



煤氣  
Towngas

150 溫馨生活  
每一天 1862-2012



## 常务董事的话



常务董事 陈永坚

欢迎浏览煤气公司《2011年可持续发展报告》。香港中华煤气有限公司于1862年成立，是香港首家公用事业机构，至2012年昂然迈进150周年。在这悠长的岁月里，公司与时俱进，持续发展，与香港同步成长，创造辉煌的成绩。

公司对此深感自豪。但是，我们不能只满足于过往的成就，而是要放眼未来，以这些成就为基础，继续促进可持续发展。公司的可持续发展项目得到持分者的积极支持，以及社会的广泛认同和赞许。我深信我们正朝着正确的方向迈进。

本报告详细报告我们在2011年推动可持续发展的挑战和工作，由为客户提供高效率的优质服务、减少碳排放，以至对社会上有需要的人表达关怀及支持。因此，本报告的内容包括洁净能源和环保项目的资料，以及煤气公司对雇员、客户和社会的企业责任。

年内，我们在内地成立第100个城市燃气项目，并售出第100万台港华紫荆炉具。同时，公司在内地的洁净能源业务也迅速发展，新能源及洁净煤炭项目陆续投产，其中内蒙古的煤制甲醇厂于2011年开始投产，现时正处于试生产阶段。为配合这些业务的发展，我们也开拓煤炭资源及物流业务。

为庆祝公司成立150周年，我们在内部推出一系列以「温馨」为主题的活动，除了对雇员的努力表示谢意外，也藉此加强他们在「煤气大家庭」的归属感。在庆祝的同时，我们不忘实践公司使命，继续为香港和内地的1,500万客户提供安全、可靠的服务，让他们享受更舒适方便的生活。

过去一年，煤气公司在可持续发展的工作表现出色，谨此向所有参与及支持有关项目的人士表示衷心谢意。全赖你们的支持，让我们得到各界认同，获得多项殊荣，包括「2011香港环保卓越计划—界别卓越奖」公营机构及公用事业组别金奖，「全国社区服务先进企业」的荣誉，以及其他多个奖项。期望在未来的日子继续得到大家的支持，让我们在业务上再创高峰，同时履行企业社会公民责任，为社会的可持续发展作出更大贡献。

常务董事

陈永坚

# 关于本报告

本报告汇报公司在可持续发展工作方面的进度，除了阐述公司的愿景、使命、管理策略和企业管治政策外，也详细介绍我们为履行企业社会责任，在不同范畴的工作所达致的成效，由可持续管理系统，以至在环保、健康及安全、社会及经济各方面的表现。

我们每年发表《可持续发展报告》，总结所取得的成绩，检讨所推行的政策，与不同的持分者及社会各界人士分享经验，并且收集他们的意见，使有关工作更臻完善。

本报告通过互联网发表，方便更多人在网上阅览，也可减少纸张的耗用，达到保护环境的目的。此外，我们也印制了《可持续发展报告摘要》，让无法上网的人士也能了解我们在促进可持续发展的工作重点及成绩。

## 报告范围

《2011年可持续发展报告》的内容涵盖的范围与以往的报告相同，包括由2011年1月1日至12月31日公司在香港和内地的企业迈向可持续发展这一

目标的过程中所面对的挑战、取得的成绩及具体的表现。此外，报告也阐述我们在2012年及往后数年的目标及计划，为未来制定长远的规划。

至于公司财务表现的详情，请参阅煤气公司《2011年年报》。期内，公司的股权没有重大转变。我们特别标示出重列于本报告的有关资料，以供参考。本报告的统计资料为确实数字，有关数据已在适当及可行的情况下转化为可供比较的数值。

本报告的内容涵盖公司在可持续发展方面的重要资料，而我们在编写的过程中也参考了持分者的意见，务求能清晰及全面地展示我们在2011年的工作及成绩。独立核证人员亦已就本报告的完整性、准确性、可信性以及其公正和可靠程度进行审核。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及评价。



## GRI 内容索引

本报告根据「全球报告倡议组织」(GRI) 的指引编制，在披露资料方面符合国际认可的标准。

报告书内容	标准披露要求
1. 常务董事的话	1.1, 1.2
2. 关于本报告	
• 报告范围	2.9
	3.1, 3.2, 3.3, 3.5, 3.6, 3.10, 3.11, 3.13
• GRI 内容索引	3.7 <sup>1</sup> , 3.12, 4.2 <sup>2</sup> , 4.7 <sup>3</sup> , 4.10 <sup>4</sup>
3. 2011年成绩重点	2.10
4. 业务概览	2.1, 2.3, 2.5, 2.6, 2.7
	EC – DMA
我们的角色和服务	
• 香港燃气业务	2.2, 2.8
• 内地公用事业	2.2, 2.8
• 新兴环保能源业务	2.2
• 2011年业务表现摘要	2.8
	EC1
5. 可持续发展的愿景	4.8
	EC – DMA, SO – DMA, PR – DMA
• 企业管治	4.1, 4.3, 4.5, 4.6
• 健康、安全、环境及风险管理	4.9, 4.11
	PR1
• 持分者的参与	4.4, 4.13, 4.14, 4.15, 4.16
6. 环保表现	EN – DMA
• 清洁能源	EC2, EN6, EN20, EN26
• 碳足印和资源保护	4.12, EN3, EN4, EN5, EN7, EN16, EN18
• 废物处理	EN22, EN27
• 与持分者合作推动环保	EN26
• 项目管理	

## 报告书内容

## 标准披露要求

## 7. 安全表现

- |           |                    |
|-----------|--------------------|
| • 气体基建安全  | SO1, PR – DMA      |
| • 客户安全    | SO1, PR – DMA      |
| • 职业安全及健康 | LA – DMA, LA7, LA8 |

## 8. 社会表现

- |         |   |
|---------|---|
| • 人力资源  | 4.4<br>LA – DMA, LA2 (部分), LA8, LA11<br>HR – DMA, HR4 |
| • 社会服务  | EC8, SO – DMA   |
| • 供应链管理 | HR2   |

## 9. 2011年目标检讨

## 10. 未来目标

## 11. 主要统计数字

## 12. 核证声明

## 13. 你的回应

2.4

附注：

- 3.7 – 报告范围没有特定限制。
- 4.2 – 根据煤气公司2011年年报内的企业管治报告，董事会主席与常务董事担当不同的角色，而且并非由一人兼任。
- 4.7 – 根据煤气公司2011年年报内的企业管治报告，董事的提名及甄选由全体董事会成员负责。获推荐为新董事的人士应具备各董事认为能对董事会的表现带来正面贡献的技能和经验。
- 4.10 – 煤气公司并无评估董事会表现的正式程序，但全体董事会成员有责任提名及甄选新董事，并检讨董事会的组成，确保董事会兼具集团业务所需的知识及经验。

# 2011年成绩重点



## 业务

对煤气集团而言，2011年是开创纪录的一年。我们公司市值超过1,500亿港元，在内地营运的项目达138个，巩固了集团作为全国性能源供应商和服务商的地位。集团的38,000名雇员服务香港和内地约1,500万客户，合共为大约5,000万人提供服务。

年内，公司在标准普尔对大中华区企业的信用评级中获cnAAA评级，而港华燃气获cnA评级，足证集团实力雄厚。此外，集团于2011年3月发行总额为人民币10亿元的五年期票据，成为本港首家恒生指数成份股公司透过离岸人民币资本市场进行集资。

集团于2011年新增七个城市燃气项目，使在内地成立的城市燃气项目达100个，服务超过1,320万客户，巩固了集团作为内地最大城市燃气集团的领导地位。燃气销售量增至103亿立方米，较上一年增长21%。



## 环保

截至2011年底，集团主力拓展环保能源业务的易高环保投资有限公司（易高）所营运的项目增至20个。除了洁净能源如堆填区沼气和煤层气的项目外，洁净煤炭的利用也随着内蒙古的甲醇厂和煤炭资源项目相继投入运作而迅速发展。同时，我们在内蒙古投资煤矿项目，并于山东建设一个物流平台，以便运送煤炭。

由于2010年在内地举办的减碳比赛非常成功，内地合资公司于2011年再次举办此项活动，共收到47个减碳方案，在年内减碳10,000吨。



## 雇员及社会

公司于2012年迈进150周年，我们特别在内部推出一系列以「温馨」为主题的活动，以加强「煤气大家庭」的温馨文化，也表达我们对雇员的关怀。

自1999年在香港成立至今，煤气温馨义工队的服务时数累计超过326,000小时。年内，义工队连续四年获社会福利署颁发「最高服务时数奖（私人团体 — 最积极动员客户参与奖）」冠军。



## 健康及安全

年内，按照世界卫生组织安全社区的准则，公司获认证为「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。

2011年，在香港录得的工业意外共有10宗，为历年来最低的纪录，当中并无严重伤亡。





## 主要奖项

公司连续三年荣获权威商业杂志《亚洲周刊》颁发的「全球华商一千 — 香港区最绩优企业大奖」，并在香港十大华商中排名第八位。

此外，我们也获得由美国培训与发展协会颁发的「最佳学习企业奖」，以表扬公司在内地合资企业建立企业文化和培育人才方面的卓越成绩。美国培训与发展协会是世界著名的职业培训及绩效管理的研究组织，致力推广企业的学习成果和优秀经验。

在健康、安全及环保方面，我们于2011年获得以下奖项：

- 「2011香港环保卓越计划 — 界别卓越奖」公营机构及公用事业组别金奖
- 「香港职业安全健康大奖」
  - 「安全管理制度」金奖
  - 「职安健年报」金奖
  - 「安全表现大奖」
- 「香港绿色企业大奖」— 「优越环保管理奖」银奖
- 「卓越级别」减废标志
- 「良好级别」清新室内空气标志

# 业务概览



香港燃气业务

内地公用事业

新兴环保能源业务

2011年业务表现摘要

香港中华煤气有限公司(煤气公司)于1862年成立，是香港首家公用事业公司，至2012年昂然迈进150年。

成立初期，公司主要为本港的街灯供应煤气，提供照明服务。在这150年来，公司的业务不断拓展，现时已成为香港和内地主要的能源供应商，并且积极发展绿色能源，为保护环境作出贡献。截至2011年底，我们公司市值超过1,500亿港元，在内地营运138个项目。集团的38,000名雇员服务香港和内地1,500万客户，合共5,000万人提供管道燃气以及其他公用事业服务。

集团在香港的主要业务包括生产及输配煤气、销售煤气及各类煤气炉具，并提供全面的售后服务。

至于内地的业务则包括上、中、下游燃气项目，由气源开发及输送，以至城市管道燃气项目。同时，业务亦趋向多元化发展，包括经营电讯、屋宇设备工程、水务及污水处理等。

近年，我们积极拓展新兴环保能源业务，投资发展多个开创先河的项目，例如堆填区沼气和煤层气的应用，以及煤基能源的研究、开发和应用。展望未来，我们将继续研究采用更多创新的方法去生产洁净能源。



## 公司奖项

- 标准普尔对大中华区企业的信用评级：煤气公司获cnAAA评级
- 标准普尔对大中华区企业的信用评级：港华燃气获cnA评级
- 连续三年获《亚洲周刊》颁发「全球华商一千一 香港区最绩优企业大奖」
- 获《资本壹周》颁发「2011杰出上市企业大奖」
- 于《大公报》以及多家金融机构合办的「2011中国证券金紫荆奖」中选为「十二五期间最具投资价值上市公司」
- 获经济杂志社、中国产业报协会等机构选为「中国公用事业服务公众满意最佳典范品牌」

## 2011年营运统计数字

香港	内地
客户数目 175万	客户数目 1,320万
燃气销售量 28,147百万兆焦耳	燃气销售量 103亿立方米
供气网络 管道网络长3,497公里	供气网络 管道网络长47,758公里



## 我们的角色和服务

### 香港核心业务

香港中华煤气有限公司	煤气生产及输配 销售煤气及煤气炉具 提供全面售后服务
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	炉具测试

### 内地燃气业务

港华投资有限公司	管理公司在内地的公用业务投资
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	在香港及内地经营加气站 在香港兴建及营运航空燃油设施 开发及应用新兴环保能源，例如煤层气、煤矿瓦斯及煤基化工等 在内地发展煤炭资源、气体基建、物流等项目
------------	---



## 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）	制造用于接驳燃气和供水管道系统的 聚乙烯管件
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	煤气管、水管、渠道等设施的安装工程 应用非开挖技术的公用服务设施更换及 修复工程 专业土木及屋宇设备工程服务。
卓诚工程有限公司	提供厂房的设计及兴建服务 在香港规划及营运堆填沼气应用项目
卓度计量技术（深圳）有限公司	开发及生产电子煤气表，为燃气业提供 智能抄表解决方案

## 香港燃气业务

受惠于内地经济持续增长，访港旅客人数大幅上升，加上2011年冬季的气温较上年度为低，有助煤气销售量的增长。年内，煤气总销量达28,147百万兆焦耳，较2010年增加2.1%。

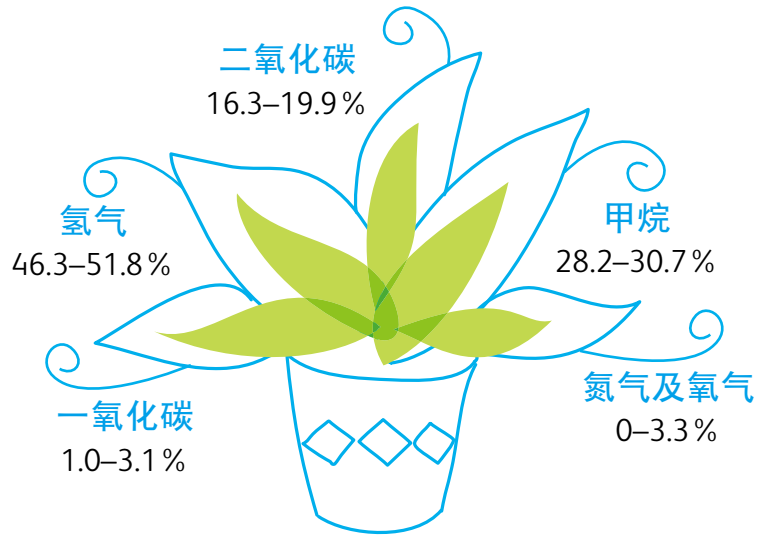


煤气公司为本港175万客户供应煤气，有赖完善的基建设施。这些设施包括两家分别位于大埔和马头角的煤气生产厂房，以及总长度约3,500公里的供气管道网络，连系香港大部分的地区。两家厂房每天可生产1,226万标准立方米煤气，让客户可享用源源不绝的煤气供应，可靠程度逾99.99%。

我们致力提供快捷简便的一站式服务，为客户带来方便舒适的优质生活。煤气公司的24小时客户服务热线和遍布全港各区的客户中心，让客户更感方便。我们提供亲切和高效率的服务，全面照顾客户的需要：除了提供即日安装及维修服务外，并且推出各款专为香港市场而研发的炉具，具备不同的设计和功能，以满足不同客户的需要。此外，为了进一步加强优质服务，名气廊为客户提供不同的优质生活体验，由社区计划、企业团队培训课程、烹饪工作坊，以至美酒鉴赏讲座等。



煤气的化学成分



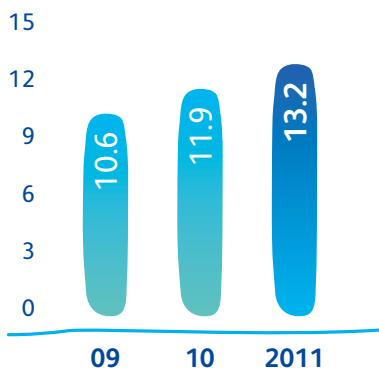
	2011	2010
客户数目截至12月31日	1,750,553	1,724,316
煤气销售量 (百万兆焦耳计)	28,147	27,578
现有设备生产量 (每小时千立方米计)	511	511
每日最高需求量 (千立方米计)	6,742	6,191
供气网络长度 (公里计)	3,497	3,464

