



[股份代号:3]

环境、社会及管治报告 2020



环保生活
每一天

目录

01	董事会声明	3
02	常务董事报告	4
03	迈向绿色世界共创美好未来	8
04	2020年工作成绩重点	10
05	环境、社会及管治方针	14
06	创造商机	26
07	确保健康与安全	36
08	保护环境	48
09	贡献持分者	62
10	加强企业管治	82
11	数据及报告事宜	88
12	全球报告倡议组织和环境、社会及管治报告指引	98
13	附录	112
14	核实声明	115

01 | 董事会声明

煤气公司董事会（董事会）积极推进环境、社会及管治。而我们对此的承诺亦体现于公司的愿景与使命中，并引领我们不断改变与之相关的策略。

我们的环境、社会及管治框架涵盖五大重点范畴：

- 创造商机
- 确保健康与安全
- 保护环境
- 贡献持分者，以及
- 加强企业管治

为进一步将环境、社会及管治工作融入煤气公司的业务运营中，我们成立了环境、社会及管治委员会，由董事会委任常务董事为委员会主席。委员会负责监督集团在环境、社会及管治方面的策略、政策和执行方法，定期汇报并探讨与环境、社会及管治相关的政策、措施、项目进展、目标及成效等。

我们与持分者紧密沟通，并密切关注全球趋势，从而为环境、社会及管治的重要议题订立优先次序，并定期予以审查。董事会全权负责监督环境、社会及管治的重要议题，同时评估、确定并将相关的风险与机遇融入关键的管治流程之中。我们的管治流程适用于煤气公司的所有决策及策略规划。

董事会将继续推动在业务营运中各项范畴的环境、社会及管治事宜，积极为持分者创造可持续发展的环境，缔造长远价值。



02 | 常务董事报告



「要时刻保持优势，并能适应新常态克服困难，我们定必继续坚定不移，积极推动环境、社会及管治发展，缔造可持续发展的未来。」

常务董事
陈永坚

2020年，全球爆发2019新型冠状病毒病疫情，我们经历了极具挑战的一年，香港及内地每一个人均受到影响。尽管疫情影响公司业务以至社会整体经济，煤气公司凭著坚韧不屈和勇于创新的精神，得以安然度过去年的种种挑战，这实在有赖高级管理层团队的英明决策和全体同寅齐心协力，与广大社群携手抗疫，防止和控制病毒传播。

全赖各人的努力，疫情对煤气公司旗下业务的影响大致得以受控。

应对2019新型冠状病毒病

年内，疫情肆虐为全体员工以至所有持分者带来了健康和安全的威胁。在2020年初疫情刚爆发不久，我们已意识到事态严重，并随即采取行动，减低员工及承办商感染病毒的风险。

我们启动了《企业传染病应变计划》，在香港及内地各业务设施推行多项措施，包括全面消毒、检测体温、分发防护装备和家居办公等安排。推行这些

安排及其他措施，让我们得以将员工受感染的机会减到最低。

煤气公司一向关心社会，因此我们向社区伸出援手，提供食物援助、为失业人士提供短期职位，并向最受疫情影响之一的餐饮业界合作伙伴提供支援。



在适应新常态的同时，我们仍坚守对环境、社会及管治发展的承诺，并致力采纳创新方案，推动营运安全、环境管理、社会公益、企业管治和多元化等。我们深信，此举不但能促进我们在环境、社会和管治的表现，而且有助业务发展。

做好准备抵御气候变化

业务具备良好的抵御能力，对应对2019新型冠状病毒病疫情至关重要，而且对于适应气候变化这同是迫在眉睫的重大危机而言，同样举足轻重。

年内，我们继续加强紧急应变计划及改善设施，以提高抵御极端天气的能力。我们明白必须作好准备应付不同的气候情况，因此公司进行了一项研究，评估转型风险对能源相关业务的正面和负面影响。此举与金融稳定委员会气候相关财务信息披露工作组的建议一致，而研究公司转型风险和机遇所得的结果，亦有助我们制定方案缓解气候相关的风险，以及建立气候韧性的策略。

随著我们迈向低碳经济，我们不断扩大城市燃气业务，因为天然气是最洁净的化石燃料，而且在短至中期内很可能继续成为内地的主流能源。年内，其中一项最令人鼓舞的发展，是在2020年

10月我们与上海燃气有限公司签署策略性伙伴协议。是项合作有助我们把握更多发展机遇，促进天然气行业的长远发展。

此外，我们亦正开展各项转废为能项目，例如利用生物油脂和农耕废弃物生产先进的生物燃油，以及将厨余转化为天然气等，为转型至循环经济作出贡献。

加快创新及数码转型

外界视我们为环境、社会和管治的翘楚，个中原因之一正是我们具有创新的企业文化。在煤气公司的成功之道上，创新文化一直扮演着重要角色，今后仍会是推动业务增长的主要动力。

近年，我们运用数码科技支持创新方案，智慧能源业务便是其中一例。此项业务配合了大数据、人工智能及互联网等技术，可为内地客户提升能源效益，并减少排放。

另一例子是具备智能温度感应器的防干烧煮食炉。我们亦自行研发出可提升服务效率及质素的数码科技，例如立管智能分析系统，这套系统可自动分析和检查视频片段，鉴定管道的锈蚀情况。除这些创新技术外，我们亦优化虚拟助理Tinny，提升处理客户查询的表现。

为未来建立团队

有见劳动力老化，不少较年长的员工即将退休，我们必须积极培养人才团队，并致力吸引年轻一代投身燃气行业，务求年长一辈的经验和技能得以传承下去。

于2020年，我们继续为各级员工开展人才发展计划，为刚踏入职场人士设立学徒训练计划，又对十年以下工作经验但具备领导潜能的员工提供「年青中华煤气领导力发展计划」。年内，我们亦推出多项新计划，让见习行政人员和具备管理潜能的员工有机会涉猎煤气公司的内地业务，为扩大发展的内地业务建立继任梯队。

我们亦推出「职涯缩影」等计划，并与领先企业及大专院校合作，不仅为煤气公司带来可持续的工作团队，还为香港培育更多专才。

展望未来

经历了过去一年的种种挑战，我们预期2021年会变得更好。

待疫情消退，内地经济便可望复苏，而香港的本地生产总值亦将慢慢回复增长。来年，煤气公司仍会积极探讨不同方案，致力提升业务表现，改善环境、社会及管治表现，继续在可持续发展的道路上迈步向前。

谨此感谢各位勤恳工作的员工在如此艰难的一年，仍然紧守岗位，致力为客户提供卓越服务，并感谢社会各界的业务伙伴及持分者对煤气公司一直以来的信赖。我衷心期盼继续与各持分者携手合作，缔造更美好的绿色未来。

常务董事
陈永坚



03 | 迈向绿色世界共创美好未来

当今世界正面临前所未有的生存危机。环境和气候变化的挑战日益严峻，越来越多人意识到气候问题已刻不容缓，必须尽快采取行动，减少碳排放和废物，并以更负责任的态度善用资源。

我们如何应对这项挑战，以及全球人口老化的问题，将影响我们的未来以至子孙后代的福祉。

煤气公司一直密切关注并积极应对各大趋势，深信我们有能力克服面前的挑战，尤其可善用创新方案和前沿技术以作应对。我们期望现正采取的行动能够妥善管理风险与机遇，使我们得以为可持续发展贡献力量。



气候紧急状态

实况

- 世界需要更多能源，以满足人口不断增长带来的需求
- 平均气温上升幅度必须控制在工业革命前的摄氏2度以内，并努力将升温限制在摄氏1.5度，以防发生环境灾难
- 资源匮乏问题日益令人关注

风险与机遇

- 全球极端天气情况越发频繁
- 各国纷纷推出与气候相关的新政策、法规及环保承诺，例如中国提出于2060年前实现「碳中和」的承诺
- 可持续能源所带来的挑战为业务增长带来机遇

煤气公司的回应

- 扩大旗下转废为能的业务，以助开创循环经济
- 加强应变准备及改善设施以抵御极端的天气状况
- 完成了识别气候变化在不同情境下带来各种转型风险与机遇的研究工作，同时评估了煤气公司面对气候变化的韧性



数码转型

实况

- 全球的线上连系日益紧密
- 第五代无线技术(5G)、人工智能、机器人技术、物联网和大数据正为世界带来翻天覆地的转变

风险与机遇

- 企业必须创新才能生存并满足客户的期望
- 个人资料私隐是客户关注的首要事项；资料外泄会损害公司声誉
- 煤气公司可以透过科技更有效管理能源，并为客户提供更佳服务

煤气公司的回应

- 运用大数据、人工智能、互联网等数码技术，发展智慧能源业务，从而为客户提升能源效益
- 按照公司专责资料私隐常务委员会的规定，分开储存客户的敏感资讯
- 在维修工作及处理客户查询等范畴应用人工智能，提高服务效率和质素



人口老化

实况

- 至2050年，香港及内地的人口中，将有超过30%年逾65岁

风险与机遇

- 人口老化为煤气公司的继任计划及知识传承带来挑战
- 年长客户对产品及服务有特别需要，尤其是在安全方面
- 吸引年轻人承传基本技能

煤气公司的回应

- 推出「生涯缩影」学生职场体验计划，吸引年轻人投身燃气行业
- 制订新的培训计划，建立可持续发展的人才梯队
- 推出为长者而设、具有防干烧功能的安全炉具
- 为长者度身订制社区计划，回应社会需求

04 | 2020年工作成绩重点



创造商机

财务表现

- 营业额 **409.27亿港元**
- **437** 个项目 (香港以外)
- 客户数目
 - **194万** 煤气业务客户 (香港)
 - **3,181万** 城市燃气业务客户 (内地)
 - **253万** 水务客户 (内地)

绿色金融

- 煤气公司发行的 **734.4百万港元绿色债券**
- 继续支持四大转废为能项目

可持续业务

- 现时正于河北省建设 **两个试点项目**，把农耕废弃物转化为糠醛及/或纤维素乙醇
- 发展 **智慧能源业务**，包括太阳能光伏发电系统及储能设施

确保健康与安全

职业安全与健康

- 在2019新型冠状病毒病疫情期间实施 **《企业传染病应变计划》**，保护雇员及承办商
- 意外度数率 (香港)：
 - 雇员：**0.32**
 - 承办商：**0.25**
 每10万工时意外数目

客户及公众

- 过去五年与客户相关的紧急事故报告 (香港) **↓ 35%**
- 过去五年的严重燃气相关事故 (内地) **↓ 84%**
- 化工厂 **并无** 发生重大事故 (内地)



保护环境

气候变化

- 香港煤气生产的碳强度
 - 每度煤气 **0.592** 公斤二氧化碳当量
 - 与2005年相比 **↓ 23%**
- 就 **气候变化相关的转型风险及机遇** 作情境分析

资源

- 煤气北角总部大楼的用电量：与2019年相比 **↓ 4.29%**
- 旧炉具回收计划成功回收逾 **1,600** 吨金属



贡献持分者

雇员

- 雇员数目
 - **2,495** (香港)
 - **51,067** (香港以外)
- 每名雇员平均接受培训的时数
 - **17.5** 小时 (香港)

客户

- 煤气供应可靠程度 **99.99%** (香港)
- 成立 **部门资料保护协调员** 团队，提升隐私管理系统
- 收到 **5,814** 封客户赞赏信 (香港)

社区

- 义工服务时数
 - **16,633** 小时 (香港雇员及客户)
 - **714,300** 小时 (内地公用事业雇员)
- 「家熨爱·添温馨」计划向 **1,000** 户基层家庭捐赠 **30,000** 个新鲜饭菜包

供应商

- 评估 **超过170** 家香港和内地主要供应商的企业社会责任表现



加强企业管治

风险管理

- 通过持续减低可能对我们业务构成重大影响的风险，确保 **风险管理框架卓有成效**

商业道德

- 加强 **诚信文化**，开办网上学习课程，进一步提倡商业道德



2020年主要奖项及荣誉

以下奖项按英文字母顺序排列。请浏览煤气公司网站，查看2020年所有奖项资料。

2020最佳管理培训及发展奖—金奖

- 最佳未来人才发展奖
- 业界最喜爱培训及发展项目

香港管理专业协会



商界展关怀

香港社会服务联会

2020年度中国IDC产业 优质服务奖

中国IDC产业年度大典组委



恒生可持续发展企业指数系列成份股

- 煤气公司
- 港华燃气

恒生指数有限公司

企业社会责任大奖2020

《资本杂志》

优质顾客服务大奖2019

- 卓越大奖—银奖
- 服务数码优化奖—金奖
- 优秀组别奖—外勤服务奖—铜奖

香港优质顾客服务协会



星级厨艺烹饪学校大奖2019

《明报周刊》

卓越雇主大奖2020

- 卓越雇主大奖
- 卓越社会责任企业大奖
- 卓越企业可持续大奖

求职广场出版有限公司

家庭生活易卓越品牌2019

- 亲子活动品牌—亲子课程

生活易

全球企业2000强

《福布斯》

2019最高服务时数奖

- 私人团体—最积极动员客户参与奖—荣誉奖
- 私人团体—组别1—优异奖

社会福利署

美好家居品牌大奖

- 最佳厨房设计—Mia Cucina

《美好家居》

香港客户中心协会大奖2019

- 神秘客户评审大奖—商贸及公用事业金奖

香港客户中心协会

香港服务大奖2020

- 公共能源

《东周刊》



汇丰营商新动力奖励计划

- 可持续供应链领袖

商界环保协会



上市公司年度大奖2020

香港股票分析师协会

香港财务策划师学会理财领袖大奖2020

- 企业理财教育领袖大奖—金奖

香港财务策划师学会



iMoney智富品牌大奖2020

- 专业烹饪进修学校品牌

《智富杂志》

人才企业嘉许计划 (2018-2020年度)

- 人才企业—企业大奖

雇员再培训局



星钻服务大奖2019

- 优质售后服务大奖

《星岛日报》



第一届大湾区企业可持续发展指数

- 排名第一
- 典范者 级别

香港中文大学



第五届香港企业可持续发展指数

- 排名第一
- 典范者 级别

香港中文大学



第八届香港杰出义工奖

- 企业奖

义务工作发展局



第八届ib室内设计及家居品牌优越大奖

- ib award家居品牌优越大奖—Mia Cucina

《雅舍》

第十九届香港职业安全健康大奖

- 安全管理制度大奖—金奖
- 5S工作场所整理最佳实践奖—金奖
- 职安健年报大奖—金奖
- 最佳工作间预防感染措施奖—银奖
- 安全表现大奖

- 香港中华煤气有限公司
- 名气电讯有限公司
- 卓裕工程有限公司
- 卓诚工程有限公司

职业安全健康局



我最喜爱食肆选举2020

- 我最喜爱餐厅景观

《U Magazine》

2019香港环境卓越大奖

- 公共及社区服务—金奖

环境运动委员会



奖项类别：

业务及服务

环境

管治

健康与安全

社会

05 | 环境、社会及管治方针

香港中华煤气有限公司（煤气公司）致力缔造可持续发展的世界，坚持将环境、社会及管治议题纳为业务营运的首要考虑，这理念反映于公司的愿景和使命，引领我们制订相应策略，造福未来。

为表明我们决心创建可持续发展的未来，我们以愿景、使命、承诺及责任为本，制订了环境、社会及管治框架，并获公司的环境、社会及管治委员会确认。



愿景

- 以创新和环保为本，致力发展成为亚洲地区清洁能源供应及优质服务之领先企业。



使命

- 为客户供应安全可靠的能源，并提供亲切、专业和高效率的服务，同时致力保护及改善环境。



承诺

- 业务营运遵守道德标准及保持高透明度，让持分者知道我们致力令业务可持续发展，并为所作的决定和行为负责。



责任

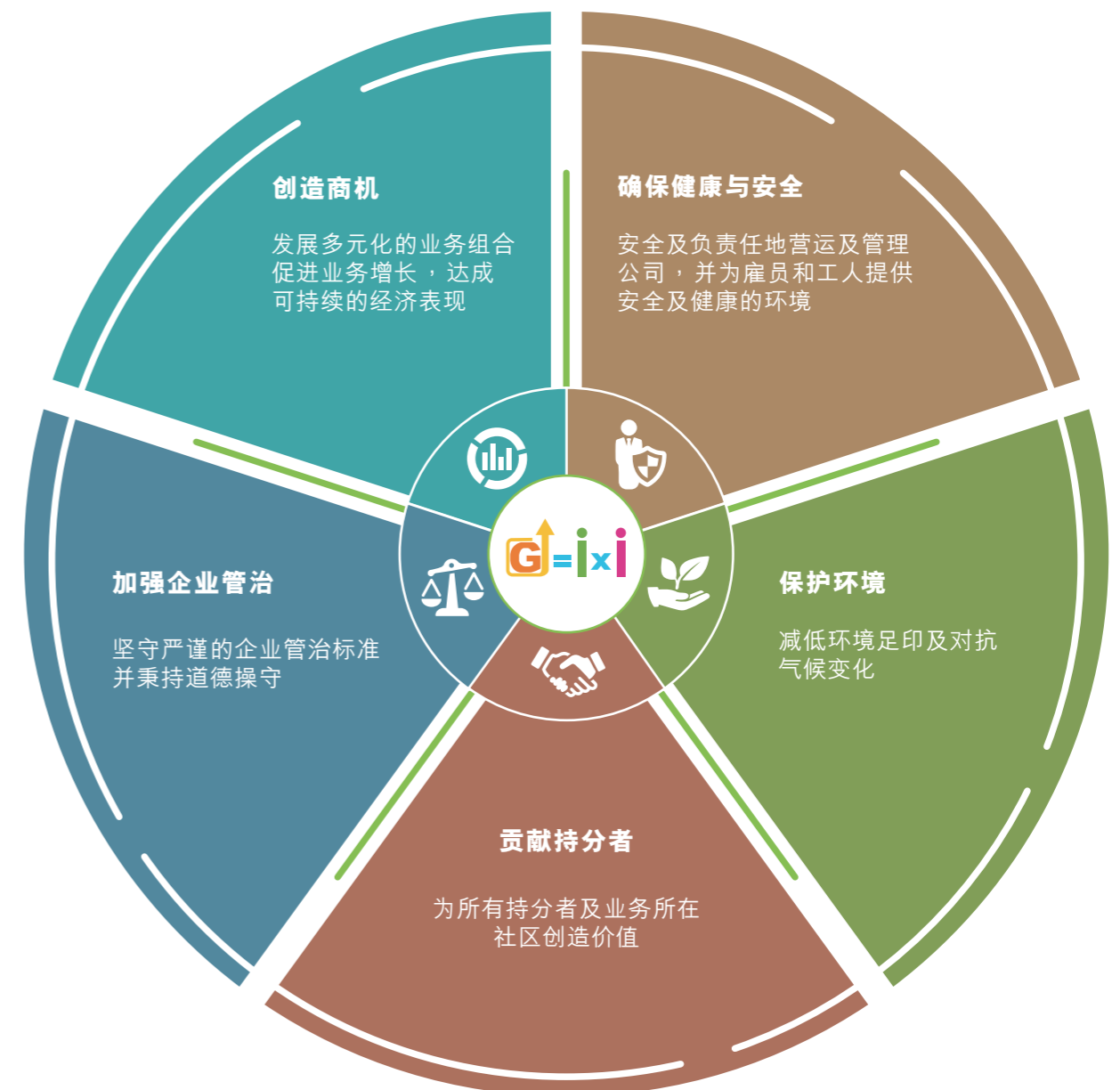
- 认同雇员在公司发挥重要作用，对推动公司业务成功有重大贡献。我们有责任保障雇员安全，与雇员保持良好沟通，并确保他们充分了解和参与业务发展，共同实践公司的使命。

环境、社会及管治框架

煤气公司制定环境、社会及管治框架时，已考虑到业务对持分者的正面及负面影响。此框架清晰表述达成可持续发展目标的五大重点范畴：创造商机；确保健康与安全；保护环境；贡献持分者；及加强企业管治。

环境、社会及管治框架以「企业增长=创新力x执行力」理念为基础，我们因此积极投放资源于创新的研发项目，同时鼓励雇员提出崭新构思。

我们将继续专注于这五大范畴，让业务实现长远的可持续发展，并为持分者创造共同价值。



支持可持续发展目标

作为负责的能源供应商，我们支持联合国的可持续发展目标，为应对全球面临的挑战出力，以创造更美好和可持续的未来。

我们在这些可持续发展目标中选定四项目标，是与我们的业务营运及价值链最息息相关的目标，亦是煤气公司能够贡献最大的四个方面。同时，我们亦有考虑业务营运可能带来的负面影响，包括业务对人与环境可能造成的风险，并厘定煤气公司对可持续发展目标贡献最大的产品、服务或投资。此外，我们亦评估了企业价值链中各个阶段对可持续发展目标的影响和贡献。

为了让雇员明白煤气公司决心贡献这四个可持续发展目标，我们于年内就这些目标举办了一系列的讲座。

我们对可持续发展目标的贡献



潜在影响

- + 为我们的客户提供安全可靠饮用水
- 生产过程大量消耗/产生水/废水

以可持续模式管理，确保人人皆能享用水资源和卫生设施

已采取的行動/成就

- 为**253万**客户提供合乎国家标准的饮用水
- 将于大埔煤气厂房安装**第三组**反渗透系统



潜在影响

- + 扩展燃气供应范围，鼓励转用燃气
- + 发展洁净能源业务
- 化石燃料为煤气的主要生产原料

确保人人皆能享用可负担、可靠、可持续及现代化的能源

已采取的行動/成就

- 香港煤气业务客户数目达**194万**
- 内地燃气业务客户数目达**3,181万**
- 扩大煤气生产可用资源—堆填区沼气占原料组合约**1%**
- 继续发展**分布式能源及智慧能源**业务
- 于上海市及苏州市设立**两所**科研基地，于2021年内推出以生物质转化利用及可持续航空燃料



潜在影响

- + 提供安全及可靠能源
- + 在业务营运中鼓励循环再用废物，并向客户推广循环再造的信息
- 业务营运期间及价值链上产生有害及无害的废弃物

建设共融、安全、适应力高及可持续的城市和社区

已采取的行動/成就

- 煤气供应的可靠程度达**99.99%**
- 过去五年的严重燃气相关事故（内地）**减少84%**
- 现时正于河北省建设**两个**农耕废弃物利用试点项目，将农耕废弃物转化成糠醛、纤维纸浆和纤维素乙醇
- 扩建张家港市的氢化植物油厂房，将非食用油脂转化成先进的洁净生物燃油，每年生产能力将增至**250,000吨**
- 旧炉具回收计划回收了**超过1,600吨**金属



潜在影响

- + 于价值链推动低碳模式
- 影响营运和业务的实体和转型风险
- 产生温室气体，加速气候变化

采取紧急行动应对气候变化及其影响

已采取的行動/成就

- 已识别出不同情境下**与气候变化相关的转型风险与机遇**，并评估了煤气公司的气候韧性，以配合气候相关财务信息披露工作组的建议
- 将气候变化风险评估从香港扩展到内地
- 与2005年基准年相比，香港煤气生产的碳强度**减少23%**
- 与环保组织合作，推广环境保护及可持续发展



环境、社会及管治的管理

煤气公司成立了环境、社会及管治委员会，负责监督公司的环境、社会及管治发展策略、政策和执行方法。该委员会由八名行政委员会成员及两名高级行政人员组成，由董事会委任常务董事陈永坚先生担任主席，并向董事会汇报相关事宜。

十名委员会成员代表公司的不同业务范畴，包括营运、财务、人力资源、工程、商务、健康、安全与环境，以及社区参与，协助董事会作出决策，推动煤气公司的可持续发展。

委员会负责识别及检视环境、社会及管治的议题、风险及机遇；跟进相关事宜的表现，并提出改善的策略建议；审视及评阅年度《环境、社会及管治报告》，并向董事会/行政委员会提出审批建议；以及向董事会/行政委员会汇报最新有关环境、社会及管治的事宜。

2020年，该委员会共召开了两次会议。

环境、社会及管治委员会成员

陈永坚先生 (主席)
常务董事

黄维义先生
副常务董事

何汉明先生
执行董事、首席财务总监暨公司秘书

薰辅诚先生
新兴能源业务营运总裁

敖少兴先生
工程总监—香港公用业务

范洁仪小姐
企业人力资源总监

冯文杰先生*

策略及创新总监暨商务总监—香港公用业务

纪伟毅先生*

港华投资有限公司暨华衍水务执行副总裁

杨松坤先生

企业事务总监

邝超灵先生

总经理—企业可持续发展

* 新成员 (自2020年7月1日起)

