



[股份代号: 3]



可持续发展报告
摘要版本

2018

为了达致可持续发展，我们…

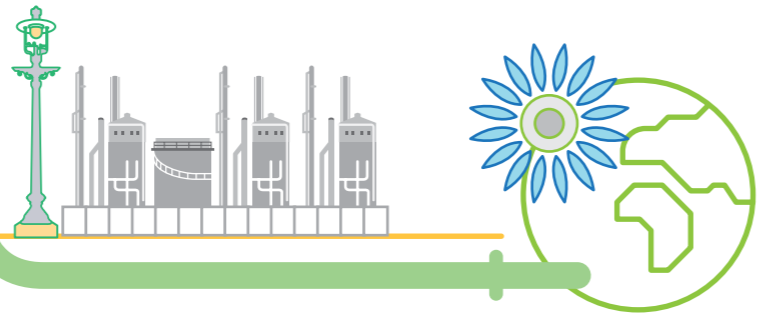
- 确保集团的企业管治符合最高标准
- 重视风险管治，致力建立稳健的风险管理系统
- 制定严格的内部行为守则，让雇员遵守有关的行为规范和道德原则
- 在业务运作上采用问责制度及保持高透明度，以开明的态度与雇员保持良好的沟通
- 确保业务运作高效率，有效和安全可靠
- 保障持分者的最大权益
- 对持分者，环境及公众履行企业社会责任
- 在业界带头采取上述必要的措施
- 明白雇员的重要性，必须确保雇员的安全，并确保他们在公司内获委派合适的工作，以及获得工作所需的设备和知识，以履行公司使命



1 | 关于本报告

为应对全球挑战及回应持分者的关注，香港中华煤气有限公司(煤气公司)已发表可持续发展表现逾十年。

今年，我们将阐述集团达成可持续发展目标方面的进展，以及探讨有待改进的范畴。



报告范围

本报告涵盖煤气公司及其附属公司(集团)业务于2018年1月1日至2018年12月31日(除非另有备注)所面对的重要议题。

报告指引

本报告根据「全球报告倡议组织」(倡议组织)《可持续发展报告标准》核心选项，并参考倡议组织G4《石油和燃气行业披露》编纂。同时亦遵守《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录27《环境、社会及管治报告指引》中的「不遵守就解释」条文，以及根据「建议披露」汇报。

独立核实

本报告由香港品质保证局独立核证人员审核，以确保报告准确和完整，并符合准则。

2018年主要奖项及荣誉

管治

香港企业可持续发展指数

香港中文大学

煤气公司于第四届「香港企业可持续发展指数」高踞榜首



恒生可持续发展企业指数系列成份股 (中华煤气及港华燃气)

恒生指数有限公司

安全

第十七届香港职业安全健康大奖

- 宣传推广大奖(金奖)
- 安全文化大奖(金奖)
- 职安健年报大奖(金奖)
- 安全表现大奖

职业安全健康局

社会

「工业献爱心」表扬计划2018

- 至尊关怀大奖(企业组别)
- 最具创意奖(企业组别)

香港工业总会



业务及服务

2018香港工商业奖：创意奖

香港总商会

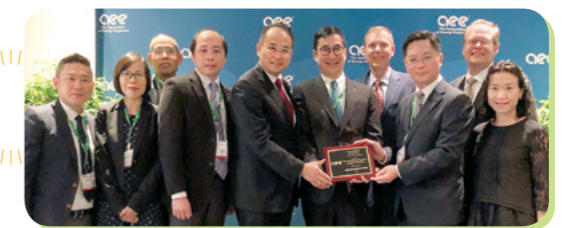


环境

亚太区「区域能源项目奖」

美国能源工程师协会

煤气公司荣获美国能源工程师协会颁发亚太区年度「区域能源项目奖」，获奖项目是在本港医院设立首个热电联供发电系统



第六届亚太区创新老人照顾服务大奖

- 最佳认知障碍症照顾计划大奖

Ageing Asia

煤气公司的「煮播」计划荣获「最佳认知障碍症照顾计划大奖」



第九届香港杰出企业公民奖

- 企业组别(金奖)
- 义工队组别(金奖)

香港生产力促进局





2 | 我们的业务

煤气公司于1862年成立，为香港首家公用事业机构。今天，我们已是香港规模最大的能源供应商之一，无论是企业管理，或是业务运营，均已傲视同侪。多年来，煤气公司已由一间燃亮香港街灯的小规模燃气公司，逐步发展成大中华能源行业首屈一指的集团。



航空燃油供应量：

676万吨



煤气总销售量：

29,550百万兆焦耳

客户：

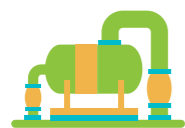
逾**190万**



燃气灶具销售：

逾**283,000**台
(香港)

逾**771,000**台
(内地)



