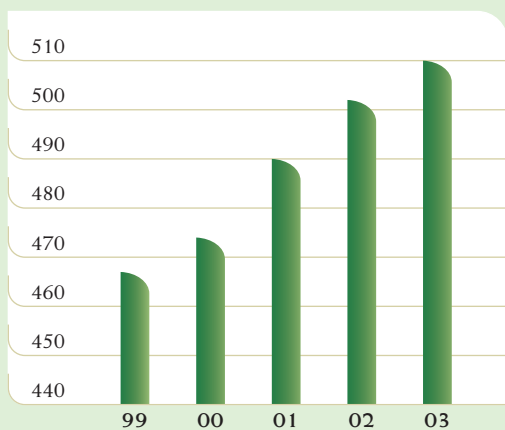


推陳出新

公司積極關注客戶之需要、細心聆聽及回應客戶之意見、全面履行服務承諾，並為客戶提供富有創意之現代家居生活方案，因而深受客戶推崇。我們不斷追求更高之服務質素，務求令客戶稱心滿意。

每公里街喉客戶數目 (公司)



客戶服務

名氣廊提倡優質生活及飲食文化，不但成功打入年青消費一族，更促使公司於2003年重新設計傳統之客戶中心。我們首家全新裝修，同時又是全港最大之旺角客戶中心，於3月重新投入服務。該客戶中心不但設有專業室內設計顧問服務，搜羅了各式各樣之家居設計雜誌，客戶更可在中心訂購住宅爐具及預約安裝服務。該中心之嶄新面貌已成為公司內地合資公司爭相仿效之對象。

公司亦透過與客戶建立直接之溝通渠道，進一步改善服務質素。年內，我們不同部門之專業人員，通過公司之客戶服務關注小組，多次與住宅客戶會面，增進彼此間之溝通。我們亦加強了前線僱員之培訓，確保所有僱員均以誠懇親切之態度為客戶提供服務。2003年，僱員接獲之客戶嘉許信數目較2002年高出超過25%，而投訴信之數目則下降了34%，成績令人鼓舞。

服務多元化

隨着名氣廊聲譽日隆，我們於7月出版了《Avenue — 明燃集》家居生活雜誌之創刊號，介紹精選廚房及浴室用品，以及時尚之家居設計及烹飪心得。該雜誌透過名氣廊之獨到心思與眼光，將當今世界最流行之現代生活概念盡現讀者眼前。



標榜優閑生活之名氣廊陳列出不同種類之新款爐具，展現時尚生活之非凡魅力。

“優質服務，傲視同儕。”

雜誌以講究生活品味之客戶為對象，有助進一步鞏固我們之市場定位。

現代人愈來愈喜歡寓學習於娛樂，因此我們於2003年將名氣廊闢作另一個學習烹飪之場地——煤氣烹飪學堂。新開設之烹飪班讓不同年齡之烹飪愛好者，置身在名氣廊之高雅環境裡，親身體驗明火煮食之藝術。這無疑有助我們推廣煤氣爐具及明火煮食。

公司於年內繼續致力提高家居安全，例如：我們以盲人點字印製了一款可貼於爐具上之緊急求助

電話標貼；設立了菲律賓語及印尼語客戶服務熱線，令本地之外籍家庭傭工及其僱主加倍安心；以及進行了接近99萬次深受住宅客戶歡迎之定期安全檢查。

服務承諾

我們於2003年訂定更高之服務承諾指標，其中包括：若出現暫停供氣之情況，我們承諾由以往之24小時，提前至12小時內恢復供應；我們之緊急搶修隊亦由以往之45分鐘，提前至30分鐘內抵達事故現場。我們亦推出了多項促進服務效率之措施，例如在四聲鈴響內接聽客戶服務熱線來電，較以往之五聲更快捷，以及在必須暫停供氣時，提前三天通知客戶。

2003年煤氣公司服務承諾成績

成績

可靠程度

源源不絕之煤氣供應 (超逾99.99%)	99.992%
因維修或其他工程而需暫停煤氣供應 (三天前預先通知客戶)	98.75%
12小時內恢復煤氣供應	99.91%