环境、社会及管治委员会的主要讨论议题



环境、社会及管治报告

委员会得悉香港联交所《环境、社会及管治报告指引》的最新要求，并讨论了满足这些新订要求的应对方案。委员会主席检视了2020年的重要性评估，并确认重要议题对比2019年的变动。



改善环境、社会及管治

委员会讨论到持分者对环境、社会及管治议题的关注与日俱增，并探讨改善煤气公司环境、社会及管治表现的方针，现正持续推展相关筹备工作，包括根据环境、社会及管治框架设定目标。



气候风险及机遇

委员会得悉需配合气候相关财务信息披露工作组的建议，继续实施相关工作。委员会确认与气候变化相关的主要转型风险与机遇，以及煤气公司资产及营运在不同情境下的韧性。有关研究详情，请参阅「**气候转型风险与韧性**」章节。



社区投资

委员会审议及支持2020年煤气公司举办的社区计划，尤其是与新型冠状病毒病相关的活动。有关年内的社区活动详情，请参阅「**社区**」章节。

持分者参与

我们与持分者保持沟通，了解他们对煤气公司可持续发展表现的期望。由此，我们能制定相应的策略，回应持分者的关注、减低风险及建立共同价值。

联系持分者的方式

煤气公司的主要内部和外部持分者均极受或预计会受公司的营运和业务影响，如下图所示。

定期联系的方式



雇员

- 雇员意见调查及会议
- 反映意见的渠道（如意见箱、与常务董事对话）
- 内部刊物（如通告、通讯）
- 内联网
- 大使团项目/活动
- 社交媒体平台（如香港的Yammer、内地的微信与微博）



客户

- 刊物（如客户通讯及单张）
- 公司网站、社交媒体平台及煤气公司手机应用程序
- 上门维修服务、定期安全检查及安全讲座
- 客户服务关注小组
- 意见调查及焦点小组
- 客户服务热线
- 客户中心



承办商及供应商

- 研讨会及工作坊
- 供应商评核系统（如厂房现场审核）
- 管理会议和供应商会议
- 实地/工厂考察



本地社区

- 区议会联络组
- 社区项目
- 工作委员会
- 煤气温馨义工队



投资者

- 股东周年大会
- 年报及中期业绩报告
- 发布中期及年度业绩后举办证券分析师及投资者简报会
- 公司网站（特别是「投资者关系」部份的公司公告及通告和其他通讯资料）及公司刊物
- 非交易路演
- 投资大会
- 投资者会议及电话会议
- 与信用评级机构（标准普尔和穆迪）举行会议和定期沟通
- 实地参观考察



非牟利机构

- 绿色伙伴计划及社区项目
- 会议
- 问卷调查



专业团体及监管机构

- 工作小组及委员会
- 研讨会、参观及工作坊



个案研究

2020年，我们推出环境、社会及管治优化计划，旨在进一步加强我们在环境、社会及管治上的表现和意识，并举办了集团首届中华煤气可持续发展大奖，鼓励雇员及项目公司缔造创新而可长远可持续发展的项目。三个奖项分别是：



环境卓越大奖

促进先进废物处理技术使用、持续减废及循环再造



社会参与大奖

嘉许合资公司及部门在抗疫时采取的创新措施、社会参与及对雇员的关爱



可持续发展综合大奖

表扬具延续性和影响力的项目

公司将在2021年展开一系列环境、社会及管治的培训、推出刊物及其他相关活动。

重要性评估

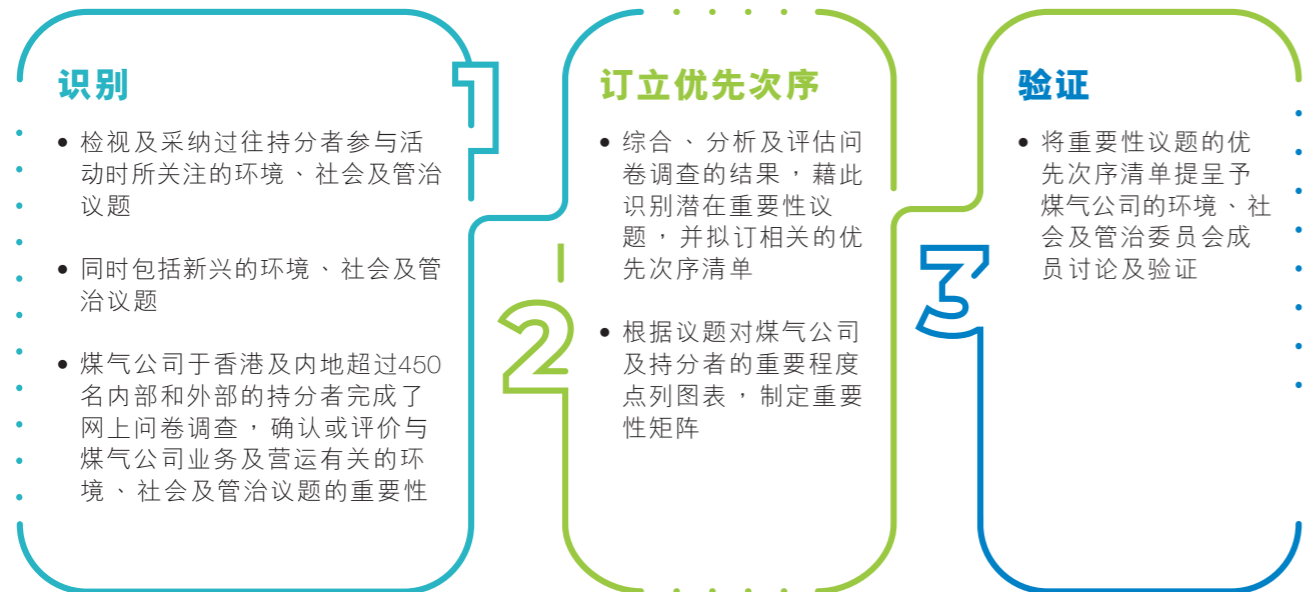
为确保环境、社会及管治报告能反映煤气公司在经济、环境和社会方面的重要影响，我们每年均会举行一系列活动，让持分者参与。

在编制重要性评估时，我们采取国际建议的三步流程：识别、订立优先次序及验证。

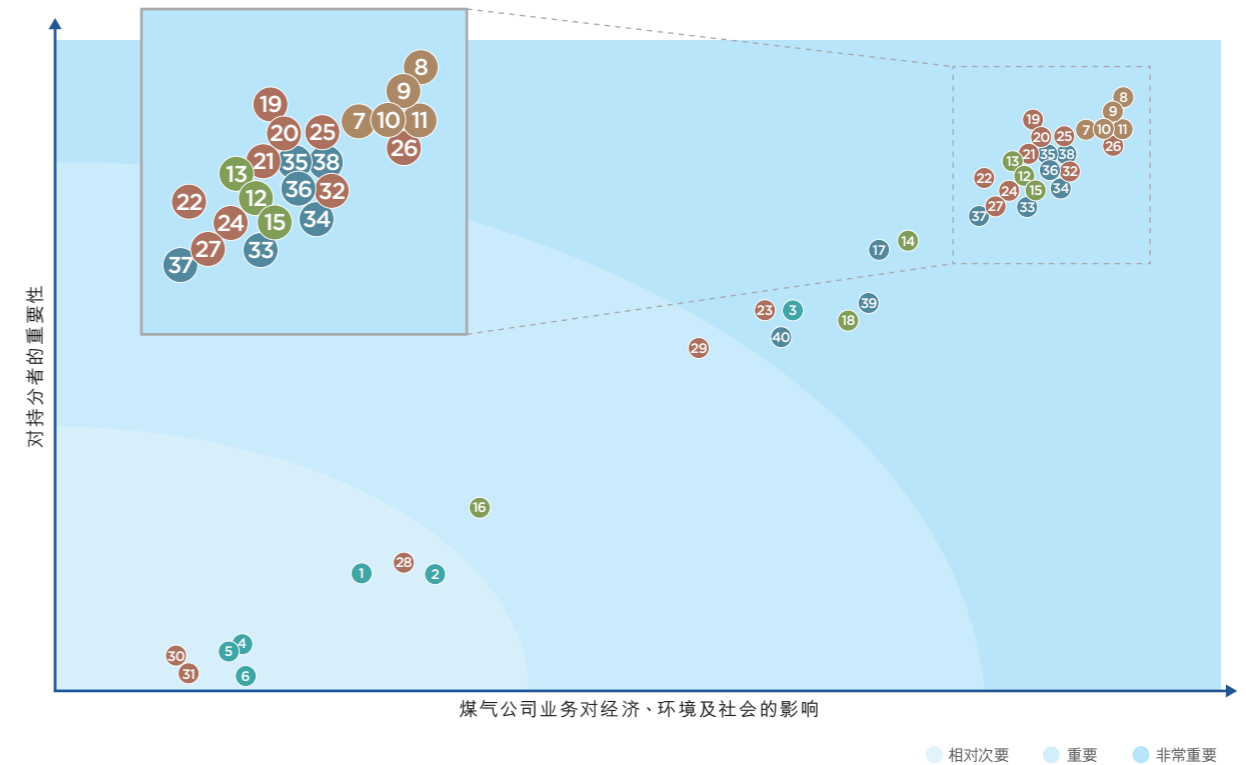
我们以矩阵图展示40个议题的重要程度，最重要的议题位于矩阵右上方，较为次要的议题列于左下方，而位于矩阵中间的则为重要性日增的新兴议题。

煤气公司须优先处理和汇报的重要议题共23个。

所识别的重要议题仍与去年相若，安全及客户私隐仍为最重要的议题；另有两个新兴的重要议题：供应的安全和可靠性，以及与时俱进的工作团队，说明持分者关注我们如何保证产品及服务的供应，以及如何提升雇员的技能及吸引具备适当技能的新晋人才，以把握新技术、自动化及数码化所带来的机遇。



煤气公司「重要性矩阵」2020



创造商机	贡献持分者
1 直接的经济价值	19 雇佣管理系统
2 与环境、社会及管治议题有关的财务风险	20 劳资关系
3 直接的经济贡献	21 培训与发展
4 间接的经济影响	22 多元、平等机会及反歧视
5 采购实务对经济的影响	23 尊重结社和集体协商
6 储备和生产	24 负责的市场传讯
	25 质量管理和售后服务
	26 客户私隐和网络安全
	27 供应商环境和社会评估
	28 社区参与、影响评估和投资
	29 尊重原住民权利
	30 非自愿迁徙
	31 参与制定公共政策
	32 与时俱进的工作团队*
	33 供应的安全和可靠性*
	34 加速发展数码化*
	35 提供社区危机支援*
确保健康与安全	加强企业管治
7 安全与健康的工作环境	36 反贪污
8 资产完整及工艺安全	37 防止反竞争行为
9 客户健康与安全	38 防止童工或强制劳工
10 项目/工程的质素保证	39 尊重人权
11 紧急应变计划	40 保护知识产权
保护环境	
12 温室气体及其他气体排放	
13 水和废水	
14 废弃物	
15 能源	
16 物料	
17 保护生态系统服务	
18 化石燃料替代品	

* 新兴议题

下表按优先序列出煤气公司在2020年处理及汇报的23项最重要议题，以及煤气公司业务在各重要议题的相应影响范围。

重要议题	影响范围				影响
	雇员	承办商及供应商	客户	社区	
7. 安全与健康的工作环境	🍃	🍃			确保健康与安全
8. 资产完整及工艺安全	🍃	🍃	🍃	🍃	
9. 客户健康与安全	🍃	🍃	🍃		
10. 项目/工程的质素保证	🍃	🍃	🍃	🍃	
11. 紧急应变计划	🍃	🍃	🍃	🍃	
12. 温室气体及其他气体排放	🍃	🍃	🍃	🍃	保护环境
13. 水和废水	🍃	🍃	🍃	🍃	
15. 能源	🍃	🍃	🍃		
19. 雇佣管理系统	🍃	🍃			贡献持分者
20. 劳资关系	🍃	🍃			
21. 培训与发展	🍃	🍃			
22. 多元、平等机会及反歧视	🍃	🍃			
24. 负责任的市场传讯	🍃	🍃	🍃		
25. 质量管理和售后服务	🍃	🍃	🍃		
26. 客户私隐和网络安全	🍃	🍃	🍃		
27. 供应商环境和社会评估	🍃	🍃			
32. 与时俱进的工作团队*	🍃	🍃			
33. 供应的安全和可靠性*	🍃	🍃	🍃	🍃	
36. 反贪污	🍃	🍃	🍃	🍃	加强企业管治
37. 防止反竞争行为	🍃	🍃	🍃		
38. 防止童工或强制劳工	🍃	🍃			
39. 尊重人权	🍃	🍃	🍃		
40. 保护知识产权	🍃	🍃			

* 新兴议题

持分者参与结果及公司的回应

如往年一样，我们于2020年与内部和外部持分者进行焦点小组会议、电话访谈及网上问卷调查，借此了解对持分者关注的主要议题，例如：发掘新的业务机遇，以及在疫情期间进一步加强健康及安全措施。理解相关议题对持分者的重要性，让我们得以集中力量提升表现。

下表载列各个主要议题、持分者在参与过程中提出的意见，以及我们的回应：

新业务机遇

“发掘市场上不同可再生能源的发展或环保业务方案”

持分者意见

我们的回应

我们明白全球正迈向无碳化。煤气公司已检视其商业模式，并发掘是项转型所带来的新机遇。燃气是一种排放量较少的化石燃料，在低碳转型的过程中继续担当著重要角色，因此，我们正拓展多元化的业务组合，迈向低碳和循环经济。有关详情，请参阅「**迈向低碳未来**」章节。

创新

“采纳更多创新方案创造商机”

持分者意见

我们的回应

建立创新文化对我们发展业务及应对可持续发展的挑战极为重要。我们设立了多个平台和计划鼓励雇员发挥创意，培育创新思维，促进业务增长。我们将进一步扩展沟通渠道，与价值链中的成员分享我们的创新经验，并广传相关知识。

有关详情，请参阅「**积极创新**」章节。

应对疫情

“确保为持分者提供安全健康的环境，并且为社区提供支援”

持分者意见

我们的回应

我们成立了专责团队，由最高管理层带领，为雇员、承办商和客户提供全面的保护措施。有关详情，请参阅「**疫情期间的安全措施**」章节。

我们亦推出多项计划，配合社区的需要。有关详情，请参阅「**疫情期间提供支援**」章节。

积极创新

创新是煤气公司企业文化的重要元素。为鼓励员工提出对业务有益的创新构思，我们设立了多个平台和计划激发员工的创意，培养他们的创新思维。

我们于2016年在香港设立「创新基金」，为提出创新方案支持公司拓展业务的员工提供研发资金，并对有成果的员工颁发现金奖励。2019年，基金更推展至内地。迄今为止，我们已向香港及内地进行的21个项目拨出近178万港元。2020年，四个新项目获得审批，现正进行研发。

此外，我们亦透过出版刊物《创新头条》、举办研讨会、前赴其他公司考察，以及利用脸书、Yammer、微信等社交媒体平台，与雇员分享煤气公司和行业的新兴技术资讯。

煤气公司的创新平台

馨Zone

馨Zone是舒适休闲的空间，鼓励雇员协作，共同构思创新意念。场地同时配备不同创新工具的资料，让雇员集思广益。

煤气创新馆

馆内展出同事研发的创新构思，传达这些新颖意念如何提升煤气公司的服务水平及效率。展馆于2020年迁至一个更大的场地，以便日后容纳更多发明项目。

G = i x i Lab

G = i x i Lab设有三维(3D)打印机及扫描器，让同事将创意转化为实物。



主要创新项目

作为一家着重创新的公司，我们把握数码转型的趋势，开发先进的创新功能，使我们的燃气设施更安全、使用更方便。煤气公司不少创新方案，包括智能家居采用的创新方案，均是员工在「创新基金」的财务资助下得以创造完成。

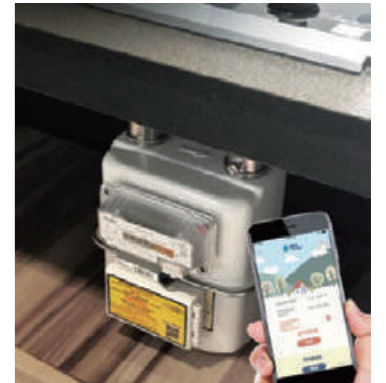
光学回火保护装置

光学回火保护装置安装于煤气煮食炉内，以感应光线代替探测炉内温度，因此可缩短感应所需的时间，于是减低炉具受到损坏的可能性，同时有助提升燃气安全。

智能煤气表

智能煤气表加设了内置阀及智能控制逻辑部件，可侦测燃气溢流和持续气体泄漏，并有定期安全检测的提示功能。倘侦测到任何异常情况，它会自动停止供气并通知煤气公司。

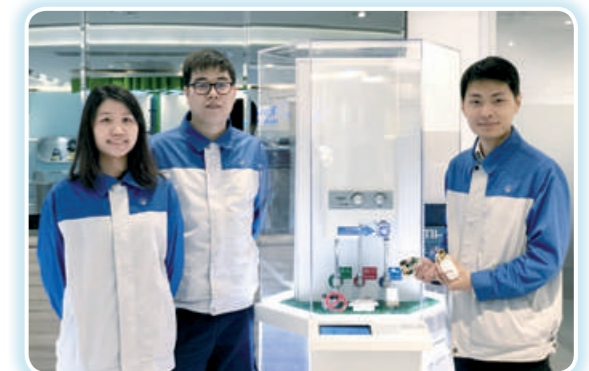
我们亦设计了智能读表器，以改善旧式楼宇现时使用的煤气表。煤气表安装了智能读表器后，便会自动每月透过无线网络把煤气表度数传送到煤气公司，免除人手报表的繁琐工序，同时提高资料准确度。



“

「全赖『创新基金』，我们得以开发出『热水炉水力发电模组』，将水流产生的能源转化为电能，用以点燃炉具，无需再使用电池。

整个项目由构思至开发耗时近两年，目前正陆续安排将研发安装在现有的热水炉上。热水炉水力发电模组不仅令炉具更加方便使用，亦可减少弃置废旧电池所造成的环境影响。」



”

06 | 创造商机



践行承诺

2020年，在新型冠状病毒病疫情肆虐下，全球碳排放量减少了7%，跌幅虽为有记录以来最大，但相对于刻不容缓的全球气候变化问题，这只是短暂喘息的时刻。煤气公司拥有所需的资源及专业知识以开展创新的环保技术研究，并投资拓展环保业务，决心应对气候变化的种种挑战，加上一直以来采取的其他措施，我们已具备有利条件，定能为可持续发展的未来作出重大贡献，造福持分者以至全世界。



管治方针

煤气公司的愿景是成为亚洲地区清洁能源供应之领先企业。为此，我们一直致力发展更符合可持续发展原则的能源，而这些能源足以大幅改变我们未来的业务。

目前，全球能源正在转型，这不但未有对煤气公司在香港及内地的煤气供应业务带来挑战，相反更为我们提供了机遇，好让我们能够多元化发展业务，涉足清洁能源和智慧能源业务等相关领域，从而在能源转型的过程中担当领导角色。

除发展新兴能源外，我们还会继续把握废料处理、水务、电讯等其他领域的商机，让我们在新兴的绿色经济下保持商业竞争力，继续蓬勃发展。

取得进展的范畴

业务发展

煤气公司为香港注册成立的有限公司，并于香港联合交易所有限公司上市（股份代号：3）。煤气公司于1862年成立，为香港首家公用事业机构。多年来，煤气公司已由一间点燃香港街灯的小规模燃气公司，逐步发展成香港其中一家规模最大的能源供应商，在大中华能源行业也领先同侪，于企业管理和业务营运均达到世界级水平。

集团扎根香港，更于内地经营436个项目¹，遍布27个省、自治区和直辖市，另有一个位于泰国的项目。

有关煤气公司业务组合在年内的变动详情，请参阅煤气公司《2020年年报》。

2020年业务概况

煤气公司的业务包括三个主要分部：

香港



- 煤气
- 自家品牌燃气炉具销售

煤气总销售量：
279.47 亿兆焦耳

客户：
逾 194 万

燃气炉具销售：
逾 25 万台

内地公用事业



- 城市燃气
- 中游设施
- 供水和废水处理
- 燃气炉具和厨房用具销售
- 智慧能源项目

燃气销售量：
269 亿立方米

城市燃气客户：
3,181 万

燃气炉具销售：
逾 80 万台

售水量：
9.17 亿吨

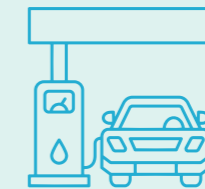
水务客户：
253 万

¹ 2019年底:406个，包括集团属下企业再投资之城市燃气项目

新兴能源及多元化业务

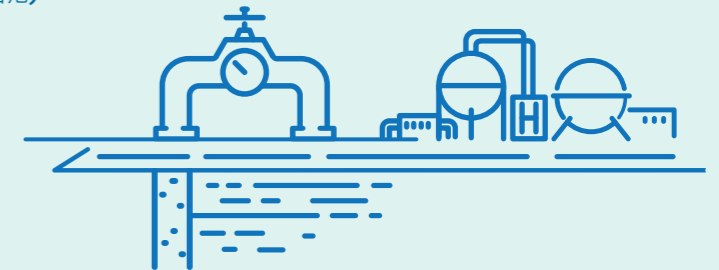


- 环保能源
- 电讯
- 资讯科技
- 土木及楼宇设备工程
- 燃气相关产品制造



车辆燃料：
液化石油气加气站共 **5 座**
(香港)

已投入运作及正在兴建的液化天然气/
压缩天然气加气站
逾 40 座
(内地)



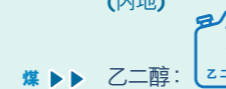
航空燃油供应量：
约 **330 万吨** (香港)



煤层气 ▶▶ 液化天然气：
约 **180,000 吨**
(内地)



煤 ▶▶ 甲醇：
逾 254,000 吨及
(内地)



煤 ▶▶ 乙二醇：
约 **30,000 吨**
(内地)



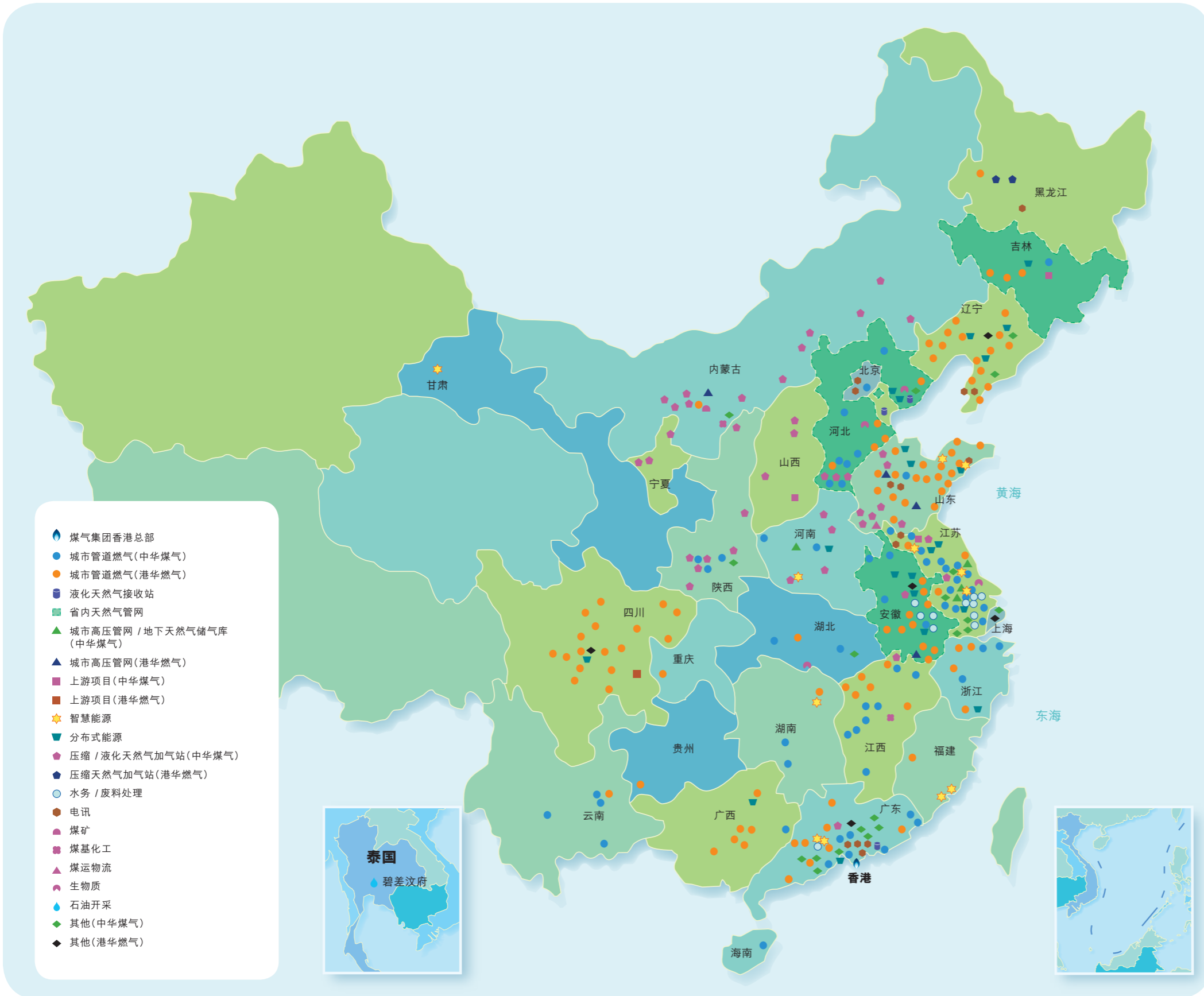
废油 ▶▶ 氢化植物油：
约 **88,000 吨**
(内地)

