
煤氣公司 資料冊

2016

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2016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效，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事務部，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) 2016年成績	
(b) 2017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) 2016年生產廠房排放量

第三部分：財政概況

- 一. 綜合損益表 27
- 二. 綜合財務狀況表 28-29
- 三. 董事酬金 30
- 四. 家用煤氣保養分析 30

業務運作

一. 業務回顧

2016年環球經濟充滿挑戰，本港經濟增長亦較上年度有所放緩，港元強勢令本港旅遊業受到打擊，整體訪港旅客人次連續第二年度下跌，對餐飲業售氣市場帶來負面影響。惟2016年本港全年平均氣溫較上年度為低，帶動住宅煤氣銷售量上升。整體而言，2016年本港煤氣銷售量較上年度上升1.4%，達28,814百萬兆焦耳；而爐具銷售亦有理想增長，全年爐具銷售量達275,361台，銷售額為港幣16億3千4百萬元，較上年度上升24.9%，主要受惠於新落成住宅項目爐具銷售的顯著增長。

公司本年度投資港幣12億6千萬元於生產設施、管道、廠房和其他固定資產，以配合香港煤氣及相關業務的發展。

(a) 本港煤氣業務利潤

2016年本港煤氣銷售量較上年度上升1.4%，客戶數目較上年度增加20,153戶至1,859,414戶。雖然公司一直採取成本節約措施，惟營運支出及人力成本仍不斷上升，令本港業務的經營成本持續增加。2016年本港煤氣銷售稅後利潤為27億4千3百60萬。

(b) 銷售與市場推廣

公司推行目標為本的市場策略，全新煤氣應用項目繼續獲關注環保的客戶熱烈支持。香港兩大主題公園均採用由煤氣驅動的空調及抽濕系統，以替代電動系統；兩個主題公園正進行擴充工程，將會安裝更多煤氣設備，預期集團的商業煤氣銷售量在未來數年將持續上升。

為迎合香港不斷轉變的飲食潮流，我們於年內推出一系列全新商用西式烹煮爐具、程式溫控燒爐和智能麵爐，令集團的餐飲市場業務保持穩定增長。我們為本地食肆推出高效涼廚平底爐，藉先進科技提升加熱效能，烹煮時間較傳統平底爐縮短一半，同時減少餘熱和噪音，大大改善廚房環境，因而獲香港美心集團及翠華集團等大型飲食企業選用，為旗下食肆安裝該款先進爐具。此外，有見於韓式燒烤日漸流行，我們亦為本地韓式燒烤專門店安裝全新韓式煤氣烤爐。

「一站式廚房服務」廣受物業發展商歡迎，我們將TGC爐具結合Mia Cucina 櫥櫃和其他品牌產品一併銷售，為零售客戶及大型發展商提供一站式廚房設備方案。年內售出4,186套廚房設備組合，使私人物業發展項目的市場佔有率升至30%。我們將於2017年初將各種產品整合至Mia Cucina 廚房系列，在本地及內地同步推出，以統一品牌提供爐具及櫥櫃。全新Mia Cucina 品牌將增添多種家居爐具，包括煤氣焗爐、擁有特強火力的全新8千瓦煤氣煮食爐（香港現有最大功率的家居煮食爐）、抽油煙機、嵌入式雪櫃等。Mia Cucina品質出色，在2016年獲香港專業驗樓學會嘉許，加

強品牌在住宅市場的競爭力。

儘管年內經濟環境低迷，公司憑藉敏銳的市場觸覺，並配合多元化推廣活動，令業務表現保持理想。我們在家居設計刊物和網站宣傳Mia Cucina，亦積極從多方面主動接觸客戶，提升品牌知名度。我們並舉辦「『築』動廚房設計大賽2016」，吸引來自17個國家過百位設計界及飲食界精英參賽。我們將以Mia Cucina 品牌，把優勝作品的設計呈現出來，為廚房設計注入嶄新創意。

為提升煤氣銷售量，我們積極推廣明火煮食，尤其針對年輕客戶層。我們於社交平台分享明火煮食的生活概念，推廣健康家庭煮食樂趣。我們製作一系列烹飪短片，除了由名廚現身說法，與觀眾講解明火煮食獨有好處，當中亦包括輕鬆烹飪資訊。我們亦拍攝視頻，訪問餐飲專家和行內領袖，向業界介紹煤氣明火煮食的優點。

煤氣乾衣機也是我們推廣重點。我們在不同渠道推出宣傳活動，如在網上社交平台舉辦攝影比賽和推薦計劃，藉以傳達煤氣乾衣機效率高、呵護衣物、具環保效益等多項優點。宣傳活動效果顯注，乾衣機銷售量上升14.4%，可見煤氣乾衣機實力出眾。

(c) 客戶服務

煤氣公司是一家公用事業企業，服務與日常生活息息相關。業務得以不斷增長，客戶滿意度是關鍵要素。年內，我們很榮幸收到逾6,400封嘉許信，足證服務和產品質素備受認同。

年內，我們為上門維修技術員增配電子流動裝置，使服務效率大為提升，一方面提供即時報價，減少使用紙張，另一方面可即場向客戶展示爐具使用指引、安全短片和產品推廣等資訊，令客戶更了解如何保養爐具、提升安全水平。除了維修組，公司的定期安全檢查、緊急搶修及安裝組同事，亦已配備此裝置，每年為公司節省超過200萬張紙張。2017年，我們計劃增設更多網上渠道，與新一代客戶加強溝通。

