

煤氣公司

資料冊

2005

環境保護
安全及健康
業務運作及財務資料



煤氣

香港中華煤氣有限公司

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2005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，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) 銷售與市場推廣	
(b) 優質服務	
(c) 物業發展	
(d) 煤氣供應	
(e) 僱員及革新	
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) 2005 年成績	
(b) 2006 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
六. 收費	21
(a) 保養月費	
(b) 燃料調整費	

內容大綱

第二部分：環境保護

一. 環保推廣活動	22
二. 環保培訓及教育	22
三. 環保手冊	23
四. 環保成就	23
五. 環保表現	23-26
(a) 環保資料	
(b) 2005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

(a) 銷售與市場推廣

煤氣生產和供應一直是公司的核心業務，將來亦然。我們以審慎樂觀的態度踏進2005年，香港經濟已全面復蘇，旅遊業亦隨著大嶼山的主題公園開幕而興旺起來。原油價格於過去兩年不斷攀升，顯示公司在天然氣基建方面所作的龐大投資眼光獨到，具有先見之明。

住宅及商業業務

儘管新落成樓宇的數目維持於低水平，公司的住宅客戶仍於本年度增加約34,000戶，令總數達到158萬。石腦油價格高企，影響了煤氣價格的競爭力，但全年度的煤氣總銷售量仍較上一年度微升了0.5%。

為了抵銷工業煤氣用量下跌的影響，公司不但致力提升成本效益，也積極探索新的煤氣使用模式，尤其著重商業上之應用。有關策略已漸見成效，例如，我們於2005年積極鼓勵更多食肆和酒店使用煤氣來供應熱水，反應十分理想；公司亦繼續推廣高效能環保冷凝式鍋爐，取得滿意成績。

隨著新酒店項目於2005及2006年陸續落成，酒店業整體將持續暢旺。本地旅遊業自2003年非典型肺炎疫潮過後，每年均錄得增長。倘若旅客留港之時間延長，加上旅客和本地市民更多光顧城中的新式食肆和高級酒店食府，我們有信心煤氣銷售量可於2006年錄得增長。

隨著失業率下降及經濟好轉，市民的消费意欲亦明顯改善，令住宅爐具銷量於2005年大幅上升。公司於2004年開始將客戶中心陸續翻新，並搬遷至人流更多的地點，此項策略亦是爐具銷量持續增加的原因之一。我們憑著創新的推廣計劃，精益求精的產品設計，進一步提高煤氣公司爐具品牌（如TGC和簡栢）的市場佔有率，又令更多人認識到我們的產品不但款式齊全，而且可靠耐用，品質優良。煤氣乾衣機，以及多款配備全新安全裝置與先進火力調校功能（適合中菜炒鑊之用）的嵌入式平面爐，均於2005年錄得十分理想的銷量。

公司於年內榮獲多個獎項，表揚我們致力為客戶締造更安全舒適之生活環境：TGC在「生活易」舉辦的第一屆e生活大獎中，榮獲最佳入廚設備大獎；構思新穎、品質卓越的超炎火煤氣煮食爐，則榮獲2005香港工商業獎：消費產品設計獎；而我們其中一名管理人員更於10月榮獲2005年度HKMA/TVB傑出市場策劃獎之個人獎項。

(b) 優質服務

我們十分重視客戶的個別需要，並視之為公司業務的重心。我們安排專人接聽客戶服務熱線，讓來電者可直接與客戶服務員聯絡，而不是只聽到錄音信息。煤氣客戶中心的服務範圍更是應有盡有，並且緊貼時代需要，讓客戶盡享一站式購物消閑的樂趣。

公司除了銷售高質素的爐具產品外，更以合理的保養月費提供住宅爐具檢查服務。我們於2005年進行了超過170萬次上門檢查，其中包括每18個月周期進行一次之定期安全檢查服務，以及透過全年24小時運作之電話熱線所安排的預約維修服務。我們提供此等服務，旨在確保客戶安全，讓他們安心使用煤氣。

烹飪已逐漸成為香港人調劑忙碌生活的消閑活動。煤氣烹飪中心推廣烹飪向來不遺餘力，更於2005年換上全新形象，邁進新里程。煤氣烹飪中心採用專業的烹飪教學，全力推廣烹飪樂趣。此策略成功地喚起社會人士對烹飪的興趣，使中心之烹飪課程，以及為企業而設的烹飪團隊工作坊，均大受歡迎。我們更乘勝追擊，於7月推出一系列電視廣告，推廣明火煮食的樂趣和創意空間。同月，我們又與香港女童軍攜手合作，進一步拓展煤氣烹飪大使計劃。我們盼望參與計劃的女童軍能更深入認識健康飲食的重要，並透過公益烹飪活動，發揮服務社會精神。

煤氣公司向來重視傳統價值，以提升市民的生活質素為己任，不斷改善服務和產品。公司管理層每年公布「煤氣公司服務承諾」，傳達以客為尊的服務精神。我們於2005年再度超越「服務承諾」之各項服務指標，維持高水平的客戶服務。

公司今天享有如此成就，全賴積極投入的前線僱員。我們於2005年憑著前線僱員的專業服務，連續第二年榮獲由政府頒發、備受各界推崇的Q嘜優質服務認證。此外，公司亦有前線僱員獲香港零售管理協會頒發2005年度傑出服務獎(家具及居室用品組別)以及奪得香港管理專業協會傑出推銷員獎。技術人員上門進行定期安全檢查時，免費為長者檢查平安鐘，更備受各界推崇。公司能繼續保持優質企業之形象，也是他們努力的成果。

