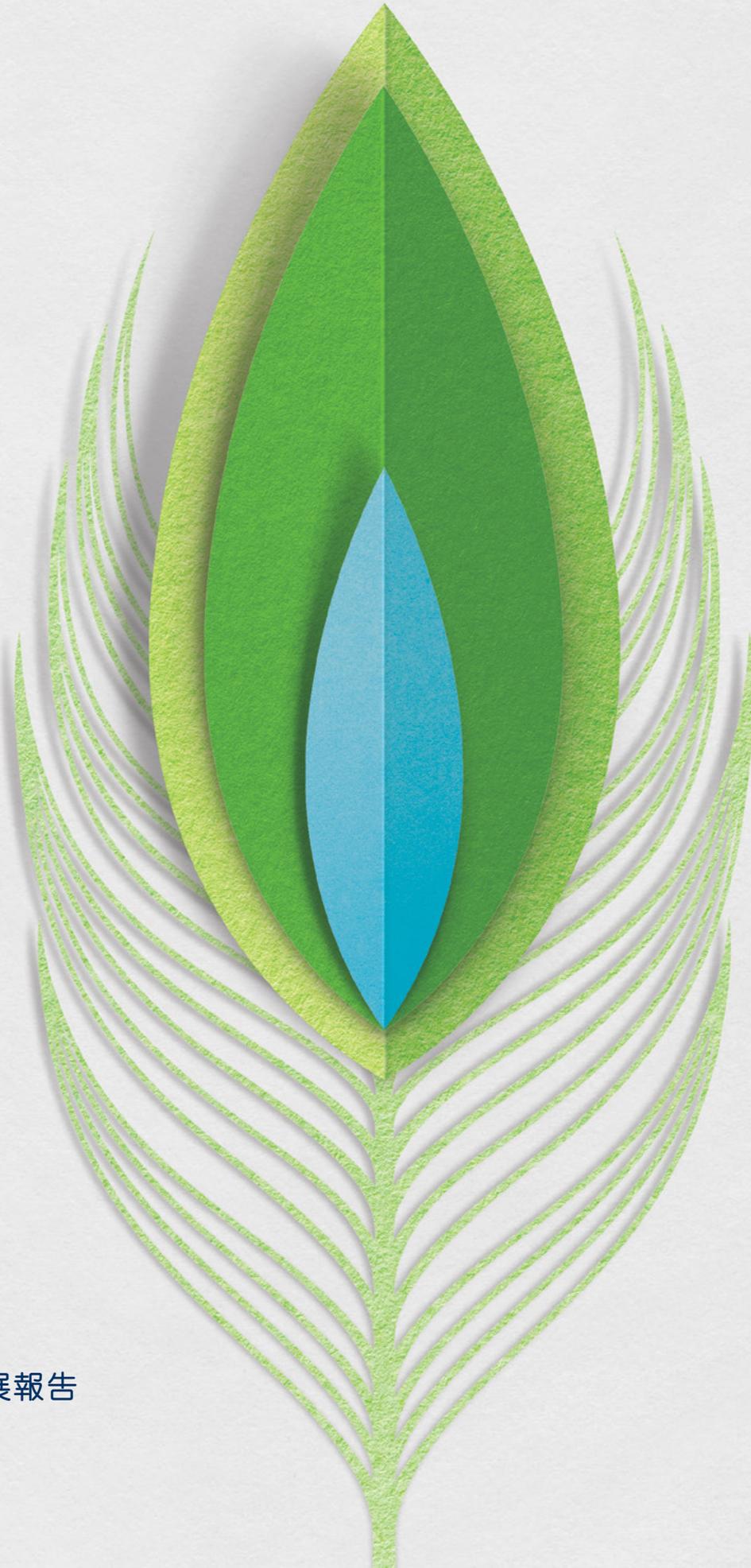




煤氣
Towngas

低碳能源 清新空氣

[股份代號: 3]



可持續發展報告
2017

展望 綠色未來



目錄

1. 常務董事的話	4
2. 2017年成績重點	8
3. 關於本報告	12
4. 公司簡介	14
5. 持續發展	22
6. 環境	30
7. 健康及安全	46
8. 我們的僱員	60
9. 我們的供應商	70
10. 我們的客戶	76
11. 我們的社區	86
12. 主要統計數字	96
13. 全球報告倡議組織和環境、 社會及管治報告指引內容索引	106
14. 附錄	115
15. 核實聲明	118

常務董事的話

☞☞ 煤氣公司視社會和環境議題為業務發展機遇，藉此促進集團內部的創新精神，推動業務長遠發展，為持分者創造共享價值。 ☞☞

常務董事
陳永堅





Towngas Hall of Innovation



2017年，集團整體業務營運顯著向好，業績令人鼓舞。當中尤以內地業務的增長最為明顯，其中原因為中國政府承諾應對氣候變化問題，以天然氣取代燃煤，帶動內地市場對天然氣的需求急增。

以上種種因素均顯示集團的前景樂觀，有助締造持續發展。有見香港未來十年的住屋供應將出現增長，為抓緊發展機遇，集團正積極擴建煤氣管道網絡，為更多本港住宅客戶提供優質服務。內地業務方面，大城市及多項重工業的發展，造就了龐大的市場商機，同樣為我們帶來不少機遇。此外，隨著中國政府繼續重點推動環境改善政策，預料內地的天然氣及新興能源業務將有更可觀的發展。

煤氣公司以可持續發展為業務目標，營運上不能只著重經濟回報。因此，我們堅持為環境及持分者創造共享價值，讓每人均有裨益。為實現此目標，我們已將可持續發展概念與公司業務整合，全面配合集團的新願景：

🌱🌱 以創新和環保為本，致力發展成為
亞洲地區清潔能源供應及優質服務
之領先企業。🌱🌱

煤氣公司每日為客戶提供安全可靠的燃氣和優質服務，與此同時，我們積極開發新興能源和相關業務，藉此減少公司對環境的影響，並協助業務長遠發展。集團已將創新精神全面納入公司文化，我們會以此為重點發展方向，致力成為香港最環保的企業。

年內，煤氣公司獲頒「商社共生大獎」，標誌着我們的環保業務理念和努力獲得外界肯定。此獎項是香港首個同類型獎項，煤氣公司能獲得這項殊榮，足以證明我們成功將惠澤社群和保護環境化為商機，在商社共生方面早着先機。

以客為本 勵行創新

煤氣公司過去25年堅持推行「優質服務計劃」，成效顯著。計劃現已成為集團的重要一環，不僅讓煤氣公司的服務水平不斷提高，更成為集團開發創新產品、服務和改善流程的重要支持。在推行多年後，我們在香港及內地的團隊均竭力體現創新精神，追求完美。2017年，集團的合資公司韶關港華燃氣有限公司旗下的精工匠心小組，在2017年全國QC小組成果發表賽中勇奪全國優勝獎，正是集團矢志堅守「企業增長=創新力x執行力」理念的成果。此理念令煤氣公司每名僱員均勇於創新，並且身體力行，為集團的持續增長和業務發展盡一分力。

創新思維 提升安全

集團一直以安全為首要重任，多年來竭力向零意外的目標邁進。我們在2017年僅錄得六宗工傷事故，創36年以來新低。在過去五年間，內地業務的嚴重燃氣相關意外數字更下跌33%。此外，集團持續實踐創新思維，以創新方式改善現行工作程序，積極革新相關設備和工具，務求提升安全水平。其中一項創新成就是在貨車尾板安裝LED閃燈，以減少道路工程風險和交通意外。

對抗氣候變化 轉廢為能

作為負責任的能源供應商，煤氣公司不僅在業務上竭力保護環境，更透過不同方式締造綠色未來。集團自2000年起積極發展新興能源業務，以回應社會對環保的訴求，並藉此紓解氣候變化問題。為展示煤氣公司的決心，我們已訂立減碳目標，以2005年為基準，承諾在2020年將香港生產煤氣業務的碳強度減低30%。

集團另一項環保舉措是發行綠色債券，此為全港首個與能源相關的綠色債券，目的為吸引綠色投資者為集團的轉廢為能項目提供資金，如發展我們在香港的第三個堆填區沼氣應項目(新界東南堆填區沼氣應用項目)。新債券除了為集團籌募資金，亦有助支持煤氣生產轉為更清潔的原料組合，並發展可再生能源。

內地業務方面，集團持續投放資源發展多個新目，包括蘇州的廚餘處理廠，以及張家港市的非食用油脂轉化為氫化植物油廠房。與此同時，集團亦於內地展開將農耕廢物轉化為合成氣和化工原料項目。上述新業務更有望推展至內地其他城市及國家，進一步推動轉廢為能理念。

人才培育 技術傳承

煤氣公司每名優秀僱員，毋庸置疑也是集團最珍貴的資產。我們致力吸納人才加盟，並積極栽培現有僱員。此舉既能為年輕新一代提供事業發展機會，幫助社會培育未來棟樑，同時亦有助提升煤氣公司的生產力，確保業務穩步發展。今年是煤氣公司學徒訓練計劃的金禧紀念，過去50年，我們透過這計劃合共培育了逾千名年輕學徒，為香港及內地燃氣業界作出貢獻。我們更推出全新「中華煤氣年青領袖培育計劃」，在公司甄選合適的人才，重點培育他們成為未來的領袖。

關懷社區 貢獻社會

煤氣公司的企業文化，多年來一直以關懷僱員為宗旨。我們甚至將這份關愛精神發揚光大，從僱員延伸至業務覆蓋地區的社群，積極參與慈善工作和義工服務，又舉辦各式各樣活動，造福社會。年內我們舉辦的「煮播」烹飪課程開創香港先河，是全港首個煮食程序記憶法課程，幫助輕度認知障礙症患者訓練腦筋，延緩病情衰退。在內地方面，我們同樣透過「港華輕風行動」改善偏遠鄉村的居民生活條件，並支援修葺學校工程，為學童建立更完善的學習環境。

實踐環保 建設未來

能源業快速轉型是眾所周知的事實。未來數年，這股轉型的洪流將會為我們帶來不少挑戰，市場也會轉趨不穩定。然而煤氣公司會堅守一貫的優質服務，繼續尋找發展清潔能源的機會，積極服務香港及內地客戶。未來機遇處處，我們將竭力推動集團業績再創高峰，在營運上繼續實踐環保精神，盡力回饋社會，引領能源業界的未來發展，為下一代創造更美好的將來。

常務董事

陳永堅





2017 年成績重點



自2011年起，

香港中華煤氣有限公司及港華燃氣

有限公司 **連續七年** 列入恒生可持續發展
企業指數系列成份股



香港及內地業務合共實踐 **15個優秀減碳項目方案**，
於2017年成功**減少碳排放140,400噸**

📍 內地業務



透過「能工巧匠」活動，
**推廣燃氣安裝
工藝**



合共 **8,013名內地公
用事業業務僱員參
與義工服務**，較2013年
上升30%

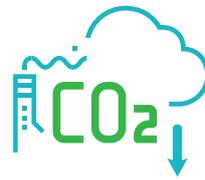


嚴重燃氣相關事故
較過去五年**下跌33%**





首度推出**十年期綠色債券**，
為轉廢為能環保項目集資



生產煤氣的碳強度減至
每度煤氣**0.592公斤**，
較2005年**減少23%**



僅六宗工傷事故，
為36年以來最佳表現



推出
全新年青領袖培育計劃，
加快培育年輕僱員成為**未來領袖**



服務質素效率評分
超越8分目標線，**達到8.91分**



客戶和僱員的**義工服務**
時數合共**86,455小時**，
較2010年**增加77%**

2017年主要獎項及榮譽

請瀏覽[煤氣公司網站](#)，查看2017年完整獎項名單。

管治

- 香港可持續發展獎2016/17
 - 卓越獎
 - 最具創意獎香港管理專業協會
- 上市公司年度大獎2017
香港股票分析師協會
- 恒生可持續發展企業指數系列成份股（中華煤氣及港華燃氣）
恒生指數有限公司
- 華富卓越投資者關係大獎2016—香港指數成份股（恒生指數）類別
華富投資者關係有限公司
- 2016年度香港上市公司100強
騰訊網與財華社



業務及服務

- 商社共生大獎
團結香港基金
- 全球企業2000強
福布斯
- 全球華商1000排行榜
亞洲週刊
- 優質顧客服務大獎
 - 創新服務獎（金獎）
 - 優秀組別獎—外勤服務獎（金獎）香港優質顧客服務協會
- 神秘客戶評審大獎—金獎
香港客戶中心協會
- GoHome Awards 2017
 - 「最佳廚房設計」大獎
 - 「最佳廚房爐具」大獎by GoHome HK Company Limited
- 香港市務學會市場領袖大獎—公用事業組別
香港市務學會
- Q嘜人氣品牌大獎
香港工業總會
- 2016年優質廚櫃承辦商
香港專業驗樓學會
- 「星鑽服務—優質售後服務」獎
星島日報
- 香港服務大獎—公共能源
東周刊





環境

• 中銀香港企業環保領先大獎2016

- 製造業（金獎）
 - 一帶一路環保領先嘉許獎
- 香港工業總會及中國銀行（香港）

• 2016香港環境卓越大獎（公共服務—銀獎）

環境運動委員會



安全

• 第十六屆香港職業安全健康大獎

- 安全管理制度大獎—金獎（其他行業組別）
- 安全改善項目大獎—金獎
- 職安健年報大獎—銀獎
- 安全表現大獎
 - 其他行業組別
 - 建造業組別（卓裕工程有限公司）

職業安全健康局



社會

• 2016年最高服務時數（私人團體 — 最積極動員客戶參與獎）冠軍

社會福利署

• 10,000小時義工服務獎

社會福利署

• 卓越僱主大獎2017

- 卓越僱主大獎
- 卓越社會責任企業大獎
- 卓越社會領袖培訓大獎

求職廣場出版有限公司

• 連續15年或以上獲頒「商界展關懷」標誌

香港社會服務聯會

• 無障礙友善企業／機構名單

香港社會服務聯會

• 亞洲最佳企業僱主大獎2017

HR Asia

• 「友商有良」企業嘉許計劃

香港中小型企業總商會

• 《有能者·聘之約章》及共融機構嘉許計劃2016-2017

- 友善聘用獎

勞工及福利局

• 公益榮譽獎2016/2017

香港公益金





關於本報告

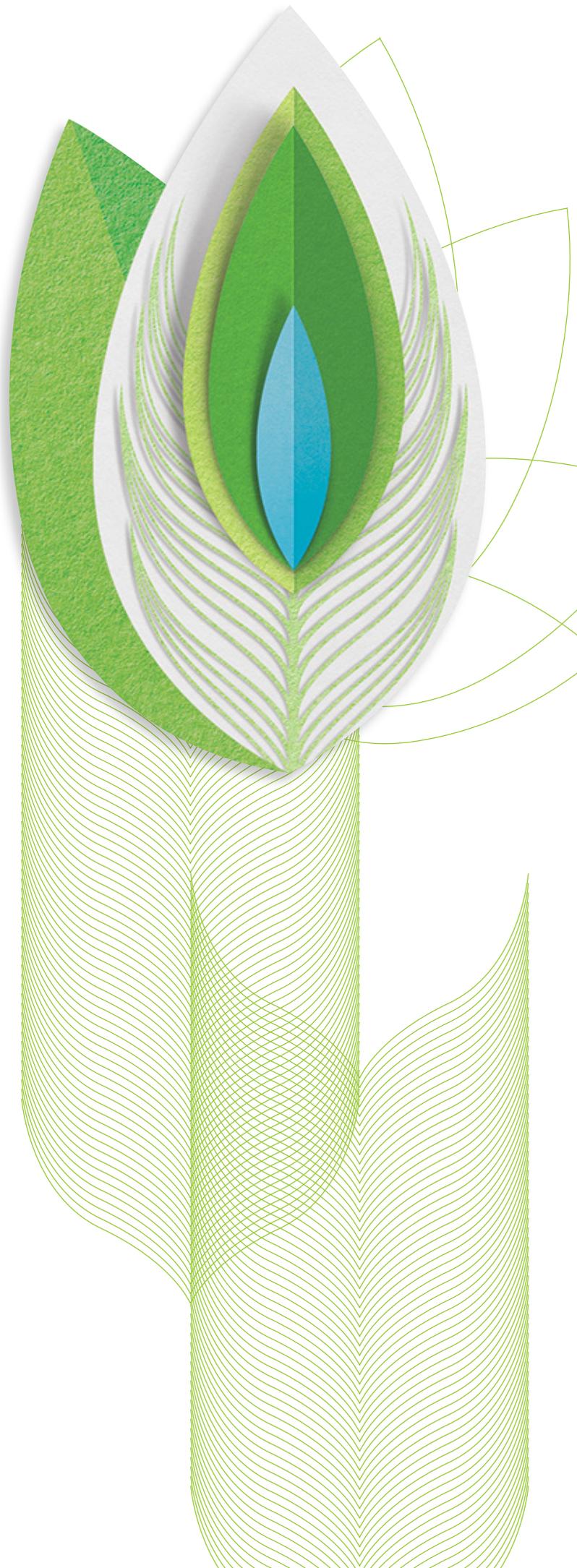
香港中華煤氣有限公司（煤氣公司）已發表可持續發展報告逾十年，成績有目共睹。今年，煤氣公司透過《可持續發展報告2017》與持分者溝通這個重要議題，回顧集團過去一年的成果，同時探討有待改進的範疇。

本報告的第4章和第5章列出煤氣公司的財務表現、業務營運情況和相關影響。至於其他財務數據、業務情況及營運項目詳情，請參閱煤氣公司的《2017年年報》。

3.1 • 報告範圍

本報告涵蓋煤氣公司及其附屬公司(集團)業務於2017年1月1日至2017年12月31日（除非另有說明）所面對的重要事項。

集團之主要業務為在香港及中國內地從事燃氣重產、輸送與銷售、供水，以及經營新興環保能源業務。本報告除了涵蓋香港業務，亦披露內地業務在多元化和不斷改變的內地市場的可持續發展表現。有關集團的內地業務詳情，包括其他個案分析和主要表現指標，請參閱[港華燃氣《2017企業社會責任報告》](#)及[華衍水務《2017企業社會責任報告》](#)。





3.2 • 報告指引

本報告根據「全球報告倡議組織」的《可持續發展報告標準》的核心選項而編纂，並參考倡議組織的G4《石油和燃氣行業披露》，請參閱[第106頁](#)「全球報告倡議組織」內容索引。

報告遵守《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄27《環境、社會及管治報告指引》中的「不遵守就解釋」條文，以及根據「建議披露」作匯報。請參閱[第112頁](#)。

3.3 • 獨立核實

獨立核證人員已就本報告的準確性和完整性進行審核，並確保本報告符合報告準則。請參閱[第118頁](#)的核實聲明。

3.4 • 鳴謝

本報告得以順利完成，有賴煤氣公司高級管理人員的肯定和集團各部門全力支持。我們由衷感謝所有參與製作本報告的人士，並在此向致力改進公司可持續發展表現的同事致謝。

3.5 • 您的回應

本報告的全文於煤氣公司及香港聯合交易所有限公司網站內發布，我們亦有印製《可持續發展報告2017摘要》，歡迎索取。如對煤氣公司的可持續發展表現或本報告的匯報形式有任何意見，歡迎填寫[網上問卷](#)，或通過電郵ccd@towngas.com聯絡我們。



公司簡介

煤氣公司致力發展成為亞洲地區清潔能源供應商及優質服務之領先企業。此願景標誌我們的表現不但要惠及公司股東，更要為不同持分者帶來裨益。

煤氣公司為香港註冊成立的有限公司，並於香港聯合交易所有限公司上市。截至2017年12月31日，集團在香港和中國內地的僱員人數約49,000名。年內，集團逐步調整業務組合，詳情請參閱煤氣公司《2017年年報》。

4.1 • 願景和使命

業務可持續發展已成為全球企業的重點項目。煤氣公司決心在營運方面保護環境，與各界持分者保持良好關係，致力維持穩健的財務表現，藉此實現業務可持續發展目標。集團堅守願景和使命，並以此為基礎制訂相應的可持續發展策略，不斷與時並進，為新一代建設美好未來。



願景

以創新和環保為本，致力發展成為亞洲地區清潔能源供應及優質服務之領先企業。



承諾

業務營運合乎道德及保持透明度，讓持分者明白我們致力令業務可持續發展，並為所作的決定和行為負責。



使命

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

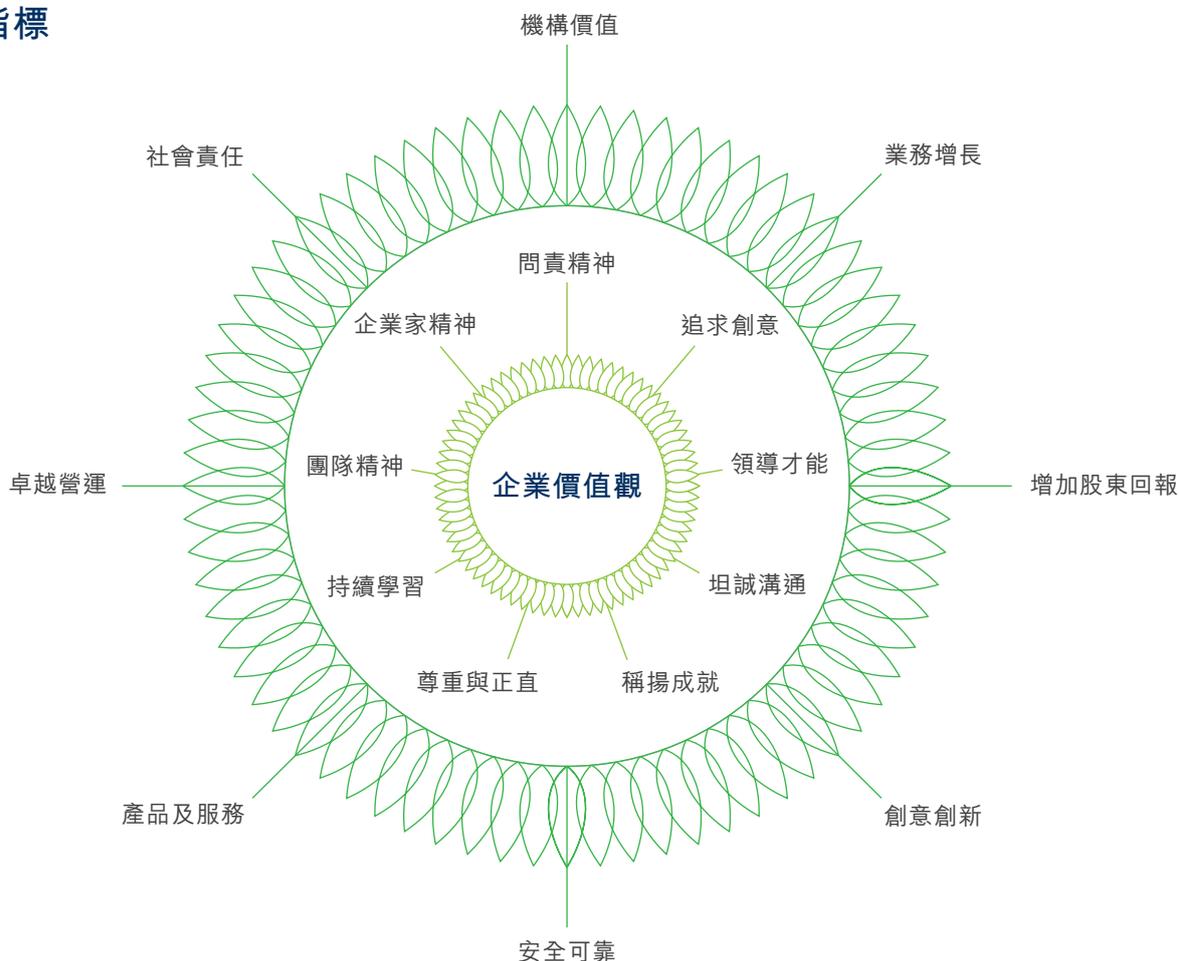


責任

認同僱員在公司發揮重要作用，對公司業務的成功有重大貢獻。我們有責任保障僱員安全，雙方保持良好溝通，並讓他們作好準備，參與業務發展，以實踐公司的使命。

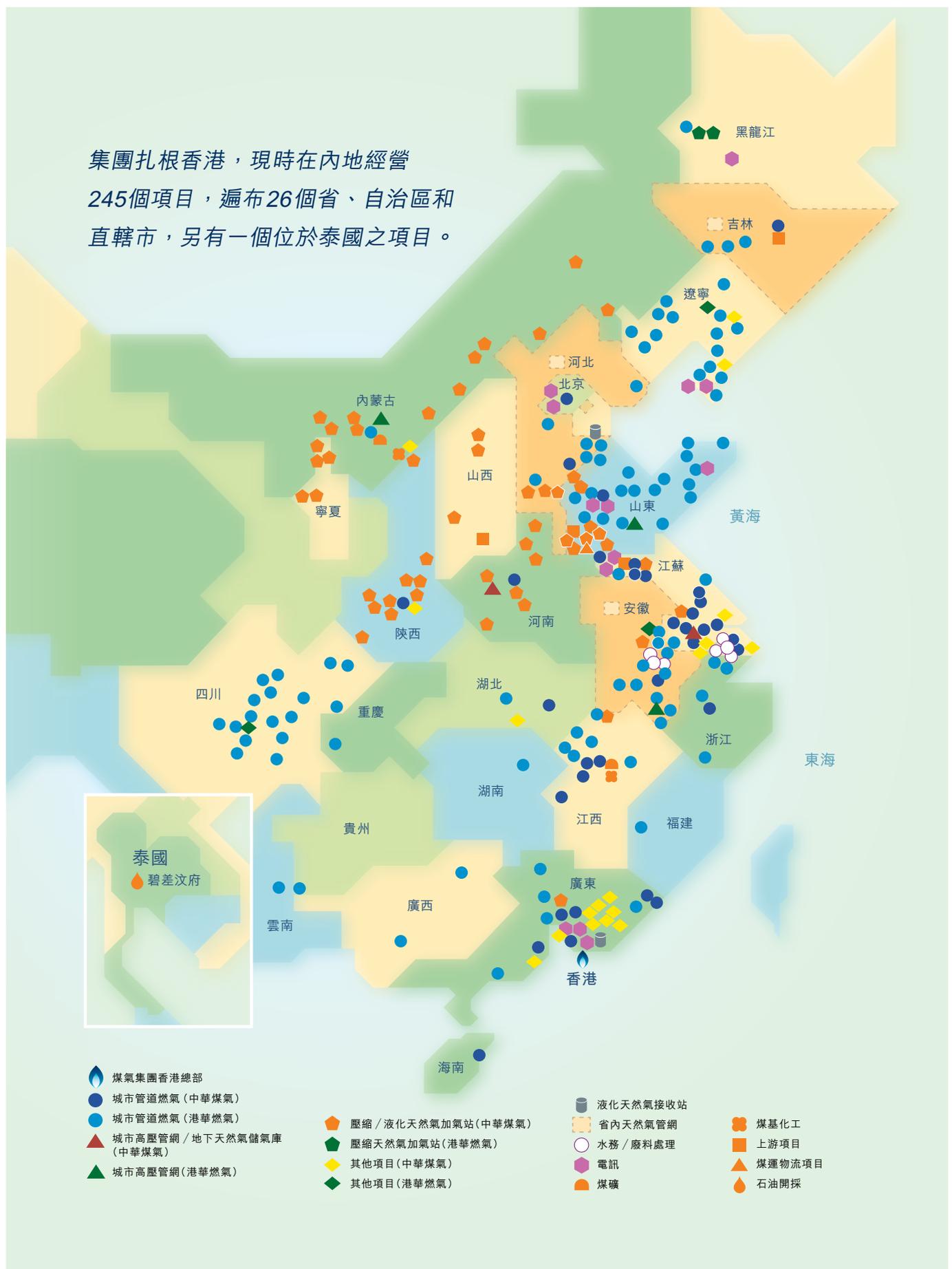


業務指標



4.2 • 業務發展

集團扎根香港，現時在內地經營
245個項目，遍布26個省、自治區和
直轄市，另有一個位於泰國之項目。



香港業務

煤氣公司在香港同時服務工商業及家居用戶，核心業務包括生產及輸配煤氣、營銷燃氣爐具，並提供全面的售後服務。



2017年



煤氣銷售量高達
29,049百萬兆焦耳



管道網絡全長
3,632公里



客戶數目約
188萬戶



煤氣供應可靠程度逾
99.99%



TGC、SIMPA等品牌售出的燃氣爐具達
275,243台

內地業務

截至2017年底，集團於中國內地共有131個城市管道燃氣項目，業務遍布23個省、自治區和直轄市，業務內容包括供水、污水和廚餘處理，以及爐具銷售。



2017年

城市燃氣業務



輸氣網絡全長逾
100,536公里



城市燃氣客戶數目約
2,540萬戶



燃氣銷售量高達
195億立方米

供水及污水處理業務



水務客戶數目超過
120萬戶



售水量高達
4.67億噸

延伸服務業務



售出約
750,000台港華紫荊爐具



設有 **255**間客戶服務中心

📍 新興環保能源及多元化業務

集團旗下的易高環保投資有限公司（易高）專注研發清潔能源，並轉化為切實可行的業務方案。有關煤氣公司的清潔能源項目，請參閱本報告第6章第30頁的「環境」。煤氣公司業務日趨多元化，涵蓋電訊、土木及樓宇設備工程、製造業務，以及資訊科技。



