內地公用事業業務
把握機遇攀高峰

城市燃氣項目達
119個，燃氣銷售量達
134億立方米

港華紫荊爐具
銷售量達**65萬台**，
增長**30%**

內地首家城市燃氣
供應商投資興建
地下天然氣儲氣庫

內地公用事業業務

內地市場對集團能源業務之未來發展日趨重要。由於內地經濟不斷發展、城鎮化進程持續、基建投資不斷增加，加上政府決心改善環境，市場對潔淨能源需求殷切。作為一家備受推崇之公用事業和能源企業，我們已作好準備，把握國家發展帶來之機遇，積極尋求投資機會，致力拓展業務。

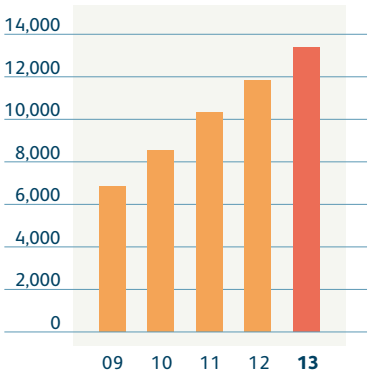
城市燃氣業務

內地能源市場持續暢旺，實有賴穩固之工業和製造業基礎、完善之基建配套及優良之物流網絡。內地關注環保問題，以及渴求潔淨能源，使天然氣之需求日益增加。我們把握這機遇，透過建立緊密之夥伴關係，採取可持續發展之策略，在安全、服務、產品和工程方面追求卓越。

2013年，集團之城市燃氣業務再次錄得強勁增長。我們在內地新增15個城市燃氣項目，總數達至119個，遍布20個省、自治區和直轄市。年內，燃氣銷售量增加13%至134億立方米，燃氣管網長達68,067公里，為1,729萬用戶提供服務。

內地合資公司燃氣銷售量

（百萬立方米）



一家位於濟南市之大型生產商採用天然氣金屬切割技術切割機械設備。

我們於杭州市除了營運中游輸氣網絡，亦新增了城市燃氣項目，預計年售氣量於3年內將可達10億立方米。

中國政府持續實施發展農村地區及推進城鎮化之政策。隨着內地都市人口接近7億人，超過全國總人口一半，加上越來越多人轉用更潔淨燃料，我們相信政府之措施將刺激內地對房地產、公用事業和消費品之需求，同時惠及集團之城市燃氣業務。由於天然氣之用途越來越廣泛，我們將把握機會，繼續擴展有關業務，以滿足市場對此重要資源不斷增加之需求。

儘管內地在2013年繼續推行壓抑房地產市場之措施，然而集團錄得住宅單位安裝燃氣爐具之數字仍持續增長。現時，天然氣之使用率仍然偏低，只佔全國主要能源總消耗量之5.9%。雖然預測內地之國內生產總值增長會放緩，但我們預期在未來數年全國之天然氣消耗量每年仍有近15% 之增幅。

中游項目

集團一直以成為區內首屈一指之能源企業為目標。2013年，我們擴展中游業務，成為內地首家投資興建地下天然氣儲氣庫之城市燃氣供應商，向目標邁進一大步。

我們在內地之天然氣中游項目，包括廣東液化天然氣接收站項目，安徽省、河北省和浙江省杭州市之天然氣管線項目、吉林省和河南省天然氣支線項目，以及遼寧省大連瓦房店市之中游長輸管線項目等。集團投資天然氣中游項目回報理想，亦有助拓展下游城市燃氣市場。2013年，集團之中游燃氣銷售量增至31億立方米，較2012年增長22%。

位於江蘇省金壇市之地下天然氣儲氣庫項目，將前身為鹽礦之鹽穴用作儲存天然氣。儲氣庫將有助集團管理燃氣庫存，以紓緩在用氣高峰期出現之供氣緊張及滿足下游市場之需要。此項目不但可以抵消供需不平衡帶來之影響，同時亦可作為與其他供應商進行貿易之平台，以擴大集團於內地之供氣網絡。

供水與污水處理

管理及營運公用事業項目是集團之核心業務之一。鑑於天然氣業務與供水業務在位置、品牌、網絡、技術及服務方面均有許多相類之處，集團善用其天然氣業務之基礎，發展內地供水與污水處理業務，並由華衍水務有限公司（華衍水務）負責管理及營運。我們現時擁有6個水務項目，包括位於江蘇省吳江區和安徽省蕪湖市及馬鞍山市之供水項目，以及江蘇省蘇州工業園區內之供水及污水處理項目和特殊工業污水綜合處理項目。

隨着內地經濟急速發展，市民對潔淨食水之需求亦穩步上升。配合集團城市燃氣業務之發展，供水與污水處理業務在年內成績理想，全年城市水務項目售水量增加5.5%至4.14億噸。

集團提供優質可靠服務，獲省級和地方政府推崇，彼此更已建立緊密合作關係。2013年，我們獲批兩個新供水項目之合約，分別位於安徽省馬鞍山市鄭蒲港新區及蕪湖市江北產業集中區起步區。我們將努力爭取更多位於其他省份之優質城市水務項目。

提供卓越服務

集團為客戶提供一站式服務，並致力培養僱員親切友善、殷勤周到之服務態度。我們銳意提高服務水平，不斷改善工作流程及建立「以客為尊」之企業文化，並開展新服務計劃以滿足客戶之需要。

為使服務更臻完善，我們擴闊客戶服務網絡，在2013年新增15家客戶中心至215家，遍布80個城市。大部分客戶中心均採用「陽光．幸福．家」這個全新設計意念，換上充滿時代感之新裝潢，為客戶提供更溫馨之一站式服務體驗。

為進一步監察、檢討和規範集團提供之客戶服務，我們就客戶中心、熱線中心及上門服務，在全國各地進行顧客滿意度調查。2013年，滿意度評分較2012年上升8%，顯示客戶服務水平正穩步提升。