(c) 物業發展

由於經濟復蘇，令物業市場交投暢旺，帶動物業估值上升，煤氣公司多個住宅及商業地產項目均於2005年度令公司盈利大幅增加。我們期望地產業務於來年繼續為公司帶來理想的盈利貢獻。

位於國際金融中心之六星級酒店和套房酒店綜合項目，以及住宅項目嘉亨灣，均於2005年落成。公司於馬頭角南廠舊址興建的地產項目翔龍灣，預料將於2006年年底落成。

集團擁有國際金融中心大約15.8%權益。國際金融中心已成為香港地標之一。它為優質商業、零售、酒店及套房酒店等概念冠以全新定義，又令公司於2005年錄得重估增值。中心內寫字樓及商鋪，出租率接近100%，而酒店則配備了由公司安裝的商用煤氣設施，包括抽濕機及鍋爐。

嘉亨灣之銷售情況十分理想，截至2005年年底為止，已售出大約70%單位，收入可觀。集團擁有此高級住宅項目50%權益，而單位內也設有煤氣公司的優質熱水爐和煮食爐，以及名氣通的自動化家居設施，包括利用音頻撥號控制冷氣和燈光、兒童監視系統、接駁至管理處的互聯網系統，以及供個人電腦使用的互聯網服務。擁有1,800個單位的翔龍灣，亦將會具備類似的豪華設施。翔龍灣面向香港島，位置優越，現已接獲不少準買家洽購。此外，樓市於2005年復蘇，亦帶動了京士柏山一個較早前建成的地產項目，錄得更理想的成交量。

來自物業銷售和物業重估的淨盈利，令公司2005年的整體溢利增加不少。我們預計，物業投資將繼續於2006年為公司的香港業務作出重大之溢利貢獻。

(d) 煤氣供應

我們營運了140年，才首次將煤氣的生產供應量累積至4,500億兆焦耳，但我們相信，在此基礎上只需再過14年，便可創造下一個4,500億兆焦耳之紀錄！對香港家庭和工商界而言，煤氣已成為不可或缺的能源。我們期望於2006第四季，為香港引進更便宜和更潔淨的天然氣，令公司及廣大消費者一同受惠。

廣東液化天然氣接收站預料可於2006年年底前，開始透過長34公里、直徑450毫米的海底雙管道，為大埔煤氣廠供應天然氣。我們預計，以天然氣取代部分石腦油，可節省原料成本，並且令生產原料價格更趨平穩。換言之，引進天然氣可令煤氣收費下降，也可令收費之波幅收窄，因為公司於未來受原油價格波動的影響將會減少。

為了引進此種新原料，大埔煤氣廠於2005年繼續進行改建工程，以確保廠內設施日後可使用兩種不同的生產原料。現時已有六座製氣機組可投入運作，其餘兩座亦接近完工階段。我們計劃每年引入33萬公噸天然氣，相等於公司約60%之生產原料，有關合約為期25年。專為接收天然氣而設的接收站，亦已於2006年年中建成。

香港國際主題公園於2005年9月正式開幕時，公司為接駁該區而興建的15公里煤氣管道和調壓站已竣工。主題公園廣受旅客歡迎，使訪港旅客人數自年初開始便持續增加，相信此利好因素將延續至2006年。我們預料會有更多新酒店落成啟用，而酒店入住率及旅客留宿日數均會相繼上升，飲食業也會受惠，此等因素均有助於刺激煤氣使用量。

全長24公里之東部輸氣管道，興建進度甚為理想，預料將於2007年完工。此管道將令公司的供氣系統更趨完善。工程完成後，我們便可應付新界東部和九龍地區因人口增加或重建計劃而新增的煤氣需求。此東部輸氣管道有助提升高峰時段的煤氣供應量，令我們得以優化供氣網絡結構，提高供氣之穩定性，滿足往後多年的用氣需求。

我們於2005年建議將公用設施沙井下的電線或光纖套管密封起來，以減少氣體滲透、積聚，以至被引燃的風險。此建議獲得多家公用事業機構的支持。最近，我們高興得知，按照最新的電訊守則，所有引入大廈的電訊管均必須密封，而且此措施亦將列入建築守則。我們期望在未來與各相關機構加強合作，進一步減少有關風險。

(e) 僱員及革新

一家成功企業，總希望每件事情均精益求精，傲視同儕。煤氣公司僱員於去年充分展示他們勇於向上、積極進取、樂於學習、超越自我，以及敢於面對新挑戰的專業精神。僱員的創意與動力，是公司賴以建立優秀企業文化之兩大基石。

我們推行優質服務計劃，以提升工作效率和服務質素。2005年，800名優質服務小組成員共完成了65個項目，為公司的核心業務和其他業務帶來的有形得益達港幣2,300萬元。我們其中一隊優質服務小組，更從多家本地知名機構之中脫穎而出，於2005年優質改善經驗交流會中，獲選為我最喜歡的品質圈，以及在第11屆品質管理暨第一屆六式碼大會中勇奪獎項。