我們在客戶服務方面力臻完美，連續八年獲《星島日報》頒發「星鑽服務品牌選舉」之「最佳售後服務大獎」，亦第六年獲頒《東周刊》「香港服務大獎—公共能源」。

(d) 煤氣基建設施

為了配合香港最新住宅及商用物業發展，我們於2016年擴建煤氣管道網絡及相關基建設施，使煤氣供應更穩定可靠，業務同時穩步增長。年內，煤氣管道網絡已覆蓋位於啟德、沙田及觀塘的全新房屋發展項目，其他新加入項目還包括多個大型洗衣工場，以及正在施工的主題公園二期擴充工程。

隨著政府推出未來大型發展計劃，新界東北及深圳河套地區將成為重點發展項目，預期煤氣需求將急速增長。我們已準備大力擴展煤氣管道網絡，粉嶺北、古洞北、洪水橋及東涌東四個新發展區的煤氣管道網絡設計已經起步。而為了配合香港國際機場第三條跑道及赤鱘角全新商業發展項目，我們計劃在大嶼山鋪設全長逾15公里的煤氣管道，有關工程將與政府道路基建工程同步進行。

我們在年內繼續沿青山公路鋪設全長9公里的環形次高壓管道，並改建連接管道兩端的大欖煤氣站及屯門北煤氣站，令新界西北地區的煤氣供應更穩定可靠。此外，我們正在更換煤氣管道網絡內的中壓球墨鐵管，工程現已進入最後階段。

我們一向嚴格監控基建設施的運作情況，積極進行維修保養計劃，確保管道網絡供氣可靠，同時維持低滲漏率。2016年，我們進行了每十年一次的管道檢測項目，利用智能管道檢測儀檢測高壓管道，全面維持管道網絡的整體及持續安全。

我們在供氣系統方面注入創新意念，竭力改善維修及保養的安全水平及效率，例如利用聚氯乙稀製造「聰明立管外套」，以保護立管受損部分，防止進一步銹蝕，從而減省全面更換立管的成本。年內，我們致力研發自動化機械應用，在路面挖掘工程中應用小型遙控挖掘機「小天鵝」，可遙距控制並在狹窄空間輕鬆移動，減少使用大型器材的需要。此外，我們亦應用快速鑽土及爆石機於工程中，鑽挖及分割岩層速度較傳統人工方式快20倍，大大減輕人力負擔。

我們並利用先進科技遙距監控管道系統。集團的電腦化管道自動評分系統，能將管道網絡劃分成多個區段，根據管道年齡、洩漏紀錄、管道物料、氣壓、尺寸，以及所在位置等因素給予評分，識別管道是否需要更換。此外，我們採用電子工具進行攝影測量，準確量度管道系統位置，並將圖像轉化成為工程紀錄，以便進行資產管理。

(e) 環境可持續發展

我們積極推行環保政策，致力保護環境，達致可持續發展。集團開發創新方案，節約能源，供應具競爭力的潔淨燃料，並將廢料轉化為能源，為業務可持續發展定下新標準。

煤氣公司是本港發展堆填區沼氣作可再生能源的先驅。目前，堆填區沼氣利用項目是本地最有效的可再生能源項目之一，不僅將主要溫室氣體化為能源，減低香港的碳足跡，同時能減少本港對化石燃料的倚賴。我們位於新界東北堆填區的沼氣處理廠，供氣予雅麗氏何妙齡那打素醫院內的熱電聯供系統。投資額達3.5億港元的新界東南堆填區沼氣利用項目預計可於2017年上半年投產，每年可減少56,000噸二氧化碳排放量，相等於種植240萬棵樹苗。屆時，加上新界東北堆填區及大埔船灣的堆填

區沼氣利用項目，我們所生產的經處理沼氣，將佔公司煤氣生產原料組合約5%。

集團在營運上全面實踐環保承諾。煤氣公司總部大樓推行多項節能減廢措施，不僅是香港首座非住宅建築物獲得「綠建環評既有建築1.2版」的最終鉑金級別認證，年內更獲《U Magazine》選為「我最喜愛的香港綠色建築」，成果獲多方面肯定。

為進一步減少集團的碳足跡，我們採用非開挖技術，利用地下備用管道作套管，以更換煤氣管，有效減少90%建築廢料，同時減低60%碳排放量。

煤氣公司深信公眾教育是實踐環保理念的重要一環，因此年內我們繼續積極支持社區團體舉辦的環保活動。以珍惜食物為例，有見香港浪費食物問題嚴重，我們與「食德好」食物回收計劃合辦工作坊及產品設計比賽，教育市民廚餘回收重用的方法。另外，香港垃圾堆填區接收的垃圾中，抹手紙所佔的百分比已升至與膠袋相同水平。為喚起公眾對本議題的關注，煤氣公司全力支持獅子山青年商會的「義不容『遲』」計劃，發起「救救地球•停用抹手紙」行動，並鼓勵僱員改用手帕，減少使用抹手紙。

集團自2010年起每年均在內地舉辦減碳比賽，至今共收到195個創意減碳方案。2016年，比賽更包括香港環保項目，令每年減少二氧化碳排放量約120,500噸。

煤氣公司在推動環保上不遺餘力，成績有目共睹。年內，我們先後榮獲2015年度「中銀香港企業環保領先大獎」製造業金獎，由環境運動委員會和環境保護署頒發的「香港綠色機構」認證，以及世界綠色組織的「企業可持續發展大獎」等獎項。

