



煤氣  
Towngas

150  溫馨生活  
每一天 1862-2012





## 願景

以環境保護為本，致力發展成為亞洲首屈一指的能源供應商及服務商。

## 使命

為客戶供應安全可靠的能源，並提供親切、專業和高效率的服務，同時致力保護及改善環境。

### 2011年主要統計數字及成績重點



- 在內地營運138個項目，市值超過1,500億港元
- 為香港和大中華地區1,500萬戶合共約5,000萬人提供服務
- 在內地成立100個城市燃氣項目，服務超過1,320萬客戶
- 集團主力拓展環保能源業務的易高環保投資有限公司(易高)共營運20個項目，包括堆填區沼氣、煤層氣、潔淨煤炭利用、煤炭資源等項目，以及建設物流平台以便運送煤炭
- 在內地舉辦的減碳比賽共收到47個減碳方案，每年減碳10,000噸
- 推出一系列以「溫馨」為主題的活動，以加強「煤氣大家庭」的溫馨文化
- 按照世界衛生組織安全社區的準則，煤氣公司獲認證為「國際安全工作場所」，成為香港首家獲此認證的公用事業機構
- 年內，在香港錄得的工業意外共有10宗，為歷年來最低的紀錄，當中並無嚴重傷亡

### 主要獎項



- 「2011香港環保卓越計劃—界別卓越獎」公營機構及公用事業組別金獎
- 「香港職業安全健康大獎」—「安全管理制度」金獎  
「職安健年報」金獎  
「安全表現大獎」
- 連續三年獲《亞洲週刊》頒發「全球華商一千—香港區最績優企業大獎」
- 標準普爾對大中華區企業的信用評級：煤氣公司獲cnAAA評級
- 標準普爾對大中華區企業的信用評級：港華燃氣獲cnA評級
- 獲《資本壹週》頒發「2011傑出上市企業大獎」
- 獲《大公報》以及多家金融機構在「2011中國證券金紫荊獎」中選為「十二五期間最具投資價值上市公司」
- 獲經濟雜誌社選為「中國公用事業服務公眾滿意最佳典範品牌」
- 「香港綠色企業大獎」—「優越環保管理獎」銀獎
- 「卓越級別」減廢標誌
- 「良好級別」清新室內空氣標誌

#### 為推動可持續發展，我們：

- 確保集團的企業管治表現符合最高標準
- 制定嚴格的內部行為守則，讓僱員遵守有關的行為規範和道德原則
- 在業務運作上採用問責制度及保持高透明度，以開明的態度與僱員保持良好的溝通
- 確保業務運作高效率、有效和安全可靠
- 保障持分者的最大權益
- 對持分者、環境及公眾履行企業社會責任

# 推動清潔 綠色環境



## 環保能源

### 天然氣

天然氣是現時最潔淨的化石燃料，有助改善本港的空氣質素，緩和氣候變化。目前，天然氣佔香港煤氣生產原料總用量約60%，也是內地100個城市燃氣項目主要供應的燃氣。

### 潔淨車用燃料

我們在香港經營五個專用石油氣加氣站，並在中國的陝西、山東、山西、遼寧、河南和安徽各省設立了九個壓縮天然氣和液化天然氣加氣站，為車輛提供更潔淨的燃料。

### 堆填區沼氣

我們在堆填區沼氣的應用方面開創先河，於1999年開始利用堆填區沼氣作為生產煤氣的燃料。2007年，我們把堆填區沼氣的應用擴展至規模較大的新界東北堆填區，該項目成為世界上一項規模宏大的「綠色」能源回收和應用項目。現時，香港煤氣生產用的燃料中約有2.3%是堆填區沼氣。

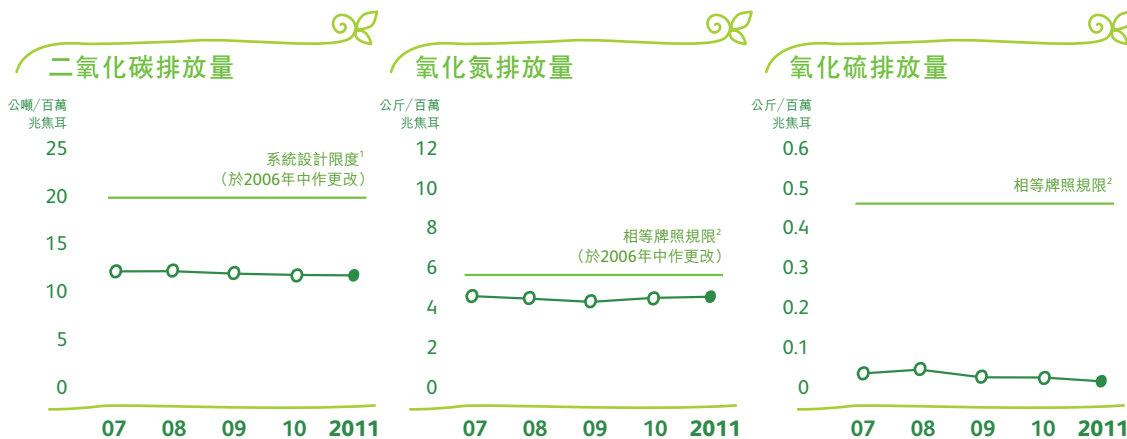
### 煤層氣

2008年12月，我們在山西省興建的內地首座大型煤層氣液化廠投產，為集團在內地的新興環保能源發展的里程碑。煤層氣的應用可以將這種造成嚴重污染的廢棄資源轉化為寶貴的資源，而液化煤層氣是一種既安全又環保的能源，可提供潔淨而優質的燃料，並且易於運送。此外，在煤礦內抽出煤層氣這種極度易燃的氣體，可以為採礦工人提供更安全的工作環境。