煤氣公司的工程技術訓練中心和培育及發展組，致力協助僱員提升知識水平，以及適應公司日益擴張和革新的環境。工程技術訓練中心於2005年重新規劃，遷進新地址，並添置了許多嶄新設備，提供最先進的技術培訓；而培育及發展組則於年內致力提升前線銷售及服務僱員的工作表現，協助他們盡展所長。

公司於2005年推出了一個全新的見習行政人員計劃，為他們提供有效及全面的基礎訓練，讓他們有機會認識燃氣行業的不同環節。此計劃的單元課程培訓形式更可靈活地應用於新同事的培訓，以及技術人員的重溫課程。此外，工程技術訓練中心正籌備一系列網上學習課程，讓內地合資公司僱員可在網上學習。

事實上，集團的內部培訓策略，越來越著重派員到內地為合資公司僱員舉辦培訓課程，目的是讓集團在香港行之有效的工作模式，能加快轉移至所有合資公司，並確保集團之工程質素不會出現參差。工程技術訓練中心於來年將肩負一項重要工作，就是為新發展之水務項目提供人才培訓。培育及發展組於2005年為合資公司僱員所進行的培訓，較上一年多71%，並將於2006年繼續投入更多資源，讓內地僱員有更多機會認識現代管理模式及其他相關技巧。

公司透過一系列專業服務培訓課程，於過去數年將全港煤氣客戶中心的服務質素全面提升，建立統一形象。該培訓系列更榮獲香港管理專業協會2005年最佳管理培訓獎銅獎。此外，我們其中兩名學徒更獲職業訓練局推舉為2005年度十大傑出學徒／見習員，使我們十分鼓舞。

我們其中四名見習行政人員於2005年代表公司參加「香港管理演習」比賽。經過一番龍爭虎鬥之後，奪得季軍獎項。至於每年的傑出僱員選舉，將擴大至非核心業務的僱員也包括在內，充分表明公司越來越重視他們的貢獻。我們亦於2005年為中級管理人員提供更多支援，鼓勵及安排他們到內地工作，以擴闊專業視野和個人經驗，培養敢於冒險的精神。

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，我們在去年舉辦了22次安全展覽，秉承公司一貫將安全訊息直接帶給消費者的優良傳統。公司也十分關注爐具安全，我們去年進行了接近108萬次定期安全檢查，深受住宅客戶歡迎。

(b) 職業安全及健康

公司承諾保障僱員、承建商、客戶及公眾的健康及安全，故此，公司於2005年更新企業健康安全政策。所有管理人員應確保其下屬及承建商清楚明白並遵行企業的健康及安全政策。公司所有僱員均須全力支持企業健康及安全政策，並積極參與有關工作，以達到既定的健康及安全目標。

2005年，公司進行了工作安全分析，從而確定高危工序的進一步改善措施，又舉辦了各項安全培訓課程，以及再度舉行大受歡迎的安全及環保同樂日、安全及環保問答比賽等。提高僱員的安全意識，不但可以令工作環境更加安全，更可提高僱員的責任感，藉此保障他們自身以及其工作夥伴的安全。

去年我們制訂了交通意外受傷率，並重新定義意外度數率。2005年的意外度數率為每10萬工時0.43宗，而交通意外受傷率則為每100輛車3.82宗。同時我們也積極向承辦商宣傳安全信息，第三者損壞煤氣管道的個案因此減少40%。我們在2005年與香港消防處及警務處合作，在大埔煤氣廠、馬頭角廠、各易高加氣站及北角辦公大樓等地點舉行了共11次消防演習，加強與緊急部隊的合作及增進員工的安全意識。

我們將國際認可之OHSAS 18001職業健康和安全管理體系認證標準，全面引進至公司的燃氣業務與安全及風險管理系統中，並於去年獲頒有關證書。去年6月，我們用於管道鋪設及修復的非開挖技術，榮獲香港職業安全健康大獎之安全科技成就大獎和最佳演繹獎，表揚我們對職業安全的承擔。

(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2005年的供氣可靠程度達致99.994%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28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19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。因此，兩間廠房均沒有接獲任何被有關當局起訴的個案。

生產廠房意外度數率維持於低水平，約每10萬工時有0.5宗，而且一般都是輕微意外。然而，為了達致零意外的目標，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。

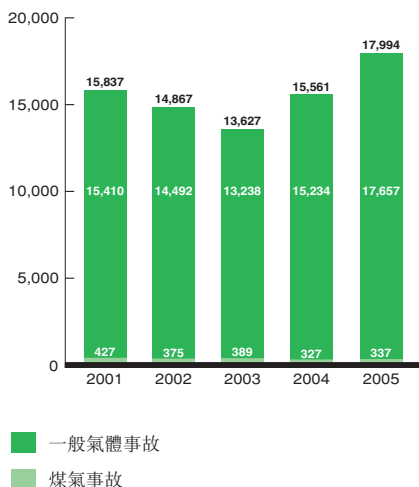
(d) 網絡安全

煤氣公司繼續拓展煤氣網絡，同時推行更廣泛的預防煤氣洩漏措施。全面的檢查和保養計劃、氣體洩漏探測以及管道視察系統，對保障安全至為重要，去年，我們更全面加強有關計劃和系統。

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。2005年，煤氣公司進行超過16,800次坑道檢查，令第三者損壞煤氣管道的數目較2004年減少約39%。

