

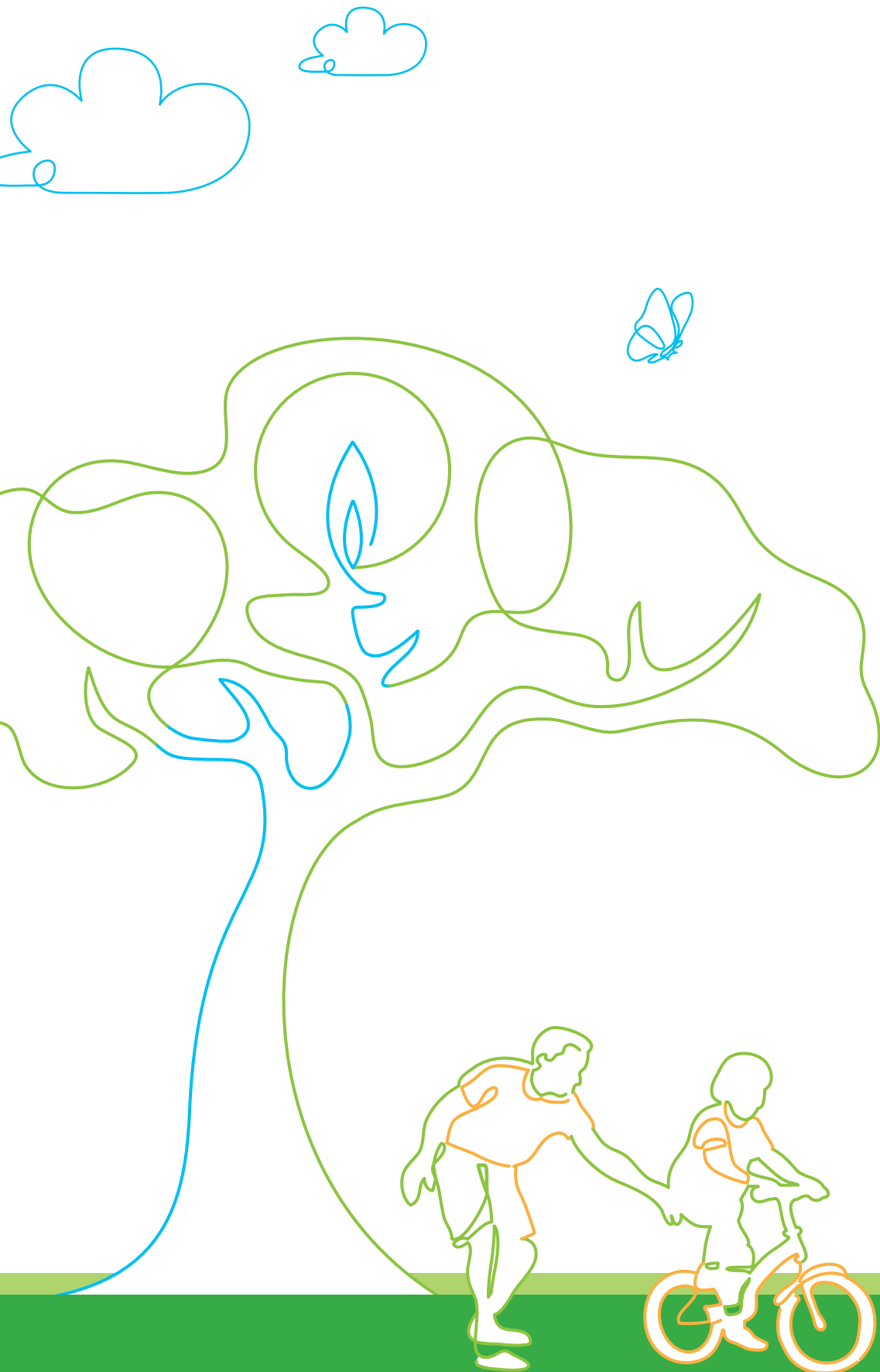


[股份代号: 3]

# 环境、社会及管治 报告

## 2019





## 目录



1	常务董事报告	4
2	2019年工作成绩重点	8
3	环境、社会及管治方针	12
4	创造商机	24
5	确保健康与安全	36
6	保护环境	50
7	贡献持分者	66
8	加强企业管治	90
9	数据及报告事宜	96
10	全球报告倡议组织和 环境、社会及管治报告指引内容索引	105
11	附录	116
12	核实声明	119





## 01 常务董事报告



我们相信迈向可持续发展未来不但有利环境和社会，而且能创造经济价值。

常务董事  
陈永坚

2019年，煤气公司经历了近年最艰难的时期。香港度过了有记录以来最温暖的冬季，加上6月份发生的社会事件，导致煤气用量及营业额下降。

尽管面临各种挑战，我们依然在环境表现、企业管治、社会公益、社区工作和平等机会等各方面，坚守对环境、社会及管治发展的承诺。为了履行承诺，我们于2019年制定了环境、社会及管治框架，涵盖五个重点范畴：创造商机、确保健康与安全、保护环境、贡献持分者和加强企业管治。

未来一年，煤气公司将继续专注于这五个重点范畴，并设定目标，以监察公司的表现及实现长远的可持续发展。我们亦会继续聚焦于创新，以推动环境、社会及管治表现和业务发展。



我们亦会继续聚焦于创新，以推动环境、社会及管治表现和业务发展。

### 建立创新文化

我们明白创新文化是煤气公司未来发展的关键。因此，我们设立了多个平台和计划，以激发雇员的创意并注入创新思维，从而促进业务增长。

其中一个计划便是鼓励雇员提出创意解决方案的「创新基金」。继2016年在香港成功推出之后，基金更于2019年推广至内地。

由雇员自主研发的「热水炉水力发电模组」正是基金推动煤气公司创新的极佳例子。发电模组利用热水炉的水流发电，代替以电池点火的工作。凭借这开创业界先河的发明，发电模组于2019年荣获「香港工商业奖：创意大奖」。

我殷切期望基金能够为业务注入更多创新意念，发挥「企业增长=创新力x执行力」的精神。

## 转型至可持续能源

煤气公司作为能源供应商，一直以关注人类福祉为己任，备受各界推崇。我们正竭力塑造理想未来，以可持续能源，包括可再生能源，满足全球与日俱增的能源需求。

在我们实现低碳未来的过程中，循环经济的概念尤其重要，例如废物便被视为一种可用于创造新价值的资源。过去20年，这一直是我们业务的关注重点，当中包括香港的堆填沼气应用项目，以及最近在苏州的厨余转化为生物气体项目等，皆印证了我们业务发展的路向。

我们相信迈向可持续未来不但有利环境和社会，而且能创造经济价值。我们将持续开拓更多创新的能源解决方案，亦确信煤气公司将在全球能源转型中扮演领导角色，迈向可持续的未来。

## 如何应对气候变化

2019年，香港录得有记录以来最高的平均气温，突显气候变化问题已迫在眉睫。

为应对此挑战，我们正着手研究**气候相关财务信息披露工作组的建议**，以及评估在各种气候变化情境下业务的过渡性风险和机遇，使煤气公司在资产和营运方面更能抵御气候变化。有关详情，请参阅「[气候相关财务信息披露](#)」。

与此同时，我们相信气候变化亦为业务发展带来庞大机遇，我们在江苏省张家港市的氢化植物油厂房便是最佳例证。2019年，厂房向欧洲客户售出超过24,000吨氢化植物油，以实现减少碳排放。我们现已着手筹建第二期厂房，以满足预期日益增长的需求。

## 安全是业务成功的基石

煤气公司在安全及可靠方面的往绩卓越，我们会继续精益求精，迈向更高的目标。

煤气公司于2019年初获得国际职业健康及安全标准ISO 45001认证，帮助我们进一步改善安全表现，减少工伤和职业疾病。其后，我们随即协助附属公司和内地合资公司，将职业安全与健康管理体系提升至ISO 45001标准。

除了ISO 45001认证，我们亦引入创新解决方案，务求进一步提升安全表现。以我们研发的立管维修机械人为例，这机械人能在维修立管时减少煤气供应中断的时间，同时能把高空维修煤气管导致的相关风险降至最低。

## 为未来建立团队

在香港，我们致力吸引以往未曾考虑从事燃气相关工作的年轻一代投身燃气行业，以应对劳动力老化的挑战。

为吸引人才加入煤气公司，我们众志成城，提升燃气行业的专业形象和自身品牌。我们亦推出为中學生而设的「[职涯缩影](#)」学生职场体验计划，并提供在香港及内地的实习机会，吸引年轻一代。

前线技术员乃煤气公司成功的关键要素，因此，我们密切关注他们的需要，并通过培训计划和薪酬检讨，积极协助他们在公司发展事业。

此外，我们于2019年透过各项活动推广诚信文化，包括为公司上下提供培训，提倡「明礼、匠心、诚信」文化。我们相信良好企业文化对环境、社会及管治的长远发展至关重要，因为只有通过负责任的营运，我们才能赢得持分者的信任。

## 未来一年

过去一年，香港、内地，以至世界各地皆面临日益严峻的气候挑战，我们的持分者也越加关注煤气公司在对抗气候变化及其影响所扮演的角色。我们致力开发新洁净能源及其他创新解决方案，协助减少排放、甚至替代传统能源，促进全球向可持续能源转型。我们亦致力提高营运效率，以及加强抵御能力，以应对因气候变化而产生的极端天气现象。

2019年，我们制定了策略和行动计划，要把煤气公司构建成为最环保的香港企业，履行煤气公司对持分者的承诺。我们同时于年内开展了多项环保行动，并已准备就绪，于2020年采取进一步行动。我期待在未来一年与煤气公司的专业团队、合作伙伴和其他持分者携手合作，迈进应用洁净能源的新时代，同心协力实现煤气公司对可持续未来的愿景。

常务董事

陈永坚





## 02

## 2019年工作成绩重点

订立涵盖五个重点范畴的环境、社会及管治框架

## 创造营商环境



## 财务表现

- 营业额达 **406.28亿港元**
- **266** 个香港以外的项目
- 客户数目
  - **193万** 煤气业务客户(香港)
  - **2,978万** 城市燃气业务客户(内地)
  - **238万** 水务客户(内地)

## 绿色金融

- 获香港品质保证局颁发「绿色金融认证计划」  
**绿色金融发行后证书**



## 可持续业务

- **首个厨余处理及应用项目**  
于苏州工业园试运行
- 出售 **逾 24,000 吨** 氢化植物油到欧洲

## 确保健康与安全



## 职业安全与健康

- 煤气公司获发 **ISO 45001** 认证
- 意外度数率(香港)  
每10万工时意外数目
  - 雇员：**0.18**
  - 承包商：**0.14**
- **煤气智慧职安健仓库** 提升职安建水平

## 客户及公众

- 过去五年与客户相关的紧急事故报告(香港)  
**↓ 37%**
- 过去五年由公众报告的气体泄漏事故  
(每10公里煤气管道)(香港)  
**↓ 24%**
- 过去五年的严重燃气相关事故(内地)  
**↓ 43%**
- 易高<sup>1</sup>于内地 **所有** 营运中的化工厂已完成  
工艺安全管理审核

<sup>1</sup> 易高环保投资有限公司为煤气公司的全资附属公司

## 保护环境



## 气候变化

- 香港煤气生产的碳强度
  - 每度煤气 **0.597公斤** 二氧化碳当量
  - 与2005年相比 **↓ 22%**
- 开始就气候相关财务信息披露工作组的建议  
进行 **气候相关披露**

## 资源

- 旧炉具回收计划成功回收 **逾 1,600吨** 金属
- 废旧的聚乙烯管升级再造出  
**「转废为宝」太阳能水耕种植系统**

## 加强企业管治



## 风险管理

- 加强监察具重大影响的 **潜在风险**，  
并有系统地将相关风险降低至可接受的水平

## 商业道德

- 推出全公司层面的 **反诈骗活动**，  
推广反贪污及诚信文化

## 贡献持分者



## 雇员

- 雇员数目
  - **2,474** (香港)
  - **50,352** (香港以外)
- 每名雇员的平均培训时数(香港)  
**22.4** 小时
- 完成 **技术员薪酬及  
晋升阶梯的检讨工作**

## 客户

- 煤气供应可靠程度 **99.99%** (香港)
- 推行 **强制性隐私影响评估  
措施**，以审查和识别任何新项目或工作流程上有关隐私的潜在风险
- 收到 **5,924** 封客户赞赏信(香港)



## 社区

- 义工服务
  - **87,557** 小时(香港雇员及客户)
  - **264,440** 小时(内地公用事业雇员)
- 延续 **「绿火焰计划」** 以改善基层  
家庭的生活环境

## 供应商

- 香港 **首家公用事业机构** 完成  
ISO 20400可持续采购评估



2019年主要奖项及荣誉

请浏览**煤气公司网站**，查看2019年主要奖项名单。

业务及服务

香港工商业奖：创意大奖  
香港总商会



市场领袖大奖2018/19  
香港市务学会

Q唛人气品牌大奖  
香港工业总会

Squarefoot Best of the Best大奖2019  
• 「最佳厨房炉具」大奖  
• 「最佳厨房设计」大奖  
REA集团

2018年度建造及装修业优秀大奖  
• 优质承办商  
香港专业验楼学会

Your Choice @ Focus — 香港白领最喜爱「煮食炉具」品牌大奖2019  
Focus Media Hong Kong

2019非凡年奖  
• 创新数据中心 — 金奖  
香港通讯业联会

2019年度中国IDC产业优秀第三方数据中心奖  
第十四届中国IDC产业年度大典

2019建造业议会创新奖  
• 可持续建筑组 — 第一名  
建造业议会

星钻服务大奖2018 — 优秀售后服务大奖  
星岛日报

香港服务大奖2019 — 公共能源  
东周刊

环境

中银香港企业环保领先大奖2018  
• 环保优秀企业 — 制造业金奖  
• 粤港澳大湾区环保领先嘉许奖  
香港工业总会与中国银行(香港)

2018香港环境卓越大奖  
• 餐饮业金奖  
• 公共及社区服务界银奖  
环境运动委员会

2018香港绿色创新大奖  
• 铜奖  
环境运动委员会

第五届最佳项目大奖  
英国机械工程师学会香港分部

「汇丰营商新动力」可持续供应链领袖  
商界环保协会



管治

恒生可持续发展企业指数系列成份股  
(中华煤气及港华燃气)  
恒生指数有限公司

最佳企业管治大奖2019  
• 可持续发展及企业社会责任报告奖  
香港会计师公会

Best Corporate Governance Awards  
最佳企业管治大奖2019



2019君子企业大奖  
• 君子企业奖  
• 君子企业典范奖  
• 君子企业 — 人气品牌大奖  
香港恒生大学

上市公司年度大奖2019  
香港股票分析师协会

香港可持续发展奖2018/19  
香港管理专业协会

杰出上市企业大奖2019  
• 企业管治大奖  
资本壹周

健康与安全

第十四届职业健康大奖  
• 好心情@健康工作间大奖 — 超卓机构大奖及创意措施大奖  
• 听觉保护大奖 — 卓越表现大奖及创意改善措施大奖  
职业安全健康局



第十八届香港职业安全健康大奖  
• 职安健改善项目大奖 — 银奖  
• 安全表现大奖  
(i) 香港中华煤气有限公司 — 燃气生产课  
(ii) 名气通电讯有限公司  
(iii) 易高 — 香港石油气加气站  
(iv) 卓诚工程有限公司  
职业安全健康局

社会

全球企业2000强  
— 全球最佳雇主2019  
福布斯



2019「任仕达雇主品牌奖」  
• 香港最具吸引力雇主 — 第二名  
Randstad

第四届香港公共关系奖  
• 企业社会责任金奖  
香港公共关系专业人员协会

赛马会龄活城市 — 「全城·长者友善」计划  
• 龄活创意大奖  
香港赛马会

建造业义工奖励计划  
• 最积极参与机构  
建造业议会

企业社会责任大奖2019  
资本杂志及资本壹周

卓越雇主大奖2019  
• 卓越雇主大奖  
• 卓越企业领袖培训大奖  
求职广场出版有限公司

2018年最高服务时数奖  
• 私人团体 — 最积极动员客户参与奖 — 冠军  
社会福利署



## 03

## 环境、社会及管治方针

香港中华煤气有限公司(煤气公司)致力创建可持续发展的世界，积极推动环境、社会及管治发展上作出进步，不但展现于业务各范畴，亦同时反映于煤气公司的愿景和使命，并引领我们制定相应策略，造福未来。

为迈向创建可持续发展的未来，我们于**2019年**以愿景、使命、承诺及责任为本，制定环境、社会及管治框架，更获得环境、社会及管治委员会确认。



### 愿景

以创新和环保为本，  
致力发展成为亚洲地区清洁能源供应  
及优质服务之领先企业。



### 使命

为客户供应安全可靠的能源，  
并提供亲切、专业和高效率的服务，  
同时致力保护及改善环境。



### 承诺

业务营运遵守道德标准及保持高透明度，  
让持分者知道我们致力令业务可持续发展，  
并为所作的决定和行为负责。



### 责任

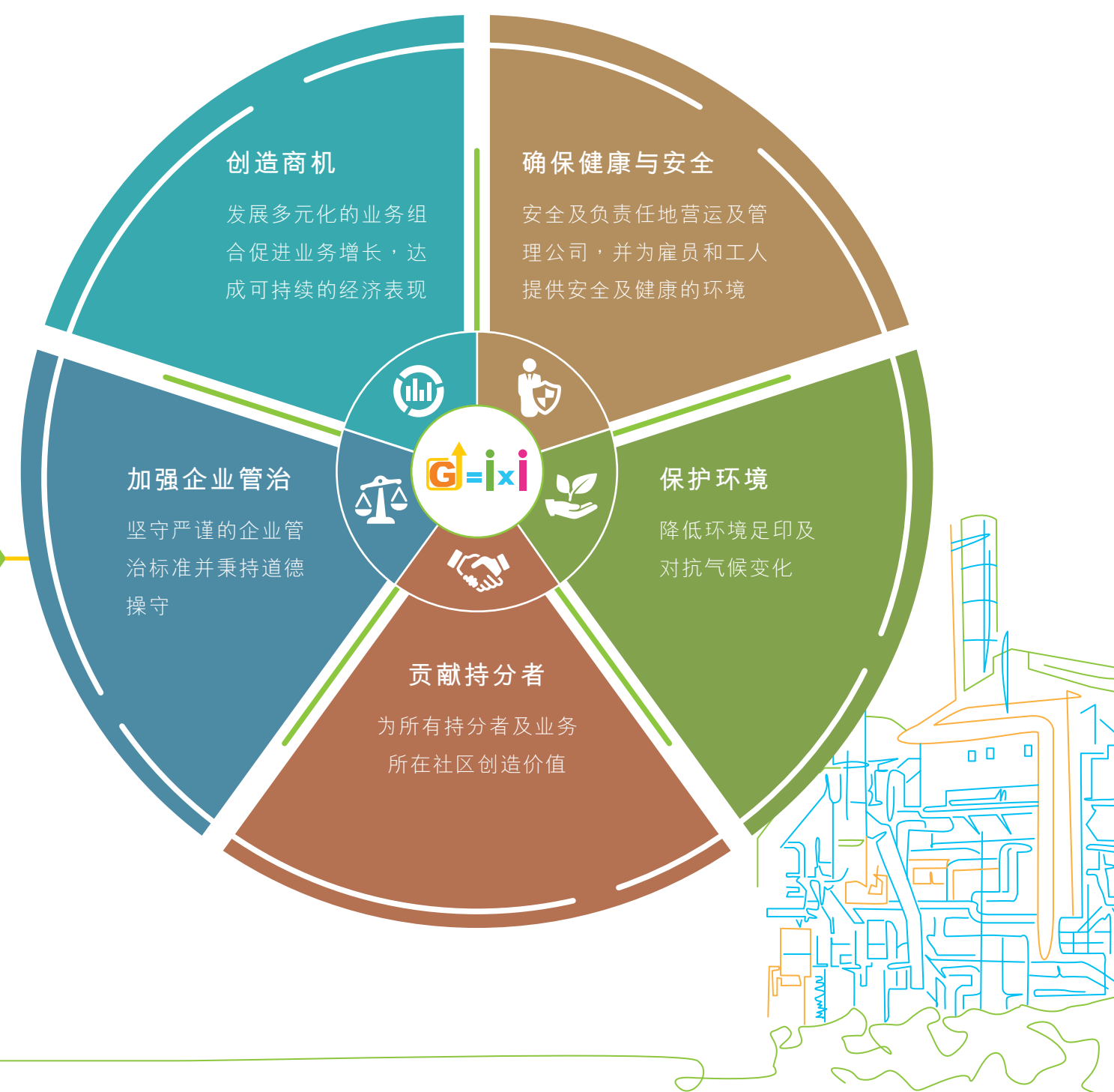
认同雇员在公司发挥重要作用，对推动  
公司业务成功有重大贡献。我们有责任  
保障雇员安全，与雇员保持良好沟通，  
并确保他们充分了解和参与业务发展，  
以实践公司的使命。

## 环境、社会及管治框架

煤气公司制定环境、社会及管治框架时，已考虑到业务对持分者的正面及负面影响。此框架清晰表述达成环境、社会及管治目标的五大重点范畴：创造商机；确保健康与安全；保护环境；贡献持分者；及加强企业管治。

环境、社会及管治框架以「企业增长=创新力x执行力」理念为基础，我们因此积极投放资源于创新的研发项目，同时鼓励雇员提出新构思。

我们将继续专注于这五大重点范畴，以创造长远价值。

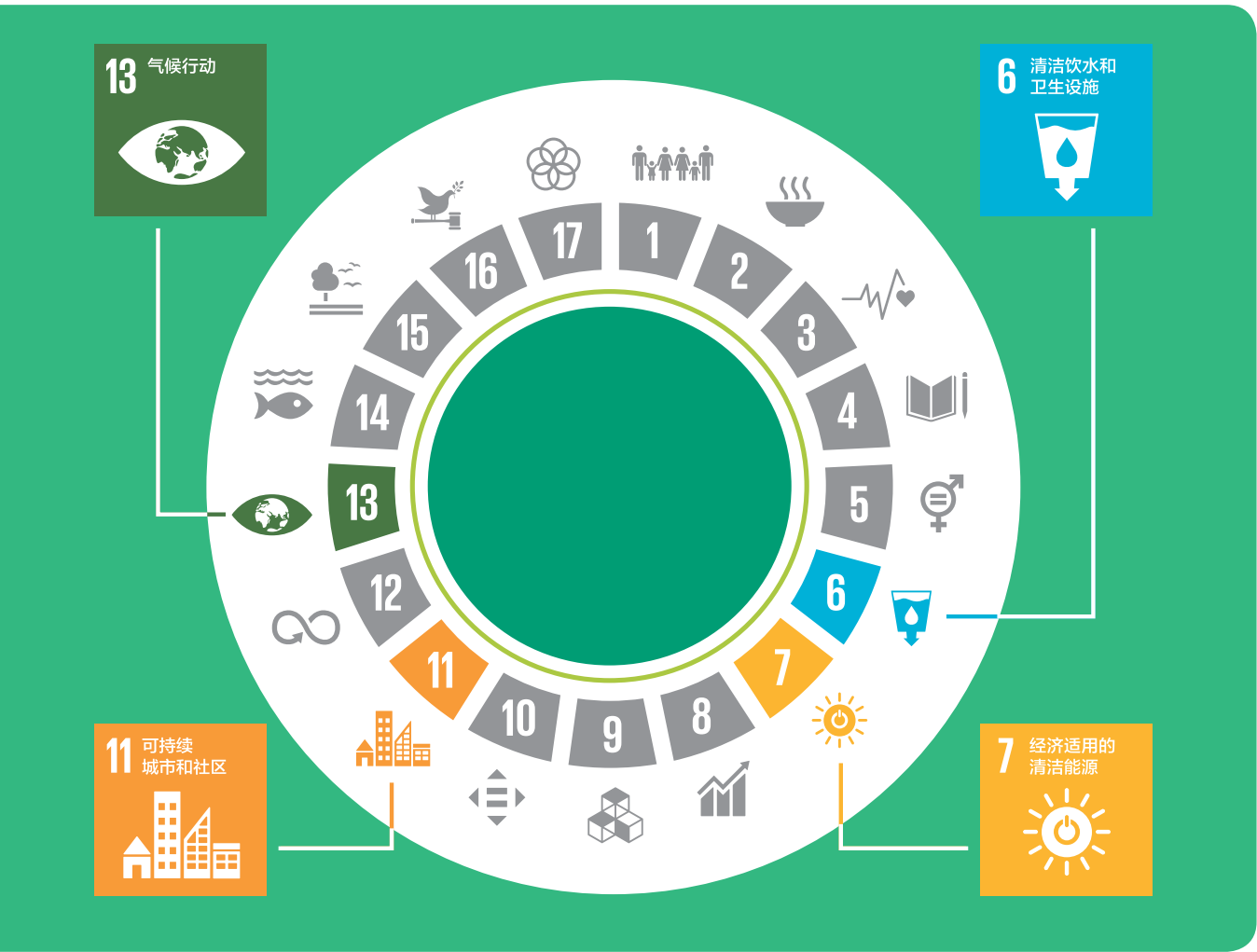


支持可持续发展目标

作为负责的能源供应商，我们支持联合国的可持续发展目标，为应对全球面临的挑战出一分力，以创造更美好和可持续的未来。

在分析煤气公司营运及价值链上与可持续发展目标的关系时，我们选定四个可持续发展目标，从中煤气公司既能作出贡献，同时又能解决业务带来的负面影响，当中包括探讨业务对人与环境可能造成的风险，以及了解煤气公司能贡献可持续发展目标的产品、服务或投资。至于企业价值链中各个阶段对可持续发展目标的影响和贡献，我们亦已有所评估。

业务对可持续发展目标的影响及相应行动



以可持续模式管理，确保人人皆能享用水资源和卫生设施

潜在影响	已采取的行动/成就
<div><div><div><div></div><div></div></div><div>为我们的客户提供安全可靠的饮用水</div></div><div><div><div></div><div></div></div><div>生产过程大量消耗/产生水/废水</div></div></div>	<div><div><div><div></div><div></div></div><div>为<b>238万</b>客户提供合乎国家标准的饮用水</div></div><div><div><div></div><div></div></div><div>将于大埔煤气厂房安装<b>第三组</b>反渗透净水处理设施</div></div></div>

确保人人皆能享用可负担、可靠、可持续及现代化的能源

潜在影响	已采取的行动/成就
<div><div><div><div></div><div></div></div><div>扩展燃气供应范围，鼓励转用燃气</div></div><div><div><div></div><div></div></div><div>化石燃料为煤气的主要生产原料</div></div><div><div><div></div><div></div></div><div>发展洁净能源业务</div></div></div>	<div><div><div><div></div><div></div></div><div>香港煤气业务客户数目达<b>193万</b></div></div><div><div><div></div><div></div></div><div>推行<b>8个</b>分布式能源系统的新项目</div></div><div><div><div></div><div></div></div><div>堆填区沼气约占香港煤气生产组合<b>1%</b></div></div><div><div><div></div><div></div></div><div>内地燃气业务客户数目达<b>2,978万</b></div></div><div><div><div></div><div></div></div><div>于上海市和苏州市设有<b>两所</b>科研基地开发洁净能源技术</div></div></div>

建设共融、安全、适应力高及可持续的城市和社区

潜在影响	已采取的行动/成就
<div><div><div><div></div><div></div></div><div>提供安全及可靠能源</div></div><div><div><div></div><div></div></div><div>在业务营运中鼓励循环再造和重用废物，并向客户推广循环再造和重用的信息</div></div><div><div><div></div><div></div></div><div>营运期间及价值链上产生有害及无害的废弃物</div></div></div>	<div><div><div><div></div><div></div></div><div>煤气供应的可靠程度达<b>99.99%</b></div></div><div><div><div></div><div></div></div><div>过去五年的严重燃气相关事故(内地)<b>减少43%</b></div></div><div><div><div></div><div></div></div><div>首个厨余处理及应用项目于苏州工业园投入试运行</div></div><div><div><div></div><div></div></div><div>易高于河北省唐山市的生物质项目，将农耕废物转化成糠醛和纤维纸浆，计划于2020年投产</div></div><div><div><div></div><div></div></div><div>旧炉具回收计划回收了<b>超过1,600吨</b>金属</div></div></div>