我們榮獲由中國服務貿易協會、中國信息協會、中國服務貿易協會客戶服務委員會共同頒發之「2012 – 2013年度中國最佳客戶服務獎」，證明我們之努力受到廣泛認同。

港華紫荊爐具品牌體現了集團對追求卓越品質和產品安全方面之承諾。優質產品配合專業售後服務，使港華紫荊爐具廣受客戶歡迎。該品牌自2005年推出以來，總銷售量已突破200萬台，銷售區域橫跨70個城市，獲得全國各地客戶之

我們推出電視節目《港華紫荊 — 明火美食中國行》，介紹中國地道美食之烹調方法。

認同。2013年，銷售量達65萬台，比上一年增長30%。

港華紫荊秉承「家添安心」之品牌理念，透過提供折扣優惠鼓勵客戶更換舊爐具。此外，我們推出24集美食節目，在全國五大省級電視台及網絡視頻平台播放，向大眾推廣明火煮食文化。

年內，我們自行研發一款具成本效益之高效能燃氣爐頭，不但取得國家一級能效標準，更榮獲業界多項大獎。此外，我們之微晶玻璃爐具更獲中國五金製品協會評為「中國燃氣用具十大創新機型」之一。

一套綜合知識管理系統，是高效率服務之關鍵。集團以領導才能和追求創意為核心價值，讓僱員和公司能在此領域上創出佳績。從我們之資訊科技方案可見知識管理系統之重要，當中燃氣客戶系統之企業私有雲系統，為內地業務提供統一、簡便之雲端客戶資訊和賬單處理系統。該雲端系統能減少技術支援人員之數目，同時

我們在江蘇省南京市長江沿岸設立內地首個內陸船舶液化天然氣加氣站。

能夠規範服務流程，使我們之團隊能夠提供適時、可靠和統一之資訊，讓客戶享用更佳服務。2013年，我們之企業私有雲系統榮獲IT Excellence Awards 2013「最佳新興科技應用」組別獎項，對我們持續及有效利用資訊科技之努力和成果予以肯定。

積極提高安全水平

集團一向高度關注公眾、客戶和僱員之安全。因此，我們推行嚴謹之安全計劃；提供安全指引及培訓；進行演習以及採取相關措施。我們決心保障所有持份者之安全，並鞏固集團在健康與安全方面得來不易之領導地位。

我們在內地開展之「安全生產年」計劃，體現集團積極提高安全水平之決心。該計劃於2008年在西安市首次推出，其後逐年擴展至集團不同之業務區域，幫助我們識別營運地點之主要風險範疇，並迅速處理有關問題。為了加強安全及風險管理，我們以加強集團之安全措施為主題，舉辦各類攝影、宣傳單張設計和徵文比賽。

為了堅持嚴格之安全標準，高級管理人員在每月之集團安全委員會會議上承諾直接參與安全工作。我們繼續推行安全及風險管理審核，以及「總經理每月安全及風險管理檢查計劃」，以加強集團之安全及風險管理系統。年內，我們更在各區推行跨公司總經理互換安全檢查計劃，以促進不同業務間之經驗交流。高級管理人員之積極參與進一步鞏固集團「安全為先」之文化。

此外，我們更為新成立之公司舉辦有關安全及風險管理、工程實務和客戶服務之講座，讓他們能更快達到集團要求之質量標準，並為工程監督人員訂立資歷要求。我們為內地公司之安全及風險管理人員每年定期安排交流活動，以學習、分享和討論重要之安全議題。

以上各項活動均有助我們在安全表現方面維持最高水平，使意外數字大幅下降。2013年，與燃氣相關之嚴重事故進一步減少19%，成績令人鼓舞。

2013年內地公用事業業務

	成立年份	項目投資 人民幣百萬元	註冊資本 人民幣百萬元	股權 %
中華煤氣之城市管道燃氣項目				
廣東省				
番禺	1994	260	105	80%
中山	1995	240	96	70%
東永	1998	178	75	82.6%
深圳	2004	–	1,980	26.8%
潮安	2007	185	99	60%
潮州饒平	2011	189	106	60%
華中				
武漢	2003	1,200	420	49%
新密	2009	205	85	100%
華東				
宜興	2001	246	124	80%
泰州	2002	200	83	65%
張家港	2003	200	100	50%
吳江	2003	150	60	80%
徐州	2004	245	125	80%
睢寧	2009	85	34	100%
豐縣	2009	60	31	100%
丹陽	2004	150	60	80%
金壇	2006	150	60	60%
銅陵	2006	240	100	70%
蘇州工業園	2001	600	200	55%
常州	2003	248	166	50%
南京	2003	1,200	600	50%
豐城	2007	206	88	55%
萍鄉	2009	87	35	100%
江西	2009	52	26	56%
樟樹	2009	86	34	100%
永安洲	2010	100	68	93.9%
杭州	2013	2,988	1,195	24%
山東省				
濟南東	2003	610	470	50%
華北				
吉林	2005	247	100	63%
北京經濟技術開發區	2005	111	44	50%
河北景縣	2011	186	79	81%
西北				
西安	2006	1,668	1,000	49%
海南省				
瓊海	2008	110	50	49%

	成立年份	項目投資 人民幣百萬元	註冊資本 人民幣百萬元	股權 %
中華煤氣之中游項目				
廣東液化天然氣	2004	8,595	2,578	3%
安徽省天然氣	2005	750	252	27.5%
河北省天然氣	2005	1,560	520	45%
吉林省天然氣	2007	360	220	49%
蘇州天然氣	2009	60	40	29%
河南天然氣支線	2012	125	50	49%
金壇天然氣	2013	180	100	64%
水務項目				
吳江	2005	2,450	860	80%
蘇州工業園	2005	3,685	2,197	50%
蕪湖	2005	1,000	400	75%
蘇州工業園(工業污水處理)	2011	550	185	49%
馬鞍山	2013	157	63	100%
江北	2013	150	75	100%