## 内地公用事业

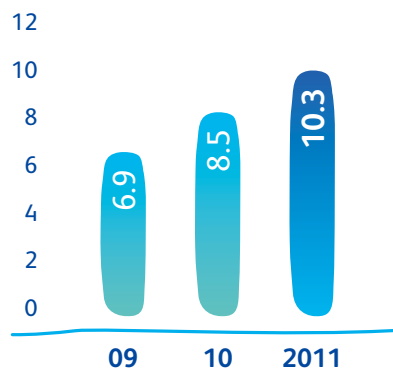
随着内地经济蓬勃发展，集团的内地业务也高速增长。我们于2011年成立了18个新项目，在全国21个省、直辖市和自治区合共营运138个项目，包括上游、中游、下游的城市燃气项目；水务、电讯以及新兴环保能源项目。



城市管道燃气项目的客户数目  
(截至12月31日，百万计)



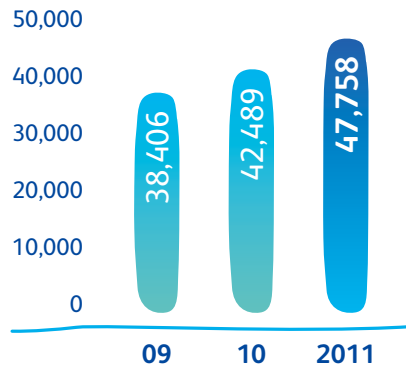
内地合资公司的燃气销售量  
(十亿立方米计)





2011年，内地的城市燃气业务发展迈进了重要里程碑。集团于年内新增7个项目，截至年底内地的城市燃气项目达100个，遍布19个省、自治区和直辖市；客户数目增至1,320万，而燃气销售量较2010年增加21%至103亿立方米。

城市管道燃气项目的供气网络长度(公里计)



## 新兴环保能源业务

年内，新兴环保能源业务继续飞跃发展。随着越来越多新项目投产，集团的收入和盈利持续增加。十多年来，易高作为集团环保能源业务的舵手，不断发展，由最初经营两个项目，到现在于香港和内地营运的项目已增至20个。

目前，易高的业务主要分为三个范畴：在能源物流及基建设施方面，我们在香港经营专用石油气加气站，并且在内地经营压缩天然气和液化天然气加气站，为两地的车辆提供洁净燃料。此外，易高也兴建及营运航空燃油设施，为赤蠟角香港国际机场的航机提供燃油。该设施已于2011年全面投入运作。

在香港的两个堆填沼气应用项目，加上在内地的液化煤层气设施，以及正在建设中的煤矿瓦斯厂房，继续将可再生废弃资源转化为有用的能源。位于内蒙古的煤制甲醇厂于2011年投产，成为首个投入运作的煤炭清洁利用项目，有助集团拓展洁净煤炭能源业务。再者，易高在内地发展的煤矿项目以及用于运送煤炭的物流平台也于年内投产和建设，进一步推动有关业务的发展。

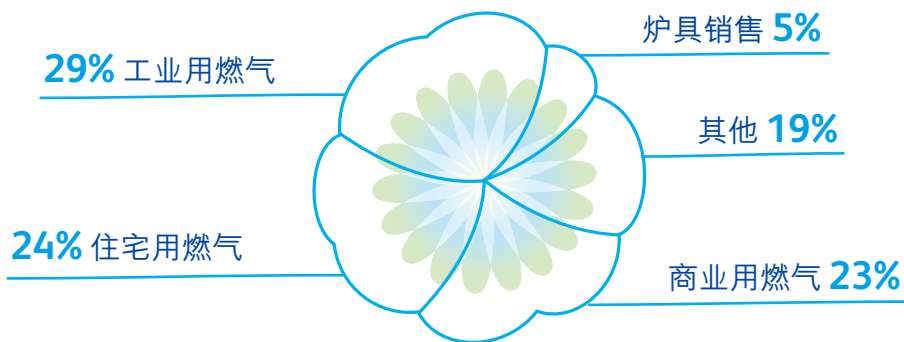


## 2011年业务表现摘要

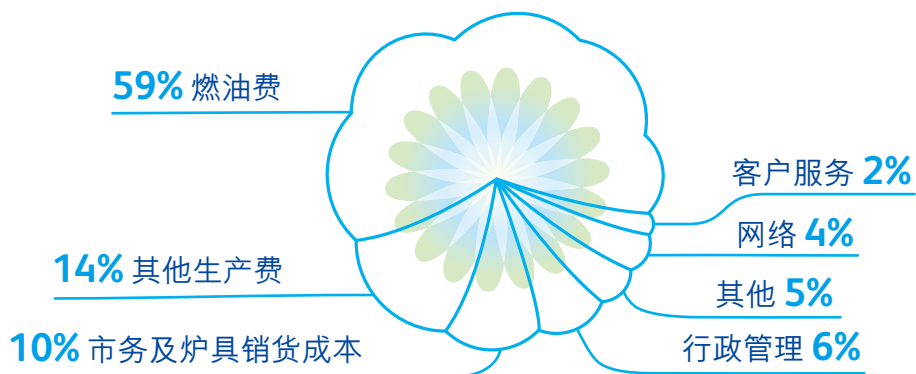
### 2011年财务指标

营业额	HK\$ 22,427 (以百万元计)
资本支出	HK\$ 4,730 (以百万元计)
人力成本	HK\$ 1,700 (以百万元计)

### 营业额分析



### 支出分析



# 可持续发展的愿景

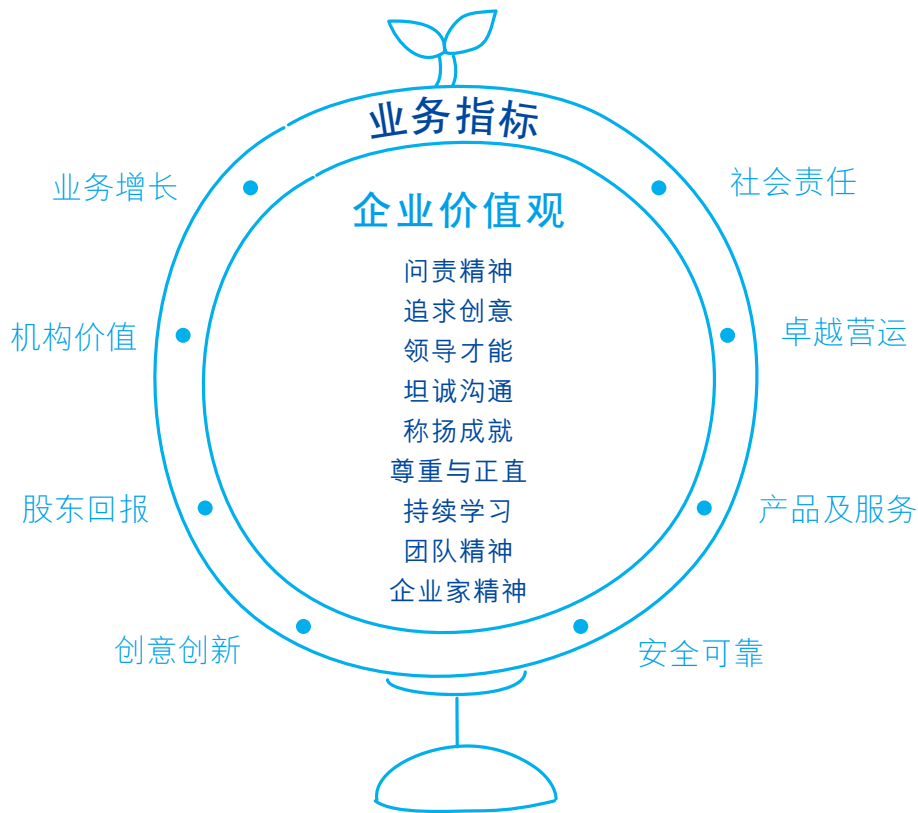


在现今的商业社会，企业的运作与其所处的社会息息相关。要达致可持续发展，必须采取负责任及公平公正的态度，关注及保障客户、股东、业务伙伴和公众的权益，并且要承担对环境的责任，确保我们身处的社区以至地球能够长远发展。因此，我们积极履行企业社会责任，并且制定完整的

策略，结合集团的业务目标和企业价值观，当中包括在业务的每一个环节推动环境、社会和经济可持续发展的政策。

我们以公司的愿景、使命及价值观作为可持续发展政策的基础，提出了清晰的目标和达成这些目标的方法。





我们奉行严格的商业及道德标准，包括准确披露会计及财务资料，遵守香港的法例、上市规则及法规，以及采纳适用的守则及标准作为衡量表现的指标。

因此，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：

- 防止贿赂及贪污
- 平等机会
- 公平交易
- 结社自由，以及
- 利益冲突

我们亦已为供应商制定企业社会责任守则。

我们的业务目标不是仅仅遵守现有的法律和指引而已，而是不断开发和推出创新、效益高而又环保的产品和服务，合乎国际最严格的标准，为客户缔造更优质的生活。

## 企业管治

集团的企业管治建基于我们与不同持分者的紧密关系，彼此互相信任。良好的企业管治不单有赖在业务的每一个环节采用问责制度及保持高透明度，同时我们致力满足持分者的需要，在保障他们的最大权益之余，也克尽对社会的责任。

董事会是煤气公司的最高管治组织，由九名成员组成，包括两位执行董事及七位非执行董事。七位非执行董事当中，有三位为独立非执行董事。董事会对集团的业务、策略及财务表现承担最终责任，也负责确保集团的企业管治表现维持于高水平。为此，董事会成立了四个委员会，加强内部监控：

**审核委员会：**检讨集团目前的财务状况，考虑审核报告的性质及范围，以及确保内部监控体制按照适用的标准及惯例运作。

**薪酬委员会：**就董事及高级管理人员（该等高级管理人员皆为公司之执行董事）的薪酬政策及架构向董事会作出建议，并参照董事会不时订定的企业目标，检讨执行董事的特定薪酬待遇。

**退休计划投资委员会：**负责管理退休计划事宜，并就投资政策向受托人提供意见。

**财资委员会：**就集团的财资及投资事宜负责检讨，建议及制定策略。

有关各董事的个人资料连同董事会及各委员会的组成和运作详情，请参阅煤气公司 [2011年报](#)。

于截至2011年12月31日止的年度，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《企业管治常规守则》的所有守则条文。

## 健康、安全、环境及风险管理

作为能源界的主要营运商，我们在业务运作的过程中，除了跟其他商业机构一样要处理日常工作中所遇到的一般风险外，更要面对火灾、爆炸等较高的风险。有见及此，我们在实行健康、安全及环境管理政策时基于两大原则：首先，雇员和客户的安全，以及基建设施的维修和运作是最为重要的；其次，我们致力发展成为亚洲首屈一指的能源供应商及服务商，不断提高安全标准和专业水平。

### 我们的企业健康、安全及环保的政策与管理架构

根据煤气公司的企业健康、安全及环保政策，公司业务的经营不可对雇员、承办商、客户及公众的健康、福祉及安全构成风险。与此同时，我们亦致力保护环境。



因此，我们竭尽所能：

确保职业安全和健康，同时尽量减低对健康、安全及环境构成的风险。

持续改善表现，达致零意外及卓越的环保成绩。

在营运、应用及服务的层面，消除健康、安全及环境的潜在危险。

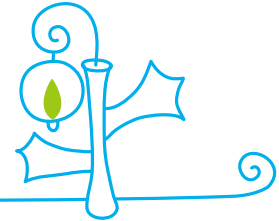
就所有大型工程进行有需要的健康、安全及环境影响评估，并就日常业务运作进行定期的健康、安全及环保审核。

透过教育及训练，提高雇员、承办商及业务伙伴对健康、安全及环保的意识及警觉。

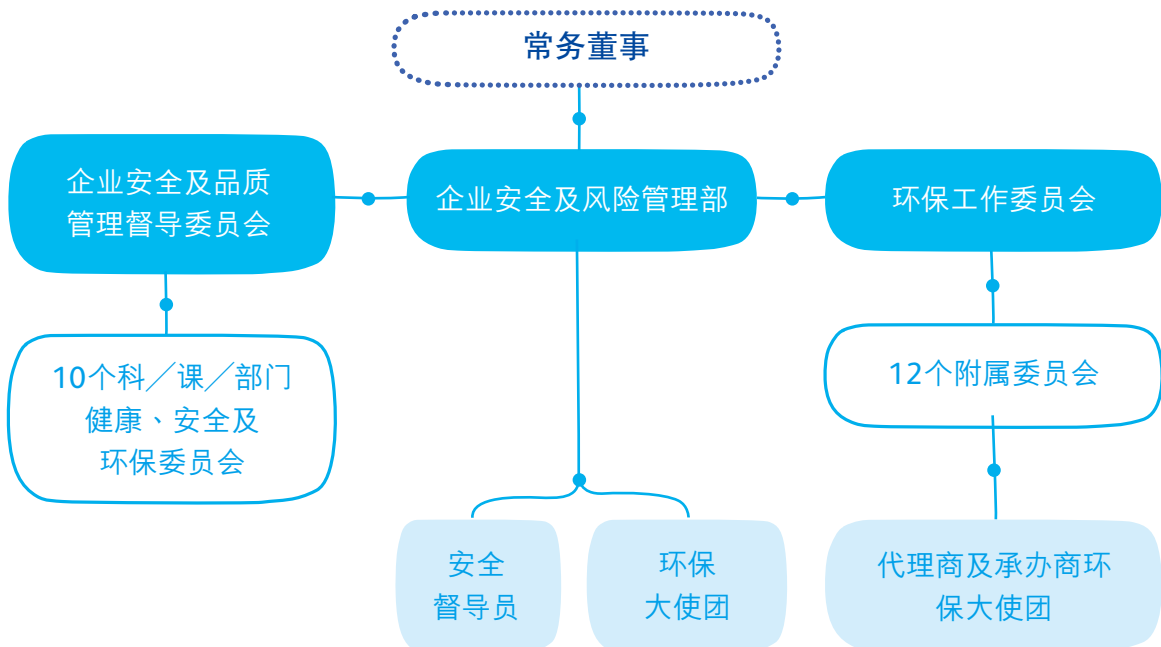
全面遵守有关法例。

使用更多环保物料及科技，提倡循环再用及节约资源。

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，以及环保工作委员会的支援下，协调、监察和调控煤气公司于健康、安全及环保方面的表现和措施。此外，公司透过举办培训课程，并委任环保大使及安全督导员，向雇员、代理商和承办商宣传健康、安全及环保的讯息。



### 健康、安全及环保管理架构（香港）



企业安全及风险管理部亦透过港华投资、港华燃气、易高和个别内地公司的安全及风险管理部，为集团在内地的公司提供健康、安全及环保方面的支援。每家公司的安全及风险管理部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。





「煤气公司把职业安全及健康视为企业核心价值，与企业的愿景和发展策略同样重要。该公司的《可持续发展报告》明确指出，完整而周全的职业安全及健康管理系统不但使公司在职业安全及健康与公众安全两方面表现出色，也有助提高生产力。」

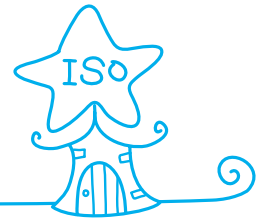
香港职业安全健康局总干事  
邓华胜

## 认可与认证

我们以最严格的国际标准、法例及行为守则作准绳，致力确保业务完全符合法定要求；保持卓越的产品及服务质素；保障雇员、客户及公众的安全，并促进公司的可持续发展。我们的努力获得主要的质量认证机构的肯定，内部的健康、安全及环境管理系统取得多项国际认证。

公司不同的管理系统每年须由内部审核部门和认证机构进行审核。因此，我们于2011年推行联合审核计划，在同一时间审核 ISO 9001、ISO 14001、OHSAS 18001和PAS 55四个管理系统，节省不少时间和开支。





