



原油價格高企，令全球開始將注意力轉移至天然氣此種較為潔淨、價格也較具競爭力之化石燃料。煤氣公司洞悉先機，多年前已著手部署引進天然氣作為生產煤氣之原料，而有關工作已進入了最後階段。



煤氣生產和供應一直是公司之核心業務，將來亦然。我們以審慎樂觀之態度踏進2005年，香港經濟已全面復蘇，旅遊業亦隨著大嶼山之主題公園開幕而興旺起來。原油價格於過去兩年不斷攀升，顯示公司在天然氣基建方面所作之龐大投資眼光獨到，具有先見之明。

住宅及商業業務

儘管新落成樓宇之數目維持於低水平，公司之住宅客戶仍於本年度增加約34,000戶，令總數達到158萬。石腦油價格高企，影響了煤氣價格之競爭力，但全年度之煤氣總銷售量仍較上一年度微升了0.5%。

為了抵銷工業煤氣用量下跌之影響，公司不但致力提升成本效益，也積極探索新煤氣使用模式，尤其著重商業上之應用。有關策略已漸見成效，例如，我們於2005年積極鼓勵更多食肆和酒店使用煤氣來燒水，反應十分理想；公司亦繼續推廣高效能環保冷凝式鍋爐，取得滿意成績。

隨著新酒店項目於2005及2006年陸續落成，酒店業整體將持續暢旺。本地旅遊業自2003年非典型肺炎疫潮過後，每年均錄得增長。倘若旅客留港之時間延長，加上旅客和本地市民更多光顧城中之新式食肆和高級酒店食府，我們有信心煤氣銷售量可於2006年錄得增長。

隨著失業率下降及經濟好轉，市民之消費意欲亦明顯改善，令住宅爐具銷量於2005年大幅上升。公司於2004年開始將客戶中心陸續翻新，並搬遷至人流更多之地點，此項策略亦是爐具銷量持續增加的原因之一。我們憑著創新之推廣計劃，精益求精之產品設

煤氣烹飪中心換上全新形象，積極提倡健康美食和推廣烹飪藝術。



計，進一步提高煤氣公司爐具品牌（如TGC和簡栢）之市場佔有率，又令更多人認識到我們之產品不但款式齊全，而且可靠耐用，品質優良。煤氣乾衣機，以及多款配備全新安全裝置與先進火力調校功能（適合中菜炒鑊之用）之嵌入式平面爐，均於2005年錄得十分理想之銷量。



設計新穎、外型纖巧而且效能甚高之超炎火爐頭，榮獲2005香港工商業獎消費產品設計獎。

公司於年內榮獲多個獎項，表揚我們致力為客戶締造更安全舒適之生活環境：TGC在「生活易」舉辦之第一屆e生活大獎中，榮獲最佳入廚設備大獎；構思新穎、品質卓越之超炎火煤氣煮食爐，則榮獲2005香港工商業獎：消費產品設計獎；而我們其中一名管理人員更於10月榮獲2005年度HKMA/TVB傑出市場策劃獎之個人獎項。

推陳出新

我們十分重視客戶之個別需要，並視之為公司業務之重心。我們安排專人接聽客戶服務熱線，讓來電者可直接與客戶服務員聯絡，而不是只聽到錄音信息。煤氣客戶中心之服務範圍更是應有盡有，並且緊貼時代需要，讓客戶盡享一站式購物消閑之樂趣。

公司除了銷售高質素之爐具產品外，更以合理之保養月費提供住宅爐具檢查服務。我們於2005年進行了超過170萬次上門檢查，其中包括每18個月進行一次之定期安全檢查服務，以及透過全年24小時運作之電話熱線所安排之預約維修服務。我們提供此等服務，旨在確保客戶安全，讓他們安心使用煤氣。