天然气销售量：

230亿立方米

城市燃气客户：

逾**2,750万**



售水量：**6.1**亿吨

水务客户：逾**220万**

公用业务



香港

- 煤气
- 自家品牌燃气灶具销售



内地

- 城市燃气
- 中游设施
- 供水及废水处理
- 燃气灶具、厨房用具和保险销售

新兴能源及多元业务



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



车辆燃料：

液化石油气加气站共**5**座
(香港)

已投入运作及正在兴建的液化天然气/
压缩天然气加气站共**52**座
(内地)



煤层气

液化煤层气：

133,822吨



废油

氢化植物油：

7,000吨



煤

甲醇：

逾**295,285**吨



数据中心：

在香港及内地设有**7**座，可容纳**16,000**个机柜

3 | 管治及风险



问 董事会在领导煤气公司缔造可持续的未来方面，担当什么角色？

答 董事会锐意维持高水平的企业管治，以及执行有效的风险管理，为持分者创造长远利益，使煤气公司得以建立可持续的未来。

常务董事/可持续发展委员会主席
陈永坚

我们的可持续发展管理方针，扎根于企业管治的稳固基础上。为监督煤气公司在可持续发展事宜上的策略、政策及方针，煤气公司成立由董事会委任并由常务董事担任主席的可持续发展委员会。

可持续发展委员会工作范围包括：

- 识别及检视可持续发展议题、风险及机会；
- 跟进可持续发展的表现并建议改善策略；
- 审阅及检讨年度《可持续发展报告》，并向董事会/行政委员会提出批准建议；以及
- 向董事会/行政委员会汇报最新可持续发展事宜

煤气公司可持续发展目标

2018年，可持续发展委员会制定四个与煤气公司业务最相关的可持续发展目标，作为长远业务策略的基础。

为实现可持续发展目标，我们将继续为客户供应洁净能源及食水、研发环保能源方案、提供基本服务，以及支持社区建设。

四大可持续发展目标



4 | 持分者参与



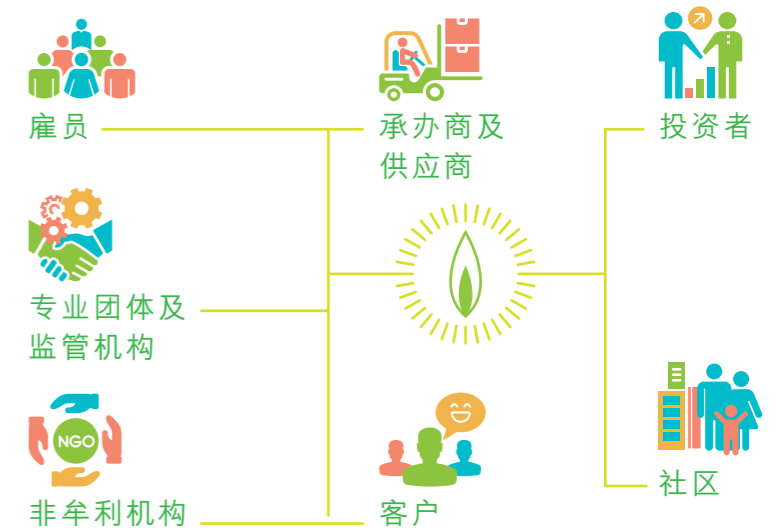
问 煤气公司如何与持分者就可持续发展保持良好沟通？

答 我们透过正式及非正式对话，聆听持分者心声。通过这持续不断的沟通过程，我们得以了解持分者关注的议题，从而提升表现。

执行董事暨公用业务营运总裁
黄维义

持分者的参与十分重要，既协助我们了解业务对环境及社会的影响，更让我们知悉持分者所关注的议题，以便煤气公司应对持分者的期望。

为确保可持续发展报告能反映煤气公司在经济、环境和社会方面的影响，并应对相关的重要议题，我们每年均进行重要性评估。煤气公司优先处理和报告的重要议题共有19个。



环境

- 能源使用及效益
- 温室气体及其他主要气体排放
- 废水排放及处理、废物处置

雇佣及劳工准则

- 雇佣管理系统
- 劳资关系
- 安全及健康的工作环境
- 培训与发展
- 雇佣多元及平等机会
- 消除歧视
- 防止童工或强制劳工

运营惯例

- 客户健康与安全
- 紧急应变
- 资产完整及工艺安全
- 保护客户私隐
- 质量管理和售后服务
- 公平和负责任的市场营销与传讯
- 保护知识产权
- 防止贿赂、勒索、欺诈和洗黑钱
- 防止反竞争行为



5 | 确保健康与安全

2018年主要成果

达至零意外

- 将职业健康及安全管理标准由OHSAS 18001升级至ISO 45001
- 在香港展开 **159**项安全/预防性巡查

意外度数率(香港)



- 每10万工时员工受伤的意外数目为 **0.15**
- 每10万工时承包商受伤的意外数目为 **0.22**

增强健康与安全意识

- 举办一系列活动：
 - (i) 推广职业健康，如季节性流感疫苗注射及工作压力管理计划
 - (ii) 与逾150家合资公司一同参加「健安环万里行」活动
 - (iii) 「健安环月」及「健安环问答比赛」
- 为承包商举办「杰出安全管工奖」及「承建商职安健讲座」，推动职安健文化
- 分别为24名和19名内地雇员，安排了一次安全和风险管理经验交流考察活动和一次「实用灭火及危机处理训练课程」



