
煤氣公司

資料冊

2008

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2008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 5-10

- (a) 銷售與市場推廣
- (b) 客戶服務
- (c) 網絡與基建
- (d) 環境可持續發展
- (e) 讓僱員發揮所長

二. 安全 11-16

- (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 17-18

- (a) 2008年成績
- (b) 2009年服務承諾

四. 客戶聯繫 19-20

- (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) 21-22

六. 收費 22

- (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	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) 2008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

儘管香港燃氣市場漸趨飽和，能源業競爭激烈，集團在年內之煤氣銷量仍能創新紀錄。2008年初錄得最高售氣量之好消息，使我們更加充滿信心，積極推行各項宣傳計劃，推廣明火煮食及新式節能燃氣爐具，使年內之總體爐具銷售量較上年度增加4.6%。

住宅及商業業務

由於2008年初氣溫較上年度同期為低，加上上半年之經濟仍非常蓬勃，飲食業市場暢旺，本港全年煤氣銷售量較上年度上升2.0%，其主要增長來自住宅及酒樓食肆用戶。截至2008年底，公司有超過160萬客戶，較2007年底增加25,592名客戶。

工商業煤氣銷量在年內微跌1.6%。在金融海嘯之衝擊下，集團對於2009年工商業業務發展持審慎態度，現正密切注意2008年之金融危機會否令市場惡化。然而，我們仍會推行積極進取之市場推廣策略以保持銷量，在可能情況下擴大市場。

至於住宅業務方面，我們持續推廣明火煮食之努力已見成效。2008年初，我們邀請楊貫一、蘇施黃和余健志等飲食界名人，在我們之電視廣告中推介用煤氣煮食之好處。同年9月，我們贊助無線電視翡翠台一個全新飲食節目「蘇Good」，介紹明火煮食技巧和烹調秘訣。這節目深受歡迎，迅即成為城中談論焦點。

為使這些以明火煮食和優質生活為主題之宣傳策略取得更佳效果，我們繼續推出設計新穎、功能齊備之高效能煤氣爐具，為客戶提供適用於家居和工作場所之節能環保產品以供選擇。由於推廣計劃非常成功，爐具銷量較2007年增加4.6%。日後，我們將在市場上推出功能更超卓、更簡單易用、更具能源效益之新式爐具，預期銷量會持續增長。

公司也不斷拓展高級住宅爐具市場。2008年，我們推出全新之Elemento嵌入式平面爐系列，該系列包括四款單件式煮食爐，可以隨意組合安裝，其中一款為全球首創，具備明火燒烤爐頭之家用嵌入式煮食爐。我們與日本生產商共同開發之Elemento系列，揉合了歐洲美學設計和亞洲煮食方式，外形時尚，設計獨特，因此榮獲日本「2008傑出設計大獎」。

在工商業燃氣市場，我們推出新款高效能冷凝式熱水器，熱效能高達94%，每分鐘可提供32公升熱水。熱水器可以獨立安裝，或數個並聯組合成一個熱水系統，並以單一控制系統操作。這個組合式系統更具成本效益，安裝更靈活方便；而且熱水器機身小巧，具備即熱功能，並可分散熱水供應，減少熱水供應系統之熱能流失。此外，我們推出之食物蒸櫃新增了熱回流功能，平均可提高能源效益20%。

在產品銷售方面也有突破性發展。我們循新方向發展銷售渠道，以拓展爐具市場，為精打細算之客戶推出一系列全新品牌產品，並通過代理商和經銷商等間接途徑銷售這些價格相宜之優質爐具。

(b) 客戶服務

位於銅鑼灣這個熱鬧繁華地區之「名氣廊」在年內以全新面貌重新開業，繼續成為客戶消閒購物熱點。「名氣廊」為客戶提供一站式服務，同時是美食愛好者參加廚藝交流活動之聚集點。店內陳列各式設備，讓客戶全方位感受我們致力推廣之煤氣現代化優質生活。廚藝交流活動包括烹飪示範、明火煮食比賽等。尖沙咀「名氣廊」更為商業機構舉辦「團隊烹飪工作坊」，讓僱員享受明火烹調樂趣之餘，也可提升團隊精神。

為了與客戶保持緊密聯繫，我們經常舉辦活動和推出新服務。例如，我們舉辦每月報錶幸運抽獎，鼓勵客戶每月報錶；又在年內推出兩個新網站，方便客戶和公眾查閱資料。

於年內推出之煤氣烹飪中心網站(www.towngascooking.com)，以「愛上自煮好生活」為口號，是一個內容多采多姿之烹飪資訊平台。網站內設有「名人網誌」、「聊天室」和超過1,000款明火食譜，無論是饒富經驗之廚師或烹飪愛好者，都能從中得到烹調新靈感。另一全新煤氣爐具網站(www.towngasappliance.com)則提供詳細之爐具資料，以及最新之產品和服務優惠情報。

