



在 NGN 家庭同樂日，孩子們正參與麻布袋賽跑。

本報告概述電能實業有限公司（「電能實業」或連同其附屬公司、聯營公司及合營公司，統稱「集團」）於截至二零一六年十二月三十一日止年度在環境、社會及管治方面取得的最新成就及進展，並根據香港聯合交易所有限公司證券上市規則（「上市規則」）附錄二十七的《環境、社會及管治報告指引》編製。

報告涵蓋集團多項主要業務，包括火力及可再生能源發電、輸電、輸油以及配電及配氣。有關業務遍佈集團在全球各地的市場，包括英國、香港、澳洲、新西蘭、中國內地、荷蘭、加拿大、泰國和葡萄牙等。內容除概述集團關鍵的業務活動，並展示我們如何為持份者創造價值，又選取有關事例和活動以作說明，載於以下四個篇章，包括環境、僱傭及勞工實務、營運實務，以及社區投資。

### 我們的環境、社會及管治方針

我們深信應以負責任的態度及可持續的方式發展業務，此堅定信念深深植根於集團的營運方式中。集團以提供可靠的基建服務和卓越的客戶體驗，作為制訂環境、社

會及管治方針的首要目標。我們在管控重大的環境、社會及管治風險之餘，更不忘把握機遇，為持份者及集團業務締造長遠價值。

董事局負責監察集團在環境、社會及管治上所採取的務實和整體策略，務求以清晰透明的方式和負責任的態度，確保集團在環境、社會及管治上的表現，並因應相關公司的性質、規模及所在地域，應對集團及各項業務在環境、社會及管治方面所面對的挑戰和機遇。

### 與持份者溝通及關鍵性評估

集團經營多元化業務，我們每天都與各式各樣的持份者接觸往來，包括僱員、客戶、供應商、投資者、監管機構、非政府組織和市民等。我們透過會面、工作坊、講座、訪談和調查活動等各種渠道，與持份者保持聯繫，溝通和交流。聆聽持份者的意見，有助我們掌握他們最關注的事宜，以及他們期盼我們應該如何回應訴求。在本報告中，我們根據持份者的意見，訂下處理涉及環境、社會及管治事宜的優先次序。



珠海發電廠的員工代表和管理層在職工代表大會上交流。

## 環境

我們高度重視所肩負的環境責任。集團每項營運業務均致力透過減少排放和有效運用資源，不斷減低對環境帶來的影響。

### 排放

我們已制定一系列的嚴格措施，務求盡量減低排放和廢物量。

#### 廢氣及溫室氣體排放

發電是帶來廢氣及溫室氣體排放的主要來源之一。我們已制定多項減排措施，以紓緩集團業務營運對環境帶來的影響。

舉例說，港燈正增建兩台配備選擇性催化還原器的燃氣發電機組，這將有助大大改善減除氮氧化物的表現，比較起傳統燃氣熱電廠，可減少約百分之九十的氮氧化物排放。

集團位於珠海、金灣及四平的三間燃煤發電廠，近年均推行減排措施，以符合甚至超越監管當局的嚴格規定。其中以金灣發電廠的表現最為顯著，成為中國內地首批少數達至空氣污染物（包括二氧化硫、氮氧化物和粒狀物）排放水平「接近零」的燃煤發電廠。為表彰有關電廠在減排方面的卓越表現，內地政府已向其提供額外的電價補貼，以及人民幣一千三百七十萬元的卓越表現獎項。

UK Power Networks (UKPN) 多管齊下，透過車隊翻新、工地整合，以及在部分場地安裝 LED 照明系統等節能措施，使碳排放減少百分之十四以上。

發展潔淨能源業務是推動環保的另一種方式。集團的可再生能源業務包括位於葡萄牙的 Iberwind 風電業務、中國內地的大理及樂亭風電場，以及香港的風能和太陽能發電系統。集團可再生能源業務的總裝機容量目前為八百二十五兆瓦。

集團的 AVR-Afvalverwerking B.V. (AVR) 轉廢為能業務由 Dutch Enviro Energy Holdings B.V. 擁有，主要透過把市區產生的剩餘廢物轉化為熱能、蒸汽和電力，每年因而減少的二氧化碳排放量超過三十二萬四千公噸。這項轉廢為能業務可減低社區對化石燃料的依賴，在為城市和工業提供電力之餘，更可減少二氧化碳的排放。AVR 現計劃採集由發電所產生的二氧化碳，供應給溫室以用作種植植物和農作物。目前，AVR 正與一名外聘專家合作測試這項技術，到二零一八年，預計可採集超過五萬公噸二氧化碳作耕作用途。



