



港燈電力投資  
HK Electric Investments



# 持續發展 今日構建

2016年可持續發展報告



# 目錄

2-3	集團背景及報告簡介
4-5	行政總裁的話
6-7	持份者的參與
8-9	挑戰與策略
44-48	主要表現及目標
49	核實聲明

10-19

## 共享地球資源

- 應對氣候變化
- 改善空氣質素
- 保護天然資源
- 鼓勵智「惜」用電
- 提倡綠色生活
- 個案分享



20-29

## 盡心服務香港

- 維持可靠供電
- 提供優質客戶服務
- 保障客戶及社區安全
- 關愛社群
- 個案分享

30-39

## 關顧合作團隊

- 保持良好僱員關係
- 培育專才
- 促進僱員身心健康
- 注重職安健
- 管理供應鏈
- 個案分享

40-43

## 維護股東權益

- 強調問責性及透明度
- 提升股東價值



本報告以構建舞台佈景為設計意念。舞台劇的場景製作始於精密構思、審慎規劃，再配合創意思維、專業知識及團隊精神來切實執行；這正好比喻港燈電力投資與各持份者攜手並肩，為香港建設可持續發展的未來鋪路。

報告內可見我們的專業團隊致力推動可持續發展，為下一代締造更環保的未來。



# 集團背景

港燈電力投資於二零一四年一月成立，是香港首項專注於能源業的固定單一投資信託。其與港燈電力投資有限公司（統稱「港燈電力投資」）共同發行的股份合訂單位於香港聯交所主板上市。信託的結構有利港燈電力投資全心全意為股份合訂單位持有人帶來穩定的分派，並有潛力達至可持續的長遠發展。

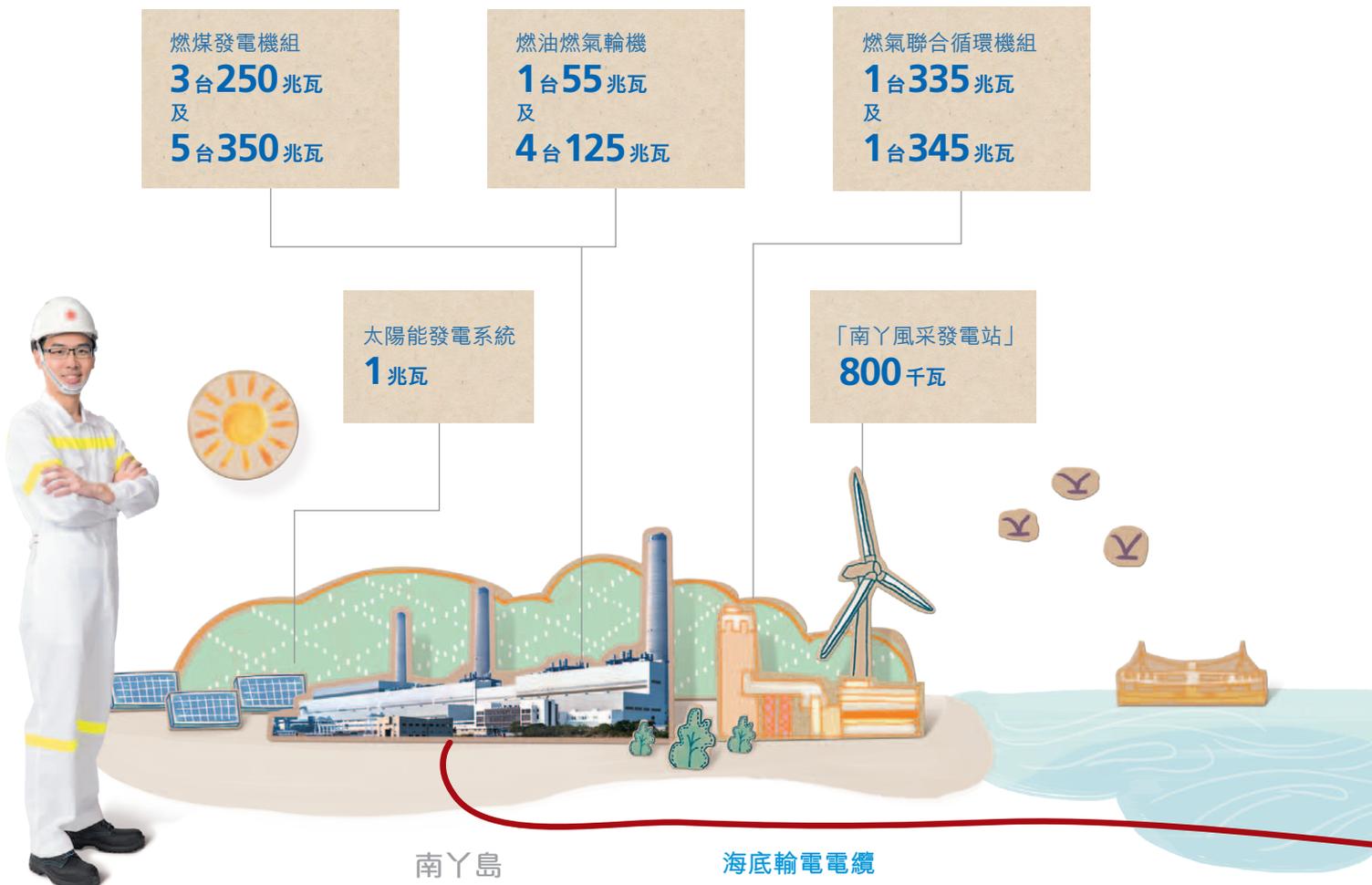
港燈電力投資的主要營運公司 — 香港電燈有限公司（「港燈」）於一八八九年一月成立，是香港首家電力公司，亦是世界上歷史最悠久的電力公司之一，目前擁有一支約有二千名僱員的專業團隊。

港燈是一家縱向式電力公用事業機構，業務受與香港特區政府簽訂的《管制計劃協議》所規管，範圍涵蓋發電、輸配電及供電服務，為港島區及南丫島超過五十七萬名客戶提供電力。

港燈位於南丫島的發電廠總裝機容量為三千七百三十七兆瓦，透過長約六千三百公里的供電網絡為客戶提供電力。如欲了解更多有關港燈電力投資與港燈的資料，請瀏覽集團網站 [www.hkei.hk](http://www.hkei.hk)。

超過一百二十五年，港燈一直協助推動香港的經濟發展，投資於最適切的技術和燃料，為工商及住宅客戶提供安全、可靠、潔淨和可負擔的電力。我們承諾履行企業公民的責任，與社會各界持份者保持緊密聯繫、支援弱勢社群，繼續為香港作出貢獻。

## 南丫發電廠的裝機容量



# 報告簡介

這是港燈電力投資自二零一四年上市以來的第四份可持續發展報告，闡述我們在可持續發展方面的方針、於二零一六年的表現，以及未來的發展路向和目標。報告內容說明我們的主要挑戰和應對策略，並詳述集團在企業社會責任政策下所推行的各項措施。

董事局已委託行政總裁監督報告的編撰工作。報告是依據全球報告倡議組織（GRI）的《可持續發展報告標準》和《電力行業披露》，以及港交所的《環境、社會及管治報告指引》而編撰。報告內容符合《可持續發展報告標準》的「核心方案」的披露準則，亦額外包含多項「全面方案」所要求的重大披露事宜。

報告載述了我們於二零一六年的主要可持續發展表現及新近措施。如欲了解更多有關港燈電力投資及港燈的資訊，例如各主要政策和恆常措施，以及我們的管治常規和財務表現等詳情，請瀏覽集團網站及參閱集團年報。另外，報告的網上《港交所環境、社會及管治報告指引內容索引》和《全球報告倡議組織報告標準內容索引》為讀者提供了相關的對照參考，而一些具體資料亦直接在《全球報告倡議組織報告標準內容索引》中列明。

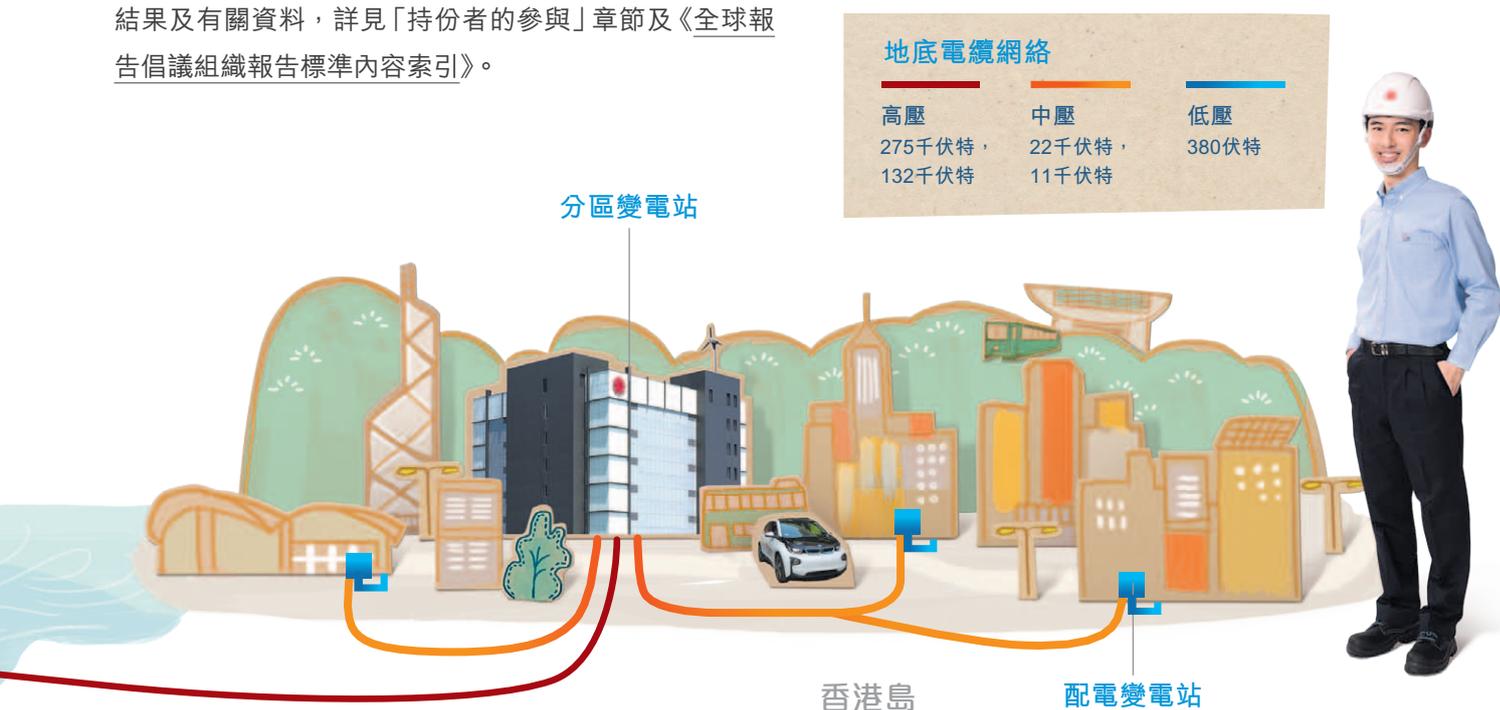
我們在撰寫報告前，為各有關事項進行了一項重大性分析，以確定需適切匯報的重要事項。該項重要性評估的結果及有關資料，詳見「持份者的參與」章節及《全球報告倡議組織報告標準內容索引》。

報告內的數據是按照有關指引及標準收集和分析所得，例如參照國際ISO 14064標準匯報我們的溫室氣體排放，以及依循香港特區政府發出的有關指引為我們的辦公大樓進行能源及碳審計。除特別註明外，報告內的數據皆以絕對數值表示，而財務數據均以港幣為單位。另外，由於各數字以四捨五入計算，相加結果未必與總計數字相符。

報告內的「供應商」是指與港燈有直接商業關係的供應商，包括承辦商。另外，港燈的專業團隊主要是全職僱員，另有少數兼職及臨時僱員；而承辦商的人員與港燈並無直接僱傭關係，因此不會被界定為我們的僱員。報告內的「股東」是指港燈電力投資的股份合訂單位持有人。

為確保報告的可信性，我們委託了獨立第三方核證機構審核報告內容，這正好展示我們以具透明度和負責任的態度管理有關可持續發展事宜。詳情請參閱報告末的「核實聲明」。

如對報告內容或我們的可持續發展表現有任何意見，歡迎填寫網上意見問卷。該問卷及其他上述資料，均已上載至集團網站 [www.hkei.hk](http://www.hkei.hk)，歡迎瀏覽參考。



# 行政總裁的話

「在二零一六年，港燈電力投資繼續致力為香港構建低碳未來，這一直是我們重中之重的。」



在二零一六年，港燈電力投資在其低碳里程上再次踏出重要一步。我很高興透過這份報告，分享集團過去一年在業務上，以至在公司團隊及社區推動可持續發展方面的努力和成果。

回顧去年，港燈開展了多項重要工作，以配合香港特區政府的環保目標，即在二零二零年或之前，把香港的碳強度由二零零五年的水平減低百分之五十至六十。我們亦與政府緊密合作，制訂長遠的能源政策，以及二零一八年後的電力行業規管機制，以促進香港的可持續發展。我們深信，最後落實的機制將有助我們繼續為客戶提供安全、可靠、潔淨和可負擔的電力服務。

## 燃氣推動低碳未來

相對於燃煤，天然氣是較潔淨的燃料，可減少發電過程中產生的碳排放和其他氣體排放。目前，天然氣發電量佔港燈總發電量超過百分之三十三。

與二零零五年相比，即南丫發電廠開始引入天然氣發電前，電廠的碳排放量至今已減低了百分之十四。與此同時，二氧化硫、氮氧化物及可吸入懸浮粒子的排放量於同期亦減少百分之五十至九十不等。

為進一步減排，港燈開展了多個項目，以增加使用天然氣發電的比例。在二零一六年，我們於南丫發電廠興建一台新燃氣聯合循環機組L10的工程進展良好，預計L10機組可如期於二零二零年落成投產。屆時，港燈的天然氣發電比例將增至約百分之五十。另外，我們在二零一六年九月也獲政府批准興建另一台新的燃氣機組L11，並已開始有關工程。待L11機組於二零二二年落成啟用後，我們燃料組合中的天然氣比例將進一步提高至約百分之五十五。

增加天然氣發電是我們的長遠目標，為此，我們必須確保取得穩定和具競爭力的長期天然氣供應。港燈正與中華電力有限公司合作，就設置海上液化天然氣接收站的項目進行環境影響評估，以配合日後從海外輸入液化天然氣的需要。若該項目獲得政府批准，港燈便可直接從國際市場取得穩定的天然氣供應，提升議價能力。

## 攜手建設綠色社區

除了致力在發電方面減少碳排放外，我們亦一直與持份者緊密合作，積極開拓節省能源的方案。

年內，我們繼續透過不同項目鼓勵社會善用能源。例如，港燈的「智『惜』用電基金」批出了八個位於港島各區的項目。而自基金於二零一四年成立以來，共有二十九個項目獲批資助，落實多項能源效益改善工程，資助總額超過四百六十萬元。

環保教育方面，港燈「智『惜』用電計劃」去年推出「綠得開心推廣大使」計劃，培訓中學生向公眾推廣節能和低碳生活。我們亦繼續透過「綠得開心學校」標誌計劃，鼓勵約三百五十間會員學校舉辦不同類型的環保教育活動。

港燈推行的「綠遊香港」計劃年內獲香港社會服務聯會頒發「傑出伙伴合作計劃獎」，肯定公司在推廣環保教育及生態保育方面的工作。

身為政府「推動使用電動車輛督導委員會」的成員，我樂見電動車在香港愈趨普及，有助改善路邊空氣質素。配合新趨勢，港燈為有意安裝電動車充電設施的業主，提供更完備的技術支援及顧問服務。同時，我們又把港燈電動車充電站的免費充電服務推廣期延長至二零一七年底。公司也陸續以電動車取代退役的汽油車，目前港燈的電動車隊已躋身全港最具規模之列。

## 客戶服務屢獲嘉許

能夠為客戶提供優質電力，港燈一直深感自豪。自一九九七年起，我們保持供電可靠度高於99.999%的世界級水平；而自二零零九年以來，我們把客戶的非計劃停電時間維持於每年平均少於一分鐘。在二零一六年，我們再次達到甚或超越客戶服務承諾所定下的十八項標準。