• **21**个社区安全展览及讲座(香港)



• **836,813**小时安全培训(内地)

• **12,473**小时安全培训(香港)



确保健康与安全



为客户供应安全可靠的能源

- 将《企业应变计划》更新为《企业危机管理计划》，覆盖范围扩展到非运营危机

香港



• 煤气供应的可靠程度达 **99.99%**



• **9,825**个地点进行坑道检查

• **160,080**次管道网络检查



• **1,179,089**次定期安全检查

内地

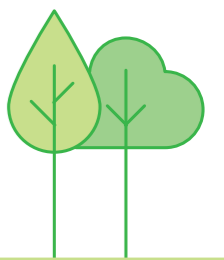


• **51**家城市燃气项目公司完成了安全审核，平均取得「优秀」成绩



• 完成 **8**个易高环保投资有限公司(「易高」)内地天然气加气站的安全审核

• 完成 **2**个易高内地化工厂的工艺安全管理审核



煤气公司不只有良好的安全纪录，所提供的燃气服务和相关产品，同样口碑载道，诚信可靠。

煤气公司成功赢得客户及社区的信任，全赖完善的设计、以及行之有效的工程和运营原则。配合严格的保养制度，我们得以确保工艺和资产安全、运作畅顺、可靠有序。

我们亦以整体业务的运营为本，研发及实施全面和领先的安全管理系统，以避免事故发生及提升效率。此外，我们与时俱进，善用科技，使用创新工具检查偏远地区的煤气管道，如航拍机，以改善工作流程，并确保工作环境更为安全。

另外，我们与各持分者保持联系，包括雇员、承办商、客户和公众，以提高他们的安全意识并建立互信。

工人安全与健康

我们竭力为雇员提供安全及健康的工作环境，并举办相关活动，务求减低工作环境对雇员身心产生的影响。煤气公司推广安全文化，对培养良好的日常工作安全习惯十分重要。我们鼓励所有雇员或承办商，均以自身安全为本，并顾及他们的同事。我们也会通过工作简报会及培训，通知工人安全及健康信息与紧急事故处理程序。

我们关心雇员身体状况，更关心他们的心理健康。因此，我们举办相关工作坊、为雇员筹办工余活动，并欢迎雇员与家人一同出席公司活动及社区服务，同享家庭乐。



公众安全

作为香港公用事业机构及内地领先能源供应商，我们必须与数以千万的客户，建立良好的互信关系。

安全输配煤气给客户

我们的煤气生产厂房和输配网络，已取得ISO 55001国际标准认证



- 工艺安全管理系统
- 六个阶段风险研究方法
- 生产量提升项目



- 煤气供应的可靠程度 **99.99%**
- 由公众报告的泄漏事故 (每10公里煤气管道) **0.145**
- 紧急抢修队于 **25** 分钟内抵达现场达标
- 巡查 **6,851** 公里煤气管道
- **9,825** 个地点进行了 **160,080** 次安全检查



- **24小时** 调度中心
- 超过 **5,000** 个实时遥测及数据收集点



- **1,179,089** 次定期安全检查
- 所有煤气灶具均由认可实验所测试



紧急应变计划

第 1 层 → 第 2 层 → 第 3 层

高级管理人员调配公司资源，向政府有关部门寻求协助，以及处理传媒查询

企业危机管理计划

部门紧急/危机管理计划

在紧急事故发生期间，厂房经理和主要紧急应变人员概述须采取的行动

在现场采取特定措施以处理个别事故

特定紧急应变措施



6 | 保护环境

2018年主要成果

加强废物管理措施

- 检视废物管理措施，并实施改进方案；发布《绿色活动实践指南》和回收废旧的铅酸蓄电池
- 旧灶具回收计划循环再用了 **1,800** 吨金属



- 连续 **17** 年获颁发减废证书

改善资源运用



- 采用云端能源管理平台



- 煤气公司总部大楼的电力消耗与2017年相比 **↓3%**

适应并应对气候变化的影响

- 将气候变化风险评估推展至江苏省
- 更新和监察不同部门推行气候变化应对措施的程度

纾缓气候变化



- 集团温室气体排放量为 **1,262,000** 吨二氧化碳当量
- 香港煤气生产碳强度为每度煤气 0.564 公斤二氧化碳当量与2005年相比 **↓26%**