AVR 正研究利用發電廠排放的二氧化碳，去進行溫室種植。

### 廢物

我們一向審慎處理在營運中產生的廢物，包括來自能源生產過程中的副產品。我們邀請員工、承辦商、監管機構和其他第三方通力協作，盡量減少廢物量。我們還鼓勵源頭減廢，以及將廢物重用和循環再用於其他項目。



## 環境、社會及管治報告

AVR 與荷蘭政府簽署了協議，會把旗下 Duiven 廠房在焚燒廢物時所產生的爐底灰回收，循環再造成為一種粒狀物，作為公共工程項目的建築材料。

Wales & West Utilities (WWU) 重用在清拆儲煤氣櫃時產生的有害污泥廢物，經處理後用作回填材料。此舉不僅有助減少有害廢物以及對進口回填料的需求，更較傳統的處理方法可減少約百分之六十五的碳排放。該項目於二零一六年榮獲 Brownfield Briefing Award。

### 資源運用

#### 能源

集團致力在整個營運過程中達至資源運用的最佳效益，以減少耗用資源。

最近，Canadian Power 的 Meridian 燃氣聯合循環熱電廠實施一項新的維修措施，在生產過程中透過加裝最新型號的部件，以達至既節省燃料又可增加發電量的目標，從而提高發電廠資源的整體使用效益。

自二零一四年起，WWU 已為旗下一支擁有超過七百輛貨車的車隊，配備最先進的引擎管理技術，以提高能源效益。同時，WWU 亦已斥資一百三十萬英鎊購置新的起卸斗貨車和抓斗貨車，進一步提高車隊的能源效益。

#### 水

水是發電過程其中一項主要耗用資源。我們的節水措施著眼於水的重用和循環再用。在南丫發電廠，港燈收集和重用雨水及電廠的生產用水，避免這些用水被直接棄置。二零一六年，這項措施節省了超過十萬零二千立方米的用水量。

### 環境及自然資源

集團尤其重視業務活動對生物多樣性和當地生態系統所帶來的影響，因而在營運地點推行了多項環保措施。

例如，Iberwind 聘用由工程師、考古學家和生物學家組成的資深專業環保團隊，透過落實多項計劃及舉措，避免、減少和彌補因興建和營運風電場對當地生態系統帶來的影響，舉例說，Lagao Funda 風電場制定了濕地管理計劃，而 São Macário 和 Candeeiros 風電場則推行野生動物監察措施。



紅隼保育計劃是 Iberwind 旗下 Candeeiros 風電場的一個重要使命。

### 及時行動，應對環境影響

二零一六年七月，赫斯基能源回應了在加拿大西部薩斯卡切溫省發生的一宗油管洩漏事故，承擔全部責任，並與社會各界、原居民和監管當局緊密合作，完成清理工作。赫斯基能源已對此次事故進行全面調查，並會把從中汲取的經驗和教訓，作為進一步提升營運和回應能力之用。

### 守法循章

除了上述與赫斯基能源有關的事故外，集團於二零一六年並無發現任何對環境，或對集團會造成重大影響的違法行為，包括廢氣及溫室氣體排放、向水及土地排污，或產生有害及無害廢棄物等。

## 僱傭及勞工實務

我們一向秉承的理念是：心情愉快、積極進取的員工，是集團保持長遠成功和發展的動力泉源。我們高度重視僱員管理，除了致力營造健康和安全的工作文化外，更積極透過各類培訓課程，協助員工發揮潛能，維繫及培育優秀人才。

### 僱傭

集團的成功，主要有賴一群專心致志、訓練有素的員工。集團旗下公司透過提供富有滿足感的工作，吸引和激勵員工，並協助他們掌握工作所需的技能及知識。

WWU 一年一度的學徒計劃，讓新入職員工有機會與資深工程師一同工作，從中掌握與工作有關的技能。新員工還透過 WWU 培訓學院的職外培訓課程，培養技術和商業技能。自二零零五年推出以來，學徒計劃已為 WWU 錄取了一百三十八名學員。CitiPower 和 Powercor 亦於二零零一年推出類似的學徒計劃，至今已招收了三百七十五名學徒和見習生。



