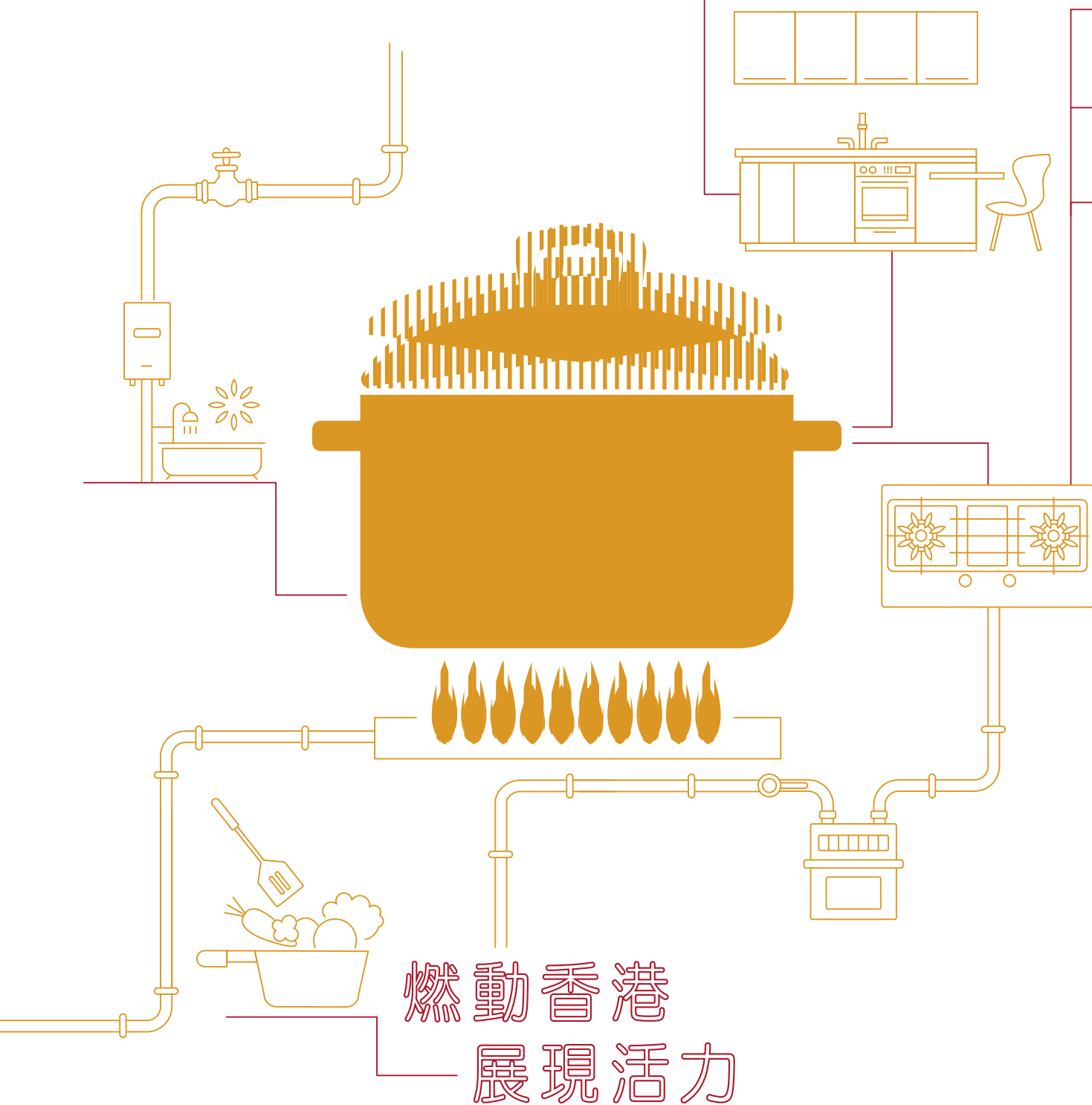


香港燃氣業務



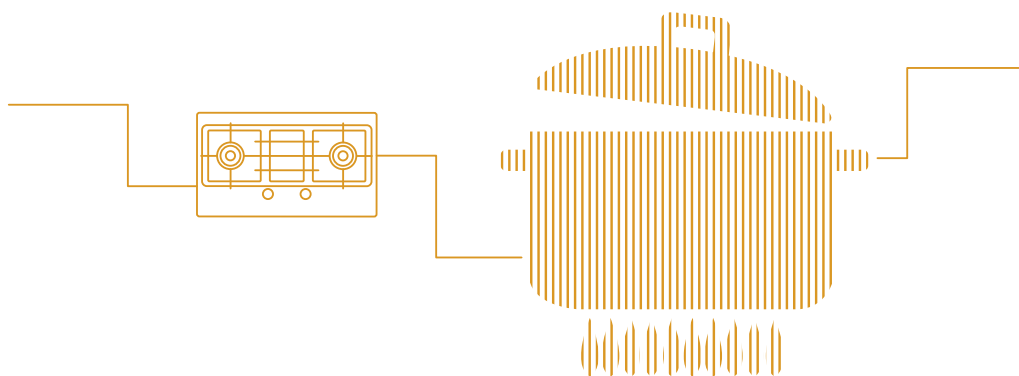
透過「一站式廚房設計服務」，
拓展「B2B」業務，向物業發展商之新樓盤
項目售出超過4,000套廚房設備組合

煤氣乾衣機推出
20周年，累計
銷售量達154,870台

「愛·為生活打氣」及
「一站式廚房設計服務」同時
榮獲2015年「HKMA/TVB
傑出市場策劃獎 — 優秀獎」



香港燃氣業務



作為香港首家公用事業機構，集團與時並進，發揮創新思維，保持業界領導地位。我們一直審慎實行創新方案，推動業務持續增長，同時始終堅守原則，為客戶供應安全可靠之燃氣，並提供高質素之產品和服務。

住宅及商業市場

受訪港旅客人次下跌影響，加上年內天氣較往常溫暖，全年煤氣銷售量為28,404百萬兆焦耳，較上一年下降1.5%。而截至2015年底，客戶數目增至1,839,261戶，較上一年增加19,326戶。

我們於2015年8月將煤氣費上調3.5%，以應付日益上漲之人力成本和營運支出。未來10年，47萬個新建住宅單位將相繼投入市場，我們預期煤氣銷售量於日後會顯著回升。



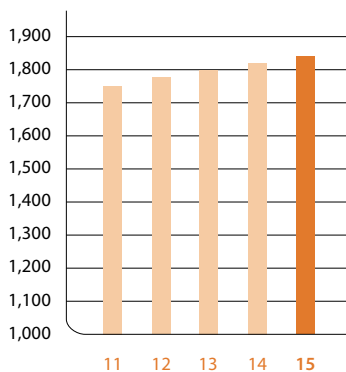
我們致力開拓嶄新煤氣應用，集團於商業市場表現良好，並未受訪港旅客人數下跌所影響。香港兩大主題公園增加使用不同能源設備，轉用煤氣