我們的優質供電服務有助提升香港的競爭力。去年，在世界經濟論壇編製的全球競爭力指數中，香港在電力供應質量方面已連續五年獲評為全球三甲。

港燈的優質客戶服務在年內屢獲嘉許。當中我們更獲香港零售管理協會「神秘顧客計劃」特別頒發「2016年卓越成就獎」。

更重要的是，我們在提供高水平服務的同時，仍能將電費維持一貫的合理水平。港燈已連續第二年下調電價，連同兩項特別回扣，二零一七年的淨電價整體減幅達百分之十七點二。

## 心繫社群 延展關愛

關懷長者一直是我們社區服務的重點之一。年內，我們繼續推展「送暖樂社群」計劃，並聯同港島區各區議會、南丫島南北鄉事委員會及八間長者服務機構，安排每月探訪獨居長者的活動，為長者送上愛心與關懷。

二零一六年也是「香港第三齡學苑」成立的十週年，此項目由港燈與香港社會服務聯會攜手創立，旨在鼓勵本地退休人士積極參與社區事務，繼續貢獻社會。

## 關顧僱員身心健康

我們在日常營運一貫重視健康與安全。在二零一六年，我們的整體安全表現較之前一年為佳。

為推動僱員注意健康，我們鼓勵同事每天在工作間做運動。年內，我們推出「每天踏出健康步」活動，希望同事多使用樓梯上落辦公大樓。我自己差不多每天都在港燈中心行樓梯，親身體驗行樓梯對健康的益處。我在此鼓勵大家多做運動，讓自己的健康「更上一層樓」。

此外，我們亦積極為僱員提供事業發展機會，協助他們提升技能和增進知識，裝備自己。在二零一六年，我們進一步鼓勵僱員善用網上學習資源，持續進修，不斷求進。

## 堅守良好企業管治

良好的企業管治是一家機構賴以成功的基石。在二零一六年，我們繼續提升企業風險管理及內部監控架構，並落實一系列減低欺詐風險的措施，包括推行全新的認識和防範欺詐政策。

此外，我們亦實施了合規架構和合規與監控計劃，在各特定範疇的專才協助下，我們強化了這個架構，從而更有效履行守法循規的責任。

## 展望未來 今日構建

對港燈電力投資以至整個能源界別而言，目前確實是個重要時刻。儘管我們面前仍有不少挑戰，我深信在可持續發展的路途上，我們正朝着正確的方向前進。

踏入二零一七年，我們會繼續與政府及其他持份者緊密合作，為本港電力市場勾畫出理想的發展路向，尤其是有關二零一八年後的電力行業規管機制。我們亦會致力確保新的燃氣發電機組按時投產，以及取得更穩定的天然氣供應。我們更承諾積極配合政府達至二零三零年的減碳目標，即把本港的碳強度由二零零五年的水平減少百分之六十五至七十，以回應在二零一五年聯合國氣候變化大會(COP21)上達成的《巴黎協定》。

最後，我謹此衷心感謝各持份者的通力合作，與港燈攜手促進可持續發展，為香港的未來揭開低碳新一幕。

行政總裁

尹志田

二零一七年三月



# 持份者的參與



■ 客戶：客戶聯絡小組會議。



■ 業務伙伴：與承辦商舉辦「安全健康環保日」，推廣職安健。

港燈作為一家電力公司，其業務營運會直接影響市民大眾。因此，我們一直與持份者保持坦誠溝通，這對我們的業務十分重要。通過交流，我們讓持份者了解公司的最新發展，並妥善回應他們的訴求；而在業務營運上，我們也須考慮持份者對電力市場的看法，以及對我們的期望。

持份者的參與，對我們的業務起着舉足輕重的作用。在二零一六年，我們繼續通過各種不同渠道與持份者保持溝通，包括大型座談會、公開活動，以至與特定的持份者進行較為深入的小組討論，如客戶聯絡小組會議等，聽取他們的寶貴意見。我們時常聆聽不同持份者的聲音，平衡各方利益，務求為客戶提供安全、可靠、潔淨及價格合理的電力，亦同時為投資者帶來穩定回報。



■ 本地社區：「送暖樂社群」關懷長者計劃獲多個區議會參與及支持。



■ 僱員：與「協會」僱員代表進行午餐聚會。





**股東：**每月舉辦的南丫發電廠參觀活動。



**傳媒：**行政總裁在南丫發電廠接受國家地理頻道訪問，向主持人薛歌妮·韋花（左）介紹港燈紓緩氣候變化的工作。

我們進一步透過社交媒體加強與大眾溝通，在二零一七年一月推出了港燈 YouTube 頻道。

我們每年出版可持續發展報告，提供重要的溝通渠道，讓持份者了解港燈電力投資在這方面的表現。為確保報告內容涵蓋各重要議題，包括能反映港燈電力投資在經濟、環保及社會方面帶來重大影響的議題，以及那些對持份者看法和決定構成實質影響的議題，我們就各有關

議題進行了一項重大性分析，並評定議題的優先次序。為方便廣大讀者理解，我們把這些重要議題歸類入不同的事項作出匯報。有關該項分析的詳情，以及其他與持份者聯繫的資訊，請上網參閱報告的《[全球報告倡議組織報告標準內容索引](#)》。

在隨後的章節，你會了解更多我們在過去一年因應上述重要事項所採取的管理方案及措施。



**非政府組織：**與環保團體合辦「綠遊香港」計劃，提倡綠色生活。



**教育：**透過「智『惜』用電計劃」，向年輕一代宣揚環保訊息。

# 挑戰與策略

本章節概述港燈在可持續發展方面所面對的主要挑戰，列出有機會影響表現的因素，並解釋我們採取的應對策略。有關財務方面的挑戰及事項，請參閱集團年報。

## 主要挑戰

### 監管要求及持份者的期望

隨着香港的法例不斷檢討和修訂，港燈電力投資或會面對若干法規風險，其主要營運公司——港燈亦必須遵守電力行業的法例和法規，特別是有關收緊排放限額的規定。

同時，持份者亦期望我們在客戶服務、健康與安全，以至環境保護等不同範疇均表現出色，並在營運上維持高透明度。因此，我們必須理解及回應他們的訴求。

### 電力市場的未來發展

我們在香港的電力業務受到與特區政府簽訂的《管制計劃協議》規管。在此協議下，港燈的利潤水平主要根據與電力相關業務之固定資產的平均淨值，以及一系列在營運、表現和服務方面的達標狀況而釐定。現行的《管制計劃協議》於二零零八年更新，二零零九年一月一日生效，為期十年。

在《管制計劃協議》下，二零一四至二零一八年發展計劃的落實，以及現行協議於到期時香港電力行業的架構和監管，均會影響集團業務以及我們不同持份者的利益。此外，政府就改善空氣質素和緩解氣候變化所制訂的發電燃料組合政策，以及對電力市場的中、長期競爭的取態等主要因素，也會對我們造成影響。

### 燃料供應

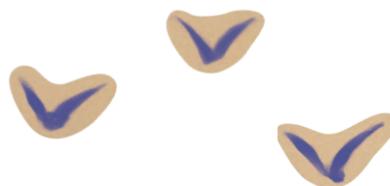
港燈於南丫發電廠的機組運作依靠燃煤和天然氣，若出現燃料供應中斷、短缺或質素下降的狀況，供電可能會受到嚴重影響，而天然氣供應中斷亦會令我們難以符合法定的排放限額。另一方面，全球燃料價格波動也可能使我們不能以合理價格，獲得可靠又優質的燃料供應。

### 經濟環境

環球經濟增長持續放緩，而主要經濟體的市場需求亦未見回升。再者，英國脫歐公投與美國總統大選的結果，更為世界經濟及環球金融市場增添變數。

縱觀香港，出口疲弱、零售趨淡及訪港旅客減少，都反映了經濟增長的放緩。此等因素有機會帶來經濟不景，影響港燈客戶的業務發展，引致電力的需求下降，再加上香港的電力市場已發展成熟，拓展空間有限，經濟放緩可能會為我們帶來重大的挑戰。





## 主要策略

我們的企業抱負、使命和信念，以至企業社會責任政策與企業管治常規，為應對業務上不同層面的挑戰提供了明確的指引。同時，我們十分重視持份者的意見和訴求，並綜合以上元素構建了我們的可持續發展工作框架，以推行各項可持續發展的措施和活動。

### 企業抱負、使命和信念及 企業社會責任政策

集團致力在香港成為傑出的能源企業，為了實踐這個抱負，我們定出了多項重要使命，包括為股東提升價值、為客戶提供優質服務及極可靠電力供應、為公司培養一支合作無間及敬業樂業的團隊、為社群延續關懷、為愛護環境盡力，以及全面提升營運效率。

集團秉持「求卓越、持誠信、互敬重、添關愛」的信念，致力履行上述使命。我們的企業社會責任政策，承諾以負責任的態度營運業務，滿足社會對能源的長遠需求。

我們設有企業社會責任委員會，負責監督企業社會責任政策的推行。委員會由行政總裁擔任主席，成員包括高級管理人員代表，其督導範圍包括制訂策略、將企業社會責任融入業務運作之中，以及監督和提升這方面的表現。此外，委員會也會參考業界的最佳做法，並向僱員及業務伙伴推廣企業社會責任的理念，以及促進集團與持份者的緊密關係。

我們以企業抱負、使命和信念及企業社會責任政策為本，致力成為良好企業公民、世界級能源供應商及優秀

僱主，支持社會作可持續發展之餘，更提供安全、可靠、可負擔和環保的電力，並為有志投身能源業的人士帶來多元發展機會。

### 企業管治

港燈電力投資承諾保持一貫高水平的企業管治，透過企業風險管理體制有效識別、評估、減輕和監控主要業務、財務、營運及合規風險。我們更備有一套危機管理計劃以應付緊急事故，避免對集團的長遠業務計劃造成損害。有關企業管治的詳細資料，可參閱「維護股東權益」章節及集團年報。

### 克服主要挑戰

為了符合法規要求，我們透過由合規委員會監督的合規架構，密切留意法例和法規的變動，並確保所有業務單位遵守有關規定。我們更設有完善的管理系統，監控環保、健康與安全，以及服務質素標準等事宜。另外，我們通過各種溝通渠道，了解和回應持份者的訴求。有關我們與持份者聯繫的詳情，請參閱上一個章節——「持份者的參與」。

我們有既定機制定期檢討各項可能影響電力市場的因素，並會就電力市場及相關的法規問題與持份者交換意見。

我們亦訂立了一套燃料供應策略及設有燃料品質監控系統，以確保能維持可靠穩定且價格合理的優質燃料供應。

面對不明朗的經濟環境，港燈電力投資會貫徹審慎務實的財務管理和資本投資策略，並致力在各方面提升營運效率和成本效益，務求為集團帶來更理想的財務表現。



# 共享地球資源

為此  
我們

應對  
氣候變化

改善  
空氣質素

保護  
天然資源

鼓勵  
智「惜」用電

提倡  
綠色生活

>33%  
的總發電量  
是以天然氣作燃料

>102,000 立方米  
的水資源作循環再用

>85,000 人次  
透過「智「惜」用電計劃」  
學習節能



港燈作為一家主要公用事業機構，深明必須承擔保護環境的責任。因此，我們一直投放大量資源，盡量減低業務運作對環境造成的影響。

我們承諾按照公司的環保政策，保護環境及支持可持續發展，而我們的環境事務委員會亦會負責監督及確保環保政策得以貫徹執行。

為了將環保因素融入業務之中，我們實施完善的環境管理系統及能源管理系統，兩者分別符合 ISO 14001及 ISO 50001標準。公司每年更會推出多項環境管理計劃，從中定下目標，並監察進度及量度成效，以持續改善環境表現。

我們亦十分重視推廣環保教育，提升客戶及市民的環保意識，特別是對善用能源方面的關注。同時，我們也撥款資助及提供多元化的服務，協助客戶更有效地使用及節約能源。

## 共同關注事項

### 氣候變化 | 空氣質素

- 氣候變化是全球關注的議題，每一個人均須採取積極態度，為應對氣候變化出一分力。
- 清新空氣對保持健康十分重要，因此包括港燈在內的電力行業均有責任減少發電所產生的排放。
- 由於港燈已大幅減少排放，要再進一步減排會有一定難度。
- 發展低碳發電設施成本高昂，而且需要長時間籌劃，加上未來電力市場的不明朗因素，令減排工作更具挑戰。

### 天然資源

- 為未來設想，我們必須珍惜有限的天然資源，並盡力保護環境。
- 港燈必須採取更多措施，盡量減少使用燃料和水等天然資源，並將營運過程中產生的廢水、廢油、煤灰和石膏等廢料及副產品減至最少。
- 隨着設施使用日久，港燈必須投資於活化這些設施。

### 善用能源

- 實施用電需求管理，能有效減低因用電而造成的環境影響。
- 港燈承諾致力推廣智「惜」用電，務求為環境帶來長遠裨益，支持社會的可持續發展。

### 綠色生活

- 提高社會的環保意識，是可持續發展不可或缺的一環。
- 港燈願意承擔責任，向客戶及市民大眾推廣符合環保理念的低碳生活方式。
- 要促使公眾改變生活模式，關鍵在於能否推出富創意及啟發性的方案。

## 應對氣候變化

國際間就全球氣候暖化問題已達至一定共識，而我們亦抱着相同理念，認為必須盡快應對全球氣候暖化所帶來的風險。

我們盡可能選用低碳的發電方式，特別是採用天然氣及可再生能源發電，為全球共同減少碳排放出一分力。另外，我們已在各個業務層面實行多項節能措施，務求減少營運帶來的碳足印。

適應氣候變化亦是港燈企業管理中的重要一環。因此，我們已制訂有關措施，確保在遇上颱風、暴雨及水災等極端天氣時，仍能繼續營運業務及提供服務。

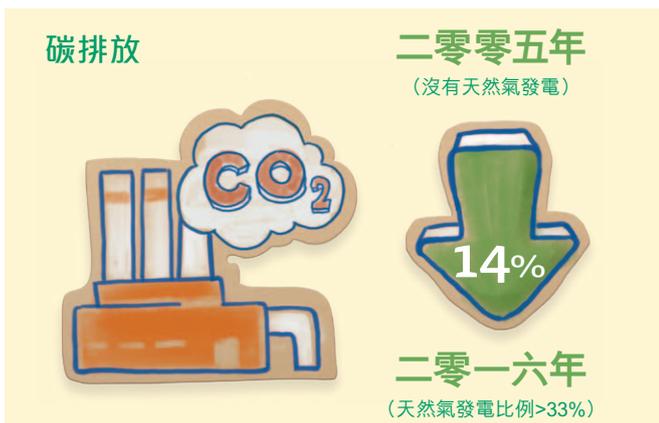
### 低碳選擇：天然氣

在二零一六年，我們的天然氣發電量佔整體發電量超過百分之三十三。為了進一步減少碳排放，我們現正準備增加天然氣發電比例。這與政府於二零一五年就香港未來發電燃料組合所進行的公眾諮詢結果一致。

自二零一五年十一月獲政府批准興建新的燃氣發電機組L10後，我們於二零一六年初開始打樁工程，並已在年底展開土木結構工程。

政府亦於二零一六年九月批准我們興建另一台燃氣發電機組L11，以取代一台效能較低並將在二零二二年退役的舊燃氣機組。

L10 與 L11兩台燃氣機組均配備先進技術，其碳排放量會較即將退役的舊機組減少約百分之二十五。兩台新機組將分別於二零二零及二零二二年投產，屆時港燈的燃氣發電量將分別提升至約百分之五十及五十五，配合政府就香港的碳強度所定下的目標。



年內，我們與中華電力香港有限公司攜手合作，計劃興建海上液化天然氣接收站，並就這個重要的發展項目進行環境影響評估。這個配備浮式儲存再氣化裝置技術的接收站，能讓我們直接取得國際市場上的天然氣供應，以及提升議價能力，同時也為香港帶來穩定及具競爭力的長期天然氣供應。

### 太陽能及風力發電

我們除了使用潔淨的天然氣外，亦繼續利用「零排放」的可再生能源發電。

其中之一，是在南丫島設置全港唯一一個具商業規模的風力發電系統——發電容量達八百千瓦的「南丫風采發電站」。另外，我們亦在南丫發電廠設立一個發電容量達一兆瓦的太陽能發電系統。這兩項建設均展示出香港在發展大型可再生能源項目方面的潛力。

## 公司大樓的節能措施

建築物用電是香港電力消耗的主要部份。因此，當我們為辦公大樓進行能源審核後，會繼續跟進定出的相應節能方案。每年，我們更會為主要辦公大樓進行碳審計，從而找出更多方法，減低大樓的溫室氣體排放量。