(f) 讓僱員發揮所長

煤氣公司深明工作與生活平衡對僱員的重要，並致力協助僱員樂享家庭生活，以提升工作效率。香港總部大樓內設有圖書室、健身設施及診所，2017年更會將母親護理室的空間擴大一倍。除了提供年假、產假、侍产假及恩恤假外，我們亦為修讀專業發展課程的僱員提供考試假期。2016年，集團不僅第二年獲得「傑出家庭友善僱主」獎項，更獲民政事務局及家庭議會頒發「特別嘉許（金獎）」。

人才培訓為集團的首要任務。隨著業務不斷拓展，我們亦需要更多高技能的僱員，使公司維持穩健的發展。為應對集團多元化業務的各種管理需要，管理人員必須掌握全面的管理知識。因此我們在年內於青島市、濟南市、蘇州市和深圳市為僱員舉辦一系列課程，內容圍繞推動變革技巧、激發團隊創新及提升客戶服務水平。我們與清華大學合辦的「高級管理研修班」在2016年踏入第九屆，共有46名來自不同業務範疇的高級管理人員完成課程。集團亦推出對象為中層管理人員的「領袖精英培育計劃」，目的是為領導團隊培訓未來管理人才。2016年共有18位管理人員完成有

關課程，他們將肩負重任，帶動公司業務增長，並發展自己的事業。來年，我們將繼續舉辦相關課程，以培訓不同職級的優秀人才。

煤氣公司以大學畢業生作為未來領導團隊的基石，積極培訓新晉。2016年，集團共聘用26名來自香港、內地以及海外的大學畢業生為見習行政人員。計劃包括不同地區的實習及交流，讓他們學習團隊合作，並加深對集團業務運作的認識。此外，自2014年起，共有41名香港僱員正在參與或已完成在內地的短期工作計劃。

集團極為重視技術培訓，透過旗下的中華煤氣工程學院，為僱員提供專業技術培訓課程。煤氣公司獲香港工程師學會及英國燃氣專業學會認可，成為第一家及至今唯一一家企業於內地開展燃氣工程師培訓計劃。我們與香港管理專業協會和悉尼科技大學合辦碩士課程，年內共有23位香港及深圳工程管理人員順利畢業，部分畢業生已正式申請成為國際認可的英國燃氣專業學會會員。

為配合集團不斷提升的工程標準，香港總部的培訓中心特別設立工商業模擬系統空間，並引進嶄新設施，讓學員通過互動模式學習。我們以「企業增長 = 創新力×執行力」理念為本，舉辦多項活動，鼓勵僱員突破傳統思維。中華煤氣工程學院的持續革新辦公室，於2015年起推出《創新頭條》，讓合資公司僱員交流創新意念。

此外，香港總部大樓亦設立「煤氣創新館」，表揚多年來提出優秀創新意念的僱員，以嘉許他們為公司改善工作流程、提高安全標準和生產力。創新精神是煤氣公司企業文化的核心價值。我們時刻尋找突破方案，銳意革新。我們於2016年設立G=ixi實驗室，為僱員提供技術平台，啟發創意之餘亦幫助僱員製作原型，將意念化成實體。

我們繼續推動「全面品質管理」計劃，鼓勵僱員追求卓越表現，並重點推廣「三禮」文化（禮貌、禮讓、禮儀）。集團在香港及內地推廣「三禮」文化，成果顯著，僱員的工作態度、服務表現和僱員間的關係均有明顯改善。

作為燃氣及基建設備企業，集團對相關之技術水平要求尤其嚴格。2016年，我們全面向前線技術員工及其他員工推廣「能工巧匠」企業文化。集團在香港總部舉辦「能工巧匠獎」決賽，嘉許表現卓越的安裝技術員工，藉此提升僱員的審美觀及創意，自創更多優質安裝方法及工具。

2017年，集團將為僱員提供更多培訓課程，重點提升應變能力和創意。課程主題包括市場動向、創新工業方案、變化管理、壓力管理及認識社交媒體等。

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2016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131萬次定期安全檢查，深受住宅客戶歡迎。

(b) 職業安全及健康

煤氣公司把員工的安全和健康放在首位。我們以全方位的安全管理持續提升公司的安全及健康水平，有系統地減低發生意外的風險。公司在推動安全文化和實施安全健康政策上不遺餘力，定期為僱員、承辦商和供應商安排職安健訓練課程、講座，以及舉辦各類型的安全健康活動。2016年的工業安全表現較2015年佳，共發生12宗工業意外，意外率為0.24。

為了讓同事在發生緊急事故時，以有效及迅速的措施來應對，把影響減至最低，我們定期舉辦各類型演習。於2016年，我們聯合消防處進行多次火警演習，確保緊急事故協調小組與消防員能緊密合作。同年，我們亦於消防及救護學院舉辦了滅火及風險管理訓練課程，加強同事在遇上緊急事故的處理能力。另外，我們亦舉辦了企業緊急事故桌面演習予全資附屬公司—名氣通電訊有限公司，藉以加強管理人員對緊急事故的應變能力。