### 清潔煤炭能源

年內，在內蒙古興建的煤制甲醇廠竣工，我們將煤炭清潔利用技術用於生產甲醇。甲醇用途廣泛，除了可用作化工原料，也是高效能的清潔燃料。

## 香港煤氣生產廠的排放量

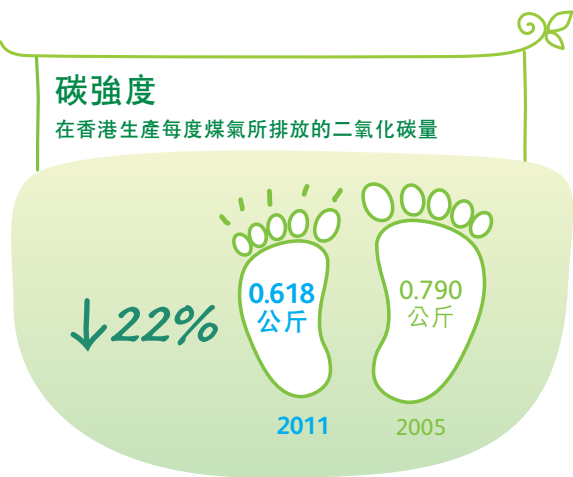


### 新興環保能源發展

我們設立新興環保能源研究及發展中心，與多家科研機構緊密合作，致力研究以更多嶄新方法生產清潔能源。該中心以生物質能、可再生能源和廢棄資源的應用為研究重點。目前，我們正研究應用即將成立的有機資源回收中心所產生的沼氣的可能。

### 碳足印和資源保護

我們進行的碳審計不但為煤氣生產過程的碳排放量提供計算標準，也可確立碳排放審計的程序。



我們於2011年成立綠色發展督導委員會，目的是進一步減少碳足印。例如，委員會為一款常用煤氣爐進行碳足印研究，找出可以改進的範疇，以減低碳排放。

2011年減碳比賽的得獎方案來自蘇州華衍水務。他們提出了一個簡單的建議，就是防止雨水流入污水系統。這個方案使我們每年處理的污水大幅減少300萬噸，節省的開支逾人民幣300萬元，也可減少排放885噸二氧化碳。

我們於2011年再次在內地舉辦減碳比賽，共收到47個減碳方案，於年內減碳10,000噸。

我們在節約用電、用水以及其他資源如紙張等的措施都取得卓越的成效。這些措施包括：

- 在客戶中心大規模引進發光二極管：至2011年底，20家客戶中心有18家已轉用發光二極管，電費支出減少三分之二
- 在年內舉辦抽獎推廣活動，鼓勵更多客戶轉用電子賬單。截至2011年底，登記電子賬單的客戶共有59,676戶，每年可節省7.5噸紙張
- 在大埔煤氣廠安裝了嶄新的逆滲透淨水處理設施，新系統運作一年後，較舊設施減少超過40,000立方米廢水、65,000公斤硫酸和96,000公斤氫氧化鈉
- 安裝了廢熱回收系統，回收和使用在生產過程中產生的廢熱



「我們很高興在『菜頭菜尾烹飪大賽』及『利是封回收重用大行動』兩項活動中，與煤氣公司攜手合作，以提高公眾的環保意識。他們參與不同的環保項目，積極履行保護環境的社會責任。期望煤氣公司能繼續支持更多規模較小的本地非政府組織，為環保作出更大貢獻。」

綠領行動總幹事  
何漢威



### 減少廢物

煤氣公司連續10年獲頒「卓越級別」減廢標誌。

公司推行點廢成金爐具回收計劃，回收舊爐具將零件分拆循環再造。年內，共收集約841噸舊爐具循環再造，有助減少棄置在堆填區的廢物。

除了舊爐具外，我們也回收塑膠廢物，並且使用以廢棄混凝土製成的再造保護磚來保護地下管道。

同時，我們致力將廚餘回收，減少廢物，因此正研究在香港的公司飯堂設置廚餘處理設施的可能。



## 回收及循環再用的廢物種類

- |           |           |             |
|-----------|-----------|-------------|
| • 紙張      | • 金屬容器    | • 舊CD或DVD光碟 |
| • 催化劑     | • 塑膠化學品容器 | • 棄用舊制服     |
| • 鐳射打印機墨盒 | • 電腦      | • 用完的充電電池   |
| • 發泡膠     | • 棄用的安全頭盔 | • 用過的燈管     |
| • 爐具及零件   | • 煤氣錶     | • 不銹鋼織網軟喉   |
| • 聚乙烯管    | • 喉管及配件   | • 塑膠廢物      |

