煤炭能源的发展成绩卓越。中国蕴藏丰富的煤炭资源，我们研究利用煤炭气化技术生产合成气，再将合成气转化为甲醇。将煤炭气化而非燃烧以取得能源，可避免对环境造成严重污染，因为在气化过程中不会释出硫氧化物和氮氧化物，所产生的二氧化碳也经过净化，易于收集及储存作其他用途。

易高在内蒙古的煤制甲醇厂于2013年底完成试生产阶段后整体营运顺畅，于2013年生产240,000吨煤制甲醇，较原有的生产规模多20%。

甲醇是一种良好的化工原材料，经过加工可转化为用以替代汽油的高增值产品。易高启动了在内蒙古甲醇项目的14万吨高质汽油转化工程，预计该项目可于2014年底前投产。



绿色柴油

易高已就一项新转化技术完成测试核证（尚未取得专利权）。该项技术可将植物脂肪酸（包括棕榈油残渣及废弃食用油）转化成绿色柴油类化工产品。集团首个绿色柴油项目位于江苏省张家港化工园，每年可将15万吨植物脂肪酸提质，标志着集团在生物质能领域的发展迈进一大步。

焦炉气

年内，易高加快发展液化天然气业务，开始利用另一种非常规燃气资源——焦炉气。焦炉气是炼焦工业的副产品，含有大量的氢气和一氧化碳，可合成为甲烷，并进一步冷冻成液化天然气。我们将于江苏省和山西省启动两座厂房的建设工作，预计于2015年投入生产，将可大幅增加集团的液化天然气供应能力。

减少环境影响

资源保护

我们根据5R原则（即取代、减省、再用、回收及循环），制定资源保护政策，努力节约能源和减少耗用资源，并把物料及设备循环再造，以及减少制造废物。

碳排放

煤气公司于2008年参加由香港政府举办的「绿色香港·碳审计」计划，成为香港首批「碳审计·绿色机构」，并签署「减碳约章」，承诺在所有业务范畴实行或推动实行碳审计，并致力减少碳排放。



碳强度（香港）

在香港生产每度煤气所排放的二氧化碳量



直接与间接的温室气体排放



	2013	2012
范畴一：温室气体排放（二氧化碳当量，以公吨计）	342,568	332,521
范畴二：温室气体排放（二氧化碳当量，以公吨计）	23,413	23,298

标准：温室气体盘查议定书企业标准

汇报气体：CO₂, CH₄, N₂O, HFCs 及 PFCs

仅报告煤气生产和储存设施的温室气体排放

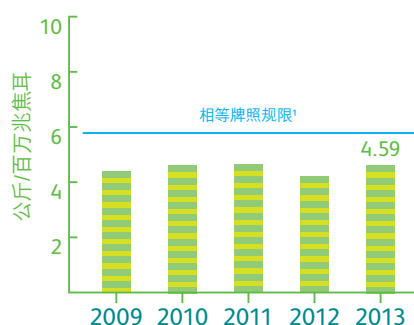
* 2013年起，因电力消耗而产生的温室气体，其排放系数来自本地两家电力公司于我们报告年度前一年的可持续发展报告

我们按照有关的规定，完成为香港所有业务范畴制定碳排放审计程序和首次碳审计。有关的审计标准是根据政府的《香港建筑物的温室气体排放及减除的审计和报告指引》而制定，同时也符合国际标准，因此公司的碳审计取得 ISO 14064-1 认证。

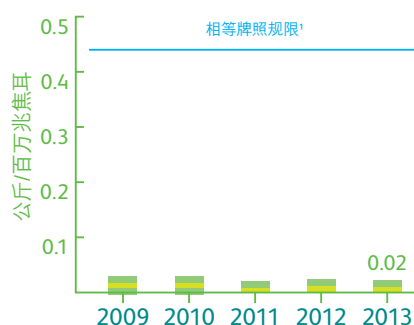
通过碳排放审计，我们更了解公司的状况，以及过去五年公司在营运业务的过程中温室气体直接和间接的排放量，有助我们在日后定出改善措施的优先次序。我们在日后将继续每年进行碳排放审计，并将这项措施推展到内地的合资公司。

香港煤气生产厂房排放量

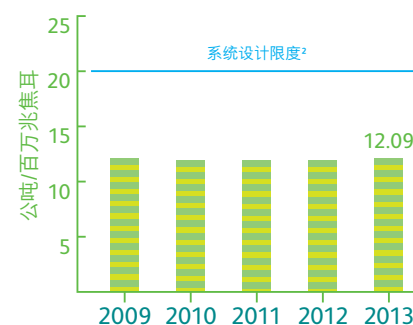
氧化氮排放量



氧化硫排放量



二氧化碳排放量



1. 「相等牌照规限」(公斤/百万兆焦耳或立方米/百万兆焦耳) = 「政府牌照规限之加权平均值」(公斤/小时或立方米/小时) ÷ 生产厂房于2013年度之生产率 (百万兆焦耳/小时)。

2. 由于有关的物质排放量未有设立牌照规限，公司以生产厂房的系统设计限度作为排放参考标准。

个案
研究

内地优秀减碳项目大赛



我们在内地举办「优秀减碳项目大赛」，致力使内地合资公司减少碳排放。

这项比赛于2010年首次举办，活动非常成功，此后成为每年一度的减碳活动。2013年，我们共收到23个减碳方案，每年可进一步减碳19,400吨，相当于84万棵树¹每年的二氧化碳总吸收量。四年来，这项比赛共收到133个减碳方案，每年减少约45,000吨二氧化碳排放至大气中。

2013年减碳比赛的优胜方案来自易高的内蒙古易高煤化科技有限公司。该方案建议在循环水冷却塔内安装水力涡轮机，取代旧式以电动机驱动的系统。这个装置的安装成本仅为人民币64万元，但每年节省的能源支出达人民币40万元，并可减少排放847吨二氧化碳。



¹ 假设每棵树每年吸收23公斤二氧化碳

常用煤气炉的碳足印

为了进一步减少碳足印，并为客户提供更环保的产品，我们完成了一款常用煤气炉的碳足印研究。研究的范围包括炉具整个生产及使用周期，由原料的采购、处理和使用，以至炉具的生产、储存、运输和

分销，以及产品的使用、弃置和回收的可能。假设一台煤气煮食炉整个生产及使用周期为10年，研究的结果显示炉具的使用阶段碳排放量最多（超过90%）。影响碳排放的因素包括：煤气生产过程中使用的原料及燃料的质量；煤气生产过程的效率及煤气煮食炉的效能；最后便是客户使用炉

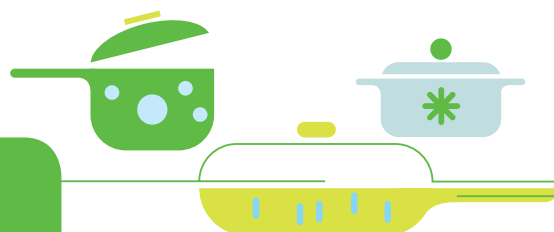
具的习惯。我们对于在运作上可控制的范畴，不断研究采用新科技予以改进，同时进行产品碳足印研究，以找出可行的方法帮助客户在使用炉具煮食的过程中节省能源。我们也根据科学数据，为客户提供实用的节能方法。

- 蒸煮食物时，使用金属容器而不用陶瓷容器，可缩短烹调时间、减少能源支出及碳排放达25%
- 烹调时使用锅盖，有助减少能源支出及碳排放达10%

煤气公司致力提供环保产品及服务、节省资源，以及推广物料循环再造。

为满足住宅客户的需要，我们每年至少推出一款节能炉具。现时，公司提供许多不同型号的炉具均备有节能及环保的特点，例如具有高能源效益、采用环保物料及包装等。部分型号炉具的能源效益较旧式炉具提高接近6%。

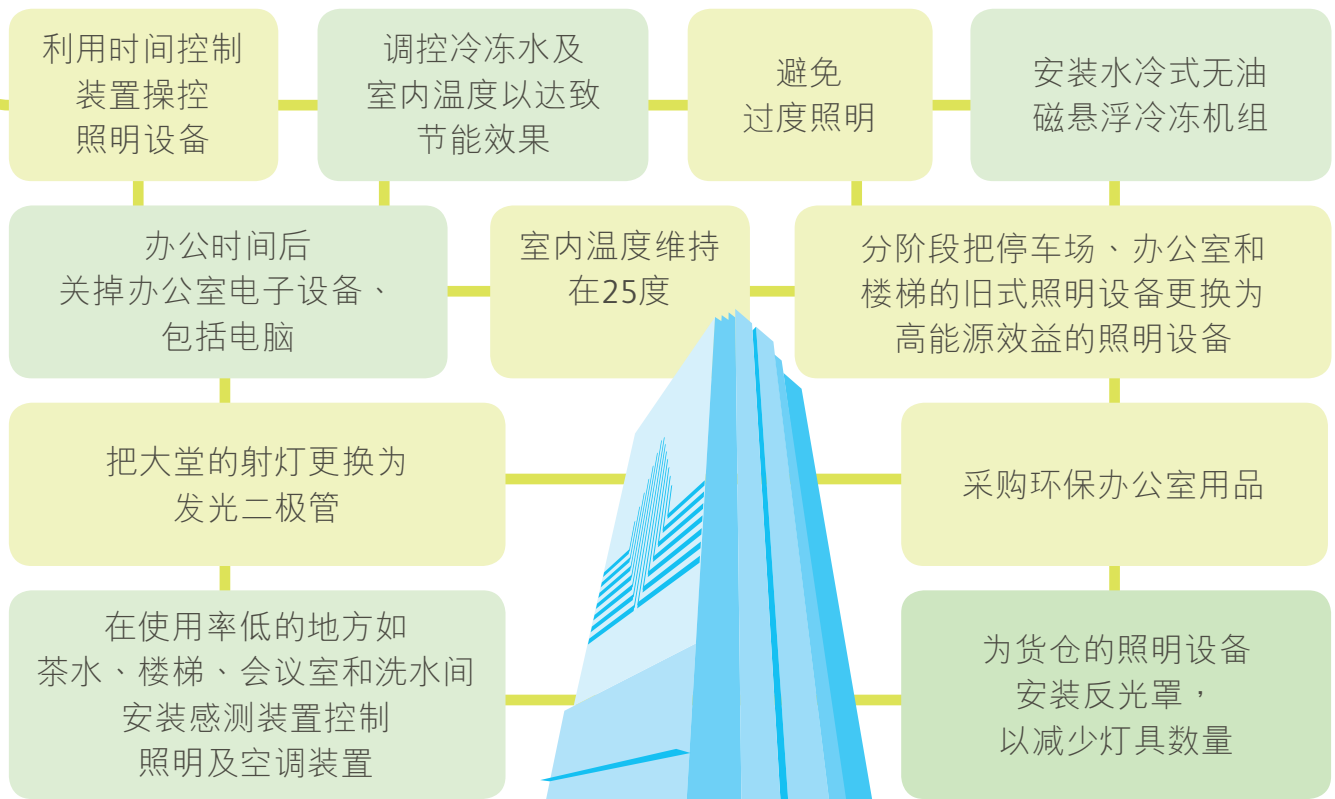
至于在工商业市场，公司提供的燃气产品及应用系统可帮助客户提高竞争能力。我们为商业厨房用的炒锅及汤锅特别设计新的通气管，使烹调时产生的烟更易排出厨房。我们为客户努力不懈，帮助他们节省厨房通风系统的能源开支，也可达致「凉厨」环境。



一款常用煤气炉的碳足印

产品生命周期步骤	温室气体排放量 (CO ₂ e 公斤)	碳排放百分比
原料	~30	~1%
制造	~9	<1%
运输及储存	~2	<1%
使用	~3,200	~99%
使用期结束	~6	<1%
总计	<3,300	

在煤气公司总部大楼推行的节约能源措施



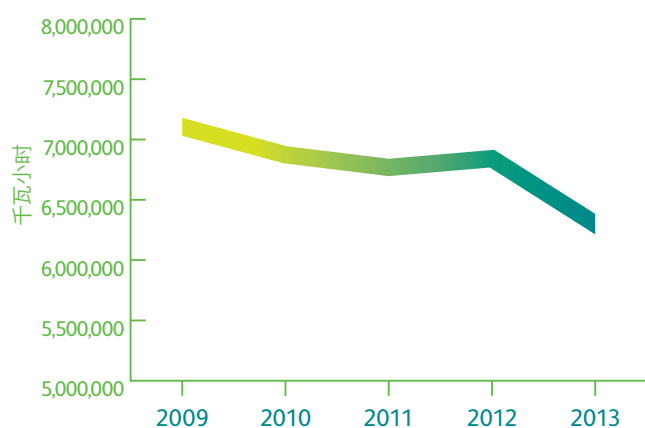
节约用电

我们不断推出有效措施以提高能源效益。香港的总部大楼在机电工程署的「能源效益注册计划」下，获评为节能大厦。此外，大楼亦于2010年根据「香港建筑环境评估法」(5/04版本) 获评为「铂金」级别。而我们近期的目标是于2015年将现有的认证，更新为最新的「绿建环评」1.2版。「香港建筑环境评估法」及「绿建环评」是香港常用的最完善及全面的建筑环保表现评估工具。