- **20** 多个分布式能源系统项目正在开展中
- 首两批共 **7,000** 吨氢化植物油出售并运往欧洲

- 选取合适的香港和内地项目，为取得中国核证自愿减排量展开深入研究

保护环境



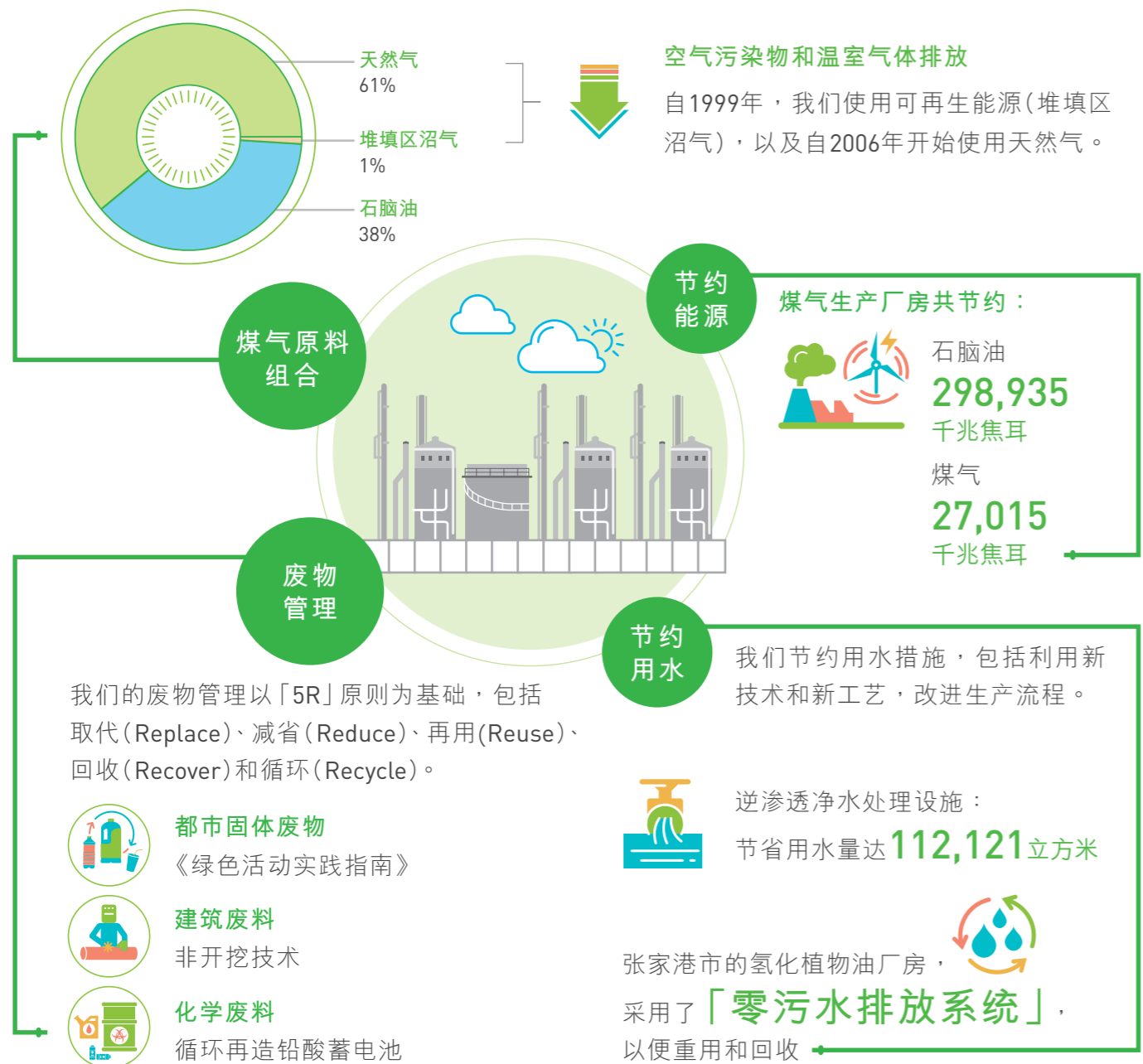
环境管治

我们以《企业健康、安全及环保政策》，为环境管理订立原则，使我们能有责任地管理运作对环境的影响。

我们有效使用资源、减少排放及废物，以及缓解对生物多样性的影响，以减低公司对环境的影响。我们的环境表现和措施，在环保工作委员会和企业健安环与保安及安全风险管理部支持下，由可持续发展委员会协调、监督和调控。我们亦设有12个环保附属委员会和环保大使团，以协助实施各环保项目，以及与持分者分享环保资讯。

管理资源

我们深明保护天然资源至关重要，并于生产厂房、输配网络和办公室实施节约资源。环保计划成功与否，全赖雇员支持。因此，提高员工环保意识，有助推动承办商、供应商和客户一同为环保出力。