烹飪已逐漸成為香港人調劑忙碌生活之消閑活動。煤氣烹飪中心推廣烹飪向來不遺餘力，更於2005年換上全新形象，邁進新里程。煤氣烹飪中心採用專業之烹飪教學，全力推廣烹飪樂趣。此策略成功地重燃社會人士對烹飪之興趣，使中心之烹飪課程，以及為企業而設之烹飪團隊工作坊，均大受歡迎。我們更乘勝追擊，

於7月推出一系列電視廣告，推廣明火煮食之樂趣和創意空間。同月，我們又與香港女童軍攜手合作，進一步拓展煤氣烹飪大使計劃。我們盼望參與計劃之女童軍能更深入認識健康飲食之重要，並透過公益烹飪活動，發揮服務社會精神。

煤氣公司向來重視傳統價值，以提升市民之生活質素為己任，不斷改善服務和產品，精益求精。公司管理層每年公布「煤氣公司服務承諾」，傳達以客為尊之服務精神。我們於2005年再度超越「服務承諾」之各項服務指標，維持高水平之客戶服務。

2005 煤氣公司服務承諾成績

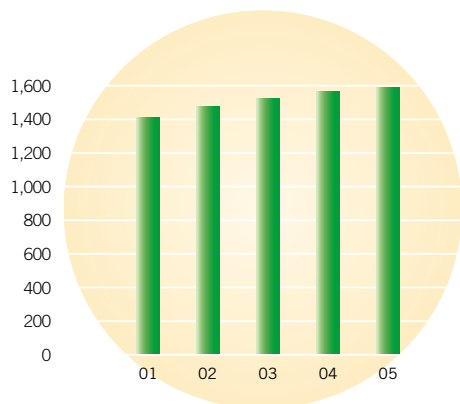
		成績
可靠程度	源源不絕的煤氣供應 (超逾99.99%)	99.994%
	因維修或其他工程而需暫停煤氣供應 (三天前預先通知客戶)	100%
	12小時內恢復煤氣供應	99.998%
安全程度	緊急搶修隊 (90%遇求助時於30分鐘內抵達現場) ¹	93.01%
預約服務	於兩個工作天內提供維修及安裝服務	平均1.1天
效率和方便程度	客戶服務熱線 (來電於四聲鈴響內接聽)	95.63%
	一個工作天內接駁或截斷煤氣供應	100% (因應客戶的要求)
	截斷煤氣兩小時後到客戶中心退回開戶按金	100% (因應客戶的要求)
服務質素	高效率 ²	8.68
	親切、誠懇和專業的服務 ²	8.73
處理客戶意見	於三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%

1. 平均為19.77分鐘, 已涵蓋所有需要煤氣公司員工即時抵達現場之事件, 無論該事件是否屬煤氣事故。

2. 根據獨立資料研究公司於2005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, 承諾取得8分以上的成績。

客戶數目

公司 (千位計算)



公司今天得以享有如此成就, 全賴積極投入之前線僱員。我們於2005年憑著前線僱員之專業服務, 連續第二年榮獲由政府頒發、備受各界推崇之Q嘜優質服務認證。此外, 公司亦有前線僱員獲香港零售管理協會頒發2005年度傑出服務獎 (家具及居室用品組別) 以及奪得香港管理專業協會傑出推銷員獎。技術人員上門進行

定期安全檢查時, 免費為長者檢查平安鐘, 更備受各界推崇。公司能繼續保持優質企業之形象, 也是他們努力之成果。

物業發展

由於經濟復蘇帶動物業估值上升, 令物業市場交投暢旺, 煤氣公司多個住宅及商業地產項目均於2005年度令公司盈利大幅增加。我們期望地產業務於來年繼續為公司帶來理想之盈利貢獻。



四季酒店氣派非凡，煤氣公司擁有其部分權益。

位於國際金融中心之六星級酒店和套房酒店綜合項目，以及住宅項目嘉亨灣，均於2005年落成。公司於馬頭角南廠舊址興建之地產項目翔龍灣，預料將於2006年年底落成。

集團擁有國際金融中心大約15.8%權益。國際金融中心已成為香港地標之一。它為優質商業、零售、酒店及套房酒店等概念冠以全新定義，又令公司於2005年錄得重估增值。中心內寫字樓及商鋪，出租率接近100%，而酒店則配備了由公司安裝之商用煤氣設施，包括抽濕機及鍋爐。

