

# 2014

## 可持续发展报告



煤氣  
Towngas

低碳能源 清新空气

# 1

# 常务董事的话

气候变化和污染问题日益严重，对全球构成威胁，日益严重，促使能源界重新检讨业务发展重点，而煤气公司很早已率先开发新兴环保能源项目，持续减低排放。我们的业务发展方向，贯彻公司的愿景和使命，为客户供应可靠的能源，并致力保护环境，确保社会长远而可持续的发展，实践对持分者的承诺。我们开发环保能源方案，同时关注环境的保护、雇员的福祉，以及我们身处社区的发展。



对公司而言，2014 年是充满挑战和机遇的一年。在全球经济表现反复，市场环境不明朗的情况下，公司仍能保持业务增长，并在可持续发展的工作上有更佳的表现。年内，我们主办亚洲西太平洋地区国际燃气技术交流会暨展览会，旨在推动燃气业界的发展及交流，并推广清洁高效的能源。

## 持续增长

为推动可持续发展，我们必须提高燃气业务的营运效率。因此，公司不断投放大量资金于生产设施上，以提升煤气生产设施、管道、厂房和其他固定资产的效率和表现。

除了营运效率外，创意和实践对于业务的可持续发展也非常重要。我们以「企业增长 = 创新力 × 执行力」为主题，鼓励雇员发挥创意，将新意念化为创新项目并落实执行，推动业务持续增长。事实上，近年不少雇员已充分表现他们的创新力和执行力，他们先后研发了不同的创新工具和装置，如立管检查飞行器、管内多功能工作机械人 Laparobot 等，不但提高工作效率和安全水平，也有助燃气业的发展。

**G** 企业增长 =

**i** 创新力 **X**

**i** 执行力



## 环保生产

早于 1970 年代，煤气公司开始用石脑油代替煤和重油，其后又采用天然气生产煤气，因此大大减少在生产过程中释出的二氧化硫和二氧化碳，有助纾缓气候变化和污染问题。2014 年，我们生产每单位煤气排放 0.6 公斤二氧化碳，是自 2005 年引入天然气作为生产原料以来录得最低的数字。

马头角厂房将改用天然气生产煤气，有关的改建工程进展良好。再者，公司已签订新界东南堆填区沼气利用项目协议，将在该堆填区兴建新设施，利用更多因城市废物产生的堆填沼气（含有甲烷和二氧化碳），有助节约能源和减少污染，预计每年可减少碳排放达 56,000 吨。我们的目标是每年能源供应中有 5% 来自这种可再生能源。

## 新兴能源

公司锐意开发和利用创新的资源转化技术以生产新能源，除了可促进业务增长，对保护环境也有益处。截至 2014 年底，我们共发展了 39 个新能源项目。

煤气公司不断致力将低价值资源和废料转化为高价值能源产品。近年，我们专注研发和应用新技术，以煤层气、焦炉气、农耕及林业废料生产液化天然气，并已取得显着的成绩。例如，位于山西省的煤层气液化厂房 2014 年的年产规模达 2.5 亿立方米。

内地城镇化发展迅速，我们的城市公用服务为环境带来莫大裨益。天然气被视为内地主要的清洁能源，中央政府的国家清洁能源政策也积极推广采用，以纾缓空气污染，并减少雾霾的形成。我们预期内地对天然气的需求将不断增加，因此已作好准备，确保从海外气源获得充足供应。



## 推动发展

公司投入大量资金提升燃气基建设施，以支持香港和内地市场中长期的发展。2014 年，内地的燃气销量和客户数目增长均逾 10%，成绩令人鼓舞。截至 2014 年底，集团在内地的项目增至 202 个，遍布 24 个省、自治区和直辖市，其中位于江苏省利用地下盐穴建设的储气库已动工兴建，将有助补足及调节对华东地区的燃气供应。

我们深明气候变化对业务发展的影响，为了更深入探讨所带来的潜在后果，煤气公司于 2014 年聘请外部机构进行气候变化风险评估，以检讨现有的危机应变计划，并制定合适的应对措施，以确保企业运作及日后的煤气供应不受影响。这些应对措施包括安装水闸和在重要的建筑物内安装自动启动潜水泵，以减少在极端天气下对业务造成的潜在风险。

## 企业公民

煤气公司一直以安全为先，因此制定了全面的指引和措施，以确保公司的安全表现符合业界的最高标准。我们付出的努力和取得的成绩得到外界认同，公司在「第 13 届香港职业安全健康大奖」中共夺得 10 个奖项。此外，2014 年为港华燃气的「安全全面复检年」，我们为内地燃气设施、装置及网络进行全面的生产安全复检。

我们的雇员具备专业知识和技术，并且热心助人，关怀社群，是公司极为宝贵的资产。煤气公司的成功全赖这支专业团队的努力，因此我们为雇员提供合适的培训，让他们持

续发展，与公司一起成长。我们举办不同的培训计划，包括见习行政人员计划、高级管理人员研修班等，加上中华煤气工程学院，继续在 2014 年为公司培育人才。我们也在年内推出「缤 Fun 生活每一天」系列活动，鼓励雇员保持工作与生活平衡。

煤气公司制定可持续发展策略时，非常重视客户的需要和我们身处社区的发展。多年来，我们举办各类内部培训计划，不断提高服务水平，满足客户需要。至于社会公益及义工服务计划方面，部分重要的项目包括在安老院舍安装电动智能厕板；为内地偏远山区的儿童提供功课辅导；以及捐赠食物的计划等。2014 年，我们在香港把 25 万只爱心糉和 26 万个爱心月饼送给有需要的人。煤气公司与

地区组织保持紧密联系，努力为社会作出更大贡献。2014 年，在香港超过 990 名雇员的义工服务时数约为 79,500 小时。

我们将继续朝业务多元化的方向发展，尤其因应环境问题带来的挑战，致力拓展内地新能源业务，以促进可持续发展，推动业务增长，使公司在新能源领域中成为业界的先驱。我们也会继续就可持续发展计划和措施资料的披露作出检讨，以便在日后尽量披露更多资料。

我们的雇员及其他持分者对公司作出了重大贡献，我谨代表煤气公司管理层表示由衷的感谢。期待新一年在可持续发展的工作上再创佳绩！

常务董事  
陈永坚



# 2

# 关于本报告

我们认为《可持续发展报告》不仅是煤气公司于年内工作的摘要，亦是我们一直以来实现可持续发展的策略之一。在编写报告的过程中，我们检讨和汇报每年可持续发展的表现，洞悉出现的各种风险和机遇，从而做好规划应对未来的挑战。同时，这份报告也作为有效的沟通平台，让不同持分者就公司的业务运作及其对社会和环境造成的影响有透彻了解并且提出意见。

本报告是煤气公司编印的第 11 份《可持续发展报告》，内容涵盖由 2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日期间（除非另有说明），我们在可持续发展的工作重点及取得的成绩。第三章和第四章简介公司的业务和财务表现，报告中的统计资料为绝对数字，此等数据已在适当及可行的情况下转化为可供比较的数据。有关财务数据和业务运作的详情，请参阅在煤气公司网站公布的 [《2014 年年报》](#)。

本报告根据「全球报告倡议组织」（以下简称「倡议组织」）的 G4 准则 — 核心选项、相关的「倡议组织」石油与燃气行业附录，以及香港交易所环境、社会和管治报告指引而编写。

独立核证人员已就本报告的完整性、准确性和可靠性进行审核，并确保报告符合有关的准则。详情请参阅本报告的核实声明。

请按此查阅  
**G4**  
指南

## 范畴及限制

本报告跟以往报告的内容相似，涵盖香港业务的所有重要范畴。至于内地业务，由于涉及多元化项目，要确定香港以外业务在组织上的限制并不容易。尽管如此，我们努力披露更多内地业务的资料，并以循序渐进的方式逐步公开更多资料。在本报告内，我们主要以个案分析的形式介绍内地业务的重点和表现。有关详情请参阅港华燃气和华衍水务有限公司（华衍水务）的《2014年企业社会责任报告》。

## 重要性评估

为了使报告符合「倡议组织」G4准则规定的报告原则，我们在这份报告修订了阐释报告内容的方法，并在内容上更强调持分者的参与和重要性如下表所示。与上一年比较，重要课题的数目有所增加。

我们检讨及更新从前已被视为重要的课题，以专注阐释最重要的范畴。我们聘请独立顾问特别设计和进行一系列持分者参与的活动，再进行重要性评估。在此过程中，我们对已确定为重要的课题进行检讨以了解其重要性，以及对煤气公司及其持分者的意义。另一方面，我们对以往被视为重要性低的课题也会进行检讨，以评估此等课题的重要性在报告年度内是否大幅提升。

## 持分者参与

为了解持分者对煤气公司可持续发展表现的意见和关注，我们邀请持分者借着焦点小组会议、面谈、电话访问和问卷调查表达意见。他们会评估不同课题的重要性，而这些课题一般被视为煤气公司备受关注以及与可持续发展的表现有关的范畴。

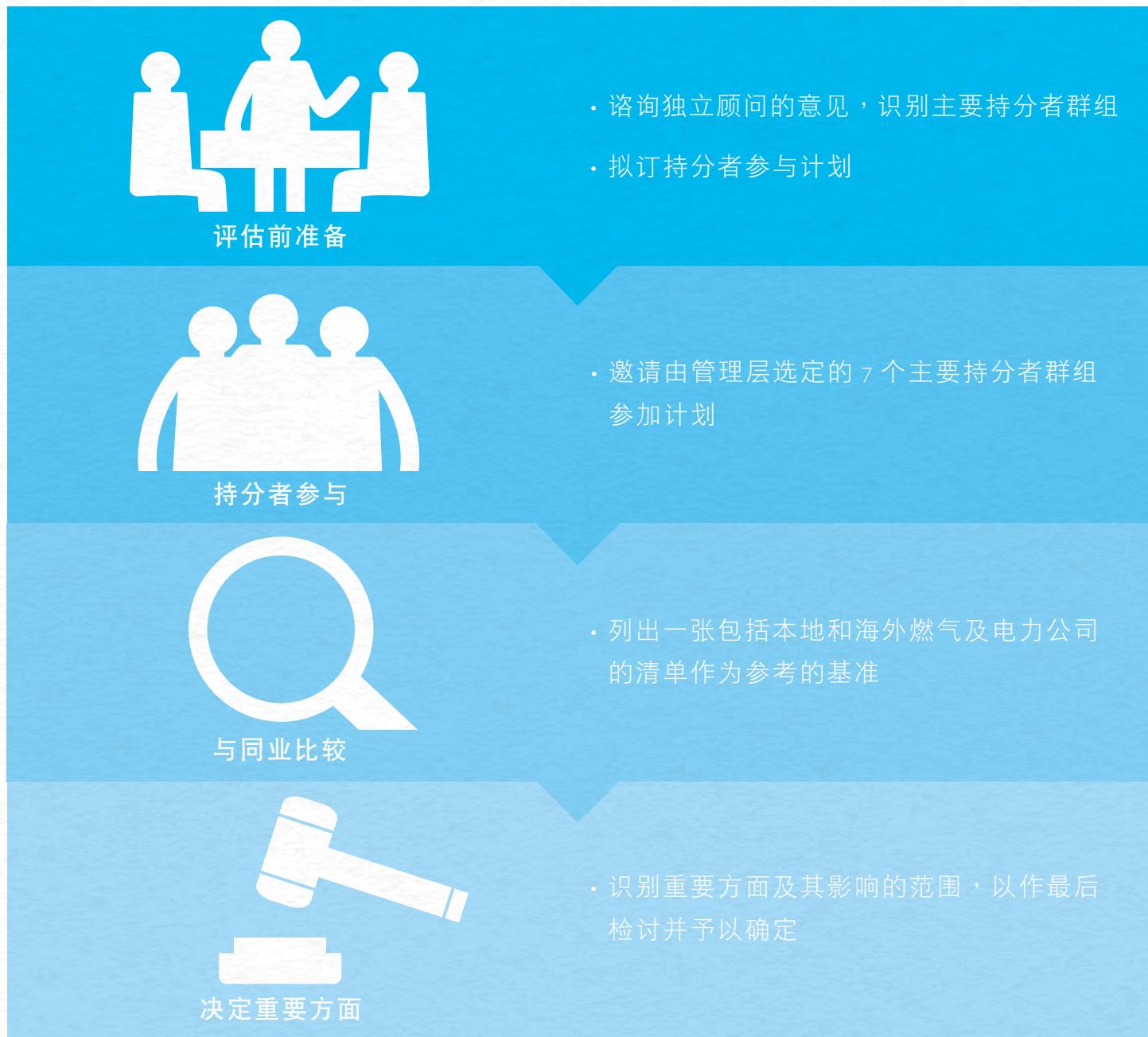
参与的持分者群组：公司的管理人员、前线雇员、非政府组织、投资者、承办商、业务伙伴和住宅客户。

## 参考业界基准

除了邀请持分者评估可持续发展课题的重要性外，我们以同业所披露的可持续发展措施作为另一项评估重要性的标准。我们列出一张包括本地和海外燃气及电力公司的清单作为参考的基准。

经持分者参与和参考业界基准得出结果后，由煤气公司高级管理人员识别重要范畴再进行最后检讨并予以确定。

## 重要性评估进程



## 鸣谢

我们以严谨的态度编写本报告，让公众对煤气公司可持续发展的工作和表现加深了解。在撰写报告的过程中，我们得到不同部门和高级管理人员的支持，深表谢意。谨此也向所有参与制作本报告的人员，以及齐心为改进公司可持续发展表现而努力的同事表示由衷的感谢。

## 您的回应

本报告通过互联网发表，我们也印制了《可持续发展报告摘要》以供阅览。欢迎就我们在可持续发展方面的表现或本报告的形式提出意见。您可以填写[网上问卷](#)或通过电邮[ccd@tongas.com](mailto:ccd@tongas.com)与我们直接联络。

## 重要方面及其影响范围

方面	范围	
	内部	外部
<b>经济表现</b>		
经济表现	●	●
市场占有		●
<b>环境表现</b>		
材料	●	
能源	●	
水	●	
污染物排放	●	●
污水和废弃物	●	●
产品与服务	●	●
合规性（环境绩效）	●	●
<b>劳工政策实践和合理工作</b>		
雇用	●	
职业健康安全	●	
培训和教育	●	
<b>社会</b>		
本地社区	●	●
紧急应变	●	●
资产完整性及工序安全	●	●
<b>产品责任</b>		
客户健康与安全	●	●
产品和服务标签		●
市场交流	●	●
客户隐私		●
合规性（产品责任）		●
化石燃料替代	●	

# 3 2014 年成績重點

- 入选为「恒生可持续发展企业指数」系列成份股
- 荣获由政府资讯科技总监办公室颁发的「香港资讯及通讯科技奖—最佳商业方案（应用）奖」金奖
- 主办国际燃气业界会议—「亚洲西太平洋地区国际燃气技术交流会暨展览会 (GASEX)」
- 年内集团税后溢利<sup>1</sup> 增加约港币 6.4 亿元至港币 70 亿元，较 2013 年上升 10%

## 香港业务

↓ 23% 自 2005 年



温室气体

碳强度  
(煤气生产)

17,290,352 立方米  
节省逾 10,300 吨石脑油



利用堆填区沼气作为  
煤气生产加热燃料

79,551  
较 2013 年 ↑ 10%



义工服务时数  
(包括雇员及客户)

推出「全方位立管检查计划」，检查及更换设于高  
层楼宇的立管，使检查服  
务更安全、快捷和有效。



全方位立管检查计划

## 内地业务

1898 万



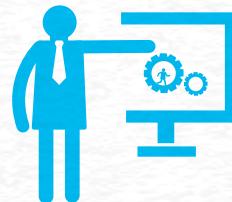
客户数目

20,202 吨  
(相当于 878,000 棵树<sup>2</sup>  
每年的  
二氧化碳吸收量)



内地减碳比赛  
的每年减碳量

121,440  
较 2013 年 ↑ 20%



技术训练时数

英国燃气专业学会与  
能源及公用事业联盟



「最佳燃气公司」  
奖项

<sup>1</sup> 未计集团所占之投资物业重估增值及人民币未变现汇兑差额

<sup>2</sup> 基于每棵树每年吸收 23 公斤二氧化碳的假设

## 2014 年財務指標

营业额

资本支出

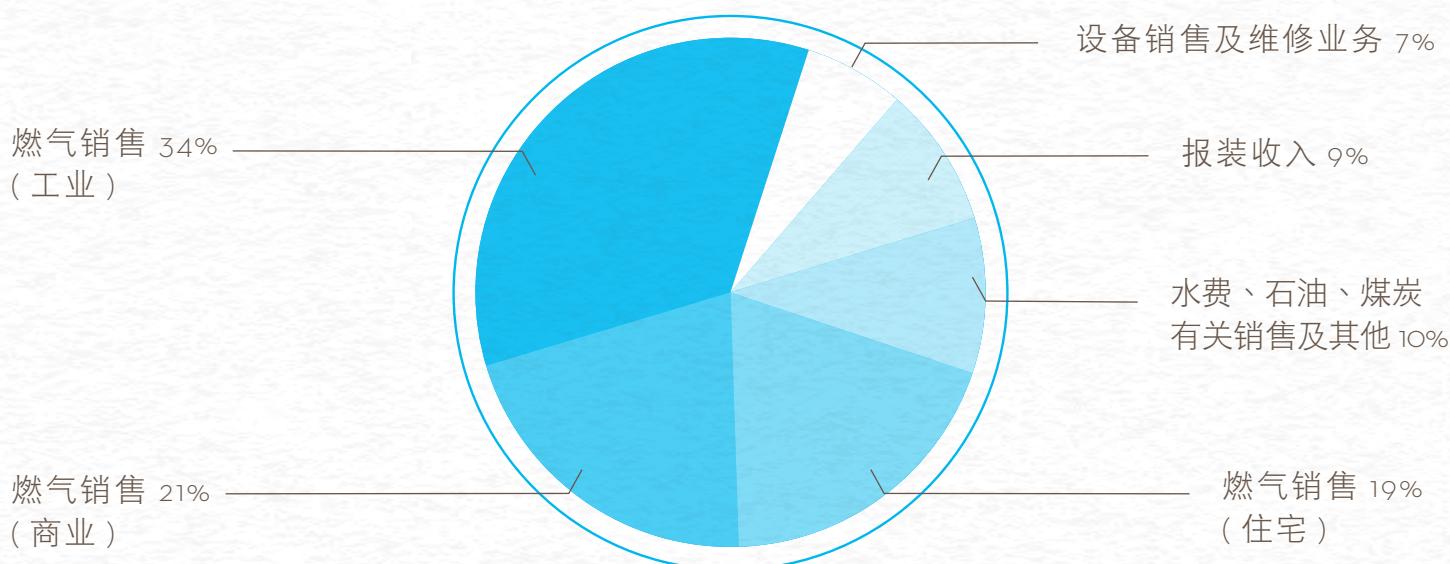
人力成本

港币 \$31,615 百万元

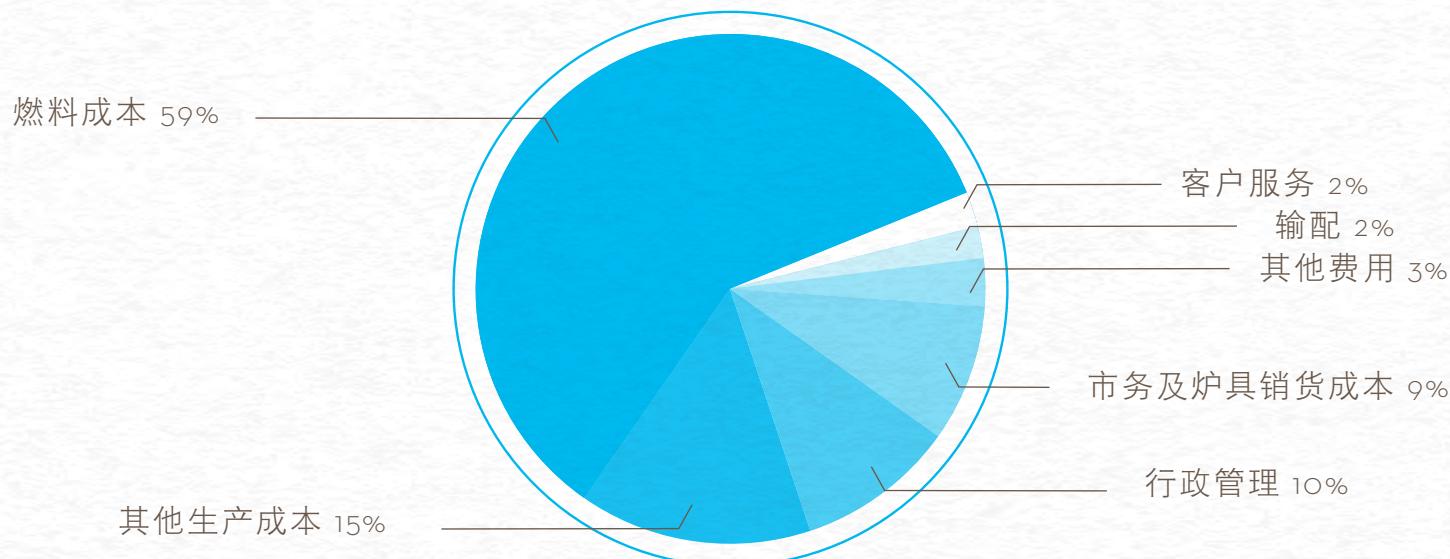
港币 \$6,365 百万元

港币 \$2,706 百万元

### 营业额分析



### 支出分析



# 4 公司简介

香港中华煤气有限公司（煤气公司）是一家在香港注册成立，以香港为根据地并于香港联合交易所有限公司上市的有限公司。煤气公司于 1862 年成立，是香港历史最悠久的公用事业机构。过去一个半世纪以来香港的社会和经济经历了重大变迁，煤气公司也不断发展，由一家主要为本地街灯供应能源的燃气企业，发展到今天成为区内主要的能源供应商，为香港和内地的住宅和工商业客户供应燃气。

我们在香港的核心业务包括生产、输配及营销煤气、销售煤气炉具，以及提供全面售后服务。香港的供气管道网络全长逾 3,500 公里，为现有逾 180 万本地客户供应煤气。

集团的总部设于香港，在香港和内地共有 46,980 名雇员。截至 2014 年年底，我们共经营 202 个项目，分别遍布内地 24 个省、直辖市和自治区，以及位于泰国的项目。有关我们的角色和服务摘要，请参阅第 14 页。

凭借过往积累的丰富经验和知识，我们不断利用创新技术以促进业务增长和可持续发展。我们积极拓展多元化业务并实行业务转型，发展包括环保能源、水务管理、土木及楼宇设备工程以及电讯基础设施等项目，而业务多元化正是集团实践承诺的证明，也肯定我们的业务增长不会以下一代美好的社会和环境作为代价。