2017年

新興環保能源業務

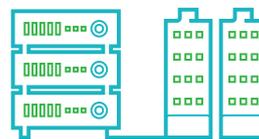


已投入運作及在建的
內地加氣站共 **54**座



為香港國際機場供應約
655萬噸航空燃油

其他多元化業務



在香港及內地設有 **7**座數據中
心，可容納 **16,000**個機櫃

有關煤氣公司的角色和服務摘要，請參閱本報告第14章第115頁的「附錄一」。

4.3 • 企業管治

良好的企業管治方式，是一家公司長遠發展的重要基礎。煤氣公司的企業管治方式有效維護集團信譽，確保業務運作公平公正，保持高透明度，時刻以持分者的利益為營運重心。我們的政策、程序和管治架構多年來行之有效，並成為集團各業務範疇的核心理念，涵蓋每個層面。有關煤氣公司的企業管治原則及措施，請參閱[煤氣公司網站](#)。

董事會作為集團的最高管治組織，致力實施卓越的企業管治，妥善管理風險。這種高效的內部監控方式不僅加強公司的透明度和問責精神，更協助集團切實履行企業社會責任。

董事會由九名成員組成，兩名為執行董事和七名為非執行董事（其中三名為獨立非執行董事）。董事會對集團的業務、策略和財務表現承擔最終責任。有關董事會的詳情，請參閱[煤氣公司網站](#)；而有關董事會成員的組合、運作及轄下委員會的詳情，請參閱煤氣公司的[《2017年年報》](#)。

於截至2017年12月31日止的年度內，煤氣公司已遵守《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄14所載的《企業管治守則》的所有守則條文。

風險管理

煤氣公司極為重視風險管理，積極建立穩健的風險管理和內部監控系統，藉此加強公司未來業務發展，同時為主要持分者締造長遠價值。

集團的風險管理程序涵蓋所有業務單位，與當中每名僱員也息息相關。風險管理是持續的過程，亦為集團日常業務運作中不可或缺的一環，也成為煤氣公司文化的一部分。董事會負責全面監督集團的風險管理工作，同時按照策略業務發展指標，評估及釐定集團願意承擔的風險性質及程度。

為確保風險匯報渠道有效運作，企業風險管理委員會向集團行政風險管理委員會建議集團的風險及相應控制措施，協助其向董事會匯報並作最終批准。有關風險管理的詳情，請參閱煤氣公司的[《2017年年報》](#)。

行為守則

煤氣公司在業務運作上堅守道德原則和嚴格操守，並以此為集團的核心價值。我們制定行為守則，向僱員提供清晰的行為規範指引，內容涵蓋平等機會、公平交易、結社自由、監督舉報、利益衝突和防止賄賂。我們並強調僱員要時刻提高警惕，提防有可能涉及賄賂和利益衝突的不當行為。

我們期望僱員遵從公司的行為守則。任何人士違反行為守則，均須接受紀律處分。有關詳情，請參閱[煤氣公司網站](#)。

舉報政策及反貪措施

煤氣公司得以穩佔市場領導地位，源於集團上下秉持守法、誠信及公平競爭三大原則。根據《防止賄賂條例》（香港法例第201章），煤氣公司屬公共機構，其僱員均受此條例約束。

因此，煤氣公司嚴禁僱員行賄或受賄。在任何情況下，僱員均不可向持分者如客戶、供應商、承辦商、監管及立法機構、相關部門或其他業務夥伴索取或提供利益。在未經上司或公司許可的情況下，煤氣公司任何僱員均不得向持分者提供任何可能影響他們的利益。同樣，集團禁止僱員之間提供或收受非法利益，並要求公司上下嚴格遵守所有相關法規。為貫徹反貪目標，煤氣公司為僱員提供反貪及行為守則培訓。

2017年



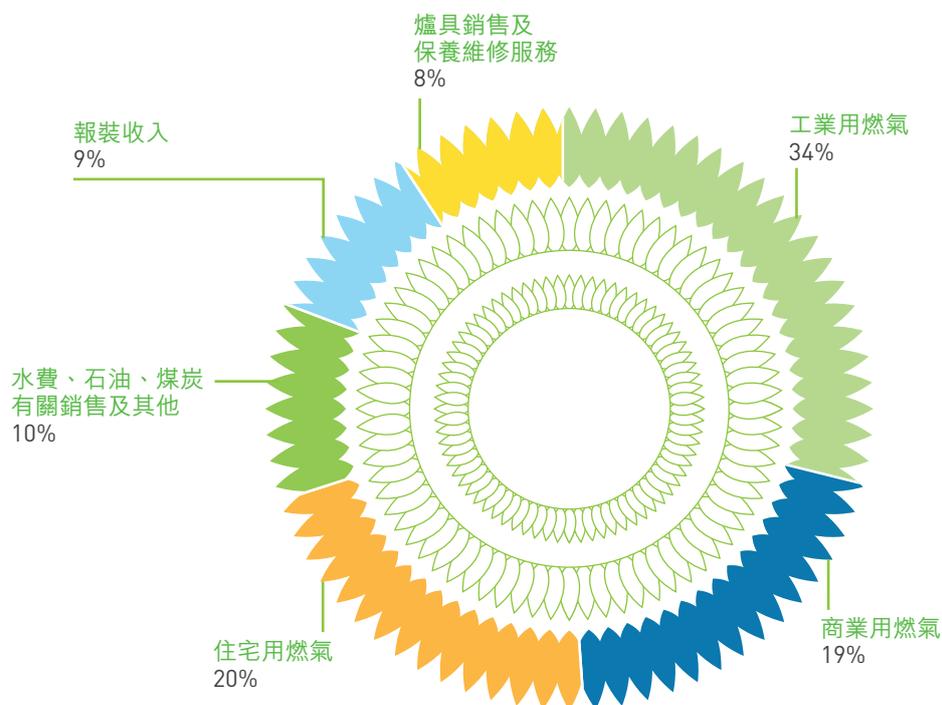
我們合共為僱員提供
187.8小時反貪培訓。

集團設立舉報政策，藉此鼓勵僱員和持分者關注公司內違反操守、行為失當或違規情況，特別針對違反行為守則事件或損害集團商業道德原則的行為。舉報政策為僱員提供正式舉報渠道和指引，供僱員舉報懷疑不當行為。所有舉報均由專責小組處理，而僱員的投訴則交由企業人力資源部負責。專責小組會總結所收到的任何舉報個案，每年兩次向審核及風險委員會匯報。有關詳情，請參閱[煤氣公司網站](#)。

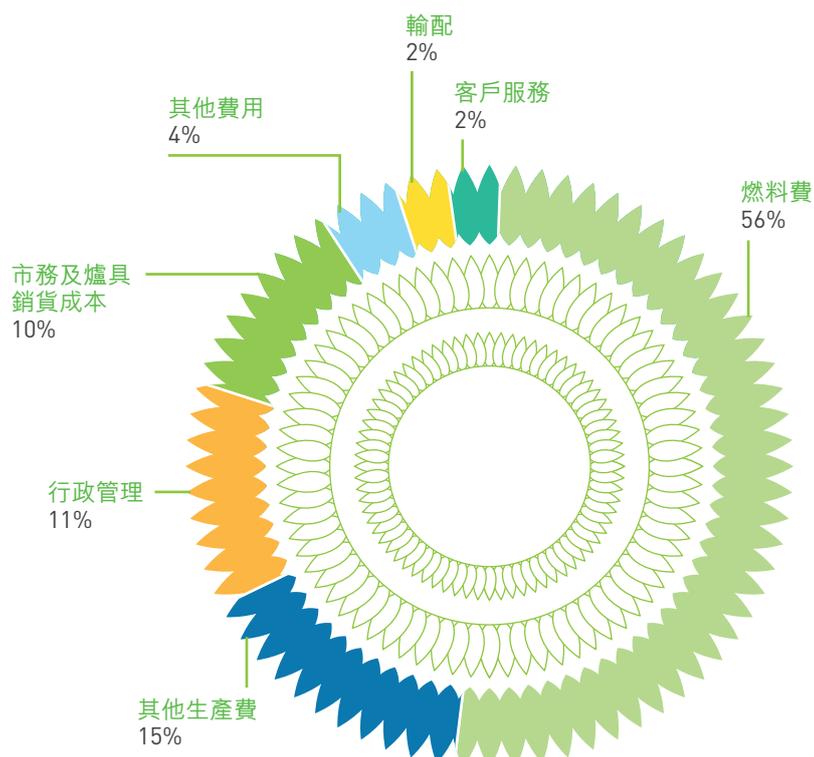
2017 年財務分析

營業額	資本支出	人力成本
港幣32,477 百萬元	港幣6,141 百萬元	港幣3,035 百萬元

營業額分析



支出分析



持續發展

煤氣公司於1862年成立，是香港歷史最悠久的公用事業機構，多年來創下無數輝煌歷史。展望未來，我們會繼續服務香港、中國內地及其他市場，繼往開來。

煤氣公司是香港能源業界的先驅，推出多元化的可持續發展方案，全面滿足客戶需要，領導業界發展。在作出任何業務決策之前，我們定必審慎平衡對環境、社會及經濟的影響。2017年，集團繼續推動創新思維及可持續發展理念，成功發展多元化產品，並積極提升服務，帶動業績增長。集團貫徹公司願景：「以創新及環境保護為本，致力發展成為亞洲地區清潔能源供應及優質服務之領先企業」，我們在創新及可持續發展旅程的每一項成就，均帶領煤氣公司穩步實現願景。集團旗下各附屬公司亦配合集團的願景，以可持續發展的方針營運業務，矢志造福社會大眾，保護環境。2017年，煤氣公司獲團結香港基金頒發「商社共生大獎」，該獎為香港首個同類型獎項，用以表揚成功將造福社會及保護環境化為商機的本地企業。

與持分者緊密溝通是集團的另一發展支柱。我們透過不同溝通渠道向各界持分者分享集團的可持續發展表現，對內開拓僱員的可持續發展思維，對外則與各業務夥伴達成共識，在營運上全面落實可持續發展方針。與此同時，我們亦向客戶及社會公開集團的可持續發展表現，鞏固煤氣公司的公信力。我們將上述重要信息編纂為本報告，供所有持分者參閱。



5.1 • 管治及管理

為監督公司的可持續發展策略、政策及措施，並以創新方式推動公司的可持續發展，煤氣公司成立由董事會委任，並由集團常務董事擔任主席的可持續發展委員會，工作範圍包括識別及檢視集團的可持續發展事宜、風險和機會；跟進可持續發展的表現並建議改善策略；審閱和檢討每年的《可持續發展報告》，向董事會/行政委員會提出認可建議；及向董事會/行政委員會匯報最新可持續發展事宜。

煤氣公司全面遵守所有適用的條例、規定和公司的行為守則，並按最高的國際標準制定環境管理、品質監控和安全的要求，以保護僱員、客戶、環境以至集團業務所及社區的安全。我們榮獲世界領先的品質、環保、健康及安全管理組織頒發全球認可的資格及認證。有關香港業務的管理系統認證，請參閱[煤氣公司網站](#)。

5.2 • 放眼未來

煤氣公司是扎根香港的公用事業機構，過去155年盡心服務香港市民，與香港一起成長。我們由初期供應煤氣燃點街燈，發展為現在的多元化大型企業集團，規模及服務均日益擴充，在內地能源行業領先同儕。憑藉靈活的業務方針，我們在瞬息萬變的經濟環境中砥礪前行，沿途與時並進，配合不斷改變的規管條例，開創無數嶄新產品及服務，奠定今日成就。

拓展現有燃氣市場

年內，大中華地區對煤氣的需求急增，帶動集團的煤氣基建設施數量持續增長。香港業務方面，煤氣公司正為大埔煤氣廠房進行產量提升工程，預計可提升20%產量，首階段工程將於2018年底完成。為開拓新市場，集團在年內繼續擴充管道網絡，延伸至多個發展區，覆蓋香港國際機場第三條跑道、東涌新市鎮擴展區、洪水橋、新界東北，及住屋發展項目，包括粉嶺皇后山、安達臣道石礦場，以及橫洲等。

內地業務方面，集團的城市燃氣業務在年內錄得增長，總燃氣用量上升14%。有關增長主要源於中國政府根據第十三個五年規劃推出新能源政策，帶動內地市場轉用天然氣為燃料。年內，我們成立了港華能源投資(深圳)有限公司，負責營運分布式能源站及中央供暖等項目。年內已於華東、華北、東北等區域開展七個直接投資項目。

投資新項目

煤氣公司致力成為亞洲最環保的能源供應商，時刻以開發清潔的可再生能源為己任，務求紓緩日益嚴峻的資源短缺問題。集團為此成立易高環保投資有限公司(易高)，專責將高效益的清潔能源轉化為切實可行的業務方案。

易高利用先進技術，將低品質原料轉化為高價值的能源，打開低碳高效益能源的新一頁。煤氣公司在發展清潔能源組合之初，已率先推出液化天然氣和其他汽油替代品，為集團奠定穩固的可持續發展基礎，妥善應對全球對環保化學物及原料的需求。我們部分新能源項目亦已接近竣工階段，包括位於張家港市集團首間生產可再生燃料的氫化植物油提煉廠、內蒙古自治區集團首間生產乙二醇的化工廠、內蒙古自治區的煤化工項目，以及於稭稈資源豐富的地區推行生物質利用項目。

傳達策略

僱員是煤氣公司的未來，我們的願景有賴每一位僱員全力實踐，因此集團必須時刻確保所有僱員全面理解公司的策略方向，並達致共識。為此，集團成立業務發展策略大使團(大使團)，專責將公司的策略傳達到各個營運層面，並開闢更多溝通渠道，供僱員表達意見。

大使團由逾70位代表組成，他們分別來自不同部門及業務，網羅前線員工及管理層，積極為煤氣公司所有僱員舉辦研討會、工作坊及參觀團。大使團的「業務一粒鐘」研討會每次以不同業務部門為主角，在會上概述部門最新發展及策略，而「集思廣益」會議則是員工暢所欲言的平台，僱員可在會上發表個人意見和創新意念。年內，大使團安排多個參觀團，讓僱員走訪新界東南堆填區，參觀新建成的沼氣處理廠，以及到雅麗氏何妙齡那打素醫院了解熱電聯供系統的運作情況。此外，大使團亦安排僱員到內地能源營運商參觀，藉此促進兩地溝通，推動知識交流。

5.3 • 識別重大議題

我們與獨立顧問合作進行重要性評估，以識別本報告應優先處理的議題。獨立顧問邀請煤氣公司內部和外部七個持分者群組參與評估過程，分別為僱員、投資者、承辦商、業務夥伴、客戶、非政府機構及專業團體。本年我們更首次以網上問卷調查方式將內地僱員納入評估過程。

識別重大範疇的進程



評估前準備

- 參考國際準則，列出可被視為重要的範疇
- 諮詢獨立顧問意見，識別主要持分者群組
- 擬訂持分者的參與方式



持分者參與

- 邀請內部和外部的的主要持分者群組參與一連串活動（包括面談、焦點小組會議、優先順序）及網上問卷調查
- 持分者評估不同可持續發展議題的重要性，有關議題涵蓋與可持續發展報告相關的重點範疇
- 持分者就公司現行的可持續發展策略、相關表現、匯報方式及潛在風險表達意見



與同業比較

- 以本地及海外同業作為參考基準，並收集持分者提供的資料與同業的報告比較分析，藉此確定對煤氣公司業務最重要的範疇



決定重大範疇

- 檢討我們的業務、價值鏈中的實體，以及其他持分者的情況，識別何者會直接或間接受到這些重大範疇的影響，或是會影響到這些重大範疇
- 根據持分者的意見、業內的專業知識和管理層評審，以識別重大的範疇及其邊界
- 由煤氣公司高級管理層進行最終評估和確定

煤氣公司的重大範疇

持分者的積極參與，有助我們將報告聚焦在煤氣公司業務的可持續發展的重大範疇，特別是對經濟、環境及社會方面的影響。此舉更有助集團制訂未來發展策略，以實踐更全面的可持續發展願景。經過詳盡的重要性評估後，我們識別出22項重大範疇。

以下為2017年度的重大範疇及其邊界（包括價值鏈的影響）：

重大範疇	煤氣公司外部		煤氣公司內部			煤氣公司外部		
	投資者	供應商	生產及處理	輸配	銷售及服務	承辦商	客戶	社區
經濟								
經濟表現	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
市場地位	✓		✓	✓	✓	✓		✓
反貪	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
環境								
材料		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
能源			✓	✓	✓	✓	✓	
水			✓	✓	✓			✓
污染物排放	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
污水和廢棄物			✓	✓	✓	✓		✓
環境合規性	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
供應商環境評估		✓	✓	✓	✓			
產品及服務		✓	✓				✓	✓
社會								
僱傭			✓	✓	✓			✓
職業健康安全			✓	✓	✓	✓		
培訓及教育			✓	✓	✓	✓		
本地社區			✓	✓	✓	✓		✓
客戶健康及安全	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
行銷與標示					✓		✓	
客戶私隱					✓	✓	✓	
社會經濟合規性	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
緊急應變	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
資產完整性及工藝安全	✓		✓	✓			✓	✓
化石燃料替代	✓	✓	✓				✓	

備註：

「✓」 號代表在該重大範疇中出現顯著影響的實體。

「社區」指煤氣公司業務所及的社區。

僱員：

「煤氣公司認真關懷每名僱員。」
「我們確保重要工藝和傳統得以承傳。」

承辦商：

「過去20年，煤氣公司一直致力減少產品對環境的影響。」
「煤氣公司的高級管理層在公司全力推廣職業健康和安全。」

業務夥伴：

「對於減少香港溫室氣體排放而言，堆填區沼氣應用項目是一個關鍵的決定。」

投資者：

「優質企業會注重公司的環保、社會及管治表現，煤氣公司就是其中之一。」

非政府機構：

「煤氣公司鼓勵我們提出具創意的企業社會責任項目，並一起合作推動，為社會帶來正能量。」

專業團體：

「煤氣公司僱員具有專業技術，商業頭腦，而且敢於創新。」

客戶：

「煤氣公司服務穩定可靠，安全及環保表現優秀，為我們不二之選。」

5.4 • 持分者參與

煤氣公司以拓展業務為重要發展方針，同時致力提升公司長遠價值，以此保障持分者的利益。我們鼓勵持分者參與營運過程，並積極聽取他們的意見，從中了解公司有待改善的營運項目和重點範疇，並作出相應行動。我們透過不同渠道邀請持分者表達意見，下表羅列我們所使用的溝通渠道、持分者的主要關注議題及期望，以及煤氣公司就有關意見所採取的措施。

溝通渠道	2017年主要關注的議題 / 期望	公司就主要關注議題採取的措施
承辦商及供應商		
<ul style="list-style-type: none"> 代理商及承辦商環保大使團 研討會及工作坊 審核 管理層會議及供應商研討會 溝通大會 舉報制度 	<ul style="list-style-type: none"> 技工和技術人員的薪酬配套競爭力不及其他行業，難以吸引及挽留初級技工和技術人員 	<ul style="list-style-type: none"> 已為承辦商的技術人員提供人壽保險 持續培訓技工及技術人員，協助他們發展事業

溝通渠道	2017年主要關注的議題 / 期望	公司就主要關注議題採取的措施
僱員		
<ul style="list-style-type: none"> 意見調查和關注小組 意見箱、通訊刊物、內聯網、與僱員面談 專題諮詢會 優質服務計劃 業務發展策略大使團 環保大使團 2017年「續Fun生活每一天」 iCandy Corner 社交媒體平台（例如香港的Yammer、內地的微信和微博） 舉報制度 	<ul style="list-style-type: none"> 香港與內地有文化差異，兩地對環境、安全、勞工的標準並不相同 	<ul style="list-style-type: none"> 為內地僱員定期安排香港訪問團，內容緊扣六大主要項目（及其他範疇）的實務行動：安全檢查、安裝、維修、品質監控、倉庫管理及投標過程 為所有內地合資公司編制內部安全標準及指引，並舉辦地區工作坊，將公司的要求和期望清晰傳達給僱員 以集團的標準及指引為本，審核內地合資公司的安全及風險管理情況
社區		
<ul style="list-style-type: none"> 區議會聯絡小組 社區公益活動，如煤氣溫馨義工隊、應節食物送贈計劃等 地區防火委員會 	<ul style="list-style-type: none"> 於煤氣公司的網站及社交平台公布可持續發展資料 加強外籍家庭傭工的煤氣安全知識 	<ul style="list-style-type: none"> 煤氣公司除了在公司網站設立可持續發展部分，更特別以環境可持續發展為主題設立「低碳Action!」專用網站和Facebook專頁，向大眾介紹集團的可持續發展項目和分享綠色生活小貼士；專頁並加設互動遊戲，吸引大眾參與 香港的外籍家庭傭工包羅不同文化背景的人士，為配合他們的需要，煤氣公司特別加設菲律賓語和印尼語的客戶服務熱線，安全小冊子亦已推出菲律賓文、泰文和印尼文版本
投資者		
<ul style="list-style-type: none"> 股東週年大會 發布年度及中期報告後舉辦投資者及證券分析師簡報會 中期報告及年度報告 可持續發展報告 公司網站（特別是「投資者關係」部分） 透過電郵及公司網站發布《煤氣資訊站》 非交易路演 投資研討會 投資者會議 投資者、證券分析師及評級機構電話會議 與評級機構進行週年檢討 	<ul style="list-style-type: none"> 中國內地的燃氣相關基礎設施完善發展後，將會加強監管燃氣業務回報 內地新興能源投資項目的回報未達預期 	<ul style="list-style-type: none"> 內地能源改革目的為將天然氣行業轉型至市場主導模式，國家發展和改革委員會早前宣布的監管天然氣配氣價格政策，將有利集團的城市燃氣業務發展，原因如下： <ul style="list-style-type: none"> - 天然氣定價機制更透明穩定，更容易預測 - 回報計算方式不包括接駁費用 - 天然氣供應價格轉趨實惠，可平衡城市燃氣的定價 新興能源業務調整為集中發展專利技術項目，利用廢料或低價值原料生產清潔能源或環保原料，有關項目的內部回報率最少為25%

溝通渠道	2017年主要關注的議題 / 期望	公司就主要關注議題採取的措施
專業團體及監管機構		
<ul style="list-style-type: none"> • 公用事業安全及職業健康政策委員會 • 公用事業政策統籌組 • 商界環保協會 • 中國城市燃氣協會 • 機電工程署的氣體標準事務處 • 香港工程師學會 • 聚乙烯管道系統質量控制合作聯盟 	<ul style="list-style-type: none"> • 內地的安全風險較嚴重，應重點加強安全工作，透過穩健的風險控制方式和妥善的管理方法確保安全 	<ul style="list-style-type: none"> • 煤氣公司已於內地的合資公司實施多項安全計劃，內容包括加強廠站監督、為工程進行品質監控、改造燃氣管網、優化精工產品、總經理每月安全檢查、管網隱患排查、戶內安全檢查、安全及風險管理審核等，以確保燃氣系統營運安全 • 在內地化工廠實施工藝安全管理，並制定合適措施，控制和緩解重大風險
客戶		
<ul style="list-style-type: none"> • 通訊刊物及宣傳單張 • 隔月發出的賬單附寄單張《煤氣資訊站》 • 公司網站、社交媒體平台、手機網絡及煤氣公司手機應用程式 • 上門維修服務、定期安全檢查及安全講座 • 客戶服務關注小組探訪住宅客戶 • 每月意見調查及關注小組就特定項目進行專題研究 • 全年舉辦的宣傳及社區活動 • 管理處及業主立案法團 • 24小時客戶服務熱線 • 客戶中心 • 24小時緊急事故熱線 • 有關不當行為、徇私舞弊或違規情況的舉報渠道 	<ul style="list-style-type: none"> • 開發年輕夫婦市場，並在產品設計和宣傳上加強親子互動元素 • 網上客戶服務 	<ul style="list-style-type: none"> • 透過旗下品牌Mia Cucina及「一站式廚房設計服務」推出多種優質爐具，為客戶提升生活質素 • 改善煤氣公司網站的電子服務平台，塑造更全面的客戶體驗： <ul style="list-style-type: none"> - 與各種客戶關係管理應用程式同步，即時整合資料 - 可網上預約一小時維修服務 - 客戶可瀏覽、更改或取消維修預約
非政府機構		
<ul style="list-style-type: none"> • 綠色夥伴計劃及社區項目 • 與環保團體舉行會議 • 問卷調查 	<ul style="list-style-type: none"> • 應舉辦非正式的年度會議，促進非政府機構與煤氣公司僱員的交流 • 應邀請合辦活動的非政府機構在活動結束時，填寫意見表及評估表，以促進雙方溝通 	<ul style="list-style-type: none"> • 與非政府機構舉行會議，洽談未來一年的合作計劃 • 與非政府機構緊密合作，了解活動所能達致的影響。我們會於未來考慮加入意見表及評估表，供合辦機構填寫