嘉亨灣之銷售情況十分理想，截至2005年年底為止，已售出大約70%之單位，收入可觀。集團擁有此高級住宅項目50%權益，而單位內也設有煤氣公司之優質熱水爐和煮食爐，以及名氣通之自動化家居設施，包括利用音頻撥號控制冷氣和燈光、兒童監視系統、接駁至管理處之互聯網系統，以及供個人電腦使用之互聯網服務。擁有1,800個單位之翔龍灣，亦將會具備類似之豪華設施。翔龍灣面向香港島，位置優越，現已接獲不少準買家洽購。此外，

女童軍透過參與煤氣烹飪大使計劃，學習烹飪知識和技巧，並走進社區，服務社群。



樓市於2005年復蘇，亦帶動了京士柏山一個較早前建成之地產項目，錄得更理想之成交量。

來自物業銷售和物業重估之淨盈利，令公司2005年之整體溢利增加不少。我們預計，物業投資將繼續於2006年為公司之香港業務作出重大之溢利貢獻。

煤氣供應

我們花了140年，才首次將煤氣之生產供應量累積至4,500億兆焦耳，但我們相信，在此基礎上只需再過14年，便可創造下一個4,500億兆焦耳之紀錄！對香港家庭和工商界而言，煤氣已成為不可或缺之能源。我們期望於2006年開始，為香港引進更便宜和更潔淨之天然氣，令公司及廣大消費者一同受惠。

廣東液化天然氣接收站預料可於2006年年底前，開始透過一對長34公里、直徑450毫米之海底管道，向大埔煤氣廠供應天然氣。我們預計，以天然氣取代部分石腦油，可節省原料成本，並且令生產原料價格更趨平穩。換言之，引進天然氣可令煤氣收費下降，也可令收費之波幅收窄，因為公司於未來受原油價格波動之影響將會減少。

公司鋪設連接廣東液化天然氣接收站之海底管道，為稍後引入天然氣作好準備。



為了引進此種新原料，大埔煤氣廠於2005年繼續進行改建工程，以確保廠內之設施日後可使用兩種不同之生產原料。現時已有六座製氣機組可投入運作，其餘兩座亦接近完工階段。我們計劃每年引入33萬公噸天然氣，相等於公司約60%之生產原料，有關合約為期25年。專為接收天然氣而設之接收站，預計將於2006年4月建成。

香港國際主題公園於2005年9月正式開幕時，公司為接駁該區而興建之15公里煤氣管道和調壓站已竣工。主題公園廣受旅客歡迎，使訪港旅客人數自年初開始便持續增加，相信此利好因素將延續至2006年。我們預料會有更多新酒店落成啟用，而酒店入住率及旅客留宿日數均會相繼上升，飲食業也會受惠，此等因素均有助於刺激煤氣使用量。

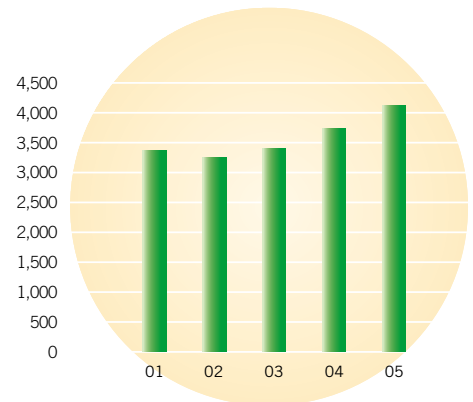
全長24公里之東部輸氣管道，興建進度甚為理想，預料將於2007年完工。此管道將令公司之供氣系統更趨完善。工程完成後，我們便可應付新界東部和九龍地區

