



香港
燃氣業務

締造 多姿彩生活

我們提供一站式廚房設備方案，使香港家居生活變得更方便和輕鬆。我們推出 Mia Cucina 高級櫥櫃系列深受客戶歡迎，爐具和家品種類包羅萬有，令煮食更環保，生活更添姿彩。



香港 燃氣業務

作為香港領先之公用事業，煤氣公司不僅致力為客戶提供優質產品和服務，更推出不同項目，為社會創造價值，令地球變得更綠更美。

滿足客戶需要

我們年內之整體業務表現令人滿意。受惠於清涼天氣及訪港旅客上升，香港核心燃氣業務穩步上揚。2018年，本港煤氣銷售量為29,550百萬兆焦耳，較去年上升1.7%，客戶數目亦較去年增加25,104戶，總數目達1,908,511戶。

2018年，選用煤氣吸收式冷熱水機組之客戶數目持續增長。此雙功能機組不但能供應冷氣、暖氣和熱水，而且能節省能源成本。海洋公園為選用此新技術之其中一位客戶，於2018年第一季在海洋劇場安裝此機組，以穩定室外池水之水温。



本地醬油廠使用煤氣鍋爐供應蒸氣，用於蒸煮材料，並為其發酵室加熱和消毒。

我們以「轉廢為能」之環保概念，努力物色適合使用堆填區沼氣之客戶，目前已有兩個項目採用這種清潔能源。其一為大埔雅麗氏何妙齡那打素醫院之熱電聯供系統，於2017年開始利用新界東北堆填區沼氣。另一項目則在2018年開始，位於將軍澳之名氣通數據中心利用新界東南堆填區之沼氣，推動其煤氣吸收式冷熱水機組。我們期望於未來將可

為其他客戶安裝更多同類型系統。

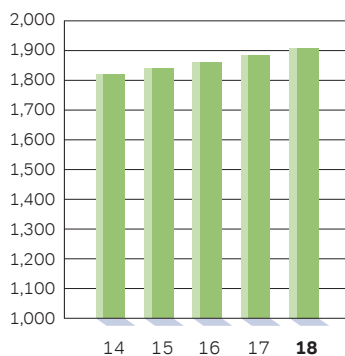
年內，雅麗氏何妙齡那打素醫院之項目榮獲美國能源工程師協會頒發2018年亞太區「區域能源項目獎」。該獎項旨在表揚區內之創新能源項目，對於是次獲獎，我們深感榮幸。



煤氣公司推出一系列
TGC x Hello Kitty廚房
及浴室爐具。

客戶數目

公司(千戶)



憑藉優秀品質、創新功能和專業服務，我們品牌之爐具廣受家居客戶歡迎。2018年，經過市場推廣團隊之努力，以及受惠於多個新公共屋邨落成，我們共售出超過283,000台爐具，相比2017年增長3%。

我們之產品團隊不斷研發新爐具。其中包括一款配備再生電能點火裝置之煮食爐，利用熱能轉化為電能點火，無需更換電芯。電池含重金屬及有毒化學物質，若棄置於泥土，會對土壤及地下水造成嚴重污染。這款爐具是全港首創，標誌着環保煮食之新突破。

優質廚房系列 Mia Cucina 深受客戶歡迎。2018年12月，我們於北角陳列室之 Mia Cucina 展示區以全新面貌亮相，為客戶提供更貼心服務。我們致力推動品牌發展，令 Mia Cucina 持續得到香港地產發展商認同。



服務

我們全新之虛擬助理 Tinny，能即時解答有關家居服務之查詢。



全港首創設有再生電能點火裝置之煮食爐，無需更換電芯，有助減少棄置廢物。

追求卓越服務

集團業務之成功，取決於能否提供安全、穩定及可靠之煤氣，令使用煤氣煮食及提供熱水之家居客戶滿意。2018年，我們收到約6,000封讚賞信，足證我們之「一站式服務」及前線人員之表現，使客戶感到滿意。