港華燃氣之城市管道燃氣項目

廣東省
佛山
韶關
清遠
陽東
楓溪

華東
南京高淳
大豐
馬鞍山
鄭蒲港新區現代產業園區
蕪湖繁昌
亳州蕪湖現代產業園區
博望
安慶
池州
屯溪
黃山
徽州
桐鄉
湖州
余杭
昌九
撫州
九江
武寧
修水
宜豐
長汀

山東省
即墨
嶗山
淄博
淄博綠博
龍口
濟南西
濰坊
威海
泰安
茌平
臨朐
萊陽
招遠
平陰
肥城
博興經濟開發區

湖南省
汨羅

東北
本溪
朝陽
鐵嶺
阜新
瀋陽近海經濟區
營口
大連長興島
大連經濟技術開發區
鞍山
旅順
喀左
北票
瓦房店
阜新新邱
建平
長春
公主嶺
齊齊哈爾

河北省
秦皇島
鹽山
滄縣
孟村
石家庄

西南
資陽
威遠
蓬溪
樂至
平昌
大邑
岳池
蒼溪
成都
中江
簡陽
彭山
綿陽
新津
新都
綿竹
綦江
桂林
中威(扶綏)

中游項目
瓦房店天然氣

香港燃氣業務
讓生活更添朝氣

榮獲2013香港工商業獎：
創意大獎

工業應用煤氣銷售量
增長21%

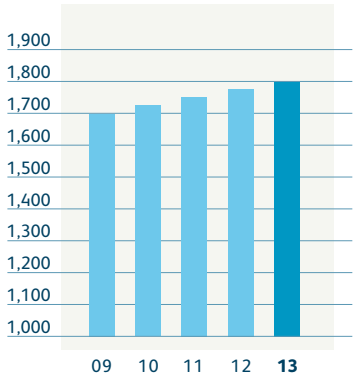
採用電子流動裝置進行檢查
工作，節省用紙約100萬張

香港燃氣業務

自1862年以來，我們扎根香港，積極發展燃氣業務，在優質服務、企業營運、工程技術及燃氣安全各方面為業界立下楷模。我們將不斷追求創新，擴展業務版圖，擴濶視野，以維持在本地市場之領導地位。

客戶數目

公司（千戶）



住宅及商業市場

香港業務於2013年持續穩步發展，煤氣銷售量增長0.7%，客戶數目增至1,798,731戶，較上一年增加22,371戶。

為應付不斷上升之營運開支及人力成本，我們於2013年4月將每兆焦耳煤氣標準收費上調港幣1仙，增幅為4.6%，並承諾未來兩年不會增加煤氣收費。

我們邀得知名法國大廚及藝人出席Scholtès產品發佈會，示範此歐洲高級爐具系列之卓越功能。

一家大型傳統中式禮餅製造商採用煤氣高效能爐具。

香港旅遊業發展蓬勃，帶動飲食及酒店業務興旺，加上市場對清潔燃料需求殷切，工商業市場煤氣銷售量持續增長，尤其以工業煤氣銷售量增加達21%。我們積極推廣轉用低碳高效能之煤氣替代柴油作為燃料，並向客戶提供獎賞計劃及技術解決方案，吸引更多工商業用戶轉用煤氣。年內，我們新增多個重要客戶，分別來自洗衣、食品加工及火葬場等行業。我們將繼續與客戶緊密合作，提供切合客戶需要之全面能源解決方案，以拓展工商業市場之業務。

香港政府計劃加強本地公眾泳池設施，我們亦因而取得數份暖水泳池熱水供應合約。我們在節能及環保燃氣熱水系統方面擁有專業知識，並將之應用於此計劃，為公眾提供優質服務。

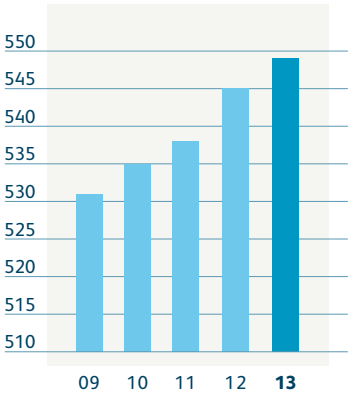
此外，煤氣公司參與政府第一階段「長者社區照顧服務券試驗計劃」，為持牌之非政府機構提供爐具資助及維修優惠合約，以支持有關機構推行長者服務工作。我們可藉此機會拓展業務，同時履行企業社會責任。

住宅方面，煤氣公司在香港共售出244,000台爐具，顯示客戶對我們之優質產品及服務充滿信心。年內，我們積極進行市場推廣工作，使爐具銷售量節節上升。此外，我們首次參加2012至2013年度「第47屆香港工展會」，展示集團之發展歷史，並展出各式各樣爐具及產品。我們不但贏得工展會之「最佳攤位設計獎」，而爐具之銷售成績也令人鼓舞。

我們憑藉Laparobot機械人這項專利發明，榮獲「2013香港工商業獎：創意大獎」。Laparobot機械人由煤氣公司自行研發，能夠遙距檢查及維修地下管道，體現公司之創新文化。

每公里街喉客戶數目

公司



我們引進了歐洲高級爐具品牌Scholtès，使公司之廚房爐具系列更為完備。Scholtès提供一應俱全之廚房設備，配合煤氣公司之優質服務，為客戶帶來體貼周到之入廚體驗。品牌自推出以來，深受市場歡迎，客戶對Scholtès產品之質素、公司妥善之安裝服務及周全之售後服務均予以高度評價。

Mia Cucina高級櫥櫃系列品質卓越，加上我們積極提供妥善便捷之服務，更獲本地發展商廣泛應用於新住宅項目。年內櫥櫃銷售理想，較2012年增長63%，隨着品牌在市場之知名度日高，銷量將可繼續上升。