環境

煤氣公司矢志成為香港最環保的企業。



過去十年，公眾的環保意識日益提升。煤氣公司在決策和管理過程中堅持以環保為本，竭力提高社會的環保標準，創造更潔淨的宜居環境。

集團以創新為首要重任，積極投資開發創新科技和嶄新業務，藉此減少對環境的影響，並與持分者攜手推動環保行動。2017年，我們對環保的貢獻獲各界肯定，更獲頒中銀香港企業環保領先大獎—製造業金獎。

集團全面遵守所有適用的環保條例和規定，更訂立高於法定要求的標準。在2017年，我們並無涉及任何環保方面的重大違規事件。

2017年主要表現



溫室氣體總排放量：

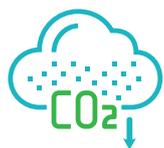
1,274,000噸二氧化碳當量



大埔煤氣廠房採用餘熱回收系統，

令**碳排放量減少2,700**噸

↓ 香港煤氣生產設備的溫室氣體
排放量減少**23%**
(與2005年比較)



舉辦第八屆優秀減碳項目比賽，香港和
內地業務單位共提出**15**個減碳方案



煤氣公司總部大樓的**耗水量減少1%**，
耗電量亦減少2%（與2016年比較）

成果及目標

目標	2017年成果 / 進度	未來行動及目標
紓緩氣候變化	<ul style="list-style-type: none"> ● 第八屆優秀減碳項目比賽圓滿結束 ● 訂立2020年減碳目標 ● 由顧問評估公司研究利用環保項目抵銷碳排放的可行性，以獲取中國核證減排量 ● 第三個堆填區沼氣應用項目-新界東南堆填區沼氣應用項目，在2017年第四季正式啟用 	<ul style="list-style-type: none"> ● 舉辦第九屆優秀減碳項目比賽 ● 選取合適的香港和內地項目進行深入研究，為取得中國核證減排量做準備 ● 增加生物氣體在煤氣生產原料中所佔的比例 ● 緊貼香港和內地減碳政策的最新發展 ● 識別和探討新的減排措施 ● 研究進一步綠化調壓站及煤氣生產廠房的可行性
加強應對氣候變化的適應力	<ul style="list-style-type: none"> ● 將氣候變化風險評估推展至湖北、安徽及四川三個內地省份 ● 定期更新及監察不同部門推行氣候變化應對措施的進度 	<ul style="list-style-type: none"> ● 將氣候變化風險評估推展至內地其他省份的合資公司，並監察內地合資公司推行氣候變化應對措施的成效 ● 繼續監察不同部門推行氣候變化應對措施的進度
改善資源管理措施	<ul style="list-style-type: none"> ● 完成大埔煤氣廠房的節約用水措施，估計2017年的耗水量減少逾20,000立方米 ● 將多個營運設施，例如沙田貨倉的光管改為能源效益較高的LED照明設備 ● 調節北角總部大樓水冷式機組的冷凍水出水溫度和冷水機組參數設定，以優化機組能源效益，節省能源 	<ul style="list-style-type: none"> ● 獲取ISO 50001能源管理體系認證 ● 採用雲端平台系統管理公司物業能源使用情況 ● 確定和實施其他節能及節水措施，例如為北角總部大樓的載貨升降機系統進行翻新工程、減少數據中心的空調系統耗電量

目標	2017年成果 / 進度	未來行動及目標
加強廢物管理表現	<ul style="list-style-type: none"> ● 連續16年獲頒減廢證書 ● 在北角總部大樓的洗手間安裝逾36部噴射式乾手機 ● 回收廢物供循環再用，包括逾2,000件廢棄的辦公室電子產品；合共逾1,000公斤的設備、電路板和零件，以及33公斤玻璃 	<ul style="list-style-type: none"> ● 爭取連續17年獲頒減廢證書 ● 集中處理辦公室的廢物回收工作，並簡化過程，例如在北角總部大樓設立統一回收站，並在公司積極推廣有關措施 ● 識別營運過程中的廢物源頭，以減少產生的廢物，或有系統回收相關廢物，例如回收廢舊的鉛酸蓄電池和辦公室消耗品，包括電子產品、卡板、月曆等
獲取環保建築證書	<ul style="list-style-type: none"> ● 名氣通電訊有限公司（名氣通）東莞1號數據中心獲「LEED領先能源與環境設計」的金級認證 	<ul style="list-style-type: none"> ● 為煤氣公司北角總部大樓與「綠建環評」新版本進行差距分析，務求在2020年再度獲得認證
提升碳排放及環境、社會及管治的數據管理和報告	<ul style="list-style-type: none"> ● 鑑於大眾對環境、社會及管治數據和資料披露的需求與日俱增，集團的數據管理系統已成功升級 	<ul style="list-style-type: none"> ● 構思提升碳通報機制透明度的方案 ● 改進內地業務環境、社會及管治的數據管理系統
加強持分者（包括僱員、承建商、客戶）的環保意識	<ul style="list-style-type: none"> ● 舉辦多元化的環保活動，包括生態導賞團、講座及工作坊，以提升環保意識 ● 為承建商舉行廢物收集比賽 ● 印製《環保健康煮食小貼士》單張 	<ul style="list-style-type: none"> ● 為煤氣烹飪中心、公司餐廳及加氣站研究及制訂最佳環保運作指引 ● 制訂舉辦環保活動的內部指南 ● 繼續為僱員和承建商舉辦環保參觀活動、講座、培訓課程及活動，並歡迎家屬參與

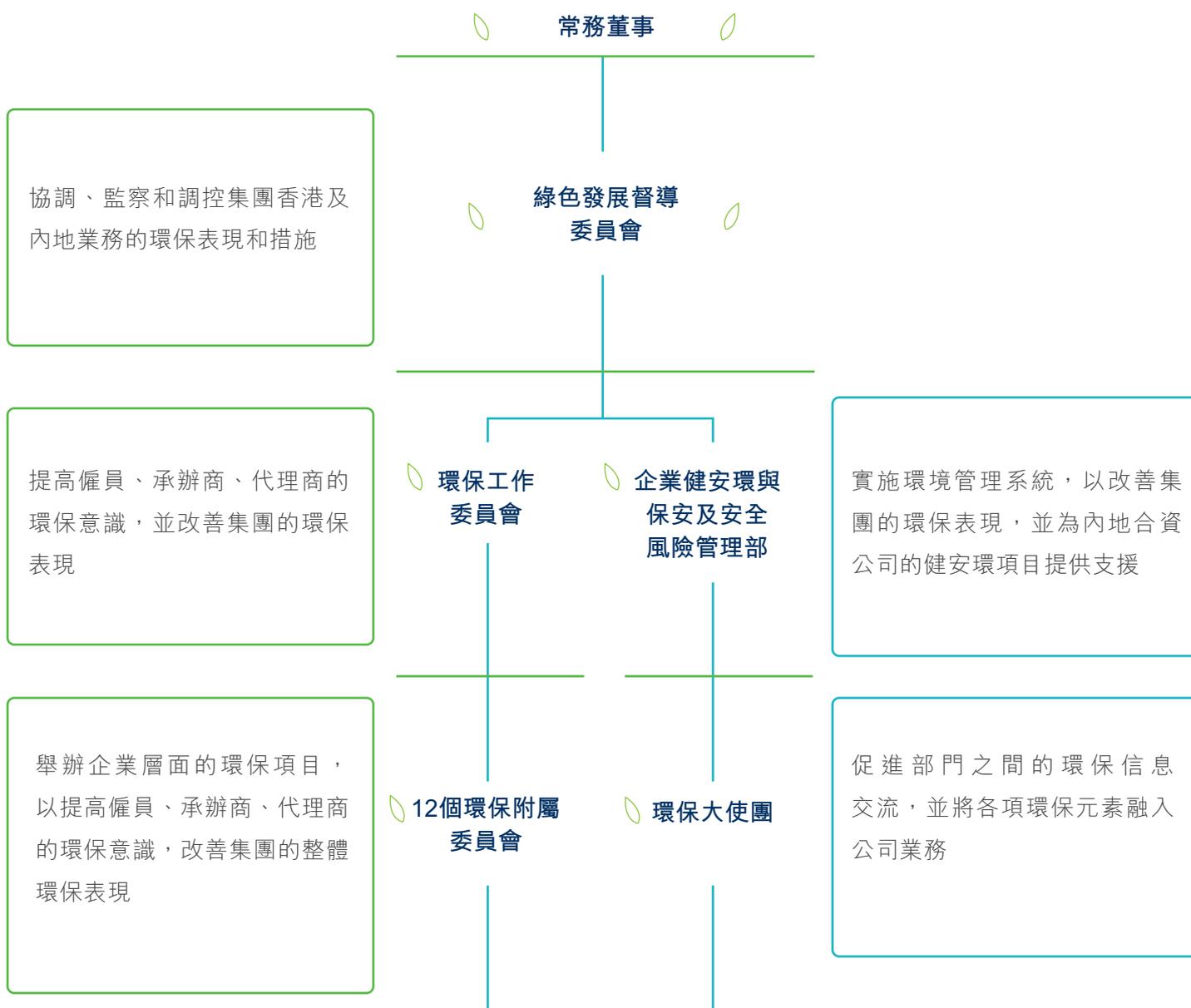
6.1 • 我們的策略

煤氣公司決心承擔企業責任，竭力保護環境。公司為此制定**企業健康、安全及環保政策**，以審視業務營運過程對環境帶來的影響，從而訂立環保目標和主要表現指標。

我們亦編製《企業環保指南》，詳列各項為保護環境而設的環境法規、政策、內部標準、程序、指引和方法，在各方面全力保護環境，減少因業務而構成的影響。

管治

由環保工作委員會及企業健安環與保安及安全風險管理部協助，煤氣公司的綠色發展督導委員會負責協調、監察和調控集團的環保表現和措施。





2017年，環保工作委員會轄下的環保附屬委員會共達成約40個環保目標，而本屆的「傑出環保附屬委員會比賽大獎」由環保技術附屬委員會獲得，以表揚該附屬委員會實現在煤氣爐具中加設再生電能裝置。再生電能裝置能將煮食爐的餘熱轉化為電能，為點火電池充電，不但免除更換電池的需要，也有助節省能源。

集團的內地合資公司設有由企業高級管理層任領導的環保工作委員會，負責構思環保政策和推行相應措施，並同時確保內地業務符合適用的環境法例和標準。環保工作委員會更定期檢討環保管理體系，以提升公司的環保表現，並開展環保培訓，幫助僱員了解保護環境的重要性。

環境管理系統及項目管理

煤氣公司堅守最高的國際標準及行為守則，確保所有業務均符合法規要求。集團在香港或內地開展任何新項目前，必定按當地政府規定，事先進行環境影響評估。

集團的大埔煤氣廠房自1999年起獲得國際認可ISO 14001標準的認證，多家內地的合資公司亦成功獲得同等的標準認證。環境管理系統是公司實現環保目標的重要基礎，因此我們定期為系統進行審核和調查，以確保系統健全可行，引領公司業務全面符合所有環保條例的要求，達到所需的環保標準。如在審核中發現有任何不足之處，我們會即時提出改善建議。

自2011年起，我們主動審核內地合資公司的環保表現。在2017年，我們合共審核55家內地合資公司，重點關注節能、廢物和污水管理，以及噪音控制的表現，成績令人滿意。

煤氣公司首項綠色債券

煤氣公司與時並進，時刻緊貼綠色金融最新發展，為環保創科項目尋找融資機會。而這些項目亦符合集團可持續發展及應對氣候變化的長遠目標。

集團於2017年參照國際資本市場協會的《綠色債券原則》(2017)，制定**煤氣綠色債券框架**，並獲得環球機構Sustainalytics就煤氣綠色債券框架提供**獨立意見書**，該機構為環境、社會、公司管治方面的研究和評級機構。集團的煤氣綠色債券框架獲Sustainalytics評估為透明可信，符合《綠色債券原則》的四大組成部分：所得款項用途、項目評估及選擇的過程、所得款項之管理、及報告準則。

集團於2017年11月首次發行綠色債券，此綠債是根據煤氣綠色債券框架下發行，發行額達港幣6億元及20億日圓，兩者均為十年期的債券，以吸引綠色投資者的興趣。集團成為香港首間發行綠色債券之能源公用事業企業。

資金使用情況及綠色債券項目最新發展

截至2017年12月31日為止，上述綠色債券合共為煤氣公司帶來的港幣7.344億元資金，全部應用於以下四個環保項目：

項目	地點	估計項目成本 (以百萬元計)	獲分配的綠色債券 金額及所佔比例 (以港幣百萬元計)	估計投產 日期	估計溫室氣體減排量 (每年的二氧化碳當 量，以噸計)
堆填區沼氣應用	香港將軍澳	350 (港幣)	180.0 (24.5%)	2018年2月	56,000
廚餘處理 (轉廢為能)	中國江蘇省 蘇州市	220 (人民幣)	47.0 (6.4%)	2018年 第四季	16,000
氫化植物油 (轉廢為能)	中國江蘇省 張家港市	610 (人民幣)	456.0 (62.1%)	2018年 第二季	350,000
農耕廢物轉化為 環保化工 原料及紙漿	中國湖北省	170 (人民幣)	51.4 (7.0%)	2019年 第二季	278,000

6.2 • 氣候變化

過去十年，多個針對氣候變化而制定的國際條例陸續推出，可見氣候變化已成為全球重點議題。隨著《巴黎協議》在2016年正式生效，中國政府已制定清潔能源政策，並採取相應行動，厲行減碳。香港政府亦響應《巴黎協議》，在2017年初發表《香港氣候行動藍圖2030+》。

為配合中國政府的環保政策及香港政府的《香港氣候行動藍圖2030+》，煤氣公司亦訂立雙向策略，透過減緩和適應，致力遏止氣候變化。

全力推行減少溫室氣體排放的措施，並加強集團的適應力，以應對氣候變化的影響

減緩



適應

為氣候變化進行風險評估，藉此識別多項潛在風險和機遇，從而制定相應目標

氣候變化風險評估

集團在2015年為香港業務完成全面的氣候變化風險評估後，逐步將評估計劃擴展至內地的合資公司。

該次風險評估成功為公司識別出多個對香港業務構成直接影響的潛在風險，包括引致工程延誤、影響輸氣和運作的穩定性等。公司亦評估現有的應對措施，就結果制定短期及長期策略。此外，我們更訂立惡劣天氣應變計劃，並在企業緊急事故桌面演練中加入了氣候變化對燃氣行業造成的潛在風險。

內地業務方面，集團已在年內將氣候變化風險評估進一步推展至另外三個省份。我們在2017年到訪湖北省、安徽省、四川省，為當地的合資公司進行氣候變化風險評估，並舉辦工作坊，以提高當地合資公司對氣候變化風險的關注。

個案



武漢市城市燃氣項目的氣候應對行動

2017年，我們到訪武漢市一家合資公司。武漢市早前因暴雨而嚴重水浸，一個住宅小區更發生小規模斜坡倒塌，導致一條埋地燃氣管道露出地面，出現潛在損毀風險。當地的合資公司即時進行調查、檢測及修復，並檢查所有其他以類似方式裝設的燃氣管道，確保運作安全。集團將繼續與各合資公司監察所有基建設施在極端天氣下的運作情況，並加強應變能力，以應付各種挑戰。

溫室氣體排放量

準確掌握公司直接和間接排放的溫室氣體量，有助我們訂定優先次序實行改善措施，有效減少排放量。

煤氣公司非常關注公司的溫室氣體排放情況，並且積極制訂不同改善方案，以減少排放量。我們按《溫室氣體盤查議定書》的國際標準所訂，並參考香港環境保護署和機電工程署所制訂的指引，監控範圍一及範圍二的溫室氣體排放量。此外，我們依據ISO 14064-1標準要求，為香港業務進行全面的碳審計，量化和準確通報溫室氣體排放量。

集團溫室氣體排放量

	2017	2016	2015	2014	2013
範圍一：直接溫室氣體排放 (二氧化碳當量，以噸計)	851,000	857,000	925,000	725,000	801,000
範圍二：與能源有關的間接溫室氣體排放 (二氧化碳當量，以噸計)	423,000	399,000	378,000	300,000	284,000

附註：

- 範圍一：廠房及車隊等消耗的燃料。堆填區沼氣所產生的碳排放量一般不納入溫室氣體盤查中，因此範圍一過往四年的排放量進行了調整。
- 範圍二：廠房、辦公室、客戶中心、加氣站及數據中心等消耗的電力。
- 報告涉及的溫室氣體排放量涵蓋煤氣公司在香港內外地區的業務。數據按淨權益計算。

為減少公司的碳足印，煤氣公司自2010年起每年在內地舉辦優秀減碳項目比賽，邀請合資公司參加，並在2016年將比賽範圍擴展至香港。自2010年，合共收到209個方案，每年減碳量達299,200噸。

個案

第八屆優秀減碳項目比賽

優秀減碳項目大賽是煤氣公司在內地每年推行的主要環保項目之一，旨在提升公司的環保表現。於2017年，我們共收到15個減碳方案，減碳量達140,400噸。

其中一個項目由山西易高煤層氣有限公司(山西易高)提出及實行。山西易高採用世界最新深冷凍技術，把煤層氣（以伴生氣體形式存在於煤礦中)就地液化轉化成液化煤層氣。在煤層氣的預處理過程中，必須從原料中除去水分，以確保後續工藝中的生產安全。山西易高通過新的工藝設計和煤層氣管道改道，能夠避免使用高功率的空氣壓縮機。這種優化不僅節省了大量電力，而且還防止了雜質（例如潤滑油和長鏈碳氫化合物）進入工藝氣中，為廠房運作的安全性和效率帶來益處。

此項目每年減碳量：314噸

此項目每年經濟效益：人民幣14萬元

香港的碳強度

煤氣公司深信集團作為能源供應商，除了竭力減少業務的碳排放量，也需要幫助客戶在日常生活減碳。

2017年，公司在香港生產煤氣的碳強度為每度煤氣0.592公斤二氧化碳當量，較我們2005年的基準（每度煤氣0.767公斤二氧化碳當量）降低23%。有關改善源於集團改用了天然氣和堆填區沼氣為煤氣生產原料，以及大埔煤氣廠房的能源效益提升。詳情請參閱本報告第六章「[6.3 可持續營運](#)」部分。

集團已定立進取的減碳目標，務求在2020年將香港煤氣生產的碳強度降低30%（與2005年的基準比較），藉此表明我們減碳的決心。

在香港生產每度煤氣所排放的二氧化碳量



附註：碳強度已更新與溫室氣體排放量協調一致，以撇除堆填區沼氣所產生的碳排放量。

環保業務

煤氣公司積極開發清潔及可再生能源，為客戶在生活中減碳，以對付氣候變化。

清潔燃氣供應商

以清潔燃氣廣泛取代柴油和煤炭，有助推動城市綠化，開創更潔淨的未來。因此，煤氣公司在香港一直與酒店、醫院等工商客戶緊密合作，以煤氣取代柴油作鍋爐燃料，攜手減少碳排放。

年內，集團將內地的城市管道燃氣業務擴展至23個省、自治區和直轄市，客戶數目超過2,500萬。我們不斷擴充城市燃氣網絡之際，亦提供更清潔的低碳燃料方案，例如為工業園區、商用樓宇和其他工商業客戶提供冷熱電聯供系統，協助客戶全面節能減排。集團並在內地進行策略性市場調查，詳細了解客戶對改造鍋爐的需求，針對有關需要提供方案，藉此吸引客戶轉用天然氣，並同時向他們提供有效的節能方案。

新能源發展及非常規能源

煤氣公司不僅積極發展環保燃氣，更在內地開發多項低碳新能源項目，減少對環境的污染。

清潔車用燃料

煤氣公司全力支持香港政府的改善空氣質素政策，自2000年起設計、興建和營運液化石油氣加氣站。2017年，公司旗下五個專用液化石油氣加氣站共售出超過60,000噸液化石油氣，為超過18,000輛的士及公共小巴提供加氣服務，約佔香港車用液化石油氣市場總銷售量的三成。在內地，我們繼續推動重載車輛客戶以液化天然氣替代柴油，目前於內地已投入運作和正在興建的液化天然氣加氣站共有54座。

煤層氣及焦爐氣

煤層氣為採煤的副產品，可視為非常規的天然氣來源。以往，採礦人員會將煤層氣燒掉，然而煤層氣只要在採煤之前抽走，也可投入實際應用層面。集團在山西省興建的液化煤層氣廠房，每年可生產達2.5億立方米的液化煤層氣，同時減少約39萬噸因燃燒煤層氣而產生的二氧化碳。另一方面，我們於江蘇省徐州市興建的廠房於2016年基本完成。該廠房將焦爐氣轉化為甲烷，以此生產液化天然氣，預計於2018年初試產，每年可生產60,000噸液化天然氣。

甲醇及汽油

集團位於內蒙古自治區的煤制甲醇廠在2017年總產量逾282,000噸，我們正研發在廠內將甲醇轉化為天然汽油，並將有關技術推展至甲醇業務的其他領域。

集團旗下的易高環保投資有限公司（易高）亦在年內啟動新能源項目，把甲醇廠40%的煤制合成氣轉化為120,000噸高價值的乙二醇，預計於2018年初試產。有關項目將為易高奠定穩固的發展基礎，在未來進一步擴展合成氣應用及甲醇轉化業務。



生物質轉化能源

生物質適當加工後可成為有價值資源，用於生產能源和化工產品。集團成功研發嶄新技術，將農耕廢料轉化為糠醛及其他化工原料，並計劃在農耕廢料「秸稈」資源豐富的地區推行此試點項目。另外，我們在江蘇省張家港市興建把非食用油脂原料提質為加氫精製植物油的廠房已竣工。廠房結合易高的專利技術，每年最高可生產120,000噸生物油(其中約90%是加氫精製植物油)。生產廠房已獲「國際可持續發展與碳認證」，其產品與傳統柴油相比可節省90%的溫室氣體。廠房於2017年11月投產，加氫精製植物油將銷往歐洲市場。

廚餘處理及應用項目同樣可成為大規模環保工業。集團正致力開拓有關業務，並於蘇州工業園區興建廠房，預計每日可將500噸的廚餘、綠色廢物及垃圾滲濾液轉化成天然氣、油品、固體燃料及肥料。此項目預計於2018年投產。

6.3 • 可持續營運

煤氣公司決心減少業務對環境的影響，堅持提高各營運項目的效益，並開發更清潔的燃料，實現可持續發展目標。

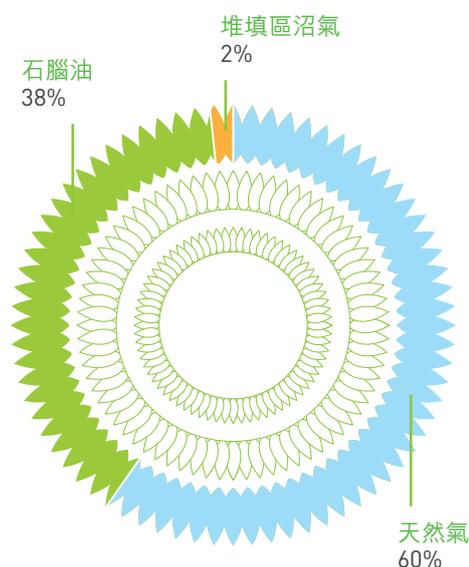
生產清潔能源

身為燃氣供應商，我們選用的能源資源和生產廠房營運的方式，對公司的環保表現有著舉足輕重的影響。

煤氣原料組合

早於1973年，煤氣公司已使用石腦油代替煤及重油作為原料，在香港生產煤氣。其後，自1999年起，我們將堆填區沼氣納入燃料組合，進一步保護環境。於2006年，我們引入天然氣為原料，生產煤氣供香港住宅客戶使用，大大減少空氣污染物及溫室氣體排放量。

我們是全港首間將堆填區沼氣應用於商業範疇的機構。集團在船灣堆填區及新界東北堆填區的沼氣應用項目分別於1999年及2007年投產，為香港提供清潔能源，減少客戶及煤氣公司業務的碳排放量。隨著新界東南堆填區的沼氣應用項目投產，預期堆填區沼氣於煤氣原料組合所佔的比重將由2%躍升至5%。



個案

新界東南堆填區沼氣應用項目啟用

新界東南堆填區沼氣應用項目是香港的大型環保項目，堆填區沼氣經過去除雜質和提升品質過程後，會轉化為合成天然氣，輸送至井欄樹調壓站，注入煤氣供應網絡。該項目可帶來多項環保效益，包括預算每年減少石腦油用量13,000噸及二氧化碳排放量達56,000噸，相當於240萬棵樹每年吸碳量。



煤氣廠房效能提升工程

廠房實施多項節能節水措施，務求進一步減少於煤氣生產過程中對環境構成的影響。



能源

- 回收及重用生產過程中產生的餘熱，餘熱回收系統於2017年減少碳排放達2,700噸。



水

- 將處理過的雨水循環用於煤氣生產過程，在2017年節約3,805立方米用水。
- 循環再用氨氣容器的加溫水，並抽取空氣壓縮站冷卻塔的排放水，回收補充第二期冷卻塔的冷卻水，在2017年合共減少超過20,000立方米用水。

綠化煤氣辦公室

煤氣公司辦公室排放的二氧化碳量，雖然只佔集團整體碳足印的一小部分，但我們深信仍要繼續努力，幫助進一步減少公司業務對環境的影響。因此我們堅持繼續綠化煤氣公司的辦公室，在公司內推動減碳減廢計劃，推廣綠色文化。

北角總部大樓

煤氣公司的北角總部大樓，是全港首座獲得「綠建環評既有建築1.2版」最終白金級別認證的非住宅建築物。公司在總部大樓採取的主要環保措施包括更換舊有冷水機組，改為高能源效益的無油變頻水冷式空調冷水機組，以及裝設雨水收集系統和冷凝水收集系統。

公司並編製《綠色辦公室實踐指南》及進行內部審核，以提升僱員的環保意識，確保集團正確實踐各項環保措施。

數據中心

數據中心的電腦系統、伺服器和高效能器材需要長時間運作，在營運上需要耗用大量能源。公司竭力從各可行方面著手紓解集團對環境構成的影響，旗下多個數據中心已取得由美國綠色建築協會頒發的「LEED領先能源與環境設計」世界級認證。名氣通東莞1號數據中心在2017年更成功獲得金級認證。此外，我們亦採用「數據中心基礎設施效率」以監控數據中心的能源效益。



廢物管理

煤氣公司在廢物管理方面，全面貫徹「5R」原則：取代（Replace）、減省（Reduce）、再用（Reuse）、回收（Recover）和循環（Recycle）。這份決心帶領我們連續16年獲頒發卓越級別「減廢證書」，至今合共完成超過30個減廢回收目標。我們更積極回收或循環再用業務所產生的廢物，現時我們分類回收的廢物種類約為18項。

個案



安裝乾手機

用完即棄的抹手紙是日常廢物的一大來源。為減少產生廢物，並為即將實施的都市固體廢物收費做好準備，我們已為北角總部大樓的洗手間安裝逾36部噴射式乾手機，每年減少逾2,880卷抹手紙用量，相當於減少14.7噸二氧化碳當量。



集團的廢物管理方針並非只局限於公司的營運範疇。自2003年起，我們推行「舊爐具回收計劃」，為客戶、承辦商和環境創造三贏方案。回收的爐具會交由回收承辦商分拆零件，供循環再造，所得的收入用作支持公司、承辦商及各環保團體推行環保活動。2017年，我們合共回收85,000件舊爐具，循環再用超過1,800噸金屬。