為保障客戶安全，技術員每18個月主動到客戶家中，進行定期安全檢查，檢測煤氣管道和裝置，並向客戶介紹最新服務和產品。例如，我們在年內檢查無煙道式熱水爐和開放式煙道熱水爐時，並向客戶解釋新式熱水爐之特點，結果成功使舊式爐具之數量減少20%。爐具更新後不但能保障客戶安全，而且能源效益較佳，有助保護環境。

我們善用創新科技以提高服務水平。為了改善現有賬單系統，我們引入新「賬戶資訊管理系統」，簡化預備賬單程序，縮短處理客戶查詢之時間。此外，所有上門工作之技術員均帶備電子手帳，工作時更方便快捷。

這些措施不但使僱員之生產力提高，也反映我們在客戶服務和企業運作上不斷追求卓越，精益求精。我們一直堅守承諾，致力提高服務質素之努力受到客戶和外界認同。

2009年1月，煤氣公司獲頒發「香港工商業獎：生產力及品質大獎」。這個重要獎項之評審範疇非常廣泛，涵蓋領導能力和管理各方面：由策略性規劃、客戶及市場焦點、革新與創意，以至資源管理、生產力及質量提升等。公司於1998年也曾獲生產力促進局頒發生產力獎項，今次再度獲獎，足證我們從沒鬆懈，不斷提高服務質素。這十年來，公司收到的讚賞信便增加了十倍，而投訴信在客戶數目增加之情況下卻下跌六成。

年內，公司之卓越服務進一步得到外界認同，連奪多個獎項，包括：《星島日報》「星鑽服務品牌之最貼心售後服務大獎」；《東周刊》「香港服務大獎公共能源獎」；以及《資本才俊》「非凡服務大賞」。獲得如此佳績，我們深感欣喜，而更重要是，這些獎項可以鼓勵和推動僱員進一步提高服務質素。

(c) 網絡與基建

數十年來，我們不斷擴展基建設施，為市民供應源源不絕之煤氣，可靠程度超逾99.99%，服務達世界級水平。儘管如此，我們仍然努力不懈，確保網絡運作標準不斷提高。

公司在2007年度獲PAS 55-1:2004認證，證明我們整個供氣設施(包括輸配網絡)之優質管理達國際認可標準。煤氣公司更是亞洲首家燃氣公司獲PAS 55-1:2004認證，反映我們能有效地管理供氣設施，也充分發揮了煤氣生產廠房和網絡設施之效益和可持續發展。

為確保煤氣供應更安全可靠，我們進行多項管道鋪設工程，不斷擴展供氣網絡。東部輸氣管道工程鋪設全長24公里之高壓管道，由馬鞍山經西貢至九龍東，工程已經完成。管道通氣後，市區之供氣量及可靠程度將進一步大幅提升。

我們亦在新界西興建全長9公里之環形網絡，工程完成後將可提高網絡之可靠程度。我們正按計劃鋪設全長15公里之管道，將天然氣從大埔輸往馬頭角煤氣廠用作生產原料。政府將於東南九龍進行大型發展計劃，我們現正與有關部門緊密聯繫，就未來之燃氣需求和供應設施作出評估，以配合該區之發展。

與此同時，我們已於年內完成更換全長逾150公里之中壓球墨鐵管。日後，我們會按需要進行更新管道工程。

(d) 環境可持續發展

關懷弱勢社群只是企業社會責任其中一環。為了對抗全球暖化、空氣污染和地球資源耗盡之危機，關心地球、保護環境也極其重要。

作為一家能源供應商，我們必須採取負責任之態度，推動能源業務之可持續發展，並開拓潔淨能源業務。天然氣是一種潔淨之化石燃料，我們在煤氣生產過程中採用更多天然氣及堆填區沼氣，實踐致力改善環境之承諾。我們在內地大部分之城市管道燃氣項目均採用天然氣，而易高則不斷拓展石油氣、壓縮天然氣和液化煤層氣項目，鞏固集團作為潔淨能源業先驅之地位。我們對於以煤炭為基礎生產甲醇、二甲醚等潔淨能源之研究，確認了開發這些能源之可行性，並從而訂立了未來之業務方向。

在日常運作上，我們採取了多項節約能源措施，例如：在建築物採用隔熱物料；在部分網絡設施安裝光伏板；將辦公室內之溫度設定為攝氏25度等，使香港業務之運作在年內節省了1,664,455千瓦小時用電量。

在廢物管理方面，我們繼續增加回收之廢物種類，除了紙張、塑膠等常見之回收物品外，我們也回收舊辦公室電子器材、廢棄爐具、舊煤氣管和接駁軟喉等。同時，我們在運作上推出簡單易行之減廢措施，例如推廣「無紙辦公室」，鼓勵僱員多用電子郵件溝通，此等措施大幅減少了用紙量。

