





“每天在新設計之  
廚房為家人炮製健康美食，  
是我生活中一大樂事。”

香港燃氣業務

# 傳遞 溫馨暖意。

—  
大埔一所醫院之熱電聯供系統啟用，此為首個應用堆填區沼氣於該系統之商業項目

—  
Mia Cucina品牌「一站式廚房設計服務」備受歡迎，年內售出4,186套廚房設備組合，使私人物業發展項目之市場佔有率提升至30%

—  
煤氣爐具銷售額增長7.7%，為公司帶來利潤，高品質之產品亦有助減少日常維修需要

# 香港燃氣業務

煤氣公司自19世紀起服務香港市民，百多年來努力不懈開創嶄新服務，致力提升現代生活質素，同時推動業務增長。我們堅持創新，並付諸實行，藉此造福社會，令公司持續發展。



在雅麗氏何妙齡那打素醫院熱電聯供系統啟用禮上，煤氣公司常務董事陳永堅（右）向環境局局長黃錦星（左）介紹系統之運作。

## 住宅及商業市場

2016年香港經濟環境持續放緩，加上訪港過夜旅客人數下跌，對本地煤氣用量造成一定衝擊，但年初氣溫較低，令煤氣用量增加。年內香港總煤氣銷售量為28,814兆焦耳，較上年度上升1.4%。公司客戶數目錄得穩步增長，截至年底，客戶數目合共1,859,414戶，較去年增加20,153戶。

年內本港平均氣溫比往年低，帶動住宅煤氣用量較2015年上升3.3%。此外，大型商業發展項目同樣刺激煤氣銷售量，例如哥連臣角火葬場和本地一主題公園之擴充工程，以及博愛醫院以煤氣取代柴油作燃料，均為煤氣銷售量帶來顯著增長。

公司推行目標為本之市場策略，全新煤氣應用項目繼續獲關注環保之客戶熱烈支持。香港兩大主題公園均採用由煤氣驅動

之空調及抽濕系統，以替代電動系統；兩個主題公園正進行擴充工程，將會安裝更多煤氣設備，預期集團之商業煤氣銷售量在未來數年將持續上升。

我們亦銳意發展堆填區沼氣應用，將其納入香港之能源組合。本地堆填區之沼氣經處理後可用作再生能源，有助擴展燃氣用途。

我們為大埔雅麗氏何妙齡那打素醫院安裝了香港首個由經

處理之沼氣推動之熱電聯供系統，減輕院方對電力之依賴，並減少碳排放。同時，發電機之餘熱可循環使用於產生蒸氣，供醫院作日常使用，將能源效益提升至85%。熱電聯供系統有利於對能源需求較高之客戶，因應新界東南堆填區沼氣處理設施快將投產，我們正積極尋找將軍澳區之潛在用戶。我們之堆填區沼氣利用項目，可為鄰近地區商戶提供多一種再生能源之選擇。

為迎合香港不斷轉變之飲食潮流，我們於年內推出一系列全新商用西式烹煮爐具、程式溫控燒爐和智能麵爐，令集團之餐飲市場業務保持穩定增長。我們為本地食肆推出高效

涼廚平底爐，藉先進科技提升加熱效能，烹煮時間較傳統平底爐縮短一半，同時減少餘熱和噪音，大大改善廚房環境，因而獲香港美心集團及翠華集團等大型飲食企業選用，為旗下食肆安裝該款先進爐具。此外，有見於韓式燒烤日漸流行，我們亦為本地韓式燒烤專門店安裝全新韓式煤氣烤爐。

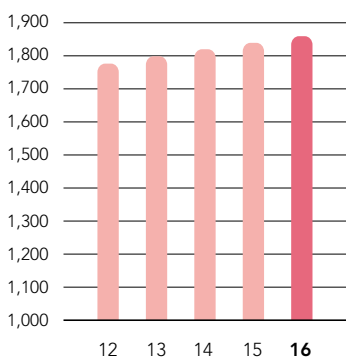
煤氣公司信譽超卓，除了提供安全可靠之清潔能源，優質家居爐具及星級售後服務亦口碑載道。2016年，爐具銷售量理想，主要來自大型物業發展項目。年內售出之爐具達

275,361台，銷售額較上年度上升24.9%，未受香港經濟疲弱影響。

「一站式廚房服務」廣受物業發展商歡迎，我們將TGC爐具結合Mia Cucina櫥櫃和其他品牌產品一併銷售，為零售客戶及大型發展商提供一站式廚房設備方案。年內售出4,186套廚房設備組合，使私人物業發展項目之市場佔有率升至30%。我們將於2017年初將各種產品整合至Mia Cucina廚房系列，在本地及內地同步推出，以統一品牌提供爐具及櫥櫃。全新Mia Cucina品牌將增添多種

## 客戶數目

公司(千戶)



TGC玫瑰金  
恆溫熱水爐，外型  
別具型格，滿足追求  
品味之客戶。



煤氣烹飪中心  
提供優質烹飪班，  
讓熱衷廚藝之朋友  
輕易掌握烹飪要訣，  
享受煮食樂趣。

家居爐具，包括煤氣焗爐、擁有特強火力之全新8千瓦煤氣煮食爐（香港現有最大功率之家居煮食爐）、抽油煙機、嵌入式雪櫃等。Mia Cucina品質出色，在2016年獲香港專業驗樓學會嘉許，加強品牌在住宅市場之競爭力。