采取紧急行动应对气候变化及其影响

潜在影响	已采取的行动/成就
<div><div><div><div></div><div></div></div><div>于价值链推动低碳生活</div></div><div><div><div></div><div></div></div><div>影响营运和业务的实体和过渡性风险</div></div><div><div><div></div><div></div></div><div>产生温室气体，加速气候变化</div></div></div>	<div><div><div><div></div><div></div></div><div>气候变化风险评估从香港扩展到内地</div></div><div><div><div></div><div></div></div><div>对实施<b>气候相关财务信息披露工作组</b>的建议进行研究</div></div><div><div><div></div><div></div></div><div>与2005年基准年相比，香港煤气生产的碳强度<b>减少22% CO<sub>2</sub></b></div></div><div><div><div></div><div></div></div><div>与环保组织合作，推广环境保护及可持续发展</div></div></div>



## 全面推广创新

煤气公司致力推动创新文化，设有多个平台和计划，以激发雇员的创造力，让创新思维与业务并肩增长。

我们于2016年推出「创新基金」，鼓励香港雇员跳出固有思维，提出创新方案，为公司拓展业务。该基金已于2019年扩展至涵盖内地。

2019年，我们以「创新基金」的其中一个项目「热水炉水力发电模组」荣获香港总商会颁发「香港工商业奖：创意大奖」。

我们同时透过不同渠道，与雇员分享煤气公司和行业的新兴技术资讯，包括出版刊物《创新头条》、举办研讨会、到其他公司考察，也利用脸书、Yammer、微信等社交媒体平台。

### ■ 煤气公司的创新平台

馨Zone



馨Zone • 2013

馨Zone是舒适休闲的空间，鼓励雇员协作，共同构思创新意念。场地同时配备不同创新工具的资料，让雇员集思广益。

煤气创新馆 • 2015

馆内展出同事研发的创新设备，以及这些构思如何提升煤气公司的服务水平及工程效率。

G = i x i Lab • 2016

G = i x i Lab设有三维(3D)打印机及扫描器，让同事将创意转为实物。

煤气创新馆



G = i x i Lab



### 运用虚拟实境作培训

连接聚乙烯管道的电熔焊接技术非常复杂，要同时防止气体泄漏及确保管道的耐用性，对工艺要求十分高。我们采用了虚拟实境技术作培训，能让参加者在精心设计的场景中，熟悉电熔焊接工序。



### 3D打印

煤气公司已应用3D打印技术协助研发工具，如用于维修及改装煤气管道的多功能机械人，以及以水力而非电池发电的「热水炉水力发电模组」。2019年，我们首次举办3D电脑辅助设计绘图软件(CAD)体验工作坊，教授雇员基本的3D打印技术。

### 立管维修机械人

过往，当需要维修外墙煤气立管时，只能依靠技术员于高空工作以完成任务；现在，有关工作可由配备先进科技(包括定位装置、压力感应器及立管外套)的新型机械人执行，减少搭建棚架或使用吊船，令工作过程更安全。我们正研究减轻机械人的重量及研发全新的爬升系统，令操作更简单。





环境、社会及管治的管理

环境、社会及管治的管理方针

我们的环境、社会及管治委员会负责监督煤气公司在环境、社会及管治方面的策略、政策和执行方法。该委员会由七名行政委员会成员及两名高级行政人员组成，由董事会委任煤气公司常务董事陈永坚先生担任主席，并向董事会汇报相关事宜。

该委员会的九名成员代表公司的不同业务范畴，包括营运、财务、人力资源、工程、商务、健康、安全与环境，以及社区联络，协助董事会作出决策，推动煤气公司的可持续发展。

该委员会负责识别及检视环境、社会及管治的议题、风险及机遇；跟进相关事宜的表现，并提出改善的策略建议；审视及评阅年度《环境、社会及管治报告》，并向董事会/行政委员会提出审批建议；以及向董事会/行政委员会汇报最新有关环境、社会及管治的事宜。

2019年，该委员会共召开了两次会议。

环境、社会及管治委员会成员

- 陈永坚先生 (主席)  
常务董事
- 黄维义先生  
执行董事暨公用业务营运总裁
- 何汉明先生  
首席财务总裁暨公司秘书
- 萧锦诚先生  
新兴能源业务营运总裁
- 敖少兴先生  
工程总监 - 香港公用业务
- 范洁仪小姐  
企业人力资源总监
- 黄霖生先生  
商务总监 - 香港公用业务
- 邝超灵先生  
总经理 - 企业可持续发展
- 杨松坤先生  
总经理 - 企业事务

环境、社会及管治委员会的主要讨论议题

环境、社会及管治框架及目标

委员会确认新建议的环境、社会及管治框架，并讨论需设定的目标(包括中长期减碳目标)，以追踪和推动改善每个重点范畴。目前，我们正进一步研究及准备相关工作。

气候风险及机遇

随着持分者越加期望企业完善披露有关气候的风险及机遇，委员会讨论了气候相关财务信息披露工作组的建议，并赞成就气候相关的过渡性风险及机遇方面，评估煤气公司资产及营运的抵御力。有关详情，请参阅「气候相关财务信息披露」。

社区投资

委员会审议及支持2019年煤气公司举办的社区活动。有关2019年社区活动的详情，请参阅「贡献持分者」内的「取得进展的范畴」。

持分者参与及重要性评估

委员会讨论了2019年重要性评估的流程及结果，并比较了2018年重要性评估结果及矩阵。委员会亦检视了持分者提出的意见及相应的改善方案。

持分者参与

我们与持分者保持沟通，了解他们对煤气公司于环境、社会及管治上表现的期望。由此，我们能制定相应的策略，回应持分者的关注、减低风险及建立共同价值。

联系持分者的方式

煤气公司的主要内部和外部持分者均极为或预计会受公司的营运和业务影响，如下图所示。

持分者组别及定期联系的方式

雇员



- 雇员意见调查及会议 (如讲座及工作坊)
- 反映意见的渠道 (如意见箱、与常务董事对话)
- 内部刊物(如通告、通讯)

投资者



- 股东周年大会
- 年报及中期业绩报告
- 发布中期及年度业绩后举办证券分析员及投资者简报会
- 公司网站(特别是「投资者关系」部分)及公司刊物
- 非交易路演
- 投资大会
- 投资者会议、电话及视频会议
- 与信用评级机构(标准普尔和穆迪)举行会议和定期沟通
- 实地参访考察

客户



- 刊物(如客户通讯及单张)
- 公司网站、社交媒体平台及煤气公司手机应用程序
- 上门维修服务、定期安全检查及安全讲座
- 客户服务关注小组
- 意见调查及焦点小组
- 客户服务热线
- 客户中心

承包商及供应商



- 研讨会及工作坊
- 供应商评核系统(如厂房现场审核)
- 管理会议和供应商会议
- 实地/工厂考察

专业团体及监管机构



- 工作小组及委员会
- 研讨会、参观及工作坊

本地社区



- 区议会联络组
- 社区项目
- 工作委员会
- 煤气温馨义工队

非牟利机构



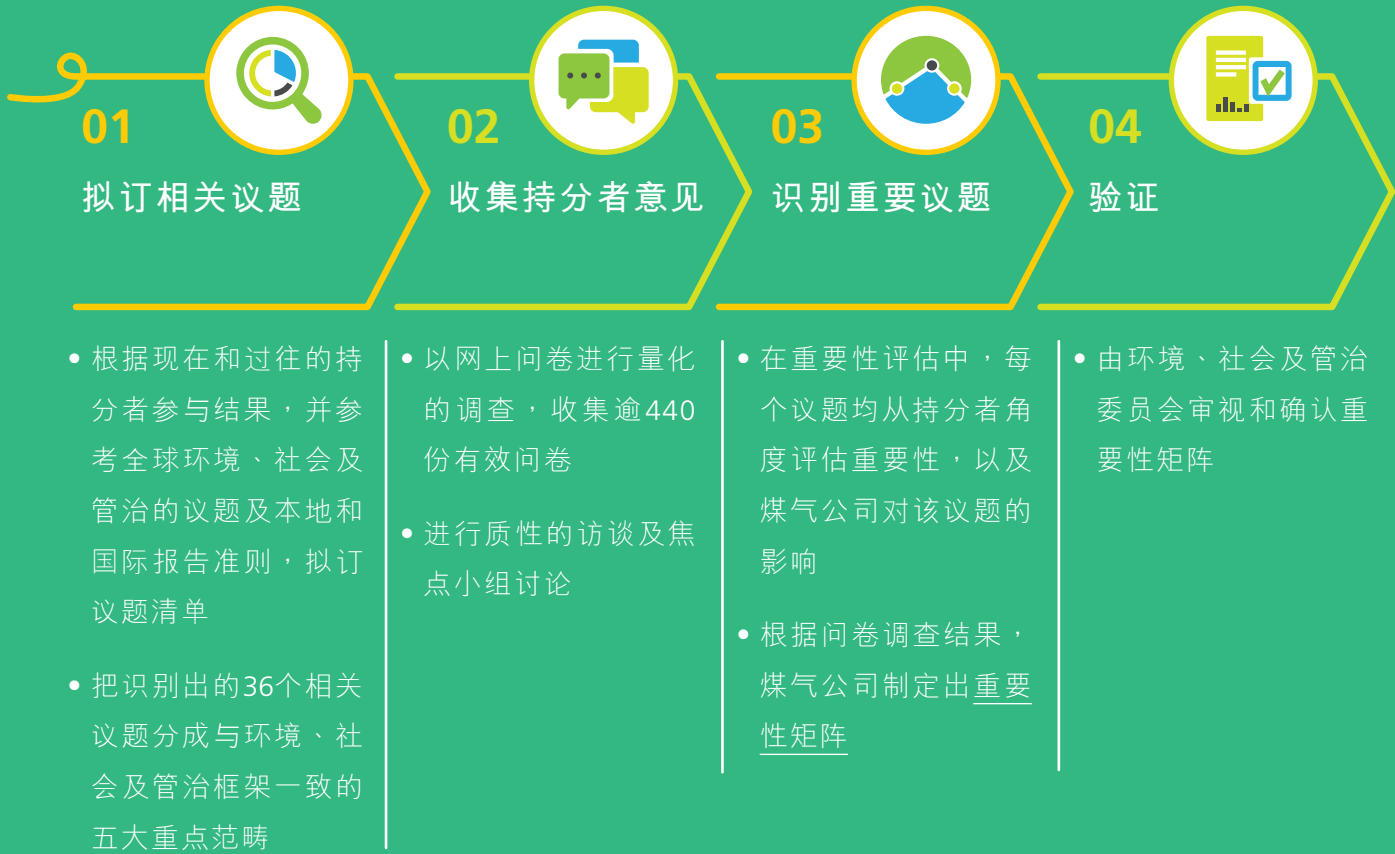
- 绿色伙伴计划及社区项目
- 会议
- 问卷调查



重要性评估

为确保环境、社会及管治报告能反映煤气公司在经济、环境和社会方面的重要影响，我们每年均会举行一系列活动，让持分者参与。

我们采取四个步骤以准备重要性评估：

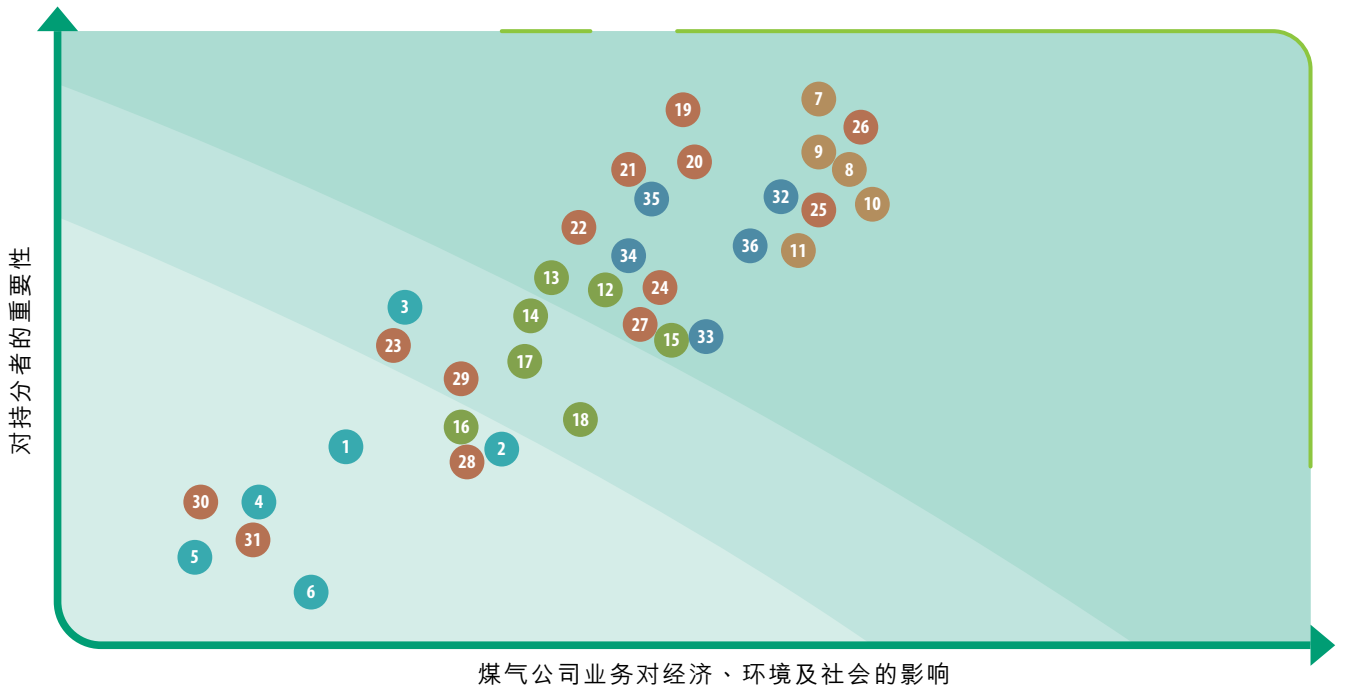


我们以矩阵图展示36个议题的重要程度，最重要的议题位于矩阵右上方，较为次要的议题列于左下方，而位于矩阵中间的则为重要性日增的议题。

煤气公司将优先处理和汇报的重要议题共21个。

首三个最重要的议题与去年相同，当中包括安全及健康的工作环境、客户隐私与网络安全，以及客户健康与安全，显示持分者继续关注安全和客户隐私。年内，若干议题重要性日渐提升，包括尊重人权、供应商的环境及社会评估等，反映持分者的关注有所转变，煤气公司需积极回应。

■ 煤气公司「重要性矩阵」2019



创造商机

- 1 直接的经济价值
- 2 与环境、社会及管治议题有关的财务风险
- 3 直接的经济贡献
- 4 间接的经济影响
- 5 采购实务对经济的影响
- 6 储备和生产

确保健康与安全

- 7 安全与健康的工作环境
- 8 资产完整及工艺安全
- 9 客户健康与安全
- 10 项目/工程的质量保证
- 11 紧急应变计划

保护环境

- 12 温室气体及其他气体排放
- 13 水和废水
- 14 废物
- 15 能源
- 16 物料
- 17 保护生态系统服务
- 18 化石燃料替代品

贡献持分者

- 19 雇佣管理系统
- 20 劳资关系
- 21 培训与发展
- 22 多元、平等机会及反歧视
- 23 尊重结社和集体协商
- 24 负责任的市场传讯
- 25 质量管理和售后服务
- 26 客户隐私和网络安全
- 27 供应商环境和社会评估
- 28 社区参与、影响、评估和投资
- 29 尊重原住民权利
- 30 非自愿迁徙
- 31 参与制定公共政策

加强企业管治

- 32 反贪污
- 33 防止反竞争行为
- 34 防止童工或强制劳工
- 35 尊重人权
- 36 保护知识产权

以下21项为2019年最重要的议题，以及煤气公司业务在各重要议题的相应影响范围。




重要议题	影响范围				影响
	雇员	承包商及供应商	客户	社区	
7. 安全与健康的工作环境					确保健康与安全
8. 资产完整及工艺安全					确保健康与安全
9. 客户健康与安全					确保健康与安全
10. 项目/工程的质量保证					确保健康与安全
11. 紧急应变计划					确保健康与安全
12. 温室气体及其他气体排放					保护环境
13. 水和废水					保护环境
15. 能源					保护环境
19. 雇佣管理系统					贡献持分者
20. 劳资关系					贡献持分者
21. 培训与发展					贡献持分者
22. 多元、平等机会及反歧视					贡献持分者
24. 负责任的市场传讯					贡献持分者
25. 质量管理和售后服务					贡献持分者
26. 客户隐私和网络安全					贡献持分者
27. 供应商环境和社会评估					贡献持分者
32. 反贪污					加强企业管治
33. 防止反竞争行为					加强企业管治
34. 防止童工或强制劳工					加强企业管治
35. 尊重人权					加强企业管治
36. 保护知识产权					加强企业管治

■ 焦点小组讨论及我们的回应

为识别煤气公司业务的重要议题，我们藉持分者参与活动的机会，举办了数个焦点小组讨论，让我们辨识持分者认为重要的环境、社会及管治题目，探讨他们的关注和期望，并以此订立行动的优先次序。

2018年，我们与内部及外部持分者举行了两场焦点小组会议，有助我们了解他们的关注和期望。我们于2019年再举办了两场焦点小组会议，与不同部门的雇员及管理人员讨论，进一步加深我们与内部持分者的沟通。

焦点小组上所提出的三大主要议题包括：吸引及挽留人才、职场共融及内部沟通。以下为持分者的意见重点和我们的回应：

持分者意见		我们的回应
 吸引及挽留人才	技术员青黄不接，特别是公司内劳动人口老化和流失率偏高。	我们正扩大招聘技术员的渠道，并探讨挽留资深技术员的方法。  公司亦已完成技术员薪酬及晋升阶梯的检讨工作。  有关详情，请参阅「吸引及挽留人才」。
 职场共融	雇员希望引入弹性上班时间的安排。	我们正考虑弹性上班计划的可行性，并正与部门负责人就实施该计划进行沟通。
 内部沟通	具名形式的内部沟通减低了雇员表达意见的动力。	我们将研究是否可开展新的沟通渠道，让雇员以不具名方式表达意见的同时，公司亦能跟进其意见及构思。

我们相信持分者的持续参与有助我们把其需求转化为公司目标，为制定有效策略奠定基础。未来，我们计划制定一项为期三年的持分者参与方案，以便日后更有系统地与不同持分者交流。此方案将根据AA1000持分者参与标准，确保持分者参与的结果纳入我们的环境、社会及管治的管理中。



# 04

## 创造商机



### 信守对持分者的承诺

联合国环境规划署将绿色经济定义为「改善人类福祉并建立公平社会，同时降低环境风险及减少自然资源消耗。」

为回应持分者的关注，我们不断开拓可持续能源及分布式能源的机会，同时为促进能源转型尽一分力。未来，我们计划投资数十亿港元，发展创新环保技术，并为我们的现有能源业务物色新市场(集中于「转废为宝」)。多个项目现已展开，若试行成功，我们将拓展该业务或扩大其规模。



### 管理方针

煤气公司以成为亚洲地区清洁能源的领先供应商为愿景，努力预视未来能源及燃料发展的方向。

我们明白绿色经济是可持续发展的基石，而全球能源亦正转型。煤气公司的核心业务是在香港及内地营运燃气输配网络，我们期望以此为基础，把业务多元发展至分布式能源及其他新能源。

除了新能源，我们亦将继续探索，将业务发展至水务及电讯等其他领域的机会。我们相信，把握这些机会能让我们保持商业竞争力及持续发展业务。

### 2019年业务版图



业务发展

煤气公司为香港注册成立的有限公司，并于香港联合交易所有限公司上市(股份代号：3)。煤气公司于1862年成立，为香港首家公用事业机构。多年来，煤气公司已由一间点燃香港街灯的小规模燃气公司，逐步发展成大中华能源行业首屈一指的集团。今天，我们已是香港规模最大的能源供应商之一，在企业管理和业务营运方面均傲视同侪。

集团扎根香港，现时在内地经营265个项目，遍布26个省、自治区和直辖市，另有一个位于泰国的项目。

有关集团年内业务组合调整的详情，请参阅煤气公司《2019年年报》。

2019年业务概况

香港



- 煤气
- 自家品牌燃气炉具销售



煤气总销售量：**287.12亿兆焦耳**

客户：**193万**

燃气炉具销售：

**逾29万台**



内地公用事业

- 城市燃气
- 中游设施
- 供水和废水处理
- 燃气炉具、厨房用具和保险



燃气销售量：**255.5亿立方米**

城市燃气客户：**2,978万**



燃气炉具销售：**逾80万台**



售水量：**9.26亿吨**

水务客户：**238万**



新兴能源及多元化业务



- 环保能源
- 电讯
- 资讯科技
- 土木及楼宇设备工程
- 燃气相关产品制造



航空燃油供应量：约**600万吨**（香港）



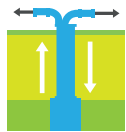
车辆燃料：

液化石油气加气站共**5座**（香港）

已投入运作及正在兴建的

液化天然气/压缩天然气加气站

共**48座**（内地）



煤层气



液化天然气：

**152,688吨**  
（内地）



煤

甲醇：

**182,792吨**  
（内地）



乙二醇：

**80,128吨**  
（内地）



废油



氢化植物油：

**24,387吨**  
（内地）



数据中心：

在香港及内地设有**7所**，

可容纳约**16,000个**机柜

有关煤气公司业务范畴与服务的完整摘要，请参阅「附录I：我们的角色与服务」。



绿色金融

为目前及未来的环保项目融资，我们根据煤气绿色债券框架，于2017年底首次发行绿色债券。2019年，我们更荣获香港品质保证局「绿色金融认证计划」的绿色金融发行后证书，有助提升投资者的信心。

有关煤气绿色债券框架的详情，请参阅煤气公司网站。

HKQAA 30th Anniversary Presents 香港品質保證局三十周年呈獻：  
Certification Scheme Presentation Ceremony  
綠色金融認證計劃頒授典禮暨論壇2019



本金用途

绿色债券是通过6亿港元 (ISIN HK0000375300) 和20亿日元 (ISIN XS1720566790) 发行，所得本金为734.4百万港元，已应用于以下各项转废为能项目：

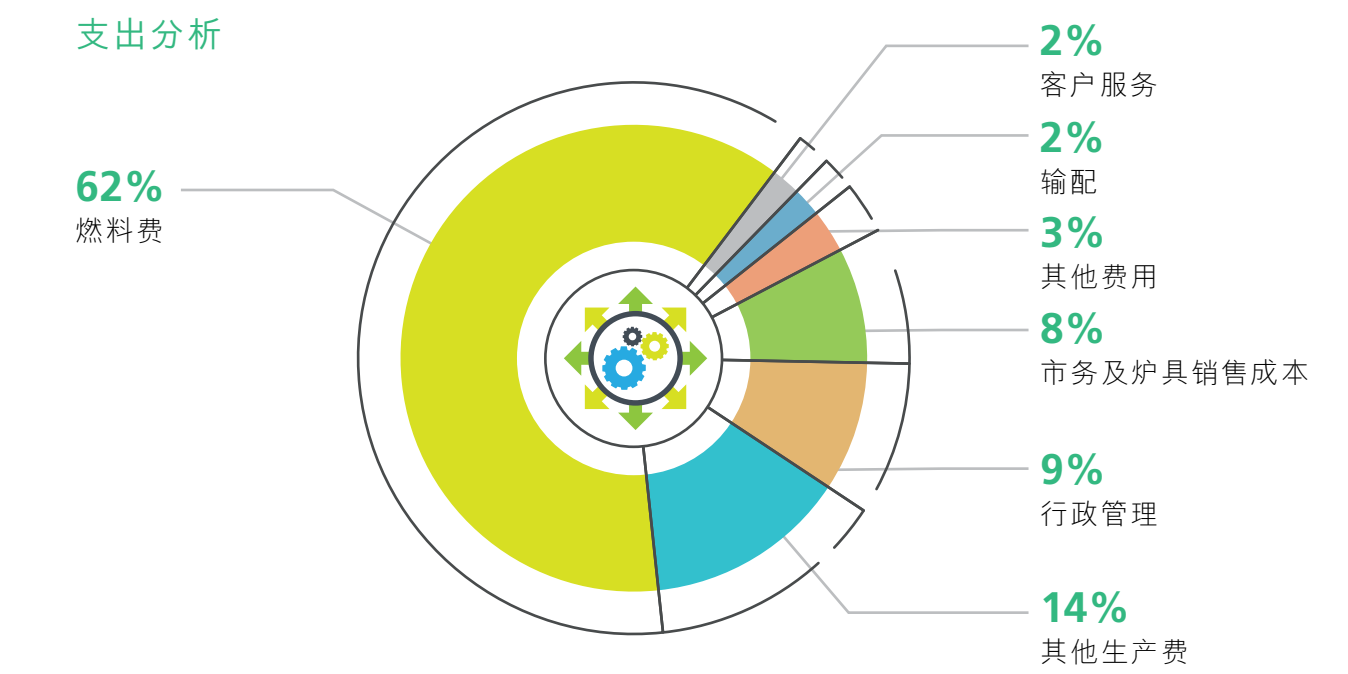
项目类别	地点	股权	估计项目成本 (以百万 元计)	获分配金额及所占比例 (以港币百万元计)	
				ISIN HK0000375300	ISIN XS1720566790
堆填区沼气应用	香港将军澳	100%	350 港元	145.0 (24.3%)	35.0 (25.4%)
厨余处理(转废为能)	中国江苏省 苏州市	55%	220 人民币	23.0 (3.9%)	24.0 (17.5%)
氢化植物油(转废为能)	中国江苏省 张家港市	100%	935 人民币	400.0 (67.0%)	56.0 (40.7%)
农耕废物转化为环保化工 产品及纸浆	中国河北省 唐山市	100%	327.5 人民币	28.9 (4.8%)	22.5 (16.4%)

项目进展

项目	估计所减少 温室气体量 (每年二氧化碳 当量，以吨计)	项目进度
堆填区沼气应用	10,700	• 项目于2019年全面运作
厨余处理(转废为能)	9,300	• 2019年2月开始试运作 • 预计于2020年第三季度正式全面投入运作
氢化植物油(转废为能)	830,000	• 项目正处于试生产阶段。第二期项目兴建工程于2019年展开，预计于2020年投产 • 第三年获得「国际可持续发展与碳认证」
农耕废物转化为 环保化工产品 及纸浆	120,000	• 项目地点由湖北省改为河北省 • 预计可于2020年开始试生产



财务分析



迈向低碳未来

全球人口及经济持续增长，对能源的需求与日俱增，与此同时，又追求减少排放，以实现可持续未来。

煤气公司以满足这两项挑战为己任。

我们相信可持续能源既是挑战，亦是业务增长的机遇，以下就是我们迈向可持续商业模式的例子，包括：



天然气在能源转型中的角色

天然气在取代高污染的燃料中担当着重要角色，可以改善空气质量，减少温室气体排放。

2019年，我们于内地的城市燃气业务扩展至23个省、自治区及直辖市，为超过2,900万客户提供服务。

为创造低碳未来，各界之间的协作至关重要。因此，煤气公司一直与酒店、医院及商业洗衣店等工商业客户紧密合作，积极推动由用煤炭/柴油转为采用燃气。

自2017年起，我们一直发展分布式能源，以进一步减少社会依赖燃煤发电。2019年，我们于安徽、河北、河南、浙江及广东等省份取得8个新项目，相当于4.2亿立方米的天然气用量。我们的目标是于2022年，从分布式能源业务产生的天然气销售量达至35亿立方米。

这些项目与中国政府鼓励利用天然气的政策一致，将加快「煤改气」的转型速度。我们相信，集团的城市燃气及天然气业务将继续受惠于政府的相关政策。





## 开拓新能源和非常规能源

煤气公司早于20年前已开始转向洁净能源，并成立易高环保投资有限公司(易高)，作为寻索新能源机遇的商业平台。

易高内部具备先进的科研能力，有助我们研发出多项环保能源业务及相关技术。易高现时的主要业务聚焦于低碳清洁煤化工、农作物秸秆转化、非食用生物油脂加氢提质，以及非常规气体资源的应用。

我们向市场引入新的可再生能源项目已初见经济和环境效益，进一步巩固我们能持续发展业务并贡献能源转型的信念。

### ■ 运输业的能源转型

我们致力于能源转型，其中包括开发替代燃料，取代使用石油产品（主要为汽油及柴油）。

自2000年，我们为香港及内地客户供应液化石油气及液化天然气。我们明白液化石油气和液化天然气并非最佳或长久的能源选项，尤其是全球政策正不断敦促运输业更积极减排时，我们必需付出更大努力，以迈向低碳未来。