為了提升僱員和承辦商的健康及安全文化，我們於2016年舉辦了「Stay Healthy 2016」，「健康安全環保月」等計劃，當中活動包括「職安健專題講座」、「職安健遊戲」等，吸引眾多來自各部門、附屬公司的僱員參與。與此同時，我們亦為承建商舉辦「承建商職業安全及健康講座」及「承建商安全工地大獎」來提高他們對職安健的關注及認知。

2016年，我們於職業安全健康局主辦的第15屆香港職業安全健康大獎中奪得多個獎項，分別是「職安健年報大獎—金獎」、「指差呼稱大獎—金獎」、「安全改善項目大獎—銀獎」，及「安全表現大獎」。同時，我們於2016—2017職業健康大獎中奪得「好心情@健康工作間大獎—卓越機構大獎」。

(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2016年的供氣可靠程度達致99.991%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39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30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國際一流的公用事業機構。

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0.47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，維持百份百的可靠水平。

(d) 網絡安全

我們非常重視管網運作安全，故此對管網設施進行積極保養和適時修復計劃，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。

近年，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平板電腦，有助快速查閱資料；並使用靈敏的激光甲烷探測器進行洩漏測試，以及採納先進探測技術檢查鋼管保護層的狀況。

此外，我們透過精密的洩漏測量，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，我們加強針對第三者挖掘工程而進行的坑道檢查，以減少工程對煤氣管道造成損毀。2016年，煤氣公司進行了176,925次坑道檢查，巡查了12,606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

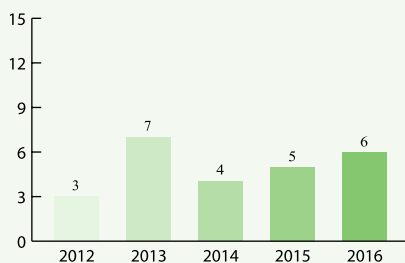


突發事故是指無論該等事故是否涉及煤氣，但煤氣職員均需要即時到場處理的事故。

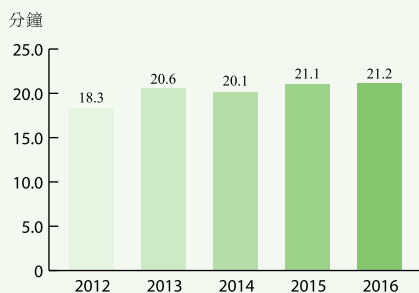
在2016年接獲的15,031宗突發事故中，只有388宗屬於煤氣事故。煤氣事故分為以下幾類：

- 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



(iii) 煤氣事故的平均回應時間



在2016年的388宗煤氣事故中，有6宗屬於嚴重煤氣緊急事故。

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。

* 嚴重煤氣緊急事故是根據氣體安全條例界定。此數字不包括自殺個案。

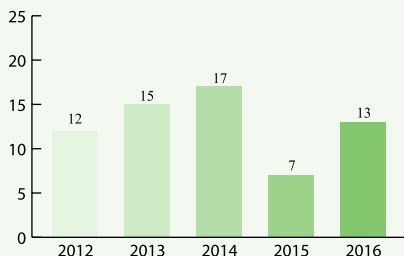
(iv) 致命煤氣意外數目

年份	2012	2013	2014	2015	2016
致命意外數目	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，過去五年並沒有發生由煤氣緊急事故所造成的致命意外。

(v) 涉及由第三者損壞煤氣管道的意外數目



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2016年，這方面的意外事故有13宗。

(vi) 坑道巡查

2016年巡查有工程進行的地盤數目

香港	九龍	新界	總數
4,482	4,400	3,724	12,606

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。我們不但提供管道位置圖及相關的安全建議，更為建造業界舉辦安全講座。2016年，共有247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，進一步確定管道位置以策萬全。

(vii) 管道洩漏及測量頻率

管道種類	測量頻率
輸氣管道： －高壓及次高壓B主喉	至少每年進行一次
配氣管道： －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，定期為各類管道進行洩漏測量。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測量及坑道檢查計劃，2016年由公眾向煤氣公司報告的供氣管網氣體洩漏事故僅錄得每年每公里0.018宗。即使只有利用精密的洩漏測量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0.099宗，遠較許多同類型都市的數字為低。

(viii) 2016年與政府有關部門進行的主要緊急演習統計

演習項目	火警演習					炸彈威脅演習
	大埔廠房	馬頭角廠房	香港仔倉庫	供氣網絡 (元朗區)	寶馬山隧道	馬頭角廠房
進行次數	2	1	1	2	1	1

(有關的政府部門包括消防處、機電工程署及警務處)

(ix) 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、煤氣裝置和室外立管，以維持住宅的煤氣安全。

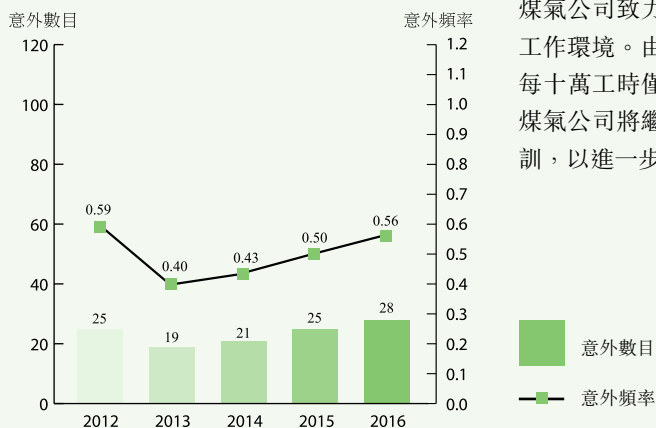
(x) 不合標準爐具更換數目

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2016年，我們為客戶移除或更換了159個無煙道式熱水爐及普通煙道式熱水爐，及237個沒有熄火安全裝置的煮食爐。