(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

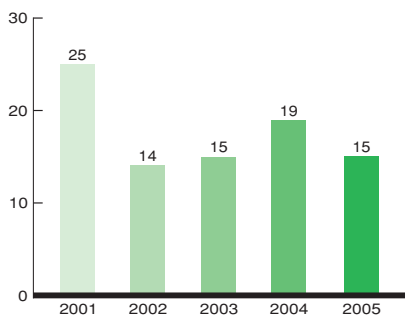


突發事故是指無論該等事故是否涉及煤氣，但煤氣職員均需要即時到場處理的事故。

在2005年接獲的17,994宗突發事故中，只有337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

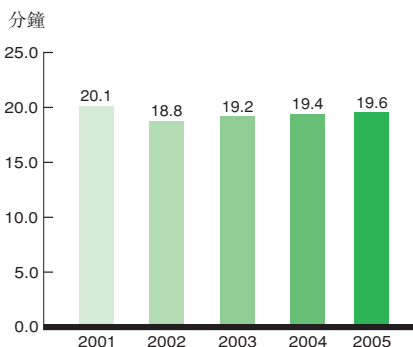
(ii) 嚴重煤氣緊急事故數目



* 嚴重煤氣緊急事故是根據氣體安全規例界定。

在2005年的337宗煤氣事故中，只有15宗屬於嚴重煤氣緊急事故。

(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。

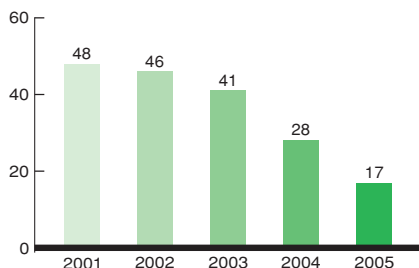
(iv) 致命煤氣意外數目

年份	2001	2002	2003	2004	2005
意外數目	0	2	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



過去五年，煤氣公司成功大幅減少因第三者損壞而造成的意外事故。在2005年，這方面的意外事故數目較2004年減少39%。

(vi) 坑道巡查

2005年巡查有工程進行的地盤數目

香港	九龍	新界	總數
6,059	3,678	7,066	16,803

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，更為地盤工人舉辦安全講座。2005年，共有519位承建商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。

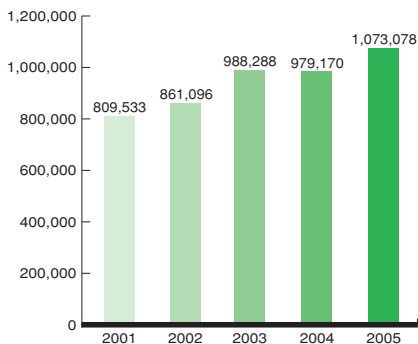
(vii) 煤氣洩漏及輸氣喉管巡查數目

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： — 球墨鑄鐵管 — 聚乙烯管或設有陰極保護之鋼管 — 其他	至少每年進行三次 至少每兩年進行一次 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，使供氣網絡的氣體洩漏事故下跌至每年每公里 0.05 宗，較 2004 年減少 11%。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 0.18 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。

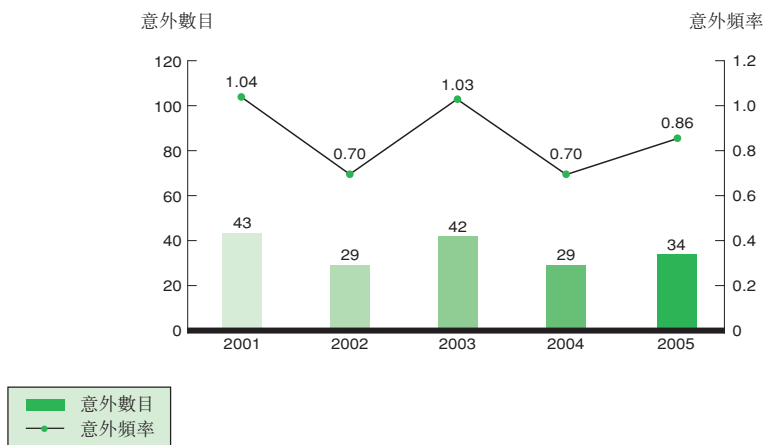
(ix) 不合標準爐具更換數目

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，而在2005年，我們已為客戶更換了638個普通煙道式熱水爐及無煙道式熱水爐。

(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。2005年內，我們在全港九各屋邨及老人中心舉辦了22次安全展覽和9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



* 意外頻率 = 每 100,000 工時發生意外的平均數目

煤氣公司致力為僱員提供安全及健康的工作環境。自1995年起，公司已連續11年每10萬工時僅發生少於兩宗工傷意外。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以至投訴處理訂下「煤氣公司服務承諾」。秉承過去11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) 2005年成績

	成績
可靠程度	
• 源源不絕的煤氣供應（超逾99.99%）	99.994%
• 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	99.998%
安全程度	
• 緊急搶修隊（90%遇求助時於30分鐘內抵達現場） ¹	93.01%
預約服務	
• 於兩個工作天內提供維修及安裝服務	平均1.1天
效率和方便程度	
• 客戶服務熱線（來電於四聲鈴響內接聽）	95.63%
• 一個工作天內接駁或截斷煤氣供應	100% (因應客戶要求)
• 截斷煤氣兩小時後到客戶中心退回開戶按金	100% (因應客戶要求)
服務質素	
• 高效率 ²	8.68分
• 親切、誠懇和專業的服務 ²	8.73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	100%