煤氣廠房廢物管理

煤氣公司依照現行的廢水排放監管標準，審慎處理所有在煤氣生產廠房造成的廢水。2017年，集團並沒有發生任何需要通報的廢水泄漏事故。我們並為在煤氣廠房產生的其他廢物制定嚴格處理程序，確保操作人員充分了解監管要求。在整個生產過程中，我們密切監察有害廢物和無害廢物的生產量及循環再用量，實踐源頭減廢。

集團遵循監管條例要求，將化學廢料交由獲得環境保護署認可的廢物回收商處理。此外，我們主動循環再用多種資源，如金屬化學容器、使用過的催化劑、塑膠化學容器、用完的聚乙烯管等，力求減少廢物。

6.4 • 培育環保文化

煤氣公司決心承擔企業環保責任，在營運和其他方面均極力實踐環保，為可持續發展盡一分力。公司致力提高持分者對環境保護的關注之餘，亦積極倡導公民教育工作，幫助他們理解全球面對的環境問題，藉此提高環保意識。

僱員

我們活用多元化的溝通渠道，包括發行刊物（如健安環通訊），以及透過電郵和內聯網發布綠色資訊，向僱員宣揚環保信息。集團並成立環保大使團，在部門及同事之間推廣環保信息。

為了提升僱員的環保意識，公司積極舉辦不同類型的活動。2017年，我們舉辦的活動除了健安環月，還包括：舉辦生態導賞團，帶領僱員參觀大生圍的魚塘和米埔自然保護區，了解當地生態；舉辦講座，講解綠色建築、碳交易、生物多樣化的情況；開設工作坊，教導僱員種植水仙花和玻璃瓶升級改造的知識；參觀[源•區]，帶領參加者深入了解如何實踐環保。



2017年，煤氣公司僱員合共接受
657小時的內部及外部環保培訓。

個案



環保生活推廣活動

2017年，我們舉辦多項環保活動，並邀請僱員帶同家屬一同參與，藉此提升僱員家庭的環保意識。我們透過「Farm to Table Cooking Class」，同時宣揚健康飲食和環保意識；「押花茶具套裝」工作坊則教導參加者利用舊花卉或葉片，製作別具特色的環保茶具；「花見の手工紙及墨染宣紙」造紙工作坊，利用廢紙製作漂亮的紙品裝飾。年內，共有逾80人參與這些環保活動，提升環保意識。



此外，我們推行「健安環建議計劃」、「綠色創意基金」等獎勵計劃，鼓勵僱員提出保護環境的方案，並妥善推行。年內，「綠色創意基金」共收到九項申請，基金合共批出逾港幣11萬元支持有關環保項目。

供應商及承辦商

為了將煤氣公司的企業責任推廣至供應商及承辦商層面，公司積極與供應商及承辦商建立長期合作關係，並制定「供應商的企業社會責任守則」，藉此鼓勵供應商實踐企業社會責任，遵從「供應商的社會企業責任守則」。我們並將公司的環保措施收錄於環保手冊中，分發給所有承辦商。除此以外，我們為承辦商提供多種培訓課程，內容包括廢物回收及棄置廢物的正確方法，並舉辦健安環日等環保活動，邀請承辦商參加。

我們更特別為承辦商及代理商舉辦廢物回收比賽，進一步推動承辦商注重環保。2017年的廢物回收比賽以電子產品為主題，共有16家承辦商及代理商參加，合共收集到174部舊電子產品，供回收之用。

客戶及社區

煤氣公司矢志承擔環保責任，不僅向僱員、供應商和承辦商推廣環保，更協助提高公眾的環保意識，幫助他們了解如何在生活中減碳，共同締造環保未來。

我們透過多元化方式向公眾宣揚環保信息，其中之一是鼓勵客戶改用電子賬單和電子賬戶，減少用紙之餘，亦可享用更方便快捷的服務。集團並為「低碳Action！」開設[Facebook專頁](#)和[專用網站](#)，向使用者發放環保小貼士。網站上更有碳足印計算器，讓公眾計算自己的碳足印。年內，我們與新雅文化事業有限公司合作，出版四本「BiB BiB Family」兒童烹飪書，以飲食教育向大眾推廣健康環保概念和促進家庭和諧。

個案



環保健康煮食小貼士

市民若能在生活中節約能源和減碳，可以對環境帶來舉足輕重的影響。有見及此，我們在2017年將集團豐富的環保健康生活經驗，整合為[環保健康煮食小貼士](#)，供客戶和公眾參考。根據大學研究和測試的結果，介紹多種健康的環保健康烹調方法，再配合有益的食材和食油，讓客戶和公眾在飲食中實踐環保健康理念。



煤氣公司亦與持分者分享公司實踐環保理念的心得，我們歡迎各界企業、專業協會、環保團體及其他機構到訪煤氣公司總部大樓，向他們介紹集團的環保措施，藉此讓各界持分者了解到我們的卓越環保智慧和豐富經驗，同時鞏固煤氣公司在環保方面的領導地位。2017年，我們更籌辦技術參觀團，帶領參加者到雅麗氏何妙齡那打素醫院，親身了解熱電聯供系統的技術，讓更多人認識可再生能源的實際應用方法。



健康及安全

安全文化深深植根於煤氣公司，
我們多年來持續提升安全表現，
竭力保障僱員、承辦商、客戶
及公眾的安全。



煤氣公司作為能源業界的先鋒，我們的業務在安全方面面對不少挑戰，因此我們堅持僱員、承辦商，以及所有與公司業務有關的人士，無論於任何地點，均須得到同等程度的保護。我們以零意外為目標，全面恪守所有相關的健康及安全法例規定。

2017年，集團對保障健康和安全的努力獲各界肯定，奪得多個相關獎項，包括在第十六屆香港職業安全健康大獎中榮獲兩項金獎和一項銀獎。

2017年主要表現



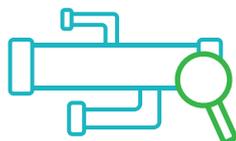
香港：



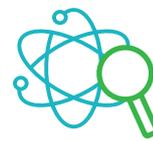
26,413
小時安全訓練



6 宗工傷事故（煤氣公司）及
4 宗工傷事故（煤氣公司附屬公司）



10,897
個地點進行坑道檢查



152,241
次網絡安全檢查



內地：



979,628
小時安全訓練



55 家城市燃氣業務合資公司
完成安全及風險管理審核，
平均得分「卓越」



8 宗嚴重燃氣相關事故

成果及目標

目標	2017年成果 / 進度	未來行動及目標
確保營運安全	<ul style="list-style-type: none"> ● 完成113項安全/預防性巡查 ● 易高於內地的28個天然氣加氣站完成安全檢查 ● 檢討安全審核制度，並為易高位於山西省的液化煤層氣廠房及內蒙古自治區的甲醇廠房進行跟進審核 ● 為內地合資公司進行12項保安風險評估 ● 為香港進行191項保安巡查，並為內地合資公司進行27項保安巡查 	<ul style="list-style-type: none"> ● 為煤氣公司的設施及資產進行安全/預防性巡查 ● 為易高於內地的天然氣加氣站進行安全檢查，並為易高的內地化工廠房進行安全審核 ● 為名氣通電訊有限公司（名氣通）進行內部安全審核，並改進安全表現 ● 為香港及內地業務進行保安風險評估、保安巡查及保安檢查 ● 支援內地合資公司的新保安項目
提升僱員和承辦商的職業安全及健康(職安健)意識，以減少有關風險及事故	<ul style="list-style-type: none"> ● 每季推出職安健項目： <ul style="list-style-type: none"> 第一季：建立健安環即時信息呈報渠道「HSE我有SAY」 第二季：「預防職業勞損全攻略」推廣計劃 第三季：「炎夏工作安全與健康」推廣計劃 第四季：2017年健安環月 ● 舉辦三次為期兩日的消防訓練，共有69名來自不同部門的僱員參加 ● 在北角總部大樓、大埔煤氣廠房、馬頭角廠房進行炸彈威脅及疏散演習 	<ul style="list-style-type: none"> ● 分別定期舉辦職業健康及職安健活動，如健安環問答比賽，承建商職安健講座 ● 為不同保安事件舉行訓練，並制定保安警報信息 ● 舉辦消防安全訓練及火警演習，並舉行處理炸彈威脅及可疑物品的安全訓練，以確保僱員面對各種緊急狀態時，均能迅速應對，有效處理問題 ● 構思創新的職安健措施，以提升安全表現

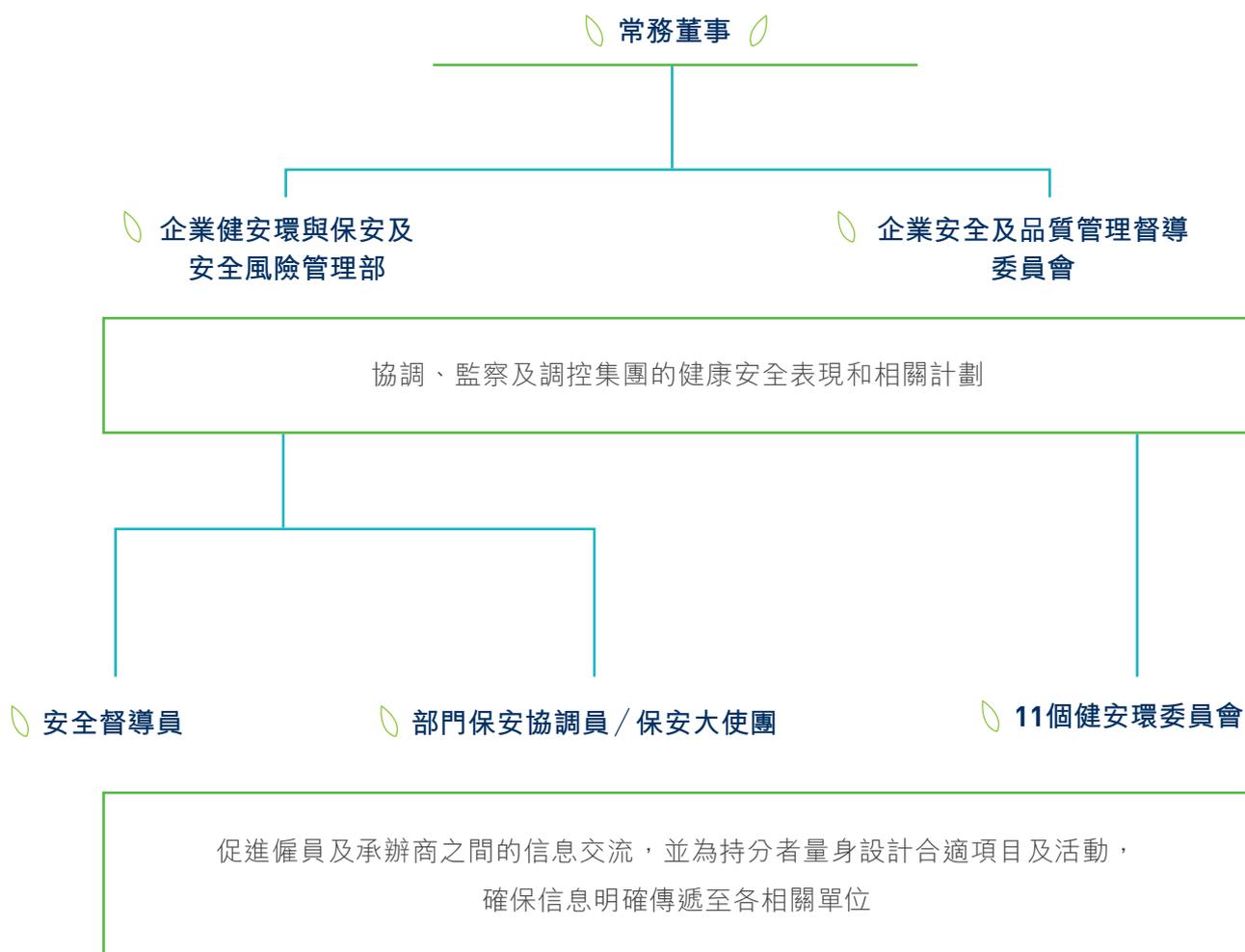
目標	2017年成果 / 進度	未來行動及目標
提升管理層應對緊急情況的能力	<ul style="list-style-type: none"> 為煤氣公司及名氣通位於大連的數據中心舉辦桌面演練 	<ul style="list-style-type: none"> 在香港及內地舉辦桌面演練
提高內地僱員的安全意識及安全文化	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦兩次安全風險管理經驗團，共有39位內地合資公司僱員參加 為易高的內地僱員舉辦三次工藝安全培訓課程 	<ul style="list-style-type: none"> 為內地僱員提供教育、培訓、經驗交流活動 為內地合資公司風險管理部門的所有經理級僱員取得國家註冊安全工程師的資格
改善安全管理系統	<ul style="list-style-type: none"> 為轉換為ISO 45001標準認證進行研究及準備工作 為離地工作編寫內部職業安全及健康指引，並修訂現有的意外呈報程序 更新《企業緊急應變計劃》 進行OHSAS 18001及《工廠及工業經營（安全管理）規例》所訂的安全審核 	<ul style="list-style-type: none"> 將職業健康及安全管理系統的標準由OHSAS 18001轉換為ISO 45001 檢討及制訂 / 更新工作程序和指引 進行安全審核，確保安全管理系統穩健可靠
改進追蹤表現方式	<ul style="list-style-type: none"> 制訂職安健的主要表現指標，並將指標融入企業健安環獎的評分標準內 為易高在內地的化工廠制定及實施工藝安全關鍵表現指標，以管理工藝安全，並同時實施工藝安全改進計劃，推動廠房持續改進安全表現 	<ul style="list-style-type: none"> 監察職安健的主要表現指標的運行狀況，進一步於日常運作上制訂職安健主要表現指標 實施有效的工藝安全管理系統，並監察工藝安全主要表現指標，以提升易高內地化工廠房的安全表現 利用「工業4.0」提升煤氣廠房的效能、數據管理及安全管理表現

7.1 • 我們的策略

集團制定相關健康、安全及保安的指引時，以企業健康、安全及環保政策及企業保安政策為框架，確保公司業務不會危害僱員、承辦商、客戶及公眾的健康、福祉和安全，並同時將公司設施、僱員及承辦商所面對的潛在保安風險減低。

管治

煤氣公司的企業健安環與保安及安全風險管理部，以及企業安全及品質管理督導委員會，負責協調、監察及調控集團的健康安全表現和相關計劃。



全方位安全管理方式

我們的安全管理策略標示出多個具體範疇，確保集團業務各方面的安全表現均達致最高標準。煤氣公司透過全方位的安全管理方式，貫徹公司的價值觀、標準和指引，以推動長遠業務發展。我們並以此為基礎，特別為僱員及承辦商設計不同計劃和活動，幫助他們提高安全知識及安全意識。

集團在各範疇全面貫徹企業安全及風險管理系統，香港和內地業務均採用統一標準，符合嚴格安全水平。



7.2 • 生產及網絡安全

煤氣公司是香港的主要公用事業機構，同時也是內地首屈一指的能源供應商。我們肩負重任，必須審慎監控旗下所有生產廠房、儲存設施、輸配氣網絡的安全，預防重大燃氣洩漏及爆炸風險。

香港

集團所有設備、網絡和運作程序均受到機電工程署監管。我們並與機電工程署合作制訂策略計劃，包括設施應用架構及預防性維修指標，確保公司符合最佳安全標準。

工藝安全及資產管理

我們竭力維持安全可靠的煤氣供應，以保障市民的生命財產安全。集團早已為此確立妥善的設計和工程準則，並透過我們的運作及維修標準，確保工藝和公司資產充分發揮效用，帶來效益。

公司沿用的工藝安全管理系統，為我們奠定穩固的安全基礎，能妥善抵禦大型項目或改造工程帶來的風險。我們會為大型項目或改造工程進程序風險分析，評估會導致風險出現的潛在原因和有關影響，構思有效的預防措施。燃氣生產部現時採用六個階段的風險研究方法，以識別及記錄重大危險事故，並且制定合適措施，控制和緩解主要風險。

我們憑藉有效的資產管理系統，提升公司的工藝安全表現。公司的煤氣生產廠房和輸配氣網絡均達到 ISO 55001 認證標準，無論是生產廠房、煤氣鼓、輸配氣系統、室外立管及煤氣錶等資產，均由集團有系統管理，全面實踐集團的使命及宗旨。

隨著資產的表現提升，集團的安全表現亦得以改進，持續維持理想標準。我們積極更換重要的設備和投資發展新技術，務求改進資產的表現。年內，我們為石腦油泵系統安裝額外石腦油冷卻器，並在石腦油缸安裝伸縮式接地裝置，進一步降低火災風險。

網絡安全

煤氣公司的香港燃氣管道網絡長達3,600公里，覆蓋全港各區，公司在維持燃氣管道網絡安全上責無旁貸。因此我們時刻確保網絡符合最高安全標準，務求為客戶供應安全可靠的煤氣，保障市民安全。

2017 年網絡安全表現

項目	成果	指標
煤氣供應的可靠程度	99.991%	>99.99%
由公眾報告的煤氣事故（每10公里煤氣管道）	0.165	<=0.15
第三者損壞煤氣管道的意外	13	<=7
緊急搶修隊於25分鐘內抵達現場	達標	-

集團持續監控網絡的安全情況，透過嚴密的偵測及檢測工作，預先防範有可能出現的問題，防止事件發展為需要呈報的滲漏事故。煤氣公司的調度中心保持24小時運作，中心配備精密的監控及數據收集系統，並設有完善的地理資訊系統，時刻監察供氣網絡的安全。網絡監控及數據收集系統除了監控網絡上超過4,000個實時遙測點及數據收集點，亦監測各個主要調壓站的運作情況。地理資訊系統則負責繪製詳盡的電腦管道圖，幫助我們快速和有效應對突發事故。上述措施大大提升公司的營運安全表現，讓客戶時刻享受高效優質的供氣服務。

除了遙距控制系統，煤氣公司亦制定檢查計劃，定期派出合資格的氣體技術員至其他工地實地巡查，保障燃氣管道網及其他設施免受破壞。2017年，我們於10,897個地點合共進行152,241次檢查，所檢測的管道長達6,785公里。

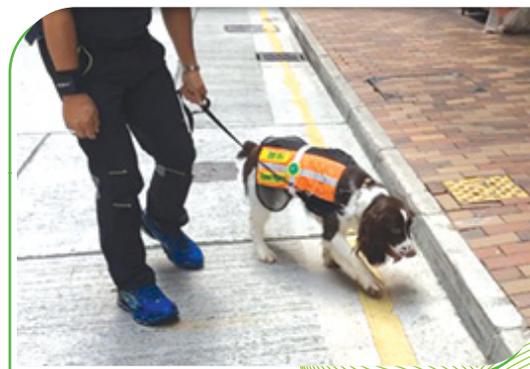
管道種類	煤氣滲漏檢查次數
高壓及次高壓B主喉	至少每年進行一次
中壓球墨鐵管或所有鍍鋅管	至少每年進行六次
低壓球墨鐵管	至少每年進行三次
置於建築物下或建築物內的聚乙烯管或鋼管	至少每年進行兩次
其他	至少每年進行一次

為預防燃氣滲漏，集團已展開中壓球墨鐵管更換工程，總長度為450公里，年內已成功更換大部分球墨鐵管。礙於路面施工的限制，或是管道施工點正由其他機構使用等原因，以致部分管道未能更換。我們已在有關位置採用閉路電視監察系統檢查球墨鐵管內部的安全情況，並利用修補技術從內壁進行加固，確保管道在未來正常運作。我們舉辦免費的安全簡介會，讓承辦商及將會於燃氣管道附近進行挖掘工程的企業了解有關的安全情況。此外，公司更引入「安全、工程質素及環保表現獎勵計劃」，鼓勵僱員及承辦商在鋪設管道時更盡心盡責，注重安全。

煤氣公司的團隊積極響應集團的「企業增長 = 創新力 x 執行力」理念，持續開發嶄新工具和技術。此舉不但令檢查及維修工程更方便快捷，亦有助減少僱員及承辦商面對的安全風險，提升整體工程效率。

個案 煤氣管道滲漏偵測犬

犬隻擁有靈敏的嗅覺，在燃氣滲漏時，往往能比儀器更快找出滲漏位置。有見及此，公司正在訓練兩隻偵測犬辨認四氫噻吩的氣味，四氫噻吩是我們在煤氣中加入的獨特氣味，偵測犬X和Golo完成訓練後，將可在繁忙鬧市或較難尋找滲漏源頭的環境為我們找出燃氣滲漏的準確位置，有助工程人員更快修復管道，同時亦可縮小路面挖掘的面積，減少對公眾的影響。





集團的內地業務多元化，服務遍布26個省、自治區和直轄市。因此，我們以安全為首要重任，持續提升內地業務的安全標準。

公用事業業務

煤氣公司的內地業務恪守嚴格的安全標準，所有項目不僅由經驗豐富的專業人員負責監督，更通過一系列檢查及品質保證程序確保每家合資公司運營安全。我們亦會到訪各地區的合資公司，在現場進行安全及風險管理審核，確保內地燃氣項目全面恪守公司的標準和指引，2017年我們審核了55家合資公司。

此外，內地各合資公司的總經理會每月為其公司執行安全檢查，尋找安全隱患，並針對情況訂立解決方案，亦會每年開展兩次合資公司之間的交叉檢查。集團的常務董事亦於2017年前往東北區域、華北區域，帶領團隊執行年度區域安全巡查，進一步鞏固內地合資公司的營運安全，並提升職業安全管理品質。

集團長期保持優秀的安全表現，在能源業界有著舉足輕重的領導地位，並參與編製和評估國家或業界標準。此等優勢讓煤氣公司能直接提升業界的安全標準，貢獻內地能源業發展。



新興環保能源業務

易高利用工藝安全管理系統及多項措施，妥善管理和紓解主要風險。集團已為新興環保能源業務訂立關鍵表現指標，密切監察廠房的工藝安全，並同時推出工藝安全提升計劃，持續提升有關表現。

公司為易高在內地的天然氣加氣站和化工廠的各項設施執行安全檢查或安全審核，確保安全表現更為理想。年內，易高旗下28個內地加氣站已接受安全檢查，全部成績均令人滿意。我們亦檢討於易高內地化工廠房實施的安全審核制度，並按審核結果制定提升計劃。2017年，我們共進行了兩次跟進審核。我們更採用蝴蝶結分析方法，識別化工廠房於設計和運作階段的潛在風險，再設立適當的保護措施，透過管理工藝流程、程序及行為，有系統預防有關風險。

年內，我們亦為易高內地項目的所有安全管理人員，舉辦安全風險工作坊和保護層分析訓練，全面提高安全表現。

7.3 • 職業安全及健康

香港



公司向來重視僱員和承辦商的安全及健康。我們所採用的安全管理系統，在設計上不但全面遵守法例及OHSAS 18001標準，更定期進行檢討，與時並進，妥善管理各種職安健問題，確保僱員及承辦商的安全健康。

煤氣公司除了制定全面的安全指引，更落實多項安全措施，務求令公司安全表現達到最高的業界及國際標準。我們定期檢討各項安全指引，按業界最新措施及政府訂立的要求更新指引內容。此外，集團在2017年特別為離地工作編寫內部職業安全及健康指引，並修訂現有的意外呈報程序，令公司的安全指引更完善，全面保障工程人員的安全。

過去數年，公司的工業安全表現令人滿意：

主要安全統計數字（香港）

	2017	2016	2015	2014	2013
意外數目 — 所有工傷事故	10	13	19	14	15
意外度數率	0.15	0.19	0.29	0.22	0.24
例須呈報的意外數目	10	12	15	12	12
意外事故率	3.4	4.1	5.3	4.4	4.9
致命意外	0	0	0	0	1
損失工作日數	496	576	596	132	194

附註：

- 意外是指任何引致有關僱員受傷一天或以上的意外。
- 意外度數率是指每10萬工時有人受傷的意外數目。
- 例須呈報的意外是指任何引致有關僱員不能工作超過三天的意外。
- 意外事故率是指每1,000名僱員計例須呈報的意外數目。
- 只限煤氣公司的僱員及附屬公司的僱員。

營造安全健康職場

煤氣公司決心營造健康和安全的工作環境，務求將僱員和承辦商的意外數字減至最低。公司將著重利用創新科技提升職安健水平。年內，我們活用創新科技及改裝技術，研發及組裝多項職業安全設備，包括氣動吸泥機、電動運泥車、自行組裝的機械臂，還有安裝在尾板車及輕型貨車的自動LED閃燈警示系統等，成功提升道路工程職業安全及健康。上述創新技術不但大大提升公司的健康安全標準，更為我們贏得第十六屆香港職業安全健康大獎的安全改善項目大獎金獎。

個案



尾板車的自動LED閃燈警告系統

煤氣公司開創香港先河，率先為輕型貨車的後門和貨車尾板安裝LED閃燈警示系統，透過閃燈提醒其他路面使用者注意貨車的尾板及後門位置，減少道路工程風險和交通意外。集團及所有香港承辦商的輕型貨車，均已在2017年加裝尾板及後門的LED閃燈警示系統。



提高健康安全意識

公司每年舉辦多元化的職業健康安全培訓及推廣活動，加強僱員及承辦商的健康安全意識。新入職僱員亦可透過「健安環關顧計劃」，獲安排導師給予指導及健安環訓練。公司更設立多個健安環通報渠道，為僱員提供最新安全資訊，例如健安環警示等，進一步減少僱員及承辦商的職業健康安全風險。

我們透過健安環通報計劃加強安全文化，同時亦鼓勵僱員和承辦商參加公司的健安環建議計劃和險失事故呈報計劃。公司會檢視收到的方案，有價值的建議可獲得獎勵。年內，我們新增手機專用的健安環呈報渠道「HSE我有SAY」，方便僱員呈報健安環事宜，並積極鼓勵提交良好作業模式及表現欠佳的健安環案例，以便公司持續改善健安環表現。呈報個案活動每季設立特定主題，吸引僱員投稿。

個案



健安環月



健安環月是煤氣公司的年度活動，重點提升僱員的健康安全意識。我們會在該月舉辦多元化的活動，包括健安環經驗分享會、參觀團及研討會，吸引僱員參與。健安環月的重點活動是健安環日，僱員和承辦商可攜同家屬一同出席，透過遊戲和活動學習健安環知識。今年大會更增設健安環創新及展覽區，向出席的嘉賓及參加者介紹及推廣公司的創新工具。

個案

加強離地工作安全

離地工作期間，如有任何行為未達安全標準，或環境情況失當，均可構成嚴重安全風險。有見及此，煤氣公司制定《離地工作安全指引》，為僱員提供詳細的安全規範，藉此提升安全表現。我們亦舉辦導師訓練課程，以及為各相關部門安排溝通大會，加深僱員和承辦商對離地安全工作的認識。



內地

一直以來，集團把煤氣公司的企業安全管理系統引入內地，藉此統一香港及內地業務的安全標準，內地部分合資公司亦自發在年內取得OHSAS 18001國際標準認證。我們亦特別為內地合資公司制定內部企業安全標準及指引，提升合資公司的安全及風險管理能力。