在二零一六年夏季，港燈繼續支持政府的「室內溫度節約章」，將辦公大樓內的溫度維持於二十四至二十六度的水平。

年內，我們完成電燈中心和電燈大樓的舊式製冷機更換工程，提升了有關空調系統的能源效益及可靠性，並已開始更換港燈中心的舊式製冷機。

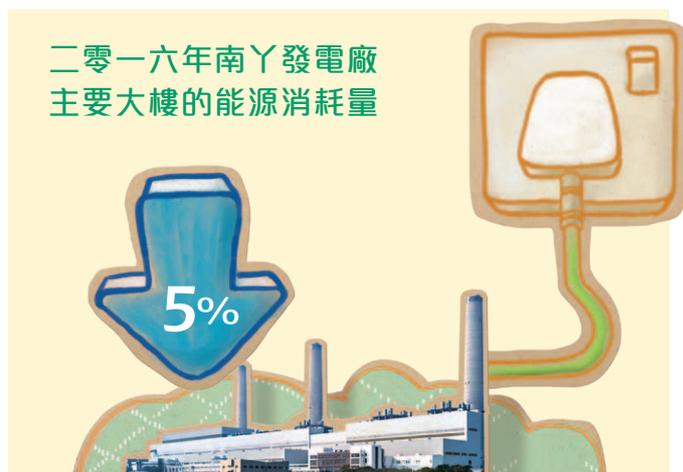
為減少南丫發電廠的碳足印，我們在多座大樓合共安裝了九十三盞LED照明燈，預計每年可節省超過一萬四千度電力。我們亦提升了部分主要大樓的暖氣、通風及空調系統的效能。

於二零一六年二月，我們在電燈大樓新建的資訊科技服務營運中心，獲美國綠色建築委員會頒發綠色建築認證系統 (LEED) 黃金級認證，以肯定其設計、建築、營運及保養均符合一定的標準。

此外，我們亦獲頒發香港綠色機構認證計劃下的節能及減碳證書，以嘉許我們在節能方面所作的努力。



港燈支持政府的「戶外燈光約章」，在預設時間關掉旗下物業的戶外燈光。



## 適應氣候變化

港燈透過進行風險評估、優化設計、檢討營運及採取適當的改善措施，為應對惡劣天氣作好準備。

我們的輸電網絡主要使用地底電纜及海底電纜，以減低雷電及惡劣天氣對電力系統所造成的影響。同樣地，港燈的主要電廠設備以及沿海的輸電和配電站，亦配備完善的防範水災設施。

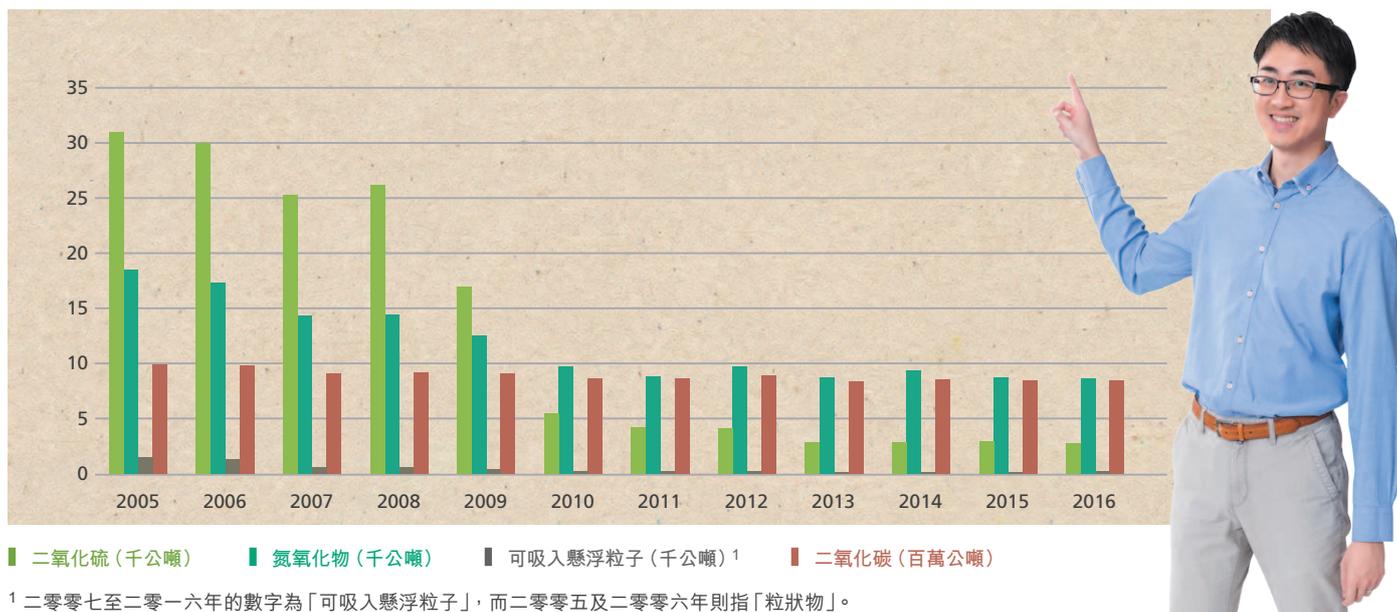


使用電纜隧道可減低極端天氣對港燈供電網絡所造成的影響。

鑑於極端天氣可能對燃料供應構成影響，我們一直密切留意燃料供應情況，並從世界多個不同來源地採購燃料以分散風險。此外，擬建的海上液化天然氣接收站，日後將有助我們開闢更多燃料採購渠道。

另一方面，酷熱環境可能使電廠設施組件及電力網絡較易出現故障。因此，我們一直監測各重要組件與電纜分段的情況，並定出多項提升設施表現的措施。在二零一六年，我們繼續將更多十一千伏開環配電饋線轉為二十二千伏閉環饋線，以提高可靠性及增加電力承載量。

## 南丫發電廠的氣體排放



## 改善空氣質素

採用可再生能源，以及增加天然氣在我們燃料組合中的比例，不但可減少碳排放，亦能減低二氧化硫、氮氧化物和可吸入懸浮粒子的排放量，有助改善香港以至珠江三角洲一帶的空氣質素。

在二零一六年，我們繼續使用低硫燃煤發電，以減低二氧化硫排放量。由於低硫燃煤的煤灰含量通常較少，懸浮粒子的排放量亦因而得以減低。縱觀我們二零一六年的燃煤採購組合，低硫燃煤佔其中三分之一。

通過使用可再生能源及較潔淨的燃料，再配合煙氣脫硫裝置、低氮氧化物燃燒器和靜電除塵器等減排設施，南丫發電廠的排放量得以符合政府規定的排放限額。

年內，我們與政府緊密合作，務求進一步減少業界的氣體排放，並同意由二零二一年起，採用一套較二零二零年水平嚴格的排放限額標準。我們會盡可能採用先進的減排技術，包括L10及L11新燃氣機組內的「選擇性催化還原脫硝系統」。新系統可令每台新機組的氮氧化物排放量較一般燃氣機組減低達百分之九十。我們預計兩台新機組於二零二二年或之前相繼投產後，該三種氣體的排放量會較二零零五年的水平大幅下跌百分之七十五至九十不等。

## 保護天然資源

由於天然資源有限，對港燈以至全球各地而言，環境保育仍然是一個重要課題。

### 建立4R文化

我們會繼續按照港燈的環保政策，本着減少(Reduce)、重用(Reuse)、復原(Recover)及循環再用(Recycle)的4R原則，珍惜資源及減少廢物。

設於南丫發電廠的雨水及廢水收集系統，是資源再用的成功例子。在二零一六年，我們收集到超過十萬零二千立方米的可再用水，有助減少發電廠的相關耗水量及廢水排放。

我們亦在二零一六年十月展開了在南丫發電廠興建新淨水設施的建造工程，工程預計於二零一七年底完成。有關設施將採用反滲透及電解去離子技術，以減少運作時於淨水過程中所需的化學物。

為盡量減低營運對環境的影響，我們會採用適切可行的廢物管理方案，例如收集煤灰及石膏等在發電過程中所產生的副產品作工業用途（此等副產品為我們的主要無害廢物）。另外，我們亦根據「運載紀錄制度」，將廢油等有害廢物交由持牌的收集者循環再用或棄置於指定處理設施。

港燈向來關注香港的廚餘問題。為減少浪費，我們的員工餐廳設有一套訂餐系統，並將過剩的食物捐贈予「惜食堂」。我們又鼓勵將廚餘分類，以便使用廚餘處理器減低棄置量。

年內，我們獲政府與非政府組織頒發減廢證書及多項廚餘管理獎項，以表揚我們為秉持4R宗旨所作的努力。

為鼓勵更多客戶支持環保，我們於二零一六年展開了電子賬單及電子繳費的獎賞活動，已登記電子賬單的客戶亦可用智能手機出示隨賬單發出的二維碼，於便利店繳交電費。

### 支持生物多樣性及其他環保計劃

我們一直致力保護南丫發電廠現有的生態環境，並繼續種植本地不同品種的樹木和灌木，以吸引更多本土野生動物。此外，我們推行的發展項目，如即將展開的南丫發電廠航道改善工程，也有將生物多樣性納入考慮因素。

在二零一六年，我們的僱員和家屬參加了多項環保活動，包括每年為響應聯合國「世界環境日」而展開的活動。是次活動為期一個月，讓同事們在衣、食、住、行四方面實踐環保，並獲超過一千位同事支持，而新增的「綠色好習慣比賽」，更有助提高僱員的環保意識，讓大家可以有更多機會與同事分享環保心得。

年內，我們繼續支持本地環保團體舉辦的多項活動，包括世界自然基金會的「地球一小時」、世界綠色組織的「綠行者聯盟」及「地球·敢『動』日」、長春社的「生態捍衛戰」及香港地球之友的「無車日」等。



港燈義工參與綠色力量的「世界清潔日在香港」活動，協助清理山徑垃圾並呼籲市民「自己垃圾自己帶走」。

## 鼓勵智「惜」用電

港燈深明能源效益是可持續發展的重要元素，因此推行了多項環保教育計劃，並為有意提升大廈能源效益的客戶提供支援，藉此提倡善用能源。

### 能源效益活動

每年，「港燈教育基金」會撥出約二百五十萬元，為市民大眾，尤其是年輕一代，舉辦有關能源效益及提升節能意識的活動。

在「智『惜』用電計劃」下，我們全年通過各式各樣的項目和活動，推廣能源效益及低碳生活。在二零一六年，該計劃繼續以「綠得開心」為主題，吸引了超過八萬五千多人參與其中。



冠軍隊伍講解他們如何實現「綠色能源夢」。

至於本年度的「綠色能源夢成真」比賽，共有十二支入圍隊伍，每隊可獲得高達五萬元的資助，推廣能源效益或可再生能源。除了給予所需資助，我們的年輕工程師更為各隊伍提供技術指導，協助他們將構思付諸實行。簡佈會於十二月舉行，結果棉紡會中學的隊伍憑着創意，以循環再用物料製作玩具及趣味玩意，贏得比賽冠軍。其他得獎項目，包括魚菜共生的水上農場及「能源瘦身計劃」也別具心思。



「綠得開心推廣大使」對港燈的太陽能發電系統加深了認識。

另外，我們繼續推行「綠得開心學校」標誌計劃，並舉辦多項活動，包括以節約能源為主題的學校講座、生態文物導賞團、「綠色校園電視台」訓練班，以及參觀南丫發電廠、「南丫風采發電站」與智「惜」用電中心等活動，而參加這項標誌計劃的學校已增至約三百五十間。

在二零一六年，我們招募了大約三十名中學生擔任「綠得開心推廣大使」，並安排他們接受為期一天的培訓，活動內容包括參觀南丫發電廠了解我們如何環保發電，以及學習演說技巧的要訣。參與計劃的學生其後還充當「巡迴展覽導賞員」，向公眾介紹港燈的環保發展歷程及低碳生活資訊，而三位表現最傑出的大使，更獲得與管理層會面取經的機會，並成為了我們的「影子環保工程師」，親身體驗和處理環保發電的工作。

我們在中學生大使的協助下，繼續於全港不同地方舉行推廣環保的巡迴展覽，吸引了約七千人參觀。

年內，我們亦着手將上環的繳費中心改裝為展覽中心，以展示最新的能源效益科技及電器產品。

## 節約能源

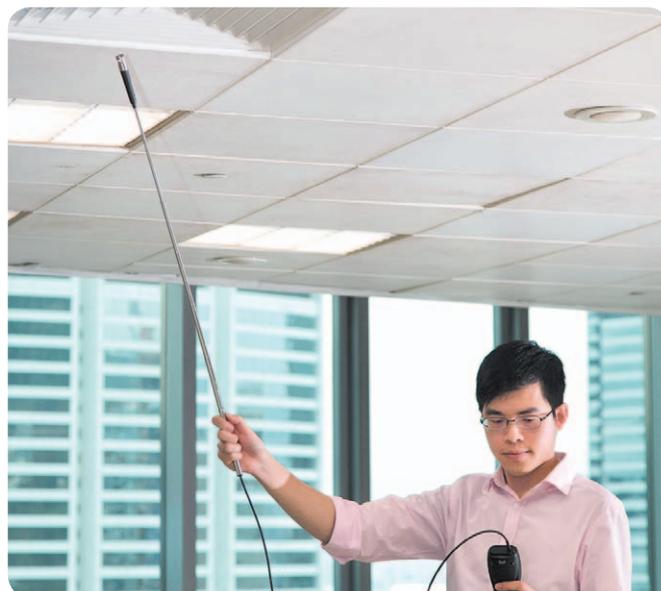
在二零一六年，港燈繼續為非住宅客戶提供超過五十次免費能源審核服務。為使這項服務更切合實際需要，我們設立能源效益貸款計劃，提供利息補貼貸款，協助非住宅客戶根據能源審核結果採取節能措施。

另外，我們設立的「智『惜』用電基金」以50/50等額方式，資助住宅樓宇業主改善大廈公用裝置的能源效益表現。在二零一六年，我們批出八宗申請，資助額合共約一百六十萬元，而自二零一四年基金成立至今，已有二十九宗成功申請個案，當中包括安裝能源效益較高的升降機驅動系統、公共照明系統及空調設備等能源效益改善工程。二零一七年起，港燈會將資助上限增加一倍至四十萬元。對於可突顯大幅提升能源效益的申請，資助金額更可高達五十萬元。

為協助客戶了解自己的用電狀況，我們在電費單上附加用電量及用電基準方面的資訊，同時又為商業客戶提供負荷紀錄查詢服務，讓他們更有效地管理用電。

港燈的網站亦提供「家居用電錦囊」及「辦公室用電錦囊」。這兩個工具有助客戶進行模擬用電測量，得知家居電器的耗電量，並查閱有關能源效益、電能質量及收費的資料。我們也推出了新版本的碳排放計算機，讓客戶能夠按其用電量輕易計算出所產生的碳排放量。

另外，我們就智能電表進行研究，並推出一項智能電表測試計劃。測試結果顯示，負荷模式、鄰里用電比較、高用電量提示及電費預測等資訊，既能讓客戶更了解自己的能源消耗模式，亦有助我們制訂未來的發展策略。



港燈工程師協助非住宅客戶找出合適的節能方案。

## 提倡綠色生活

為了有效提高公眾的環保意識，我們通過各種不同類型的活動，讓公眾親身體驗現代化的環保生活。



「綠遊香港」計劃獲香港社會服務聯會頒發「傑出伙伴合作計劃獎」。

### 展示香港生態文物資源

港燈和長春社合辦「綠遊香港」計劃，以提高市民對香港島及南丫島的生態保育意識。

年內，我們為生態導賞員開辦培訓和重溫課程，以協助他們改進帶團技巧，從而更有效地教導公眾認識生態旅遊。在二零一六年，我們共舉行了一百一十一個生態文物導賞團，吸引約一千四百名參加者到訪香港島及南丫島的八條生態文物徑。其中最受歡迎的夜間導賞團「黑夜尋寶」只在夏季開辦，參加的市民可以近距離接觸日間罕見的昆蟲和兩棲類動物。

在十一月二十日於卑路乍灣公園舉行的第四屆「綠遊香港」生態旅遊節，是計劃於年內的重點活動。這個活動首次移師市區舉行，並以「城郊綠遊」為題，提醒大眾欣賞及珍惜城市中寶貴的生態文物資源，當日共吸引約一千一百人參與各類趣味與教育意義兼備的活動。

我們亦透過社交媒體推廣「綠遊香港」計劃。「綠遊香港 App」提供有關八條生態文物徑的實用資料，可供免費下載。截至二零一六年底，此應用程式的下載次數達到二萬五千九百二十六次，另有八千三百七十名「粉絲」加入了「綠遊香港」計劃的 Facebook 專頁。

通過這項計劃，我們希望鼓勵市民多親近香港的生態文物及環境，欣賞大自然美景，並為自己屬於這個城市而倍感自豪。

## 推廣電氣化生活

從氣體設備轉換到電氣化設備，有助節省能源、改善室內環境和減少火災風險。為了推廣商用電廚房，我們與環球廚神國際專業協會合作，於二零一六年八月二十四日，即「環球廚神·國際挑戰賽」前夕，在我們的智能商用廚房舉辦工作坊。當日有超過四十名本地及海外參賽廚師出席活動。