我们致力减少用电。2013年，我们推行一项环保计划，将大厦天台的制冷系统，转为更环保的水冷式机组。计划的首阶段于2013年中完成，我们在总部大楼安装了高效能的无油磁悬浮冷冻机组后，减少耗用约48万千瓦小时的电力，大幅节省能源开支，也减少排放380吨二氧化碳。计划的第二阶段于2014年中完成。

另外，我们很荣幸成为首批签署环境局的「室内温度节能约章」及「『不要钨丝灯泡』节能约章」的本地公司，进一步减少碳足印。我们更获颁「低碳关怀标签」，以表扬我们将办公室相关的碳排放量减少5%。

煤气公司总部大楼的用电量



在大埔煤气厂安装的热回收系统是我们推出的其中一项崭新的节能环保、循环再用的项目。该系统收集在煤气生产过程中产生的废热，再用来为天然气接收站的锅炉水加热。去年为厂房节省超过37太焦耳的能源，相等于减少2,400吨碳排放和节省大约港币600万燃料费。

物料

煤气公司一直致力推动环保，减少使用物料和包装。此外，我们在营运业务的原则也包含可持续的环保措施，并提高客户和业务伙伴的环保意识。

包装物料使用量

纸箱

798

公吨

木材

23

公吨

塑胶

1

公吨

绿色办公室计划

煤气公司在工作场所建立绿色办公室文化，并实行以下的环保措施：

- 实践5R原则，例如使用电子邮件和纸张的两面列印，以减少用纸；将办公室的物料重用和循环再造；减少电灯和冷气机的耗电量等
- 通过不同的渠道如内部刊物、电脑萤幕、萤幕保护装置程式、海报等提供有关环保的资讯
- 采购环保文具、设备等

绿色采购计划

煤气公司制定环保采购政策，为雇员提供绿色采购指引，以采购环保产品。这些产品能源效益较高；用完可再填补物料或可重用；产生较少废物；节省资源；不含有毒物质的再造纸或FSC认证纸；循环再造的碳粉盒等等。

节约用纸

电子通讯方式日益普及，我们逐渐采用无纸张运作，如采用电子采购系统，减少纸张用量。多年来，公司一直鼓励客户转用电子账单，除了可节约用纸，还可以节省邮费和派送账单所需的能源。截至2013年底，选用电子账单的客户共有72,231户，每年节省10.83吨纸张。另外，改为隔月发单后，公司在2013年节省了1,275吨纸张。

手提装置的普及使我们进一步减少用纸。公司的技术人员带备手提装置以代替传统的表格，进行检查工作时无须使用纸张。他们进行维修工作时也会使用手提装置，以便即时为客户提供相关资料。引入这种科技后，无须用纸张作纪录和预约表格，每年可节省约100万张纸。此外，公司在内部管理上也积极采取环保措施，如减少公司内的打印机数目。我们使用的影印纸为再造纸，公司信纸、信封和其他印刷品均以再造纸印制。



每年
节省用纸
10.83
吨

节约用水

世界各地日益关注水资源短缺所造成的风险。因此，保护水资源和可持续的水资源管理成为公司的环境管理系统的关键组成部分。

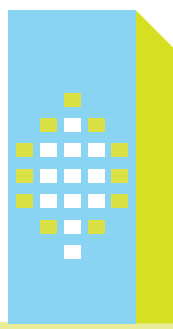
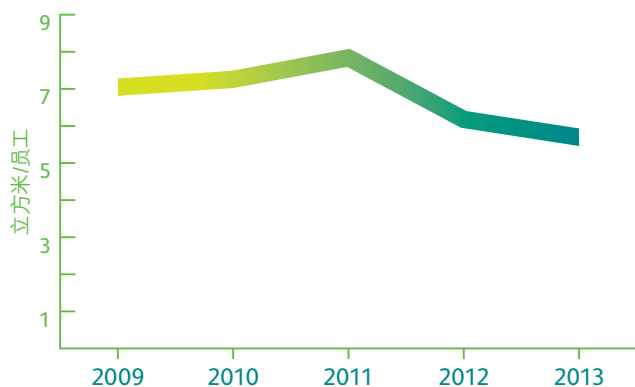
我们于2014年在大埔煤气厂安装雨水收集系统。这套系统每年平均可节省28,000立方米原水（相当于一个标准游泳池载水量的11倍）。

为配合绿建环评的标准，我们于总部大楼内不断寻求更有效之运用水资源的新方法，例如调节坐厕的用水量。我们也在总部大楼内安装可节约用水的水龙头和坐厕，较2012年节省多达7.5%自来水和冲厕水。

我们也采取以下措施节约用水：

- 安装流量限制器和自动关闭系统以减少用水
- 教育和鼓励雇员要经常关上水龙头，水管如有漏水要向有关人员报告
- 推行监察及维修计划，确保水管保持良好状况
- 使用环保清洁产品

煤气公司总部大楼的用水量



总部大楼的室内空气质素获环境保护署评为「良好级别」，并获环境保护运动委员会颁发「良好级别」清新室内空气标志。

清新室内空气
IAQw@se
Hong Kong Awards for
Environmental Excellence
香港环保卓越计划
Good 良好
membership no. IAQ2



污水与废物

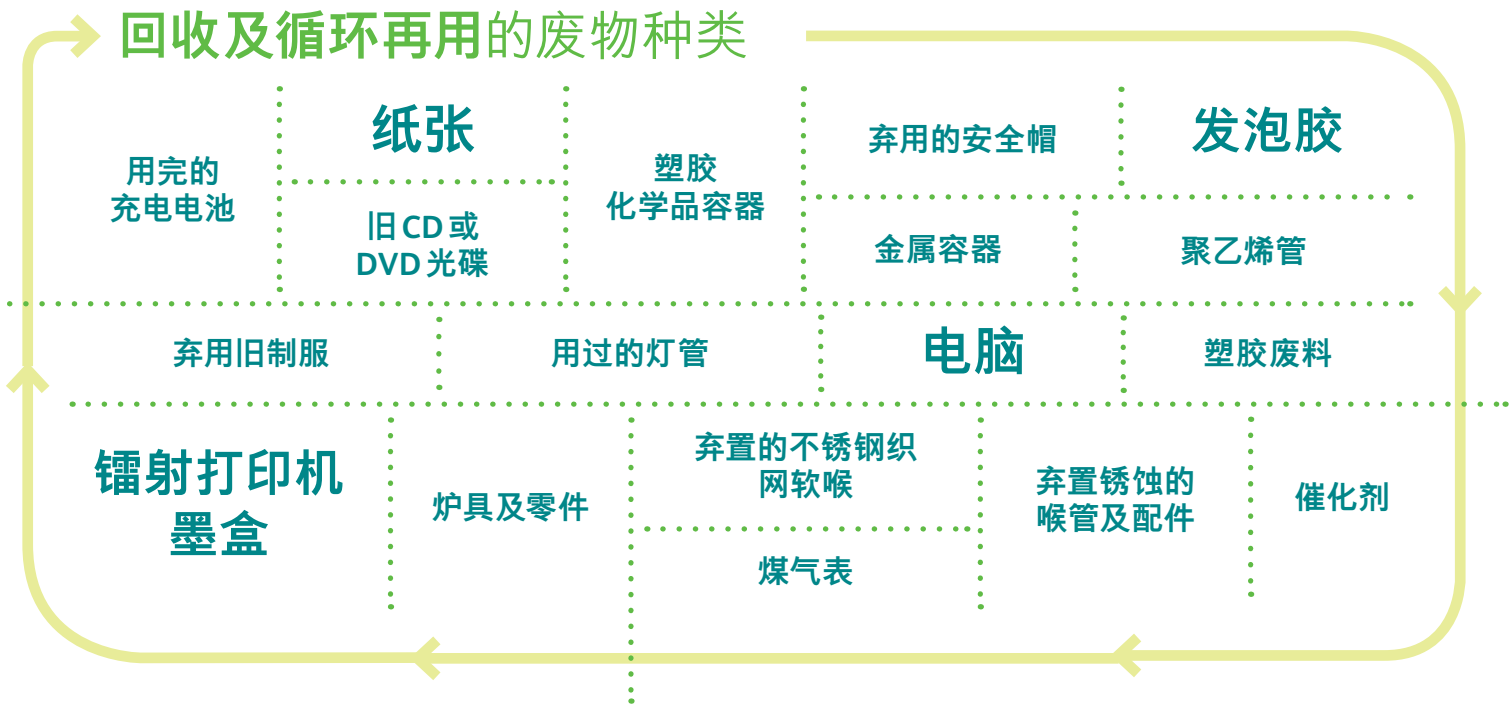
为了减少废物，我们推行废物管理计划，包括制定处理废物的程序。这些程序确保我们遵守相关法例，而负责执行计划或运作的人员须定出主要的废物种类，并制定减废措施。

公司连续12年获颁「香港环保卓越计划」的「卓越级别」减废标志，以表扬我们在废物处理方面持续表现卓越。该计划由环境保护署举办，目标是鼓励及协助企业减少业务运作过程中所产生的废物。过去12年，我们达到该计划制定的30个指标，最近一次在2013年的指标是收集50公斤的旧利是封以供重用。我们超越指标，共收集了超过80公斤的旧利是封。2014年，我们有两个新目标：

- 列印预约服务表格的数量减少60%，并鼓励进行定期安全检查时使用手提装置
- 列印账单的数量减少0.17%，并进一步向客户推介电子账单

回收计划

我们推行「旧炉具回收计划」，上门为客户安装新炉具后免费把旧炉具搬走。回收的旧炉具不会弃置于堆填区，而是交予回收商将零件分拆循环再造。由计划所得的收益拨入环保基金，用作举办环保推广活动及训练课程的经费。我们每年收集约65,000台旧炉具，回收约1,000吨金属。自2003年至今，我们共收集及回收了超过9,248吨旧炉具。



公司的业务与饮食业息息相关，因此我们致力回收厨余，减少废物。我们与食物环境卫生署及有关的非政府组织合作，研究把厨余回收。我们是世界绿色组织的「厨余回收试验计划」的独家赞助商，同时也身体力行，在公司餐厅设置两台厨余处理机处理厨余。

其他回收计划包括与政府资助的塑胶回收厂—仁爱堂环保园塑胶资源再生中心合作，把收集到的塑胶废物交予中心循环再造。

废水与危险废料

为了保障公众健康、保护环境，以及保持污水收集与处理系统的完整性，我们推行多项控制措施，以确保废水排放至污水系统前，其质量已达到可接受水平。在煤气生产过程中所产生的废水，按照并符合由香港特区政府发出的排放污水牌照所规定的标准排放。

公司在减少废水方面努力不懈。例如，我们在大埔煤气厂安装了逆渗透净水处理设施后，于2013年较旧设施减少超过127,000立方米废水。

废水排放量

	2013	2012	2011	2010	2009
每天平均量，立方米计	323	435	447	351	404
立方米，每百万兆焦耳煤气计	4.20	5.74	5.84	4.68	5.47

化学废料生产量

	2013	2012	2011	2010	2009
每天平均量，公斤计	150	93	51	178	64
公斤，每百万兆焦耳煤气计	1.94	1.23	0.67	2.37	0.87

至于化学废料则由持牌的废料收集商收集后，再运往政府指定的化学废料处理设施加以处理。

由于得到制造商的合作，我们减少使用发泡胶作为煤气炉具的包装物料。

目前，超过九成由亚洲进口的炉具不用发泡胶作为包装物料，而所有不含玻璃的炉具完全不用发泡胶包装。我们每年减少使用约5吨这种危害环境的物料。

项目管理

根据香港的《环境影响评估条例》，我们在兴建大型燃气基建设施前，必须进行环境影响评估，包括评估该项目在空气质素、噪音、建筑废料、水质、对生物的威胁，以及对文化遗产的潜在影响等各方面可能造成的影响。我们的项目管理人员，连同