(xi) 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。2016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10次安全講座，並在活動中派發有關煤氣安全的資料單張和小冊子。

(xii) 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2012年至2016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22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) 2016年成績

	<u>成績</u>
可靠程度	
• 源源不絕的煤氣供應 (超逾99.99%)	99.991%
• 因維修或其他工程而需暫停煤氣供應 (三天前預先通知客戶)	100%
• 12小時內恢復煤氣供應	100%
安全程度	
• 緊急搶修隊平均到達現場時間 (於25分鐘內)	平均21.54分鐘
預約服務	
• 於兩個工作天內提供維修及安裝服務	平均1.14天
效率和方便程度	
• 客戶服務熱線 (來電於四聲鈴響內接聽)	92.53%
• 一個工作天內接駁或截斷煤氣供應 (因應客戶的要求)	100%
• 截斷煤氣兩小時後到客戶中心退回開戶按金 (因應客戶的要求)	100%
服務質素	
• 高效率 *	8.87分
• 親切、誠懇和專業的服務 *	8.81分
處理客戶意見	
• 於三個工作天內處理書面建議	100%
• 兩星期內解決問題或告知客戶解決方法和所需時間	97.92%

* 根據獨立資料研究公司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) 2017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2017年服務承諾，由1月起生效，成績將於2018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25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

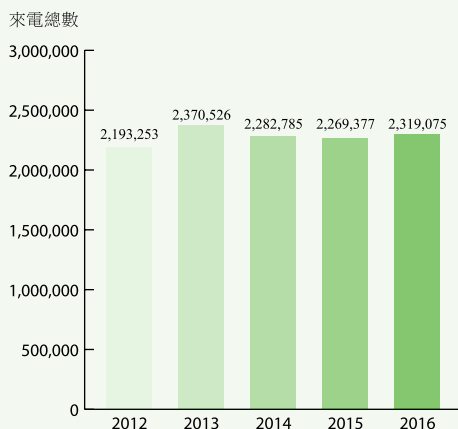
* 住宅客戶如有需要於截氣當天取回按金，請於預約服務時提出有關要求，最高退還款額為港幣2,000元。

四. 客戶聯繫

(a) 客戶服務關注小組

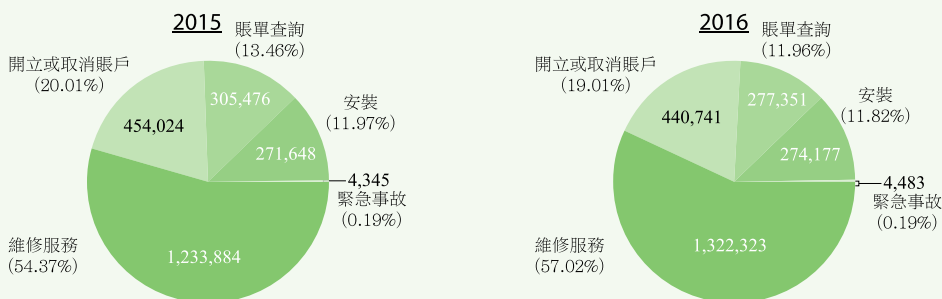
客戶服務關注小組自1993年成立以來，一直是煤氣公司與客戶溝通的有效渠道，也是公司確保服務能滿足客戶的途徑。小組由與客戶服務有關部門的管理人員組成，每月探訪兩個公共屋邨或私人屋苑。小組會在探訪時講解煤氣服務、煤氣安全、繳費方法及煤氣爐具等方面的問題，而客戶的意見對煤氣公司改善產品和服務更發揮了重大作用。2016年，我們總共到訪達24個公共屋邨和私人屋苑。

(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：



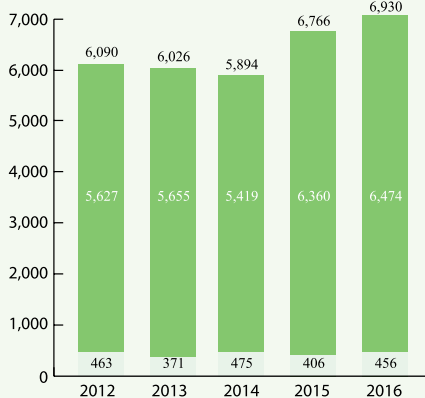
客戶服務熱線及緊急事故熱線接獲的來電中，以要求維修服務所佔數目最多，共佔2016年客戶來電總數的57.02%；其他包括開立或取消賬戶、賬單查詢、安裝和緊急事故。

(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。2016年，我們隨賬單為客戶寄出27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高級櫥櫃及爐具系列、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。此外，我們亦為非牟利團體免費寄出12張資訊單張。