数据中心：
在香港及内地合共有 **7 所**，
可容纳最多 **16,000 个**机柜



有关煤气公司业务范畴与服务的完整摘要，请参阅「附录1：我们的角色与服务」章节。

2020年业务版图



财务分析



营业额
港币**40,927** 百万元

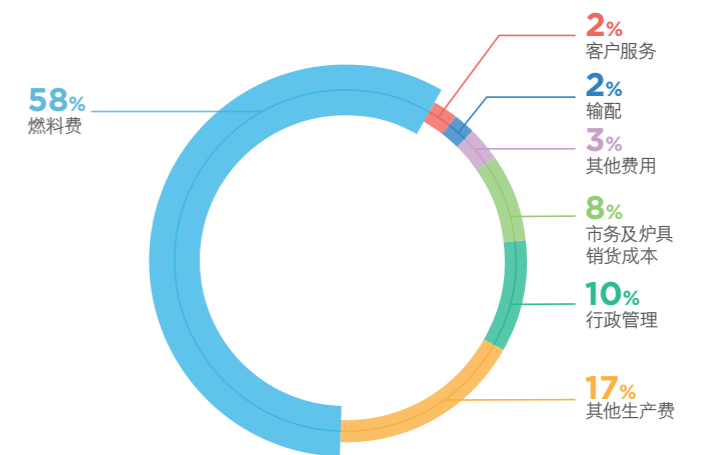


资本支出
港币**7,295** 百万元

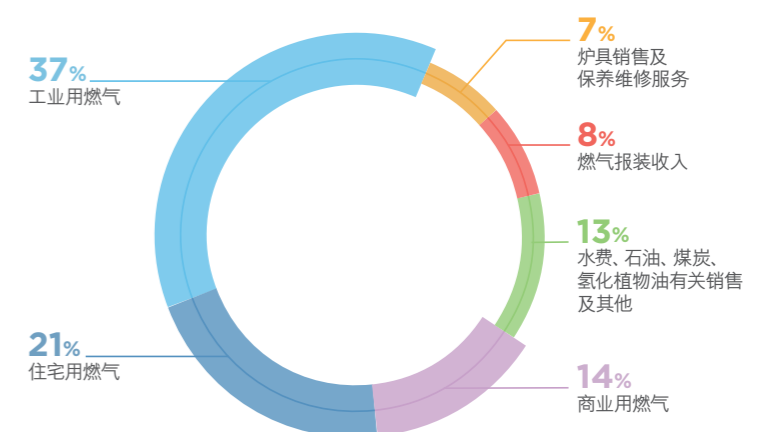


人力成本
港币**3,284** 百万元

支出分析



营业额分析



绿色金融

集团根据煤气绿色债券框架为旗下的环保项目融资。在2017年底，我们成为本港首家发行绿色债券的能源公用事业，并获得香港品质保证局「绿色金融认证计划」的绿色金融发行后证书，有助提升投资者的信心。

有关煤气绿色债券框架的详情，请浏览[煤气公司网站](#)。

本金用途

集团的绿色债券是根据中期票据发行计划，通过6亿港元(ISIN HK0000375300)和20亿日元(ISIN XS1720566790)发行，所得本金为734.4百万港元，已应用于以下四个转废为能项目：

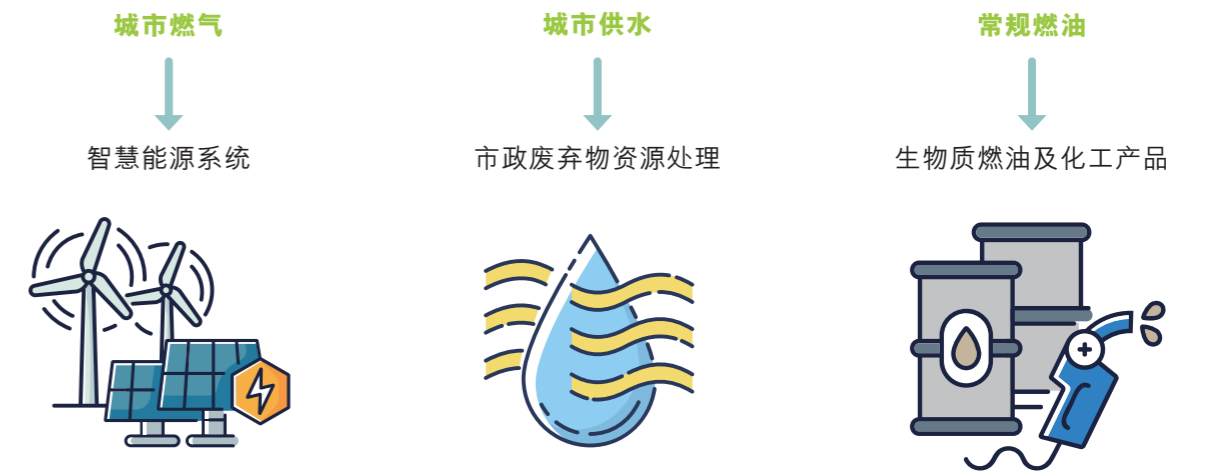
项目类别	地点	股权	估计项目成本 (以百万元计)	获分配金额及所占比例 (以港币百万元计)	
				ISIN HK0000375300	ISIN XS1720566790
堆填区沼气应用	香港将军澳	100%	350港元	145.0 (24.3%)	35.0 (25.4%)
厨余处理（转废为能）	中国江苏省苏州市	55%	220人民币	23.0 (3.9%)	24.0 (17.5%)
氢化植物油（转废为能）	中国江苏省张家港市	100%	935人民币	400.0 (67.0%)	56.0 (40.7%)
农耕废物转化为环保化工产品 & 纸浆	中国河北省唐山市	100%	355.5人民币	28.9 (4.8%)	22.5 (16.4%)

项目进展

项目类别	计所减少 温室气体量 (每年二氧化碳当量， 以吨计)	项目进度
堆填区沼气应用	12,200	<ul style="list-style-type: none"> 于2020年全面运作 于2020年输送1.91亿兆焦耳的合成天然气至煤气管网
厨余处理（转废为能）	5,900	<ul style="list-style-type: none"> 于2020年9月正式投入运作 于2020年内处理92,000吨垃圾
氢化植物油（转废为能）	259,000	<ul style="list-style-type: none"> 于2020年第三季正式投产 于2020年内生产氢化植物油88,000吨 第四年获得「国际可持续发展与碳认证」
农耕废物转化为环保化工产品 & 纸浆	120,000	<ul style="list-style-type: none"> 目前正进行分段工艺调试，计划于2021年第二季开始试投产 预计于2021年第三季正式投产

迈向低碳未来

煤气公司致力满足社会的能源需求，协助推动经济增长，同时亦积极减少可引致气候变化的排放量。随着我们迈向可持续的商业模式，发展可持续能源既是挑战，亦为我们的业务带来增长机遇：



天然气在能源转型中的角色

作为香港及内地的能源供应商翘楚，我们认为要从化石燃料转型至可再生能源，天然气自是当中的关键要素。

煤气公司一直与酒店、医院及商业洗衣店等工商业客户紧密合作，积极推动由燃气替代煤炭/柴油。我们亦推广使用煤气抽湿机，以改善室内空气质量及减低能源消耗，以减低碳排放量。2020年，我们为香港浸信会医院安装综合抽湿鲜风柜，为本港首家医院有病房作此应用。证据显示，综合抽湿鲜风柜较传统抽湿机效益更高，我们现正计划将综合抽湿鲜风柜引入内地，特别是在医院和酒店使用。

2020年，我们于内地的城市燃气业务扩展至23个省、自治区及直辖市，为约3,181万客户提供服务，最近更与上海燃气有限公司（上海燃气）签订了新协议，将加强集团的业务，增加潜在利润及资产规模，并促进天然气行业的长远发展。上海燃气是上海市的主要能源供应商，占当地天然气市场逾90%的份额。

我们亦在江苏省常州市金坛区，利用地下盐穴建设天然气储气库，以扩大我们在内地的储气量。该项目现正分期兴建，总储量最终可达11亿立方米，有助集团在冬季用气高峰期间为华东地区补充天然气供应。

此外，我们亦正发展智慧能源业务，包括太阳能光伏发电系统及储能设施。煤气公司运用大数据、人工智能、互联网等技术，提升能源效益，在节能减排的同时，带来经济裨益。

开拓新能源和非常规能源

我们在转型至更洁净燃料的过程中识别了多项机遇，对我们的业务发展日益重要。

其中一例是，我们透过全资附属公司易高环保投资有限公司（易高）研发生物质的应用方案。易高是集团在20年前设立的商业平台，旨在探索新能源的发展机遇，目前已开发出专利技术，可将非食用油脂及农耕废弃物转化为高价值产品，并已在多个项目中应用。

煤气公司将继续投入资源研发更多环保创新技术，创造更美好的未来。



低价值原料转化为高价值产品



液化天然气
山西省煤层气液转化



乙二醇及甲醇
内蒙古清洁煤化工厂



氢化植物油
张家港市非食用油脂转化



天然气
苏州市及铜陵市有机废物资源化利用



纤维素乙醇及/或环保化工产品，如糠醛及纤维纸浆
河北省农耕废弃物转化

农耕废弃物应用

煤气公司开发了一项新技术，利用秸秆和粟米芯生产纤维素乙醇（一种先进的洁净生物燃料）、纤维纸浆及糠醛（作为可再生能源基础化学品）。河北省两个试点项目预期于2021年试投产，每年可各自处理24万吨农耕废弃物。

内地每年产生大量农耕废弃物，为两家工厂提供充足的原材料，使这项可再生能源得以发挥重要作用，有望取代原油等非再生能源。



非食用油脂转化为氢化植物油

我们在江苏省张家港市建立了首家氢化植物油厂房，将非食用油脂转化成先进的洁净生物燃油，并获得「国际可持续发展与碳认证」。此洁净生物燃油的温室气体减排效果显著。第二期厂房的建造工程已于2020年竣工，将总生产能力提升至每年25万吨。

2020年，氢化植物油的总生产量约88,000吨，其中九成出口往欧洲，有助减少约259,000吨碳排放。我们正为这产品物色其他市场（如北美洲）。

此外，我们计划于2021年内试产以生物质燃料为基础的可持续航空燃料。

有见氢化植物油处理技术卓有成效，我们现正于其他地区物色合适选址。



有机废物资源化利用

我们在江苏省苏州市苏州工业园建立了首个有机废物资源化利用项目。目前，该有机废物资源化利用厂每天可处理500吨有机废物，将之转化成为天然气。该厂房在2020年处理了邻近餐饮企业的92,000吨有机废物，有助下游客户减少5,900吨碳排放。当第二期厂房于2021年落成后，每天的处理量将增至800吨。

另一个餐厨废物资源化利用项目位于安徽省铜陵市，每天可处理100吨厨余。当第二期厂房于2021年投产后，厨余处理能力将增加一倍。

煤气公司亦正于其他城市，探索发展其他厨余处理项目。



07 | 确保健康与安全



践行承诺

对煤气公司而言，所有持分者的安全至关重要。我们以雇员和承办商「零意外」为目标，并继续为客户提供安全可靠的能源供应，同时确保设施保持极高的安全标准。

按公司的安全承诺，我们为雇员及承办商筹办多项职业安全与健康（职安健）活动，并开发具有安全功能的智慧炉具，以满足人口老化的社会需求，同时运用人工智能和大数据分析等先进技术，务求令网络运作更加安全。

职业安全与健康

2020年表现重点

设立专责团队，全面采取措施
**应对2019新型冠状病毒
肺炎疫情**

意外度数率（香港）：
每10万工时意外数目
雇员：0.32
承办商：0.25

11,676小时安全培训（香港）
1,158,454小时安全培训（内地）

未来行动及目标

Zero accidents 继续以「**零意外**」为健康及安全的目标

ISO 把**ISO 45001**认证扩展至附属公司

为前线管工举办
安全督导技巧工作坊

向内地雇员推广
安全文化

管治方针

煤气公司致力于保障雇员、承包商、客户和公众免受健康及安全威胁，并在《企业健康、安全及环保（健安环）政策》中明确概述此项承诺及采取的安全管理方针。

煤气公司以「零意外」为目标，并遵守所有与健康及安全相关的法例。为此，我们已根据国际标准，如ISO 45001，建立职安健管理系统，当中备有全面的风险及机遇管理系统，透过分析及评估，识别与工作相关的危害，以及制订相应的监控措施，务求持续改进。倘若发生意外，我们会展开调查确定起因，并根据风险等级控制，以免事故再次发生。

我们备有《企业健康及安全手册》，阐释职安健管理系统的框架，并订有标准操作程序及详细指引，亦会定期检视及更新这些文件，确保公司的做法符合行业最新标准及政府规例。

在内地，我们协助合资公司制定内部企业安全标准，并提供指引协助他们改善安全管理水平。

监察与汇报

煤气公司的健康及安全表现由企业可持续发展部及企业安全及品质管理督导委员会负责监管。我们设立了11个健安环委员会，就健康及安全议题提供双向沟通的机会。委员会定期举行会议，并邀请管理层、监督人员、非管理人员和承包商参加。有关健安环管理架构的详情，已上载于**煤气公司网站**。

我们亦设立多个渠道及宣传计划，如健安环改善建议计划、险失事故呈报计划及HSE我有Say呈报渠道等，让雇员和承包商呈报与工作有关的危害和险失个案，以便及时纠正和改进。为鼓励呈报，我们会奖励作出呈报的雇员，并为承包商设立奖励计划，表彰在安全表现方面具责任感、有良好安全意识和表现优秀的承包商。

培训与教育

我们制定了培训的标准程序，以便了解前线工人的培训需要，评估他们的能力、知识，以及在理解工作相关危害风险和控制措施的能力。

为协助雇员和承包商更深入地了解煤气公司的安全文化，我们会举办培训课程、工作坊及活动，并透过煤气公司「健安环关顾计划」，为新入职雇员提供健安环培训和指导。此外，我们亦编制了《承包商安全手册》，以及提供免费简报会予负责不同岗位的承包商雇员，分享有关工作安全的资讯，包括离地工作、于密闭空间工作，以及在煤气管道附近展开挖掘工程等。

在培训课程期间及新项目启动前，我们会向工人发放有关安全和健康的资讯，以及紧急事故处理程序。我们亦会透过多个沟通渠道，如公司刊物、电子邮件及内联网资料库，传递健康及安全讯息。

取得进展的范畴

提升安全表现及意识

年内，我们继续努力不断提升煤气公司整体的安全表现。在香港，我们展开了168次安全/预防性巡查，确保安全措施齐备，工作环境安全和健康。

2020年，雇员及承包商方面均没有录得意外导致死亡事故。

自公司在2019年获得ISO 45001认证后，我们一直协助附属公司，包括易高及卓裕工程有限公司（「卓裕」）等取得ISO认证。前述两家附属公司已于2020年成功获取认证。

以下图表显示2020年香港雇员和承包商的安全表现。

例须呈报意外¹

	2020年
雇员	18
承包商	11

¹任何引致不能工作超过三天的意外

意外度数率²

	2020年
雇员	0.32
承包商	0.25

²每10万工时意外数目

2020年意外度数率上升，原因是在香港发生了多宗事故，其中包括一宗于2020年12月的工业意外，当时六名雇员在湾仔处理因第三者损毁煤气管道的事故。为防止类似事故再发生，我们彻底调查了事故起因，并从中汲取经验。借助这些经验，我们全面检讨了相关的操作程序、应变准备及处理做法，经检讨后建议改进处理特定类型紧急气体事故的程序，并会将有关建议知会雇员。

2020年，我们每季举办一次季节性职安健推广计划，内容包括传染病控制、预防中暑及工作压力管理等。在疫情期间无法面对面进行培训时，我们善用电子平台和网络研讨会方式，持续提供培训。

我们亦为承包商举办多项职安健活动，包括培训课程及举办「杰出职安健管工大赏」，宣扬慎防意外的讯息，推广职安健监督工作。

年内，受到2019新型冠状病毒疫情影响，我们取消与内地合资公司共同举办的年度安全活动——健安环万里行。不过，我们仍继续协助内地业务加快跟上最新的职安健标准，并将合资公司的职安健管理规范化。

提升雇员的身心健康

我们明白，雇员的身心健康对保持一个愉快及有生产力的工作团队至为关键。



为营造友善、互助及轻松的工作环境，我们于北角总部大楼为雇员提供免费的诊所医疗服务、健身设施及母亲护理室。2020年，我们将面对面的现场参与活动改为网上进行，提供瑜伽和普拉提等家居健身课程、烹饪班、健康贴士，以及由医护人员负责的健康讲座。此外，我们亦免费为雇员注射季节性流感疫苗。

有别于以往，2020年因受疫情影响，为雇员及家属举办的活动有所减少。待疫情过后，我们将恢复举办有关活动，以促进工作与生活平衡，同时建立团队合作精神。



个案分享

疫情期间的安全措施

2019年12月出现首宗新型冠状病毒病案例后，煤气公司随即采取相应措施，务求令雇员、承办商、客户和合作伙伴的感染风险减至最低。

我们启动了《企业传染病应变计划》，并成立专责团队协调应对之策。高层管理人员定期召开会议厘定决策，确保適切执行措施对抗疫情。

我们的安全措施包括：

有效沟通

我们发布了新的政策和指引，包括居家隔离及检测要求、特别上班安排、健康声明、公司范围公共空间佩戴口罩，以及个人防护装备指引，务求提供清晰的行动指引，将员工的感染风险减至最低。



鉴于疫情变化迅速，我们透过各种渠道向雇员提供疫情最新发展、政府相应法规及防疫资讯。沟通渠道包括公司内联网、网络研讨会、海报、短片、电邮、手机短讯及屏幕保护装置设定。此外，我们设立了24小时的健安环热线，供雇员汇报或查询疫情，亦开发了智能手机应用程序，整合及传递疫情资讯。

防范措施

我们在公司办公室和大埔煤气厂房等地点设置了自动体温检测仪，侦测潜在的感染病例，亦在工作场所及人流多的区域使用可长效消毒的纳米光触媒消毒剂。我们更自行开发紫外线消毒装置，为会议室及电梯等区域消毒。我们又调整多个工作区域的座位布局，设立隔板减少面对面接触，加强社交距离，以及设立消毒站。公司调整了北角总部大楼空调的鲜风量至最大，增加空气流通。我们在升降机及升降机大堂实施人群管制措施，避免出现人多挤拥的情况。此外，会议室亦张贴了二维码，鼓励雇员记录使用时间，以便追踪密切接触者。

防护用品

我们成立了防护物资采购应变小组，为雇员及承办商采购充足的个人防护装备，如外科口罩、酒精搓手液和面罩等，并密切监控库存，确保供应稳定。

关怀员工

为加强社交距离措施，我们实施弹性工作时间、分拆团队及在家工作安排，排除轮班作业雇员的面对面接触，并鼓励与内外部各方进行视像会议。其他减少感染风险的措施还包括：如前线雇员需到访的客户所在楼宇有多宗确诊个案，我

们会提供特别安排，以及提供指引建议，应穿着高规格个人防护装备。此外，我们亦举办与抗疫有关的健康研讨会及教育活动。

客户保护

2020年，我们在致力保障客户和雇员健康的同时，继续提供优质的客户服务。煤气公司各客户服务中心全部照常营业，并且采用纳米光触媒长效消毒剂消毒。我们如常提供维修和检查服务，但年内有部分时间亦需暂停入户抄表及定期安全检查服务。需要入户提供必要服务的雇员一律会佩戴口罩及防护眼罩，我们亦会提供手套及鞋套，让员工在需要时使用。工作人员在进行维修工作前后，亦会用酒精搓手液清洁双手。




客户安全


2020年表现重点


 **675,087次**
定期安全检查（香港）

 过去五年与客户相关的紧急事故报告 **↓ 35%**

 推出**防乾烧嵌入式平面炉**，提高煮食安全

未来行动及目标

 继续提供**定期安全检查**和**社区安全讲座**

 开发具备**智能感应器**和**遥距控制系统**的煮食炉具

管治方针

产品及服务安全对客户至为重要，我们因此必须确保每项程序均依照内部指引执行，并遵守法律及规例。这些指引涵盖为客户安装、更换和保养炉具、煤气表、煤气喉管及配件。当开发新产品时，我们严格依照安全及品质监控系统，进行原料采购、制作及交付制成品。我们的供应商亦需遵守煤气公司的产品安全要求。

产品开发 • 炉具配备创新的安全功能，如防干烧、计时器控制和熄火安全装置

质量保证 • 进行合规检查，确保所有产品系列有划一标准，并属高质量
• 所有炉具均经过品质控制系统严格测试

产品标签 • 所有炉具均附有说明书，讲解如何安全及正确使用产品

客户服务 • 进行定期安全检查，以检查煤气装置和室外立管，以及测试户内喉管
– 在香港每18个月进行一次
– 在内地每12至24个月进行一次
• 设有24小时紧急热线，并由专责小组处理所有紧急气体事故及进行调查
• 《补救措施手册》内列明补救行动，确保公众能安全使用家用炉具

顾客参与 • 透过安全展览及讲座、客户调查及焦点小组，以及客户服务关注小组探访，提高安全意识，了解客户需要
• 借助宣传单张、短片、海报及公司网站，提供安全讯息
• 委托独立调查公司，每两个月进行一次客户满意度问卷调查



取得进展的范畴

保障客户安全

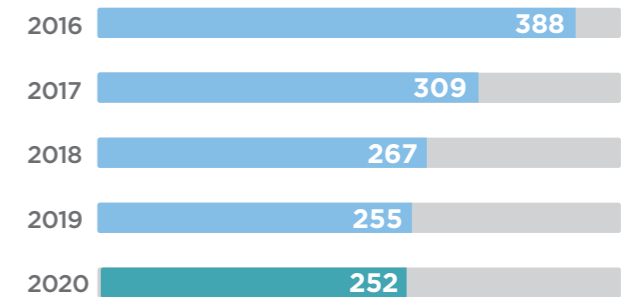
煤气公司会主动接触客户，以提高客户使用煤气的潜在安全问题的意识，防患未然。2020年，我们进行了675,087次定期安全检查，并举办了八场安全展览。碍于疫情关系，个人客户住所的入户定期安全检查服务暂停了六个月，但设于楼宇公共区域的煤气立管定期安全检查则如常进行，可见煤气公司即使在受限制的环境下，仍决心以各种可行方式确保客户安全。



