

香港 燃氣業務



銳意創新 發展無限潛能

我們提供綜合抽濕鮮風櫃系統等創新方案，協助醫療中心及醫院改善環境衛生及提升能源效益。



香港燃氣業務

2021年本港疫情持續，加上全年平均氣溫較上年度為高，令整體售氣量受影響。然而，我們尋求創新方案，積極開源節流，並為產品和服務開拓市場新機遇。

跨越重重挑戰

新冠肺炎肆虐全球，訪港旅客數目仍維持低水平，但受惠於宅度假優惠及隔離檢疫安排，酒店房間入住率於年內增至63%（2020年比率為46%）。此外，本港疫情於第四季度逐漸緩和，加上政府向市民派發消費券，刺激本地消費，令飲食業業務有所增長，帶動工商業煤氣銷售上升。然而，年內本港平均氣溫較上年度為高，影響住宅煤氣銷售量。整體而言，2021年本港全年煤氣總銷售量約為27,677百萬兆焦耳，較上年度輕微下降1%。新客戶數目則增加21,160戶，總數逾196萬戶，較2020年底上升1.1%。

推行減碳方案

年內，我們提供先進技術方案，協助工商業客戶提升服務質素，以及減少碳排放。

舉例而言，我們之綜合抽濕鮮風櫃系統（抽濕鮮風櫃）可有效控制濕度，大大改善室內空氣質素。尖沙咀H Zentre 採用配備太陽能



我們於香港康得思酒店已分階段升級及安裝綜合抽濕鮮風櫃系統連同紫外線殺菌燈，以改善室內空氣質素。



最近開幕之水上樂園安裝之煤氣冷凝熱回收型空調機組，在運作時同時製冷和製熱，不但減少燃氣消耗量，亦提高效率。

集熱器之新型號抽濕鮮風櫃，相比傳統供暖通風及空調系統抽濕方法，能減少7%至10%用作製冷之能源消耗，並因善用太陽能額外節省5%能源，有助客戶節省能源支出及減少碳排放。H Zentre項目於2021年亦榮獲美國能源工程師學會頒發國際獎項「年度全球創新能源項目獎」。

除醫療中心外，抽濕鮮風櫃亦可應用於機場、主題公園和酒店，尤其是醫院，正配合政府未來之醫院發展計劃。

我們亦繼續將柴油蒸氣鍋爐更換為煤氣蒸氣鍋爐，後者能生產穩定及優質蒸氣，因而廣受工廠、醫院、酒店及康樂文娛用戶歡迎。相比以柴油驅動之蒸氣鍋爐，煤氣蒸氣鍋爐大幅減少維修成本及煙垢，排放亦較為潔淨。

熱電聯供系統是另一個極具潛力之方案，其中一個應用案例是那打素醫院。2021年，我們將沼氣發電機冷卻水之廢熱，輸送至醫院之供暖系統。目前醫院能更有效控制溫度和濕度，同時每年額外節省5.18太焦耳能源

消耗及減少336噸碳排放。北區醫院亦計劃於2026年啟用全新之1.0兆瓦沼氣熱電聯供系統。

海洋公園水上樂園於2021年開幕後，我們全力協助這個主要旅遊景點，成為亞洲首個全天候全年開放之水上樂園。為此，我們為其安裝高效能源應用設施，如燃氣空調機組，以便於夏天為所有室內範圍提供冷氣，並於冬天為室內游泳池供應暖氣。此外，我們亦安裝了熱水抽濕系統，以維持舒適之室內濕度。

協助香港發展 環保巴士



我們積極配合政府「香港氣候行動藍圖2050」之減碳策略，研究於煤氣管內適量提取煤氣成份中佔49%之氫氣，供本地巴士公司之氫燃料電池車使用。我們具備處理氫氣之專業知識和經驗，並於全港廣泛鋪設輸配網絡，深信集團有望成為此綠色能源之重要供應商。

優質爐具及櫥櫃

公司旗下品牌之爐具品質卓越、可靠，並具備智能功能，備受本港客戶信賴。年內爐具總銷售量較上年度上升8.8%，部分原因是政府推行港幣5,000元消費券

計劃，因而刺激消費，加上疫情放緩令新居入伙數目增加。

2021年，我們推出IoT智能防乾燒嵌入式平面爐，提醒外出用戶其家中爐具仍然運作，並讓他們透過手機遙距關掉爐具。年內推出之智能報錶裝置，既可自動傳

送煤氣錶度數，亦可探測用戶單位有否出現過高之煤氣流量，如發現相關情況，系統便會截斷煤氣供應並通知維修團隊。

年內，我們之Mia Cucina高級櫥櫃系列銷售持續表現理想，合共售出逾4,200套櫥櫃。

我們之IoT智能防乾燒煮食爐，可透過手機應用程式，讓客戶隨時隨地監察爐具運作及遙距關火，帶來全新煮食體驗。



高效市場推廣策略

為宣傳 Mia Cucina 廚房用品，我們於銅鑼灣陳列室展示嶄新廚房設計，並推出優惠套餐。Mia Cucina 首創「模擬自選廚房設計」網站，讓客戶在翻新廚房前，嘗試採用不同質料和顏色組合，設計其理想廚房。

