

美味 AS



Joey Leung
Graduate of 1st Intake
Disciples Escalier Diploma
in Culinary Arts

INSTITUT CULINAIRE
SCOTT
by the
Jo

T



成就星級大廚

在煤氣烹飪中心，熱愛烹飪人士只要完成著名「法國 Disciples Escoffier 專業烹飪文憑」課程，也能變身專業大廚。



非凡廚房

Mia Cucina 優質櫥櫃系列廣受市場歡迎，各大地產發展商均樂意選用。

香港燃氣業務



智能煤氣錶

新一代煤氣錶配備藍牙裝置，讓客戶可一按報錶，方便快捷。



香港燃氣業務

我們致力為客戶供應潔淨燃料，並提供優質爐具和家居生活產品。我們目標明確，不斷推陳出新，為客戶創造價值，以締造優質生活，促進未來之可持續發展。

迎接挑戰

對煤氣公司及香港而言，2019年是充滿困難和挑戰之一年。受到全球經濟環境及中美貿易磨擦影響，香港進出口及物流業務大受打擊，再加上6月開始之社會衝突事件，訪港旅客數目大幅下降，本地消費不振，對工商業之煤氣銷售量帶來負面影響。此外，香港全年平均氣溫亦較上年度上升，令住宅煤氣銷售量下降。

年內，本港煤氣銷售量為28,712百萬兆焦耳，較上年度下降2.8%。客戶數目則較上年度增加25,216戶，總數逾193萬戶。

面對嚴峻之營商環境，我們竭力將成本維持於較低但可接受之水平，同時亦持續為客戶提供高效率 and 親切之服務。在公司內部，我們設計了流動應用方案，以簡化工作流程，降低服務運作

成本，並透過多渠道採購及採用較低成本之替代品，將物料開支減至最低。

為推動本地業務增長，我們積極尋求更多市場機遇。新推出之地產發展項目為我們重要業務來源，因此我們與地產發展商保持緊密合作，早在項目籌備發展階段，已洽談加入更多煤氣應用方案。

百年古蹟 再度燃亮

2019年12月23日，位於中環都爹利街極具歷史意義之煤氣燈再次燃亮。該煤氣燈於2018年9月因颱風山竹而遭受嚴重破壞，其後被運送往倫敦復修，現已恢復原貌，繼續於每晚6時至翌日早上6時運作，提供照明。現時，香港共有56盞現代及傳統煤氣燈，照亮城市多個角落。





酒店安裝了煤氣熱水系統，更有效為淋浴間、供暖系統和游泳池供應熱水。

在工商業市場方面，我們努力爭取新客戶，以及刺激煤氣用量。我們積極鼓勵客戶從其他能源轉用煤氣，並推廣煤氣應用多元化，以突破煮食及熱水等傳統功能，拓展吸收式製冷機和抽濕系統等業務。

儘管經濟環境困難，我們於年內亦新增了不少酒店和醫院客戶，

包括香港兒童醫院、香港瑞吉酒店、香港瑰麗酒店及香港海洋公園萬豪酒店等。而許多現有客戶，如新中國洗衣及屈臣氏集團等，其用氣量均有上升。此外，我們亦成功爭取明愛醫院及深灣洗衣工場等工商業客戶，由柴油鍋爐轉用煤氣鍋爐，有助增加售氣量，並減低碳排放。

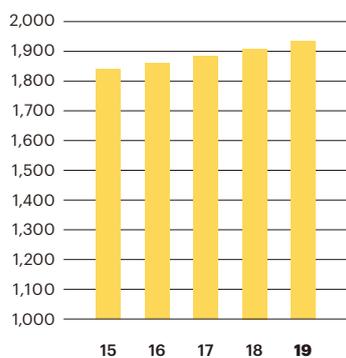
年內，我們成功參與另一新項目——中間道H Zentre，此乃香港首個以健康生活為主題之商廈項目。我們為其提供全面應用系統，利用太陽能板和煤氣熱水爐推動其煤氣抽濕機。此系統可準確控制室內濕度，從而改善大樓內醫療中心及診所之室內空氣質素。

隨着我們拓展醫院、診所、酒店及其他商廈等煤氣應用市場，引證了濕度控制是改善室內空氣質素之關鍵因素。香港及內地華南地區一年大部分時間也較為潮濕，因此煤氣抽濕系統是非常有效之解決方案。

未來一年，我們密切期待香港國際機場擴展工程為業務帶來新機遇。多個相關發展項目包括三號客運大樓、東大堂擴建部分、亞洲國際博覽館第二期，以至新酒店、餐廳及購物商場，預計落成後將對煤氣應用有極大需求，包括煮食、熱水、吸收式製冷機和抽濕系統。

客戶數目

公司(千戶)





智能爐具將陸續推出市場，為實現未來智能廚房作好準備。



TGC x Hello Kitty 嵌入式平面爐設計可愛，讓一家大小同享入廚樂。

環保能源先鋒

在香港，我們應用堆填區沼氣為可再生潔淨能源。大埔雅麗氏何妙齡那打素醫院採用新界東北堆填區之沼氣，推動其熱電聯供系統，是我們首個應用此技術之項目。

此項目成效顯著，並引起香港其他醫院之興趣。因此，我們已開始與醫院管理局合作，希望日後在籌建新醫院時，將熱電聯供系統也納入發展藍圖。

產品開發與市場推廣

我們推出之爐具品質卓越，功能創新，並有專業售後服務作支援，因而廣受客戶歡迎。

2019年全年共售出逾29萬台爐具，錄得2.4%增長。我們之優質櫥櫃系列 Mia Cucina，同樣備受客戶推崇，尤其各大地產發展商。年內，我們共售出約4,400套櫥櫃組合予新住宅項目。