為了提高僱員、業務伙伴、供應商和公眾之環保意識，我們經常與綠色力量、長春社、世界自然基金會、地球之友等環保組織合辦不同活動，如環保經驗分享工作坊、遠足活動及植樹挑戰等。我們也舉辦了多個生態旅遊活動，包括於離大嶼山不遠之西北水域觀看中華白海豚，以及參觀西貢海下灣海岸研究中心等。除了支持由地球之友舉辦之「6.21 夠照·熄燈」和「2008 年知慳惜電節能運動」外，我們亦參加由環保署舉辦之「綠色香港·碳審計」計劃，成為綠色機構，並簽署了「減碳約章」，承諾採取行動支持香港減少溫室氣體之排放。2008 年 12 月，我們溫室氣體排放量之計算方法及匯報均符合國際標準組織制定之 ISO 14064-1 要求。

過去多年，我們積極參與環保活動，並贏得不少榮譽。我們連續七年獲頒「卓越明智減廢」標誌，並且在香港工業總會舉辦之「一廠一年一環保項目」計劃獲確認為綠色獎章公司。該項計劃旨在減少香港和珠江三角洲地區之污染問題。

(e) 讓僱員發揮所長

要達到成為亞洲首屈一指潔淨能源企業之目標，我們必須提供理想工作環境，以吸引和挽留人才。這些優秀人才不但需具備專業才能去執行職務，還要對工作充滿熱誠，致力推動業務發展，為客戶竭誠服務，並實踐對社會之承諾。

專業進修及領袖培訓

為僱員提供進修和發展機會，才能吸引他們為公司效力。我們要確保僱員不僅具備專業技能和知識，於執行職務時能達到最高標準，更要提供機會讓他們不斷發展潛能，成為集團內富創意和表現卓越之領袖。因此，我們推出了一項培訓計劃，以建立一個優秀團隊，配合新業務發展之需要，也為核心業務注入新動力。

這個培訓計劃之核心部分是「領導勝任能力模式」。我們據此評估管理人員之勝任能力，落實對領導人才之要求，並且選拔合適人才。「領導勝任能力模式」不但有助建立公司之領導團隊，也為人才躍展計劃（包括「跨地領袖培育計劃」和「領袖精英培育計劃」）提供基礎。

「跨地領袖培育計劃」為期18個月，選拔適合在內地業務擔任管理職位之年輕人才接受培訓。2008年，該計劃取得令人滿意之成果，學員已完成所需培訓，並獲安排更重要職務。

「領袖精英培育計劃」則選拔人才加入領袖人才庫，預備將來擔任集團之領導層。集團為學員提供多方面之學習機會，讓他們接受嚴格培訓，包括師友計劃、培訓工作坊、擔當新任務、網上學習、領袖經驗分享等，讓他們作好準備，日後負責更廣泛之管理工作。

我們在2008年首度與清華大學合辦「企業管理研修班」。40多名參加者包括人才躍展計劃之學員和高級管理人員，參加這個為期十天之課程。參加者不但對最新之商業和管理趨勢加深認識，還有機會向內地一些頂尖教授請教，獲益良多。

為了鼓勵僱員持續進修以促進個人事業發展，我們在2008年12月重新推出「專業資格要求政策」，協助僱員取得專業資格。在這個政策下，僱員可提高競爭力，獲得較快之晉升機會；而集團則可建立專業之優秀團隊，促進業務發展，從而達至雙贏效果。

針對集團內地業務需要，我們透過「香港經驗交流計劃」，為超過200名內地行政人員在香港舉辦為期三周之培訓。除了重點介紹煤氣企業文化外，也涵蓋質量改善、專業技能、安全程序和以客為尊之思維模式。此外，我們與香港中文大學合辦了為期兩周之行政人員發展課程，內容主要介紹商業策略、全球競爭和企業管治。該課程已是第三年舉辦，在2008年共有35名內地高級行政人員參加。

為了培育優秀之燃氣專業人員，為客戶提供安全可靠之服務，我們繼續推行各項培訓計劃，包括：「見習行政人員計劃」、「氣體技工學徒訓練計劃」、「見習網絡技工培訓計劃」，以及為承辦商而設之「註冊氣體裝置技工培訓課程」。同時，我們也舉辦工作坊和研討會，讓工程師掌握燃氣業最新情況和發展趨勢。這些培訓計劃內容充實，成效顯著，因此學員在過去屢獲殊榮。2008年，學員獲得之獎項包括：香港工程師學會「傑出見習工程師獎」第一名；政府「青少年就業計劃一超新星獎」，以及職業訓練局「優異學徒獎」。

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2008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122萬次定期安全檢查，深受住宅客戶歡迎。

(b) 職業安全及健康

我們把燃氣安全及僱員之健康和安全管理系統能更加有效運作及持續改善，我們推行多項安全訓練和保障健康之措施。例如，我們在年內加強《僱員健康及安全手冊》之內容並重新刊印分發。同時，我們進一步加強呈報系統，建立了險失事故管理計劃，鼓勵僱員呈報對於一些可能導致人員受傷、設施破壞或財物損失，但實際上是由於僥倖、糾正行動或及時制止等原因而沒有出現上述現象之事件或情況。

這些措施成效顯著，並取得豐碩成果。我們在2008年，錄得過去27年來最佳之工業安全紀錄。在年內共有九宗導致受傷之工業意外，意外頻率由2007年之0.3下降至2008年之0.22，減幅26.7%。