## 2014 年重要奖项及荣誉

2014 年，我们获得多个奖项及荣誉，以表扬我们为实现不同的可持续发展目标所付出的努力。重要的奖项及荣誉列举如下：

奖项 / 荣誉	颁发机构
「最佳燃气公司」奖项（港华燃气）	英国燃气专业学会与能源及公用事业联盟
全球华商 1000 排行榜	《亚洲周刊》
恒生可持续发展企业指数系列成分股	恒生指数有限公司
香港资讯及通讯科技奖 – 最佳商业方案 (应用) 奖 - 金奖	政府科技资讯总监办公室
2014 杰出上市公司	香港股票分析师协会
第 13 届香港职业安全健康大奖 – 安全文化大奖 - 金奖	香港职业安全健康局
超卓环保安全健康奖 (企业) – 白金奖	环保促进会



# 我们的角色和服务

## 香港燃气业务



### 香港中华煤气有限公司

- 煤气生产及输配
- 销售煤气及煤气炉具
- 提供全面售后服务

### 中华煤气工程学院

- 提供技术及专业培训

### 品质测检服务有限公司

- 炉具和聚乙烯介面测试及煤气表校正

## 内地公用事业业务



### 港华投资有限公司

- 管理煤气公司在内地的投资

### 华衍水务(中国)有限公司

- 管理在内地的水务投资

### 港华燃气有限公司

- 营运内地城市管道燃气项目

### 中华煤气工程学院

- 提供技术及专业培训

## 新兴能源业务



### 易高环保投资有限公司

- 在香港及内地经营专用石油气、液化天然气及压缩天然气加气站
- 在香港兴建及营运航空燃油设施
- 开发、研究、发展及应用新兴环保能源，例如煤层气、煤基化工、煤焦油、生物质能等
- 在内地发展气体基建、能源物流等项目
- 在泰国投资油田开发及生产项目

## 多元化业务



### 港华辉信工程塑料（中山）有限公司

（与英国辉信集团（控股）有限公司的合资公司）

- 生产用于接驳燃气和供水管道系统的聚乙烯管件

### 卓通管道系统（中山）有限公司

- 生产优质聚乙烯管道

### 名气通电讯有限公司

- 为香港和内地提供电信基础设施和优质的网络解决方案

### 卓裕工程有限公司

- 从事包括楼宇服务、液化石油气项目、土木工程、水厂等其他管道基础设施项目

### 卓诚工程有限公司

- 提供厂房的设计及兴建服务
- 在香港规划及营运堆填沼气应用项目

### 卓度计量技术（深圳）有限公司

- 开发及生产电子煤气表，为燃气业提供智能表计解决方案

### 卓锐高科控股有限公司

- 软件产品研发、系统实施和应用集成
- 提供云计算和资讯化解决方案和咨询服务

## 香港燃气业务

煤气公司在香港的核心业务包括生产、输配及营销煤气、销售煤气炉具，以及提供全面售后服务。2014 年，集团在香港的燃气业务稳定增长，我们为超过 180 万客户供应煤气，煤气总销量较上一年增长约 1% 至 28,835 百万兆焦耳，煤气生产规模为每天 1,226 万标准立方米。客户能够享用源源不绝的煤气，煤气供应可靠程度逾 99.99%，有赖两座分别位于大埔和马头角的生产厂房通过全长逾 3,500 公里的管道网络，为全港客户供应煤气。2014 年，我们提升管道网络及基础设施，以满足新旧客户对煤气的需求，并进一步提高供气的可靠性。提升网络及设施将可带来经济效益和环境效益。

### 请按此查阅 香港供气网络

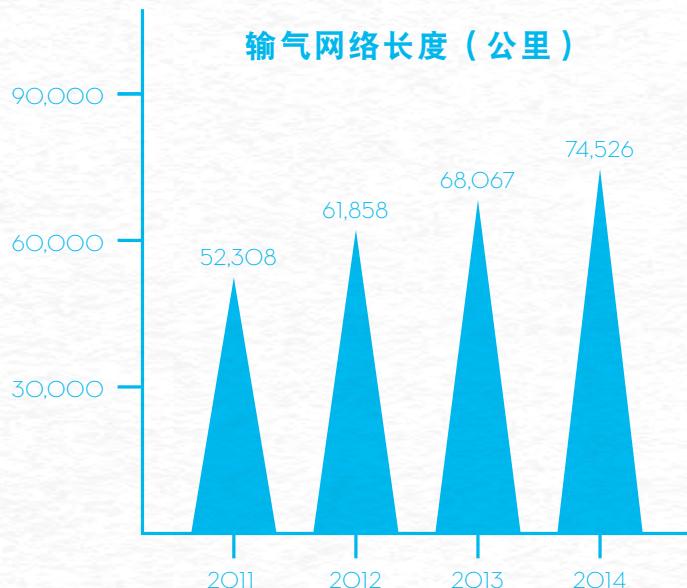
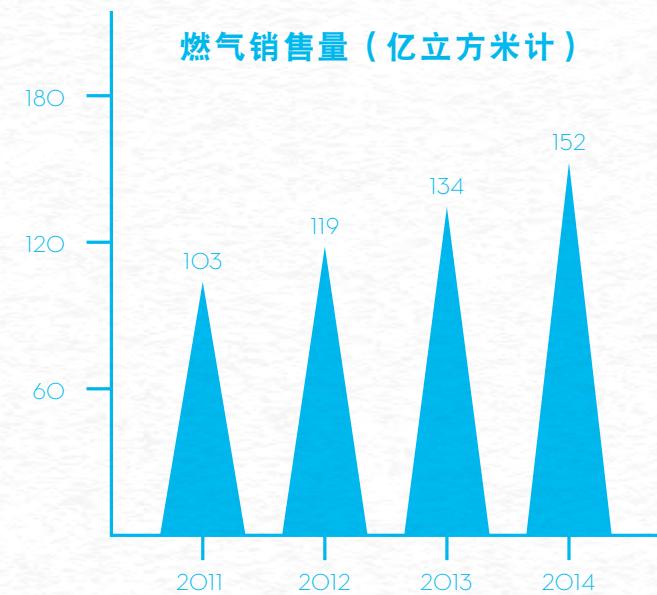
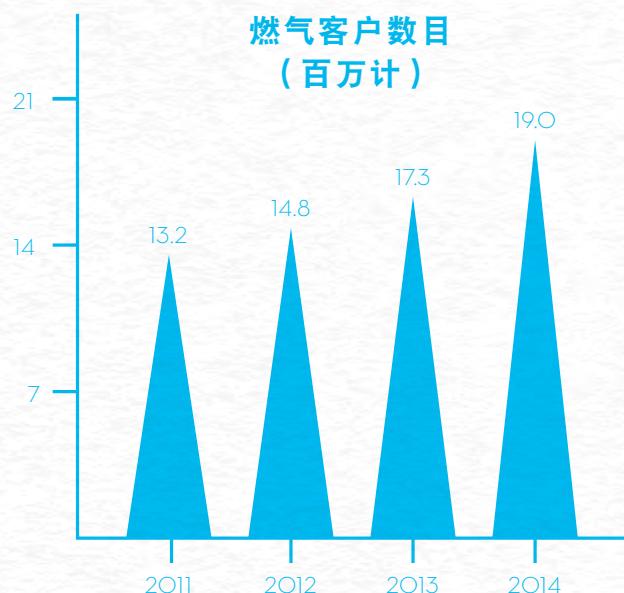
我们也提供多元化的优质燃气炉具，包括 TGC、简柏、Scholtès 和 Mia Cucina 品牌的煮食炉、嵌入式平面炉、热水炉、柜炉、嵌入式焗炉、橱柜等。我们不断推陈出新，提供效能更佳的炉具，以满足市场的需要。我们定期进行市场调查，并且采用先进技术研发崭新的产品，以满足客户不断变化的需要，也配合现代人的生活方式。2014 年，TGC 炉具和 Mia Cucina 橱柜在「GoHome 最佳地产服务大奖 2014」分别荣获「最佳厨房炉具」和「最佳厨房设计」两项大奖，肯定了两个品牌均深受大众欢迎，也足证它们在业界的地位。

除了供应品质超卓的产品外，我们也提供体贴客户的优质服务。我们承诺迅速地在一个工作天内提供安装和维修服务；并且设立了各种沟通管道，包括 24 小时客户服务热线、定期客户意见调查、客户服务关注小组探访活动、公司网站，以及创新的智能手机应用程式，使我们能够适时而全面地收集客户的意见。有关客户服务的详细资料，请参阅第八章。

业务摘要	2014	2013	2012
客户数目，于 12 月 31 日	1,819,935	1,798,731	1,776,360
煤气销售量，百万兆焦耳计	28,835	28,556	28,360
现有设备生产量，每小时千立方米计	511	511	511
每天最高需求量，千立方米计	6,571	6,283	6,403
输气网络长度，公里	3,545	3,520	3,506

## 内地公用事业业务

集团在内地的业务包括城市管道燃气项目、天然气上、中、下项目、水务、应用、能源资源开发和利用，以及电讯等项目。现时，集团已成为内地最大的城市燃气企业，业务版图复盖中国的东部、中部、北部、东北部、西北部、西南部和南部，横跨 24 个省、直辖市和自治区。2014 年，客户数目增至超过 1,800 万户。随着供气网络延伸超过 74,000 公里，每年的燃气销售量超过 150 亿立方米。



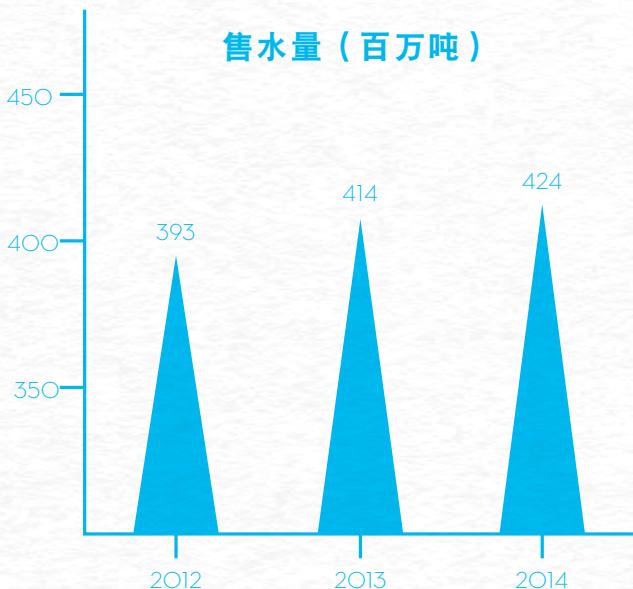
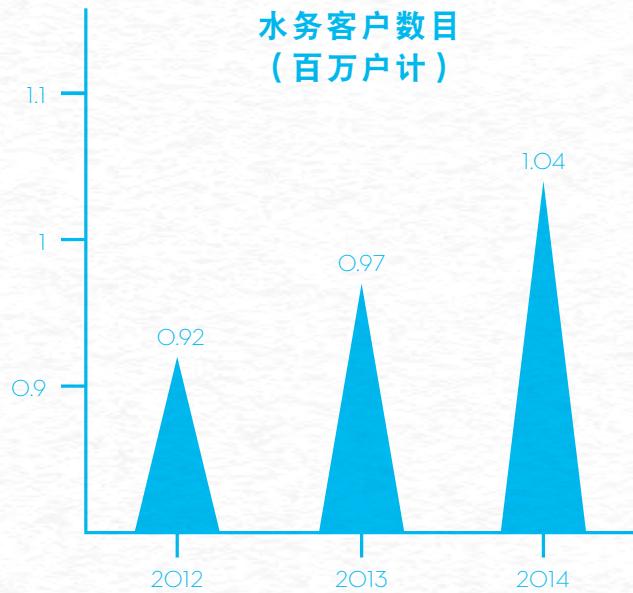


凭借在公用事业管理方面的经验，集团在多个内地城市发展水务项目。集团的附属公司华衍水务(中国)有限公司负责管理内地水务投资项目，为约104万客户提供服务。随着内地经济的蓬勃发展，市民对清洁食水的需求不断增加。目前，集团在内地经营6个供水和污水处理项目。我们严格监测和分析所有原水、经处理的水和自来水，确保客户可以享用干净卫生的自来水。2014年，集团的供水和污水处理业务同样取得佳绩，售水量上升2.4%至4.24亿吨。

---

**请按此查阅  
内地业务的复盖范围**

---



## 新兴环保能源及多元化业务

自 2000 年开始，集团全资附属公司易高环保投资有限公司（易高）一直致力研发创新技术和开展新能源业务。我们锐意成为能源业界的「环保领袖」，凭借集团百多年来在燃气技术方面的专业知识，以及达世界级水平的企业管理，易高专注开发清洁高效的能源，并且推动这些新能源的应用。易高在香港的业务包括石油气加气站、堆填区沼气利用项目和航空燃油设施，现时在香港、内地及海外共经营 24 个项目。

鉴于全球对能源需求殷切以及气候变化带来的挑战，易高在内地重点发展低排放和低污染的新能源项目。集团积极发展技术创新项目，目的是把低价值资源转化为高价值能源，如煤层气液化、非常规能源的开发和应用、煤基化工、生物质能转化，以及提供环保物流服务和能源基础设施的发展。有关新兴环保能源项目的详细资料，请参阅第六章。



# 5

# 可持续发展的展望



## 煤气企业可持续发展

愿景



以保护环境为本，致力发展成为亚洲首屈一指的能源供应商及服务商。

使命



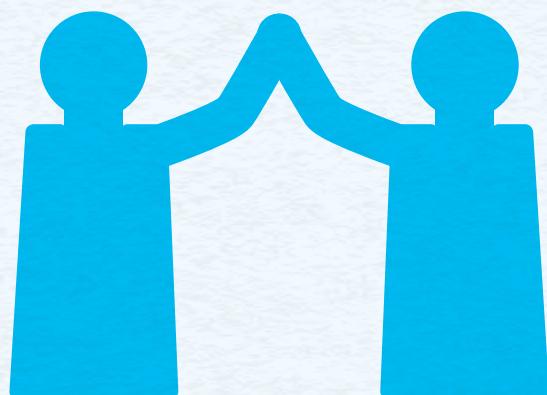
为客户供应安全可靠的能源，并提供亲切、专业和高效率的服务，同时致力保护及改善环境。

承诺



业务营运合乎道德及保持透明度，让持分者明白我们致力令业务可持续发展，并为所作的决定和行动负责。

责任



认同雇员在公司发挥重要的作用，对公司业务的成功有重大贡献。我们有责任保障雇员的安全，双方保持良好的沟通，并且让他们作好准备，参与业务发展，以履行公司的使命。

随着环境问题日益严重，持分者的期望也不断提高，可持续发展的愿景对推动业务长远发展至关重要。它推动企业促进环境和社区的可持续发展，对公司的业务发展起关键作用。我们锐意成为亚洲首屈一指的能源供应商及服务商，同时致力保护环境，在业务策略和企业价值中反映出我们对环境、社会和经济问题的关注。

公司的愿景、使命和承诺引领企业持续发展，让我们认识到以负责任的方式经营业务的重

要性。我们早已全面地定下企业的愿景、使命和价值观，清楚地表明我们决心实践可持续发展。

我们定下 8 个推动业务发展的指标，以促进业务可持续发展。我们在披露有关可持续发展重要范畴的资料方面一丝不苟，充分显示公司的核心业务与企业社会责任之间的密切关系，同时我们也遵守所有相关的法律、上市规则、条例、守则和标准。

## 业务发展的指标

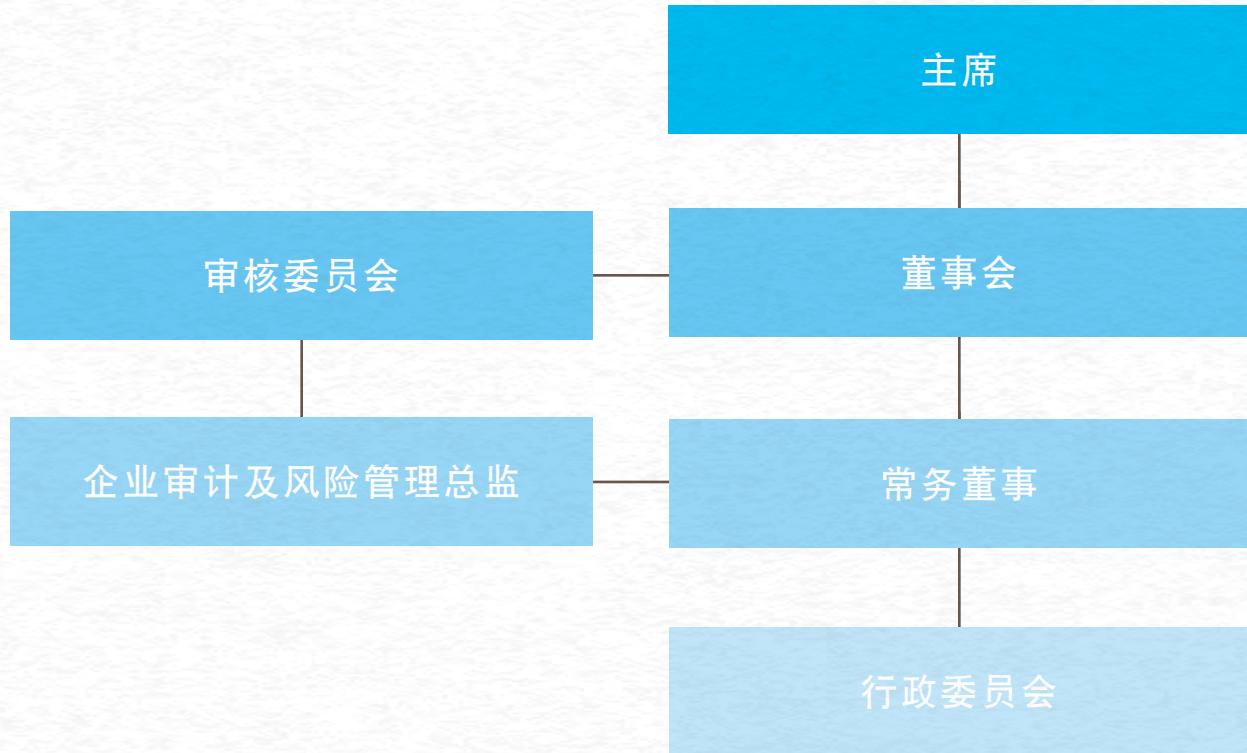


# 企业管治

我们相信采用问责制度、保持高透明度，并以开明态度促进良好沟通，是达到卓越企业管治的必要条件。我们努力保障持分者的利益，并建立企业管治框架，确保公司业务运作的完整性。在此框架下，我们确立管治架构、政策及程序，并于公司内每一个层面的业务运作中实行。董事会作为煤气公司的最高管治组织，由九名成员组成，包括两名执行董事和七名非执行董事，而非执行董事当中有三名为独立非执行董事。董事会对集团的业务、策略及财务表现承担最终责任。



## 煤气公司架构



# 董事会成立三个委员会，以加强内部监控。

## 审核委员会

检讨煤气公司目前的财务状况，考虑审核报告的性质和范围，以及确保内部的监控体系依照适用的标准及惯例运作。

## 薪酬委员会

就所有董事及高层管理人员（该等高层管理人员皆为公司之执行董事）的薪酬政策及架构向董事会作出建议；参照董事会不时订定的企业目标，检讨及批准所有执行董事的特定薪酬待遇；并获董事会转授责任厘定个别执行董事的薪酬待遇。

## 提名委员会

检讨董事会的架构、人数及组成（包括技能、知识和经验方面），并就任何为配合集团的企业策略而拟对董事会作出的变动提出建议。委员会也就董事的提名和委任向董事会提出建议，并评核独立非执行董事的独立性。

企业审计及风险管理部通过审核委员会为董事会提供独立的保证，确保管理和控制工作能有效地进行。该部门的主要职责如下：

- 协助评估潜在的商业项目或业务发展机会，并且评估为提高公司价值可能产生的财务影响
- 确保集团的资产妥善保管并为资产保存纪录
- 确保以高效率、重质量和具成本效益的方式，通过适当程序实施集团的政策和运作模式
- 为集团提供增值的顾问和咨询服务
- 实行举报制度

有关董事的个人资料，连同董事会及各委员会的组成和运作详情，请参阅我们的 [《2014 年年报》](#)。

截至 2014 年 12 月 31 日止的年度内，我们已遵守《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录 14 所载的《企业管治守则》所有守则条文。



## 行为守则

我们制定严格的内部行为守则，就行为规范和道德原则为雇员提供指引，内容涵盖防止贿赂、平等机会、公平交易、结社自由、利益冲突和监督举报。我们非常重视防止涉及贿赂和利益冲突的不当行为。我们已向雇员清楚说明，他们绝不可向与公司业务利益相关者如客户、供应商、承办商和相关机构索取利益，和 / 或向他们提供利益。

我们实行举报制度，目的在于为雇员和其他持分者在网上提供一个正式渠道，引起大家对违反行为守则或商业道德原则的不当行为、徇私舞弊或违规情况的关注。



## 供应链管理

作为区内主要的能源供应商，我们管理包含不同产品和服务供应商的供应链。因此，妥善管理供应链以实现可持续发展是非常重要的。

多年来，我们在供应链管理中引入了多项推动可持续发展的重要措施。例如，我们一直支持以符合商业道德、对社会负责任和环保的方式经营业务的本地供应商。目前，我们的供应商超过 85% 是本地公司。

我们也鼓励供应商采用煤气公司自 2009 年推出的电子采购系统，与我们携手减少对环境的影响。该系统为买卖双方提供了无纸化平台，以交换讯息、订购货品，以及传送发货档和发票。

此外，我们为供应商制定企业社会责任守则，确保他们遵循最高的道德标准，不会参与任何涉及贿赂或受贿的不当行为。为了保证整个供应链的质量，我们进行例行检查、持续评估、定期会议和工厂审核，以确保供应商遵守守则。