## 管理系统认证

公司/附属公司/  
合资公司

标准

认证/  
核证年份

设施

### 香港业务

香港中华煤气  
有限公司

国际安全  
工作场所计划

2011

香港业务

ISO 14064-1

2008

香港业务

PAS 55

2007

煤气生产厂房、煤气鼓、  
输配网络、室外立管和  
煤气表

OHSAS 18001

2005

香港业务

ISO 14001

1999

大埔厂房

ISO 9001

1996

大埔厂房及煤气运输网络

1995

马头角厂房

1994

住宅项目

卓裕工程有限公司

OHSAS 18001

2007

燃气安装工程、地下公用  
设施的安裝及更換工程，  
以及燃气厂房和其他非开挖  
工程

ISO 9001

2000

香港业务

易高环保投资  
有限公司

ISO 14001

2011

航空燃油设施

OHSAS 18001

2011

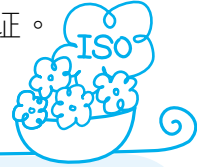
航空燃油设施

OHSAS 18001

2008

石油气加气站

集团旗下不少内地公司亦获 ISO 9001、ISO 14001 及 OHSAS 18001 认证。



### 内地公司在2011年获得的认证

丹阳	ISO 9001 OHSAS 18001	
东永	ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001	
宜兴	ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001	
潍坊	OHSAS 18001	
芜湖	ISO 18001:2007	
绵阳	OHSAS 18001	
中江	OHSAS 18001	
桐乡	ISO 14001	
山西	OHSAS 18001 ISO 14001	易高煤层气液化厂 易高煤层气液化厂

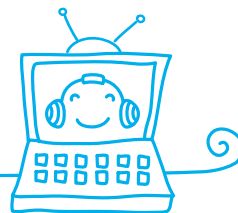
附注：

国际安全工作场所计划	在世界卫生组织安全社区的框架下所定的标准	
ISO 9001	质量管理体系标准 (由国际标准化组织颁发)	
ISO 14001	环境管理体系标准 (由国际标准化组织颁发)	
ISO 14064-1	温室气体排放审计及报告标准 (由国际标准化组织颁发)	
OHSAS 18001	职业健康安全管理体系规范 (由英国标准协会颁发)	
PAS 55	资产管理 — 优化管理有形基建资产的「公开规范」(由英国标准协会颁发)	

## 持分者的参与

要推动持分者的参与，必须采取开明的态度，与他们建立互信，并且乐于聆听他们的意见。因此，我们成立客户服务关注小组，建立双向沟通的渠道，与客户、业务伙伴和公众加强联系。透过这个有效的沟通渠道，能促进持分者的直接参与，互相交流经验，我们也可收集他们的意见，除了有助增进双方的了解，使大家以更开明的态度沟通，同时也有助建立更紧密的合作关系，使集团的可持续发展得到持分者的认同。

由于在香港成立的客户服务关注小组成效显著，我们在内地超过60家合资公司也成立类似的小组，走进社区与客户加强沟通。为了与本地社区建立更紧密的联系，我们进一步成立区议会联络小组，由30多名经理组成，定期与18区的区议员直接联络。透过小组的工作，我们不但更了解客户和社区的需要，也有更多机会参与地区活动。



### 主要持分者及沟通渠道

#### 主要持分者

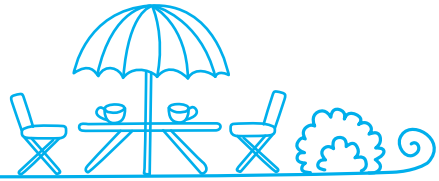
#### 沟通渠道

#### 雇员

- 意见调查
- 雇员建议计划、通讯刊物、内联网、萤幕保护程式
- 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）
- 策略规划圈（内地）

#### 社区人士

- 区议会联络小组
- 社区公益活动
- 地区防火委员会
- 客户服务关注小组



## 主要持分者

## 沟通渠道

专业团体、同业、  
监管机构

公共事业安全及职业健康政策委员会

商界环保协会

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

通讯刊物、账单附寄单张、宣传单张

上门维修服务、安全检查、客户服务关注小组、安全讲座

意见调查、关注小组、客户中心

宣传及社区活动

管理处／业主立案法团

客户服务热线

## 股东

参观煤气公司设施

股东周年大会及投资者简报会

中期年报、年报

承办商、代理商及  
供应商

持续的审计

管理层会议

代理商及承办商环保训练课程

研讨会及工作坊

非政府机构／  
环保团体

绿色伙伴计划及地区合作计划

## 其他持分者

出版可持续发展报告，并在编制时收集持分者的意见

公司网页、社交媒体及手机应用程序

制作刊物及小册子

# 环保表现



清洁能源

与持分者合作推动环保

碳足印和资源保护

项目管理

废物处理



全球气候变化的问题日趋严重，大家必须共同合作解决当前的危机。作为区内主要的能源供应商，我们一直以来极度关注这个问题 — 从煤气公司的愿景和使命，可见我们致力保护及改善环境的决心。多年来，这种保护环境的企业价值观植根于我们的心中。早于1973年，我们开始使用较洁净的石脑油代替重油作为煤气生产原料；而在煤气公司《1974年年报》，我们也表明对环保的重视：「1970年代的工业，不应只限于讲求效率及利润，而应该更进一步，认识我们在现代化社会中的责任，为保护及改善四周环境而共同努力。」

为了推广保护环境的企业文化，并且加强在香港的环保工作，我们于2011年在公司内部设立绿色发展督导委员会，除了就有效使用能源、减少排放污染物、保护天然资源，以及废物管理和循环再用多个范畴，制定20个重要环保表现指标外，并且为一款常用煤气炉进行碳足印研究。

我们在业务运作的过程中积极推行环保措施，全面遵守所有环境指引、标准和法例，在年内亦没有收到任何相关的警告。我们在环保方面的努力得到社会各界的认同，在年内屡获殊荣，包括「香港环保卓越计划 — 界别卓越奖」— 公营机构及公用事业界别的金奖；由环保促进会颁发的「优越环保管理奖」银奖；并且再度获颁「恒生·珠三角环保大奖」的「绿色奖章」。

## 清洁能源

煤气不但较其他能源更洁净环保，而且在生产过程中使用天然气这种目前最洁净的化石燃料，为公司开拓环保能源业务。其后，我们更积极将废弃资源如堆填沼气和煤层气转化为宝贵的能源，并且致力开发、研究及发展新兴环保能源和非常规能源，例如发展煤炭清洁利用技术，以及研究生物质能的应用。



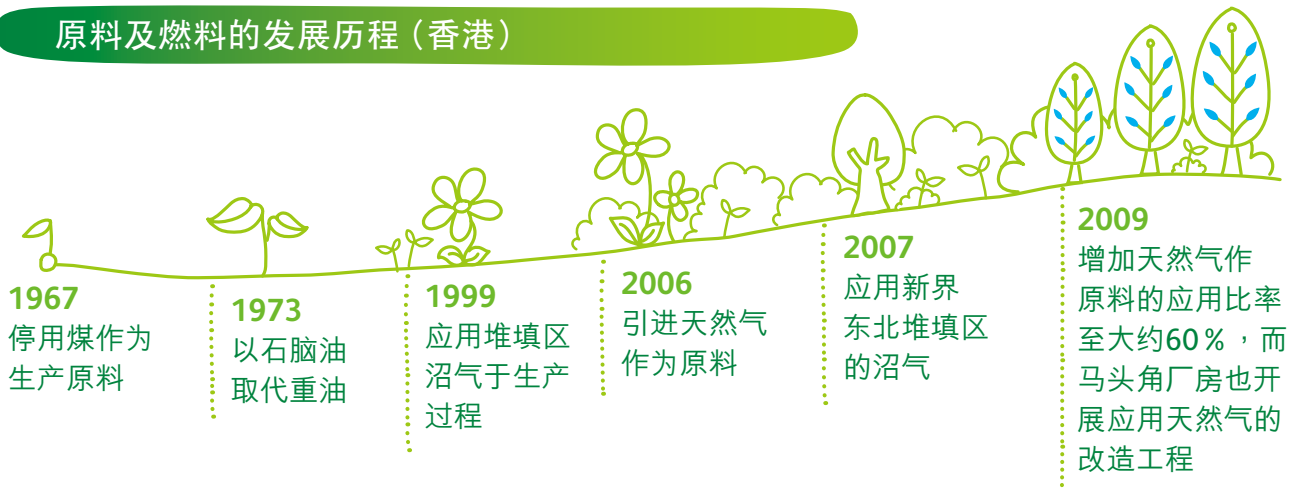
「煤气公司在生产过程中善用更洁净的能源：利用堆填沼气为燃料，并以天然气为原料，使煤气更洁净环保。其中尤其以堆填沼气的应用，可避免将这种可再生能源白白浪费掉，创造双赢的局面。」

香港地球之友副总监  
刘祉锋

## 环保能源业务

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。而香港生产厂房的运作、运作架构及环境管理系统，在2000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。

### 原料及燃料的发展历程（香港）



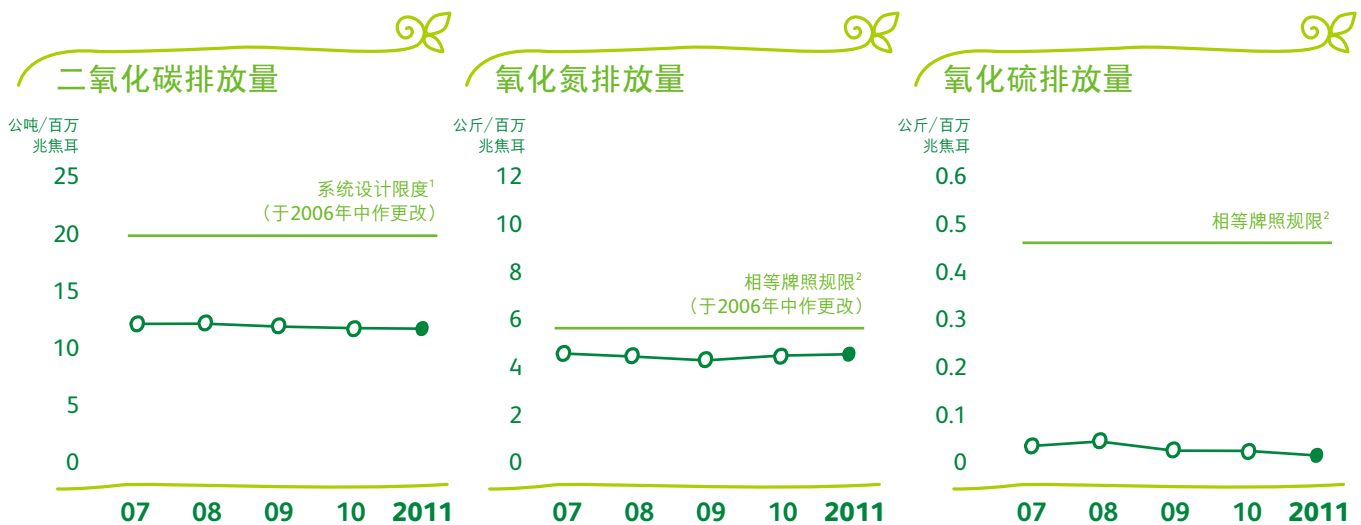


## 天然气

我们实践清洁能源的理念早于1967年，停用煤作为生产原料；至1973年，煤气生产过程作出了重大的改进，我们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，我们进一步引进天然气作为生产原料。天然气是一种更洁净的能源，大大减低二氧化碳、氧化氮及氧化硫的排放，有助改善本港的空气质素，缓和气候变化及全球暖化。

过去数年，我们逐步增加天然气使用比率，至2011年底约占原料总用量的60%。我们现正铺设管道从大埔厂输送天然气至马头角厂，预期工程于2012年完成，届时天然气的使用比率将会进一步增加。

### 香港煤气生产厂的排放量



备注：

- 1 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。
- 2 「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2010年度之生产率(百万兆焦耳/小时)。

我们在内地的城市燃气项目以供应天然气为主，温室气体的排放量极低。由于内地政府推行洁净能源政策，预期在未来天然气将成为主要的洁净能源。随着我们的城市燃气业务不断扩展，将可为国家发展洁净能源作出重大贡献。

## 洁净车用燃料

2000年，我们开始积极拓展清洁能源业务。易高环保投资有限公司(易高)在香港兴建及经营五个专用石油气加气站，为18,000辆的士及大部分公共小巴提供石油气加气服务。其后，我们将车用燃料业务扩展至内地，现时在陕西、山东、山西、辽宁、河南和安徽各省成立了九个压缩天然气和液化天然气加气站，除了为周边地区的重型运载车提供燃料，也为邻近的集团城市燃气公司提供气源。随着技术不断发展，使天然气这洁净能源可以替代柴油用作其他交通工具的燃料，预期将会更广泛应用。

## 转废为能

### 堆填区沼气

煤气公司在堆填区沼气的应用方面开创先河，成为香港首家机构应用这种「废弃资源」作商业用途。我们于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，该项目成为世界上一项规模宏大的「绿色」能源回收和应用项目。现时，煤气生产用的能源中约有2%是堆填区沼气。使用沼气不但可减少温室气体的排放——每年减少排放约45,000吨二氧化碳，同时可减少耗用约14,000吨石脑油。由于堆填区沼气的应用对保护环境有莫大裨益，我们将继续与政府及堆填区营运商商讨，研究应用香港其他堆填区沼气的可行性。



「煤气公司在香港积极推广和应用环保能源。该公司对可持续发展的愿景促使他们将香港的废弃资源转化为「环保能源」作商业用途。这个项目取得的成绩不但可增强投资者对类似的可再生环保能源项目的信心，也可突显对现有资源能够灵活善用所带来的社会和环境益处。」

远东环保垃圾堆填有限公司  
新界东北堆填区项目经理  
廖祖德

## 煤层气及煤矿瓦斯项目

凭藉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，与堆填区沼气相近，一般被视作废物，在采煤过程中燃烧掉。

液化厂采用与一家科研机构共同开发的深冷液化技术，在摄氏零下162度将已净化的煤层气转换为液体。液化煤层气的密度比煤层气高600倍，方便以槽车经公路运送至各地。2008年12月，首辆载有液化煤层气的槽车出发，为集团在内地的新兴环保能源发展的里程碑。液化厂现已全面投产，加上在2011年3月建成的第二期厂房，每年总产量可达2.5亿立方米。

液化煤层气是一种既安全又环保的能源，可提供洁净而优质的燃料，并且易于运送。在煤矿内抽出煤层气这种极度易燃的气体，不但为矿工提供更安全的工作环境，而且可以将这种造成严重污染的废弃资源转化为宝贵的资源。由于应用液化煤层气有许多好处，我们在市场上寻求更多机会发展有关的业务，现时正研究开发一个位于贵州的煤层气井的可能。



2009年，煤气公司的煤层气液化厂房获《金融时报》和中国国际商会选为中国五十个具有最高投资价值的洁净能源项目之一。

## 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也取得卓越成绩，在业界享有盛名。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，再将合成气转化为多种有用的产品。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氧化硫和氧化氮，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。

2010年，我们将计划付诸实行，在内蒙古兴建煤制甲醇厂，将这种煤炭清洁利用技术用于生产甲醇。厂房现已进入试生产阶段，预期于2012年全面投产，每年可生产200,000吨煤制甲醇。甲醇是用途广泛的化工原料，也是高效能的清洁燃料，因此有极大的市场发展潜力。

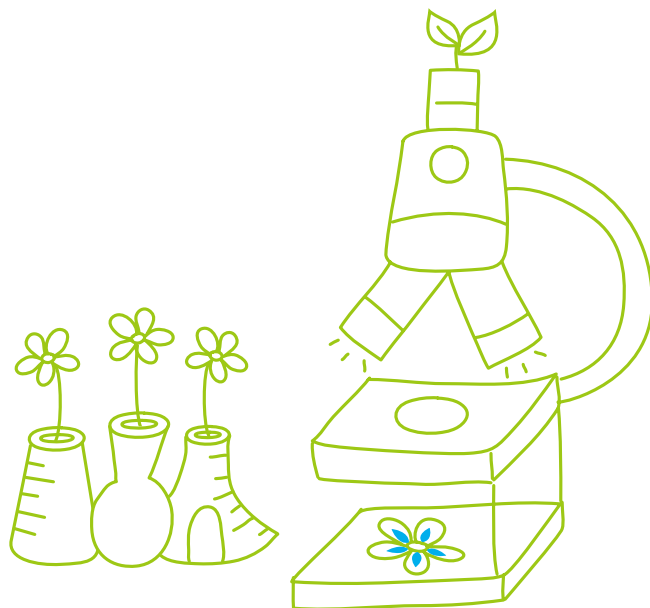
第二个煤基化工项目在江西省丰城成立，利用焦煤生产焦炭，工程预计于2012年完成。所生产的焦炭将会用于钢铁业，而在生产过程中的副产品焦炉煤气将会供应给邻近由集团营运的城市燃气网络。