煤氣公司定期為內地僱員舉辦安全訓練課程及工作坊，以提高安全意識，並藉此倡導安全工作文化。2017年，我們舉辦了各式各樣的業務安全工作坊，內容包括介紹新安全標準及指引及經驗分享會，逾700名內地僱員參加。年內，公司舉辦兩次經驗分享團，合共邀請39名內地合資公司的安全險管理人員訪問香港，交流兩地安全管理經驗。

集團亦利用多元化的溝通渠道，如微信、網上學習平台、企業社交網絡等，向僱員推廣職業安全。透過這些渠道，公司不但可向僱員分享最新健安環指引，亦可向各業務團隊發布事故警告，幫助僱員更快獲取所需的健安環資訊。僱員也可透過這些渠道參加問答比賽和健安環比賽，寓學習於娛樂。

個案

微信最佳安全及環保實踐攝影比賽



為提升僱員對健安環的認識，我們透過微信平台舉辦攝影比賽，共收到超過140個參賽攝影作品，最後由9,765名僱員投票選出優勝者。僱員踴躍參與活動，顯示他們對安全及環保的熱忱，進一步提升集團「健安環」文化。

7.4 • 保安

煤氣公司的保安團隊24小時執行保安工作，確保僱員、承辦商及訪客的工作環境安全。保安團隊負責保障集團香港業務的三大重點設施，全力守護煤氣公司北角總部大樓、大埔煤氣廠房、馬頭角廠房的安全。其他並未派駐保安團隊的設施，如煤氣調壓站、客戶中心等，亦已裝設保安系統，24小時監控保安情況，公司並定期執行保安巡查。2017年，我們致力加強公司各設施的保安措施，先後在大埔煤氣廠房加設金屬探測安檢門及強化保安閘門，並在天然氣接收站設置紅外線警報系統。

集團亦為內地業務進行多項保安巡查和審核，確保有適當的保安措施，並正常地運作。為遵守中國政府的《反恐怖主義法》要求及減低營運上實體保安風險，為設於內地的重要設施執行12次保安風險評估工作，並提出改善方案，以加強重要設施的實體防禦能力及改善保安管理方法。集團並全力支援港華投資有限公司（港華投資）、易高、名氣通等內地重點項目對保安的需要，包括提供保安設計、安裝、測試、系統更新及投標等。

為增強管理人員、僱員及承辦商對保安議題的了解，我們舉辦了簡介會和培訓課程。此外，我們為內地合資公司的管理人員及外判保安員舉辦講座，促使他們更加了解現時最新的法規要求、以及有關保安的事宜、標準及科技。我們透過不同渠道，向僱員發布保安知識及預防罪案資訊，其中在2017年，透過開設微信群組，向集團的保安大使團宣遞相關信息。

7.5 • 緊急事故應變處理

緊急事故應變措施是煤氣公司的全方位安全管理的重要一環，在事故發生時，能同時保障僱主及僱員的安全。我們的應變措施共分為三個層次，務求妥善調配資源，應對緊急事故。

企業緊急應變計劃

高級管理人員調配公司資源，向政府有關部門尋求協助，以及處理傳媒查詢

部門緊急應變計劃

在緊急事故發生期間，廠房經理和主要緊急應變人員概述須採取的行動

特定緊急應變程序

在現場採取特定措施以處理個別事故

我們定期在煤氣生產廠房、液化石油氣加氣站和北角總部大樓舉行演習，幫助員工快速有效應對危急情況。

個案

消防訓練



為加強僱員對滅火及消防安全的知識，在消防處協助下，我們舉辦了三班為期兩天的消防訓練課程。課程於將軍澳的新消防及救護學院舉行，內容除了基本防火安全知識，亦包括滅火工具的使用方法，以及在漆黑環境中尋找逃生路徑的技巧。三班課程共有69位來自不同部門的僱員參加。學員在課程後均表示內容實用，可幫助他們在火災期間保護自己及其他同事。

個案

大埔煤氣廠房舉行炸彈威脅及疏散演習

公司每年舉行炸彈威脅及疏散演習，以加強僱員面對可疑物品及炸彈威脅的應變能力。2017年，我們與大埔警區合作舉辦演習，大埔煤氣廠房的保安團隊依照緊急應變程序處理事故，按相關程序應對炸彈威脅，並執行疏散計劃，然後與大埔煤氣廠房的員工合作搜索炸彈的位置。保安團隊找到可疑裝置後，在受影響範圍設置警戒線，並報警將事件交由警方處理。是次演習有助強化大埔煤氣廠房發生緊急事故時，煤氣公司與大埔警區的合作及溝通。



年內，集團在香港和內地均有安排桌面演練，以提高管理層面對緊急事故的應變能力，並藉此促進僱員在緊急事故發生時互相合作，確保安全。

Case Study

企業緊急事故桌面演練



2017年的企業緊急事故桌面演練共有30多位人員參與，內容模擬有貨車撞向西灣河調壓站，引致爆炸和火警。與此同時，我們亦模擬公司的中央電腦系統遭到黑客攻擊，所有重要資料均被上鎖。事故發生後，我們模擬召開記者招待會的情況，考驗管理層應對傳媒的技巧。是次演習，有助加強公司管理層處理企業緊急情況的應變能力。

煤氣公司亦定期檢討集團的緊急應變計劃，確保計劃有效可行，足以應付各種嚴重情況。2017年，我們按內地法律要求，為港華投資、易高、名氣通編制預防恐怖襲擊的手冊，讓僱員了解應對程序。



我們的僱員

QQ 我們激發僱員發揮潛能，鼓勵他們積極投入參與公司業務發展及自我增值，從而促進長遠的可持續業務發展。 QQ



煤氣公司提倡平等機會，致力建立多元共融的工作環境。我們鼓勵僱員積極參與公司業務和發展個人專業，並時刻確保僱員在實踐公司願景及業務目標時，依然保持身心健康。

2017年，煤氣公司榮獲《HR Asia》頒發亞洲最佳企業僱主大獎2017，為首間香港能源企業獲此殊榮。此獎項肯定了我們在推動家庭友善、和諧共融的工作場所文化方面的出色表現。

煤氣公司全面遵守各營運地點的相關法規，嚴禁聘請童工及強制勞工。2017年，公司並無涉及任何僱傭行為方面的重大違規事件。

2017年主要表現



僱員數目：

2,388
(香港)

46,772
(香港以外)

僱傭情況



平均流失率

6.4% (香港)
4.1% (香港以外)



男女比例

3.7:1 (香港)
2.0:1 (香港以外)

僱員發展



持續專業發展研討會時數：

1,030



技術訓練時數：

50,418 (香港)
142,020 (香港以外)

身心健康



舉辦**19**項「續FUN生活每一天」系列活動，共**800**名僱員參與
(香港)



舉辦**244**項活動 (香港)

成果及目標

目標	2017年成果 / 進度	未來行動及目標
吸引及挽留人才	<ul style="list-style-type: none"> ● 與高等教育院校合作，突顯煤氣公司的良好僱主形象，吸引年輕人才加盟 ● 舉辦不同活動，吸引年輕人才加入能源業界 ● 持續提倡家庭友善的工作文化，提升僱員的投入度，年內共獲得七個工作環境及僱傭相關獎項 ● 為香港及內地新業務的人才提供更多發展機會 	<ul style="list-style-type: none"> ● 繼續推出相關的計劃和措施，以吸納和挽留人才，並提升僱員投入度 ● 突顯良好僱主形象，吸引年輕人才加入煤氣公司的多元化業務
應對集團業務的變革和轉型	<ul style="list-style-type: none"> ● 重整一系列核心計劃，向各級僱員倡導最新的業務發展方向，協助他們提升管理質素、團隊精神和個人效率，從而推動業務表現 ● 推出長期計劃，重點教導僱員如何應對集團的變革，加深他們對業務範疇和公司發展方向的了解，並裝備他們擔任領導或管理變革 ● 透過培訓計劃、刊物及圖片大賽，向各級僱員推廣「能工巧匠」文化 	<ul style="list-style-type: none"> ● 舉辦不同形式的學習和培訓活動，讓僱員正視變革，調整心態，適應業務流程轉型和重整過程 ● 加強僱員能力，並培養正面的思維和心態，以應對集團業務的變革和轉型 ● 培養僱員的企業家精神，鼓勵他們透過支持公司業務增長，建立更理想的世界 ● 加強團隊領袖的信心和領導技巧，以協助各級僱員發揮潛能 ● 培育各級僱員發揮「能工巧匠」精神
培育年輕人才	<ul style="list-style-type: none"> ● 開辦兩項人才發展計劃：「中華煤氣年青領袖培育計劃」及「見習網絡工程監督計劃」 ● 提供業界認可的學徒訓練計劃及見習行政人員計劃，培育年輕專才 	<ul style="list-style-type: none"> ● 繼續為年輕管理人員推出相關人才計劃，讓他們充分發揮潛能，準備日後擔任領導職位，藉此鞏固人才梯隊，配合公司的人才接班計劃 ● 加快優秀僱員的晉升速度，並重整現有的人才計劃，以挽留人才並提升僱員投入度 ● 繼續發展學徒訓練計劃及見習行政人員計劃，建立有效的管理團隊

8.1 • 我們的策略

煤氣公司的僱員關係及人才管理事務由企業人力資源部負責。煤氣公司《人力資源政策手冊》及《僱員手冊》詳載公司的營運原則，承諾恪守當地相關法規，確保在招聘、晉升、薪酬、解僱、工作時數、假期、平等機會、多元共融、反歧視，以及其他待遇和福利方面均合乎法規要求。手冊內容同時詳述公司對僱員的期望，並強調公司致力提高管治透明度，以保障僱員獲得平等待遇。

我們透過[行為守則](#)進一步闡述公司的期望，讓僱員了解自身責任和相關政策及程序。僱員必須在工作上秉持道德原則，拒絕提供禮物、收取禮物或進行任何可能構成利益衝突的行為，否則有可能被解僱或面對法律制裁。

集團在2009年成立中華煤氣工程學院，專責為公司培育專業的技術團隊，確保集團在營運上時刻保持安全，為客戶提供優質服務，同時推動業務增長。學院協助僱員考取專業工程資格，以推動事業發展。學院緊貼最新科技及應用發展趨勢，持續開發及引入新的訓練設施和方法，例如在課程中融入擴增實境及虛擬實境技術。中華煤氣工程學院專業的培訓計劃，令學員的技術達致卓越水平，有助提升集團企業形象，吸納年輕人投身燃氣行業。

8.2 • 僱傭責任表現

煤氣公司不斷改進家庭友善政策，積極推行相關活動和措施，協助僱員增進家庭關係。為應對集團的業務轉型及其他轉變，我們必須吸納符合專業要求的人才加盟。為此，煤氣公司提供具競爭力的薪酬和福利，締造和諧共融的工作環境。

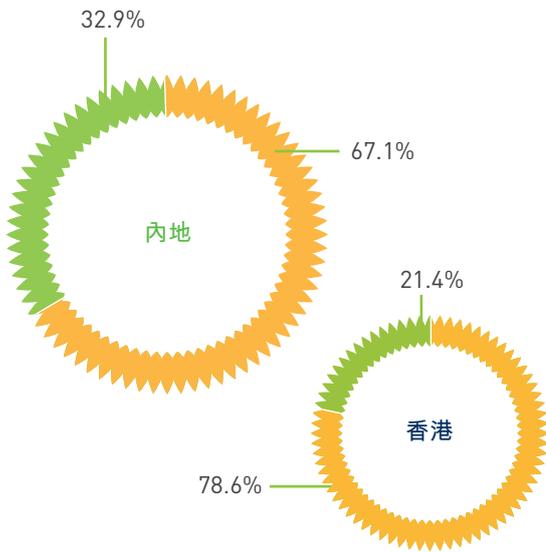
僱員薪酬和福利

我們提供的薪酬和福利，高於本港法例的最低要求；我們並會定期檢討和提升僱員福利。現時全職僱員享有多項福利，包括女士產假及男士侍產假、醫療保險、牙科保健計劃、團體人壽保險、煤氣津貼、教育津貼，以及按工作表現發放花紅。另外，由於香港並無有關集體談判的規管，因此煤氣公司定期透過不同內部渠道與僱員溝通，促進勞資關係。

工作環境共融措施

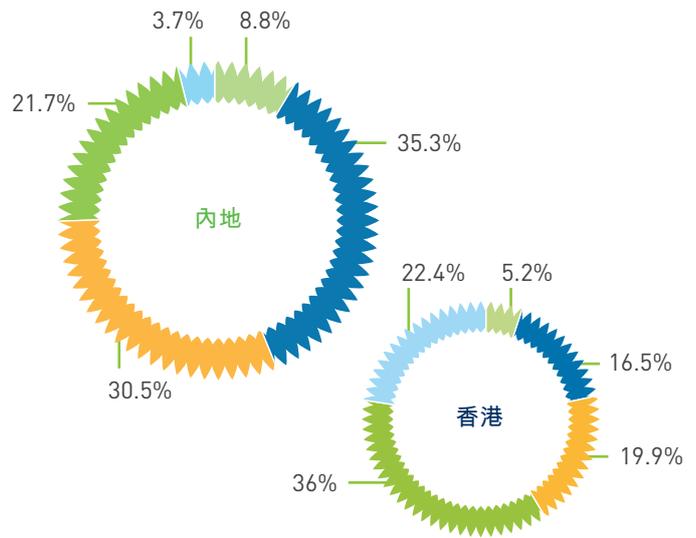
煤氣公司明白多元共融文化是建立良好工作環境的重要一環。我們致力擁抱多元共融，深信團隊每名僱員均有其價值，必需受到重視、歡迎和接納，並令僱員對公司有歸屬感。公司在招聘人才時，不受性別、種族、民族、宗教、婚姻狀況或其他差異所影響。

僱員性別分布



♂ 男性 ♀ 女性

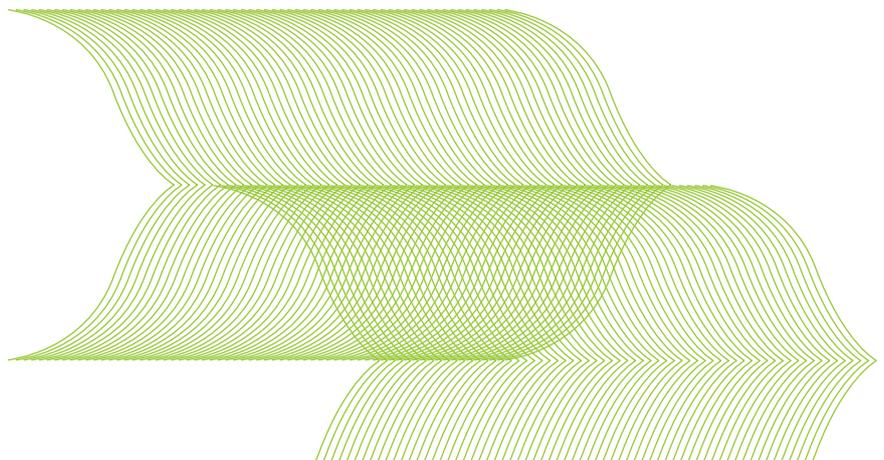
僱員年齡分布



🌱 <26歲 🟡 26-35歲 🟠 36-45歲 🟢 46-55歲 🔵 >=56歲

我們積極提倡平等機會，對於僱傭上的歧視行為採取「零容忍」政策，在招聘、薪酬及福利、晉升、調職、培訓和解僱方面均竭力維護人權及平等機會，嚴格遵從相關僱傭政策及條例。任何僱員違反煤氣公司行為守則、平等機會政策或相關條例，將承擔所有責任及後果，並須接受紀律處分。

2017年，煤氣公司聘用13名殘疾人士，於多個部門工作。我們建立優質無障礙工作間，提供電動門、無障礙洗手間及可調校高度的辦公桌等設施，並舉辦工作坊和活動，促進僱員之間的交流。煤氣公司的共融理念更獲香港社會服務聯會肯定，在2017年被列入「無障礙友善企業」名單。



8.3 • 僱員發展

煤氣公司堅信企業的長遠蓬勃發展，建基於僱員的專業培訓，因此公司支持僱員自我增值，並提供資源協助他們實現事業目標。

工作表現評估

集團制定嚴謹的評估系統，每年審視各級僱員的績效，當中包括訂立新目標和回顧去年目標。評估系統有助促進僱員與管理層之間的溝通，培養雙方共識，同時亦透過公平客觀的評估方式，激勵僱員自我增值和發展事業。

我們提供相關培訓，確保僱傭雙方清楚理解評估流程，並統一內部評估標準。集團實施評估標準校定系統，排除兩極評分，以減低評分差距。另外，僱員如對評估結果有意見，可透過上訴機制反映意見。

個案

2017年傑出僱員選舉

集團每年舉辦傑出僱員選舉，以表揚僱員的領導才能及創新意念，認同他們對公司業務發展的貢獻，提升集團競爭力。獎項以六大範疇為評選準則，分別為創新力、執行力、卓越領導、生產力、以客為尊及熱心參與。2017年共有七位來自不同單位的僱員獲頒此項殊榮。



培訓及發展計劃

集團業務多元化，並持續發展及擴充，我們必須加倍投放資源，為集團培育人材，建立專業團隊。透過各式各樣的培訓及發展計劃協助僱員提升專業技術和管理實力。最近，公司重整一系列核心培訓計劃，向各級僱員倡導最新業務發展方向，藉此提升管理水平、團隊精神和個人效率，從而推動業務增長。我們更鼓勵僱員配合自身需要，同時參加內部及外部培訓課程、講座及研討會。此外，公司亦為合資格僱員發放津貼，供報讀教育、學術，以及其他技能訓練課程之用，全面支持僱員進修。

按僱員職級分類的僱員訓練時數（香港—健安環培訓時數不計算在內）



煤氣公司僱員可透過不同渠道，獲得各種培訓及發展機會，課程除了技術範疇，亦涵蓋企業文化、領袖訓練及人際技巧等非技術範疇。

2017年



我們於香港及內地合共推出超過**140**個網上培訓課程，吸引逾**8,000**名僱員參與

中華煤氣工程學院為僱員提供有系統的專業技術培訓課程，支持他們考取高級學術或專業資格。我們的持續專業發展研討會涵蓋不同範疇，從技術相關課題以至其他重要議題也一應俱全，全面推動僱員的專業發展。

2017年中華煤氣工程學院舉辦的訓練課程

	訓練時數	受訓僱員人數
持續專業發展研討會	1,030	1,008
技術訓練課程(香港)	50,418	4,782
技術訓練課程(內地)	142,020	6,827

個案



「能工巧匠」活動

年內，煤氣公司繼續向前線技術員推廣「能工巧匠」文化。我們舉辦了「能工巧匠我遇上！」圖片大賽，集團僱員反應熱烈，收集到逾10,000張參賽作品。為進一步提高僱員對工藝美觀標準的意識和加深對工藝的認識，我們於年內出版《中華煤氣集團「能工巧匠」圖冊》，透過真實事例，讓僱員及承辦商了解「能工巧匠」文化的特色。



為畢業生及年輕專才提供發展機會

煤氣公司悉心栽培未來領袖，亦全力支持所有僱員的事業發展，藉此挽留優秀人才。2017年，公司繼續舉辦見習行政人員計劃，為香港核心及新興能源業務錄取共12名學員。我們並在年內推出兩項全新人才發展項目：「中華煤氣年青領袖培育計劃」及「見習網絡工程監督計劃」。

中華煤氣年青領袖培育計劃

我們的全新企業人才發展計劃在年內啟動，為集團建立跨地區的年輕領導人才團隊。計劃為期18至24個月不等，主力發展年輕人才的領導潛能和相關技巧。2017年，我們從各大業務範疇及地區選出23名僱員參與計劃。

見習網絡工程監督計劃

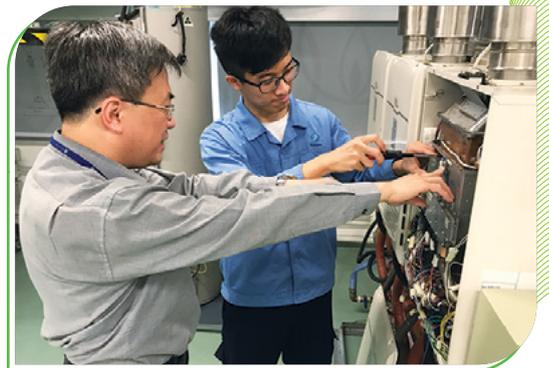
此為香港兼讀制課程，幫助年輕網絡技工發展專業，為未來成為網絡監督作好準備。這課程橫跨兩年，內容包括人際技巧訓練、技術監督訓練、團隊培訓、實習、在職培訓及導師指導。

工程管理碩士課程

公司與悉尼科技大學合辦工程管理碩士課程，提供15個月的理論課堂及實習機會。2017年，課程共錄取25名內地僱員。修畢課程的畢業生可同時獲得申請英國燃氣專業學會會員的資格。

學徒訓練計劃

煤氣公司明白學徒制度的可貴之處，在於將工程技術及經驗薪火相傳。我們的氣體技工學徒訓練計劃於2017年踏入50周年，為香港成立最久的氣體技工培訓課程。公司至今已培訓超過1,200名專業技工，確保業界有穩定可靠的技術人員，為客戶提供優質安全的產品及服務。多年來，隨著集團擴充業務，學徒訓練計劃亦不斷拓展規模，除了氣體技工課程，更增添機電專業。2017年共有72名學徒參與計劃，接受技術和理論訓練，以及在職培訓。



建立管理及領導團隊

建立可持續發展的領導團隊，應付未來拓展業務所需，亦為集團人力資源策略的關鍵措施之一。2017年，我們在不同地點為各級管理人員開辦全方位課程，提升管理人員的領導及管理才能，並於蘇州市、泰州市、泰安市、張家港市、內蒙古自治區、武漢市和深圳市舉辦工作坊，集中推動變革、激發團隊創新，以及提升客戶服務品質。

年內，44名來自香港及內地不同業務範疇的年輕領導完成「清華年青行政人員課程」。展望未來，人才發展仍然是集團人力資源策略的焦點所在，我們將主力提高集團各業務團隊的領導能力。

短期調派計劃

公司的短期調派計劃將香港僱員調派至內地短期工作，以促進內部交流。各團隊在過程中互相分享知識及工作方式，增進彼此了解，共同成長。鑑於越來越多香港僱員於內地擔當不同職務，支持內地新項目及計劃，帶動短期調派計劃的參與人數持續上升。自2014年7月起，共有40多名僱員參與計劃，調派時期為六個月至一年不等，其中部分僱員已完成在內地的的工作。

8.4 • 僱員身心健康

煤氣公司提倡友善的工作文化，致力幫助僱員保持身心健康。公司在香港總部大樓設有診所和健身設施，而母親護理室亦於年內完成擴建工程，面積較以往增加一倍。2017年，我們繼續在內地宣揚關懷僱員的文化，圍繞四大主題「我與正能量在一起！」、「我的健康生活」、「我的低碳生活」及「我的幸福生活」舉辦一系列活動。

聆聽僱員意見

煤氣公司關心僱員所思所想，亦重視他們的意見。聆聽僱員意見不但有助提升僱員工作投入度，公司更可從中獲取更多靈感，帶來更多推動正面改變的措施，提升工作動力、客戶滿意度及品牌形象。我們提供不同內部溝通渠道，促進與僱員的交流，僱員更可參與僱員建議計劃，向公司提議改善服務及工作效率的措施。2017年，公司共接獲100多項改善建議。我們亦鼓勵僱員直接向常務董事表達意見和提出建議。收集所得的資料將全部列作機密處理。

工作與生活平衡

煤氣公司積極為僱員舉辦各種工作坊及活動，以支持僱員在工作和生活之間取得平衡。我們歡迎僱員與家人一同出席公司活動及社區服務，享受家庭樂。

「續Fun生活每一天」系列

煤氣公司連續第五年舉辦「續Fun生活每一天」系列活動，向僱員及其家人注入正能量。2017年，我們舉辦了不同活動，例如讚賞文化分享會、手語班和馬拉松長跑心得講座，以及於午餐時間安排健康講座。本年度活動的參與人數約800人。

康體活動

公司安排各類活動和課程，藉以宣揚健康生活，支持僱員身心健康發展。年內，我們開辦瑜伽班、普拉提班、歌唱班、舞蹈班及詠春班，並舉行多項年度社交活動，例如煤氣公司周年晚宴、林內海洋夜及萬聖節燒烤晚會，讓僱員和家人可共度愉快時光。

個案



煤氣龍舟隊屢奪殊榮

煤氣龍舟隊成立至今逾30年，在本地賽事獲獎無數。2017年4月至7月期間，隊伍合共參加八項龍舟賽事，更於本年重點賽事大埔區龍舟競賽中，勇奪廠商盃賽冠軍，成績令人鼓舞。





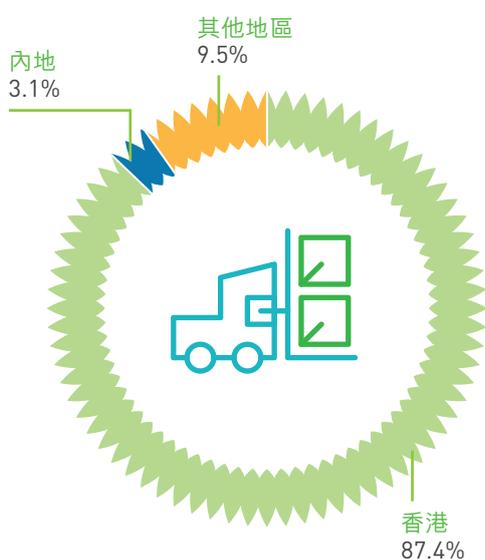
我們的供應商

☞ 作為一家規模龐大的公司，煤氣公司多年來與供應商維持緊密關係，此優勢有助我們全面滿足客戶的需求。☞



為推動業務發展，並維持競爭優勢，確保維持一個高效及可持續的供應鏈是非常重要的。為此，公司積極平衡供應鏈各項重要職能，包括採購、供應可靠度、庫存管理、成本管理及內部客戶服務。我們與供應商維持良好及長期合作的關係，彼此緊密互信，相輔相成，令煤氣公司的產品和服務達至安全可靠，一直維持優質表現。

2017年主要表現



香港業務的供應商
逾**87%**為本地公司



評估逾**150**家供應商的
企業社會責任表現



逾**100**家內地供應商實踐
「6S」標準，進度理想

成果及目標

目標	2017年成果 / 進度	未來行動及目標
改善環保採購方案	<ul style="list-style-type: none"> 採用以100%可回收物料製作的防滑墊 採用森林管理委員會認證的印刷紙張 	<ul style="list-style-type: none"> 物色和採購環保的辦公室設備、消耗品及服務
確保供應商達到集團的環保、社會責任及管治標準	<ul style="list-style-type: none"> 評估逾150家香港及內地主要供應商的企業社會責任表現 	<ul style="list-style-type: none"> 要求供應商就企業社會責任表現自我評估及審核
改善內地供應商管理系統	<ul style="list-style-type: none"> 推出電子商貿系統，將多項投標過程及交易數碼化，並獲132家合資公司和142家供應商採用 	<ul style="list-style-type: none"> 推廣以電子商貿系統處理重要物品
鼓勵供應商提升企業社會責任表現	<ul style="list-style-type: none"> 以「6S」標準指引及教學視頻，向內地供應商講解「6S」標準的內容 就「6S」最佳運作方式進行200項調查、44次現場審核及兩次現場支援工作，八家供應商獲頒「優秀『6S』應用供應商」稱號 推出網上「物資轉用平台」，共有74家合資公司參與 	<ul style="list-style-type: none"> 繼續向內地供應商介紹「6S」標準，並審核實行情況 廣泛推廣「物資轉用平台」