提高客戶服務水平

我們不斷提高服務水平，透過科技帶來多項嶄新服務，超越客戶期望。2013年，我們將熱線中心之溝通渠道擴展至多媒體和社交媒體層面。此外，

我們亦推出短訊提示服務，在客戶預約時段前發出溫馨提示，並提供技術員之聯絡電話號碼。這項簡單服務是我們與客戶加強溝通之另一途徑，亦是2012年推出之「五心服務計劃」之延續，藉此為客戶帶來更體貼之服務。

隨着科技發展，流動通訊之變革有助我們減少使用紙張。我們與時並進，為上門進行安全檢查之前線技術員配置電子流動裝置，取代傳統紙張表格，並計劃將無紙化概念擴展至所有預約維修服務，為客戶提供適時資訊。此舉將可每年節省約100萬張作記錄及編印單據之紙張。

我們於2013年採用一種嶄新方法更換舊熱水爐，使工程可在無需搭建棚架之情況下進行。特別設計之工具組件不僅可降低安裝成本，更可提高效率，而且無需搭建及使用高架工作平台，有助加強工作安全。

在零售層面上，我們亦貫徹「追求創新」之理念。我們於零售店和市場推廣資料上使用二維條碼，方便客戶查閱各種產品和服務資訊。此外，我們推出全新網上購物平台Towngas Shop (www.towngasshop.com)，為喜歡網上購物之客戶提供送

2013煤氣公司服務承諾成績

可靠程度

源源不絕之煤氣供應（超逾99.99%）
99.992%

因維修或其他工程而需暫停煤氣供應，於三天前預先通知客戶
100%

12小時內恢復煤氣供應
100%

安全程度

緊急搶修隊於30分鐘內抵達現場
95.84%

預約服務

於兩個工作天內提供維修及安裝服務
平均
1.13天

效率和方便程度

客戶服務熱線來電於四聲鈴響內接聽
94.06%

一個工作天內接駁或截斷煤氣供應（因應客戶要求）
100%

截斷煤氣兩小時後客戶中心退回開戶按金（因應客戶要求）
100%

服務質素

高效率[1]
8.79

親切、誠懇和專業之服務[1]
8.80

處理客戶意見

於三個工作天內處理書面建議
100%

兩星期內解決問題或告知客戶解決方法和所需時間
100%

1. 根據獨立資料研究公司於2013年1月至12月每月進行之客戶調查結果計算得分。以10分為滿分，承諾取得8分以上之成績。

煤氣烹飪中心之「親子烹飪室」特別配備可調校高度之 Mia Cucina 櫥櫃，方便小朋友使用，並為家長及子女提供更多烹飪課程，讓他們共享明火煮食之樂趣。

貨服務，讓他們足不出戶也可輕鬆選購最熱門之健康美容、環保及與烹飪相關之生活用品。

年內，煤氣烹飪中心遷往銅鑼灣利舞臺廣場，並設立具啟發性之全新概念空間「親子烹飪室」，鼓勵孩子與家長一同享受明火煮食之樂趣。煤氣烹飪中心設有全新及寬敞之烹飪實習室和烹飪示範室，將繼續成為我們在香港推廣明火煮食之基地。

煤氣基建設施

追求創新是公司主要企業價值觀之一，推動我們在供氣基建設施項目上不斷改進。年內，公司之團隊研發了多項領先技術，將有助提高服務效率。第一項新技術 Smart Pipe 提供具成本效益之方案，可在無需搭建棚架之情況下，維修建築物外牆立管出現銹蝕之支管。此技術不但可以節省維修時間和成本，更可減少對客戶造成之影響。第二項新技術名為「飛行管道檢查器」，可透過高空偵測檢查斜坡、橋上或難以到達之地點之煤氣管道，以節省維修時間及人手。

馬頭角生產廠房正進行提升設施工程。該廠房將採用天然氣取代部分石腦油作為生產煤氣之原料。此舉不但更符合經濟

為配合政府之東南九龍發展計劃，我們為連接土瓜灣與北角之雙海底管道進行改道工程。

香港煤氣管道網絡

效益，亦可減少排放污染物，為環境帶來實質好處。

除了開展燃氣網絡和基建設施之現代化工程外，煤氣公司亦致力擴展香港管道燃氣網絡。為此，我們正着力建設燃氣管線，以配合東南九龍及新界東北之未來發展和擴展計劃。我們預期擴展後之供氣網絡將可為逾26萬人口提供煤氣服務。

在服務方面，我們鼓勵客戶在進行家居裝修工程時更換舊煤氣管。這項行動取得相當成效，更換舊煤氣管數字較2012年增加33.8%。集團使命是為香港市民提供安全可靠之煤氣，而更換舊煤氣管正是實踐此目標之重要一步。

新興環保能源及多元化業務
邁步向前創佳績

以先進科技，利用**焦爐氣**作原料，生產液化天然氣

內蒙古煤制甲醇廠採用甲醇深加工技術，向**高價值燃料產品**業務邁進

卓通管道現已全面投入運作，為聚乙烯管道系統提供解決方案

新興環保能源及多元化業務

集團在2013年繼續把握機遇，拓展新興環保能源業務。我們加強發展液化天然氣業務價值鏈，提升技術研發能力，將甲醇深加工為清潔及高價值汽油類化工產品，並開展將植物脂肪酸轉化為綠色柴油類產品之新項目。集團之管理主題「鵬飛萬里」，引領我們不斷向前，使集團之發展邁進新里程。

新興環保能源

作為集團之全資附屬公司，易高環保投資有限公司（易高）於2000年成立以來，一直致力發展成為新興環保能源行業之領先企業。易高作為新能源領域之開拓者，以研發及應用創新技術為基礎，並以保護環境為宗旨，專注發展低排放及低污染產品。集團對於化工工程建設擁有豐富知識及經驗，透過優化業務組合，為滿足迅速增長之市場需求作好準備。