另一方面，我们也发展多个煤炭资源及能源物流项目，以配合清洁煤炭能源业务的扩展。这些项目包括在内蒙古开发的一个新煤矿，为甲醇厂供应煤炭；另一个煤矿同样位于内蒙古，是集团首个露天煤矿。为了推动清洁煤炭能源业务的发展，我们也在山东省建立一个物流平台，以便运送煤炭，现时该项目正在建设中。物流平台建成后，将通过铁路运输连接上游供应商，而在下游方面，将通过水路直达上海和长江一带。



## 新兴环保能源发展

我们除了发展清洁煤炭能源业务外，也不断寻求各种创新方法生产洁净燃料。2010年，易高设立新兴环保能源研究及发展中心，并与多家本地及海外的科研机构紧密合作，致力研究生物质能的应用，以及可再生能源及废弃资源的应用。目前，我们正研究应用即将成立的有机资源回收中心所产生的沼气的可能。这些新兴环保能源项目对集团未来的业务增长及可持续发展固然重要，同时我们也期望能藉着这些项目为推动洁净能源的发展作出贡献。

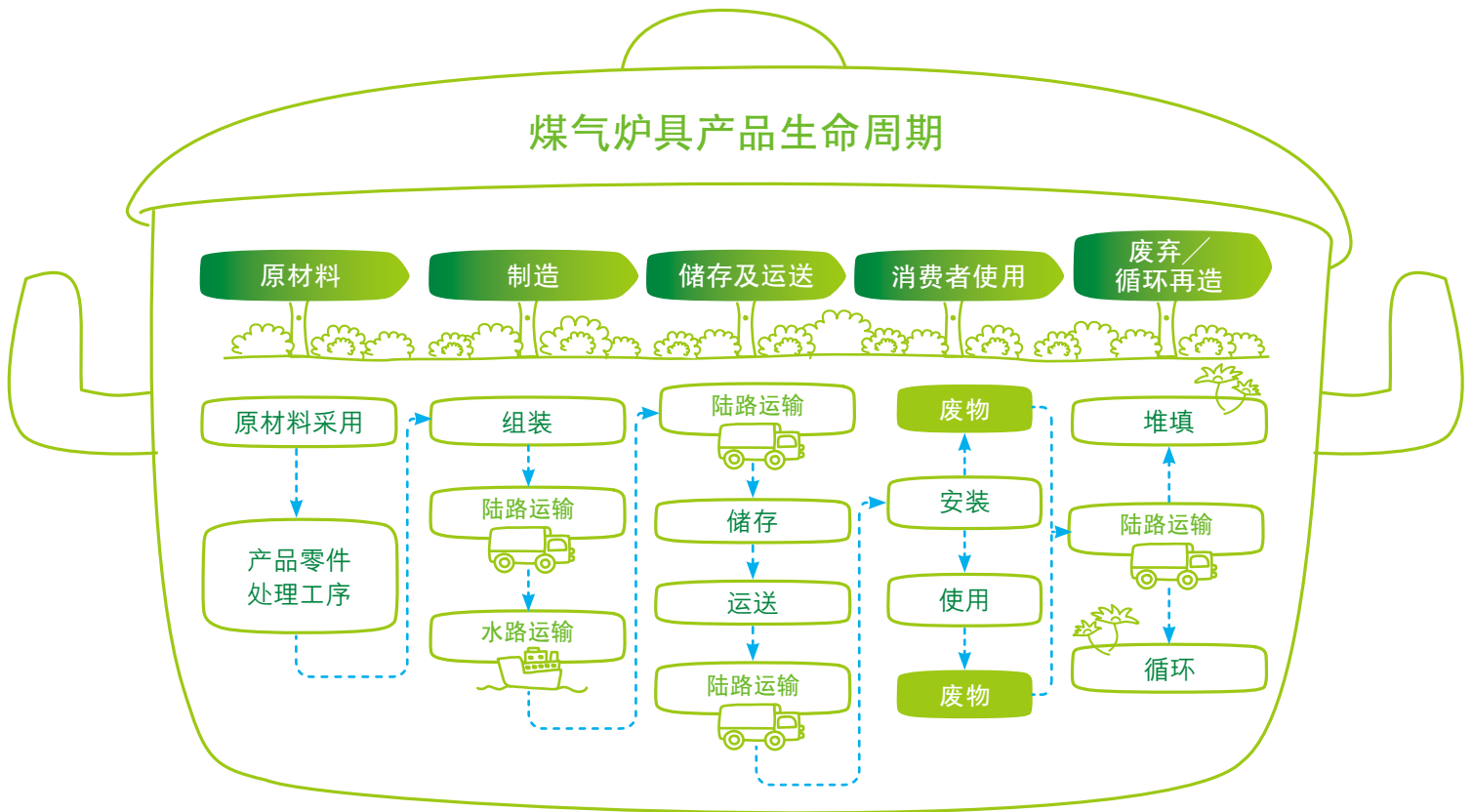


## 碳足印和资源保护

### 碳足印

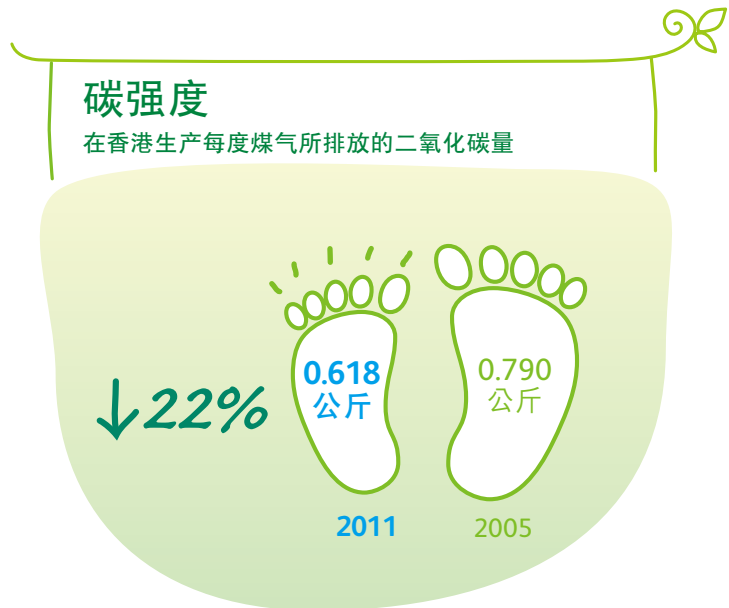
我们于2008年完成首次碳审计，此后便持续进行碳排放审计，并由2009年开始将这项措施推展到内地的公司。煤气公司参加由香港政府举办的「绿色香港·碳审计」计划，成为首批「碳审计·绿色机构」，并签署了「减碳约章」，致力减少碳排放。

煤气公司以《香港建筑物的温室气体排放及减除的审计和报告指引》及世界资源研究所世界可持续发展工商理事会联合编制的《温室气体核算体系》为蓝本，制定审计程序进行碳排放审计。这个审计程序在2008年取得ISO 14064-1核实，符合国际标准。对我们而言，碳排放审计是非常重要的，不但为煤气生产过程的碳排放量提供计算标准，也可确立碳排放审计的程序。





为了进一步减少碳足印，并为客户提供更环保的产品，新成立的环保发展督导委员会为一款常用煤气炉进行碳足印研究。研究的范围包括炉具整个生命周期，由原料的购置、处理及使用，以至炉具的生产、储存、运输及分销每一个程序；同时也考虑产品的用途、弃置和回收的可能。



继2010年在内地举办的减碳比赛非常成功，我们于2011年再次举办此项活动，同样取得理想的成效，共收到47个减碳方案，于年内减碳10,000吨，相当于430,000棵树每年吸收的碳排放量。来自苏州华衍水务的得奖方案，建议如何防止雨水流入污水系统。这个简单意念使我们每年减少处理300万吨污水，节省的开支逾人民币300万元，也可减少排放885吨二氧化碳。



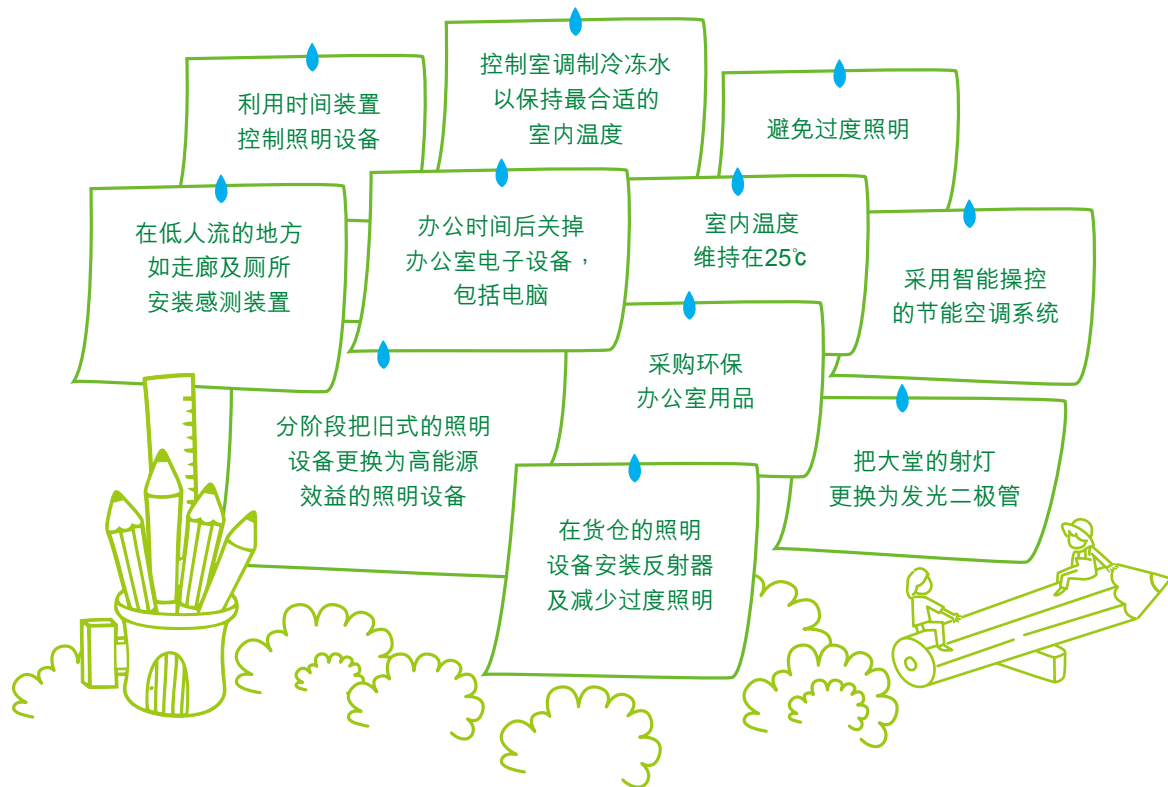
「过去两年，内地的减碳比赛共收到85个减碳方案，每年减碳23,000吨，不但节省成本，更可有效减碳，相当于995,000棵树每年吸收的碳排放量。」

### 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。



### 在煤气公司总部大楼推行的节约能源措施



### 节约用电

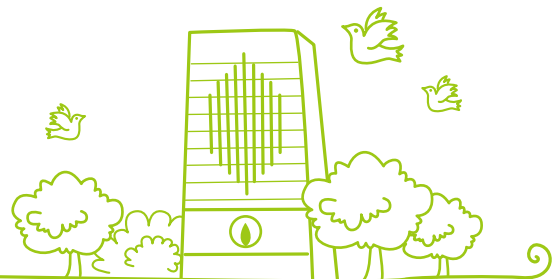
尽管香港的总部大楼在机电工程署的能源效益注册计划下，获评为节能建筑物，我们仍不断致力提高能源效益，大楼于2010年更获香港绿色建筑协会的「白金」级别(5/04版本)。2011年，我们更深入研究香港建筑环境评估法新版本(V1.1版本)与现时版本的差距，因而获提升评级。香港绿色建筑协会所采用的建筑环境评审法，是香港最完善及全面的建筑环保表现评估工具。



我们在节能的同时，也着重提高室内空气质量。总部大楼的室内空气质量获环境保护署评为「良好级别」；此外，大楼也获环境保护运动委员会颁发「良好级别」清新室内空气标志。为了进一步提高室内空气质量，我们不断改善有关设施，并完成主要通风装置的更新工程。

在业务运作上，我们继续在这方面节约用电。由2010年开始，我们在客户中心大规模引进发光二极管，电费支出大幅减少三分之二。至2011年底，20家客户中心有18家已转用发光二极管，估计共可节省75,000千瓦小时的电力。

此外，我们持续以T5光管取代T8光管，并且增加发光二极管的应用，2011年在总部大楼减少耗用约89,900千瓦小时的电力，减少排放63吨二氧化碳。为了进一步提高能源效益，我们现正研究更多节约用电的方法，例如在货仓应用电磁感应灯；在升降机节省能源的措施；在停车场和楼梯安装发光二极管；将屋顶的中央空调冷却系统转为更环保的水冷模式，并且在香港的数据中心实行节能措施。



### 能源消耗量

	2011	2010	2009	2008
总部大楼用电量 (千瓦小时)	6,840,479	6,945,154	7,177,509	7,509,318
车队(辆)	485	487	492	495
电油(公升)	653,864	686,669	710,692	729,109
柴油(公升)	313,810	281,945	264,246	277,244

### 节约用纸

电子通讯方式日益普及，我们逐渐采用无纸张的运作模式。我们在日常营运上减少耗用纸张并将废纸回收，而采用电子采购系统和推出电子账单这两项措施的成效就更明显。电子采购系统使公司及供应商的纸张用量都减少；而推出电子账单，除了可节约用纸和节省邮费，也可节省派送账单所需的能源。我们于年内举办了抽奖推广活动，鼓励更多客户转用电子账单。截至2011年底，登记电子账单的客户共有59,676户，每年可节省约7.5吨纸张。

### 节约用水

2010年，大埔煤气厂安装了崭新的逆渗透净水处理设施，新系统运作一年后，较旧设施减少超过40,000立方米废水、65,000公斤硫酸和96,000公斤氢氧化钠。

由于在2011年香港出现退伍军人症的个案，市民特别重视自来水的质素，因此，我们在总部大楼进行了退伍军人症水质测试评估，确保大楼的自来水系统没有退伍军人症的病菌。同时，我们亦获得全港性的「大厦优质食水认可计划证书」。我们也正研究未来在大楼内实行更多优化用水的措施，例如调节坐厕的用水量，以及收集生产厂房的雨水浇花和其他类似用途的可能。

### 环保表现资料 (香港)





## 其他项目

年内，我们安装了废热回收系统，收集和回收在生产过程中产生的废热，作为天然气接收站热水锅炉加热的燃料；并计划扩大这些废热的用途，例如将自来水加热提供淋浴的热水。将废热回收不仅可减少操作有关系统所需的能源，同时使更少热能释出空气中，可创造更凉快的环境。

石脑油在高温中易于蒸发。因此，我们在2010年安装了全新的冷却系统，使在运作系统内循环流动的石脑油温度下降。2011年，我们加强了石脑油缸的泡沫系统，并计划将温度再降低，一方面可减少石脑油的蒸发，另一方面也可减少易挥发的有机化合物释出空气中。

此外，我们为公司车队购入更多环保电动车辆，并且设立充电站以供这些电动车辆使用。

## 废物处理

煤气公司参加由香港政府环境保护运动委员会举办的「香港环保卓越计划」，连续10年获颁「卓越级别」减废标志，以表扬我们在废物处理方面持续表现超卓。我们在年内达到两项新目标：回收约200个旧玻璃奖座（约重92.5公斤），以及收集约21吨废弃聚乙烯管，经加工处理后成为其他有用的物品。过去多年，公司的环保措施达到该计划的28项减废目标。我们计划在2012年新增一项目标，就是回收10吨废弃纸板以供循环再造。