位于江苏省张家港市的氢化植物油厂房，是我们贡献低碳运输业的实证之一。我们在这厂房将低价值的非食用油脂转化成先进的洁净生物燃油，并获「国际可持续发展与碳认证」，确认这产品的温室气体排放比传统柴油减少近90%。2019年，易高向欧洲客户售出超过24,000吨氢化植物油，现在为项目兴建第二期厂房，将总生产能力提升到25万吨，预计2020年投产。

此外，易高亦正在东南亚地区物色合适选址，兴建新厂房生产氢化植物油。

### ■ 低价值原料转化为高价值产品

营运中

液化天然气



山西煤层气液化

乙二醇/甲醇



内蒙古清洁煤化工

兴建中

环保化工产品，如糠醛及纸浆

河北农耕废料转化

试运行/试运作

天然气/燃油产品及固体燃料/肥田料

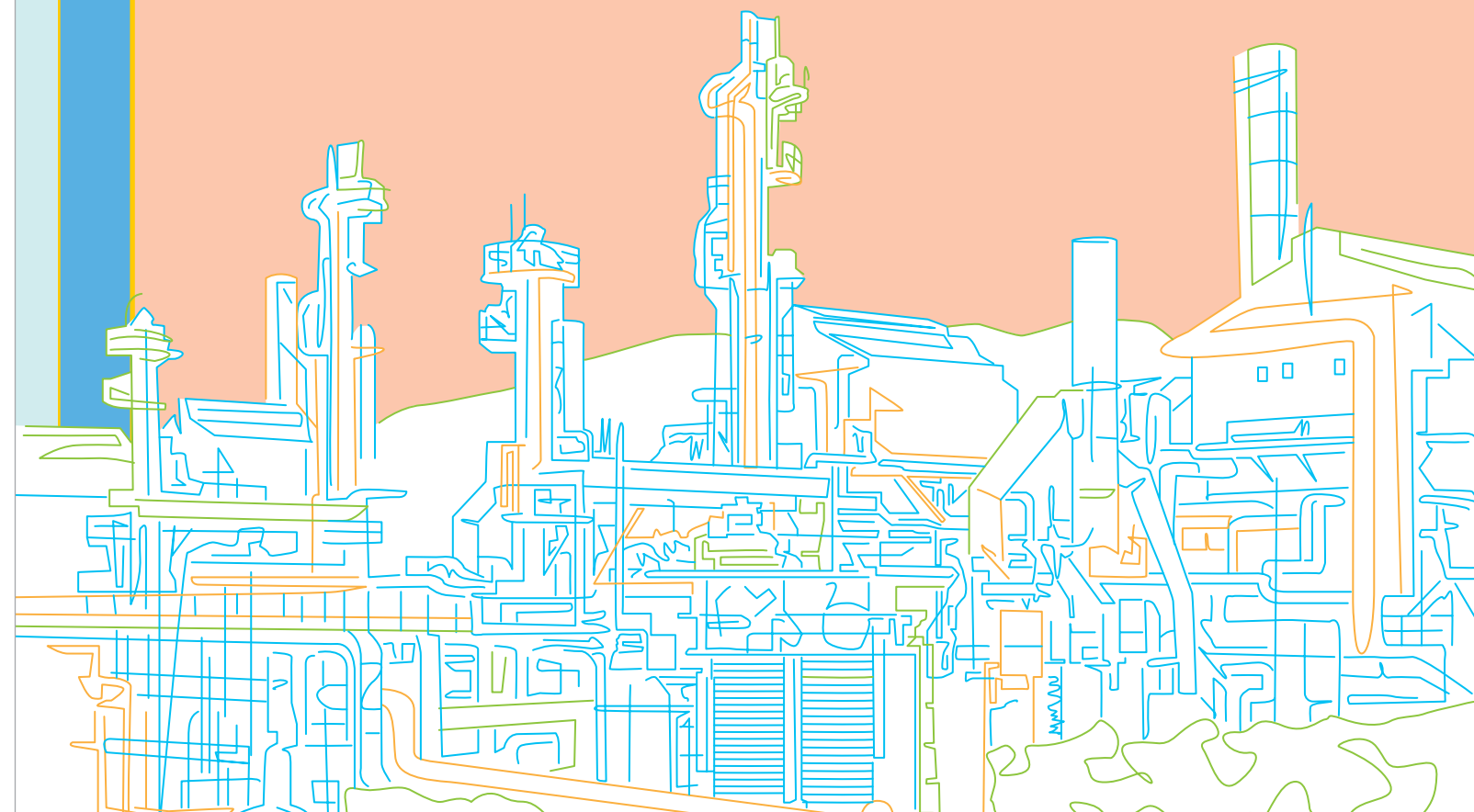


苏州市厨余处理及应用

氢化植物油



张家港市非食用油脂转化



# 煤气公司的循环经济

传统的线性经济是利用资源制造最终需丢弃的商品；而循环经济的目的是，则为减少废物，尽量将资源不断重复应用。

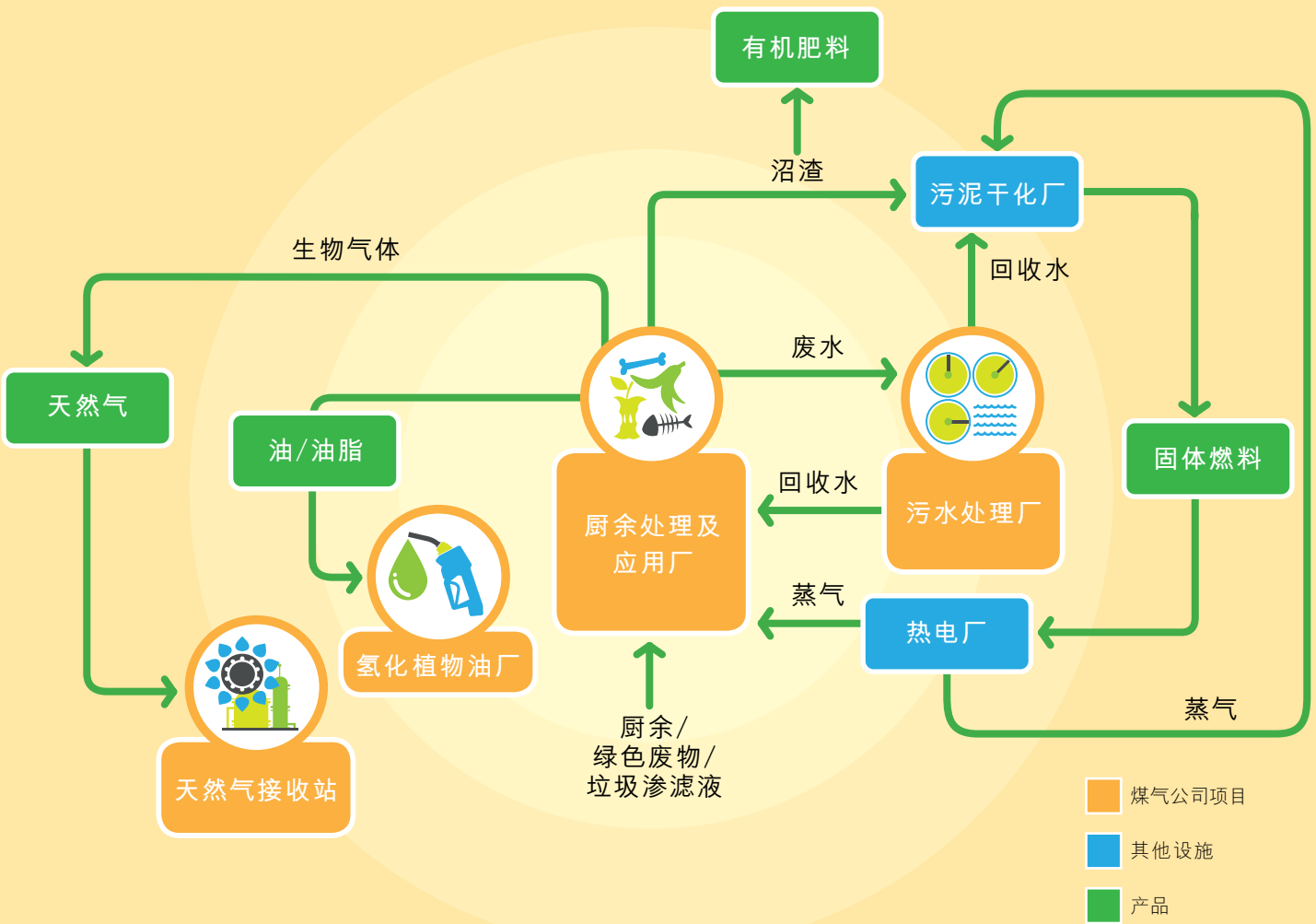
煤气公司认为，废弃物若能应用得当，便能成为有用资源。为此，我们多年来透过不同项目，如香港堆填沼气应用及内地液化煤层气厂房，将废弃资源转化成更高价值的有用产品。

在内地，我们已把华衍水务有限公司(华衍水务)的业务，扩展至苏州工业园区作生物废料处理。除厨余处理及应用厂房外，我们在园区内还设有污水处理厂和天然气接收站，与邻近的污泥处理厂和热电厂组成一个全面的回收体系。

## ■ 苏州工业园内煤气公司的项目



- 📍 煤气公司项目，包括污水处理项目、厨余项目和城市燃气项目
- 📍 其他设施



如图所示，该过程由收集厨余、绿色废物与垃圾渗滤液开始，在我们的厂房将这些原材料转化成为各种产品，主要供苏州工业园区内使用：

- 由生物气体转化成天然气注入输配管网
- 油或油脂转化成氢化植物油厂的原材料
- 沼渣经脱水后生产固体燃料，供应予产生蒸气的热电厂，以及作为绿化园区使用的肥料

废水经处理后，可供应予厨余处理及应用厂和污泥干化厂重用。

厨余处理及应用厂目前每天可处理500吨废弃物。我们现时仅于餐厅和酒店等商业场所收集厨余，当第二期厂房投产后，便可拓展至处理住宅厨余，可处理的废弃物总数量将倍升至每天处理1000吨。

我们认为这个转废为能的环保项目极具潜力，可以拓展至内地其他地区及国际市场。



# 05

## 确保健康与安全



### 信守对持分者的承诺

煤气公司以着重安全为己任，致力达到雇员及承包商「零意外」，为客户提供安全的能源供应，并向公众推广健康及安全意识。

为秉持我们对安全的承诺，我们将继续筹办多元化的职业安全与健康(职安健)活动。在客户安全方面，我们正研发配备智慧功能及感应器的炉具，作为我们推动「智能厨房」项目的其中一环。我们亦透过创建大数据分析平台，深入分析产品，以期令产品的设计日趋完美。



### 管理方针

煤气公司的安全管理方针不只具备长远计划和策略，还配合各项活动，促进香港和内地雇员和承包商的工作安全。煤气公司是香港与内地的公用事业，又是领先的能源供应商，必需确保设施完善、营运安全、妥善保养并定期进行检查，以免对人或环境造成伤害。

为保护雇员、承包商、客户及市民免受健康及安全威胁，我们制定了《**企业健康、安全及环保(健安环)政策**》。

煤气公司以「零意外」为目标，并遵守所有与健康及安全相关的法例。为此，我们已根据国际标准，如ISO 45001，建立职安健管理系统。煤气公司的健康及安全表现由企业可持续发展部及企业安全及品质管理督导委员会负责监管。有关健安环管理架构的详情，已上载于**煤气公司网站**。

产品及服务安全对客户至为重要，我们因此必须确保每项程序均依照内部指引执行，并遵守法律及规例。这些指引涵盖安装、更换和保养炉具、煤气表及煤气喉管。当开发新煤气炉具时，我们严格依照安全及品质监控系统，进行原料采购、制作及交付制成品。我们的供应商亦需遵守煤气公司的产品安全要求。

煤气公司坚持以完善的设计，以及行之有效的工程和营运原则，保持设施及设备安全。配合严格的保养制度，我们得以确保作业流程和资产安全、运作畅顺、可靠有序。我们的煤气生产厂房和输配网络均已取得ISO 55001资产管理标准认证。香港和内地的化工厂亦建立了工艺安全管理系统，有助我们识别和记录重要危害，并制定措施控制及缓解风险。若发生紧急情况，煤气公司备有整全的企业危机管理计划，令公司能迅速有效应变及善后，确保把对公众的影响减到最低。

除此之外，我们一直与不同持分者，包括雇员、承包商、客户和公众保持紧密联系，提高他们的安全意识，建立他们对公司的信任。





# 职业健康与安全

## 2019年表现重点

## 未来行动及目标

### 达致「零意外」

- 煤气公司获得**ISO 45001**认证
- 在香港展开**212**项安全/预防性巡查
- **煤气智慧职安健仓库**提升职安健水平
- 意外度数率(香港):
  - 雇员：**0.18**
  - 承包商：**0.14**每10万工时意外数目

- 以「**零意外**」为健康及安全的目标

- 把**ISO 45001**认证扩展至附属公司

### 提高健康与安全意识

- 每季推出**职业健康宣传计划**
- 安全培训时数(内地)为**864,759**小时
- 安全培训时数(香港)为**12,737**小时

- 提高前线工人及管工对**工作前危害识别及风险评估**的认识

- 推出**健康及体适能活动**

- 为前线管工筹办**特设安全督导员培训**

- 向内地雇员推广**安全文化**

## 如何应对

## 安全有序的方针

我们备有《企业健康及安全手册》，阐释职安健管理系统的框架。此外，我们编制了标准操作程序及详细指引，以便具体执行职安健管理系统。我们会定期检视及更新这些文件，确保公司的做法与行业最新标准及政府要求接轨。

在职安健管理系统下，我们备有全面的风险及机遇管理系统，透过分析及评估，识别与工作相关的危险，以及制订相应的监控措施，同时亦能发掘出持续改进的机会。

倘若发生意外，我们会展开调查、审阅所有相关文件、进行实地安全检查及与相关人士会面。我们亦会根据风险等级控制，采取缓解措施，以免事故再次发生。

沟通为有效管理的关键，为此，我们设立了11个健安环委员会，提供双向沟通的机会。委员会定期举行会议，并邀请管理层、监督人员、非管理人员和承办商参加，一起讨论与安全及健康相关事宜。

我们亦设立多个呈报渠道及宣传计划，如健安环改善建议计划、险失事故呈报计划及HSE我有Say等，让雇员和承办商呈报与工作有关的危害、危险工作环境和险失个案，以便及时纠正和改进。为鼓励呈报，我们会奖励呈报个案的雇员。我们亦为承办商设立奖励计划，表彰在安全表现方面具责任感、有良好安全意识和表现优秀的承办商。

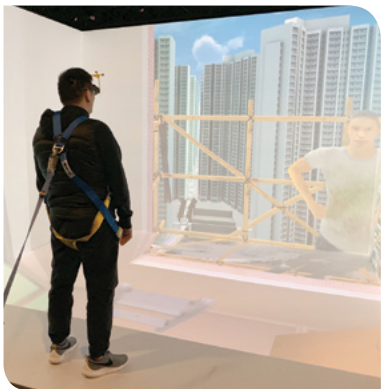
在内地，我们协助合资公司制定内部企业安全标准及指引，改善他们的安全管理水平。

## 安全培训

我们持续透过培训课程、工作坊及活动，提高雇员及承办商的安全水平及文化，使他们能建立、实施、维护和持续改进职安健管理系统。为了解前线工人的培训需要和评估他们的能力，我们亦制定了标准的培训程序。

在工作简介会及培训课程期间，我们会向工人发放有关安全和健康的资讯，以及紧急事故处理程序。我们亦会透过多个沟通渠道，如刊物、电子邮件及内联资料库，传递健康及安全讯息。

此外，我们亦编制了《承办商安全手册》，以及提供免费简报会予承办商雇员，分享工作相关的安全资讯，包括高空工作及密闭空间工作，或于煤气管道附近开展挖掘工程。







## 取得进展的范畴

### 提升安全表现

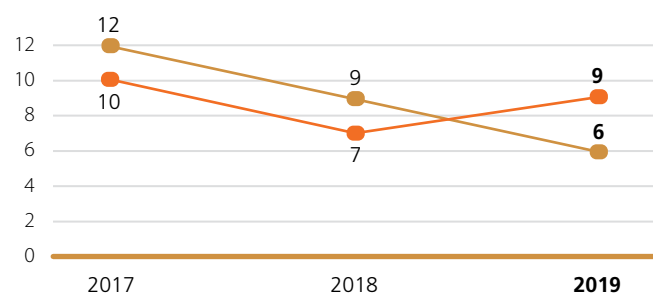
我们于年初获得ISO 45001认证，现正全力支援附属公司取得该认证，以加强它们整体职安健管理系统的成效与效率。

2019年，我们展开了212次安全/预防性巡查，确保安全措施齐备，工作环境安全与健康。年内，职安健管理的改善重点范畴包括ISO 45001危机及机遇的培训、正确人力提举及静观工作坊。

年内，我们亦为承包商举办职安健活动，并向展现出最佳安全表现及最佳安全工地的承包商颁发「承包商工地安全奖」。承包商职安健讲座则吸引了逾200个承包商及同事参加，以提升他们健康及安全意识，防止意外发生。

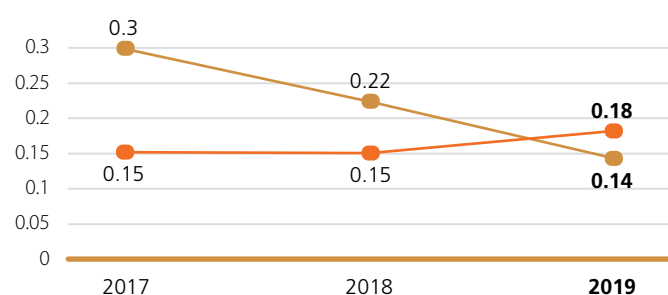
2019年，雇员及承包商方面均没有录得死亡意外。图表显示了香港雇员和承包商的安全表现。

例须呈报意外



\*任何引致不能工作超过三天的意外

意外度数率



\*每10万工时意外数目

● 承包商 ● 雇员

我们亦协助内地业务加快跟上最新职安健标准，并根据国际标准，如ISO 45001，将合资公司的职安健管理规范化。为进一步使香港和内地在安全及健康领域并行，我们于2019年举办了第二次「健安环万里行」，吸引了超过140间合资公司，逾14,000名雇员及家属参加。



## 提升雇员的身心健康

过去数年，我们举办了多项活动，使雇员能保持身心健康愉快。

为营造友善、互助及轻松的工作环境，我们于北角总部为雇员提供免费的诊所医疗服务、健身设施及母亲护理室。2019年，我们每季均透过职业健康宣传活动举办讲座和工作坊，并提供健康锦囊，使雇员更健康愉快，工作上亦更有效率。我们亦津贴雇员注射季节性流感疫苗，

季度职业健康宣传活动



另外，我们也举办工作坊及工余活动，如公司活动及社区服务，协助同事在工作和生活之间取得平衡。这些活动亦欢迎家属参与。





## 科技缔造安全工作环境： 煤气智慧职安健仓库

煤气公司察觉到人手操作、人为错误、以及工作压力，皆会为传统仓库的运作带来一定风险。

为了将有关风险降至最低，我们打造了配备多项创新技术工具的智慧职安健仓库，为雇员创造更安全的工作环境。

我们在设计新仓库的阶段，已利用分析工具，研究员工于传统仓库工作时会遇上的风险。因应研究所得，我们再以源头控制和工程策略开发创新仪器，降低操作风险，并使仓库工作更舒适，从而提高雇员工作效率及士气。

除了提升安全水平，煤气智慧职安健仓库亦有助提升雇员的工作满足感。



真空管吊具

真空管吊具以吸力提吊重物，取代人手搬运，降低雇员因搬运而导致的筋骨劳损和相关职业病的风险。



货物升降台

货物升降台将重物升至腰间水平，减少雇员提举重物的幅度。



自动导引车

我们与物流和供应链多元技术研发中心合作，研发出自动导引车，把货架移动至员工面前。

## 客户安全

### 2019年表现重点

#### 提升健康与安全意识



• **1,166,904**次定期  
安全检查(香港)

• **32**个社区安全展览及  
讲座(香港)

#### 提供安全的能源和产品供应

• 过去五年与客户相关的紧急事故  
报告 **↓37%**



### 未来行动及目标



• 开发具备**智能感应器**和  
**遥控控制系统**的煮食炉具



### 如何应对

在煤气公司的整个营运过程中，不论是产品开发还是客户服务，均以客户安全为优先考虑。为了解客户需求及制定策略以进一步保障客户安全，我们聘请了独立调查公司为煤气公司每两个月进行一次客户满意度问卷调查，以及按需要安排其他客户调查及焦点小组。

### ■ 煤气公司如何保障客户



#### 产品开发

- 炉具配备创新的安全功能，如计时器控制和熄火安全装置

#### 质量保证

- 进行合规检查，确保所有产品系列的标准划一，并属高质量
- 所有炉具均经过认可实验所的品质控制系统严格测试



#### 产品标签

- 所有炉具均附有说明书，讲解如何安全及正确使用产品



#### 客户服务

- 进行定期安全检查，涵盖煤气装置、室外立管，以及测试户内喉管
  - 在香港每18个月进行一次
  - 在内地每12至24个月进行一次

- 设有24小时紧急热线，并由小组专门处理及调查紧急气体事故
- 《补救措施手册》内列明补救行动，确保公众能安全使用家用炉具

#### 顾客参与



- 透过安全展览及讲座、客户服务关注小组探访、宣传单张、短片、海报及公司网站，提高安全意识



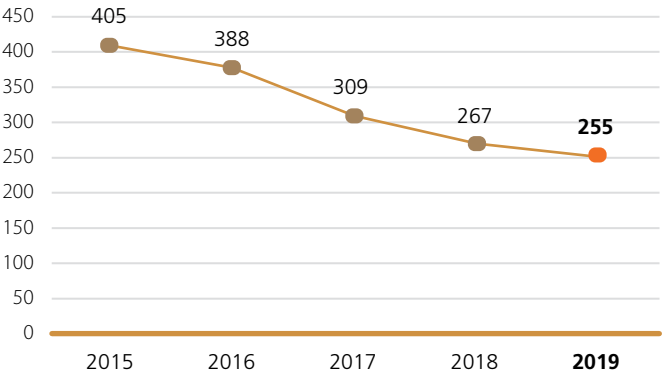
## 取得进展的范畴

### 与客户持续沟通

2019年，我们登门家访1,166,904伙住宅客户，以预防事故发生。我们亦举办了32个展览及讲座，提高公众对煤气安全的意识，并了解客户的需要。通过这些活动，与客户相关的紧急事故报告已经减少。

我们亦通过多个渠道与客户沟通，如客户服务关注小组及区议会联络组，并定期召开会议讨论客户意见及关注的议题，如账单、服务质量，以及在人口老化社区中长者客户的需要。

与客户相关的紧急事故报告



煤气公司对紧急情况的反应迅速，已达到世界一流的水平。



紧急抢修队平均到达现场时间

**2019年成果**  
平均于**21.5分钟**内到达现场



**目标**  
**25分钟**内到达现场



### 长者安全炉具

社会老化及长者需要是持分者关注的其中一项议题。为回应年长客户对安全的关注，煤气公司正研发配备安全功能的炉具，如防烧焦、遥距控制及自动熄火等功能，亦是智能厨房的其中一环。这些装置能让客户透过手机遥距监控及关掉炉具，或提醒他们出门前关掉炉具。预计这批炉具将于2020年推出市场。

这些具智慧功能的装置将陆续应用于其他新开发的产品，如台式煮食炉、嵌入式平面炉、抽油烟机及热水炉等。

## 公众安全

### 2019年表现重点

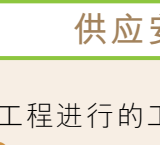


香港

- 由公众人士报告的气体泄漏事故（每10公里煤气管道）过去五年**↓24%**

- 举办**桌面演习**，主题涵盖网络安全及公众秩序

- 易高于内地**所有**营运中的化工厂已完成了工艺安全管理审核



内地

### 供应安全的能源

- 在**8,601**个有工程进行的工地进行**149,630**次坑道检查

- 56**家城市燃气合资公司完成了安全审核，平均取得「优秀」成绩

- 内地的严重燃气相关事故过去五年**↓43%**



新能源

### 未来行动及目标



- 开发具温度感应器的**数据记录仪**，以监测调压室的气体压力和探测火警
- 安装**感应器**以监控输配系统设备



### 如何应对

### 全面监控

我们持续监察设施的潜在危险，并降低风险，同时不断寻找改善的方法。

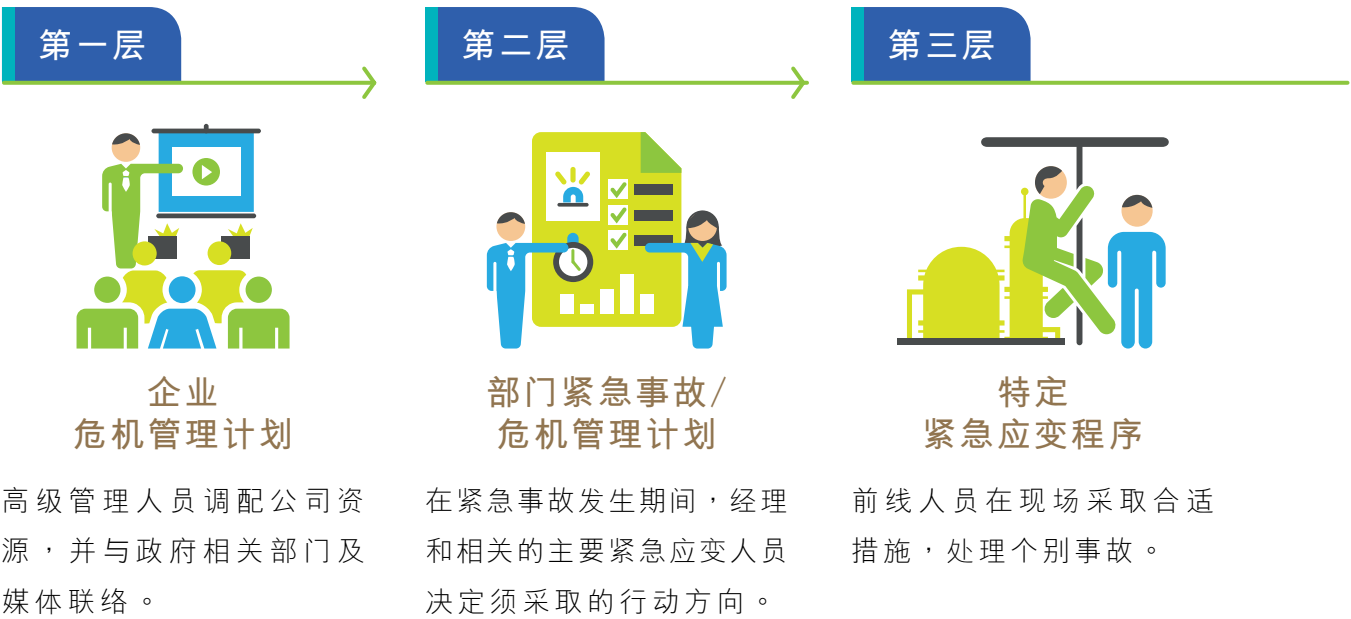
位于香港北角总部的24小时调度中心负责实时监察供气网络。我们每年最少进行一次管道泄漏测量，并定期为煤气管道及其他设施进行坑道检查。

自2006年，我们每两年便为内地的合资公司进行安全及风险管理审核。此外，每间合资公司的总经理均会为公司的管网设施每月进行一次安全检查，寻找隐患，并针对情况订立解决方案。「年度区域安全巡查」由常务董事领导，显示煤气公司对维持高安全水平的决心。2019年的安全巡查于华北地区一带举行。

我们每年于新能源业务的化工厂进行工艺安全管理审核，涵盖14个主要工艺安全元素，全部均为监管化工厂工艺安全水平的主要工具。此外，我们亦为内地天然气加气站进行安全审核。

紧急事故及危机管理

煤气公司实施三层架构的应变管理，务求迅速有效应对任何紧急情况，以及尽快恢复正常服务。



我们为煤气生产厂房、液化石油气加气站及北角总部大楼等地点的雇员，定期举办训练及演习。我们亦定期为管理团队举行桌面演习，进一步提升他们处理紧急情况的能力。

社区及业界关系

作为香港及内地领先的能源供应商，我们与社区组织紧密联系，推动健康与安全。此外，作为公用事业，我们亦与政府监管机构紧密合作，以制定策略计划，如设施使用框架和预防性保养指标，以确保达到最高的安全水平。