我们将香港供应链管理这种最佳运作模式，推展至集团在香港以外地区的公司。内地的采购团队同样会进行审核，以确保供应商符合所要求的环境、社会和管治标准。

# 健安环政策及管治

除了企业管治框架外，我们也建立了健康、安全及环保（健安环）政策和管治架构，以促进可持续发展的文化和实践。

## 健安环政策

根据公司的健安环政策，我们承诺业务的营运不会对雇员、承办商、客户及公众的健康、福祉及安全构成风险。我们也会竭尽所能保护环境、应对气候变化风险和确保可持续发展。



**确保**职业健康和安全，同时尽量减低对健康、安全、环境以及气候变化构成的风险。

持续改善健康、安全及环保表现，**达致零意外**及卓越的环保成绩。

**消除**在运作、应用及服务上的健康、安全及环境潜在危险。

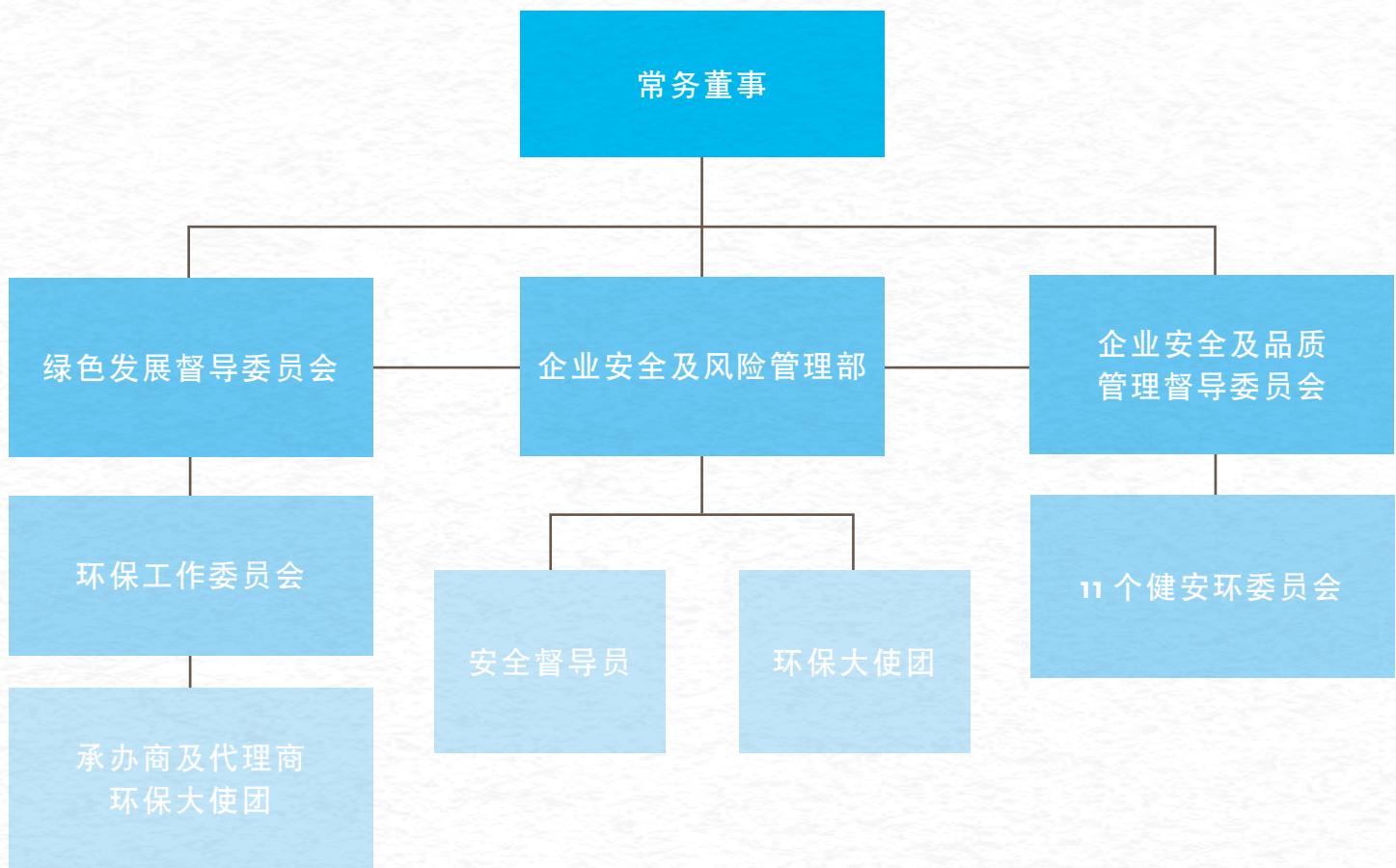
就所有大型工程进行必需的健康、安全及环境**影响评估**，并对日常运作进行定期健康、安全及环保审查。

通过教育及训练，**提高**雇员、承办商和业务伙伴对健康、安全及环保的意识及警觉。

完全**遵守**有关法例。

**使用**更多环保物料和环保科技，提倡循环再用及节约资源。

## 健康、安全及环保管理架构

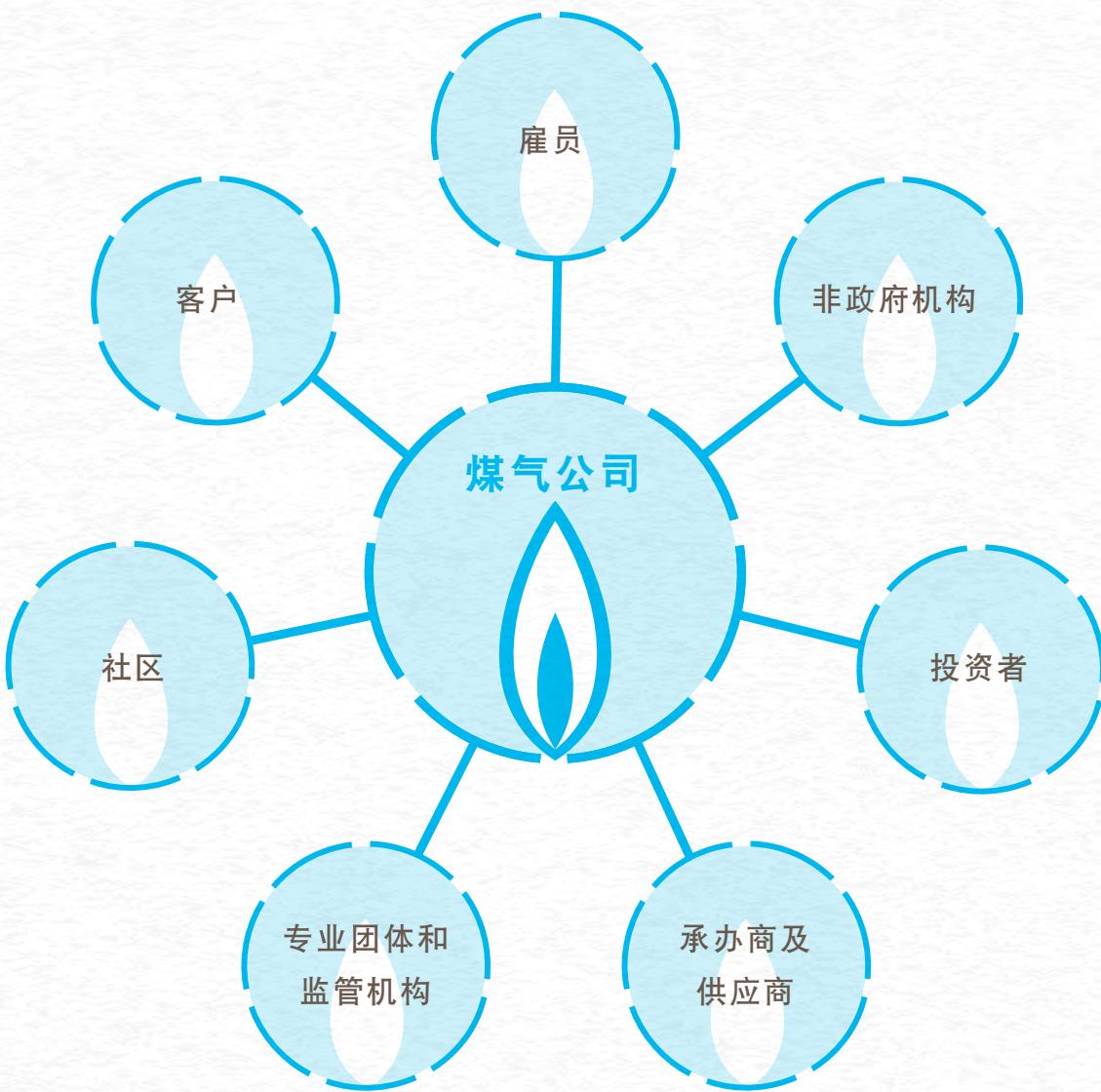


公司重视健安环的文化和健全的健安环管理结构，使健安环工作得以有效地推行。企业安全及风险管理部，在企业安全及品质管理督导委员会，以及绿色发展督导委员会的支持下，负责协调、监察和评估健安环政策的推行。企业安全及风险管理部总监就健安环及可持续发展事宜直接向常务董事汇报。

我们也努力让雇员、供应商和承办商尽快知悉最新的资讯和措施。通过环保大使、安全督导员和各类培训课程，相关人员包括承办商和代理商的安全和环保意识得到进一步提高。

港华燃气投资有限公司、港华燃气有限公司、

易高环保投资有限公司，以及其他合资公司的健康安全环保部门，在香港企业安全及风险管理部的支援下，各自负责其在内地的健安环管理及运作。每家公司的健安环部门直接向该公司的总经理汇报，确保每个人都严格遵守健康和安全指引，同时在运作上高度重视安全及风险管理。



## 持分者参与

作为香港主要的能源公用事业机构，煤气公司一直满足客户和持分者的需要，因而建立了良好的企业形象。我们完全明白回应外界的期望和需求是非常重要的，可以建立与客户和不同持分者之间的信任。

我们通过不同的形式与持分者互相交流。例如，我们积极参加不同的专业团体举办的各类社区计划和环保活动。这些平台提供了机会，让我们了解行业和社会在可持续发展上需要优先考虑的问题，使我们能够共同应对

挑战，实现可持续发展目标。我们也支持由政府领导的环保计划，通过审慎管理企业运作，以实践企业可持续发展。

我们也致力促进有效的双向沟通，与不同的持分者建立互信和伙伴合作关系。为更了解持分者的关注和期望，我们建立了不同的沟通渠道，与主要持分者保持积极、持续的对话。通过这些渠道，持分者提供宝贵的意见和资讯，有助我们检讨在可持续发展的表现，并确定今后的持续发展空间。

## 协会会员

加入业界组织和专业协会让我们可以了解最新市场趋势和需求，也可加强技术能力发展创新的能源技术。此外，我们可与业界人士互相交流，分享经验和知识。

国际	香港
英国燃气专业学会	香港能源工程师学会
国际燃气联盟	香港总商会
世界液化石油气协会	香港工业总会
	商界环保协会
	香港绿色建筑议会
	香港废物管理协会

## 煤气公司支持的环境、社会和管治的约章及措施

约章 / 标签	颁发机构
2014 年室内温度节能约章	环境局及机电工程署
香港上市公司碳足迹资料库	环境局及香港交易及结算所有限公司
减碳约章	环境保护署
室内空气质素—「良好」等级	环境保护署
清新室内空气标签—良好级别	香港环保卓越计划
减废标签—卓越级别	香港环保卓越计划
低碳关怀标签	低碳亚洲
绿色办公室标签计划	世界绿色组织

## 主要持分者的沟通渠道及关注的议题

主要持分者	沟通渠道	关注的议题 / 期望
雇员	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 意见调查</li> <li>• 意见箱、通讯刊物、内联网、萤幕保护装置程式</li> <li>• 与工会面谈</li> <li>• 专题谘询会</li> <li>• 优质服务计划</li> <li>• 策略发展大使团（香港）</li> <li>• 环保大使团（香港）</li> <li>• 在 2014 年举办以「健康生活每一天」为主题的活动</li> <li>• iCandy Corner</li> <li>• 社交媒体（例如香港的 Yammer 和内地的微博）</li> <li>• 举报制度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 薪酬调整</li> <li>• 支持个人事业发展</li> <li>• 减少空气污染物和温室气体的排放量，以保障公众健康</li> <li>• 香港和内地雇员之间的融合和合作</li> <li>• 针对可能发生的不当行为、徇私舞弊或违规情况提供举报渠道</li> </ul>
社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 区议会联络小组</li> <li>• 社区公益活动（如义工服务和应节食物送赠计划等）</li> <li>• 地区防火委员会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社区参与</li> <li>• 紧急应变计划</li> </ul>
专业团体和监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公用事业安全及职业健康政策委员会</li> <li>• 公用事业政策统筹组</li> <li>• 气候变化商界论坛（香港）</li> <li>• 中国城市燃气协会</li> <li>• 机电工程署的气体标准事务处</li> <li>• 香港工程师学会</li> <li>• 聚乙烯管道系统质量控制合作联盟</li> <li>• 其他专业学会及商会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 达到专业团体或监管机构所设定的目标和标准方面的表现</li> <li>• 燃气基础设施安全</li> <li>• 风险缓解及适应</li> <li>• 燃气供应可靠性</li> </ul>

主要持分者	沟通渠道	关注的议题 / 期望
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 通讯刊物、宣传单张</li> <li>• 隔月发出的账单附寄单张</li> <li>• 公司网页、社交媒体和手机网络</li> <li>• 上门维修服务、安全检查和安全讲座</li> <li>• 客户服务关注小组每年 24 次探访住宅客户</li> <li>• 针对特定项目进行的每月意见调查及关注小组研究</li> <li>• 全年举办的宣传及社区活动</li> <li>• 管理处 / 业主立案法团</li> <li>• 24 小时客户服务热线及 19 个客户中心</li> <li>• 社交媒体 : Facebook</li> <li>• 智能手机应用程式</li> <li>• 提供有关不当行为、徇私舞弊或违规情况的举报渠道</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 价格调整</li> <li>• 客户服务质素</li> <li>• 关于煤气公司可持续发展的表现和措施的沟通工作</li> <li>• 针对可能发生的不当行为、徇私舞弊或违规情况提供举报渠道</li> </ul>
投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 股东周年大会及投资者简报会</li> <li>• 中期报告、年度报告和可持续发展报告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 新能源项目</li> <li>• 在取代传统能源方面的研究和发展工作以及长远规划</li> <li>• 影响内地燃气业务发展潜力的因素</li> </ul>
承办商及供应商	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 持续的审计</li> <li>• 定期管理层会议</li> <li>• 代理商及承办商环保大使团</li> <li>• 研讨会及工作坊</li> <li>• 大众传播媒介</li> <li>• 举报制度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 关于业务运作的最新要求</li> <li>• 针对可能发生的不当行为、徇私舞弊或违规情况提供举报渠道</li> </ul>
非政府组织	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 全年举办的绿色伙伴计划及地区合作计划</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供可持续发展项目所需的资金</li> <li>• 调拨资金以支持可持续发展项目方面的长期策略 / 规划</li> </ul>

# 6

## 环保表现



# 5R 原则



循环



取代



回收

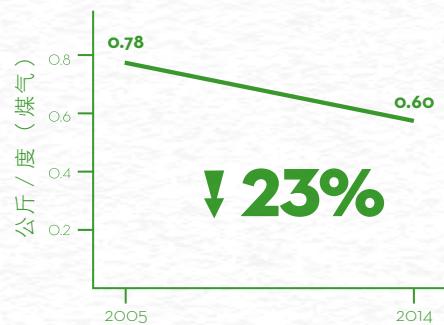


再用



减省

## 碳强度



## 节约用纸



**≥1,200 吨**

## 节约用水

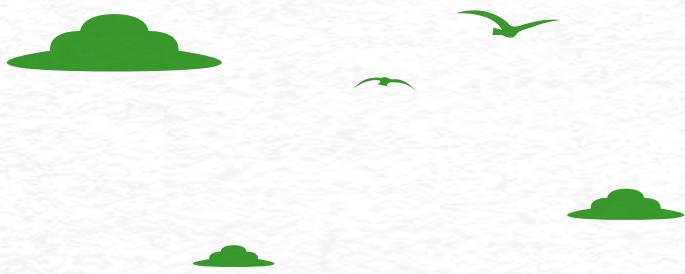


**≥500 立方米**  
煤气公司总部大楼

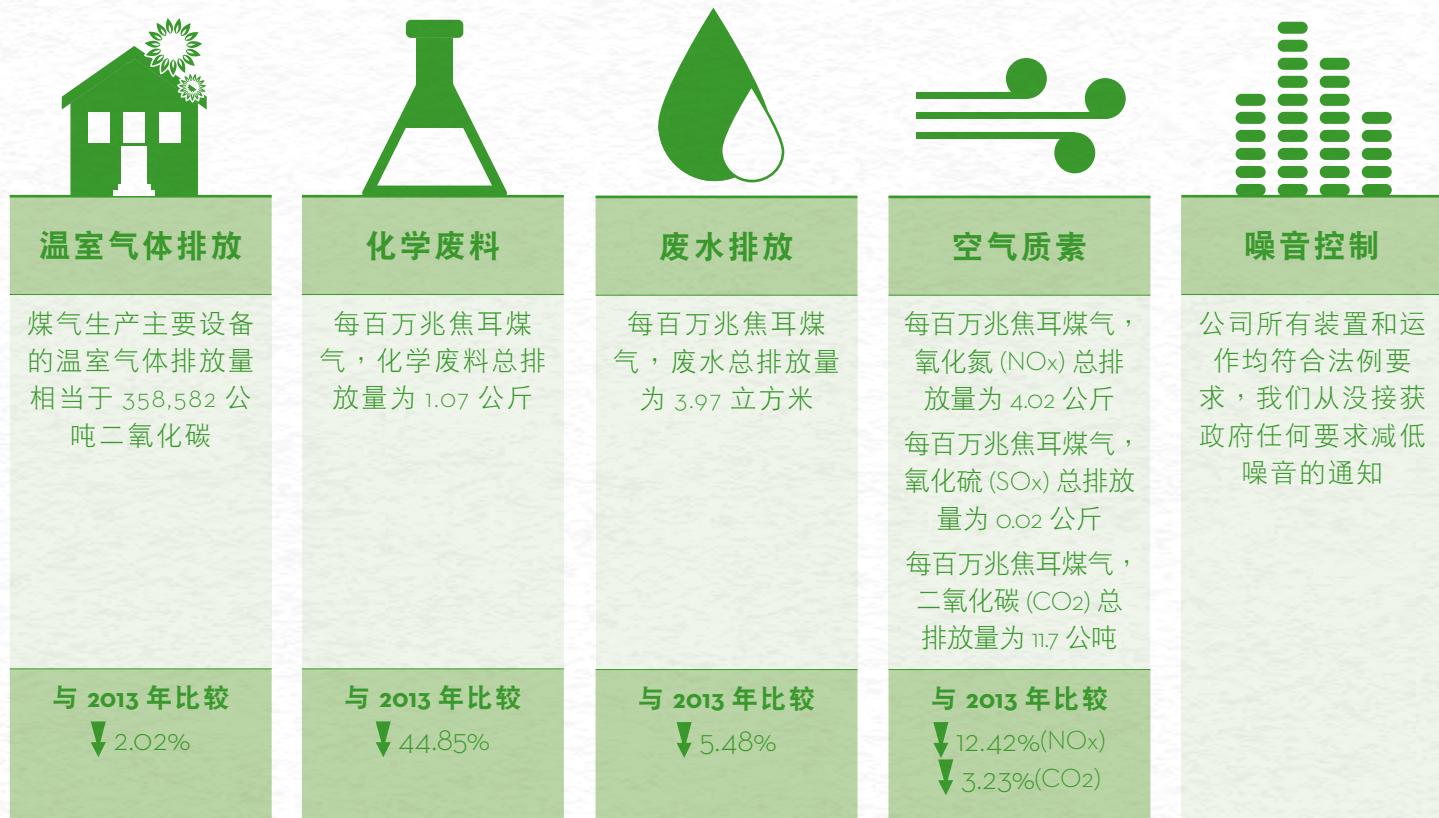
作为主要的能源供应商，煤气公司积极采取措施保护环境，并且在业务运作过程中尽量减少对环境的影响。由于公司经营能源业务，应对气候变化、减少对环境的影响，以及保护社区环境是我们的主要挑战。随着环境问题日益严重，监管标准渐趋严格，我们必须在企业的运作和管理采取适当的措施以减少温室气体的排放，并且采用 5R 原则——取代、减省、再用、回收、循环，不断改善废物管理。

在良好的企业管治下，我们制定环境策略，并且定期监察进展及检讨成效。我们针对现时面对的环境风险和挑战，以不同方式进行环境管理，例如找出可以改善营运效率的地方；兴建新设施以利用堆填沼气；发展创新

的环保计划，以及提高管理层、雇员和承办商的环保意识。为了达到减少环境足印的最终目标，我们也寻求持分者和外界伙伴的支持，以进一步改善环境。



## 2014 年主要环保表现（香港）



## 与持分者对话

煤气公司一向积极参加和大力支持由外界机构举办的环保计划和活动，向这些机构捐款、赞助礼物，以及派出雇员参与义工服务活动，借此在香港推动环境可持续发展。煤气公司支持外界的活动，可突破公司本身的限制，为环境带来更大益处。「第绿梯队」便是其中一个例子，此项计划为大学生和中学生而设，旨在培养他们的环保意识。为了更能善用公司的资源，建议煤气公司应该与非政府组织及环保团体等外界机构建立长期合作伙伴关系，而并非只支持一次性活动，以便更有效地解决特定的环境问题。

我们持续就支持外界环保活动所拨出的资金和人力资源进行检讨。我们明白与外界机构建立长期合作伙伴关系非常重要，可以为整个社会带来益处。我们将继续寻找与我们有共同理念的伙伴建立长期合作关系。

香港中华煤气有限公司  
执行董事暨公用业务营运总裁  
黄维义

## 重要奖项 / 荣誉

主要奖项及荣誉	颁发机构
杰出绿色贡献大奖 - 公共企业	U Magazine
盛世环保企业奖	盛世杂志
香港绿色企业大奖 2014 - 超卓环保安全健康奖(企业) - 白金奖	环保促进会
恒生珠三角环保大奖： 「绿色奖章」和「五年+参与」奖	恒生银行、香港工业总会
「卓越级别」减废标志	香港环保卓越计划
「良好级别」清新室内空气标志	香港环保卓越计划
商业机构及商场 - 金奖	「仁爱堂」塑胶回收伙伴计划
低碳关怀标签	低碳亚洲
绿色办公室标志	世界绿色组织

## 2014 年目标回顾

	目标	进度	完成 / 进行中
绿色认证	连续 13 年获颁减废标志。	获颁发「卓越级别」减废标志。	完成
能源效益及节能	减少在自动报表系统项目安装数据中转站 (DTS) 的数目，以节省物料和减少用电。	于大楼安装有关系统。	完成
	为所有在自愿性能源效益标签计划范围的住宅煤气煮食炉申请能源效益标签。	在自愿性能源效益标签计划范围的住宅煤气煮食炉已获能源效益标签。	完成
	完成中央水冷式机组升级第二期工程，以进一步减低总部大楼的耗电量。	第二期中央水冷式机组升级已完成。	完成
	探讨利用新界东南堆填区沼气的可行性。	与承办商签订合约，建造堆填区沼气处理设施。	完成
水循环及再用	在石脑油罐区安装及使用雨水收集系统将雨水再用。	已安装雨水收集系统。	完成
煤气生产厂房改造	试运行马头角厂房可采用天然气作为原料和燃料生产煤气。	试运行工作已于 2015 年第一季开展。	进行中
客户推广	通过宣传单张、随煤气账单附上的宣传单张等，向客户推广煤气环保烹调技巧。	透过不同渠道，如小册子、宣传单张及网页，向客户推广环保煮食贴士。	完成
碳管理	完成不同铺设管道方法的碳足印评估。	分析了不同铺设管道方法的碳足印及其污染物排放。	完成
	披露公司碳足印的资料，并与其他公司分享碳管理与实践的成功经验。	于香港上市公司碳足迹资料库之网页披露公司碳足印的资料。	完成
	在内地举办第 5 届减碳比赛。	共收到 20 个来自内地项目公司的减碳方案。	完成