CitiPower 和 Powercor 的學徒正在外勤工作。

集團旗下公司透過公平的薪酬政策，以公正、客觀的態度表揚員工對集團的貢獻。為獎勵員工，我們定期檢討並調整薪酬機制，使薪酬能保持市場競爭力。



港燈開展「齊來運動」計劃，讓員工保持身心健康，精力充沛。

我們鼓勵員工達至工作與生活平衡，保持身心健康。為紓緩員工的工作壓力，我們提供各種優厚的有薪假期和靈活的工作安排。二零一六年，AVR 允許員工以兼職形式輪班工作。此外，AVR 還推出一項可持續就業能力計劃，重點是舉辦一系列以運動、飲食和壓力管理等為主題的健康工作坊和生活課程，鼓勵員工保持健康生活。港燈亦透過以「健康與快樂」為主題的活動，包括「齊來運動」及「每天踏出健康步」等計劃，向員工推廣健康生活方式，並設立「好鄰舍計劃」，為超過一百名員工舉辦輔導技巧培訓課程和提供支援，協助他們處理情緒或壓力問題。

我們深信，多元化將為我們的企業文化帶來巨大裨益和正面影響。我們嚴格執行反歧視政策，絕不容忍任何形式的騷擾。所有員工，不論種族、性別或宗教信仰，均享有平等機會，而我們招聘和晉升員工時，只會以個人的工作表現為考慮因素。

我們為員工提供多種渠道，讓他們表達關注，並與管理層溝通聯繫。我們定期進行調查並舉辦研討會、工作坊或論壇，以收集員工意見，藉此改進公司的營運實務。這些活動亦有助收集能夠帶動業務增長的創新意念。

## 環境、社會及管治報告

### 發展及培訓

我們在員工培訓方面投放大量資源，確保員工緊貼行業最新發展，提升工作表現。相關業務單位針對具體需要，設計培訓計劃。公司還資助員工修讀符合資格的外部培訓課程，以鼓勵員工不斷提升技能和能力，實現為客戶提供優質服務的目標。

### 健康及安全

集團深信員工安全至關重要，集團旗下多間營運公司的安全管理系統已取得當地及國際標準的相關認證。有效的安全管理措施，有助我們準確識別職業風險，並透過監控措施保障員工的安全。



消防演習是 RPCL 工作場所安全體制的一部分。

我們在工作場所推廣健康及安全，其中一個目標是鼓勵員工肩負提升安全意識和實務的責任。Northern Gas Networks (NGN) 舉辦「安全巡察」和公開論壇活動，讓員工有機會就工作場所的安全情況表達他們的關注和觀察所得。自推行上述措施以來，NGN 在過去五年的工傷和死亡事故已有所減少。

港燈繼續執行自二零一一年已推出的「工作安全行為」計劃，推廣安全風險管理。該計劃透過邀請僱員找出和匯報工作上的潛在危險行為，有助公司向負責發電、輸配電業務的員工推廣安全意識及低風險行為。

CitiPower 及 Powercor 舉辦了一項名為「Stop, Think and Drive Expo」的博覽會，以改善駕駛安全，以及「推廣安全、人人有責」的理念。參加博覽會的員工，承諾作出切實、正面的改變。維多利亞省交通運輸與事故委員會支持這項計劃，並拍攝了一段有員工亮相的網上錄像，證明公司致力落實工作場所安全管理的最佳實務。

### 勞工標準

我們採取嚴格措施，監控集團旗下公司在執行國際與當地勞工標準方面的表現。我們除了採取內部監控措施來查找有沒有使用童工或強迫勞動的情況，並訂立程序去應對可能出現的違反操守的行為。

### 守法循章

於報告期內，我們未有發現在僱傭與勞工實務、職業安全與健康方面有任何對集團造成重大影響的違法行為，亦無發現任何與使用童工或強迫勞動有關的事件。

### 營運實務

集團深明，我們務須以負責任及可持續的態度管理我們與供應商和客戶的關係。我們致力為客戶提供始終如一的優質服務，並與供應商攜手締造雙贏。我們主動徵詢客戶的意見，並在適當情況下採納他們的建議，以提升服務質素及客戶滿意度。