应对气候变化

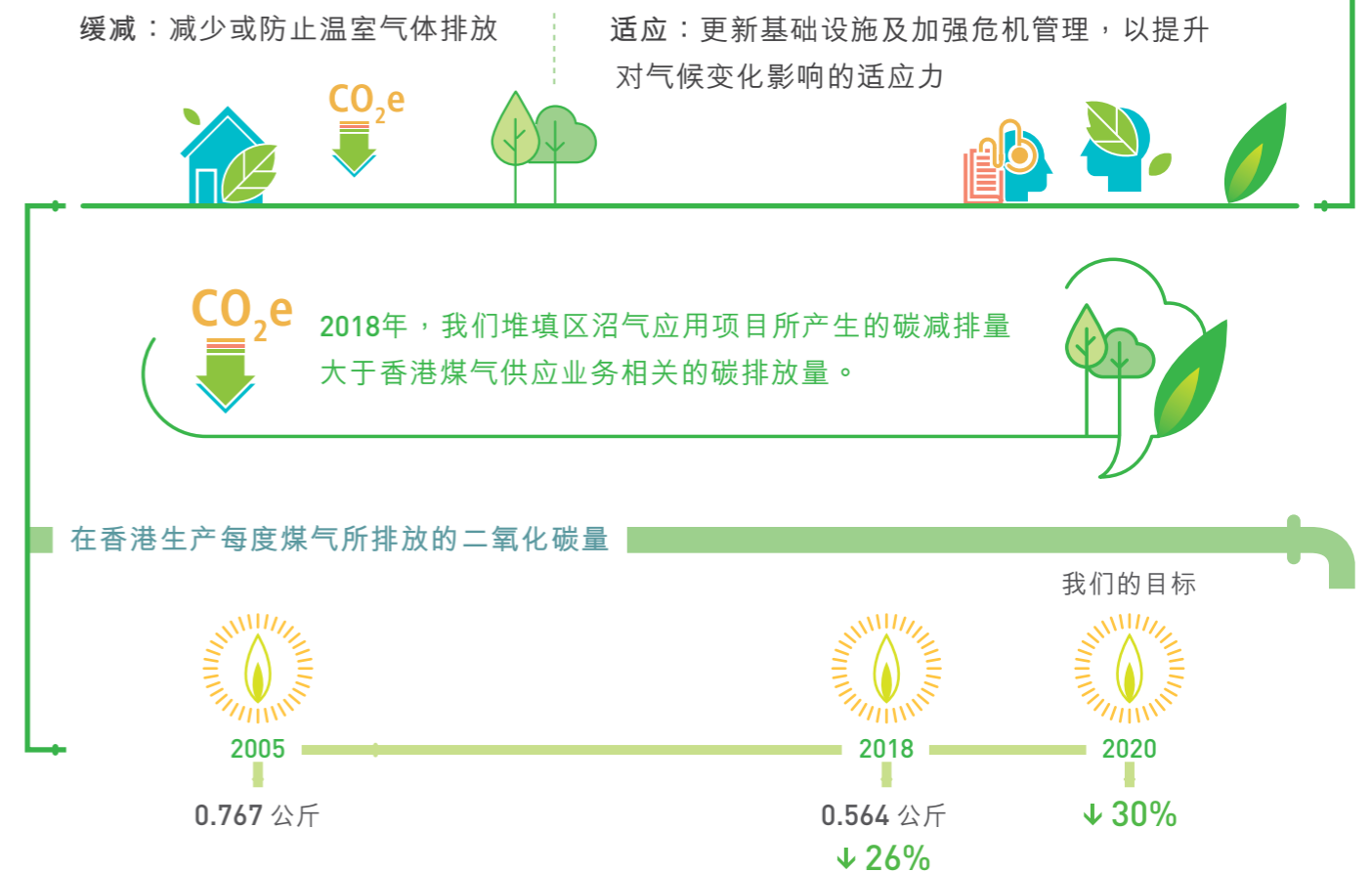
我们意识到全球暖化日趋严重，不仅影响业务，同时影响环境。我们以两个方向应对：

管理风险

- **法律风险**：研究中国核证自愿减排量
- **市场风险**：内地金坛盐穴储气库正式投产，确保燃气供应稳定
- **运营风险**：气候变化风险评估推展至江苏省

创造机遇

- 天然气为低碳替代品
- 从柴油与煤炭到洁净燃气
- 洁净汽车燃料供应
- 新能源与非常规能源



应对极端天气：山竹袭港

2018年9月，超强台风山竹吹袭香港，为有史以来最猛烈台风之一。山竹抵达前，我们采取了各种预防措施以减低风暴影响，并确保能为公众供应安全可靠的煤气。其中包括为大埔煤气厂房的电掣房安装防洪闸和自动排水泵，防止水浸；另外，我们亦把煤气调压器系紧，以防止结构损坏。

虽然煤气公司的个别设施轻微受损，幸而没有气体泄漏或意外伤亡报告。同样重要的是，我们从处理台风山竹过程中，汲取宝贵经验，学习灵活处理，为未来极端天气做好准备。



7 | 为社区创造价值

2018年主要成果

促进雇员发展



• 香港雇员平均培训时数为**28.6**小时



• 我们的雇员和相关承办商，参加煤气公司「能工巧匠」文化的培训逾**60,000**小时



• 举办**23**个持续专业发展(CPD)研讨会，培训时数为**2,339**小时

• 于2018年7月与职业训练局合办和推出「燃气工程专业文凭课程」，此乃香港首个相关课程

• 为各级管理人员/具潜质的管理人员提供领导才能发展计划

提供合适的工作机会

• 在职雇员人数：



2,418
(香港)

