



港燈電力投資  
HK Electric Investments

2017年可持續發展報告

齊建環保藍圖  
共享低碳未來



# 目錄

1	報告簡介
2	集團背景
2-3	二零一七年重點
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	主要表現和目標
49	核實聲明

10-19

## 共享地球資源

- 應對氣候變化
- 推廣善用能源
- 改善空氣質素
- 珍惜天然資源
- 提倡綠色生活



20-29

## 盡心服務香港

- 維持可靠和價格合理的電力供應
- 提供貼心的客戶服務
- 安全至上
- 關愛社群



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



40-43

## 創造價值

- 恪守企業責任和道德操守
- 保持長期持續增長



# 報告簡介

這份二零一七年可持續發展報告，闡述我們在可持續發展方面的方針、年內的表現，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。

本報告獲我們的企業社會責任委員會通過，並由董事局審批。

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，亦包含多項「全面方案」所要求的重要披露事宜。

報告載述了我們在二零一七年的主要可持續發展表現和新近措施。如欲獲取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，請瀏覽集團網站及參閱集團年報。

另外，報告的[《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》](#)可在集團網站下載，兩份索引為讀者提供對照參考，方便他們查找指定的披露內容，以及我們對應聯合國可持續發展目標而採取的措施。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。

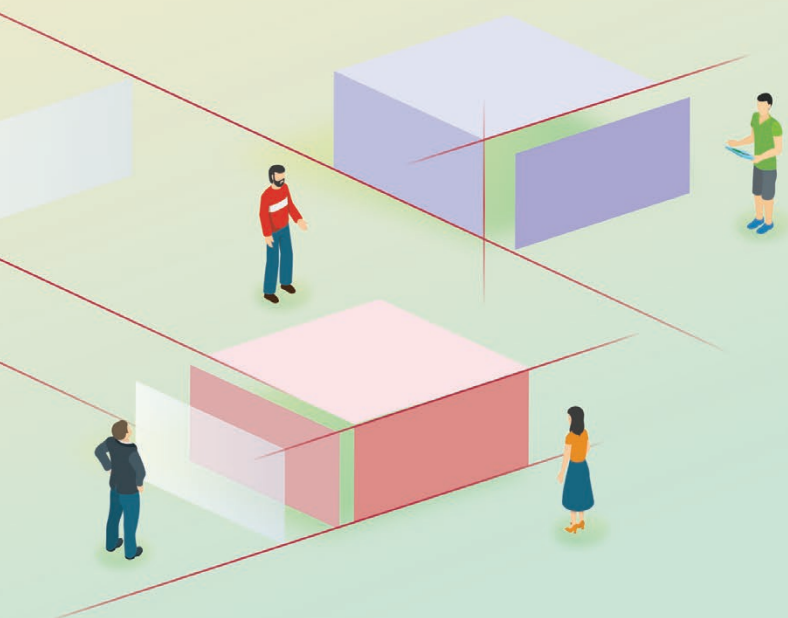
我們在撰寫報告前，為各有關事項進行了重要性分析和評估，以確定需適切匯報的重要事項。該重要性評估的結果和有關資料，詳見「持份者的參與」章節和[《全球報告倡議組織報告標準內容索引》](#)。

報告內的數據是按照有關指引和標準進行收集和分析，例如參照國際標準ISO 14064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和碳審計。除特別註明外，報告內的數據皆以絕對數值表示。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」是指與我們有直接商業關係的供應商，包括承辦商。另外，我們的專業團隊主要是全職僱員，另有少數兼職和臨時僱員；而承辦商的人員與我們並無直接僱傭關係，因此不會被界定為我們的僱員。報告內的「股東」是指我們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，歡迎進入集團網站[www.hkei.hk](http://www.hkei.hk)填寫網上意見問卷。



本報告封面設計展示港燈電力投資作為香港的能源企業，如何與各持份者合力為集團、本地經濟和社區的可持續發展構建一幅環保藍圖。我們將透過增加天然氣和可再生能源發電、支持電動車發展和鼓勵綠色生活，為邁向低碳未來作出貢獻。

## 集團背景

港燈電力投資在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在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」）在一八九零年開始營運，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，營運受與香港特區政府簽訂的《管制計劃協議》所規管，業務範圍涵蓋發電、輸配電及供電服務，為港島區和南丫島約五十七萬七千名客戶提供電力。

港燈位於南丫島的發電廠總裝機容量為三千四百八十七兆瓦，透過長約六千四百公里的供電網絡為客戶提供電力。如欲獲取更多有關港燈電力投資與港燈的資訊，請瀏覽集團網站 [www.hkei.hk](http://www.hkei.hk)。

在過去近一百二十八年，港燈一直協助推動香港的經濟發展，投資於最適切科技，為工商及住宅客戶提供安全、可靠、潔淨和可負擔的電力。同時，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，關懷社區的弱勢社群，繼續為香港作出貢獻。