### 主要回收及循环再用的废物种类

回收物料	2011年回收的数目
旧CD或DVD光碟	137公斤
弃用旧制服	31公斤
用完的充电电池	500个
用过的灯管	1,865个



### 其他回收物料

- 纸张
- 金属容器
- 催化剂
- 塑胶化学品容器
- 镭射打印机墨盒
- 电脑
- 发泡胶
- 弃用的安全头盔
- 炉具及零件
- 煤气表
- 聚乙烯管
- 喉管及配件
- 不锈钢织网软喉
- 塑胶废物

## 回收计划

### 点废成金炉具回收计划

我们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在堆填区，而是交予回收商将零件分拆循环再造。这项计划成效显著，2011年收集了约841吨旧炉具循环再造。



「我们很高兴在『菜头菜尾烹饪大赛』及『利是封回收重用大行动』两项活动中，与煤气公司携手合作，以提高公众的环保意识。他们参与不同的环保项目，积极履行保护环境的社会责任。期望煤气公司能继续支持更多规模较小的本地非政府组织，为环保作出更大贡献。」

绿领行动总干事  
何汉威



### 其他计划

煤气公司的业务与饮食业息息相关，我们致力将厨余回收，减少废物。我们正研究在公司饭堂设置厨余处理设施的可能。

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；以及使用以废弃混凝土制成的再造保护砖来保护地下管道。

## 2011年度减废标志累计的减废成绩

双月发单所节省的纸张	> 1,064吨	
减少发泡胶包装物料	> 122吨	自2000年12月开始
回收发泡胶包装物料	> 150吨	
回收催化剂	> 471吨	
回收炉具	> 7,300吨	自2003年12月开始



## 与持分者合作推动环保

我们与持分者紧密合作实行各项环保计划，不仅只为了让持分者参与活动并得到他们的支持，我们最终的目标是要提高公众的环保意识，透过这些计划鼓励大家共同努力保护环境。

### 雇员及承办商

我们积极推动雇员在日常工作中实践环保，鼓励他们购买和使用绿色产品及服务，藉此保护自然资源和推动循环再造。例如，我们尽量选用再生纸或印有FSC标志的纸张印刷宣传品，以提高雇员的环保意识，并且推动他们身体力行，共同为环保出力。



把环保主题与产品销售结合在一起，是环保工作委员会在2011年的工作重点。我们邀请了环保专家，向雇员介绍保护环境的好处。同时，为了提醒雇员注重环保，我们透过电脑的萤幕保护程式不断传递有关的信息；并在办公室内展示及销售由本地农夫种植的有机蔬菜。

至于在内地，我们积极举办多项植树活动。例如，超过90家公司在2011年3月参加由集团的城市燃气及水务项目合办的「植树减碳月」活动。我们也继续举办环保讲座、研习班、环保建议计划、环保奖励计划、生态旅游、植树日等环保活动，不仅深受雇员及其家人欢迎，也吸引供应商及承办商踊跃参加。

## 客户

煤气公司可持续发展的主要目标之一，是提供更多环保产品，为客户缔造绿色生活。因此，我们除了确保煤气生产过程洁净环保外，也推出一系列环保节能的新式炉具，为客户缔造优质生活。公司销售的所有煤气热水炉均取得香港机电工程署发出的能源效益标签，证明产品能源效益高。

我们不断推出优质产品，而 Mia Cucina 厨房设备组合便是 2011 年的重点产品之一。Mia Cucina 厨房设备组合能迎合客户的不同需要，设计既合乎成本效益，又具备环保节能的产品。年内，我们售出了超过 2,000 套 Mia Cucina 厨房设备组合。

公司推出的智能手机应用程序支援多个操作系统，附有低碳 Action! 日志，让用户可以随时随地记录个人减碳进度，实践低碳生活。



「煤气公司为客户提供一站式的优质服务，包括专业厨房设计服务、崭新的环保煤气炉具，以及妥善的售后服务。再者，煤气公司也收集和回收旧炉具，鼓励客户共同为保护环境出力。」

知名天然美容专家  
李鞞玲



在工商业市场方面，我们按客户的不同需要，为他们制定合适的应用方案，并提供节能环保的炉具和设备，使客户的业务得以持续增长。公司提供的产品和服务备受饮食业界欢迎。我们全力为业界创造更凉快更舒适的工作环境，因而研发「凉厨四宝」，包括四种在中式食肆的厨房最常用的炉具，即蒸柜、蒸炉、平底炉和炒镬炉。这些炉具采用取得专利的废热回收及转移技术，以提高能源效益。「凉厨四宝」不但节省能源达30%，而且将废热回收减少热能释出空气中，创造更凉快的厨房，更可改善空气质素。「凉厨四宝」具备多项优点，因此在2011年获颁「香港工商业奖：机器及机械工具设计奖」。此外，我们也为不同的酒店和食肆进行多项室内空气质素研究，帮助业界改善室内空气质素。

年内，我们为配合中小型酒店的需要，特别引进高效能的组合式热水系统和大容量锅炉。这些产品的能源效益介乎94%至96%，远较旧式炉具的75%为高。

## 社区接触

为了提高公众的环保意识，我们走进社区，举办多项推广宣传活动，其中以大型的「低碳Action!」为最主要的活动。这项持续推行的活动以「减碳100万吨」为口号，鼓励客户和市民大众实践绿色生活。

2011年，我们举办「潮玩中秋低碳FUN」活动，鼓励香港年轻人实践低碳生活。在活动期间举办Graffiti彩灯制作工作坊，让参加者采用环保纸张设计及制作Graffiti彩灯，庆祝佳节之余，同时向他们传递减碳讯息。超过200个Graffiti环保彩灯于展览会上展出。





公司与不同的环保团体紧密合作，在社区推动环保。我们赞助、支持和参加这些团体举办的活动，以期使公众更重视环保，共同努力保护环境。多年来，我们一直赞助和支持不少环保活动，部分更成为我们定期参加的年度社区活动。



**环保团体**

**活动**

**有关资料**

世界自然基金会

地球一小时2011

集团在香港和内地的公司再度赞助是项活动，于2011年3月31日当晚关灯一小时。

步走大自然@米埔

我们赞助这项一年一度的活动，加深市民对大自然的认识，提倡保护香港自然资源的重要性。

香港地球之友

绿野先锋

自2006年这项比赛首次举办以来，煤气公司一直是主要赞助商，在年内派出六支队伍参加比赛。该活动也成功达标，植树了10,000棵。





环保团体

活动

有关资料

环保触觉

无冷气夜

我们再度赞助和参加是项行动，在2011年9月29日晚上关掉冷气机。



香港地球之友、绿色力量、世界自然基金会

「放驾一天」减碳行动

此项计划鼓励香港市民减少驾驶私家车，改为乘搭公共交通工具，以节省燃料和改善空气质素。

绿色力量

环岛行

我们派出八队雇员队伍，参加这项一年一度的慈善行山比赛。



世界环境日一齐来减碳

此项活动以小学生为对象，内容包括电子卡设计比赛和出版一本关于帝王企鹅的故事书，让儿童从小认识保护环境的重要。

长春社

第绿梯队

我们赞助此项训练计划，招募对环保充满热诚的大专学生，让他们策划环保项目，成为新一代绿色领袖。



绿领行动

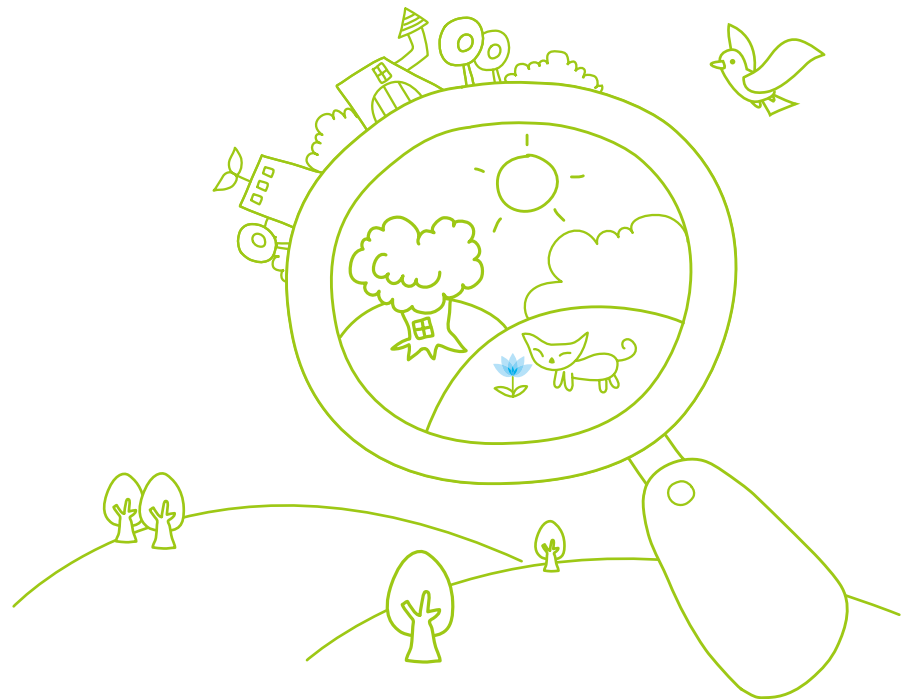
菜头菜尾烹饪大赛

这项活动鼓励我们善用吃剩的饭菜作为烹调的食材，以减少厨余。

## 项目管理

根据香港的环境影响评估条例，我们在兴建任何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，将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，并且要提出相应的缓解措施，再将环境影响评估报告提交环境保护署作审批。

公司计划铺设两条连接土瓜湾及北角的海底煤气管道，以配合东南九龙的发展。我们已将环境影响评估报告提交环境保护署，在2010年获该署发出环境许可证。该项目在通过其他法定的审批程序并取得许可证后，现正在建设中。

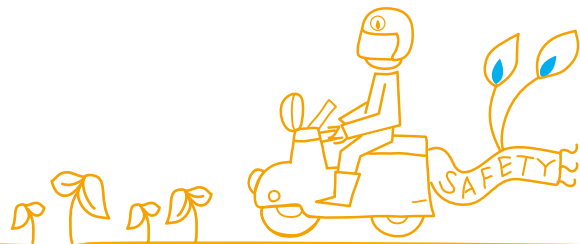


# 安全表现



公司的健康、安全及环保政策旨在保障雇员、承办商、客户及公众的健康及安全，确保公司的业务运作不会构成风险。除了制定有关政策外，我们识别、评估及预防潜在风险，即使是极小的风险也绝不掉以轻心。例如，我们制作了一部有关企业安全的短片，为进入煤气生产厂房的访客介绍基本安全守则。

我们一直严格遵守所有与健康及安全有关的法例，在年内完全没有收到由监管部门发出的警告。



### 保障安全的措施

- 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
- 安全小组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安全演练
- 有关安全的推广活动和奖励计划

## 气体基建安全

### 香港

我们竭力维持煤气供应系统和基建设施的安全和稳定，为客户提供稳定的供气网络，我们供气的可靠程度高达99.99%。良好的运作表现印证了供气系统的安全和稳定性，达到国际认可的最高标准。我们在香港的煤气生产厂房及输配系统采用PAS 55资产管理系统管理。PAS 55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，不仅确认煤气公司基建设施和网络的安全水平，也提供实用的工作清单确保系统正常运作。

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的合作，共同议定策略性计划，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，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的营运状况，也可更快速更有效地侦察和处理紧急事故。

我们对煤气管道网络严谨地进行检查工作。2011年，我们在香港16,533个地盘进行了167,053次检查，并为约7,000公里的管道进行煤气渗漏检查；同时也就全长34公里连接广东液化天然气接收站及大埔生产厂房的天然气高压双管道，利用先进的电子检管仪器完成「指纹式」检查。

先进的设备和科技有助技术人员进行检查工作，我们研发的立管检查机械人便是一个最佳的例子。这「机械人」设有数码摄录机和气体泄漏探测器，方便对技术人员难于检查的室外立管，进行日常的检查 and 维修工作。至于地下管道网络，我们继续进行置换工程，以更耐用的新式管材取代旧管材，令管道网络更加安全可靠。

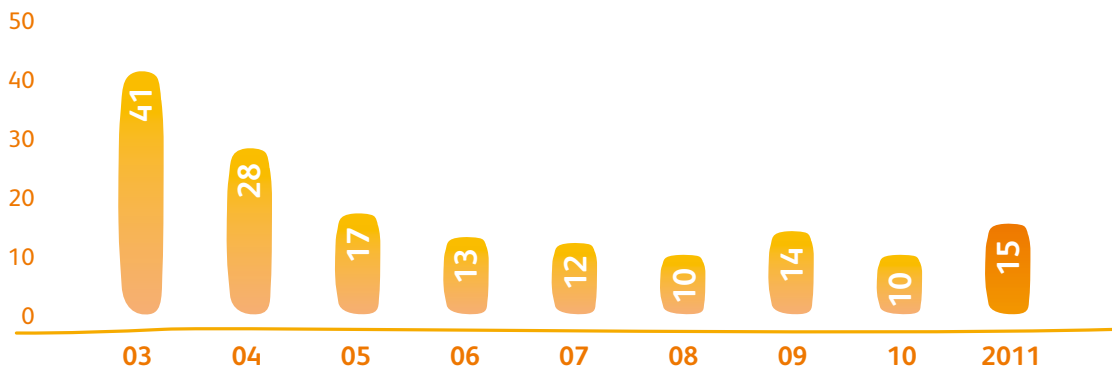




### 煤气泄漏及输气管道巡查次数

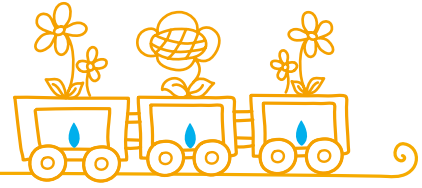
管道种类	巡查次数
高压及次高压主干管	至少每年一次
中压球墨铁管或所有镀锌管	至少每年六次
低压球墨铁管	至少每年三次
置于建筑物下或建筑物内的聚乙烯管或钢管	至少每年两次
其他	至少每年一次

### 涉及由第三者损坏煤气地下管道的意外数目



年内，煤气公司的全资附属公司——品质测检服务有限公司，在煤气设备校准服务获香港实验所认可计划的认证，进一步确认我们在煤气炉具及不锈钢煤气管道的测试方面达到认可的专业标准。另一方面，我们推出的「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安全和环保表现。如果他们的表现符合计划所订标准，承办商便可获得奖金，金额相等于合约费用的1%至2%。虽然同类奖励计划在香港并非首创，但此计划的特点，是把一半奖金直接分发给承办商的前线雇员。





## 网络安全

项目	成绩	指标
煤气供应的可靠程度	99.999%	>99.99%
紧急抢修队于30分钟内抵达现场 处理紧急事故	96.7%	>90%
由公众报告的煤气泄漏事故 (每10公里煤气管道)	0.25 <sup>1</sup>	≤0.230
第三者损坏煤气管道的意外	15 <sup>2</sup>	11

备注：

- 2011年初天气持续寒冷，导致旧金属管道的机械接合较多出现轻微渗漏，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。
- 由于香港正发展多个大型项目，年内进行道路挖掘的工作大幅增加，使全年第三者损坏煤气地下管道的意外数目超越指标。

## 中国内地

年内，集团在全国21个省、直辖市和自治区合共营运138个项目。作为内地领先的能源供应商之一，我们肩负重任，不但要尽力改善本身的运作安全，更要推动业界以至整个社会注重安全，不断提高安全水平。

我们于内地推行的安全系统和措施，多以香港采用的系统及运作模式为基础，例如网络监控及数据收集系统在香港业务安全运作上发挥了重要的监控功能，也为我们内地38家城市燃气公司所采用。此外，我们亦将聚乙烯管道引进内地，与他们分享应用聚乙烯管道的知识和经验。煤气公司积极参与制定内地业界聚乙烯管道的应用标准，现时也是国际标准化组织四个有关聚乙烯管道及组件的技术委员会的成员，分享有关的专业知识及经验。



我们于内地推行「安全生产年」计划，以提高供气安全水平。此计划于2008年在首次西安开展，其后分别于2009和2010年扩展至中国东北地区和西南地区，接着于2011年在山东省推行，至2012年扩展至江苏省、浙江省和安徽省。根据这个计划，内地公司按本身的地理位置、所处区域的气候、营运模式、安全意识以及其他重要因素，就企业的营运进行分析，以识别主要风险范畴，并且制定主要安全表现指标。

