

---

# 煤氣公司 資料冊

---

# 2013

環境保護  
安全及健康  
業務運作及財務資料



煤氣  
Towngas

# 序 言

香港中華煤氣有限公司(煤氣公司)為貫徹維持透明度的方針，特別編印2013年公司資料冊，為廣大市民全面介紹其運作和服務的概況。

本資料冊介紹煤氣公司在各方面的工作成果，包括過往一年的業務、運作檢討，以及財務概況。

本小冊子特別著重介紹有關煤氣公司的安全措施及常規，包括對緊急事故的迅速回應，以及為維持家居的煤氣安全和提高客戶的安全知識而作出的努力。

煤氣公司深明與客戶保持聯繫十分重要，因此除設立24小時客戶服務熱線解答客戶查詢外，更透過客戶服務關注小組，與客戶保持直接有效的溝通。

此外，煤氣公司的環保措施亦卓有成就，令業務運作能充分符合環保要求。

然而，煤氣公司不會因此而鬆懈，我們會繼續精益求精，為客戶提供更高質素、更物有所值的服務。

如欲查詢，請致電煤氣公司企業傳訊部，電話2963 3483。

# 內容大綱

## 第一部分：業務運作

一. 業務回顧	5-9
(a) 本港煤氣業務利潤	
(b) 銷售與市場推廣	
(c) 客戶服務	
(d) 網絡與基建	
(e) 環境可持續發展	
(f) 讓僱員發揮所長	
二. 安全	10-15
(a) 客戶安全	
(b) 職業安全及健康	
(c) 煤氣生產廠房安全	
(d) 網絡安全	
(e) 緊急事故、安全檢查及安全推廣活動統計圖	
三. 服務承諾	16-17
(a) 2013年成績	
(b) 2014年服務承諾	
四. 客戶聯繫	18-19
(a) 客戶服務關注小組	
(b) 客戶服務熱線及緊急事故熱線	
(c) 資訊單張	
(d) 客戶讚許及投訴數目	
五. 效率（產品及生產力量度）	20-21
六. 收費	21
(a) 保養月費	
(b) 燃料調整費	
七. 生產原料百分比	22
八. 煤氣優惠計劃	22

# 內容大綱

## 第二部分：環境保護

- |                  |       |
|------------------|-------|
| 一. 環保推廣活動        | 23    |
| 二. 環保培訓及教育       | 23    |
| 三. 環保成就          | 23    |
| 四. 環保表現          | 23-26 |
| (a) 環保資料         |       |
| (b) 2013年生產廠房排放量 |       |

## 第三部分：財政概況

- |            |       |
|------------|-------|
| 一. 綜合損益表   | 27    |
| 二. 綜合資產負債表 | 28-29 |
| 三. 核數師報告書  | 30    |
| 四. 董事酬金    | 31    |

# 業務運作

## 一. 業務回顧

自1862年以來，我們扎根香港，積極發展燃氣業務，在優質服務、企業營運、工程技术及燃氣安全各方面為業界立下楷模。我們將不斷追求創新，擴展業務版圖，擴闊視野，以維持在本地市場的領導地位。

2013年本港經濟保持溫和增長，旅遊、飲食和酒店業仍受惠於訪港旅客人數持續上升，帶動相關行業生意維持興旺，因而令工商業煤氣銷售量有較理想的增幅，但由於2013年首季本港平均氣溫較上年度同期稍高，對住宅煤氣銷售量有所影響。整體而言，與上年度比較，2013年本港煤氣銷售量微升約0.7%，達28,556百萬兆焦耳，而爐具銷售額則上升約3.3%。

### (a) 本港煤氣業務利潤

2013年本港煤氣銷售量增長0.7%，客戶數目增至1,798,731戶，較上一年增加22,371戶。我們於2013年4月將每兆焦耳煤氣標準收費上調港幣1仙，增幅為4.6%，並承諾未來兩年不會增加煤氣收費。2013年本港煤氣銷售稅後利潤為港幣25億9千7百80萬元。

### (b) 銷售與市場推廣

香港旅遊業發展蓬勃，帶動飲食及酒店業務興旺，加上市場對清潔燃料需求殷切，工商業市場煤氣銷售量持續增長，尤其以工業煤氣銷售量增加達21%。我們積極推廣轉用低碳高效能的煤氣替代柴油作為燃料，並向客戶提供獎賞計劃及技術解決方案，吸引更多工商業用戶轉用煤氣。年內，我們新增多個重要客戶，分別來自洗衣、食品加工及火葬場等行業。我們將繼續與客戶緊密合作，提供切合客戶需要的全面能源解決方案，以拓展工商業市場的業務。

香港政府計劃加強本地公眾泳池設施，我們亦因而取得數份暖水泳池熱水供應合約。我們在節能及環保燃氣熱水系統方面擁有專業知識，並將之應用於此計劃，為公眾提供優質服務。

此外，煤氣公司參與政府第一階段「長者社區照顧服務券試驗計劃」，為持牌的非政府機構提供爐具資助及維修優惠合約，以支持有關機構推行長者服務工作。我們可藉此機會拓展業務，同時履行企業社會責任。

住宅方面，煤氣公司在香港共售出244,000台爐具，顯示客戶對我們的優質產品及服務充滿信心。年內，我們積極進行市場推廣工作，使爐具銷售量節節上升。此外，

我們首次參加2012至2013年度「第47屆香港工展會」，展示集團的發展歷史，並展出各式各樣爐具及產品。我們不但贏得工展會的「最佳攤位設計獎」，而爐具的銷售成績也令人鼓舞。

我們引進了歐洲高級爐具品牌Scholtès，使公司的廚房爐具系列更為完備。Scholtès提供一應俱全的廚房設備，配合煤氣公司的優質服務，為客戶帶來體貼周到的入廚體驗。品牌自推出以來，深受市場歡迎，客戶對Scholtès產品的質素、公司妥善的安裝服務及周全的售後服務均予以高度評價。

Mia Cucina 高級櫥櫃系列品質卓越，加上我們積極提供妥善便捷的服務，更獲本地發展商廣泛應用於新住宅項目。年內櫥櫃銷售理想，較2012年增長63%，隨着品牌在市場的知名度日高，銷量將可繼續上升。

### (c) 客戶服務

我們不斷提高服務水平，透過科技帶來多項嶄新服務，超越客戶期望。2013年，我們將熱線中心的溝通渠道擴展至多媒體和社交媒體層面。此外，我們亦推出短訊提示服務，在客戶預約時段前發出溫馨提示，並提供技術員的聯絡電話號碼。這項簡單服務是我們與客戶加強溝通的另一途徑，亦是2012年推出的「五心服務計劃」的延續，藉此為客戶帶來更體貼的服務。

隨着科技發展，流動通訊的變革有助我們減少使用紙張。我們與時並進，為上門進行安全檢查的前線技術員配置電子流動裝置，取代傳統紙張表格，並計劃將無紙化概念擴展至所有預約維修服務，為客戶提供適時資訊。此舉將可每年節省約100萬張作記錄及編印單據的紙張。