# 追求卓越环保表现

煤气公司竭力实践保护环境的承诺。我们明白要达到目标，由上而下及由下而上两种方法同样重要，双管齐下，可互补不足。持分者的参与对于推动环保固然重要，但是许多环保措施都必须得到负责环境管治的高级管理人员和管理层的支持才可以实行。煤气公司建立完善的环境管治架构，实行环境监控和管理措施，以减轻因公司的业务运作对环境的影响及识别可能造成的风险，并持续改善环保表现。

## 环境管治

环保工作委员会于 1992 年在企业健康、安全及环保管理架构下成立，以制定和实行环保计划。该委员会调配公司的资源和人手，推动保护环境的工作。我们成立了 12 个环保附属委员会，以协助环保工作委员会。这些附属委员会分别负责不同范畴的工作，他们定下环保目标，进一步改善公司的环保表现。2014 年，环保附属委员会完成了超过 40 个环保目标，他们每三个月开会一次以监察工作进度。

## 环保工作委员会

12 个环保附属委员会		
行政管理附属委员会	环保教育及认知 附属委员会	宣传推广附属委员会
环保资讯及培训附属委员会	大厦环境及能源管理 附属委员会	环境评估附属委员会
废物管理附属委员会	采购及办公室设施附属委员会	环境审核附属委员会
环保技术附属委员会	环境风险管理附属委员会	联系承办商及代理商附属 委员会

## 环境管理系统及项目管理

我们经常参考国际环保标准及环境管理系统，确保公司的运作符合全球能源业界的标准。在香港采用的环境管理系统在 1999 年已获国际认可 ISO 14001 标准的认证。此系统涵盖大埔煤气生产厂房的运作和操作系统，可加强煤气生产过程的环境管理，并找出可以持续改善的地方。为保持高质量的环境管理系统，我们会将对系统的认证进一步推展至集团其他附属公司。

针对项目运作的环境影响评估，对于保护环境能起关键作用。根据香港的环境影响评估条例，我们在兴建大型燃气基建设施前，必须进行环境影响评估，包括评估该项目在空气质素、噪音、建筑废料、水质、对生物的威胁，以及对文化遗产的潜在影响等各方面可能造成的影响。

此外，我们也建立了一套检查制度，包括到公司办公室和承办商的工作场所进行定期巡查及环保审核。

**环保办公室**审核由环保大使每月进行一次，有助建立环保办公室文化。巡查的范畴包括节能、节约用水和减废。

**承办商审核**则可帮助承办商符合公司的环保要求，并进一步改善环保表现。我们为不同类型的承办商特别设计不同的环保工作清单，让工地监督人员可以评估承办商的环保表现。

## 气候变化风险评估及缓解措施

气候变化对业务运作造成的影响不容忽视。各界普遍认为气候变化可能会对企业造成经济损失。为应对危机，我们继续识别与气候变化有关的风险，并检讨现有措施对于维持公司运作及保护公司资产免受气候变化所影响的效果。我们于 2014 年特别评估大埔厂房的洪水威胁而采取改善措施，例如安装水闸和在重要的建筑物内安装自动启动潜水泵，以减少在极端天气下对业务运作造成的影响。

为了制定全面的方案以消除因气候变化可能带来的业务风险，我们聘请外界顾问进行遍及全公司的气候变化风险评估，并且拟订行动计划，包括危机应变计划及应对措施。

自 2014 年开始，顾问人员借着访问和工作坊，搜集相关部门代表的意见。这个评估有助我们识别可能影响煤气公司运作的潜在气候风险并将其分类，特别是有关煤气生产、煤气输配、客户服务和支持部门的风险。

## 环保教育及训练

雇员的积极参与是我们追求卓越环保表现的成功关键。公司为雇员提供环保训练及编印《企业环保指南》，以提高他们的环保意识，同时增长技术知识。我们在 2014 年特别强调气候变化的议题，并且邀请本地学者为雇员讲解有关情况，让他们对此重要议题加深认识。

此外，我们经常鼓励雇员举办活动以推动环保和改善公司的环保表现。「煤气公司绿色创意基金」便为雇员提供所需的资金。例如，该基金赞助雇员举办环保驾驶计划，以鼓励承办商减少驾车和建立环保驾驶习惯。

# 清洁能源

公司的环保表现与选用的能源资源有密切关系。基于这个信念，我们的发展策略是转用更清洁的能源以持续改善环境。我们不断开发更清洁的燃料并以替代能源作为原料，使环境问题得以纾缓，尤其是空气污染和气候变化，再逐渐发展为清洁能源业务。

## 以天然气作为原料

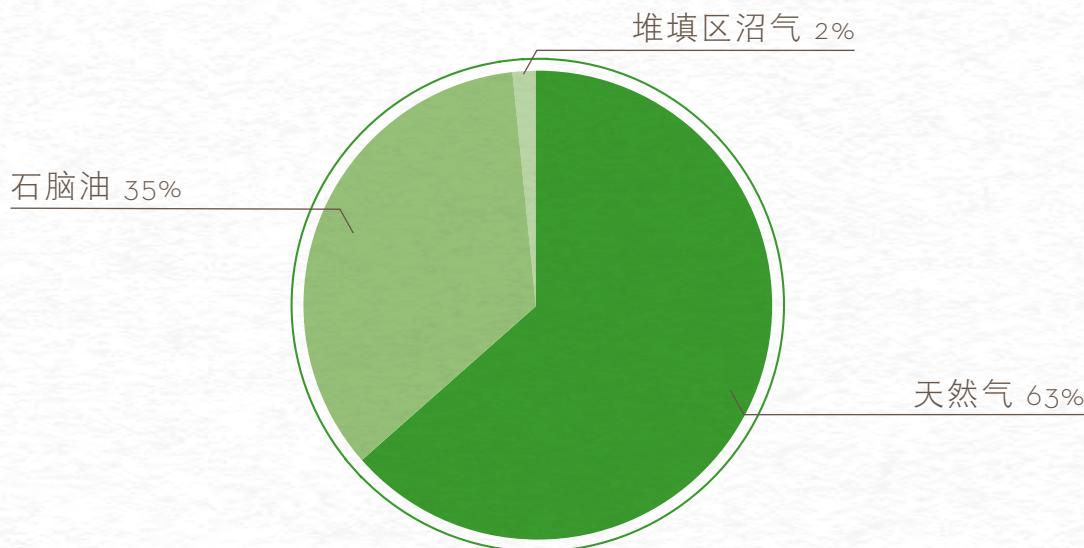
使用清洁能源生产煤气始于 1967 年，当年我们停用煤作为生产原料；至 1973 年引入石脑油代替重油和煤生产煤气，大幅减少二氧化硫的排放量。2006 年，广东省液化天然气接收站启用，我们开始转用天然气作为香港的部分煤气生产原料。自此以后，石脑油和天然气成为煤气生产的主要原料，而天然气占香港的生产原料约 60%。

天然气是一种更清洁的能源，大大减低氧化氮、氧化硫和可吸入悬浮粒子的排放，有助改善本港的空气质素。

2014 年，马头角厂房进行改造工程。工程完成后，该厂房将以天然气取代石脑油作为生产煤气的原料。

中国政府推行清洁能源政策，有利于集团天然气业务的发展，因此我们将继续拓展管道城市燃气业务。2014 年，我们新增了 8 个城市燃气项目，其中两个位于集团从未踏足的省份——贵州省和云南省。我们以更清洁的天然气取代石油和煤等污染环境的燃料，使内地的经济发展不会导致环境问题恶化。

## 香港煤气原料组合



## 可再生能源

我们明白使用可再生能源不但可减少对非再生化石燃料的依赖，也可降低能源产品的碳强度。能源企业（包括煤气公司）适应未来能源需要的能力无疑对于社会的可持续发展非常重要。目前，我们利用堆填区沼气为主要的可再生能源，并正寻求更多发展可再生能源的机会。

堆填区沼气的主要成分包括甲烷和二氧化碳，它们是使气候变化加剧的温室气体。为了善

用这种可再生能源，我们于 1999 年于煤气生产开始利用船湾堆填区的沼气。其后于 2007 年，我们将堆填区沼气应用计划扩展至规模较大的新界东北堆填区，经处理的堆填区沼气会输送至大埔生产厂房取代部分石脑油作为煤气生产的加热燃料。煤气公司是香港首家机构利用堆填区沼气作商业用途。

## 利用堆填区沼气

1999 船湾

2007 新界东北  
堆填区

2016 新界东南  
堆填区

## 新界东南堆填区沼气应用项目

煤气公司于 2014 年与将军澳新界东南堆填区承办商「翠谷工程有限公司」签订合约，落实此堆填区的沼气利用项目。此项目包括由煤气公司建造堆填区沼气处理设施，将堆填区沼气转化为合成天然气，再经 12 公里长的管道输送至井栏树调压站，然后并入煤气供应网络。此项目将会是香港大型的环保项目之一。



此项目预计每  
年可减少排放  
**56,000 吨二氧  
化碳，相等于  
种植 240 万棵  
树苗。**

# 新能源发展及非常规能源

能源业的发展瞬息万变，我们会继续以创新方法提供清洁能源产品，将低价值的资源和废料转化为高价值产品。

## 清洁车用燃料

为支持香港政府改善本地空气质素的计划，我们自 2000 年起在香港兴建及营运 5 个专用石油气加气站，为 18,000 辆的士及大部分石油气公共小巴提供加气服务。2014 年，这些加气站共售出约 65,000 吨液化石油气，占香港车用石油气总销售量约 30%。使用石油气作为车用燃料减少可吸入悬浮粒子的排放量，有助改善空气质素。

至于在内地，易高不断拓展加气站业务，现时已投入运作、在建及筹建中的加气站增至 38 个。同时，易高计划在山东省济宁市京杭大运河旁的铁水联运码头设施为进出码头的重载车和船舶提供液化天然气加气服务。



## 煤层气

煤层气的主要成分为甲烷，是煤层在高温高压下经过生物化学热解而形成。在采煤之前先把易燃的煤层气抽走可带来众多益处，例如可为矿工提供更安全的工作环境，也可减少环境污染。甲烷是一种可导致全球暖化的温室气体，它对地球造成的损害比二氧化碳强 20 倍。适当地收集和利用甲烷，可以防止甲烷在开采煤矿时释出大气中。

集团在业界的标志性项目——位于山西省的液化煤层气厂于 2014 年的产量大幅增长，年产规模达 2.5 亿立方米，现时此乃内地规模最大的液化煤层气厂。我们现正努力在不同的策略位置寻求更多天然气和煤层气气源，以扩大生产规模和地区供应网络。

## 清洁煤炭能源

我们将煤炭气化而非燃烧以取得能源，可避免对环境造成严重污染。在气化过程中不会释出氧化硫和氧化氮，而所产生的二氧化碳经过净化，易于收集及储存作其他用途。我们利用中国丰富的煤炭资源，以煤炭气化技术生产合成气，再将合成气转化为甲醇。

甲醇是用途广泛的化工原料，也是高效能的清洁燃料。易高在内蒙古自治区的煤制甲醇厂于 2014 年运作顺畅，甲醇年产规模为 24 万吨。我们于 2014 年底完成了利用自行开发的技术把甲醇深加工的项目建设工程，每年可将甲醇转化为 14 万吨天然汽油。



## 焦炉气

内地的钢铁工业需要使用大量的焦炭来炼钢，而将焦煤转化为焦炭的过程中产生大量焦炉气。易高正积极投资于以焦炉气生产液化天然气，并于江苏省徐州市及山东省菏泽市已落实与两家焦化厂合作，利用其焦炉气生产液化天然气，预计于 2015 年底投产。

## 农耕废料

中国是农业大国，但同时也产生了大量农耕废物，这是另一种非常规资源我们着力研究利用。易高正开发新技术将农耕废料和农林废料气化成为合成气，另一项技术则将合成气转化为甲烷再进行液化成为天然气。厂房的建设工程预计于 2015 年中开展。

2014 年 11 月，我们完成甲醇深加工的项目建设工程，将煤制甲醇转化为天然汽油（一种价值较高的车用燃料）。

# 可持续运作

我们一直寻求有效方法加强业务运作的可持续发展，以改善环保表现。公司在香港的运作主要包括煤气生产和一般办公室工作。我们按照两个范畴不同的工作性质而采取特定的环保措施。

## 煤气生产

### 碳排放管理

2008 年，我们签署「减碳约章」，成为香港首批「碳审计 · 绿色机构」之一，并完成香港煤气生产运作的碳审计，获认证符合 ISO 14064-1 的标准。我们在 2014 年继续进行碳审计，借此深入了解公司碳排放的情况，以及直接和间接碳排放的来源。我们每年就主要指标，包括直接和间接温室气体排放以及碳强度进行检讨，以明了公司的表现，有助我们制定改善措施并评定各项措施的缓急轻重。2014 年，生产厂房的碳强度较 2013 年下降逾 3%。

### 碳强度（香港）

在香港生产每度煤气所排放的二氧化碳量



\* 由于使用电力公司的排放系数，2005 年的数字已作修订。

我们不断改善业务流程和提升技术以减少碳排放，其中一项减碳措施是在大埔煤气生产厂安装废热回收系统，回收及使用在生产过程中产生的废热，可减碳 2,800 吨，并节省港币 700 万元燃料支出。

### 直接和间接温室气体排放量<sup>1,2</sup>

	2014	2013
范围一：直接温室气体排放 (二氧化碳排放当量，以吨计)	331,466	342,568
范围二：与能源有关的间接温 室气体排放 (二氧化碳排放当量，以吨计)	27,116	23,413

1. 标准：温室气体盘查议定书企业标准汇报气体：二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氢氟烃和全氟化碳。只报告煤气生产及储存设施的温室气体排放。
2. 因耗用电力而造成的温室气体排放的数据是根据两家本地电力公司的可持续发展报告而厘定，其有关资料在本报告年度前一年披露。

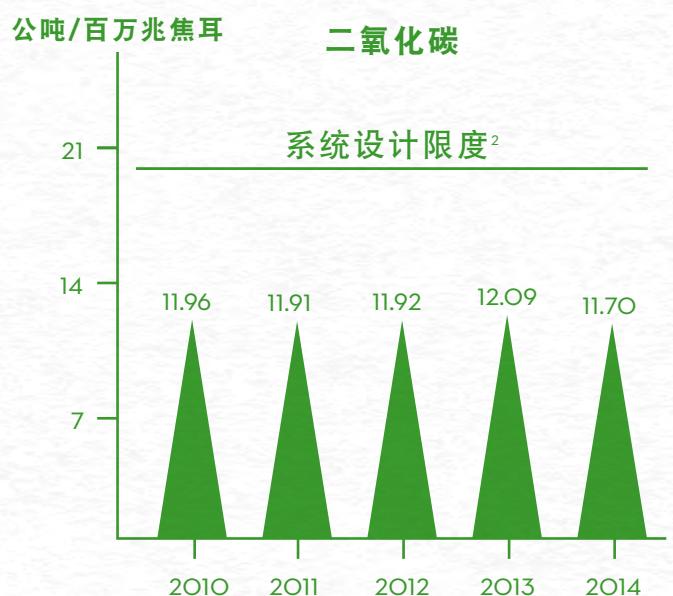
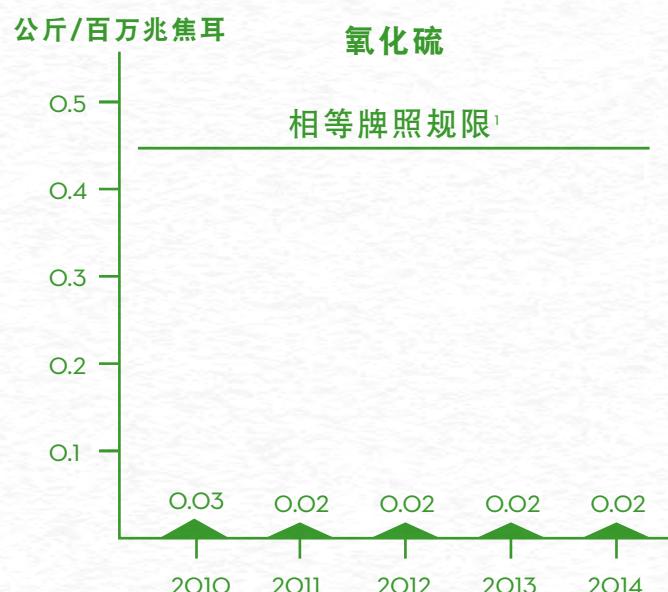
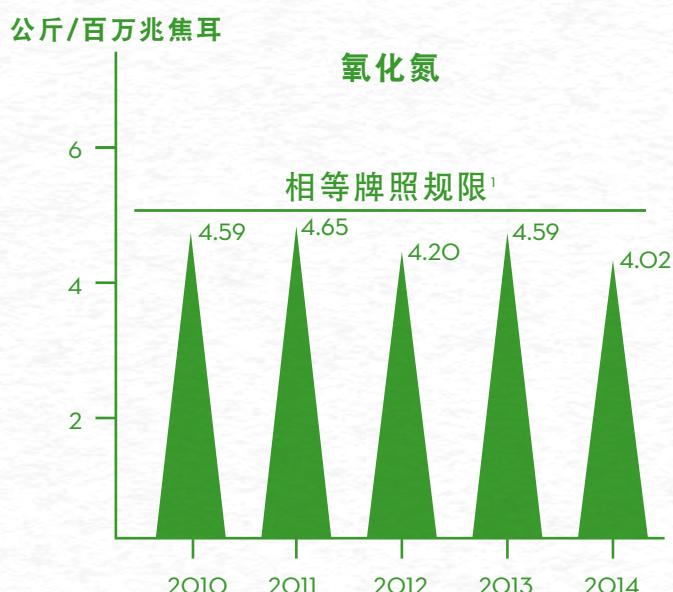
## 水资源保护

水资源不足是全球人类面对的危机。我们对于保护珍贵的水资源责无旁贷，公司采用的环境管理系统实行可持续的水资源管理，这不仅是企业运作的一个主要原则，也是我们对环境的重要承诺。煤气生产厂房采取多项节约用水的措施，大大改善对水资源的运用。

## 大埔煤气厂对保护水资源所作出的努力

厂房安装了逆渗透净水处理设施，于 2014 年减少超过 121,000 立方米废水。另外，厂房于 2014 年安装雨水收集系统，每年预计可节省 28,000 立方米原水，大约相等于 11 个标准泳池的容量。

## 香港煤气生产厂房排放量



1. 「相等牌照规限」（公斤 / 百万兆焦耳）=「政府牌照规限之加权平均值」（公斤 / 小时或立方米 / 小时）÷ 生产厂房于 2014 年度之生产率（百万兆焦耳 / 小时）。

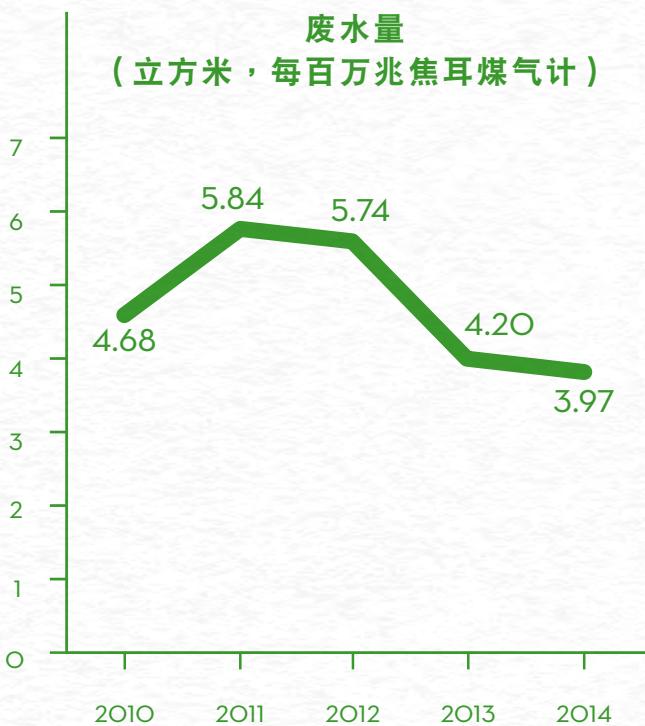
2. 由于有关的物质排放量未有设立牌照规限，公司以生产厂房的系统设计限度作为排放参考标准。

## 废水及废物管理

为了保障公众健康、保持环境卫生，并且使生产厂房的污水收集和处理系统能有效运作，我们实行了多项控制措施，确保由生产厂房排出的废水符合由香港政府发出的排污许可证所规定的废水排放监管标准。

我们在生产厂房制定废物处理一般程序，确保操作人员充分了解监管要求，也鼓励雇员按照 5R 原则处理废物。在厂房收集后再用的废物主要有金属容器、塑胶化学品容器、用完的催化剂等。

化学废料经特别小心处理，由获得环境保护署许可的废物回收商收集处理，一切程序均须符合监管要求。

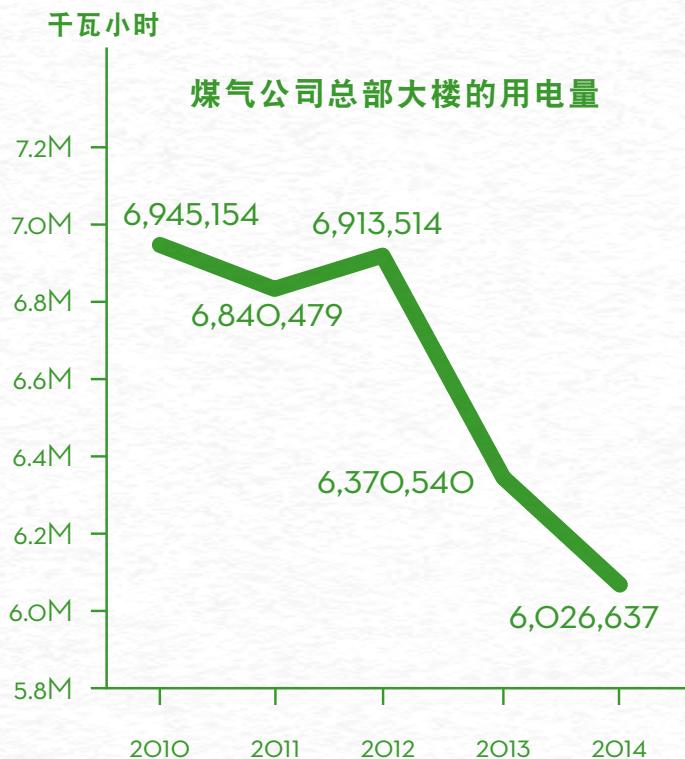


## 环保办公室

尽管公司的环境足印主要与煤气生产有关，我们积极在办公室运作上实行环保措施，以便更全面地改善环保表现，同时可推动更多雇员参与环保。

## 节约用电

我们在办公室推行多项节能措施以提高能源效益，从而降低营运成本和减少温室气体排放。香港的总部大楼于 2010 年按照建筑环境评估法获评为「白金」级别 (5/04 版本)，以表彰公司的建筑环境包括能源效益的整体质量。大楼在香港的「能源效益注册计划」下，也获评为节能大厦。