運送液化煤層氣之槽車從位於山西省晉城市之廠房出發。

位於內蒙古之煤制甲醇廠已全面投入運作，年產量達24萬噸。

在急速發展之新能源領域，我們繼續專注於將低價值資源轉化為高價值產品之研究。易高之研發團隊為生產潔淨燃料及化工產品致力探求創新技術，包括將焦爐氣轉化為甲烷；將甲烷冷凍成液化天然氣；將煤轉化為甲醇；將甲醇深加工為可替代汽油之化工產品；以及將植物脂肪酸提質為綠色柴油類化工產品等技術。此外，我們現正研究將農業廢料氣化生產清潔燃料和化工產品。隨着易高在技術研發和項目實施方面之能力不斷提升，相信將來由創新技術帶來之經濟收益將日漸增加。

集團於2010年在香港開始投入運作之易高航空燃油設施，年內亦運作順暢，繼續為香港國際機場提供航空燃油。這座可儲存多達264,000立方米航空燃油之專業設施，於2013年共處理了556萬噸燃油。

隨着全球石油資源供應日趨緊張，加上相關價格持續上漲，促使內地積極開發替代燃料，以滿足不斷增長之能源需求及降低依賴進口原油。在國家「十二五」規劃中亦提及要加強環保工作並推動使用潔淨能源。

採用非常規資源如煤層氣，是實現上述目標其中一個途徑。煤層氣是一種吸附於煤層內之天然氣，經抽取後可採用深冷技術進行液化處理，將其體積縮小至原來之1/625，製成能源密度高及便於運輸之液化煤層氣。液化煤層氣用途廣泛，可用作車用燃料、製造工業產品，以及滿足在高峰時段對城市燃氣之需求。

易高在內地之加氣站為重載車提供更潔淨、更經濟之燃料。

集團位於山西省之液化煤層氣廠一直運作順暢，年產規模達2.5億立方米。現時，我們正尋求擴展此業務之其他機會。位於山西省南部之沁水盆地，煤層氣蘊藏量極豐富，亦是目前我們重點發展之地區。

年內，我們加快發展液化天然氣業務，開始利用另一種非常規燃氣資源 — 焦爐氣。焦爐氣是煉焦工業之副產品，含有豐富之氫氣和一氧化碳，可合成為甲烷，並進一步冷凍成液化天然氣。我們快將在江蘇省和山西省開展兩座廠房之建設工作，預計可於2015年陸續投入生產，將可大幅增加集團之液化天然氣供應能力。

在需求方面，現時易高在內地之液化天然氣及壓縮天然氣加氣站網絡已漸具雛形，現正投入運作、在建及籌建中之加氣站共有25個。這些加氣站運作順暢，主要為計程車及重載車等商用車輛提供潔淨之液化天然氣和壓縮天然氣。為配合內地政府改善空氣污染問題，我們將繼續加快天然氣加氣站網絡之建設。

另一方面，位於內蒙古之煤制甲醇廠現已全面投入生產，此設施採用潔淨煤氣化技術生產合成氣，然後合成為適合用作化工原料之甲醇。該廠房2013年之年產量達24萬噸，超出原設計規模20%。我們將不斷改善現時之生產流程，以進一步提高產量。此外，我們亦已開展甲醇深加工之項目建設工程，將甲醇轉化為具市場潛力之高價值可替代汽油之化學品。

多年來，集團不斷強化自身之科研能力。我們於2014年將利用集團自行研發之專利轉化技術，在江蘇省進行將植物脂肪酸（包括棕櫚油殘渣及廢棄食用油）轉化成綠色柴油類化工產品之項目，首期規模可將15萬噸原料轉化為12萬噸清潔燃料替代產品。

電訊

名氣通電訊有限公司（名氣通），憑藉雄厚實力不斷拓展業務，並為商業雲端電腦系統及數碼化迅速普及作好準備。名氣通在煤氣管道內，或在新建之管道旁鋪設光纖，就成本和速度而言均可帶來莫大裨益，在市場上佔盡優勢。同時，我們亦積極拓展雲計算及數據中心服務，以配合市場需求。

名氣通利用完善之電訊基建設施，為大型企業、服務供應商和電訊營運商提供多種雲端電腦應用程式。為配合業務發展，我們於將軍澳工業邨興建香港第二個數據中心，樓面面積達22,000平方米，將於2014年啟用。

在內地，為了滿足資訊科技行業日益增長之需求，名氣通目前正建立全國數據中心網絡，於廣東省、遼寧省和黑龍江省興建多座世界級數據中心，連同現有位於香港及山東省之數據中心，使我們能緊握商機，在中港兩地發展數據儲存、處理和傳輸業務。隨着雲計算及電訊服務之需求持續增加，我們相信這是極具發展潛力之業務領域，預計市場將大幅增長。

土木及樓宇設備工程

卓裕工程有限公司（卓裕）於年內再創佳績，繼續為香港及澳門之公營和私營機構提供專業顧問服務及承造公用裝置、基建設施和樓宇設備工程項目。

年內，卓裕完成元朗一個新住宅項目共2,500個單位之電力裝置安裝工程，而另一個位於沙田落禾沙之住宅發展項目第二期及第三期共2,000個單位之電力裝置安裝工程亦進展良好。此外，我們參與啟德發展區之基建項目，並於大埔開始鋪設一條兩公里長之主要供水管道，預期於2016年底完工。

上述項目完成後，將可進一步提升卓裕在業界之聲譽，成為香港主要公用事業承建商，提供一站式燃氣、水務、渠務、污水處理、電訊及樓宇設備項目相關之服務。

卓度計量之新一代燃氣錶採用微機電系統質量計量技術，使計量更準確，其位於廣東省龍崗區之生產廠房現已投產。

卓通管道位於中山市之廠房於2013年全面投入生產。

製造業務

為確保物料供應達到最高安全標準，集團自行設計及生產燃氣系統及水務系統專用之聚乙烯管材及管件。年內，集團全資附屬公司卓通管道系統（中山）有限公司開始在嚴格品質控制下，生產優質聚乙烯管材。同時，為配合集團之業務發展，我們亦於江蘇省和遼寧省設立物流中心及地區倉庫，為不同區域之客戶供應聚乙烯管道系統。我們與英國輝信集團共同成立之合資企業港華輝信工程塑料（中山）有限公司，一直支持有關業務之發展，並研發多種聚乙烯管件，為內地燃氣市場提供更全面之服務。