49,478
(香港以外地区)

• 平均流失率：



8.7%
(香港)

4.1%
(香港以外地区)

• 提供认可的「学徒训练计划」和「见习行政人员计划」；在香港招聘**45**名学员和学徒

• 调整雇员津贴和福利，包括工作津贴和假期

• 建立共融及家庭友善文化，增加雇员的归属感，并连续第六年举办「缤Fun生活每一天」活动

创建共融互助的工作环境



聘用**14**名残疾人士

完善客户体验

• 采用新技术提升客户服务质量及便利程度：



• 智能报表



• 虚拟助理



• 煮食灶具相关的扩增实境技术(AR)应用程序



• 「转数快」缴费服务

• 推出新产品，如以再生电能点火的煮食炉，工商业用低噪音炒炉，以及热回收洗碗碟机，并再次与HELLO KITTY品牌合作

• 在香港，共收到**5,912**封客户赞赏信

加强与社区的联系以提高生活质量，建造可持续环境造福下一代



• 捐赠港币**480**万元举办社区活动

• 义工服务时数：



91,628 (香港)

238,000 (内地公用事业)

• 香港共有**709,766**人受惠于我们的义工活动

• 新的社区活动：



• 「绿火焰计划」



• 「企业内地与海外暑期实习先导计划」

• 成立煤气「煮播」义工队，这是首个支援患有轻度认知障碍症长者的项目



为社区创造价值



煤气公司不仅致力为投资者创造价值，同时亦努力回馈持分者与社区。

为使雇员充分发挥潜能，提升自我价值，我们致力提供和谐共融的工作环境。正如集团人力资源政策所述，除了遵守当地的法律及条例外，我们重视平等机会，确保职场多元化、反歧视，并以透明、公平的制度对待所有雇员。

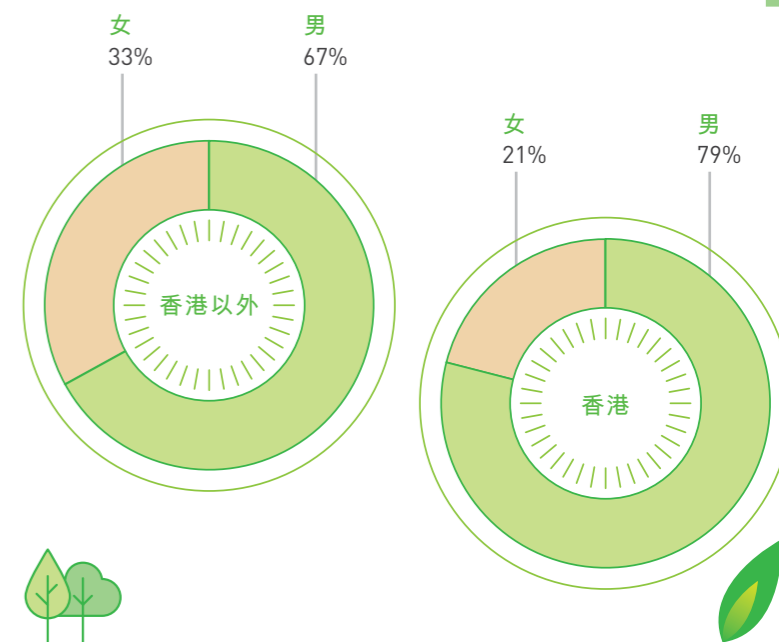
为了给客户创造更大价值，我们建立「优质服务计划」，并以「服务承诺」为依归，为客户提供最优质的服务。我们持续创新，网上客户服务渠道正是其中一个例子，更成为我们以客为尊的文化中不可或缺的部分。

为协助社区创造价值，我们积极与非政府组织合作，参与筹款活动及资助各项社区计划。我们亦鼓励雇员参与义工服务，将集团与社区紧密联系在一起。

创建共融互助的工作环境

我们清楚了解多元和共融的重要性，致力确保新入职雇员顺利融入团队，成为公司重要的一分子。虽然我们努力为各种职位招聘不同性别的雇员，但公司业务性质导致团队以男性为主。我们正采取不同措施吸引更多女性加入，协助她们于团队中发展及留任，以平衡上述状况。

雇员性别分布



应对平等机会：打破性别定型

由于煤气公司技术人员的工作对体力的需求很大，故传统上被视为属于男性的职业。

煤气公司鼓励多元文化，对于大埔生产厂房于2017年迎来第一位女性机械技术员学徒，我们感到高兴。虽然男同事经常善意提供协助，但这位女学生—郑洁仪，以实力证明女性有能力出任需要体力劳动的工作。在2018年通过第一年的学徒生涯后，洁仪已期盼著毕业后正式成为煤气公司技术员。