独立顾问及专家，投放大量人力和时间进行详细研究，除了探讨该项目对环境可能造成的影响外，亦会提出相应的缓解措施，才将评估报告提交环境保护署作审批。

在2013年赞助及参与的环保活动

我们在2013年继续参与和支持一系列由环保团体举办的活动，包括由绿色力量举办的「废物变能源」教育计划、由世界自然基金会举办每年一度的「地球一小时」、绿领行动的「利是封回收重用计划」，以及由环保促进会主办的「香港绿色日」。

其他环保活动包括：

绿野先锋 — 植树远足挑战赛2013



煤气公司连续9年支持由香港地球之友举办每年一度的「绿野先锋」— 植树远足挑战赛。2013年4月21日，由煤气公司雇员组成的4个小组合力在马鞍山公园附近的一个山坡上植树。该片土地因山火而受到严重破坏。

绿色办公室奖励计划



煤气公司参加并完成由世界绿色组织和北区青年商会合办的「绿色办公室奖励计划」。该计划通过训练活动和分享在绿色办公室方面的措施，协助不同规模的企业实行绿色办公室政策。煤气公司达到该计划至少30个评审标准，包括与废物管理、绿色采购和能源使用有关的标准。

「第绿梯队」领袖训练计划



煤气公司每年赞助由长春社举办的「第绿梯队」领袖训练计划，邀请热心保护环境的大学生及中学生参加领袖训练营及环保考察。训练后，他们统筹有关环保活动，以推动香港的环境保护。其中，来自中华基督教会协和书院的一群学生参加训练后，于2013年开展了他们自己策划的环保活动推广素食。

公司积极鼓励雇员举办环保活动及改善公司的环保表现。我们设立「绿色创意基金」为环保活动提供支援和资助。这些活动包括节能项目、自然资源保育区参观活动、环保展览，以及环保计划。

集团更与内地合资公司合作，开展「减霾七选一、港华绿色行」活动以减少雾霾。活动鼓励雇员以走楼梯而不用升降机等方式，从生活细节中切实履行绿色环保公约。此外，我们举办植树活动，共植树逾2万棵，绿化面积近5万平方米。

未来目标及措施

	2014年目标	中期目标（两至三年）
绿色认证	<p>连续13年获颁减废标志。</p> <p>为所有型号的炉具申请自愿性能源效益标签计划的能源标签。</p>	<p>根据建筑环境评估法 (BEAM Plus) 的要求更新总部大楼的环保建筑物认证。</p>
厂房设备改造工程	<p>调试马头角煤气厂天然气系统，以便该厂在煤气生产过程中采用天然气作为原料和燃料。</p>	
技术改进	<p>研究和探讨利用新界东南堆填区沼气的可使用性。</p>	<p>继续研究利用堆填区沼气及生物气体，以减少使用化石燃料。</p>
水回收及循环再用	<p>安装和调试在石脑油储存罐区内的雨水收集系统作重用。</p>	
碳管理	<p>完成评估各种管道铺设的碳足迹。</p> <p>通过香港环境保护署开发的上市公司碳足迹专用网站，披露并分享企业的碳足迹、管理和实践的成功案例。</p> <p>于2014年举办第五届内地合资公司减碳项目大赛。</p>	<p>寻找和探索新的减排措施。</p> <p>寻找和探索资源可持续利用的新措施。</p> <p>提升企业环境、社会和管治数据管理系统，以满足对环境、社会和管治数据和信息披露的需求。</p>
客户推广	<p>于宣传单张及月结单向客户推动绿色烹饪技巧。</p>	
能源效益及节约	<p>于自动报表系统减少安装数据转发器，从而节省材料，减低电力消耗。</p> <p>展开电脑能源管理试验计划。</p> <p>完成第二阶段中央制冷系统更换工程，以进一步降低总部大楼的用电量。</p> <p>评估和确保所有家居煮食炉具符合于2013年11月推出的家居煮食炉具自愿性能源效益标签计划的要求。</p>	



安全表现

我们明白公司有责任保障雇员、客户、承办商和公众的健康和安全。因此，安全运作是我们的首要重任，公司任何决策和措施都必须以安全为基础。

煤气公司的健康、安全和环境管理系统采用双管齐下的方式，预防任何潜在的风险——从可能发生的气体泄漏、火灾和爆炸，以至日常商业活动中的健康和安全问题。在一方面，我们确保煤气业务和基础设施的安全运作为首要任务，以保障雇员、客户和公众的安全。另一方面，公司借着在业界的领导地位，致力推动全球燃气业界达到最高的安全标准和专业水平。

公司一直遵守所有与健康及安全有关的法例，在年内没有收到由监管部门发出的警告。公司在整体安全运作上持续改进。

2013年 主要统计数字

(香港)

煤气供应可靠程度 **99.99%**
 已测量的管道 **7,000 公里**
 管网巡查次数 **174,048**
 例须呈报的意外 **12**
 意外度数率 **0.24**

与持分者对话

问： 煤气公司如何确保承包商遵守其安全指引及标准？

答： 承包商开始与煤气公司合作时，便要向公司有关部门提交安全计划、有关采取安全措施的声明、风险评估以及其他有关安全的文件，由部门审查和核准。接着，公司会派发《承包商安全指南》提供有关安全指引和要求的资料，并且举办不同的培训活动，例如为承包商而设的讲座，确保他们明白公司的安全要求及指引。我们也邀请承包商参加由公司的健康、安全和环境委员会举办的简报会，以获取有关安全的最新资讯如安全指引和要求。

此外，煤气公司雇员会进行承包商工作场所安全检查，收集有关的安全资料以监察他们的表现是否符合安全标准。

香港中华煤气有限公司
企业安全及风险管理总监

邝超灵

主要奖项及嘉许

全国安全生产领域
“打非治违”知识竞赛
— 优胜单位奖

连续3年获得
「安全表现大奖」

连续4年获得
「职安健年报大奖 —
金奖」

良好工作场所整理
大奖 — 金奖
(其他行业组别)

良好工作场所整理最佳
演绎奖 — 铜奖

2013年目标回顾

● 成绩 ● 进展中

目标	进度
安全培训 举办「健康、安全及环保日」，提高雇员及承办商的安全意识，并提升安全文化。	● 煤气公司2013年度「健康、安全及环保日」已圆满落幕。目标已完成。
推行「新入职及转职雇员健安环关顾计划」，并提供健康、安全及环保综合网上学习及评估平台，改善整体安全表现。	● 「新入职及转职雇员健安环关顾计划」及健康、安全及环保综合网上学习及评估平台已经推行。
安全审核 在内地的易高压缩天然气和液化天然气加气站推行安全及风险管理评分制度。	● 安全及风险管理评分制度已于2013年推行。7个内地压缩天然气和液化天然气加气站完成第一次在该制度下的安全审计。
安全程序 / 指引 推行「指差呼称」安全核实程序。	● 「指差呼称」安全核实程序已经推行。
检讨60项企业安全程序及指引，并于易高的内地公司实行。	● 60项企业安全程序及指引已经完成检讨。最新版本已于2014年4月份发布。
安全事故 在《健康、安全及环保季度统计报告》加入易高内地公司险失事故的报告。	● 易高内地公司的险失事故报告已收录在《健康、安全及环保季度统计报告》中。

客户安全及煤气供应的可靠程度

我们有绝对的责任确保燃气网络保持最高安全标准。我们承诺并努力确保燃气系统和基础设施的安全性和可靠性，以确保在香港的客户享用源源不绝的煤气供应，可靠程度高达99.99%。尽管如此，我们依然继续努力以确保这些系统不仅符合安全要求，而且达到国际的最高标准。因此，我们在煤气生产厂房，以及输气和配气网络均采用获PAS 55-1认证的资产管理系统。PAS 55-1是英国标准协会为有形资产、设备及系统订立的最佳管理规格，不仅确认煤气公司的基础设施和网络符合安全标准，也提供实用的工作清单确保系统正常运作。公司的健康、安全及环保政策也符合ISO9001、ISO14001和OHSAS18001标准。

公司的厂房、设备、网络 and 运作程序受香港政府机电工程署监管。我们与机电工程署紧密合作，共同制定策略性计划，包括设施应用及预防性维修指标，以保证公司的业务运作达到最高安全标准。

网络的安全运作有赖精密的网络监控及数据收集系统。该系统监察及控制供气网络 and 所有策略性调压站超过3,500个实时侦测点，配合遥控系统、紧急事故纪录系统和地理信息系统，不仅可监察及控制供气网络，也可更快速更有效地侦察和处理紧急事故。

除了采用监控系统作安全管理外，我们也对煤气管道网络进行严谨的检查。2013年，我们在13,675个地盘进行了174,048次检查，并对约7,000公里的管道进行煤气渗漏检查。同时，我们持续推行管道置换工程，以更耐用的新式管道替代旧管道，有助管道网络保持高度的安全标准。



此外，我们鼓励客户在修葺物业时更换旧管道。此项计划成效显著，客户更换管道的比率较2012年上升33.8%。我们深信替换旧管道是确保为香港提供安全可靠燃气供应的重要一环。

煤气泄漏及输气管道巡查次数

管道种类	巡查次数
高压及次高压主干管	至少每年一次
中压球墨铁管或所有镀锌管	至少每年六次
低压球墨铁管	至少每年三次
置于建筑物下或建筑物内的聚乙烯管或钢管	至少每年两次
其他	至少每年一次

进行管道巡查时，技术人员采用最新的设备和技术。创意是煤气公司重要的企业价值之一，也推动我们在网络检查的设备和技术上不断创新。年内，我们的团队开发了多项领先同业的先进技术以提高效率：

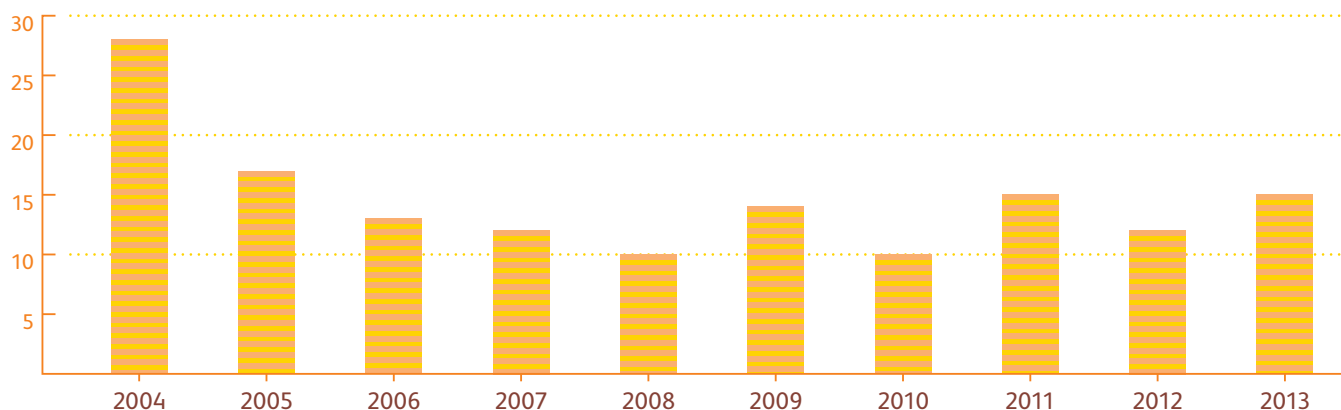
- Smart Pipe 提供合乎经济效益的方式，修复置于建筑物外墙已锈蚀的立管，而无须搭建棚架，可减少所需时间、成本和对客户的影响。
- 飞行管道检查器能够透过高空检查在斜坡上的煤气管道，从而节省时间和人力。

网络安全

项目	成绩	指标
煤气供应的可靠程度	99.998%	>99.99%
紧急抢修队于30分钟内抵达现场处理紧急事故	96.20%	>95%
由公众报告的煤气泄漏事故（每10公里管道）	0.205¹	≤0.18
第三者损坏煤气管道的意外	15²	≤11

1. 2013年初天气持续寒冷，导致旧金属管道的机械接口较多出现微渗漏，使全年由公众报告的煤气泄漏事故数目也稍微超越指标。为了改善情况，我们已实行多项措施，包括增加管道检查次数；在工程承办商进行道路挖掘工作前与他们加强联系，并且进行漏气测试等。
2. 由于香港发展多个大型项目，年内进行道路挖掘的工作大幅增加，使全年第三者损坏地下管道的意外数目超越指标。

涉及由第三者损坏煤气管道的意外数目



公司的全资附属公司品质测检服务有限公司，在煤气表校正服务，以及煤气炉具、不锈钢煤气接驳软管和聚乙烯接口的测试方面，获「香港实验所认可计划」认证。我们在铺设管道的合约中引入「安全、工程质素及环保表现奖励计划」，鼓励承办商及其雇员进行工程时提高这等重要范畴的表现。如果他们的表现符合计划所订标准，承办商便可获得一笔奖金，金额相等于合约费用的1%至2%。虽然这类奖励计划在香港并非首创，但我们的计划加入了新条款，规定将一半奖金分发给前线工人。