此外，卓度計量技術（深圳）有限公司開發及提供深受市場歡迎之全新智能燃氣錶計方案。年內，集團旗下逾60家內地企業已購買微機電系統質量計量技術燃氣錶，此燃氣錶為業界首度推出之同類型產品。我們也獲發許可證生產工業用錶計。新一代之智能錶計，其計量不受周遭環境之溫度和壓力變化影響，能提供準確讀數，有助減少不明之燃氣漏失。我們亦將推出一系列全新產品，以取代小型商業用戶現時使用之傳統皮膜式錶計。同時，我們正積極尋找進入歐洲市場之機會，並準備推出新研發之住宅錶計，迎接內地和海外市場之巨大商機。

2013年新能源及其他項目

	成立年份	項目投資 人民幣百萬元	註冊資本 人民幣百萬元	股權 %
新能源項目				
煤礦				
江西豐城	2008	1,100	236	25%
內蒙古鄂爾多斯小魚溝	2009	447	120	70.1%
內蒙古鄂爾多斯科建	2011	450	150	100%
煤基化工				
江西豐城	2009	1,250	350	40%
內蒙古鄂爾多斯	2009	1,170	400	70.1%
壓縮／液化天然氣加氣站				
陝西咸陽	2008	12	12	100%
陝西滙泰	2010	54	27	100%
安徽馬鞍山	2006	15	11	30%
山西原平	2008	40	20	42%
大連德泰	2010	40	20	49%
山東茌平	2010	30	15	70%
山東濟寧	2010	30	15	51%
山東東平	2010	43	26	91%
河南新密	2010	29	15	100%
山東嘉祥	2012	50	28	70%
河南安陽	2012	29	14	100%
山西靈石	2013	25	20	75%
廣東廣州	2013	26	13	100%
河南開封	2013	29	15	100%
河南林州	2013	30	20	100%
上游項目				
山西煤層氣液化	2006	600	200	70%
吉林天元	2007	140	5	50%
煤礦瓦斯液化	2010	520	180	50%
煤運物流項目				
山東濟寧嘉祥港	2011	540	180	55%
電訊項目				
山東濟南	2008	80	40	90.1%
山東濟南馳波	2009	170	68	65.5%
遼寧大連德泰	2010	14	10	49%
大連億達	2011	190	76	90%
山東萊陽	2011	14	10	90%
徐州豐縣	2011	11	8	100%
徐州沛縣	2013	13	9	100%
哈爾濱	2013	158	63	80%
東莞	2013	240	80	60%
其他項目				
瀋陽三全工程監理諮詢	2011	4	3	60%
卓度計量	2011	30	30	100%
港華輝信工程	2002	87	43	50%
港華科技	2011	30	21	90.1%
中新蘇州遠大能源	2012	170	71	25%
卓通管道	2013	27	13.5	100%
港華(宜興)生態	2013	184	184	100%

	成立年份	項目投資 美金百萬元	註冊資本 美元	股權 %
石油開採項目				
泰國碧差汶府	2012	181	12,000	100%

企業社會責任
推動可持續發展

捐贈港幣150萬元，為香港
弱勢家庭提供新鮮餸菜包
於內地推出
港華輕風行動社區計劃
為僱員舉辦健康生活
每一天系列活動

企業社會責任

作為香港首屈一指之低碳潔淨能源供應商，煤氣公司得以在業務上取得成功並達致可持續發展，實有賴僱員、客戶、業務夥伴及公眾對我們之信任。因此，我們恪守嚴格標準，堅持以負責任態度發展業務，並以此為基礎，履行關心僱員和社區，以及愛護地球之承諾。

保護環境

作為一家負責任之能源企業，我們致力為客戶提供優質產品和服務，同時盡力減少業務營運對環境造成之影響。我們率先簽署環境局之「室內溫度節能約章」及「『不要鎢絲燈泡』節能約章」，成為首批承諾參與此兩項約章之本地企業，進一步減少碳足印。我們更獲頒「低碳關懷標籤」，表揚我們將辦公室相關之碳排放量減少5%。

年內，我們積極參與和支持各大環保團體舉辦之環保推廣活動，包括香港地球之友之「綠野先鋒」植樹遠足挑戰賽、綠色力量之「廢物變能源」教育計劃、世界自然基金會

為慶祝「國際長者日2013」，我們為800名長者提供免費剪髮服務，以表關懷。

我們與長春社合作，舉辦「第綠梯隊」環保領袖訓練計劃，推動年輕一代保護環境。

之「地球一小時」熄燈行動、綠領行動之「利是封回收重用大行動」、環保促進會之「香港綠色日」等。此外，我們是世界綠色組織之「廚餘回收試驗計劃」之獨家贊助商，亦是首批參加其「綠色辦公室獎勵計劃」之企業，透過工作坊及媒體訪問，分享在推行綠色辦公室方面之措施。

為推廣環保煮食，我們完成一項有關煤氣爐具之碳足印研究，並推出一系列環保煮食貼士，協助客戶節省燃料費，以及減低碳排放，保護環境。

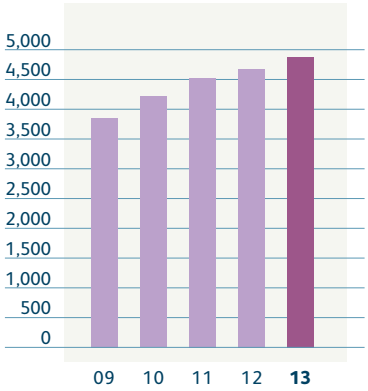
集團聯同旗下附屬公司於內地開展「港華綠色行」環保減霾活動，鼓勵僱員從生活細節入手，例如以行樓梯、使用手帕等簡單方法支持環保，切實履行綠色環保公約。在僱員共同努力下，我們在面積近5萬平方米之綠化區域種植約2萬棵樹。集團在內地公司舉辦之減碳比賽，是我們減少碳足印之重點環保項目，舉辦四年以來，每年減碳約23,000噸。