为进一步提高服务效率、服务质素及煤气安全，我们一直采用立管检查飞行器及遥距智能检测仪等先进技术，检查煤气喉管状况并侦测气体泄漏。2020年，我们采用了内部研发的立管智能分析系统，运用人工智能自动分析和检查视频，以厘定煤气喉管锈蚀的位置和判断其严重程度。该系统不仅提高运作效率和准确度，亦有助雇员减少眼睛疲劳。

凭借这些努力，与客户相关的紧急事故报告数量有所减少。

与客户相关的紧急事故报告



煤气公司对紧急情况的反应迅速，已达到世界一流的水平。

紧急抢修队平均到达现场时间

目标	2020年成果
25分钟内到达现场	平均于21.57分钟到达现场

研发安全炉具

人口老化是其中一项社会趋势。为回应年长客户对安全的关注，煤气公司推出了全新的嵌入式平面炉，特别加设了独有的防干烧保护功能，可以侦测温度的异常情况，一旦忘记关掉炉具亦会自动熄火。

我们正积极研究利用物联网提升安全水平，包括研发配备不同智慧功能的炉具，例如：客户可以使用智能手机遥距监控炉具状态，甚至在紧急情况下关掉炉具，又或当炉具状况不安全（例如离家未熄火或炉具出现故障）时接收提示讯息。

这些智慧功能将陆续应用于其他新开发的产品上，如座台式煮食炉、嵌入式平面炉、抽油烟机及热水炉等。



公众安全

2020年表现重点

由公众人士报告的气体泄漏事故（每10公里煤气管道）过去五年 ↓ **49%**（香港）

严重燃气相关事故过去五年 ↓ **84%**（内地）

化工厂 **并无** 重大事故（内地）

未来行动及目标

为所有具潜在危险的设施提升、验证和保养其 **安全仪表系统 (SIS)**

在所有化工厂内部开发 **危险及可操作性 (HAZOP) 分析人才库**

管治方针

煤气公司坚持以完善的设计、行之有效的工程和营运原则，保持设施及设备安全。配合严格的保养制度，我们得以确保作业流程和资产安全、运作畅顺、可靠有序。

我们的煤气厂房和输配网络均已取得ISO 55001资产管理标准认证。香港和内地的化工厂亦建立了工艺安全管理系统，有助我们识别和记录重要危害，并制定措施控制及缓解风险。

紧急事故及危机管理

煤气公司备有整全的企业危机管理计划，实施三层架构应变管理，令公司在紧急事故发生时能迅速有效应变及善后，确保对公众的影响减到最低。

第一层 企业危机管理计划



高级管理人员调配公司资源，与政府相关部门联络，并处理传媒查询

第二层 部门紧急事故/危机管理计划



在紧急事故发生期间，经理和主要紧急应变人员扼述需要采取的行动

第三层 特定紧急应变程序



前线人员在现场采取合适措施，处理个别事故

我们为雇员定期举办危机管理训练及演习，加强紧急应变能力；又会定期为管理团队举行桌面演习，进一步提升他们处理紧急情况的能力。

全面监察

我们持续监察设施的潜在危险，缓解风险，并不断设法改善。

位于香港北角总部大楼的24小时调度中心负责实时监察供气网络。我们每年最少进行一次管道泄漏测量，并定期为煤气管道及其他设施进行坑道检查。

在内地，每间公用事业业务合资公司的总经理均会为其公司每月进行安全检查，寻找隐患，并针对情况订立解决方案。我们每两年便为内地的合资公司进行安全及风险管理审核，亦会每年为化工厂进行工艺安全管理审核。

此外，我们定期举办安全及风险管理工作坊，不断改进安全管理细则，提高安全意识。

社区及业界关系

我们与持分者紧密联系，以加强他们的安全意识，并且建立互信。我们亦与政府监管机构紧密合作制定策略计划，如设施使用框架和预防性保养指标，确保达到最高的安全水平。

为使煤气公司以至业界均能保持最高的安全标准，我们经常与各大企业、承办商及专业组织分享经验及标准。

我们在内地还参与了国家和行业相关标准及指引的编制及修订工作，亦分享有关经验，促进中国燃气行业发展。

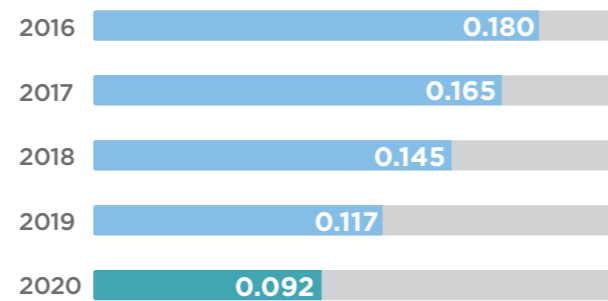
取得进展的范畴

安全表现

香港

过去一年，我们在8,866个有工程进行的地盘进行了141,427次坑道检查，并检查了6,662公里长的煤气管道，以减少燃气事故。

由公众人士报告的气体泄漏事故 (每10公里煤气管道)



2020年，煤气公司将第三者损坏煤气管道的意外事故数字保持在较低水平，只有七宗。

为减低机械接口泄漏和锈蚀的风险，我们更换了17公里旧金属管道。此外，我们于2019年开始了更换锈蚀立管计划，预计将于2022年全部完成。

为加强业务营运的抗逆能力，我们翻新及提升了后备企业危机控制中心及调度中心。

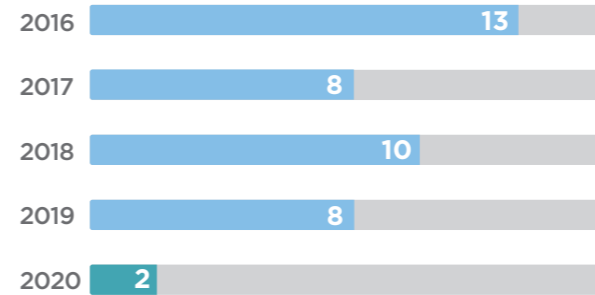
内地公用事业

2020年进行了37次安全及风险管理审核。自实施审核以来，合资公司的安全表现一直稳步提升。

疫情期间，每间合资公司的总经理安全检查增至每月两次，并新增「新冠病毒病疫情防控专项检查」，确保落实执行各项卫生防疫措施。

经过我们积极努力，过去五年来，内地严重燃气相关事故减少了84%。

严重燃气相关事故



新能源

2020年，内地所有已投入运作及正在兴建的化工厂均进行了安全检查，而易高加气站亦进行了六次安全审核。

各主要合资公司特别举办了三项全面安全检查计划，评估针对新型冠状病毒病疫情的安全措施，并希望借着2020年黎巴嫩贝鲁特港口爆炸及内地其他重大事故汲取经验。

透过依照工艺安全管理的行业最佳实践，例如遵循本质安全设计、进行危险及可操作性分析以及蝴蝶结分析，化工厂于2020年并没有发生任何重大事故。

培训及安全意识

2020年，因疫情期间实施社交距离措施，内地许多培训活动均转为线上进行。

当中包括设立员工自学及自我评估电子学习平台，以及举办网上安全风险管理工作坊，分享燃气管道安全、工艺安全管理及良好工程实践的经验。其他线上活动还包括举办燃气工程知识竞赛特别活动，借此增进燃气工程知识，提升运作安全。

为培养雇员的工艺风险评估技能，我们正在建立危险及可操作性分析人才库，并举办了为期两天的分析实践比赛。26名员工已开始进行认证，预期可于2021年获得中国化学品安全协会颁发相关专业证书。

科技缔造安全营运

煤气公司善用科技，确保设施安全和正常运作，充分彰显「企业增长=创新力x执行力」的理念。

2020年，我们运用人工智能监察第三者在煤气网络附近的建造工程，借此减低管道损坏的风险。该人工智能系统能够识别可危害煤气管道的重型机械，即场发出声响和闪灯警报，并向工地人员发送提示讯息或电邮，以便即时跟进。

我们采用创新的摄影测量方法记录管道资产，借助在现场拍摄照片产生管道的三维(3D)建成模型，准确有效地记录和储存管道资产的资料，同时亦可免除繁琐的传统人手操作。



08 | 保护环境



践行承诺

气候变化问题日益严峻，我们正为此作好准备，期望创造一个可持续发展的未来。

年内，我们继续进行实体风险评估，以加强对气候变化的韧性及紧急应变能力，同时改建设施以抵御极端天气及海平面上升的影响。我们亦根据各种气候变化情境，评估转型风险对煤气公司的影响，识别有助我们制定韧性策略的机遇。



煤气公司的《**企业健康、安全及环保（健安环）政策**》阐述了我们就业务营运对环境带来影响的管理方针，并指导我们保护环境、善用资源、减少排放及产生废物，以及缓解对生物多样性的影响。为配合健安环政策，我们亦制定了《**可持续采购政策**》，确保公司采用环保产品及服务。

我们亦编制了《企业环保手册》，详列公司为保护环境而订立的各项标准、程序及指引，并推出《绿色办公室实践指南》及《绿色活动实践指南》提供相关指引，提升雇员的环保意识。

我们严格遵守各业务营运所在地区的所有监管要求，并以最高的国际标准及行为守则作为营运基准。每次开展新项目前，我们必定按照当地法律规定，事先进行环境影响评估。

在香港方面，大埔煤气厂房自1999年获得国际认可的ISO 14001标准认证，有助我们减少环境污染，并推动持续改进。我们亦一直帮助内地的合资企业达致相同标准。

监察与汇报

环境、社会及管治委员会负责统筹和主导公司的环保措施，并监督公司在环保方面的表现，由环保工作委员会和企业可持续发展部予以协助。公司同时设有由不同部门雇员组成的12个环保附属委员会和环保大使团，协助调动资源，推行各个环保项目，并与持分者分享环保资讯。有关环境、社会及管治委员会及健安环管理架构的详情，请参阅「**环境、社会及管治管理**」章节及**煤气公司网站**。

我们定期审核和巡查公司设施，确保符合所有相应的环保标准，同时查找可进一步改进的地方。自2011年起，我们为内地的燃气项目进行年度环境审核，内容涵盖节能、废弃物和污水管理，以及噪音控制管理措施。

持分者参与

为加强环保意识及建立相关能力，我们为雇员、承办商、客户等持分者举办一系列培训课程、研讨会、实地考察及其他不同活动。我们亦特别拨款予环保项目，更设立「绿色创意基金」，鼓励雇员提出环保方案。

我们更与政府部门、业界人士、环保团体及其他机构分享知识、交流意见并寻求合作，借此掌握最新的环境议题，以便不断改进。

气候变化与空气质素

2020年表现重点



香港煤气生产的碳强度为每度煤气**0.592**公斤二氧化碳当量，与2005年相比**↓23%**



香港**首家**就碳排放统计程序获得ISO 14064-1:2018认证的公用事业机构（香港煤气生产）



就气候变化相关的转型风险及机遇作**情境分析**

未来行动及目标



订立中长期**减碳目标**



提高**生物气体用量**



将大埔煤气厂产生的**废热**供应给附近的食品厂



推展**气候变化风险评估**至涵盖长期风险与机遇



紧贴香港及内地**减碳政策**的最新发展

管治方针

如《健安环政策》所述，我们决心将业务对气候变化的影响控制至最低，同时尽力减少空气污染。

燃烧燃料是我们最主要的空气污染排放来源。我们严密控制及监察相关排放物，包括二氧化碳、氮氧化物、硫氧化物及可吸入悬浮粒子，确保煤气公司的厂房符合政府法例。

我们致力减少甚至避免排放温室气体，并提升基础设施及加强危机管理，以缓解及适应气候变化的影响。煤气公司相信，这些措施令我们更具韧性，以应对气候变化的影响。

气候风险与机遇

温度与海平面上升、干旱及极端天气等实体风险，均可对业务营运带来负面影响，而政策变动、商誉影响、市场取向的变化等转型风险，亦可能对我们的业务构成重大影响。然而，有危亦有机，伴随这些风险的正是气候变化衍生出来的新科技、产品及服务所带来的机遇。

为令煤气公司更具韧性，提升抵御极端天气的能力，我们于2015年全面评估了香港业务的气候风险，内容包括进行企业紧急事故桌面演习，以及制定恶劣天气应变计划。我们会定期检视恶劣天气应变计划，亦会每年最少一次检视并更新与气候相关的风险，确保有足够能力抵御潜在风险。

在内地，我们到访合资公司的项目地点，了解当地特有的气候相关风险，亦与合资公司紧密合作，建议可采取的缓解及抵御措施，并提供培训，提高他们对气候变化的认识，帮助他们应对极端天气情况。

碳管理

我们持续监察并减少直接及间接的温室气体排放，因此，已根据《温室气体议定书》等国际标准及当地指引，制定碳排放统计程序。在香港，我们定期进行符合ISO 14064-1标准的温室气体核查，从而识别可加以改进之处。

为减少业务营运的温室气体排放，我们应用天然气及堆填沼气等低碳可再生能源、采用节能设备，以及改善生产过程。我们也肩负责任，着重减少客户方面的温室气体排放。

取得进展的范畴

我们明白应对气候变化问题刻不容缓，并正采取一切可行步骤控制及减低公司的气候风险，同时识别相关的业务机遇。此外，我们亦密切留意区内及国际上的减碳措施，包括香港和内地的碳中和目标，以及2021年11月举行的第26届联合国气候变化大会的结果，为煤气公司的低碳规划提供指导方针。

气候相关财务信息披露

如今，包括投资者在内的许多持分者均关注企业如何减少对气候的影响。煤气公司落实执行**气候相关财务信息披露工作组的建议**，有助提升气候韧性，并增加对持分者的透明度。

2019年，我们就上述建议展开研究，并透过差距分析，了解公司目前的状况。其后，我们根据气候相关财务信息披露工作组列出的四个主题范畴披露相关资讯。



气候实体风险及韧性

我们持续评估及管理实体风险，确保业务未来有足够韧性可抵御相关风险。2019年，我们审视公司的重要设施，包括北角总部大楼的电掣房、发电机房及油缸房，评估可能因海平面上升而导致的水浸风险。其后，我们于2020年执行跟进工作，为上

述设施安装防洪闸，令有关设施足以抵御本世纪可能出现的最严重水浸（以政府间气候变化专门委员会代表浓度路径8.5为基础）。

此外，我们也翻新及提升了后备企业危机控制中心，加强煤气公司应对恶劣天气的应急准备。我们现正计划进行另一次深入的实体风险评估，以加深了解公司面对的气候风险。



气候转型风险及韧性

气候相关财务信息披露工作组建议，企业应详细分析不同的气候相关情境，借此确定本身面对的风险，并就业务在相关情境下的气候韧性策略进行压力测试。

煤气公司于2020年开展了全面评估，分析旗下的香港及内地能源相关业务在不同气候情境的转型风险与机遇。借着深入了解政策变动、科技发展、商誉影响及市场取向变化对旗下业务有何重大的正负面影响，我们便能制定相应的计划缓解有关风险，并且建立气候韧性的策略。

情境开发

我们在评估的过程中，参考了国际能源署在《2019年世界能源展望》中提出的各种情境，亦顾及科技发展和应用的步伐，以至新政策的严格程度，从而识别下表所示的四种情境：

情境	说明
1. 理想世界（气温升幅远低于摄氏2度）	<p>与国际能源署的可持续发展情境相似。</p> <p>透过1)新科技/ 替代科技、2)改善效率、3)政府政策，实现进取的减排目标。</p> <p>天然气需求在2035年左右达至高峰。在2040年，可再生能源将取代煤炭成为中国的主要能源：可再生能源(34%)、煤炭(28%)、石油(14%)、天然气(13%)、核能(11%)。</p>
2. 政策驱动	<p>与国际能源署的可持续发展情境相似，但对科技发展及应用的假设未如乐观。</p> <p>各国政府带头在决策过程中，以达至气候及环境目标作为最优先考虑因素。消费者的选择有限、工商业活动须缴纳更多与减排相关的税款及受相关监管。</p>
3. 商业主导	<p>与国际能源署的承诺政策情境相似。</p> <p>各国政府并不热衷于制订气候及环境政策。由于可再生能源的应用及效率有一定程度的提升，碳排放量因而有所放缓，但并未就能源相关的全球碳排放量设定上限。</p>
4. 温室地球（气温上升摄氏4度，一切如常的情境）	<p>与国际能源署的现行政策情境相似。</p> <p>各国政府并无跟进与气候有关的承诺；化石燃料仍然获得补贴，窒碍可再生能源的应用。</p> <p>2040年的天然气需求较2018年上升逾140%，煤炭仍然是主要能源(46%)，其次是石油(20%)、可再生能源(15%)、天然气(13%)及核能(6%)。</p>

影响分析及韧性策略

「理想世界」及「政策驱动」是迈向低碳经济可能出现的情境，我们已根据气候相关财务信息披露工作组提出的风险类别（市场风险、技术风险、政策和法规风险，以及名誉风险）识别煤气公司的转型风险。右方图表归纳煤气公司业务组合在不同时段的潜在风险与机遇、影响及韧性策略。

虽然研究显示煤气公司的业务组合具有韧性，但业务组合及策略仍然有可改善空间的地方。为进一步加强煤气公司的气候韧性，我们将紧贴政策发展，密切留意任何预警讯号，确保做好充分准备。我们还会推动与可持续发展相关的消费者教育及品牌宣传，表达煤气公司对过渡至低碳经济的立场，并会制定策略计划，投资创新环保科技，协助公司逐步转型为可持续的能源企业。

政策及法规风险



短期至中期 (2020-2030年)

- 香港和内地分别订下目标，希望在2050年及2060年实现碳中和，预期这有助加快社会过渡至低碳未来。气候及环境政策日趋严格，意味高碳排放量的业务、产品及服务将会受到严格监管。
- 这或会对煤气公司的财务产生不利影响（如合规成本提高、燃气销售收入减少）。
- 可从低碳产品及服务（如生物燃料）获得潜在收入。

市场风险



中期至长期 (2025-2040年)

- 天然气作为转型的燃料，中短期需求将有所增加，但长远需求或会减少。
- 煤气及天然气被低碳或零碳产品取代的风险增加；燃气收入中短期会增加，但长远而言可能会下跌。
- 开发新产品及服务可提升煤气公司的竞争力，从而增加收入。

技术风险



中期至长期 (2025-2040年)

- 采用新技术以取代现有技术及流程将推高资金成本及营运成本。
- 低碳或零碳技术取代现有产品及服务，影响燃气相关业务。
- 发展转废为能产品及智慧能源项目可带来机遇。

商誉风险



长期 (2030-2040年)

- 股东可能会放弃投资化石燃料相关业务。
- 开诚布公及具透明度的方式沟通/披露气候变化的资料，可为公司带来更多发展资金，尤其是用以发展环保业务，从而令煤气公司受惠。

煤气公司气候韧性路线图



配合政府政策

内地的环境政策鼓励以天然气作为能源，取代污染程度相对较高的燃料，尤其是煤炭。

煤气公司在香港拥有庞大的市场占有率，在内地的天然气网络亦不断扩展，因此在中短期内处于有利位置。我们亦支持工商客户从煤炭或柴油转用天然气或堆填沼气。

我们将继续在能源储存、生物燃料、分布式能源系统及转废为能等领域发展一系列创新项目，以减低上述市场的业务风险。

详情请参阅：
「迈向低碳未来」章节



减少直接的温室气体排放

煤气公司一直致力使用低碳能源及提高能源效益，以减少业务营运的碳排放量。我们将继续物色机遇，在煤气生产的过程中增加使用生物气体。

详情请参阅：
「碳足印」章节



探索低碳商机

煤气公司透过业务多元化，已逐步转型为以环保能源产业为主导的跨行业集团，令转型风险有所减少。

例如，煤气公司正在开发多项智慧能源业务及转废为能业务。

详情请参阅：
「为客户提供低碳方案」章节



支持研发

煤气公司在上海市及苏州市设有研发中心，开发洁净能源技术，包括现时应用于不同项目的自行研发专利技术。我们现正在商业上采用相关技术，今后将有助推动业务持续增长。

减低城市排放

目前，煤气公司正广泛使用低碳/可再生能源。我们将燃气生产原料从煤和重油转换为石脑油、天然气及堆填沼气，大幅减少在香港排放的空气污染物和温室气体。我们现时的废气排放量已远低于法定上限（详情可参阅「主要统计数字」章节）。有关洁净燃气生产的详情，请参阅[煤气公司网站](#)。

2020年，煤气生产厂房共节约了¹：



¹ 以当年实施相应的环保新措施前的数据为基准作比较。

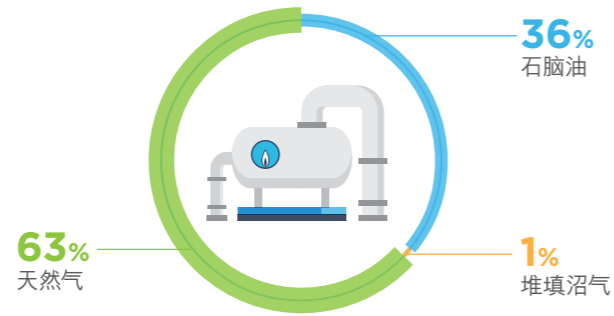


个案分享

支持香港长远减碳

我们在大埔煤气厂房和六个调压及检管站安装了太阳能光伏系统，2020年总发电量超过18万千瓦时；而位于煤气北角总部大楼天台，以及调压和检管站的第二阶段安装工程则预计于2021年初完成。我们将创新技术融入第二阶段的安装设计之中，例如使用柔性太阳能板以增加应用地点，并利用追日系统和双面太阳能板吸收更多太阳能。工程完成后，估计太阳能光伏系统每年可生产逾30万千瓦小时的洁净能源。

煤气生产的原料组合



煤气公司是使用堆填沼气的先驱之一，在2020年煤气生产中使用的堆填沼气为124,985千兆焦耳。我们承诺会继续增加天然气及生物气体的使用比例。

我们在内地持续扩展城市燃气网络，逐步取代煤炭，从而减少排放。2020年，燃气服务的客户数目约3,181万。



碳足印

集团的碳排放主要来自生产过程中消耗的燃料（范围一）。2020年，集团的碳排放总量（范畴一及二）为1,406,000吨二氧化碳当量，与上年度相若。详情可参阅「主要统计数字」章节。

年内，煤气公司对内地六家排放量最高的合资公司进行了内部碳审计，审视其数据完整性，并探讨减少碳足印的可行方案。我们与其他合资公司分享了是次审计所得的经验，以便提升合资公司的数据完整性及质素。目前，煤气公司正就香港及内地的业务组合设定中长期减排目标，以支持香港及内地分别于2050年和2060年实现碳中和的目标。此外，我们亦签署了商界环保协会推出的**低碳约章**，彰显我们应对气候变化的决心。

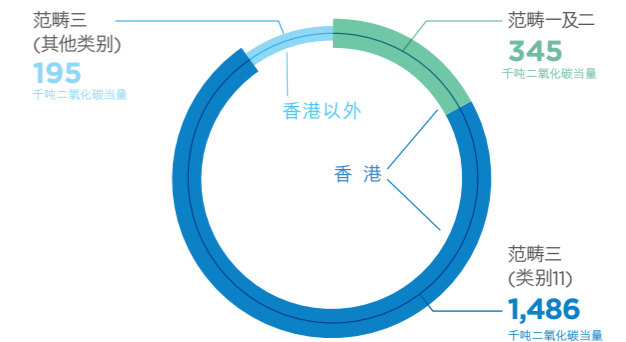
香港煤气生产的碳强度

2020年，香港生产每度煤气的碳强度为0.592公斤二氧化碳当量，比2005年基准降低了23%。由于新界东北堆填区进行维修工程，我们未能实现2020年将碳强度降低30%的目标，但未来定会努力实现此项目标。

价值链上的碳排放

煤气公司明白价值链的排放量庞大，因此在2020年全面检讨了香港煤气生产的范畴三排放量。价值链中最主要的范畴三排放量来自煤气燃烧（类别11），占煤气生产总排放量70%以上。

2020年香港煤气生产的温室气体排放量



范畴一 是源自于企业拥有或控制的直接排放。
范畴二 是来自于外购能源所产生的间接排放。
范畴三 是所有其他在价值链中产生的间接排放。

为客户提供低碳方案

我们明白要建设低碳未来，不但要减少业务营运所排放的温室气体，还要由客户方面著手，因此积极扩展燃气供应范围，鼓励转用燃气，协助客户减少温室气体排放。我们亦开发了低碳节能产品，包括煤气炉具、先进的生物燃料，以及提供智慧能源服务。为协助客户轻松减碳，我们透过账单、出版刊物及「**低碳Action!**」网站，提供相关的资讯、节能及环保煮食贴士。