## 與持分者合作推動環保

### 僱員及承辦商

我們鼓勵僱員及承辦商購買和使用綠色產品及服務、保護自然資源，並推動循環再造。我們也繼續舉辦環保講座、研習班、環保建議計劃、環保獎勵計劃、生態旅遊、植樹日等環保活動。例如，在內地超過90家合資公司參加「植樹減碳月」活動。

### 客戶

公司致力提供更多環保產品，為客戶締造綠色生活。因此，我們推出一系列環保節能的新式爐具，例如公司銷售的所有煤氣熱水爐均取得機電工程署發出的能源效益標籤，證明產品能源效益高。

2011年，我們推出的智能手機應用程式支援多個操作系統，該程式附有低碳Action!日誌，讓用戶可以隨時記錄個人減碳進度，實踐低碳生活。

煤氣公司也不斷推出優質的環保產品，Mia Cucina廚房設備組合便是2011年的重點產品。Mia Cucina廚房設備組合能迎合客戶的不同需要，設計既合乎成本效益，又具備環保節能的優點。我們於年內售出了超過2,000套Mia Cucina廚房設備組合。



年內，公司自行研發的「涼廚四寶」獲頒「香港工商業獎：機器及機械工具設計獎」。「涼廚四寶」包括四種在中式食肆的廚房最常用的爐具，這些爐具採用廢熱回收及轉移技術，以提高能源效益。

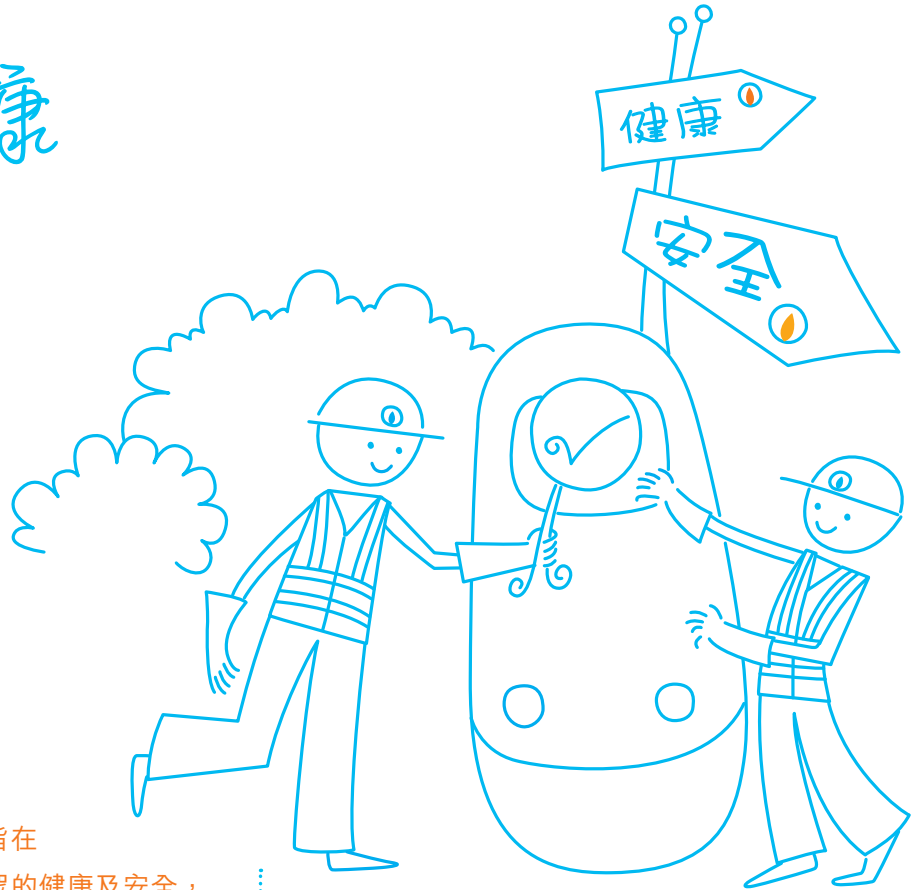


### 社區接觸

我們繼續舉辦「低碳Action!」活動，鼓勵全港市民減碳100萬噸。其中的重點活動包括「潮玩中秋低碳FUN」活動，以及「低碳Graffiti綵燈製作工作坊」，鼓勵香港年輕人實踐低碳生活。

我們贊助、支持和參加不同的環保團體舉辦的活動，在社區推動環保。這些活動包括世界自然基金會舉辦的「地球一小時2011」；香港地球之友的「綠野先鋒」；環保觸覺的「無冷氣夜」；長春社的「第綠梯隊」，以及綠色力量的「世界環境日——齊來減碳」活動。