安全程度

緊急搶修隊 (90%遇求助時於30分鐘內抵達現場) ¹	92.05%
--	---------------

預約服務

於兩個工作天內提供維修及安裝服務	平均 1.08天
------------------	-----------------

效率和方便程度

客戶服務熱線 (來電於四聲鈴響內接聽)	95.74%
一個工作天內接駁或截斷煤氣供應	100% (因應客戶要求)
截斷煤氣兩小時後到客戶中心退回開戶按金	100% (因應客戶要求)

服務質素

高效率 ²	8.73分
親切、誠懇和專業之服務 ²	8.81分

處理客戶意見

於三個工作天內處理書面建議	97.73%
兩星期內解決問題或告知客戶解決方法和所需時間	93.18%

1. 平均為20.50分鐘

2. 根據獨立資料研究公司於2003年1月至12月每月進行之客戶調查結果計算得分。以10分為滿分，公司承諾取得8分以上之成績。

僱員、生產力、創新精神

公司在內地積極開拓商機，吸納了來自不同背景之人才，並擴闊了多方面之經驗。我們深明本港與區內市場之競爭日趨劇烈，因此致力促進內部之資訊流通、培養僱員樂於承擔責任和追求卓越之精神，並且不斷激發他們之創新思維，以確保公司能夠繼續領先同儕。

僱員表現和生產力

2003年，公司之核心業務一如以往，服務優良，而僱員數目則維持於去年之水平。這一切有賴我們能適當地調配人力資源，並建立僱員之使命感。公司部分僱員亦參與了我們在內地之合資公司或在香港之附屬公司，將他們寶貴之工作經驗及專業心得與其他僱員分享，充分表現出勇於接受挑戰之進取精神。我們更特別為僱員推出一系列培訓課程，讓僱員能適時增值，使公司之整體生產力(以每名僱員服務客戶數量計算)，增長了3.5%。



萬眾一心，旗開得勝！

持續學習策略

為配合公司之業務發展，我們為2003年之僱員培訓定下兩大策略目標，分別是協助香港僱員作好準備，迎接內地新機遇，以及提高合資公司工作人員之知識和技術水平。內地合資公司現時聘用接近3,985名僱員，培訓策略包括以下幾個方案：在本港舉辦更多經驗分享工作坊；在廣州技術培訓中心向僱員介紹公司之展望和使命，並舉辦更多技術培訓課程；以及提供有關天然氣置換、市場拓展、新產品開發和售後維修保養服務之訓練。此外，我們亦為前線工作人員提供更多客戶服務方面之培訓項目。通過這些訓練，我們希望在內地增強前線工作人員對公司品牌之信心和忠誠度。對於香港業務之僱員，我們則主力進一步鞏固客戶關係和提高服務質素。我們亦十分鼓勵僱員以不同學習途徑爭取自我增值機會。



名氣廊憑着創新精神及嶄新之服務概念，獲頒發「2003香港服務業獎」之「創意大獎」。

創意與創造力

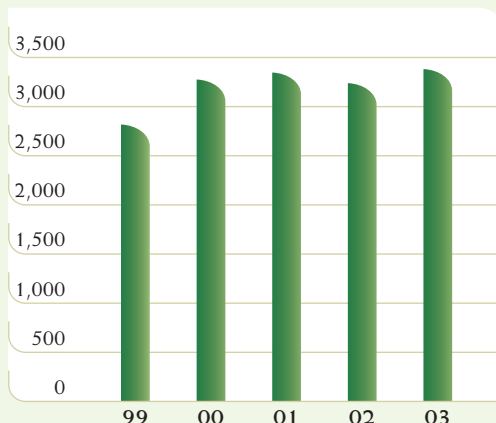
在競爭激烈之營商環境裏，創意和創造力是成功之要訣；而我們之營運目標，是無論在任何地方拓展業務，都要領導潮流。我們相信，要在市場上穩佔優勢，就必須鼓勵僱員踴躍表達意見，激發團隊精神，以及在個人和整個機構不同層面上精益求精。因此，我們十分樂意接納各方提供之方案和建議，推出更多具創意之產品和服務，並提高市場競爭力以及降低成本，致力達到理想業績。激發創意之途徑之一，就是推動僱員上下一心，為共同目標而努力。由公司僱員組成之龍舟隊，正好標誌著這種團結精神。隊員積極奮進、不屈不撓，歷年來在5、6月間舉行之端午龍舟競賽中屢見佳績，而去年亦獲多個獎項。