我們於2013年採用一種嶄新方法更換舊熱水爐，使工程可在無需搭建棚架的情況下進行。特別設計的工具組件不僅可降低安裝成本，更可提高效率，而且無需搭建及使用高架工作平台，有助加強工作安全。

在零售層面上，我們亦貫徹「追求創新」的理念。我們於零售店和市場推廣資料上使用二維條碼，方便客戶查閱各種產品和服務資訊。此外，我們推出全新網上購物平台Towngas Shop ([www.towngasshop.com](http://www.towngasshop.com))，為喜歡網上購物的客戶提供送貨服務，讓他們足不出戶也可輕鬆選購最熱門的健康美容、環保及與烹飪相關的生活用品。

年內，煤氣烹飪中心遷往銅鑼灣利舞臺廣場，並設立具啟發性的全新概念空間「親子烹飪室」，鼓勵孩子與家長一同享受明火煮食的樂趣。煤氣烹飪中心設有全新及寬敞的烹飪實習室和烹飪示範室，將繼續成為我們在香港推廣明火煮食的基地。

#### (d) 網絡與基建

追求創新是公司主要企業價值觀之一，推動我們在供氣基礎設施項目上不斷改進。年內，公司的團隊研發了多項領先技術，將有助提高服務效率。第一項新技術Smart Pipe提供具成本效益的方案，可在無需搭建棚架的情況下，維修建築物外牆立管出現銹蝕的支管。此技術不但可以節省維修時間和成本，更可減少對客戶造成的影響。第二項新技術名為「飛行管道檢查器」，可透過高空偵測檢查斜坡、橋上或難以到達的地點的煤氣管道，以節省維修時間及人手。

馬頭角生產廠房正進行提升設施工程。該廠房將採用天然氣取代部分石腦油作為生產煤氣的原料。此舉不但更符合經濟效益，亦可減少排放污染物，為環境帶來實質好處。

除了開展燃氣網絡和基礎設施的現代化工程外，煤氣公司亦致力擴展香港管道燃氣網絡。為此，我們正着力建設燃氣管線，以配合東南九龍及新界東北的未來發展和擴展計劃。我們預期擴展後的供氣網絡將可為逾26萬人口提供煤氣服務。

在服務方面，我們鼓勵客戶在進行家居裝修工程時更換舊煤氣管。這項行動取得相當成效，更換舊煤氣管數字較2012年增加33.8%。集團使命是為香港市民提供安全可靠煤氣，而更換舊煤氣管正是實踐此目標的重要一步。

#### (e) 環境可持續發展

作為一家負責任的能源企業，我們致力為客戶提供優質產品和服務，同時盡力減少業務營運對環境造成的影響。我們率先簽署環境局的「室內溫度節約章」及「『不要鎢絲燈泡』節約章」，成為首批承諾參與此兩項約章的本地企業，進一步減少碳足印。我們更獲頒「低碳關懷標籤」，表揚我們將辦公室相關的碳排放量減少5%。

年內，我們積極參與和支持各大環保團體舉辦的環保推廣活動，包括香港地球之友的「綠野先鋒」植樹遠足挑戰賽、綠色力量的「廢物變能源」教育計劃、世界自然基金會的「地球一小時」熄燈行動、綠領行動的「利是封回收重用大行動」、環保促進會的「香港綠色日」等。此外，我們是世界綠色組織的「廚餘回收試驗計劃」的獨家贊助商，亦是首批參加其「綠色辦公室獎勵計劃」的企業，透過工作坊及媒體訪問，分享在推行綠色辦公室方面的措施。

為推廣環保煮食，我們完成一項有關煤氣爐具的碳足印研究，並推出一系列環保煮食貼士，協助客戶節省燃料費，以及減低碳排放，保護環境。

#### (f) 讓僱員發揮所長

我們相信健康愉快及積極上進的僱員是企業成功的關鍵。因此，我們致力培育人才，為他們締造愉快和諧的工作環境。我們致力推行家庭友善措施，於年內特別設立母親護理室，支持重投工作的母親繼續餵哺母乳。

此外，我們舉辦了多項與僱員福祉有關的活動，當中的「健康生活每一天」系列活動透過不同的健康資訊講座、健康檢查及戒煙研討會，鼓勵僱員注意均衡飲食，保持身心健康。部分活躍僱員更為了改善健康，參加馬拉松及跑樓梯比賽。

除了滿足在職僱員的需要外，我們亦透過成立「煤氣老友記」，與退休僱員保持聯繫。「煤氣老友記」透過舉辦定期社交活動，讓退休僱員可繼續與以往共事的同事聯誼。2013年，該會舉辦了兩項活動，吸引不少會員參加。

為配合集團業務的迅速擴展，我們致力建立可持續發展的優秀團隊。我們透過舉辦各類基本培訓課程，提升僱員的管理技巧、領導能力及專業技術，讓他們盡展所長。

集團轄下的中華煤氣工程學院，旨在培育於安全運作、客戶服務及技術水平三方面均有卓越表現的合資格專業人才。年內，學院提供的訓練時數共142,675小時。為鞏固集團的領導地位及建立穩固的知識基礎，我們加強了學徒訓練，在香港開辦的訓練課程由一年延長至兩年，學員畢業後將可獲取全套註冊氣體裝置技工牌照。

僱員對學習的熱誠、興趣及參與，推動公司建立了「終身學習文化」。2013年，持續專業發展委員會新增不同課程，提供3,171小時的訓練，內容涵蓋工程、安全和資訊科技的最新發展，以及其他專業發展、健康生活和品質管理等範疇。

年內，我們聘請了20名大學畢業生，加入集團的香港見習行政人員及易高見習管理人員計劃。在培訓高級管理人員方面，我們舉辦了兩個項目管理課程，以及一個名為「帶隊」培訓課程，超過350名主管參加，合共完成超過5,000小時的培訓。同時，來自香港及內地的18名經理修畢「企業領導勝任能力模式」計劃中為期18個月的密集課程，讓他們作好準備，迎接未來在事業上的種種挑戰。此外，我們連續六年為高級管理人員舉辦研修班，於年內安排36人參加為期一周的「清華高級管理人員研修班」，讓他們緊貼內地的最新發展。

2013年，我們與內地多所大學合作，開辦四個高級管理人員研修班，共有158名高級管理人員參加。我們更憑藉「學習推手計劃」榮獲美國培訓與發展協會頒發2012年度「卓越實踐提名獎」。該計劃旨在從內地發展的項目中挑選具潛質的僱員，培育他們的領導及創作才能，迄今已有1,500名僱員參加。



在建立和加強集團企業文化方面，內部交流是非常重要一環。2013年，523名來自香港以外地區的同事與我們聚首一堂，互相分享成功經驗及運作方式。名氣通亦舉辦多個工作坊，讓同事分享及協調各業務之間的發展策略。