我們進一步改善健康及安全管理系統，以符合最新BS OHSAS18001:2007標準；同時亦推出範疇更全面之「企業健康、安全及環保獎勵計劃」，以取代原有之「企業安全獎勵計劃」。此項新計劃將加強宣傳健康與安全信息，鼓勵僱員多參與有關活動，提高他們之安全意識。

(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2008年的供氣可靠程度達致99.993%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31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22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經常維持於低水平，約每十萬工時有0.5宗意外，而且一般都是輕微意外。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。我們已於年內完成更換全長逾150公里之中壓球墨鐵管之工程，這些管道部分已使用超過20年。同時，我們引入更先進之設備和技術，進行嚴格之管道檢查和漏氣測試，以確保高度安全水平。

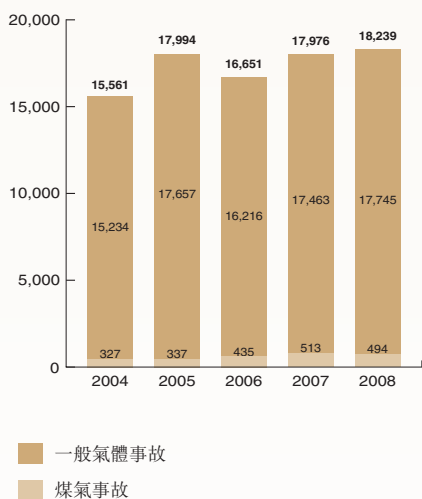
年內，我們為緊急搶修隊添置新裝備，以便處理緊急事故。緊急搶修隊車輛配備了電腦，有助快速查閱資料；並使用新式紅外線甲烷探測器進行洩漏測試，以及先進探測儀器檢查鋼管保護層之狀況。

雖然公司管理和供應之爐具都符合嚴格之國際標準，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，以察看管道之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。2008年，煤氣公司進行約146,790次坑道檢查，巡查了15,541個有工程進行的地盤，令第三者損壞煤氣管道的數目較2007年減少約17%。

(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

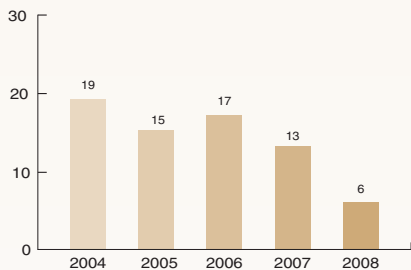


突發事故是指無論該等事故是否涉及煤氣，但煤氣職員均需要即時到場處理的事故。

在2008年接獲的18,239宗突發事故中，只有494宗屬於煤氣事故。煤氣事故分為以下幾類：

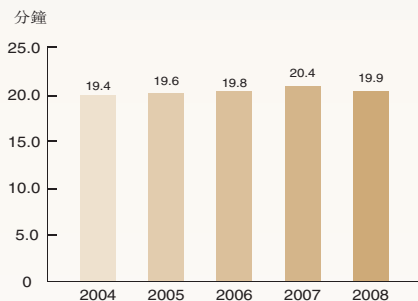
- 來自警方或消防聯絡中心的報告
- 不受控制的煤氣洩漏(即使關閉煤氣錶掣也不能確定可以制止的煤氣洩漏)
- 造成致命或非致命的傷人事故
- 關乎爆炸或火警損毀財物的事故
- 煤氣供應中斷

(ii) 嚴重煤氣緊急事故數目



在2008年的494宗煤氣事故中，只有6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。

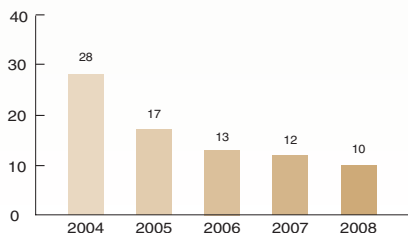
(iv) 致命煤氣意外數目

年份	2004	2005	2006	2007	2008
意外數目	0	0	1	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2008年，這方面的意外事故數目較2007年減少17%。

(vi) 坑道巡查

2008年巡查有工程進行的地盤數目

香港	九龍	新界	總數
5,927	4,387	5,227	15,541

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。2008年，共有443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。

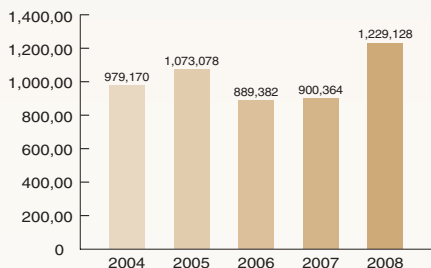
(vii) 煤氣洩漏及輸氣喉管巡查數目

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，2008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0.038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0.167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。