“成功之要訣是通過團隊合作，激發創意思維。”

憑着這股眾志成城之信念，以及堅定不移之意志，公司在兩年前開創先河，創立了名氣廊，成為新一代之優質時尚客戶中心。公司不斷改良這個創新概念，在2003年榮獲香港總商會頒發「創意大獎」。同年9月，名氣廊更在「亞洲品牌推廣大獎」中奪得「最具效力運用企業形象、產品設計與包裝」金獎殊榮，是公司首次獲得之亞洲地區性獎項。這兩項殊榮足以證明公司過去在產品開發、

每僱員營業額

公司(港幣千元)



品牌定位和市場推廣活動各方面之創意與努力，備受外界肯定和認同。

公司內部於1997年設立了「公司創意大獎」，鼓勵僱員提供更多元化之創新提議。只要有創意，無論是一個特別設計之工具箱、一個更有效清潔煤氣管道之方案、一款高效能煮食爐頭，還是防止煤氣立管銹蝕之技術，我們都樂於接納建議。此外，我們命名為「優質服務計劃」之全面品質管理項目，繼續發揚其「環球概念，本土實施」之宗旨，舉辦一系列互動式工作坊、「優質服務日」，以及專為栽培「優質服務計劃」促導員和導師而設之精英培訓課程，使合資公司同事能全面接受「優質服務計劃」之概念。「優質服務計劃」除了有700多位小組組員努力完成改善項目，以及致力促進團隊精神外，亦招募剛加入公司之年青見習行政人員加入優質服務小組，鼓勵他們提出新想法和意見。去年，優質服務小組便完成了69個工作項目，為公司節省實質開支達港幣2,000萬元。

煤氣供應及安全

2003年農曆新年除夕，公司錄得有史以來最高之用氣量。隨着煤氣需求持續增長，穩健之供氣網絡漸漸成為香港家居生活以及工商業發展一個不可或缺之重要元素。因着這份密切關係，公司於2003年繼續致力提高管道網絡之安全水平。

基礎設施

本港之管道鋪設工程主要集中於兩個區域。由於新界東近年有大量住宅項目落成，公司開展了一項工程，包括鋪設一條長24公里之新界東高壓輸氣管道，以及相應之調壓及檢管站，以滿足這些

最近香港放寬了內地旅客之入境規例，直接帶動旅客數目增長，此舉也對即將於大嶼山開幕之主題公園帶來正面影響。公司正鋪設15公里長之煤氣管道，為該主題公園及同區之兩家酒店提供煤氣，有關工程預計於2004年4月落成。

“穩定、可靠而安全之煤氣供應，為我們之優良聲譽奠下成功根基。”

地區對煤氣之需求。有關工程於2006年完成後，不但可進一步確保新界網絡供氣穩定，更可提高我們於高峰時段之煤氣儲存量。



當位於大嶼山竹篙灣之香港國際主題公園正式啟用後，煤氣將供應至園內所有酒店、商鋪、食肆及娛樂設施。

管道網絡維修及更換計劃

為了進一步提升供氣之穩定性，我們正積極引進第三代監察控制及數據收集系統及先進之數碼化地圖技術。2003年初，兩條鑄鐵管因遭損毀而洩漏煤氣，導致附近之沙井蓋彈起。我們十分關注有關事件，立即加強管道檢查工作，並加快更換這類舊式管道。2003年底，公司之地底管網總長