## 在煤气公司总部大楼推行的节能措施

### 技术措施

- 将大楼天台的制冷系统更新，使用更环保高效的无油水冷式机组
- 利用计时装置控制照明设备和避免过度照明
- 办公时间后关掉办公室电子设备，包括电脑
- 在使用率低的地方如茶水间、楼梯、会议室走廊和洗手间安装感测装置
- 分阶段继续把旧式照明设备更换为高能源效益的照明设备
- 室内温度维持在 25°C
- 采购环保办公室用品
- 在大楼天台涂上反射日光的油漆以降低室内温度

### 提高环保意识的措施

- 向雇员讲解节能措施
- 推动雇员参与节能

### 监察及审计

- 由环保大使定期进行环保办公室审计

我们于 2014 年完成了分两阶段进行的制冷系统更新计划，将总部大楼天台的制冷系统更新，减少逾 80 万千瓦小时电力（约 560 吨二氧化碳）。此外，我们在总部大楼天台涂上反射日光的油漆以减少吸热，从而降低空调系统的使用量。



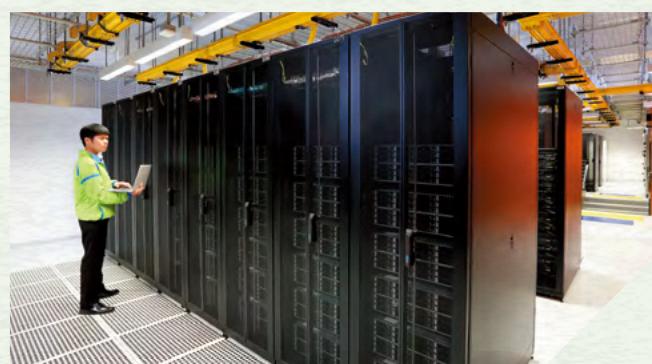
使用更环保的水冷式机组每年  
节省超过  
**800,000**  
千瓦小时的电力

## 节能项目

### 名气通数据中心

香港作为面向全球的亚洲资讯及通讯科技枢纽，对数据中心的服务需求殷切。为满足业界需要，新设立的名气通香港 2 号数据中心于 2014 年第 2 季启用。数据中心获得由美国绿色建筑协会颁发国际认可的绿色建筑认证 —「绿色能源与环境设计先锋奖」(LEED) 的黄金级别认证。该大楼实行的环保措施包括：

- 在大楼天台安装太阳能板，利用可再生能源
- 采用无油水冷式机组，以节省能源及减低噪音
- 绿化外墙或天台以减少吸热，从而降低空调系统的使用量
- 安装雨水收集系统，收集的雨水可作植物浇水和冲厕等用途



名气通香港 2 号数据中心于 2014 年第 2 季在将军澳工业邨启用。

## 节约用水

水对于可持续运作是一种必不可少的资源。我们一直寻求新方法在大楼内有效地运用水资源。以下是我们保护水资源所采取的措施：



安装减少用水量的水龙头和坐厕



在洗手间安装水流调节器和自动关闭系统



教育和鼓励雇员使用后把水龙头关上，发现水管漏水须向有关人员报告



监察水管的状况并进行维修工作，确保水管保持良好状态



使用环保清洁用品

## 资源保护

我们在生产到客户的价值链中，尽量减少耗用物料，同时多用可循环再用的物料。

我们在可能的情况下设法减少废物并将废物循环再用。2014 年，公司连续 13 年获环境运动委员会颁发「卓越级别」减废标志。在此计划下我们累计已达到超过 30 项减废目标。我们于 2014 年聘请外界专家在总部大楼开展废物审计计划，以便更有效地管理废物。

## 环保采购

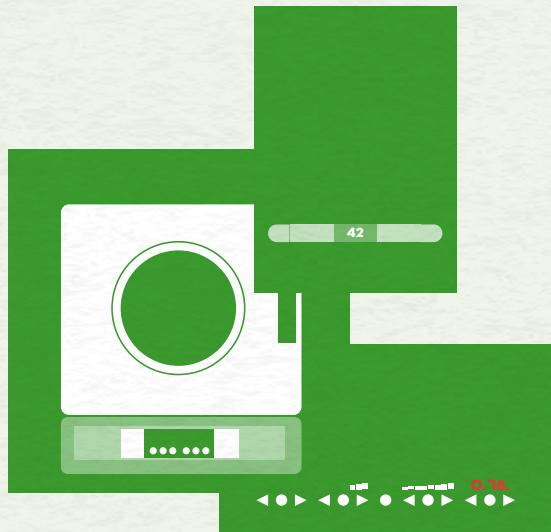
为使环保采购得以实行，我们制定环保采购政策，管理公司的采购流程。我们就采购环保产品如再造纸或印有 FSC 标志的纸张、公司信纸和信封、使用可循环再用碳粉盒的碳粉等订下指引，所采购的环保产品可循环再用的程度更高、含有更多可循环再用的物料、减少包装物料、更加耐用、耗水量更小、含更少有毒物质等等。

## 回收计划

为提高雇员的废物管理意识，我们推行及参与多项回收计划，例如：

- 旧利是封回收重用大行动
- 充电池回收行动
- 由仁爱堂环保园塑胶资源再生中心举办的塑胶回收伙伴计划

自 2003 年开始，公司推行「旧炉具回收计划」，以免旧炉具成为垃圾弃置于堆填区。我们上门为客户安装新炉具后免费把旧炉具搬走，将回收的旧炉具交予回收商循环再造。由计划所得的收益将用于支持绿色伙伴计划。



- 在 2014 年收集近 **80,000** 台旧炉具
- 在 2014 年回收超过 **1,000** 吨金属
- 自计划推行以来，共收集 **10,477** 吨旧炉具

## 节约用纸

电子通讯日益普及，我们工作时逐渐采用无纸张的运作模式。公司除了教育雇员减少用纸外，也在价值链中采用电子采购和电子账单。电子采购可减少作规格说明和合约的纸

张；而电子账单让客户可通过电子通讯方式收取煤气账单，不但节约用纸，还可以节省邮费和派送账单所需的能源。



- 选用电子账单的客户共有 **81,505** 户  
(较 2013 年上升 **13%**)
- 通过电子账单每年减少用纸 **12.22** 吨
- 转为双月发单在 2014 年减少用纸 **1,289** 吨

# 绿色伙伴计划

我们于 2014 年继续支持由香港环保团体举办不同的环保活动，包括健康空气行动的「索气大作战」、长春社的「第绿梯队」、环保触觉的「无冷气夜」、绿领行动的「利是封回收重用大行动」、环保促进会的「香港绿色日」、世界自然基金会的「地球一小时」等。其他重要的环保活动如下：

## 绿野先锋 2014

自从香港地球之友举办「绿野先锋」以来，我们连续 10 年支持这项环保活动。2014 年的「绿野先锋」在马鞍山郊野公园举行，煤气公司共有三支队伍参加。自 2005 年起，参加者共种植了超过 83,000 棵小树苗，有助保护自然环境和纾缓全球暖化。



煤气公司的队伍作好准备，迎接挑战。

## 校园零厨余计划 2014

煤气公司赞助由绿领行动举办的「校园零厨余计划」，共有 10 所小学逾 10,000 名学生参加。此计划通过不同活动教育学生珍惜食物及养成减少厨余的习惯，并且学习如何将厨余变为植物的肥料。此外，我们在校园设置厨余回收系统，让师生一起利用厨余制成有机肥料用于学校花圃。



学生参与校园惜食文化活动，支持厨余回收。

# 内地环保项目

## 减碳比赛

我们致力减少在内地的碳足印，因此于内地举办减碳比赛。2014 年，我们共收到 20 个来自内地项目公司的减碳方案，每年减少排放约 20,200 吨二氧化碳，相当于 878,000 棵树<sup>1</sup> 每年的二氧化碳吸收量。这项每年一度的比赛自 2010 年开始举办以来，我们共收到 153 个减碳方案，每年减少排放约 65,000 吨二氧化碳。

<sup>1</sup> 基于每棵树每年吸收 23 公斤二氧化碳的假设

2014 年的得奖方案来自易高内蒙古煤化科技有限公司，建议使用低温氩气（一种空气分离工序的副产品）从进入空气分离装置 (ASU) 前的空气中吸取热能。此方案可提高空气分离装置的效率，从而减少为分离装置供应能源的锅炉所耗用的煤。



每年节省金额：

人民币 **1,580,000** 元  
营运支出



二氧化碳排放量：

每年 ↓ **13,900** 吨

## 苏州港华紫荆大厦

苏州港华紫荆大厦按照中国绿色建筑评价标识二星标准设计，于 2014 年竣工。新办公楼具有多项环保特点：建筑物内安装了雨水收集系统，每年预计可节省用于灌溉和美化环

境逾 5,000 吨水；同时设有各种节能装置，包括把日光引入建筑物内部的发光管和 LED 节能照明装置。此外，太阳能热水系统为大厦内餐厅提供四分之一的热水用量。

## 未来目标及措施

	2015 年目标	中期目标（两至三年）
绿色认证	连续 14 年获颁减废标志。	
	为总部大楼更新「绿建环评」认证。	
废物管理	在总部大楼开展废物审计计划，加强废物管理。	实行相关措施以强大楼内减废及循环利用工作。
应对气候变化	完成遍及全公司的气候变化风险评估及跨部门合作提交评估结果。	
碳管理	在内地举办第 6 届减碳比赛。	不断提升公司环境、社会及管治数据管理系统，以应付对有关数据和资讯披露的需求增加。
		确定和探讨有关减排和资源保护的新措施。
提升技术	研究水力发电的技术以及其在大埔厂房的应用以减少用电。	
	进一步扩展雨水收集系统。	
	研究重用逆渗透装置的浓水用于冷却塔的可行性。	
其他环保措施	增加使用环保清洁产品。	就提高总部大楼升降机能源效率进行可行性研究。
	在总部大楼天台建立有机农庄，以推广环保和健康的生活方式。	

# 7 安全表现



## 2014 年主要安全表现（香港）



作为能源供应商及服务提供者，煤气公司深明有责任使业务营运达到最高的安全标准，以保障雇员、承办商、客户和公众的安全。因此，我们一直以安全为先，经常识别安全隐患，并建立良好沟通机制互通信息，以确保工作场所符合健康和安全的要求；并且鼓励雇员多利用技术知识和创新思维，为客户 提供安全可靠的能源。我们早已在全公司推行全面的安全管理系统，确保采取的安全措施达到世界级水平。这个安全承诺不限于煤

气公司的雇员，更广及承办商和客户。我们已制定中期和长期的目标，不断监察表现以提高安全水平，同时为持分者举办不同的计划和活动，使他们在各个范畴的安全表现持续改善。

公司在香港的业务符合所有与健康及安全有关法例的要求，在年内完全没有收到由监管部门发出的警告。

## 与持分者对话

### 「你如何评价煤气公司为改善安全表现所做的工作？」

多年来，煤气公司积极支持及参加由职业安全健康局举办的活动，例如煤气公司鼓励雇员参加我们的职业、安全及健康(职安健)培训课程，以加强安全文化及提高雇员的安全意识。该公司也采取严格的管理措施，更有效地消除工作场所的安全风险。由于严谨地遵守所有安全标准，积极参加职安健计划，以及采取安全措施，煤气公司在业界是安全表现极佳的公司之一。煤气公司在推动安全及健康方面的努力和卓越的安全表现最近获得认同，该公司在「第 13 届香港职业安全健康大奖」分享会暨颁奖典礼上夺得 10 个奖项。

为了进一步提高安全水平，煤气公司可考虑加强对客户的教育工作，让客户认识使用燃气炉具的安全风险，以及该公司处理煤气泄漏紧急事故的程序。

「我们的努力得到外界认同，令我们引以为荣。借着参加外界机构举办的计划和活动，我们可以与同业交流，以业界的标准作参考，从而推行最佳的安全措施，不断改善安全表现。日后，我们将更着重针对特定的持分者群体如客户而采用特定的方法，以减少与公司的营运、产品和服务有关的安全风险。」

香港中华煤气有限公司

企业安全及风险管理总监

邝超灵

## 主要奖项及嘉许

### 香港职业安全健康大奖

- 连续五年获得「职安健年报大奖 — 金奖」
- 连续两年获得「安全文化大奖 — 金奖」
- 连续四年获得「安全表现大奖」



## 2014 年目标回顾

	目标	进度	完成 / 进行中
<b>安全培训及推广活动</b>	举办「健安环问答比赛」、「健安环月」和「承办商健安环计划」，以提高雇员和承办商的安全意识及建立安全文化。	「健安环问答比赛」和「健安环月」在 2014 年 11 月举行。活动包括分享会，以及关于职安健和消防安全的研讨会；而承办商健安环计划旨在加强煤气公司与承办商的双向沟通。	完成
	翻新健安环体感中心，让工人体验在可接受范围内的危险。	在健安环体感中心进行的健安环训练加入互动元素，包括高空工作、消防安全及其他训练。	完成
	通过教育、训练及交流经验的参观活动，使易高的内地项目公司进一步提高安全意识，建立安全文化。	举办两次香港交流经验参观活动，以提高雇员的安全意识，共有 46 名内地项目公司雇员参加。日后将继续举办交流参观活动和安全训练课程。	完成
	内地项目公司的风险管理部门所有经理级雇员均获得认可安全工程师的资格。	新成立内地项目公司的风险管理部门所有经理级雇员在 2-3 年内将成为认可安全工程师。	进行中
	进行安全文化调查，以衡量雇员的「安全文化」，并找出可以改善企业安全表现的机会。	超过 1,500 名雇员参加的安全文化指数调查已经完成，将于 2015 年进行数据分析，以制定改善计划。	进行中

	目标	进度	完成 / 进行中
<b>安全审核</b>	在内地的易高压缩天然气和液化天然气加气站进行第二轮记分的安全审核。	在内地共有 7 个易高压缩天然气和液化天然气加气站完成第二轮安全审核。	完成
	对易高的内地化工业务推行安全审核记分制度。	对易高内地化工业务的两家化工厂房进行首次记分的安全审核。	完成
<b>安全程序 / 指引</b>	为易高的内地化工业务出版《易高化工业务安全黄金守则》手册。	367 本《安全黄金守则》手册已分发给易高甲醇厂的员工。	完成
	为内地的燃气设施、装置及网络进行全面的生产安全复检。	2014 年为港华燃气的「安全全面复检年」，我们为内地的燃气设施、装置及网络进行全面的生产安全复检。  年内，我们为内地项目公司举办首届管网运行技能大赛，测试参赛者的技术知识、紧急事故应变程序、工作规则和流程，以及正确使用设备的方法。	完成

# 职业健康及安全

职业健康及安全（职安健）是集团整体安全表现的关键部分。在我们直接或间接控制的工作场所减少健康和安全风险，为雇员和承办商提供安全的工作环境，是集团的首要重任。

我们在 2014 年继续通过优越领导、管理系统、培训和教育计划，加强安全文化，改善职安健表现。

我们根据 OHSAS 18001 标准建立了一套安全管理系统，并会继续采用此系统以确保雇员的职业安全。煤气公司在 2011 年按照世界卫生组织安全社区的准则下，获认证为「国际安全工作场所」，成为香港首家获此认证的公用事业机构。该计划在香港职业安全健康局的支持下推行，获认证的机构须符合 7 个国际安全工作场所的安全指标，这些指标除了可加强安全运作，同时也有助建立安全和健康的工作场所。

## 国际安全工作场所须符合的安全指标：



1. 安全工作场所基建设施
2. 安全工作场所政策
3. 计划的执行及推广
4. 以高风险的群体和环境为目标
5. 意外 / 事故的记录和分析
6. 政策、计划和程序的效益评估
7. 分享经验并力求达到最高标准

我们除了在公司内逐步向雇员推广最佳安全运作外，也致力使承办商改善安全表现。我们定期举办有关的技术和专业安全培训，向雇员和承办商灌输安全文化。年内，雇员的安全训练时数（包括公司内部和外部训练）超过 26,000 小时，较上一年增加 9%。

2014 年，我们设计及举办一系列安全活动，旨在加强雇员和承办商的健康和安全文化，当中包括每年定期进行的计划和新增的活动，均得到雇员和承办商的大力支持。2014 年部分重点活动如下：

## 个案 1 煤气公司高级管理人员定期健安环巡查计划

为了加强公司的安全管理，我们着力推广由上而下的安全文化，于 2014 年中推出「高级管理人员健安环巡查计划」，由高级管理人员在工作场所定期进行健安环巡查，以监察安全及环境的状况，同时可加强前线雇员与高级管理人员就健安环事宜的双向沟通。该计划推行首年，高级管理人员进行约 100 次健安环巡查，大大改善公司健安环表现。高级管理人员和前线雇员对此计划均有正面的评价。



高级管理人员进行现场健安环审核，找出改善地方及加强与前线员工的沟通。

## 个案 2 2014 健安环气候指数调查

为了评估雇员的健安环意识，并提供以数据为基础的改善建议，我们于 2014 年进行「健安环气候指数调查」，除了显示公司致力改善健安环表现的决心外，也借此鼓励雇员积极参与健安环的计划。我们分析和评估调查结果，以衡量雇员的健安环意识，再找出影响因素并采取改善措施。

## 个案 3 加强高空工作安全计划

煤气公司全面的「高空工作安全计划」可以解决进行立管检查和更换工作所有程序，包括安装和保养工作所出现的安全问题。我们进行多个创新项目，开发不同的安全工具如立管检查飞行器、安全箱、聪明管以及其他工具，以加强高空工作安全。公司于 2014 年推出「全方位立管检查计划」，检查设于高层楼宇的立管。我们使用自行研发的立管检查飞行器，在无需搭建棚架或使用吊船工作台的情况下，亦能有效地在大厦外墙高处进行检查工作。这项计划荣获第 13 届「香港职业安全健康大奖」的「安全改善项目大奖」银奖。

我们在 2014 年也实行了多项训练及监察计划，包括高空工作互动训练课程，以及采用全面的主动监察系统等，使前线员工在安全方面增长知识、提高意识及遵守规则。我们采取加强高空工作安全措施后，技术员可以在更安全的工作环境中以更安全的方法工作。



## 个案 4 2014 承办商健安环计划

我们于 2014 年继续推行每年一度的承办商健安环计划，旨在提高承办商雇员工作时的健安环意识。此计划包括 3 部分：承办商职安健论坛、承办商安全工头大奖，以及承办商健安环问答比赛。论坛的职安健主题与承办商的日常工作息息相关，吸引了逾 300 人参加。另外两项活动奖赏在健安环有卓越表现的承办商，以鼓励他们不断精益求精。



承办商积极参加比赛。

我们继续维持严格的安全标准和运作程序，确保所有雇员在安全、健康和愉快的场所工作。2014 年，我们保持低意外度数率，由 2013 年的 0.24 下降至 2014 年的 0.22，跌幅为 8%。我们在职业安全方面持续有良好的表现，有助公司逐步迈向「零意外」的目标。

## 主要职业健康安全统计数字（香港）

	2014	2013	2012	2011	2010
意外数目—所有工伤事故	14	15	10	10	16
意外度数率	0.22	0.24	0.19	0.19	0.31
例须呈报的意外	12	12	7	9	14
意外事故率	4.4	4.6	2.7	3.6	5.7
损失工作日数	132	194	111	160	430

附注：

1. 意外是指任何引致有关雇员不能工作一天或以上的意外。
2. 意外度数率是指每 10 万工时有人受伤的意外数目。
3. 例须呈报的意外是指任何引致有关雇员不能工作三天以上的意外。
4. 意外事故率是指每 1,000 名雇员计例须呈报意外数目。
5. 不包括承办商雇员。
6. 自 2014 始，意外事故率包括子公司的雇员。2010-2013 的数字已修订。

# 煤气基建设施安全

客户期望能享用源源不绝的煤气，我们必须时刻满足商业和住宅客户的需要。现时我们通过全长超过 3,500 公里的管道网络，为全港超过 180 万客户供应煤气，而 24 小时运作的调度中心不停监控整个供气网络。我们为公众提供燃气服务，安全极其重要。因此，我们不断改善安全管理过程和程序，为客户提供更安全可靠的煤气。

网络的安全运作有赖安全可靠的基建设施和管理程序。公司的厂房、设备、网络和运作程序受香港政府机电工程署监管。我们与机电工程署紧密合作，共同议定策略性计划，包括设施应用及预防性维修指标，以保证公司的业务运作达到最高安全标准。我们对所有重要的大型工程或复杂的改建工程进行程序分析，分析任何可能发生的



事故潜在原因和后果。此外，我们采用国际认可的指引，识别和记录可能引致重大意外及详细的预防和缓解控制措施，以预防和减少安全风险。

## 2014 网络安全表现

项目	成绩	指标
煤气供应的可靠程度	99.992%	>99.99%
紧急抢修队于 30 分钟内抵达现场处理紧急事故	95.69%	>95%
由公众报告的煤气泄漏事故 (每 10 公里煤气管道)	0.226	<0.18
第三者损坏煤气管道的意外	17	<11

附注：年内，由于香港的建筑工程增加，由公众报告的事故和第三者损坏煤气管道的意外轻微增加。但是，过去多年来事故的数目呈下降趋势，与其他先进国家相比数字仍然相对较低。

## 煤气泄漏及输气管道巡查次数

管道种类	巡查次数
<b>输气管道：</b> · 高压及次高压主干管	至少每年一次
<b>配气管道：</b> · 置于建筑物下或建筑物内的聚乙烯管或钢管 · 中压球墨铁管或所有镀锌管 · 低压球墨铁管 · 其他	至少每年两次 至少每年六次 至少每年三次 至少每年一次

煤气生产厂房的运作安全可靠，管理系统也符合国际认可标准，加上由优秀能干、经验丰富的技术人员负责厂房运作，因此于 2014 年供气的可靠程度逾 99.99%。我们于 2006 年设立资产管理系统，以符合国际最佳安全运作，并于 2014 年根据 ISO 55001 的标准将系统进一步升级，以确保我们能更妥善地管理资产，并在资产的使用周期提升表现、减低风险和降低成本。



为了确保供气网络运作良好，我们设立精密的网络监控及数据收集系统，监控供气网络和所有策略性调压站逾 3,500 个实时遥测点。该系统配合遥控系统、紧急事故纪录系统和地理资讯系统，不仅可监控供气网络的运作状况，也可更快速更有效地侦测和处理紧急事故。

**我们于 2014 年在 16,390 个地点完成了约 168,500 次巡查，并对逾 6,800 公里的管道进行煤气渗漏检查。**

这些检查工作配合持续推行的管道置换工程，以更耐用的新式管道替代旧管道，使管道网络更加安全可靠。我们也采用激光甲烷探测器以侦测煤气渗漏，以及先进的探测器检查钢管涂层的状况。

# 紧急事故应变处理

我们除了在运作上符合严格的国际标准外，也尽力确保雇员时刻作好准备，妥善处理可能发生的任何紧急事故。

**2014 年紧急抢修队平均于 21.18 分钟抵达现场处理紧急事故（服务承诺：25 分钟内）**

集团已制定全面的紧急应变计划，就煤气公司如何应对重大紧急事故，包括火警、煤气泄漏、厂房或煤气输配系统的破坏、涉及雇员的严重意外、骚乱、炸弹威胁、环境污染以及其他事故提供指引和细节。要妥善处理