为使煤气公司以至业界保持最高的安全标准，我们经常与各大企业、承办商及专业组织分享经验及标准。

我们在内地还参与了国家和行业相关标准及指引的编制及修订工作，亦分享有关经验，促进中国燃气行业发展。

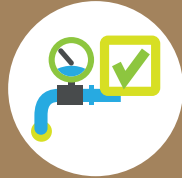


取得进展的范畴

安全表现

香港

我们在香港进行严格的坑道检查和泄漏测量，以减少燃气事故。2019年的目标为每10公里煤气管道少于0.16宗事故，公司已成功达标。

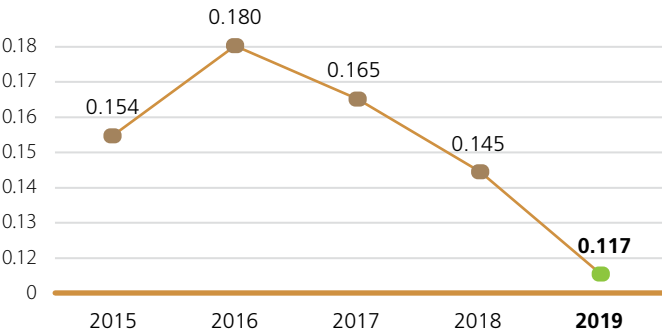


检查了**6,660**公里长的煤气管道

**8,601**个有工程进行的工地进行了**149,630**次坑道检查



由公众人士报告的气体泄漏事故  
(每10公里煤气管道)



煤气公司亦将第三者损坏煤气管道的意外事故保持在较低水平，2019年，第三者损坏煤气管道意外为10宗。

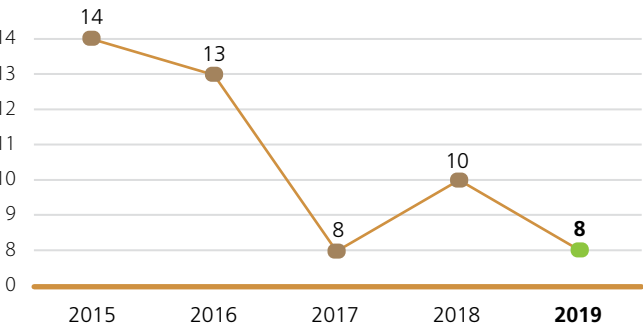
2019年，我们把15公里旧金属管道更换成聚乙烯管道，有助大幅减低机械接口泄漏和锈蚀的风险。我们亦主动更换超过100条有锈蚀的立管，预计于2021年全部完成。通过这些预防措施，我们能够确保煤气供应网络更加安全可靠。

内地公用事业

自实施审核以来，过去数年合资公司的分数一直稳步上扬。

经过我们积极努力，过去五年来，内地严重燃气相关事故大幅减少43%。

严重燃气相关事故



**56**个安全及风险管理审核

为进一步减少燃气相关事故，我们发布了《关于严格的企业安全生产主体责任的指示》，订明合资公司的总经理需对安全生产负责，并必须进行安全检查，以及亲自监督及纠正安全隐患。

为确保合资公司明白安全生产的重要性，年内，合资公司均签订了《安全生产责任文书》。





易高 **所有** 于内地营运中的化工厂  
均完成了工艺安全管理审核

**12**个天然气加气站  
进行了安全审核



## 新能源

2019年，我们分别主办及协办数个安全及风险管理工作坊，供内地合资公司就安全管理、改善工程技术及安全意识等方面进行交流。

透过依照工艺安全管理的行业最佳实践，例如遵循本质安全设计、深入详细分析危害及可操作性研究，以及提供全面培训，易高旗下的化工厂于2019年并没有发生任何重大事故。



## 紧急应变

年内，我们举办了多次桌面演习。在香港，我们的演习内容涉及不同场景，包括全球关注的网络安全及有关香港近来公众秩序事件的政治议题。我们亦于山西省的化工厂举行了包括桌面及现场消防演练的综合应急演练，管理人员和前线工作人员均一同参与。



## 科技缔造安全营运

煤气公司广泛使用科技，以确保设施安全和正常运作，充分彰显「企业增长=创新力x执行力」的理念。

我们最新的气体追踪仪正是煤气公司应用科技改善安全的例证之一。该仪器可探测地下聚乙烯管道的位置和方向，毋需进行挖掘，不但具成本效益，更把对公众的滋扰和潜在危险降至最低。我们亦筹划应用人工智能于燃气管道检查，以及查找不完善的安装工程，以便承办商跟进。此方法将于2020年在香港应用。

## 提升业界水平



作为2018/19年度公共事业安全及职业健康政策委员会主席，煤气公司与政府、职业安全健康局及其他公用事业机构，就职安健进行交流。我们亦举办了论坛，讨论有关行业职安健的未来发展，期间，与会者彼此分享经验和对改善职安健表现的见解。

## 促进道路安全

煤气公司努力不懈，提高雇员及公众的安全意识。

2019年，一辆货车放下尾板，遮盖了信号灯，一辆巴士撞向该货车，结果造成导致死亡的交通事故。自此，我们便开始向道路使用者推广使用发光二极管(LED)闪灯，例如我们于职业安全健康局辖下的职安健学院放置了LED尾灯操作模型，还向劳工处和道路安全议会分享LED闪灯如何能提升驾驶安全。





## 06

## 保护环境



## 信守对持分者的承诺

气候变化乃全球当前面临最严峻的挑战之一，煤气公司坚信我们能为应对气候变化带来改变，并造福持分者及下一代。

我们正以金融稳定委员会气候相关财务信息披露工作组的建议为本，研究整个集团在各种气候变化不同情况下的过渡性风险和机遇，并会根据研究所得，把应对气候变化的风险和机遇融汇在策略规划中，以致在面对气候相关问题及其他不确定因素下，公司业务依然得以保持稳健。

我们亦正审视煤气公司的减碳目标，制定中长期目标，以进一步减少碳排放，为全球减碳作出贡献。



## 管理方针

我们致力成为提供燃气和能源相关产品的企业中最环保的香港企业，于业务营运、产品制造，以至客户服务，均展现我们减少排放及生态足印的承诺。

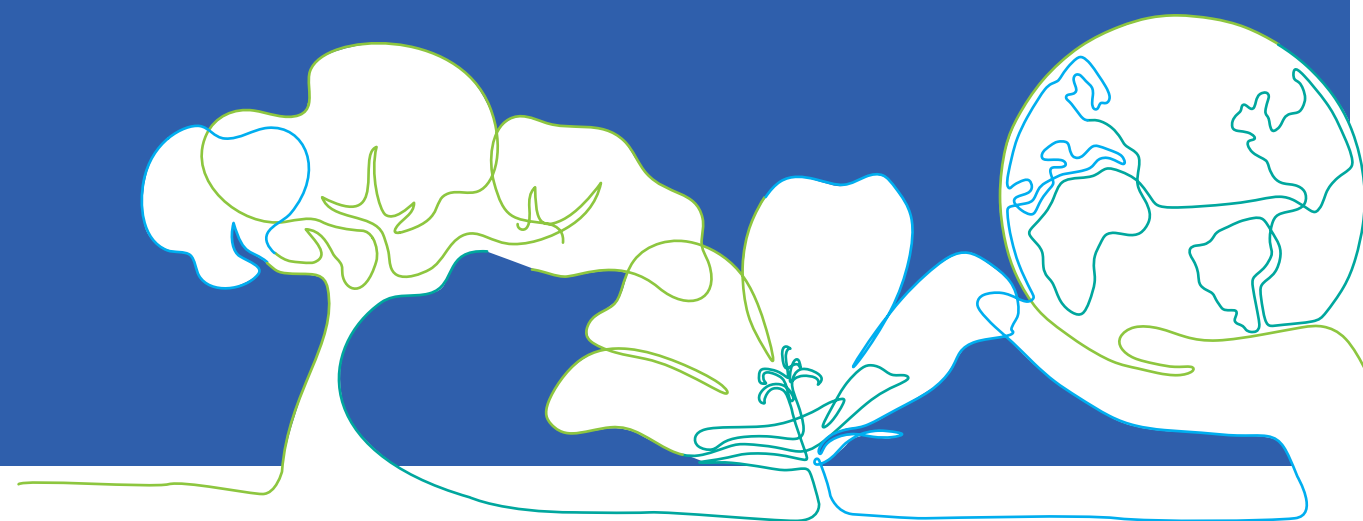
我们以《**企业健康、安全及环保(健安环)政策**》为本，订立环境管理准则，使我们能负责任地承担因业务营运而对环境所带来影响，有效使用资源、减少排放及废物，同时缓解对生物多样性的影响，从而实现环境保护的承诺。

在环保工作委员会和企业可持续发展部的协助下，煤气公司的环境、社会及管治委员会负责统筹和决定煤气公司的环保措施，并监督公司在环保方面的表现。煤气公司同时设有12个环保附属委员会和环保大使团，协助调动资源，推行各个环保项目，并与持分者分享环保资讯。有关健安环管理架构的详情，请参阅**煤气公司网站**。

此外，我们设有环境管理系统，涵盖香港业务和内地的合资公司。大埔煤气厂房自1999年获得国际认可的ISO 14001标准认证，多家内地合资公司亦先后取得同等标准认证。

我们遵守市场上最严格的监管要求，并以国际最高标准及行为守则为营运基准。每次开展新项目前，我们必定按当地法律规定，事先进行环境影响评估。

我们亦会定期审核和巡查公司设施，确保符合所有相应的环保标准，同时查找可以进一步改进的地方，不断提升表现。





气候变化与空气质素

2019年表现重点

适应并抵御气候变化的影响

检视气候风险

北角总部在不同情境下的

展开研究气候变化相关的

过渡性风险与机遇

未来行动及目标

推广气候变化风险评估

至涵盖长期风险与机遇

推动碳交易发展

紧贴香港及内地减碳政策的最新发展

纾缓气候变化

香港煤气生产的碳强度为每度煤气

0.597公斤二氧化碳当量，与2005年

相比↓22%

已在6个调压及检管站安装太阳

能光伏系统，并将继续扩展至

其他地点，预计每年能生产约

25万千瓦小时的电力

以2005年为基准，将2020年香港煤气生产

的碳强度降低30%

订立中长期减碳目标

在煤气生产原料中提高

生物气体用量

如何应对

适应与抵御气候变化

为提升煤气公司抵御越来越极端的气候变化的能力，我们于2015年全面评估香港业务就气候变化的风险。此后，我们持续检视公司的缓解措施，并提高设施抵御极端天气的能力，为新涌现的风险做好准备。此外，我们制定了恶劣天气应变计划，并举行企业紧急事故桌面演习。除了定期检视该计划，煤气公司亦密切关注气候变化议题对业务带来的潜在影响。

中国各地气候各异，为了解当地的特有风险，我们亦到访内地合资公司的项目地点。倘若发现有设施尚未做好风险防范工作，我们会与合资公司合作推行缓解措施，例如安装防洪闸门以防范设备遭受水浸影响，又进行管道保护工程，以防温度骤降等。同时，我们会举办应对气候变化培训，以提高相关意识。

碳管理

我们致力监察温室气体的直接及间接排放情况，并制定减排策略。我们亦根据国际《温室气体议定书》测量工具，以及其他本地指引，制定了碳排放统计程序，同时依据ISO 14064-1准则，定期为香港业务进行全面碳审计。

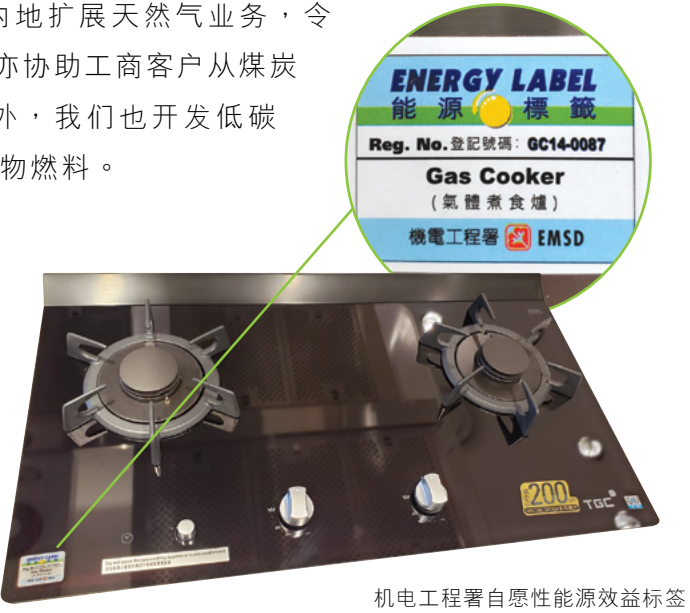
为应对业务营运的温室气体排放问题，我们应用天然气及堆填沼气等低碳能源、采用更具能源效益的设备，以及改善生产过程。

为客户提供低碳方案

除了减低煤气公司营运的温室气体排放外，我们也着意减少客户温室气体排放的责任，与客户携手实现低碳未来而努力。

煤气公司致力推广使用洁净燃气的优点，并在内地扩展天然气业务，令客户能减低温室气体排放及应对气候变化。我们亦协助工商客户从煤炭或柴油转用燃气，或向他们供应堆填沼气。此外，我们也开发低碳产品，覆盖范围由日常燃气炉具，以至先进的生物燃料。

为协助客户每日轻松减碳，我们透过账单、出版物及「低碳Action!」网站，提供节能及环保煮食贴士。



取得进展的范畴

评估气候变化风险与机遇

我们充分明白温度与海平面上升、干旱，以及极端天气频生等实体风险，均对公司的营运带来负面影响。过渡性风险同样对我们的业务构成重大影响，包括政策变动、商誉影响、市场取向的变化等，以至因气候变化而衍生的新科技、产品及服务所带来的机遇。

超强台风、风暴潮及暴雨均会引致严重水浸。煤气公司在香港的生产厂房及总部大楼皆靠近岸边，我们遂于2019年为大埔煤气厂房内的配电室等特定范围，加装防洪闸；同时也审视公司的重要设施，包括北角总部大楼的配电室及应急发电机机房，可能因海平面上升而面对的水浸风险。

■ 气候相关财务信息披露

如前所述，气候相关财务信息披露工作组就自愿披露与气候相关的财务信息制定了一套建议。我们正依照建议，完善煤气公司就气候风险与机遇的披露，以回应持分者（包括投资者）日渐关注气候变化的影响。

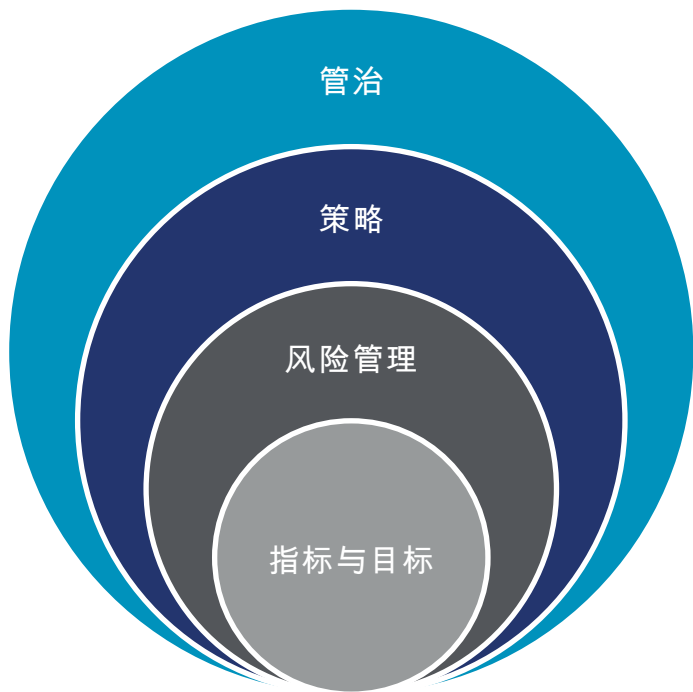
2019年，我们就该套**建议**展开研究，并透过差距分析，了解公司目前的状况。我们正进一步研究公司不同业务在各种情境下的过渡性风险和机遇，以评核煤气公司的资产和营运对气候变化的抗御力，有关结果将用于制定缓解风险和建立抗逆能力的策略。

研究仍于起始阶段，以下为初步研究的摘要，往后将可公布更多细节。

煤气公司的  
具体做法

与

气候相关  
财务信息披露工作组的建议



管治

■ 煤气公司董事会负责监督整个集团的风险管理。

■ 将气候相关议题融汇于集团在风险管理的体系。

■ 环境、社会及管治委员会由七名行政委员会成员及两名高级行政人员组成，每年召开两次会议，讨论包括气候相关事宜的环境、社会及管治议题，并透过主席向董事会汇报。

| 风险管理 |

| 环境、社会及管治的管理 |



策略

■ 气候变化或会为业务带来影响财务的风险。

| 适应与抵御气候变化 |

■ 气候变化带来低碳业务的发展机遇，以迎合市场对能源转型的需求。

| 创造低碳未来 |

■ 集团上下通力合作，紧贴香港和内地最新的环境政策。如未能遵守法例要求，公司或会受到严厉惩处和罚款，影响公司运作。

■ 我们致力减少温室气体排放，并为香港煤气生产订立减碳目标。

| 减低城市排放 |

| 碳足迹 |

■ 我们于内地江苏省常州市金坛区建设首座天然气地下储气库，2018年已投入营运，现正进行第二阶段发展。储气库的总容量将超过10亿立方米，为冬季用气高峰期起着调峰作用。

» 展望未来：展开另一项研究，了解不同时段内的各种气候变化情境而可能带来的过渡性风险与机遇。

■ 根据风险管理架构，我们识别及评估整个业务所面对的风险，并决定其优先排序。

■ 我们将实施缓解措施，以确保有效管理风险。

■ 我们将气候相关的风险管理融汇于整体风险管理体系，并作出定期监察。

| 风险管理 |



风险管理



指标与目标

■ 已披露过往温室气体排放量（范围一和二）。

■ 已披露煤气生产的碳强度及订立2020年减碳目标。

| 碳足迹 |

» 展望未来：考虑其他关键指标，评估与气候相关的风险与机遇。



低城市排放

早于70年代，煤气公司已将生产原料从煤和重油转换为石脑油，并分别于1999年及2006年开始利用堆填沼气及采用天然气。受惠于这些措施，我们大幅减少了在香港排放的空气污染物和温室气体。时至今日，天然气已是煤气公司主要的原料和燃料。



2019年，煤气生产厂房共节约了：

石脑油**14,824千兆焦耳**

煤气**27,215千兆焦耳**

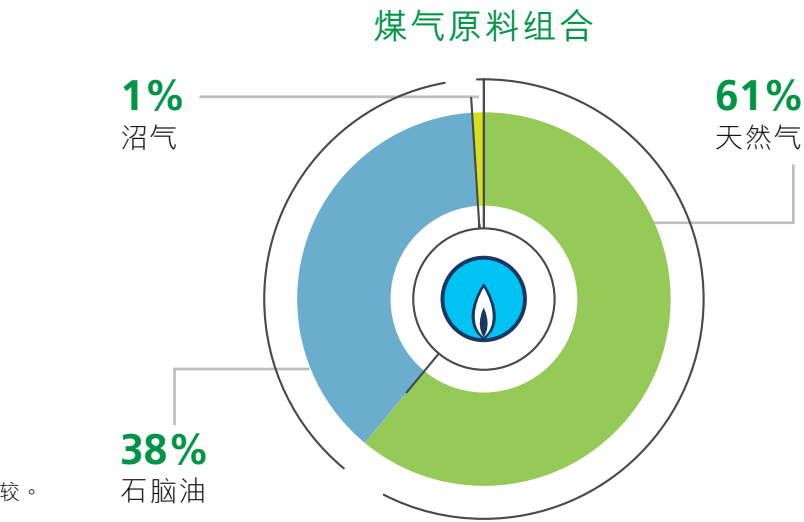
备注：  
以当年实施相应的环保新措施前的数据为基准作比较。

燃烧燃料是我们最主要的空气污染排放来源。我们严密监控这些排放物，包括氮氧化物和硫氧化物，确保煤气公司的厂房符合政府法例。大埔生产厂房增加使用天然气和堆填沼气后，排放量已远优于法定要求。气体排放的数据可见于「主要统计数字」。

煤气公司是香港发展可再生能源的先驱之一，目前已采用来自三个堆填区的沼气。2019年，煤气生产中使用的堆填沼气达42,038千兆焦耳，公司并承诺会继续增加天然气/生物气体的使用比例。有关煤气公司的洁净能源生产，可参考[煤气公司网站](#)。

香港近年推出「上网电价计划」，鼓励机构和企业采用太阳能及风能等再生能源。煤气公司全力支持这项计划，已开始于大埔厂房、北角总部和调压及检管站，进行第一阶段光伏系统安装工程，预计于2020年完成后，每年将产生约25万千瓦小时的洁净能源。我们正拣选合适场地，以推广项目的第二阶段。

我们在内地持续扩展城市燃气管网，以减少城市排放，2019年，燃气服务的客户数目超过2,900万。



碳足迹

集团主要的碳排放量来自生产过程中消耗的燃料(范围一)。

集团温室气体排放		
	范围一 (二氧化碳当量， 以吨计)	范围二 (二氧化碳当量， 以吨计)
2019	843,000	596,000
2018	807,000	455,000
2017	822,000	423,000
2016	834,000	399,000
2015	898,000	378,000

- 备注：
- 范围一：直接排放，包括厂房及车队等燃料消耗。
  - 范围二：厂房、办公室、客户中心、加气站及数据中心等消耗的电力。
  - 报告涉及的温室气体排放量涵盖煤气公司在香港及外地的业务，数据按净权益计算。

我们已为2020年订立减碳目标，以2005年为基准年，把香港煤气生产的碳强度降低30%。

过去多年，我们因使用天然气和堆填沼气有效减少碳排放。2018年，超级台风山竹严重损毁了新界东北堆填区的沼气收集设施，导致在2019年的沼气供应量大幅下降，令香港生产每度煤气的碳强度在该年达0.597公斤二氧化碳当量(高于2018年的水平)，比2005年基准降低22%。有关设施已于2019年底逐步恢复正常运作，我们将继续努力达致2020年的减碳目标。

同时，我们正研究为香港和内地业务，订立中长期减碳目标。

生产每度煤气所排放的二氧化碳当量(香港)



创造低碳未来

我们开展了多个项目，以助减低碳排放，贡献低碳未来。

继在雅丽氏何妙龄那打素医院成功安装以堆填沼气推动的热电联供系统后，我们正计划把系统推展至北区医院，以提升能源效益及减低排放。我们亦向医院及办公大楼推广煤气抽湿机，改善室内空气质量之余，亦能降低空调系统的能源消耗，从而达致降低碳排放量。2019年，我们已为中间道一幢商业综合大楼安装了煤气抽湿机。

我们在内地苏州工业园的厨余处理及应用项目试运行后，所产生的生物气体可用作再生能源，经处理后注入天然气输配管道。2019年，项目所生产的天然气超过200万立方米，为下游客户减低碳排放。

自2017年，公司着力开发高效的分布式能源系统，集团旗下易高位于江苏省张家港市的厂房生产先进的生物燃料，代替传统柴油。

有关详情，请参阅「迈向低碳未来」。





资源管理



如何应对

煤气公司明白，于生产厂房、输配网路及办公室营运中节约天然资源的重要性，因此会举办研讨会及不同活动，并提供《绿色办公室实践指南》及进行内部审核，致力提升雇员的环保意识，鼓励员工作出改变。与此同时，我们亦鼓励承办商、供应商和客户与我们同行，合力节约天然资源。

每年，我们都会特别拨款予环保项目，更设有「绿色创意基金」，鼓励雇员提出环保方案。

自2011年，我们一直为内地的燃气项目进行环境审核，范围包括节约能源、废物与废水管理方法，以及噪音管理措施。

能源

我们认为，充分发挥能源效益至为重要。煤气公司北角总部已获得「绿建环评」环保建筑的标准认证，而我们在香港和内地的数据中心也获得「LEED领先能源与环境设计」认证。

我们为住宅客户提供200多款具环保节能特点的炉具产品，每年亦会引入最少一款既有助客户节省开支、又节省能源的炉具。所有合格的热水炉及煮食炉，均附有香港机电工程署的自愿性能源效益标签计划中的标签，方便客户作出明智选择。

生活用水与污水

随著水资源短缺成为全球主要议题，我们的持分者亦开始表示关注。

我们于生产厂房使用水作原料，也有用作冷却和加热；办公室、客户中心、天然气接收站也有用水。煤气公司的用水主要来自当地的市政供水系统，内地的水务业务亦会使用地表水。

废水会排放到污水处理厂，或经处理后排入大海。煤气公司亦会循环再用部分废水。

煤气公司同样致力节约用水。我们运用新技术和工艺，改进生产流程，使生产厂房能回收废水或更有效地节约用水。办公室及客户中心用水量虽然不多，但我们仍于洗手间安装双按式冲厕设备及自动水龙头等节水设施。

公司透过华衍水务在内地经营供水及污水处理业务，对管道泄漏问题非常关注。为改善供水服务的效率及效益，我们会测量及检查管网，加强管理与监察。我们亦会从污水处理厂回收经处理的废水，供内部清洗设备和除臭之用。我们亦在苏州工业园区为一家国际电子厂处理并回收高浓度工业污水，按照当地法规处理所有污水和排放物。

华衍水务又举办多项活动，如安排学生参观水厂设施等，以教育公众珍惜水资源及节约用水的重要性。





废物

煤气公司以「5R」原则为废物管理方针，「5R」即取代(Replace)、减省(Reduce)、再用(Reuse)、回收(Recover)和循环(Recycle)，不仅减少营运造成的废物，同时亦协助客户减废。

在香港进行建造及管道工程所产生的挖掘物料及建筑废料，受政府制定的运载纪录制度规管，确保获得妥善处理。我们亦采用非开挖技术铺设管道，大幅降低开挖面积，减少产生废物。

煤气公司会回收和重用金属化学容器、塑胶化学容器、使用过的催化剂、使用过的聚乙烯管等有害废物。所有化学废料均由环境保护署认可的收集商处理，合乎《废物处置条例》。

■ 为客户减废

我们明白由客户独自肩负回收的责任并非有效的策略，因此于2003年起便推行旧炉具回收计划，把回收所得的旧炉具售卖给承办商从而减废，同时又将计划收入所得，用来支持公司、承办商及各绿色合作伙伴推行的环保活动。

煤气公司服务逾190万香港客户，需要大量纸张印制煤气账单。为降低用纸量，我们持续鼓励客户转用电子账单。

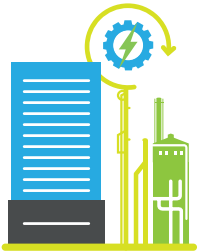
取得进展的范畴

有效管理能源

我们已在香港建立云端能源管理平台，自动监察和分析能源消耗的情况。透过分析所录得的数据，我们能监察能源使用分布，从而制定更强效的节能计划。

为进一步提升北角总部的节能效果，我们于2019年10月在总部其中一层试用节能盘管风机和采用智能照明控制系统，与2018年相比，有效减少能源消耗超过30%，证明计划非常成功。我们正考虑扩展这些系统至总部其他楼层。

2020年，我们希望为北角总部取得ISO 50001能源管理系统认证和更新「绿建环评既有建筑」至新版本认证。



煤气公司总部及马头角办事处  
2019年节省的电量：  
**20,503千兆焦耳**

附注：以当年实施相应的环保新措施前的数据为基准作比较。

尽责管理水资源

2019年，大埔生产厂房透过逆渗透净水处理设施，减省了114,551立方米食用水，成效令人鼓舞。煤气公司计划于2020年以最先进的逆渗透净水处理技术，取代余下旧有的净水处理系统，进一步减少产生的污水量。

我们在内地张家港的氢化植物油生产设施采用了「零污水排放系统」，所有污水都会经过处理，并可重用和回收。

所有煤气生产厂房的污水均按照现行监管排放标准处理。2019年，集团并没有发生任何需要通报的废水泄漏事故。

加强废物管理

煤气公司已连续18年获得卓越级别的「减废证书」，至今已达成30多项减废和回收目标。

我们筹办逾20项重用或循环再造计划，鼓励雇员重用资源及进行废物回收。除了定期回收外，我们亦于2019年特别举办多项回收活动，如回收旧领带和水果篮等；又举办草木彩绘蜂蜡布工作坊，鼓励少用塑料。