度超過3,000公里，其中只有少於12公里為鑄鐵管。餘下之鑄鐵管道更換工程將於2004年底前全部完成。

引進天然氣

於2003年4月獲批之環境影響評估報告，正式通過了鋪設兩條直徑450毫米、長33公里之海底天然氣

公司擁有逾3,000公里長之供氣輸配管道網絡。當連接廣東液化天然氣接收站及香港大埔煤氣廠之海底天然氣管道建成後，公司之供氣系統將進一步增強。



管道，連接位於深圳市東部之廣東液化天然氣接收站以及香港之大埔煤氣廠。這份評估報告明確指出有關工程符合所有環保及生態要求，有助為香港引入更持久和更可靠之氣體燃料。有關工程之詳細計劃即將完成，務求於2006年下半年開始

引進天然氣，逐步取代石腦油作為煤氣生產原料。待天然氣之供應系統證實穩定後，我們將會考慮直接將天然氣引進輸配網絡，並為本港部分地區進行轉換工程。

健康、安全及環保

公司於2003年出版了《健康、安全及環保報告》，清楚勾劃出應如何竭力履行我們之責任，保障僱員、客戶及社會於現在及將來之福祉。我們在堅持可持續發展方向之同時，亦致力推行各類健康及安全措施。

健康與安全措施

2003年，我們致力將健康及安全之觀念全面融入於業務之中，推出了多項措施，包括全面修訂《員工安全手冊》、將僱員之個人安全裝備標準化、委任公司辦公大樓安全糾察，以及加強安全講座及緊急事故演習之內容。為了提高僱員之安全意

識，我們於年內舉辦更多推廣安全信息之活動、增加安全訓練，並籌辦安全及環保同樂日、跨部門安全常識問答比賽，以及經驗交流會。

2003年首三季發生了多宗輕微交通意外，使我們之意外度數率由上年度每10萬工時有0.7宗，

“我們以嚴謹態度、無比熱誠及堅定決心，積極推行健康、安全及環保工作。”

升至1.03宗，但這個比率依然是過去22年以來第二最低之紀錄。雖然第四季之意外度數率已明顯下降，但我們仍會繼續密切關注有關情況。此外，我們在2003年繼續積極為承建商提供安全培訓，並將工地巡查次數增加至超過11,000次，我們所錄得之第三者損壞煤氣喉管個案因而大幅下降了11%。

就燃氣行業而言，優良之安全紀錄，是成功拓展業務之要素。而我們在內地成立了合資項目之城市，正積極部署大規模引進天然氣，供氣安全不容忽視。我們於2003年主要集中於兩方面之工作，致力提升內地業務之安全水平。在合資公司方面，我們加強了安全培訓、印製風險管理及安全手冊和技術指引、加強風險審查，以及舉行緊急事故演習。合資公司逐步採用更具系統化之風險管理，並深化至公司內部落實執行，現已初見成效。在客戶服務方面，我們根據經驗推出了兩項有效之安全措施，包括為客戶提供定期燃氣安全檢查，以及向公眾宣揚安全使用燃氣之重要



公司最新出版之《健康、安全及環保報告》，清楚說明公司十分關注僱員之健康及安全，對可持續發展有堅定信念，而且言行一致。該報告更獲頒發2003年香港環保企業獎之最佳環保報告金獎。

環保資料

保護臭氧層

公司車隊約99%之空調系統採用環保雪種R134A代替氯氟碳化合物。
70%之溴氯二氟甲烷氣滅火器已由化學乾粉滅火器代替。(根據1995年溴氯二氟甲烷氣滅火器之數目)