为确保住宅客户享用更安全的煤气供应，我们提供按需求维修服务，以及进行定期安全检查——在香港每18个月检查煤气炉具，而在内地每12个月进行检查。定期安全检查是保障客户安全的一项重要措施，不但能检查煤气炉具及管道的状况，也提

供与客户沟通的绝佳机会。例如，我们鼓励使用已损坏的炉具，或没有熄火安全装置的旧式炉具的客户，转用更安全的新式炉具。由于定期安全检查的成效卓越，近年在香港与客户有关的紧急事故数目持续下降。

公司推出不同系列的住宅煤气炉具，这些产品既安全可靠、方便易用又环保节能。我们同时提供专业安装、保养和售后服务，以及免费定期检查服务，进一步加强家居用气安全。公司开发的炉具品牌包括香港的TGC和简柏，以及内地的港华紫荆，特别为当地市场而设计，符合严格的安全标准，并配备现代化的安全功能如熄火安全装置等，深受客户欢迎。2013年，我们在香港售出244,000台煤气炉具，而港华紫荆炉具在内地70个城市的销量超过200万台。

客户的用气安全极为重要。公司推出的住宅煤气炉具均符合国际标准和GU05守则（香港特区政府核准使用的住宅燃气炉具）。公司的品质保证部对煤气炉具进行检查，以确保符合标准。品质控制的机制包括检查及测试送来公司的炉具，以及进行厂房评估。企业供应部则会审查公司的供应商确保其符合标准。

年内，没有发生因公司的产品和服务不合规标准或违反自愿性守则而造成健康和安全隐患的事件。

此外，我们尽力提高客户的安全意识。为了达到这个目标，我们为客户提供家居用气安全须知和有关资料，并印制不同的宣传资料、小册子、宣传单张及随煤气账单附上的宣传单张。公司网页也设有游戏以推广安全。为了传递安全讯息，我们亦会在屋村、长者中心及其他公众地方举办社区讲座和演讲，并成立专题小组以收集客户意见。

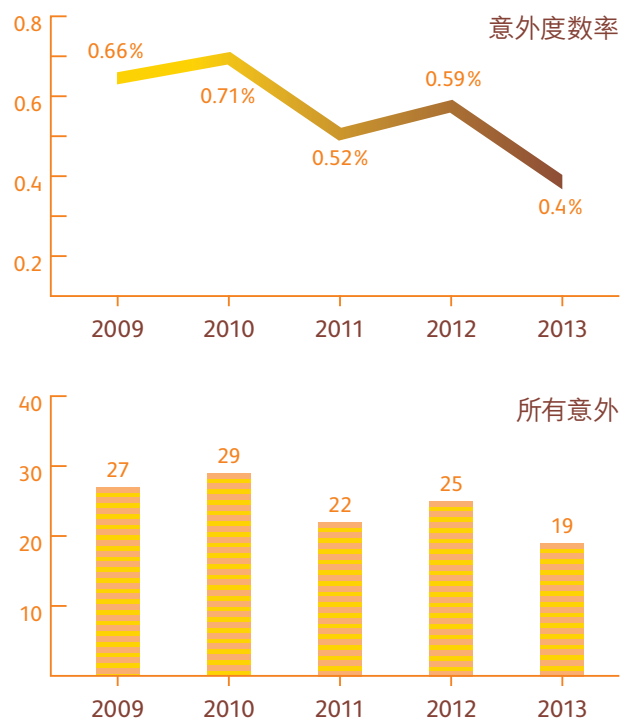
除了中文和英文版本外，我们印制的安全小册子也有菲律宾文、泰文及印尼文的版本，以满足不同国籍家庭佣工的需要。

职业健康及安全

我们借着稳固的领导地位、加强安全文化的培训和教育活动，继续改善在职业健康与安全方面的表现。同时，我们也赋予雇员权力及责任，以确保自己及身边其他人的安全。

煤气公司致力为雇员提供安全、健康的工作环境。由2009年至2013年，平均每10万工时只有少于一宗引致受伤的意外。公司持续为雇员提供有关职业安全的训练，目的在于降低意外率。

员工的职业安全健康表现



安全措施

- 遵守所有与健康及安全有关的法例
- 符合最高的健康及安全标准
- 总经理每月安全检查计划
- 集团的常务董事亲自进行安全检查
- 安全部门直接向总经理汇报工作
- 全面的安全检查及安全审核
- 有关安全的培训
- 紧急应变演习和桌面演练
- 有关安全的推广活动和奖励计划

我们设立和推行安全管理系统，以确保雇员的职业安全。这套系统包括政策、训练计划、意外调查、检查、风险评估和紧急事故的准备状态，并由独立人士包括香港特区政府劳工处的注册安全审核人员进行审核。

此外，煤气公司在1996年成为香港首家签署《职业安全约章》的公用事业机构，也在2011年按照世界卫生组织安全社区的准则，获认证为「国际安全工作场所」，成为香港首家获此认证的公用事业机构。






该计划在香港职业安全健康局的支持下推行，获认证的机构须符合七个国际安全工作场所的安全指标，这些指标除了可加强安全运作，同时也有助建立安全和愉快的工作场所。

除了达到国际安全工作场所的安全指标外，我们维持严格的安全标准和运作程序，确保所有雇员在安全和健康的场所工作。年内，我们继续实现低意外率（每10万工时有人受伤的意外数目），意外率从2010年的0.31下降到2013年的0.24。虽然，公司不幸地发生在过去5年内首宗致命的道路交通意外，但是我们在职业安全方面持续有良好的表现，有助公司逐步迈向「零意外」。

国际安全工作场所须符合的安全指标

- 1 安全工作场所
基建设施
- 2 安全工作场所
政策
- 3 计划的执行
及推广
- 4 以高风险的群体
和环境为目标
- 5 意外 / 事故的
记录和分析
- 6 政策、计划和
程序的效益评估
- 7 分享经验
并力争达到
最高标准

主要职业安全及健康数据 (香港)

	2013	2012	2011	2010	2009
 意外数目 — 所有工伤事故 ¹	15	10	10	16	14
 意外度数率	0.24	0.19	0.19	0.31	0.27
 例须呈报的意外 ² (每10万工时有人受伤的意外数目)	12	7	9	14	9
 意外事故率 ³ (例须呈报意外数目，每1,000雇员计)	4.9	2.5	2.9	5.7	3.7
 损失工作日数	194	111	160	430	412

附注：

- 意外是指任何引致有关雇员不能工作一天或以上的意外
- 例须呈报的意外是指任何引致有关雇员不能工作三天以上的意外
- 不包括附属公司雇员

内部安全意识改善计划



为确保在健康及安全方面符合最高标准，我们为雇员及承办商提供安全培训，并采取保障安全及健康的措施。年内，共发生12宗工业意外，意外率为0.24。

我们锐意在公司内部建立安全文化和改善危急应变程序，因此与消防处联合进行多次火警演习。这些演习有助确保我们的危急应变小组与消防处人员紧密合作。

2013 健康、安全及环保月



我们每年均举办「健康、安全及环保月」活动，向2,500名雇员及承办商传递健康、安全及环保的信息。2013的活动在11月及12月举行，公司雇员及其家属、当区的区议员、承办商和其他持分者都踊跃参加。

承办商健安环计划

活动包括健康、安全及环保日、企业参观和经验分享，以及有关健康、安全及环保的论坛和展览。此外，还有为承办商而设的安全活动，如工地安全改善计划比赛；有关健康、安全及环保的标语比赛和论坛。这些活动带来可喜的成果，有效提高了雇员及承办商的职业安全及健康意识。多项健康、安全及环保的训练活动如论坛、大众传播等亦有助提高承办商的健康、安全及环保意识。这项广受欢迎的活动充分展示煤气公司对提高工作中健康安全意识的承诺。

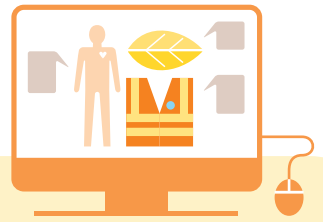
「指差呼称」计划

近期的研究显示，人为错误是造成职业意外的主因之一，当中88%的意外皆由此而起。因此，职业健康及安全管理系统必须消除人为错误，以减少事故、提高生产力，并确保雇员的健康及安全。「指差呼称」的方法源自日本，证实对消除人为错误卓有成效。这种方法的目的在于使雇员提高警觉、专注力和操作设备时的准确度，减少因疏忽、错误或误会而造成的意外。

年内，我们在香港煤气生产厂房和易高加气站实行「指差呼称」计划。

个案研究

煤气公司健康、安全及环保关顾计划



2013年3月，我们推出了「煤气公司健康、安全及环保关顾计划」。该计划为新入职雇员而设，目的是减少他们的意外率，并提高安全意识。计划透过「综合安全及风险管理网上学习及考评系统」提供最新相关的健康、安全及环保培训，以及由部门资深雇员作为导师在雇员新入职首三个月作出指导。

该考评系统的内容分为三部分：职业健康与安全、消防安全、环境保护。考生的相关知识、意识、行为和表现会通过网上考试评核，而工作上的安全表现则由导师评估。

关顾计划取得空前成功，97%的参加者完成计划，参加者对考评系统的评价甚佳，6人中有5人对计划非常满意。由于关顾计划广受欢迎，集团一家附属公司的项目经理主动要求其未符合计划第一阶段参加资格的新入职雇员参加「关怀计划」，充分证明计划的成效。

日后，我们将探讨扩展「关怀计划」的范畴，让公司各部门更多新入职雇员参加。我们也会提高网上学习系统的实用程度，并确保内容不断更新，提供最新的健康、安全及环保知识，以及最佳实行方法。

关顾计划最佳学员及企业人力资源总监范洁仪女士于2013健安环日



未来目标及措施

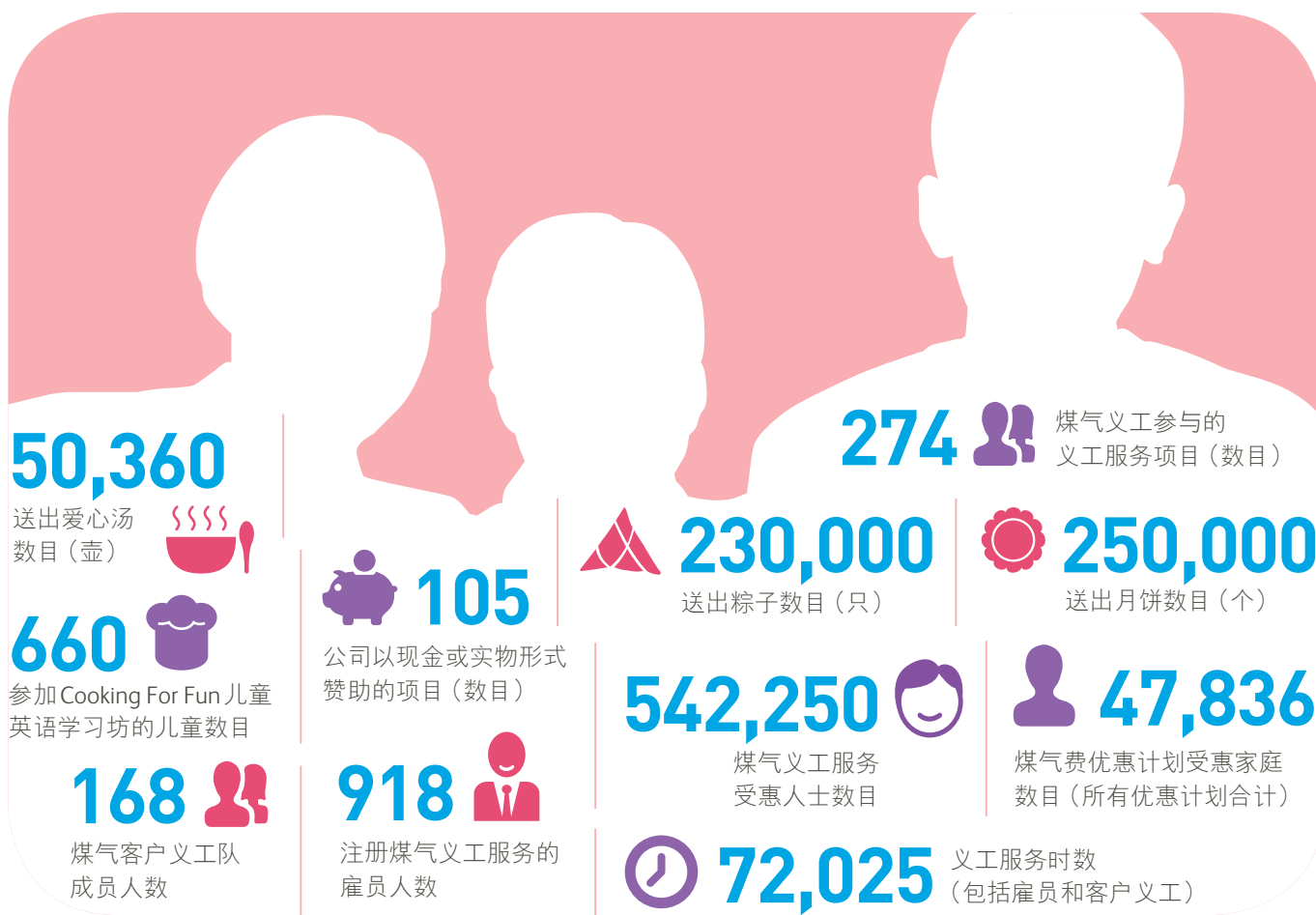
	2014年目标	中期目标（两至三年）
安全培训	举办「健安环保问答比赛」、「健安环月」及「承建商健安环计划」，从而推广安全意识及培养员工的「健安环保文化」。	进行健康安全及环保气候指数问卷调查，量度员工的「健安环保文化」，从而建议改善健安环表现。
	设立「健安环资源中心」让员工体验可接受危害。	通过教育、训练和交流经验的参观活动，使易高的内地公司进一步提高安全意识，建立安全文化。
安全审核	在内地的易高压缩天然气和液化天然气加气站进行第二轮安全及风险管理评分制度。	在内地公司之风险管理部门所有经理级雇员均获得认可注册安全工程师的资格。
	在内地的易高化工业务推行安全及风险管理评分制度。	
安全程序 / 指引	出版黄金安全手则予内地的易高化工业务。	