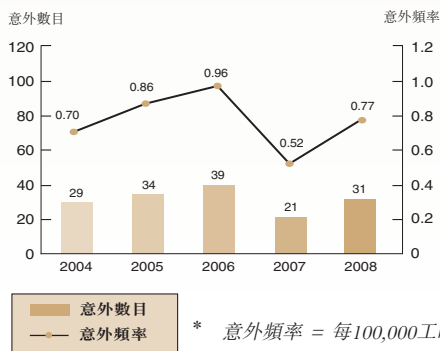
(ix) 不合標準爐具更換數目

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2008年，我們已為客戶更換了333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。2008年內，我們在全港九各屋邨及老人中心舉辦了12次安全展覽和兩次安全講座，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2004年至2008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。

* 意外頻率 = 每100,000工時發生意外的平均數目

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14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) 2008年成績

	成績
可靠程度	
• 源源不絕的煤氣供應 (超逾99.99%)	99.993%
• 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 (90%遇求助時於30分鐘內抵達現場) ¹	93.62%
預約服務	
• 於兩個工作天內提供維修及安裝服務	平均1.08天
效率和方便程度	
• 客戶服務熱線 (來電於四聲鈴響內接聽)	95.84%
• 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	99.93% (因應客戶要求)
服務質素	
• 高效率 ²	8.70分
• 親切、誠懇和專業的服務 ²	8.65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%

¹ 平均為20.25分鐘。

² 根據獨立資料研究公司於2008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) 2009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2009年服務承諾，由1月起生效，成績將於2010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 | — 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 |

* 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。

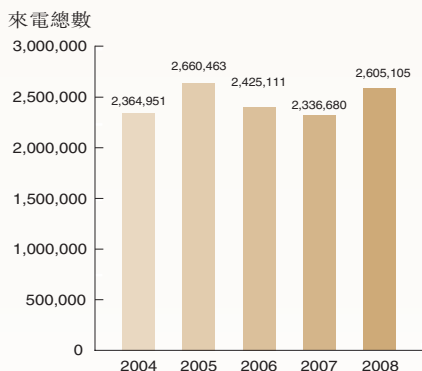
四. 客戶聯繫

(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。2008年，我們總共到訪達24個公共屋邨和私人屋苑。

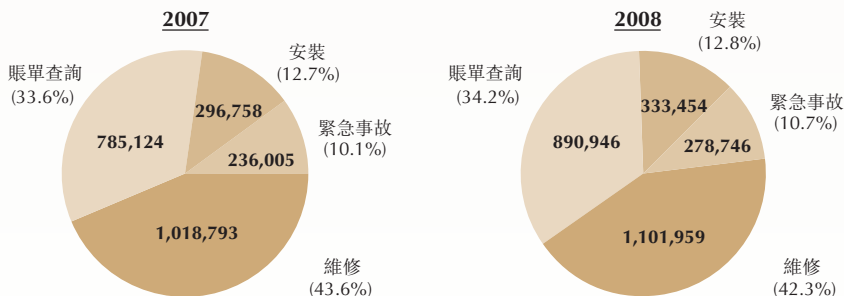
(b) 客戶服務熱線及緊急事故熱線

2004至2008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：



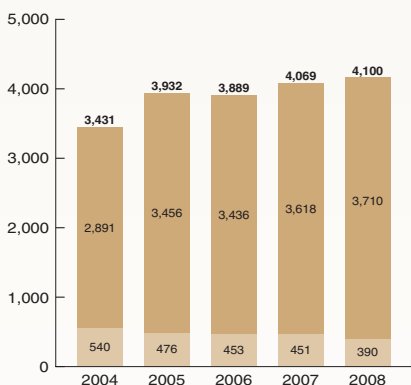
客戶服務熱線及緊急事故熱線接獲的來電中，以要求維修服務所佔數目最多，共佔 2008 年客戶來電總數的42.3%；其他包括賬單查詢、安裝和緊急事故。

(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。2008年，我們隨賬單為客戶寄出19張資訊單張，內容主要是介紹新的煤氣服務及產品、爐具最新優惠、名氣廊最新優惠、煤氣安全及煤氣爐具使用須知及節約能源等。