# 安全及健康



公司的健康、安全及環保政策旨在保障僱員、承辦商、客戶及公眾的健康及安全，確保公司的業務運作不會構成風險。

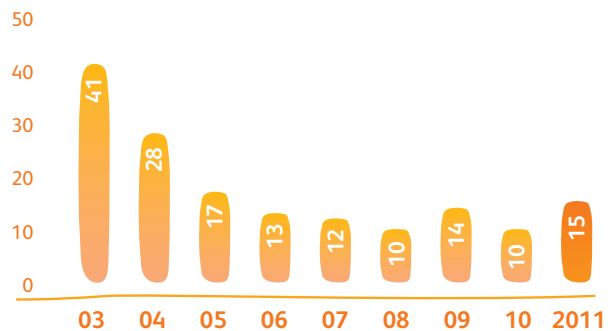
## 網絡安全

我們對香港的煤氣管道網絡嚴謹地進行檢查工作。2011年，我們在16,533個地盤進行了167,053次檢查，並為超過7,000公里的管道進行煤氣滲漏檢查。

至於在內地，我們於2011年將「安全生產年」計劃推展至山東省。根據這個計劃，合資公司就企業的營運進行分析，以識別風險範疇，並且制定主要安全表現指標。

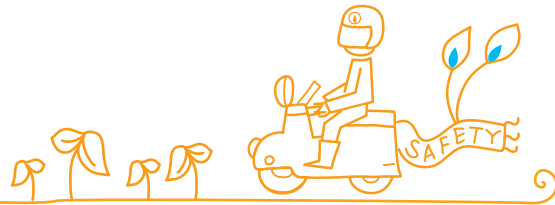
內地公司在改善安全表現的努力取得卓越成果。年內，位於河南省新密的公司獲「安全生產典範企業」獎；而大連長興港華和山東濟華燃氣公司分別獲「建立安全文化典範企業」獎和「工作安全領先企業」獎。

涉及由第三者損壞煤氣地下管道的意外數目



## 煤氣洩漏及輸氣管道巡查次數

管道種類	巡查次數
高壓及次高壓主幹管	至少每年一次
中壓球墨鐵管或所有鍍鋅管	至少每年六次
低壓球墨鐵管	至少每年三次
置於建築物下或建築物內的聚乙烯管或鋼管	至少每年兩次
其他	至少每年一次



## 保障安全的措施

- 遵守所有與健康及安全有關的法例
- 符合最高的健康及安全標準
- 總經理每月安全檢查計劃
- 集團的常務董事親自進行安全檢查
- 安全小組直接向總經理匯報工作
- 全面的安全檢查及安全審核
- 有關安全的培訓
- 緊急應變演習和桌面安全演練
- 有關安全的推廣活動和獎勵計劃



「煤氣公司全力提高職業安全及健康的水平，以達到國際最高標準，因此按照世界衛生組織安全社區計劃的準則，獲認證為『國際安全工作場所』」。

香港職業安全健康局總幹事  
鄧華勝



## 客戶安全

定期安全檢查是保障客戶安全的一項重要措施。技術員定期到客戶家中檢查燃氣爐具和輸氣管道，有助及早發現問題，防患未然。

公司也推出不同系列的住宅煤氣爐具，這些產品安全可靠、方便易用又節能環保，我們同時提供專業安裝、保養和售後服務，以及免費定期檢查服務，進一步加強家居用氣安全。

我們舉辦不同的宣傳和推廣活動，除了印製各種宣傳資料外，還舉辦安全展覽、講座、探訪和社區活動，以提高客戶和公眾的安全意識。

## 僱員及承辦商安全

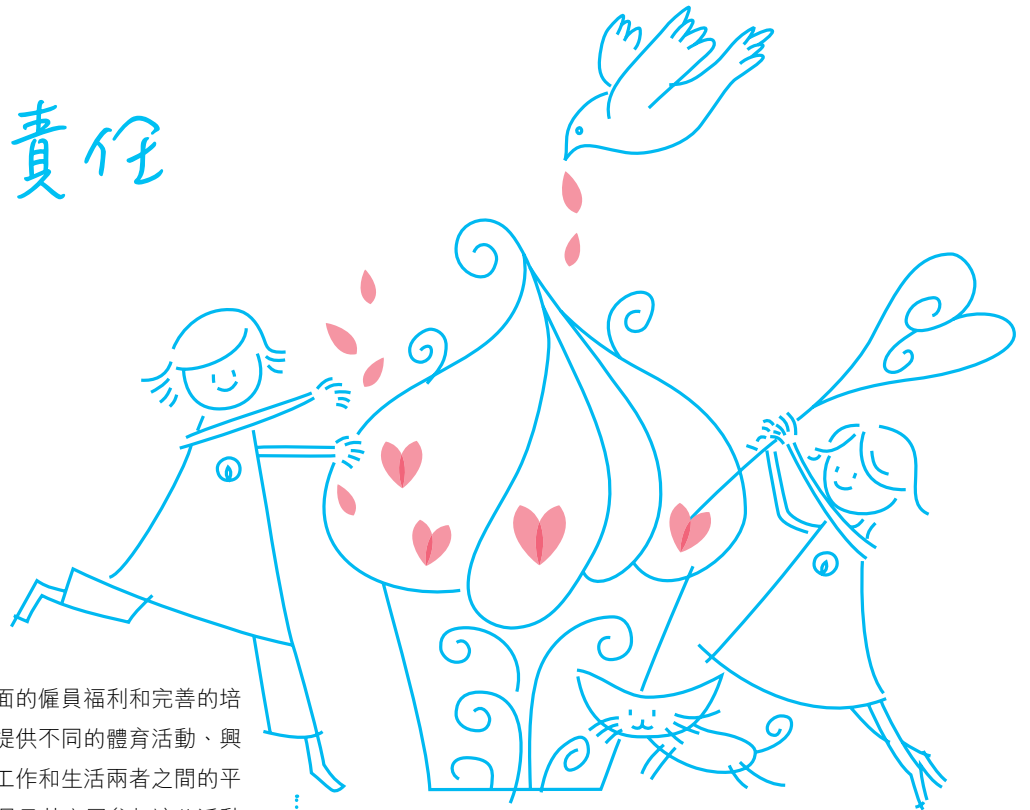
年內，煤氣公司按照世界衛生組織安全社區的準則，獲認證為「國際安全工作場所」，成為香港首家獲此認證的公用事業機構。