9.1 • 我們的策略

煤氣公司秉持負責任的態度管理供應鏈，確保採購過程公平和符合道德標準，因此我們能夠與有實力和可信賴的業務夥伴建立長期的合作關係。在供應鏈管理上堅守五大宗旨：所有供應商均享有平等機會、以公平及均一的標準對待所有供應商、買賣雙方積極建立長久互信關係、鼓勵供應商精益求精、支持環保的採購方案。煤氣公司基於上述宗旨制定「[採購政策](#)」，確保供應商以公平方式競爭，而我們的「[環保採購政策](#)」同樣以五大宗旨為基礎，列明採購過程必須考慮的環境因素。

為確保供應商遵守以上規範，我們特別制定「[供應商的企業社會責任守則](#)」，以此作為公司的道德標準及社會責任的基本指引，並以五大範疇為重點：



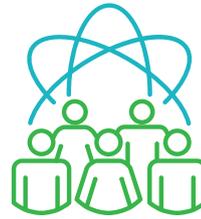
恪守嚴謹的
商業道德標準

商業道德



承擔僱主責任

僱員關係



與業務夥伴、客戶以至其他相關人士
建立可持續的關係

市場活動



主動尋找服務社區的機會

社區接觸



保護天然資源和改善環境

保護環境

9.2 • 供應鏈管理

供應商如提供環保產品，或採用負責任的環保方式營運業務，並回饋社會，在其他條件相同的情況下，均可獲優先考慮成為煤氣公司的業務夥伴。在服務商甄選程序中，只有認可供應商可參與招標或報價，而所有認可供應商均需每年至少審核一次。

供應鏈評估

我們以特定的標準甄選香港和內地的業務夥伴，並和認可供應商定期會面，審核其績效，以確保表現達到集團的標準。除了公司背景、產品質量、成本、交付時間和增值服務，我們亦會考慮到業務夥伴在企業社會責任的表現。

為確保供應商遵守我們的「供應商的企業社會責任守則」，我們會向香港和內地的主要供應商發出自我評估調查表，以審視他們的企業社會責任表現。集團的採購團隊亦會對部分供應商進行現場審核工作，範圍包括其企業社會責任表現。

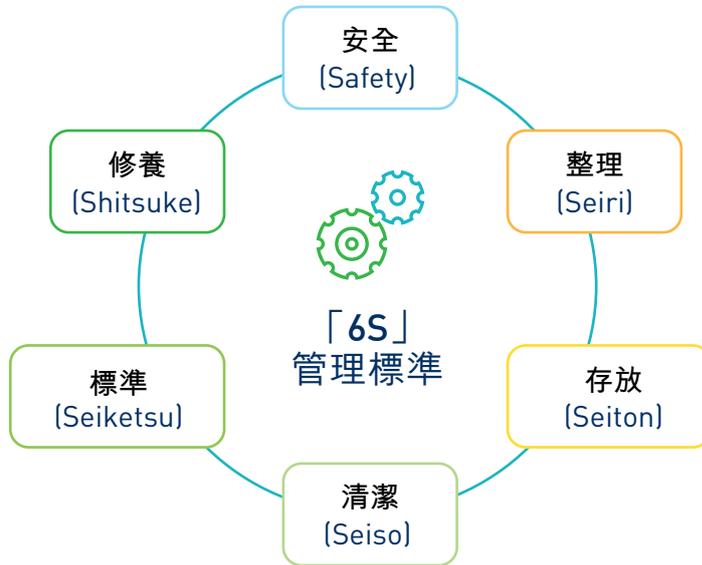
創新是業務發展不可或缺的一部分，有助改進公司評估供應商表現的方式。公司新推出的電子商貿系統，以電子方式連繫合資公司和供應商，提高交易和管理供應鏈的效率。此外，合資公司可以登入全新網上「物資轉用平台」，活用集團的龐大網絡，互相分享未經使用的物資，積極減廢之餘，亦可節省庫存空間。轉用平台至今已有逾1,500件物品進行交易。

環保採購

集團以「環保採購政策」為本，積極提倡節約資源、循環回收，並優先選用環保產品及服務。煤氣公司為《香港環保採購約章》之創始成員，持續拓展環保採購方案，致力採用具備能源效益的設備，例如LED照明設備和森林管理委員會認證的產品。2017年，我們試用一項全新的環保產品——100%由回收物料製作的防滑墊。

9.3 • 供應商參與

煤氣公司致力履行社會責任，除落實合約訂明的規定，更主動向同事和供應商推動優質工作環境。我們在管理業務時奉行「6S」標準，藉此建立安全高效的工作環境，培養僱員自律守規的習慣，提高工作效率及團隊士氣。



公司更進一步鼓勵供應商實踐「6S」標準，以提升效率、產能及產品質素，同時減少工業意外。為此，我們製作「6S」標準指引及教學視頻，並透過工作坊與供應商分享經驗，積極推動他們採用最佳運作方式。2017年，我們為200家供應商進行調查，並現場審核44家供應商，了解他們的生產場地、實驗室、倉庫及綜合管理方式，並表揚表現出眾的供應商。

個案 年度供應商管理會議

我們與供應商維持緊密合作關係，定期向他們分享煤氣公司的業務情況，一同分享集團的成就。公司為維繫與供應商的關係，積極推行多項措施及活動，其中包括年度供應商管理會議。2017年，公司在昆明市舉行的年度供應商管理會議，來自煤氣公司及內地供應商的代表等逾300人出席。大會今年的主題為「鼓勵創新，提升品質」，強調集團的業務標準，同時鼓勵供應商不斷創新，以提升產品品質及服務水準。此外，公司在2017年共向19家供應商頒發「2014年-2016年度優秀供應商」稱號，以及八家供應商獲「優秀『6S』應用供應商」稱號。



我們的客戶

煤氣公司銳意為客戶開發安全、可靠、創新的產品及服務，以最有效的方式滿足客戶需要。



煤氣公司除了為客戶提供安全可靠的能源，更致力開發全面的生活配套，讓客戶生活倍感輕鬆。煤氣公司的時尚生活配套包羅萬有，例如設計創新的煤氣爐具、廚房設備及其他產品。此外，我們簡單易用的煤氣繳費賬戶及維修保養服務效率出眾，同樣深受各界歡迎。

集團自家品牌的家居煤氣爐具廣受歡迎，我們透過香港品牌TGC、SIMPA，以及內地品牌港華紫荊推出多個爐具系列，包括嵌入式平面爐、煮食爐、熱水爐和乾衣機等產品。於香港推出的高級櫥櫃系列Mia Cucina，現已進入內地市場，而且蓬勃發展，不僅銷售設計優雅的高級櫥櫃，更提供專業廚房設計顧問服務。有見Mia Cucina廣受歡迎，公司隨即推出「一站式廚房設計服務」，將櫥櫃結合爐具和其他品牌產品一併銷售，為零售客戶及大型發展商提供一站式廚房設備方案。

為向大眾推廣煤氣爐具，[煤氣烹飪中心](#)特別開設烹飪班，讓熱愛下廚的朋友享受明火煮食的樂趣；而[名氣廊](#)則結合高級餐飲與全面客戶服務，打造非凡飲食體驗，兩者均備受客戶讚賞。

2017年，煤氣公司憑著優質產品及服務囊括多個獎項，不僅連續九年獲《星島日報》「星鑽服務—優質售後服務」獎，更七度獲《東周刊》頒發「香港服務大獎—公共能源」。此等獎項肯定集團的優質服務，亦反映市民對煤氣公司的支持。2017年，公司並無涉及任何客戶投訴方面的法律訴訟。

2017年主要表現



在香港煤氣供應的穩定程度逾

99.99%



在香港獲客戶讚賞共

6,017次



服務質素效率為

8.91分

超越目標分數（8分）



超過**330**名

香港及內地僱員參與「三禮」培訓計劃

成果及目標

目標	2017年成果 / 進度	未來行動及目標
提高煤氣供應可靠程度	<ul style="list-style-type: none"> ● 開始為後備用煤氣輸出管道延伸項目製作管道支架 ● 繼續建設連接屯門及大欖的高壓管道網絡，令新界西北地區的煤氣供應更穩定可靠 	<ul style="list-style-type: none"> ● 改建煤氣生產廠房，以配合煤氣需求增長，令煤氣供應更穩定可靠，相關措施包括： <ul style="list-style-type: none"> (i) 鋪設後備用煤氣輸出管道 (ii) 增加大埔煤氣廠房的生產量20%，以應對未來需求 ● 擴充煤氣管道網絡，確保煤氣供應量能配合不斷增長的需求，同時令煤氣供應更穩定可靠，例如增加荃灣及屯門現有的中壓管道網絡的連結，令新界西及荃灣地區的管道網絡更安全穩定
提升客戶服務質素	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用虛擬實景科技打造360度網上互動購物體驗，客戶可透過煤氣爐具網站，隨時隨地參觀煤氣客戶中心 	<ul style="list-style-type: none"> ● 吸引更多客戶於網站互動，增加網上銷售額 ● 為煤氣爐具網站升級
了解客戶需要，推出合適的新產品	<ul style="list-style-type: none"> ● 2017年，我們推出了以下產品： <ul style="list-style-type: none"> (i) 超薄型煤氣熱水爐，專為煙道較小的舊式住宅而設，讓客戶有更多選擇 (ii) HelloKitty嵌入式平面爐，打造客戶的理想廚房 (iii) Angelina8多功能座枱烤蒸寶，適合面積較小的廚房使用 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2018年，我們計劃推出以下產品： <ul style="list-style-type: none"> (i) 利用煮食時的餘熱為煮食爐點火的再生電能裝置 (ii) 為嵌入式煮食爐而設的自動中斷供氣系統，當偵測到煮食器具過熱時，會自動中斷煤氣供應

10.1 • 我們的策略

集團繼續推行「全面品質管理」，在各層級推出不同措施，確保集團上下達至一致的品質水平，並實施統一的風險管理方針。2015年，我們將「全面品質管理」引進內地，全面提升內地業務的營運表現。

優質服務計劃

「優質服務計劃」始創於1992年，多年來為公司鞏固「以客為尊」的企業文化，激發香港及內地團隊的創新靈感。優質服務部門委員會由超過20個部門組成，專責維持溝通渠道開放，將計劃推廣到全公司。

「優質服務計劃」每年均訂立新主題，而2017年的主題為「激發創意·優化流程」，主力提升營運效率，成就更優質的服務。

1992-1994

優質服務

1994-2013

持續改進，推動業務增長

2013-現在

企業增長 = 創新力 × 執行力
(G = i × i)

為鼓勵僱員提升客戶服務質素，從而推動業務增長，集團舉辦多項培訓計劃及創意活動，包括參觀香港及海外公司，讓僱員透過交流意見和經驗，尋找新靈感。

集團設立獎項及舉辦比賽，例如「常務董事大獎」和「優質服務計劃最佳小組比賽」，藉以表揚積極推動業務發展的僱員。過去25年，煤氣公司僱員合共完成逾1,500個優質服務計劃項目，不單提高客戶滿意度，更為公司節省數以億計的支出。2017年，我們推出智「i」論壇，讓同事就公司各大創新議題提出意見，聯手構思和發掘新的機遇。

客戶服務承諾

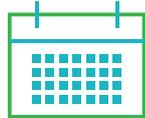
煤氣公司藉著「服務承諾」，突顯集團決心為客戶提供優質服務的決心，並定立高遠目標，與僱員攜手向前。集團確立六大重點範疇，設定量化目標，每年更新，並於[煤氣公司網站](#)發布。



可靠程度



安全程度



預約服務



效率和方便程度



服務質素



處理客戶意見程度

10.2 • 客戶服務精益求精

煤氣公司承諾以客戶安全為先，並全力滿足他們的需要。集團現於香港和內地服務逾2,700萬客戶，涵蓋工商業和家居用戶。

香港

煤氣公司本著「以客為尊」的宗旨，持續追求進步，期望令服務更為便捷。年內，集團優化公司網上服務平台，方便客戶聯絡我們、進行查詢和管理煤氣戶口。公司在香港共設有21間煤氣客戶中心，悉心照顧客戶所需，而我們的24小時客戶服務熱線更設有菲律賓語及印尼語專線，以便接聽外籍家庭傭工的查詢。客戶可瀏覽煤氣公司的一站式網上服務平台，查閱戶口的最新資訊、管理賬單、繳費和預約服務。我們承諾在兩個工作天內提供維修及安裝服務，以減少客戶等候時間，更提供多個時段選擇，全面配合不同客戶的需要。此外，所有爐具均享有三年免費保養，並為客戶免費搬走舊爐。

我們致力提供星級服務，確保每位客戶稱心滿意。與此同時，我們積極收集客戶意見，以便改善集團的產品和服務。煤氣公司聘請研究顧問公司每兩個月進行一次客戶滿意程度意見調查，而公司的客戶服務關注小組亦每月到訪兩個公共屋邨或私人屋苑，了解客戶在煤氣安全、煤氣賬單及煤氣爐具等方面遇到的問題，同時收集客戶意見。

個案

智能煤氣錶

創新精神在改善客戶體驗方面有著顯著成效。一直以來，煤氣公司也是派抄錶員定期到客戶府上抄錶，或由客戶透過不同渠道親自報讀度數，藉此記錄煤氣用量。為提高效率及準確度，煤氣公司開發智能煤氣錶，透過藍牙連接手機應用程式，現時共有1,100戶家庭正在試用。手機應用程式只在有需要時向用戶發出通知，而智能煤氣錶裝有藍牙裝置，用戶可以無線報讀度數，確保賬單準確無誤。





集團的內地業務秉持「以客為尊，專業高效」的原則營運。為配合不同客戶的需要，公司在內地設立各類服務渠道，包括在全國開設多達255間客戶中心，銷售各款燃氣爐具，包括廣受歡迎的燃氣乾衣機。客戶可於中心試用各種燃氣爐具，倍添安心，亦可即場預約安裝、上門設計及其他度身訂造的服務。

內地的24小時客戶服務熱線全天候為客戶服務，客戶亦可瀏覽我們的一站式網上服務平台，隨時隨地管理個人戶口、檢視戶口資訊、預約服務和繳付賬單。為加強與客戶的溝通，集團開辦「港華名氣家」微信官方客服公眾號，直接收集客戶意見，並將客戶的查詢內容轉介至合適的渠道。我們的客戶服務關注小組會直接處理客戶的查詢和意見，藉此鞏固客戶關係和提升客戶體驗。

培訓和教育

煤氣公司為僱員和承辦商提供有系統的專業技術訓練課程，確保所有服務維持細心、高效、安全，讓客戶更為安心。煤氣公司所有負責安裝及維修服務的氣體技術員均經過嚴格訓練，累積足夠技術經驗，才獲發有關資格。

培訓計劃和文化教育相輔相成，有助僱員保持友善樂觀的態度。煤氣公司鼓勵香港和內地僱員實踐「三禮」，與同事或客戶交流時，謹記禮貌、禮儀及禮讓三大要素。「三禮」培訓計劃推出以來，各方面的進步有目共睹，除了工作態度和服務質素有所提升，同事之間的情誼亦更為深厚。

2017年，集團在內地推行「三禮匠人」活動，參與僱員超過40,000人。他們積極分享在工作環境中展現「三禮」的故事。自「三禮」新版本培訓計劃於2016年推出後，我們繼續於2017年舉辦合共14班「三禮」培訓課程，吸引330名香港及內地僱員和承辦商參與。

另一方面，集團繼續透過「蒲公英飛揚計劃」在內地栽培客戶服務培訓精英，透過他們將客戶服務技巧、禮儀和客戶服務管理的知識傳承給所有團隊成員。

10.3 • 保障客戶

煤氣可靠度

煤氣公司以供應安全可靠的煤氣為集團重任。我們的香港客戶總數高達188萬戶，煤氣供應不容有失。因此，公司持續改善供應策略，自2006年起將部分煤氣生產原料轉為天然氣，此為煤氣生產的重大轉捩點，除了減輕公司對單一原料的依賴，更令煤氣生產方式更清潔，減低碳排放。我們的另一重大突破，是採用最新的「每日需求預測模型」提高對需求預測的準確度，有助改善資源分配。

公司除了嚴格監控煤氣管道網絡，以偵測洩漏風險（詳見本報告第七章 [「7.2生產及網絡安全」](#) 部分），並繼續為生產廠房升級、擴展網絡、提高煤氣供應的可靠程度，以及確保產量足以應付不斷增長的用量需求。公司在年內繼續沿青山公路鋪設全長九公里的環形次高壓管道，並改建連接管道兩端的大欖煤氣站及屯門北煤氣站。上述兩個項目進度良好，完成後將令新界西北地區的煤氣供應更穩定可靠，除了惠及超過23萬名客戶，大嶼山主要設施的安全程度亦有所提升。公司現正籌備新的後備用煤氣輸出管道項目，將預期安裝於大埔第二期煤氣生產廠房，令煤氣供應更可靠。

客戶安全

煤氣公司以客戶安全為首要考慮，從產品開發至全面售後服務，以及教育客戶等，均盡心保障客戶安全，時刻守護客戶福祉。

產品質素

煤氣公司採用嚴謹的品質控制系統測試煤氣爐具，確保所有產品符合安全規格及品質要求。此外，我們更為煤氣公司爐具開發創新安全功能，如時間控制及防漏熄火安全裝置，令家居爐具更安全易用。

集團在香港推出的所有煤氣爐具，必須經過由香港實驗所認可計劃認證的實驗所的專業測試，並附有GU標誌，表示符合政府訂明的氣體安全要求。此外，所有合資格的熱水爐及煮食爐，均附有機電工程署的自願性能源效益標籤計劃頒發的標籤。

全面售後服務

我們致力為客戶提供全面售後服務，例如預約維修保養服務和定期安全檢查服務，以確保爐具長期維持最佳狀態。在香港，公司每隔18個月到訪客戶家居，為煤氣爐具進行定期安全檢查；而在內地我們至少每24個月到訪客戶一次進行檢查。在檢查期間，維修技術員會向客戶講解最新安全資訊，並按照客戶需要推介合適的煤氣爐具。此外，煤氣技術員及其他前線人員均配備電子流動裝置，以便於檢查期間分析數據，即時辨識問題所在，並制訂預防措施，全面提升服務質素。



有見客戶未必能在定期檢查期間留在家中，我們於2017年延長定期安全檢查的服務時間，並改善預約系統以方便客戶使用。公司並特意推出宣傳海報和橫額，推廣定期安全檢查服務，提高入屋率和改善客戶體驗。

以上措施漸見成效，近年客戶相關的緊急事故報告數字逐漸下降，2017年的數字較2016年減少約20%。

推廣及加強意識

公司透過推廣和教育，致力保障客戶安全。我們在公司網站積極宣揚安全意識，同時免費派發安全小冊子及單張，並在賬單內附寄安全資訊。2017年，公司合共舉辦19個社區安全展覽和講座，向公眾傳遞安全信息。在定期安全檢查服務及客戶服務關注小組訪問期間，我們有機會面對面與客戶交流安全知識，並了解他們所關心的問題。

客戶資料及私隱

煤氣公司與客戶溝通時，嚴格遵守法例要求，極力保障客戶的私隱和法律權利。我們制定 [「私隱政策聲明」](#)，詳述處理客戶資料的標準。公司已成立資料私隱常設委員會及資料私隱跨部門委員會，並指派資料保護主任以處理個人資料有關事宜。資料私隱常務委員會亦檢討適用於全公司的個人資料處理政策，並在發生有關資料保護的嚴重外洩事故時，向行政委員會提出建議。此外，各部門每年均須向公司作出有關個人資料保護的聲明。

私隱條例中針對直銷情況的條文已經修訂，我們並將系統升級，調整運作程序，全面配合新條文的要求。同時，煤氣公司為僱員舉辦定期培訓及研討會，讓他們緊貼最新的個人資料保護措施。2017年，公司於香港均沒有涉及有關遺失客戶資料或洩露私隱並證明屬實的投訴。

客戶通訊

客戶可從多個渠道取得資訊，包括煤氣公司網站、宣傳單張及刊物。其他平台如服務熱線、電郵及社交媒體等，均為公司通訊策略的重要工具，用以向客戶傳遞煤氣公司產品及服務的重要資訊。為保障客戶，我們致力監管所有營銷及通訊材料，確保內容符合相關政府規範及業界指引。2017年，公司在產品及服務資訊、標籤及營銷通訊方面，並無涉及任何違規及/ 或未符合自願行為規範的事件。

10.4 • 孕育創新文化

創新精神是煤氣公司企業文化的核心價值，因此公司大力推動研究及發展項目，支持僱員探索各種新意念。我們的產品研發團隊時刻留意市場需求和科技新發展，與時並進。創新精神令集團的產品及服務勝人一籌，為公司帶來實際增長。

公司內部設有多個平台，以培養僱員的創意，同時促進知識交流，例如我們出版的《創新頭條》，就詳載集團內外各項有趣新項目的詳情。僱員亦可參與研討會和公司參觀團，從中尋找創新靈感，並在集團於 Yammer、微信和臉書等社交平台特設的創新交流空間上分享新想法。

為將創意化為真實，我們設立「創新基金」，撥款支持僱員的研發項目。倘若發明項目取得商業成就，相關團隊可獲得獎勵。我們並設立「G = i x i」實驗室，提供3D打印及掃描設備，幫助僱員將意念化成實物。所有項目成果均會在「煤氣創新館」展示，以表揚相關團隊的努力，同時激發其他僱員的靈感。

創新方案

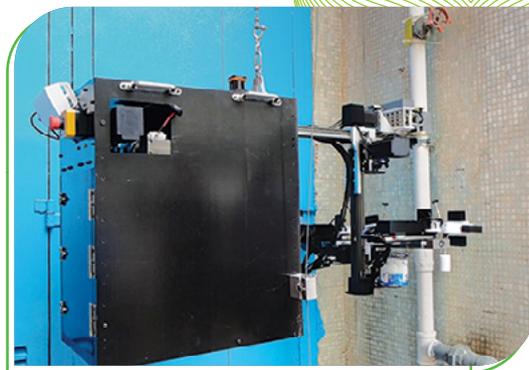
煤氣公司團隊優秀卓越，持續發揮創意，不斷研發嶄新的工具和技術，協助檢查和維修工作。多年來，各個團隊的發明數量多不勝數，例如防止鏽蝕的「永不垂朽」煤氣立管、防止煤氣滲漏的「聰明立管外套」、評估立管狀況並偵測煤氣滲漏的「立管檢查飛行器」，以及保護地下煤氣管道的「自動截水裝置d」。這些發明積極響應集團的「企業增長 = 創新力 x 執行力」理念，鼓勵團隊運用創意提升營運效率，為客戶減少不便。

個案



室外煤氣管道維修機械人

我們每年需要更換不少鏽蝕的煤氣管道，維修技術員以往必須搭建棚架，方可更換管道，這過程構成高空工作的風險，亦對客戶造成不便。有見及此，我們與香港城市大學合作，研發室外煤氣管道維修機械人，能遙距修補鏽蝕煤氣管道，因此不必為了更換管道而中斷煤氣供應。機械人會打磨煤氣管道表層，並塗上能抵抗鏽蝕的特別塗層。機械人效率極高，有助縮短維修時間，減少客戶對的不便，亦減低維修技術員因進行高空工作而帶來的意外風險。





為延長煤氣管道的壽命，內地韶關的精工匠心QC小組研發出特製管鉗。有別於一般管鉗，特製管鉗的設計經過精密計算，在安裝管道時，毋須消耗極大氣力已能釋出足夠扭力，避免因用力過度而刮花管道表面塗層。管道塗層保持完好無損，有助防止鏽蝕，延長管道壽命，減低安全風險。



蕪新產品意念

公司的創意研發團隊積極推出新的產品及服務，以解決不同的問題，協助公司持續拓展業務範疇，並改進客戶的生活質素。2017年，公司先後推出超薄型煤氣熱水爐及Angelina 8多功能座枱烤蒸寶，協助香港客戶善用有限的家居空間，更為客戶提供更多選擇。煤氣公司亦推出一系列明火煮食廚具，例如節能多用途蒸鍋，鼓勵客戶使用明火煮食，追求綠色生活。

集團秉持創新精神，匠心設計各種高能源效益的工商業用爐具，提升客戶的業務優勢。我們的自動拋鑊煤氣炒爐、煤氣自動炸油爐等自動化爐具，有助減省人力資源，讓員工專注處理更重要的工作，同時減低廚房事故的風險。煤氣高效涼廚平底爐和煤氣高效靜音炒爐能源效益高、令營運成本降低，同時令廚房的工作環境更為舒適。