¹ 平均為19.77分鐘。已涵蓋所有需要煤氣公司員工即時抵達現場的事件，無論該事件是否屬煤氣事故。

² 根據獨立資料研究公司於2005年1月至12月每月進行之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) 2006 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2006年服務承諾，由1月起生效，成績將於2007年1月發表。

<u>服務承諾</u>	<u>服務指標</u>
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	— 三天前預先通知客戶
• 恢復煤氣供應	— 12 小時內
安全程度	
• 緊急搶修隊	— 90% 遇求助時於 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	— 來電於四聲鈴響內接聽
• 接駁或截斷煤氣供應	— 一個工作天內
• 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 (10 分為滿分)
• 親切、誠懇和專業的服務	— 8 分 (10 分為滿分)
處理客戶意見	
• 書面建議	— 三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

* 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。

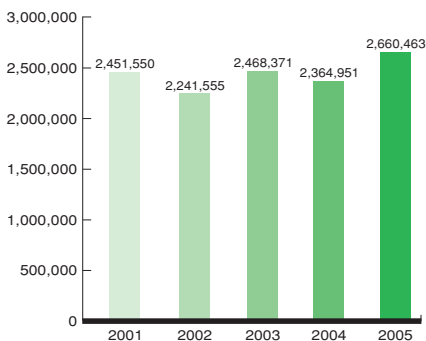
四. 客戶聯繫

(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。2005年，我們總共到訪達 24 個公共屋邨和私人屋苑。

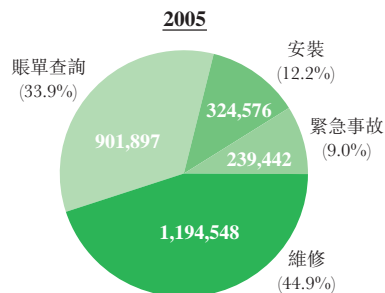
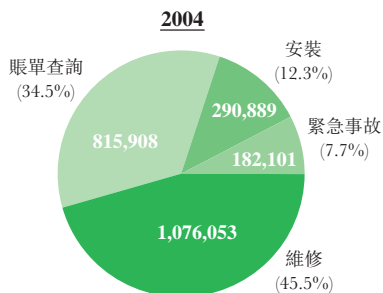
(b) 客戶服務熱線及緊急事故熱線

來電總數



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



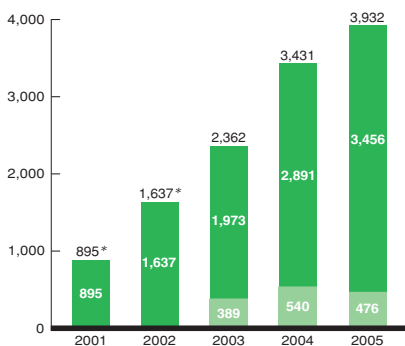
客戶服務熱線及緊急事故熱線接獲的來電中，以要求維修服務所佔數目最多，共佔2005年客戶來電總數的44.9%；其他包括賬單查詢、安裝和緊急事故。

(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。2005年，我們隨賬單為客戶寄出18張資訊單張，內容主要是介紹新的煤氣服務及產品、煤氣安全及煤氣爐具使用須知及節約能源等。

(d) 客戶讚許及投訴數目

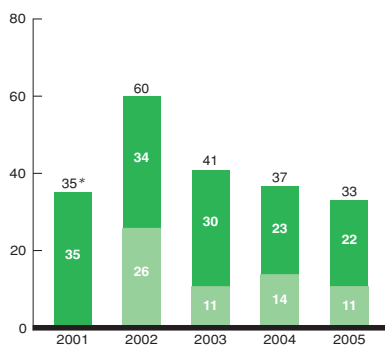
客戶讚許數目



■ 書面讚許
■ 口頭讚許

* 未能提供2001及2002年口頭讚許數目。

客戶投訴數目



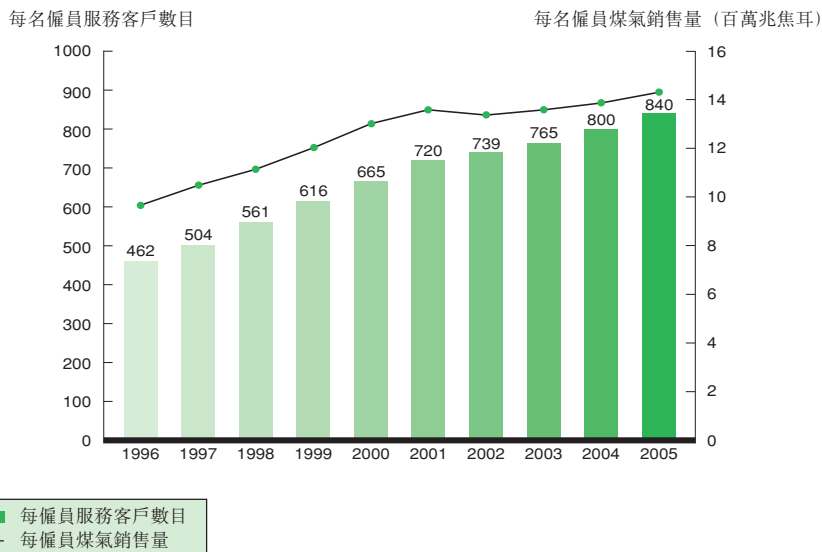
■ 書面投訴
■ 口頭投訴

* 未能提供2001年口頭投訴數目。

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。2005年，客戶對煤氣公司服務的讚許數目達3,932宗，其中包括3,456宗書面讚許及476宗口頭讚許。