在香港錄得的意外數目由2010年的16宗下降至2011年的10宗，為歷年來最低的紀錄，當中並無嚴重傷亡。



# 企業社會責任



## 關懷僱員

我們關心僱員的需要，除了提供全面的僱員福利和完善的培訓，同時通過公司設立的康體會，提供不同的體育活動、興趣小組和康樂活動，以改善僱員在工作和生活兩者之間的平衡。2011年，共有10,210名香港僱員及其家屬參加這些活動。

我們也推出一系列以推廣「溫馨」企業文化為主題的活動，是公司成立150周年的慶祝活動之一，除了藉此對僱員的努力表示謝意外，也讓僱員更多參與公司活動，加強他們在煤氣大家庭的歸屬感。

## 獲頒獎項

- 由美國培訓與發展協會頒發的「最佳學習企業獎」，以表揚公司在內地合資企業建立企業文化和培育人才方面的卓越成績。美國培訓與發展協會是世界著名的職業培訓及績效管理的研究組織，致力推廣企業的學習成果和優秀經驗。

- 家庭議會頒發的「傑出家庭友善僱主」獎項
- 吉林市人力資源管理學會頒發的「2010年度吉林市人力資源管理先進單位」獎項

## 僱員培訓及發展

中華煤氣工程學院負責集團的技術培訓、專業發展和優質服務三個範疇的工作。2011年，該學院的學員訓練時數達83,208小時。

「見習行政人員計劃」於1982年開展，至2012年已推行30年，一直卓有成效。此計劃於年內獲香港總商會頒發獎項，以表揚公司在培訓年輕管理人員所付出的努力。2011年，共有10名大學畢業生獲選加入公司參加計劃。

領導勝任能力模式與領袖精英培育計劃旨在培育優秀人才，以滿足集團未來對管理人才的需求。領導勝任能力模式加強領導勝任能力，促進個人發展；而領袖精英培育計劃着重領導能力培訓，計劃內容涵蓋財務、溝通、知識和管理技巧的培訓。

公司推行優質服務計劃，力求在業務運作上提高質素，爭取更佳表現。2011年，在香港的95個小組共693名僱員完成71個項目，為公司節省港幣2,770萬元開支；而在內地的7,059名小組成員共完成563個項目，為公司節省人民幣7,804萬元開支。

### 「煤氣公司在『燃點明 Teen』

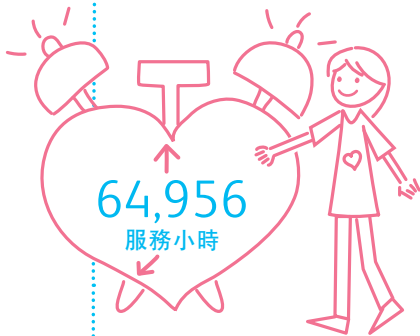
青年就業計劃中，不但協助香港的年青人吸取工作經驗，同時安排資深業內人士擔任導師，向他們教授工作上的專業技巧和應有的態度。這些導師在教導年輕人時表現出耐心、熱誠和關懷，令他們獲益不淺。『燃點明 Teen』青年就業計劃為年輕人提供實習機會，有助他們將來踏足社會發展事業，實在是一項絕佳的社會服務計劃。」

協青社男子危機介入中心社工督導  
陳志濠



## 2011年公益服務成績表（香港）

企業參與、以現金或實物形式贊助的項目（數目）	89
參與煤氣義工服務的僱員人數	1,215
煤氣客戶義工隊成員人數	138
煤氣義工參與的義工服務項目（數目）	238
義工服務時數（包括僱員和客戶義工）	64,956
受惠人士數目	380,450
送出糉子數目（隻）	230,000
送出月餅數目（個）	100,000
送出愛心湯數目（壺）	38,838
參加Cooking For Fun 兒童英語學習坊的兒童數目	470
煤氣費優惠計劃受惠家庭數目（所有優惠計劃合計）	47,000



### 社會服務

香港 一年內，煤氣溫馨義工隊的服務時數大幅增加33%，由2010年的48,831小時增至2011年的64,956小時。我們的努力再獲肯定：義工隊連續四年獲社會福利署頒發「最高服務時數獎（私人團體 — 最積極動員客戶參與獎）」冠軍。

我們在2011年舉辦的一項重點活動是「溫馨家庭『煮』義計劃」，目的是促進單親家庭的成員和睦相處。由煤氣義工及其家人組成的「家庭義工隊」，通過群體活動如烹飪課程以及其他活動，與單親家庭分享與家人相處之道，協助他們改善溝通技巧，建立和諧愉快的家庭。