社会表现

我们明白自己在社会上所担当的重要角色，而企业社会责任是业务发展不可或缺的部分，因此我们努力与持分者建立和谐的关系，并关注雇员、客户和社会的需要。

作为一家可持续的企业，煤气公司继续支持、参与、投资和赞助各类社会公益活动 and 社区发展计划，并与雇员、社会大众和业务伙伴保持紧密联系。在公司内，我们关心雇员的培训、发展和福利，被视为理想雇主。在社区内，我们不仅传扬关爱互助的精神，而且对弱势社群伸出援手。我们努力不懈，期望能使公司建立良好企业形象，备受社会人士的信赖、爱戴和尊崇。



主要奖项 及嘉许

非凡公用事业 服务大奖

—《资本才俊》及
《资本企业家》

星钻服务 品牌选举— 最贴心 售后服务大奖

— 星岛日报

最高服务时数奖 (私人团体— 最积极动员客户 参与组别)

— 香港特区政府
社会福利署

公益荣誉奖

— 香港公益金

社企挚友

— 香港特区政府
民政事务总署

10,000小时 义工服务奖

— 香港特区政府
社会福利署

2013年目标回顾

● 成绩 ● 进展中

目标	进程
<p>雇员 — 人才发展</p> <p>使集团内不同公司的人才发展检讨机制制度化，有助培育人才及制定继任规划程序，以配合公司未来的业务发展。</p>	<p>● 就集团内的不同公司的业务发展情况，人才发展检讨已分阶段于不同公司及企业职能部门内推行。为促进人才培育及继任规划程序的制定，个别员工的发展行动及学习计划已经被讨论及确定。</p>
<p>雇员 — 吸引人才</p> <p>制定人力资源计划，确保公司持续有足够的人才以维持日常运作及业务发展，并保持严格的安全标准和产品质量。</p>	<p>● 为了支持我们新业务的快速增长，并解决未来几年的退休劳动力问题，人力资源计划经已启动而行动方案及时间表亦已确定。公司也已经开始积极地聘请合资格人员以支援我们不同业务的人力需求。</p>
<p>雇员 — 提升资讯系统</p> <p>提升人力资源资讯系统的功能，以加强数据管理和简化工作流程。</p>	<p>● 透过提升人力资源资讯系统的功能以收集详细的雇员资料，管理层更容易从系统中得到有关雇员的完整资料以帮助计划雇员的事业发展。</p>
<p>雇员 — 使命、价值观及行为守则</p> <p>检讨企业行为守则，并且为所有雇员举办学习坊，重温守则要点。</p>	<p>● 我们修订了企业雇员行为守则，当中列明了商业道德和操守要求及新增的举报政策。有关守则已向集团内的管理层推广。这套行为守则也成为了我们集团内合作公司的参考蓝本让他们设立自己有关守则及操作指引。</p>
<p>雇员 — 雇员健康及安全</p> <p>举办推广健康的活动，鼓励雇员注重健康。</p>	<p>● 举办了不同的健康活动为雇员推广健康生活习惯，而活动包括四个方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 生理及心理健康: 马拉松、楼梯步行比赛；健康日、健康讲座 ● 健康: 绿色星期一烹饪班 ● 戒烟: 戒烟讲座、乐善堂无烟运动 ● 母乳喂养: 母亲护理室
<p>社会 — 社会项目</p> <p>至2013年底，我们将送出合共1,800,000只粽，1,300,000个月饼和295,000壶热汤。</p>	<p>● 至2013年底，我们送出了合共1,835,000只粽(自2000起)，1,360,930个月饼(自2001起)和322,738壶热汤。</p>
<p>社会 — 绿色生活</p> <p>举办「有机农耕乐」，推广绿色生活，并将种植收成捐赠予弱势社群。</p>	<p>● 活动由2013年8月开始，我们的义工们探访了农场学习和实践有机耕种。其中一次探访，我们安排了18名心光恩望学校学生和他们的家庭成员参与。</p>

我们的雇员

我们深明雇员对公司的重要。有赖勤奋上进的雇员团队，公司的业务才得以持续增长。因此，我们致力培养、建立和维持能干称职和热诚投入的专业团队，让雇员发挥所长，促进个人和公司的发展。

香港公司的所有高级经理均在本地招聘。2013年，香港雇员的流失率为5.9%，每名雇员所放的病假平均为5.6天。

有关雇员的主要统计数字

香港雇员的男女比例

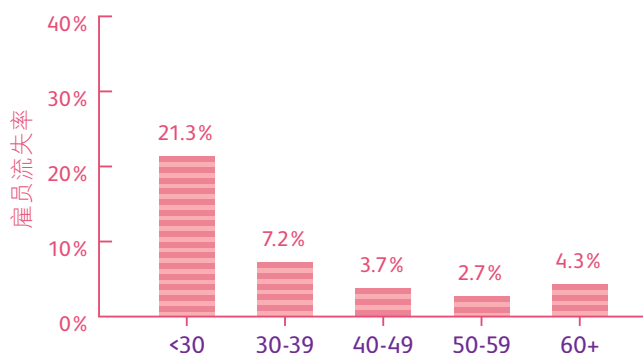
雇员



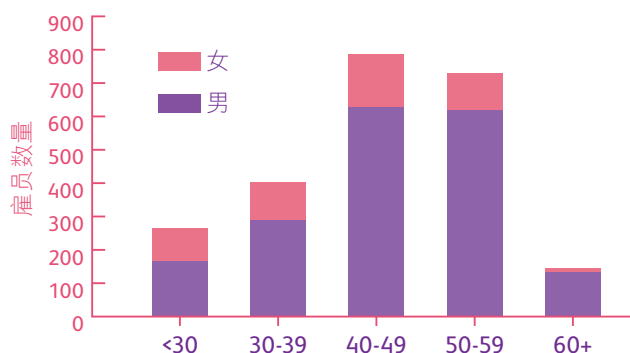
高级经理



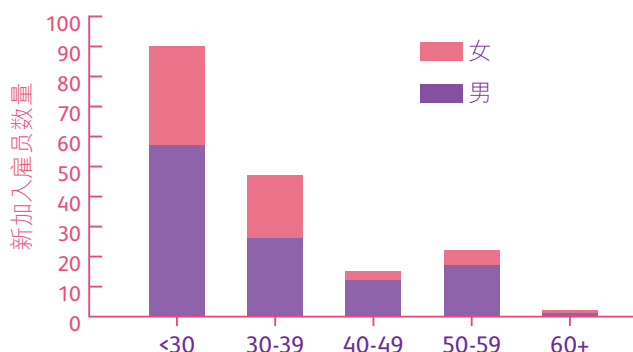
按年龄组别划分



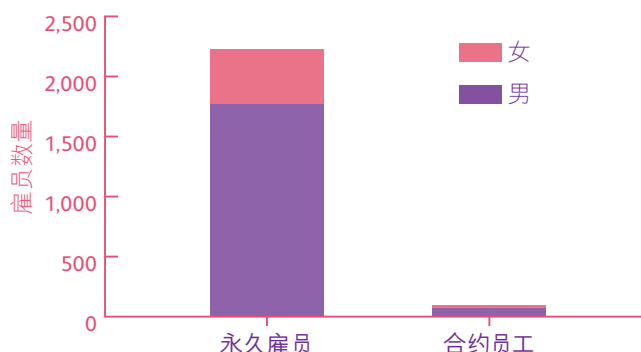
按年龄组别及性别划分

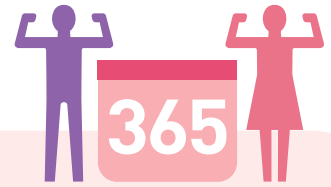


按年龄组别及性别划分



以聘用类别及性别划分





公司的雇员具备专业知识和经验，工作热诚投入，为客户提供优质服务，赢得赞誉和信赖，对公司的业务发展作出了重大贡献。

香港业务的主要目标之一是维持由超过2,300名雇员组成的可持续及健康发展的团队。因此，公司每年都举办不同主题的活动，以保障雇员的健康和福利。在2012年公司庆祝成立150周年，我们举办一系列活动以推广温馨文化。2013年，我们延续关怀雇员的文化，推出多项以「健康生活每一天」为主题的活动，以推广健康教育，并鼓励雇员关注自己的健康。这些活动包括：

- 举办健康工作坊和研讨会，例如办公室保健运动讲座（2013年3月）、戒烟研讨会（2013年5月）、有关糖尿病的健康讲座（2013年7月），以及支持「绿色星期一」和素食主义的烹饪工作坊（2013年8月），为雇员提供有关健康的资讯。
- 借着比赛鼓励雇员经常做运动，如在大埔举行的长跑比赛（2013年3月）和在北角大楼举行的行楼梯比赛（2013年11月）。
- 通过不同活动提高雇员的健康意识，例如健康日（2013年5月）为雇员提供免费的基本健康检查（血糖、胆固醇水平、血压）；以及心灵绿洲导赏活动（2013年6月）让雇员借园艺来减压。
- 在公司增添设施和设备，例如备有淋浴设施的更衣室；在休息室增设的两部健身单车；以及母亲护理室。我们在办公大楼新增这些设施，目的是促进健康生活、鼓励雇员多做运动，并且支持重投工作的母亲继续喂哺母乳。公司还向雇员赠送计步器，帮助他们监察步行习惯和运动水平。

由于2013年的活动取得成功，我们再接再厉，在2014年举办以「缤FUN生活每一天」为主题的活动，鼓励雇员以正面积极的态度创造美好人生。



与持分者对话

问： 煤气公司如何培育及挽留人才？

答： 煤气公司非常重视培育人才。我们为各级雇员提供不同的培训——让前线技术人员提升技术和加强个人能力；让客户服务人员提供妥善及高效率的服务；让高级管理人员加强领导胜任能力，使公司业务持续增长。我们致力在公司内营造「温馨」和谐的气氛，有助增强雇员的归属感，使他们全心全意投入工作。

例如，我们特别成立「煤气老友记」，定期举办联谊活动，并且积极邀请他们参加社区义工服务。此外，我们也推出「雇员支援计划」，为在工作上和个人事务上需要支援的雇员，提供外界专业顾问的咨询服务；已离职的雇员也可征询这些专业人士的意见，帮助他们探寻事业发展的方向。

香港中华煤气有限公司
企业人力资源总监

范洁仪

雇员关系

平等机会和尊重多元文化

为符合香港反歧视条例的规定，煤气公司于1995年制定平等机会政策，旨在保持愉快、和谐的工作环境，使雇员不会因性别、年龄、种族、宗教信仰、婚姻状况、家庭状况或身体残障而受到歧视。因此，公司的招聘政策是聘请最有能力和合适的人选，不会歧视应征者。