我们对处理有害废物亦非常谨慎。因应香港电池回收中心于2019年投入运作，我们年内已回收超过20吨铅酸蓄电池，支持本地回收。

在回收客户旧炉具方面，我们于2019年回收了超过1,600吨金属。

为减少使用纸张，我们持续向客户推广使用电子账单。2019年，我们推出多项宣传活动，包括为新申请电子账单的客户捐出港币20元予其指定的环保团体及回赠煤气费。我们现正研究其他减少账单用纸的方法。

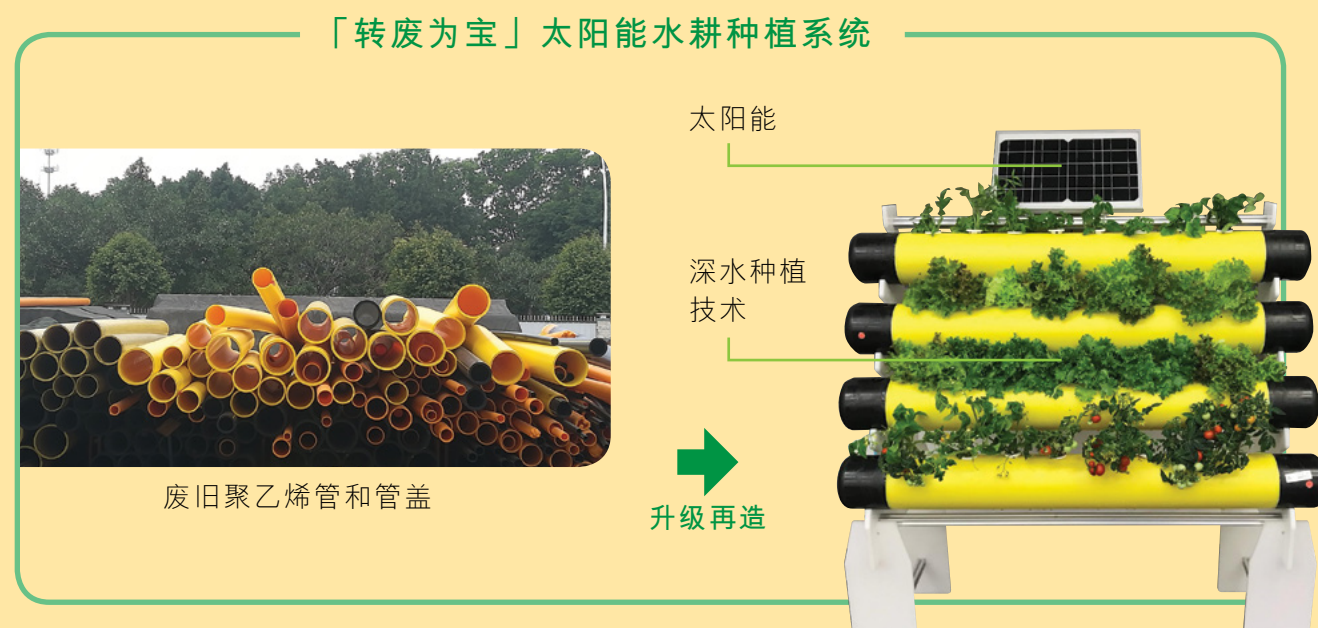




## 「转废为宝」太阳能水耕种植系统

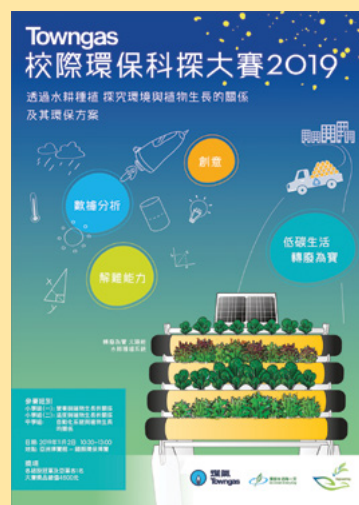
煤气公司视废物为宝贵资源，并一直寻求创新方法，以免资源被弃置于堆填区。

把煤气管道工程所产生的废旧聚乙烯管及配件升级再造，转为太阳能水耕种植系统就是其中一个例子。该系统以深水种植技术为本，所配备的太阳能装置足以应付日常运作的所需能源，无需额外供电。



公司把12套水耕种植系统捐赠予中小学，作为学校参加「Towngas校际环保科探大赛2019」之用，培养学生对STEM(科学、技术、工程和数学)学科的兴趣，并提高年轻人的环保意识。

### ■ Towngas校际环保科探大赛2019



#### 比赛目的

- 培养学生的数据分析能力、创意和解难能力
- 强化学生的环保意识，包括「转废为宝」概念及气候变化



#### 三大题目：

1

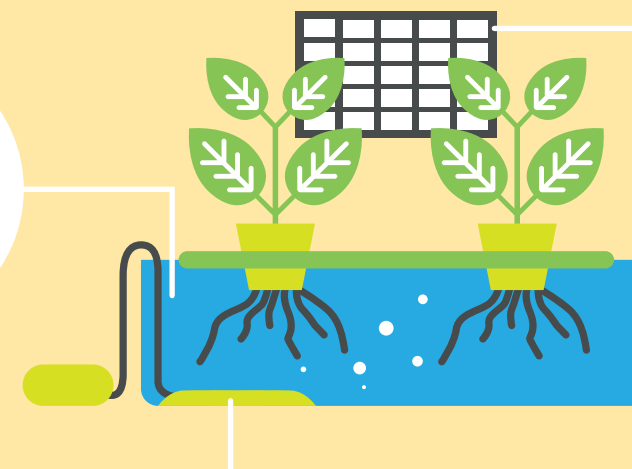
营养  
与植物生长的  
关系

2

温度  
与植物生长的  
关系

3

自动化系统  
与植物生长的  
关系



这次比赛于国际环保博览2019中举行，约60名学生在台上向评判和公众分享探究成果，展现创意和解难能力，证明年轻一代提出的崭新构想亦能贡献低碳未来。





## 生物多样性



### 如何应对

煤气生产和输配业务或会对土地或野生动植物栖息地造成干扰，因此，我们将缓解对生物多样性的影响融入环境管理方针，并视其为重要一环。

我们以四大原则缓解对生物多样性的影响：

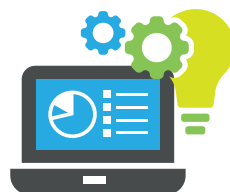


#### 避免生物多样性丰富的地区

在项目规划阶段，我们会避开生物物种丰富的地区，并按照当地政府要求，对特定地点进行环境影响评估，减低对野生动物和生态系统的影响。

#### 使用创新技术纾缓影响

我们的工程（包括建筑、污水排放和管道保养等）会采取预防和纠正措施，尽量减少影响动植物的生境和品种。



#### 工程的纾缓及补偿措施

我们会因应建造工程采取多项纾缓和补偿措施，减少污染和水土流失。

我们与当地政府部门保持紧密联系，保留工程地点及加气站周边的林木。

#### 提高对生物多样性的意识

我们为雇员及客户举办活动，如有机耕种及生态导赏团等。



## 取得进展的范畴

集团致力进行维持生物多样性的工作：

- 为减少开挖公共道路的工程，我们采用
  - 非开挖技术，减低管道和保养工作对环境的影响。
  - 煤气管道光纤技术及同沟共建技术，于煤气管道内铺设光纤或在铺设燃气管道的同时铺设电讯管道。
- 我们利用专业技术，配合煤气专用管道和配件，以防气体泄漏，使我们的煤气网络事故率位列世界最低水平。
- 我们遵循保护林木管理方针，使用森林管理委员会认证的木材。
- 煤气公司赞助客户及雇员参加绿惜地球所统筹、为期五年的「植林优化计划」，增加郊野公园林木的生物多样性。我们亦于元朗及北角总部分别设有机农庄及天台有机农庄，推广有机农业对生物多样性的益处。另外，公司亦举办凤园蝴蝶保护区生态旅游，以及有关海洋生物多样性和保育的研讨会，提高参加者对生物多样性意识的活动。





## 07

## 贡献持分者



## 信守对持分者的承诺

为回应持分者的关注，我们持续扩大招聘渠道，并增强年轻人对煤气公司品牌的认识。我们为学徒提供持续进修的机会，从修读证书课程开始、继而至专业或高级文凭，最终修毕获认可的学位课程，为他们创造更美好的就业前景。透过建立清晰职途，年轻雇员受聘加入煤气公司后，可以朝着晋升及发展事业的目标迈进。

越来越多雇员提出引入弹性上班时间的议题，我们正检讨相关政策，让雇员可以更灵活安排时间，处理私人事务。

为保护客户、合作伙伴及供应商的资料及隐私，我们根据企业管治责任及秉持对持分者负责的原则，加强及整合保障隐私措施。



## 管理方针

作为一家肩负社会责任的企业，我们应为持分者创造价值。

煤气公司致力发展一支强大工作团队，成员不但适应力高，具创意和领导能力，并能持续学习。我们积极为雇员创造共融的工作环境，让他们发展足以自豪的事业。

煤气公司尊重及关怀客户，尽力满足客户所需。我们举办社区活动，提升居民的生活质素、保护环境及支持年轻一代追求抱负。此外，我们致力与合作伙伴及供应商建立长久及互惠互利的业务关系。

煤气公司企业人力资源部以《人力资源手册》及《雇员手册》为依据，处理人力资源相关事宜。我们处理招聘、晋升、补偿与解雇、工作时间、休息时间、平等机会、多元化、反歧视和其他福利等事宜时，均遵守本地法律和规例。

煤气公司于《行为守则》中概述了对雇员的期望、雇员需履行的责任，以及日常工作中应遵守的相关政策和程序，包括道德操守、促进平等机会及消除歧视等。《行为守则》亦列明我们对客户的承诺，追求以亲切、专业及高效率的服务，为客户供应安全可靠的能源。违反《行为守则》、《平等机会政策》或相关条例的雇员，一律会受到纪律处分。

为保障客户隐私，煤气公司设有《私隐政策声明》，列出处理客户资料的准则。

为充分发挥影响力，我们与不同地区的政府部门及非牟利机构紧密合作，举办切合当地需要的活动，为社会创造恒久价值。

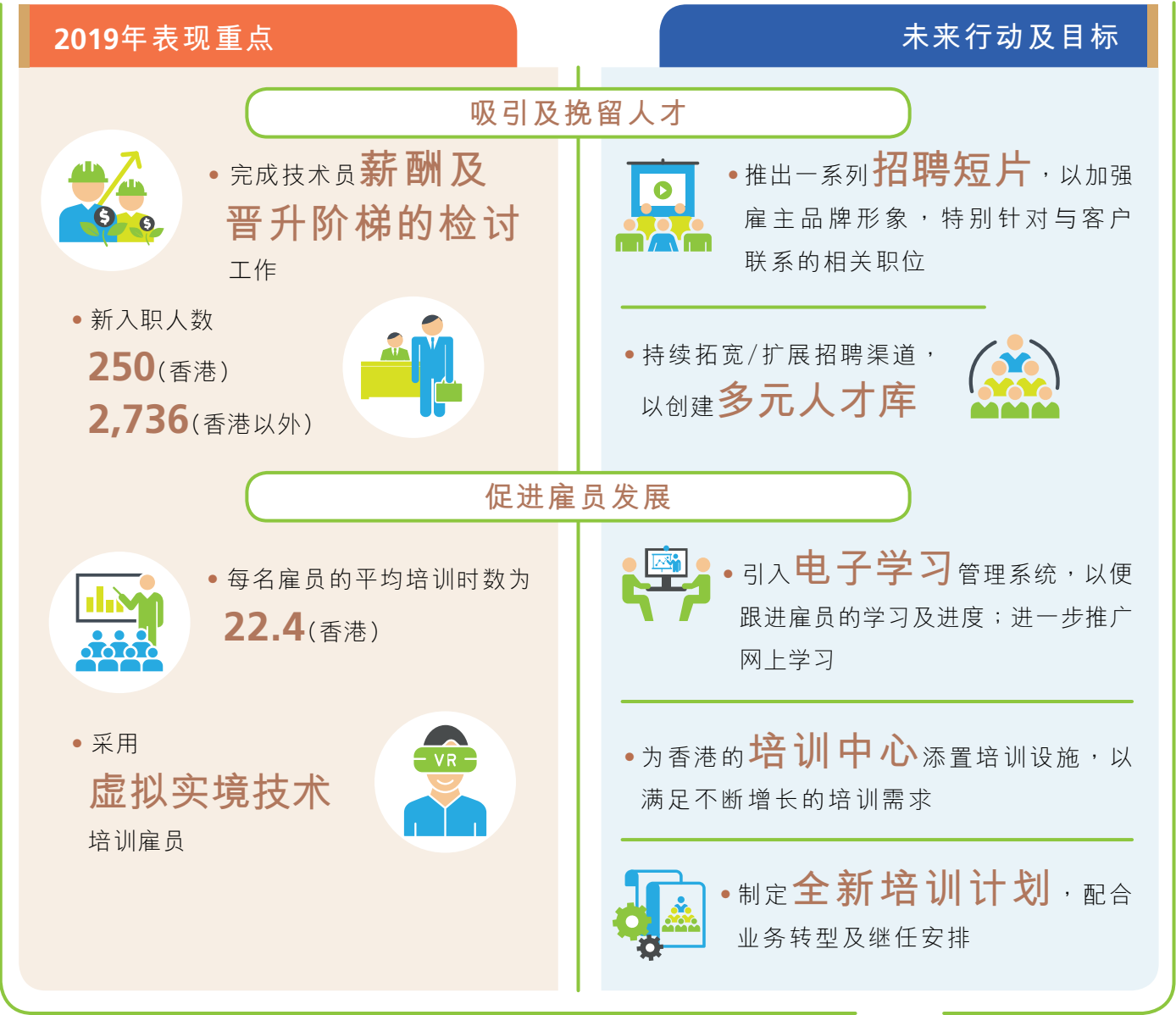
煤气公司的《采购政策》确保供应商能在市场上公平竞争。我们亦将影响采购决策的环保因素，包括采购的过程和产品规格，列明在《可持续采购政策》。

《供应商企业社会责任业务守则》则订明供应商必须信守的企业社会责任，包括商业道德、公司运作、市场活动、社区联系及保护环境等。





煤气公司的工作团队



如何应对

我们透过有系统的管理模式，为雇员规划在煤气公司的职涯。有关煤气公司管理人才的详情，稍后将予以详述。



吸引及挽留人才

为吸引更多人才加入煤气公司，我们制定了多项负责任的雇佣措施，包括家庭友善政策、远超法定要求并具竞争力的薪酬待遇等。

香港的全职雇员享有多项福利，包括产假、侍产假、医疗及牙科保险、团体人寿保险、煤气津贴、教育津贴和按表现发放的年终奖金、分娩医疗补助及情绪支援服务。符合资格的雇员更可享子女教育津贴。同时，我们为需要兼顾家庭和工作的雇员，制定了家庭友善措施，雇员可以家庭原因申请假期，例如婚假、恩恤假及其他临时休假等。

煤气公司根据劳工市场趋势，定期检讨及调整薪酬待遇。

煤气公司为雇员提供退休保障，包括香港的界定供款计划及强制性公积金计划；在内地，雇员则参加由相关省市政府组织的社会保障计划。

我们持续拓阔招聘渠道，确保我们的工作团队有充足经验及技术，为业务未来发展做好预备。我们提供学徒计划及举办毕业生招聘会，同时亦与多家教育机构合作，举办培训计划，不但为煤气公司培育未来的工作梯队，而且可促进燃气行业的发展。

劳资关系

我们相信和谐的工作环境是煤气公司赖以成功的关键，用心聆听雇员的意见并加以回应是起步点。

我们确保雇员的结社自由，雇员可自由选择加入组织和专业机构，并于工作时间参与协会活动，充分反映煤气公司雇员享有高度自由。

虽然香港没有集体谈判方面的监管规定，但我们会就一系列雇佣议题透过不同的内部沟通渠道咨询员工。倘有重大营运变动，我们亦会在落实执行的日期前最少两至四星期，向所有雇员发出正式通知。在内地，我们遵守结社自由和集体谈判相关的法律及义务。尽管我们合资公司的工会并未签订集体谈判协议，但煤气公司会持续与工会代表，就劳资相关事宜保持双向沟通。

■ 雇员关怀与沟通

煤气公司仔细聆听雇员的见解及考虑他们的意见，以建立开明的沟通文化。我们设有意见箱、内联网、雇员意见调查、焦点小组和社交媒体平台等沟通方式，更设有专门渠道，让雇员可以直接与常务董事沟通。

为使雇员充分了解公司发展和策略目标，我们成立了业务策略发展大使团，倾听雇员意见。大使团由80多名雇员代表组成，其中包括前线人员与管理人员。团员定期举办研讨会、工作坊及参观团，协助整个公司团队了解公司业务发展和新机遇。

培训与发展

我们明白，煤气公司得以持续保持成功，需有赖雇员发挥所长。为此，我们致力为雇员提供所需的支援及资源，以助他们达成事业目标。

煤气公司拥有自己的专业培训单位：香港的中华煤气工程学院及位于内地策略地区的五个培训基地。学院及基地提供多种培训和发展计划，帮助集团的雇员和承办商提升专业知识和管理能力，同时有助年轻人投身燃气行业，发展事业。



培训课程涵盖技术/工程科目和非技术科目，如企业文化、领导才能发展及人际关系技巧等。学员可透过多个渠道(如电子学习平台等)进行学习。

我们亦鼓励雇员根据个人发展需要，参与内部培训、外间课程、研讨会和会议。同时，雇员亦可申请津贴，报读教育、学术及其他技能发展课程。

多元、平等机会及反歧视

我们确保所有雇员和求职者，均在薪酬、福利、晋升、补偿与解雇方面，获得公平和公正的对待。我们绝不容忍任何基于年龄、性别、性取向、种族、肤色、宗教或政治理念、婚姻状况、种族背景或社会出身的就业歧视。

我们重视多元的工作团队，致力吸引女性加入燃气行业，协助她们于团队中发展及留任。此外，我们积极为残疾人士和较年长人士提供就业机会和工作支援。

为促进职场和谐，我们制定了针对歧视相关投诉的调查机制，确保程序公平、独立，以及尊重各方隐私。



取得进展的范畴

吸引及挽留人才

我们致力提升雇主品牌形象，吸引更多人才加入煤气公司的多元化业务行列，更希望成为市场上受欢迎的雇主。

中华煤气工程学院与其他香港知名企业属下的学院合作，组成「企业技术学院网络」，旨在促进职业专才教育，培训熟练及专业技术团队，并培养年轻人追求可持续及终身学习的文化，以解决香港迫在眉睫的人口老化问题。

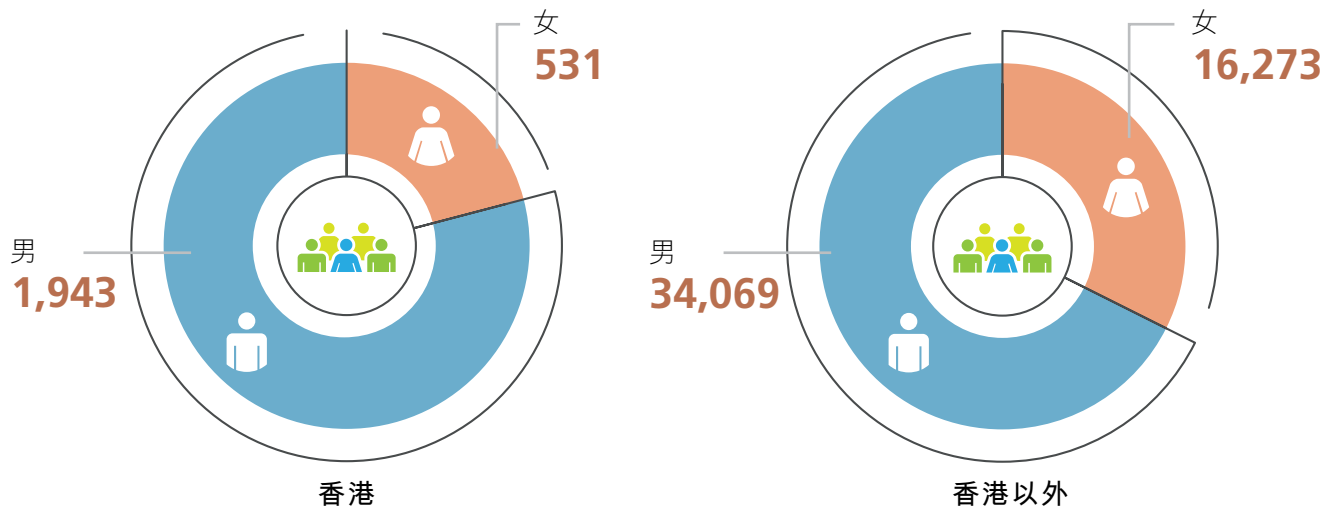


**2019**年，我们进一步改善了有薪假期、产假及煤气津贴等福利。

煤气公司与香港城市大学能源及环境学院合作，于2018年开办香港首个关于燃气工程的选修科，每两年开办一次，并将于2020年再次开办。我们持续拓展大学或以上水平的课程，将于2020年与香港大学合作，于机械工程硕士课程提供燃气工程的选修科。我们亦与职业训练局合作，推出香港首个「燃气工程专业文凭」课程，首批31名毕业生已于本年毕业。除了这些课程，我们亦与教育机构携手，协助完成资历架构第四级课程的学生修读学士学位。

雇员分布、新入职人数及流失率

雇员数目



	香港	香港以外
新入职人数	250	2,736
平均流失率	5.7%	2.8%



## 建立可持续的工作团队

### ■ 学生参与活动

为应对高龄化社会和业务发展的挑战，我们致力提升年轻人对燃气行业的认识，并建立煤气公司的品牌形象，以吸引求职者。

#### 提升中学生对煤气公司的认识



煤气公司推出「职涯缩影」学生职场体验计划，举办连串与行业及职业相关的活动，包括于煤气公司工作体验、影子实习、参观及职业讲座等，缩小学习与职业生涯的差距。在2018/19学年期间，我们从三间学校选出共38名学生参加。计划备受好评，第二轮计划将由九间学校选出共90名学生参加。

2019年，我们为完成「职涯缩影」学生职场体验计划的学生成立附属小组，名为Club Youngas，旨在延续及加强煤气公司对年轻一代的影响力。活动以提供职业资讯和深入的燃气知识与技能为主。

#### 为大学生提供实习机会



2019年，香港共有**61名**实习生。

- 实习生分成小组，研习特定主题（例如智能厨房），以进一步了解煤气公司。



**22名实习生**获得在内地城市工作的机会。

- 与海上丝绸之路协会举办「张骞计划」。
- 参与政府的企业内地与海外暑期实习计划，5名学生毕业后即加入煤气公司成为全职雇员。



### ■ 挽留技术员

我们致力提供更吸引的薪酬待遇，并协助技术员发展事业，以解决高流失率的问题。

#### 晋升机会



- 完成检讨技术员的**晋升阶梯**，在初级及高级技术员之间增加中层职级，并检讨薪酬待遇。

#### 培训计划



- 「**见习网络工程监督发展计划**」于2017年推出，协助网络技工做好准备，以晋升为工程监督。2019年，共4名雇员毕业于此计划，并晋升为助理监督。我们将于2020年再次开展计划。



- 讨论推出**职场学习与评估计划**，让煤气公司的学徒以实际工作经验，兑换培训时数，减少于职业训练局的课堂培训时间。



- 开辟**技术及监督两条晋升路径**，让符合资格的技术员选择适合自己的事业阶梯。

#### 薪酬检讨



- 针对技术职位展开**详细的基准调查**，并于2018年及2019年两个薪酬检讨期采取所需行动。

#### 支援年长技术员



- 豁免较年长的技术员执行高空工作。
- 安排具经验的技术员指导学徒。
- 引入自动化技术减少工作量。





更新培训方针

我们持续探讨雇员及承办商对培训的需求，提供最新的培训课程，例如于2019年举办了智能煤气表培训，协助他们了解最新技术。我们也推行虚拟实境培训，较传统培训方法更安全有效，亦更符合成本效益。这种培训形式已应用于定期安全检查及聚乙烯电熔焊接等训练，使技术员的技术得以提升和验证。

我们将在内地推行香港已实施的培训方法，如虚拟实境培训，协助技术员身处课室里也能形象化地学习日常工作所需的技术。

我们将于2020年推出电子学习管理系统 — 煤气智慧学习系统，令雇员更规律地进行学习。这系统是以云端为基础的一站式平台，适用于所有学习程序，提供培训提名、登记、数据记录存档和电子教学等服务。

我们将继续探讨及开发不同的电子学习方法。

主要培训项目



持续专业发展研讨会

为保持和提升雇员的能力，以应付不断转变的职业要求。

2019年举办了**17**场共**1,434**培训小时的持续专业发展研讨会。

能工巧匠文化



自2016年，我们持续推广「能工巧匠」文化，提升技术员的工艺水平。

2019年，于苏州市和杭州市举行为内地合资公司代表举办「能工巧匠」分享工作坊，并于年内不时向合资公司发布「能工巧匠」区域活动报告。

2019年培训时数 (香港)	
总时数	65,679
每名男性雇员的平均时数	25.6
每名女性雇员的平均时数	12.3



事业发展计划

为期**18**个月的培训计划，专为具有高潜质的雇员而设，有助快速跟进个人成长，并建立领导人才库。

第一组：拥有**10年以上**经验的雇员

- 「中华煤气领导力发展计划」
- 2008年推出
- 2019年取录了第四批合共21名学员

第二组：拥有**5-10年**经验的雇员

- 「中华煤气年青领袖培育计划」
- 2017年推出
- 第一批18名学员已于2019年毕业

多元就业

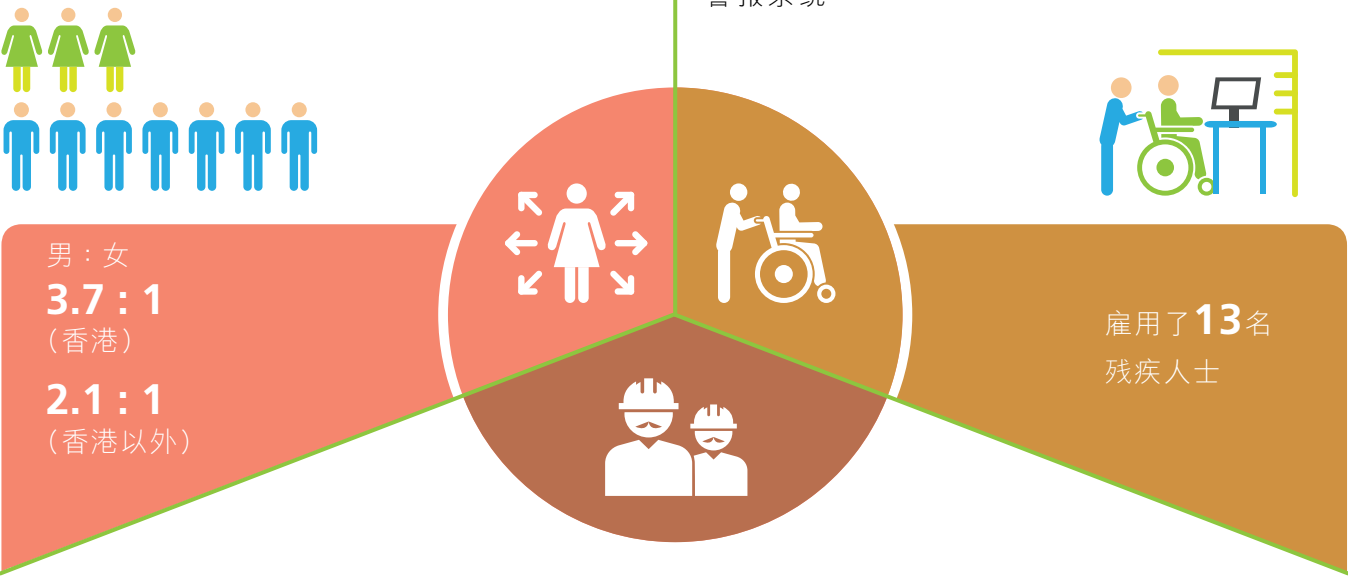
我们提供多元共融及没有歧视的工作环境，确保所有雇员获得平等机会及公平待遇。2019年，煤气公司没有出现任何与歧视相关的事件。