此外，我們亦支持「環保職安健廚師培育計劃」。該計劃旨在招聘和培訓弱勢社群，幫助他們重新投入勞動市場，有助緩解本地飲食業廚師短缺的問題。

我們還支持由香港咖啡紅茶協會主辦的「國際金茶王大賽 2016」。賽事中，參賽者使用電熱餅爐和電水罈等器具炮製港式奶茶。

此外，我們與「開飯喇！」網站及 Facebook 攜手合作，在飲食業界舉辦電能煮食的推廣活動。港燈住宅客戶可以品嚐到由環保電廚房烹煮的美味佳餚，以及享有參與商號所提供的折扣優惠。

年內，我們着手把港燈中心的熱泵及商用設備展示區轉換為自動化的商用電廚房。這個新的展示區已於二零一七年一月開放，展出最新的自動化商用電廚房設計。這些設計為餐飲業人手不足的問題提供解決方案，同時有助於節省人力成本、改善工作安全和製作質素穩定的食物。



新開幕的自動化商電廚房，有助推廣電能煮食。

港燈家政中心提倡電氣化生活，在二零一六年共舉辦九百四十三個烹飪及特別興趣課程，吸引了一萬一百零八名學員參加。另外，我們舉辦每年一度的全港中學生烹飪比賽，並為心光學校的視障學生舉辦烹飪工作坊。年內，家政中心也接待了七間到訪學校的學生。

此外，為了向市民推介電能煮食，我們與多家機構和媒體伙伴合辦了不同的推廣活動。這些合作伙伴包括香港青年協會、基督教香港信義會社會服務部、星島集團旗下的「Oh!爸媽」網站，以及精於烹調海味的名廚李碧華。

港燈家政中心自成立以來，透過舉辦多元化的烹飪和興趣課程，讓市民體驗電氣化生活，提升生活質素。不過，隨着市民生活水平日漸提高，加上市場上有林林總總性質相似的課程，我們經過詳細考慮後，決定於二零一六年底終止家政中心的運作，以便更有效運用資源。



環境局局長黃錦星（右）及港燈董事總經理尹志田示範以智能手機應用程式為電動車充電。

## 交通新趨勢：電動車

電動車日趨普及，是一種環保的交通工具，備受大眾歡迎。由於電動車有助改善路邊的空氣質素，因此港燈一向大力支持使用電動車。截止二零一六年底，港燈共有一百零七輛電動車，佔全公司營運車隊的百分之三十七以上。

我們明白提供足夠的充電設施是電動車普及的關鍵，因此港燈為有意安裝電動車充電設施的單位提供協助。此外，我們也加強客戶資訊系統，以支援個別電動車充電器的發單及收費服務。我們亦繼續在香港島提供六個

標準電動車充電站和四個快速充電站，並延長免費充電服務至二零一七年底，供市民使用。我們於二零一六年十二月為其中兩個標準充電站進行升級工程，以支援中速充電服務。目前，我們積極擴展充電網絡，包括興建三個新的多制式快速充電站，以及陸續提升現有的標準充電站，以支援交流電的快速充電服務，縮短充電時間。

於二零一六年九月二十八日，港燈舉辦「智能充電 駛向未來」座談會，以及電動車和電動車充電設施展覽，吸引了約二百名來自業主立案法團、商業大廈和商場的管理公司的代表及其他持份者出席。座談會上，港燈介紹了三項提升電動車充電支援服務的新措施。這些措施包括透過網上評估工具「電動車充電易話你知」，提供安裝充電設施的初步建議；實時顯示港燈旗下快速充電站的使用狀況；以及通過「港燈低碳App」試行網上預約快速充電設施的服務。

在二零一六年，我們的電動車服務隊伍為超過七十座位於香港島的住宅和商業大廈進行實地視察，並提供安裝電動車充電設施的技術支援和建議。

我們亦全力支持首次在香港舉辦的電動方程式賽事，讓市民明白電動車不只「零排放」，而且速度和效能都十分高。港燈是該賽事的官方能源伙伴，為大會提供可靠的電力供應和各項電力相關的技術支援，同時也為名人賽的賽車提供免費充電服務。



更新後的港燈電動車網站，現已提供智能充電系統的有關資料。

個案分享

## 精明業主節能方案



港燈 HK Electric 智『惜』用電基金  
Smart Power Fund

在二零一三年，鰂魚涌的益發大廈成為國際大片《變形金剛4：殲滅世紀》的拍攝場地。

不過，對大廈業主而言，有一件事比荷里活的熠熠星光更加吸引，就是在這座樓齡達四十四年的大廈更新公共照明系統後，可減少能源消耗，從而為他們節省金錢。

在港燈「智『惜』用電基金」的資助下，大廈公共地方原有的五百多組電燈已更換上較節能的T5光管。

「智『惜』用電基金」於二零一四年推出，以等額資助方式，協助住宅樓宇的業主進行提升能源效益的工程。

益發大廈業主立案法團主席李清霞表示，新系統使用較少光管，卻令大廈範圍更明亮。

李女士說：「現在大廈比以往更環保節能，更具能源效益。這個改善工程也大受住客歡迎，尤其是長者。有了港燈的等額資助，每位住客需付出的資金相對地少。而使用新照明系統後，耗電量更減少了約四成。」



港燈「智『惜』用電基金」資助益發大廈更換照明系統，提升能源效益。



港燈工程師視察泰安閣的升降機改裝工程。

另一個受惠個案，是位於筲箕灣的泰安閣。大廈更換了兩部自一九八二年開始使用的升降機，當中的牽引機及控制系統等節能設備的部分開支均由基金資助。

泰安閣的業主立案法團最初經由環境顧問認識「智『惜』用電基金」。申請成功獲批後，工程於二零一五年十二月展開，並於二零一六年五月完成。在港燈的資助下，該大廈業主節省了部分工程費用，而升降機改裝後更節省多達三成的電力。

港燈樂見這些成功個案，並已放寬「智『惜』用電基金」的資助上限，以進一步鼓勵更多住宅大廈進行提升能源效益的項目。



港燈代表在物業管理培訓課程，向業界介紹「智『惜』用電基金」。

# 盡心 服務香港

為此  
我們

維持  
可靠供電

提供優質  
客戶服務

保障客戶及  
社區安全

港燈致力為客戶和社區提供世界級的電力服務，同時亦不忘回饋社會，期望獲得客戶和社會大眾的信任。公司在品質、客戶服務、健康及安全所制定的政策，以至我們提倡的關愛文化，都反映出港燈對以上各方面所作出的承諾。

我們力求做到盡善盡美，以超越客戶的期望。港燈作為一家以客為本、服務為先的公司，採用分別符合 ISO 9001 及 ISO 55001 標準的品質管理系統和資產管理系統，將品質考慮因素融入業務的各個範疇。我們的目標是通過這些系統，持續優化客戶服務質素。

港燈的健康及安全局由董事總經理出任主席，負責監察所有健康及安全方面的事務。我們在符合 OHSAS 18001 標準的健康及安全系統下，營運公司業務，力求達至「零意外」的目標。我們為提升安全水平不遺餘力，盡力減少營運對社區帶來的風險，同時也為客戶提供有關安全用電的各種建議。

為實踐對社會的承諾，港燈與不同持份者及團體攜手合作，通過舉辦多項計劃，共建社會資本。我們制訂的社區投資策略，幫助我們緊貼社會議題和備受關注的事項，並定出處理這些事項的優先次序。就此，我們集中投放資源在環保教育和關懷長者這兩大社區服務上。有關我們的環保教育工作，詳載於「共享地球資源」章節；至於關懷長者方面，我們會於下文作詳細介紹。



關愛社群



## 共同關注事項

### 可靠供電

- 可靠的電力供應對於市民的日常生活以至香港經濟發展甚為重要。
- 維持可靠供電並非易事。當中的挑戰包括：發展及維持一個穩定的發電和輸配電系統的複雜性；本港密集式的地下基礎設施；以及惡劣天氣所帶來的影響。

### 客戶服務

- 客戶期望獲得既優質又價格相宜的產品與服務。
- 港燈明白提供安全、可靠、潔淨和可負擔的電力和卓越的客戶服務十分重要。
- 港燈必須清楚客戶的需求，並在彼此互相理解的情況下，盡量滿足他們的需要，這樣才能達到客戶的期望。

### 客戶及社區安全

- 健康及安全是重要的考慮因素。
- 要達到「零意外」這個目標，我們必須時刻作好應急準備，以面對無法預測的風險，以及盡量減少發生人為錯誤的機會。
- 港燈必須上下一心，確保客戶及社會大眾的安全。

### 關愛社群

- 港燈作為負責任的企業公民，明白必須為社區作出貢獻。
- 港燈必須透過與社區組織攜手合作，協助紓緩人口老化等複雜的社會問題，並應用其技巧和專業知識，幫助有需要的人。



## 維持可靠供電

電力為家居、企業和基礎設施提供了源源動力。港燈的輸配電網絡表現穩定，並且具備先進的監控功能，能夠無間斷地為客戶提供電力。而且，我們持續在人手、流程、設備和技術方面作出策略性投資，以維持健全的電力系統，並且確保無論在任何緊急情況下，供電系統仍能如常運作。

港燈的供電水平享譽世界。在二零一六年，港燈的供電可靠度高達 99.999% 以上，並自一九九七年一直保持此世界級水平。自二零零九年，我們成功把每名客戶的非計劃停電時間減至每年平均少於一分鐘。

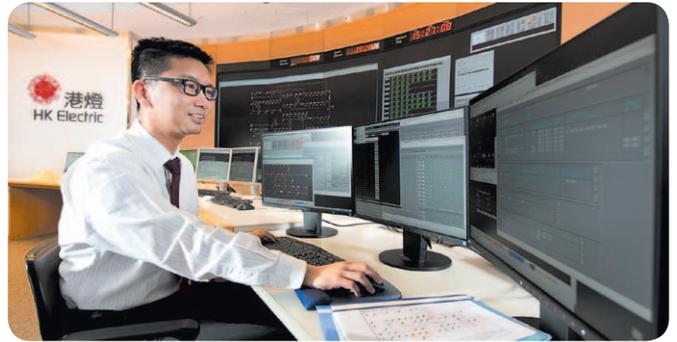
港燈取得這個驕人成績，有賴我們在供電網絡的設計、保養、升級和維修各方面，採取一系列審慎的預防措施。為免事故發生，我們全天候監察供電網絡，並使用先進的預報系統和辨識技術，防患於未然。一旦發生高壓故障事件，我們可通過遙距系統，迅速恢復供電。



我們密切監察網絡組件，盡力預防故障發生。

此外，我們亦密切監察開關裝置、變壓器、電纜、保護繼電器、遠端終端控制系統等關鍵網絡組件的「健康狀況」，並且為它們訂立「健康指數」，如發現任何組件快將損壞，即能及早維修或更換。

值得一提的是，我們已把「局部放電在線檢測系統」應用到開關站的所有二百七十五千伏和一百三十二千伏氣體絕緣開關裝置之中，並且繼續擴展應用至主要電站的重要設備上。在二零一六年，這個檢測系統進一步覆蓋



港燈系統控制中心配備先進電腦系統，確保供電可靠性。

十七個十一千伏分區變電站的開關裝置；與此同時，我們重新檢視該系統的功能，並作出改善。

年內，我們成功防止了兩宗潛在輸電開關裝置故障的發生。另外，我們亦更換了十六條有可能已損壞的十一千伏電纜。

為了進一步加強供電可靠性和電力質素，我們陸續提升或更換一些使用已久的網絡組件，包括電纜、變壓器、電容開關、斷路器和電抗器等。

港燈用於控制電力設備的電腦系統，採用了精密的能源管理系統和配電管理系統。年內，我們開始為這兩個系統進行升級工程，範圍包括提升智能電網功能，整項工程預計於二零一七年完成。新系統啓用後，既能確保供電網絡安全可靠及有效運作，又可減少排放量和碳足印。在二零一六年，我們也進行了應變演習以評估相關後備系統的監控功能。

港燈亦積極研究其他改善營運的措施，並於二零一六年一月落實了一項名為「策略性資產管理及營運支援系統」的計劃。這項計劃具策略性，並以業務為本，透過優化和標準化公司的端對端資產管理程序，從策劃、採購、安裝至退役方面，協助港燈提高生產力，預計於二零一九年完成。

為了加強南丫發電廠處理燃料方面的能力，港燈在年內優化了天然氣接收站的火警和氣體洩漏偵測系統。在二零一七年，我們將會分隔現有兩台燃氣聯合循環機組的氣體供應路線，使供氣更為可靠。此外，我們採用一氧

化碳偵測系統和手提紅外線熱成像攝影機，偵測煤倉內會否發生燃煤悶燒的情況，以消除安全隱患和影響發電的不利因素。

港燈為應對惡劣天氣，一向採取防患未然的措施，確保供電穩定。有關詳情，請參閱「共享地球資源」章節。

## 提供優質客戶服務

在香港這類先進城市，客戶均期望獲得優質可靠、價錢合理的電力供應。要達到切合客戶要求的服務水平，關鍵在於跟他們保持密切溝通，聆聽他們的心聲。

### 真誠服務客戶

為制訂一套目標更清晰的客戶服務策略，港燈在二零一六年七月將原來的客戶服務部提升為新的客戶服務科。我們相信，此舉將進一步提升客戶關係管理的專業性。

在二零一六年，我們再次達到甚或超越所承諾的十八項客戶服務標準。電話查詢服務和客戶中心櫃檯服務的平均等候時間，分別少於九秒和少於三點五分鐘。

我們的二十四小時客戶緊急服務中心繼續迅速回應客戶透過電話或短訊提出的要求。為了協調人手和提高服務效率，所有客戶來電及工作紀錄均利用來電資訊系統作電腦化處理，並可即時翻查閱覽。在二零一六年，致電該中心的平均等候時間是一點五秒，遠遠超過服務承諾所定下少於九秒的標準。



港燈為客戶提供「中小企全方位增值服務」。



港燈致力提供卓越的客戶服務。

另外，因應智能電話和平板電腦的普及，我們也優化了資訊渠道，讓客戶更方便地進入港燈網站使用網上服務和瀏覽刊物。這些項目包括設立手機版公司網站，以及「網上通」客戶服務平台等。

港燈關顧香港少數族裔的需要，在編印服務小冊子時，除了原有的印尼語、菲律賓語、烏都語、日本語、泰語、尼泊爾語和韓語外，再新增了印度語。

對於聽障客戶，我們特別邀請香港聾人福利促進會製作了一系列手語短片，講解能源效益、用電安全和處理電力裝置故障的方法。有關短片已上載到港燈網站及YouTube頻道。

年內，我們翻新了客戶中心內的多項設施，為有需要的客戶提供更體貼的服務。新設施包括專為使用輪椅人士而設的櫃檯、大廈入口自動門等；此外，客戶中心亦一直歡迎視障客戶帶同導盲犬到訪。

至於另一個提升客戶服務的新措施，就是港燈加入了「電子賬單及繳費服務」平台，為客戶帶來多一個繳費渠道。這個新渠道方便客戶透過網上銀行賬戶，收取電子賬單摘要和繳交電費。

我們重視客戶私隱，並特別制定有關處理個人資料的僱員指引。為支持在二零一六年五月舉行的「關注私隱運動2016」，港燈舉辦了一次研討會，詳細講解收集個人資料的相關聲明和查閱資料的要求，以提高僱員保護個人資料的意識。我們還推出了一個防止資料遺失的資訊科技平台，以加強保護機密及敏感的個人資料免被盜用。



港燈在年內重新檢視《供電則例》，並編訂了一套新版本以配合現行業務運作。另外，我們現正修訂《接駁電力供應指南》，協助客戶籌劃興建數據中心及電動車充電的基礎設施，新版本將於二零一七年推出。

在二零一六年四月，港燈再次參與「國際IT匯」，並成為「國際資訊科技博覽」的參展商之一。期間，我們推廣為數據中心提供的服務，並且從靈活性、可靠性、個人化、全面化等四個方面，介紹在香港島設立數據中心的優點。

港燈優質的客戶服務，以及其他一系列的工作項目均贏得客戶的廣泛認同。年內，港燈收到一千八百零三份書面表揚，數字創歷年新高；與此同時，沒有接到任何關於供電或相關服務質素的投訴，反映客戶的滿意度達到高水平。

港燈的傑出客戶服務更獲得多項殊榮，包括香港零售管理協會「神秘顧客計劃」頒發的「2016年卓越成就獎」，以及香港客戶中心協會「神秘客戶撥測大獎」的兩項金獎。在二零一六年四月，港燈網站更憑着利便殘疾人士閱讀的優點，在政府資訊科技總監辦公室和平等機會委員會合辦的「2016無障礙網頁嘉許計劃」中勇奪金獎。