紧急事故，公司内部具不同职能的部门、政府部门，以及其他持分者必须有效地沟通和协调。我们定期与政府部门合作进行紧急应变演练和演习，让雇员熟习紧急应变程序；也会邀请外界持分者如学术界合作进行紧急事故桌面安全演练，以收集宝贵的建议和意见。这些演练和演习让我们熟习紧急应变程序和检查所需设备，并且练习如何利用该等设备有效地处理紧急事故。为确保紧急事故

发生期间有足够资源可供使用，我们采用有系统的措施评估和处理紧急事故，该措施分为 3 个层次：

- 企业紧急应变计划：详细说明高级管理人员如何指挥下属调配公司资源、向政府有关部门寻求协助，以及处理传媒查询；
- 部门紧急应变计划：在紧急事故发生期间，指派厂房经理和主要紧急应变人员负责和概述须采取的行动；
- 特定的紧急应变程序：在现场采取特定的措施以处理个别事故。

我们也引入配备电脑的紧急应变车辆以处理煤气紧急事故。



在大埔厂定期进行火警演习。

# 客户安全

我们非常重视客户安全，不仅为客户提供安全的炉具和全面的维修服务，更借着不同的途径，向客户传递安全信息，教导他们如何安全地使用我们的产品和服务。

煤气公司推出不同系列的住宅煤气炉具，这些产品既安全可靠、方便易用又环保节能。我们同时提供专业安装、保养和售后服务，以及免费定期检查服务。公司出售的所有住宅煤气炉具均符合国际安全标准及工作守则 GUo5 的规定（香港政府住宅式气体用具的批准）。我们建立了质量控制机制，进行检查和测试以确保炉具符合规格。公司开发的自家炉具品牌包括香港的 TGC 和简栢，以及内地的港华紫荆，均特别为当地的市场而设计。这些品牌的产品除了符合所有安全标准，并且配备现代化的安全功能如熄火安全装置。年内，公司完全没有因产品不符合规格和违反自愿守则引致健康和安全风险而被监管部门警告或检控。



我们每 18 个月进行定期安全检查，到客户家中检查煤气炉具。2014 年，我们对住宅煤气设施共进行约 1,247,000 次检查。借着定期安全检查，我们不但可及早发现问题，防患未然，更可直接向客户传递安全信息。定期安全检查计划推出后，由公众报告与煤气有关的紧急事故数目一直维持于低水平。我们致力实践社会责任，教导公众如何安全和正确地使用煤气的产品和服务。因此，我们经常举办安全展览和安全讲座，继续采用直接向客户传递安全信息这种一直发挥显着成效的方法。

再者，我们也通过随煤气账单附上的宣传单张、小册子、宣传单张、公司网页以及其他途径介绍安全资讯和安全提示。

## 未来目标及措施

	2015 年目标	中期目标（两至三年）
<b>安全培训及推广活动</b>	举办「健安环日」、「健安环月」和「承办商健安环计划」，以提高雇员和承办商的安全意识及建立安全文化。	制定职安健主要表现指标。
<b>安全审核</b>	在内地的易高压缩天然气和液化天然气加气站进行第三轮记分的安全审核。	通过教育、训练及交流经验的参观活动，使易高的内地项目公司进一步提高安全意识，建立安全文化。
	对易高的内地化工业务进行第二轮记分的安全审核。	内地项目公司的风险管理部门所有经理级雇员均获得认可安全工程师的资格。
<b>安全程序 / 指引</b>	在易高的内地项目公司进行紧急事故安全演练。	为承办商印制安全手册，提供有关风险管理及预防措施的资料。
	为名气通的数据中心设立健安环管理系统。	

# 8

# 社会表现



## 2014 年主要公益服务表现（香港）



与 2013 年比较 ↑11.3%

煤气义工参与的  
义工服务项目（数目）

**305**



与 2013 年比较 ↑1.0%

企业参与、以现金或实物形式  
赞助的项目（数目）

**106**



与 2013 年比较 ↑8.3%

参与煤气义工服务的  
雇员人数

**994**



与 2013 年比较 ↑6.0%

煤气客户义工队成员人数

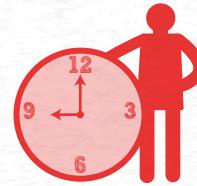
**178**



与 2013 年比较 ↑6.1%

受惠人士数目

**575,203**



与 2013 年比较 ↑10.4%

义工服务时数  
(包括雇员和客户义工)

**79,551**



与 2013 年比较 ↑8.7%

送出糉子数目（只）

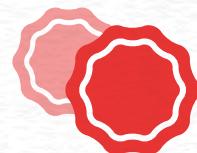
**250,000**



与 2013 年比较 ↑4.0%

送出爱心汤数目（壶）

**52,350**



与 2013 年比较 ↑4.0%

送出月饼数目（个）

**260,000**

煤气公司在过去 150 多年为香港提供燃料，  
我们的优质服务成为很多市民日常生活中不  
可或缺的重要一环。为了努力实现长远可持  
续发展，我们的发展方针重视培育人才和服

务社群。公司决意履行企业公民责任，关注  
雇员的福利和个人发展、提供安全可靠的卓  
越产品、向有需要的人伸出援手，并且通过  
不同途径为社会的可持续发展作出贡献。

## 与持分者对话

煤气公司为雇员提供不少训练机会，例如中华煤气工程学院举办的训练课程让我们学到日后事业发展所需的重要技能。公司也为我们提供舒适的工作环境，以及建立正面的文化，同事受到感染，大多关怀和乐于帮助别人。我们明白公司已给予同事很大的支持和充裕的资源以挽留人才，但我们留意到较年轻（年龄组别为 30 岁以下）同事的流失率较其他年龄组别的同事为高。要改善这种情况，建议煤气公司在年轻雇员规划个人事业发展上提供更多协助。

拥有专业知识和技能的人才对于推动公司业务发展至关重要。我们密切监察就业数据并制定策略以培育及挽留人才。我们注意到近年较年轻雇员的流失率相对较高，正计划不断改善年轻技术人员的晋升阶梯，不仅让他们发展事业并继续为公司效力，也让他们预见未来前景；同时协助他们装备自己，发挥才能。

香港中华煤气有限公司  
企业人力资源总监  
范洁仪

## 重要奖项 / 荣誉

奖项 / 荣誉	颁发机构
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
最高服务时数奖（私人团体 - 组别一）优异奖	社会福利署
最佳多频道媒体客户中心代表 - 铜奖及优异奖	香港客户中心协会
星钻服务品牌选举：最贴心售后服务大奖	星岛日报
2013/14 年度杰出家庭友善雇主（企业组）	家庭议会
雇员乐助计划 - 最高筹款奖第一名	香港公益金

## 2014 年目标回顾

	目标	进展	完成 / 进行中
<b>雇员</b>			
<b>培育人才</b>	为不同职级管理人员而设 煤气领导能力训练计划， 以加强雇员的领导能力和 管理技巧；并且开展第三 届领袖精英培育计划培育 人才。	为培育不同职级管理人员的核心训练 课程已经设立；而第三届领袖精英培 育计划于 2014 年 7 月开展，共有 18 名来自不同业务范畴的优秀中层管理 人员参加。此计划为期 18 个月，将 于 2015 年 12 月完成。	进行中
	支援新业务项目举办为具 潜质雇员而设的训练计划， 以加强这些年轻领袖的领 导能力。	内地公用业务项目根据各区域及业务 部门的需要已开展多项人才培育计 划，建立人才库以配合内地业务的不 断扩展。	进行中
	持续加强领导能力和管理 技巧的训练以促进业务增 长和雇员的个人发展；并 且推行内部导师培训计划， 将各企业培训计划的技巧 推展至内地项目公司。	基于集团所设计的培育及发展课程大 纲，按内地名气通业务的需要作出调 整，并将于 2015 年试办；核心管理 课程的培训材料已准备妥当；而内部 导师培训计划将于 2015 年举办。	进行中
<b>提升资讯 系统</b>	推出雇员网上自助服务系 统，简化工作流程。	雇员自助服务系统于 2014 年 11 月推 出，提供简单易用、高效环保的电子 方式让雇员阅览和更新自己的资料， 以及办理有关人力资源事宜的申请手 续和确认申请是否得到批准。	完成
	知识管理方面，利用互联 网和移动技术推动高级管 理人员将知识传递。	此平台预计于 2015 年中试行，试行 的项目包括煤气愿景、使命及企业价 价值观、时间管理和核心管理课程。	进行中

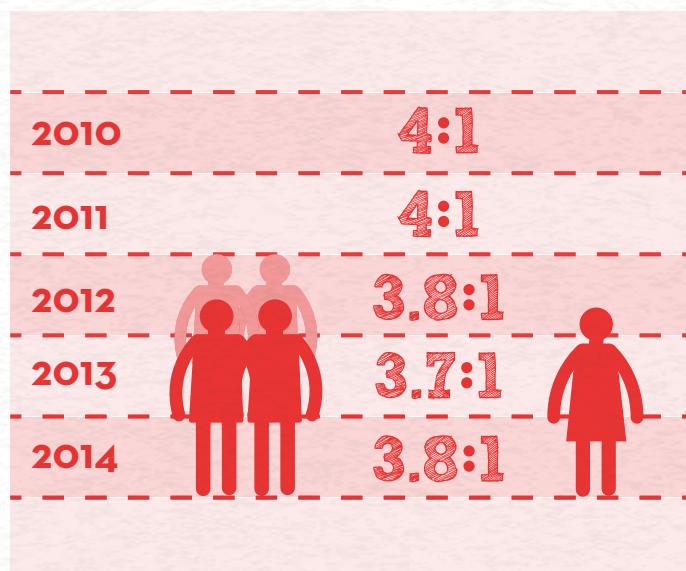
	目标	进展	完成 / 进行中
<b>雇员健康及安全</b>	关注雇员福祉，推广正面思维方式和愉快工作。	推出「缤 Fun 生活每一天」系列活动，鼓励雇员在健康、工作及家庭生活方面建立正面思维方式。活动如正向心理学工作坊、办公室瑜伽、有机耕种以及不同主题的健康讲座和研讨会均得到雇员的支持。	完成
<b>社会</b>			
<b>社会服务项目</b>	至 2014 年底，我们将送出合共 2,050,000 只糉、1,560,000 个月饼和 330,000 壶热汤。	至 2014 年底，我们送出了合共 2,085,000 只糉（自 2000 年起）、1,620,930 个月饼（自 2001 年起）和 375,088 壶热汤。	完成

# 我们的雇员

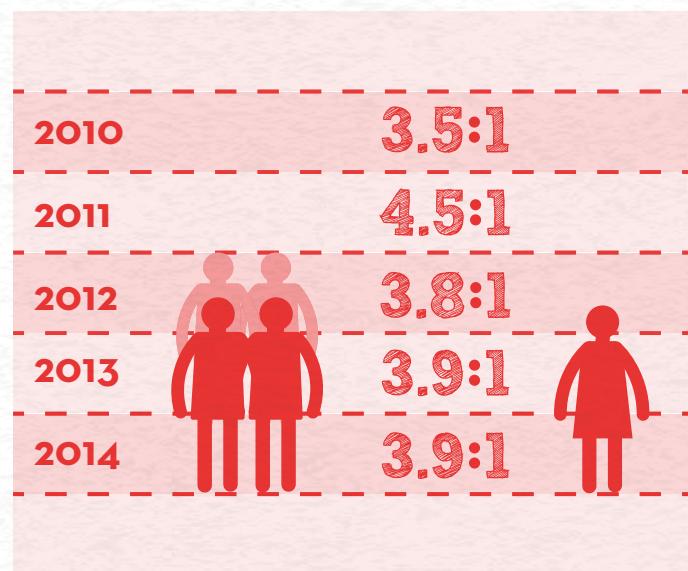
雇员推动公司业务可持续发展，是公司最宝贵的资产。为吸引和挽留能源界的专业人才，煤气公司建立了全面的招聘政策和程序，招聘能干称职、经验丰富的合资格人员，以配合不同的工作需要。对于现有的雇员，公司提供不同的训练和发展计划，让他们增强实力，发展事业；同时也为雇员举办不同的康体活动，使他们保持工作与生活的平衡。

## 有关雇员的主要统计数字

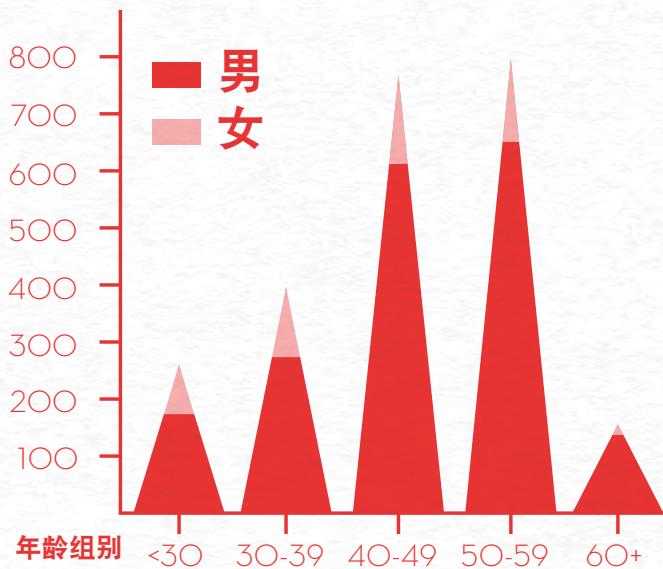
香港雇员的男女比例 (雇员)



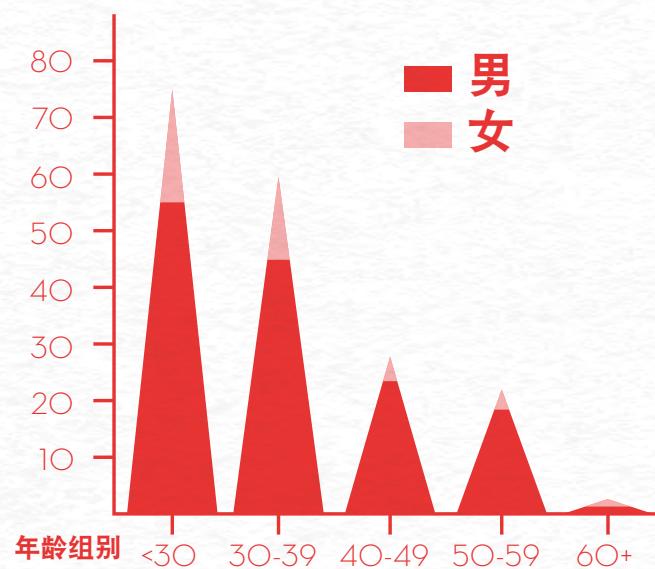
香港雇员的男女比例 (高级经理)



雇员人数 (按年龄组别及性别)



招聘人数 (按年龄组别及性别)



近年集团在香港以外地区的业务迅速发展，有见及此，我们调派香港公司的人才到不同地区的公司工作，长远而言可确保这些公司持续有称职的领袖人才。我们非常鼓励不同公司之间的人才互换，有利于个人发展、知识转移、分享最佳管治策略、加强企业文化，以及企业管治等。

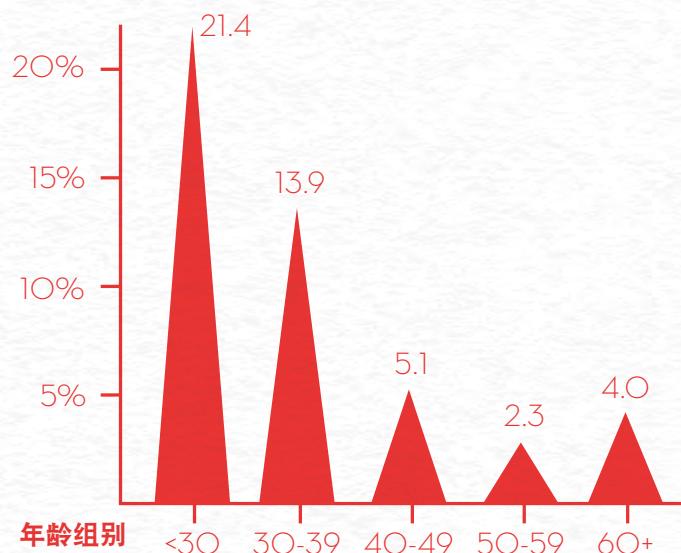
所有设于重要地点的公司的高级管理人员大部分为当地雇员。集团会视乎业务需要和当地合适人才的情况，在不同地区的公司建立最佳的高级管理团队。

## 雇员福利

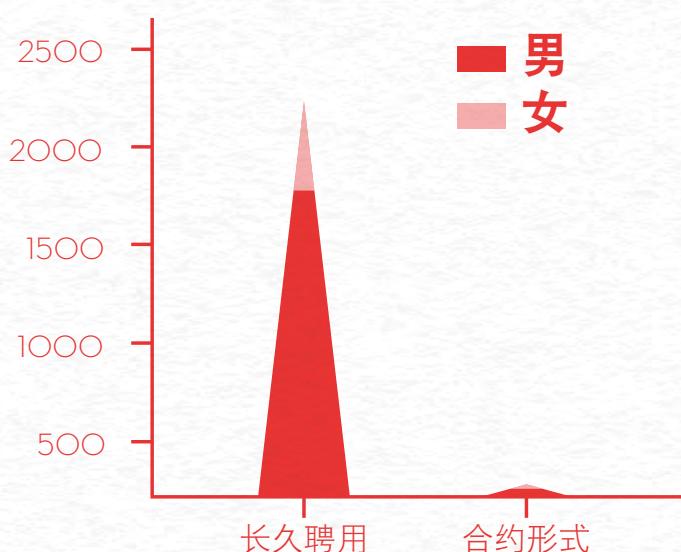
集团招聘雇员时采用具有市场竞争力的奖励策略，同时会完全遵守公司所在地区的法例要求。我们为全职雇员提供各项福利包括医疗保险、牙科保健计划、团体人寿保险、煤气津贴、教育津贴，以及按工作表现发放的花红或奖金，而临时或兼职雇员可以到北角总部大楼的诊所求诊，也可享有团体人寿保险福利。整体而言，集团提供的薪酬和福利远高于本港法例的最低要求。我们对所有雇员不论是男或女雇员采用的薪酬原则和政策是完全相同的。

我们在聘用条件和雇员福利方面完全遵守法例的规定，禁止在公司内聘用童工或强迫劳动。我们致力为雇员缔造公平和关怀的工作环境，因此制定了完善的聘用指引和程序，并且推行平等机会政策，确保雇员在公司内不会受到歧视。我们尊重雇员按本港法例享

雇员流失率 (按年龄组别)



雇员人数 (按合约类别和性别)



有集体谈判权和结社自由。雇员必须遵守专业行为守则，严禁任何与贪污有关的不法行为。年内，公司并无任何涉及聘用程序和雇佣违规事件发生。

## 雇员发展

让雇员不断提升能力和保持竞争优势是公司可持续发展策略的重点。集团支持雇员进修以获取更高学历或学习与工作有关的技能，如课程符合规定雇员将获发津贴。通过公司举办的不同课程，雇员不但可以获得最新的技术知识，也可以改善个人的技能。至于表现出色的雇员，公司会安排合适的训练，帮助他们加强管理技巧和领导能力。我们全面的雇员培训计划获得外界认同，公司获雇员再培训局授予「人才企业」的称号。

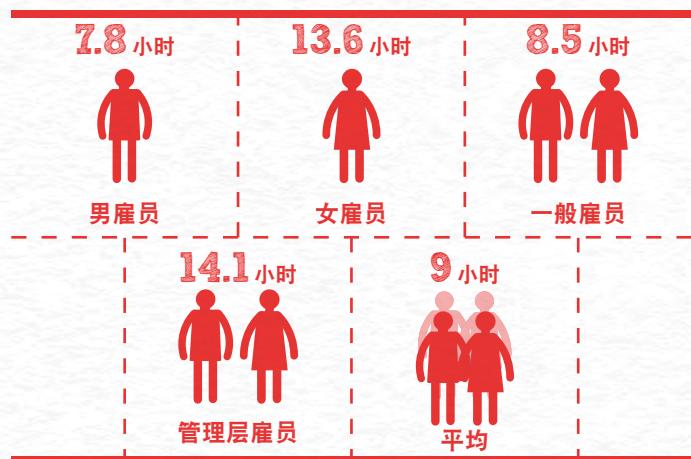
煤气公司以「鹏飞万里」为管理主题，引领集团持续发展。配合这个主题，我们继续提供机会让雇员与公司一起成长，发挥才能，协助杰出的雇员在事业阶梯不断向上。

第三届「领袖精英培育计划」于 2014 年开展，共有 18 名来自不同部门具潜质的中层管理人员参加为期 18 个月的密集培训课程。此计划旨在建立人才库以配合集团中长期业务发展。此外，我们也为主管及管理人员设计「带队」系列培训课程，在年内提供约 12,000 小时有关管理技巧和领导能力的培训，课程内容包括：「活出煤气 VMV」、「卓越指导」、「人员管理相关法规」、「奖酬及绩效管理」和「燃点创意创新」。

我们为集团在香港以外地区的公司举办内容统一的培训课程，让其他地区的雇员同样可提升能力，发挥所长。例如，我们与香港管理专业协会合办一系列领导能力训练课程，为内地项目企业的管理人员提供培训。

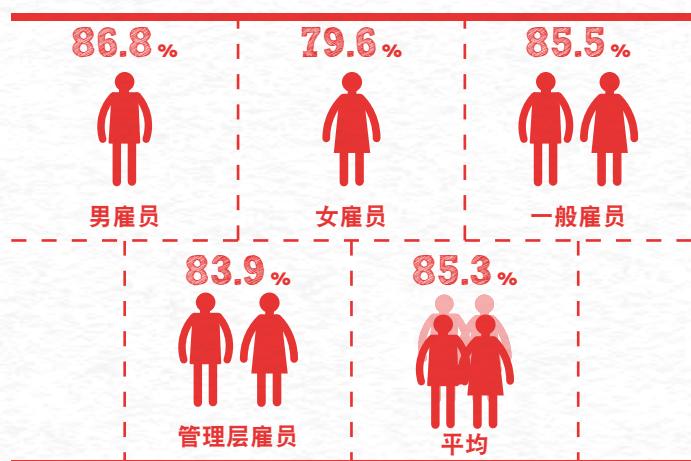
管理人员具备面试技巧，能聘请合适人才担任不同的职位是非常重要的。因此，我们于

**2014 年平均培训时数 \***



\* 健安环培训时数不计算在内

**2014 年雇员表现及工作发展回顾**



2014 年为高级行政人员举办以胜任能力为本的面试技巧工作坊，并于 2015 年推出更多同类计划，以提升管理人员的面试技巧。每年我们会进行雇员工作表现评估，除了鼓励雇员发展才能，争取佳绩，也可提高公司人力资本的整体价值。我们也为主管和管理人员举办特别训练及沟通技巧课程，让他们可能更有效地进行评估。