我們的社區

煤氣公司關心社區，致力為市民謀求福祉和保護環境，藉此提升社區生活質素，同時支持年輕一代發揮所長。



煤氣公司業務扎根社區，積極實踐良好企業公民承諾。公司以負責任的態度營運香港和內地業務，更與各地政府官員和非政府機構緊密合作，為集團及社會創造長遠發展。

集團多年來盡心貢獻社區，屢獲表揚，煤氣溫馨義工隊更連續10年榮獲「最高服務時數獎（私人團體—最積極動員客戶參與獎）」冠軍。

2017年主要表現

集團



捐贈港幣**510**萬元支持公益活動



香港



煤氣義工參與**282**項
義工服務



86,455小時
義工服務時數（包括僱員和客戶義工）



受惠人士數目
655,876人



內地



義工服務時數逾
135,000小時



由2013年至今，「港華輕風行動」
捐出人民幣**320**萬元



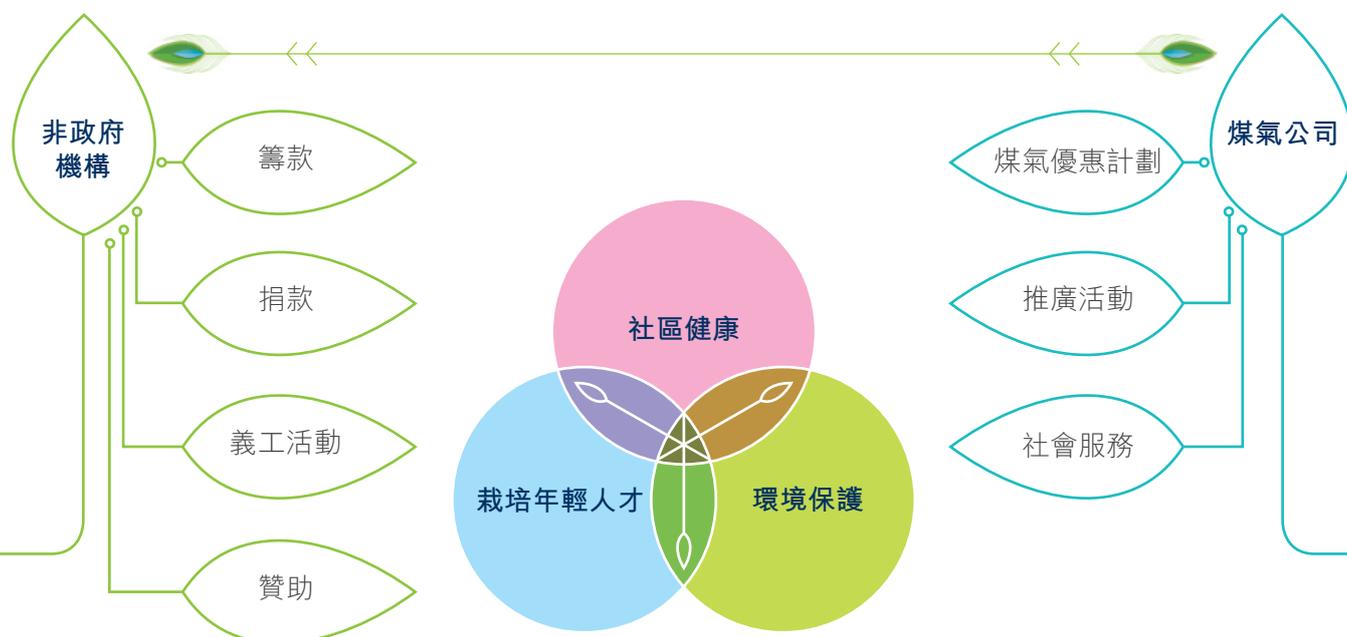
栽種逾**9,600**棵樹苗

成果及目標

目標	2017年成果 / 進度	未來行動及目標
改善社區健康	<ul style="list-style-type: none"> ● 「永堅園Mad Dog」溫馨暖意慈善活動籌得超過港幣34萬元。截至2017年，合共在60多所安老院舍安裝超過260塊電動智能廁板 ● 提供四種「煤氣優惠計劃」照顧有需要人士，並推行「平安鐘愛心測試大行動」，為長者用戶免費測試平安鐘 	<ul style="list-style-type: none"> ● 繼續在安老院舍安裝電動智能廁板 ● 繼續推行「煤氣優惠計劃」，照顧弱勢社群 ● 善用公司資源和專業知識，扶助弱勢社群 ● 利用「永堅園Mad Dog」溫馨暖意慈善活動籌得的款項，為安老院舍安裝浴室暖風機
鼓勵僱員及客戶參與義工活動	<ul style="list-style-type: none"> ● 2017年舉辦的年度公益活動包括「愛心湯送暖行動」、「萬糴同心為公益」和「愛心月餅顯關懷」 ● 於2017年成立「小小樂團」，成員現正接受培訓，準備參與未來的義工活動 	<ul style="list-style-type: none"> ● 舉辦全新義工活動，關懷殘疾人士 ● 培訓兒童義工隊，為長者或有需要人士表演 ● 構思以青少年為服務對象的義工服務計劃
與非政府機構及環保團體合作推行公益活動	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司定期審閱非政府機構提交的贊助計劃。2017年，我們與香港聖公會福利協會有限公司（福利協會）合作舉辦以下新計劃： (i) 「煮播」煮食程序計劃：由職業治療師設計，透過有系統的煮食過程，延緩輕度認知障礙的症狀 (ii) 「We Can Cook」計劃：為剛退休人士而設，推廣終生學習 	<ul style="list-style-type: none"> ● 與非政府機構攜手構思社區活動，為社會帶來正面改變 ● 與環保機構合作舉辦活動 ● 繼續透過捐款、籌款、贊助及直接參與義工活動等方式，支持非政府機構

11.1 • 我們的策略

煤氣公司身體力行，捐款予非政府機構，並協助他們籌款和贊助他們舉辦的公益活動，公司旗下義工隊亦積極參與，以表支持。此外，集團推行「煤氣優惠計劃」、社會服務及推廣活動，致力提升社區生活質素，建立可持續的營運環境，讓下一代發揮所長，健康發展。



公司除了舉辦和支持各種社區公益活動，亦組織多個義工隊伍服務社會，更成立區議會聯絡小組，與社區建立緊密聯繫。

煤氣溫馨義工隊

集團秉持公司企業文化的服務精神，以現金資助、捐贈物資及協助訓練等方式，鼓勵僱員親身參與義工活動。義工隊積極服務有需要人士，改善他們的生活，同時亦在社區推動關懷文化，達至和諧共融。截至2017年12月31日，共有852名僱員登記參加義工服務。

煤氣客戶義工隊

煤氣客戶義工隊與社區緊密連繫，關注各界的需要，義工更可攜同親友一同參與別具意義的社區活動，藉以加深感情。年內，共有199人登記成為煤氣客戶義工隊成員。

區議會聯絡小組

為與社區建立更緊密關係，煤氣公司特別成立區議會聯絡小組，直接與全港18個區議會磋商合作方案。小組與區議員和區內代表直接溝通，明白真正的民生需要，並針對問題所在，構思合理和有效的解決方案。小組至今舉辦的活動除了慈善性質，還有多元化的長者服務，以及涵蓋家居安全及環境保護的主題活動。

11.2 • 社區健康

煤氣公司致力將企業「溫馨」文化推向社區層面，舉辦一系列慈善活動，向有需要人士伸出援手。年內，我們繼續支持社區公益活動，例如公益行善「折」食日、公益綠識日及公益金便服日，並鼓勵僱員一同參與，關懷弱勢社群。我們的僱員積極服務社會，熱心參與公司舉辦的公益活動，包括「愛心湯送暖行動」、「萬糴同心為公益」、「愛心月餅顯關懷」、「電動智能廁板捐贈計劃」，以及「永堅園Mad Dog」溫馨暖意慈善活動，彰顯行善的決心。年內，我們合共為長者舉行九次表演節目，同場亦舉辦健康講座，讓超過3,000名長者樂在其中。

香港



送出 **57,190** 壺熱湯



贈送 **34.5** 萬隻愛心糴料



派發 **24.2** 萬個月餅

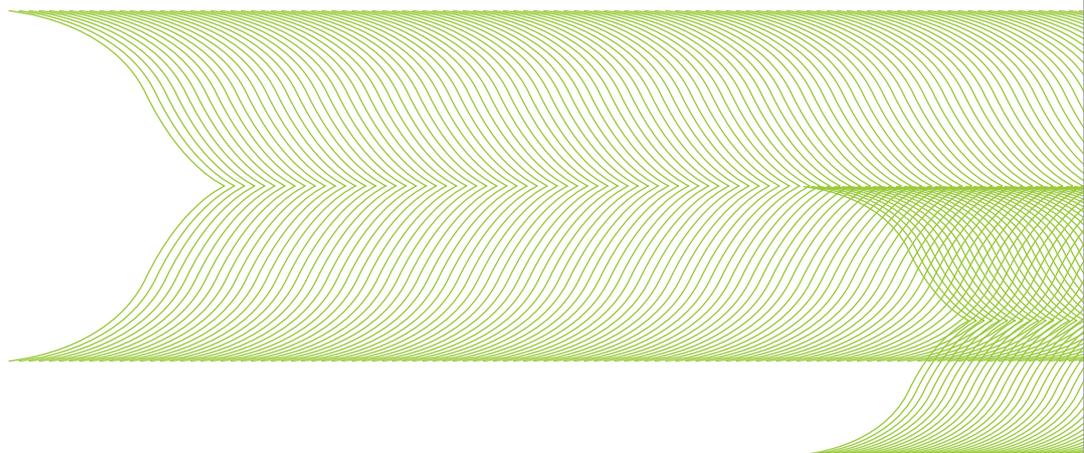


「永堅園Mad Dog」
溫馨暖意慈善活動籌得超過
港幣 **34** 萬元善款



自計劃推出以來共安裝
超過 **260** 塊電動智能廁板

「萬糴同心為公益」活動在香港的成果有目共睹，集團旗下超過80間內地合資公司亦響應參與，在內地社區送贈愛心糴。2017年，內地義工合力裹糴，合共將44,500隻愛心糴贈送予慈善團體和有需要人士。此外，我們於年內派發價值逾人民幣47萬元的節日禮品，約13,000人受惠。



個案



暖心月餅

2017年中秋節，煤氣公司與聖雅各福群會攜手合作，為有吞嚥困難的長者推出特製月餅。我們炮製的香港首創暖心月餅系列，由註冊營養師及廚師精心設計，共有四款口味，除了派發予有需要人士，並作公眾義賣，所得善款全數撥捐予聖雅各福群會。



個案



「煤氣攜小手 母親節『糉』大愛」工作坊



煤氣公司與小而同罕有骨骼疾病基金會首度合辦「煤氣攜小手 母親節『糉』大愛」工作坊，為矮小症（俗稱侏儒症）社群出一分力。逾40名基金會成員和親屬參與工作坊，與主辦單位攜手傳遞關愛共融信息。

年內，公司亦推出全新的社區公益計劃，致力服務社會，幫助有需要人士，同時喚起公眾對義工活動的關注和支持。

個案



「煮播」煮食程序計劃

2017年，煤氣公司和福利協會合力推出「煮播」煮食程序計劃，由職業治療師及煤氣烹飪導師聯手設計課程，協助患上輕度認知障礙症的長者延緩症狀。調查發現完成第一期課程後，九成參加者的自信心、煮食技巧及認知能力均有所提升。



個案



「We Can Cook」計劃

煤氣公司和福利協會再度聯手，為剛退休人士舉辦「We Can Cook」計劃，推廣終生學習的精神。計劃為期一年，共有12節烹飪課程，於設備齊全的煤氣烹飪中心授課，由專業廚師擔任導師，教授學員烹調多國菜式。



煤氣公司共提供四種「煤氣優惠計劃」，照顧長者及有需要家庭。此外，公司並推行「平安鐘愛心測試大行動」，為長者用戶免費測試平安鐘，以及透過「扶手敬老樂安居」計劃，為獨居長者的居所裝設扶手。

香港



「煤氣優惠計劃」
受惠家庭數目超過
45,000戶



已測試平安鐘數目
3,477個



已安裝扶手設施
61組

煤氣公司舉辦的社會服務成效顯著，其中「平安鐘愛心測試大行動」更備受肯定，獲長者安居協會頒發「卓越夥伴獎」及「社區參與水晶獎」。

11.3 • 環境保護

煤氣公司深信，要維持可持續的生態系統，公眾參與非常重要。2017年，集團繼續與香港環保組織合作，提高市民對環保及可持續發展的意識。



在香港與超過**15**個環保組織合作
贊助逾**25**項環保活動



個案

「有機農耕樂」

自2014年起，煤氣公司義工已身體力行，親自在有機農莊耕種，以體現公司的環保文化。2017年，公司與香港社福機構合作，把從農莊收割約1,075公斤農作物，送贈予4,300名有需要人士。參與的義工亦親身感受到「誰知盤中飧，粒粒皆辛苦」的道理。



個案



「惜碳惜煮」微電影比賽

煤氣公司和商界環保協會合辦「惜碳惜煮」微電影比賽，向公眾推廣低碳生活的好處。活動由本地中學生組隊參賽，環繞「環保」、「低碳生活」和「健康煮食」三大主題，拍攝與別不同的微電影作品。比賽宣揚低碳、健康的生活方式，同時讓學生發揮創意。



個案



植林優化計劃

為紓緩全球暖化，同時增加香港郊野公園的生物多樣性，煤氣公司贊助了綠惜地球的「植林優化計劃」，為期五年。活動當天我們成功召集約100名僱員和客戶，一同到清水灣釣魚翁郊遊徑栽種樹苗。



年內，港華燃氣在內地積極推動環保，約60間合資公司積極開展各類低碳環保活動，包括植樹活動、「地球一小時」活動及環保慈善步行籌款，更鼓勵僱員及家人、客戶，以至公眾一起參與。2017年，公司在內地栽種逾9,600棵樹苗。植樹活動舉辦至今，集團及旗下合資公司在內地合共栽種逾89,000棵樹苗，綠化面積超過400,000平方米。

11.4 • 培育年輕人才

煤氣公司為下一代投放大量資源，熱心分享集團的專業知識，為社區未來出一分力。我們的「Cooking for Fun兒童英語學習坊」開辦至今已超過10年，服務對象為小學生，尤以內地新移民為主，旨在提升兒童的英語水平，協助他們建立自信，盡快適應新環境。另一方面，公司歡迎學生團體參觀不同部門的運作情況，讓他們了解燃氣行業，並接觸創新業務、氣候變化及客戶服務等範疇，藉此培育年青一代。青少年亦可透過此機會探索自己的興趣，為未來事業發展作好準備。

年內，集團繼續和社福機構合作，為內地經濟貧困地區的學童提供資助。集團自2013年起推行「港華輕風行動」公益計劃，至今已捐贈價值逾人民幣320萬元物資予近40所學校，改善教學環境，足跡遍及江西省、安徽省、江蘇省、山東省、貴州省、陝西省、遼寧省、四川省及廣東省。2017年，「港華輕風行動」走進廣東省陽江市和山東省濱州市，為當地學校搭建「港華愛心書庫」，並捐贈桌椅、教學用品及校服等物資。此外，集團亦繼續支持「上海宋慶齡基金會－東亞銀行公益基金」的「螢火蟲計劃」。於2017年，服務地點移師安徽省安慶市，為當地一所學校添置書本、文儀用具及電腦等配套設備，以改善該校的教學質素，共有420名學生受惠。



主要統計數字

本章詳載2017年集團的主要表現，範疇包括經濟、安全、環保、僱員和社會。這些定量數據依照「全球報告倡議組織」的《可持續發展報告標準》、香港聯合交易所有限公司的《環境、社會及管治報告指引》，以及其他主要表現指標選出。

經濟表現

	單位	2017	2016	2015	2014	2013
業務						
客戶（香港煤氣業務）	百萬	1.88	1.86	1.84	1.82	1.80
客戶（城市燃氣業務）	百萬	25.4	23.1	20.9	19.0	17.3
客戶（水務）	百萬戶	1.24	1.19	1.12	1.04	0.97
煤氣銷售量（香港）	百萬兆焦耳	29,049	28,814	28,404	28,835	28,556
燃氣銷售量（內地）	10億立方米	19.5	17.1	15.5	15.2	13.4
售水量（內地）	百萬噸	467	455	433	424	414
財務						
營業額	港幣百萬元	32,477	28,557	29,591	31,615	28,246
人力成本	港幣百萬元	3,035	2,955	2,844	2,706	2,282
資本支出	港幣百萬元	6,141	6,257	6,356	6,365	5,984
稅項	港幣百萬元	1,750	1,576	1,727	1,771	1,655
股息	港幣百萬元	4,896	4,451	4,047	3,680	3,346
股東應佔溢利	港幣百萬元	8,225	7,341	7,302	7,109	6,854

安全表現

	單位	2017	2016	2015	2014	2013
檢查及訓練						
坑道檢查	數目(地點)	10,897	12,606	14,044	16,390	13,675
定期安全檢查 — 到訪客戶家中	數目	1,391,156	1,312,275	1,236,796	1,247,727	1,021,089
社區安全展覽	數目	12	12	13	12	12
社區安全講座	數目	7	10	14	10	5
僱員接受內部的安全訓練	時數	20,208	19,482	17,558	19,726	17,822
僱員接受外界的安全訓練	時數	6,205	4,612	4,991	6,385	6,181
職業安全及健康¹						
意外 — 所有工傷事故	數目	10	13	19	14	15
例須呈報的意外	數目	10	12	15	12	12
意外度數率	每10萬工時 意外數目	0.15	0.19	0.29	0.22	0.24
職業病事故率	每10萬工時 意外數目	0	0	0	0	不適用
意外事故千人率	例須呈報 意外數目· 每1,000僱員計	3.4	4.1	5.3	4.4	4.9
交通意外受傷率	每100輛車輛 交通意外 受傷數目	2.31	3.36	1.68	1.68	1.47
損失工作日數	工作日數	496	576	596	132	194
致命意外	數目	0	0	0	0	1

僱員

	單位	2017	2016	2015	2014	2013
僱員數目						
香港煤氣業務	數目	2,022	2,019	1,999	1,972	1,966
全體香港僱員²						
全職	數目	2,388	2,392	2,380	2,331	2,310
兼職	數目	94	116	110	79	61
按性別劃分						
男	數目	1,877	1,887	1,882	1,847	1,825
女	數目	511	505	498	484	485
僱員的男女比例 (高級管理人員)	比例	3.4	3.4	3.2	3.5	3.5
僱員的男女比例 (中層管理人員)	比例	3.0	3.2	3.3	3.6	3.7
僱員的男女比例 (一般僱員)	比例	4.4	4.3	4.3	4.0	3.9
按年齡組別劃分						
<26歲	數目	123	126	118	106	116
26-35歲	數目	395	372	385	388	364
36-45歲	數目	475	487	491	499	563
46-55歲	數目	861	909	940	947	915
>=56歲	數目	534	498	446	391	352
按僱員類別劃分						
高級管理人員	數目	236	239	239	230	225
中層管理人員	數目	843	831	820	768	744
一般僱員	數目	1,309	1,322	1,321	1,333	1,341
僱員流失率						
僱員平均流失率 (香港煤氣業務)	%	5.7	5.8	4.8	6.4	5.1
僱員平均流失率 (全體香港僱員)	%	6.4	6.7	5.8	7.5	6.0
按性別劃分						
男	%	5.6	6.0	4.9	6.6	4.6
女	%	9.3	9.0	9.4	10.9	11.4
按年齡組別劃分						
<26歲	%	19.3	21.3	26.8	22.5	33.8
26-35歲	%	13.0	14.8	14	18.6	10.4
36-45歲	%	7.1	6.1	3.6	6.6	4.5
46-55歲	%	2.6	3.4	2.4	3.4	2.7
>=56歲	%	4.1	3.4	2.9	3.2	3.6

	單位	2017	2016	2015	2014	2013
新招聘人數						
總數	數目	198	200	203	182	174
按性別劃分						
男	數目	148	144	145	140	111
女	數目	50	56	58	42	63
按年齡組別劃分						
<26歲	數目	53	56	48	37	50
26-35歲	數目	74	71	64	73	70
36-45歲	數目	42	34	36	37	22
46-55歲	數目	15	22	21	25	26
>=56歲	數目	14	17	34	10	6
僱員表現及工作發展回顧²						
總計	%	85.2	85.6	85.8	85.5	86.1
按性別劃分						
男	%	86.4	87.1	88.8	87.1	89.0
女	%	80.8	79.8	74.5	79.8	75.3
按僱員類別劃分						
高級管理人員	%	85.2	82.0	82.8	83.9	85.3
中層管理人員	%	82.9	92.4	90.1	91.8	93.4
一般僱員	%	80.2	81.9	83.6	82.2	82.2
培訓時數 (健安環培訓時數不計算在內)²						
總培訓時數	小時	27,907 [#]	15,753	19,069	22,611	32,186
平均培訓時數	小時	10.5 [#]	6.6	8	9.7	13.9
反貪培訓時數	小時	187.8	200	300	155	128.75
按性別劃分 (平均培訓時數及接受培訓的員工百分比)						
男	時數 (%)	11.2(53.3) [#]	5.8 (43.3)	7.6 (40.3)	8.4 (65.7)	13.4 (66.0)
女	時數 (%)	7.8(61.5) [#]	9.6 (70.3)	9.4 (44.6)	14.7 (67.9)	15.8 (63.1)
按僱員類別劃分 (平均培訓時數及接受培訓的員工百分比)						
高級管理人員	時數 (%)	5.9 (50.0) [#]	9.5 (73.2)	12.6 (75.1)	14.1 (87.5)	32.6 (96.4)
中層管理人員	時數 (%)	7.9 (60.1) [#]	10.7 (63.4)	8.7 (53.7)	12.8 (67.6)	21.9 (75.4)
一般僱員	時數 (%)	13.2 (53.0) [#]	3.5 (35.6)	6.8 (27.7)	7.1 (62.1)	6.4 (54.2)

附註：

包括內部部門和外界組織舉辦的培訓。

環保表現

資源使用³

	單位	2017	2016	2015	2014	2013
煤氣公司總部大樓						
電	千兆焦耳	20,921	21,383	21,277	21,696	22,934
煤氣	千兆焦耳	2,020	2,217	1,477	1,353	1,586
水 ⁴	立方米	15,411	15,631	15,791	16,735	14,006
煤氣生產過程（燃料消耗量、用電量及用水量）						
電	千兆焦耳	137,142	150,251	145,797	141,937	132,257
石腦油	千兆焦耳	628,760	616,538	598,935	602,016	785,476
天然氣	千兆焦耳	5,033,398	5,069,673	4,934,059	4,973,358	4,862,842
合成天然氣及堆填區沼氣	千兆焦耳	584,126	481,963	550,926	527,790	519,401
煤氣	千兆焦耳	160,011	168,086	156,196	164,020	168,868
柴油	千兆焦耳	1,373	1,365	1,452	1,458	1,304
水 ⁴	立方米	1,094,363	1,162,611	1,091,897	1,041,582	1,058,641
車隊⁵						
無鉛汽油	千兆焦耳	12,679	14,518	15,662	17,254	17,569
柴油	千兆焦耳	11,316	10,172	9,420	8,144	7,003
包裝材料用量						
紙箱	噸	889	822	866	824	798
木板	噸	18	29	25	24	23
塑膠	噸	0.7	0.9	1.0	1.0	1.0

節約資源

	單位	2017	2016	2015	2014	2013
節省石腦油用量 (煤氣生產) ⁶	千兆焦耳	552,251	449,349	519,160	492,844	477,459
節省煤氣用量(煤氣生產) ⁶	千兆焦耳	31,875	32,614	31,766	34,945	41,942
節省廢水量(煤氣生產) ⁷	立方米	117,090	118,187	112,159	121,504	127,379
由雨水收集系統收集的 原水量(大埔煤氣廠房)	立方米	3,805	4,125	3,663	不適用	不適用
因使用光伏板節省的 電網用電量	千兆焦耳	313	311	312	313	312
節省用電量(煤氣公司總部 大樓及馬頭角辦公室) ⁶	千兆焦耳	20,080	19,919	19,557	18,581	17,396

氣體排放量

	單位	2017	2016	2015	2014	2013
二氧化碳 (CO ₂)	每天平均量，噸計 (噸，每百萬兆焦耳煤氣計)	915 (11.64)	907 (11.55)	898 (11.82)	904 (11.70)	931 (12.09)
氧化氮 (NO _x)	每天平均量，公斤計 (公斤，每百萬兆焦耳煤氣計)	311 (4.00)	314 (4.00)	292 (3.84)	310 (4.02)	353 (4.59)
氧化硫 (SO _x)	每天平均量，公斤計 (公斤，每百萬兆焦耳煤氣計)	1.9 (0.02)	1.4 (0.02)	1.3 (0.02)	1.4 (0.02)	1.2 (0.02)
溫室氣體 (煤氣生產) ⁸	噸，二氧化碳當量	358,417	356,871	355,428	355,880	364,800
節省的用電量相等於減少的二氧化碳排放量 (煤氣公司總部大樓及馬頭角辦公室) ⁹	噸，二氧化碳當量	3,904	3,873	3,803	3,613	3,376

污水及廢物

	單位	2017	2016	2015	2014	2013
經處理排放到大海的污水	每天平均量， 立方米計	62	79	47	不適用	不適用
排放到污水渠的污水	每天平均量， 立方米計	258	241	239	不適用	不適用
污水總排放量	每天平均量，立方米計 (立方米，每百萬兆焦耳煤氣計)	319 (4.10)	321 (4.10)	287 (3.77)	307 (3.97)	323 (4.2)
運往堆填區的無害廢物 ¹⁰	噸	176.9	150.4	123.6	129.5	126.7
回收利用的無害廢物 ¹¹	噸	199.4	125.7	210.0	不適用	不適用
有害廢物¹²						
化學廢料	每天平均量，公斤計 (公斤，每百萬兆焦耳煤氣計)	193 (2.50)	167 (2.10)	49 (0.64)	83 (1.07)	150 (1.94)
回收已用過的催化劑	噸	11.4	18.5	11.7	23.6	39.7
循環再造的潤滑油	噸	44.8	45.6	13.2	25.2	46.7

	單位	2017	2016	2015	2014	2013
其他						
再用的金屬化學容器	數目	59	41	18	15	90
再用的塑膠化學容器	數目	649	1,021	1,927	1,030	914
循環再造的金屬廢料 — 來自舊爐具	噸	1,803	1,218	1,265	1,229	1,278
循環再造的金屬廢料 — 來自廠房、管道的建造 及維修	噸	92	34	77	23	28
循環再造的聚乙烯管	噸	24.8	30.9	23.6	17.8	12.6
節省包裝爐具的發泡膠	噸	1.46	1.56	1.56	1.29	1.31

社會表現

客戶服務

	單位	2017	2016	2015	2014	2013
客戶讚賞	數目	6,017	6,930	6,766	5,894	6,026
客戶投訴	數目	10	13	6	8	16

社區參與

	單位	2017	2016	2015	2014	2013
參與義工服務的僱員	數目	852	830	859	994	918
義工服務時數(包括僱員及客戶)	小時	86,455	75,588	75,369	79,551	72,025
集團慈善捐款	港幣百萬元	5.1	7.1	7.1	34.2	58.6

附註：

- 1) 只限煤氣公司的僱員及附屬公司的僱員。
- 2) 只包括於香港經營業務的公司(即煤氣公司、Towngas Enterprise Limited、易高加氣站、名氣通電訊有限公司及卓裕工程有限公司)之僱員。我們於2016年採納了經修訂的範圍，往年的數據已按新範圍調整。
- 3) 轉化為千兆焦耳的換算係數：煤氣(0.048千兆焦耳/單位)，電力(0.0036千兆焦耳/千瓦小時)，汽油(0.033千兆焦耳/升)，柴油(0.036千兆焦耳/升)。石腦油和堆填區沼氣的轉換是以它們的月平均熱值及其燃料容積數據相乘計算出來。
- 4) 用水由香港特別行政區水務署供應及輸送。
- 5) 不包括運油車和易高航空燃油服務車輛。
- 6) 節省量是以當年實施相應的環保新措施前的數據為基準作比較。
- 7) 2016年起，我們以「節省廢水量」指標取代「節省用水量」，往年的數據已調整。
- 8) 因耗用電力而造成的溫室氣體排放的數據是根據兩家本地電力公司的可持續發展報告而釐定，其有關資料在本報告年度前一年披露。排放量已調整，以撇除堆填區沼氣所產生的碳排放量。
- 9) 與出售予香港用戶的電力相關的溫室氣體排放預設值為0.7公斤/千瓦小時。參考資料：香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引(環境保護署及機電工程署)。
- 10) 運往堆填區的無害廢物包括在煤氣公司總部大樓及大埔煤氣廠房收集的垃圾、木卡板以及建築廢料。
- 11) 回收利用的無害廢物包括交予回收商的塑料、廢紙、紙箱和金屬。除了這幾類廢物外，我們也定期回收其他無害廢物，如用過的利是封和碳粉盒。
- 12) 所有化學廢物的處理過程符合 [廢物處置條例\(香港法例第354章\)](#) 的規定。我們也收集其他有害廢物如可充電電池、光管及廢棄電子產品，定期交予認可的回收商處理。