海洋公園「澳洲歷奇」之中央空調系統，採用煤氣推動之直燃型吸收式機組，以調節室溫。



客戶數目

公司(千戶)



驅動之空調及抽濕系統，以及其他應用設備，有助降低成本且更為環保可靠，加上園內提供之餐飲服務，我們於主題公園之煤氣銷售量因而大增36%。

我們推出專為食肆而設之高效能產品，故此於餐飲市場之業務能保持穩定增長。我們引入多款創新之自動化煮食爐具，廣受餐飲業歡迎。這些煤氣爐具特設餘熱回收功能，並且具備自動拋鏟、智能火力及時間控制，以及預設程式噴射熱風烤焗功能，不僅節約能源、降低營運成本，亦可保持食品

質素，同時有助減低僱員因重複烹調動作引致勞損之風險。

年內，我們取得兩個轉用煤氣作能源之項目，包括屯門一家洗衣廠，以及灣仔一所由醫院管理局營運之醫院，有助保護環境。當中設備由柴油改為雙燃料驅動，以便使用煤氣，有關改造工程將於2016年完成。

此外，我們將利用堆填區沼氣發電，減少碳排放之餘，亦可轉廢為能。新界東北之新發電機工程完成後，每年可為雅麗氏何妙齡那打素醫院供應2,000萬

兆焦耳之電力。發電機為熱電聯供系統，透過餘熱回收提供蒸汽及熱水予醫院使用。此全新系統將於2016年中投入運作。

我們積極推廣在家煮食，鼓勵回家吃飯，共享天倫，同時可於集團住宅項目之間帶動協同效應，發揮最大效益，亦有助集團突破傳統公用事業機構之形象。2015年，「愛·為生活打氣」及「一站式廚房設計服務」項目分別推廣在家煮食促進家庭和睦及現代優質生活之理念，同時榮獲2015年「HKMA/TVB傑出市場策劃獎——優秀獎」。