內地 — 2011年，內地超過70%的公司已成立義工隊，服務時數151,873小時，共有366,194人受惠。

遍佈17個省超過90家合資公司參與「萬糉同心為公益」活動。此外，港華燃氣與東亞銀行公益基金合作，在四川省舉辦「萬糉同心為公益」包糉比賽。



### 支持社會企業

公司與東華三院合作開展的社會企業項目「CookEasy煮餸易」，為弱能人士創造就業機會。這個社企項目為顧客預備新鮮而健康的餸菜包，食譜由煤氣烹飪中心設計。「CookEasy煮餸易」社會企業於2010年獲《壹週刊》頒發「社會企業服務大獎」；煤氣公司由於全力支持這個社企項目於2011年獲民政事務局頒發「傑出社企摯友」獎項。

我們聘請一家提供清潔服務的社會企業負責香港辦公室的清潔工作，也鼓勵承辦商在可行的情況下聘用弱能人士。

此外，我們推出「燃點明Teen」青年就業計劃，安排參加計劃的邊緣青年在煤氣公司位於尖沙咀的Flame餐廳接受職業培訓，在我們經驗豐富的大廚指導下，學習專業烹調技巧。

四川大地震後，我們開始推行「港華愛心書庫」計劃，募集書籍贈予災區的學校，並為這些學校設立圖書角。現時，計劃已擴展至十個不同省份的學校。年內，我們新增10個圖書角，在河南省設立第20個書庫。

我們於2011年再度與「上海宋慶齡基金會—東亞銀行公益基金」合作，舉辦「螢火蟲樂園」教學義工服務計劃，為四川省汶川小學生設立「螢火蟲樂園」。

我們積極推行各項公益活動，備受讚許，屢獲殊榮，包括獲得「全國社區服務先進企業」的榮譽和「最具公眾影響力企業社會責任事件大獎」，而港華燃氣和華衍水務於年內同時獲頒「中國優秀企業公民獎」。

# 2011年目標檢討



## 目標

## 工作進展

### 營運與管理

在易高的原料處理廠房推行風險記錄計劃

完成在易高的原料處理廠房採用風險紀錄系統的工作

港華投資和港華燃氣旗下的合資公司開始進行環保審計

在2011年共進行44次環保審計

### 安全

按照世界衛生組織安全社區計劃的準則，獲認證為「國際安全工作場所」

煤氣公司獲認證為「國際安全工作場所」

開發電子安全資訊通報系統

建立了電子安全資訊通報系統

為新能源業務建立緊急應變管理系統

在2011年7月向新能源合資公司發出有關制定緊急事故應變計劃的指引，並建立以內聯網為媒介的事故報告系統

### 環保

回收及使用大埔廠房二期的碳酸鉀加熱器在煤氣生產過程中所產生的餘熱，以減少耗用天然氣

在大埔廠房安裝餘熱回收系統後，天然氣熱水鍋爐在四個月內節省了233,151立方米天然氣

連續10年獲頒減廢標誌

我們連續10年獲頒減廢標誌，足證公司竭力保護環境

制定環保表現重要指標

針對不同部門制定了20個環保表現重要指標

在內地開展植樹活動

90多家合資公司參加「植樹減碳月」活動

### 僱員

把指定職位符合專業資格的僱員的比率較2010年提升3%

煤氣公司的工程師致力提高專業水平，2011年符合專業資格的工程師的比率較2010年上升5.5%

更新為一般僱員而設的績效管理系統

已更新為一般職級和經理級僱員而設的績效管理系統。此系統提供一個平台，讓評核者和僱員雙方按既定程序進行積極而有建設性的面談，從而制定工作目標、質量標準和工作能力要求，以提高僱員績效

在集團各公司推行「領袖精英培育計劃」

領袖精英培育計劃讓學員增強領導能力，在工作上發揮潛能，以培育優秀人才，滿足集團業務發展的需要，在2011年共有19名行政人員獲選參加計劃

根據僱員投入度意見調查的結果，找出需要改進的地方，並推行遍及全公司所有部門的計劃，為僱員營造更佳的工作環境

已找出需要改進的地方，並推行不同的改善計劃，包括更新績效管理系統、增加醫療福利、推行僱員補助計劃及名為「帶隊」的重點培訓項目

更新公司的內聯網，作為內部溝通及知識分享的平台

推出更新的內聯網，為僱員提供易於使用的統一平台，以獲取公司資訊和分享知識

### 社會

加強為年青一代而設的社區服務

470名學生參加Cooking For Fun兒童英語學習坊，此項計劃是專為有需要的小學生而設的義工活動

# 未來目標

## 2012年目標

## 中期目標（兩至三年）

### 安全

推行「行為模式安全觀察計劃」	內地合資公司的風險管理部經理級僱員全部獲國家註冊安全工程師資格
推行「指差呼稱」安全核實程序	進一步鞏固香港和內地業務的安全及風險管理系統
推行「試用許可證計劃」	發出試用許可證後必須確保有關人員遵守嚴格的職業安全及健康標準和運作程序，並為新僱員提供協助
在內地的易高壓縮天然氣和液化天然氣加氣站推行「總經理每月安全檢查計劃」	
在易高營運的煤礦建立安全審計系統	
為內地的城市燃氣和水務合資公司舉辦學習坊和比賽，以提高安全意識及推廣安全文化	