提升女性地位

由于业务性质，团队过往一贯以男性为主。我们正采取不同措施，吸引更多女性加入。自2017年成功招聘首位女性技术员，我们一直致力招聘及培育女雇员，让她们持续留任。

聘用残疾人士

为促进共融职场，煤气公司欢迎残疾人士加入。我们特别为残疾人士配置适用的设施，包括电动门、可调校高度的办公桌和无障碍洗手间等。我们亦备有残疾人士专用的紧急疏散程序，并已计划为听障人士增设火警闪灯，完善火警警报系统。



聘用退休人士/年长雇员

年长雇员拥有的知识和技能对煤气公司十分宝贵。

我们在年长雇员中物色对象，并于他们退休前询问其继续留任的意愿。

我们亦在香港支持长者就业，并参加由劳工处筹办的中高龄就业新里程博览。



为易高液化石油气站聘用一名**油站操作员**，并安排一位完成雇员再培训局「后50·实习生计划」的学员在煤气烹饪中心**兼职烹饪助理**



客户

2019年表现重点

未来行动及目标

完善客户体验



- 推行**强制性隐私影响评估措施**，以审查和识别任何新项目或工作流程上有关隐私的潜在风险

编写《网络事故应变手册》



- 服务质素效率：**8.95\***

超越目标



- 亲切、诚恳和专业的服务：

**8.93\***

超越目标



\*以10分为满分，承诺取得8分以上的成绩



- 收到**5,924**封客户赞赏信
- 接获**7**宗投诉

- 以企业管治责任和对持分者负责为本，进一步改善现有**隐私管理**程序



- 在政策和工作流程的基础上，提升和改善**数据保护**措施

- 了解客户需求，并推出相应**新产品/方案**，如开发更节能的蒸气炉具和炒炉系列，以及具有遥控和安全监控功能的智能炉具



如何应对

客户隐私与网络安全

煤气公司需处理大量客户个人资料。我们明白客户隐私的重要性，会采取必要步骤，全方位保障客户提供的资料。

煤气公司的资料隐私常设委员会审视处理个人资料的相关政策，并连同资料隐私部门委员会及资料保护主任合力处理个人资料事宜。每年，所有部门都必须向公司就保护资料的情况作出声明。

此外，资料隐私常设委员会致力防止资料泄露。若资料不慎外泄，委员会将作出危害风险临时评估，决定是否需向高层管理人员呈报，并就事件提出解决方案。

世界各地的个人资料泄漏和漏洞个案持续上升，加上越来越多资料储存于电子设备和网络上，网络安全是持分者高度关注的议题。倘燃气技术员或其他前线人员遗失移动设备，公司也有方法可远端删除该移动设备内的所有资料，降低个人资料泄露的风险，维持客户对公司的信任。

我们将客户关系管理系统和香港身份证号码等敏感资料分开储存，以减低黑客盗取资料的机会。我们委托第三方顾问，全天候监控网络，防范受到网络攻击。如发生疑似网络攻击事件，网络安全委员会将启动应对流程，减少资料外泄的程度，并会联系香港警务处网络安全中心和其他保安专家。我们亦会定期进行网络钓鱼测试。

雇员的态度是网络安全的关键。若雇员疏忽、处理客户资料失当或对网络安全风险了解不足，导致客户资料外泄的机会亦会相应增加。为避免这种情况发生，我们采取多项方法，包括提供研讨会培训、发放安全贴士电子邮件，以及举行年度资讯保安周，让雇员了解有关保护个人资料最新资讯。



质量管理与客户服务

我们的优质服务计划帮助雇员建立以客为尊的文化，并在香港和内地激发创新设计思维。该计划始于1992年，每年均以不同主题，鼓励雇员开创新项目，以协助煤气公司改善营运、节省成本或开拓额外收入来源。

《煤气服务承诺》是我们对客户承诺的重要一环。我们承诺为客户提供安全可靠的煤气，以及亲切、专业及高效率的服务。我们致力改善服务，精益求精，确保客户获得最优质的服务。

此外，我们筹办多类有关客户服务的培训和活动，旨在由雇员推动业务增长。

## 责任沟通

我们建立多个沟通渠道，让客户可以迅速获取产品及服务资讯，同时我们亦可收集客户意见，了解他们的需要。



网上平台



客户服务中心



24小时客户服务热线

供客户查询、管理账户和预约保养及安装服务



客户满意度  
问卷调查

由独立调查公司每两个月进行一次，所有低分个案必须跟进，确保已采取补救措施



客户服务  
问卷调查与焦点小组

听取客户对新产品或服务的意见



客户服务  
关注小组

到屋苑探访及收集客户意见，并解答疑问，如煤气安全、客户服务、缴费及炉具使用等

客户越来越关注自己购买的产品和服务对环境和社会所产生的正面和负面影响。因此，我们致力确保煤气公司的推广资讯以实证为本，准确无误。我们亦以持平及负责任的沟通手法推广和传播资讯，并符合所有相关的政府规例及行业准则。

除了推广资讯，客户亦可透过网站、宣传单张、社交媒体平台，以及刊物，获取有关煤气公司产品和服务的资讯。



## 取得进展的范畴

### 提高客户服务水准

我们的优质服务计划是体现「企业增长=创新力x执行力」理念的重点项目。过去27年，我们的雇员完成了超过1,700个优质服务计划项目，有助提升客户对煤气公司的满意程度，及为公司带来约5.6亿港元的有形得益。

2019年，我们再次举办优质服务计划最佳小组比赛杯赛，其中一个获奖项目「安全网」建议透过增加可调校的安全网以强化工作平台，让维修人员能更安全地检查及维修安装于露台天花的热水炉。

我们于《煤气服务承诺》就六个关键绩效领域设定量化目标，并每年更新一次。

### 煤气公司2019年服务承诺：目标及成绩

#### 可靠程度



源源不绝的煤气供应  
超逾**99.99%**：  
达**99.99%**

因维修或其他工程而需暂停煤气供应，**三天前**预先通知客户：



达**100%**



**12小时**内恢复煤气供应：  
达**99.98%**

#### 安全程度

紧急抢修队于**25分钟**内抵达现场：



平均**21.52分钟**抵达现场 **超越目标**

#### 预约服务

于**两个工作天**内提供维修及安装服务：



平均**1.15天**内提供服务

#### 效率和方便程度

客户服务热线：来电于**四声铃响**内接听

达**96.66%**

一个工作天内接驳或截断煤气供应：



达**100%**

取消煤气户口：截断供气**两小时**后到客户中心退回



开户按金<sup>#</sup>  
达**99.75%**

<sup>#</sup> 住宅客户如有需要于截气当天取回按金，请于预约服务时提出有关要求，最高退还款额为2,000港元

#### 服务质量



高效：**8.95分\***  
**超越目标**

亲切、诚恳和专业的服务：

**8.93分\*** **超越目标**

\* 以10分为满分，承诺取得8分以上的成绩



#### 处理客户意见

于**三个工作天**内处理书面建议

达**100%**



**两星期**内解决问题或告知客户解决方法和所需时间

达**100%**



有关客户服务表现及2020年目标的详细资讯，可参阅**煤气公司网站**。

年内，我们的产品、推广、标签或营销传讯均没有违反传播规例或自愿实务守则，而接获的七宗投诉全已完满解决。



提升隐私保护

预防胜于治疗，保护客户资料亦然。煤气公司的资料隐私常设委员会，为防止资料泄露预先提出建议。2019年，我们于所有业务范围正式推行强制性隐私影响评估，并在新项目或流程变更初期评估和识别潜在的隐私风险，防范于未然。

我们制定网络安全事故应变计划，以便更好地管理潜在的安全风险。计划有助识别营运流程中有可能对业务产生重大影响的网络事件，并决定其优先。

此外，我们编制相关的《网络事故应变手册》，详细描述事故应变周期中应遵循的程序。手册内容涵盖不同情况，提供可行并一致的流程，以便同事可以采取有效措施把事件的影响降至最低。

企业危机管理团队曾举办桌面演习，模拟公司受到网络攻击和关键资料外泄。演习确保我们制定的事故应变计划能有效迅速识别事件，并减少数据泄漏的程度，有助公司恢复正常运作。

2019年，煤气公司符合所有监管要求，并没有在香港接获有关客户资料遗失或侵犯隐私的属实投诉。

供应经济实惠及可靠的能源

年内，煤气供应的可靠程度水平极高，达99.99%的水平。

这一点主要是因为煤气公司使用天然气及石脑油两种煤气生产原料，无须依赖单一原料，才得以稳定供气。

为保持煤气供应可靠稳定，我们正改建生产厂房，以应付与日俱增的需求。我们亦继续在大埔厂房安装后备煤气输气管道，计划于2020年完成，进一步提高煤气供应的可靠程度。



■ 煤气资讯全接触

我们致力改善香港所有客户获取产品及服务资讯的方法。

少数族裔	客户服务热线涵盖广东话、普通话、英文、菲律宾语和印尼语
视障人士	为视障者提供点字账单及炉具
残疾人士	在客户中心设置轮椅通道
弱势社群	为有需要人士提供 <b>煤气优惠计划</b> ，受众包括长者、残疾人士、单亲家庭及低收入家庭

2019年，超过46,000户家庭从中受惠，涉及金额达**2,600万港元**

新产品与服务

我们不时开发并改进产品和服务，以迎合客户需求。我们亦经常与工商客户交流，了解他们所需之余，更会受益于他们的专业知识及见解。我们以此结合煤气公司「企业增长=创新力x执行力」的理念，成功开发出更符合市场需求的新炉具。

其中，煤气抽湿机就是专门为医疗行业而研发，可保持空气干燥，从而改善室内空气质量，广受医院、手术室和诊所欢迎。目前，我们已将抽湿机的应用扩展至商业综合大楼及机场。

为应对社会高龄化，我们开发多款让客户可以安心使用的炉具。有关资讯，请参阅「[长者安全炉具](#)」。



社区

2019年表现重点

为社区提高生活质量，创建可持续发展的环境和支持下一代



• 捐赠**720万港元**支持社区活动



• 煤气温馨义工队庆祝服务社区**20载**，为香港家庭送暖

• 延续**绿火焰计划**，与小学生合力将废物升级改造，改善基层家庭的生活环境



• 义工服务时数：  
**87,557** (香港)  
**264,440** (内地公用事业)

• **593,131** 人次受惠于我们在香港的义工服务

未来行动及目标

• 建立**社区投资**流程系统(从收集意见至作出决策)



• 继续**支援非政府机构**，及识别能惠及社区的计划



如何应对

我们的社区活动涵盖三大范畴：



为应对这三大范畴的相关议题，我们筹办活动，为营运所在社区带来最大效益。

投资社区

我们与非政府机构和区议员持续沟通，了解香港社会的需要，从而识别并制定最合适的活动。

区议会联络组为煤气公司加强与社区联系的主要途径之一。团队直接与全港区议员联络，并与其他地区代表合作，商讨社区需要的优次，以及制定有效的解决方案。

我们亦正建立正式机制收集社区意见，并建立流程，使我们可更有效地审视收集所得的意见，作为未来决策基础。

社区参与

除了筹募捐款及提供赞助，我们的雇员身体力行，于工余时间参与义工和社区服务。为支持义工队，煤气公司更会拨出款项、调配物资，并为义工提供相关培训，以期造福受惠人士，建立和谐社区。

透过参与煤气客户义工队，雇员、家属及客户更可携手参加有意义的社区活动。

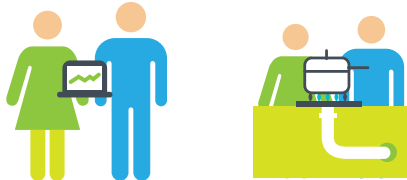
我们亦参与及支持社区讲座、研讨会及会议，议题包括安全、气候变化、节约用水，以及职业发展。我们在活动中分享管理知识，以及专业和技术知识，从而提升参加者对这些课题的认识，并鼓励互相协作，以解决共同面对于环境、社会及管治议题上的挑战。



取得进展的范畴

煤气义工服务

2019年，煤气温馨义工队庆祝服务社区20载。



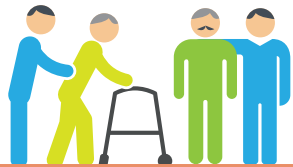
**799**名雇员  
**240**名客户  
在香港登记成为**义工**



社区健康

为延续煤气公司的温馨及关爱文化，我们透过捐赠和筹办活动，帮助有需要人士，创造恒久价值。

为应对高龄化社会的相关问题，我们集中筹办更多长者活动。



煤气公司长者计划(香港)		
	目标	进展
「永坚园Mad Dog」 温馨暖意慈善活动	透过公司内部筹款，提高长者和残疾人士的生活水平	<ul style="list-style-type: none"><li>筹得款项约为<b>45万港元</b></li><li>捐赠<b>127</b>台浴室暖风机</li></ul>
「煮播」	减缓轻度认知障碍症患者的症状	<ul style="list-style-type: none"><li>自2017年推出以来，惠及<b>200</b>名长者</li></ul>
We Can Cook 计划	向年轻长者推广终身学习	<ul style="list-style-type: none"><li>推出<b>第三期</b></li></ul>
爱心汤送暖、 万粽同心为公益、 爱心月饼显关怀	关怀长者及有需要人士	<ul style="list-style-type: none"><li>派发<b>46,180</b>壶热汤</li><li>捐赠<b>40万</b>份爱心粽料</li><li>送赠<b>13万</b>个月饼</li></ul>



目标



进展



减缓轻度认知障碍症患者的症状



向年轻长者推广终身学习



慈善农耕乐



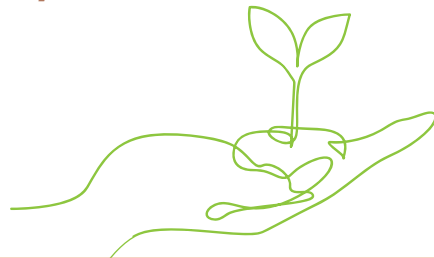
目标

透过有机农庄的义工活动，向有需要人士捐赠菜蔬



进展

• 捐赠**4,350**斤蔬菜，惠及**8,700**人



我们在香港和内地均每年举办万粽同心为公益。2019年，集团旗下逾100间合资公司参加此次活动，共同包裹及派发超过5万只粽子予社福机构及有需要人士。同时，我们亦捐赠总值逾497,000元人民币的节庆礼品，惠及超过16,200人。



■ 绿火焰计划 — 绿「适」家园

2019年，我们成立了能工巧匠义工队，利用员工的创意及专业知识，协助改善基层家庭的生活环境。



年内，义工队与圣雅各福群会合作，举办绿火焰计划 — 绿「适」家园。逾20名能工巧匠义工与小学生一起将废物升级再造，制成木层架、木墙身组合等家具，将基层家庭的狭小空间改造成安乐窝。

除了惠及基层家庭，项目亦向学生展示了转废为宝之道。该项目显出商业、教育和社会服务界别通力合作，可贡献环境和社会。





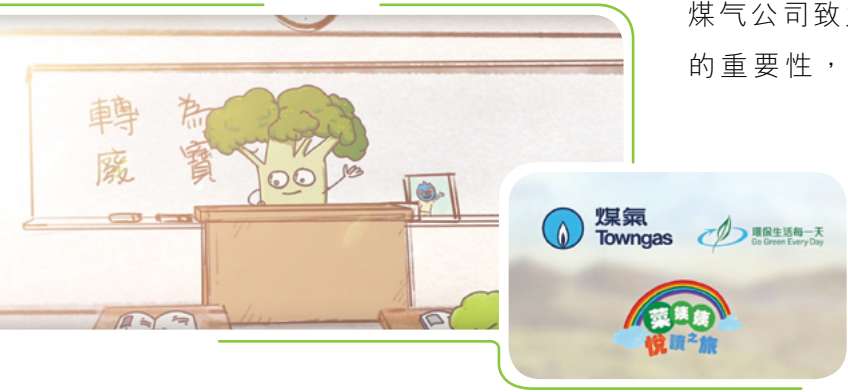
环境

我们亦与环保团体及有关组织合作，共创可持续环境。

2018年，我们为中学生举办「美化社区绘画创作比赛」，让他们在煤气公司的调压室外绘上画作，既能美化社区，亦可推广创新及绿色生活。项目于2019年扩展至包括香港高等教育科技学院，期望于2020年完成美化另外17个调压室。

2019年，港华燃气以「减塑大作战」为题，在内地以四大主题举办了一系列低碳环保活动：港华绿植日、地球一小时、减塑行动及环保创意秀，80多家合资公司参与，年内种植近6,000棵树苗。

■ 亲子阅读计划



煤气公司致力推动保护环境，重视向下一代传递环保生活的重要性，而亲子共读活动正好符合此理念。2019年，煤气公司与亲子共读专家菜姨姨携手推出动画《煤气Towngas x 菜姨姨「悦」读之旅》，内容围绕日常环保生活。全个计划共有四集，首集动画已可于网上观看。

青年发展

我们致力投放资源及传授专业知识予下一代，全力支持各类相关活动，包括由香港中文大学主办的全港中小學生STEM机械人大赛，旨在激发学生对STEM(科学、技术、工程和数学)学科的兴趣。我们亦正编写一系列STEM教材，从燃气和安全知识角度，向学生推广STEM。

始于2013年的港华轻风行动以改善内地学校的学习环境为目标。至今，集团已向江西、安徽、江苏、山东、贵州、陕西、辽宁、广东、湖北、福建、内蒙古、四川及黑龙江等地40所学校捐赠教育物资，价值超过400万元人民币。

2019年，我们把计划扩展至四川省巴中市和黑龙江省齐齐哈尔市，捐赠校服、教学设备和日常用品约340名学生，以及建立港华爱心书库，并翻新其食堂和实验室。



供应商

2019年表现重点

创建可持续供应链



• 香港**首家公用事业机构**完成ISO 20400可持续采购评估



• 全新煤气**电子招标系统**有助规范工作流程，提高工作效率

• 超过**80%**的香港供应商已通过ISO 14001认证

• 评估超过**140**家香港和内地主要供应商的企业社会责任表现

未来行动及目标



• 与供应商合作改善其**环境、社会及管治表现**

• 推广于采购决策应用**生命周期成本计算方法**



如何应对

供应商管理系统

煤气公司以五项主要原则，作为负责任供应链管理的基础：

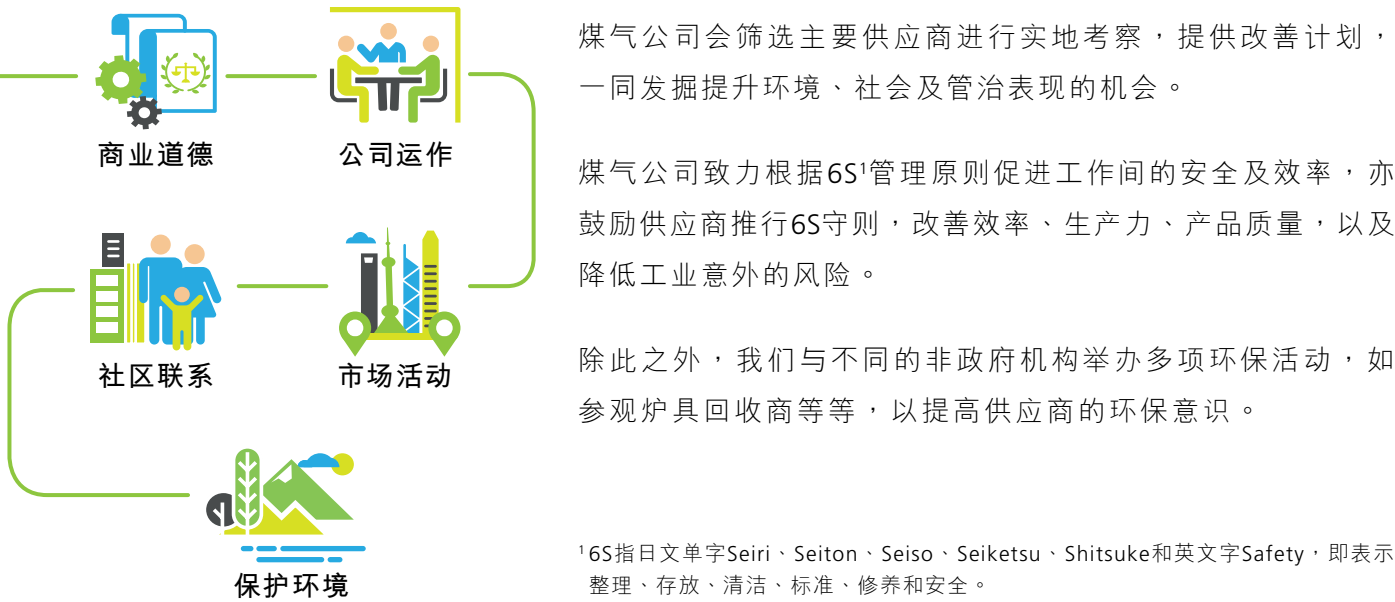


我们会以多项准则，甄选供应商，包括公司背景、货品或服务品质、价格、服务过程表现及企业社会责任表现，并会优先选择持有相关ISO认证和其他与质量有关证书的公司。公司会每年审核供应商最少一次，确保批准名单上的供应商表现良好。我们视供应商为合作伙伴，定期联络，并肩追求可持续发展机会。



管理环境与社会风险

为确保供应商奉行煤气公司的采购标准及企业社会责任，我们根据《供应商的企业社会责任守则》的准则，要求供应商自我评估。



建立可持续供应链

煤气公司的可持续供应链管理，涵盖产品设计到最终处置的生命周期的所有阶段。

环保促进会于2018年推出《可持续发展采购约章》，煤气公司乃始创成员。根据该约章，可持续发展应见于整个供应链：可持续采购应融入于采购政策及策略制定、实施和评估，并须定期评估供应商的风险，以确保整个供应链符合可持续原则。

我们亦与供应商紧密合作，以确保他们采纳可持续业务措施，并帮助他们遵守煤气公司的可持续采购政策。煤气公司与供应商紧密合作，如提升运输炉具产品的效率、在热水器上附上能源标签，以及减少使用塑料包装等。

在废物弃置方面，我们与香港环保园的回收商建立长期合作关系，以支持回收行业。

取得进展的范畴

可持续采购

我们采购较可持续产品，如原材料(天然气和堆填区沼气)、城市燃气/天然气输配管道，以及环保的办公室用品和设备，包括高效节能照明设施和森林管理委员会认证的产品等。

2019年，煤气公司成为香港首家公用事业机构获得国际标准制定机构—「英国标准协会」一的认证，确认我们的采购决策及程序均符合ISO 20400可持续采购指引标准。我们以此标准为依据，确保采购的产品和服务物有所值，并将对环境带来的负面影响减至最低，并对社会发挥最积极的作用。

年内，超过90%负责采购的香港雇员参加了ISO 20400:2017可持续采购培训课程，学习如何平衡采购中的环境、社会和经济因素，使采购更物有所值。

我们参照ISO 20400标准，采用生命周期成本计算法，估算采购产品和服务的总成本。利用这方法采购车辆，不仅节省燃油成本，亦能为清洁环境作出贡献。未来，我们将会推广这方法至其他产品和服务，进一步节省成本。

供应商表现与参与

2019年，超过90%香港供应商及70%内地公用事业的供应商(根据购买总值)完成了「企业社会责任自我评估」调查表。煤气公司并未发现主要供应商在商业道德、环境、人权或劳工安排方面，产生重大的实际或潜在负面影响。我们将继续监察供应商，确保他们的活动不会对环境或社会造成负面影响。

我们对供应商的要求越趋严谨，在注册成为供应商时，需于煤气电子招标系统平台上载ISO标准认证，如ISO 9001和ISO 14001等。产品和/或服务的商定规格会列明于具法律约束力的协议中。我们计划鼓励更多供应商获取ISO 14001认证，并向他们推广ISO 45001认证，最终会将这些标准纳入投标评估考量。

2019年，我们于香港举办分享会，吸引逾350家供应商参加，是与供应商沟通的重要一环。会议上，煤气公司向供应商分享可持续采购政策、商业道德与公平市场的重要性。为鼓励供应商奉行良好的环境、社会及管治措施，及表达我们认同供应商在这方面的努力，我们提名了供应商参加「汇丰营商新动力」奖励计划。在这奖励计划中，我们荣获「汇丰营商新动力」可持续供应链领袖的奖项，以表扬煤气公司对可持续供应链的承诺。

两年一度于内地举办的供应商会议是煤气公司与供应商沟通的重要平台。2019年，超过150个内地供应商参与。煤气公司于会上向供应商说明集团的标准，讨论相关题目，并公布「最佳6S供应商」，让其他供应商得以仿效。



在香港业务中，  
**超过80%** 供应商<sup>2</sup>  
已通过ISO 14001认证

<sup>2</sup> 根据产品和材料的购买总值

按地理位置划分的香港业务供应商	
香港	87.9%
内地	3.5%
其他	8.6%

## 08

## 加强企业管治



## 信守对持分者的承诺

为保障持分者的利益，我们致力保持良好的企业管治，强化风险管理，并向雇员推广企业诚信和道德文化。

我们将继续识别培训需要，并按需要举办能提升公司内部道德文化的培训和活动，使雇员及合作伙伴若在工作上遇上道德抉择时，有能力面对考验。

为迅速应对瞬息万变的营商环境，我们会定期评估风险状况(包括社会、政治及经济风险)，并采取行动降低或会影响公司业务的潜在风险。另外，我们亦已制定针对不同紧急情况的应变计划。



## 管理方针

我们相信良好的企业管治是可持续发展的基石，同时备有完善的风险管理及秉持道德的营运操守才能符合持分者的最大利益。

煤气公司享有信实可靠的服务供应商和业务伙伴的美誉，全赖雇员坚守道德操守及诚信。煤气公司的《行为守则》为雇员的行为规范提供指引，如平等机会、公平交易、结社自由、监督举报、利益冲突及防止贪污等。我们亦制定了《防诈骗政策》，推广廉洁诚信的核心价值。

公司所有雇员均应遵循载于《行为守则》的原则；倘有违反，将会受到纪律处分。此外，集团设有《举报政策》，藉此鼓励雇员及持分者关注公司内违反操守、行为失当或违规情况，特别针对违反《行为守则》事件或损害集团商业道德原则的行为。

我们亦要求供应商奉行煤气公司《供应商的企业社会责任守则》的精神，令他们与煤气公司同样秉持极高的道德标准。

## 2019年表现重点

## 未来行动及目标

## 建立道德合规文化



- 推广反贪污及诚信文化，并推出涵盖全公司的**反诈骗活动**

- 举办廉政公署参与的**反诈骗研讨会**，并将其纳入为迎新培训的一部分

- 加强监察具有重大影响的**潜在风险**，并系统性地将相关风险降低至可接受的水平



- 推出**网上学习课程**，进一步提倡商业道德

- 在不同的社会、政治及经济环境下，**有效管理各项现有及潜在风险**

- 紧贴业务环境的转变，**持续检视风险管理框架的成效**





## 如何应对

### 企业管治架构

煤气公司以高水平的企业管治，确保股东的权益获得周全保障。我们坚守良好企业管治的原则与方针，明确地向其他持分者，包括客户、雇员、供应商及社会大众，展现我们对履行社会责任的承诺。

煤气公司董事会(董事会)为集团的最高管治组织，负责实施符合公司标准的企业管治及风险管理，透过有效的内部监察，加强透明度及实践问责精神。

于2019年12月31日，董事会由八名成员组成，包括两名执行董事及六名非执行董事(其中三名为独立非执行董事)，对集团的业务、策略及财务表现承担最终责任。有关董事会、其成员组成、运作及辖下委员会的详情，请参阅[煤气公司的网站](#)或《**2019年年报**》。

### 风险管理

煤气公司极为重视风险管理，积极建立稳健的风险管理和内部监控系统，藉此加强公司未来业务发展，同时为主要持分者缔造长远价值。

集团的风险管理程序涵盖所有业务单位，与当中每名雇员也息息相关。风险管理是持续的过程，是为集团日常业务运作中不可或缺的一环，也成为煤气公司文化的一部分。董事会负责全面监督集团的风险管理工作，同时按照策略业务发展指标，评估及厘定集团愿意承担的风险性质及程度。

为确保风险汇报渠道有效运作，企业风险管理委员会向集团行政风险管理委员会建议集团的风险及相应控制措施，协助其向董事会汇报并作最终批准。有关风险管理的详情，请参阅煤气公司《**2019年年报**》。