集团为新成立的内地项目建立安全系统和制定工作安全程序，包括为在内蒙古开发的一个新煤矿和甲醇厂建立安全管理系统，以提高安全水平。由于易高所管理的项目日渐增加，我们因应需要而编制了60多份有关安全的资料，由操作手册、指南以至安全指示等；并完成风险评估，识别在运作上十大风险因素。

我们在加强安全方面的努力卓有成效——除了在近年意外率持续下降，雇员的安全意识也不断提高。例如，内蒙古的煤制甲醇厂在2009年实现「100万工时零意外」的目标，也在由建设转为投产的过程中录得零意外的佳绩。在年内进行的安全及风险管理审核显示，业务公司的燃气安全表现持续改善，在短短两年间，由2009年审核得分71分（满分为100分）上升至2011年的85分。



从个别公司卓越的安全表现，也可见我们的努力所取得的成果。年内，位于河南省新密的公司获「安全生产典范企业」奖；而大连长兴港华和山东济华燃气公司分别获「建立安全文化典范企业」奖和「工作安全领先企业」奖。

## 客户安全

定期安全检查是保障客户安全的一项重要措施。在香港和内地的技术人员定期到客户家中检查燃气炉具和输气管道，不但有助及早发现问题，防患未然，也让我们藉着这个机会直接向客户传递燃气安全信息，并且鼓励使用旧式炉具如没有熄火安全装置的炉具的客户，转用更安全的新式炉具。



年内，我们在内地加强定期安全检查工作，特别注意在过去一段时间内，因技术员未能进入客户家中而没有进行检查的单位。因此，我们能在2011年底达成目标，每三年对所有客户的燃气设备进行安全检查。由于定期安全检查发挥成效，近年在香港与客户有关的紧急事故数目持续下降。

公司也推出不同系列的住宅煤气炉具，这些产品安全可靠、方便易用又节能环保，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。公司开发的品牌炉具—包括香港的TGC和简柏，以及内地的港华紫荆，特别为迎合当地市场的需要而设计，不但符合严格的安全标准，并且配备新式的安全功能如熄火安全装置等，深受客户欢迎。2011年，我们在香港售出234,000台煤气炉具，而港华紫荆炉具在内地历年累计的总销量也冲破「百万大关」。

要保障客户安全，只是提供安全的产品和服务并不足够，客户的安全意识也是极其重要的，使他们能正确地使用我们提供的产品。因此，我们举办不同的宣传和推广活动，除了印制小册子、宣传单张、随煤气账单附上的单张以及其他宣传资料外，还举办安全展览、讲座、探访和社区活动，以提高客户和公众的安全意识。

## 职业安全及健康

年内，我们继续加强企业的安全文化。煤气公司不但在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，我们继续维持严格的安全标准和运作程序，确保所有雇员在安全、健康和愉快的场所内工作。

我们也新增安全驾驶复习进修课程，让雇员进一步提高驾驶安全水平，有助降低交通意外受伤率，由2010年的3.71下降至2011年的3.11。

年内，在香港录得的意外数目由2010年的16宗下降至2011年的10宗，为历年来最低的纪录，当中并无严重伤亡。由于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」的目标。



	2011	2010
意外数目 — 所有工伤事故 <sup>1</sup>	10	16
意外度数率（每10万工时有人受伤的意外数目）	0.19	0.31
例须呈报的意外 <sup>2</sup>	9	14
意外事故率（例须呈报意外数目，每1,000雇员计）	2.9	5.7
损失工作日数	160	430

备注：

- 1 意外是指任何引致有关雇员不能工作一天或以上的意外
- 2 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

「煤气公司全力提高职业安全及健康的水平，以达到国际最高标准，因此按照世界卫生组织安全社区计划的准则，获认证为『国际安全工作场所』」。

香港职业安全健康局总干事  
邓华胜



## 2011年香港健康、安全及环保大事摘要

### 第10届「香港职业安全健康大奖」

公司在职业安全健康局举办的「香港职业安全健康大奖」中，荣获「安全管理制度」金奖、「职安健年报」金奖和「安全表现大奖」。此活动吸引香港不少大型公司参加，合共提交超过360份报告。

### 承办商健安环计划2011

公司在年内推出「工作场所整洁配对游戏」，以及「工地安全整洁比赛」，以鼓励承办商不断改善健康、安全及环保方面的表现。此外，我们在2011年11月为承办商举办职业安全及健康讲座，邀请嘉宾介绍健康、安全及环保方面的重要资讯，如高空工作的安全守则，参加的承办商及其雇员超过270人。另外，职业安全健康局的一名代表也在讲座上讨论「指差呼称」方法。这种方法是以前手指指著需要加强警觉的工序，并以口号确认，从而减少因人为失误而导致意外的可能性。

### 安全讲座

我们为85名组别主管和经理举办安全讲座，邀得一位法律专业人士担任主讲嘉宾，从民事法和刑事法的观点，讨论承建商、业主及个人在安全事宜上的义务和责任，内容包括法律名词的解释、合约上有关健康和安全的有关要求，以及有关的案例。

### 职业安全及健康训练

我们也举办专为经理和雇员而设的安全监督训练课程，确保雇员充分了解公司的职业安全及健康的措施。



### 紧急应变安全演练

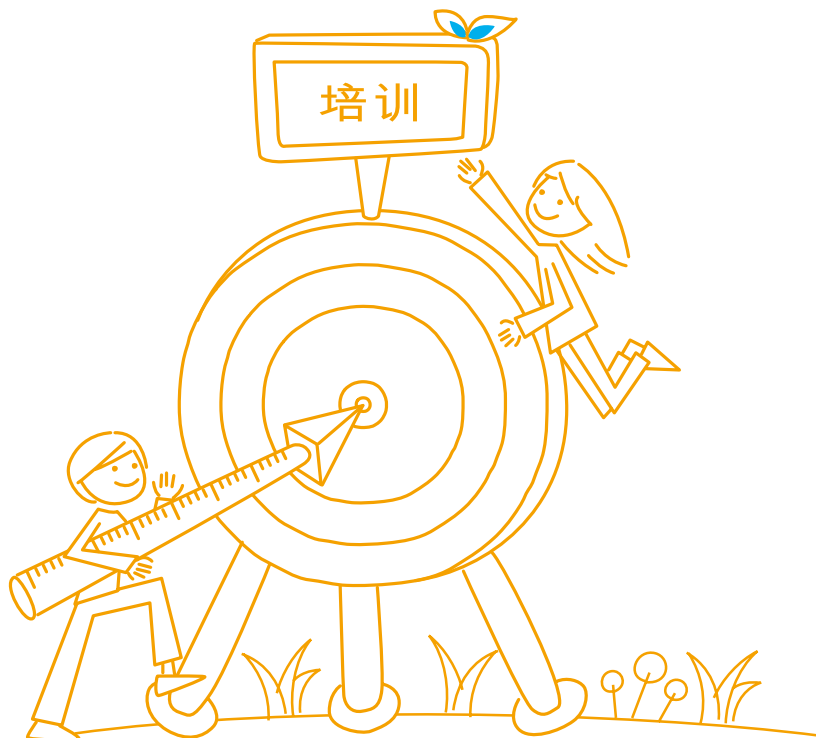
安全管理的重要一环就是防患未然，因此我们定期进行紧急应变演习和桌面安全演练，以确保雇员能有效处理这类事故，也确保紧急事故处理程序完善稳妥。同时，我们也可以藉着安全演练的机会试用



新安全设备，并且与警方和消防人员等紧急应变服务队伍合作，加强我们共同处理紧急情况的能力。年内，除了火警演习及其他安全演习外，我们也为企业紧急事故管理小组以及代表这个小组的经理，安排企业紧急应变演习和桌面安全演练。

### 2011年健康、安全及环保同乐日

健康、安全及环保同乐日再度于12月举行。这项广受欢迎的活动吸引了2,100名雇员及其家属、区议员及承办商参加。活动当天设有摊位游戏、安全及环保展览，还有乐队演奏、游戏和比赛。当中的消防安全竞技赛为活动增添不少紧张刺激的气氛。





## 中国内地

近年来，我们的内地公司致力提高安全表现，意外率持续下降，成绩令人鼓舞，我们也因此屡获殊荣，以表扬公司在推行安全措施和安全生产程序方面的优秀表现。

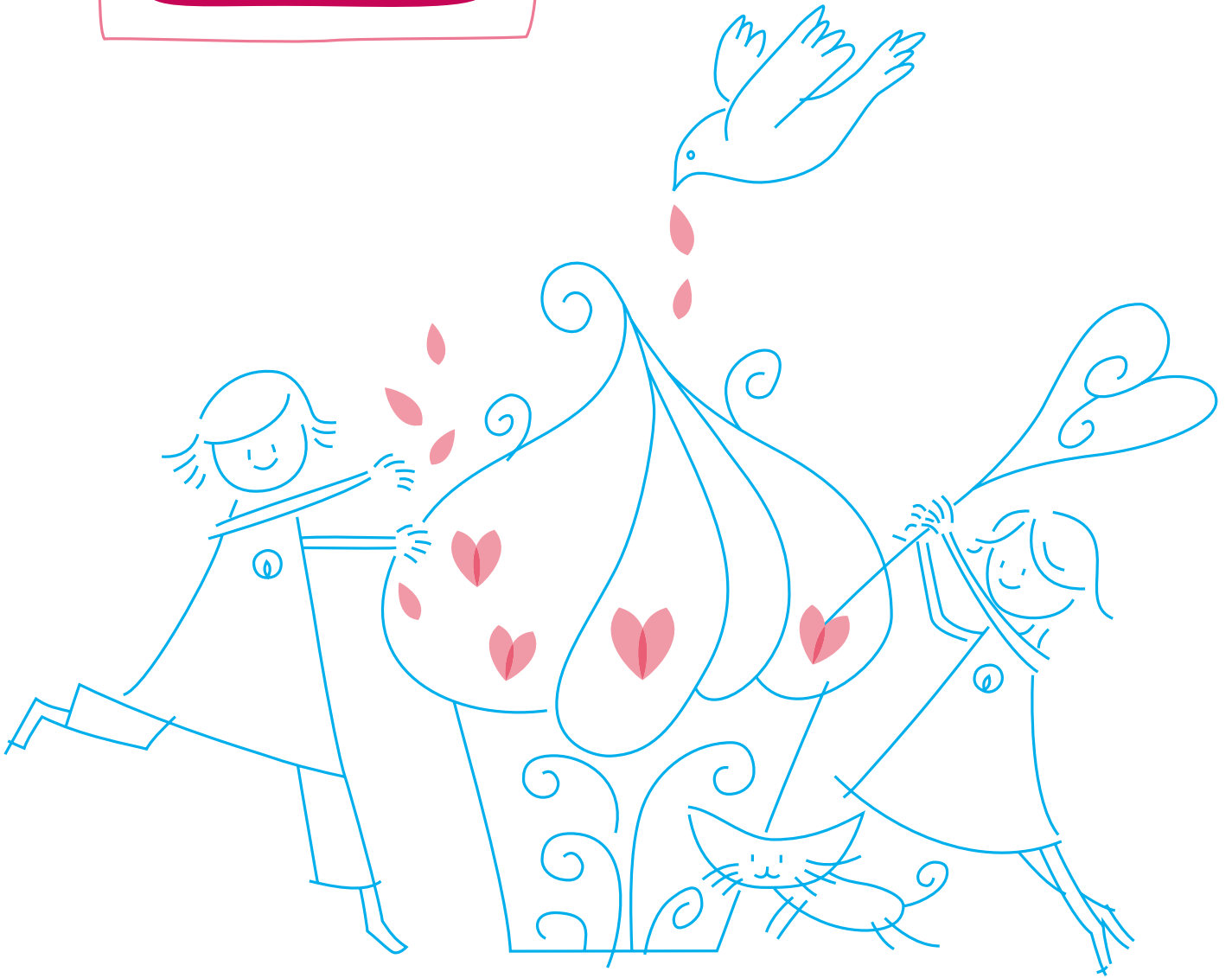
我们将香港的安全措施推展至内地。推行的职业安全及健康措施，同样以一个完善的计划为基础，再配合严格的指引、妥善的运作、安全训练、紧急应变安全演练和宣传推广活动，以提高安全意识和改善安全表现。除了部分内地公司已获得OHSAS 18001认证外，年内再有七家公司获得这项国际认证。

内地公司设立安全委员会负责安全事宜。所有安全经理直接向总经理汇报工作，以确保运作安全是企业的首要重任。为了进一步提高安全在企业中的重要性，公司的最高管理层更直接参与安全工作，不但定期召开安全会议，并且亲自进行安全检查工作，而「总经理每月安全检查计划」在加强雇员的安全意识方面也继续发挥成效。



由于易高的业务迅速发展，运作安全更为重要。我们在年内将「总经理每月安全检查计划」推展至易高的三家公司，至2012年也会推展至压缩天然气加气站。企业紧急事故管理系统已于12家城市燃气合资公司试行，运作良好。

# 社会表现





煤气公司竭力实践企业社会责任，积极参与、支持及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，我们关心雇员的福祉，是公众心目中的理想雇主；而在社区上，我们不仅传扬关爱互助的精神，也帮助社会上有需要的人。我们的努力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。

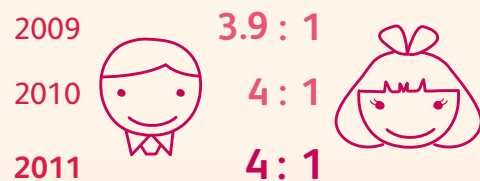
## 人力资源

雇员是公司最重要的资产。公司的业务得以持续增长，完全是雇员勤奋工作的成果。因此，我们致力培养、建立和维持能干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。截至2011年底，在香港的优秀团队共有2,255名雇员；而内地不同业务的雇员人数超过35,570名。2011年，香港雇员的流失率为5.8%，每名雇员所放的病假平均为5天。

### 雇员福利

雇员受到公司的重视，才会全心全意努力工作，为客户提供优质服务。因此，我们不仅给予雇员法例所规定的福利，更提供全面的雇员福利和完善的培训，让雇员尽展所长，发展事业。

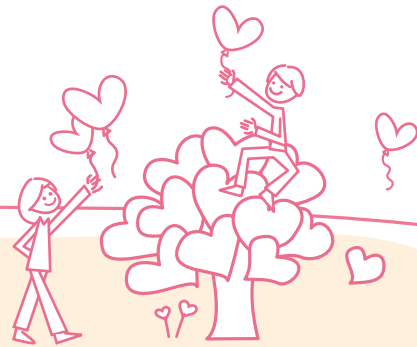
#### 香港雇员的男女比例



#### 香港高级经理的男女比例



我们深明雇员保持身心健康的重要，因此全力改善雇员在工作和生活两者之间的平衡，通过公司设立的康体会，提供不同的体育活动、兴趣小组和康乐活动。这些活动大部分由公司资助，包括瑜伽、健体搏击、气功和普拉提等促进健康和减压的活动，还有各种体育活动、外地旅行团、嘉年华会、同乐日和烹饪课程，多年来都广受雇员欢迎。2011年，共有10,210名香港雇员及其家属参加这些活动。



### 以「温馨」为主题的活动

年内，我们推出一系列以推广「温馨」企业文化为主题的活动，是公司成立150周年的庆祝活动之一，除了藉此对雇员的努力表示谢意外，也让雇员更多参与公司活动，加强他们在煤气大家庭的归属感。

其中一项活动是由行政委员会成员联同高级行政人员，于炎夏带备毛巾和消暑凉茶到地盘去探访前线雇员，向他们表达关怀和支持。此外，我们设立了24小时的「倾心快线」，提供专业辅导服务，协助雇员解决有关个人事务的难题。

在内地举办的「微笑点靓生活」活动也是另一项以「温馨」为主题的活动，鼓励雇员向客户展现笑颜，建立温馨服务文化。此外，我们举办了「煤气金曲填词比赛」，邀请雇员为煤气主题曲「阳光与空气」谱上新词，以发扬煤气公司的温馨文化，也得到雇员的热烈支持。