### 環保

計算一款常用煤氣爐具的碳足印	繼續研究新的碳管理措施
利用大埔廠房二期的碳酸鉀加熱器在煤氣生產程序中所產生的餘熱，以減少廠房內煤氣熱水爐的煤氣使用量	研究在香港其他堆填區發展沼氣應用項目的可行性
連續11年獲頒減廢標誌	研究收集大埔廠房石腦油缸周邊的雨水循環再用的可行性
引進太陽能應用於大埔廠房的發光二極管顯示屏，以節省電力	
完成馬頭角廠房設備改造工程及相關的管道興建項目，以便該廠採用天然氣取代部分原料	
為內地合資公司舉辦減碳比賽	
繼續在內地城市燃氣和水務合資公司進行環保審計	

### 僱員

重新推出已更新為經理級和一般職級僱員而設的績效管理系統	加強績效文化，並提升組別主管的培訓技巧，持續改善僱員的工作表現
更新公司的願景、使命和企業價值觀，讓僱員加深了解、認同並體現這些價值觀。	在香港和內地建立未來的領導團隊，同時也加強領導勝任能力的培訓
增加能達致有效的內部溝通的途徑和平台	建立工作積極投入的團隊，以促進公司業務發展，並且進一步提升公司形象
加強公司內聯網的內容和功能，作為分享知識和互相溝通的平台	善用公司的內聯網來傳遞文件和分享知識，以減少耗用紙張及加強溝通

### 社會

繼續推行為期18個月旨在促進家庭和睦的「溫馨家庭『煮』義計劃」，此項義工計劃包括烹飪課程、歷奇遊戲、促進團隊合作的學習坊等不同活動	發掘更多機會以協助低收入家庭及支援社會企業
至2012年底，我們將送出合共1,500,000隻糉子、1,080,000個月餅和255,000壺熱湯	至2014年底，我們將送出合共2,000,000隻糉子、1,400,000個月餅和300,000壺熱湯

# 主要統計數字

	單位	2011	2010	2009	2008	2007
<b>業務</b>						
<b>經營(公司)</b>						
客戶·於12月31日	數目	1,750,553	1,724,316	1,698,723	1,672,084	1,646,492
客戶·每公里街喉計	數目	538	535	531	526	526
僱員·於12月31日	數目	1,938	1,923	1,908	1,922	1,919
僱員人均營業額(香港煤氣業務)	%	4.6	4.5	3.3	5.6	6.8
僱員人均營業額(全體香港僱員)	%	6 <sup>1</sup>	5.5 <sup>1</sup>	5.4	7.72	7.68
現有設備生產(香港煤氣生產)	每日 千立方米計	12,260	12,260	12,260	12,260	12,260
煤氣銷售量(香港)	百萬兆焦耳	28,147	27,578	27,274	27,583	27,041
<b>財務</b>						
營業額	港幣百萬元	22,427	19,375	12,352	12,352	14,226
人力成本	港幣百萬元	1,700	1,466.6	1,120.2	1,006.2	993
稅項	港幣百萬元	1,344	1,038.8	747	562.6	974.3
股息	港幣百萬元	4,147.8	2,513.8	2,285	2,333	2,121
<b>安全及社會</b>						
<b>安全(香港)</b>						
突發事故總數	數目	17,192	16,077	16,947	18,239	17,976
一般氣體事故	數目	16,799	15,736	16,567	17,745	17,463
煤氣事故	數目	393	341	380	494	513
嚴重煤氣緊急事故(包括自殺個案)	數目	6	4	10	6	13
涉及由第三者損壞煤氣地下管道的意外	數目	15	10	14	10	12
煤氣事故的平均回應時間	分鐘	19.28	19.22	20.1	19.9	20.4
第三者開挖地盤的巡查	地盤數目	16,533	18,400	17,496	15,541	14,665
定期安全檢查	數目	1,177,367	1,110,744	1,177,170	1,229,128	900,634

	單位	2011	2010	2009	2008	2007
安全展覽	數目	13	12	12	12	12
安全講座	數目	5	6	11	2	16
僱員接受內部的安全訓練	時數	14,047	19,075	18,031	21,597	19,819
僱員接受外間的安全訓練	時數	7,071	8,002	7,626	5,580	5,199
<b>職業健康及安全</b>						
意外 — 所有工傷 <sup>2,3</sup> (意外度數率 <sup>2,3</sup> )	數目 (每10萬工時 意外數目)	10 (0.19)	16 (0.31)	14 (0.27)	12 (0.24)	16 (0.32)
例須呈報的意外 <sup>2,3</sup> (意外事故千人率 <sup>2,3</sup> )	數目 (例須呈報意 外數目·每 1,000僱員計)	9 (2.9)	14 (5.7)	9 (3.7)	10 (4.1)	13 (5.4)
交通意外受傷率 <sup>3,4</sup>	每100輛車輛 交通意外受傷 數目	3.11	3.71	3.05	4.44	1.81
損失工作日數	工作日數	160	430	412	308	659
致命意外						
• 香港僱員	數目	0	0	0	0	0
• 港華投資、港華燃氣及 合資公司僱員 <sup>5</sup>	數目	0	0	0	0	1
<b>客戶服務 (香港)</b>						
客戶讚許	數目	5,658	5,532	5,554	4,100	4,069
客戶投訴	數目	10	9	17	16	17
<b>社區參與 (香港)</b>						
參與義工服務的僱員	數目	1,215	1,112	1,230	1,040	953
煤氣客戶義工隊成員	數目	138	138	133	133	100
義工服務時數 (包括僱員及客戶)	小時	64,956	48,815	44,939	38,852	38,935