### 信实经营

煤气公司营运的所有业务均遵守当地法律及规例。

### 防止贿赂、勒索、欺诈和洗黑钱

根据《防止贿赂条例》，煤气公司为公共机构，必须坚决要求雇员及业务伙伴在处理业务时，遵守法例的条文及精神。公司严禁雇员接受贿赂，同时禁止雇员向客户、供应商、承办商、监管机构、立法机关，以及其他业务伙伴，提供或索取非法利益。

煤气公司的《防诈骗政策》旨在推动雇员维持良好的操守。公司致力防止、侦测及举报一切已发生或涉嫌诈骗、违规或舞弊等不当行为，同时亦采取零容忍态度处理所有贪污及舞弊的情况。

此外，集团的《举报政策》为雇员提供正式举报渠道和指引，供雇员举报怀疑不当的行为。所有举报均由专责小组处理，而雇员的不满则交由企业人力资源部负责。专责小组会总结收到的任何举报个案，每年两次向审核及风险委员会汇报。

### 防止反竞争行为

我们在《行为守则》中，承诺遵守所有关于反竞争行为的法律及规例，以体现集团的九个核心价值。《行为守则》亦为雇员提供指引，让他们明白法律要求、守法的重要，以及违规需承担的纪律处分及法律责任。

此外，我们密切监察《竞争条例》的动向，并向管理层汇报条例修订对煤气公司的重要影响。

### 保护知识产权

所有雇员必须尊重版权，严禁侵权，并遵守所有适用的法律和规例。我们亦要求供应商尊重知识产权，如有任何侵犯知识产权的个案，供应商必须负上赔偿的责任。

### 尊重人权

#### ■ 防止童工及强制劳工

我们尊重及捍卫人权，严禁于公司的营运中使用童工及强制劳工。为确保招聘符合当地法例及规定，我们会核实求职者身份，包括但不限于年龄和受聘资格。我们亦确保雇员享有休息日，所有加班工作都将按当地监管机构的规定给予补偿。

我们将公平的劳工准则推广至整个供应链，要求供应商奉行煤气公司《**供应商的企业社会责任守则**》列明的童工及强制劳工政策。集团在现场审核供应商的企业社会责任表现时，防止童工及强制劳工均属重要的评估标准。有关详情，请参阅[「供应商」](#)。

#### ■ 保安

煤气公司致力减低对设施及雇员的潜在保安威胁，已制定《企业保安政策》，保障雇员及公司资产免受伤害或损失。

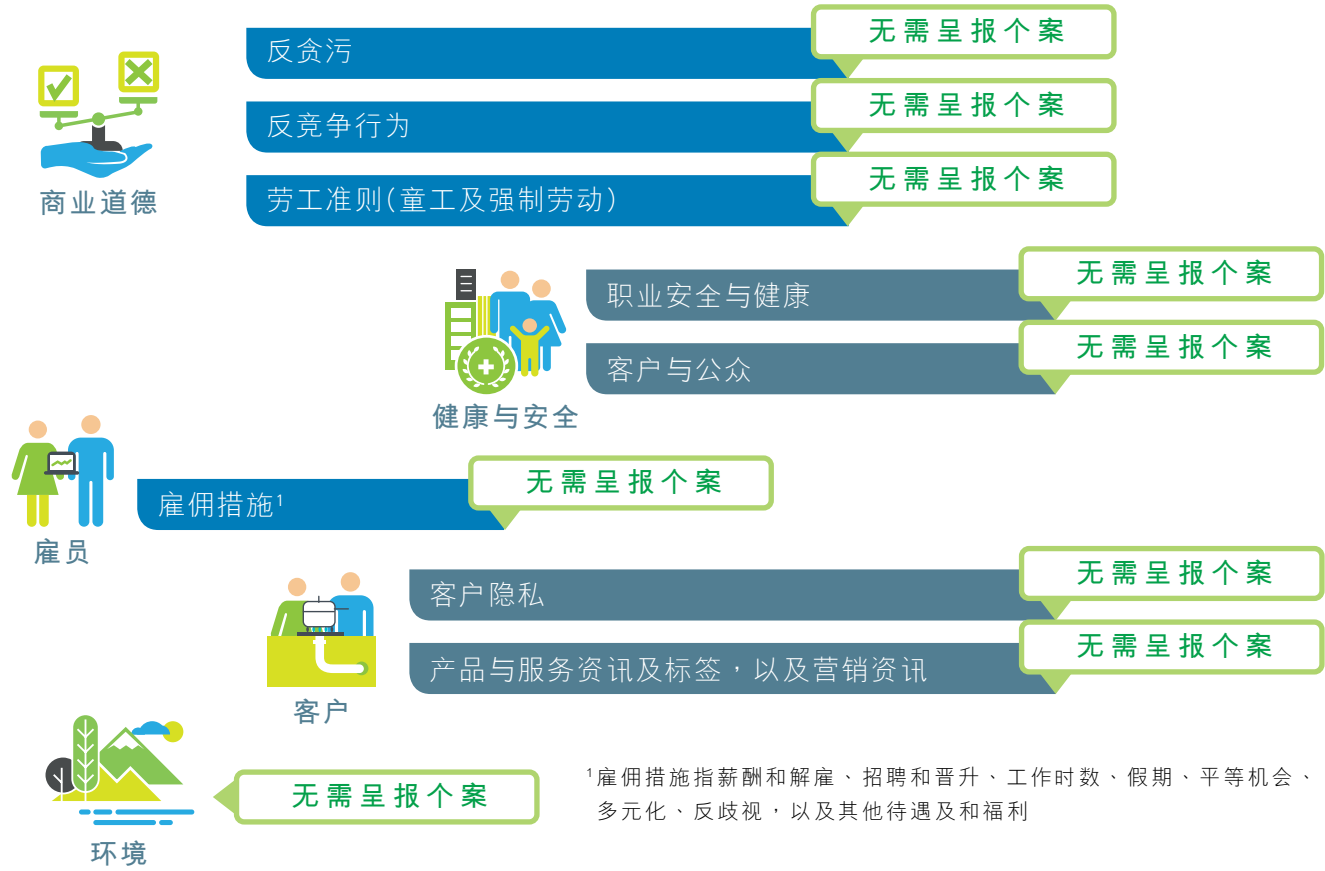
为减低保安风险，我们已实施相应的保安措施，定期展开保安调查及审核，评估对主要设施的威胁或风险。我们亦与政府及业务伙伴携手，捍卫煤气公司的资产，并为雇员及承办商提供安全的工作环境。

保安人员竭力保护雇员及资产外，亦须在履行职责时尊重人权。我们确保所有保安人员清楚了解人权及法治的相关法例，并持守尊重他人的态度。新入职的保安人员亦需接受反贪污及反歧视的迎新培训，并遵守公司的《行为守则》。

# 取得进展的范畴

## 符合法律要求

煤气公司完全遵守所有当地法律及规例，并视此为营运的基本要求。



## 培训

所有员工入职后均须接受煤气公司《行为守则》的培训。

我们在2018-2019年举行了全公司层面的反诈骗活动，推广反贪污及诚信文化。所有香港雇员必须参加公司与廉政公署合办的研讨会，加深对道德操守的理解，以确保我们的业务营运符合法例要求。2019年，整体目标雇员中的93%参加了反贪污培训，总时数逾4,600小时。我们亦推出网上学习课程，供未能出席培训的雇员学习。

年内，我们亦为内地逾24,000名雇员提供防止贿赂的网上学习课程，内容涵盖煤气公司《防诈骗政策》、内地的相关法例和个案研究。

人权为持分者的另一关注，为此，我们正研究不同方法，以防止及制止任何侵犯人权的行为。我们将了解雇员的培训需要，确保他们具备足够知识，处理工作时遇上的人权问题。



## 职场诚信

诚信是良好企业管治的必然因素。公司的「全面品质管理」框架将「明礼、匠心、诚信」列为三大支柱。



煤气公司视诚信为公司品牌形象的一部分。2019年，我们透过一连串活动，推广诚信文化，提升雇员认识营运中秉持道德操守的重要性。

在香港，我们为雇员举办「活出诚信」讲座，超过80%雇员参与其中。其他活动包括问答游戏及欢迎亲属参加的绘画比赛。我们亦举办短片比赛，让雇员亲述现实工作中遇到道德抉择的故事。

这些活动的目标旨在令参与人士知道，诚信是超越遵守法律的基本层面，要在工作的各个环节中均奉行诚信的精神。

为确保内地雇员抱持相同的诚信标准，我们透过「全面品质管理」工作坊，安排约800场与诚信有关的研讨会，约25,000名雇员参加。





## 09

## 数据及报告事宜

## 关于本报告

煤气公司用心聆听持分者对我们面临社会及环境挑战的关注议题，及积极作出回应。

煤气公司每年均汇报环境、社会及管治的表现，至今已逾十年。本年度的报告内容根据环境、社会及管治框架为本编制的环境、社会及管治方针、五个重点范畴的成果，以及有待改善之处。

本年度的报告框架设定更具系统，包括管治方针(承诺/理念及政策)；描述如何应对(系统/实践)；以及取得进展的范畴(主要计划/重点范畴、目标与表现，以及未来计划)，方便持分者阅读。

## 报告范围

本报告涵盖煤气公司及其附属公司(集团)于2019年1月1日至2019年12月31日(除非另有备注)所面对的重要议题。

本报告内关于集团环境、社会及管治上的表现涵盖香港及内地的主要业务，包括燃气生产、输送与销售、供水，以及新兴环保能源业务。集团财务表现见「创造商机」章节，而有关集团业务及财务数据详情，请参阅煤气公司《**2019年年报**》。

有关集团内地业务的环境、社会及管治表现详情，包括个案分析及主要表现指标，请参阅**港华燃气《2019环境、社会及管治报告》**及**华衍水务《2019企业社会责任报告》**。

## 报告指引

本报告根据全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》核心选项，并参考该组织G4《石油和燃气行业披露》编纂；同时亦遵守最新的《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录27《环境、社会及管治报告指引》中的强制披露规定及「不遵守就解释」条文。

有关详情，请参阅[全球报告倡议组织](#)及[《环境、社会及管治指引》](#)内容索引。

## 报告原则

在编制过程中，我们以全球报告倡议组织的《可持续发展报告标准》及《环境、社会及管治报告指引》为原则，包括但不限于以下内容：

**重要性**：有关煤气公司重要性评估过程的说明，可参阅「[重要性评估](#)」章节。当中，我们概述了识别、排列优次和验证重要议题的方式，包括如何听取主要持分者的意见。

**量化**：有关数据计算的详情，包括计算标准、方法、假设和转换因子，请参阅「[主要统计数字](#)」章节。

**一致性**：为更有意义的比较按年同比数据，我们采用了一致的方法。若比较方法有所修订，我们会于「[主要统计数字](#)」章节说明。

## 独立核实

本报告由香港品质保证局独立核证人员审核，以确保报告准确和完整，并符合准则。请参阅「[核实声明](#)」。

## 鸣谢

本报告得以顺利完成，有赖环境、社会及管治委员会、高级管理人员及各部门的全力支持。我们由衷感谢所有参与制作本报告的人士所付出之努力，并提供相关资讯及有用的建议。我们亦要向煤气公司员工、合作伙伴、客户及其他持分者致谢，感激他们认同煤气公司提高业务可持续发展的愿景。

## 回应

本报告完整版于煤气公司及香港联合交易所有限公司网站内发布。

如对本报告所述的环境、社会及管治表现及汇报形式有任何意见，欢迎填写[网上问卷](#)，或通过电邮 [cad@towngas.com](mailto:cad@towngas.com)和我们联络。

主要统计数字

本段详载集团2019年于经济、安全、环境、雇员和社会方面的表现。我们依照全球报告倡议组织的《可持续发展报告标准》、《环境、社会及管治报告指引》，以及其他主要表现指标，选取这些数据。

经济表现

	单位	2019	2018	2017	2016	2015
业务						
客户数量(香港煤气业务)	百万	1.93	1.91	1.88	1.86	1.84
客户数量(城市燃气业务)	百万	29.8	27.5	25.4	23.1	20.9
客户数量(水务)	百万	2.38	2.24	1.24	1.19	1.12
煤气销售量(香港)	百万兆焦耳	28,712	29,550	29,049	28,814	28,404
燃气销售量(内地)	亿立方米	256	230	195	171	155
售水量(内地)	百万吨	926	610	467	455	433
财务						
营业额	港币百万元	40,628	39,073	32,477	28,557	29,591
人力成本	港币百万元	3,485	3,295	3,035	2,955	2,844
资本支出	港币百万元	7,053	6,746	6,141	6,257	6,356
税项	港币百万元	2,290	1,908	1,750	1,576	1,727
股息	港币百万元	5,924	5,385	4,896	4,451	4,047
股东应占溢利	港币百万元	6,966	9,313	8,225	7,341	7,302

安全表现

	单位	2019	2018	2017	2016	2015
雇员 <sup>1</sup>						
意外—所有工伤事故	数目	12	10	10	13	19
例须呈报的意外	数目	9	7	10	12	15
意外度数率	每10万工时意外数目	0.18	0.15	0.15	0.19	0.29
职业病事故率	每10万工时意外数目	0	0	0	0	0
意外事故千人率	例须呈报意外数， 每1,000雇员计	3.1	2.4	3.4	4.1	5.3
交通意外受伤率	数目，每100辆车辆计	1.05	2.31	2.31	3.36	1.68
损失工作日数	工作日数	244	201	496	576	596
致命意外	数目	0	0	0	0	0
承办商						
例须呈报的意外	数目	6	9	12	N/A	N/A
致命意外	数目	0	0	0	N/A	N/A
意外度数率	每10万工时意外数目	0.14	0.22	0.30	N/A	N/A

香港

雇员

	单位	2019	2018	2017	2016	2015
雇员数目						
香港煤气业务	数目	2,096	2,052	2,022	2,019	1,999
全体香港雇员 <sup>2</sup>						
全职	数目	2,474	2,418	2,388	2,392	2,380
兼职	数目	118	112	94	116	110
按性别划分						
男	数目	1,943	1,908	1,877	1,887	1,882
女	数目	531	510	511	505	498
雇员的男女比例(高级管理人员)	比例	3.3:1	3.4:1	3.4:1	3.4:1	3.2:1
雇员的男女比例(中层管理人员)	比例	3.1:1	3.0:1	3.0:1	3.2:1	3.3:1
雇员的男女比例(一般雇员)	比例	4.3:1	4.5:1	4.4:1	4.3:1	4.3:1
按年龄组别划分						
≤25	数目	139	124	123	126	118
26-35	数目	444	400	395	372	385
36-45	数目	486	496	475	487	491
46-55	数目	787	823	861	909	940
≥56	数目	618	575	534	498	446
按雇员类别划分						
高级管理人员	数目	265	251	236	239	239
中层管理人员	数目	925	889	843	831	820
一般雇员	数目	1,284	1,278	1,309	1,322	1,321
雇员流失率						
雇员平均流失率(香港煤气业务)	%	5.7	6.8	5.7	5.8	4.8
雇员平均流失率(全体香港雇员)	%	5.7	8.7	6.4	6.7	5.8
按性别划分						
男	%	4.6	7.0	5.6	6.0	4.9
女	%	9.8	15.1	9.3	9.0	9.4
按年龄组别划分						
≤25	%	12.2	16.2	19.3	21.3	26.8
26-35	%	10.9	20.4	13.0	14.8	14.0
36-45	%	7.3	9.9	7.1	6.1	3.6
46-55	%	2.5	4.4	2.6	3.4	2.4
≥56	%	3.7	4.1	4.1	3.4	2.9
新入职人数						
总数	数目	250	270	198	200	203
按性别划分						
男	数目	173	194	148	144	145
女	数目	77	76	50	56	58
按年龄组别划分						
≤25	数目	51	44	53	56	48
26-35	数目	102	95	74	71	64
36-45	数目	52	79	42	34	36
46-55	数目	27	33	15	22	21
≥56	数目	18	19	14	17	34



	单位	2019	2018	2017	2016	2015
接受定期工作表现评估及进行事业发展检讨的雇员所占百分比						
总数	%	82.8	83.4	85.2	85.6	85.8
按性别划分						
男	%	83.9	84.5	86.4	87.1	88.8
女	%	78.9	79.0	80.8	79.8	74.5
按雇员类别划分						
高级管理人员	%	79.6	80.5	85.2	82.0	82.8
中层管理人员	%	89.4	89.8	82.9	92.4	90.1
一般雇员	%	78.7	79.4	80.2	81.9	83.6
培训时数 <sup>3</sup>						
总培训时数	小时	65,679	82,996	27,907	15,753	19,069
每名雇员平均培训时数	小时	22.4	28.6	10.5	6.6	8
反贪培训时数	小时	4,649.2	661.5	187.8	200	300
按性别划分(平均培训时数及接受培训的员工百分比)						
男	时数 (%)	25.6 (93.7)	31.2 (88.9)	11.2 (53.3)	5.8 (43.3)	7.6 (40.3)
女	时数 (%)	12.3 (87.1)	20.2 (82.3)	7.8 (61.5)	9.6 (70.3)	9.4 (44.6)
按雇员类别划分(平均培训时数及接受培训的员工百分比)						
高级管理人员	时数 (%)	9.8 (85.0)	17.1 (85.0)	5.9 (50.0)	9.5 (73.2)	12.6 (75.1)
中层管理人员	时数 (%)	13.7 (96.8)	22.9 (89.8)	7.9 (60.1)	10.7 (63.4)	8.7 (53.7)
一般雇员	时数 (%)	30.5 (90.7)	34.3 (86.3)	13.2 (53.0)	3.5 (35.6)	6.8 (27.7)

环境表现

	单位	2019	2018	2017	2016	2015
能源使用 <sup>4</sup>						
煤气公司总部大楼						
电	千兆焦耳	20,252	20,350	20,921	21,383	21,277
煤气	千兆焦耳	2,258	2,104	2,020	2,217	1,477
煤气生产过程						
电	千兆焦耳	164,242	148,134	137,142	150,251	145,797
石脑油	千兆焦耳	720,641	671,808	628,760	616,538	598,935
天然气	千兆焦耳	5,383,668	5,287,475	5,033,398	5,069,673	4,934,059
合成天然气及堆填区沼气	千兆焦耳	42,038	325,950	584,126	481,963	550,926
煤气	千兆焦耳	172,701	172,617	160,011	168,086	156,196
柴油	千兆焦耳	1,537	1,480	1,373	1,365	1,452
车队 <sup>5</sup>						
无铅汽油	千兆焦耳	10,231	11,500	12,679	14,518	15,662
柴油	千兆焦耳	12,017	11,429	11,316	10,172	9,420

	单位	2019	2018	2017	2016	2015
包装材料用量						
纸箱	吨	946	942	889	822	866
木板	吨	17.7	19.8	18	29	25
塑胶	吨	0.88	0.45	0.7	0.9	1.0
气体排放量						
二氧化碳(CO <sub>2</sub> )	每天平均量， 吨计 (吨，每百万兆焦耳煤气计)	912 (11.90)	928 (11.70)	915 (11.64)	907 (11.55)	898 (11.82)
氧化氮(NO <sub>x</sub> )	每天平均量， 公斤计 (公斤，每百万兆焦耳煤气计)	308 (4.00)	317 (4.00)	311 (4.00)	314 (4.00)	292 (3.84)
氧化硫(SO <sub>x</sub> )	每天平均量， 公斤计(每百万兆焦耳煤气计)	1.0 (0.01)	1.4 (0.02)	1.9 (0.02)	1.4 (0.02)	1.3 (0.02)
温室气体(煤气生产) <sup>6</sup>	吨， 二氧化碳当量	357,060	347,489	329,741	333,841	328,561
用水及污水排放量 <sup>7</sup> (煤气生产)						
用水量	立方米	995,239	988,981	1,094,363	1,162,611	1,091,897
污水总排放量	每天平均量， 立方米计 (立方米，每百万兆焦耳煤气计)	306 (3.90)	308 (3.90)	319 (4.10)	321 (4.10)	287 (3.77)
经处理排放到大海的污水	每天平均量， 立方米计	45	52	62	79	47
排放到污水渠的污水	每天平均量， 立方米计	261	257	258	241	239
废物管理						
无害废物						
运往堆填区的无害废物 <sup>8</sup>	吨	179.4	173.2	176.9	150.4	123.6
回收利用的无害废物 <sup>9</sup>	吨	179.5	236.3	199.4	125.7	210.0
有害废物 <sup>10</sup>						
化学废料	每天平均量， 公斤计 (每百万兆焦耳煤气计)	238 (3.10)	38 (0.50)	193 (2.50)	167 (2.10)	49 (0.64)
回收已用过的催化剂	吨	27.4	9.1	11.4	18.5	11.7
循环再造的润滑油	吨	64.5	3.4	44.8	45.6	13.2
其他						
循环再造的金属废料— 来自旧炉具	吨	1,678	1,785	1,803	1,218	1,265
循环再造的金属废料— 来自厂房、管道的建造及 维修	吨	82	153	92	34	77
循环再造的聚乙烯管	吨	22.5	25.8	24.8	30.9	23.6
节省包装炉具的发泡胶	吨	1.38	1.50	1.46	1.56	1.56

社会表现

■ 客户服务<sup>11</sup>

	单位	2019	2018	2017	2016	2015
客户赞赏	数目	5,924	5,912	5,637 <sup>#</sup>	6,474 <sup>#</sup>	6,360 <sup>#</sup>
客户投诉	数目	7	12	8 <sup>#</sup>	12 <sup>#</sup>	6 <sup>#</sup>

<sup>#</sup> 数据调整至仅包括书面记录

■ 社区参与

	单位	2019	2018	2017	2016	2015
集团慈善捐款	港币百万元	7.2	4.8	5.1	7.1	7.1
参与义工服务的雇员	数目	799	909	852	830	859
义工服务时数 (包括雇员及客户)	小时	87,557	91,628	86,455	75,588	75,369
受惠者	数目	593,131	709,766	655,876	488,755	487,057

附注：

1. 只限煤气公司及附属公司的雇员。
2. 2016年采纳了修订范围，只包括于香港经营业务的公司雇员(即煤气公司、Towngas Enterprise Limited、易高加气站、名气通及卓裕工程)，数据亦因而调整。
3. 从2018年开始，数据包括所有于内部部门及外部机构举行的培训。2018年以前的数据，主要包括人力资源部及中华煤气工程学院举办的培训；其他培训时数，如健安环和持续专业进修，则已另行报告。
4. 以下系数的单位统一换算成千兆焦耳：煤气(0.048千兆焦耳/单位)，电力(0.0036千兆焦耳/千瓦小时)，汽油(0.033千兆焦耳/升)，柴油(0.036千兆焦耳/升)。石脑油和堆填区沼气换算成能源的方法，是把它们的月平均热值及燃料容积数相乘。
5. 不包括运油车和易高航空燃油服务车辆。
6. 温室气体排放量涵盖了《京都议定书》管制的六种温室气体。量化过程使用政府间气候变化专门委员第二次评估报告(1995年)内的全球升温潜能值。  
因用电而造成的温室气体排放所使用的排放因子，是根据两家本地电力公司而厘定，而其他排放因子则参考本地政府或其他认可来源。  
由于堆填区沼气为生物质燃料，为反映其使用时的相关碳排放，温室气体范围一排放量因而有所调整。
7. 用水由香港特别行政区水务署供应及输送。所有污水处理程序均遵循本地法规处理。
8. 运往堆填区的无害废物，包括在煤气公司总部大楼及大埔煤气厂房收集的垃圾、木卡板以及建筑废料。
9. 回收再用的无害废物，包括运往回收商的塑胶、废纸、纸箱和金属。除此之外，我们也定期回收其他无害废物，如用过的利是封和碳粉盒。
10. 所有化学废物的处理过程符合废物处置条例（香港法例第354章）的规定。我们也收集其他有害废物，如可充电电池、光管及废弃电子产品，并定期运往认可的回收商处理。
11. 包括客户的书面赞赏及投诉。

安全表现<sup>1</sup>

	单位	2019	2018	2017	2016	2015
安全培训时数	小时	864,759	836,813	979,628	906,691	904,211
严重燃气相关事故	数目	8	10	8	13	14
致命意外	数目	0	0	2	2	0
损失工作日数	工作日数	1,265	1,667	2,153	3,654	1,676

香港以外地区

环保表现<sup>2</sup>

	单位	2019	2018	2017	2016	2015
能源及水资源使用 <sup>3</sup>						
柴油	千兆焦耳	101,709	79,479	71,848	82,204	N/A
天然气	千兆焦耳	396,348	320,536	324,522	465,110	N/A
无铅汽油	千兆焦耳	105,700	103,980	74,936	68,430	N/A
电	千兆焦耳	2,696,294	2,155,279	1,600,126	1,567,187	N/A
其他能源	千兆焦耳	10,590,575	9,591,164	9,104,091	9,737,518	N/A
水	立方米	4,827,702	4,204,432	4,078,327	3,731,565	N/A
气体排放量						
温室气体 <sup>4</sup>	吨， 二氧化碳当量	1,439,000	1,262,000	1,245,000	1,233,000	1,276,000
氧化氮(NO <sub>x</sub> ) <sup>5</sup>	吨	296.1	223.7	123.7	149.8	N/A
二氧化硫(SO <sub>2</sub> ) <sup>5</sup>	吨	422.0	392.9	89.2	98.4	N/A
可吸入悬浮粒子(PM10) <sup>6</sup>	吨	2.99	2.35	0.31	0.27	N/A
污水及废物 <sup>7</sup>						
有害废物(固体)	吨	1,099	1,125	1,026	1,134	N/A
有害废物(液体)	升	46,192	39,131	42,857	28,600	N/A
无害废物(固体)	吨	239,050	215,425	202,047	220,180	N/A
无害废物(液体)	升	50,427	54,912	69,999	65,677	N/A
排放到污水渠的污水	立方米	1,355,985	1,090,574	1,847,850	2,088,830	N/A

雇员<sup>8</sup>

	单位	2019	2018	2017	2016	2015
雇员数目						
雇员	数目	50,352	49,489	46,772	46,803	45,292
按雇用类别划分						
全职	数目	50,342	49,478	46,758	46,789	N/A
兼职	数目	10	11	14	14	N/A
按性别划分						
男	数目	34,069	33,331	31,386	31,945	N/A
女	数目	16,273	16,147	15,372	14,844	N/A
按年龄组别划分						
≤25	数目	3,989	4,065	4,114	4,656	N/A
26-35	数目	16,574	16,733	16,527	16,468	N/A
36-45	数目	15,151	15,024	14,249	13,964	N/A
46-55	数目	12,225	11,572	10,124	9,961	N/A
≥56	数目	2,403	2,084	1,744	1,740	N/A
按雇员类别划分						
高级管理人员	数目	1,003	1,002	971	929	N/A
中层管理人员	数目	5,750	5,074	4,506	4,485	N/A
一般雇员	数目	43,589	43,402	41,281	41,375	N/A



	单位	2019	2018	2017	2016	2015
雇员流失率						
雇员平均流失率	%	2.8	4.1	4.1	2.3	N/A
按性别划分						
男	%	2.9	4.8	4.7	2.5	N/A
女	%	2.6	2.5	2.8	1.9	N/A
按年龄组别划分						
≤25	%	6.2	7.7	4.6	3.5	N/A
26-35	%	4.0	7.2	6.4	2.7	N/A
36-45	%	2.1	2.0	2.5	1.9	N/A
46-55	%	1.3	0.8	2.3	1.7	N/A
≥56	%	1.3	2.6	3.5	1.8	N/A
入职人数						
总数	数目	2,736	3,558	1,196	1,853	N/A
按性别划分						
男	数目	1,864	2,418	910	1,352	N/A
女	数目	872	1,140	286	501	N/A
按年龄组别划分						
≤25	数目	766	1,186	216	320	N/A
26-35	数目	1,201	1,743	513	766	N/A
36-45	数目	590	487	285	465	N/A
46-55	数目	152	121	155	260	N/A
≥56	数目	27	21	27	42	N/A

社会表现

■ 社区参与

	单位	2019	2018	2017	2016	2015
参与义工服务的雇员 (内地公用事业业务)	数目	11,487	11,154	8,013	9,016	8,341
义工服务时数 (内地公用事业业务)	小时	264,440	238,000	135,154	93,701	82,280