香港以外地區

安全表現¹

	單位	2017	2016	2015	2014	2013
安全培訓時數	小時	979,628	906,691	904,211	不適用	不適用
嚴重燃氣相關事故	數目	8	13	14	14	12
致命意外	數目	2 [#]	2	0	1	不適用
損失工作日數	工作日數	2,153	3,654	1,676	不適用	不適用

一名員工因健康問題於工作期間不適離世，而另一名員工是遇上交通意外身故。

環保表現²

能源及水資源使用³

	單位	2017	2016	2015	2014	2013
柴油	千兆焦耳	71,848	82,204	不適用	不適用	不適用
天然氣	千兆焦耳	324,522	465,110	不適用	不適用	不適用
無鉛汽油	千兆焦耳	74,936	68,430	不適用	不適用	不適用
電	千兆焦耳	1,600,126	1,567,187	不適用	不適用	不適用
其他能源	千兆焦耳	9,104,091	9,737,518	不適用	不適用	不適用
水	立方米	4,078,327	3,731,565	不適用	不適用	不適用

氣體排放量

	單位	2017	2016	2015	2014	2013
溫室氣體 [#]	噸，二氧化碳當量	1,274,000	1,256,000	1,303,000	1,025,000	1,085,000
氧化氮(NO _x) ⁴	噸	123.7	149.8	不適用	不適用	不適用
二氧化硫(SO ₂) ⁴	噸	89.2	98.4	不適用	不適用	不適用
可吸入懸浮粒子(PM10) ⁵	噸	0.31	0.27	不適用	不適用	不適用

所報告的溫室氣體排放數據涉及香港內外地區的營運。香港營運所產生的溫室氣體排放佔約百分之三十。排放量已調整，以撇除堆填區沼氣所產生的碳排放量。

污水及廢物⁶

	單位	2017	2016	2015	2014	2013
有害廢物(固體)	噸	1,026	1,134	不適用	不適用	不適用
有害廢物(液體)	升	92,857	28,600	不適用	不適用	不適用
無害廢物(固體)	噸	202,047	220,180	不適用	不適用	不適用
無害廢物(液體)	升	69,999	65,677	不適用	不適用	不適用
排放到污水渠的污水	立方米	1,847,850	2,088,830	不適用	不適用	不適用

僱員⁷

	單位	2017	2016	2015	2014	2013
僱員數目						
僱員	數目	46,772	46,803	45,292	44,257	42,294
按僱用類型劃分						
全職	數目	46,758	46,789	不適用	不適用	不適用
兼職	數目	14	14	不適用	不適用	不適用
按性別劃分						
男	數目	31,386	31,945	不適用	不適用	不適用
女	數目	15,372	14,844	不適用	不適用	不適用
按年齡組別劃分						
<26歲	數目	4,114	4,656	不適用	不適用	不適用
26-35歲	數目	16,527	16,468	不適用	不適用	不適用
36-45歲	數目	14,249	13,964	不適用	不適用	不適用
46-55歲	數目	10,124	9,961	不適用	不適用	不適用
>=56歲	數目	1,744	1,740	不適用	不適用	不適用
按僱員類別劃分						
高級管理人員	數目	971	929	不適用	不適用	不適用
中層管理人員	數目	4,506	4,485	不適用	不適用	不適用
一般僱員	數目	41,281	41,375	不適用	不適用	不適用
僱員流失率						
僱員平均流失率	%	4.1	2.3	不適用	不適用	不適用
按性別劃分						
男	%	4.7	2.5	不適用	不適用	不適用
女	%	2.8	1.9	不適用	不適用	不適用
按年齡組別劃分						
<26歲	%	4.6	3.5	不適用	不適用	不適用
26-35歲	%	6.4	2.7	不適用	不適用	不適用
36-45歲	%	2.5	1.9	不適用	不適用	不適用
46-55歲	%	2.3	1.7	不適用	不適用	不適用
>=56歲	%	3.5	1.8	不適用	不適用	不適用
招聘人數						
總數	數目	1,196	1,853	不適用	不適用	不適用
按性別劃分						
男	數目	910	1,352	不適用	不適用	不適用
女	數目	286	501	不適用	不適用	不適用

	單位	2017	2016	2015	2014	2013
按年齡組別劃分						
<26歲	數目	216	320	不適用	不適用	不適用
26-35歲	數目	513	766	不適用	不適用	不適用
36-45歲	數目	285	465	不適用	不適用	不適用
46-55歲	數目	155	260	不適用	不適用	不適用
>=56歲	數目	27	42	不適用	不適用	不適用

社會表現

社區參與

	單位	2017	2016	2015	2014	2013
參與義工服務的僱員 (國內公用事業業務)	數目	8,013	9,016	8,341	7,240	6,150
義工服務時數 (國內公用事業業務)	小時	135,154	93,701	82,280	103,875	505,722

附註：

- 1) 包括煤氣公司持有大部分股權的內地公用事業業務、新興環保能源及多元化業務，並僅包括僱員。
- 2) 包括煤氣公司持有大部分股權的內地公用事業業務、新興環保能源及多元化業務。數據以淨股權計算。
- 3) 轉化為千兆焦耳的換算係數：電力 (0.0036千兆焦耳/千瓦小時)，汽油 (0.033千兆焦耳/升)，柴油 (0.036千兆焦耳/升) 及天然氣 (0.04千兆焦耳/立方米)。
- 4) 源自燃料燃燒及車輛排放。
- 5) 源自車輛排放。
- 6) 所有有害廢物及污水處理程序均遵循國家規定。
- 7) 包括所有由集團、其香港以外的附屬公司、聯營公司及合資公司聘用的僱員。

全球報告倡議組織和 環境、社會及管治報告指引內容索引

「全球報告倡議組織」內容索引

本報告根據「全球報告倡議組織」的《可持續發展報告標準》的核心選項及參考「全球報告倡議組織」G4《石油和天然氣行業披露》而編寫。

披露項目編號	內容	相應章節/資料	外界核證
102：2016年一般披露項目			
組織概況			
101-1	機構名稱	香港中華煤氣有限公司	•
102-2	活動、品牌、產品及服務	附錄(第115頁)	•
102-3	總部所在地	香港	•
102-4	營運所在地	公司簡介(第16頁)	•
102-5	所有權與法律形式	上市公司	•
102-6	服務的市場	公司簡介(第16頁)	•
102-7	機構的規模	公司簡介(第16-18、21頁)	•
102-8	僱員及其他工作人員資料	主要統計數字(第98-99、104-105頁)	•
102-9	供應鏈	我們的供應商(第71-75頁)	•
102-10	機構及供應鏈的重大改變	公司簡介(第14頁)	•
102-11	緊急事故預防措施或實行原則	公司簡介(第19頁)、持續發展(第22-24頁)	•
102-12	外界倡議	附錄(第117頁)	•
102-13	機構成為不同協會的會員	附錄(第116頁)	•
策略			
102-14	高階決策者的聲明	常務董事的話(第4-7頁)	•
道德與誠信			
102-16	價值觀、原則、標準和行為規範	公司簡介(第14-15頁)	•
管治			
102-18	管治架構	公司簡介(第19、22-23頁)	•
持分者參與			
102-40	持分者群組列表	持續發展(第27-29頁)	•
102-41	集體談判權保障	我們的僱員(第63頁)	•
102-42	識別與挑選參與的持分者	持續發展(第22、27頁)	•
102-43	持分者參與的方式	持續發展(第27-29頁)	•
102-44	持分者所提出的關鍵議題和關注事項	持續發展(第27-29頁)	•

披露項目編號	內容	相應章節/資料	外界核證
披露措施			
102-45	綜合財務報表中包含的所有項目	關於本報告(第12頁) 年報:獨立核數師報告(第85頁)	•
102-46	確定報告內容和不同範疇限制	持續發展(第24-25頁)	•
102-47	列出所有重要範疇	持續發展(第25-26頁)	•
102-48	重述資訊	環境(第38-39頁) 主要統計數字(第99、101、103頁)	•
102-49	報告方式的改變	關於本報告(第12頁)	•
102-50	報告年度	關於本報告(第12頁)	•
102-51	上一份報告出版的日期	煤氣公司在2017年4月出版《可持續發展報告2016》	•
102-52	報告週期	每年	•
102-53	提供聯絡方法,由專人解答有關本報告的問題	關於本報告(第13頁)	•
102-54	根據《GRI準則》而編寫報告的聲明	本報告根據「全球倡議組織」的《可持續發展報告標準》的核心選項編寫	•
102-55	GRI內容索引	「全球報告倡議組織」內容索引(第106-111頁)	•
102-56	外界核證	關於本報告(第13頁)	•
200:經濟			
201:2016年經濟表現			
103	管理方式	持續發展(第26頁) 公司簡介(第16-18頁) 年報:主席報告(第6頁)	•
201-1	機構所締造及分配的直接經濟價值	公司簡介(第21頁) 年報:董事會報告(第66頁)	•
201-2	氣候變化所帶來的財務影響以及其他的風險和機會	環境(第37頁) 年報:風險因素(第60頁)	•
201-4	從政府獲得的財務補助	煤氣公司沒有獲得任何政府機關的財務補助	•
202:2016年市場形象			
103	管理方式	持續發展(第26頁) 公司簡介(第16-18頁)	•
202-1	不同性別基層人員的標準工資與當地最低工資的比例	2017年,所有基層人員的標準工資均符合監管條例的要求	•
205:2016年反貪污			
103	管理方式	持續發展(第26頁) 公司簡介(第20頁) 企業管治	•
205-3	已確認的貪污案件及所採取的行動	2017年,煤氣公司未有涉及已確認的貪污案件	•

披露項目編號	內容	相應章節/資料	外界核證
300: 環保			
301: 2016年物料			
103	管理方式	持續發展(第26頁) 環境(第31-36頁) 煤氣公司環保採購政策	•
201-1	所用物料的重量或體積	主要統計數字(第100-102頁)	•
201-2	使用循環再造物料	主要統計數字(第100-102頁)	•
302: 2016年能源			
103	管理方式	持續發展(第26頁) 環境(第31-36、42頁)	•
302-1	機構內部的能源消耗量	主要統計數字(第100、103頁)	•
302-4	減少能源消耗	主要統計數字(第100頁)	•
302-5	降低產品和服務的能源需求	所有合資格型號的住宅熱水爐及煤氣煮食爐,均根據自願性能源效益標籤計劃獲發能源標籤	•
G4-0G3	按源頭劃分可再生能源生產總量	環境(第40-41頁) 主要統計數字(第100頁) 新界東南堆填區沼氣應用項目已於2017年啟用	•
303: 2016年水資源			
103	管理方式	持續發展(第26頁) 環境(第31-36、42頁)	•
303-1	按來源劃分的取水量	主要統計數字(第100頁)	•
303-2	因取水而受顯著影響的水源	煤氣公司沒有抽取地表水或地下水,在香港所用的水經公司的雨水收集系統收集,以及由香港特別行政區水務署供應及輸送	•
303-3	水資源回收及再利用	主要統計數字(第100頁)	•
305: 2016年排放			
103	管理方式	持續發展(第26頁) 環境(第31-39頁)	•
305-1	直接溫室氣體排放(範疇一)	環境(第38頁) 主要統計數字(第101、103頁)	•
305-2	與能源有關的間接溫室氣體排放(範疇二)	環境(第38頁) 主要統計數字(第101、103頁)	•
305-4	溫室氣體排放強度	環境(第39頁)	•
305-5	減少溫室氣體的排放	主要統計數字(第101頁)	•
305-7	氧化氮、氧化硫和其他主要氣體的排放	主要統計數字(第101、103頁)	•

披露項目編號	內容	相應章節/資料	外界核證
306：2016年污水及廢物			
103	管理方式	持續發展(第26頁) 環境(第31-36、43頁)	•
306-1	按水質及排放目的地所劃分的排水量	主要統計數字(第101、103頁)	•
306-2	按類別及處置方法劃分的廢物重量	主要統計數字(第101-103頁)	•
306-3	嚴重洩漏	沒有發生嚴重洩漏事故	•
306-4	運送有害廢物	主要統計數字(第101、103頁)	•
306-5	因排放廢水及/或地表逕流而受影響的水資源	煤氣公司在香港的業務營運沒有對水資源造成嚴重影響	•
G4-OG5	地層水或產出水的量及其處置	2017年，煤氣公司在香港的業務營運不涉及地層水或產出水	•
G4-OG7	鑽井廢棄物(鑽井泥漿和岩屑)的量，以及處理和處置的策略	2017年，煤氣公司在香港的業務營運不涉及鑽井廢棄物	•
產品及服務			
G4-OG8	燃料中的苯、鉛和硫的含量	煤氣的成分須符合環境保護署的監管要求。在報告年度內，煤氣的苯、鉛和硫含量沒有超過法例規定的水平	•
307：2016年環保法規			
103	管理方式	持續發展(第26頁) 環境(第31-36頁)	•
307-1	違反環境法律和規定	2017年，煤氣公司沒有因違規事件而須繳交罰款或受到懲罰	•
308：2016年供應商環境評估			
103	管理方式	持續發展(第26頁) 我們的供應商(第71-75頁) 供應商的企業社會責任守則	•
308-2	供應鏈對環境構成負面影響及其後所採取的行動	我們的供應商(第77頁)	•
400：社會			
401：2016年僱傭事宜			
103	管理方式	持續發展(第26頁) 我們的僱員(第61-63頁)	•
401-1	新入職僱員及僱員流失率	主要統計數字(第98-99、103-104頁)	•
401-2	提供予全職僱員(不包括臨時或兼職僱員)的福利	我們的僱員(第63-64頁)	•

披露項目編號	內容	相應章節/資料	外界核證
403：2016年職業健康與安全			
103	管理方式	持續發展 (第26頁) 健康及安全 (第47-51、55-57頁) 我們的僱員 (第61-63、68-69頁) 健康、安全及環保政策	•
403-1	勞方代表參與正式的勞資健康與安全聯合委員會	健康及安全 (第50頁)	•
403-2	工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數、缺勤率，以及與工作有關死亡事故	健康及安全 (第55頁) 主要統計數字 (第97、103頁)	•
404：2016年訓練與教育			
103	管理方式	持續發展 (第26頁) 我們的僱員 (第61-63、65-68頁)	•
404-1	每名僱員每年接受訓練的平均時數	我們的僱員 (第66頁)	•
404-2	舉辦課程提升僱員技能及職涯轉換輔助計劃	我們的僱員 (第65-68頁)	•
404-3	接受定期工作表現評估及進行事業發展檢討的僱員所佔百分比	主要統計數字 (第99頁)	•
413：2016年本地社會			
103	管理方式	持續發展 (第26頁) 我們的社區 (第87-95頁)	•
413-1	社區參與、影響評估和發展計劃的業務	我們的社區 (第87-95頁)	•
413-2	業務營運對本地社區造成重大的實際或潛在負面影響	健康及安全 (第51-54頁)	•
G4-OG11	已棄用工地和即將棄用的工地的數目	2017年，煤氣公司在香港的業務營運不涉及這類工地	•
416：2016年客戶健康與安全			
103	管理方式	持續發展 (第26頁) 健康及安全 (第51-54頁) 我們的客戶 (第77-79、82-83頁)	•
416-1	為健康和安全而進行影響評估的主要產品和服務類別	主要統計數字 (第97頁)	•
416-2	違反關於產品及服務健康與安全的法規	2017年，煤氣公司沒有違反相關法例	•

披露項目編號	內容	相應章節/資料	外界核證
417：市場推廣及標示			
103	管理方式	持續發展(第26頁) 我們的客戶(第77-79、83頁)	•
417-3	違反關於營銷推廣的法規	2017年·煤氣公司沒有違反相關法例	•
418：2016年客戶私隱			
103	管理方式	持續發展(第26頁) 我們的客戶(第77-79、83頁) 私隱政策聲明	•
418-1	有關侵犯客戶私隱和遺失客戶資料的已證明屬實投訴	2017年·煤氣公司沒有違反相關法例	•
419：2016年社會經濟法規			
103	管理方式	持續發展(第26頁) 公司簡介(第19、20頁)	•
419-1	違反關於社會及經濟的法律和規定	2017年·煤氣公司沒有違反相關法例	•
緊急應變計劃			
103	管理方式	持續發展(第26頁) 健康及安全(第58-59頁)	•
資產完整性及工序安全			
103	管理方式	持續發展(第26頁) 健康及安全(第51-54頁)	•
G4-OG13	按業務劃分工藝安全事件的數目	持續發展(第26頁) 健康及安全(第51-54頁)	•
化石燃料替代品			
103	管理方式	持續發展(第26頁) 環境(第41頁)	•
G4-OG14	按可持續標準生產及購買的生物燃料量	環境(第41頁)	•

聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

本報告已遵守《上市規則》附錄27《環境、社會及管治報告指引》內的「不遵守就解釋」條文，以及根據「建議披露」作匯報。

一般披露及關鍵績效指標		相應章節/資料
A. 環境		
層面A1：排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無 害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	環境（第31-36頁）
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據	主要統計數字（第101、103頁）
關鍵績效指標A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度	環境（第31、38頁） 主要統計數字（第101、103頁）
關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度	主要統計數字（第101、103頁）
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度	主要統計數字（第101-103頁）
關鍵績效指標A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	環境（第31、38-42頁）
關鍵績效指標A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及 所得成果	環境（第43頁）
層面A2：資源使用		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原料）的政策	環境（第31、36頁）
關鍵績效指標A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量及密度	主要統計數字（第100、103頁）
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度	主要統計數字（第100、103頁）
關鍵績效指標A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	環境（第38-39、42頁）
關鍵績效指標A2.4	描述求取水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及 所得成果	環境（第42頁） 煤氣公司在香港的業務營運並無尋求適用水源 的問題
關鍵績效指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生 產單位估量	主要統計數字（第100頁）
層面A3：環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	環境（第31-36頁）
關鍵績效指標A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管 理有關影響的行動	環境（第31-45頁）

一般披露及關鍵績效指標		相應章節/資料
B. 社會		
僱傭及勞工常規		
層面B1：僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	我們的僱員（第61-64頁） 企業管治
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	主要統計數字（第98、103頁）
關鍵績效指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	主要統計數字（第98、103頁）
層面B2：健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	健康及安全（第47-59頁） 健康、安全及環保政策
關鍵績效指標B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	健康及安全（第55頁） 主要統計數字（第97、103頁）
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數	健康及安全（第55頁） 主要統計數字（第97、103頁）
關鍵績效指標B2.3	描述所採納的職業健康及安全措施，以及相關執行及監察方法	健康及安全（第55-57頁） 健康、安全及環保政策
層面B3：發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	我們的僱員（第61-63、65-68頁）
關鍵績效指標B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比	主要統計數字（第99頁）
關鍵績效指標B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	我們的僱員（第66頁） 主要統計數字（第99頁）
層面B4：勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	我們的僱員（第61頁） 我們完全遵守公司營運業務的地區所有適用的法律和規例，嚴禁在公司內聘用童工及強迫勞動。公司的經理級人員負責監察和執行這兩方面的工作，以確保完全符合法例規定。我們也就此進行持續監察及定期審查
關鍵績效指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	
關鍵績效指標B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	我們嚴格遵守有關禁止聘用童工及強迫勞動的法例規定，在公司營運業務的地區沒有發生任何涉及這兩方面的違規事件

一般披露及關鍵績效指標		相應章節/資料
營運慣例		
層面B5：供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	我們的供應商 (第71-73頁) 供應商的企業社會責任守則
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目	我們的供應商 (第71頁)
關鍵績效指標B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及有關慣例的監察方法	我們的供應商 (第74-75頁)
層面B6：產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	我們的客戶 (第77-84頁) 健康及安全 (第47-54頁) 服務承諾 私隱政策聲明
關鍵績效指標B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	沒有發生任何相關的事件
關鍵績效指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	主要統計數字 (第102頁) 服務承諾
關鍵績效指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	行為守則
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	健康及安全 (第51-52頁) 一站式服務
關鍵績效指標B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	我們的客戶 (第83頁) 私隱政策聲明
層面B7：反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	公司簡介 (第20頁) 企業管治
關鍵績效指標B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	2017年，煤氣公司沒有涉及已審結的貪污訴訟案件
關鍵績效指標B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	公司簡介 (第20頁) 舉報政策
社會		
層面B8：社區投資		
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	我們的社區 (第87-89頁)
關鍵績效指標B8.1	專注貢獻範疇 (如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)	我們的社區 (第89頁)
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用的資源 (如金錢或時間)	我們的社區 (第90-95頁) 主要統計數字 (第102、105頁)

附錄一：我們的角色和服務

香港煤氣業務	
香港中華煤氣有限公司	<ul style="list-style-type: none"> 煤氣生產及輸配 銷售煤氣及煤氣爐具 提供全面售後服務
中華煤氣工程學院	<ul style="list-style-type: none"> 提供技術及專業培訓
品質測檢服務有限公司	<ul style="list-style-type: none"> 爐具和聚乙烯介面測試及煤氣錶校正
內地公用事業業務	
港華投資有限公司	<ul style="list-style-type: none"> 管理煤氣公司在內地的投資
華衍水務(中國)有限公司	<ul style="list-style-type: none"> 管理在內地的水務投資
港華燃氣有限公司	<ul style="list-style-type: none"> 營運內地城市管道燃氣項目
中華煤氣工程學院	<ul style="list-style-type: none"> 提供技術及專業培訓
新興能源業務	
易高環保投資有限公司	<ul style="list-style-type: none"> 在香港和內地經營專用液化石油氣、液化天然氣及壓縮天然氣加氣站 在香港興建及營運航空燃油設施 開發、研究、發展及應用新興環保能源，例如煤層氣、煤基化工、焦油、生物質能等 在內地發展氣體基建、能源物流等項目 在泰國投資油田開發及生產項目
多元化業務	
港華輝信工程塑料(中山)有限公司 (煤氣公司與英國輝信集團的合資公司)	<ul style="list-style-type: none"> 生產用於接駁燃氣和供水管道系統的聚乙烯管件
卓通管道系統(中山)有限公司	<ul style="list-style-type: none"> 生產優質聚乙烯管道
名氣通電訊有限公司	<ul style="list-style-type: none"> 為香港和內地提供電訊基礎設施和優質的網絡解決方案
卓裕工程有限公司	<ul style="list-style-type: none"> 從事包括樓宇服務、液化石油氣項目、土木工程、水廠及其他管道基礎設施項目
卓誠工程有限公司	<ul style="list-style-type: none"> 提供廠房的設計及興建服務 在香港規劃及營運堆填沼氣應用項目
卓度計量技術(深圳)有限公司	<ul style="list-style-type: none"> 開發及生產電子煤氣錶，為燃氣業提供智能錶計解決方案
卓銳高科控股有限公司	<ul style="list-style-type: none"> 軟件產品研發、系統實施和應用集成 為公司提供雲端和資訊化解決方案和諮詢服務

附錄二：協會會員

以下是煤氣公司加入的部分協會和組織：

香港及中國內地

- 工程界社促會
- 香港英商會
- 商界環保協會
- 中國城市燃氣協會
- 中國質量協會
- 香港僱主聯合會
- 香港工業總會
- 綠十字會
- 香港能源工程師學會
- 香港烘焙專業協會
- 香港電腦學會
- 香港總商會
- 香港綠色建築議會
- 香港人力資源管理學會
- 香港市務學會
- 香港管理專業協會
- 香港生產力促進局
- 香港品質管理協會
- 香港零售管理協會
- 香港廢物管理學會
- 消防工程師學會（香港分會）
- 香港上市公司商會
- 香港中華總商會
- 香港中華廠商聯合會
- 貨車車隊聯會有限公司
- 香港廣告客戶協會

國際

- 英國燃氣專業學會
- 國際燃氣聯盟
- 世界能源理事會
- 世界液化石油氣協會

附錄三：煤氣公司遵守的法規及支持的環境、社會和管治約章及措施

約章/措施	頒發機構
企業管治	
公司條例 (香港法例第622章)	香港特別行政區政府
證券及期貨條例 (香港法例第571章)	
上市規則附錄14的企業管治守則	香港聯合交易所有限公司
上市規則附錄27的環境、社會及管治報告指引	
環境	
香港上市公司碳足跡資料庫	環境局
減碳約章：碳審計•綠色機構	
節能約章	環境局及機電工程署
4Ts約章	
香港綠色機構	環境運動委員會
清新室內空氣證書	
減廢證書	
「齊來慳水十公升」運動	水務署
低碳關懷行動標籤	低碳亞洲
香港環保採購約章	環保促進會
香港零碳夥伴	香港大學
創新夥伴	低碳想創坊
綠色辦公室標籤 (綠色辦公室獎勵計劃)	世界綠色組織
綠瓶子承諾	綠惜地球
香港綠建商舖聯盟	香港綠色建築議會
職業健康及安全	
職業安全約章	職業安全健康局
國際安全工作場所計劃	
優先選用職安健星級企業約章	
「好心情@健康工作間」約章	
社會責任	
無障礙友善企業	香港社會服務聯會
《有能者•聘之約章》及共融機構嘉許計劃	勞工及福利局

核實聲明

範圍及目的

香港品質保證局已對香港中華煤氣有限公司（煤氣公司）可持續發展報告2017（報告）的全部內容進行獨立驗證。該報告詳述了煤氣公司於2017年內，在香港及香港以外地區的業務有關經濟、安全、環境和社會方面各項工作的表現。

此核實聲明的目的是對報告所記載之內容提供合理保證。報告是根據全球報告倡議組織（GRI）的《可持續發展報告標準》的「核心」選項，GRI G4《石油和天然氣行業披露》及香港聯合交易所有限公司的《環境、社會及管治報告指引》的要求編製。

保證程度和核實方法

核實方法是參考鑑證準則理事會所發佈的《國際鑑證業務準則 ISAE 3000 (修訂)的「除歷史財務信息審核或複核之外的鑑證業務」》。核實過程是為獲取恰當的合理保證意見和結論而制定。核實的範圍是按照GRI的《可持續發展報告標準》的「核心」選項，GRI G4《石油和天然氣行業披露》及《環境、社會及管治報告指引》而定立。

核實過程包括驗證了煤氣公司的可持續發展表現數據收集、計算和匯報的系統和程序，檢閱有關文件資料，與負責編制報告內容的代表面談，選取具有代表性的數據和資料進行查核。相關原始數據和支持證據亦於核實過程中經過詳細審閱。

獨立性

煤氣公司負責收集和陳述在報告內的資料。香港品質保證局不涉及收集和計算此報告內的數據或參與編撰此報告。香港品質保證局的核實過程是獨立於煤氣公司。就提供此核實服務而言，香港品質保證局與煤氣公司之間並無任何會影響香港品質保證局獨立性的關係。

結論

基於是次的核實結果，香港品質保證局對報告作出合理保證並總結：

- 報告是按照GRI的《可持續發展報告標準》的「核心」選項，GRI G4《石油和天然氣行業披露》及《環境、社會及管治報告指引》的要求編制；
- 報告平衡、清晰、具比較性和及時地將煤氣公司的可持續發展表現包括所有重要和相關的可持續發展範疇闡述；
- 報告內的數據和資料可靠完整。

煤氣公司一直保持與其主要持份者溝通，積極地在其營運的地區建立互信關係。總括而言，此報告能適當地反映煤氣公司在可持續發展方面的投入和推動。

香港品質保證局

沈小茵
審核主管
2018年4月