除了提升僱員的技術、管理及領導能力外，我們亦着重僱員的禮貌、禮讓及禮儀，並就此開展「3禮煤氣」活動，共有超過300名僱員參加。我們將於2014年舉辦更多活動，建立重視禮貌、禮讓及禮儀的文化。

## 二. 安全

### (a) 客戶安全

公司在所有營運層面都高度重視安全。為了讓公眾清楚瞭解如何以安全的方法及負責任的態度使用煤氣產品，我們在2013年舉辦了12次安全展覽，秉承公司一貫將安全信息直接帶給消費者的優良傳統。公司也十分關注爐具安全，我們去年進行了逾102萬次定期安全檢查，深受住宅客戶歡迎。

### (b) 職業安全及健康

為確保健康及安全水平達到最高標準，我們繼續為僱員、承辦商和供應商提供不同的安全訓練課程和推出保障健康的措施。2013年共發生12宗工業意外，意外率為0.25。

為推動安全文化及持續改善內部緊急事故應變程序，我們與消防處進行了多次聯合火警演習。這些演習有助我們確保事故發生時，緊急事故協調小組與消防人員能緊密合作。

為了提高僱員和承辦商的安全和風險管理意識，我們舉辦了「健康安全環保月」，共有超過2,500位來自各部門、附屬公司及承辦商僱員參與。「健康安全環保月」活動包括「健安環日」、「企業參觀及交流」、「健安環專題講座」、「職安健展板展覽」等。此外，我們也為僱員和承辦商舉辦了「承辦商健安環計劃」，活動包括「工地安全措施改善項目比賽」、「高處工作安全標語創作比賽」、「承辦商健安環論壇」等。此外，我們也為承辦商舉辦了健安環講座及承辦商溝通大會，藉此提高他們的職業安全及健康意識。

2013年，我們於職業安全健康局主辦的第十二屆香港職業安全健康大獎中，分別榮獲「職安健年報大獎—金獎」，以及「安全表現大獎」。

### (c) 煤氣生產廠房安全

煤氣公司對大埔煤氣廠及馬頭角廠的安全性、可靠性及管理系統充滿信心。這兩間廠房皆由國際知名的承建商設計及興建，並運用穩定可靠的工程和化學程序。廠房的員工擁有豐富經驗，肩負廠房的營運及保養工作，兩間廠房自從投入服務以來均能維持源源不絕的煤氣供應，以至公司於2013年的供氣可靠程度達致99.992%的極高水平。

煤氣公司已投放了不少的努力，務求令兩間煤氣廠的運作和生產情況維持於最佳水平。馬頭角廠已擁有36年的安全可靠生產紀錄，而配備了先進電腦控制系統及精密儀器的大埔煤氣廠，則已一直順利運作了27年。我們在這兩間廠房均奉行最嚴謹的運作守則及工作程序，並裝置了自動警報系統和安全互鎖系統作後備保障，以防止任何危險事故發生。透過一系列的滅火設施、訓練有素的緊急應變隊伍，以及經常舉行的緊急事故演習，我們確保在遇到緊急事故時能迅速採取相應行動。我們的安全水平可媲美本港以至海外的公用事業機構。

有關的政府部門不斷監察公司廠房的運作表現，我們亦與它們保持良好的合作關係，並完全遵守有關的法例要求。

生產廠房意外度數率經常維持於低水平，約每年十萬工時有0.73宗意外。然而，為了達致零意外，每當廠房出現意外時，管理層便會徹底檢討事故成因，並採取一切可行的防禦措施。多年以來，公司廠房沒有出現重大的煤氣事故。

長遠而言，煤氣公司將會繼續研究及推行各類危機及風險管理措施，以保障僱員、廠房以至附近居民的安全，並確保廠房運作暢順，維持百分百的可靠水平。

#### (d) 網絡安全

我們非常重視網絡運作安全，故此對網絡設施進行保養和修復計劃，以監察和加強管道安全運作。同時，我們引入更先進的設備和技術，進行嚴格的管道檢查和漏氣測試，以確保高度安全水平。

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

雖然公司管理和供應的爐具都符合嚴格的國際標準，但是我們仍努力不懈，不斷提高安全水平。我們仍然透過精練的洩漏測量為管網進行每年一至六次嚴謹的檢查，以察看管道的狀況及有否氣體洩漏，來確保管網的完整性。

此外，我們增加針對第三者挖掘工程而進行的坑道檢查次數，以減少工程對煤氣管道造成損毀。2013年，煤氣公司進行約174,048次坑道檢查，巡查了13,675個有工程進行的地盤。

(e) 緊急事故、安全檢查及安全推廣活動統計圖

(i) 突發事故數目



突發事故是指無論該等事故是否涉及煤氣，但煤氣職員均需要即時到場處理的事故。

在2013年接獲的15,308宗突發事故中，只有340宗屬於煤氣事故。煤氣事故分為以下幾類：

- 來自警方或消防聯絡中心的報告
- 不受控制的煤氣洩漏（即使關閉煤氣錶掣也不能確定可以制止的煤氣洩漏）
- 造成致命或非致命的傷人事故
- 關乎爆炸或火警損毀財物的事故
- 煤氣供應中斷

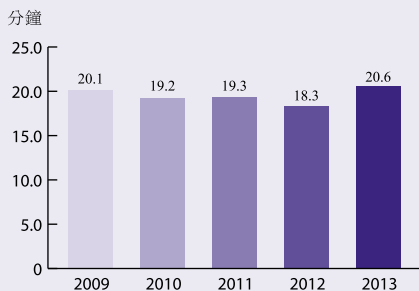
(ii) 嚴重煤氣緊急事故數目



在2013年的340宗煤氣事故中，有12宗屬於嚴重煤氣緊急事故。

\* 嚴重煤氣緊急事故是根據氣體安全條例界定。

(iii) 煤氣事故的平均回應時間



煤氣公司對嚴重意外事故的迅速回應，已達至世界水平。來年，我們將繼續改進此項服務，務求將回應時間縮至更短。

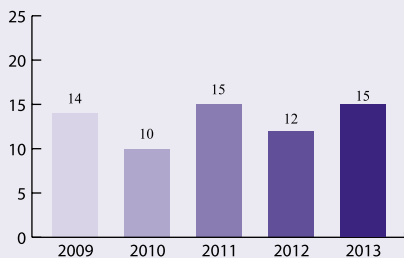
(iv) 致命煤氣意外數目

年份	2009	2010	2011	2012	2013
意外數目	0	0	0	0	0

\* 自殺個案不包括在內。

煤氣公司致力推廣煤氣安全並迅速回應緊急事故，使過去五年來煤氣緊急事故所造成的死亡意外維持於極低水平。

(v) 涉及由第三者損壞煤氣喉管的意外數目



過去一年，煤氣公司因第三者損壞而造成的意外事故依然保持在較低的水平。在2013年，這方面的意外事故有15宗。

(vi) 坑道巡查

2013年巡查有工程進行的地盤數目

香港	九龍	新界	總數
4,495	4,585	4,595	13,675

為了防止管網設備受第三者損壞，煤氣公司致力與有關的道路工程公司就各項道路挖掘工程保持緊密聯繫。我們不但提供喉管位置圖及相關的安全建議，更為建造業界舉辦安全講座。2013年，共有502位承建商員工參加了我們舉辦的安全講座。同時，公司亦主動派遣技術員前往施工地點，進一步確定喉管位置以策萬全。