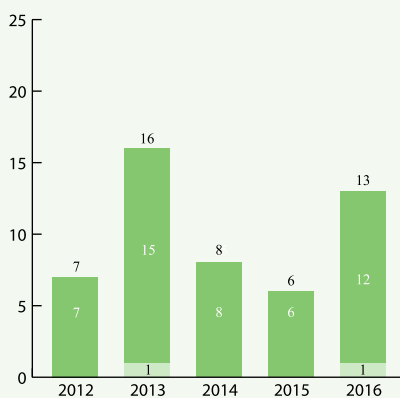
(d) 客戶讚許及投訴數目

客戶讚許數目



■ 書面讚許
■ 口頭讚許

客戶投訴數目

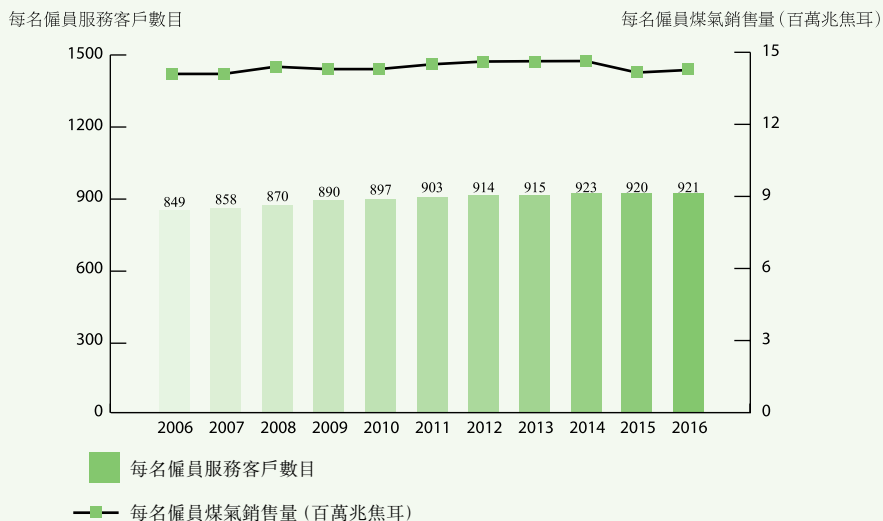


■ 書面投訴
■ 口頭投訴

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。2016年，客戶對煤氣公司服務的讚許數目達6,930宗，其中包括6,474宗書面讚許及456宗口頭讚許。

在客戶投訴數目方面，煤氣公司在2016年共接獲13宗投訴（12宗書面投訴；1宗口頭投訴），按2016年12月31日的客戶總數1,859,414名計算，即每143,032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員工的服務態度。

五. 效率 (產品及生產力量度)



2016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，我們的生產力輕微上升0.1%，每位煤氣僱員平均服務921位客戶，每位僱員的煤氣銷售量平均達到14.3百萬兆焦耳。煤氣公司將繼續透過各種方法，確保客戶得到最優質及最具成本效益的服務。

對於現時普遍採用的商用蒸櫃，我們開發出一種節能的裝置，能自動減少產生過剩的蒸汽。這設計有助於減少食物在蒸煮過程中所使用的總能源消耗。

除了提供廚房設計和諮詢服務外，Mia Cucina已在2017年初推出高級優質及節能的家居爐具系列，從而提供一站式的廚房設備方案。其中，Mia Cucina煮食爐均符合政府對熱效率的要求，並已在能源效益標籤計劃中註冊。

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。2016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

5%。我們更計劃把沼氣應用擴展至新界東南堆填區，我們已在2014年底與堆填區營運商簽署協議，現正進行堆填氣處理設施的建造，預計設施會在2017年第二季投入運作。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2016年，我們便減少石腦油用量約9,350噸，減排效果相等於種植約120萬棵樹。

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、用戶的煤氣管及室外立管，以及24小時客戶服務熱線等服務。煤氣公司於2016年提供了逾64萬次預約維修服務，亦進行了逾131萬次定期安全檢查。

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、維修或更換用戶的煤氣管或室外立管、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，2016年為客戶節省4億3千4百萬港元的燃料調整費。

* 以等熱值計算生產煤氣原料的平均成本。

七. 生產原料百分比

2016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	37%
天然氣	61%
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。

2016年煤氣優惠計劃為每個受惠客戶節省的平均總額為港幣561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。

一. 環保推廣活動

一如以往，我們於2016年積極支持多個綠色團體及政府推行的環保活動。我們支持及贊助綠色力量的「55綠綠大戰」，獅子山青年商會之「義不容『遲』」計劃，健康空氣行動的「索氣大作戰」，更與「食德好」合作，教育市民廚餘回收重用的方法。同時，我們繼續贊助及參與綠色力量的「環島行」、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」、世界綠色組織的「地球•敢『動』日」及長春社的「生態捍衛戰」。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」籌款活動，以及環保促進會的「香港綠色日」等。

二. 環保培訓及教育

我們繼續舉辦多元化的環保培訓及教育活動，提升僱員及承辦商對環保的認知。2016年舉辦的活動包括全年最傑出環保附屬委員會比賽、環保大使培訓課程、減少廚餘之講座、有機耕種培訓課程、水仙花種植工作坊及參觀「綠在沙田」等。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。