支持社區

2013年標誌着集團之社區及義工計劃踏入一個重要里程。自1999年起，我們參與各項社區計劃，服務時數超過466,000小時，連續6年榮獲社會福利署頒發「最高服務時數獎」(私人團體 — 最積極動員客戶參與組別) 冠軍。同時，集團分別獲公益金頒發「公益榮譽獎」及民政事務總署嘉許為「社企摯友」，足證煤氣義工之努力得到各界認同。

每僱員營業額

公司(港幣千元)



年內，我們捐出港幣150萬元與救世軍及東華三院「CookEasy煮餸易」合作，推出為期一年之「煤氣溫馨家庭『餸』暖計劃」，每星期兩次向東涌及葵涌之單親家庭提供新鮮餸菜包，年內合共送出15,600份餸菜包。由於計劃非常成功，我們將活動延長一年，幫助居住於深水埗及九龍城之單親及低收入家庭。

煤氣溫馨義工隊積極參與公益活動，年內，我們推出「治糖健康好煮意」烹飪活動，與廣華醫院治糖之友互助組織攜手向糖尿病患者推廣均衡飲食。義工隊亦舉辦「有機農耕樂」活動，將他們種植之有機農作物捐贈予食物銀行及慈善團體，幫助有需要人士。我們更邀請了心光盲人院暨學校之學生一同體驗有機耕種，為視障人士送上溫暖與關懷。

我們繼續舉辦一年一度在社區廣受歡迎之公益活動 —「煤氣萬糉同心為公益」及「煤氣愛心月餅顯關懷」。年內，義工共製作了23萬隻低碳糉送給獨居長者，而於9月舉辦之愛心月餅活動，在香港各區共派發25萬個月餅。

2013年3月，我們在內地推出「港華輕風行動」，此計劃涵蓋港華燃氣及旗下公司所舉辦之各項社區公益活動。年內，我們幫助江西省和安徽省共7所學校翻新設備。此外，我們與四川省青少年基金合作，為受四川雅安地震影響之100名品學兼優之學生提供資助，讓這批來自弱勢家庭之學生實現升讀大學之夢想。我們亦繼續舉辦「港華愛心書庫」公益項目，在內地9個省建立了22個愛心書庫。

我們榮獲中國社工協會頒發「2013中國五星級企業公民」獎，以表揚我們力求創新之經營方針及致力履行公民責任。此外，港華集團亦獲中國新聞社和《中國新聞周刊》評為「2013最具責任感企業」。無論現在或將來，我們承諾在營運業務時繼續履行社會責任，關心社區和客戶，以及愛護地球。

關注僱員福利

我們相信健康愉快及積極上進之僱員是企業成功之關鍵。因此，我們致力培育人才，為他們締造愉快和諧之工作環境。

我們致力推行家庭友善措施，於年內特別設立母親護理室，支持重投工作之母親繼續餵哺母乳。集團旗下之內地公用事業公司亦推出獎學金計劃，頒發獎學金予學業成績優異之僱員子女，助他們升讀大學。這項計劃向來自8家合資公司之10名僱員子女頒發獎學金，資助他們繼續升學。

此外，我們舉辦了多項與僱員福祉有關之活動，當中之「健康生活每一天」系列活動透過不同之健康資訊講座、健康檢查及戒煙研討會，鼓勵僱員注意均衡飲食，保持身心健康。部分活躍僱員更為了改善健康，參加馬拉松及跑樓梯比賽。

除了滿足在職僱員之需要外，我們亦透過成立「煤氣老友記」，與退休僱員保持聯繫。「煤氣老友記」透過舉辦定期社交活動，讓退休僱員可繼續與以往共事之同事聯誼。2013年，該會舉辦了兩項活動，吸引不少會員參加。

僱員響應「健康生活每一天」活動，踴躍參加長跑比賽。

培育人才

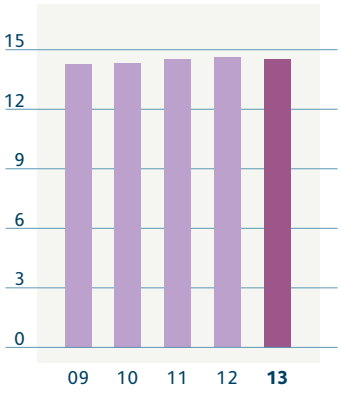
為配合集團業務之迅速擴展，我們致力建立可持續發展之優秀團隊。我們透過舉辦各類基本培訓課程，提升僱員之管理技巧、領導能力及專業技術，讓他們盡展所長。

集團轄下之中華煤氣工程學院，旨在培育於安全運作、客戶服務及技術水平三方面均有卓越表現之合資格專業人才。年內，學院提供之訓練時數共142,675小時。為鞏固集團之領導地位及建立穩固之知識基礎，我們加強了學徒訓練，在香港開辦之訓練課程由一年延長至兩年，學員畢業後將可獲取全套註冊氣體裝置技工牌照。此外，我們更與常州市、廣州市及山東省之職業院校合作，讓內地畢業生有更多途徑加入燃氣行業。現時在內地，中華煤氣工程學院於濟南市、長春市、資陽市和深圳市共設有4家訓練中心，以滿足集團對合資格專業技術人才之需求。而位於蘇州市之新訓練中心將於2014年啟用。

僱員對學習之熱誠、興趣及參與，推動公司建立了「終身學習文化」。2013年，持續專業發展委員會新增不同課程，提供3,171小時之訓練，內容涵蓋工程、安全和資訊科技之最新發展，以及其他專業發展、健康生活和品質管理等範疇。