簽訂

### 新《管制計劃協議》

供電可靠度連續21年

**>99.999%**

信守承諾，凍結電費

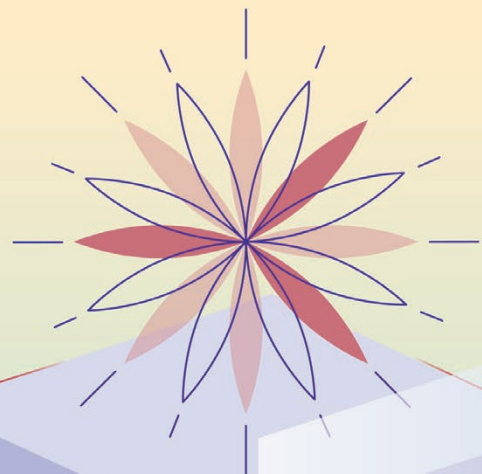
2018年的電費比2013年還要低

**16.6%**

榮獲香港管理專業協會

「優質管理獎」

### 最高榮譽大獎



天然氣發電  
佔總輸出電量

~34%

2台

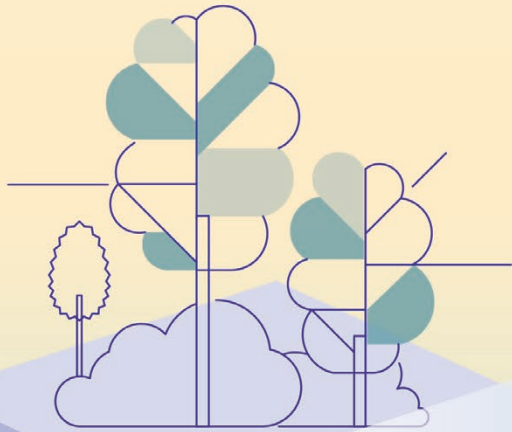
全新燃氣機組  
興建中

「智『惜』用電基金」總資助額達

港幣620萬元

參與「智『惜』用電計劃」

~90,000人次



3宗

損失工時工傷

18項

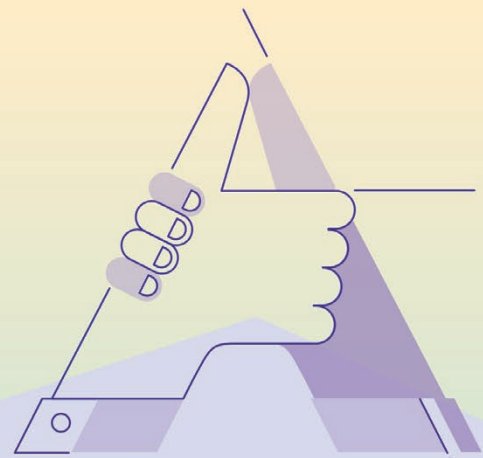
客戶服務承諾  
全部達標

「送暖樂社群」關懷長者

>2,000位

>5,400小時

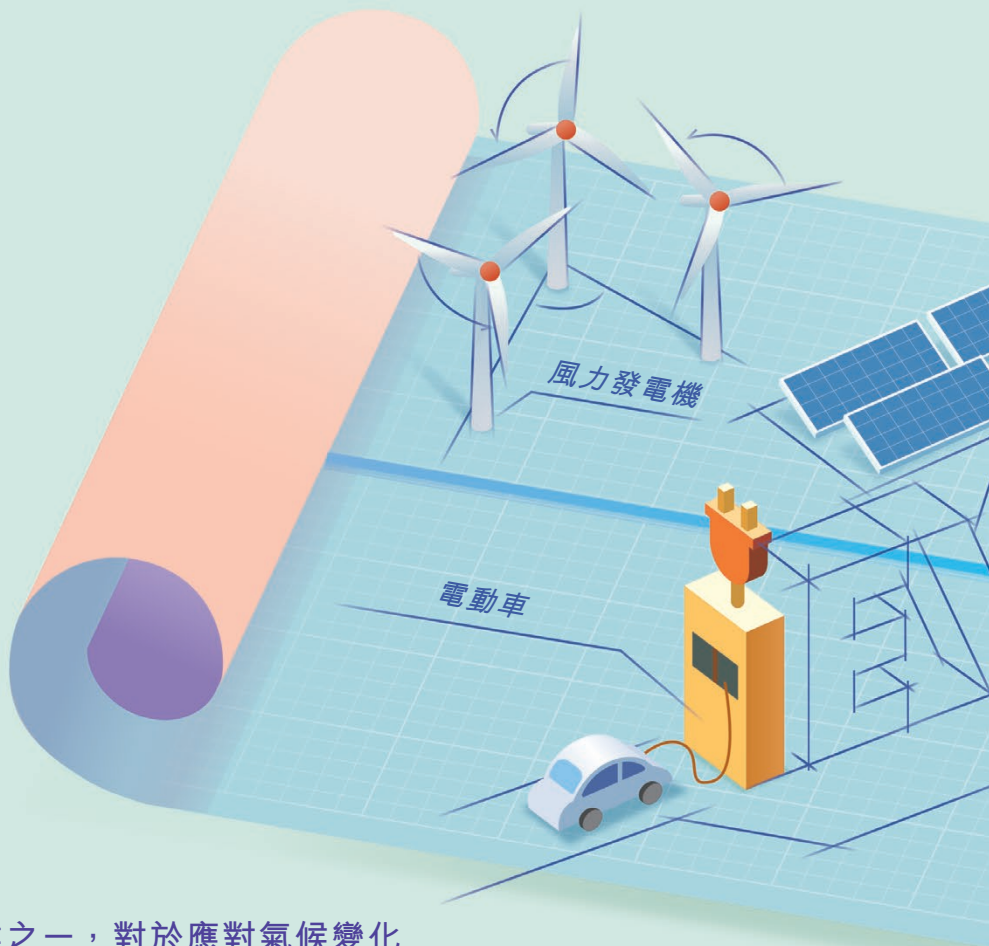
義工服務





## 行政總裁的話

「港燈作為香港主要的公用事業之一，對於應對氣候變化所帶來的挑戰任重道遠。為此，我們願意共同承擔責任，致力保護環境，以保障我們的『家』在現在以至未來世代的福祉。」



### 架構清晰 持續發展

在二零一七年四月，港燈與特區政府簽訂了新一份為期十五年的《管制計劃協議》。隨着現行協議於二零一八年十二月三十一日屆滿，新協議將於二零一九年一月一日正式生效。我們相信，新協議確立了一個穩定有效的規管架構，有利於進行適當規模的重要基建投資，以確保香港能繼續享有安全、可靠、潔淨和價格合理的電力供應。

自一九九七年起，港燈的供電可靠度一直維持在99.999%以上的世界級水平。我深信，在新訂立的《管制計劃協議》下，我們將繼續為香港提供優質的供電服務，並同時配合特區政府制訂的《香港氣候行動藍圖2030+》，為香港逐步邁向低碳城市作出貢獻。