我们亦计划将大埔煤气厂房产生的废热转化成热水，供应给附近一家食品厂，协助该食品厂减少使用传统能源及碳排放。与此同时，这些余热将不再排放至周边环境，可以有助缓解热岛效应。这一创新而环保的项目将于2022年完成。

有关详情请参阅「**迈向低碳未来**」章节。

资源管理

2020年表现重点



煤气公司北角总部大楼的用电量：
与2019年相比 ↓ **4.29%**



大埔煤气厂房利用逆渗透净水处理设施，节约用水量达
117,822立方米

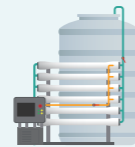


旧炉具回收计划成功回收
逾1,600吨金属

未来行动及目标



煤气公司北角总部大楼取得
ISO 50001能源管理系统
认证，并更新「绿建环评」认证



在大埔煤气厂房安装
第三组逆渗透净水处理设施

管治方针

煤气公司于生产厂房、输配网络和办公室全力实施节约资源措施，并鼓励承办商、供应商和客户一同为环保而努力。

能源

煤气公司旗下的楼宇及其他实体资产均经过精心设计，务求充份发挥最大的能源效益。煤气公司北角总部大楼已获得「绿建环评」环保建筑等的标准认证，而我们在香港和内地的数据中心亦获得「LEED领先能源与环境设计」认证。

为协助住宅客户节约能源，我们开发出多款具有环保功能的节能炉具，目前已有超过200款相关产品，每年还会推出新产品应市。所有合格的热水瓶及煮食炉，均附有香港机电工程署自愿性能源效益标签计划的标签，方便客户作出明智选择。

生活用水与污水

公司上下一直齐心协力，令业务营运更加有效地运用水资源。我们用水作为原料，也有用作冷却和加热，亦用于办公室、客户中心及天然气接收站。煤气公司的用水主要来自当地的市政供水系统；内地的水务业务亦会使用地表水。

废水会排放到污水处理厂，或根据当地规例经处理后排入大海。煤气公司亦会回收部分废水循环再用。

为节约用水，我们采用崭新技术并改善生产流程，回收重用水资源。我们会测量及检查水管网络，以便及时发现管道泄漏，并在办公室及客户中心的洗手间安装双掣式冲厕设备及自动水龙头等节水设施。

公司旗下在内地经营供水及污水处理业务的华衍水务有限公司，会举办各种不同活动，例如安排参观水厂设施等，以教育公众保护及节约水资源的重要性。

废弃物

煤气公司以「5R」原则为废物管理方针，「5R」即「取代(Replace)、减省(Reduce)、重用(Reuse)、回收(Recover)和循环(Recycle)」，不仅减少营运造成的废弃物，同时亦协助客户减废。我们努力减少产生有害及无害的废弃物，并尽可能回收重用或循环再用资源。

在香港进行建造及管道工程所产生的挖掘物料及建筑废料，受政府制定的运载纪录制度规管，确保获得妥善处理。所有化学废料均由环境保护署认可的收集商妥善存放及处理，合乎《废物处置条例》。

取得进展的范畴

有关煤气公司的能源及水资源使用情况，以及产生污水与废物的情况，请参阅「主要统计数字」章节。

有效管理能源

我们已在香港建立云端能源管理系统，自动监察和分析能源消耗的情况，以便检视能源使用分布状况。透过上述系统获取的数据有助我们探索更多节能方案。

2020年，我们在北角总部大楼实施多项节能计划，包括提升载货升降机系统、优化中央空调系统、改用发光二极管(LED)照明系统，以及改良楼宇管理系统。北角总部大楼的总能源消耗强度为每平方米0.79千兆焦耳。



煤气公司北角总部大楼和
马头角办公室
2020年节省的电量合共为
20,796千兆焦耳

备注：以当年实施相应的环保新措施前的数据为基准作比较。



我们计划在2021年为北角总部大楼取得ISO 50001能源管理系统认证及「绿建环评」2.0认证。

尽责管理水资源

2020年，大埔煤气厂房透过逆渗透净水处理设施，减省了117,822立方米食用水。大埔煤气厂房将于2021年初完成第三组逆渗透净水处理设施的安装工程，以取代余下旧有的净水处理系统，进一步减少产生污水。

所有大埔煤气厂房的污水均按照现行监管排放标准处理。2020年，集团并没有发生任何需要通报的废水泄漏事故。

我们在内地张家港市的氢化植物油生产设施采用了「零污水排放系统」，所有污水都会经过处理，并可重用和回收。

加强废物管理

煤气公司已连续19年获得卓越级别的「减废证书」，至今已达成30多项减废和回收目标。

年内，我们继续在香港收集超过20种废弃物，以便重用或循环再造，并筹办多项计划，鼓励雇员减废及养成循环再用的文化。在2020年，我们收集咖啡渣及饮品盒循环再造，并举办了一场关于减少使用即弃雨伞胶袋的研讨会。疫情期间有更多雇员选择留在北角总部大楼内用餐，总部的厨余机亦得到广泛使用。



我们采用非开挖技术铺设管道，大幅减少产生的废物。煤气公司会回收和重用金属化学容器、塑胶化学容器、曾使用的催化剂、曾使用的聚乙烯管等有害废物。

为客户减废

为协助客户减废，我们自2003年起推行旧炉具回收计划，将从客户处所回收得来的旧炉具售卖给承办商，而计划所得收入则用来支持公司、承办商及各绿色合作伙伴推行环保活动。在2020年，我们从旧炉具回收到超过1,600吨金属，自2003年推出计划以来，回收所得的金属总量约20,000吨。

煤气公司服务逾194万香港客户，明白需要大量纸张印制煤气账单。为降低用纸量，我们持续鼓励客户转用电子账单。

生物多样性

管治方针

煤气生产和输配业务或会对土地及野生动植物栖息地造成干扰，因此我们尽力减少对生物多样性的影响，以符合我们的《健安环政策》。

我们遵从四大原则，减少对生物多样性的影响：

避免生物多样性丰富的地区

在项目规划阶段，我们会避开生物物种丰富的地区，并按照当地政府要求，对特定地点进行环境影响评估，减低对野生动物和生态系统的影响。

使用创新技术纾缓影响

我们的工程会采取预防和纠正措施（包括建筑工程、污水排放和管道保养等），尽量减少对动植物的种类和生态环境的影响。

工程的纾缓及补偿措施

我们会因应建造工程采取多项纾缓和补偿措施，减少污染和水土流失。

我们也会与当地政府部门保持紧密联系，保留工程地点及加气站周边的林木。

提高对生物多样性的意识

我们为雇员及客户举办活动，如参观有机农场及生态导赏团等。

取得进展的范畴

集团持续进行维持生物多样性的工作。

为减少开挖公共道路的工程，我们继续采用非开挖技术，减低铺设管道和保养工作对环境造成的影响。我们亦采用煤气管道光纤技术及同沟共建技术于煤气管道内铺设光纤，或在铺设燃气管道的同时铺设电讯管道，以减少于道路进行工程。

我们利用专业技术，配合煤气专用管道和配件，以防气体泄漏，使我们的煤气网络事故率位列世界最低水平。

我们亦遵循保护林木管理方针，使用森林管理委员会认证的木材。

我们继续赞助绿惜地球所统筹、为期五年的「植林优化计划」，增加郊野公园林木的生物多样性。我们亦于元朗及北角总部大楼分别开设有机农庄及天台有机农庄，推广有机农业对生物多样性的益处。



09 | 贡献持分者



践行承诺

作为一家肩负社会责任的企业，我们积极贡献社会，并为持分者创造价值。在营运方面，为应对人口老化带来的挑战，我们投入更多资源招募人手，吸引年轻人才加入燃气行业，建立可持续发展的人才梯队，并为雇员提供培训。此外，我们还为长者制定社区计划。

在数码转型的过程中，我们采用新技术进行培训、提升营运表现、研发新产品和服务，以及管理供应商。

工作团队

2020年表现重点



推出**新培训计划**，建立继任人才梯队，应付内地业务增长所需



开拓多种途径和平台，**吸引青年人才**投身燃气行业



新入职人数：
203（香港）
1,493（香港以外）



每名雇员的平均培训时数：
17.5（香港）



引入**电子学习平台**，在疫情期间推广网上培训/持续进修

未来行动及目标



继续拓/扩展招聘工作，吸引年轻一代加入，建立**可持续的人才梯队**



制订**新培训计划**，配合业务转型及继任安排



继续**提升及增加**培训设施，满足未来的培训需求



管治方针

我们致力提供一个和谐共融、具满足感的工作环境，让雇员积极投入工作，培养和发挥潜能，开创事业成就。

煤气公司企业人力资源部以《人力资源手册》及《雇员手册》为依据，处理人力资源相关事宜。我们处理招聘、晋升、补偿与解雇、工作时间、休息时间、平等机会、多元化、反歧视和提供其他福利方面，均遵守本地法律和规例。

煤气公司于《行为守则》中概述了对雇员的期望、雇员需履行的责任，以及日常工作中应遵守的相关政策和程序，包括道德操守、促进平等机会及消除歧视等。违反《行为守则》、《平等机会政策》或相关条例的雇员，一律会受到纪律处分。

我们透过系统化的管理模式，为雇员规划在煤气公司的职涯。



吸引及挽留人才

我们订有多项雇佣措施，包括家庭友善政策、远超法定要求并具竞争力的薪酬待遇等，让煤气公司成为富有满足感和吸引力的理想工作环境。

香港的全职雇员享有多项福利，包括产假、侍产假、医疗及牙科保险、团体人寿保险、煤气津贴、教育津贴和按表现发放的年终奖金、分娩医疗补助及情绪支援服务。符合资格的雇员更可享受有子女教育津贴，子女参加海外交流计划及入读本地大学亦可获发奖学金。同时，我们为需要兼顾家庭和工作的雇员，制定了家庭友善措施，其中包括弹性工作时间，雇员亦可以家庭原因申请假期，例如婚假、恩恤假及其他临时休假等。

煤气公司根据劳工市场趋势，定期检讨及调整薪酬待遇。

煤气公司为雇员提供退休保障，包括香港的界定供款计划及强制性公积金计划；在内地，雇员则参加由相关省市组织组织的社会保障计划。

我们亦与多家教育机构合作，举办培训计划，不但为煤气公司培育未来的工作梯队，还有助宣传燃气相关知识，促进燃气行业的发展。

雇员参与

我们相信与雇员保持紧密沟通，对维持和谐高效的工作环境至关重要，因此提供多种双向沟通渠道，让雇员充份了解和积极参与业务。

我们确保雇员在工作场所享有结社自由，可自由选择加入组织和专业机构，并于工作时间参与协会活动，充份反映煤气公司雇员享有高度自由。

虽然香港没有集体谈判方面的监管规定，但我们会就一系列雇佣议题透过内部沟通渠道咨询员工。倘有重大营运变动，我们亦会在落实执行的日期前最少两至四星期，向所有雇员发出正式通知。在内地，我们遵守结社自由和集体谈判相关的法律及义务。

尽管我们合资公司的工会并未签订集体谈判协议，但煤气公司会持续与工会代表，就劳资相关事宜保持双向沟通。

培训与发展

为雇员提供培训让他们发挥才能，是企业取得长足发展的关键所在。

煤气公司内部透过培育及发展组和香港的中华煤气工程学院，筹办及提供多项培训及发展计划，包括多个增进知识和技能的课程。公司在内地亦设有五个培训基地，并且与多家教育机构合作。

新聘雇员从入职时即接受培训，透过迎新课程了解煤气公司、企业文化、政策和业务流程。我们明白每位雇员各有不同的学习需要，因此会为一般雇员、技术人员及管理人员选取和提供各式各样的培训及发展机会。



我们在技术和工程，以及领导才能发展及人际关系技巧等非技术科目之外，还会选取有关创新、数码化、气候变化等新兴领域的科目，帮助雇员培养新技能，又或温故知新。我们亦提供多项事业发展计划，让具备潜质的雇员学习管理技巧，藉此建立可持续发展的领袖人才梯队，培训途径包括课堂、电子学习、虚拟实境培训、前线参与计划、工作坊和实地参观。

此外，我们亦鼓励雇员根据个人发展需要，参与外间课程、研讨会、参观考察和会议，对因应工作需要而继续深造的雇员，公司更会按《人力资源手册》所述提供津贴。



多元、平等机会及反歧视

我们一直坚定不移地促进平等机会，致力消除就业中的一切歧视行为，遵守各业务所在司法权区关于招聘、薪酬、补偿和福利、晋升、调动、培训和解雇方面的反歧视条例，绝不容忍任何基于年龄、性别、性取向、种族、肤色、宗教或政治理念、婚姻状况、种族背景或社会出身的就业歧视。

我们重视多元的工作团队，致力吸引女性加入燃气行业，协助她们于团队中发展及留任。此外，我们积极为残疾人士和较年长人士提供就业机会和支援。

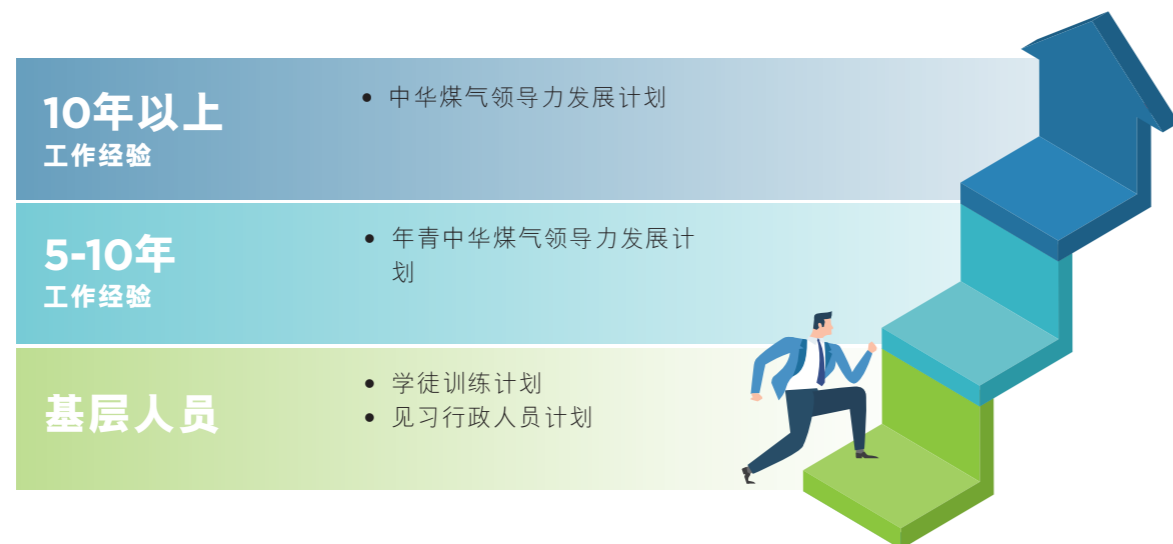
为促进职场和谐，我们制定了针对歧视相关投诉的调查机制，确保程序公平、独立，以及尊重各方隐私。

取得进展的范畴

于2020年，我们改善了医疗福利，并推出弹性工作时间，让香港的雇员享有更大灵活度，协助他们在工作与生活之间取得平衡。至于内地，煤气公司亦为雇员额外提供与新型冠状病毒病疫症有关的保险保障。

建立可持续的人才梯队

为建立可持续的人才梯队，我们继续为各级雇员提供人才发展计划：



此外，我们亦致力提高年轻人对燃气行业的认识，并建立煤气公司的品牌形象，以吸引求职者。



并与职业训练局开办第二届「燃气工程专业文凭」课程。于2020年，上述课程合共录取约100名学生。

此外，我们亦安排大学生在煤气公司实习，以取得工作经验，年内共聘用70名暑期实习生和25名一年制实习生。

年内，我们利用社交媒体建立煤气公司的理想雇主品牌形象，开设名为「煤人」的脸

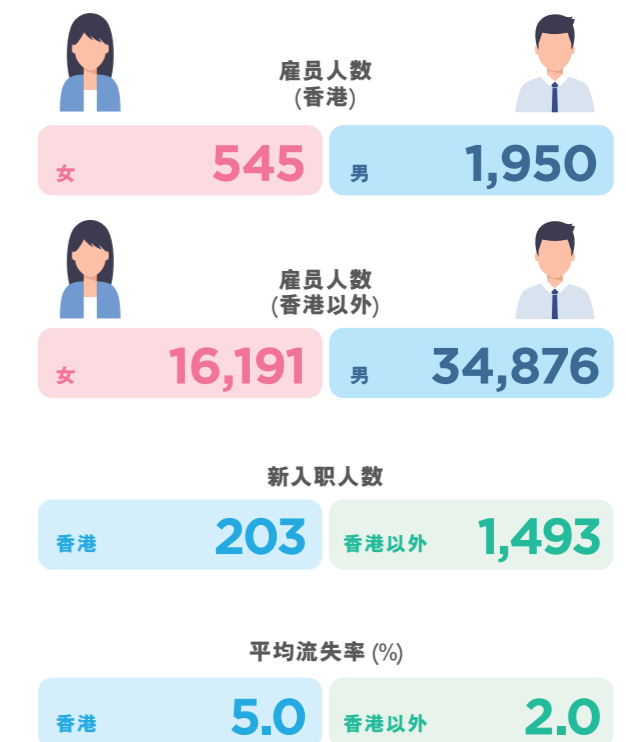
书专页，发布关于煤气公司、雇员及招聘活动的消息，吸引有意求职者。

中华煤气工程学院是「企业技术学院网络」的创始成员之一。「企业技术学院网络」旨在团结业界力量，在香港建立训练有素的可持续专业/技术团队，并于年内举办全港中学生职业专才教育推广挑战赛，邀请中学生提出创新的建议方案，吸引年轻人修读职业专才教育成为技术或专业人员。中华煤气工程学院亦参与了「E&M Go! 机电•启航」活动，向煤气公司和其他机构的新入行学徒推广机电业。

其他为学生而设的活动还包括「职涯缩影」及Club Youngas。这两个计划透过举办多项与职业相关的活动，缩小学习与职业生涯的差距。碍于疫情原故，活动改以网上形式进行，并在会员通讯及其他媒体发布活动资讯，以保持与学员的互动。我们还为Club Youngas成员提供暑期实习机会，让他们首次体验到工作实况。

煤气公司与香港大学合作，于2020年为机械工程硕士课程的一年级生开办燃气工程选修科。此外，我们与香港城市大学再次开办燃气工程选修科，

雇员分布、新入职人数及流失率



创新培训模式

2020年，我们在香港和内地推出全新的电子学习平台，让雇员利用电脑或移动设备学习。我们透过视像会议提供培训计划，又或将线上课程上载至电子学习平台，这些方法在疫情期间尤其合用。目前，上述平台提供合共超过350个课程，涵盖工程、客户服务、安全风险和人力资源等课题，2020年有逾17,000人参加，总学习时数超过215,000小时。

我们特别为前线员工、承办商和学徒准备进修培训移动学习课件，确保他们在无法面对面接受培训的情况下仍能掌握相关技能。为向技术人员灌

输能工巧匠文化的精神，我们将同事研制的创新工具上载至「能工巧匠」网页，并提供移动学习课件，以及举办能工巧匠电子圣诞卡设计比赛。

于2020年，我们特别开设培训，讲授在疫情下应对经济衰退的方法，包括举办讲座推广正向思想和寻找灵感。另一个课程是讲解管理人员在瞬息万变的营商环境中要面对的职业与个人挑战，在疫情期间尤其适切。

新培训计划

• **候任总经理计划**：旨在吸引具备管理潜质的人才参与内地公用事业业务。培训对象会轮流调配至香港及内地各业务部门、区域办事处或合资企业的不同岗位，其后会获提拔成为煤气公司内地公用事业业务的总经理。



• **中华煤气管理课程**：旨在提升团队领袖和管理人员的管理技巧，课程涵盖商业技巧、领导才能和执行力等27个主题。首个系列的课程在内地举办，共有645名学员参与，其中43名将会为合资企业开设的类似课程担任培训导师。于2020年，我们在香港正式开办中华煤气管理课程。



• **内地公用事业业务见习行政人员计划**：参加者会在煤气公司的内地企业进行为期12个月的实习，旨在为公司不断扩展的内地业务建立继任梯队。计划共招募了四名学员。



• **新世代计划**：首个由煤气公司、新世界发展有限公司、冯氏集团和麦当劳香港合办的跨企业人才培训及发展计划，透过一系列的工作坊、参观考察和商业案例演示，增进年青专业人员的创业精神、创新思维、好学上进心态和影响力。



多元、平等机会及反歧视

作为雇主，我们一直奉行平等机会原则，重视多元的工作团队，支持反歧视，并公平对待所有员工。2020年，煤气公司并无接获有关歧视的举报。

提升女性地位

由于业务性质，团队过往一贯以男性为主。我们正采取不同措施，吸引更多女性加入，并将继续致力招聘及培育女性雇员，让她们持续留任。



聘用残疾人士

我们致力雇用残疾人士，并正与本港四家非政府机构合作，以便雇用残疾人士。在煤气公司的办公场所特别为残疾人士配置适用的设施，包括电动门、可调校高度的办公桌和无障碍洗手间等。我们亦备有残疾人士专用的紧急疏散程序，并已提升火警警报系统。2020年，我们雇用了13位残疾人士担任不同职位，包括客户服务主任及助理工程师。



聘用退休人士/ 年长雇员

年长雇员拥有的知识和技能对煤气公司十分宝贵，因此，我们会在年长雇员退休前询问其继续留任的意愿，又响应雇员再培训局的「后50•实习生计划」，提供六个实习机会，其中三名表现优秀的雇员获聘为长期兼职助理。





客户

2020年表现重点



设立**部门资料保护协调员**团队，提高私隐管理系统



服务质素效率：**9.0***
超越目标



亲切、诚恳和专业的服务：**8.98***
超越目标

*以10分为满分，承诺取得8.5分以上的成绩

未来行动及目标



制订政策及工作流程，以提升和改善**资料保护措施**



进一步改善现有**私隐管理系统**



继续了解客户需要，以推出**新产品/服务**



管治方针

我们承诺为客户提供安全可靠的能源供应，以及一如期望的亲切、专业及高效率服务，因此订有多项内部政策、计划及目标，确保客户获得卓越的服务。

客户私隐与网路安全

煤气公司明白客户私隐的重要性，会采取一切必要步骤，保护客户在通讯过程中提供的资料。为此，我们制定了**《私隐政策声明》**，订明处理客户资料的标准规范。

煤气公司的资料私隐常务委员会负责审视处理个人资料的相关政策，并连同资料保护主任及部门资料保护协调员合力处理个人资料事宜。每年，所有部门都必须向公司就保护资料的情况作出声明。

此外，资料私隐常务委员会亦致力防止资料外泄。倘资料不慎外泄，委员会将作出危害风险临时评估，决定是否需要向高层管理人员呈报，并就事件提出解决方案。

网络安全亦是持分者高度关注的议题。倘燃气技术员或其他前线人员遗失移动设备，公司也有方法可远端删除该移动设备内的所有资料，减低个人资料外泄的风险，维持客户对公司的信任。同时，我们亦将敏感资料与客户关系管理系统分开储存，以减低黑客盗取资料的机会。

我们委托第三方顾问全天候监控网络，防范系统受到网络攻击。针对五大网络安全事故，我们编写了五本应变手册，制定可行并一致的流程，一旦遇到可能严重影响业务流程的网络事故时，亦可迅速应变及善后。如发生疑似网络攻击事件，网络安

全委员会将启动应变流程，减少资料外泄的程度，并会联系香港警务处网络安全中心和其他保安专家。我们亦会定期进行网络钓鱼测试，提高雇员对网络安全风险的意识。

雇员的态度是保护客户私隐的关键。若雇员缺乏应有的意识、处理客户资料失当或对网络安全风险了解不足，导致客户资料外泄的机会亦会相应增加。为避免这种情况发生，我们采取多项方法，包括提供研讨会培训、分享资料安全贴士，以及举行年度资讯保安周，让雇员了解有关保护个人资料及网络安全知识的最新资讯。