Mia Cucina Curva 櫥櫃系列，以弧線設計營造時尚獨特之線條美。



我們與法國廚師會合辦之法國烹飪藝術文憑課程，反應熱烈。

年內，我們售出之爐具達255,730台，銷售額較上年度上升6.4%。透過「一站式廚房設計服務」，我們在高級零售及物業發展市場拓展「B2B」業務。我們將 Mia Cucina 櫥櫃連同 TGC 和 Scholtès 爐具一併銷售，向零售客戶及大型發展商提供一站式廚房設備組合。隨着市場日漸重視小巧廚房之優雅設計，本港大型物業發展商對此類廚房組合方案之需求亦隨之增多。僅在2015年，我們售出超過4,000套廚房設備組合。最新「隱藏式櫥櫃」亦於年內推出，特別適合近年流行之開放式單位設計，我們深信此產品將受香港新一代業主歡迎。

2015年，廣受歡迎之煤氣乾衣機在香港市場推出20周年。我們特別舉辦一系列推廣活動，慶祝此煤氣產品取得佳績之餘，亦突顯室內煤氣乾衣之好處和便利。

提高客戶服務水平

我們矢志提供優質產品和服務，亦致力確保客戶安全，同時為他們帶來更舒適便捷之生活體驗。年內，我們收到6,766封嘉許信，足證我們之努力得到客戶認同。

過去20年，我們每隔18個月便派員到訪客戶家中進行定期煤氣安全檢查，務求減低事故

發生之風險。前線人員亦可藉此機會接觸客戶，講解煤氣安全知識，同時直接處理問題。

我們盡心服務，滿足客戶需要，於2015年帶來豐碩成果。

我們連續七年榮獲《星島日報》「星鑽服務品牌選舉」之「最佳售後服務大獎」；第五度獲頒《東周刊》之「香港服務大獎——公共能源」；並首次奪得《明報周刊》之「星級公用事業大獎」。

我們之客戶服務熱線中心採用先進來電管理系統，具備嶄新功能，有助提高服務水平。我們更獲香港客戶中心協會頒發「神秘客戶撥測大獎——金獎」、「年度最佳呼入客戶中心小組

2015煤氣公司 服務承諾成績



* 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。



全面革新手機應用程式，
提供一站式網上服務，
加強與客戶聯繫。

組長 — 金獎」及「年度最佳
呼入客戶中心 (50 席以上) —
銅獎」。

年內，我們革新手機應用程式，
提供更多網上服務、烹飪食譜，
以及環保節能知識。客戶現在
只需出示應用程式內之煤氣賬單



逾千名煤氣僱員和承辦商參與定期安全檢查計劃推出20周年之慶祝活動，並拼出紀念圖案。

二維碼，即可隨時於便利店繳交煤氣費，方便快捷。

煤氣基建設施

2015年，我們繼續積極擴展並提升香港煤氣管道網絡及基建設施，使煤氣供應更穩定可靠，為客戶提供優質服務。

馬頭角廠房之改建工程已經完成。我們以天然氣全面取代石腦油作為生產煤氣之原料，不僅減少過程中產生之氧化氮排放量，亦帶來不少經濟效益。我們銳意不斷提高煤氣安全水平，增加坑道巡查次數、加強煤氣測漏，並定期更換舊管道。這些措施成效顯著，第三者損毀事故及管道網絡

之煤氣洩漏事故數字均創新低。此外，我們正在更換煤氣管道網絡內之中壓球墨鐵管，工程現已進入最後階段。

為確保新界西北地區住宅之煤氣供應穩定可靠，我們正沿青山公路鋪設環形管道，由大欖站延伸至屯門北站，全長9公里，並改建這兩個煤氣站以配合增加之產量。管道鋪設工程預計於2017年完成。

我們亦開發嶄新技術，進一步改善檢查及維修程序，確保供氣安全穩定。我們使用無線立管檢查飛行器進行室外立管檢查及煤氣洩漏檢測，大幅提高運作效率。此外，我們特別設計小型多功能機械人

Laparobot，可偵測管道網絡內之異常情況並加以修復，無須挖掘路面。我們更研發創新之自動截水裝置Aquashield，可自動封閉管道，阻隔水流，保護地下煤氣管道免因鄰近水管爆裂而遭水淹沒。