公司致力推广家庭核心价值，继续获得外界认同。我们于年内获家庭议会颁发「杰出家庭友善雇主」奖项，并且在吉林市获吉林市人力资源管理学会颁发「2010年度吉林市人力资源管理先进单位」。

## 内部沟通

集团提供完善的内部沟通渠道，由定期会议和简报会，以至聚会和活动，还有资讯发布会、部门及公司通讯、内联网等，让雇员能够充分掌握集团的讯息，有助建立互信和增进彼此了解。此外，我们与工会和雇员委员会的成员定期会面，就劳工和管理事务上交流意见。



## 雇员发展

公司推出的雇员发展计划包括一系列训练、培育及发展计划等，不但令雇员提升技能，增强信心去迎接工作上的挑战，而且也为公司培育具备专业知识和卓越才能的领袖人才，配合未来业务的发展。雇员发展计划的目标，是要让雇员发挥潜能，尽展所长，同时在公司内建立具有才智和干劲的专业团队，接受未来的种种挑战。

培训活动在建企业文化上也发挥重要作用。我们介绍集团的业务目标，让雇员清晰了解公司的愿景、使命和价值观，雇员与公司目标一致，共同为促进公司的发展而努力。由于我们在这方面的工作表现出色，因此获得由美国培训与发展协会颁发的「最佳学习企业奖」，以表扬公司在内地合资企业建立企业文化和培育人才方面的卓越成绩。美国培训与发展协会是世界著名的职业培训及绩效管理的研究组织，致力推广企业的学习成果和优秀经验。

## 中华煤气工程学院

中华煤气工程学院负责技术培训、专业发展和优质服务三个范畴的工作，为香港和内地的雇员及承办商提供系统化的专业培训课程，也举办持续专业发展研讨会，邀请业内专家及著名学者担任主讲嘉宾。除了山东港华培训中心外，我们也分别在四

川省和长春市设立两个地区训练基地，它们在运作上均得到中华煤气工程学院的支援。四川省训练中心与在四川的燃气协会及西南石油大学合作，提供技术训练课程。该中心获确认成为中国城市燃气协会认可的训练中心。

为配合香港和内地燃气业界的需要，近年中华煤气工程学院的学员训练时数持续增加。在香港，我们着重为燃气行业训练生力军，以满足公司及承办商对技术人员的需求，学员训练时数超过38,000小时。至于在内地，对人才的需求更加殷切。除了需要训练前线雇员外，内部培训导师也极度缺乏。因此，中华煤气工程学院的学员训练时数大幅增加，由2010年的74,664小时增至2011年的83,208小时，同时也开展内部培训师培训计划，使更多培训人员符合认可资格，或为内部培训导师。为应付内地公司对人才培训的极大需求，中华煤气工程学院正着手在华东和华南地区增设两家训练中心，目标是在内地设立五家永久的训练中心和基地。目前，我们已确定深圳市是设立华南地区训练中心的所在地。

中华煤气工程院所提供的专业培训推展至内地，培育内地公司的气体工程师达致国际认可资格，考取由英国的燃气专业学会发出国际认可的燃气工程师专业资格。

### 2011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	2,030	18	1,312
「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	38,069	263	3,808
在内地举办56类不同的技术训练课程	83,208	156	2,907

## 香港经验交流计划

我们安排内地公司的总经理、中层管理人员以及雇员到香港接受培训，让他们对煤气公司的企业文化和运作模式加深了解。2011年，共有371名经理参加此项计划。我们也举办了一些让中港两地雇员参加的联谊活动，例如足球、羽毛球、烹饪和歌唱等多项比赛，问答游戏，以及摄影比赛等等，目的是使两地雇员加强沟通，建立团队合作精神，为共同的目标而努力。

## 社区培训计划

我们与香港的劳工处和职业训练局合作，将公司的训练计划推展至社区，为年青人提供实习机会及在职指导。这些计划可以帮助他们加强沟通技巧和工作技能，日后在工作岗位上更有信心和能力。我们在内地也推行类似的社区培训计划，与精进基金会合作推出「精·气」师友计划，由来自四川省、西安市和重庆市合资公司的管理人员担任导师，为精进基金会的学生提供为期一年的师友培训。年内，此项师友计划也推展至湖南省。

## 培育领导人才

培训活动的目的除了让雇员提升技能和增长知识外，也非常着重培育领导人才，以配合公司未来发展的需要。年内的重点培训项目名为「带队」，让香港的组别主管和经理级别雇员加强领导能力，共有56名雇员完成课程。

## 领导胜任能力模式与领袖精英培育计划

这两项计划是公司管理人员工作表现评估制度和领导能力培训的基础。通过领导胜任能力模式，我们可以公正客观地进行工作表现评估，并且为个别管理人员提供培训计划，加强领导胜任能力，以配合集团的企业文化、价值观和业务发展策略。内地公司的总经理中超过75%已完成工作表现评估。



领袖精英培育计划于2008年设立，以领导胜任能力模式为基础，着重领导能力培训，计划内容涵盖财务管理、发挥正面影响力的技巧、政治判断力等。此计划旨在



培育优秀人才，以满足集团业务迅速扩展的需要。首批25名雇员完成了为期18个月的计划，超过60%学员已获扩大职务和工作范畴。另有19名行政人员获选在2011年8月成为计划的第二批学员。

### 高级管理人员研修班

我们继续与内地著名大学如清华大学、南京大学、大连工业大学，以及西南财经大学合作，为内地公司的管理层举办高级管理人员研修班。2011年，共有153名高级管理人员包括总经理及高级经理完成有关课程。

### 见习行政人员计划

此计划于1982年开展，至2012年已推行30年。首批完成计划的16名见习行政人员中，有9名现时仍在公司工作，他们均为高级管理人员。2011年，共有10名大学毕业生获选加入公司参加计划。随着业务急速发展，易高自行推出「见习行政人员计划」，每年为大约18名大学毕业生提供全面的培训。为表扬公司在培训年轻管理人员所付出的努力，此计划于年内获香港总商会颁发奖项。

### 优质服务计划

公司于1992年开展优质服务计划，力求在业务运作上提高素质，争取更佳表现。在这20年来，优质服务计划一直发挥重要作用，鼓励雇员主动提出建议，解决难题，以改善工作流程和提高服务素质。



过去20年，在香港和内地的优质服务小组共完成超过3,963个项目，为公司节省港币6.28亿元开支。2011年，在香港的95个小组共693名雇员完成71个项目，为公司节省港币2,770万元开支；而在内地的7,059名小组成员共完成563个项目，为公司节省人民币7,804万元开支。



## 「Q意无限」小组 — 「优质服务计划」个案分析

年内，卓裕工程有限公司组成「Q意无限」小组，完成了地面钢管旁通管项目。这个项目富于创意又可带来得益，因此「Q意无限」小组获选为最佳优质服务小组之一。

该小组利用较环保和具成本效益的非开挖工程技术开发钢管旁通管，通过一条管道供气，以维持对下游客户的煤气供应。这个项目可带来多方面的好处：除了每年取得港币80万元有形得益外，还可确保安全运作；减少对公众造成滋扰；缩短施工时间；减少物料浪费，以及减少对四周环境造成的影响。我们也利用遮盖物把旁通管遮蔽，使旁通管与四周的环境融为一体。



## 平等机会

根据香港的反歧视条例，我们于1995年制定平等机会政策，致力为雇员提供愉快而和谐的工作环境，不论雇员的性别、年龄、种族、宗教、婚姻状况、家庭状况、康健程度或健康状况，不存在任何歧视。年内，公司并无任何涉及歧视、压制个人自由、童工、强迫工作或贪污的事件发生。

## 社会服务

煤气公司尽心服务社群，在不同层面为建设更美好的社会作出贡献。在国际方面，公司作为一个负责任及关怀社群的成员，积极参与关爱社群的全球行动。例如，我们支持全球推动公平贸易的行动，不但加入在香港的公平贸易联盟，更成为公平贸易工作间协会的委员会的成员。在本地方面，我们推行不同的社会服务，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。



### 香港

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，更要帮助他们自力更生，投入社会。因此，我们着重以投放社会资源和支持社会企业，协助弱势社群。



### 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，现时也包括为残疾人士和单亲家庭而设的煤气费优惠计划。2011年，我们再推出「低收入家庭煤气费优惠计划」。目前，共有超过47,000个家庭和长者客户受惠。



## 煤气温馨义工队

我们的社区服务计划由煤气温馨义工队策划、统筹及推行。年内，义工队的服务时数大幅增加33%，由2010年的48,831小时增至2011年的64,956小时。义工队所举办的活动数目也增加29%。



我们的努力再获肯定：义工队连续四年获社会福利署颁发「最高服务时数奖(私人团体-最积极动员客户参与奖)」冠军。自1999年成立至今，义工队的服务时数在过去12年累计超过326,000小时。

## 社会服务项目

### 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广受各界人士支持的大型公益活动。我们藉着传统节日食品表达对弱势社群的关怀，为他们增添节日欢乐；更可透过向年青一代教授制作传统节日食品的技巧，推广中国传统习俗。

年内，大约220名立法会议员和区议员，联同煤气义工、客户以及地区组织合力包裹230,000只粽子，赠予长者及弱势社群。另外，在50个非牟利团体的协助下，我们也将100,000个爱心月饼赠予有需要人士。



### 对长者及视障人士的关怀与支持

我们关注长者的需要，而且当中大部分都是独居长者，更需要别人的关心和支持。煤气温馨义工队特别为他们推出多项服务，包括送上悉心炮制的老火汤、家居探访、理发服务等，我们更为独居长者在居所加装安全扶手，以保障安全。年内，我们新增的义工服务包括长者电脑课程，帮助他们学习如何使用电脑。



我们重视平等机会，为视障人士推出一系列的服务和产品，包括点字煤气账单、全港独有的点字指示煤气煮食炉，以及无障碍阅读网页，以配合他们的需要。此外，我们的义工队亦应邀协助筹办「穗港澳盲人观星伤健营2011」，藉此鼓励参加者克服障碍，用心领略和体会身边的事物，推广社会共融及和谐文化。

### 温馨家庭「煮」义计划 — 促进家庭和睦

我们与社会福利署合作，在2011年9月举办「温馨家庭『煮』义计划」，以促进单亲家庭的成员和睦相处。由煤气义工及其家人组成的「家庭义工队」，通过群体活动如烹饪课程以及其他活动，与单亲家庭互相交流，分享与家人相处之道，以协助单亲家庭改善沟通技巧，建立和谐愉快的家庭。我们也计划在2012年煤气公司成立150周年的庆祝活动中，扩大这项计划的范畴。





「煤气公司致力服务社群，过去数年积极与协青社合办多项社会服务计划，令有需要的人受惠。煤气公司的义工在教授包裹粽子和焗制曲奇的过程中，充分表现他们无论在活动的策划、活动材料的预备，以及活动的进行各方面，都有丰富的经验和周全的安排，令活动非常成功。」

煤气公司在「燃点明 Teen」青年就业计划中，不但协助香港的年青人吸取工作经验，同时安排资深业内人士担任导师，向他们教授工作上的专业技巧和应有的态度。这些导师在教导年轻人时表现出耐心、热诚和关怀，令他们获益不浅。「燃点明 Teen」青年就业计划为年轻人提供实习机会，有助他们将来踏足社会发展事业，实在是一项绝佳的社会服务计划。」

协青社男子危机介入中心社工督导  
陈志濠

## 支持社会企业

### CookEasy 煮煲易

我们于2008年与东华三院合作，开展首个社会企业项目「CookEasy 煮煲易」，为顾客预备新鲜而健康的煲菜包，并提供送递服务，为弱能人士创造就业机会。煲菜包的食谱由煤气烹饪中心设计，强调健康饮食。「CookEasy 煮煲易」社会企业于2010年获《壹周刊》颁发「社会企业服务大奖」；煤气公司由于全力支持这个社企项目而于2011年获民政事务局颁发「杰出社企挚友」奖项。「CookEasy 煮煲易」将继续发挥成效，令社会上的弱势社群受惠。



### 提供清洁服务的社会企业

我们聘请一家提供清洁服务的社会企业负责香港办公室的清洁工作，也鼓励承办商在可行的情况下聘用弱能人士。

### 「燃点明Teen」青年就业计划

为了让香港的边缘青年能有一技之长，开创美好前途，我们推出一项名为「燃点明Teen」青年就业计划，让他们在煤气公司位于尖沙咀的Flame餐厅接受为期一年的职业培训，在我们经验丰富的大厨指导下，学习专业烹调技巧。我们计划在2012年增加四个培训名额。此项计划得到香港青年协会、协青社、香港大学专业进修学院，以及中华厨艺学院的支持。



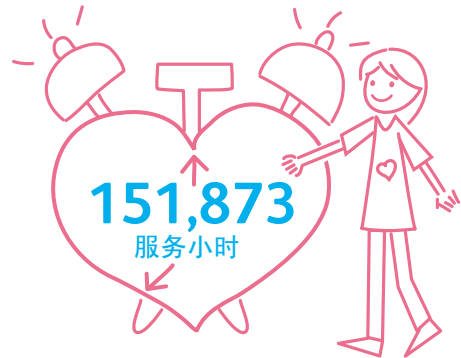
### 2011年中华煤气工程学院举办的训练课程

企业参与、以现金或实物形式赞助的项目（数目）	89
参与煤气义工服务的雇员人数	1,215
煤气客户义工队成员人数	138
煤气义工参与的义工服务项目（数目）	238
义工服务时数（包括雇员和客户义工）	64,956
受惠人士数目	380,450
送出粽子数目（只）	230,000
送出月饼数目（个）	100,000
送出爱心汤数目（壶）	38,838
参加Cooking For Fun 儿童英语学习坊的儿童数目	470
煤气费优惠计划受惠家庭数目（所有优惠计划合计）	47,000



## 内地

内地合资公司同样展现出关怀社群的精神，他们举办的活动与香港的大致相同，包括探访长者、在端午节派发粽子，以及不同的青年服务和奖励计划。多年来，我们的社会服务项目不断扩展，在2011年，内地超过70%的公司已成立义工队，服务时数151,873小时，共有366,194人受惠。



我们积极推行各项公益活动，备受赞许，屡获殊荣，包括获得「全国社区服务先进企业」的荣誉和「最具公众影响力企业社会责任案例大奖」，而港华燃气和华衍水务于2011年12月同时获颁「中国优秀企业公民奖」。

## 社会服务摘要

### 万粽同心为公益

年内，遍布17个省超过90家合资公司参与此项活动。2011年6月，我们与东亚银行公益基金合作，在四川省汶川县举办「万粽同心为公益」包粽比赛。



### 港华爱心书库

我们在四川大地震后开始推行「港华爱心书库」计划，募集书籍赠予灾区的学校，并为这些学校设立图书角。现时，计划已扩展至10个不同省份的学校。年内，我们新增10个图书角，在河南省设立第20个书库，并收集15,000本书籍赠予不同省份的学校。

### 上海宋庆龄基金会

年内，我们再度与「上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金」合作，举办「萤火虫乐园」教学义工服务计划，为四川省汶川小学生设立「萤火虫乐园」。

## 供应链管理

作为区内主要的能源供应商，集团恪守商业道德并制定严谨的措施，以提高业界的整体水平。我们建立全面的机制，确保供应链的管理质量达到最高水平。除了制定严格的供应商行为守则外，我们还进行严谨的评估和审核程序，包括对货品和物料进行定期检查、持续评估供应商的表现，以及定期与供应商会面和进行厂房实地审核，有助保持整个流程的管理质量。



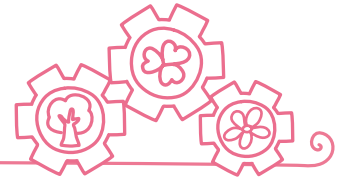
我们积极履行企业社会责任，在采购物料时也竭力保护环境。煤气公司是「环保采购约章」的创会会员，致力于在日常运作中选购更多环保产品。我们于2011年更开始在货仓使用电磁感应照明灯，以节省能源。环保产品的规格经使用产品的部门参与制定，有意供应产品的公司先接受评估，符合标准的获列入供应商名单。我们也就环保