结社自由

公司遵守并尊重在营运业务的国家有关结社自由、工会组织及 / 或集体谈判方面的所有法律规定。雇员享有选择及加入任何组织及专业团体的自由。

我们必须关怀和尊重雇员，才能使他们投入工作，服务表现达到最高水平。我们为雇员提供的薪酬和福利完全符合所有法规及指引的要求。此外，公司提供不同的培训及发展计划，让雇员提升技能，发挥潜力，并确保他们在公司得以发展事业。

年内，公司没有收到在公司运作范围内涉及歧视、限制个人自由、童工、强迫劳动或贪污的事件报告。

薪酬

公司给予各级雇员具市场竞争力的薪酬，以吸引和挽留人才，并且提高公司业务表现。

我们按照雇员的年度工作表现评估以及薪酬检讨机制，再参考薪酬调查顾问所收集的数据，厘定符合市场水平的薪酬。对于难以招聘或挽留人才的职位，公司会根据市场情况特别调高薪酬水平。

此外，我们还会持续监察主要指标，包括12个月滚动平均自然流失率，以及不同职位的空缺率，对厘定的薪酬水平进行检讨。公司的业务运作经理和工会也定期就劳工市场情况提出意见和建议以解决问题。

2011年，随着《最低工资条例》在香港制定，公司须确保所有雇员的薪酬高于法定最低工资。到2013年，所有职位的入职薪酬均符合法例要求，香港男性雇员和女性雇员的平均薪酬分别较最低工资高37.7%和38%。

培训及教育

企业的成功取决于我们在瞬息万变的市场中保持竞争优势的能力。确保雇员不断发展及提升技能和知识，是公司保持竞争优势的方法之一。因此，我们锐意透过一系列管理、领导能力和技能的培训计划，让雇员持续学习和发展。

这些培训计划不单令雇员提高应付日常工作的能力及效率，而且也为公司创造了人才及专业领袖的宝库，满足公司未来对领袖人才的需要。

2013年平均培训小时

12.3 小时



男雇员

12.6 小时



女雇员

10.5 小时



一般雇员

29.2 小时



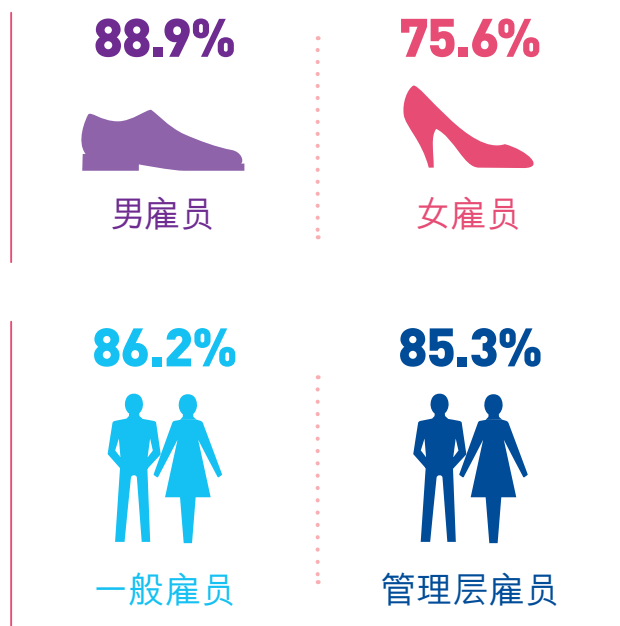
管理层雇员

例如，在组别主管和高级管理人员方面，逾350名主管参加一个名为「带队」的工作坊，培训主题包括「提升工作表现的指导技巧」、「活出煤气VMV」、「燃点创意创新」，以及「奖酬管理」，学员共完成超过5,000小时的培训。透过每年对雇员的表现作评估，不单有助于雇员的个人发展和技能管理，也可帮助公司发展人力资本。因此，我们会在香港的大部分附属公司采用这种做法。

为了帮助管理人员有效地进行评估，我们在2013年举办了50多场简介会，超过230名组别主管参加工作坊，学习进行表现评估的专门知识和回应下属提问的技巧。

除了内部培训外，公司也资助雇员报读与工作有关的外部培训课程，如高等学位课程、兼读课程、语言课程和安全课程。

2013年雇员表现及工作发展回顾



见习行政人员计划

公司在人才培育方面一直采取长远的发展策略。我们自1982年推出「见习行政人员计划」，聘请大学毕业生加入公司，让他们发展技术和管理才能。计划非常成功，确保公司在领导能力接轨上得以延续。因此，我们在内地新成立的企业也推出类似计划，以推动业务发展。



高级管理人员研修班

在企业人才培养方面，我们为年轻人才举办「中华煤气领导胜任能力加速发展计划」（简称TLC+），让来自不同地区的企业具潜质的雇员提升能力，成为未来领袖。获选的参加者有机会到不同的企业学习，参与解决实际的业务难题。至今共有39名表现卓越的经理完成此项计划。

在高级管理人员的培训方面，我们与内地顶尖大学合作，举办「高级管理人员研修班」，以提升管理层的领导胜任能力。例如，36名高级经理于2013年参加为期一周的「清华大学高级管理人员研修班」。我们自2007年便与清华大学合作提供相关培训。此外，另有30名学员完成在国家行政学院举行为期5天的课程，使他们对内地转变中的政治、经济和社会环境加深了解。年内，我们也举办了4个区域性高级管理人员研修班，共有158名高级管理人员参加。

由于我们在雇员培训和发展的工作上表现出色，获雇员再培训局颁发「人才企业」殊荣。此奖项按照五个范畴评审一家企业的人才培训及发展政策，包括：倡导学习文化、资源规划、培育及发展系统、绩效管理，以及人力发展层面的企业社会责任。通过评审的机构可获颁发「人才企业」殊荣，为期两年，本届计划现已踏入第二年。

中华煤气工程学院

公司成立中华煤气工程学院，旨在培育于安全运作、客户服务、技术水平三方面均有卓越表现的合资格专业人员。学院提供技术培训、专业资格培训，以及配合「优质服务计划」的培训课程。

为配合内地业务的迅速发展，近年学院提供的训练时数持续增加。2013年，在香港提供的训练时数为41,407小时，而在内地提供的训练时数则为101,268小时。为了巩固煤气公司在业界的领导地位，并培育新一代雇员，我们优化气体技工学徒训练计划，把2年制分2阶段执行的培训计划改为2年制一气呵成的培训计划，使计划更迎合公司和学员的需要，学员毕业后将可获取全套8个注册气体装置技工牌照。

在内地方面，学院目前共有4家训练中心，分别位于济南市、长春市、资阳市和深圳市，以满足集团对认可专业技术人员的需求。为配合集团未来发展，我们于2014年在苏州开设新的训练中心。此外，我们与常州市、广州市和山东省的职业院校合作，为港华培养技术人员，让内地燃气工程的毕业生有更多途径加入燃气行业。

2013年中华煤气工程学院举办的训练课程

	培训小时	课程 / 讲座 的数目	接受训练的 雇员数目
持续专业发展研讨会*	3,232	46	2,329
「气体技工学徒训练计划」*、 「见习网络技工训练计划」、 为承办商举办的「注册气体装置技工训练课程」、 以及工程技术进修课程	41,407	465	3,683
在内地举办的技术训练课程	101,268	217	3,956

*只限香港雇员

客户服务

要赢得客户信任，还要令他们对公司的信任持久不变，就必须公平地对待客户，并且竭尽全力为客户提供优质服务。提供优质的客户服务亦有助公司在竞争对手中脱颖而出，进一步推动业务发展。

1994年，煤气公司首次公布服务承诺，为客户服务的主要范畴定下目标，这些范畴包括：可靠程度、安全程度、服务态度、效率和方便程度、预约服务、服务质素，

以及处理客户意见。过去19年，我们一直表现良好，却不会故步自封，我们承诺会继续提高服务质素，定下更高目标，为客户提供更佳服务。

为了评估客户的满意程度，我们委托独立公司每月进行客户满意程度调查。这些调查采用多项准则来衡量客户的满意程度，包括效率；雇员亲切、诚恳和专业的服务态度；可靠程度，以及技术人员依时上门服务。



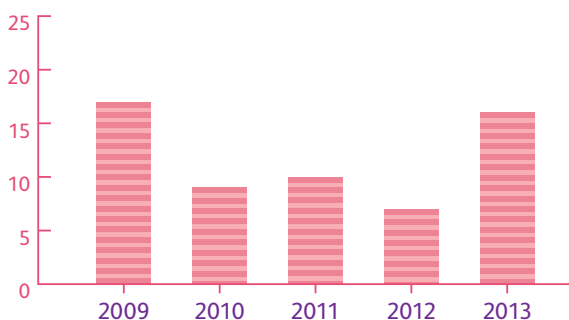
2013年服务承诺、目标及成绩

承诺	目标	成绩
可靠程度		
源源不绝的煤气供应	超逾 99.99%	99.992%
因维修或其他工程而需暂停煤气供应	三天前预先通知客户	100%
恢复煤气供应	12小时内	100%
安全程度		
紧急抢修队	于30分钟内抵达现场	95.84%
预约服务		
提供维修及安装服务	于两个工作天内	平均1.13天
效率和方便程度		
客户服务热线	来电于四声铃响内接听	94.06%
接驳或截断煤气供应	于一个工作天内	100% (按客户要求)
于客户中心退回开户按金*	截断煤气两小时后	100% (按客户要求)
服务素质		
高效率**	8分或以上 (10分为满分)	8.79
亲切、诚恳和专业的服务**	8分或以上 (10分为满分)	8.80
处理客户意见		
书面建议	于三个工作天内处理	100%
	两星期内解决问题或告知客户解决方法和所需时间	100%

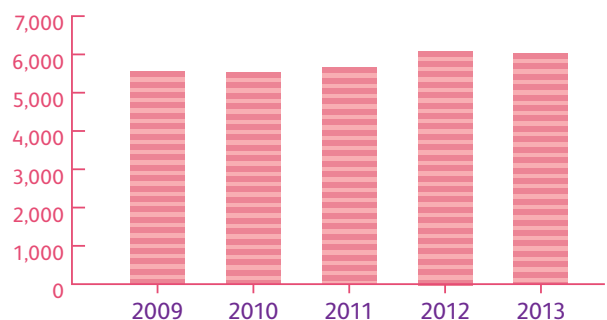
* 住宅客户如有需要于截断煤气当天取回按金，请于预约服务时提出有关要求，最高退款额为港币2,000元。

** 根据独立资料研究公司于2013年1月至12月每月进行的客户调查结果计算得分。

客户投诉



客户赞许





公司要持续为客户提供优质服务，雇员发挥了关键的作用。因此，我们致力向雇员提供相关的技能、工具和知识的培训，让他们向客户提供公司使命所承诺的「亲切、专业和高效率服务」。除了技术和管理培训外，我们也着重雇员在礼貌方面的认知。

「礼」代表我们履行公司使命的一个重要因素。公司的每一位雇员都是我们的大使，他们的行为对公司品牌产生正面或负面的形象。因此，公司于2013年开展「三礼煤气」活动，借此进一步提高雇员在礼貌、礼仪和礼让的意识，并保持公司的礼貌文化。

源自公司使命——「亲切、专业和高效率的服务」，我们建立了一套标准化服务模式（亦称为ACE模式），作为衡量煤气公司客户服务的标准。此模式着重向客户提供令他们称心满意的服务，认识正面态度的重要性，以及给客户留下良好的初次印象。此模式就如何达致亲切、专业和高效率提供了清晰的指引，适用于公司所有雇员，特别是经常接触客户的前线雇员。

年内，公司举办有关仪容、礼仪、服务和沟通的训练课程，共有超过300名雇员参加。当中举办的重点活动是「煤气仪容比赛」，4名参赛者因仪容出众而获胜。部门经理及其助理亦参加有关专业人士仪容及商务礼仪的工作坊，以加强专业形象塑造技巧及社交技巧。课程反应热烈，参加者获益良多，也可借此与同事互相交流，他们对课程非常满意，整体满意度为5分（6分为满分）。

另外，我们亦为司机提供礼貌培训，让他们加深了解礼貌在优质客户服务所发挥的作用，而驾驶时为他人设想，注意礼让和安全就更加重要。我们透过此计划，与司机分享有关礼仪、礼貌和礼让行为方面的具体例子，例如：

礼仪 — 保持友善的笑容和整洁的仪容。此外，保持车厢整洁也很重要。

礼貌 — 热情地迎接客人，了解他们的需要，并提供令客人称心满意的服务。

礼让 — 驾驶时注意安全，维持公司的良好声誉。

司机认为工作坊的内容非常实用，对课程的整体满意度为5分（6分为满分）。

我们计划于2014年举办更多活动：

- 所有新入职雇员将接受迎新培训，令他们了解礼貌对履行公司使命的重要性，并确保他们明白我们所建立的标准化服务模式。
- 将「三礼」培训计划推展至不同部门如客户服务、市场推广及销售、餐厅、抄表等需要接触客户的雇员和承办商，令客户体验优质服务。