空氣質素

每百萬兆焦耳煤氣，氧化氮總排放量為8.48公斤。
每百萬兆焦耳煤氣，氧化硫總排放量為0.12公斤。
每百萬兆焦耳煤氣，二氧化碳總排放量為15.25公噸。

水質

每百萬兆焦耳煤氣，廢水排放量為7.73立方米。

化學廢料

每百萬兆焦耳煤氣，化學廢料總排放量為0.86公斤。

噪音控制

公司所有裝置和運作均符合法例之要求，從沒接獲任何要求減低噪音之通知。

公司充分遵守所有環保法例。

性。公司對安全之重視，獲得多個地區之市政府大力支持，更為合資公司贏得一致好評及讚賞。

環境保護

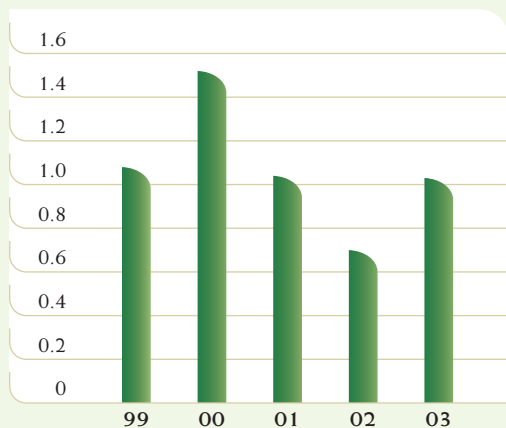
我們於2003年完全達到了《健康、安全及環保報告》中所載列之九項環保目標，包括舉辦環境影響評估講座，向有志於環保研究之人士分享我們之經驗和知識，以及推出一款具備高能源效益之煮食爐具。這份《健康、安全及環保報告》內容

詳盡，獲頒發2003年香港環保企業獎之最佳環保報告金獎。

我們於年內繼續積極推行綠色管理政策，鼓勵我們之主要供應商無論在產品研發、包裝設計，以及服務供應等各方面，均嚴格遵守環保原則。香港市民在經歷非典型肺炎疫症後，愈來愈重視環境衛生及平衡生活，因此我們亦加強與環保組織合作，全力支持及贊助各類型環保活動。

意外度數率

公司 (每十萬工時發生之受傷意外數字)



我們同時也把握每個機會，大力推動與節約資源有關之措施，尤其重視如何節省能源。去年7月，我們總部大樓獲機電工程署頒發四張能源效益證書，表揚公司在大樓燈光運用、空調系統、電梯系統及電力裝置四大方面，均符合能源效益原則。公司能成為全港首家公用事業機構獲此殊榮，深感榮幸。

內地漸漸以天然氣取代煤及石油，大大減少了懸浮粒子、二氧化硫、二氧化碳及氧化氮之排放量，進一步保護環境。我們之合資項目亦整裝待發，積極配合內地之環保政策，務求在天然氣於2004年分階段引進市場時，可在西氣東輸管道途經之城市，全力進行有關市內輸配網絡及系統轉換之工程。同類工程稍後隨着天然氣到臨，亦將會在山東省及湖北省進行。隨着今天民眾、企業及政府愈來愈注重環境保護，公司務必繼續努力，確保我們所有燃氣項目均完全符合安全標準，達致專業水平。

財務資源回顧

資產流動性及資本來源

於2003年12月31日，本集團之淨借貸為港幣2億8千4百萬元（於2002年12月31日：淨現金為港幣11億9千5百萬元）。經計入港幣3億9千3百萬元之買賣證券組合（於2002年12月31日：港幣4億2千8百萬元）後，於2003年12月31日，本集團之流動資金總額為港幣1億零9百萬元（於2002年12月31日：港幣16億2千3百萬元）。

本公司於本年度內於香港聯合交易所有限公司共購回47,204,000股股份。連有關費用在內之總代價為現金港幣4億5千1百萬元。此外，於2003年本集團投資港幣14億6千8百萬元於多個中國內地優質城市燃氣合資項目。

本集團營運及資本支出之資金來源為業務營運之現金收入、內部流動資產及銀行借貸。本集團擁有足夠之資金來源及可動用之銀行融資協議以作未來資本性投資。

借貸結構

於2003年12月31日，本集團銀行借貸總額為港幣22億8千2百萬元（於2002年12月31日：港幣17億4千8百萬元）。本集團所有貸款均為無抵押及按浮動利率計息，並享有一年以內還款期之循環信用額或定期借貸融資協議。