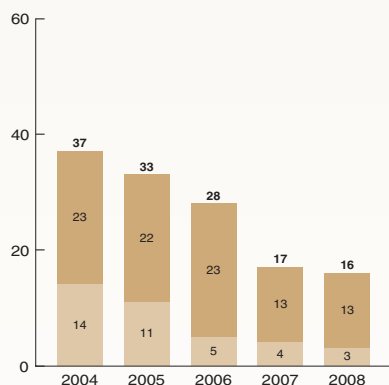
(d) 客戶讚許及投訴數目

客戶讚許數目



■ 書面讚許
■ 口頭讚許

客戶投訴數目

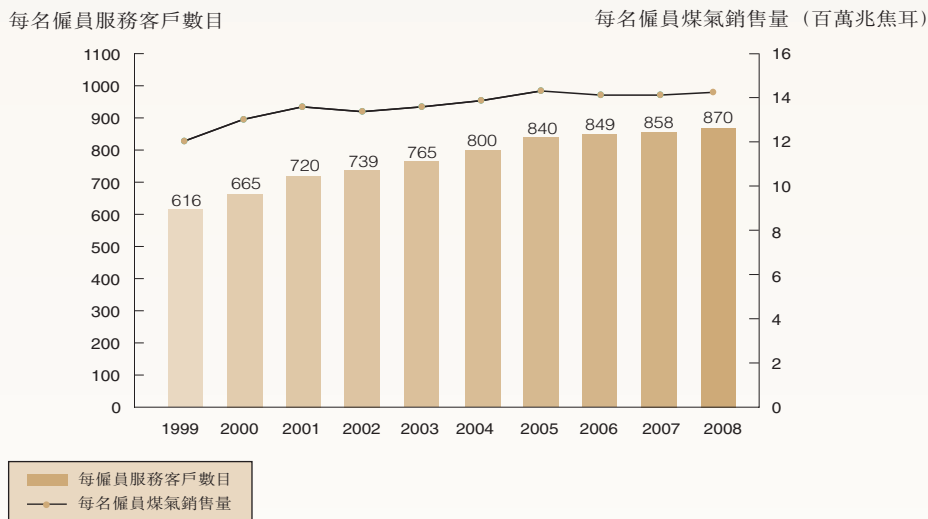


■ 書面投訴
■ 口頭投訴

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。2008年，客戶對煤氣公司服務的讚許數目達4,100宗，其中包括3,710宗書面讚許及390宗口頭讚許。

在客戶投訴數目方面，煤氣公司在2008年共接獲16宗投訴(13宗書面投訴；3宗口頭投訴)，按2008年12月31日的客戶總數1,672,084名計算，即每104,505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)



2008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1%，每位煤氣僱員平均服務870位客戶，每位僱員的煤氣銷售量平均達到14.4百萬兆焦耳。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。

煤氣公司目前在香港供應逾200款煤氣爐具及30款石油氣爐具。我們致力研發高效能的環保產品，以減低溫室氣體排放。我們利用保溫罩及耐火石成功提升了自家研發的商用平底爐的效能。此外，我們亦推出熱效能高達94%的冷凝式熱水器給工商業客戶使用。至於住宅市場，除了備有「密封式保潔爐頭」的高效嵌入式煮食爐外，我們更於年底推出針對高檔市場的「Elemento」嵌入式平面爐系列。此系列共有四款單件式煮食爐，其中包括高效能的內炎火爐頭、火力特強的「極炎火」爐頭、全球首創的明火燒烤爐頭及一個雙頭爐頭，適合不同的煮食需要。

此外，公司亦一向積極在本港拓展環保能源業務。於2008年1月正式啟用的新界東北堆填區之沼氣處理廠亦運作暢順，經處理之沼氣通過專用管道輸送至大埔煤氣廠取代步分石腦油作為煤氣生產之燃料。我們亦積極尋求在本港其他垃圾堆填區之沼氣應用機會，為進一步減低二氧化碳排放作出貢獻。

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、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2008年提供了接近65萬次預約維修服務，亦進行了接近122萬次定期安全檢查。

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港元為基本價格。按此基本價格，實際原料成本每增加或減少一元，每兆焦耳煤氣費即相應增收或減收0.004仙。

* 以等熱值計算生產煤氣原料的平均成本。

環境保護

我們於《2008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，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。我們亦進一步增加回收的種類，包括家居及工商業爐具、爐具零件、煤氣錶，以及舊電腦光碟等。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2008年積極支持環保機構及政府推行的環保活動，當中包括繼續贊助地球之友舉辦的「綠野先鋒植樹挑戰賽」。我們亦參與世界自然基金會舉辦的「海下灣海洋生物中心生態教育團」、「步走大自然之米埔生態教育團」、長春社的「共創綠色伙伴 邁向可持續發展：環保團體、政府及商界之合作」國際會議、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。我們亦參加了「氣候變化商界論壇」與各大企業一起探討商界應如何適應氣候轉變及減少溫室氣體排放。

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2008年舉辦的項目包括：全年最傑出環保附屬委員會比賽、慳油比賽以及綠色採購比賽。我們亦出版了三期《健康、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. 環保成就

2008年，煤氣公司榮獲由香港工業總會及恆生銀行合辦之「恆生珠三角環保項目獎」－環保管理，可見公司的環保成就廣受政府及商界認同。此外，我們連續七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。

四. 環保表現

公司屬下的12個環保附屬委員會於2008年達成超過40項環保目標，例如公司的「舊爐具回收計劃」實施六年以來，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《2008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

- 公司車隊約100%之空調系統採用環保雪種R134A代替氯氟碳化合物。
- 所有溴氯二氟甲烷氣手提滅火器經已由化學乾粉滅火器替代。
- 2010年，25%的大廈中央冷氣系統將使用環保冷媒。

空氣質素

- 每百萬兆焦耳煤氣，氧化氮總排放量為4.55公斤(全年總排放量為125,302公斤，相等於每日平均342公斤)。
- 每百萬兆焦耳煤氣，氧化硫總排放量為0.048公斤(全年總排放量為1,309公斤，相等於每日平均3.6公斤)。
- 每百萬兆焦耳煤氣，二氧化碳總排放量為12.35公噸(全年總排放量為339,968公噸，相等於每日平均929公噸)。