因人口增加或重建計劃而新增之煤氣需求。此東部輸氣管道有助提升高峰時段之煤氣供應量，令我們得以優化供氣網絡結構，提高供氣之穩定性，滿足往後多年之用氣需求。

我們建議將通往公用設施沙井之電線或光纖套管密封起來，以減少氣體滲漏、積聚，以至被引燃之可能性。有關建議於2005年獲得政府和多家公用事業機構之支持，令我們十分鼓舞。我們積極推動各有關方面正視潛在之危險，共同商議可行之解決方法，充分表明煤氣公司對公眾安全之關注。現時，相關之政府部門已訂出守則，要求所有引入大廈之套管要密封；路政署亦鼓勵公用事業營辦商考慮在街道上之沙井推行類似措施，並已著手進行相關研究。

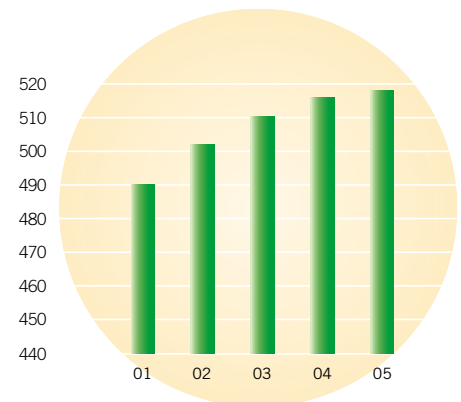
每僱員營業額

公司 (港幣千元)



每公里街喉客戶數目

公司



香港煤氣網絡



僱員及革新

一家成功企業，總希望每件事情均精益求精，傲視同儕。煤氣公司僱員於去年充分展示他們勇於向上、積極進取、樂於學習、超越自我，以及敢於面對新挑戰之專業精神。僱員之創意與動力，是公司賴以建立優秀企業文化之兩大基石。

我們推行優質服務計劃，以提升工作效率和服務質素。2005年，800名優質服務小組成員共完成了65個項目，為公司之核心業務和其他業務帶來之有形得益達港幣2,300萬元。我們其中一隊優質服務小組，更從多家本地知名機構之中脫穎而出，於2005年優質改善經驗交流會中，獲選為我最喜

歡的品質圈，以及在第11屆品質管理暨第一屆六式碼大會中勇奪獎項。

煤氣公司之工程技術訓練中心和培育及發展組，致力協助僱員提升知識水平，以及適應公司日益擴張和革新之環境。工程技術訓練中心於2005年遷進新地址，重新規劃，並添置了許多嶄新設備，

提供最先進之技術培訓；而培育及發展組則於年內致力提升前線銷售及服務僱員之工作表現，協助他們盡展所長。

公司於2005年推出了一個全新之見習行政人員計劃，為他們提供有效及全面之基礎訓練，讓他們有機會認識燃氣行業之不同環節。此計劃之單元課程培訓形式可更靈活地應用於新同事之培訓，以及技術人員之重溫課程。此外，工程技術訓練中心正籌備一系列網上學習課程，讓內地合資公司僱員可在網上學習。

事實上，集團之內部培訓策略，越來越著重派員到內地為合資公司僱員舉辦培訓課程，目的是讓集團在香港行之有效之工作模式，能加快轉移至所有合資公司，並

確保集團之工程質素不會出現參差。工程技術訓練中心於來年將肩負一項重要工作，就是為新發展之水務項目提供人才培訓。培育及發展組於2005年為合資公司僱員所進行之培訓，較上一年多71%，並將於2006年繼續投入更多資源，讓內地僱員有更多機會認識現代管理模式及其他相關技巧。

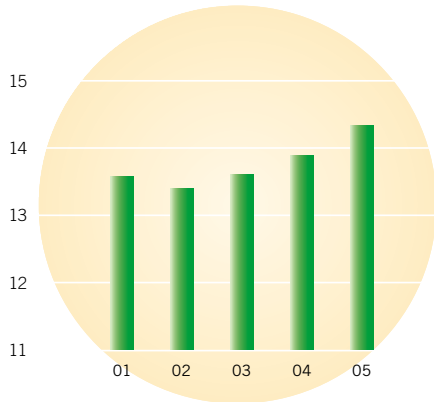
公司透過一系列專業服務培訓課程，於過去數年將全港煤氣客戶中心之服務質素全面提升，建立統一形象。該培訓系列更榮獲香港管理專業協會2005年最佳管理培訓獎銅獎。此外，我們其中兩名學徒更獲職業訓練局推舉為2005年度十大傑出學徒/見習員，使我們十分鼓舞。