我们于2018年再接再厉，成功为大埔煤气厂房招聘了另一名机械技工女学徒，并计划为团队雇用更多女性。

为创造可持续的雇员团队，我们时刻聆听雇员的意见，这是建构和谐工作环境的重要一环。

通过各种渠道收集逾**200**份有关优化工作流程和提高客户服务质量的意见



传达发展策略

「业务策略发展大使团」有**70**多名雇员代表，定期会面，协助团队了解公司业务发展和新机遇

供应链的继任计划

为应对高龄化社会和业务扩展的挑战，我们认为最佳的解决方法是建立公司人才库。

煤气公司拥有集团专属的专业培训单位：香港的「中华煤气工程学院」及其位于内地策略地区的培训中心。

培训课程涵盖技术/工程科目，以及非技术科目，如企业文化、领袖培训和人际关系技巧。

我们与各大教育机构合作，提供培训计划，推动燃气行业发展，并为公司开拓更多招聘渠道。



燃气工程专业文凭课程

2018年推出香港首个「燃气工程专业文凭课程」。该专业文凭课程获认可为资历架构四级课程，为学员提供所需专业知识。培育行业人才，不仅使煤气公司受益，更能惠及整个燃气行业。



应对高龄化社会：以科技解决劳动人口老化

劳动力老化，加上对高效施工技术需求增加，促进了新型高科技工具的发展，为制造业的工作环境带来改变。

受惠于小天鹅小型挖掘机、气动吸泥机和机械臂等机械设备，雇员的体力劳动得以大幅减轻，减低对劳动工人的需求和依赖。

技术人员和承办商亦可透过我们研发的「移动服务系统」，让我们有系统地提供服务，帮助新一代工人熟悉既定程序。



为客户创造价值

保障客户资料私隐

我们致力保障客户资料私隐，因此，客户可安心向我们提供个人资料。煤气公司不仅遵守《个人资料(私隐)条例》的所有监管要求，更制定私隐政策声明，列明我们处理客户资料的准则。

资料私隐常设委员会

- 完善的指引和程序，引领雇员和承办商如何收集、存取和使用客户资料



- 将敏感资料储存于线下系统
- 第三方顾问全天候监控网络
- 网络攻击应对流程

网络安全

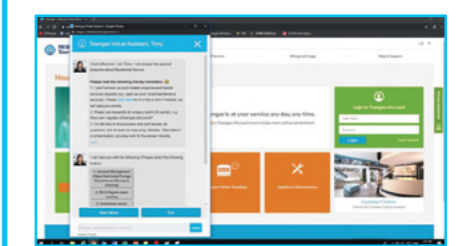
顾客服务

2018年，我们在香港和内地服务超过2,900万煤气客户，包括工商业及住宅用户。多年来，通过引进家用燃气灶具和Mia Cucina优质橱柜，煤气公司已从天然气供应商转型为提供一站式解决方案的企业。

我们秉持「企业增长=创新力x执行力」理念，鼓励雇员专注研发及提出新思维，以提升煤气公司的创新精神和创造力。



网上虚拟助理Tinny于2018年推出，这项创新技术是可即时回覆客户查询的新型聊天机械人。它可解答家居客户一般查询，例如电子账单、报读煤气表度数，预约灶具维修等服务。



推出增强实境应用程序，协助香港客户购买灶具。该应用程序通过3D模型，让客户预览灶具于自己厨房中的状态，并可旋转灶具以显示不同的产品尺寸、功能和操作说明。通过这项技术，客户无需到陈列室参观，亦可选购合适灶具。

贡献社会

我们以提高生活质量为重点，并支持和发展回应社区需求的计划，建设可持续发展环境，延续至下一代。



社区健康

鼓励残疾人士

我们向香港耀能协会旗下花店LOHAS Florist捐赠港币20万元，为残疾人士提供就业机会。

满足高龄化社会需求

为促进长者终身学习，我们与香港圣公会福利协会和稻苗学会携手合作，为提早退休人士举办了第二期烹饪课程「We Can Cook」计划。自2016年以来，我们共举办24节课程，教授烹饪国际美食，吸引500多名年轻长者参加。

协助轻度认知障碍人士

「煮播」计划为患有轻度认知障碍症的长者提供烹饪课程，训练认知能力。2018年，我们编制香港首本认知训练食谱《我「析」煮》，使计划更全面，并成立了第一支企业义工队，专门探访患有轻度认知障碍症长者，目的为延缓症状及减轻患者家人和护理员的压力。

照顾长者及有需要人士

活动重点(香港)



送出 **50,150** 壶热汤

送出 **40万** 只爱心粽料

送出 **24万5千** 个月饼



逾 **45,000** 户家庭受惠于煤气优惠计划，提供了港币 **2,570万元** 优惠



透过「永坚园Mad Dog」温馨暖意慈善活动共筹得港币**42万元**

捐赠了 **273** 块电动智能厕板和 **178** 部浴室暖风机

环境保护

为下一代提供环保教育

我们举办了「低碳素食食谱设计及烹饪比赛2018」，向学生及其家人推广健康、低碳生活方式，以及「美化社区绘画创作比赛」，让学生为煤气调压室加入艺术元素，并带出创新及环保信息。