溫室氣體排放

- 全年煤氣生產主要設備的總溫室氣體排放量為342,159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6.44公斤(全年總排放量為177,176公斤，相等於每日平均484公斤)。
(於2005年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6.55立方米(相等於每日平均493立方米)。

化學廢料

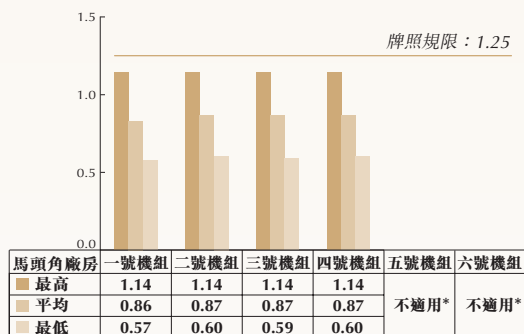
- 每百萬兆焦耳煤氣，化學廢料總排放量為2.45公斤(相等於每日平均185公斤)。

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。

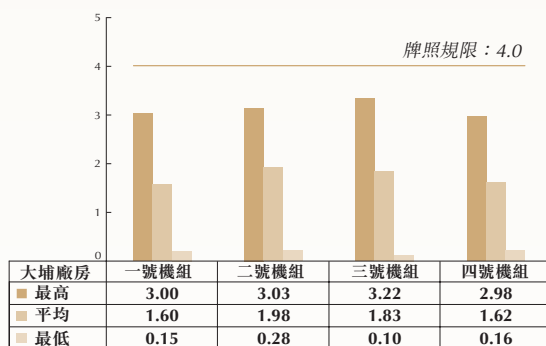
(b) 2008年生產廠房排放量

(i) 馬頭角廠房製氣機組的氧化氮排放量(公斤／小時)

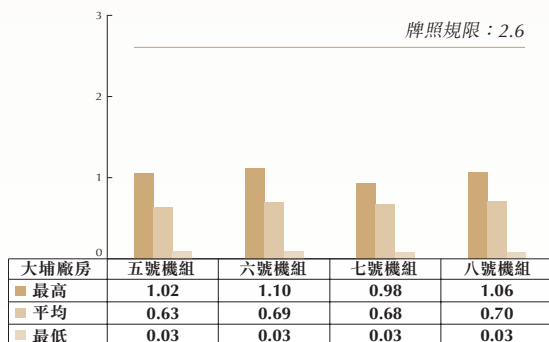


* 馬頭角廠房五號機組及六號機組於2008年處於備用狀態

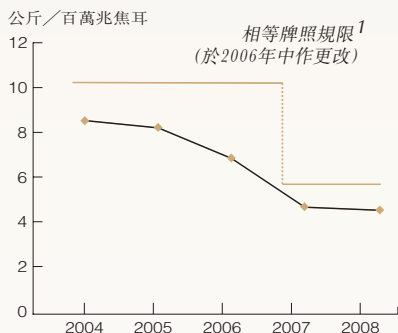
(ii) 大埔廠房製氣機組第一期的氧化氮排放量(公斤／小時)



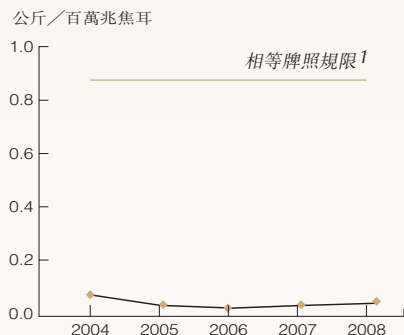
(iii) 大埔廠房製氣機組第二期的氧化氮排放量(公斤／小時)



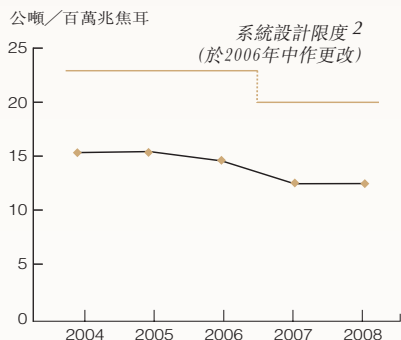
(iv) 氧化氮排放量



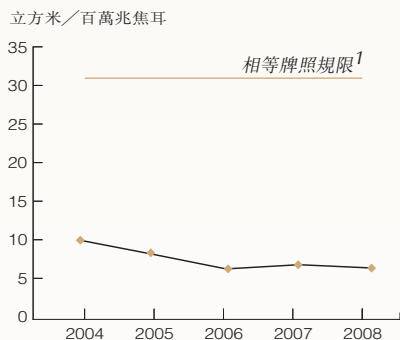
(v) 二氧化硫排放量



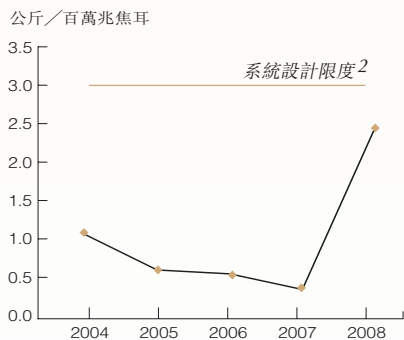
(vi) 二氧化碳排放量



(vii) 廢水排放量



(viii) 化學廢料排放量³



註：

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2008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。
3. 在2008年，化學廢料排放量增加是因為特殊的海底管道防腐塗層工作。化學廢料皆由註冊化學廢料處理機構妥當處理。