每僱員煤氣銷售量

公司(百萬兆焦耳)



我們在泰國成立之義工隊幫助當地一所學校重新粉飾圖書館及翻新設施。

年內，我們聘請了20名大學畢業生，加入集團之香港見習行政人員及易高見習管理人員計劃。在培訓高級管理人員方面，我們舉辦了兩個項目管理課程，以及一個名為「帶隊」培訓課程，超過350名主管參加，合共完成超過5,000小時之培訓。同時，來自香港及內地之18名經理修畢「企業領導勝任能力模式」計劃中為期18個月之密集課程，讓他們作好準備，迎接未來在事業上之種種挑戰。此外，我們連續6年為高級管理人員舉辦研修班，於年內安排36人參加為期一周之「清華高級管理人員研修班」，讓他們緊貼內地之最新發展。

2013年，我們與內地多所大學合作，開辦4個高級管理人員研修班，共有158名高級管理人員參加。我們更憑藉「學習推手計劃」榮獲美國培訓與發展協會頒發2012年度「卓越實踐提名獎」。該計劃旨在從內地發展之項目中挑選具潛質之僱員，培育他們之領導及創作才能，迄今已有1,500名僱員參加。

在建立和加強集團企業文化方面，內部交流是非常重要一環。2013年，523名來自香港以外地區之同事與我們聚首一堂，互相分享成功經驗及運作方式。名氣通亦舉辦多個工作坊，讓同事分享及協調各業務之間之發展策略。

除了提升僱員之技術、管理及領導能力外，我們亦着重僱員之禮貌、禮讓及禮儀，並就此開展「3禮煤氣」活動，共有超過300名僱員參加。我們將於2014年舉辦更多活動，建立重視禮貌、禮讓及禮儀之文化。

提倡工作安全

保障僱員、承辦商、客戶及廣大公眾之健康和安全一直是我們之首要重任。

年內，我們於香港之生產廠房及易高加氣站推出「指差呼稱」安全核實計劃，透過視覺、大腦意識、身體動作、口誦及聽覺並用協調，以提高操作人員之精神狀態和注意力。同時，我們還引入「新入職僱員健安環關顧計劃」，為新入職僱員提供額外訓練及指導，包括導師指導及健康、安全及環保網上自學與考核平台。為進一步提升集團之風險管理能力，我們更為負責風險管理之僱員舉辦「企業風險評估重溫訓練課程」。

在推廣承辦商之健康、安全及環保方面，我們繼續舉辦「承辦商健安環計劃」，旨在與承辦商建立良好關係，進行雙向溝通，從而建設更安全之工作環境。我們定期巡查承辦商工作地點，並在「健康安全環保月」中，舉辦職安健講座，提升承辦商之健安環水平。

「健康安全環保月」於2013年11月至12月期間舉行，活動包括健康安全環保經驗分享會、企業參觀，以及有關職安健、消防安全及可持續發展之研討會等。集團致力提高僱員健安環意識，這項年度活動正是我們實踐這承諾之重要一步。

我們於年內將「安全 Safety」加入到集團一直採用之5S管理系統中，並在各倉庫應用這項系統，改善工作場所整潔程度。現時，我們之6S系統結合

環保資料（香港）

保護臭氧層

- 公司車隊之空調系統，全部採用環保雪種 R134A 代替氯氟碳化合物
- 全部溴氯二氟甲烷氣手提滅火器已經由化學乾粉滅火器替代

空氣質素

- 每百萬兆焦耳煤氣，氧化氮總排放量為 4.59 公斤
- 每百萬兆焦耳煤氣，氧化硫總排放量為 0.02 公斤
- 每百萬兆焦耳煤氣，二氧化碳總排放量為 12.09 公噸

溫室氣體排放

- 煤氣生產主要設備之溫室氣體排放量相當於 365,981 公噸之二氧化碳

水質

- 每百萬兆焦耳煤氣，廢水排放量為 4.2 立方米

化學廢料

- 每百萬兆焦耳煤氣，化學廢料總排放量為 1.94 公斤

噪音控制

- 公司所有裝置和運作均符合法例要求，從沒接獲政府任何要求減低噪音之通知

公司充分遵守所有環保法例。

了安全元素，進一步提升職安健水平，更因此在職業安全健康局（職安局）舉辦之「良好工作場所整理比賽2013」其他行業組別中，獲得「良好工作場所整理金獎」。

在職安局舉辦之「第12屆香港職業安全健康大獎」中，我們憑藉卓越之安全表現，連續3年榮獲「安全表現大獎」，同時亦連續4年榮獲「職安健年報大獎 — 金獎」。

締造長遠價值

151年前，煤氣公司只是一家為香港街道提供照明服務之城市燃氣供應商。時至今日，我們已發展成為一家銳意創新、業務多元及資源雄厚之領先能源企業。

為客戶提供安全可靠之能源，以及親切、友善及高效率之服務，是我們賴以成功之基石，也使煤氣公司成為家喻戶曉之品牌，代表着蓬勃發展之業務，備受推崇之服務和卓越之安全表現。我們承諾繼續以負責任之態度，服務社會。

在此基礎上，集團之管理主題「鵬飛萬里」，將引領我們邁向新里程，以全方位之策略，締造靈活多樣及可持續發展之未來。我們將以能源市場為核心，以公用事業為發展平台，促進集團業務增長。

集團意識到創新工程和技術極具發展潛力，因此我們投放資源於新能源項目，以及多元化之上游與下游業務，以緊貼全球能源發展之趨勢，並配合我們致力發展環保潔淨能源之策略，燃亮更光輝未來。

業務指標

- 業務增長
- 機構價值
- 股東回報
- 創意創新
- 安全可靠
- 產品及服務
- 卓越營運
- 社會責任

企業價值觀

- 問責精神
- 追求創意
- 領導才能
- 坦誠溝通
- 稱揚成就
- 尊重與正直
- 持續學習
- 團隊精神
- 企業家精神