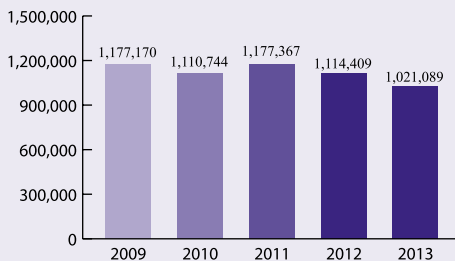
(vii) 煤氣洩漏及輸氣喉管巡查數目

喉管種類	測量頻率
輸氣喉管： — 高壓及次高壓B主喉	至少每年進行一次
配氣喉管： — 置於建築物下或建築物內的聚乙烯管或鋼管 — 中壓球墨鐵管或所有鍍鋅管 — 低壓球墨鐵管 — 其他	至少每年進行兩次 至少每年進行六次 至少每年進行三次 至少每年進行一次

煤氣公司實施嚴格的防漏巡查。我們經過特別訓練的技術員，採用先進的儀器—火焰電離檢測器及可燃氣體檢測器，定期為各類喉管進行防漏巡查。這些精密的儀器可探測極輕微的煤氣滲漏，有助防患未然。由於防漏巡查能有效預防重大的氣體洩漏事故，因此我們安排的巡查次數，遠較外國同業頻密。

煤氣公司主動推行嚴格的煤氣洩漏偵測及坑道檢查計劃，2013年由公眾向煤氣公司報告的供氣網絡氣體洩漏事故僅錄得每年每公里0.020宗。即使只有利用精密的洩漏偵測儀器才能探測得到的輕微滲漏也計算在內，有關數字亦只是每年每公里0.10宗，遠較許多同類型都市的數字為低。

(viii) 定期安全檢查次數



煤氣公司採取積極主動的態度，每18個月周期為客戶檢查煤氣爐具、煤氣裝置和室外喉管，以維持住宅的煤氣安全。

### (ix) 不合標準爐具更換數目

煤氣公司更透過各種教育和推廣計劃，鼓勵客戶更換不合標準的爐具。我們於1999年推出了折扣計劃，鼓勵客戶轉用更安全的熱水爐及煮食爐具，而在2013年，我們為客戶更換了105個無煙道式熱水爐及普通煙道式熱水爐。

### (x) 安全展覽及安全講座數目

煤氣公司以不斷推廣家居安全備受讚揚。安全展覽及講座是煤氣公司推廣安全的主要渠道，既能引起公眾對煤氣安全的關注，亦能增加他們的安全知識。2013年內，我們在全港各屋邨及老人中心舉辦了12次安全展覽和5次安全講座，在活動中派發有關煤氣安全的資料單張和小冊子。

### (xi) 僱員的工業安全表現



煤氣公司致力為僱員提供安全及健康的工作環境。由2009年至2013年，公司於每十萬工時僅發生少於一宗工傷意外。煤氣公司將繼續為僱員提供職業安全培訓，以進一步減少發生意外的機會。

### 三. 服務承諾

煤氣公司自1994年起每年就煤氣供應的可靠和安全程度、僱員的服務態度、服務的效率和方便程度、預約服務以至投訴處理訂下「煤氣公司服務承諾」。秉承過去19年的卓越成績，煤氣公司將再接再厲，訂立更高的目標，不斷提高服務質素，確保客戶能享受到更高水平的服務。

#### (a) 2013年成績

	<u>成績</u>
<b>可靠程度</b>	
• 源源不絕的煤氣供應 (超逾99.99%)	99.992%
• 因維修或其他工程而需暫停煤氣供應 (三天前預先通知客戶)	100%
• 12小時內恢復煤氣供應	100%
<b>安全程度</b>	
• 緊急搶修隊於30分鐘內抵達現場	95.84%
<b>預約服務</b>	
• 於兩個工作天內提供維修及安裝服務	平均1.13天
<b>效率和方便程度</b>	
• 客戶服務熱線 (來電於四聲鈴響內接聽)	94.06%
• 一個工作天內接駁或截斷煤氣供應 (因應客戶的要求)	100%
• 截斷煤氣兩小時後到客戶中心退回開戶按金 (因應客戶的要求)	100%
<b>服務質素</b>	
• 高效率 <sup>1</sup>	8.79分
• 親切、誠懇和專業的服務 <sup>1</sup>	8.80分
<b>處理客戶意見</b>	
• 於三個工作天內處理書面建議	100%
• 兩星期內解決問題或告知客戶解決方法和所需時間	100%

<sup>1</sup> 根據獨立資料研究公司於2013年1月至12月每月進行的客戶調查結果計算得分。以10分為滿分，承諾取得8分以上的成績。



## (b) 2014年服務承諾

煤氣公司承諾會繼續提高服務質素，務求讓客戶獲得最佳服務。以下為公司的2014年服務承諾，由1月起生效，成績將於2015年1月發表。

### 服務承諾

### 服務指標

#### 可靠程度

- 源源不絕的煤氣供應 — 超逾99.99%
- 因維修或其他工程而需暫停煤氣供應 — 3天前預先通知客戶
- 恢復煤氣供應 — 12小時內

#### 安全程度

- 緊急搶修隊 — 於30分鐘內抵達現場

#### 預約服務

- 提供維修及安裝服務 — 於兩個工作天內提供服務

#### 效率和方便程度

- 客戶服務熱線 — 來電於4聲鈴響內接聽
- 接駁或截斷煤氣供應 — 1個工作天內
- 取消煤氣戶口 — 截斷供氣兩小時後到客戶中心  
退回開戶按金 \*

#### 服務質素

- 高效率 — 8分或以上 (10分為滿分)
- 親切、誠懇和專業的服務 — 8分或以上 (10分為滿分)

#### 處理客戶意見

- 書面建議 — 3個工作天內回覆客戶已收到函件
- 兩星期內解決問題或告知客戶解決方法和所需時間

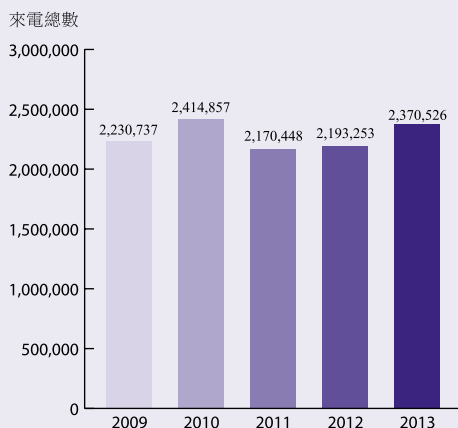
\* 住宅客戶如有需要於截氣當天取回按金，請於預約服務時提出有關要求，最高退還款額為港幣2,000元。