采购事宜与其他大型机构交流经验。内地采购人员也按照供应商企业社会责任守则进行有关的审核，以确保供应商符合不同的环保标准。

电子采购系统于2009年9月推出，提供了一个共同的平台，供买卖双方供应链交换资料、订单、船务文件、发票等。现时超过90% 物料的采购程序透过电子采购系统处理，公司和供应商均可减少用纸量。

## 供应商企业社会责任守则

为进一步推动企业保护环境和履行社会责任，我们于2008年将公司的企业社会责任守则推展至供应商，鼓励他们在商业道德、雇员关系、市场活动、社会接触及保护环境各方面遵守该守则。我们也按照该套守则进行检查和厂房审核，年内香港业务所采购的货品和物料中约有80% 已通过检查。



## 煤气公司供应商的企业社会责任守则

### 商业道德

公司应恪守严谨的商业道德：

- 商业诚信
- 资料披露
- 无不正常的得益
- 公平贸易和竞争

### 雇员关系

公司应重视员工，提供合理的工作环境：

- 不歧视政策
- 童工及强制劳工
- 雇员培训
- 健康及安全
- 工资及福利
- 结社自由及人权
- 工时及休息日

### 市场活动

市场活动泛指与公司有关的合作伙伴，当中包括：

- 供应商及承办商：应尽力推动供应链中的业务伙伴一同履行本守则列明的企业社会责任。
- 客户：与客户接触时应考虑相关的企业社会责任，例如：
  - 提供准确产品/服务的资料
  - 协助保护环境
  - 适时处理投诉
  - 确保资料保密

### 社会接触

供应商除了经营业务外，应主动寻求机会服务社会，包括：

- 鼓励雇员参与义工服务
- 回馈社会

### 保护环境

采取措施保护天然资源及改善环境：

- 推行环境保护政策和管理系统
- 减废管理
- 能源效益运作计划
- 遵守环境保护条例



# 2011年目标检讨

目标	工作进展
<b>营运与管理</b>	
在易高的原料处理厂房推行风险记录计划	完成在易高的原料处理厂房采用风险纪录系统的工作
港华投资和港华燃气旗下的合资公司开始进行环保审计	在2011年共进行44次环保审计
<b>安全</b>	
按照世界卫生组织安全社区计划的准则，获认证为「国际安全工作场所」	煤气公司获认证为「国际安全工作场所」
开发电子安全资讯通报系统	建立了电子安全资讯通报系统
为新能源业务建立紧急应变管理系统	在2011年7月向新能源合资公司发出有关制定紧急事故应变计划的指引，并建立以内联网为媒介的事故报告系统
<b>环保</b>	
回收及使用大埔厂房二期的碳酸钾加热器在煤气生产过程中所产生的余热，以减少耗用天然气	在大埔厂房安装余热回收系统后，天然气热水锅炉在四个月内节省了233,151立方米天然气
连续10年获颁减废标志	我们连续10年获颁减废标志，足证公司竭力保护环境
制定环保表现重要指标	针对不同部门制定了20个环保表现重要指标
在内地开展植树活动	90多家合资公司参加「植树减碳月」活动

目标	工作进展
<b>雇员</b>	
把指定职位符合专业资格的雇员的比率较2010年提升3%	煤气公司的工程师致力提高专业水平，2011年符合专业资格的工程师的比率较2010年上升5.5%
更新为一般雇员而设的绩效管理系统	已更新为一般职级和经理级雇员而设的绩效管理系统。此系统提供一个平台，让评核者和雇员双方按既定程序进行积极而有建设性的面谈，从而制定工作目标、质量标准和工作能力要求，以提高雇员绩效
在集团各公司推行「领袖精英培育计划」	领袖精英培育计划让学员增强领导能力，在工作上发挥潜能，以培育优秀人才，满足集团业务发展的需要，在2011年共有19名行政人员获选参加计划
根据雇员投入度意见调查的结果，找出需要改进的地方，并推行遍及全公司所有部门的计划，为雇员营造更佳的工作环境	已找出需要改进的地方，并推行不同的改善计划，包括更新绩效管理系统、增加医疗福利、推行雇员补助计划及名为「带队」的重点培训项目
更新公司的内联网，作为内部沟通及知识分享的平台	推出更新的内联网，为雇员提供易于使用的统一平台，以获取公司资讯和分享知识
<b>社会</b>	
加强为年青一代而设的社区服务	470名学生参加Cooking For Fun儿童英语学习坊，此项计划是专为有需要的小学生而设的义工活动

# 未来目标

## 2012年目标

## 中期目标（两至三年）

### 安全

推行「行为模式安全观察计划」

内地合资公司的风险管理部经理级雇员全部获国家注册安全工程师资格

推行「指差呼称」安全核实程序

进一步巩固香港和内地业务的安全及风险管理系统

推行「试用许可证计划」

发出试用许可证后必须确保有关人员遵守严格的职业安全及健康标准和运作程序，并为新雇员提供协助

在内地的易高压压缩天然气和液化天然气加气站推行「总经理每月安全检查计划」

在易高营运的煤矿建立安全审计系统

为内地的城市燃气和水务合资公司举办学习坊和比赛，以提高安全意识及推广安全文化

### 环保

计算一款常用煤气炉具的碳足印

继续研究新的碳管理措施

利用大埔厂房二期的碳酸钾加热器在煤气生产程序中所产生的余热，以减少厂房内煤气热水炉的煤气使用量

研究在香港其他堆填区发展沼气应用项目的可行性

连续11年获颁减废标志

研究收集大埔厂房石脑油缸周边的雨水循环再用的可行性

引进太阳能应用于大埔厂房的发光二极管显示屏，以节省电力

2012年目标

中期目标（两至三年）

完成马头角厂房设备改造工程及相关的管道兴建项目，以便该厂采用天然气取代部分原料

为内地合资公司举办减碳比赛

继续在内地城市燃气和水务合资公司进行环保审计

雇员

重新推出已更新为经理级和一般职级雇员而设的绩效管理系统

加强绩效文化，并提升组别主管的培训技巧，持续改善雇员的工作表现

更新公司的愿景、使命和企业价值观，让雇员加深了解、认同并体现这些价值观。

在香港和内地建立未来的领导团队，同时也加强领导胜任能力的培训

增加能达致有效的内部沟通的途径和平台

建立工作积极投入的团队，以促进公司业务发展，并且进一步提升公司形象

加强公司内联网的内容和功能，作为分享知识和互相沟通的平台

善用公司的内联网来传递文件和分享知识，以减少耗用纸张及加强沟通

社会

继续推行为期18个月旨在促进家庭和睦的「温馨家庭『煮』义计划」，此项义工计划包括烹饪课程、历奇游戏、促进团队合作的学习坊等不同活动

发掘更多机会以协助低收入家庭及支援社会企业

至2012年底，我们将送出合共1,500,000只粽子、1,080,000个月饼和255,000壶热汤

至2014年底，我们将送出合共2,000,000只粽子、1,400,000个月饼和300,000壶热汤

# 主要统计数字

单位	2011	2010	2009	2008	2007	
<b>业务</b>						
<b>经营 (公司)</b>						
客户，于12月31日	数目	1,750,553	1,724,316	1,698,723	1,672,084	1,646,492
客户，每公里街喉计	数目	538	535	531	526	526
雇员，于12月31日	数目	1,938	1,923	1,908	1,922	1,919
雇员人均营业额 (香港煤气业务)	%	4.6	4.5	3.3	5.6	6.8
雇员人均营业额 (全体香港雇员)	%	6 <sup>1</sup>	5.5 <sup>1</sup>	5.4	7.72	7.68
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)	百万兆焦耳	28,147	27,578	27,274	27,583	27,041
<b>财务</b>						
营业额	港币百万元	22,427	19,375	12,352	12,352	14,226
人力成本	港币百万元	1,700	1,466.6	1,120.2	1,006.2	993
税项	港币百万元	1,344	1,038.8	747	562.6	974.3
股息	港币百万元	4,147.8	2,513.8	2,285	2,333	2,121
<b>安全及社会</b>						
<b>安全 (香港)</b>						
突发事故总数	数目	17,192	16,077	16,947	18,239	17,976
一般气体事故	数目	16,799	15,736	16,567	17,745	17,463
煤气事故	数目	393	341	380	494	513

	单位	2011	2010	2009	2008	2007
严重煤气紧急事故 (包括自杀个案)	数目	6	4	10	6	13
涉及由第三者损坏 煤气地下管道的意外	数目	15	10	14	10	12
煤气事故的平均 回应时间	分钟	19.28	19.22	20.1	19.9	20.4
第三者开挖地盘 的巡查	地盘数目	16,533	18,400	17,496	15,541	14,665
定期安全检查	数目	1,177,367	1,110,744	1,177,170	1,229,128	900,634
安全展览	数目	13	12	12	12	12
安全讲座	数目	5	6	11	2	16
雇员接受内部的 安全训练	时数	14,047	19,075	18,031	21,597	19,819
雇员接受外间的 安全训练	时数	7,071	8,002	7,626	5,580	5,199
<b>职业健康及安全</b>						
意外 — 所有工伤 <sup>2,3</sup>	数目	10	16	14	12	16
(意外度数率 <sup>2,3</sup> )	(每10万工时 意外数目)	(0.19)	(0.31)	(0.27)	(0.24)	(0.32)
例须呈报的意外 <sup>2,3</sup>	数目	9	14	9	10	13
(意外事故 千人率 <sup>2,3</sup> )	(例须呈报 意外数目， 每1,000 雇员计)	(2.9)	(5.7)	(3.7)	(4.1)	(5.4)

	单位	2011	2010	2009	2008	2007
交通意外受伤率 <sup>34</sup>	每100辆车辆 交通意外受 伤数目	3.11	3.71	3.05	4.44	1.81
损失工作日数	工作日数	160	430	412	308	659
致命意外						
• 香港雇员	数目	0	0	0	0	0
• 港华投资、 港华燃气及 合资公司雇员 <sup>5</sup>	数目	0	0	0	0	1
<b>客户服务 (香港)</b>						
客户赞许	数目	5,658	5,532	5,554	4,100	4,069
客户投诉	数目	10	9	17	16	17
<b>社区参与 (香港)</b>						
参与义工服务的 雇员	数目	1,215	1,112	1,230	1,040	953
煤气客户义工队 成员	数目	138	138	133	133	100
义工服务时数 (包括雇员及客户)	小时	64,956	48,815	44,939	38,852	38,935
<b>环保</b>						
<b>资源使用/节约 (香港)</b>						
节省石脑油用量 <sup>#</sup>	公吨	13,996	13,657	11,234	9,960	3,430
节省煤气用量 <sup>#</sup>	立方米	3,528,364	4,089,133	3,626,266	3,849,776	3,818,419



	单位	2011	2010	2009	2008	2007
节省用水量#	立方米	177,463	224,358	213,971	220,363	214,075
已安装光伏板	平方米	75	75	75	75	75
因使用光伏板节省的电网用电量	千瓦小时	86,600	86,600	86,900	86,600	86,200
节省用电量 (北角总部大楼及马头角办公室)#	千瓦小时	4,232,725	4,142,825	3,993,105	3,763,818	3,737,070
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	2,963	2,900	2,795	2,635	2,616
运用堆填区沼气作为煤气生产的燃料	立方米	2,364,000	2,761,000	2,361,000	2,528,000	2,716,366
	来自船湾					
	来自新界东北堆填区	20,789,390	19,925,269	16,065,375	14,381,262	5,390,254 (自2007年5月)
<b>气体排放量 (香港)</b>						
二氧化碳	每天平均量，公吨计	913	896	896	929	909
	(公吨，每百万兆焦耳煤气计)	(11.91)	(11.96)	(12.13)	(12.35)	(12.33)
氧化氮	每天平均量，公斤计	356	344	324	342	345
	(公斤，每百万兆焦耳煤气计)	(4.65)	(4.59)	(4.39)	(4.55)	(4.68)

	单位	2011	2010	2009	2008	2007
氧化硫	每天平均量， 公斤计	1.5	1.9	2.5	3.6	3.1
	(公斤，每百 万兆焦耳煤 气计)	(0.02)	(0.03)	(0.03)	(0.048)	(0.04)
温室气体 <sup>6</sup> (只计算煤气生产 主要设备)	二氧化碳 等量，公吨	362,307	355,958	357,043	370,647	360,388
<b>液体物质排放量 (香港)</b>						
污水	每天平均量， 立方米	447	351	404	493	515
	(立方米， 每百万兆焦 耳煤气计)	(5.84)	(4.68)	(5.47)	(6.55)	(6.98)
<b>减少废料数量 / 废料循环数量 (香港)</b>						
化学物料	每天平均量， 公斤计	51	178	64	185	27
	(公斤，每百 万兆焦耳煤 气计)	(0.67)	(2.37)	(0.87)	(2.45)	(0.37)
回收已用过的 催化剂	公吨	41.1	36	12	114	23
再用的金属化学 容器	数目	216	161	211	201	219
再用的塑胶化学 容器	数目	1,064	818	882	878	660
循环再造的润滑油	公吨	16.1	15.17	3.41	5.85	3.91

	单位	2011	2010	2009	2008	2007
<b>循环再造的金属废料</b>						
• 来自旧炉具	公吨	840	989	930	891	1,091
• 来自厂房、管道的建造及维修	公吨	11	47	125	116	45
循环再造的聚乙烯管	公吨	27	11.66	10.9	10.5	1
弃置的不锈钢织网软喉	数目	9,084	17,221	23,024	26,012	-
弃置锈蚀的喉管及配件	公斤	2,206	3,509	10,715	6,434	-
节省包装炉具的发泡胶	公吨	2.19	4.33	4.12	5.04	4.45
<b>提升环保意识及培训</b>						
雇员接受内部环保训练(香港)	时数	549	4,008	3,036	967	1,094
雇员接受外部环保训练(香港)	时数	255	773	403	890	1,027
为合资公司而设的环保训练	参加人数	213	135	168	48	30

附注：

- 1 包括香港中华煤气有限公司、名气廊、卓裕工程有限公司、名气通电讯有限公司、名气系统(香港)有限公司、制造业务、中华煤气国际有限公司、易高环保投资有限公司、易高航空燃料服务管理有限公司。
- 2 不包括承办商与合资公司雇员。
- 3 「意外」一词由于2005年起采用新的定义。
- 4 只包括在香港的煤气公司雇员。
- 5 2008年之前不包括港华燃气有限公司雇员。
- 6 根据机电工程署及环境保护署的温室气体排放指引重新计算。
- # 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)。

# 核实声明

## 范围及目的

香港品质保证局已对香港中华煤气有限公司（下称「煤气公司」）2011年可持续发展报告（以下简称「报告」）的全部内容进行独立验证。该报告陈述煤气公司在2011年1月1日至12月31日于可持续发展方面的表现及成就。核实组成员没有参与编制报告的数据和资料。

此核实声明的目的是对外保证此报告所记载之内容为完整及准确。

## 方法

核实工作是依据目前的最佳核实方法执行，以下为评估此报告的准则：

- 遵守社会及道德问责学会 (Institute of Social and Ethical AccountAbility) AA1000 保证标准所定的完整性、准确性、中立性、可比较性及回应性的原则；及
- 全球报告倡议组织 (GRI) 的可持续发展报告指南3.1 版本

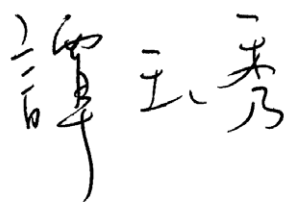
核实的程序包括审阅相关之文件及选取报告内具有代表性的数据和资料进行查核，并彻底审查所选样本的根本数据及证据。

## 结论

基于是次的核实结果，香港品质保证局确定报告所载的资料，能对煤气公司在可持续发展方面的表现，作出相关及完整的披露；核实组确认报告是根据事实记录而编写，其陈述的资料准确无误。此报告公平和如实地载述了煤气公司各项与可持续发展成效有关的措施、目标、进度及表现。

核实组已分别地向煤气公司就将来的可持续发展报告在结构及内容方面可改进的地方提出了建议，这些建议并没有影响核实组对报告的意见。

香港品质保证局



**谭玉秀**

策略业务助理总监

2012年8月



## 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](mailto:ccd@towngas.com)