全新裝修之技術培訓中心配備先進設施，為公司培訓燃氣安裝及維修工程技術人員。



每僱員煤氣銷售量

公司 (百萬兆焦耳)



我們其中四名見習行政人員於2005年代表公司參加「香港管理演習」比賽。經過一番龍爭虎鬥之後，終於勇奪季軍殊榮。內部方面，我們擴大了傑出僱員之名單，將非核心業務之僱員包括在內，充分表明公司越來越重視他們之貢獻。我們亦於2005年為中級管理人員提供更多支援，鼓勵及安排他們到內地工作，以擴闊專業視野和個人經驗，培養敢於冒險之精神。

企業社會責任

煤氣公司一直重現履行社會責任。社會各界多年來對我們鼎力支持，而我們也不斷回饋社會，並以此優良傳統為榮。

對於履行企業之社會責任，我們抱著一份信念，就是社會責任並不是取代社福團體角色，而是雙方應攜手合作，建立夥伴關係。我們與長者安居服務協會合作推行了一項計劃，讓公司於進行定期煤氣檢查期間，同時為長者用戶測試平安鐘。是項計劃於2005年2月榮獲「商界展關懷」計劃之傑出伙伴計劃獎，足證我們所堅信之協作模式十分成功。

公司安排股東參觀大埔煤氣廠，讓他們更了解煤氣廠之運作，活動自推出以來廣受股東歡迎。



公司得以將其公益理念轉化成實際行動，全賴僱員願意投入時間組織及參與各項公益活動。香港是世界聞名的美食之都，難怪我們很多社會公益活動皆以美食為題！一向熱心公益之煤氣公司義工，於農曆新年期間與一眾城中名人合力製造蘿蔔糕；到了5、6月之端午節，則與學生和區議員合作裹糉；為迎接中秋佳節，又與各界人士一起烘製月餅，此等活動為無數長者送上節日之溫馨暖意，將我們推己及人之精神傳遍香港每個角落。

我們亦非常支持一些可以動員全公司長期參與之公益活動，為大眾福祉作出持久之貢獻。香港公益金是一個深入民心之獨立慈善機構，對社會上有需要之人士關懷備至，與煤氣公司之公益理念十分相近。我們僱員向來熱心支持「折」食日、便服日等公益金籌款活動，慷慨解囊，令公司於2005年連續第11年奪得公益最高榮譽獎。我們又於2005年將公司之慈善工作拓展至香港以外之地區，贊助樂施會中國發展基金之樂施米義賣大行動，以支援內地之扶貧救災工作。



煤氣客戶義工隊於9月在愛心月餅活動中成立。

作為一家主要之能源供應商，我們一向十分注重如何替客戶增值。我們之客戶服務關注小組和區議會聯絡小組，於年內繼續協助客戶將意見及所關注之事項，向相關部門反映。此兩個小組不但令公司之營運更加盡善盡美，也讓我們有機會直接向社區代表解釋公司之各項計劃和政策。

與社會大眾及專業人士分享我們之專業技能及日常運作，饒有意義和價值，因為此舉不但能加強問責性和透明度，更可讓外界認識一些他們平常難以接觸之事物。以2005年為例，我們多次安排股東參觀大埔煤氣廠，讓他們認識煤氣之生產過程及其複雜性，股東之反應十分熱烈。我們又取錄

高中生和大學生為見習生，讓他們有機會在投身全職工作之前，獲得一些「實戰」經驗。此外，我們亦與香港工商專業聯會攜手合作，為中國內地之行政人員，舉辦為期一年之在職管理培訓。