## 四. 客戶聯繫

### (a) 客戶服務關注小組

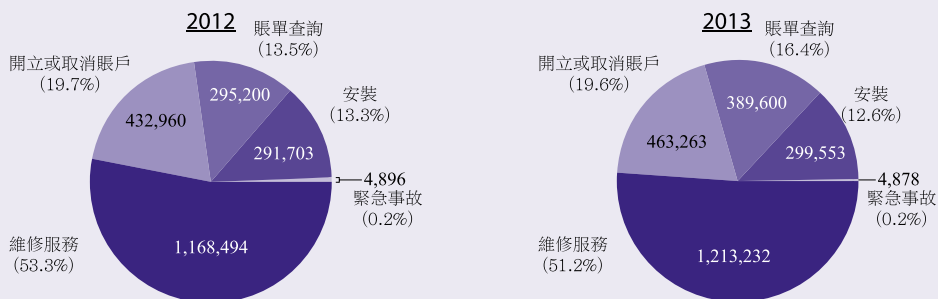
客戶服務關注小組自1993年成立以來，一直是煤氣公司與客戶溝通的有效渠道，也是公司確保服務能滿足客戶的途徑。小組由與客戶服務有關部門的管理人員組成，每月探訪兩個公共屋邨或私人屋苑。小組會在探訪時講解煤氣服務、煤氣安全、繳費方法及煤氣爐具等方面的問題，而客戶的意見對煤氣公司改善產品和服務更發揮了重大作用。2013年，我們總共到訪達24個公共屋邨和私人屋苑。

### (b) 客戶服務熱線及緊急事故熱線



公眾可隨時透過客戶服務熱線和緊急事故熱線與煤氣公司保持聯絡。煤氣客戶服務熱線2880 6988為客戶提供全面的服務，其中包括賬單查詢及預約煤氣服務等。而緊急事故熱線2880 6999則迅速回應緊急事故的來電。

#### 按類別劃分來電數目：



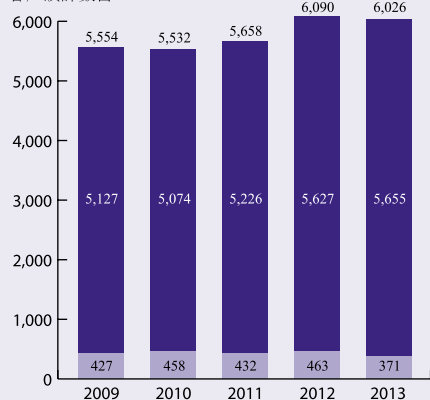
客戶服務熱線及緊急事故熱線接獲的來電中，以要求維修服務所佔數目最多，共佔2013年客戶來電總數的51.2%；其他包括開立或取消賬戶、賬單查詢、安裝和緊急事故。

### (c) 資訊單張

資訊單張隨隔月賬單一併寄上，是煤氣公司為客戶提供資訊的有效途徑。2013年，我們隨賬單為客戶寄出20張資訊單張，內容主要是介紹煤氣服務及產品，包括煤氣爐具、名氣廊、煤氣烹飪中心、Mia Cucina、環保及健康產品等最新優惠和資訊，以及煤氣安全及節約能源小貼士。

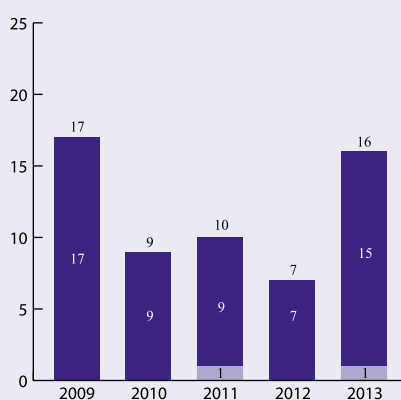
### (d) 客戶讚許及投訴數目

客戶讚許數目



■ 書面讚許  
■ 口頭讚許

客戶投訴數目

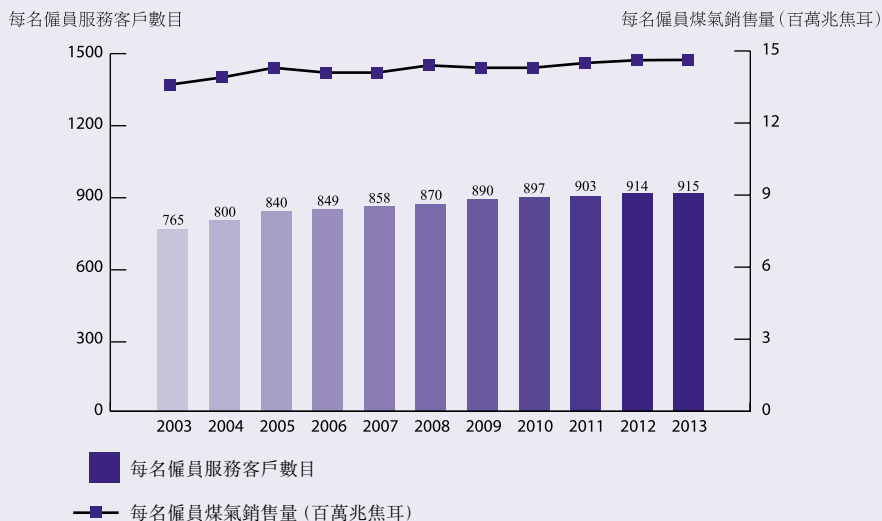


■ 書面投訴  
■ 口頭投訴

煤氣公司一直致力提供優質服務。我們注重提升服務質素，令客戶稱心滿意。2013年，客戶對煤氣公司服務的讚許數目達6,026宗，其中包括5,655宗書面讚許及371宗口頭讚許。

在客戶投訴數目方面，煤氣公司在2013年共接獲16宗投訴（15宗書面投訴；1宗口頭投訴），按2013年12月31日的客戶總數1,798,731名計算，即每112,421名客戶才有一宗投訴。煤氣公司承諾會繼續採取積極措施，以進一步提高產品質素和改進前線僱員的服務態度。

## 五. 效率 (產品及生產力量度)



2013年，煤氣公司繼續構思及落實各項新措施，務求在不影響現有服務水平的情況下，維持高成本效益。除了致力通過研究和發展，降低各種煤氣爐具零件的成本外，我們亦成功引進嶄新的資訊科技，令所有營運範疇都能達至更高的自動化水平。

煤氣公司的生產力是以每位僱員服務客戶的人數計算。去年，我們的生產力提升了0.1%，每位煤氣僱員平均服務915位客戶，每位僱員的煤氣銷售量平均達到14.5百萬兆焦耳。煤氣公司將繼續透過各種方法，確保客戶得到最優質及最具成本效益的服務。