附注：

1. 报告范围包括煤气公司持有大部分股权的内地公用事业业务、新兴环保能源及多元化业务，并仅包括雇员。
2. 报告范围包括煤气公司持有大部分股权的内地公用事业业务、新兴环保能源及多元化业务。
3. 以下系数的单位统一换算成千兆焦耳：电力(0.0036千兆焦耳/千瓦时)，汽油(0.033千兆焦耳/升)，柴油(0.036千兆焦耳/升)及天然气(0.04千兆焦耳/立方米)。
4. 报告的温室气体排放数据，涵盖香港(约30%)及香港以外(约70%)地区的业务营运。数据以净股权计算。  
温室气体排放量涵盖了《京都议定书》管制的六种温室气体。量化过程使用政府间气候变化专门委员第二次评估报告(1995年)内的全球升温潜能值。  
因用电而造成的温室气体排放所使用的排放因子，是根据区域电网排放因子而厘定，而其他排放因子则参考本地政府或其他认可来源。  
由于堆填区沼气为生物质燃料，为反映其使用时的相关碳排放，温室气体范围一排放量因而有所调整。
5. 源自燃料燃烧及车辆排放。
6. 源自车辆排放。
7. 所有有害废物及污水处理程序均遵循国家规定。
8. 包括所有受聘于集团、其香港以外的附属公司、联营公司及合资公司的雇员。

10



全球报告倡议组织和环境、社会及管治报告指引内容索引

全球报告倡议组织内容索引

本报告根据全球报告倡议组织的《可持续发展报告标准》的核心选项及参考G4《石油和天然气行业披露》而编写。

可持续报告标准/重要议题	披露项目		相应章节/资料	外界核证
102：一般披露2016				
组织概况	101-1	机构名称	创造商机(第26-27页)	•
	102-2	活动、品牌、产品及服务	创造商机(第26-27页) 附录(第116页)	•
	102-3	总部所在地	创造商机(第26-27页)	•
	102-4	营运所在地	创造商机(第25-27页)	•
	102-5	所有权及法律形式	创造商机(第26-27页)	•
	102-6	服务的市场	创造商机(第25-27页)	•
	102-7	机构的规模	创造商机(第25-27、30-35页) 贡献持分者(第71页) 主要统计数字(第99、103页)	•
	102-8	雇员及其他工作人员资料	主要统计数字(第99-100、103-104页)	•
	102-9	供应链	贡献持分者(第87-89页)	•
	102-10	机构及供应链的重大改变	创造商机(第25-35页) 贡献持分者(第89页) 数据及报告事宜(第96-97页)	•
	102-11	紧急事故预防措施或实行原则	加强企业管治(第92页)	•
	102-12	外界倡议	附录(第117-118页)	•
	102-13	机构成为不同协会的会员	附录(第117页)	•
策略	102-14	高阶决策者的声明	常务董事的话(第4-7页)	•
道德与诚信	102-16	价值观、原则、标准和行为规范	环境、社会及管治方针(第12-13页)	•
管治	102-18	管治架构	环境、社会及管治方针(第18页) 加强企业管治(第91-92页)	•
持分者参与	102-40	持分者群组列表	环境、社会及管治方针(第19页)	•
	102-41	集体谈判权保障	贡献持分者(第69-70页)	•
	102-42	识别与挑选参与的持分者	环境、社会及管治方针(第19页)	•
	102-43	持分者参与的方式	环境、社会及管治方针(第19页)	•
	102-44	持分者所提出的关键议题和关注事项	环境、社会及管治方针(第23页)	•

可持续报告标准/重要议题	披露项目		相应章节/资料	外界核证
披露措施	102-45	综合财务报表中包含的所有项目	数据及报告事宜(第96-97页) 年报：独立核数师报告(第85页)	•
	102-46	确定报告内容和不同范畴限制	环境、社会及管治方针(第20-22页) 数据及报告事宜(第96-97页)	•
	102-47	列出所有重要性议题清单	环境、社会及管治方针(第20-22页)	•
	102-48	重述资讯	主要统计数字(第98-104页)	•
	102-49	报告方式的改变	环境、社会及管治方针(第20-22页) 数据及报告事宜(第96-97页)	•
	102-50	报告年度	数据及报告事宜(第96-97页)	•
	102-51	上一份报告出版日期	2019年4月出版 《可持续发展报告2018》	•
	102-52	报告周期	每年一次	•
	102-53	提供联络方法，由专人解答有关本报告的问题	数据及报告事宜(第96-97页)	•
	102-54	根据《GRI准则》而编写报告的声明	数据及报告事宜(第96-97页)	•
	102-55	GRI内容索引	GRI内容索引(第105-111页)	•
	102-56	外界核证	数据及报告事宜(第96-97页)	•
200：经济				
201：经济绩效 2016	103	管理方式	创造商机(第24-35页) 年报：主席报告(第6页)	•
	201-1	机构所缔造及分配的直接经济价值	创造商机(第30页) 年报：董事会报告(第66页)	•
	201-2	气候变化所带来的财务影响及其他的风险和机会	保护环境(第53-55页) 年报：风险因素(第58页)	•
	201-4	从政府获得的财务补助	煤气公司没有获得香港特区政府的财务补助	•
202：市场地位 2016	103	管理方式	创造商机(第25-27页)	•
	202-1	不同性别基层人员的标准工资与当地最低工资的比例	2019年，所有基层人员的标准工资均符合监管条例的要求	•
204：采购实务 2016	103	管理方式	贡献持分者(第67、87-89页)	•
	204-1	来自当地供应商的采购支出比例	贡献持分者(第87-89页)	•
205：反贪污2016	103	管理方式	环境、社会及管治方针(第21-22页) 加强企业管治(第91-93页) <b>企业管治</b>	•
	205-3	已确认的贪污案件及所采取的行动	加强企业管治(第94页)	•
206：反竞争行为 2016	103	管理方式	环境、社会及管治方针(第21-22页) 加强企业管治(第91-93页)	•
	206-1	针对反竞争行为、反垄断和垄断行为的法律诉讼	加强企业管治(第94页)	•

可持续报告标准/重要议题	披露项目		相应章节/资料	外界核证
300：环境				
301：物料2016	103	管理方式	保护环境(第51页) 可持续采购政策	•
	301-1	使用物料的重量或体积	主要统计数字(第100-101、103页)	•
	301-2	使用的循环再造物料	主要统计数字(第100-101页)	•
302：能源2016	103	管理方式	环境、社会及管治方针(第21-22页) 保护环境(第51、58-61页) 绿色建筑	•
	302-1	机构内部的能源消耗量	主要统计数字(第100、103页)	•
	302-4	减少能源消耗	保护环境(第56、58-61页) 绿色建筑	•
	302-5	降低产品和服务的能源需求	保护环境(第58-61页)	•
	G4-OG3	按源头划分可再生能源生产总量	创造商机(第31-33页) 保护环境(第56-57页)	•
303：水与放流水2018	103	管理方式	环境、社会及管治方针(第21-22页) 保护环境(第51、58-61页) 绿色建筑	•
	303-1	共享水资源的相互影响	保护环境(第51、58-61页)	•
	303-2	管理与排水相关的影响	保护环境(第51、58-61页)	•
	303-3	取水量	保护环境(第101、103页)	•
	303-4	排水量	保护环境(第101、103页)	•
304：生物多样性2016	103	管理方式	保护环境(第51、64-65页)	•
305：排放2016	103	管理方式	环境、社会及管治方针(第21-22页) 保护环境(第51-57页) 碳管理	•
	305-1	直接温室气体排放(范畴一)	保护环境(第56-57页) 主要统计数字(第101、103页)	•
	305-2	能源间接温室气体排放(范畴二)	保护环境(第56-57页) 主要统计数字(第101、103页)	•
	305-4	温室气体排放强度	保护环境(第56-57页)	•
	305-5	减少温室气体的排放	保护环境(第52-57页)	•
	305-7	氧化氮、氧化硫和其他主要气体的排放	主要统计数字(第101、103页)	•



可持续报告标准/重要议题	披露项目		相应章节/资料	外界核证
306：污水及废物2016	103	管理方式	环境、社会及管治方针(第21-22页) 保护环境(第51、58-61页) <b>废物管理</b>	•
	306-1	按水质及排放目的地划分的排水量	主要统计数字(第101、103页)	•
	306-2	按类别及处置方法划分的废物重量	主要统计数字(第101、103页)	•
	306-3	严重泄漏	保护环境(第61页)	•
	306-4	运送有害废物	主要统计数字(第101、103页)	•
	306-5	因排放废水及/或地表径流而受影响的水资源	煤气公司在香港的业务营运没有对水资源造成严重影响	•
产品及服务	G4-OG5	地层水或产出水的量及其处置	主要统计数字(第101、103页)  2019年，煤气公司在香港的业务营运不涉及地层水或产出水	•
	G4-OG7	钻井废弃物(钻井泥浆和岩屑)的量，以及处理和处置的策略	2019年，煤气公司在香港的业务营运不涉及钻井废弃物	•
	G4-OG8	燃料中的苯、铅和硫的含量	煤气的成分须符合环境保护署的监管要求。报告期内，苯、铅和硫的含量没有超过法例规定的水平	•
307：环保法规2016	103	管理方式	保护环境(第51页)	•
	307-1	违反环境法律及规定	加强企业管治(第94页)	•
308：供应商环境评估2016	103	管理方式	环境、社会及管治方针(第21-22页) 贡献持分者(第67、87-89页)	•
	308-2	供应链中的负面环境影响和所采取的行动	贡献持分者(第87-89页)	•
400: 社会				
401：雇佣事宜2016	103	管理方式	环境、社会及管治方针(第21-22页) 贡献持分者(第67-75页)	•
	401-1	新入职雇员及雇员流失率	贡献持分者(第71页) 主要统计数字(第99、103-104页)	•
	401-2	提供予全职雇员(不包括临时或兼职雇员)的福利	贡献持分者(第69页)	•
402：劳资关系2016	103	管理方式	环境、社会及管治方针(第21-22页) 贡献持分者(第67-75页)	•
	402-1	关于营运变更的最短通知期	贡献持分者(第69-70页)	•

可持续报告标准/重要议题	披露项目		相应章节/资料	外界核证
403：职业安全卫生2018	103	管理方式	环境、社会及管治方针(第21-22页) 确保健康与安全(第37-42页) <b>健康、安全及环保政策</b>	•
	403-1	职业健康与安全管理系统	确保健康与安全(第37-39页)	•
	403-2	危害识别、风险评估和事故调查	确保健康与安全(第37-39页)	•
	403-3	职业健康服务	确保健康与安全(第38-42页)	•
	403-4	有关职业健康与安全的工人参与、咨询和交流	确保健康与安全(第37-39页)	•
	403-5	有关职业健康与安全的工人培训	确保健康与安全(第38-41页)	•
	403-6	促进工人健康	确保健康与安全(第38-41页)	•
	403-7	预防和减轻与业务关系直接相关的职业健康与安全的影响	确保健康与安全(第38-42页)	•
	403-9	工伤	确保健康与安全(第38-41页) 主要统计数字(第98、102页)	•
	403-10	职业病	确保健康与安全(第38-41页) 主要统计数字(第98、102页)	•
404：训练与教育2016	103	管理方式	环境、社会及管治方针(第21-22页) 贡献持分者(第67-75页)	•
	404-1	每名雇员每年接受训练的平均时数	主要统计数字(第100页)	•
	404-2	举办课程提升雇员技能及职涯转换辅助计划	贡献持分者(第68-75页)	•
	404-3	接受定期工作表现评估及进行事业发展检讨的雇员所占百分比	主要统计数字(第100页)	•
405：员工多元化与平等机会2016	103	管理方式	环境、社会及管治方针(第21-22页) 贡献持分者(第67-75页)	•
	405-2	女性对男性基本薪资和薪酬的比率	主要统计数字(第99-100、103-104页)	•
406：不歧视2016	103	管理方式	环境、社会及管治方针(第21-22页) 贡献持分者(第67-75页)	•
	406-1	歧视事件以及所采取的改善行动	贡献持分者(第75页)	•

可持续报告标准/重要议题	披露项目		相应章节/资料	外界核证
407：结社自由与集体协商2016	103	管理方式	贡献持分者(第67-70页)	•
408：童工2016	103	管理方式	环境、社会及管治方针(第21-22页) 贡献持分者(第67、87-89页) 加强企业管治(第91、93页)	•
	408-1	具使用童工重大风险的营运地点和供应商	贡献持分者(第87-89页) 加强企业管治(第93-94页)	•
409：强迫或强制劳工2016	103	管理方式	环境、社会及管治方针(第21-22页) 贡献持分者(第67、87-89页) 加强企业管治(第91、93页)	•
	409-1	具强迫或强制劳动事件重大风险的营运地点和供应商	贡献持分者(第87-89页) 加强企业管治(第93-94页)	•
410：保安实务2016	103	管理方式	环境、社会及管治方针(第21-22页) 加强企业管治(第91、93页)	•
	410-1	接受人权政策或程序的培训的保安人员	加强企业管治(第93页)	•
412：人权评估2016	103	管理方式	环境、社会及管治方针(第21-22页) 加强企业管治(第91、93页)	•
	412-2	有关人权政策或程序的雇员培训	加强企业管治(第94页)	•
413：本地社会2016	103	管理方式	确保健康与安全(第37、45-49页) 贡献持分者(第67、82-86页) <b>区议会联络组</b> <b>社区服务</b> <b>煤气优惠计划</b>	•
	413-1	社区参与、影响评估和发展计划的业务	贡献持分者(第82-86页)	•
	413-2	业务营运对本地社区造成重大的实际或潜在负面影响	确保健康与安全(第37、45-49页)	•
	G4-OG11	已弃用工地和即将弃用工地的数目	2019年，煤气公司在香港的业务营运不涉及这类工地	•
414：供应商社会评估2016	103	管理方式	环境、社会及管治方针(第21-22页) 贡献持分者(第67、87-89页)	•
	414-2	供应链中的负面社会影响和所采取的行动	贡献持分者(第87-89页)	•

可持续报告标准/重要议题	披露项目		相应章节/资料	外界核证
416：客户健康与安全2016	103	管理方式	环境、社会及管治方针(第21-22页) 确保健康与安全(第37、43-49页) 贡献持分者(第67、76-81页) <b>客户安全</b> <b>公众安全</b>	•
	416-1	为健康和安全而进行影响评估的主要产品和服务类别	确保健康与安全(第43-49页)	•
	416-2	违反关于产品及服务健康与安全的法规	加强企业管治(第94页)	•
417：市场推广及标示2016	103	管理方式	环境、社会及管治方针(第21-22页) 贡献持分者(第67、76-81页)	•
	417-2	违反产品与服务资讯与标示相关法规的事件	贡献持分者(第79页) 加强企业管治(第94页)	•
	417-3	违反行销传讯相关法规的事件	贡献持分者(第79页) 加强企业管治(第94页)	•
418：客户隐私2016	103	管理方式	环境、社会及管治方针(第21-22页) 贡献持分者(第67、76-81页) <b>私隐政策声明</b>	•
	418-1	经证实侵犯客户隐私或遗失客户资料的投诉	贡献持分者(第80页)	•
419：社会经济法规2016	103	管理方式	环境、社会及管治方针(第37页) 确保健康与安全(第67页) 加强企业管治(第91页)	•
	419-1	违反关于社会及经济的法律和规定	加强企业管治(第94页)	•
紧急应变计划	103	管理方式	环境、社会及管治方针(第21-22页) 确保健康与安全(第37、46-48页) <b>公众安全</b>	•
资产完整性及工序安全	103	管理方式	环境、社会及管治方针(第21-22页) 确保健康与安全(第37、43-39页) <b>网络安全</b>	•
	G4-OG13	按业务划分工艺安全事件的数目	确保健康与安全(第47-48页)	•
化石燃料替代品	103	管理方式	创造商机(第31-33页) 保护环境(第56-57页) <b>沼气应用项目</b>	•
	G4-OG14	按可持续标准生产及购买的生物燃料量	创造商机(第31-33页) 保护环境(第56-57页)	•



环境、社会及管治报告指引内容索引

本报告根据香港交易所最新的《环境、社会及管治报告指引》编制，并就当中的强制披露规定及「不遵守就解释」条文汇报。

范畴	一般披露及关键绩效指标		相应章节/资料
A. 环境			
A1：排放物	一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	保护环境(第51页) 加强企业管治(第94页) <b>健康、安全及环保政策</b> <b>碳管理</b>
	A1.1	排放物种类及相关排放数据	主要统计数字(第101、103页)
	A1.2	直接(范围1)和能源间接(范围2)温室气体排放量(以吨计算)及(如适用)密度	保护环境(第52-57页) 主要统计数字(第101、103页)
	A1.3	所产生有害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度	主要统计数字(第101、103页)
	A1.4	所产生无害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度	主要统计数字(第101、103页)
	A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤	保护环境(第52-57页) 主要统计数字(第101、103页)
	A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤	保护环境(第58-63页) 主要统计数字(第101、103页) <b>废物管理</b>
A2 资源使用	一般披露	有效使用资源(包括能源、水及其他原材料)的政策	保护环境(第51页) <b>健康、安全及环保政策</b> <b>绿色建筑</b>
	A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源总耗量及密度	主要统计数字(第100、103页)
	A2.2	总耗水量及密度	主要统计数字(第101、103页)
	A2.3	描述所订立能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	保护环境(第58-63页) 主要统计数字(第100、103页)
	A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	保护环境(第58-63页) 主要统计数字(第100、103页)
	A2.5	制成品所用包装材料的总量(以吨计算)	主要统计数字(第101页)

范畴	一般披露及关键绩效指标		相应章节/资料
A3 环境及天然资源	一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	保护环境(第51页) <b>健康、安全及环保政策</b>
	A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	保护环境(第52-65页)
A4 气候变化	一般披露	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策	保护环境(第51页)
	A4.1	描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动	保护环境(第52-57页)
B. 社会			
雇佣及劳工常规			
B1 雇佣	一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	贡献持分者(第67页) 加强企业管治(第94页)
	B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	贡献持分者(第68-75页) 主要统计数字(第99、103页)
	B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	贡献持分者(第68-75页) 主要统计数字(第99、103页)
B2 健康与安全	一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	确保健康与安全(第37页) 加强企业管治(第94页) <b>健康、安全及环保政策</b>
	B2.1	过去三年(包括汇报年度)每年因工亡故的人数及比率	主要统计数字(第98、102页)
	B2.2	因工伤损失工作日数	主要统计数字(第98、102页)
	B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	确保健康与安全(第38-42页)

范畴	一般披露及关键绩效指标		相应章节/资料
B3 发展及培训	一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动	贡献持分者(第67页)
	B3.1	按性别及雇员类别划分的受训雇员百分比	主要统计数字(第100页)
	B3.2	按性别及雇员类别划分,每名雇员完成受训的平均时数	主要统计数字(第100页)
B4 劳工准则	一般披露	有关防止童工或强制劳工的: (a) 政策;及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	贡献持分者(第67页) 加强企业管治(第91、94页)
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	加强企业管治(第93页)
	B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	加强企业管治(第93页)
	营运惯例		
B5 供应链管理	一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	贡献持分者(第67、87-89页) 加强企业管治(第94页) <b>供应商的企业社会责任守则</b>
	B5.1	按地区划分的供应商数目	贡献持分者(第87-89页)
	B5.2	描述有关聘用供应商的惯例,向其执行有关惯例的供应商数目,以及相关执行及监察方法	贡献持分者(第87-89页)
	B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例,以及相关执行及监察方法	贡献持分者(第87-89页)
	B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例,以及相关执行及监察的方法	贡献持分者(第87-89页)

范畴	一般披露及关键绩效指标		相应章节/资料
B6 产品责任	一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜以及补救方法的: (a) 政策;及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	确保健康与安全(第37页) 贡献持分者(第67、76-81页) 加强企业管治(第91、94页) <b>客户安全</b> <b>私隐政策声明</b> <b>服务承诺</b>
	B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	没有相关事件的记录
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	贡献持分者(第76-81页) <b>服务承诺</b>
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	加强企业管治(第91、93页) <b>行为守则</b>
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	确保健康与安全(第43-49页) <b>一站式服务</b>
	B6.5	描述消费者资料保障及隐私政策,以及相关执行及监察方法	贡献持分者(第67、76-81页) <b>私隐政策声明</b>
B7 反贪污	一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的: (a) 政策;及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	加强企业管治(第91、94页) <b>企业管治</b>
	B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	加强企业管治(第94页)
	B7.2	描述防范措施及举报程序,以及相关执行及监察方法	加强企业管治(第91-93页) <b>举报政策</b>
	B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训	加强企业管治(第93-94页)
社会			
B8 社区投资	一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	贡献持分者(第91页) <b>社区服务</b>
	B8.1	专注贡献范畴	贡献持分者(第82-86页)
	B8.2	在专注范畴所动用资源	贡献持分者(第82-86页) 主要统计数字(第102、104页)



11



附录

附录I：我们的角色与服务

香港煤气业务	
香港中华煤气有限公司	<ul style="list-style-type: none"><li>• 煤气生产及输配</li><li>• 销售煤气和煤气炉具</li><li>• 提供全面售后服务</li></ul>
中华煤气工程学院	<ul style="list-style-type: none"><li>• 提供技术及专业培训</li></ul>
品质测检服务有限公司	<ul style="list-style-type: none"><li>• 炉具和聚乙烯介面测试及煤气表校正</li></ul>
内地公用事业业务	
港华投资有限公司	<ul style="list-style-type: none"><li>• 管理煤气公司在内地的投资</li></ul>
华衍水务(中国)有限公司	<ul style="list-style-type: none"><li>• 管理在内地的水务投资</li></ul>
港华燃气有限公司	<ul style="list-style-type: none"><li>• 营运内地城市管道燃气项目</li></ul>
中华煤气工程学院	<ul style="list-style-type: none"><li>• 提供技术和专业培训</li></ul>
新兴能源业务	
易高环保投资有限公司	<ul style="list-style-type: none"><li>• 在香港和内地经营专用液化石油气、液化天然气及压缩天然气加气站</li><li>• 在香港兴建及营运航空燃油设施</li><li>• 开发、研究、发展及应用新兴环保能源，例如煤层气、煤基化工、焦油、生物质能等</li><li>• 在内地发展气体基建、能源物流等项目</li><li>• 在泰国投资油田开发及生产项目</li></ul>
多元化业务	
港华辉信工程塑料(中山)有限公司 (煤气公司与英国辉信集团的合资公司)	<ul style="list-style-type: none"><li>• 生产用于接驳燃气和供水管道系统的聚乙烯管件</li></ul>
卓通管道系统(中山)有限公司	<ul style="list-style-type: none"><li>• 生产优质聚乙烯管道</li></ul>
名气通电讯有限公司	<ul style="list-style-type: none"><li>• 为香港和内地提供电讯基础设施和优质的网络解决方案</li></ul>
卓裕工程有限公司	<ul style="list-style-type: none"><li>• 从事包括楼宇服务、液化石油气项目、土木工程、水厂及其他管道基础设施项目</li></ul>
卓诚工程有限公司	<ul style="list-style-type: none"><li>• 提供厂房的设计及兴建服务</li><li>• 在香港规划及营运堆填沼气应用项目</li></ul>
卓度计量技术(深圳)有限公司	<ul style="list-style-type: none"><li>• 开发及生产电子煤气表，为燃气业提供智能表计解决方案</li></ul>
卓锐高科控股有限公司	<ul style="list-style-type: none"><li>• 软件产品研发、系统实施和应用集成</li><li>• 为公司提供云端和资讯化解决方案和咨询服务</li></ul>

附录II：协会会员

香港与中国内地
<ul style="list-style-type: none"><li>• 工程界社促会</li><li>• 香港英商会</li><li>• 商界环保协会</li><li>• 中国燃气协会(北京)</li><li>• 香港雇主联合会</li><li>• 香港工业总会</li><li>• 绿十字会</li><li>• 香港能源工程师协会</li><li>• 香港烘焙专业协会</li><li>• 香港电脑学会</li><li>• 香港总商会</li><li>• 香港绿色建筑议会</li><li>• 香港绿色金融协会</li><li>• 香港人力资源管理学会</li><li>• 香港市务学会</li><li>• 香港管理专业协会</li><li>• 香港品质管理协会</li><li>• 香港零售管理协会</li><li>• 香港废物管理学会</li><li>• 消防工程师学会(香港分会)</li><li>• 香港上市公司商会</li><li>• 香港中华总商会</li><li>• 香港中华厂商联合会</li><li>• 货车车队联会有限公司</li><li>• 环保促进会</li><li>• 绿惜地球</li><li>• 香港广告客户协会</li><li>• 香港物资采购与供销学会</li><li>• 世界自然基金会香港分会</li></ul>
国际
<ul style="list-style-type: none"><li>• 英国燃气专业学会</li><li>• 国际燃气联盟</li><li>• 世界能源理事会</li><li>• 世界液化石油气协会</li></ul>

附录III：煤气公司遵守的法规及支持的环境、社会及管治约章及措施

章程/措施	颁发机构
企业管治	
公司条例(香港法例第622章)	香港特别行政区政府
证券及期货条例(香港法例第571章)	
上市规则附录14的企业管治守则	香港联合交易所有限公司
上市规则附录27的环境、社会及管治报告指引	
环境	
香港上市公司碳足迹资料库	环境局
减碳约章：碳审计 • 绿色机构	
节能约章	环境局及机电工程署
4Ts约章	
香港绿色机构	环境运动委员会
清新室内空气标志	
减废证书	
「齐来节水十公升」运动	水务署
香港环保采购约章	环保促进会
香港零碳伙伴	香港大学
低碳想创坊—创新伙伴	低碳想创坊
绿瓶子承诺	绿惜地球
香港绿建商铺联盟	香港绿色建筑议会
职业健康及安全	
职业安全约章	职业安全健康局
国际安全工作场所计划	
优先选用职安健星级企业约章	
「好心情@健康工作间」约章	
社会责任	
无障碍友善企业	香港社会服务联会
《有能者 • 聘之约章》及共融机构嘉许计划	劳工及福利局

12



核实声明



核实范围

香港品质保证局受香港中华煤气有限公司(「煤气公司」)委托对其2019年环境、社会及管治报告(「报告」)进行独立验证。香港品质保证局的核实范围是对煤气公司在香港及内地主要业务于报告期内，即2019年1月1日至2019年12月31日，的环境、社会及管治资讯进行核对。

此核实声明的目的是对报告所记载之内容提供合理保证。报告根据「全球报告倡议组织」(GRI)《可持续发展报告标准》核心选项，并参考GRI G4《石油和燃气行业披露》编纂。同时亦遵守《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录27《环境、社会及管治报告指引》中的「不遵守就解释」条文，以及根据「建议披露」汇报。

保证程度和核实方法

核实工作是根据国际审计与核证准则委员会发布的《国际核证聘用准则3000(修订版)，历史财务资料审计或审阅以外的核证聘用》执行。收集核实证据的幅度是根据进行合理保证的原则而制定，以确保能拟定核实结论。

核实过程确认报告的内容披露和表达方式，香港品质保证局与煤气公司就多方面进行讨论，包括编制报告和管理流程，与持分者沟通和评估重要环境、社会及管治范畴的方法和结果。并且验证了环境、社会及管治表现数据的收集、计算和汇报系统和程序。核实过程包括文件资料检阅、与负责编制报告的代表面谈、选取具有代表性的数据和资料进行查核，相关原始数据和支持证据亦于核实过程中经过详细审阅。

独立性

煤气公司负责收集和准备所有在报告内陈述的资料。香港品质保证局不涉及收集和计算此报告的数据或参与编撰此报告。香港品质保证局的核实过程是绝对独立于煤气公司。

结论

香港品质保证局基于此次核实过程所得的结果总结：

- 报告按照《可持续发展报告标准》核心选项，并参考GRI G4《石油和燃气行业披露》编纂。同时亦遵守《环境、社会及管治报告指引》披露内容；
- 报告平衡、清晰、具比较性和及时地将煤气公司的环境、社会及管治表现包括所有重要的环境、社会及管治范畴阐述；及
- 报告内的数据和资料可靠完整。

此报告准确地反映出煤气公司在环境、社会及管治方面的重要事宜及让持分者能掌握清楚其在可持续发展方面的承诺及推动。

香港品质保证局

沈小茵

沈小茵  
审核主管  
2020年3月



The Hong Kong and China Gas Company Limited  
香港中华煤气有限公司



## 您的回应

如有任何疑问或反馈，欢迎填写[问卷](#)或与我们联系：

香港中华煤气有限公司  
企业可持续发展部

地址	香港北角渣华道363号21楼
传真	(852) 2590 6344
电邮	<a href="mailto:cad@towngas.com">cad@towngas.com</a>
网址	<a href="http://www.towngas.com">www.towngas.com</a>