在客戶投訴數目方面，煤氣公司在2005年共接獲33宗投訴（22宗書面投訴；11宗口頭投訴），按2005年12月31日的客戶總數1,597,273名計算，即每48,402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)



2005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，減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5.0%，每位煤氣僱員平均服務840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。

煤氣公司現時提供逾200多款爐具，並繼續與爐具供應商合作，開發更多高效能的產品。自2003年成功研製內夾火嵌入式煮食爐後，我們在2005年研發並推出兩款高效能的超夾火煮食爐。

此外，我們現正興建一座沼氣處理廠及鋪設全長19公里、連接新界東北大型堆填區與大埔煤氣廠的管道，兩項工程均進展理想，預計可於2006年竣工。經處理的沼氣將作生產煤氣用途，務求進一步提高能源效益。

六. 收費

煤氣標準收費乃根據客戶的煤氣消耗量計算。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、無限次數的預約爐具檢查服務，以及每18個月周期由合資格的註冊氣體技術員上門檢查爐具及室內外喉管等服務，煤氣公司去年提供了超過65萬次預約維修服務，亦進行了接近108萬次同類型定期安全檢查。惟保養月費不包括更換煤氣煮食爐具的零件、膠喉或鋼喉、維修或更換室內外喉管、截喉或重新接駁，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

燃料調整費乃根據石腦油的基本價格與實質價格的差額計算。石腦油以每千升1,420港元為基本價格，每當實質價格增加或減少一元，每兆焦耳煤氣即相應增收或減收0.004仙。

環境保護

我們於《2004健康、安全及環保報告》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，近年更竭力減少紙張消耗、採購環保產品，以及推行物料回收及再用，成績理想。我們亦進一步增加廢物回收的種類，家用爐具零件、舊工商業用爐具及煤氣錶均包括在內。

2005年，我們按預期在大埔煤氣廠完成一項反滲透淨水處理系統安裝工程，於生產程序中減少用水量。我們亦開始為操作已達20年的生產機組加裝除氧化氮系統，此項措施有助減少酸雨和煙霧，進一步改善環境。

一. 環保推廣活動

一如以往，我們於2005年積極支持環保機構及政府推行的環保活動，當中包括贊助地球之友舉辦的「綠野先鋒植樹比賽」及「太陽能車大賽」。我們亦參與世界自然（香港）基金會舉辦的「海下灣海洋教育中心生態教育團」、綠色力量的「環島行」，以及由環境保護署及環境保護運動委員會合辦的各項環保活動等等。

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，增進僱員及公眾對環保的認識，於2005年舉辦的項目包括：周年安全及環保同樂日、跨部門問答比賽、安全及環保問答比賽以及全年最傑出環保附屬委員會比賽。我們亦出版了三期《安全及環保通訊》予全體僱員。另外，我們更透過電腦螢幕保護裝置，發放每月環保資訊予僱員，確保公司的環保政策得以貫徹。

三. 環保手冊

煤氣公司致力透過不同的媒介，不斷向公司僱員、承辦商、供應商及外界宣揚環保信息。我們於2005年12月編印了《環境保護手冊》，向全體僱員提供一連串環保措施，供他們在公司辦公室及施工地點採用，提倡環保文化。手冊內印有實用家居環保貼士，鼓勵僱員及其家人攜手保護環境及節約能源。手冊亦列出一些有用及相關的網址連結。

四. 環保成就

2005年，煤氣公司榮獲多個環保獎項，公司的環保成就廣受政府及商界認同。當中為住宅客戶回收舊煤氣爐具之廢物回收計劃，於第11屆香港品質管理暨第一屆六式碼大會上贏得2005年品質圈大獎。此外，為表揚我們致力履行環保責任，香港可持續傳訊協會出版的《環保錄頁》連續第二年推選煤氣公司為「能源領袖」。我們在地球之友舉辦的第五屆「太陽能車大賽」中，勇奪最佳外形設計大獎、擁抱地球設計大獎及最佳團體精神銀獎。除此以外，我們連續四年獲得環境保護署頒發「卓越明智減廢標誌」，肯定我們在減少廢物方面所作出的努力。

五. 環保表現

公司屬下的12個環保附屬委員會於2005年達成多項環保目標，例如在大埔煤氣廠完成了一項反滲透淨水處理系統安裝工程，用水量因而減少了91,491立方米。「舊爐具回收計劃」實施兩年以來，回收的爐具合計相當於大約1,700公噸金屬廢料，有助減輕堆填區之負擔，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《健康、安全及環保報告》，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

- 公司車隊約 99.6% 之空調系統採用環保雪種 R134A 代替氯氟碳化物。
- 80% 之溴氯二氟甲烷氣滅火器已由化學乾粉滅火器代替。
(根據 1995 年溴氯二氟甲烷氣滅火器之數目)