客户沟通

客户服务关注小组自1993年成立至今，一直是公司与客户之间的重要沟通渠道，让我们了解客户的需要，提供令他们称心满意的产品和服务。小组成员包括来自与客户相关部门的经理，他们每月到访两个公共屋村或私人屋苑与客户会面，讨论与煤气服务有关的事宜。客户提供的宝贵意见有助我们持续改善公司的产品和服务。

客户隐私 — 资料保护

煤气公司尊重客户隐私，并致力保护客户的个人资料。为符合《个人资料(私隐)条例》的要求，公司采用行之有效的政策及机制管理客户资料，由资料的收集以至保管都安全妥当。

煤气公司设立了资料隐私常务委员会和资料隐私部门委员会，处理与客户资料有关的事宜。

如果泄露客户资料的重大事件发生或此类事件发生时，常务委员会负责检讨有关个人资料处理的所有政策，并向行政委员会建议应采取的措施。此外，公司会指派一名资料保护主任协调和处理资料保护的事宜。

为了加强问责精神，公司规定所有部门及相关的附属组织必须提交年度资料保护申报，以显示他们完全符合私隐法例的要求。



这项提高透明度的措施让公司可全面了解各部门管理客户资料的情况，并在有需要时采取相应的改善措施。

为了配合私隐法例有关直接市场推广的修订，煤气公司提升系统以简化运作流程。我们特别为公司雇员和分判商的雇员举办训练课程和研习班，以提高他们对资料保护的意识。

年内，煤气公司没有收到有关侵犯客户隐私或遗失客户资料的投诉。

请按此查阅有关煤气公司
资料私隐政策的详情

社会服务

煤气公司尽心服务社群，推行不同的社会服务计划，也赞助由其他团体举办的公益活动，除了提供财政上的支援，还利用本身的资源、行业知识和专业技能服务社会。

煤气公司在香港的社会服务一直以长者为主要服务对象，近年更扩展至低收入家庭、新移民家庭及残疾人士等弱势社群。服务的目标不仅对有需要的人表示关怀和给予协助，更帮助他们自力更生，投入社会。

2013年标志煤气公司社区和义工活动的一个重要里程碑。自1999年，义工队的服务时数累计超过467,000小时。我们连续第6年荣获由社会福利署颁发「最高服务时数奖」(私人团体 — 最积极动员客户参与组别)。

义工队的努力也得到其他机构的认同：我们获民政事务总署嘉许为「社企挚友」；也获公益金颁发「公益荣誉奖」。

煤气费优惠计划

公司于1995年推出首个煤气费优惠计划——「煤气长者优惠计划」，为有需要的长者提供煤气费优惠。其后计划不断扩展，包括为残疾人士、低收入家庭和单亲家庭而设的煤气费优惠计划。

区议会联络小组

为进一步加强与地区的联系，煤气公司于2000年成立「区议会联络小组」，成员包括50多名经理，与全港18区保持紧密联系。他们与区议员和地区代表定期联络携手合作，共同建设更美好的社区，也可促进与市民的沟通，更能了解客户的需要。

通过这些小组，我们积极参与地区的公益活动、家居安全和环保活动，并且为长者提供服务。

煤气温馨义工队



截至2013年底，公司共有918名雇员加入香港的煤气温馨义工队，积极参与公益活动。年内，我们举办「治糖健康好煮意」烹饪活动，与广华医院治糖之友互助组织合作，向糖尿病患者推广均衡饮食。

义工队也举办「有机农耕乐」活动，让雇员体验耕种的乐趣，也可增进与家人的感情。我们将种植的农作物捐赠予食物银行及慈善团体，帮助有需要的人。我们更邀请心光盲人院暨学校的学生一同体验有机耕种。

煤气温馨家庭「煲」暖计划

这项计划始于2012年，煤气公司捐出港币150万元，与救世军、香港社会服务联会、东华三院「CookEasy 煮煲易」合作，开展「煤气温馨家庭『煲』暖计划」，每星期两次向东涌和葵涌150个领取综援的单亲家庭提供新鲜煲菜包。我们期望借此减轻这些家庭的经济负担，也可为儿童提供更富营养的食物，帮助他们健康成长。我们在2013年向东涌及葵涌的单亲家庭共送出15,600份新鲜煲菜包，为期一年。

由于这计划非常成功，我们将活动延长一年至2014年，帮助居住于深水埗及九龙城的单亲家庭和低收入家庭。

「CookEasy 煮煲易」是一个社会企业项目，雇用伤残人士或低收入人士负责煲菜包的包装和送递，为他们提供就业机会。「煤气温馨家庭『煲』暖计划」推出后，我们增聘3名伤残人士和两名见习生，为弱势社群创造更多工作机会。

东华三院第二副主席

马陈家欢

万粽同心为公益与 爱心月饼显关怀



这两个项目是煤气公司每年一度的大型公益活动。年内，义工包裹了23万只低碳粽子赠予长者，而在9月举办每年一度的爱心月饼活动，在香港各区共派发25万个月饼。

轻风行动

2013年3月，我们在内地推出「港华轻风行动」，此计划涵盖港华燃气及旗下公司所举办的各项社区公益活动。年内，我们帮助江西省及安徽省7所学校翻新设备。此外，我们与四川省青少年基金合作，为受四川雅安地震影响的100名品学兼优的学生提供资助，让这批来自贫困家庭的学生能实现升读大学的梦想。

我们也继续举办「港华爱心书库」公益项目，在内地8个省建立了22个爱心书库。

例如在2013年，港华燃气约30名义工携带礼物到访安徽省马鞍山市一所小学。为了改善该校的学习环境，港华燃气捐出超过人民币20万元设立一个藏书700本的图书馆，并捐出冬季校服、教学及运动设备等，同时也协助翻新校园建筑物。

我们荣获中国社工协会颁发「2013中国五星级企业公民」奖，以表扬我们采用创新方法实践企业社会责任。此外，港华燃气也获中国新闻社和《中国新闻周刊》嘉许为「2013最具责任感企业」。



未来目标及措施

	2014目标	中期目标(两至三年)
人才发展	自行制定针对各管理层的领导课程，以加强领导和管理发展，并推出第三届「领袖精英培育计划」开发人才。	推出“HIPO”方案支持新业务，以加强年轻领袖的领导能力。 不断提高企业领导和管理发展课程的主题，以支持业务增长及员工发展。开展培训师培训计划，把各种企业计划技能传授给本地合资企业。
提升资讯系统	实践员工自助网络服务系统，以简化工作流程。	知识管理方面，应用网络和移动技术推动高级管理人员将知识转移。
雇员健康及安全	通过积极思考，快乐工作活动和方案促进员工健康。	
社会项目	至2014年底，我们将送出合共2,050,000只粽，1,560,000个月饼和330,000壶热汤。	至2014年底，我们将送出合共2,500,000只粽，1,700,000个月饼和380,000壶热汤。

主要统计数字

	单位	2013	2012	2011	2010	2009
业务						
经营(公司)						
客户，于12月31日	数目	1,798,731	1,776,360	1,750,553	1,724,316	1,698,723
雇员，于12月31日 (香港煤气业务)	数目	1,966	1,943	1,938	1,923	1,908
雇员人均营业额 (香港煤气业务)	%	5.1	4.6	4.6	4.5	3.3
雇员人均营业额 (全体香港雇员)	%	5.9	5.5	6	5.5	5.4
现有设备生产 (香港煤气生产)	每日千立方米计	12,260	12,260	12,260	12,260	12,260
煤气销售量(香港)	百万兆焦计	28,556	28,360	28,147	27,578	27,274
财务						
营业额	港币百万元	28,246	24,923	22,427	19,375	12,352
人力成本	港币百万元	2,282	2,013	1,700	1,467	1,120
税项	港币百万元	1,655	1,485	1,344	1,039	751
股息	港币百万元	3,346	3,042	4,148	2,514	2,285
安全表现						
客户安全						
第三者开挖地盘的巡查	地盘数目	13,675	17,599	16,533	18,400	17,496
定期安全检查	数目	1,021,089	1,114,409	1,177,367	1,110,744	1,177,170
安全展	数目	12	12	13	12	12
安全讲座	数目	5	6	5	6	11
雇员接受内部的安全训练	时数	17,822	20,254	14,047	19,075	18,031
雇员接受外间的安全训练	时数	6,181	6,720	7,071	8,002	7,626

	单位	2013	2012	2011	2010	2009
职业健康及安全						
意外 — 所有工伤 ¹	数目	15	10	10	16	14
(意外度数率 ¹)	(每10万工时意外数目)	0.24	0.19	0.19	0.31	0.27
例须呈报的意外 ^{1,2}	数目	12	7	9	14	9
(意外事故千人率 ^{1,2})	(例须呈报意外数目，每1,000雇员计)	4.9	2.5	2.9	5.7	3.7
交通意外受伤率 ³	每100辆车辆交通意外受伤数目	1.47 (1)**	3.74	3.11	3.71	3.05
损失工作日数	工作日数	194	111	160	430	412
致命意外 • 香港雇员	数目	1	0	0	0	0
致命意外 • 港华投资、港华燃气及 合资公司雇员香港雇员	数目	0	0	0	0	0
客户服务						
客户赞许	数目	6,026	6,090	5,658	5,532	5,554
客户投诉	数目	16	7	10	9	17
社区参与						
参与义工服务的雇员	数目	918	1,079	1,215	1,112	1,230
义工服务时数 (包括雇员及客户)	时数	72,025	68,508	64,956	48,815	44,939

	单位	2013	2012	2011	2010	2009
环保表现						
资源使用 / 节约						
节省石油用量#	公吨	9,982	13,355	13,996	13,657	11,234
节省煤气用量#	立方米	3,406,278	3,404,587	3,528,364	4,089,133	3,626,266
节省用水量#	立方米	230,288	218,887	177,463	224,358	213,971
因使用光伏板 节省的电网用电量	千瓦小时	86,700	86,500	86,600	86,600	86,900
节省用电量# (北角总部大楼及 马头角办公室)	千瓦小时	4,823,309	4,254,325	4,234,225	4,142,825	3,993,105
北角总部大楼用电量	千瓦小时	6,370,540	6,913,514	6,840,479	6,945,157	7,177,509
相等于减少的二氧化碳排放量* (北角总部大楼及 马头角办公室)	公吨	3,376	2,981	2,963	2,900	2,795
运用堆填区沼气 作为煤气生产的燃料	立方米 来自船湾	2,526,000	2,362,000	2,364,000	2,761,000	2,361,000
运用堆填区沼气 作为煤气生产的燃料	立方米 来自新界东北 堆填区	14,619,749	20,129,181	20,789,390	19,925,269	16,065,375
气体排放量						
二氧化碳	每天平均量， 公吨计 (公吨，每百万 兆焦耳煤气计)	931 (12.09)	904 (11.92)	913 (11.91)	896 (11.96)	896 (12.13)
氧化氮	每天平均量， 公斤计 (公斤，每百万 兆焦耳煤气计)	353 (4.59)	318 (4.20)	356 (4.65)	344 (4.59)	324 (4.39)
氧化硫	每天平均量， 公斤计 (公斤，百万兆 焦耳煤气计)	1.2 (0.02)	1.5 (0.02)	1.5 (0.02)	1.9 (0.03)	2.5 (0.03)
温室气体 ⁴ (只计算煤气生产主要设备)	二氧化碳 等量，公吨	365,981	360,634	362,307	355,958	357,043

	单位	2013	2012	2011	2010	2009
液体物质排放量						
污水	每天平均量， 立方米(立方米， 每百万兆焦耳煤气计)	323 (4.20)	435 (5.74)	447 (5.84)	351 (4.68)	404 (5.47)
减少废料数量 / 废料循环数量						
化学物料	每天平均量， 公斤计(公斤， 每百万兆焦耳煤气计)	150 (1.94)	93 (1.23)	51 (0.67)	178 (2.37)	64 (0.87)
回收已用过的催化剂	公吨	39.7	35.3	41.1	36	12
再用的金属化学容器	数目	90	318	216	161	211
再用的塑胶化学容器	数目	914	969	1,064	818	882
循环再造的润滑	公吨	46.7	25.3	16.1	15.17	3.41
循环再造的金属废料 — 来自旧炉具	公吨	1,278	926	840	989	930
循环再造的金属废料 — 来自厂房、管道的建造及维修	公吨	28	35	11	47	125
循环再造的聚乙烯管	公吨	12.6	10.7	27	11.66	10.9
节省包装炉具的发泡胶	公吨	1.31	1.52	2.19	4.33	4.12
提升环保意识及培训						
雇员接受内部环保训练(香港)	时数	1,420	1,951	549	4,008	3,036
雇员接受外部环保训练(香港)	时数	818	1,120.3	255	773	403