## 中华煤气工程学院

燃气行业的雇员需要有独特的技术和管理技巧，因此我们于 2009 年成立中华煤气工程学院，为雇员提供系统化的专业培训课程。2014 年，学院提供的训练时数为 168,480 小时。为了满足香港和内地业务的需要，并符合国际认证的要求，学院扩展有关工程的训练计划，例如在香港举办的学徒训练计划由一年延长至两年，学员毕业后有资格申请注册气体装置技工的正式牌照。此外，学院与本地职业训练机构合办课程，为香港和内地的燃气业界培育更多生力军。年内，新的培训设施在苏州设立。

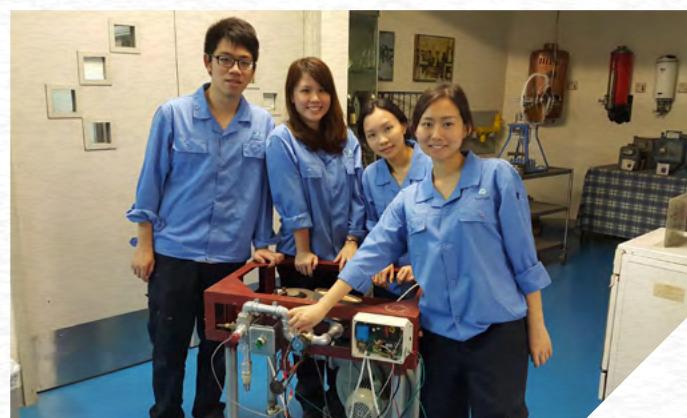
### 2014 年中华煤气工程学院举办的训练课程

	训练时数	接受训练的雇员数目
持续专业发展研讨会 *	2,208.5	1,927
「气体技工学徒训练计划」、「见习网络技工训练计划」、为承办商举办的「注册气体装置技工训练课程」、以及工程技术进修课程	47,040	4,145
在内地举办的技术训练课程	121,440	5,514

\* 只限香港雇员。

## 见习行政人员计划

见习行政人员计划特别为大学毕业生而设，让他们在燃气工程界发展事业。此计划获英国燃气专业学会认可，多年来深受本地年轻人才欢迎。年内，我们聘请了 13 名见习行政人员。由于此计划在香港非常成功，集团准备于日后在其他地区推行同类型的培训计划。



## 管理人员培训计划

我们与内地着名院校如清华大学和国家行政学院合作，为高级管理人员举办研修班。为了协助中层技术管理人员担任更高的管理职位，我们于 2014 年合共举办了六班为期两天

的管理培训课程，有 125 名学员来自集团不同地区的公司。除了最近推出的总经理培训计划外，内部导师培训计划也于年内举办，以加强内地雇员的管理技巧。

## 工作与生活的平衡

每年我们都会举办各种促进雇员身心健康的活动，在公司内培养积极乐观、互助友爱的团队合作精神。继 2013 年推出「健康生活每一天」计划取得成功后，年内我们再接再厉，举办「缤 Fun 生活每一天」系列活动，包括工作坊；以建立和谐工作关系和关注儿童情绪智商为题的讲座及研讨会；运动项目如室内划艇比赛等。为了鼓励雇员在健康、工作及家庭生活三者均衡发展，我们从以下四方面促进雇员身心健康：

- 工作：年内于两个星期一为雇员提供小食和水果，让他们工作时保持愉快心情
- 心灵：邀请专家和名人在研讨会与雇员分享对生活积极乐观的态度
- 健康：举办有机耕种工作坊和运动项目如办公室瑜伽、室内划艇比赛，鼓励雇员选择可持续发展的饮食和生活方式
- 家庭：在煤气家庭日安排表演节目和预备礼品，招待雇员及其家属到北角总部大楼一起庆祝圣诞

我们支持雇员参加每年在香港举办的龙舟比赛，成为了煤气公司的优良传统。年内，煤气龙舟队在三项赛事包括「浅水湾龙舟比赛—男子小龙慈善赛」、「赤柱龙舟热身赛—男子标准龙公开赛」和「东区龙舟竞渡大赛—男子标准龙比赛(企业杯)」中赢得最高荣誉。

我们不但为现有雇员举办活动，也照顾退休雇员的需要。「煤气老友记」于 2014 年继续安排不同的活动如一日游、自助午餐、晚餐及研讨会，让退休雇员与以往共事的同事聚首一堂，保持联系。



「缤 Fun 生活每一天」系列活动推广健康及平衡的生活方式。



煤气龙舟队于龙舟比赛表现出色。

# 客户服务

我们明白公司的业务是为公众提供燃气服务，对客户肩负重大责任。为实践煤气公司的使命——提供亲切、专业和高效率的服务，我们建立标准化的 ACE( 亲切、专业、高效率 ) 模式，以提供优质服务。除了强调提供优质服务的重要性外，ACE 模式也突显积极的态度和良好第一印象的价值。为配合 ACE 模式在集团内实行，我们提供有关的指引并推出训练计划。从 2014 年起，我们在新入职雇员的迎新课程中会介绍 ACE 模式及讲解它与煤气公司使命的关系。

## 加强服务技巧

礼是中国人的传统美德，也代表煤气公司的待客之道。公司于 2013 年推行「三礼」培训计划，以加强雇员在礼仪、礼貌、礼让方面的认知和行为。2014 年，我们扩展这项计划，培训对象包括客户服务、市场推广、销售以及餐厅的前线雇员和承办商。课程共设 30 班，超过 480 名雇员参加。此培训计划广受欢迎，学员认为课程内容非常实用，能帮助他们为客户服务时保持正面的态度，并加强提供优质服务的技巧。



与客户沟通时，我们严格遵守法例要求，以保障客户的法律权利和隐私。煤气公司已制定完善的政策并为雇员提供训练，确保有关客户的资料得到妥善处理，如有机密或专有资料亦会得到保护。所有部门及有关的附属公司负责各自业务范畴的资料保护，并须每年向集团作出汇报。此外，公司的资料隐私部门委员会和资料保护办公室专门负责监督和协调有关工作的执行。我们也成立了资料隐私常务委员会，对适用于全公司的个人资料处理政策作出检讨，并且在发现违规事件时向行政委员会作出建议。年内，公司没有涉及有关泄露客户隐私或遗失客户资料证明属实的投诉。

## 关怀客户

自 1994 年起，我们借着服务承诺，在可靠程度、安全程度、预约服务、效率和方便程度、服务质素，以及处理客户意见各方面定下优质服务指标，以评定服务成绩。我们每年均达到指标，日后将继续竭尽全力，令客户称心满意。

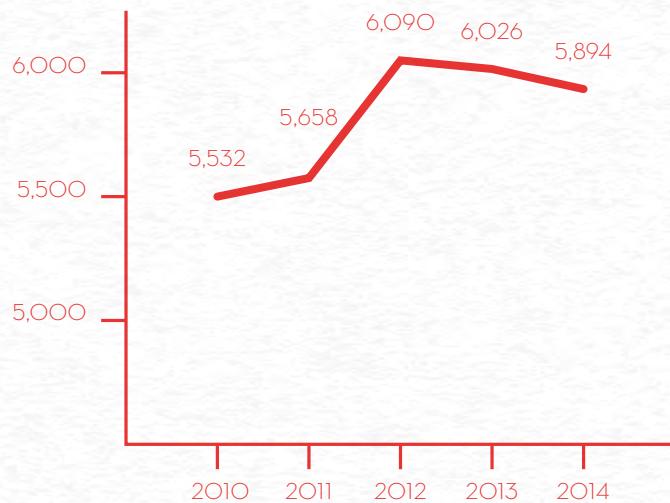
煤气公司的卓越服务得到认同，我们不仅接获客户的赞赏信，同时也赢得业界奖项。有赖雇员提供优质服务，我们在 2014 年接获 5,894 封客户赞赏信。公司提供的全面售后服务于年内再次获星岛日报颁发的「星钻服务品牌选举：最贴心售后服务大奖」。

我们除了聘请独立资料研究公司每月进行公正的客户满意程度意见调查外，也成立客户服务关注小组，成员包括来自客户服务、客户会计、零售市务等部门的经理，每月两次

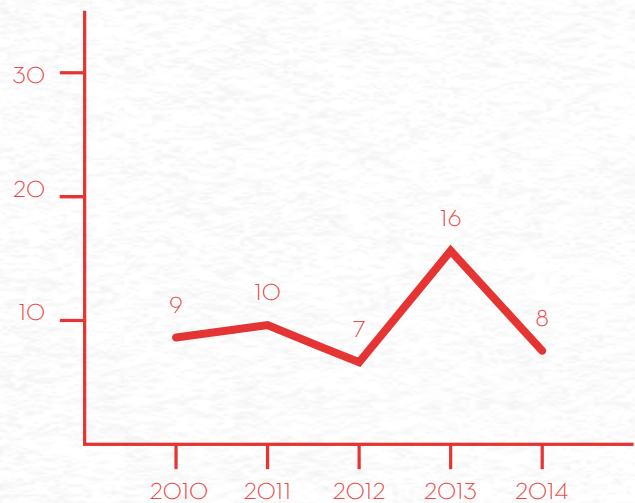


到访公共屋邨或私人屋苑，收集客户对公司产品和服务的意见。客户的宝贵意见推动我们不断改进，使服务精益求精。

**客户赞赏**



**客户投诉**



# 社会服务

作为一家公用事业机构，煤气公司发展的业务与社会息息相关，我们每天都有机会接触市民，为他们提供生活所需的服务。为更明了社会大众的需要，我们于 2000 年成立区议会联络小组，由煤气公司大约 50 位来自不同部门的经理组成，负责全港 18 区的联络工作，与区议员和地区人士保持紧密联系。小组深切了解社区的最新发展，使我们可以把资源用于最合适的范畴，如慈善活动、家居安全、环保活动和长者服务。年内，我们继续尽力帮助有需要的人，如推行义工服务计划，并且举办更多不同活动，在社会发挥正能量。

## 帮助弱势社群

煤气公司致力帮助社会上的弱势社群，在 1995 年推出首个煤气费优惠计划—「煤气长者优惠计划」，其后再推出三个为残疾人士、低收入家庭和单亲家庭而设的煤气费优惠计划。2014 年，受惠家庭的数目逾 47,100 个。

年内，我们继续举办「煤气温馨家庭『饅』暖计划」，与救世军及东华三院社会企业「CookEasy 煮饅易」合作，为 150 个香港的低收入家庭及单亲家庭每周两次提供新鲜饅菜包。

此外，公司与业务伙伴合作，在 4 月至 6 月期间推出「膳心」待用饭计划以帮助弱势社

群。在网上每售出 4 张待用饭券，公司与叙福楼集团便多捐出两张饭券，在此计划下，煤气公司共捐出一万份待用饭餐。同时，公司每日捐出 100 个「膳心」饭盒给黄大仙区内有小孩的低收入家庭。

为改善弱势社群的生活，公司于年内向香港公益金合共捐出超过港币 130 万元，并获公益金颁发「公益荣誉奖」、「十大最高筹款机构」第二名和「雇员乐助计划 - 最高筹款奖第一名」，以表扬我们热心慈善工作，持续为社会作出贡献。

## 义工服务

多年来，超过 900 名热心公益的雇员加入香港的煤气温馨义工队，在推动社会服务工作发挥了重要作用。

截至 2014 年底，义工队自 1999 年起累计的服务时数达 546,637 小时。我们再次荣获由社会福利署颁发的最高服务时数奖（私人团体 - 最积极动员客户参与奖）冠军。



年内，我们继续邀请一众义工与家人和朋友参加「有机农耕乐」。此活动提供绝佳机会让大家在周末体验有机耕种乐趣，同时也可在社区推广食物可持续发展的概念，参加者所种植的农作物已捐赠予非政府组织以帮助有需要的人。此计划荣获社会福利署颁发「2013-2014 最佳企业义工计划比赛」优异奖。

集团在内地的合资公司和全资附属公司中逾 70% 已成立义工队，合计数千名义工深入社区为有需要的人服务。截至 2014 年底，义工队的服务时数逾 10 万小时。



## 社区公益活动

「煤气万糉同心为公益」是煤气公司一年一度最大型的社区及公益活动，自推出至今已超过 14 年，借着端午节向独居长者及有需要的人送上关怀和祝福。2014 年，煤气公司与超过 240 位立法会议员、区议员及 22 个社区组织合作，动员全港九新界各区义工合力包

糉。我们于 5 月 14 日在元朗一个有机农庄举办「煤气『糉』有机」活动，为 2014 年的「煤气万糉同心为公益」揭开序幕。一班来自匡智会的学童联同煤气公司的义工一起制作低碳有机糉和体验有机耕种。年内，我们送出了 25 万只糉子，较上一年增加 8.7%，而自活动推出至今，共送出逾 200 万只糉子。



「爱心月饼显关怀」是煤气公司另一项每年一度的大型社区及公益活动，自 2001 年开始举办至今。此活动由义工将爱心月饼赠予有需要的人，在中秋佳节送上温暖，与「煤气万耀同心为公益」活动同样传扬「关爱共融」的讯息。2014 年 8 月，我们与香港基督教服务处合作，举办「煤气关爱共融庆中秋」活动，为「爱心月饼显关怀」揭开序幕。百多位长者联同着名艺人和义工一同制作月饼，并一起玩游戏及练习「大笑瑜伽」。「爱心月饼显关怀」活动得到超过 500 位立法会议员、区议员及 58 个地区团体的支持，于年内将 26 万个爱心月饼赠予弱势社群及长者，自活动于 2001 年推出至今，在香港共送出逾 160 万个爱心月饼，与长者共庆中秋。

我们于 2014 年推出新服务计划，为安老院舍的长者安装电动智能厕板。考虑到很多长者行动不便及视力不佳，我们特别选择配备清洗功能的优质智能厕板，提高长者的日常自理能力，同时可减轻护理人员的工作量。煤气公司行政人员办公室举办「Mad Dog Café」义卖活动向雇员募捐，筹得港币 20 万元为长者购置智能厕板。截至 2014 年底，我们已在香港 38 所安老院舍安装了 100 块电动智能厕板。



义工为参加「留守儿童陪护计划」的儿童提供功课辅导。

2013 年，集团在内地开展大型公益计划「港华轻风行动」，涵盖集团及旗下企业所举办的各项社会服务项目。年内，「港华轻风行动」在徐州市、池州市、潍坊市和济南市持续推行。港华集团捐出人民币 70 万元，为这些地区 13 所学校翻新教学楼、设立电子教室，并且捐赠教学设备、文具及体育用品，以改善学生的学习条件。

此外，集团支持由中国光彩事业基金会和北京地球村环境教育中心主办的「光彩爱心家园——乐和之家」公益项目，于 2014 年推出港华「留守儿童陪护计划」，为期 6 个月。我们先后于 2 月和 10 月派出两组义工前往重庆市巫溪县的两个村庄，除了为当地留守儿童提供功课辅导以及音乐、美术、体育等教育外，并且关怀他们的日常生活及进行心理辅导。港华燃气是「乐和之家」项目启动以来，首家派出义工参与公益服务的企业。

## 未来目标及措施

	2015 年目标	中期目标（两至三年）
<b>雇员</b>		
<b>事业发展</b>	不断改善商业与工程部门年轻技术人员的晋升阶梯，让他们发展事业并继续为公司效力，也可预见未来前景，同时协助他们装备自己，发挥才能。	就公司的主要工种制定晋升阶梯，以培育和挽留人才。
<b>知识管理</b>	推行人才交换计划，鼓励雇员担当不同的职务，在不同的地区、业务范畴和工作职能迎接挑战，肩负责任，以传递知识和分享最佳运作模式，在集团内实现协同效应。  让内地公用业务和香港公用业务的雇员就 7 个关于维修、质量保证、采购、投标、存仓、质量改进和革新的特别课题参加跨业务的学习及交流活动。	透过每年递增人才交换计划雇员参加数目，就客户服务、安全、工程、采购、质量保证与改进的主要流程实行知识传递和最佳运作模式分享。
<b>培育及发展</b>	推出全新的培育及发展课程，包括将新雇员的入职流程和迎新训练标准化；为总经理而设的有效销售技巧课程；以及其他计划在 2015 年举办的课程。	继续举办加强领导能力和管理技巧的课程，以促进业务增长和雇员的个人发展。
<b>人才管理</b>	继续举办第三届「领袖精英培育计划」的培训活动，包括但不限于行动学习项目、工作坊、论坛、导师指导、表现评估及回应。	支援新业务项目举办为具潜质雇员而设的训练计划，以加强这些年轻领袖的领导能力。  扩展「领袖精英培育计划」，让更多内地雇员参加。
<b>社会</b>		
<b>社会服务项目</b>	至 2015 年底，我们将送出合共 230 万只糉、163 万个月饼和 40 万壶热汤。	至 2017 年底，我们将送出合共 255 万只糉、180 万个月饼和 48 万壶热汤。

# 9

## 主要统计数字

业务						
经营（公司）						
	单位	2014	2013	2012	2011	2010
客户，于 12 月 31 日（香港）	数量	1,819,935	1,798,731	1,776,360	1,750,553	1,724,316
煤气销售量（香港）	百万兆焦计	28,835	28,556	28,360	28,147	27,578
现有设备生产 (香港煤气生产)	每日千立方米计	12,260	12,260	12,260	12,260	12,260
雇员，于 12 月 31 日 (香港煤气业务)	数量	1,972	1,966	1,943	1,938	1,923
雇员人均营业额 (香港煤气业务)	%	6.4	5.1	4.6	4.6	4.5
雇员人均营业额 (全体香港雇员) <sup>1</sup>	%	7.4	5.9	5.5	6	5.5
财务						
营业额	港币百万元	31,615	28,246	24,923	22,427	19,375
人力成本	港币百万元	2,706	2,282	2,013	1,700	1,467
税项	港币百万元	1,771	1,655	1,485	1,344	1,039
股息	港币百万元	3,680	3,346	3,042	4,148	2,514
安全表现（香港）						
安全						
第三者开挖地盘的巡查	数目	16,390	13,675	17,599	16,533	18,400
定期安全检查	数目	1,247,727	1,021,089	1,114,409	1,177,367	1,110,744
安全展览	数目	12	12	12	13	12
安全讲座	数目	10	5	6	5	6
雇员接受内部的安全训练	时数	19,726	17,822	20,254	14,047	19,075
雇员接受外间的安全训练	时数	6,385	6,181	6,720	7,071	8,002

	单位	2014	2013	2012	2011	2010
意外 — 所有工伤 <sup>2</sup>	数目	14	15	10	10	16
意外度数率 <sup>2</sup>	每 10 万工时 意外数目	0.22	0.24	0.19	0.19	0.31
例须呈报的意外 <sup>2</sup>	数目	12	12	7	9	14
意外事故千人率 <sup>2,3</sup>	例须呈报意外数目， 每 1,000 雇员计	4.4	4.6	2.7	3.6	5.7
交通意外受伤率 <sup>2</sup>	每 100 辆车辆 交通意外受伤数目	1.68	1.47	3.74	3.11	3.71
损失工作日数	工作日数	132	194	111	160	430
致命意外(香港雇员)	数目	0	1	0	0	0
<b>社会表现(香港)</b>						
<b>客户服务</b>						
客户赞许	数目	5,894	6,026	6,090	5,658	5,532
客户投诉	数目	8	16	7	10	9
<b>社区参与</b>						
参与义工服务的雇员	数目	994	918	1,079	1,215	1,112
义工服务时数(包括雇员及客户)	时数	79,551	72,025	68,508	64,956	48,815
<b>环保表现(香港)</b>						
<b>资源使用 / 保护</b>						
北角总部大楼用电量	千瓦小时	6,026,637	6,370,540	6,913,514	6,840,479	6,945,157
北角总部大楼煤气消耗量	度	28,180	33,051	86,142	85,545	100,666
北角总部大楼用水量	立方米	16,735	14,006	13,470	14,033	13,229
燃料消耗量(无铅汽油)	升	522,868	532,401	588,411	645,047	不适用
燃料消耗量(柴油)	升	226,235	194,535	158,825	126,903	不适用
包装材料用量 - 纸箱	公吨	824	798	不适用		

	单位	2014	2013	2012	2011	2010
包装材料用量 - 木板	公吨	24	23		不适用	
包装材料用量 - 塑胶	公吨	1	1		不适用	
节省石脑油用量 <sup>4</sup>	公吨	10,261	9,982	13,355	13,996	13,657
节省煤气用量 <sup>4</sup>	立方米	3,006,583	3,406,278	3,404,587	3,528,364	4,089,133
节省用水量 <sup>4</sup> (煤气生产)	立方米	223,174	230,288	218,887	177,463	224,358
因使用光伏板节省的电网用电量	千瓦小时	86,850	86,700	86,500	86,600	86,600
节省用电量 <sup>4</sup> (北角总部大楼及马头角办公室)	千瓦小时	5,161,414	4,823,309	4,254,325	4,234,225	4,142,825
相等于减少的(二氧化碳排放量 <sup>5</sup> ) (北角总部大楼及马头角办公室)	公吨	3,613	3,376	2,981	2,963	2,900
运用堆填区沼气 作为煤气生产的燃料(来自船湾)	立方米	2,164,000	2,526,000	2,362,000	2,364,000	2,761,000
运用堆填区沼气作为煤气生产的 燃料(来自新界东北堆填区)	立方米	15,126,352	14,619,749	20,129,181	20,789,390	19,925,269
气体排放量						
二氧化碳 (CO <sub>2</sub> )	每天平均量，公吨 计(公吨，每百万兆 焦耳煤气计)	904 (11.70)	931 (12.09)	904 (11.92)	913 (11.91)	896 (11.96)
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)	310 (4.02)	353 (4.59)	318 (4.20)	356 (4.65)	344 (4.59)
氧化硫 (SO <sub>x</sub> )	每天平均量，公斤 计(公斤，百万兆 焦耳煤气计)	1.4 (0.02)	1.2 (0.02)	1.5 (0.02)	1.5 (0.02)	1.9 (0.03)
温室气体(煤气生产) <sup>6</sup>	二氧化碳当量， 公吨	358,582	365,981	360,634	362,307	355,958
污水排放量						
污水	每天平均量，立方 米(立方米，每百 万兆焦耳煤气计)	307 (3.97)	323 (4.20)	435 (5.74)	447 (5.84)	351 (4.68)

	单位	2014	2013	2012	2011	2010
<b>固体废物</b>						
<b>化学物料<sup>7</sup></b>	每天平均量，公斤 计（公斤，每百万 兆焦耳煤气计）	83 (1.07)	150 (1.94)	93 (1.23)	51 (0.67)	178 (2.37)
回收已用过的催化剂	公吨	23.6	39.7	35.3	41.1	36
再用的金属化学容器	数目	15	90	318	216	161
再用的塑胶化学容器	数目	1,030	914	969	1,064	818
循环再造的润滑	公吨	25.2	46.7	25.3	16.1	15.2
循环再造的金属废料 — 来自旧炉具	公吨	1,229	1,278	926	840	989
循环再造的金属废料 — 来自厂房、管道的建造及维修	公吨	23	28	35	11	47
循环再造的聚乙烯管	公吨	17.8	12.6	10.7	27	11.7
节省包装炉具的发泡胶	公吨	1.29	1.31	1.52	2.19	4.33
<b>环保意识培训</b>						
<b>雇员接受内部环保训练</b>	时数	1,012	1,420	1,951	549	4,008
<b>雇员接受外部环保训练</b>	时数	349	818	1,120	255	773