SAPN 的外勤人員向客戶解釋電表的操作。



## 供應鏈管理

我們深明供應鏈運作對環境與社會的影響，因此我們與供應商緊密協作，努力把有關風險減至最低。我們在評選供應商的過程中，會以環境、社會及管治表現為主要考慮因素，這個因素在供應商和承辦商的評分中佔很高的比重。舉例說，珠海、金灣與四平電廠的採購政策規定，在挑選合作對象時，廠方只能考慮在內地電力行業具備多年業務經驗、表現可靠，以及往績卓越的供應商及承辦商。

我們定期進行監察、審計及考核，以評估供應商的表現。此外，我們與供應商緊密合作，確保供應商明白我們的要求和擁有共同目標。透過定期的溝通，我們能夠與供應商保持互惠互利的關係。舉例說，Australian Gas Networks (AGN) 主要的輸配氣營運及管理服務供應商如能提高生產力和服務質素，便會獲得 AGN 的獎勵。

## 產品責任

我們以提供可靠服務為榮。在營運過程中，我們採用能夠即時發現潛在問題的精密監控系統，預先做好準備並因應需要採取預防措施。這個系統亦能讓我們準確找到營運流程中的問題，以便採取精確行動來解決問題，迅速恢復客戶服務。有關的監控措施有助我們維持高水平的服務質素及可靠性。以港燈為例，公司自一九九七



WWU 連續第三年榮獲英國皇家事故預防協會頒發金獎殊榮。

年以來的供電可靠度便一直維持在超過 99.999% 的世界級水平。WWU 則榮獲威爾斯的 Business in the Community 頒發「二零一六年負責任大型企業大獎」，而 UKPN 亦開創先河，成為首間連續兩年榮獲著名「年度最佳公用事業」獎項的公司。

## 客戶滿意度

與客戶保持溝通，對維持高水平的客戶滿意度至關重要。我們透過電話、短訊提示及其他現代科技，有系統地與客戶保持交流。

此外，集團旗下的公司會定期進行意見調查，以評估客戶對公司各個服務範疇的滿意程度。我們會迅速跟進並回應相關意見。

二零一六年，CitiPower 及 Powercor 的綜合客戶滿意度高達百分之八十五，反映這兩間公司對客戶服務的重視。此外，根據維多利亞省能源及水務申訴專員年報顯示，CitiPower 及 Powercor 在二零一五至二零一六年間的表現繼續領先省內其他公司，投訴總數連續四年在維多利亞省各配電商之中，屬於最低。

為繼續回應客戶對數碼裝置的追求，CitiPower 與 Powercor 於二零一六年推出了 myEnergy 等新的數碼平台，以提升客戶的自助服務體驗。

UKPN 正在進行一項研究，在參與研究的住戶家中安裝附有室內顯示屏的智能電表，以監察弱勢社群客戶的能源使用對電力網絡的影響。研究將有助釐清不同社會階層的人士對能源的使用方法，以提高服務效率。

二零一六年，Wellington Electricity Lines 推出一款名為 OutageCheck 的全新智能手機應用程式，為客戶提供有關電網停電的最新動向。OutageCheck 並全日提供最新最快的資訊，幫助客戶作出更知情的決定。

### 客戶個人資料私隱

我們深信，保障客戶個人資料是公司與客戶建立互信關係的關鍵。在業務層面實施的個人資料私隱政策，為我們在收集和使用客戶個人資料時提供指引。查閱客戶個人資料，僅限於「有需要知道」及「有需要使用」的獲授權人士。我們根據需要來設立和更新有關系統和監控措施，避免遺失客戶個人資料及查察遺失客戶個人資料的情況。我們透過內部通訊及培訓，向所有員工灌輸保障客戶個人資料私隱的重要性。

### 反貪污

集團對員工的誠信有極高的期望。管理層對貪污和欺詐採取零容忍的態度。集團在政策及營運實務中加入了反賄賂和反貪污的準則，並通報員工及外部持份者有關的標準。電能實業制定了舉報機制，讓持份者可匿名舉報可疑的活動。舉報個案將會獨立調查及妥善跟進。內部審計部門亦會向審計委員會及高級管理層匯報所接報的個案。

### 守法循章

年內，就集團的產品及服務所涉及的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法，集團均未有發現任何對集團造成重大影響的違法事故；亦無發現任何有關賄賂、勒索、欺詐與洗黑錢並對集團造成重大影響的違規行為。