我们与香港教育城有限公司合办「绿火焰计划—全港中小学VR游戏设计比赛」，旨在提高学生的环保意识，激发他们的数码创意。是次比赛，我们共收到83个参赛游戏，分为三个关键主题：对抗气候变化、减少废物/转废为宝，以及保护大自然。



保护生物多样性

煤气公司赞助了绿惜地球的「植林优化计划」，为期五年。作为此活动其中一环，我们在清水湾举办了植树日，约有100名雇员和客户参与。

在内地，港华燃气的「港华环保主义」组织了一系列低碳推广活动。至今集团及旗下合资公司已在全国种植约超过10万棵树苗。

栽培年轻人才

培训香港年轻人才

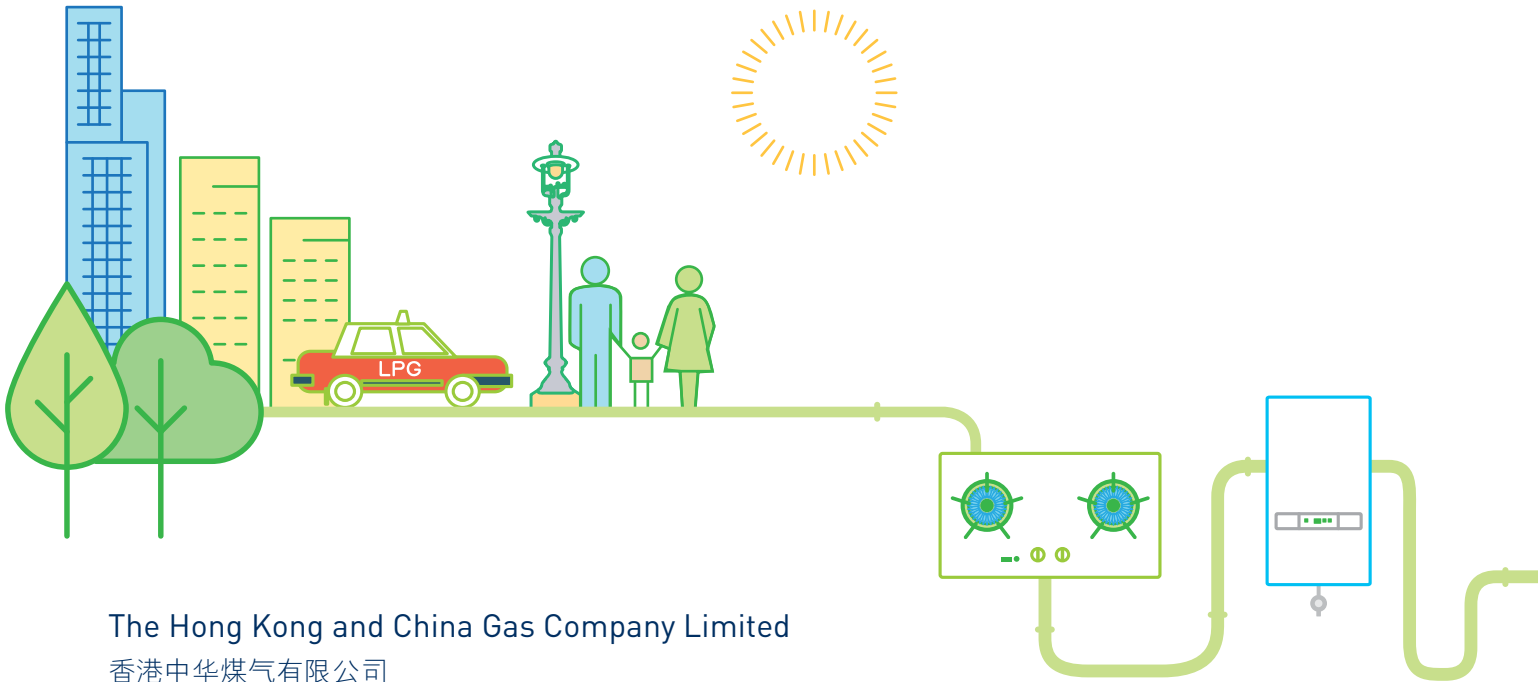
为支持政府的「企业内地与海外暑期实习先导计划」，我们为香港大学生提供了17个实习机会，前往内地城市实习。

我们亦推出「职涯缩影」学生职场体验计划。这项计划为中学生设计了不同的互动活动，让他们体验职场生活，同时在「德、智、体、群、美」五方面获益。在2018/19学年期间，我们从三间学校选出共38名学生参加。

提升接受教育的机会

自2013年「港华轻风行动」开始以来，煤气公司捐赠了价值超过人民币350万元的物资，以改善近40所学校的学习环境。





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



您的回应

欢迎就本报告或我们在可持续发展方面的表现提出意见。请联络：

香港中华煤气有限公司
企业健安环与保安及安全风险管理部

地址 香港北角渣华道363号21楼
传真 (852) 2590 6344
电邮 cad@towngas.com
网址 www.towngas.com