

香港 燃氣業務



我們旗下高級櫥櫃品牌
Mia Cucina 全新推出之
CURVA 時尚系列



旗下高級櫥櫃品牌 Mia Cucina
和爐具品牌 Scholtès 廣受歡迎，
在住宅廚房設備市場取得
可觀增長

主辦國際燃氣業界會議 —
亞洲西太平洋地區國際燃氣
技術交流會暨展覽會

推出「愛·為生活打氣」
市場推廣活動

燃亮生活 朝氣無限



香港燃氣業務

自1862年以來，我們一直積極發展燃氣業務，在優質服務、企業營運、工程技術及燃氣安全各方面為香港業界立下楷模。我們致力為客戶提供安全可靠之能源，並且不斷創新，擴展業務範疇。我們在維持本地市場之領導地位及擴展業務版圖之同時，將繼續堅守企業核心價值，貫徹誠信和優質管理之發展方針。

住宅及商業市場

香港業務於2014年持續穩步發展，煤氣銷售量增長1%，客戶數目增至1,819,935戶，較上一年增加21,204戶。

年內本地消費需求雖有所放緩，餐飲業和酒店業仍受惠於

訪港旅客人數持續上升而保持良好發展，工商業煤氣銷售量因而有所增加。我們積極推動各行業以煤氣替代柴油作為燃料，降低成本之餘，亦能保護環境。我們推廣煤氣之努力取得了豐碩成果：仁濟醫院和北大嶼山醫院轉用煤氣取代柴

油作為鍋爐燃料，項目已投入運作一年，公司在醫療行業之煤氣銷售量因而增長5.7%。

我們在政府部門及工業界別之業務表現同樣出色，煤氣銷售



海洋公園鯊魚館採用高效能煤氣吸收式空調機，供應冷熱水作池水恒溫用途，節能又環保。



量分別增長逾6%及4%，主要由於承包新建公眾泳池之熱水供應服務；在本港主題公園引入煤氣吸收式空調機及煤氣抽濕機；吸納洗衣業新客戶，以及參與一個食品工場擴建項目。

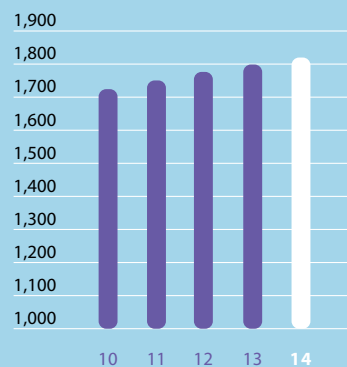
年內，我們簽訂了兩份重要合約。其中一現有洗衣業客戶位於元朗工業邨之新設施將於2016年啟用，其煤氣用量可增長一倍。大嶼山主題公園之煤氣吸收式空調機項目二期將於2015年正式投入運作，而全新之主題公園酒店將於2017年落成，屆時公司之煤氣銷售量將會大幅度增加。

我們在香港主辦亞太區兩年一度之亞洲西太平洋地區國際燃氣技術交流會暨展覽會，推動業界就燃氣業之發展和創新互相交流。是次展覽會之主題為「優化燃氣價值鏈」，吸引來自世界各地近百個參展商以及逾500名業界專才出席。

我們在餐飲市場上也擔當重要角色。有見餐飲業人力短缺問題日益加劇，我們推出一系列配備先進功能、節省勞力之自動化設備，包括自動拋鑊煤氣炒爐、煤氣程式溫控燒爐、煤氣自動炸油爐，以及煤氣智能煲仔飯爐。此外，我們贊助「香港味之年賞」，由評審委員會邀請神秘食客評選城中優質食肆。

客戶數目

公司(千戶)





「愛·為生活打氣」市場推廣活動宣傳明火煮食，鼓勵客戶在家煮食，網上遊戲更吸引逾62萬人次參加。

我們旗下高級廚房設備品牌：Mia Cucina（櫥櫃）和 Scholtès（爐具），特別為追求品味生活之客戶及物業發展商提供質量超卓之產品，並提供零售及批發安裝服務。年內，我們推出時尚獨特之CURVA櫥櫃系列，盡顯簡約線條美，其巧妙之弧線設計充分配合香港住宅之有限空間。