本集團借貸基本上為港元貸款，並無面對重大外匯波動風險。於2003年12月31日，本集團之淨資本負債率（淨借貸／股東資金）約為2%，財政狀況保持穩健。

或有負債

於2003年12月31日，本集團就提供予一聯營公司之銀行融資協議給予合共港幣9億9千8百萬元擔保（於2002年12月31日：港幣22億4千9百萬元）。

貨幣概況

本集團之運作及業務主要在香港。其現金及現金等價物及借貸均以港幣或美元為主。本集團內地附屬公司及合資企業之借貸則以當地貨幣，即人民幣為主。

集團證券投資

本集團在股票及債券方面之投資，乃按照財資委員會之指引下進行。於2003年12月31日，證券投資為港幣12億5千4百萬元（於2002年12月31日：港幣20億8千萬元）。本年度內，本集團於證券之投資表現令人滿意。

社會服務

2003年，非典型肺炎爆發，對社會造成很大影響，這驅使公司僱員群策群力，透過各項社會公益服務計劃，積極提倡和諧關愛之精神。我們舉辦不同形式之義工服務及籌款活動，將愛心傳遍香港每個角落，令各區有需要之人士，均能改善生活質素。



去年非典型肺炎爆發，飲食業受到很大衝擊，公司及時推出「全港食肆十項全能」清潔運動，鼓勵市民更多出外用膳。

分享與關懷

中國人之傳統智慧，認為老火湯可益身健體、固本培元。因此，於非典型肺炎爆發期間，我們以老火湯慰勞前線醫護人員。在5、6月間，我們送出了超過40,000碗老火湯，並捐出港幣20萬元予醫院管理局，為前綫醫護人員購買醫療用品。非典型肺炎爆發初期，衛生署之查詢電話應接不暇，公司迅即成立熱線服務中心，提供適時之支援。

香港社會各階層因為非典型肺炎而罕有地打破隔膜，團結起來。公司有見及此，於8月宣布展開「煤氣和氣暖萬家」計劃，在全年不同季節舉辦不同主題之社會公益服務。我們於冬季舉行了一項嶄新服務——「冬日送暖喜洋洋」，由義工們為長者送上暖湯、禦寒用品及食物。



陽光義工朝氣勃勃，全情投入義工服務。



公司於去年展開了為期一年之「煤氣和氣暖萬家」社會服務。
圖為義工隊成員送贈禦寒衣物及愛心湯。

同心協力

農曆新年期間，公司僱員在多個社區組織之協助下，探訪了獨居長者，並送上自製蘿蔔糕。端午佳節，公司僱員再獻愛心，聯同其他義工合共包裹了90,000隻糉子，送給有需要人士。到了秋季，我們又為長者焗製了15,000個愛心月餅。年內，公司僱員還積極響應公益金籌款活動，包括一年一度之「樂韻悠揚慈善夜」；而單是在3月份之公益行善「折」食日，我們就籌得港幣79,000元善款。憑着上下一心，公司於2003年獲得公益金「十大最高籌款機構」第三名、「僱員樂助計劃」公司及

“公司為香港有需要之人士送上關心和愛心，為這700萬人之社區帶來溫馨暖意。”

機構組別之最高籌款獎，並連續九年獲得「公益最高榮譽獎」。

多年以來，公司經常與不同團體及機構合辦青少年活動，鼓勵年輕人多增廣見聞，並使他們有更多機會發揮潛能。2003年夏季，我們推出了一項全新活動，名為「陽光歷程 — 暑期義工大健事」，



公司義工隊於中秋節期間親手製造愛心月餅，派發給各區長者。

旨在鍛鍊中學生之組織能力及團隊精神。參與義工活動之中學生不但為長者及幼童安排健身活動和遊戲，同時亦為新移民之學童補習英文。公司又與其他機構聯合贊助由香港教育學院主辦之「反思學習、跨越疫潮」活動。這項饒富創意之教育活動亦以青少年為服務對象。此外，公司亦於年內繼續支持政府之「一間公司一份工」計劃，為20名本地及海外應屆大學畢業生提供珍貴之實習機會。