本地電視頻道及社交媒體之烹飪節目繼續大行其道，因此我們通過《煮場爭霸》及《男神廚房》等電視節目，以及煤氣教煮 YouTube 頻道，推廣明火煮食。我們邀請網紅及星級大廚於煤氣教煮 YouTube 頻道主持一系列烹飪節目。該頻道自2020年

開播以來累計觀看次數超過1,100萬，大受好評。

我們於2020年推出「好氣Fun」會員計劃，有助公司提升客戶忠誠度。截至2021年年底，「好氣Fun」透過提供迎新獎勵及積分換取公司產品，成功吸引16萬名會員登記。

2021年煤氣公司服務承諾成績

可靠程度

源源不絕之煤氣供應
(超逾99.99%)



99.996%

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 21.39 分鐘



預約服務

於兩個工作天內
提供維修及安裝服務

平均 1.16 天

效率和方便程度

客戶服務熱線
(來電於4聲鈴響內接聽)



95.13%

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)

99.92%

服務質素

高效率*



8.99

親切、誠懇和專業之服務*

8.99

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8.5分以上之成績。

提供卓越服務

為使客戶享受更佳服務體驗，我們於年內更新煤氣公司手機應用程式，提供升級版網上服務，讓客戶輕鬆管理煤氣賬戶及繳交煤氣費。為鼓勵用戶使用網上服務，我們於年內推出一系列推廣活動，包括舉行大抽獎，以及聯同繳費靈推出優惠，讓客戶使用手機應用程式繳交煤氣費時獲取回贈。



大受歡迎之會員計劃「好氣 Fun」，有助提高客戶忠誠度。

我們第13年榮獲《星島日報》頒發「星鑽服務大獎 — 優質售後服務大獎」，以及第11年獲頒《東周刊》之「香港服務大獎 — 公共能源」，足證我們之卓越

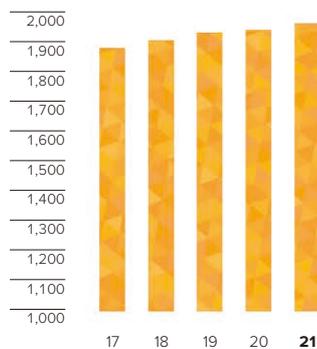
服務持續獲得肯定。除此以外，Mia Cucina 24小時尊貴客戶服務熱線，亦獲香港客戶中心協會頒發「神秘客戶評審

大獎 — 公共服務及公用事業組別金獎」。

除上述獎項外，我們於年內收到6,170封讚賞信，表揚我們之優質服務水平。

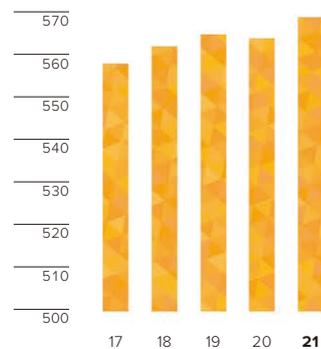
客戶數目

公司 (千戶)



每公里街喉客戶數目

公司



擴展供氣網絡

年內，我們持續擴展供氣網絡，確保其高度穩定可靠。我們於新界鋪設環形輸氣網絡，這項影響深遠之計劃於2021年順利竣工，當中連接屯門和荃灣最後一段9公里之輸氣管道已投入運作。通過這個環形輸氣系統，我們現可進一步保障新界包括

大嶼山之供氣可靠程度。此外，我們亦完成香港海洋公園之管網加強工程，確保園區供氣穩定，特別是其新開幕之水上樂園。

年內，政府宣布佔地約300平方公里之北部都會區計劃。當建議

發展項目落實時，預計當區人口將由現時之96萬增至250萬。為應付新發展區之長遠供氣需求，我們於2021年開始計劃新工程项目，包括鋪設新管道及改建調壓站。

大埔煤氣生產廠房亦於年內啟用首座氣熱式轉化爐，將其中一個生產機組之產能增加20%。這種增產方法不但符合成本效益，亦有助應付預期未來數年持續增長之煤氣需求。

煤氣公司香港管道網絡



- 現有之煤氣供應區域
- 計劃中煤氣新供應區域
- 計劃興建之高壓或次高壓管道
- 興建中之高壓或次高壓管道
- 現有之高壓管道
- 現有之次高壓管道
- 現有之廣東液化天然氣站至大埔廠之海底管道