三. 環保成就

煤氣公司榮膺《香港工業總會及中國銀行（香港）有限公司》－「中銀香港企業環保領先大獎2015－製造業金獎」、《U Magazine》－「傑出綠色貢獻大獎」（公共企業－卓越組別）及我最喜愛的香港綠色建築-煤氣公司總部、《香港上海滙豐銀行有限公司》－「滙豐營商新動力」獎勵計劃－可持續發展企業夥伴及綠色成就獎－傑出獎狀（名氣通電訊有限公司）。此外，2016年我們獲「低碳關懷ESG標籤」。今年我們繼續參加世界綠色組織舉辦的「綠色辦公室獎勵計劃」，並獲頒「企業可持續發展大獎」。同時，我們連續15年獲環境運動委員會頒發「卓越級別減廢證書」，肯定我們在減少廢物方面所作出的努力。2016年，公司位於北角的總部大樓獲選為環保建築大獎的「入圍項目」。

四. 環保表現

煤氣公司屬下的12個環保附屬委員會於2016年達成約50項環保目標，例如於大埔廠房的第二個雨水收集系統的物料採購已完成，在總部大樓的大堂、茶水間和貨倉改用LED照明設備。煤氣公司的「舊爐具回收計劃」實施逾十年，有助減輕堆填區的負擔。

公眾可登入煤氣公司網頁閱覽及下載我們的《可持續發展報告書》，進一步瞭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

- 公司車隊的空調系統，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。
- 位於北角及馬頭角大樓的中央冷氣系統已使用不含HCFC的冷媒。

空氣質素

- 每百萬兆焦耳煤氣，氧化氮總排放量為4.0公斤（全年總排放量為114,856公斤，相等於每日平均314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528公斤，相等於每日平均1.44公斤）。
- 每百萬兆焦耳煤氣，二氧化碳總排放量為11.6公噸（全年總排放量為331,878公噸，相等於每日平均907公噸）。

溫室氣體排放

- 全年總溫室氣體排放量為359,300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5.15公斤（全年總排放量為148,069公斤，相等於每日平均405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4.1立方米（相等於每日平均321立方米）。

化學廢料

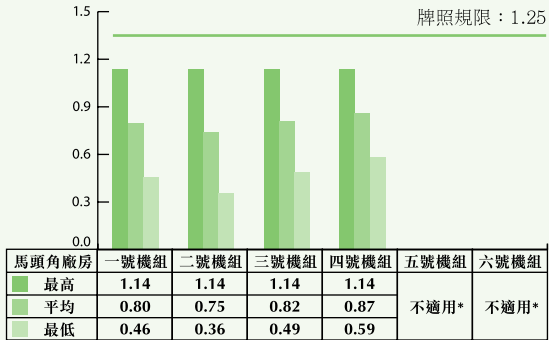
- 每百萬兆焦耳煤氣，化學廢料總排放量為2.1公斤（相等於每日平均167公斤）。

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的通知。

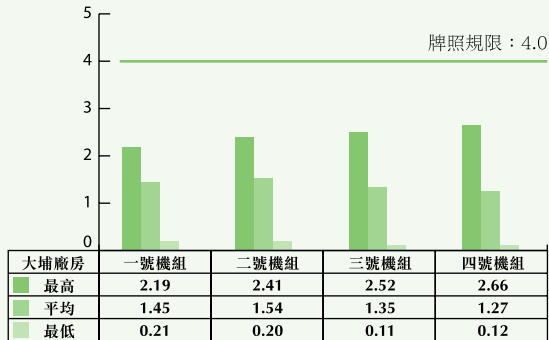
(b) 2016年生產廠房排放量

(i) 馬頭角廠房製氣機組的氧化氮排放量 (公斤/小時)

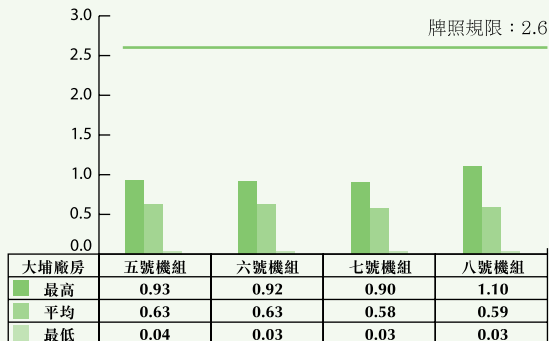


* 馬頭角廠房五號機組及六號機組於2016年處於備用狀態

(ii) 大埔廠房製氣機組第一期的氧化氮排放量 (公斤/小時)

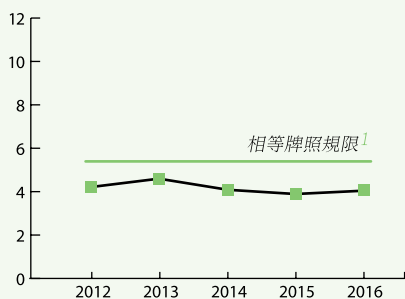


(iii) 大埔廠房製氣機組第二期的氧化氮排放量 (公斤/小時)