品质管理与客户服务

全面品质管理将「明礼、匠心、诚信」列为三大支柱，鼓励雇员精益求精。

我们的优质服务计划帮助香港和内地雇员建立以客为尊的文化，并激发创新思维。该计划始于1992年，每年均以不同主题，鼓励雇员开创新项目，以协助煤气公司改善营运、节省成本或增加额外收入来源。

《煤气服务承诺》是我们对客户承诺的重要一环。我们致力为客户提供安全可靠的煤气，以及亲切、专业及高效率的服务，并且不断改善服务，精益求精，确保客户获得最优质的服务。

此外，我们亦举办不同培训和活动提升客户服务素质，例如在香港和内地推行三礼服务（礼让、礼仪和礼貌）文化。

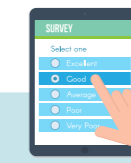
责任沟通

我们建立多个沟通渠道，让客户可以迅速获取产品及服务资讯，同时我们亦可收集客户意见，了解他们的需要。



网上平台、客户服务中心和
24小时客户服务热线

供客户查询、管理账户和预约保养及安装服务



客户满意度问卷调查

由独立公司每两个月进行一次，所有低分个案必须跟进，确保已采取补救措施



客户服务问卷调查与
焦点小组

听取客户对新产品或服务的意见，了解客户的服务体验



客户服务关注小组

到屋苑探访及收集客户意见，并解答疑问，如煤气安全、缴费及炉具使用等

客户越来越关注自己购买的产品和服务对环境和社会所产生的正面和负面影响。因此，我们致力确保煤气公司的推广资讯以实证为本，准确无误。我们亦以持平及负责任的沟通手法推广和传播资讯，并符合所有相关的政府规例及行业准则。除了推广资讯，客户亦可透过网站、宣传单张、社交平台，以及刊物，获取有关煤气公司产品和服务的资讯。



提高客户服务水准

我们的优质服务计划是体现「企业增长=创新力x执行力」理念的重点项目。过去28年，我们的雇员完成了超过1,700个优质服务计划项目，有助提升客户对煤气公司的满意程度，并且为公司节省约5.84亿港元。

我们于《煤气服务承诺》就六个关键绩效领域设定量化目标，并每年更新一次。在2020年，我们已达成所有目标。

2020年，煤气公司没有在香港接获关于遗失客户资料或侵犯私隐的属实投诉，符合所有监管要求。我们的产品、推广、标签或营销资讯也没有违反传播规例或自愿实务守则。我们既定的内部程序，要在三个工作日内确认收到客户投诉，并在两星期内作出正式书面回覆。公司年内接获13宗客户投诉，全已进行彻底调查并圆满解决；高级管理人员亦有定期会议审视投诉。

2020年煤气公司服务承诺

可靠程度	成绩	效率和方便程度	成绩
<ul style="list-style-type: none"> 源源不绝的煤气供应逾99.99% 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 12小时内恢复煤气供应 	99.99% 100% 99.99%	<ul style="list-style-type: none"> 客户服务热线：来电于四声铃响内接听 一个工作天内接驳或截断煤气供应 取消煤气户口：截断供气两小时后到客户中心退回开户按金* 	96.10% 100% 100%
<ul style="list-style-type: none"> 紧急抢修队于25分钟内抵达现场 	平均21.57分钟 抵达现场	<ul style="list-style-type: none"> 高效率*： 亲切、诚恳和专业的服务* 	9.0分 8.98分
<ul style="list-style-type: none"> 于两个工作天内提供维修及安装服务 	平均1.21天 提供服务	<ul style="list-style-type: none"> 于三个工作天内处理书面建议 两星期内解决问题或告知客户解决方法 and 所需时间 	100% 100%

* 住宅客户如有需要于截气当天取回按金，请于预约服务时提出有关要求，最高退还金额为2,000港元

* 以10分为满分，承诺取得8.5分以上的成绩

有关客户服务表现及2021年目标的详细资讯，可参阅**煤气公司网站**。

为进一步提升服务效率和质素，我们在不同领域应用先进技术，包括进行维修工程及处理客户查询。虚拟助理Tinny于2018年推出，透过机器学习和大数据的帮助，现时回应客户查询已变得更加准确。迄今为止，Tinny已为超过115,000人次客户提供服务。

经济实惠及可靠的能源供应

年内，煤气供应的可靠程度保持在99.99%以上的极高水平。

这一点主要是因为煤气公司使用天然气及石脑油两种煤气生产原料，无须依赖单一原料，才得以稳定供气。

为保持煤气供应可靠稳定，我们改建生产厂房，以应付与日俱增的需求。我们亦在大埔煤气厂房安装后备煤气输气管道，并计划更新该厂房的控制系统，提升网络安全度和厂房控制系统的可靠性。

煤气资讯全接触

我们致力改善香港所有客户获取产品及服务资讯的方法。

少数族裔

客户服务热线涵盖广东话、普通话、英文、菲律宾语和印尼语

视障人士

为视障者提供点字账单及炉具

残疾人士

在客户中心设置轮椅通道

弱势社群

为有需要人士提供**煤气费优惠计划**

2020年，超过45,000户家庭受惠，涉及金额达2,600万港元。



2020年表现重点	
	捐赠 790万港元 支持社区活动
	义工服务时数： 16,633 （香港） 714,300 （内地公用事业）
	「家饒爱·添温馨」计划向 1,000 户弱势社群家庭分发 30,000 份新鲜饭菜包

未来行动及目标	
	建立 社区投资 流程系统（从收集意见至作出决策）
	继续 支援非政府机构 ，及识别能惠及社区的计划

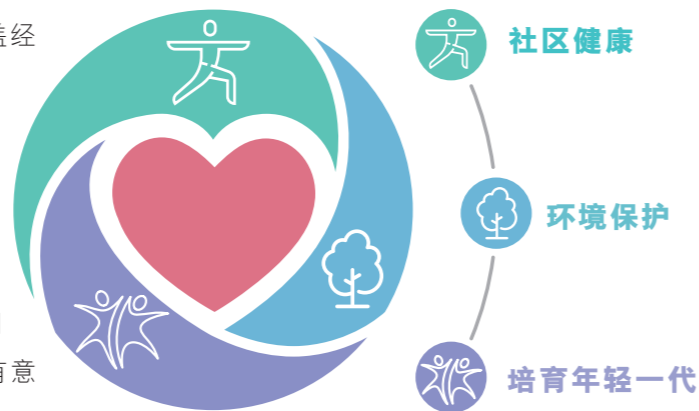
管治方针

煤气公司是一家关怀社群、肩负社会责任的公司，一直致力贡献所服务的社区，为社会创造长远价值。

我们与非政府机构及政府部门保持沟通，了解业务所在社区的需要，从而识别切合当地需求的活动。区议会联络组是煤气公司加强与本港社区联系的主要途径之一，区议会联络组直接与区议员联络，并与其他地区代表合作，商讨社区需要的优先次序，以及制定有效的解决方案，务求发挥最大成效。

煤气公司的社区活动主要关注三大范畴，涵盖经营所在社区的多项社会议题（参阅右图）。

我们不但提供经济援助和实物捐赠，更在《行为守则》中鼓励和支持员工参与社区事务和义工工作，体现煤气公司的企业文化。煤气温馨义工队和煤气客户义工队促进我们与社区的连系，让员工、家属和客户参与富有意义的社区活动。



此外，我们亦参与社区讲座、研讨会及会议，议题包括可持续发展、安全、气候变化、节约用水，以及职业发展。我们在活动中分享管理知识，以及专业和技术知识，从而提升参加者对这些课题的认识，并鼓励互相协作，以解决在环境、社会及管治议题上共同面对的挑战。

取得进展的范畴

2020年，香港有785名雇员和241名客户登记成为煤气温馨义工队成员。义工服务的总时数为16,633小时，让347,526人受惠。

我们亦正建立正式机制收集社区意见，并建立流程更有效地审视关于义工服务的意见，作为未来决策基础。

社区健康

为延续煤气公司的温馨和关爱文化，应对高龄化社会的相关问题，我们会为有需要的人士及长者筹办更多活动。

2020年，新型冠状病毒肺炎疫情令推行社区活动更具挑战。在弱势群体最急需援助时，社交距离限制令我们难以伸出援手。为防控疫情，不少社区活动被迫取消、延迟或改以网上形式举行。

虽然如此，煤气公司仍透过「永坚园Mad Dog」这内部慈善筹款活动筹得港币26万元，协助长者和残疾人士提高生活水平，以筹得的款项向护老院捐赠电子座和浴室暖风机。今年我们更捐赠空气清新机，帮助保持院舍空气流通，合共有超过50家护老院获赠合共75台空气清新机。

2020年社区活动（香港）

活动	目标	进展
「家暖爱·添温馨」计划	援助因新型冠状病毒肺炎疫情而失业或就业不足、以致收入下降的贫困家庭	送赠 30,000 个新鲜饭菜包子 1,000 户家庭
爱心汤送暖、万粽同心为公益、爱心月饼显关怀	关怀长者及有需要人士	派发 47,180 壶热汤 捐赠 154,300 只爱心粽子 送赠 130,500 个月饼
慈善农耕乐	透过有机农庄的义工活动，向有需要人士捐赠菜蔬	捐赠 3,570 斤蔬菜，惠及 7,140 人

我们在香港和内地均每年举办万粽同心为公益。2020年，集团旗下在内地逾80间项目公司参加是次活动，共同包裹及派发超过三万只粽子予社福机构及有需要人士。同时，我们亦捐赠总值逾30万元人民币的节庆礼品，惠及约7,900人。





个案分享

疫情期间提供支援

作为一家肩负社会责任的企业，面对疫情带来的挑战，我们发挥煤气公司的关爱文化，推己及人，关心外部持分者的需要，并且探讨以各种崭新方式支援社会上有需要的人士，一同抗疫。

为食肆喷涂光触媒消毒剂

为帮助受疫情影响的餐饮业界，我们为食肆免费喷涂及派发纳米光触媒长效消毒剂消毒。煤气公司此举不但是为了遏制新型冠状病毒病传播，还希望藉此增强公众对食肆卫生的信心，同时表达我们对餐饮业的支持。活动期间，我们向各大小餐饮食肆免费派发数万支瓶装纳米喷雾，由街头食肆至大型餐饮连锁店均有受惠。



「撑饮食·振经济」计划

餐饮业因疫情遭受严重打击，我们推出是项计划，希望推动餐饮业以至整体经济复苏。计划还包括推出网上换购积分计划及餐饮现金券，鼓励市民支持餐饮业，并为社会带来正面影响。我们同时推出了厨房设备免息租购计划，以便有意投身餐饮业的人士开业。



「家熨爱·添温馨」计划

我们与基督教家庭服务中心携手推出「家熨爱·添温馨」计划，援助因新型冠状病毒病疫情而失业或就业不足，以致收入下降的贫困家庭。该计划为1,000户家庭提供30,000个新鲜饭菜包，为他们提供日常所需，减轻他们在膳食方面的开支，以解燃眉之急。

我们还为「家熨爱·添温馨」计划增设脸书专页，方便筹办网上活动，分享煤气安全贴士和烹饪短片，与受惠家庭增进联系。虽然公司的义工团队无法与受惠人士见面，但透过脸书网页，仍可在「新常态」的环境下担当「网上义工」(VOL)。



为失业人士提供新工作机会

为帮助近期失业的人士，煤气公司于年内提供短期工作职位，作为失业人士支援计划的其中一环。我们特别新增职位，雇用了近60人，希望在此艰难时期为求职者减轻经济压力，同时帮助他们累积更多工作经验，有利于日后的事业发展。部份参与者在完成临时工作后，更获煤气公司以一年合约形式聘用。



培育年轻一代

2019年，煤气公司与圣雅各福群会合作，举办绿火焰计划—绿「适」家园，向下一代宣扬「转废为宝」讯息。2020年，八名参加计划的优秀学员获选拔，参加由煤气公司赞助为期三天的本地教育之旅，藉此增广见闻，以及了解本港两大主题公园的燃气应用情况。



我们亦支持由香港中华基督教青年会举办的「YOL青少年意见领袖培训计划」活动，教导来自弱势社群家庭的学生媒体制作技巧。煤气公司的员工更受访分享对可持续发展的见解。学生制作的短片可于[网上](#)观看。

2020年，中华煤气工程学院开设首个[YouTube频道](#)，分享与职业生涯和STEM（科学、科技、工程和数学）科目相关的短片，为年轻人提供学习软技能和燃气知识的平台，未来还会为学生制作其他有关燃气知识与安全的STEM教材。

始于2013年的港华轻风行动以改善内地学校的学习环境为目标。至今，集团已向江西、安徽、江苏、山东、贵州、陕西、辽宁、广东、湖北、福建、内蒙古、四川、黑龙江及重庆等地42所

学校捐赠教育物资，价值超过430万元人民币。2020年，我们把计划扩展至重庆市和广东省清远市，建立港华爱心书库，并翻新学校设施。

环境保护

煤气公司举办「美化社区绘画创作比赛」，以创新和绿色生活为主题，为全港23个调压室绘上画作。

为提高公众对旧衣回收的认识，并鼓励大众参与，煤气公司与香港地球之友在2020年推出「全港中小学旧衣回收箱设计比赛」，共收到超过400件学生参赛作品。

煤气公司还支持了一项亲子共读活动，与亲子共读专家菜姨姨携手推出动画《煤气Towngas x 菜姨姨「悦」读之旅》，内容围绕环保，向下一代传递日常环保生活的重要性。一连四集的动画系列已可于[网上](#)观看。



供应商关系

2020年表现重点

- 评估**超过170**家香港和内地主要供应商的企业社会责任表现
- 将**生命周期成本计算法**由汽车采购，延伸至发光二极管(LED)灯具采购等

未来行动及目标

- 与供应商合作改善其**环境、社会及管治表现**
- 鼓励供应商采纳**ISO 45001**标准

管治方针

我们致力与合作伙伴及供应商建立长久又互利的业务关系。煤气公司的[《采购政策》](#)确保供应商能公平竞争，而且订明五项主要原则，作为负责任供应链管理的基础（详情参阅下图）。

供应链评估

我们会以多项准则甄选供应商，包括公司背景、货品或服务品质、价格、服务过程表现及企业社会责任表现，并会优先选择持有相关ISO认证和其他质量相关证书的公司。我们会每年审核供应商，确保批准名单上的供应商表现良好。



管理环境与社会风险

《供应商的企业社会责任守则》订明，各供应商必须遵守关于企业社会责任的规定，我们会根据该守则所载的下列准则，评估供应商的企业社会责任表现：



煤气公司除了要求供应商填写自我评估调查表，以了解该供应商是否符合《供应商的企业社会责任守则》，还会筛选主要供应商进行实地考察，亦会为供应商提供改进方案，一同发掘提升环境、社会及管治表现的机会。

煤气公司致力根据6S¹管理原则促进工作间的安全及效率，亦鼓励供应商推行6S守则，改善效率、生产力、产品质素，以及减低工业意外的风险。

¹ 6S指日文单字Seiri、Seiton、Seiso、Seiketsu、Shitsuke和英文字Safety，即表示整理、存放、清洁、标准、修养和安全。

建立可持续供应链

煤气公司在《可持续采购政策》中阐明每个采购决定应考虑的环境因素，包括采购服务和评估产品规格的过程。

环保促进会推出《可持续发展采购约章》，煤气公司身为始创成员，所作的采购决策及程序均符合「英国标准协会」认证的ISO 20400可持续采购指引。我们参照ISO 20400标准，采用生命周期成本计算法，确保所采购的产品和服务物有所值，可将对环境带来的负面影响减至最低，并对社会发挥最积极的作用。我们根据生命周期成本法估算所采购产品和服务的总成本，而非仅着眼于资金成本，还会考虑未来产生的成本，例如能源使用和维修成本等。

我们为负责采购的雇员提供可持续采购方面的培训，让他们增进相关技能和知识。

供应商参与

我们视供应商为合作伙伴，定期联络，并肩追求可持续发展机会。为此，我们一直与供应商保持沟通，邀请他们参加论坛、研讨会和实地考察，以便评估他们的表现，并分享最佳做法。

取得进展的范畴

供应商表现与参与

2020年，超过90%香港及内地公用事业的主要供应商（根据购买总值）完成了「企业社会责任自我评估」调查表。年内，煤气公司并未发现主要供应商在商业道德、环境、人权及劳工安排方面，产生重大的实际或潜在负面影响。我们将继续监察供应商，确保他们的活动不会对环境或社会造成负面影响。

我们对供应商的要求越趋严谨。企业在注册成为供应商时，需于煤气公司电子招标系统平台上载相关的ISO标准认证，如ISO 9001和ISO 14001等。产品和/或服务的商定规格会列明于具法律约束力的协议中。我们计划鼓励更多供应商获取ISO 14001认证，亦向他们推广ISO 45001认证，最终将会将这些标准纳入投标评估考量。

2020年，我们在内地举办网上联合采购供应商管理会议，让主要供应商了解最新的集团标准、质量管理经验和新系统应用方式。



可持续采购

我们在可持续供应链方面的管理，由产品设计以至弃置，涉及整个供应链生命周期。我们采购较可持续产品，如原材料（天然气和堆填沼气）、城市燃气/天然气输配管道，以及环保的办公室用品和设备，包括高效节能照明设施和森林管理委员会认证的产品等。

我们亦与供应商紧密合作，如提升运输炉具产品的效率、在热水器上附上能源标签，以及减少使用塑胶包装等。此外，我们与香港环保园的回收商建立长期合作关系，以支持回收行业。

年内，我们将生命周期成本计算法由汽车采购，延伸至发光二极管(LED)灯具采购上，并会继续将这套计算方法推展至其他产品和服务类别，进一步节省成本。

2020年，我们为香港全体负责采购的雇员举办可持续采购分享会，确保员工熟悉新的ISO 20400标准。

我们会继续与供应商紧密合作，确保他们采纳可持续业务措施，并帮助他们遵守煤气公司的可持续采购政策。

10 | 加强企业管治



践行承诺

高水平的企业管治是向投资者等各持分者发出的讯号，表明一间公司拥有完善管理、秉持道德操守，并且公开透明的指标。煤气公司已订立企业政策和指引，以确保维持良好企业管治，并设有相关的举报渠道检举不当行为。我们亦建立了稳健的风险管理框架，以应对瞬息万变的营商环境中可能出现的不同情况，因时制宜。

我们亦积极向雇员推广诚信和道德的企业文化，所有新入职员工均需接受全面的强制培训，并定期参加重温培训和推广活动，确保他们掌握最新的知识。

2020年表现重点



加强**诚信文化**，开办网上学习课程，进一步提倡商业道德



通过持续减低可能对我们业务构成重大影响的风险，确保**风险管理框架卓有成效**

未来行动及目标



推出多元化活动供各职级的员工参与，加强我们「**明礼、匠心、诚信**」的企业文化



定期审视相关政策和指引，开展培训和内部审计，以提倡**商业道德及合规管治**



检视**风险管理**框架的成效，紧贴业务环境的转变

企业管治

管治方针

煤气公司以高水平的企业管治，确保股东的权益获得周全保障。我们坚守良好企业管治的原则与方针，明确地向其他持分者，包括客户、雇员、供应商及社会大众，展现我们对履行社会责任的承诺。

煤气公司董事会（董事会）为集团的最高管治组织，负责实施企业管治及风险管理，透过有效的内部监察，加强透明度及实践问责精神。

取得进展的范畴

于2020年12月31日，董事会由九名成员组成，包括三名执行董事及六名非执行董事（其中三名为独立非执行董事），对集团的业务、策略及财务表现承担最终责任。有关董事会、其成员组成、运作及辖下委员会的详情，请参阅**煤气公司的网站**或**《2020年年报》**。

风险管理

管治方针

煤气公司极为重视风险管理，积极建立稳健的风险管理和内部监控系统，借此加强公司未来业务发展，同时为主要持分者缔造长远价值。

集团的风险管理程序涵盖所有业务单位，与当中每名雇员也息息相关。风险管理是持续的过程，是集团日常业务运作中不可或缺的一环，也成为煤气公司文化的一部份。董事会负责全面监督集团的风险管理工作，同时按照策略业务发展指标，评估及厘定集团愿意承担的风险性质及程度。为确保风险汇报渠道有效运作，企业风险管理委员会向集团行政风险管理委员会建议集团的风险及相应控制措施，协助其向董事会汇报并作最终批准。

取得进展的范畴

作为持续的风险管理工作，公司每年进行两次风险评估，董事会会审视风险管理框架的成效，以及对我们的业务构成影响的主要风险和相应控制措施。有关风险管理的详情，请参阅煤气公司**《2020年年报》**。

信实经营

管治方针

煤气公司的全部业务均遵守营运地点的所有当地法律及规例。

煤气公司享有信实可靠的服务供应商和业务夥伴的美誉，全赖雇员坚守道德操守及诚信。集团的**《行为守则》**为雇员的行为规范提供指引，如平等机会、公平交易、结社自由、监督举报、利益冲突及防止贪污等。公司所有雇员应遵循载于《行为守则》的原则；倘有违反，将会受到纪律处分。我们亦要求供应商奉行煤气公司**《供应商的企业社会责任守则》**精神，令他们与煤气公司同样秉持极高的道德标准。

防止贿赂、勒索、欺诈和洗黑钱

根据《防止贿赂条例》，煤气公司作为一所公共机构，必须坚决要求雇员及业务伙伴在处理业务时，遵守法例的条文及精神。公司严禁雇员行贿受贿，同时禁止雇员向客户、供应商、承办商、监管机构、立法机关，以及其他业务伙伴，提供或索取非法利益。

煤气公司的《行为守则》及**《防诈骗政策》**提倡廉洁诚信的核心价值，有助我们持续加强防诈骗管控措施，以合乎公司道德文化。根据《行为守则》及《防诈

骗政策》，公司致力防止、侦测及举报任何已发生或涉嫌诈骗、违规或舞弊等不当行为，同时亦采取零容忍态度处理所有贪污及舞弊的情况。

汇报及监控

煤气公司设有**《举报政策》**，藉此鼓励雇员及持分者关注公司内任何违反操守、行为失当或违规情况，特别针对违反《行为守则》事件或损害集团商业道德原则的行为。《举报政策》提供正式的举报渠道和指引，供举报怀疑不当的行为。所有举报个案均由专责小组处理，而雇员的不满则交由企业人力资源部负责。专责小组会总结收到的举报个案，每年两次向审核及风险委员会汇报。

培训与意识

所有员工一律须接受煤气公司反贪污及《行为守则》的培训，新入职员工的迎新培训亦涵盖相关内容。所有员工须每年确认已阅读并理解《行为守则》的内容，当中包括防止贿赂措施，而董事亦会收到相关资料。

我们不但积极向全体员工推广《行为守则》及《举报政策》，更定期加深员工对有关原则的理解，确保业务营运符合法规要求。

防止反竞争行为

我们在《行为守则》中，承诺遵守所有关于反竞争行为的法律及规例，以体现集团的九个核心价值。《行为守则》亦为雇员提供指引，让他们明白法律要求、守法的重要，以及违规需承担的纪律处分及法律责任。

此外，我们亦密切监察《竞争条例》的动向，并向管理层汇报条例的修订对煤气公司的重大影响。

保护知识产权

所有雇员必须尊重版权，严禁侵权，并遵守所有适用的法律和规例。我们亦要求供应商尊重知识产权，如有任何侵犯知识产权的个案，供应商必须维护煤气公司并负上赔偿的责任。

尊重人权

防止童工及强制劳工

我们尊重及捍卫人权，严禁于公司的营运中使用童工及强制劳工。为确保招聘符合当地法例及规定，我们会核实求职者身分，包括但不限于年龄和受聘资格。我们亦确保雇员享有休息日，所有加班工作都将按当地监管机构的规定给予补偿。

我们将公平的劳工准则推广至整个供应链，包括要求供应商奉行煤气公司《供应商的企业社会责任守则》列明的童工及强制劳工政策。集团在现场审核供应商的企业社会责任表现时，防止童工及强制劳工均属重要的评估标准。有关详情，请参阅「**供应商关系**」章节。

保安

煤气公司致力减低对设施及雇员的潜在保安威胁，并已制定《企业保安政策》，保障雇员及公司资产免受伤害或损失。为减低保安风险，我们已实施相应的保安措施，定期展开保安调查及审