## 與客戶保持溝通

為了解及回應客戶需要，港燈透過不同方式聆聽客戶的意見和建議。這些渠道包括服務後的意見調查、「週五茶敘」及「五方聆聽」等。年內，服務後的意見調查結果顯示，在五分為滿分的滿意度評分中，客戶對港燈的平均滿意指數達到四點五分。

此外，客戶亦可透過閱讀每季通訊「港燈在線」，了解公司的發展動向。我們亦歡迎客戶使用港燈網站上的客戶意見表格，就公司的新動態向我們提出寶貴建議。

我們的客戶經理樂意就賬單事宜、收費諮詢、供電可靠度、電力質量、需求管理、能源效益等方面，為客戶提供相關協助。我們也會通過「親善大使」計劃發放最新的服務資訊，以及直接收集客戶的意見。在二零一六年，客戶經理先後拜訪了四十名客戶，收集他們對港燈服務的意見。

港燈還設有客戶聯絡小組，成員由港島和南丫島的客戶、區議員、社區領袖和非政府組織代表等五十人組成。小組在二零一六年一月舉行了週年聚會，了解公司的發展動向，並與管理層代表分享他們的意見及建議。在九月，成員亦獲邀參加「綠遊香港」生態導賞團遊覽港島大潭，了解港燈如何透過與環保組織合辦生態旅遊，宣揚環境保護及教育的訊息。



為客戶聯絡小組的新成員舉辦迎新活動。

## 提供價格合理的電力

港燈致力將電價長期維持於穩定、合理的水平。由於燃料成本比預期為低，加上獲政府退回之前多收的地租與差餉，我們得以在二零一七年向所有客戶提供兩項特別回扣。因此，在經營成本上升、售電量下降及資本開支增加的情況下，二零一七年的淨電價仍能下調百分之十七點二。

二零一七年的電價下調，是港燈自二零一四年起凍結電價兩年後，再連續兩年降低電價，超越了我們在二零一三年宣佈的承諾，即凍結淨電價五年至二零一八年底。另一方面，為建設低碳社會，我們將增加使用天然氣發電，以便在三年之內，令天然氣發電量由目前佔整體發電量約百分之三十三，提高至接近百分之五十。然而，這將令燃料成本由二零二零年起大幅增加，對電價水平構成重大壓力。有見及此，我們明白必須作好準備，盡量降低燃料成本上升對客戶帶來的影響。計劃中的海上液化天然氣接收站，應有助減輕有關影響。

為幫助弱勢社群負擔電費開支，我們繼續為合資格的長者、殘疾人士、單親家庭和失業人士提供電費優惠，並給予客戶「最惜節能優惠」，鼓勵他們節約用電。

## 保障客戶及社區安全

電力中斷可能會對社區構成嚴重影響，惟香港地少人多，公用基礎設施鄰近社區實屬難免。有見及此，港燈上下致力維持可靠的電力供應，避免因運作問題而引發事故，以及減低對鄰近社區帶來的風險。此外，我們提倡安全用電，並提供意見及指引，協助客戶與其他持份者保障電力供應，盡量減低發生電力事故的風險。

### 確保服務安全可靠

電力中斷可能會對道路交通系統、醫院及大廈升降機系統等社區設施構成影響。因此，我們致力提供可靠的電力供應。有關詳情，請參考上文「維持可靠供電」。



我們的客戶緊急服務中心設有二十四小時服務熱線，為客戶提供所需支援。

對於依靠電力儀器維持生命的客戶，我們會個別為他們登記賬戶資料。一旦須按計劃暫停電力供應，我們也會顧及這些客戶的用電需要，預先向他們發出通知，方便他們作出適當安排。我們亦為其他有特別需要的客戶進行演習，測試緊急供電應變計劃的成效。年內，我們已為六間醫院進行類似演習。

### 致力減低風險

為致力減低安全風險，南丫發電廠實施符合OHSAS 18001標準的安全管理系統。自二零零六年採用天然氣發電後，我們已設置一套天然氣安全管理系統，確保天然氣設施及燃氣發電機組操作安全，保養得當。

此外，港燈早於八十年代初及九十年代，分別開始使用無油配電站和無油分區變電站。這類無油設施能大大減低由電力裝置衍生的火警風險，特別是安裝於大廈高層的電力裝置。

於二零一五年六月及二零一六年六月，我們在港燈的金鐘變電站，先後將兩個使用已久的一百三十二/三十三千伏油浸式變壓器更換成氣體絕緣變壓器，大大減低了變電站大樓及周邊公眾地方的火警風險。

在港燈供電電纜附近範圍進行建築工程的承辦商及其他機構，可獲得有關資料，提示他們如何避免因損毀電纜而可能引致的電力中斷或引發的安全事故。港燈網站亦設有專頁提供這方面的資訊。

針對港燈的設施，我們亦定期進行演習，以測試我們在遇上燃油及化學品洩漏、火警、氣體洩漏及爆炸等緊急情況時，如何作出應變。

我們又安排公眾參觀南丫發電廠，亦派員探訪在電廠附近居住的村民，以促進相互了解及釋除大眾對發電設施安全的疑慮。

## 推廣安全用電

在二零一六年，我們繼續向持份者推廣用電安全及能源效益，包括在智「惜」用電中心舉辦了四十五個有關的小型工作坊，對象包括學生、專業團體、學術界、商業伙伴及非政府組織等各界持份者。年內，我們也在社區中心舉行了四場講座，分享用電安全及能源效益的資訊。

於二零一六年七月，我們為心光學校的視障學生舉辦了半天活動，讓二十五位師生參觀智「惜」用電中心及港燈家政中心，向他們介紹節能與用電安全貼士，以及停電時須注意的事項。我們還向同學們介紹可減少吸收太陽熱能的低輻射玻璃窗，並讓他們感受一下輻射熱能消散的過程；同時又進行了多項產品示範，包括電流式漏電斷路器及智能拖板的應用。

過去一年，我們在電能質量中心舉辦了十五次團體參觀活動，以加深參觀人士對電能質量的認識，並協助他們了解如何保障重要設施的電力供應。

港燈網站內的「家居用電錦囊」及「辦公室用電錦囊」提供模擬用電測量，以及有關能源效益、電能質量和安全用電的實用資訊。



同學們參觀智「惜」用電中心，了解電力安全及能源效益。

## 關愛社群

作為一家致力履行企業社會責任的公共事業機構，港燈與本地社群攜手合作，善用我們的專業知識幫助有需要的人士。

我們與持份者一同參與社會事務，同時也跟本港多個主要非政府組織建立了緊密的伙伴關係。通過相互合作，他們在社會服務上的專長與我們的專業技能得以互為補足，相得益彰。



「送暖樂社群」長者大使和港燈義工接受培訓，提升服務技巧和知識。

## 關懷獨居長者

人口老化已成為香港不容忽視的社會問題。有見及此，除了「共享地球資源」章節所提及的環保教育外，我們也特別關懷長者。我們與長者服務機構和社區領袖合作推行不同的服務計劃，延展對長者的關愛。

當中「送暖樂社群」服務，通過招募和培訓長者義工擔任「唔怕麻煩人」大使，鼓勵獨居長者走入社區，拓闊生活圈子。這項計劃藉着社區互助，減低長者因缺乏社會支援而面對的風險。

在港島區三個區議會、八間長者服務機構和南丫島南北鄉事委員會的支持下，「送暖樂社群」已於二零一六年二月展開第二年的服務；而隨着東區區議會的加入，我們的服務已擴展至整個香港島及南丫島，覆蓋所有港燈的供電範圍。



對義工來說，為長者選購合適的日用品是一件樂事。

港燈義工、長者大使及區議員透過每月兩次的探訪活動，關懷獨居長者。除了為他們購買白米和食油等較重的日用品外，港燈義工更提供簡單的家居電力檢查，以及與他們分享如何在家中安全用電和節省能源。

年內，我們共探訪了約一千位居於港島及南丫島的獨居長者；另外，也為逾四百位長者舉辦了多場講座，分享用電安全及綠色電氣化生活的資訊。

## 終身持續學習

由港燈與香港社會服務聯會於二零零六年合作創辦的「香港第三齡學苑」，一直向香港的退休人士推廣終身學習、服務社群的理念。

「香港第三齡學苑」提倡自發、自學、自教及自管為學習的四大原則，並以關心社會、共同參與為辦學宗旨，開辦一系列由長者講授的課程，為其他長者提供不同的學習機會。

「香港第三齡學苑」十週年紀念典禮於二零一六年三月舉行，有接近八百名學員及親友出席盛會。五月份，我們舉辦了一年一度的學苑迎新營，以「長者友善社區」為主題，鼓勵學員多關心和參加與社區及長者有關的事務。而於十一月十一日舉行的座談會，除邀得台灣及新加坡

的嘉賓主講如何運用創意和新科技服務社群外，同場更推出第五屆「傑出第三齡人士選舉」，表揚退休人士對終身學習、健康生活模式和服務社會的不懈追求與付出。

踏入第二個十年，「香港第三齡學苑」將開辦更多創新課程及外展項目，並期望與社會各界加強合作，讓退休人士可以繼續發揮所長，貢獻社會。



「香港第三齡學苑」的學員學以致用，表演中國舞，盡展所長。

## 支持義工服務

港燈義工隊在二零一六年繼續參與多項社區服務及籌款活動，向社群延展關懷。

在二零一六年四月，港燈義工隊慶祝成立十二週年，多位傑出義工及參與義工服務的科系更獲頒發獎項，以嘉許他們積極參與社區服務。年內，港燈共有一千六百零二名義工人次參與各項義務工作，提供了五千六百四十七小時的服務，當中包括檢查電力裝置、探訪獨居長者、教導長者慎防跌倒的知識，以及環保服務、導師計劃和英語面試工作坊等。

為使義工服務計劃更臻完善，我們於二零一六年中進行了一項意見調查，收集同事對公司義工服務的意見。結果顯示，長者服務及環保活動最受歡迎。我們亦藉此了解同事的興趣及專長，以安排多元化的義工服務。



港燈義工隊積極參與各式各樣的環保服務。

我們的見習工程師亦樂於參與義工服務，其中十三位曾參加「香港工程師學會專業人士義工服務嘉許計劃」的港燈見習工程師，於二零一六年共獲頒兩個最高榮譽獎、一個金獎及十個銀獎，以作表揚。

除了港燈義工隊，公司亦設有「好鄰舍基金」，鼓勵及支援僱員自發推行社會服務計劃，成為社區的好鄰舍。

在二零一六年，基金支持了兩個項目。當中「老友茶敘」項目安排探訪退休僱員及舉辦茶會，向他們表達關懷，亦讓他們與現職僱員分享在港燈工作的點滴。

此外，同事透過另一個名為「創意工作坊」的項目，與本地非政府組織合作，協助製作影片，描述中風病人的復康過程及其家屬面對的挑戰。另外，工作坊亦招募學生義工，安排他們為長者夫婦和弱勢社群拍攝結婚照及家庭照。

### 熱心公益活動

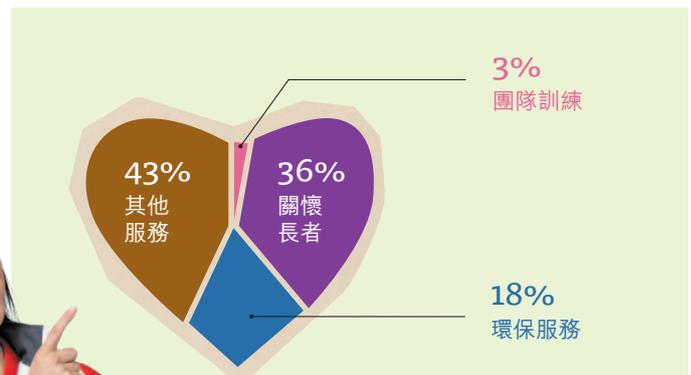
除義工服務外，港燈更通過捐款及贊助，支持富意義的慈善活動。

「港燈百週年紀念基金」一直資助「香港第三齡學苑」的持續發展及為有經濟需要的中學生提供獎學金。在二零一六年，港燈贊助了一百一十二個與公司業務、社區和環境有關的項目。

我們亦透過「電器捐贈計劃」及「舊電腦回收計劃」向弱勢社群捐贈了超過九百件物品，包括電熱水器、浴室乾衣暖風機和電腦設備。



總義工人次：1,602



總義工服務時數：5,647小時





香港第三齡學苑  
University of 3<sup>rd</sup> Age

個案分享

## 終身學習



「香港第三齡學苑」的學員與無線電視義工隊就長者服務交流意見及分享經驗。

常言道：「活到老，學到老。」若要選出一位能夠彰顯這份精神的表表者，相信在二零一六年剛滿一百歲的黃偉超（超伯）一定當之無愧，而深受愛戴的超伯至今依然熱愛學習。

在一九七四年退休後，超伯對攝影萌生興趣，學唱歌之餘，又學電腦和拉二胡。今天，他經常在網誌寫下生活點滴，成為香港最年長的「博客」。

港燈及香港社會服務聯會（「社聯」）在二零零六年成立「香港第三齡學苑」，而超伯自九十歲起便開始在學苑擔任義務導師。

「香港第三齡學苑」由「港燈百週年紀念基金」資助、社聯統籌，過去十年，一直鼓勵本港退休人士追尋志趣、實現夢想和貢獻社會。

參與「香港第三齡學苑」持續學習的長者，可不只超伯。事實上，自「香港第三齡學苑」成立以來，已為本港退休人士籌辦超過五千個課程，提供了合共八萬六千多個學習機會。

「香港第三齡學苑」的校訓是「知樂自得、行健自強」。承此信念，學員報讀課程都是按個人興趣學習新事物或新技能，而非為了獲取證書或資格。許多學員更同時擔任導師的角色，與他人分享知識及經驗。

學苑課程主要以長者興趣為主導，旨在鼓勵學員增長新知識和鍛煉體魄，內容多元化又與時並進，由手機應用、舞獅以至太極拳，包羅萬有。此外，「香港第三齡學苑」學員多年來一直就不同社會議題發表意見，當中包括拓展銀髮市場、維護長者消費權益，以及心臟健康等方面，持續為長者發聲。

在港燈與社聯為慶賀學苑十週年而舉辦的研討會上，我們邀請了數年前獲獎的「傑出第三齡人士」曾煥屏女士分享她積極參與社區服務的體會。她指出身邊不少長者朋友感到退休生活苦悶，不知如何打發時間。

她說：「這正是我接受義工培訓的原因，從中我學會如何教導別人認識新事物。終身學習可以為你的退休生活注入動力。」

展望未來，學苑將開辦更多創新的課程、拓展更多合作項目，以及更積極參與社區事務。我們期望「香港第三齡學苑」繼續成為本港退休人士關心及服務社區的重要平台。





總培訓時數

>84,000 小時



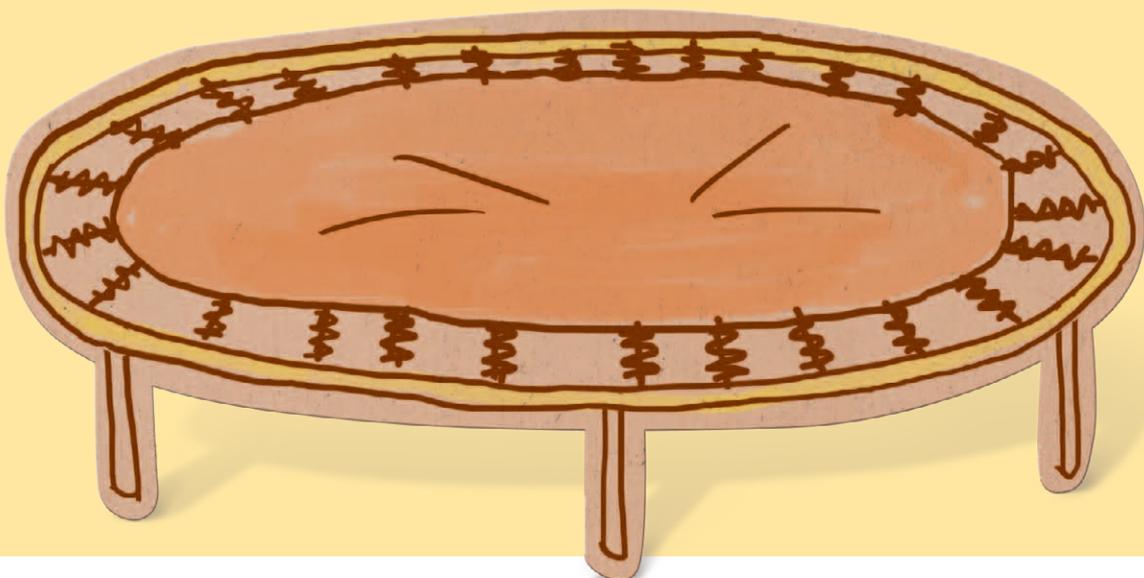
經審閱其企業  
社會責任表現的  
主要供應商共

57 個



十大

「最具吸引力的僱主」



# 關顧合作團隊

為此  
我們

保持良好  
僱員關係

培育專才

促進僱員  
身心健康

注重職安健

管理供應鏈

我們與僱員及供應商緊密合作，秉持可持續發展的理念，以負責任的態度盡心服務香港。我們肩負的其中一項重任，是關顧僱員並鼓勵供應商秉持與港燈相同的企業社會責任價值觀，特別在職安健方面。