空氣質素

- 每百萬兆焦耳煤氣，氧化氮總排放量為 8.16 公斤（全年總排放量為 222,608 公斤，相等於每日平均 610 公斤）。
- 每百萬兆焦耳煤氣，氧化硫總排放量為 0.04 公斤（全年總排放量為 997 公斤，相等於每日平均 2.7 公斤）。
- 每百萬兆焦耳煤氣，二氧化碳總排放量為 15.31 公噸（全年總排放量為 417,645 公噸，相等於每日平均 1,144 公噸）。

溫室氣體排放

- 全年總溫室氣體排放量為 418,983 公噸二氧化碳當量。

水質

- 每百萬兆焦耳煤氣，廢水排放量為 8.32 立方米（相等於每日平均 622 立方米）。

化學廢料

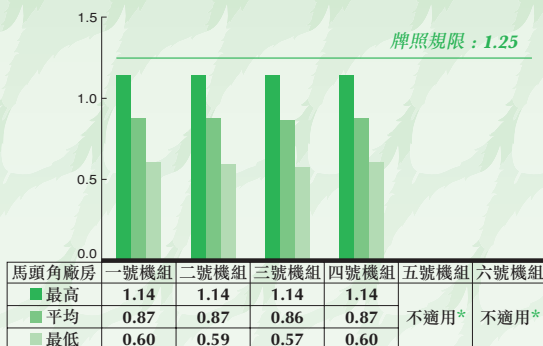
- 每百萬兆焦耳煤氣，化學廢料總排放量為 0.62 公斤（相等於每日平均 47 公斤）。

噪音控制

- 公司所有裝置和運作均符合法例要求，從沒有接獲政府任何要求減低噪音之通知。

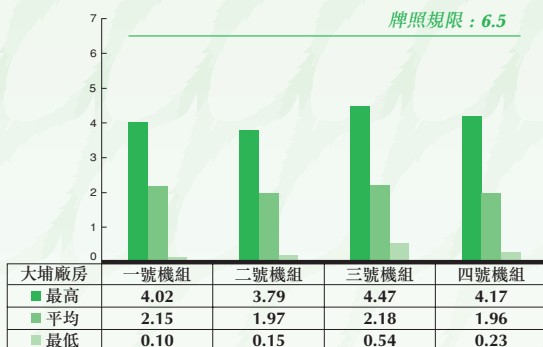
(b) 2005 年生產廠房排放量

(i) 馬頭角廠房製氣機組的氧化氮排放量 (公斤/小時)

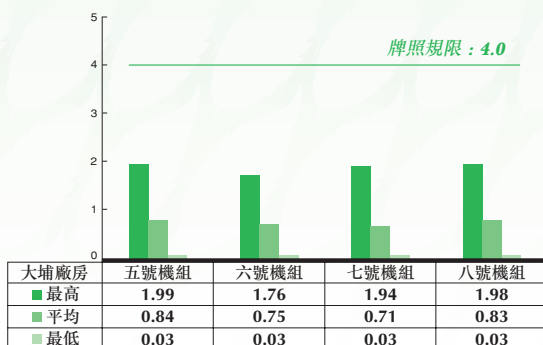


* 馬頭角廠房五號機組及六號機組於2003年6月1日起處於備用狀態。

(ii) 大埔廠房製氣機組第一期的氧化氮排放量 (公斤/小時)

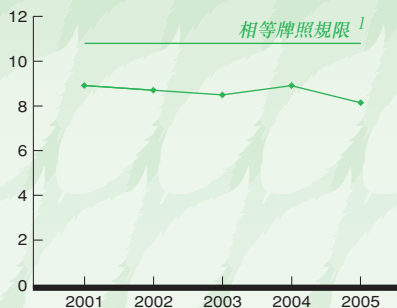


(iii) 大埔廠房製氣機組第二期的氧化氮排放量 (公斤/小時)



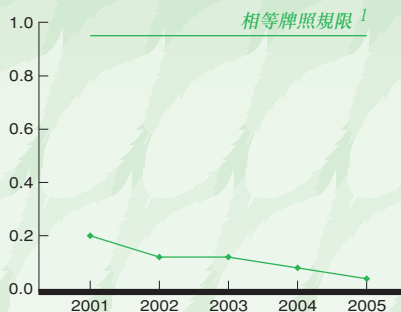
(iv) 氧化氮排放量

公斤/百萬兆焦耳



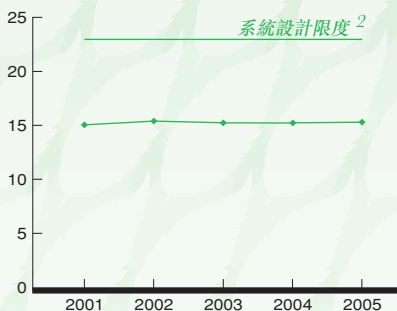
(v) 二氧化硫排放量

公斤/百萬兆焦耳



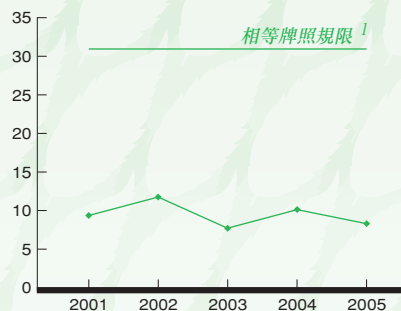
(vi) 二氧化碳排放量

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2005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 2005 年 12 月 31 日止年度