核，评估对主要设施的威胁或风险。我们亦与政府及业务伙伴携手，捍卫煤气公司的资产，并为雇员及承办商提供安全的工作环境。

保安人员除了竭力保护雇员及资产外，亦须在履行职责时尊重人权。我们确保所有保安人员清楚了解人权及法治的相关法例，并持守尊重他人的态度。新入职的保安人员亦需接受反贪污及反歧视的迎新培训，并遵守公司的《行为守则》。

取得进展的范畴

合法守规

煤气公司完全遵守所有当地重大法律及规例，并视此为营运的基本要求。

商业道德

• 反贪污	无需呈报个案
• 反竞争行为	无需呈报个案
• 劳工准则（童工及强制劳工）	无需呈报个案

健康与安全

• 职业健康与安全	无需呈报个案
• 客户与公众	无需呈报个案

雇员

• 雇佣措施 ¹	无需呈报个案
---------------------	--------

客户

• 客户私隐	无需呈报个案
• 产品与服务资讯及标签，以及营销资讯	无需呈报个案

环境

无需呈报个案

¹ 雇佣措施指薪酬和解雇、招聘和晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视，以及其他待遇和福利。

提升道德文化

2020年，煤气公司为员工提供了合共156小时的反贪污培训，以加强公司的诚信文化。碍于2019新型冠状病毒病疫情，我们以电子学习单元取代面授课堂，讲授诚信和防诈骗等主题。



去年，我们在香港成功举办绘画及短片比赛，并将印有得奖画作的文具分派予公司全体员工，提高员工在工作和日常生活中秉持道德操守的意识。我们亦透过煤气公司的内部沟通渠道播放获奖短片。

在内地，我们以迎难而上作为「全面品质管理」的主题，为雇员举办培训，展示如何在艰难时刻继续实践「明礼、匠心、诚信」的文化。此外，我们亦举办短片比赛，分享最佳实践案例，推广运用「明礼、匠心、诚信」的原则，克服工作上的种种挑战。

人权为持分者的另一关注议题，为此，我们正研究不同方法，以防止及制止任何侵犯人权的行。我们将了解雇员的培训需要，确保他们具备足够知识，处理工作时遇到的人权问题。



11 | 数据及报告事宜

关于本报告

煤气公司用心聆听持分者因应我们面临社会及环境挑战而关注的议题，并积极作出回应。

煤气公司每年汇报环境、社会及管治的表现，至今已逾十年。本年度的报告内容根据环境、社会及管治框架编制，阐述我们的环境、社会及管治方针、五个重点范畴的成果，以及有待改善之处。

本年度的报告框架设定更具系统，包括管治方针（承诺、政策、系统及实践），以及取得进展的范畴（主要计划、重点范畴、目标与表现，以及未来计划），方便持分者阅读。

报告范围

本报告涵盖煤气公司及其附属公司（集团）于2020年1月1日至2020年12月31日（除非另有备注）所面对的重要议题。

本报告内关于集团环境、社会及管治上的表现涵盖香港及内地的主要业务，包括燃气生产、输送与销售、供水，以及新兴环保能源业务。集团财务表现见「创造商机」章节，而有关集团业务及财务数据详情，请参阅煤气公司《2020年年报》。

有关集团内地业务的环境、社会及管治表现详情，包括个案分析及主要表现指标，请参阅港华燃气有限公司《2020环境、社会及管治报告》及华衍水务有限公司《2020企业社会责任报告》。

报告指引

本报告根据全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》核心选项，并参考该组织G4《石油和燃气行业披露》编纂；同时亦遵守最新的《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录27《环境、社会及管治报告指引》中的强制披露规定及「不遵守就解释」条文。

有关详情，请参阅全球报告倡议组织及《环境、社会及管治指引》内容索引。

报告原则

在编制过程中，我们以全球报告倡议组织的《可持续发展报告标准》及《环境、社会及管治报告指引》为原则，包括但不限于以下内容：

重要性：有关煤气公司重要性评估过程的说明，可参阅「重要性评估」章节。当中，我们概述了识别、排列优次和验证重要议题的方式，包括如何听取主要持分者的意见。

量化：有关数据计算的详情，包括计算标准、方法、假设和换算系数，请参阅「主要统计数字」章节。

平衡：本《环境、社会及管治报告》旨在平衡地介绍集团在报告期内的环境、社会及管治管理方针和表现，特别是在呈报本报告内容时，反映了经确认的重大环境、社会及管治议题的影响，以及我们为应对这些影响所采取的措施和努力。

一致性：为更有意义的比较按年同比数据，我们采用了一致的方法。若比较方法有所修订，我们会于「主要统计数字」章节说明。

独立核实

本报告由香港品质保证局独立核证人员审核，以确保报告准确和完整，并符合准则。请参阅「核实声明」章节。

鸣谢

本报告得以顺利完成，有赖环境、社会及管治委员会、高级管理人员及各部门的全力支持。我们由衷感谢所有参与制作本报告的人士所付出之努力，并提供相关资讯及有用的建议。我们亦要向煤气公司员工、合作伙伴、客户及其他持分者致谢，感激他们认同煤气公司提高业务可持续发展的愿景。

回应

本报告完整版于**煤气公司及香港联合交易所有限公司网站**内发布。

如对本报告所述的环境、社会及管治表现及汇报形式有任何意见，欢迎填写**网上问卷**，或通过电邮 cad@towngas.com 和我们联络。



主要统计数字

本段详载集团2020年于经济、安全、环境、雇员和社会方面的表现。我们依照全球报告倡议组织的《可持续发展报告标准》、《环境、社会及管治报告指引》，以及其他主要表现指标，选取这些数据。

经济表现

单位	2020	2019	2018	2017	2016	
业务						
客户数量（香港煤气业务）	百万	1.94	1.93	1.91	1.88	1.86
客户数量（城市燃气业务）	百万	31.8	29.8	27.5	25.4	23.1
客户数量（水务）	百万	2.53	2.38	2.24	1.24	1.19
煤气销售量（香港）	百万兆焦耳	27,947	28,712	29,550	29,049	28,814
燃气销售量（内地）	亿立方米	269	256	230	195	171
售水量（内地）	百万吨	917	926	610	467	455
财务						
营业额	港币百万元	40,927	40,628	39,073	32,477	28,557
人力成本	港币百万元	3,284	3,485	3,295	3,035	2,955
资本支出	港币百万元	7,295	7,053	6,746	6,141	6,257
税项	港币百万元	1,713	2,290	1,908	1,750	1,576
股息	港币百万元	6,220	5,924	5,385	4,896	4,451
股东应占溢利	港币百万元	6,007	6,966	9,313	8,225	7,341

香港

安全表现

单位	2020	2019	2018	2017	2016	
雇员¹						
意外—所有工伤事故	数目	21	12	10	10	13
例须呈报的意外	数目	18	9	7	10	12
意外度数率	每10万工时意外数目	0.32	0.18	0.15	0.15	0.19
职业病事故率	每10万工时意外数目	0	0	0	0	0
意外事故千人率	例须呈报意外数，每1,000雇员计	6.1	3.1	2.4	3.4	4.1
交通意外受伤率	数目，每100辆车辆计	1.46	1.05	2.31	2.31	3.36
损失工作日数	工作日数	386	244	201	496	576
致命意外	数目	0	0	0	0	0
承包商						
例须呈报的意外	数目	11	6	9	12	N/A
致命意外	数目	0	0	0	0	N/A
意外度数率	每10万工时意外数目	0.25	0.14	0.22	0.30	N/A

1. 只限煤气公司及附属公司的雇员。

雇员

单位	2020	2019	2018	2017	2016	
雇员数目						
香港煤气业务	数目	2,130	2,096	2,052	2,022	2,019
全体香港雇员 ¹						
全职	数目	2,495	2,474	2,418	2,388	2,392
兼职	数目	140	118	112	94	116
按性别划分						
男	数目	1,950	1,943	1,908	1,877	1,887
女	数目	545	531	510	511	505
雇员的男女比例（高级管理人员）	比例	3.1:1	3.3:1	3.4:1	3.4:1	3.4:1
雇员的男女比例（中层管理人员）	比例	3.0:1	3.1:1	3.0:1	3.0:1	3.2:1
雇员的男女比例（一般雇员）	比例	4.2:1	4.3:1	4.5:1	4.4:1	4.3:1
按年龄组别划分						
≤25	数目	147	139	124	123	126
26-35	数目	465	444	400	395	372
36-45	数目	480	486	496	475	487
46-55	数目	750	787	823	861	909
≥56	数目	653	618	575	534	498
按雇员类别划分						
高级管理人员	数目	267	265	251	236	239
中层管理人员	数目	918	925	889	843	831
一般雇员	数目	1,310	1,284	1,278	1,309	1,322

雇员流失率

雇员平均流失率（香港煤气业务）	%	3.9	5.7	6.8	5.7	5.8
雇员平均流失率（全体香港雇员）	%	5.0	5.7	8.7	6.4	6.7
按性别划分						
男	%	4.2	4.6	7.0	5.6	6.0
女	%	7.6	9.8	15.1	9.3	9.0
按年龄组别划分						
≤25	%	4.9	12.2	16.2	19.3	21.3
26-35	%	9.2	10.9	20.4	13.0	14.8
36-45	%	4.3	7.3	9.9	7.1	6.1
46-55	%	2.7	2.5	4.4	2.6	3.4
≥56	%	5.0	3.7	4.1	4.1	3.4

1. 2016年采纳了修订范围，只包括于香港经营业务的公司雇员（即煤气公司、Towngas Enterprise Limited、易高加气站、名气通及卓裕工程），数据亦因而调整。

单位	2020	2019	2018	2017	2016
新入职人数					
总数	203	250	270	198	200
按性别划分					
男	141	173	194	148	144
女	62	77	76	50	56
按年龄组别划分					
≤25	50	51	44	53	56
26-35	72	102	95	74	71
36-45	39	52	79	42	34
46-55	19	27	33	15	22
≥56	23	18	19	14	17
接受定期工作表现评估及进行事业发展检讨的雇员所占百分比					
总数	84.6	82.8	83.4	85.2	85.6
按性别划分					
男	85.9	83.9	84.5	86.4	87.1
女	80.0	78.9	79.0	80.8	79.8
按雇员类别划分					
高级管理人员	83.1	79.6	80.5	85.2	82.0
中层管理人员	91.4	89.4	89.8	82.9	92.4
一般雇员	80.2	78.7	79.4	80.2	81.9
培训时数¹					
总培训时数	51,865	65,679	82,996	27,907	15,753
每名雇员平均培训时数	17.5	22.4	28.6	10.5	6.6
反贪培训时数	156.4	4,649.2	661.5	187.8	200
按性别划分 (平均培训时数及接受培训的员工百分比)					
男	19.1	25.6	31.2	11.2	5.8
	(63.4)	(93.7)	(88.9)	(53.3)	(43.3)
女	12.4	12.3	20.2	7.8	9.6
	(58.0)	(87.1)	(82.3)	(61.5)	(70.3)
按雇员类别划分 (平均培训时数及接受培训的员工百分比)					
高级管理人员	7.4	9.8	17.1	5.9	9.5
	(73.5)	(85.0)	(85.0)	(50.0)	(73.2)
中层管理人员	8.3	13.7	22.9	7.9	10.7
	(70.4)	(96.8)	(89.8)	(60.1)	(63.4)
一般雇员	25.3	30.5	34.3	13.2	3.5
	(54.6)	(90.7)	(86.3)	(53.0)	(35.6)

1. 从2018年开始，数据包括所有于内部部门及外部机构举行的培训。2018年以前的数据，主要包括人力资源部及中华煤气工程学院举办的培训；其他培训时数，如健安环和持续专业进修，则已另行报告。

环境表现

单位	2020	2019	2018	2017	2016
能源使用¹					
煤气公司总部大楼					
电	19,384	20,252	20,350	20,921	21,383
煤气	1,392	2,258	2,104	2,020	2,217
煤气生产过程					
间接能源	165,304	164,242	148,134	137,142	150,251
直接能源	665,811	720,641	671,808	628,760	616,538
天然气	5,178,927	5,383,668	5,287,475	5,033,398	5,069,673
合成天然气及堆填沼气	124,985	42,038	325,950	584,126	481,963
煤气	175,038	172,701	172,617	160,011	168,086
柴油	1,300	1,537	1,480	1,373	1,365
能源总耗量	6,487,876	6,544,810	6,607,464	6,484,827	6,311,365
车队²					
无铅汽油	8,797	10,231	11,500	12,679	14,518
柴油	11,810	12,017	11,429	11,316	10,172
包装材料用量					
纸箱	842	946	942	889	822
木板	15.5	17.7	19.8	18	29
塑胶	1.41	0.88	0.45	0.7	0.9
气体排放量					
二氧化碳 (CO ₂)	884	912	928	915	907
	(11.90)	(11.90)	(11.70)	(11.64)	(11.55)
氧化氮 (NO _x)	298	308	317	311	314
	(4.0)	(4.00)	(4.00)	(4.00)	(4.00)
氧化硫 (SO _x)	1.0	1.0	1.4	1.9	1.4
	(0.01)	(0.01)	(0.02)	(0.02)	(0.02)
温室气体 (生产设备) ³	344,549	357,060	347,489	329,741	333,841
用水及污水排放量 (煤气生产)⁴					
用水量	982,034	995,239	988,981	1,094,363	1,162,611
	(35.9)	(35.3)	(34.0)	(38.1)	(40.5)
污水总排放量	270	306	308	319	321
	(3.50)	(3.90)	(3.90)	(4.10)	(4.10)
经处理排放到大海的污水	37	45	52	62	79
排放到污水渠的污水	232	261	257	258	241

1. 以下系数的单位统一换算成千兆焦耳：煤气 (0.048千兆焦耳/单位)，电力 (0.0036千兆焦耳/千瓦时)，汽油 (0.033千兆焦耳/升)，柴油 (0.036千兆焦耳/升)。石脑油和堆填区沼气换算成能源的方法，是把它们的月平均热值及燃料容积数相乘。

2. 不包括运油车和易高航空燃油服务车辆。

3. 温室气体排放量涵盖了《京都议定书》管制的七种温室气体。量化过程使用政府间气候变化专门委员会第五次评估报告 (2014年) 内的全球升温潜潜值。

因用电而造成的温室气体排放所使用的排放因子，是根据两家本地电力公司而厘定，而其他排放因子则参考本地政府或其他认可来源。

由于堆填区沼气为生物质燃料，为反映其使用时的相关碳排放，温室气体范围一排放量因而有所调整。

4. 用水由香港特别行政区水务署供应及输送。所有污水处理程序均遵循本地法规处理。

单位	2020	2019	2018	2017	2016	
废物管理						
无害废物						
运往堆填区的无害废物 ¹	吨	169.0	179.4	173.2	176.9	150.4
回收利用的无害废物 ²	吨	135.4	179.5	236.3	199.4	125.7
有害废物³						
化学废料	每天平均量，公斤计 (每百万兆焦耳煤气计)	145 (2.00)	238 (3.10)	38 (0.50)	193 (2.50)	167 (2.10)
回收已用过的催化剂	吨	0	27.4	9.1	11.4	18.5
循环再造的润滑油	吨	44	64.5	3.4	44.8	45.6
其他						
循环再造的金属废料—来自旧炉具	吨	1,626	1,678	1,785	1,803	1,218
循环再造的金属废料—来自厂房、管道的建造及维修	吨	62	82	153	92	34
循环再造的聚乙烯管	吨	24.1	22.5	25.8	24.8	30.9
节省包装炉具的发泡胶	吨	1.10	1.38	1.50	1.46	1.56

社会表现

客户服务⁴

单位	2020	2019	2018	2017	2016	
客户赞赏	数目	5,814	5,924	5,912	5,637 [#]	6,474 [#]
客户投诉	数目	13	7	12	8 [#]	12 [#]

[#] 数据调整至仅包括书面记录

社区参与

单位	2020	2019	2018	2017	2016	
集团慈善捐款	港币百万元	7.9	7.2	4.8	5.1	7.1
参与义工服务的雇员	数目	785	799	909	852	830
义工服务时数 (包括雇员及客户)	小时	16,633	87,557	91,628	86,455	75,588
受惠者	数目	347,526	593,131	709,766	655,876	488,755

1. 运往堆填区的无害废物，包括在煤气公司总部大楼及大埔厂房收集的垃圾、木卡板以及建筑废料。
2. 回收再用的无害废物，包括运往回收商的塑胶、废纸、纸箱和金属。除此之外，我们也定期回收其他无害废物，如用过的利是封和碳粉盒。
3. 所有化学废物的处理过程符合废物处置条例（香港法例第354章）的规定。我们也收集其他有害废物，如可充电电池、光管及废弃电子产品，并定期运往认可的回收商处理。
4. 包括书面记录。

香港以外地区

安全表现¹

单位	2020	2019	2018	2017	2016	
安全培训时数	小时	1,158,454	864,759	836,813	979,628	906,691
严重燃气相关意外	数目	2	8	10	8	13
致命意外	数目	0	0	0	2	2
损失工作日数	工作日数	955	1,265	1,667	2,153	3,654

环保表现²

单位	2020	2019	2018	2017	2016	
能源及水资源使用³						
柴油	千兆焦耳	85,499	101,709	79,479	71,848	82,204
天然气	千兆焦耳	473,302	396,348	320,536	324,522	465,110
无铅汽油	千兆焦耳	101,924	105,700	103,980	74,936	68,430
电	千兆焦耳	2,726,131	2,696,294	2,155,279	1,600,126	1,567,187
其他能源	千兆焦耳	10,464,435	10,590,575	9,591,164	9,104,091	9,737,518
水	立方米	5,234,424	4,827,702	4,204,432	4,078,327	3,731,565

气体排放量

温室气体总量 ⁴	吨，二氧化碳当量	1,406,000	1,439,000	1,262,000	1,245,000	1,233,000
范围一（气体排放量） ⁵	吨，二氧化碳当量	818,000	843,000	807,000	822,000	834,000
范围二（气体排放量） ⁶	吨，二氧化碳当量	588,000	596,000	455,000	423,000	399,000
氧化氮（NO _x ） ⁷	吨	223.7	296.1	223.7	123.7	149.8
二氧化硫（SO ₂ ） ⁷	吨	258.0	422.0	392.9	89.2	98.4
可吸入悬浮粒子（PM10） ⁸	吨	2.34	2.99	2.35	0.31	0.27

污水及废物⁹

有害废物（固体）	吨	1,006	1,099	1,125	1,026	1,134
有害废物（液体）	升	86,645	46,192	39,131	42,857	28,600
无害废物（固体）	吨	252,542	239,050	215,425	202,047	220,180
无害废物（液体）	升	45,683	50,427	54,912	69,999	65,677
排放到污水渠的污水	立方米	1,204,411	1,355,985	1,090,574	1,847,850	2,088,830

1. 报告范围包括煤气公司持有大部分股权的内地公用事业业务、新兴环保能源及多元化业务，并仅包括雇员。
2. 报告范围包括煤气公司持有大部分股权的内地公用事业业务、新兴环保能源及多元化业务。
3. 以下系数的单位统一换算成千兆焦耳：电力（0.0036千兆焦耳/千瓦时），汽油（0.033千兆焦耳/升），柴油（0.036千兆焦耳/升）及天然气（0.04千兆焦耳/立方米）。
4. 报告的温室气体排放数据，涵盖香港（约30%）及香港以外（约70%）地区的业务营运。数据以净股权计算。温室气体排放量涵盖了《京都议定书》管制的七种温室气体。量化过程使用政府间气候变化专门委员会第五次评估报告（2014年）内的全球升温潜能值。因用电而造成的温室气体排放所使用的排放因子，是根据区域电网排放因子而厘定，而其他排放因子则参考本地政府或其他认可来源。
5. 范围一（气体排放量）：直接排放，包括厂房及车队等燃料消耗。由于堆填区沼气为生物质燃料，为反映其使用时的相关碳排放，温室气体范围一排放量因而有所调整。
6. 范围二（气体排放量）：厂房、办公室、客户中心、加气站及数据中心等消耗的电力。
7. 源自燃料燃烧及车辆排放。
8. 源自车辆排放。
9. 所有有害废物及污水处理程序均遵循国家规定。

雇员¹

单位	2020	2019	2018	2017	2016
雇员数目					
雇员 数目	51,074	50,352	49,489	46,772	46,803
<i>按雇用类别划分</i>					
全职 数目	51,067	50,342	49,478	46,758	46,789
兼职 数目	7	10	11	14	14
<i>按性别划分</i>					
男 数目	34,876	34,069	33,331	31,386	31,945
女 数目	16,191	16,273	16,147	15,372	14,844
<i>按年龄组别划分</i>					
≤25 数目	3,809	3,989	4,065	4,114	4,656
26-35 数目	18,181	16,574	16,733	16,527	16,468
36-45 数目	14,858	15,151	15,024	14,249	13,964
46-55 数目	11,876	12,225	11,572	10,124	9,961
≥56 数目	2,343	2,403	2,084	1,744	1,740
<i>按雇员类别划分</i>					
高级管理人员 数目	1,082	1,003	1,002	971	929
中层管理人员 数目	5,013	5,750	5,074	4,506	4,485
一般雇员 数目	44,972	43,589	43,402	41,281	41,375

雇员流失率

雇员平均流失率 %	2.0	2.8	4.1	4.1	2.3
<i>按性别划分</i>					
男 %	2.1	2.9	4.8	4.7	2.5
女 %	1.7	2.6	2.5	2.8	1.9
<i>按年龄组别划分</i>					
≤25 %	4.5	6.2	7.7	4.6	3.5
26-35 %	2.9	4.0	7.2	6.4	2.7
36-45 %	1.5	2.1	2.0	2.5	1.9
46-55 %	0.7	1.3	0.8	2.3	1.7
≥56 %	0.8	1.3	2.6	3.5	1.8

单位	2020	2019	2018	2017	2016
入职人数					
总数 数目	1,493	2,736	3,558	1,196	1,853
<i>按性别划分</i>					
男 数目	1,123	1,864	2,418	910	1,352
女 数目	370	872	1,140	286	501
<i>按年龄组别划分</i>					
≤25 数目	392	766	1,186	216	320
26-35 数目	735	1,201	1,743	513	766
36-45 数目	281	590	487	285	465
46-55 数目	73	152	121	155	260
≥56 数目	12	27	21	27	42

社会表现

社区参与

单位	2020	2019	2018	2017	2016
参与义工服务的雇员 (内地公用事业业务) 数目	11,176	11,487	11,154	8,013	9,016
义工服务时数 (内地公用事业业务) 小时	714,300	264,440	238,000	135,154	93,701

1. 包括所有受聘于集团、其香港以外的附属公司、联营公司及合资公司的雇员。

12 | 全球报告倡议组织和环境、社会及管治报告指引

全球报告倡议组织内容索引

本报告根据全球报告倡议组织(GRI)的《可持续发展报告标准》的核心选项及参考G4《石油和天然气行业披露》而编写。

可持续报告标准/重要议题	披露项目	相应章节/资料	外界核证	
102：一般披露2016				
组织概况	102-1	机构名称	环境、社会及管治方针（14页）	•
	102-2	活动、品牌、产品及服务	创造商机（28-29页） 附录（112页）	•
	102-3	总部所在地	创造商机（28页）	•
	102-4	营运所在地	创造商机（30页）	•
	102-5	所有权及法律形式	创造商机（28页）	•
	102-6	服务的市场	创造商机（28-30页）	•
	102-7	机构的规模	创造商机（28-30页） 贡献持分者（67页） 主要统计数字（90、91、96页）	•
	102-8	雇员及其他工作人员资料	主要统计数字（91-92、96-97页）	•
	102-9	供应链	贡献持分者（79-81页）	•
	102-10	机构及供应链的重大改变	创造商机（26-35页） 贡献持分者（81页） 数据及报告事宜（88-89页）	•
	102-11	紧急事故预防措施或实行原则	加强企业管治（84页）	•
	102-12	外界倡议	附录（113页）	•
	102-13	机构成为不同协会的会员	附录（113页）	•
策略	102-14	高阶决策者的声明	常务董事报告（5-7页）	•
	102-15	关键影响、风险及机遇	环境、社会及管治方针（14-25页） 创造商机（26-35页） 保护环境（52-55页）	•