我們推出全新住宅廚房爐具品牌Scholtès。這個品牌的爐具系列既優雅又符合能源效益。Scholtès的多功能焗爐和洗碗碟機屬於歐盟能源級別A級或A+級，而洗衣機和雪櫃則獲頒發香港能源效益標籤計劃的一級能源標籤。

機電工程署於2013年11月，將自願性能源效益標籤計劃涵蓋至住宅式氣體煮食爐。我們銷售的所有住宅式氣體煮食爐均符合上述計劃的熱效率要求。登記程序已經展開，預計可於2014年完成。

商用廚房方面，我們為中式炒爐及平底爐研發新的煙道，使廚房內的廢氣能更有效排走，從而提升廚房內通風系統的節能表現及加強涼廚效果。

此外，由煤氣公司率先推行的堆填區沼氣應用計劃也不斷擴展。由最初的船灣堆填區沼氣應用項目，至2007年新界東北堆填區項目投產，這種再生能源的應用日漸增加。2013年，生產煤氣的燃料中約有2%是堆填區沼氣，我們的目標是將應用堆填區沼氣的比率增至10%。我們更計劃把沼氣應用擴展至新界東南堆填區，現正進行管道連接的籌劃和設計工作。應用沼氣不但可減少二氧化碳排放量，而且可減少耗用石腦油。在2013年，我們便減少石腦油用量約10,000噸，減排效果相等於種植約130萬棵樹。

## 六. 收費

煤氣收費乃根據客戶的煤氣用量計算。此外，煤氣公司亦向住宅用戶收取固定的保養月費，以確保他們家中所有煤氣爐具及相關裝置都能享有可靠、高效率及完善的維修服務。煤氣收費亦會透過反映燃油價格變化的燃料調整費機制而作出適當調整。

### (a) 保養月費

煤氣保養月費自1998年起一直凍結至今，目前仍僅維持於每月9.5元的水平。該月費包括一般煤氣爐具的維修及保養服務的人工費、預約爐具檢查服務、每18個月周期由合資格的註冊氣體技術員上門檢查煤氣爐具、用戶喉管及室外立管，以及24小時客戶服務熱線等服務。煤氣公司於2013年提供了逾57萬7千次預約維修服務，亦進行了逾102萬次定期安全檢查。

惟保養月費不包括更換煤氣爐具的零件、膠喉、不鏽鋼織網軟喉或不鏽鋼軟喉、維修或更換用戶喉管或室外立管、拆卸或接駁爐具，以及測試煤氣錶是否準確等服務。此外，為了保障客戶安全，煤氣公司提供24小時免費緊急搶修服務。

### (b) 燃料調整費

燃料調整費是根據煤氣用量和每月的燃料價格計算。實際原料成本\*以相當於石腦油價格每千升1,420港元為基準價，按此基準價，實際原料成本每增加或減少1港元，則每兆焦耳煤氣費即相應增收或減收0.004仙。

引入天然氣生產煤氣後，2013年為客戶節省18億4千萬港元的燃料調整費。

\* 以等熱值計算生產煤氣原料的平均成本。

## 七. 生產原料百分比

2013年用作生產原料的石腦油、天然氣和堆填區沼氣佔總原料數量的百分比分別如下：

生產原料	百分比
石腦油	45%
天然氣	53%
堆填區沼氣	2%

## 八. 煤氣優惠計劃

煤氣公司為照顧有需要的人士，分別推出四類優惠計劃，讓合資格人士享用優質的煤氣服務。在各類優惠計劃下，受惠者可享有每月首500兆焦耳(約10.4度)煤氣用量基本煤氣費半價優惠、豁免煤氣保養月費、每月基本收費和煤氣用戶按金，以及免費煤氣爐具維修服務及更換零件。

煤氣優惠計劃	申請資格*
煤氣長者優惠計劃	申請人須為60歲或以上、獨居或與合乎資格的長者同住及居於公共屋邨內的長者住屋或合乎資格領取綜合社會保障援助(綜援)。
殘疾人士煤氣費優惠計劃	申請人或與其同住的其中一名直系親屬現正領取綜援，並在綜援計劃下被界定為「殘疾程度達100%」或「需要經常護理」的人士。
單親家庭煤氣費優惠計劃	申請人須為單親家庭綜援受助人。
低收入家庭煤氣費優惠計劃	申請人或其家庭成員有固定工作收入，而工作入息須於綜援金額中扣減。(綜援申請獲准通知書或調整援助金額通知書須顯示綜援金的付款期內，連續兩個月有「扣減—應計入息」一項。)

\* 所有申請人須為煤氣公司登記用戶。

2013年煤氣優惠計劃為每個受惠客戶節省的平均總額為\$515元。

## 環境保護

我們於《可持續發展報告書》中，清晰切實地匯報我們有關可持續發展的策略，並詳細列出各項相關目標和標準，以鼓勵所有僱員、承辦商，以及供應商知所遵從。作為一間負責任的公共事業機構，我們不斷提倡環保，以達致可持續發展。為進一步增加回收的種類，包括家居及工商業爐具、爐具零件、煤氣錶，以及用完的充電電池和玻璃等。由2002年起，我們回收及循環再用超過20種物品。

### 一. 環保推廣活動

一如以往，我們於2013年積極支持綠色團體及政府推行的環保活動。我們更成為世界綠色組織「廚餘回收試驗計劃」的獨家贊助商。同時，我們繼續贊助及參與綠色力量的「環島行」及「廢物變能源」教育計劃、環保觸覺的「無冷氣夜」及「慈善步行籌款」、綠領行動的「利是封回收重用大行動」、長春社的「山嶺綠騎」及「第綠梯隊」教育活動、香港地球之友舉辦的「綠野先鋒」植樹遠足挑戰賽及「水樂行」。我們亦參與世界自然基金會舉辦的「地球一小時」熄燈行動和「步走大自然之米埔生態教育團」，以及環保促進會的「香港綠色日」。

### 二. 環保培訓及教育

我們繼續舉辦多項環保培訓及教育活動，增進僱員及承辦商對環保的認識，於2013年舉辦的項目包括：全年最傑出環保附屬委員會比賽，造訪香港科技園綠景樓及香港有機資源再生中心。我們亦出版了四期《健康、安全及環保通訊》予全體僱員及承辦商。另外，我們更透過電郵及內聯網，定期發放環保資訊予僱員，確保公司的環保政策得以貫徹。

### 三. 環保成就

煤氣公司榮膺香港工業總會與恒生銀行頒發2011/12年「恒生珠三角環保大獎—銀獎」，以及《資本企業家》頒發「綠色企業大賞2013」。煤氣公司也成為首批獲頒「低碳關懷標籤」及參加「綠色辦公室獎勵計劃」的企業。同時，我們連續十二年獲得由環境運動委員會頒發「卓越級別減廢標誌」，肯定我們在減少廢物方面所作出的努力。