此外，我們透過完善的人力資源策略「SHINE」，即協同效應(Synergy)、全人發展(Holistic development)、理想工作機會(Ideal workplace)、未來領袖培育(Nurture future leaders)及追求卓越表現(Excellence)，讓僱員可以發揮潛能、盡展所長。這亦是我們作為僱主引以為傲的成就。

在所有業務決策中，確保工作環境健康及安全，一直是港燈的優先考慮。我們的健康及安全局由董事總經理出任主席，負責落實執行健康及安全政策。我們以實現「零意外」營運為目標，並實施符合 OHSAS 18001 標準的健康及安全系統，致力持續改善安全表現。

我們亦制訂了一套《供應商守則》，闡明對供應商在道德、人權及勞工權利、健康及安全，以及環境保護等各方面表現的期望。

## 共同關注事項

### 僱員關係 | 培育專才 | 僱員身心健康

- 人才吸納和保留是企業成功的要素。
- 所有僱員都應該有盡展潛能的機會，以及獲得與職責相稱的報酬。
- 現今人力資源市場，特別是電力行業，對具備專業資格和經驗豐富的人才需求殷切。這求才若渴的情況對招聘和挽留人才方面或會帶來挑戰。

### 職安健

- 健康及安全是重要的考慮因素。
- 要達到「零意外」這個目標，我們必須時刻作好應急準備，以面對無法預測的風險，以及盡量減少發生人為錯誤的機會。

- 港燈必須上下一心，為僱員及業務伙伴提供一個安全及健康的工作環境。

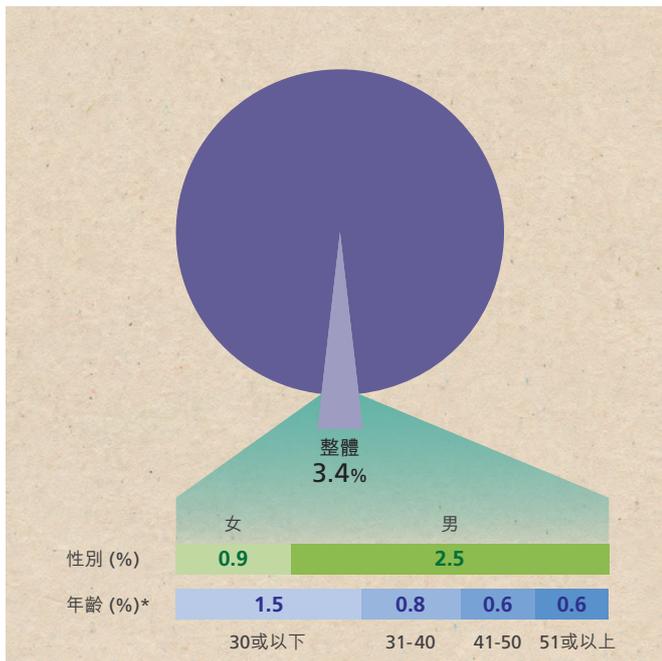
### 供應鏈管理

- 機構必須履行高水平的企業社會責任，並將這標準推展至供應鏈上的合作伙伴，才能稱得上是一家真正對社會負責的公司。
- 港燈與不同類型的供應商合作，要影響一些企業社會責任意識薄弱或資源有限的供應商共同堅守信念，是一項挑戰。

## 保持良好僱員關係

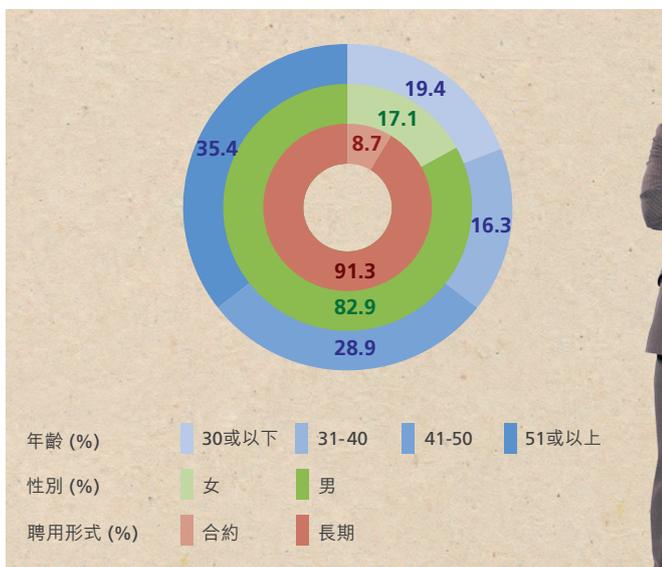
我們重視僱員的身心健康，亦明白培訓人才的重要性。為此，我們投放大量資源培訓僱員，讓他們發揮所長，並透過不同的渠道收集他們對公司重要事項的意見。我們一向主張公平對待所有僱員及論績行賞，加上低水平的自願流失率，使港燈成為香港的卓越僱主之一。二零一六年不包括退休的自願流失率為百分之三點四。

### 流失率



\* 由於各數字以四捨五入計算，相加結果與總計數字並不相符。

### 僱員概況



## 平等公正的工作環境

港燈擁護平等機會，並致力在招聘、培訓、晉升、薪酬、福利和終止合約等範疇，奉行公平及平等的人力資源管理原則。我們絕不容許任何歧視、騷擾、中傷或針對僱員的情況發生。

我們每年也會參考相關業界及機構的薪酬調整情況，給僱員提供合理且具市場競爭力的薪酬待遇。我們在二零一六年繼續實行按績論酬的薪酬政策，根據僱員的貢獻、工作表現和能力，予以獎勵。

年內，我們獲得積金局嘉許為「2015-16年度積金好僱主」，表揚港燈遵守強制性公積金規例，並為僱員提供更優厚的退休福利。我們定期舉辦的理財講座，亦有助僱員作出明智的投資決定，並妥善管理自己的強積金。

於二零一六年，港燈在一家著名的國際顧問公司所舉辦的調查中，被選為全港「最具吸引力的僱主」之一，位列第七；同時亦獲得星島報業集團有限公司旗下《求職廣場》頒發「卓越僱主大獎」和「卓越僱員參與大獎」。

## 聽取僱員意見

我們樂意聆聽及尊重僱員的寶貴意見。事實上，我們早於超過四十年前已成立「協商會」，藉此雙向溝通平台，鼓勵僱員就他們所關注的事宜，向管理層表達意見，並進行互動交流。

「協商會」現有六個由不同職級的僱員所組成的組別，而每個組別的代表均由僱員選舉產生。我們在二零一六年新選出了共七十五名僱員代表，任期兩年，並在年內舉行了共二十次「協商會」會議。

此外，我們亦推出了一項名為「僱員關愛意見收集」的問卷調查，了解僱員對工作和生活平衡及參與度方面的意見。其後，我們還舉辦了二十九次聚焦小組會面，深入了解同事的具體看法。董事總經理亦透過年內兩次交流會，讓僱員了解公司的發展，以及當前的挑戰和業務策略。

我們在二零一六年開始於內聯網增設一個「創薈群言集」的溝通平台，讓僱員通過這個新渠道分享他們在不同範疇，如提升生產力、資源運用和僱員身心健康等方面的創新意念。

我們亦為不同年齡層的僱員推出「跨世代溝通培訓系列」，為二百五十六名管理人員及一百二十名見習生和年輕工程師提供相應的培訓課程，讓他們掌握跨世代溝通的要訣，從而建立緊密的合作關係。

僱員透過以上溝通渠道所表達的寶貴意見，有助我們為同事提供一個更理想的工作環境。



參與職業博覽，為公司吸納更多年輕新血。

## 培育專才

建立一支和諧及積極的工作團隊，是港燈其中一項重要任務。我們招聘具經驗的人才，也吸納首次投身社會的年輕人。每位新僱員入職後的首三個月，我們都會委託一位同事充當他的「燈友」，以協助他適應港燈的工作環境。我們亦會為新同事安排學習課程，以及提供晉升機會，促進他們在專業領域及個人事業方面的發展。

### 聘用最佳人選

在二零一六年，港燈繼續提供全面的培訓課程，以吸引更多年輕人投身電力行業。我們亦走進各大學及大專院校進行各項招聘活動，向學生介紹我們提供的培訓計劃及事業發展機會。

為推廣港燈及其見習生計劃，我們參與了多個聯同大學、傳媒和政府機電工程署舉辦的職業博覽。

見習工程師計劃是港燈吸納人才的主要途徑。我們於二零一六年在本本地大學舉辦了多場招聘講座，共聘用了十五名見習工程師。

港燈輸配電科的見習技術員計劃，已獲香港工程師學會認可，符合電機工程師會員正式培訓計劃的有關要求。我們期望這項計劃令港燈成為更具吸引力的僱主，藉此招募更多有意投身電力行業的學生。港燈是香港電機界首家獲得香港工程師學會確認符合有關要求的公司。

此外，我們亦致力開拓其他途徑，吸引年輕人加入電力行業，並予以適當培訓。我們與香港理工大學簽署了《諒解備忘錄》後，開始與大學聯合教授有關高壓電力工程的碩士課程。至於就讀工程系高級文憑的學生，以及其他就讀與資訊科技相關學系的學士生，則有機會透過我們以工作為本的培訓計劃，吸取實際工作經驗；而對工程行業感興趣的中學生，亦可參加體驗學習計劃。

## 重視培訓與承傳

在二零一六年，我們設立了一個跨部門工作小組，以配合及提升我們在知識管理方面的措施。這個小組負責編排整理公司各項主要工作中所需的重點知識，確認這些知識的擁有人，並且做好培訓知識接班人的計劃。

透過港燈工程學院，我們繼續向僱員提供專業培訓，促進知識傳承。在二零一六年，我們全面檢討了課程內容，亦就技術範疇推出新課程教授深入的知識。年內，共有一千七百六十四名學員參加了學院的四十六個課程單元，而所有課程均由港燈的專業人員和海外專家講授。

為了做好培訓各級接班人的工作，我們制定了領導能力發展的架構，勾畫出我們對領袖發展的要求，並確定培育未來領袖的路線圖。具潛質成為未來領袖的人才亦已透過參與職務輪轉、接受指導及參加師友計劃，掌握領導和管理技巧。

年內，八名參加了二零一五年領袖發展計劃的僱員進展理想，而另外九位僱員也完成了職務輪轉計劃。我們亦就「卓越領導系列」培訓課程開展了五個新的學習單元，共有一百四十八名學員參加了此系列的課程。

在二零一六年，我們的見習工程師計劃和見習技術員計劃取得了令人鼓舞的進展，三十七名年輕畢業生參加了一系列的學習和發展課程，其中包括技術訓練、團隊協作、實地考察、個人效能和其他軟技能訓練。



港燈的高級管理人員與見習工程師分享工作經驗。

我們也舉辦了多個「高效七式」培訓工作坊，讓見習工程師學習領導技巧。我們還首次推出見習生「燈友」計劃、師友計劃和「智慧匯集」分享會，藉此為見習生提供更多支援，並讓他們與高級管理人員匯聚交流。

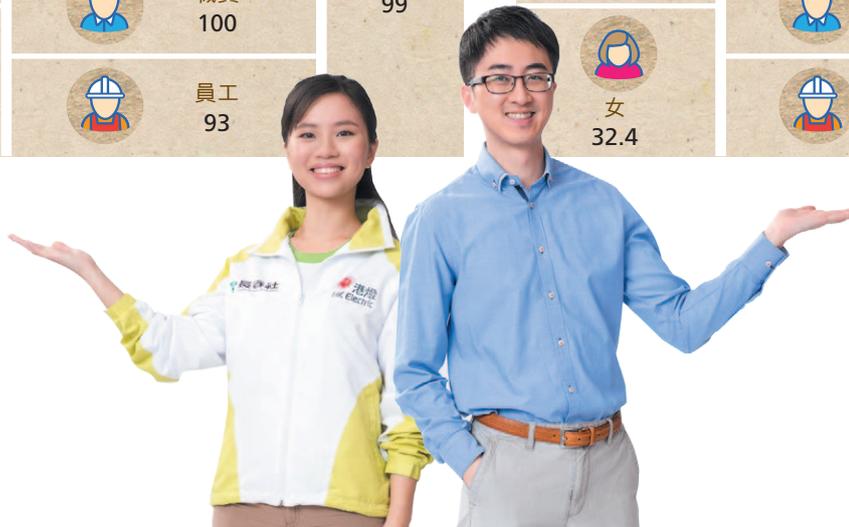
僱員的出色表現令我們深感自豪。年內，港燈的一名見習工程師成功獲香港工程師學會挑選加入該會的「師傅薈」計劃；而另一名見習技術員則在職業訓練局舉辦的「2015年傑出學徒獎勵計劃」中，榮獲優異獎。

在二零一六年，我們推出的培訓課程還包括「自我增值系列」，僱員可自由報讀個別課程，以提升工作效能。此外，我們亦設立了一個名為「持續學習天地」的網上自學平台，協助僱員善用網上學習資源，自我增值。

## 接受培訓的僱員比例



## 僱員平均培訓時數



## 促進僱員身心健康

港燈致力為僱員提供一個健康的工作環境，並讓他們在充實的工作生活中得到滿足感。我們深信，理想的工作環境可造就出一支更愉快、更具生產力的工作團隊。

透過「關愛樂盈營」計劃，我們為僱員安排各種有益身心、啟智愛群的活動，鼓勵僱員在工作與生活之間取得平衡。這些活動包括健身運動、興趣小組、生態導賞團、水果派送及義工服務等。我們在二零一六年還增設了「僱員康樂資助」，支持僱員自行舉辦小組康樂活動。

為持續宣揚僱員身心健康的重要性，我們推出了多個以「健康與快樂」為主題的活動，包括座談會、健康講座和健身課程。年內，我們舉辦了四個健康講座，內容包括強化四頭肌、護理心臟健康、輕巧運動及健腦操，共吸引了超過四百四十位同事參加。

港燈關注僱員的健康，定期為他們安排流感疫苗注射和身體檢查，並為僱員家屬提供價格優惠的醫療計劃。我們也在內聯網上載健康貼士，以及提供康樂設施給僱員使用。另外，我們於年內擴充了哺乳室，提供更完備的設施，方便餵哺母乳的在職母親。

一如以往，我們繼續為僱員的子女提供教育資助。另外，學術成績優異、在藝術或體育方面表現出眾的僱員子女，更可獲得獎學金。



擁有不同才藝的僱員獲邀擔任興趣班導師。

我們設有二十四小時僱員輔導熱線，由專業輔導員接聽來電。另外，我們亦成立了一個由僱員組成的「好鄰舍網絡」，這些已接受基本輔導技巧訓練的義工同事可以在同袍遇到壓力或情緒問題時給予適時的協助。我們更特設一個網上分享平台和舉辦交流工作坊，支援他們更有效地給有需要的同事提供協助。

為營造一個健康的工作環境，推廣僱員身心健康，港燈參與了由衛生署及職業安全健康局（「職安局」）合辦的「好心情@健康工作間」計劃，並簽署了「好心情@健康工作間」約章。

我們關顧僱員身心健康的努力亦得到認同，獲香港提升快樂指數基金及香港生產力促進局嘉許為「開心企業」。我們又在民政事務局及家庭議會合辦的「2015/16年度家庭友善僱主獎勵計劃」中，奪得「家庭友善僱主」、「特別嘉許獎」和「支持母乳餵哺獎」三項榮譽。



我們推出「運動•運動」計劃，鼓勵僱員多做運動。

## 注重職安健

我們明白不論任何部門或業務伙伴均須積極採取健康及安全措施，防患未然。因此，所有僱員及承辦商都必須依循我們的相關措施，確保安全。

### 持續求進

除了為同事提供工作安全方面的培訓及推行相關計劃之外，我們亦進行了多次例行安全檢查和審核。此舉有助我們提升資產的完整性、優化工作程序及措施，以及改善僱員以至承辦商的健康及安全表現。

我們定期檢視有關電機及機械設備的《安全規章》及《安全守則》。在二零一六年，我們亦全面檢討公司的健康及安全政策。這些政策和規則的更新是基於法例、電力系統及工作環境的相關改動，以及反映政府就《電力供應守則》作出的最新修訂。此外，我們也完善了使用個人防護裝備的安全指引。

我們的政策規定，僱員及承辦商必須匯報所有在工作間發生的意外事故，並由專責同事負責跟進改善，以避免同類意外再次發生。為鼓勵僱員匯報「險失事故」，我們特別研發了一個流動應用程式，方便僱員利用智能手機作出匯報。

