

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

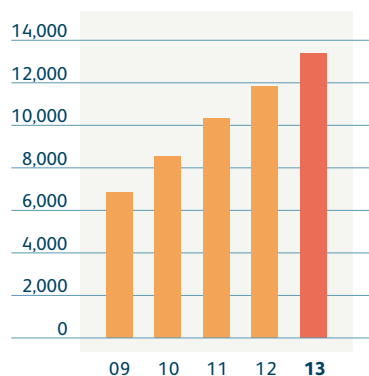
機遇，透過建立緊密之夥伴關係，採取可持續發展之策略，在安全、服務、產品和工程方面追求卓越。

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%
東莞	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	徽州	泰安	大連長興島	西南
佛山	桐鄉	莊平	大連經濟技術開發區	資陽
韶關	湖州	臨朐		威遠
清遠	余杭	萊陽	鞍山	蓬溪
陽東	昌九	招遠	旅順	樂至
楓溪	撫州	平陰	喀左	平昌
華東	九江	肥城	北票	大邑
南京高淳	武寧	博興經濟開發區	瓦房店	岳池
大豐	修水	湖南省	阜新新邱	蒼溪
馬鞍山	宜豐	汨羅	建平	成都
鄭蒲港新區現代產業園區	長汀	東北	長春	中江
蕪湖繁昌	山東省	本溪	公主嶺	簡陽
亳州蕪湖現代產業園區	即墨	朝陽	齊齊哈爾	彭山
博望	嶗山	鐵嶺	河北省	綿陽
安慶	淄博	阜新	秦皇島	新津
池州	淄博綠博	瀋陽近海經濟區	鹽山	新都
屯溪	龍口	營口	滄縣	綿竹
黃山	濟南西		孟村	綦江
	濰坊		石家莊	桂林
	威海			中威（扶綏）

中游項目

瓦房店天然氣