### 四. 環保表現

煤氣公司屬下的12個環保附屬委員會於2013年達成超過40項環保目標，例如公司的「舊爐具回收計劃」實施逾十年以來，每年平均回收的爐具合計大約1,000公噸金屬廢料，有助減輕堆填區的負擔，有關收益撥入環保創意基金，用以提高社會大眾的環保意識。

公眾可登入公司網頁閱覽及下載我們的《可持續發展報告書》，進一步了解公司的環保表現及各項目標。

## (a) 環保資料

(公司充分遵守所有環保法例)

### 保護臭氧層

- 公司車隊之空調系統，已全部採用環保雪種R134A。
- 全部溴氯二氟甲烷氣手提滅火器經已由化學乾粉滅火器替代。
- 2014年，所有的大廈中央冷氣系統將使用不含HCFC的冷媒。

### 空氣質素

- 每百萬兆焦耳煤氣，氧化氮總排放量為4.6公斤（全年總排放量為128,967公斤，相等於每日平均353公斤）。
- 每百萬兆焦耳煤氣，氧化硫總排放量為0.02公斤（全年總排放量為438公斤，相等於每日平均1.2公斤）。
- 每百萬兆焦耳煤氣，二氧化碳總排放量為12.09公噸（全年總排放量為339,927公噸，相等於每日平均931公噸）。

### 溫室氣體排放

- 全年總溫室氣體排放量為365,981公噸二氧化碳當量。

### 揮發性有機化合物

- 每百萬兆焦耳煤氣，揮發性有機化合物預計總排放量為6.5公斤（全年總排放量為182,469公斤，相等於每日平均500公斤）。
  - \* 未引入天然氣作生產原料前，每百萬兆焦耳煤氣，揮發性有機化合物預計總排放量為9.83公斤（全年總排放量為268,242公斤，相等於每日平均735公斤）。

### 水質

- 每百萬兆焦耳煤氣，廢水排放量為4.2立方米（相等於每日平均323立方米）。

### 化學廢料

- 每百萬兆焦耳煤氣，化學廢料總排放量為1.94公斤（相等於每日平均150公斤）。

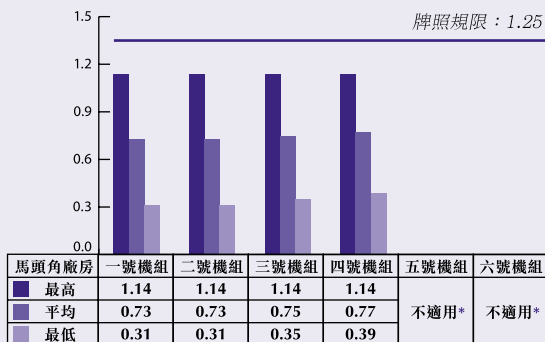
### 噪音控制

- 公司所有裝置和運作均符合法例要求，從沒接獲政府任何要求減低噪音之通知。



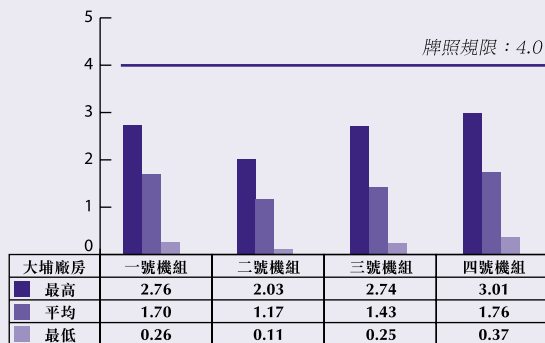
(b) 2013年生產廠房排放量

(i) 馬頭角廠房製氣機組的氧化氮排放量 (公斤／小時)

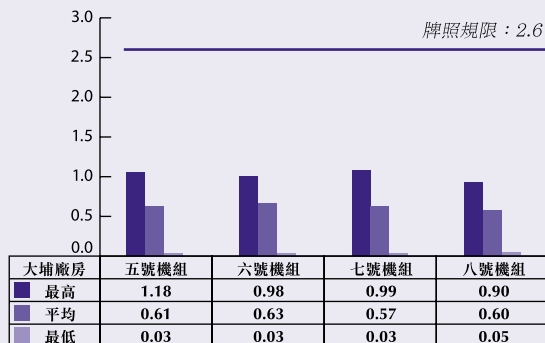


\* 馬頭角廠房五號機組及六號機組於2013年處於備用狀態

(ii) 大埔廠房製氣機組第一期的氧化氮排放量 (公斤／小時)

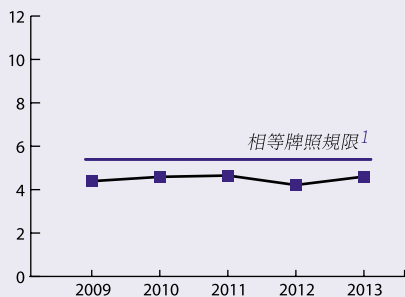


(iii) 大埔廠房製氣機組第二期的氧化氮排放量 (公斤／小時)



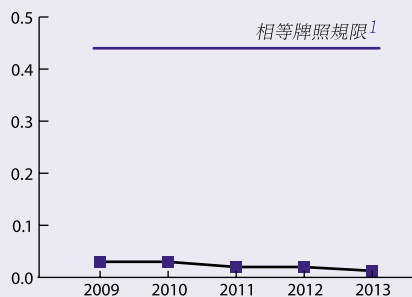
#### (iv) 氧化氮排放量

公斤/百萬兆焦耳



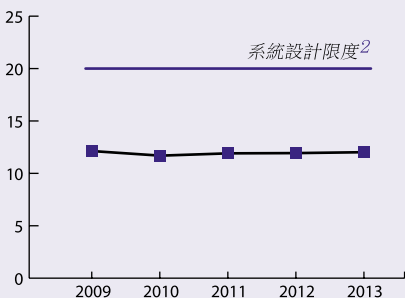
#### (v) 二氧化硫排放量

公斤/百萬兆焦耳



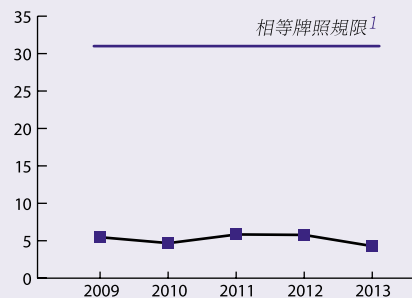
#### (vi) 二氧化碳排放量

公噸/百萬兆焦耳



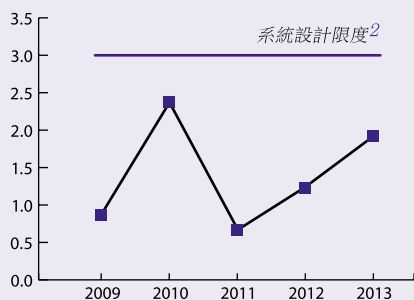
#### (vii) 廢水排放量

立方米/百萬兆焦耳



#### (viii) 化學廢料排放量

公斤/百萬兆焦耳



1 「相等牌照規限」(公斤/百萬兆焦耳或立方米/百萬兆焦耳) = 「政府牌照規限之加權平均值」(公斤/小時或立方米/小時) ÷ 生產廠房於2013年度之生產率(百萬兆焦耳/小時)。