儘管年內經濟環境低迷，公司憑藉敏銳之市場觸覺，並配合多元化推廣活動，令業務表現保持理想。我們在家居設計刊物和網站宣傳 Mia Cucina，亦積極從多方面主動接觸客戶，提升品牌知名度。我們並舉辦「『築』動廚房設計大賽2016」，

吸引來自17個國家過百位設計界及飲食界精英參賽。我們將以 Mia Cucina 品牌，把優勝作品之設計呈現出來，為廚房設計注入嶄新創意。

為提升煤氣銷售量，我們積極推廣明火煮食，尤其針對年輕客戶層。我們於社交平台分享明火煮食之生活概念，推廣健康家庭煮食樂趣。我們製作一系列烹飪短片，除了由名廚現身說法，與觀眾講解明火煮食獨有好處，當中亦包括輕鬆烹飪資訊。我們亦拍攝視頻，訪問餐飲專家和行內領袖，向業界介紹煤氣明火煮食之優點。

煤氣乾衣機也是我們推廣重點。我們在不同渠道推出宣傳活動，如在網上社交平台舉辦攝影比賽和推薦計劃，藉以傳達煤氣乾衣機效率高、呵護衣物、具環保效益等多項優點。宣傳活動效果顯注，乾衣機銷售量上升14.4%，可見煤氣乾衣機實力出眾。

公司在19世紀成立，煤氣燈光至今仍燃亮香港街道。年內，連同在灣仔和淺水灣新安裝之街燈，全港共有超過40盞煤氣燈，將昔日浪漫情懷呈現於新一代香港市民眼前。

## 2016年煤氣公司 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。

### 提高客戶服務水平

煤氣公司是一家公用事業企業，服務與日常生活息息相關。業務得以不斷增長，客戶滿意度是關鍵要素。年內，我們很榮幸收到逾6,400封嘉許信，足證服務和產品質素備受認同。

年內，我們為上門維修技術員增配電子流動裝置，使服務效率大為提升，一方面提供即時報價，減少使用紙張，另一方面可即場向客戶展示爐具使用指引、安全短片和產品推廣等資訊，令客戶更了解如何保養爐具、提升安全水平。除了維修組，公司之定期安全檢查、緊急搶修及安裝組同事，亦已

配備此裝置，每年為公司節省超過200萬張紙張。2017年，我們計劃增設更多網上渠道，與新一代客戶加強溝通。

我們在客戶服務方面力臻完美，連續八年獲《星島日報》頒發「星鑽服務品牌選舉」之「最佳售後服務大獎」，亦第六年獲頒《東周刊》「香港服務大獎—公共能源」。

## 煤氣基建設施

為了配合香港最新住宅及商用物業發展，我們於2016年擴建煤氣管道網絡及相關基建設施，使煤氣供應更穩定可靠，業務同時穩步增長。年內，煤氣管道網絡已覆蓋位於啟德、沙田及觀塘之全新房屋發展項目，其他新加入項目還包括多個大型洗衣工場，以及正在施工之主題公園二期擴充工程。

隨著政府推出未來大型發展計劃，新界東北及深圳河套地區將成為重點發展項目，預期煤氣需求將急速增長。我們已準備大力擴展煤氣管道網絡，粉嶺北、古洞北、洪水橋及東涌東四個新發展區之煤氣管道網絡設計已經起步。而為了配合香港國際機場第三條跑道

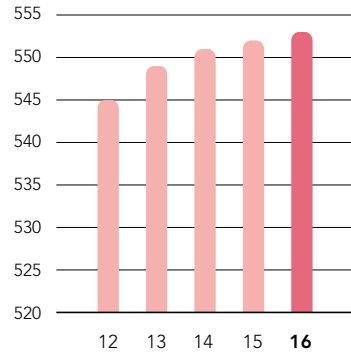
及赤鱘角全新商業發展項目，我們計劃在大嶼山鋪設全長逾15公里之煤氣管道，有關工程將與政府道路基建工程同步進行。

我們在年內繼續沿青山公路鋪設全長9公里之環形次高壓管道，並改建連接管道兩端之大欖煤氣站及屯門北煤氣站，令新界西北地區之煤氣供應更穩定可靠。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。

我們一向嚴格監控基建設施之運作情況，積極進行維修保養計劃，確保管道網絡供氣可靠，同時維持低滲漏率。2016年，我們進行了每十年一次之管道檢測項目，利用智能管道檢

## 每公里街喉客戶數目

公司



測儀檢測高壓管道，全面維持管道網絡之整體及持續安全。

我們在供氣系統方面注入創新意念，竭力改善維修及保養之安全水平及效率，例如利用聚氯乙烯製造「聰明立管外套」，以保護立管受損部分，防止進一步銹蝕，從而減省全面更換立管之成本。年內，我們致力

我們引入小型遙控挖掘機，不但加快道路工程進度，同時保障僱員健康。





研發自動化機械應用，在路面挖掘工程中應用小型遙控挖掘機「小天鵝」，可遙距控制並在狹窄空間輕鬆移動，減少使用大型器材之需要。此外，我們亦應用快速鑽土及爆石機於工程中，鑽挖及分割岩層速度

較傳統人工方式快20倍，大大減輕人力負擔。

我們並利用先進科技遙距監控管道系統。集團之電腦化管道自動評分系統，能將管道網絡劃分成多個區段，根據管道年齡、洩漏紀錄、管道物料、

氣壓、尺寸，以及所在位置等因素給予評分，識別管道是否需要更換。此外，我們採用電子工具進行攝影測量，準確量度管道系統位置，並將圖像轉化為工程紀錄，以便進行資產管理。