可持续报告标准/重要议题	披露项目	相应章节/资料	外界核证	
道德与诚信	102-16	价值观、原则、标准和行为规范	环境、社会及管治方针（14-15页）	•
管治	102-18	管治架构	董事会声明（3页） 环境、社会及管治方针（18页） 加强企业管治（83-84页）	•
持分者参与	102-40	持分者群组列表	环境、社会及管治方针（19页）	•
	102-41	集体谈判权保障	贡献持分者（64-65页）	•
	102-42	识别与挑选参与的持分者	环境、社会及管治方针（19页）	•
	102-43	持分者参与的方式	环境、社会及管治方针（19-23页）	•
	102-44	持分者所提出的关键议题和关注事项	环境、社会及管治方针（23页）	•
披露措施	102-45	综合财务报表中包含的所有项目	数据及报告事宜（88-89页） 年报：独立核数师报告（85-91页）	•
	102-46	确定报告内容和不同范畴限制	环境、社会及管治方针（20-22页） 数据及报告事宜（88页）	•
	102-47	列出所有重要性议题清单	环境、社会及管治方针（21-22页）	•
	102-48	重述资讯	主要统计数字（90-97页）	•
	102-49	报告方式的改变	环境、社会及管治方针（20-22页） 数据及报告事宜（88页）	•
	102-50	报告年度	数据及报告事宜（88页）	•
	102-51	上一份报告出版日期	2020年4月出版的 《环境、社会及管治报告2019》	•
	102-52	报告周期	每年一次	•
	102-53	提供联络方法，由专人解答有关本报告的问题	数据及报告事宜（89页）	•
	102-54	根据《GRI准则》而编写报告的声明	数据及报告事宜（88页）	•
	102-55	GRI内容索引	GRI内容索引（98-105页）	•
	102-56	外界核证	核实声明（115页）	•

可持续报告标准/重要议题	披露项目	相应章节/资料	外界核证
200：经济			
201：经济绩效2016	103 管理方式	创造商机（27-35页） 年报：主席报告（6-13页）	•
	201-1 机构所缔造及分配的直接经济价值	创造商机（31页） 年报：董事会报告（64-71页）	•
	201-2 气候变化所带来的财务影响及其他的风险和机会	保护环境（52-55页） 年报：风险因素（56-57页）	•
	201-4 从政府获得的财务补助	年报：财务报表附注	•
202：市场地位2016	103 管理方式	创造商机（27-29页）	•
	202-1 不同性别基层人员的标准工资与当地最低工资的比例	2020年，所有基层人员的标准工资均符合监管条例的要求	•
204：采购实务2016	103 管理方式	贡献持分者（79-80页）	•
	204-1 来自当地供应商的采购支出比例	贡献持分者（79-81页）	•
205：反贪污2016	103 管理方式	环境、社会及管治方针（21-22页） 加强企业管治（85页） 企业管治	•
	205-3 已确认的贪污案件及所采取的行动	加强企业管治（86页）	•
206：反竞争行为2016	103 管理方式	环境、社会及管治方针（21-22页） 加强企业管治（85页）	•
	206-1 针对反竞争行为、反垄断和垄断行为的法律诉讼	加强企业管治（86页）	•

可持续报告标准/重要议题	披露项目	相应章节/资料	外界核证
300：环境			
301：物料2016	103 管理方式	保护环境（49-50页） 可持续采购政策	•
	301-1 使用物料的重量或体积	主要统计数字（93-95页）	•
	301-2 使用的循环再造物料	保护环境（56页）	•
302：能源2016	103 管理方式	环境、社会及管治方针（21-22页） 保护环境（49、58页） 绿色建筑	•
	302-1 机构内部的能源消耗量	主要统计数字（93-95页）	•
	302-4 减少能源消耗	保护环境（56-59页） 绿色建筑	•
	302-5 降低产品和服务的能源需求	保护环境（56-59页）	•
	G4-OG3 按源头划分可再生能源生产总量	创造商机（33-35页） 保护环境（56-57页）	•
303：水与放流水2018	103 管理方式	环境、社会及管治方针（21-22页） 保护环境（49、59页） 绿色建筑	•
	303-1 共享水资源的相互影响	保护环境（49、59-60页）	•
	303-2 管理与排水相关的影响	保护环境（49、59-60页）	•
	303-3 取水量	主要统计数字（93、95页）	•
	303-4 排水量	主要统计数字（93、95页）	•
304：生物多样性2016	103 管理方式	保护环境（49、61页）	•

可持续报告标准/重要议题	披露项目	相应章节/资料	外界核证
305 : 排放2016	103 管理方式	环境、社会及管治方针 (21-22页) 保护环境 (49-55页) 碳管理	•
	305-1 直接温室气体排放 (范畴一)	保护环境 (57页) 主要统计数字 (93、95页)	•
	305-2 能源间接温室气体排放 (范畴二)	保护环境 (57页) 主要统计数字 (93、95页)	•
	305-4 温室气体排放强度	保护环境 (57页)	•
	305-5 减少温室气体的排放	保护环境 (50-57页)	•
	305-7 氧化氮、氧化硫和其他主要气体的排放	主要统计数字 (93、95页)	•
	306 : 污水及废物2016	103 管理方式	环境、社会及管治方针 (21-22页) 保护环境 (49、59页) 废物管理
306-1 按水质及排放目的地划分的排水量		主要统计数字 (93、95页)	•
306-2 按类别及处置方法划分的废物重量		主要统计数字 (94-95页)	•
306-3 严重泄漏		保护环境 (60页)	•
306-4 运送有害废物		主要统计数字 (94-95页)	•
306-5 因排放废水及/或地表径流而受影响的水资源		煤气公司在香港的业务营运没有对水资源造成严重影响	•
产品及服务	G4-OG5 地层水或产出水的量及其处置	主要统计数字 (93、95页) 2020年, 煤气公司在香港的业务营运不涉及地层水或产出水	•
	G4-OG7 钻井废弃物 (钻井泥浆和岩屑) 的量, 以及处理和处置的策略	2020年, 煤气公司在香港的业务营运不涉及钻井废弃物	•
	G4-OG8 燃料中的苯、铅和硫的含量	煤气的成分须符合环境保护署的监管要求。报告期内, 苯、铅和硫的含量没有超过法例规定的水平	•
307 : 环保法规2016	103 管理方式	保护环境 (49页)	•
	307-1 违反环境法律及规定	加强企业管治 (87页)	•

可持续报告标准/重要议题	披露项目	相应章节/资料	外界核证
308 : 供应商环境评估2016	103 管理方式	环境、社会及管治方针 (21-22页) 贡献持分者 (79-80页)	•
	308-2 供应链中的负面环境影响和所采取的行动	贡献持分者 (80-81页)	•
400 : 社会			
401 : 雇佣事宜2016	103 管理方式	环境、社会及管治方针 (21-22页) 贡献持分者 (64页)	•
	401-1 新入职雇员及雇员流失率	贡献持分者 (67页) 主要统计数字 (91-92、96-97页)	•
	401-2 提供予全职雇员 (不包括临时或兼职雇员) 的福利	贡献持分者 (64、66页)	•
402 : 劳资关系2016	103 管理方式	环境、社会及管治方针 (21-22页) 贡献持分者 (64-65页)	•
	402-1 关于营运变更的最短通知期	贡献持分者 (64-65页)	•
403 : 职业安全卫生2018	103 管理方式	环境、社会及管治方针 (21-22页) 确保健康与安全 (38页) 健康、安全及环保政策	•
	403-1 职业健康与安全管理系统	确保健康与安全 (38页)	•
	403-2 危害识别、风险评估和事故调查	确保健康与安全 (38、42页)	•
	403-3 职业健康服务	确保健康与安全 (37-41页)	•
	403-4 有关职业健康与安全的工人参与、谘询和交流	确保健康与安全 (38页)	•
	403-5 有关职业健康与安全的工人培训	确保健康与安全 (38-39页)	•
	403-6 促进工人健康	确保健康与安全 (40-41页)	•
	403-7 预防和减轻与业务关系直接相关的职业健康与安全的影响	确保健康与安全 (38-41页)	•
	403-8 职业安全卫生管理系统所涵盖的工作者	确保健康与安全 (37-39页)	•
403-9 工伤	确保健康与安全 (37、39页) 主要统计数字 (90、95页)	•	

可持续报告标准/重要议题	披露项目	相应章节/资料	外界核证
404 : 训练与教育2016	103 管理方式	环境、社会及管治方针 (21-22页) 贡献持分者 (65页)	•
	404-1 每名雇员每年接受训练的平均时数	主要统计数字 (92页)	•
	404-2 举办课程提升雇员技能及职涯转换辅助计划	贡献持分者 (68页)	•
	404-3 接受定期工作表现评估及进行事业发展检讨的雇员所占百分比	主要统计数字 (92页)	•
405 : 员工多元化与平等机会2016	103 管理方式	环境、社会及管治方针 (21-22页) 贡献持分者 (64、68、69页)	•
	405-1 治理单位与员工的多元化	主要统计数字 (91-92、96页)	•
406 : 不歧视2016	103 管理方式	环境、社会及管治方针 (21-22页) 贡献持分者 (64、66、69页)	•
	406-1 歧视事件以及所采取的改善行动	贡献持分者 (69页)	•
407 : 结社自由与集体协商2016	103 管理方式	贡献持分者 (65页) 加强企业管治 (85页)	•
408 : 童工2016	103 管理方式	环境、社会及管治方针 (21-22页) 贡献持分者 (64页) 加强企业管治 (86页)	•
	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	贡献持分者 (80-81页) 加强企业管治 (86页)	•

可持续报告标准/重要议题	披露项目	相应章节/资料	外界核证
409 : 强迫或强制劳工2016	103 管理方式	环境、社会及管治方针 (21-22页) 贡献持分者 (64页) 加强企业管治 (86页)	•
	409-1 具强迫或强制劳动事件重大风险的营运地点和供应商	贡献持分者 (80-81页) 加强企业管治 (86页)	•
410 : 保安实务2016	103 管理方式	环境、社会及管治方针 (21-22页) 加强企业管治 (86页)	•
	410-1 接受人权政策或程序的培训的保安人员	加强企业管治 (86页)	•
412 : 人权评估2016	103 管理方式	环境、社会及管治方针 (21-22页) 加强企业管治 (86页)	•
	412-2 有关人权政策或程序的雇员培训	加强企业管治 (87页)	•
413 : 本地社会2016	103 管理方式	确保健康与安全 (44-46页) 贡献持分者 (74页) 区议会联络组 社区服务 煤气优惠计划	•
	413-1 社区参与、影响评估和发展计划的业务	贡献持分者 (74-78页)	•
	413-2 业务营运对本地社区造成重大的实际或潜在负面影响	确保健康与安全 (44-47页)	•
	G4-OG11 已弃用工地和即将弃用工地的数目	2020年, 煤气公司在香港的业务营运不涉及这类工地	•

可持续报告标准/重要议题	披露项目	相应章节/资料	外界核证
414 : 供应商社会评估 2016	103 管理方式	环境、社会及管治方针 (21-22页) 贡献持分者 (79-81页)	•
	414-2 供应链中的负面社会影响和所采取的行动	贡献持分者 (79-81页)	•
416 : 客户健康与安全 2016	103 管理方式	环境、社会及管治方针 (21-22页) 确保健康与安全 (42页) 贡献持分者 (70-71页) 客户安全 公众安全	•
	416-1 为健康和安全而进行影响评估的主要产品和服务类别	确保健康与安全 (42-47页)	•
	416-2 违反关于产品及服务健康与安全的法规	加强企业管治 (86页)	•
417 : 市场推广及标示 2016	103 管理方式	环境、社会及管治方针 (21-22页) 贡献持分者 (71页)	•
	417-2 违反产品与服务资讯与标示相关法规的事件	贡献持分者 (72页) 加强企业管治 (87页)	•
	417-3 违反行销传讯相关法规的事件	贡献持分者 (72页) 加强企业管治 (87页)	•
418 : 客户私隐2016	103 管理方式	环境、社会及管治方针 (21-22页) 贡献持分者 (38页) 私隐政策声明	•
	418-1 经证实侵犯客户隐私或遗失客户资料的投诉	贡献持分者 (72页)	•

可持续报告标准/重要议题	披露项目	相应章节/资料	外界核证
419 : 社会经济法规 2016	103 管理方式	环境、社会及管治方针 (21-22页) 确保健康与安全 (38页) 贡献持分者 (64页) 加强企业管治 (84-86页) 加强企业管治 (86-87页)	•
	419-1 违反关于社会及经济的法律和规定		•
紧急应变计划	103 管理方式	环境、社会及管治方针 (21-22页) 确保健康与安全 (38、45-46页) 公众安全	•
资产完整性及工 序安全	103 管理方式	环境、社会及管治方针 (21-22页) 确保健康与安全 (38、45-46页) 网络安全	•
	G4-OG13 按业务划分工艺安全事件的数目	确保健康与安全 (46-47页)	•
化石燃料替代品	103 管理方式	创造商机 (33-35页) 保护环境 (56-57页) 沼气应用项目	•
	G4-OG14按可持续标准生产及购买的生物燃料量	创造商机 (33-35页) 保护环境 (56-57页)	•

环境、社会及管治报告指引内容索引

本报告根据香港交易所最新的《环境、社会及管治报告指引》编制，并就当中的强制披露规定及「不遵守就解释」条文汇报。

范畴	一般披露及关键绩效指标	相应章节/资料
A. 环境		
A1 排放物	一般披露 有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： <ul style="list-style-type: none"> (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料 	保护环境（49-50页） 加强企业管治（88页） 健康、安全及环保政策 碳管理
A1.1	排放物种类及相关排放数据	主要统计数字（93-95页）
A1.2	直接（范围1）和能源间接（范围2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度	保护环境（57页） 主要统计数字（93、95页）
A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度	主要统计数字（94-95页）
A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度	主要统计数字（94-95页）
A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤	保护环境（50-59页）
A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤	保护环境（59-60页） 废物管理
A2 资源使用	一般披露 有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策	保护环境（49、58-59页） 健康、安全及环保政策 绿色建筑
A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源总耗量及密度	主要统计数字（93、95页）
A2.2	总耗水量及密度	主要统计数字（93、95页）
A2.3	描述所订立能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	保护环境（58-59页）
A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	保护环境（58-60页）
A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）（如适用）每生产单位占量	主要统计数字（93页）

范畴	一般披露及关键绩效指标	相应章节/资料
A3 环境及天然资源	一般披露 减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	保护环境（49、51、58-59、61页） 健康、安全及环保政策
A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	保护环境（50-61页）
A4 气候变化	一般披露 识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项的政策	保护环境（49、51页） 健康、安全及环保政策
A4.1	描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项，及应对行动	保护环境（51-57页）
B. 社会		
雇佣及劳工常规		
B1 雇佣	一般披露 有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： <ul style="list-style-type: none"> (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料 	贡献持分者（64-66页） 加强企业管治（87页）
B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	贡献持分者（67页） 主要统计数字（91、96页）
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	贡献持分者（67页） 主要统计数字（91、96页）
B2 健康与安全	一般披露 有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： <ul style="list-style-type: none"> (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料 	确保健康与安全（38页） 加强企业管治（86页） 健康、安全及环保政策
B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率	主要统计数字（90、95页）
B2.2	因工伤损失工作日数	主要统计数字（90、95页）
B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	确保健康与安全（39-41页）

范畴	一般披露及关键绩效指标	相应章节/资料
B3 发展及培训	一般披露 有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动	贡献持分者 (64-65页)
	B3.1 按性别及雇员类别划分的受训雇员百分比	主要统计数字 (92页)
	B3.2 按性别及雇员类别划分, 每名雇员完成受训的平均时数	主要统计数字 (92页)
B4 劳工准则	一般披露 有关防止童工或强制劳工的 : (a) 政策 ; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	贡献持分者 (64页) 加强企业管治 (86页)
	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	加强企业管治 (86页)
	B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	加强企业管治 (86页)
营运惯例		
B5 供应链管理	一般披露 管理供应链的环境及社会风险政策	贡献持分者 (79-80页) 加强企业管治 (86-87页) 供应商的企业社会责任守则
	B5.1 按地区划分的供应商数目	贡献持分者 (81页)
	B5.2 描述有关聘用供应商的惯例, 向其执行有关惯例的供应商数目, 以及相关执行及监察方法	贡献持分者 (80-81页)
	B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例, 以及相关执行及监察方法	贡献持分者 (80-81页)
	B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例, 以及相关执行及监察的方法	贡献持分者 (81页)

范畴	一般披露及关键绩效指标	相应章节/资料
B6 产品责任	一般披露 有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的 : (a) 政策 ; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	确保健康与安全 (38页) 贡献持分者 (70-71页) 加强企业管治 (86-87页) 客户安全 私隐政策声明 服务承诺
	B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	没有相关事件的记录
	B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	贡献持分者 (72页) 服务承诺
	B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例	加强企业管治 (86页) 行为守则
	B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序	确保健康与安全 (42-47页) 一站式服务
	B6.5 描述消费者资料保障及私隐政策, 以及相关执行及监察方法	贡献持分者 (85-86页) 私隐政策声明
B7 反贪污	一般披露 有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的 : (a) 政策 ; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	加强企业管治 (86页) 企业管治
	B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	加强企业管治 (85页)
	B7.2 描述防范措施及举报程序, 以及相关执行及监察方法	加强企业管治 (85页) 举报政策
	B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训	加强企业管治 (74页)
社会		
B8 社区投资	一般披露 有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	贡献持分者 (74页) 社区服务 行为守则
	B8.1 专注贡献范畴	贡献持分者 (74页)
	B8.2 在专注范畴所动用资源	贡献持分者 (74-78页) 主要统计数字 (94、97页)

13 | 附录

附录I：我们的角色与服务

香港煤气业务	
香港中华煤气有限公司	<ul style="list-style-type: none"> • 煤气生产及输配 • 销售煤气和煤气炉具 • 提供全面售后服务
中华煤气工程学院	<ul style="list-style-type: none"> • 提供技术及专业培训
品质测检服务有限公司	<ul style="list-style-type: none"> • 炉具和聚乙烯介面测试及煤气表校正
内地公用事业业务	
港华投资有限公司	<ul style="list-style-type: none"> • 管理煤气公司在内地的投资
华衍水务（中国）有限公司	<ul style="list-style-type: none"> • 管理在内地的水务投资
港华燃气有限公司	<ul style="list-style-type: none"> • 营运内地城市管道燃气项目
中华煤气工程学院	<ul style="list-style-type: none"> • 提供技术和专业培训
新兴能源业务	
易高环保投资有限公司	<ul style="list-style-type: none"> • 在香港和内地经营专用液化石油气、液化天然气及压缩天然气加气站 • 在香港兴建及营运航空燃油设施 • 开发、研究、发展及应用新兴环保能源，例如煤层气、煤基化工、焦油、生物质能等 • 在内地发展气体基建、能源物流等项目 • 在泰国投资油田开发及生产项目
多元化业务	
港华辉信工程塑料（中山）有限公司 （煤气公司与英国辉信集团的合资公司）	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 生产优质聚乙烯管道
名气通讯有限公司	<ul style="list-style-type: none"> • 为香港和内地提供电讯基础设施和优质的网络解决方案
卓裕工程有限公司	<ul style="list-style-type: none"> • 从事包括楼宇服务、液化石油气项目、土木工程、水厂及其他管道基础设施项目
卓诚工程有限公司	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 开发及生产电子煤气表，为燃气业提供智能表计解决方案
卓锐高科控股有限公司	<ul style="list-style-type: none"> • 软件产品研发、系统实施和应用集成 • 为公司提供云端和资讯化解决方案和咨询服务

附录II：协会会员

香港与中国内地
<ul style="list-style-type: none"> • 工程界社促会 • 香港英商会 • 商界环保协会 • 中国燃气协会（北京） • 香港雇主联合会 • 香港工业总会 • 绿十字会 • 香港能源工程师协会 • 香港烘焙专业协会 • 香港电脑学会 • 香港总商会 • 香港绿色建筑议会 • 香港绿色金融协会 • 香港人力资源管理学会 • 香港市务学会 • 香港管理专业协会 • 香港品质管理协会 • 香港零售管理协会 • 香港废物管理学会 • 消防工程师学会（香港分会） • 香港上市公司商会 • 香港中华总商会 • 香港中华厂商联合会 • 货车车队联合会有限公司 • 环保促进会 • 香港广告客户协会 • 香港物资采购与供销学会 • 世界自然基金会香港分会
国际
<ul style="list-style-type: none"> • 英国燃气专业学会 • 国际燃气联盟 • 世界能源理事会 • 世界液化石油气协会

14

核实声明

附录III：煤气公司签署和参与的法规及有关环境、社会和管治的约章及措施

约章/措施	草拟/负责机构
企业管治	
公司条例（香港法例第622章） 证券及期货条例（香港法例第571章）	香港特别行政区政府
上市规则附录14的《企业管治守则》及《企业管治报告》 上市规则附录27的环境、社会及管治报告指引	香港联合交易所有限公司
环境	
香港上市公司碳足迹资料库 减碳约章：碳审计•绿色机构	环境局
香港绿色机构 清新室内空气标志 减废证书	环境运动委员会
「齐来慳水十公升」运动	水务署
香港环保采购约章	环保促进会
香港零碳伙伴	香港大学
低碳关怀ESG标签（第四级别） 低碳想创坊-创新伙伴	低碳想创坊
绿瓶子承诺	绿惜地球
香港绿建商铺联盟	香港绿色建筑议会
职业健康及安全	
职业安全约章 国际安全工作场所计划 优先选用职安健星级企业约章 「好心情@健康工作间」约章	职业安全健康局
社会责任	
无障碍友善企业	香港社会服务联会
《有能者•聘之约章》及共融机构嘉许计划	劳工及福利局



核实声明

核实范围

香港品质保证局受香港中华煤气有限公司（「煤气公司」）委托对其2020年环境、社会及管治报告（「报告」）进行独立验证。香港品质保证局的核实范围是对煤气公司在香港及香港以外的主要业务于报告期内，即2020年1月1日至2020年12月31日，的环境、社会及管治资讯进行核对。

此核实声明的目的是对报告所记载之内容提供合理保证。报告根据「全球报告倡议组织」(GRI)《可持续发展报告标准》的核心选项，并参考GRI G4《石油和燃气行业披露》编纂。同时亦遵守《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录27《环境、社会及管治报告指引》中的强制披露规定及「不遵守就解释」条文汇报。

保证程度和核实方法

核实工作是根据国际审计与核证准则委员会发布的《国际核证聘用准则3000（修订版），历史财务资料审计或审阅以外的核证聘用》执行。收集核实证据的幅度是根据进行合理保证的原则而制定，以确保能拟定核实结论。

核实过程确认报告的内容披露和表达方式，香港品质保证局与煤气公司就多方面进行讨论，包括编制报告和管理流程，与持份者沟通和评估重要环境、社会及管治范畴的方法和结果。并且验证了环境、社会及管治表现数据的收集、计算和汇报系统和程序。核实过程包括文件资料检阅、与负责编制报告的代表面谈、选取数据和资料进行查核，相关原始数据和支持证据亦于核实过程中经过详细审阅。

独立性

煤气公司负责收集和准备所有在报告内陈述的资料。香港品质保证局不涉及收集和计算此报告的数据或参与编撰此报告。香港品质保证局的核实过程是绝对独立于煤气公司。

结论

香港品质保证局基于是次核实过程所得的结果总结：

- 报告按照《可持续发展报告标准》的核心选项，并参考GRI G4《石油和燃气行业披露》编纂。同时亦遵守《环境、社会及管治报告指引》披露内容；
- 报告平衡、清晰、具比较性和及时地将煤气公司的环境、社会及管治表现包括所有重要的环境、社会及管治范畴阐述；及
- 报告内的数据和资料可靠完整。

香港品质保证局确定在报告内阐述的资料和数据公平如实地按照煤气公司的重要范畴作出披露。总体而言，报告中所描述煤气公司的环境、社会及管治表现与其具体的可持续发展情况和重要性相称。

香港品质保证局

沈小茵
审核主管
2021年3月

The Hong Kong and China Gas Company Limited
香港中华煤气有限公司

您的回应

如有任何疑问或反馈欢迎填写[问卷](#)或与我们联系

香港中华煤气有限公司
企业可持续发展部

地址 香港北角渣华道363号21楼
传真 (852) 2590 6344
电邮 cad@towngas.com
网址 www.towngas.com