我們積極推廣明火煮食，於年內推出「愛·為生活打氣」市場推廣活動，鼓勵市民在家煮食，當中電視廣告及多個網上推廣活動均獲得不同年齡層之

熱烈回響。12月，我們亦贊助一個電視飲食節目，讓名人及名廚使用 Mia Cucina 及 Scholtès 產品。展望將來，我們將繼續以「愛·為生活打氣」為主題，推廣品牌產品和服務，同時積極研究透過社交媒體平台，擴大零售產品業務範疇，創造更多渠道接觸客戶，促進與客戶全面溝通。

位於尖沙咀名氣廊之餐廳 Flame 於2014年開始提供婚宴及律師證婚服務。餐廳面向維多利亞港，氣氛浪漫，餐飲安排靈活周到，為舉行派對及

宴會之理想場地。此外，煤氣烹飪中心與享譽全球之法國廚師會 Disciples Escoffier 亞洲分會合辦 Escoffier 烹飪藝術文憑課程，讓烹飪愛好者體驗法式入廚樂。

提高客戶服務水平

藉着日新月異之科技，我們提供多項嶄新服務，不斷提高服務水平，超越客戶期望。客戶服務熱線中心現已採用先進之來電管理系統，功能大大提升，使我們能透過各種不同之語音及數碼渠道與客戶溝通。

我們不斷提高檢查服務之效率，確保煤氣系統更臻完善。我們於2014年推出「全方位立管檢查計劃」，檢查設於高層樓宇之立管。我們使用立管檢查飛行器，在檢測樓宇高層時無需搭建棚架，以及使用設有穩定裝置之吊船工

作台，大幅節省時間及降低成本，同時避免高空工作風險，提高整體安全水平。這項計劃備受肯定，為公司贏得第13屆「香港職業安全健康大獎」之「安全改善項目大獎」銀獎。

此外，我們為超過1,100名前線技術員、承辦商、營業員和客戶服務熱線同事舉辦禮儀訓練重溫課程，累積訓練時數為3,075小時，體現我們加強服務文化之努力和決心。

2014 煤氣公司 服務承諾成績



可靠程度

源源不絕之煤氣供應
(超過 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

緊急搶修隊平均到達現場時間 (於25分鐘內)

平均21.18分鐘



預約服務

於兩個工作天內提供維修及安裝服務

平均1.11天



效率和方便程度

客戶服務熱線來電於四聲鈴響內接聽

92.99%

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%



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%



服務質素

高效率*

8.81

親切、誠懇和專業之服務*

8.78

* 根據獨立資料研究公司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。

煤氣基建設施

2014年，我們持續擴展並提升香港管道燃氣網絡及基建設施，為新舊客戶提供更可靠之煤氣供應和服務。

現時由馬頭角至北角直徑400毫米之煤氣雙管道，將被直徑450毫米之新煤氣管道取代。項目中由土瓜灣至北角之海底煤氣管道已經竣工，預計於2015年中投入服務。

由沙田經筆架山隧道至馬頭角之天然氣管道工程已經完成，而馬頭角生產廠房之改建工程預計於2015年中完成。日後，該廠房將以天然氣取代石腦油作為生產煤氣之原料，在經濟效益及環境保護方面均可帶來益處。

為確保新界西北地區之煤氣供應穩定可靠，我們正於青山公路至大欖路段，鋪設全長9公里之煤氣管道。工程已完成三分之二，預計於2016年竣工。

我們現正就煤氣基建設施進行規劃，以配合政府未來之新市鎮發展，以及香港鐵路有限公司之主要鐵路項目，為新住宅區供應煤氣。

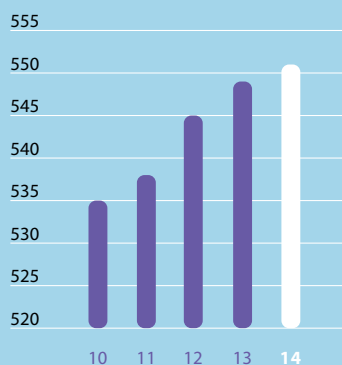
2014年，公司獲得新推出之資產管理體系ISO 55001認證。我們開發了新軟件，按照煤氣管道之使用年期、位置及運作狀況，以科學方式編排更換舊煤氣管之次序。此軟件配合地理資訊系統，有助加強管網之資產管理。

我們新研發之
立管檢查飛行器
可於一小時內
完成30層高大廈
之室外立管檢查。



每公里街喉客戶數目

公司



香港煤氣管道網絡