我們必須確保所有僱員及承辦商在進行特定工作前，均需熟悉安全程序及措施，以減少發生人為錯誤的機會。因此，我們只容許已登記的合資格或獲授權的僱員及承辦商，從事需要特定知識及技能的工作。



南丫發電廠進行化學品洩漏演習。

我們自二零一一年起推行工作安全行為計劃，涵蓋多種相對高風險工作。在二零一六年，我們共培訓了二十二名工作安全行為觀察員，並發現及糾正了三十一項不安全行為。此外，我們以「電力工作安全」作為該計劃的其中一個主題，旨在確定有關低壓電力工作的不安全行為，從而提升安全管理的水平。除了這些改善工作之外，我們亦繼續擴大5S良好工作場所整理計劃的應用，涵蓋範圍增至更多工場、儀器室及儲物室，以協助僱員避免意外和提升工作效率。

除了按照已知風險實施及改善安全程序之外，我們繼續就緊急疏散、化學品洩漏、密閉空間救援、中暑及急救等情況進行演習，以測試我們對這些緊急事故的應變能力。

在二零一六年，港燈的損失工時工傷發生率及損失工時工傷嚴重率都有所改進。我們整體的安全表現得以提升，全賴有效實施公司的安全管理系統。

### 安全表現



\* 每20萬個小時



港燈的年輕工程師積極參與健康及安全推廣活動。



**連續  
六年錄得  
零損失  
工時工傷**

南丫發電廠內的建築工程連續六年錄得零損失工時工傷，而輸配電僱員亦創下同樣佳績。

我們憑着安全方面的出色表現，奪得「第十五屆香港職業安全健康大獎」的兩項金獎及一項銅獎，並在良好工作場所整理比賽2016-17及2015-16兩個年度，分別獲得兩項金獎，以及一金一銅的佳績。

為了全體僱員的健康着想，我們大力改善辦公室內的空氣質素，並分別於香港綠色機構認證計劃及政府的室內空氣質素檢定計劃中，獲頒相關證書。

### 提高意識 增進知識

我們在年內致力舉辦各種培訓及推廣活動，加強公司上下的健康及安全意識，鼓勵同事攜手合作，達至「零意外」的終極目標。我們透過「安全卓越計劃」表揚達至「零意外」的各工作團隊，並舉辦獎勵計劃推廣駕駛安全。

除此之外，我們亦定期發出通訊、張貼有關健康及安全的海報，並舉辦跨部門問答比賽，推廣職安健的重要性。我們在一項由職安局及勞工處舉辦的公開安全常識問答比賽中，分別奪得盃賽的冠軍及亞軍，以及碟賽的冠軍及季軍。

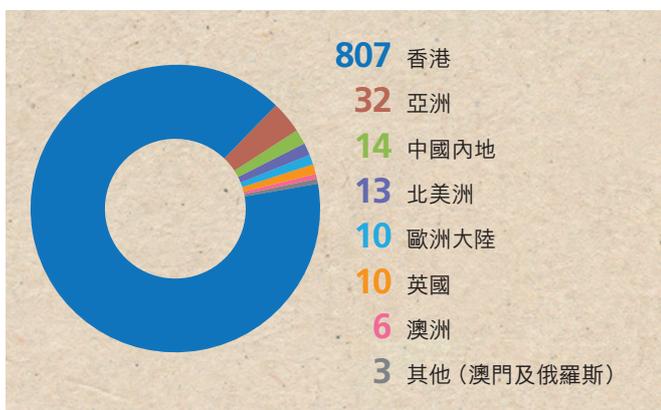
我們又推出為期一年的「電力工作安全」活動，集中推廣在配電網絡上工作的安全，活動重點包括介紹充電式工具的使用、手提水氣掣的使用、離地工作的安全措施、有關低壓電力工作最新規定的培訓，以及安全研討會。

在二零一六年九月，我們在南丫發電廠舉行「職安健週」，邀請了主要承辦商出席開幕禮。活動上，發電廠的管理人員及四位承辦商均就「攜手共融，踏上成功之路」的主題發表演說。我們亦於十一月為參與港燈發展項目的承辦商舉辦「安全健康環保日」，當中特別強調L10和L11兩台新燃氣機組項目的建築安全。

## 管理供應鏈

港燈電力設施的建造、營運、保養，以至日常運作的支援，都有賴供應商的合作。我們制訂了《供應商守則》，期望供應商在道德、人權及勞工權益、健康及安全及環境保護等範疇均合乎港燈的標準。同時，我們也鼓勵供應商公開其在履行企業社會責任方面的表現，藉此以身作則，推動他們的業務伙伴共同努力。在二零一六年，港燈共聘用了八百九十五家供應商。

### 供應商所在地區



### 負責任的採購

除了燃料供應商和石灰石供應商外，主要供應商必須遵從既定程序，才可列入我們的「認可投標者名冊」。他們提交的每份標書或報價，都必須按照既定的商業程序處理。我們也會定期檢視「認可投標者名冊」上的供應商，並要求他們提交企業社會責任表現的摘要，以供審閱。在二零一六年，我們共評估了五十七家供應商的企業社會責任表現。對於只佔主要供應商約百分之一點六的燃料供應商和石灰石供應商，我們會按個別情況審視其企業社會責任表現。

另外，我們於二零一六年按市場和政府的最新做法重新檢討和修訂《環保採購指引》，在建築材料供應、氣體設備、電器和照明裝置等類別均有所更新。

我們亦簽訂了職安局推行的「優先選用職安健星級企業約章」，承諾優先聘用「職安健星級企業」。這些企業實施了有效的安全管理制度，確保裝修及維修工程能安全地進行。

## 為供應商樹立榜樣

我們與業務伙伴保持密切聯繫，定期評估他們的能力及企業社會責任方面的表現，並分享我們履行企業社會責任的經驗。

在二零一六年三月，我們參觀了一家超低硫柴油供應商設於青衣的總部，與他們討論石油產品的數量測量和品質保證、可持續發展業務的計劃，以及企業社會責任的事項。

我們於四月邀請印尼的一家燃煤供應商詳細分享他們對燃煤市場的看法、講解該公司的品質控制和生產計劃，以及企業社會責任方面的相關活動。該供應商還介紹了他們創新的實時燃煤掃描方法，此技術有助加強品質控制。

其後，我們於九月造訪俄羅斯的一家燃煤供應商，視察他們的煤礦和相關港口設施。根據實地評估，煤礦和港口的營運情況，以及煤礦的企業社會責任成效均令人滿意。

年內，我們樂見承辦商整體的企業社會責任表現理想，尤其在環境、健康和安全管理方面有高水平的表現。我們其中一家建築承辦商憑着「南丫發電廠物料供應大樓翻新工程」項目，連奪「公德地盤獎」銅獎和「傑出環境管理獎」優異獎。評審團對工地採用的創新安全措施，以及承辦商的健康和社區計劃印象深刻。

我們的機電工程承辦商及其中一家混凝土供應商，也在「第十五屆香港職業安全健康大獎」中奪得「安全表現大獎」。

如欲了解更多有關港燈在提高承辦商的健康及安全意識方面的資料，請參閱上文「注重職安健」。



視察供應商的煤礦，加深了解其業務營運及企業社會責任表現。

個案分享

## 工作不忘運動



多行樓梯可以支持環保之餘，也可強身健體，堪稱「雙贏方案」。

在二零一六年，港燈以「健康與快樂」為主題，展開了為期一年的活動，內容包括健康講座、健身課程及康樂活動。

世界衛生組織指出，在工作間推廣健康訊息，不僅有助提升僱員的忠誠度和生產力，更重要的是，能夠紓緩壓力、煥發身心。我們推出的這個活動正好與此呼應。

我們於二零一六年推出的其中一個重點項目是「每天踏出健康步」。這個項目在「世界環境日」成功試行，主要鼓勵僱員在港燈的辦公大樓多行樓梯，藉此增強體魄。當僱員累積指定次數的「行樓梯紀錄」，更可獲得獎勵。

為了推廣這個項目，港燈邀請了香港浸會大學體育系的雷雄德博士指導僱員行樓梯的正確姿勢，並分享這項運動的好處。雷博士說：「英國一項研究指出，假若我們每日行一百級樓梯，每週行七日，持續兩至三個月，已可降低死亡風險達兩成。」

港燈董事總經理尹志田身體力行，是公司其中一個最熱愛行樓梯的人。他說：「我差不多每天上班都行樓梯，所以我很清楚樓高十二層的港燈中心共有二百八十八級樓梯。」他只需三分鐘便可從地面走到十二樓！他打趣地表示，十分歡迎同事挑戰及打破他的這項紀錄。

「每天踏出健康步」不僅有益身心，還可帶來環保效益。尹先生指出，同事們多行樓梯等於減少升降機的用电量，有助節能減碳。

此外，港燈亦在每天早上安排僱員做晨操，鼓勵大家培養運動好習慣。在「運動•運動」啟動禮上，前港燈足球隊青年軍隊員、現任車路士足球學校（香港）技術總監山度士，跟大家分享做運動的益處。他講述自己在一九九五年受傷後，運動如何幫助他增強肌肉和強化心理質素。因此，他建議港燈僱員多作鍛鍊，勤做肌肉伸展等運動，藉此強健體魄，放鬆身心。

為了促進工作與生活之間的平衡，港燈新設了一項僱員康樂資助，鼓勵僱員自行舉辦有益身心的小組休閒活動，並藉此加強團隊合作。有興趣參加的僱員，每年可以申請港幣一百元的康樂活動資助。



# 維護 股東權益

為此  
我們

強調問責性及  
透明度

提升股東價值

港燈電力投資致力維持高水平的企業管治。

我們明白要平穩、有效和具透明度的營運，須以良好及有效的企業管治為基礎。擁有健全的企業管治架構，有助吸引投資、保障股東和其他持份者的權益，以及提升股東價值。港燈電力投資的企業管治政策旨在達到上述目的，並透過程序、政策及指引的架構予以維持。

我們依循企業管治常規，致力達至並維持開放性、廉潔度與問責性。港燈電力投資的企業管治常規乃基於上市規則下的《企業管治守則》而訂定。

我們所訂立的長遠策略，有助集團實踐抱負，成為傑出的能源企業，以及提升可持續發展的表現。我們以審慎理財的方針和注重效率的原則營運，為香港提供可負擔的世界級供電服務，並為長線投資者帶來穩定及持續增長的回報。

港燈電力投資很榮幸獲納入摩根士丹利資本國際香港指數，以及泛歐交易所Vigeo世界120指數。

>1,100名

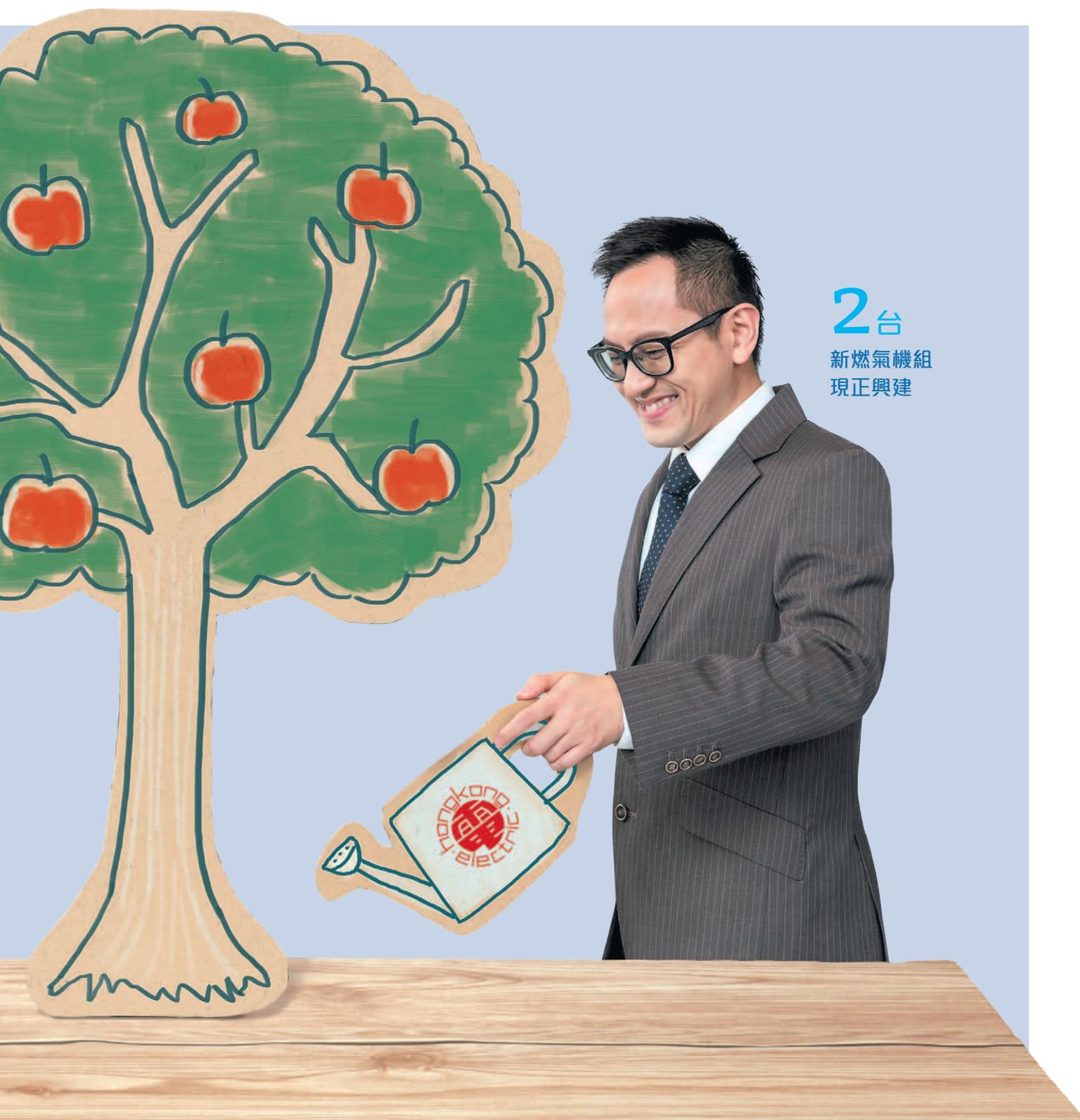
股東及同行親友參觀  
南丫發電廠



## 共同關注事項

### 問責性及透明度 | 股東價值

- 股東都期望他們的權益及股東價值得到保障。
- 港燈電力投資有責任通過穩健的財務表現，為股東帶來穩定回報及長遠價值。
- 香港電力市場發展成熟，增長空間有限。未來電力市場的不明朗因素亦是另一項挑戰。



2台  
新燃氣機組  
現正興建

## 強調問責性及透明度

### 風險管理及內部監控

我們設有企業風險管理體制，能有效地識別、評估、減輕和監控風險。我們也訂立了危機管理計劃，讓我們面對足以損害長遠業務計劃的緊急事故時，能有效應變。與此同時，每個業務單位亦各有應變計劃，確保業務持續運作。

我們致力採取適當監控，並促進關注風險的工作文化。機構內各級管理層及僱員都要承擔風險管理的責任。為減低合規風險，我們委派內部專家處理特定範疇，並建立了一套有系統的合規架構，整體管理集團的合規責任。我們遵守所有與業務營運相關的法例和法定要求。年內，並無重大不合規事件發生。

我們推行健全的風險管理和內部監控系統，確保能達至策略性的目標。年內，我們繼續優化企業風險管理及內部監控架構。

### 負責任的操守

我們認同有需要維持具道德操守的企業文化，並十分注重僱員的操守和誠信。集團的《工作守則》旨在建立誠信及問責的文化，所有僱員必須遵從《工作守則》所訂的標準。就如何處理操守事宜及匯報不合符操守的行為，《工作守則》提供了實質指引。僱員及公司以外人士可透過舉報熱線直接聯絡集團審計經理，就有關可能發生的失當行為、實際或涉嫌違反《工作守則》，包括欺詐、貪污及非法等行為作出檢舉。

我們每年進行兩次防賄賂和反貪污的監控評估，以評估管理賄賂風險的監控是否有效，並已成立監察機制，以檢討遵守反貪污法例及《工作守則》的情況。在二零一六年，港燈電力投資或其僱員並沒有涉及任何已結案的貪污案件。

年內，我們制訂認識和防範欺詐政策，確保已採取足夠的防範措施，盡量減低出現欺詐的風險，並加強僱員對防止及偵測欺詐的意識，推動「零欺詐」的企業文化。

我們定期為僱員提供反貪污及防欺詐的培訓，由人力資源科主持或邀請外界機構主講，例如廉政公署。

### 鼓勵溝通

我們採用各種不同的通訊渠道與股東及投資者溝通，包括週年大會、年報和中期報告、通告、函件、公告和通函、於報章刊登的業績摘要、新聞稿、集團網站，以及與投資者及分析員舉行的會議。