2 由於有關的物質排放量未有設立牌照規限，公司以生產廠房的系統設計限度作為排放參考標準。

# 財政概況

## 一. 綜合損益表

截至2013年12月31日止年度

	港幣百萬元
營業額	28,245.9
總營業支出	<u>(21,546.3)</u>
	6,699.6
其他收益淨額	965.0
利息支出	(925.7)
所佔聯營公司業績	1,389.1
所佔合資企業業績	<u>1,282.8</u>
除稅前溢利	9,410.8
稅項	<u>(1,655.2)</u>
年內溢利	<u>7,755.6</u>
可歸屬於：	
公司股東	6,853.8
非控股權益	<u>901.8</u>
	<u>7,755.6</u>
股息	<u>3,345.9</u>
每股盈利 — 基本及攤薄，港仙計	<u>71.7</u>

## 家用煤氣保養月費虧損淨額分析

截至2013年12月31日止年度

	港幣百萬元
家用煤氣保養收入	194.0
減支出：	
人力成本	(117.1)
其他營業支出及行政費用	<u>(96.2)</u>
虧損淨額	<u>(19.3)</u>

## 二. 綜合資產負債表

於2013年12月31日

港幣百萬元

### 資產

#### 非流動資產

物業、機器及設備	45,450.9
投資物業	646.0
租賃土地	1,551.4
無形資產	5,253.3
聯營公司	17,015.1
合資企業	8,939.0
可供出售財務資產	2,937.3
衍生金融工具	421.4
退休福利資產	66.3
其他非流動資產	2,425.8
	<hr/>
	84,706.5

#### 流動資產

存貨	2,383.1
貿易及其他應收賬款	6,567.6
借予聯營公司之貸款及其他應收賬款	116.5
借予合資企業之貸款及其他應收賬款	1,664.7
借予非控股股東之貸款及其他應收賬款	157.2
按公平值列賬及在損益賬處理之財務資產	661.3
三個月以上定期存款	1,289.3
三個月或以下定期存款、現金及銀行結存	8,849.0
	<hr/>
	21,688.7

#### 流動負債

貿易及其他應付賬款	(11,272.3)
應付合資企業之款項	(596.6)
非控股股東貸款及其他應付賬款	(274.2)
稅項準備	(896.4)
借貸	(6,222.3)
	<hr/>
	(19,261.8)

#### 流動資產淨額

2,426.9

#### 資產總額減流動負債

---

87,133.4

## 二. 綜合資產負債表 (續)

於2013年12月31日

港幣百萬元

### 非流動負債

客戶按金	(1,233.4)
遞延稅項	(4,711.3)
借貸	(24,401.1)
非控股股東貸款	(22.1)
資產退役責任	(29.2)
衍生金融工具	(365.8)
	<hr/>
	(30,762.9)

### 資產淨額

---

56,370.5

### 資本及儲備

股本	2,389.9
股本溢價	2,861.0
各項儲備金	42,418.0
擬派股息	2,198.7
	<hr/>
股東資金	49,867.6

### 非控股權益

---

6,502.9

### 權益總額

---

56,370.5

### 三. 核數師報告書

(撮自香港中華煤氣有限公司2013年年報第77頁)

致香港中華煤氣有限公司股東  
(於香港註冊成立之有限公司)

本核數師(以下簡稱「我們」)已審計列載於第78頁至第183頁有關香港中華煤氣有限公司(「公司」)及其附屬公司(統稱「集團」)之綜合賬目,此綜合賬目包括於2013年12月31日之綜合及公司資產負債表與截至該日止年度之綜合損益表、綜合全面收益表、綜合現金流量表及綜合權益變動表,以及主要會計政策摘要及其他附註解釋資料。

#### **董事就賬目須承擔之責任**

公司董事須負責根據香港會計師公會頒布之香港財務報告準則及香港《公司條例》之規定,編制真實而意見公允之綜合賬目,以及維護董事認為必要之內部控制,以確保綜合賬目不會存在由於欺詐或錯誤而導致之重大錯誤陳述。

#### **核數師之責任**

我們的責任是根據我們的審核對該等綜合賬目作出意見,並按照香港《公司條例》第141條將我們的意見僅向整體股東報告,除此以外本報告別無其他目的。我們不會就本報告之內容向任何其他人士負上或承擔任何責任。

我們已根據香港會計師公會頒布之香港審計準則進行審計。這些準則要求我們遵守道德規範,並規劃及執行審計,以合理確定綜合賬目是否不存有任何重大錯誤陳述。

審計涉及執程序以獲取綜合賬目所載金額及披露資料之審計憑證。所選定之程序取決於核數師之判斷,包括評估由於欺詐或錯誤而導致綜合賬目存在重大錯誤陳述之風險。在評估該等風險時,核數師考慮與該公司編制真實而意見公允之綜合賬目相關之內部控制,以設計適當之審計程序,但並非為對公司之內部控制的效能發表意見。審計亦包括評價董事所採用之會計政策之合適性及所作會計估計之合理性,以及評價綜合賬目之整體列報方式。

我們相信,我們所獲得之審計憑證能充足和適當地為我們之審計意見提供基礎。

#### **意見**

我們認為,上述綜合賬目已根據香港財務報告準則真實而公平地反映公司及集團於2013年12月31日的事務狀況及集團截至該日止年度之溢利及現金流量,並已按照香港《公司條例》妥為編製。

**羅兵咸永道會計師事務所**

執業會計師

香港, 2014年3月19日

#### 四. 董事酬金

截至2013年12月31日止年度

年內就董事為公司董事會提供服務而向董事支付之酬金總額如下：

	港幣百萬元
袍金	2.1
薪金、津貼及實物利益	9.9
表現獎金	28.5
退休計劃供款	8.3
	<u>48.8</u>

酬金金額在下列範圍之董事人數：

<u>酬金組別 (港幣百萬元)</u>	
0.0 - 0.5	7
2.5 - 7.5	2
36.5 - 37.0	1

上述支付予公司董事之酬金亦包括於截至2013年12月31日止年度支付予集團主要管理人員之短期僱員福利港幣40,500,000元(2012年:港幣44,800,000元)及退休福利港幣8,300,000元(2012年:港幣8,100,000元)。年內並無向集團主要管理人員支付任何其他長期福利、離職福利及以股份為基礎之款項(2012年:無)。



混合產品  
源自負責任的  
森林資源的紙張  
FSC™ C102068

香港中華煤氣有限公司  
The Hong Kong and China Gas Company Limited  
2014年6月 [www.towngas.com](http://www.towngas.com)