(iv) 氧化氮排放量

公斤/百萬兆焦耳



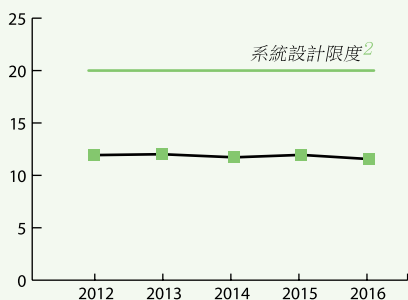
(v) 二氧化硫排放量

公斤/百萬兆焦耳



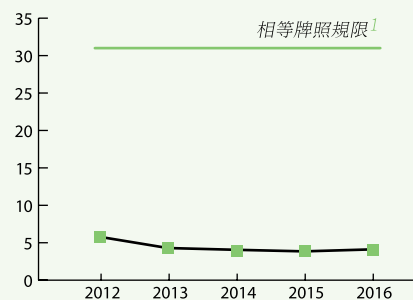
(vi) 二氧化碳排放量

公噸/百萬兆焦耳



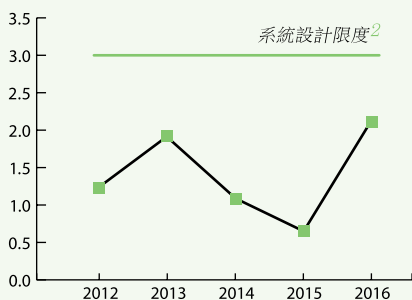
(vii) 廢水排放量

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) = 「政府牌照規限的加權平均值」(公斤/小時或立方米/小時) ÷ 生產廠房於2016年度的生產率(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

本節所載有關香港中華煤氣有限公司（「公司」）截至2016年12月31日止年度之財務數據及資料並不是公司於該年度之法定年度綜合財務報表。根據《公司條例》（第622章）（「《公司條例》」）第436條有關該等法定財務報表須予披露之進一步資料列載如下：

公司根據《公司條例》第662(3)條及附表6第3部之規定，將於適當時向公司註冊處處長呈交截至2016年12月31日止年度之綜合財務報表。

公司核數師已就該等綜合財務報表編製核數師報告。該核數師報告為無保留意見，且並無提述核數師在不作出保留意見之情況下強調須予注意之任何事宜，亦無載有根據《公司條例》第406(2)條、第407(2)或(3)條所指之聲明。

一. 綜合損益表

截至2016年12月31日止年度

	港幣百萬元
營業額	28,557.1
總營業支出	(21,387.2)
	7,169.9
其他虧損淨額	(29.5)
利息支出	(1,207.4)
所佔聯營公司業績	2,447.4
所佔合資企業業績	1,465.3
除稅前溢利	9,845.7
稅項	(1,575.9)
年內溢利	8,269.8
可歸屬於：	
公司股東	7,340.7
永續資本證券持有人	110.5
非控股權益	818.6
	8,269.8
每股盈利 — 基本及攤薄，港仙計	57.7

二. 綜合財務狀況表

於2016年12月31日

港幣百萬元

資產

非流動資產

物業、機器及設備	49,209.6
投資物業	729.0
租賃土地	2,016.6
無形資產	5,572.4
聯營公司	20,485.0
合資企業	9,226.5
可供出售財務資產	4,967.1
衍生金融工具	505.9
其他非流動資產	2,860.4
	<hr/>
	95,572.5

流動資產

存貨	2,110.4
貿易及其他應收賬款	6,329.6
借予聯營公司之貸款及其他應收賬款	153.4
借予合資企業之貸款及其他應收賬款	900.1
借予非控股股東之貸款及其他應收賬款	65.4
按公平值列賬及在損益賬處理之財務資產	67.3
衍生金融工具	87.5
三個月以上定期存款	3,381.1
三個月或以下定期存款、現金及銀行結存	8,076.1
	<hr/>
	21,170.9

流動負債

貿易及其他應付賬款	(12,134.2)
應付合資企業之款項	(718.9)
非控股股東貸款及其他應付賬款	(186.3)
稅項準備	(556.3)
借貸	(5,951.8)
	<hr/>
	(19,547.5)

資產總額減流動負債

97,195.9

二. 綜合財務狀況表 (續)

於2016年12月31日

港幣百萬元

非流動負債

客戶按金	(1,302.8)
遞延稅項	(5,067.3)
借貸	(27,296.1)
資產退役責任	(39.4)
衍生金融工具	(542.2)
退休福利負債	(50.1)

(34,297.9)

資產淨額

62,898.0

資本及儲備

股本	5,474.7
各項儲備金	<u>48,457.5</u>

股東資金

53,932.2

永續資本證券

2,353.8

非控股權益

6,612.0

權益總額

62,898.0

三. 董事酬金

截至2016年12月31日止年度，公司董事為公司或其附屬公司之董事會提供服務而獲支付之酬金總額如下：

	港幣百萬元
袍金	3.7
薪金、津貼及實物利益	10.8
表現獎金	33.9
退休計劃供款	7.7
	<hr/>
	56.1

酬金金額在下列範圍之董事人數：

酬金組別 (港幣百萬元)

0.0 - 1.0	7
14.5 - 15.0	1
37.5 - 38.0	1

上述支付予公司董事之酬金亦包括於截至2016年12月31日止年度支付予集團高級管理人員之短期僱員福利港幣48,400,000元(2015年:港幣48,100,000元)及退休福利港幣7,700,000元(2015年:港幣7,600,000元)。年內並無向集團高級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(2015年:無)。

四. 家用煤氣保養分析

截至2016年12月31日止年度，公司家用煤氣保養月費虧損淨額分析如下：

	港幣百萬元
家用煤氣保養收入	204.1
減支出：	
人力成本	(146.7)
其他營業支出及行政費用	(112.3)
	<hr/>
虧損淨額	(54.9)



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
2017年6月 www.towngas.com

CC420-17/06