為使客戶享有更方便、安全之入廚體驗，我們投放大量資源發展智能廚房。我們研發出一款智能煮食爐，讓客戶可透過手機應用程式遙距關掉爐火，即使出門後發現忘記關爐亦毋須擔心。至於另一款型號，當爐火達到預設高溫後，便會自動熄火。未來，我們計劃研發更多智能爐具推出市場。

此外，我們將於2020年在電子商務平台上推出會員積分獎賞計劃，為客戶提供增值服務，並增添購物樂趣。

卓越服務 聲譽昭著

我們致力提供安全可靠之煤氣供應，以及高效率 and 親切之服務，備受各界稱許。

年內，我們繼續大力推動創新，改善生產力和服務質素，尤其積極探討物聯網及人工智能之最新發展，以應用於日常運作之設備和裝置。



全新智能煤氣錶，
使報錶更方便、
賬單更準確。

煤氣烹飪中心與法國
Disciples Escoffier 烹飪學院
合作，為烹飪愛好者提供
專業烹飪課程。



可靠程度

源源不絕之煤氣供應
(超逾99.99%)
99.99%

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
99.98%



服務質素

高效率*
8.95
親切、誠懇
和專業之服務*
8.93



安全程度

緊急搶修隊平均到達
現場時間(於25分鐘內)
平均**21.52**分鐘

2019年 煤氣公司服務承諾成績

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%



效率和 方便程度

客戶服務熱線
(來電於4聲鈴響內接聽)
96.66%

一個工作天內接駁
或截斷煤氣供應
(因應客戶要求)
100%



預約服務

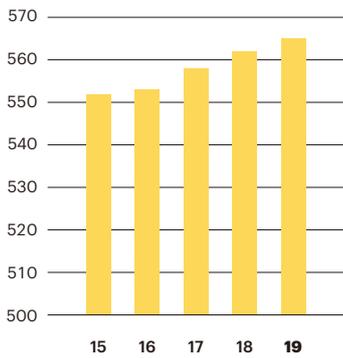
截斷煤氣
兩小時後客戶中心
退回開戶按金
(因應客戶要求)
99.75%

於兩個工作天內
提供維修及安裝服務
平均**1.15**天

* 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。

每公里街喉客戶數目

公司



我們研發之智能煤氣錶配備藍牙裝置，自2018年5月推出以來，已為逾87,600個家居客戶安裝。客戶只需安裝一個手機應用程式，並連接智能煤氣錶，煤氣度數便會從錶中讀取及經互聯網傳送至公司系統。

我們之前線僱員提供全面和高效率服務，贏得客戶高度讚許，公司於2019年共收到超過5,900封讚賞信。此外，我們於年內榮獲香港零售管理協會頒發

「全年最佳服務零售商 — 優質生活組別」，而 Mia Cucina 24小時尊貴客戶服務熱線，亦獲香港客戶中心協會頒發「神秘客戶評審大獎 — 商貿及公用事業」金獎，足證我們之優質服務備受各界肯定。

確保基建安全可靠

煤氣公司一向將客戶安全放在首位，積極推行全面保養和檢查制度，以確保煤氣輸配網絡及基礎設施安全可靠。

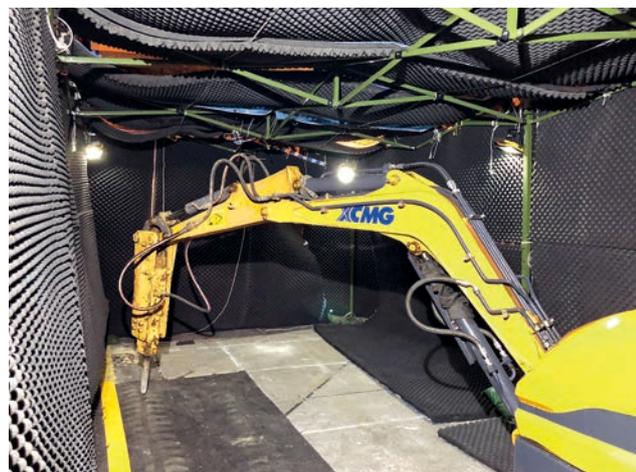
為使輸配網絡更完善，以及確保煤氣供應穩定，我們定期進行煤氣洩漏檢測，嚴密監察第三方施工活動，並適時進行管道更換工程。2019年，由公眾報告之

管網洩漏事故數字，連續兩年創新低，而第三者損毀及煤氣洩漏率亦維持於低水平。

2019年，我們繼續研發創新工具，以提升運作效率。在較難進行開放式挖掘之繁忙地區，我們採用小型隧道鑽挖機進行非開挖管道工程。而現有之遙控挖掘工程機械「小天鵝」則可減低工程噪音。我們應用各種新工具，進一步加強安全、提升工程效率和生產力，從而降低成本及減少對公眾滋擾。

我們引入創新技術，保障客戶家居安全，並改善服務質素。例如，我們運用立管檢查飛行器及遙距甲烷檢測儀等工具，

「小天鵝」遙控挖掘機加配「流動式隔音罩」，不但有效減低工地噪音，更提升夜間道路工程效率。



煤氣公司香港管道網絡



讓前線技術人員更精確遙距檢查煤氣管道。此外，僱員亦可利用平板電腦或手機，獲取工地資料或即場記錄檢查結果，使紀錄更完善，以便日後追溯及翻查資料。

2019年，我們再作新嘗試，首次於管道鋪設工程應用攝影測量技術，以提升基建質素及安全。我們已在2019年簽訂之部分配氣管道鋪設合約，採用

攝影測量。新方法可製作管道之三維(3D)影像，作為管網圖則一部分，可記錄更多安裝詳情，有助提升質量監控。