	單位	2011	2010	2009	2008	2007
<b>環保</b>						
<b>資源使用／節約（香港）</b>						
節省石腦油用量#	公噸	13,996	13,657	11,234	9,960	3,430
節省煤氣用量#	立方米	3,528,364	4,089,133	3,626,266	3,849,776	3,818,419
節省用水量#	立方米	177,463	224,358	213,971	220,363	214,075
已安裝光伏板	平方米	75	75	75	75	75
因使用光伏板節省的電網用電量	千瓦小時	86,600	86,600	86,900	86,600	86,200
節省用電量（北角總部大樓及馬頭角辦公室）#	千瓦小時	4,232,725	4,142,825	3,993,105	3,763,818	3,737,070
相等於減少的二氧化碳排放量（北角總部大樓及馬頭角辦公室）*	公噸	2,963	2,900	2,795	2,635	2,616
運用堆填區沼氣作為煤氣生產的燃料	立方米 來自船灣	2,364,000	2,761,000	2,361,000	2,528,000	2,716,366
	來自新界 東北堆填區	20,789,390	19,925,269	16,065,375	14,381,262	5,390,254 (自2007年 5月)
<b>氣體排放量（香港）</b>						
二氧化碳	每天平均量， 公噸計	913	896	896	929	909
	（公噸， 每百萬兆焦耳 煤氣計）	(11.91)	(11.96)	(12.13)	(12.35)	(12.33)
氧化氮	每天平均量， 公斤計	356	344	324	342	345
	（公斤， 每百萬兆焦耳 煤氣計）	(4.65)	(4.59)	(4.39)	(4.55)	(4.68)
氧化硫	每天平均量， 公斤計	1.5	1.9	2.5	3.6	3.1
	（公斤， 每百萬兆焦耳 煤氣計）	(0.02)	(0.03)	(0.03)	(0.048)	(0.04)
溫室氣體 <sup>6</sup> （只計算煤氣生產主要設備）	二氧化碳 等量，公噸	362,307	355,958	357,043	370,647	360,388

	單位	2011	2010	2009	2008	2007
<b>液體物質排放量 (香港)</b>						
污水	每天平均量， 立方米 (立方米， 每百萬兆焦耳 煤氣計)	447 (5.84)	351 (4.68)	404 (5.47)	493 (6.55)	515 (6.98)
<b>減少廢料數量／廢料循環數量 (香港)</b>						
化學物料	每天平均量， 公斤計 (公斤， 每百萬兆焦耳 煤氣計)	51 (0.67)	178 (2.37)	64 (0.87)	185 (2.45)	27 (0.37)
回收已用過的催化劑	公噸	41.1	36	12	114	23
再用的金屬化學容器	數目	216	161	211	201	219
再用的塑膠化學容器	數目	1,064	818	882	878	660
循環再造的潤滑油	公噸	16.1	15.17	3.41	5.85	3.91
循環再造的金屬廢料						
• 來自舊爐具	公噸	840	989	930	891	1,091
• 來自廠房、管道的建造及維修	公噸	11	47	125	116	45
循環再造的聚乙烯管	公噸	27	11.66	10.9	10.5	1
棄置的不銹鋼織網軟喉	數目	9,084	17,221	23,024	26,012	–
棄置銹蝕的喉管及配件	公斤	2,206	3,509	10,715	6,434	–
節省包裝爐具的發泡膠	公噸	2.19	4.33	4.12	5.04	4.45
<b>提升環保意識及培訓</b>						
僱員接受內部環保訓練 (香港)	時數	549	4,008	3,036	967	1,094
僱員接受外部環保訓練 (香港)	時數	255	773	403	890	1,027
為合資公司而設的環保訓練	參加人數	213	135	168	48	30

## 附註：

- 1 包括香港中華煤氣有限公司、名氣廊、卓裕工程有限公司、名氣通電訊有限公司、名氣系統(香港)有限公司、製造業務、中華煤氣國際有限公司、易高環保投資有限公司、易高航空燃料服務管理有限公司。
- 2 不包括承辦商與合資公司僱員。
- 3 「意外」一詞由於2005年起採用新的定義。
- 4 只包括在香港的煤氣公司僱員。
- 5 2008年之前不包括港華燃氣有限公司僱員。
- 6 根據機電工程署及環境保護署的溫室氣體排放指引重新計算。
- # 有關數字是實施相關環保措施與早年未實施前的成效比較。
- \* 與出售予香港用戶的電力相關的溫室氣體排放預設值為0.7千克／千瓦小時。參考資料：香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引(環境保護署及機電工程署)。



## 您的回應

本報告摘要簡介2011年我們在可持續發展方面的工作重點及成績。如欲取得更詳盡的資料，可登入 [www.towngas.com](http://www.towngas.com) 瀏覽煤氣公司《可持續發展報告2011》。

歡迎就我們在可持續發展方面的表現提出意見。

聯絡方法：

香港中華煤氣有限公司

企業安全及風險管理部

地址：香港北角渣華道363號21樓

傳真：(852) 2590 6344

電郵：[ccd@towngas.com](mailto:ccd@towngas.com)