**附注：**

1. 香港雇用员工来自香港中华煤气有限公司、卓裕工程有限公司、名气通电讯有限公司、卓度计量技术有限公司、卓锐高科控股有限公司和易高站。
2. 不包括承办商雇员。
3. 自 2014 始，意外事故率包括子公司的雇员。2010-2013 的数字已修订。
4. 实现的节省量是与当年实施相应的环保新措施前的数据为基准相比较。
5. 与出售予香港用户的电力相关的温室气体排放预设值为 0.7 千克 / 千瓦小时。参考资料：香港建筑物（商业、住宅或公共用途）的温室气体排放及减除的核算和报告指引（环境保护署及机电工程署）。
6. 引起的电力消耗的室气体排放因数来自本地两家电力公司于我们报告年度前一年的可持续发展报告。
7. 所有化学处理过程遵守废物处置条例（第 354 章）。

# 10

## 全球报告倡议组织及香港交易所 「环境、社会及管治」内容索引

全球报告 倡议组织 <b>G4</b> 指引	香港交易所「环境、 社会及管治」报告 指引资料披露	说明	相应章节 / 资料	外部核证
<b>一般标准披露项目</b>				
<b>策略与分析</b>				
G4-1		机构内最高决策者的声明	常务董事的话	✓
<b>组织概况</b>				
G4-3		机构名称	公司简介	✓
G4-4		主要品牌、产品及 / 或服务	煤气公司在香港的核心业务包括生产、输配和销售煤气，推广和销售煤气炉具，以及提供完善的售后服务。	✓
G4-5		机构总部所在地	公司简介	✓
G4-6		机构经营业务的国家名称及数目（这些国家包括在报告内提及机构主要营运所在地或与可持续发展有关的特定业务项目的所在地）	公司简介 >> 我们的角色和服务	✓
G4-7		所有权的性质与法律形式	公司简介	✓
G4-8		机构提供服务的市场（包括地理位置详细列表、所服务的行业、客户 / 受惠者的类别）	公司简介 >> 我们的角色和服务	✓
G4-9		机构的规模	- 公司简介 - 主要统计数字 >> 业务 >> 经营（公司）	✓
G4-10	A1.1	有关雇员的统计数字	社会表现 >> 我们的雇员 >> 有关雇员的主要统计数字	✓

全球报告 倡议组织 <b>G4 指引</b>	香港交易所「环境、 社会及管治」报告 指引资料披露	说明	相应章节 / 资料	外部核证
G4-11		受集体谈判权保障的雇员所占百分比	社会表现 >> 我们的雇员 >> 雇员福利	✓
G4-12	C1, C1.1, C1.2	机构的供应链	- 可持续发展的展望 >> 企业管治 >> 供应链管理 - 可持续发展的展望 >> 持分者参与	✓
G4-13		报告年度内有关机构的规模、结构、所有权或供应链的任何重大改变	报告年度内没有重大改变	✓

### 对外部倡议的承诺

G4-14		机构有否对如何采取紧急事故预防措施，或实行这些措施的原则作出解说	- 可持续发展的展望 >> 企业管治 - 可持续发展的展望 >> 健安环政策及管治 - 安全表现 >> 煤气基建设施安全	✓
G4-15		机构所签署或支持由外部组织制定有关经济、环境与社会的约章、原则或其他倡议	- 可持续发展的展望 >> 煤气公司支持的环境、社会和管治的约章及措施 - 环保表现 >> 主要奖项及荣誉	✓
G4-16		机构成为不同协会的会员	- 可持续发展的展望 >> 协会会员	✓

### 识别重要范畴与限制

G4-17		机构的综合财务报表中包含的所有项目	关于本报告 >> 范畴及限制	✓
G4-18		确定报告内容和不同范畴限制的流程	关于本报告 >> 重要性评估	✓
G4-19		列出所有在流程中识别的重要范畴以确定报告内容	关于本报告 >> 重要性方面及其影响范围	✓
G4-20		每个重要范畴在机构内部的限制	关于本报告 >> 重要性方面及其影响范围	✓
G4-21		每个重要范畴在机构外部的限制	关于本报告 >> 重要性方面及其影响范围	✓

全球报告倡议组织 G4 指引	香港交易所「环境、社会及管治」报告指引资料披露	说明	相应章节 / 资料	外部核证
G4-22		就重述过往报告内的资讯所造成的影响及原因作出解说	本报告没有重述过往报告内的资讯	✓
G4-23		本报告与过往的报告相比，在范畴与限制方面的重大改变	关于本报告 >> 范畴及限制	✓
<b>持分者参与</b>				
G4-24		由机构选出参与的持分者群组	关于本报告 >> 重要性评估 >> 持分者参与	✓
G4-25		识别与挑选参与的持分者的方法	关于本报告 >> 重要性评估	✓
G4-26		持分者参与的方式	关于本报告 >> 重要性评估 >> 持分者参与	✓
G4-27		参与的持分者所提出的关键议题和关注事项，以及机构如何回应，包括透过编写报告作出回应。	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 可持续发展的展望 &gt;&gt; 主要持分者的沟通渠道及关注的议题</li> <li>- 环保表现 &gt;&gt; 与持分者对话</li> <li>- 安全表现 &gt;&gt; 与持分者对话</li> <li>- 社会表现 &gt;&gt; 与持分者对话</li> </ul>	✓
<b>报告书基本资料</b>				
G4-28		提供资讯的报告年度 (财政年度 / 历年)	关于本报告	✓
G4-29		上一份报告出版的日期	煤气公司上一份可持续发展报告在 2014 年出版	✓
G4-30		报告周期	关于本报告	✓
G4-31		提供联络方法，由专人解答有关本报告或其内容的问题	关于本报告 >> 您的回应	✓
G4-32		GRI 内容索引、机构挑选的「符合」选项，并参考外部核证报告	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 公司简介</li> <li>- p.86-97</li> </ul>	✓
G4-33		为报告寻求外部核证的政策及现行做法	核实声明	✓

全球报告 倡议组织 <b>G4 指引</b>	香港交易所「环境、 社会及管治」报告 指引资料披露	说明	相应章节 / 资料	外部核证
<b>管治</b>				
G4-34		机构的管治架构，包括具有最高管治权力的委员会，以及其他分别负责经济、环境和社会各范畴决策的委员会	可持续发展的展望 >> 企业管治、健安环政策及管治	✓
<b>道德与诚信</b>				
G4-56		机构的价值观、原则、标准和行为规范，如行为守则和道德守则	可持续发展的展望 >> 煤气企业可持续发展、企业管治、行为守则	✓
<b>具体标准披露项目</b>				
<b>经济</b>				
<b>经济表现</b>				
G4-DMA			公司简介	✓
G4-EC1	D1.2	机构所缔造及分配的直接经济价值	2014 年成绩重点 >> 2014 年财务指标	✓
G4-EC2		气候变化对机构营运所带来的财务影响以及其他的风险和机会	环保表现 >> 追求卓越环保表现 >> 气候变化风险评估及缓解措施	✓
G4-EC3		机构确定的福利计划须尽的义务	不适用	✓
G4-EC4		从政府获得的财务补助	煤气公司没有获得任何政府机关的财务补助	✓
<b>市场形象</b>				
G4-DMA			公司简介	✓
G4-EC5		在重要业务据点不同性别基层人员的标准工资与当地最低工资的比例	社会表现 >> 我们的雇员 >> 雇员福利	✓
G4-EC6		在重要业务据点雇用当地居民为高级管理人员的比例	社会表现 >> 我们的雇员	✓

全球报告 倡议组织 <b>G4</b> 指引	香港交易所「环境、 社会及管治」报告 指引资料披露	说明	相应章节 / 资料	外部核证
<b>环保</b>				
<b>物料</b>				
G4-DMA	B2, B3		环保表现	✓
G4-EN1	B2.5	所用物料的重量或体积	主要统计数字 >> 环保表现 (香港) >> 资源使用 / 保护	✓
G4-EN2		使用循环再造物料的百分比	环保表现 >> 资源保护 >> 回收计划	✓
<b>能源</b>				
G4-DMA	B2		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 环保表现 &gt;&gt; 清洁能源</li> <li>- 环保表现 &gt;&gt; 可持续运作 &gt;&gt; 煤气生产 &gt;&gt; 排放管理</li> <li>- 环保表现 &gt;&gt; 可持续运作 &gt;&gt; 绿色办公室 &gt;&gt; 节约用电</li> </ul>	✓
G4-EN3	B2.1	机构内部的能源消耗量	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 环保表现 &gt;&gt; 可持续运作 &gt;&gt; 绿色办公室 &gt;&gt; 节约用电 &gt;&gt; 煤气公司总部大楼的用电量</li> <li>- 主要统计数字 &gt;&gt; 环保表现 (香港) &gt;&gt; 资源使用 / 保护</li> </ul>	✓
G4-EN6	B2.3	减少能源消耗	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 环保表现 &gt;&gt; 可持续运作 &gt;&gt; 绿色办公室 &gt;&gt; 节约用电</li> <li>- 主要统计数字 &gt;&gt; 环保表现 (香港) &gt;&gt; 资源使用 / 保护</li> </ul>	✓

全球报告 倡议组织 <b>G4 指引</b>	香港交易所「环境、 社会及管治」报告 指引资料披露	说明	相应章节 / 资料	外部核证
G4-EN7	B2.3	降低产品和服务的能源需求	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 所有型号的住宅煤气煮食炉根据自愿性能源效益标签计划获发能源标签</li> <li>- 环保表现 &gt;&gt; 内地环保项目 &gt;&gt; 减碳比赛</li> </ul>	✓
G4-OG3		按源头划分可再生能源生产总量	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 环保表现 &gt;&gt; 清洁能源 &gt;&gt; 新兴环保能源发展及非常规能源</li> <li>- 环保表现 &gt;&gt; 清洁能源 &gt;&gt; 可再生能源</li> <li>- 主要统计数字 &gt;&gt; 环保表现(香港) &gt;&gt; 资源使用 / 保护</li> </ul>	✓

## 水

G4-DMA	B2		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 环保表现 &gt;&gt; 可持续运作 &gt;&gt; 煤气生产 &gt;&gt; 水资源管理</li> <li>- 环保表现 &gt;&gt; 可持续运作 &gt;&gt; 绿色办公室 &gt;&gt; 节约用水</li> </ul>	✓
G4-EN8	B2.2	按来源划分总取水量	主要统计数字 >> 环保表现(香港) >> 资源使用 / 保护 >> 煤气公司总部大楼的用水量	✓
G4-EN9	B2.4	因取水而受显着影响的水源	煤气公司没有抽取地表水或地下水，所用的水由香港特别行政区水务署供应及输送。	✓
G4-EN10	B2.4	水资源回收及再利用的百分比及总量	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 环保表现 &gt;&gt; 可持续运作 &gt;&gt; 煤气生产 &gt;&gt; 水资源管理 &gt;&gt; 大埔煤气厂对保护水资源所作出的努力</li> <li>- 环保表现 &gt;&gt; 内地环保项目 &gt;&gt; 苏州港华紫荆大厦</li> </ul>	✓

全球报告 倡议组织 <b>G4</b> 指引	香港交易所「环境、 社会及管治」报告 指引资料披露	说明	相应章节 / 资料	外部核证
<b>碳排放</b>				
G4-DMA	B1		环保表现 >> 可持续运作 >> 煤气生产 >> 排放管理	✓
G4-EN15	B1.1, B1.2	直接温室气体排放（范畴一）	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 环保表现 &gt;&gt; 可持续运作 &gt;&gt; 煤气生产 &gt;&gt; 排放管理 &gt;&gt; 直接和间接温室气体排放</li> <li>- 主要统计数字 &gt;&gt; 环保表现（香港）&gt;&gt; 气体排放量 只报告煤气生产及储存设施的温室气体排放</li> </ul>	✓
G4-EN16	B1.1, B1.2	与能源有关的间接温室气体排放（范畴二）	<p>环保表现 &gt;&gt; 可持续运作 &gt;&gt; 煤气生产 &gt;&gt; 排放管理 &gt;&gt; 直接和间接温室气体排放 只报告煤气生产及储存设施的温室气体排放</p>	✓
G4-EN18	B1.2	温室气体排放强度	环保表现 >> 可持续运作 >> 煤气生产 >> 排放管理	✓
G4-EN19		减少温室气体的排放量	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2014 年成绩重点</li> <li>- 环保表现 &gt;&gt; 可持续运作 &gt;&gt; 煤气生产 &gt;&gt; 排放管理</li> <li>- 环保表现 &gt;&gt; 可持续运作 &gt;&gt; 绿色办公室 &gt;&gt; 节约用电</li> <li>- 主要统计数字 &gt;&gt; 环保表现（香港）&gt;&gt; 气体排放量</li> </ul>	✓
G4-EN21	B1.1	按类别及重量说明氧化氮、氧化硫和其他主要气体的排放	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 环保表现 &gt;&gt; 可持续运作 &gt;&gt; 煤气生产 &gt;&gt; 排放管理 &gt;&gt; 香港煤气生产厂房排放量</li> <li>- 主要统计数字 &gt;&gt; 环保表现（香港）&gt;&gt; 气体排放量</li> </ul>	✓

全球报告 倡议组织 <b>G4 指引</b>	香港交易所「环境、 社会及管治」报告 指引资料披露	说明	相应章节 / 资料	外部核证
<b>污水及废物</b>				
G4-DMA	B1.5, B1.6		环保表现 >> 可持续运作 >> 煤气生产 >> 污水与废物管理	✓
G4-EN22		按水质及排放目的地所划分总排水量	环保表现 >> 可持续运作 >> 煤气生产 >> 污水与废物管理	✓
G4-EN23	B1.3, B1.4	按类别及处置方法划分废物总重量	主要统计数字 >> 环保表现 (香港) >> 固体废物	✓
G4-EN24		严重泄漏的总次数及总量	煤气公司在 2014 年没有严重泄漏	✓
G4-EN25	B1.3	运送、进口、出口或处理被《巴塞尔公约》附录 I、II、III、VIII 视为有害废物的重量，以及运往外地的废物所占百分比	没有	✓
G4-EN26		因机构排放废水及地表迳流使水体的特性、面积、保护状态和生物多样性价值以及水体的相关区域受严重影响	2014 年，煤气公司的业务营运没有对水体造成严重影响。	✓
G4-OG5		地层水或产出的水量及其处置	2014 年，煤气公司在香港的业务营运不涉及地层水或产出的水。	✓
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	2014 年，煤气公司在香港的业务营运不涉及钻井废弃物。	✓
<b>产品及服务</b>				
G4-DMA	C2		环保表现 >> 可持续运作 >> 煤气生产 >> 排放管理	✓
G4-EN27	B3.1	降低产品和服务对环境造成影响的程度	我们研制效能更高的炉具，以及使用更环保的包装物料。	✓

全球报告 倡议组织 <b>G4</b> 指引	香港交易所「环境、 社会及管治」报告 指引资料披露	说明	相应章节 / 资料	外部核证
G4-OG8		燃料中的苯、铅和硫的含量	煤气不含苯及铅，而在报告期内硫含量没有超过法例规定的水平。	✓
<b>遵循法规</b>				
G4-DMA			环保表现 >> 追求卓越环保表现 >> 环境管理系统及项目管理	✓
G4-EN29		因违反环境法律和规定须缴交巨额罚款的金额，以及罚款以外受到惩罚的次数	2014 年，煤气公司没有因违规事件而须缴交罚款或受到惩罚。	✓
<b>社会：劳工政策实践与合理工作</b>				
<b>雇佣事宜</b>				
G4-DMA	A1, A4		社会表现 >> 我们的雇员	✓
G4-LA1	A1.2	按年龄组别、性别及地区划分统计新入职雇员的人数和比率以及雇员流失率	- 社会表现 >> 我们的雇员 >> 有关雇员的主要统计数字 - 主要统计数字 >> 业务 >> 经营（公司）	✓
G4-LA2		按重要业务据点划分，只提供予全职雇员（不包括临时或兼职雇员）的福利	社会表现 >> 我们的雇员 >> 雇员福利	✓
<b>职业健康与安全</b>				
G4-DMA	A2, A2.3		安全表现 >> 职业健康及安全	✓
G4-LA5		在正式的劳资健康与安全联合委员会中，协助监督和建议有关职业健康与安全规划的劳方代表所占百分比	可持续发展的展望 >> 健安环政策及管治	✓
G4-LA6	A2.1, A2.2	按地区和性别划分的工伤类别、工伤频率、职业病、损失日数、缺勤率，以及与工作有关死亡事故的数目	主要统计数字 >> 安全表现（香港）	✓

全球报告 倡议组织 <b>G4 指引</b>	香港交易所「环境、 社会及管治」报告 指引资料披露	说明	相应章节 / 资料	外部核证
<b>训练与教育</b>				
G4-DMA	A3		社会表现 >> 我们的雇员 >> 雇员发展	✓
G4-LA9	A3.1, A3.2	按性别和雇员类别划分，每名雇员每年接受训练的平均时数	社会表现 >> 我们的雇员 >> 雇员发展	✓
G4-LA10	A3	举办课程加强雇员的技能及促进终身学习，支持雇员不断增强实力以配合工作需要，也可协助他们在职业生涯结束时规划未来	社会表现 >> 我们的雇员 >> 雇员发展 >> 中华煤气工程学院	✓
G4-LA11		按性别统计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	社会表现 >> 我们的雇员 >> 雇员发展	✓
<b>社会</b>				
<b>本地社区</b>				
G4-DMA	D1, D1.1		- 可持续发展的展望 - 社会表现 >> 社会服务	✓
G4-SO1		实行社区参与、影响评估和发展计划的业务所占百分比	- 环保表现 >> 环境管理系统及项目管理 - 社会表现 >> 社会服务	✓
G4-SO2		业务营运对本地社区造成重大的实际或潜在负面影响	安全表现 >> 煤气基建设施安全、紧急应变计划、客户安全	✓
G4-OG11		已弃用工地和即将弃用的工地的数目	2014 年，煤气公司在香港的业务营运不涉及这类工地。	✓

全球报告 倡议组织 <b>G4</b> 指引	香港交易所「环境、 社会及管治」报告 指引资料披露	说明	相应章节 / 资料	外部核证
<b>产品责任</b>				
<b>客户健康与安全</b>				
G4-DMA	C2, C2.4		安全表现 >> 客户安全	✓
G4-PR1		为改善健康和安全而进行影响评估的主要产品和服务类别所占百分比	安全表现 >> 客户安全 2014 年，我们进行约 1,247,000 次住宅燃气设施检查。	✓
G4-PR2	C2.2	按所产生结果的类别划分，违反关于产品和服务在使用周期内健康与安全影响的法规和自愿性守则事件的总数	2014 年，煤气公司没有违反相关法例。	✓
<b>产品及服务标示</b>				
G4-DMA	C2, C2.4		社会表现 >> 客户服务	✓
G4-PR4	C2.2	按所产生结果的类别划分，违反关于产品与服务资讯标示的法规及自愿性守则事件的总数	2014 年，煤气公司没有违反相关法例。	✓
G4-PR5		客户满意度调查的结果	社会表现 >> 客户服务 >> 关怀客户	✓
<b>市场传讯</b>				
G4-DMA			社会表现 >> 客户服务	✓
G4-PR6		销售已被查禁或有争议的产品	煤气公司没有售卖在其他市场已被查禁或持分者有疑虑或公众有争议的产品。	✓
G4-PR7		按所产生结果的类别划分，违反关于营销推广（包括广告、推销及赞助）的法规及自愿性守则事件的总数	2014 年，煤气公司没有违反相关法例。	✓

全球报告 倡议组织 <b>G4 指引</b>	香港交易所「环境、 社会及管治」报告 指引资料披露	说明	相应章节 / 资料	外部核证
<b>客户隐私</b>				
G4-DMA	C2.3, C2.5		煤气公司尊重客户的隐私，谨慎地保护客户的资料。我们遵守个人资料（私隐）条例，致力保护所得到的个人资料。	✓
G4-PR8	C2.2, C2.5	有关侵犯客户隐私和遗失客户资料已证明属实的投诉的数目	2014 年，煤气公司没有违反相关法例。	✓
<b>遵循法规</b>				
G4-DMA	C2		安全表现 >> 客户安全 我们已建立质量控制机制，检查和测试从外地输入的炉具，并对供应商或代表供应商进行检查，以确保产品符合标准。	✓
G4-PR9	C2.2	因违反关于提供及使用产品与服务的法律和规定须缴交巨额罚款的金额	2014 年，煤气公司没有违反相关法例。	✓
<b>紧急应变计划</b>				
G4-DMA			安全表现 >> 紧急应变计划	✓
<b>资产完整性及工序安全</b>				
G4-DMA			安全表现 >> 煤气基建设施安全	✓
G4-OG13		按业务划分程序安全事件的数目	主要统计数字 >> 安全表现 (香港)	✓
<b>化石燃料替代品</b>				
G4-OG14		按可持续标准生产及购买的生物燃料量	环保表现 >> 新能源以及非常规能源	✓

# 核实声明



## 范围及目的

香港品质保证局已对香港中华煤气有限公司（「煤气公司」）可持续发展报告 2014（「报告」）的全部内容进行独立验证。这是煤气公司第十一年出版的可持续发展报告，该报告阐述煤气公司在 2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日于可持续发展方面的进展情况，并且报告了煤气公司的愿景、使命、价值观、管理策略及企业管治政策。

此核实声明的目的是提供合理保证此报告所记载之内容为准确、可靠、重要及客观，报告是依据全球报告倡议组织之可持续发展报告 G4 框架的核心选项、石油和天然气行业披露指南及香港联合交易所有限公司出版的环境、社会及管治报告指引编制。

## 方法

验证工作是依据国际指引及准则执行，包括：

- 国际审计与鉴证准则理事会 (IAASB) 所发布之国际鉴证业务准则 ISAE 3000 - 除历史财务信息审核或复核之外的鉴证业务；
- 全球报告倡议组织之可持续发展报告 G4 框架及石油和天然气行业披露指南及；
- 环境、社会及管治报告指引

核实的程序包括审阅相关之文件、与负责编制报告的代表面谈及选取报告内具有代表性的数据和资料进行查核。所选样本的根本数据及证据已进行彻底审查。

## 独立性

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独立于煤气公司。

## 结论

基于是次的核实结果，香港品质保证局确定此报告的编制程度已覆盖全球报告倡议组织之、可持续发展报告 G4 框架的核心选项、石油和天然气行业披露指南及环境、社会及管治报告指引内的关键绩效指标。

我们的意见是此报告的结构完整、平衡及一致地反映煤气公司在过去一年于可持续发展方面的表现。报告的内容选取自有系统及全面的重要性评估和持份者参与过程。此报告能清楚陈述煤气公司就其在香港及中国大陆的业务对持份者带来具有可持续发展影响的事宜的有关处理安排。此外，煤气公司将过去一年在每项可持续发展方面的绩效和未来的目标在报告中展示。此报告的资料如实地载述，准确及可靠并且具备包容性，实质性和回应性。

香港品质保证局  
审核主管

沈小茵

沈小茵  
2015 年 6 月