### 社區投資

我們認為，成功的企業不僅要創造經濟效益，更要履行社會責任。集團旗下公司藉向弱勢社群提供支援和教育，貢獻良多。另外又肩負起推廣環保及健康生活的重任，從而促進所在社區在社會和經濟方面的健康發展。



港燈推行環境保育活動，包括護林及清除雜草。

### 支持弱勢社群

集團為不少地方的社區提供基本的民生服務，我們深信應盡本份應對社會問題和挑戰。根據聯合國可持續發展目標，我們的社區工作著眼幫助有需要的人士。

鑑於香港人口急劇老化，港燈持續不斷地舉辦「送暖樂社群」計劃，協助改善長者的生活質素。該計劃致力培訓長者義工協助其他長者，二零一六年，經培訓後的長者義工與港燈義工探訪約一千名獨居長者，並協助他們購買較重的日用品。他們亦藉此機會推廣用電安全及能源效益。

WWU 透過「溫暖家居援助」計劃，致力解決燃料匱乏的問題，為威爾斯及英格蘭西南部的貧困家庭提供資助，讓他們獲得供暖服務。自計劃於二零零九年推出以來，WWU 已資助超過一萬二千個家庭接駁供氣管道，並承諾在二零二一年底前協助另外七千戶接駁供氣管道。

AGN 向多項社區計劃捐贈合共約五十萬澳元，例如透過一間收集剩餘食物並派發給有需要人士的組織 Foodbank SA 及一間為流浪者提供超過五萬頓餐膳的組織 Hutt Street Centre 等機構，向有需要人士施以援手。

## 教育與終生學習

集團深信，要建設重視知識、和諧共融的社會，關鍵在於教育。集團旗下公司與多間機構攜手合作，推廣終生學習。

港燈與香港社會服務聯會合作，成立香港第三齡學苑網絡，鼓勵香港的退休長者終生學習。自計劃於二零零六年推出以來，共提供超過八萬六千個學習機會予退休人士。在該計劃下，長者服務機構共設立了合共四十八間自務學習中心，開辦超過五千項課程。

## 更環保的生活

我們發揮業務優勢，推行社區項目，其中一個目標，是動員廣大群眾，合力推動如何提供更潔淨的能源及投入更環保的生活。

自二零零三年起，港燈一直透過「智『惜』用電計劃」推廣節能低碳的生活方式，每年參與計劃的市民數以萬計。二零一六年的重點項目，是新推出的「綠得開心推廣大使」計劃，約三十名中學生經過為期一天、以能源效益及發電為主題的訓練營活動後，培養出他們節能環保的意識。「綠色能源夢成真」計劃則資助十二個由中學生團隊策劃的項目，每支團隊獲得最高達港幣五萬元的種子資金，用以協助和落實他們有關綠色生活的構思和意念。



參加港燈「智『惜』用電計劃」的學生將環保理念付諸實行。

CitiPower 與 Powercor 攜手，支持一個距離墨爾本西北部一百三十八公里的一個小鎮 Newstead 轉型成為一個純以可再生能源供應電力的綠色小鎮。CitiPower 與 Powercor 分享專業知識，就小鎮的能源負載狀況提供技術建議、評估當地發電活動對電網穩定性和可靠度的影響，以及模擬財務運作。



Powercor 的員工及家人參加由公司舉辦的 Tour de Depot 慈善單車賽，賽事廣受歡迎。

## 健康與福祉

一個健康的社區是邁向繁榮的關鍵。體育活動可以帶來更多的社會經濟及健康價值，並發揮凝聚社區的作用。在二零一六年，CitiPower 與 Powercor 連續第二年舉辦每年一度的 Powercor Tour de Depot 慈善單車系列賽，以推廣健康生活，和為有需要的人士籌款。此外，公司還在維多利亞省的三個小鎮 (Warrnambool、Mildura 及 Shepparton) 舉辦了三場單車活動，為慈善組織籌得超過二十二萬澳元，用於協助社會上有需要的人士。

二零一六年，Ratchaburi Power Company 在遍佈泰國九個地區的十三個公共衛生中心組織社區健康活動，並繼續推出「流動診所」計劃，為 Ratchaburi 的居民提供免費眼科門診服務。