財政概況

一. 綜合損益表

截至2008年12月31日止年度

	港幣百萬元
營業額	12,352.2
總營業支出	(8,738.2)
	3,614.0
其他（虧損）／收益淨額	(584.6)
利息支出	(416.8)
所佔聯營公司溢利減虧損	1,820.3
所佔共同控制實體溢利減虧損	524.5
除稅前溢利	4,957.4
稅項	(562.6)
年內溢利	4,394.8
可歸屬於：	
公司股東	4,302.5
少數股東權益	92.3
	4,394.8
股息	2,333.0
每股盈利－基本及攤薄，港仙計	64.5

家用煤氣保養月費虧損淨額分析

截至2008年12月31日止年度

	港幣百萬元
家用煤氣保養收入	(181.0)
減支出：	
人力成本	106.9
其他營業支出及行政費用	93.4
虧損淨額	19.3

二. 綜合資產負債表

於2008年12月31日

港幣百萬元

資產

非流動資產

物業、機器及設備	15,077.0
投資物業	523.0
租賃土地	561.0
無形資產	196.4
聯營公司	10,465.4
共同控制實體	6,164.0
可供出售財務資產	1,105.2
退休福利資產	64.7
其他非流動資產	89.1
	<u>34,245.8</u>

流動資產

可供出售之建成物業	110.1
存貨	1,806.0
貿易及其他應收賬款	2,429.9
借予聯營公司之貸款	29.4
借予共同控制實體之貸款	86.6
借予少數股東之貸款	85.4
職員房屋貸款	46.8
按公平值列賬及在損益賬處理之財務資產	767.4
三個月以上定期存款	55.7
三個月或以下定期存款、現金及銀行結存	12,290.9
	<u>17,708.2</u>

流動負債

貿易及其他應付賬款	(2,746.7)
應付共同控制實體之款項	(34.0)
稅項準備	(384.5)
借貸	(2,242.5)
	<u>(5,407.7)</u>

流動資產淨額

12,300.5

資產總額減流動負債

46,546.3

二. 綜合資產負債表 (續)

於2008年12月31日

港幣百萬元

非流動負債

客戶按金	(1,074.3)
遞延稅項	(1,272.9)
借貸	(12,342.5)
少數股東貸款	(44.7)
衍生金融工具	(312.1)
	(15,046.5)
資產淨額	
	31,499.8

資本及儲備

股本	1,666.4
股本溢價	3,618.6
各項儲備金	23,833.5
擬派股息	1,533.1
股東資金	
	30,651.6
少數股東權益	848.2
權益總額	
	31,499.8

三. 核數師報告書

(撮自香港中華煤氣有限公司2008年年報第61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」)已審核列載於第62頁至第128頁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2008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。

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》編制及真實而公平地列報該等賬目。這責任包括設計、實施及維護與編制及真實而公平地列報賬目相關的內部控制,以使賬目不會存在由於欺詐或錯誤而導致之重大錯誤陳述;選擇和應用適當的會計政策;以及於不同情況下作出合理的會計估計。

核數師之責任

我們的責任是根據我們的審核對該等賬目作出意見,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。我們不會就本報告的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的香港審核準則進行審核。這些準則要求我們遵守道德規範,並規劃及執行審核,以合理確定此等賬目是否不存有任何重大錯誤陳述。

審核涉及執行政序以獲取有關賬目所載金額及披露資料之審核憑證。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賬目存有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及真實而公平地列報賬目相關的內部控制,以設計適當的審核程序,但並非為對公司的內部控制的效能發表意見。審核亦包括評價董事所採用之會計政策之合適性及所作出會計估計之合理性,以及評價賬目之整體列報方式。我們相信,我們所獲得之審核憑證充足和適當地為我們的審核意見提供基礎。

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2008年12月31日的事務狀況及集團截至該日止年度的溢利及現金流量,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, 2009年3月17日

四. 董事酬金

截至2008年12月31日止年度

年本公司向董事支付之酬金總額如下：

	港幣百萬元
袍金	1.5
薪金、津貼及實物利益	12.0
表現獎金	27.1
退休計劃之供款	7.3
	47.9

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
10.0 - 10.5	1
11.5 - 12.0	1
24.0 - 24.5	1

上述支付予董事之酬金亦包括於截至2008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40,400,000元（2007年：港幣40,600,000元）及退休福利港幣7,400,000元（2007年：港幣7,300,000元）。年內並無支付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（2007年：無）。