	港幣百萬元
營業額	9,350.9
未計投資回報之營業溢利	3,314.8
投資收入	338.2
營業溢利	3,653.0
利息支出	(114.6)
所佔聯營公司溢利減虧損	699.0
所佔共同控制實體溢利減虧損	1,683.0
除稅前溢利	5,920.4
稅項	(628.6)
年內溢利	5,291.8
可歸屬於：	
公司股東	5,281.4
少數股東權益	10.4
	5,291.8
股息	1,935.7
每股盈利 — 基本及攤薄，港仙計	94.9

家用煤氣保養月費虧損淨額分析

截至 2005 年 12 月 31 日止年度

	港幣百萬元
家用煤氣保養收入	173.0
減支出：	
薪金及工資	(92.4)
其他營業支出及行政費用	(82.9)
虧損淨額	(2.3)

二. 綜合資產負債表

於 2005 年 12 月 31 日

港幣百萬元

資產

非流動資產

物業、機器及設備	10,604.5
租賃土地	462.5
無形資產	45.8
聯營公司	2,060.9
共同控制實體	5,197.5
可供出售財務資產	768.0
投資證券	—
	<u>19,139.2</u>

流動資產

發展中可供出售物業	579.8
存貨	921.3
貿易及其他應收賬款	2,104.2
借予聯營公司之貸款	2,221.0
借予共同控制實體之貸款	1,154.2
職員房屋貸款	102.8
按公平值列賬及在損益賬處理之財務資產	1,891.0
買賣證券	—
三個月以上定期存款	8.7
三個月或以下定期存款、現金及銀行結存	1,474.7
	<u>10,457.7</u>

流動負債

貿易及其他應付賬款	(1,747.5)
稅項準備	(577.8)
借貸	(5,857.2)
	<u>(8,182.5)</u>

流動資產淨額

	<u>2,275.2</u>
--	----------------

資產總額減流動負債

	<u>21,414.4</u>
--	-----------------

非流動負債

客戶按金	(982.3)
遞延稅項	(1,072.7)
退休福利負債	(16.1)
借貸	(2,424.8)
少數股東貸款	(74.2)
	<u>(4,570.1)</u>

資產淨額	<u>16,844.3</u>
------	-----------------

二. 綜合資產負債表 (續)

於 2005 年 12 月 31 日

港幣百萬元

資金及儲備	
股本	1,377.2
股本溢價	3,907.8
各項儲備金	9,863.9
擬派股息	1,267.0
股東資金	<u>16,415.9</u>
少數股東權益	428.4
權益總額	<u>16,844.3</u>

三. 核數師報告書

(撮自香港中華煤氣有限公司 2005 年年報第 61 頁)

致香港中華煤氣有限公司 (於香港註冊成立之有限公司) 全體股東

本核數師已完成審核第62頁至第120頁之賬目，該等賬目乃按照香港普遍採納之會計原則編製。

董事及核數師各自之責任

香港《公司條例》規定董事須編製真實兼公平之賬目。在編製該等真實兼公平之賬目時，董事必須採用適當之會計政策，並且貫徹應用該等會計政策。

本核數師之責任是根據審核之結果，對該等賬目出具獨立意見，並按照香港《公司條例》第141條僅向整體股東報告，除此之外本報告別無其他目的。本核數師不會就本報告的內容向任何其他人士負上或承擔任何責任。

意見之基礎

本核數師已按照香港會計師公會所頒布之香港審計準則進行審核工作。審核範圍包括以抽查方式查核與賬目所載數額及披露事項有關之憑證，亦包括評審董事於編製賬目時所作之重大估計和判斷，所採用之會計政策是否適合貴公司與貴集團之具體情況，及有否貫徹應用並足夠披露該等會計政策。

本核數師在策劃和進行審核工作時，均以取得所有本核數師認為必需之資料及解釋為目標，以便獲得充分憑證，就該等賬目是否存有重大錯誤陳述，作出合理之確定。在作出意見時，本核數師亦已評估該等賬目所載之資料在整體上是否足夠。本核數師相信我們之審核工作已為下列意見提供合理之基礎。

意見

本核數師認為，上述之賬目足以真實兼公平地顯示貴公司與貴集團於2005年12月31日結算時之財務狀況，及貴集團截至該日止年度之溢利及現金流量，並按照香港《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，2006年3月20日

四. 董事酬金

截至 2005 年 12 月 31 日止年度

年內本公司向董事支付之酬金總額如下：

	港幣百萬元
袍金	1.2
薪金、津貼及實物利益	11.1
表現獎金	17.8
退休計劃之供款	6.5
	<hr/>
	36.6

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 - 0.5	7
9.5 - 10.0	2
16.0 - 16.5	1

上述支付予董事之酬金亦包括於截至 2005 年 12 月 31 日止年度支付予本集團主要管理人員之短期僱員福利港幣 30,100,000 元 (2004 年：港幣 28,500,000 元) 及退休福利港幣 6,500,000 元 (2004 年：港幣 6,500,000 元)。年內並無支付予本集團之主要管理人員任何其他長期福利、離職福利及以股份為基礎之款項 (2004 年：無)。