我們利用人工智能技術，推出虛擬助理服務，即時解答客戶查詢，為客戶帶來更便捷服務。此外，我們亦與時並進，

新增兩種電子繳費方法供客戶選擇，包括新推出之「轉數快」和 AlipayHK 電子錢包。

持續創新有助我們提升生產力及服務質素。我們自行研發了手提多功能測試儀，讓前線技術人員利用儀器快速進行測試，辨別熱水爐故障原因。我們亦推出電子流動服務系統，改變以往檢查維修服務之流程。前線技術人員可使用手上之平板電腦取得有關預約訂單，取代傳統書面訂單，同時亦可即時查閱客戶服務紀錄和數據分析。

年內，我們舉辦了兩個「能工巧匠」大賽，鼓勵僱員提升安裝工藝技術，精益求精。我們邀請了來自香港和內地之技術人員和承辦商，讓他們一展身手，在兩個不同比賽中分別展現安裝 Mia Cucina 櫥櫃和爐具之專業知識和技巧。

憑着客戶服務團隊之卓越服務質素，我們於香港優質顧客服務協會舉辦之「優質顧客服務大獎2018」中，榮獲「服務數碼優化獎金獎」及「優秀組別獎——熱線中心服務獎金獎」。此外，我們連續10年獲《星島日報》頒發「星鑽服務大獎」之「優質售後服務」大獎，以及第八年獲得《東周刊》之「香港服務大獎——公共能源」。

2018年 煤氣公司服務承諾成績

可靠程度

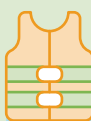


源源不絕之
煤氣供應
(**超過99.99%**)
99.990%

因維修或其他工程
而需暫停煤氣供應，
3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
22.8分鐘**

預約服務



於兩個工作天內
提供維修及安裝服務
**平均
1.1天**

服務質素



高效率*
8.92
親切、誠懇和
專業之服務*
8.88

效率和 方便程度



客戶服務熱線
(來電於4聲
鈴響內接聽)
96.13%

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3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%

* 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。

安全



安全可靠之基建

煤氣公司擁有完善之保養和檢查管理體制，確保網絡管道安全可靠、洩漏率低，並盡力將第三方施工所產生之干擾減至最少。2018年，我們在煤氣管網安全方面表現出色，公眾報告之煤氣洩漏事故數字降至30年來新低。根據紀錄，第三方損傷亦減少至8宗，是歷來第二次取得單位數字。

在超強颱風山竹侵襲本港期間，煤氣供應維持正常，反映基建完善堅固，僱員專業可靠，具備抵禦極端天氣之能力。山竹是自1946年以來，侵襲香港最強風暴之一。在颱風期間，

我們所有行動人員均嚴陣以待，隨時候命，以應付突發情況，加上事先已採取預防措施，煤氣網絡及生產廠房均沒有受到嚴重破壞或供應中斷。

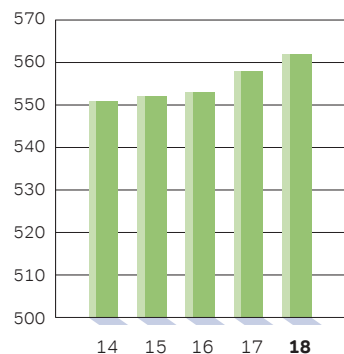
2018年，我們繼續引進創新工具改善管道工程，包括用於拆除管道之鑽切工具，以避免不必要之挖掘工程；以及利用自動導航航拍機，檢查偏遠地區難以到達之斜坡管道。如需於道路上施工，我們會為承辦商提供管道位置及其深度之準確紀錄。當承辦商於道路施工時，我們亦會與其緊密協調，並在進行挖掘時，安排員工檢測有否出現氣體洩漏。

此外，我們使用管內智能煤氣管檢測儀，檢查運作中之管道而不用中斷供氣。年內，我們利用這嶄新科技，檢查了總長137公里之35公斤高壓管道，確保輸氣供應網絡完善。

年內，我們進行管道網絡之拓展工作，包括擴建屯門與荃灣之管道網絡，預計於2019年年中完成。竣工後，這網絡將形成一個環形系統，大幅提高整個新界西北部供氣之穩定性。同時，我們亦為香港國際機場第三跑道、新界新發展區，以及海洋公園水上世界及酒店發展區等鋪設新管道，以滿足對煤氣供應之需求。

每公里街喉客戶數目

公司



煤氣公司 香港管道網絡

