

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

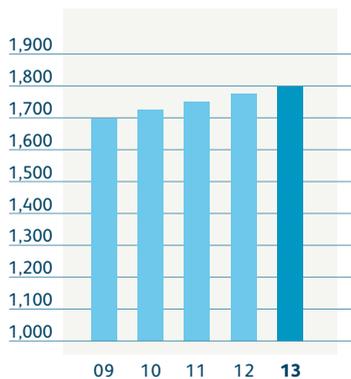
工業應用煤氣銷售量
增長**21%**

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，擴闊視野，以維持在本地市場之領導地位。

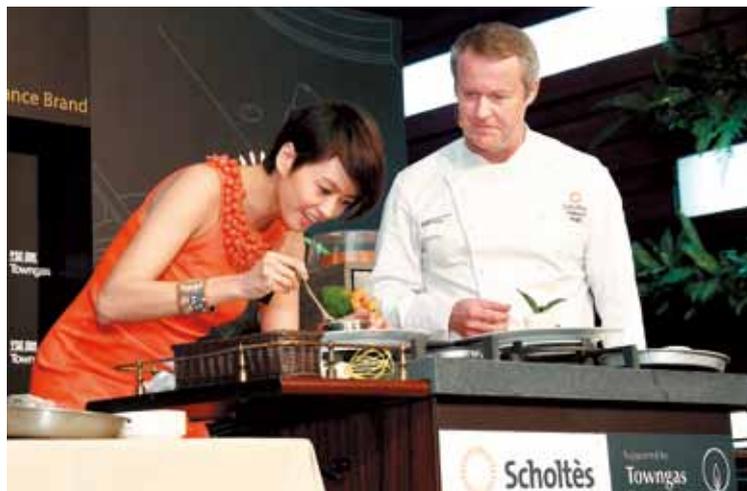
客戶數目
公司 (千戶)



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

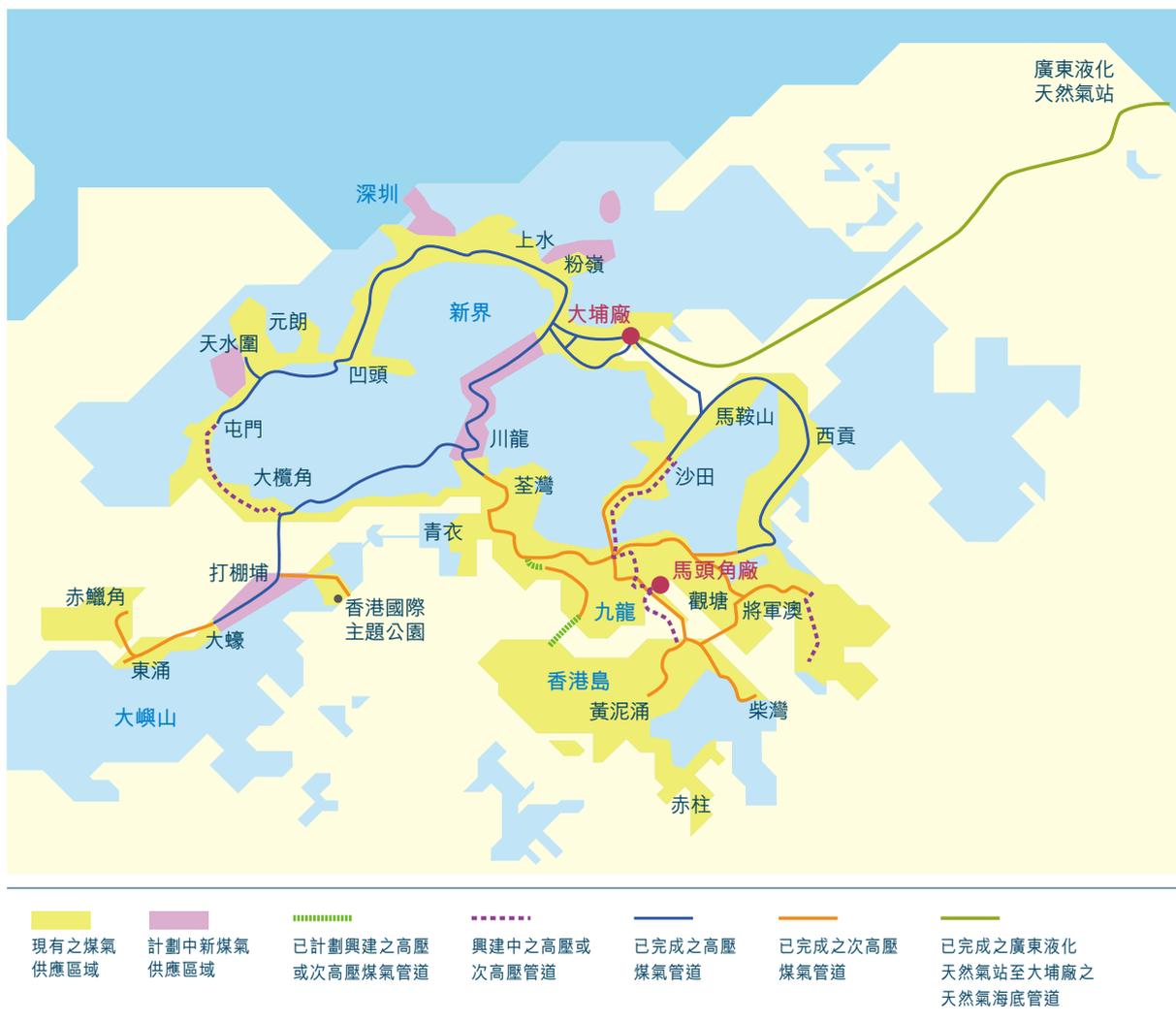


為配合政府之東南九龍發展計劃，我們為連接土瓜灣與北角之雙海底管道進行改道工程。

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

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。