附注：

- 1 不包括承包商与合资公司雇员。
 - 2 不包括合资公司雇员。
 - 3 只包括在香港的煤气公司雇员。
 - 4 2013年起，因电力消耗而产生的温室气体，其排放系数来自本地两家电力公司于我们报告年度前一年的可持续发展报告。
- # 有关数字是实施相关环保措施与早年未实施前的成效比较。
- * 与出售予香港用户的电力相关的温室气体排放预设值为0.7千克 / 千瓦小时。参考资料：香港建筑物(商业、住宅或公共用途)的温室气体排放及减除的核算和报告指引(环境保护署及机电工程署)。
- ** 括号内的数字表示死亡人数

全球报告倡议组织及香港交易所「环境、社会及管治」内容索引

GRI G4指引 香港交易所「环境、社会及管治」指引 说明

2013报告及参照

页数

一般标准披露

策略与分析

G4-1	机构最高决策者的声明	2, 3
------	------------	------

机构简介

G4-3	机构名称	10
G4-4	主要品牌、产品及服务	14
G4-5	机构总部的地点	10
G4-6	机构在多少个国家营运，与此报告有相关议题的国家名称	10, 14-17
G4-7	拥有权的性质及法律形式	10
G4-8	机构所服务的市场（包括地区分布、行业、客户类型和受益者）	14-17, 73
G4-9	机构规模	9, 10, 15
G4-10	KPI A1.1 雇员人数	10, 63
G4-11	受集体协商协议保障的雇员百分比	65
G4-12	KPI C1.1 机构的供应链	25, 31, 34, 41, 54
G4-13	汇报期内机构规模、架构、拥有权或供应链方面的重大改变	15
G4-14	解释机构有否及如何按谨慎方针或原则行事	11, 23, 55
G4-15	机构对外界发起的经济、环境及社会约章、原则或其他倡议的参与或支持	13
G4-16	机构加入的联合会	10

GRI G4指引	香港交易所「环境、 社会及管治」指引	说明	2013报告及参照	页数
重要指标方面及界限				
G4-17		机构综合财务报表内的单位		7
G4-18		界定报告内容的过程及范围。解释机构界定报告内容的原则		6-7
G4-19		决定报告内容过程中界定的重要方面		6
G4-20		组织内各重要方面的界限		6
G4-21		组织外各重要方面的界限		6
G4-22		解释重整旧报告所载信息的结果及原因	过往报告内并无重整旧报告所载信息	不适用
G4-23		报告的范围及界限与以往报告的重大分别		7
持分者之参与				
G4-24		机构的持分者清单		24
G4-25		界定及挑选要引入的持分者之根据		24
G4-26		引入持分者的方针，包括按不同形式及组别引入持分者的频密程度		24-25
G4-27		引入持分者参与的过程中提出的主要项目及关注点，以及机构如何回应，包括以报告回应		27, 49, 65

GRI G4指引	香港交易所「环境、社会及管治」指引	说明	2013报告及参照	页数
报告概况				
G4-28		汇报期		4, 7
G4-29		上一份报告的日期		4
G4-30		汇报周期		4
G4-31		查询报告或报告内容的联络点		4
G4-32		拣选的「符合」选项、GRI 内容索引及外部认证参考		81-88
G4-33		为报告寻求外部认证的政策及现行措施		89
管治				
G4-34		机构的管治架构，包括最高决策者，负责经济，环境和社会决策的委员会		20-21
道德与诚信				
G4-56		机构的价值观、原则、标准和行为规范，如行为守则		18-19, 22
特定标准披露				
经济表现				
G4-DMA				11
G4-EC1	KPI D1.2	机构产生及分发的直接经济价值		9, 11
G4-EC2		气候变化为机构带来的财务负担，其他风险和机会		2, 3
G4-EC3		机构确定福利计画义务的范围		不适用
G4-EC4		特区政府给予机构的财务援助	公司并无获得特区政府的财务援助	不适用

GRI G4指引	香港交易所「环境、社会及管治」指引	说明	2013报告及参照	页数
市场占有率				
G4-DMA				63, 65, 66
G4-EC5		按性别划分，机构在当地社区各主要营运地点的标准入门级工资与当地最低工资的比例		66
G4-EC6		机构在当地社区各主要营运地点聘用高层管理人员的比例		63
物料使用				
G4-DMA	GD-B2, GD-B3			29, 36, 41
G4-EN1	KPI B2.5	所用物料的重量或体积		41
G4-EN2		使用循环再造的物料之百分比		43-44
能源				
G4-DMA	GD-B1, KPI B2.3		公司不受于任何国家，地区或行业法规和能源政策	29, 36, 39, 40
G4-EN3	KPI B1.2, KPI B2.1	机构内的能耗		41
G4-EN6	KPI B2.3	减少能源的消耗		40-41
G4-EN7	KPI B2.3	降低产品和服务的能源需求		35, 38-39
水				
G4-DMA	GD-B2			29, 42
G4-EN8	KPI B2.2	依来源划分的总取水量		43
G4-EN9	KPI B2.4	因抽取而影响的水源	公司并无抽取地面水及地下水。所有水购自和由香港特别行政区水务署分发	不适用
G4-EN10	KPI B2.4	循环及再用水的百分比及总量		27, 42

GRI G4指引	香港交易所「环境、社会及管治」指引	说明	2013报告及参照	页数
排放				
G4-DMA	GD-B1, GD-B3, KPI B3.1			36-37
G4-EN15	KPI B1.2	直接温室气体排放（范畴1）		28, 37
G4-EN16	KPI B1.2	能源间接温室气体排放量（范畴2）		37
G4-EN18	KPI B1.2	温室气体排放强度		36
G4-EN19		减少温室气体的排放量		34
G4-EN21	KPI B1.1	氮氧化物、硫氧化物及其他重大空气排放		37
污水和废物				
G4-DMA	KPI B1.5			43, 44, 45
G4-EN22		按质量及目的地分类的总排水量		28, 44, 45
G4-EN23	KPI B1.3, KPI B1.4	按类型及处理方法分类的废弃物总重量		43, 45
G4-EN24		重大泄漏的数目和总量	2013年并无显著泄漏	不适用
G4-EN25	KPI B1.3	根据巴塞尔公约附录I, II, III和VIII的条款, 运输、进口、出口或被定为有害已处理废物的重量, 及运往世界各地的废物之百分比	没有	不适用
G4-EN26		受机构的排水所影响水体的特性、规模、受保护状态、生物多样性价值和相关栖息地	公司业务对水体并无重大影响	不适用

GRI G4指引	香港交易所「环境、社会及管治」指引	说明	2013报告及参照	页数
产品与服务				
G4-DMA	GD-B3, GD-C2			26, 51
G4-EN27	KPI B3.1	减轻产品和服务对环境影响的程度		38, 42, 45, 46
法规遵循（环境）				
G4-DMA				26
G4-EN29		因违反环保法例及条例之巨额罚款金额及非金钱处分次数	2013年并无违反相关法例	不适用
雇佣				
G4-DMA	GD-A1, GD-A4, GD-C1, KPI C1.2			62, 63, 65
G4-LA1	KPI A1.1, KPI A1.2	以年龄组别、性别及地区划分的新进员工及雇员流失的总数和比率		63
G4-LA2	KPI A1.2	按重要营运地点划分，只提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利		66
职业健康与安全				
G4-DMA	GD-A2, KPI A2.3			22, 23, 48, 50, 54, 55
G4-LA5		在正式的劳工健康及安全管理委员会中，协助监督及建议职业健康及安全相关计划的劳方之百份比		23
G4-LA6	KPI A2.1, KPI A2.2, KPI A2.3	工伤类别、工伤频率、职业病、损失日数比例及缺勤率，以及因公死亡事故总数		55, 56, 63, 78

GRI G4指引	香港交易所「环境、社会及管治」指引	说明	2013报告及参照	页数
训练与教育				
G4-DMA	GD-A3			62, 63, 66
G4-LA9	KPI A3.1, KPI A3.2	按性别和雇员类别划分，每名雇员每年受训的平均时数		66
G4-LA10	GD-A3	强化员工持续受雇能力以及协助其管理退休生涯的职能管理与终生学习计画		31, 67, 68, 69
G4-LA11		接受定期的表现和职业发展评核之百份比，按性别及雇员类别划分		67
社区				
G4-DMA	GD-D1, KPI D1.1			60, 73, 76
G4-SO1	KPI D1.1	实施本地社区参与、影响评估及制订计划的营运部门之百分比		45, 46, 73, 74, 75
G4-SO2		对当地社区具有重大潜在影响或实际负面影响的营运地区		46
顾客健康与安全				
G4-DMA	GD-C2, KPI C2.4			48, 49, 50, 51
G4-PR1		就改善健康与安全问题进行改善评估的主要产品及服务类别之百分比		22, 48, 49
G4-PR2		违反有关产品及服务在生命周期内之健康与安全性冲击的法规和自愿性的事件总数	2013年并无违反相关法例	54

GRI G4指引	香港交易所「环境、社会及管治」指引	说明	2013报告及参照	页数
产品及服务标示				
G4-PR4	GD-C2, KPI C2.2	依结果类别划分，违反商品与服务资讯标示的法规及自愿性规范之事件数量	2013年并无违反相关法例	54
G4-PR5	KPI C2.4	客户满意度调查的结果		70
行销沟通				
G4-PR6		被禁制或具争议性产品的销售	并无售卖任何被禁制或具争议性产品	不适用
G4-PR7		按结果类别划分，违反有关行销推广（包括广告、推销及赞助）的法规及自愿性准则的事件总数	2013年并无违反相关法例	不适用
顾客私隐				
G4-DMA	KPI C2.3, KPI C2.5			72
G4-PR8	KPI C2.5	关于侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉属实个案的总数	2013年并无违反相关法例	不适用
法规遵循（产品责任）				
G4-DMA	GD-C2			53-54
G4-PR9	KPI C2.2	因违反提供及使用产品和服务相关法例及条例之巨额罚款金额	2013年并无违反相关法例	不适用

验证声明



验证声明

香港通用检测认证有限公司对《香港中华煤气有限公司 2013 年可持续发展报告》
可持续发展活动验证声明

验证的性质和范围

香港通用检测认证有限公司经香港中华煤气有限公司(以下简称煤气公司)授权,对 2013 年可持续发展报告进行独立验证。根据 SGS 可持续发展报告验证方法,验证范围包括 2013 年可持续发展报告中的文本、数据、图表。验证范围为涉及煤气公司于香港的业务。

煤气公司的 2013 年可持续发展报告中的信息及报告由其管理层负责。香港通用检测认证有限公司并未参与 2013 年可持续发展报告任何材料的准备。我们的责任是在以下规定的验证范围内表达对文本、数据、图表和声明的意见,旨在告知所有煤气公司的利益相关方。

本报告以基础审查进行验证,所用规章用于:

- 评估报告内容真实性;以及
- 根据《AA1000 保证标准(2008)》评估报告。

验证包括验证前调研、于公司总部采访相关员工及管理层、察看大埔厂房,进行文档和记录审查和确认。

独立审计的财务帐户中的财务资料,并未作为本验证流程的组成部分与来源资料进行核对。

独立性与能力声明

香港通用检测认证有限公司确认我们相对于煤气公司的独立性,对该机构、其附属机构和利益相关方不存在偏见和利益冲突。

验证团队是由具备与此项任务有关的知识、经验和资质的人员组成的,当中包括社会责任主任审核员,环境管理体系主任审核员,职安健管理体系主任审核员,全球报告倡议组织指定讲师。

查证/验证意见

基于描述的方法和进行的验证,2013 年可持续发展报告中包含的信息和资料是准确的、可靠的,对煤气公司在 2013 年 1 月 1 日至 12 月 31 日的可持续发展活动提供了客观和中肯的陈述,使我们感到满意。验证团队认为,该报告可供报告机构的利益相关方使用。

签字:

代表香港通用检测认证有限公司



曾伟明
高级总监,中国及香港
国际认证服务部
2014 年 9 月 4 日
www.sgs.com



梁耀基
主任验证员
国际认证服务部

欢迎提出意见

欢迎就本报告或我们于可持续发展方面的表现提出意见，
请透过电邮或填妥[此问卷](#)。

联络方法

香港中华煤气有限公司
企业安全及风险管理部

地址 📍 香港北角渣华道363号21楼

传真 📠 (852) 2590 6344

电邮 📧 ccd@towngas.com