為了讓股東加深了解集團的業務運作，我們在二零一六年舉行了二十四次南丫發電廠參觀活動，共有一千一百多名股東及同行親友參與。

為保持高透明度，我們每年均發表可持續發展報告，及通過其他匯報渠道如「碳信息披露項目」，就集團在經濟、社會及環境方面的表現，向持份者作出匯報。為提高披露的可信性，我們按照ISO 14064標準的規定，建立了經核實的溫室氣體清單，並每年向「碳信息披露項目」匯報。

有關企業管治常規的詳情，請參閱集團年報或瀏覽集團網站。





南丫發電廠及其擴建部分

## 提升股東價值

我們致力為股東提供穩定回報，並帶來可持續的長遠發展。

在成熟的香港電力市場，我們會繼續發揮世界級公用事業的實力，並作出務實投資，讓我們維持供電可靠度、提高營運效率、提升服務質素和改進環保表現。我們會善用商機，推動香港成為低碳城市，也會全力支持社會與經濟發展。就此，我們已開始興建兩台新的燃氣聯合循環機組，並於可行情況下，採用可提高發電效率和減低碳排放量的先進技術。

我們與中華電力有限公司合作，就興建海上液化天然氣接收站進行可行性研究，希望藉此獲得穩定又具競爭力的長期天然氣供應。兩家公司透過接收站可直接從國際市場取得液化天然氣，並提升議價能力。

我們繼續支持香港的運輸系統邁向電氣化，這既能滿足不斷增長的交通需求，又可大幅減少路邊廢氣排放量。

港燈致力為鐵路沿綫提供電力基礎設施，以協助促進社區的發展。我們樂見港鐵南港島綫於二零一六年通車，並正為新的港鐵過海綫 — 沙田至中環綫的所需設施進行有關工程，以配合該項目如期落成。

年內，我們推出多項服務，以推動電動車在香港普及化，同時繼續提倡電氣化生活。有關詳情，請參閱「共享地球資源」章節。

目前，港燈正與政府磋商現行《管制計劃協議》於二零一八年屆滿後，如何提升未來的監管架構。我們認為達成的協議必須鼓勵營運商作長遠投資，為客戶繼續提供安全、可靠、潔淨和可負擔的電力。

政府已發表《香港氣候行動藍圖2030+》，訂出二零三零年的減碳目標，把本港的碳強度由二零零五年的水平減低百分之六十五至七十，以回應於二零一五年舉行的聯合國氣候變化大會(COP21)上達成的《巴黎協定》。我們承諾全力支持香港成為更環保的低碳城市，並為此作出貢獻。

# 主要表現及目標

## 二零一六年的表現

既定目標	狀況
<b>環境</b>	
在二零一六年，於南丫發電廠收集及循環再用最少十萬立方米的廢水和雨水。	達標
在二零一六年，於南丫發電廠種植各種本土樹木和灌木，以支持生物多樣性。	達標
在二零一六年，落成一個新的電動車快速充電站，並提升現有的標準充電站至中速充電站，供市民大眾使用。	部分達標 <sup>[1]</sup>
在二零一六年，減少公司營運車隊的耗油量至低於二零一五年的水平。	達標
在二零一六年，增加電動車行走里數至高於二零一五年的水平。	達標
在二零一六年，為港燈的非住宅客戶進行最少五十次能源審核，協助他們尋求節約能源的方案。	達標
在二零一六年，於香港綠色機構認證計劃中，最少獲取「卓越級別」的減廢與節能證書各一張。	達標
在二零一六年，向僱員進行一項環境氣候指數調查，以便制訂相關改進措施。	達標
在二零一六年，使兩座主要辦公大樓（港燈中心及電燈中心）的用電量比二零一三年減少百分之三，以兌現我們於世界可持續發展工商理事會倡導的《建築物能源效益宣言》中的承諾。在二零一三年，港燈中心及電燈中心每平方米一年的用電量分別為335.05及292.35度電。	部分達標 <sup>[2]</sup>
在二零二零年，南丫發電廠新的燃氣機組（L10）投產。	進行中
節省南丫發電廠的七座主要大樓的用電，使其在二零二五年的總用電量較二零一三年的基準水平減少一成。	進行中
<b>健康及安全</b>	
使二零一六年的損失工時工傷發生率低於過往三年的平均水平。	達標
使二零一六年的損失工時工傷嚴重率低於過往三年的平均水平。	達標
在二零一六年，獲取最少三張「卓越級」的室內空氣質素檢定證書。	達標
在二零一六年，為僱員舉辦一系列健康講座。	達標
<b>伙伴及社區</b>	
在二零一六年，繼續實踐所有客戶服務承諾，其中包括供電可靠度、接駁電力及緊急召援等客戶服務的效率。	達標
在二零一六年，改良「網上通」服務，方便客戶使用流動裝置瀏覽有關資訊，以進一步提升電子服務質素。	達標
在二零一六年，展開一個有關電子賬單和自動繳費的推廣計劃，以鼓勵更多客戶轉用電子服務。	達標
在二零一六年，於南丫發電廠進一步拓展「設備物主計劃」，增設三個新項目，以提升電廠可靠度及可用率，並促進年輕工程師的發展。	達標
在二零一六年，舉辦新的「卓越領導系列」培訓課程，以配合公司的發展需要及協助僱員發揮所長。	達標
在二零一六年，以「健康與快樂」為主題，舉辦一系列活動，以進一步向僱員推廣注重身心健康的重要性，當中包括一個名為「運動•運動」的活動，宣揚勤做運動、強身健體的好處。	達標
在二零一六年，鼓勵超過一千五百僱員人次參與公司舉辦的義工服務。	達標
在二零一六年，安排超過一百八十次持份者參觀活動。	達標
在二零一六年，為港鐵路綫提升必要的電力基建設施，支持社區的經濟及社會發展。	達標

備註：

[1] 六個標準充電站的其中兩個已在二零一六年完成升級工程。此外，由於我們與停車場持有人就安裝快速充電站事宜，需要比預期較長的商討時間，因此三個新的快速充電站將延遲至二零一七年才落成啟用。

[2] 港燈中心及電燈中心於二零一六年的整體用電量比二零一三年下降約百分之九點五，而港燈中心及電燈中心則分別減少約百分之二點三及百分之二十四點六的用電量。



## 獎項與嘉許

我們在可持續發展方面所作出的承諾及努力得到外界廣泛認同。於二零一六年，我們在品質、健康及安全、環境保護、社區參與、客戶服務及企業與僱員發展各方面均表現出色，屢獲殊榮。有關各獎項的詳情，可參閱集團年報。



香港零售管理協會神秘顧客計劃 — 2016年卓越成就獎



中銀香港企業環保領先大獎2015 — 銅獎



「商界展關懷」計劃2015/16年度 — 傑出伙伴合作計劃獎



卓越僱主大獎2016



第十五屆香港職業安全健康大獎 — 兩項金獎及一項銅獎



## 統計數字概要

環境	2016	2015	2014
<b>消耗的燃料 (太焦耳) <sup>[1]</sup></b>			
燃氣	31,983	32,045	31,337
燃煤及燃油 <sup>[2]</sup>	80,012	79,805	81,765
<b>符合牌照規定</b>			
符合率 (%)	100	100	100
<b>排放量</b>			
二氧化硫 (千公噸) <sup>[1]</sup>	2.75	2.97	2.86
氮氧化物 (千公噸) <sup>[1]</sup>	8.68	8.69	9.33
可吸入懸浮粒子 (千公噸) <sup>[1]</sup>	0.21	0.18	0.17
二氧化碳 (百萬公噸) <sup>[1]</sup>	8.50	8.44	8.57
二氧化碳當量 (百萬公噸) <sup>[3]</sup>	8.54	8.47	8.60
每度電的二氧化碳當量 (千克 / 每度電) <sup>[3]</sup>	0.79	0.78	0.79
<b>煤灰 / 石膏 (千公噸) <sup>[1]</sup></b>			
產生的煤灰	237	211	213
收集作工業用途的煤灰	238	208	213
產生 / 收集作工業用途的石膏	66	64	74
<b>廢油 (公升) <sup>[4]</sup></b>			
廢油循環再造總量	42,600	118,100	90,400
廢油回收處理總量	38,000	8,440	4,000
<b>耗水量 / 廢水排放量 <sup>[1]</sup></b>			
海水抽水及排水量 (百萬立方米)	2,160	2,023	2,094
耗水量 (千立方米) <sup>[5]</sup>	2,397	2,257	2,408
廢水排放量 (千立方米)	138	185	166
<b>消減噪音通知書</b>			
所收通知書數目	0	0	0
<b>認可證書</b>			
ISO 14001認可證書總數	3	3	3
ISO 50001認可證書總數	1	1	1
<b>營運</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
<b>客戶服務</b>			
客戶總數 (千位)	575	572	570
客戶滿意度平均評分 (每個指數最高為5.0分)	4.5	4.6	4.5
服務承諾總數	18	18	18
達標率 (%)	100	100	100



營運	2016	2015	2014
<b>總發電容量 (兆瓦)</b>			
燃氣	680	680	680
燃煤及燃油 <sup>[2]</sup>	3,055	3,055	3,055
可再生能源	1.8	1.8	1.8
<b>營運表現</b>			
售電量 (百萬度)	10,792	10,879	10,955
廠房可用率 (%)	85.6	85.5	88.4
熱效率 (%)	35.9	36.2	36.1
輸配電的損失率 (%)	3.3	3.4	3.4
<b>供電可靠性</b>			
電力供應可靠度 (%)	>99.999	>99.999	>99.999
客戶非計劃停電時間 (分鐘)	0.7	0.6	0.8
<b>認可證書</b>			
ISO 9001認可證書總數	9	9	9
香港實驗所認可計劃認可證書總數	3	3	3
ISO 55001認可證書總數	2	2	2

健康及安全	2016	2015	2014
死亡宗數	0	0	0
損失工時工傷數字	4	5	3
損失工時工傷發生率 (每20萬個小時)	0.20	0.25	0.15
損失 / 缺勤的天數 (僱員天數)	35	362	306
損失工時工傷嚴重率 (每20萬個小時)	1.75	18.20	15.36
最長的無損失工時工傷的天數 (天數)	117	201	244
通報的交通事宗數 (個案數目)	11	12	13
交通意外發生率 (每行走百萬公里的個案數目)	5.7	6.3	6.8
OHSAS 18001認可證書總數	3	3	3

備註：

- [1] 只適用於發電廠運作。
- [2] 燃油主要用於啟動和穩定燃煤機組的運作，因而未有另作區分。
- [3] 計算方法參考一九九六年IPCC國家溫室氣體清單指南修訂本。

- [4] 廢油是根據政府的「運載紀錄制度」交由持牌的化學廢物收集者及處理設施作出適當的處理。
- [5] 香港特區政府的水務署為我們提供生活用水。
- [6] 有關經濟或財務數據，請參閱集團年報。

## 展望未來

我們作為一家電力公司，明白必須肩負企業社會責任，支持香港的經濟和社會發展。我們在營運業務的同時，將繼續致力保護環境，以及關懷社區、僱員和其他持份者。我們定期檢討表現及制訂目標，以確保實踐有關承諾。以下是我們在不同營運層面所定下的目標。

### 環境

- 在二零一七年，於南丫發電廠收集及循環再用最少十萬立方米的廢水和雨水。
- 在二零一七年，於南丫發電廠種植各種本土樹木和灌木，以支持生物多樣性。
- 在二零一七年，落成三個新的電動車快速充電站，並提升現有的四個標準充電站。
- 在二零一七年，減少公司營運車隊的耗油量至低於二零一六年的水平。
- 在二零一七年，增加電動車行走里數至高於二零一六年的水平。
- 在二零一七年，為港燈的非住宅客戶進行最少五十次能源審核，協助他們尋求節約能源的方案。
- 在二零一七年，於香港綠色機構認證計劃中，最少獲取減廢與節能證書各一張。
- 在二零二零年及二零二二年，南丫發電廠新的燃氣機組L10及L11分別投產。
- 在二零二二年，將每度電的二氧化碳當量由二零零五年（即南丫發電廠引入天然氣發電前）的0.93千克下降至0.67千克或以下。
- 節省南丫發電廠的七座主要大樓的用電，使其在二零二五年的總用電量較二零一三年的基準水平減少一成。

### 健康及安全

- 使二零一七年的損失工時工傷發生率低於過往三年的平均水平。
- 使二零一七年的損失工時工傷嚴重率低於過往三年的平均水平。
- 在二零一七年，獲取最少三張「卓越級」的室內空氣質素檢定證書。
- 在二零一七年，為僱員舉辦一系列健康講座和興趣班。

### 伙伴及社區

- 在二零一七年，繼續實踐所有客戶服務承諾，其中包括供電可靠度、接駁電力及緊急召援等客戶服務的效率。
- 在二零一七年，展開一個有關電子賬單和自動繳費的推廣計劃，以鼓勵更多客戶轉用電子服務。
- 在二零一七年，於南丫發電廠進一步拓展「設備物主計劃」，增設三個新項目，以提升電廠可靠度及可用率，並促進年輕工程師的發展。
- 在二零一七年，訂定欺詐風險評估框架，促進各科系／部門進行欺詐風險評估，以確定潛在欺詐風險的資產或領域，提高僱員對欺詐風險的意識。
- 在二零一七年，啟用「智『惜』用電生活廊」，以提供一個新的公眾教育平台，鼓勵市民節約能源，並透過互動的模型教育公眾人士善用能源。
- 在二零一七年，鼓勵超過八萬五千人次參與「智『惜』用電計劃」。
- 在二零一七年，安排超過二百次持份者參觀活動。
- 在二零一七年，為港鐵路綫提升必要的電力基礎設施，支持社區的經濟及社會發展。



# 核實聲明



香港品質保證局

## 核實聲明

### 範圍及目的

香港品質保證局已對港燈電力投資及港燈電力投資有限公司（統稱「港燈電力投資」）的 2016 年可持續發展報告（「報告」）的全部內容進行獨立核實。報告陳述港燈電力投資在 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日於可持續發展方面的表現及成就。

此核實聲明旨在就報告內容的準確性、可靠性及重大性提供合理保證，以及確保報告是依據全球報告倡議組織（GRI）的《可持續發展報告標準》的「核心方案」及《電力行業披露》編制，並確保報告依照港交所的《環境、社會及管治報告指引》撰寫。

### 保證等級

核實工作採用合理保證等級。

### 方法

核實工作是依據國際指引及準則執行，包括：

- 國際審計與鑑證準則理事會（IAASB）所發布之《國際鑑證業務準則 ISAE 3000 - 除歷史財務信息審核或複核之外的鑑證業務》；
- 全球報告倡議組織的《可持續發展報告標準》及《電力行業披露》；以及
- 港交所的《環境、社會及管治報告指引》。

核實的程序包括審閱相關之文件、與負責編制報告的代表面談及選取報告內具有代表性的數據和資料進行查核，並對所選樣本的根本數據及證據進行徹底審查。

### 結論

基於是次的核實結果，香港品質保證局確定報告是依據全球報告倡議組織的《可持續發展報告標準》的「核心方案」及《電力行業披露》編制，並依照港交所的《環境、社會及管治報告指引》撰寫，報告亦額外涵蓋了多項《可持續發展報告標準》的「全面方案」所要求的重大披露事宜。

我們認為報告的結構完整，並平衡及一致地反映港燈電力投資在可持續發展方面的表現。報告內容的選取是經過一個有系統及全面的重大性評價過程，能反映港燈電力投資對經濟、環境和社會具有重要影響及對持份者有實質影響的事宜。我們滿意報告所記載的事實和陳述的資料的準確性及可靠性。報告亦公平和如實地載述了港燈電力投資各項與可持續發展有關的方針、措施、目標、進度及表現。

### 香港品質保證局

譚玉秀

策略業務助理總監

2017 年 3 月



# 港燈電力投資

## HK Electric Investments

港燈電力投資 (HK Electric Investments)

(根據香港法律按日期為二零一四年一月一日的信託契約組成，  
其受託人為港燈電力投資管理人有限公司 (HK Electric Investments Manager Limited))

與

港燈電力投資有限公司 (HK Electric Investments Limited)

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

(股份代號：2638)



## 分享您的寶貴意見！

感謝您閱讀本報告，並歡迎提供寶貴意見，讓我們一起攜手，實踐可持續發展。請登入集團網站，填寫網上意見問卷，或聯絡我們。

香港電燈有限公司  
集團發展科  
環境事務部

香港堅尼地道44號  
傳真：(852) 2810 0506  
電郵：[sr@hkei.hk](mailto:sr@hkei.hk)  
[www.hkei.hk](http://www.hkei.hk)