### 潔淨能源 眾可負擔

港燈已制訂潔淨能源藍圖，致力以天然氣取代燃煤作為主要的發電燃料。年內，最早投產的燃煤發電機組L1正式退役，L10與L11兩台新燃氣機組的建造工程亦進展順利，並將分別於二零二零年和二零二二年投入服務。屆時，南丫發電廠的天然氣發電比例，將增至總輸出電量的百分之五十五，進一步減少排放，有助改善香港空氣質素和降低碳強度。

以天然氣取代燃煤發電，難免令燃料及營運成本增加，我們會致力將電費維持在客戶可負擔的水平。例如，我們正與中華電力合作籌建海上液化天然氣接收站，就是為了可直接從國際市場取得天然氣供應，藉此提升議價能力，確保採購價格合理。



## 和諧社會 綠色發展

港燈的可持續發展藍圖，包括與本地社群攜手合作，在經濟以至社會層面推廣可持續發展。按照新的《管制計劃協議》，我們會透過各種資助和教育計劃，推出更多提倡能源效益和節能的措施，並協助社區更廣泛採用可再生能源發電。

多年來，我們一直與各社會服務組織和環保團體通力合作，應對香港在社會和環境方面所面對的挑戰。我們相信，社區投資需要決心和經過長時間才見成效。因此，我們會繼續透過多個主要社區投資項目，聚焦環保教育和滿足香港日益龐大的長者群的需要。我亦很高興能親身支持這些富意義的項目。

## 不斷求進 應對挑戰

港燈在二零一七年取得多項殊榮，對此我感到十分欣慰，當中包括贏得香港管理專業協會「優質管理獎」最高

榮譽大獎。評審團認為，港燈擁有完善的管理系統、良好的企業管治和靈活的業務運作。這不但鞏固了我對公司的信心，更讓我堅信我們定能實踐抱負，成為香港傑出的能源企業。本着自強不息的精神，港燈將繼續引入創新意念、優化管理策略，以應對面前的挑戰，並把握發展機遇。

最後，我希望藉此機會感謝持份者一直以來的支持，特別是我們的股東、客戶和僱員。我誠邀大家細閱這報告，了解我們如何減少業務營運對環境造成的影響，以及怎樣為社會作出貢獻。我期待與大家攜手合作，實現我們的藍圖，為香港締造一個更美好的低碳未來。

行政總裁

**尹志田**

二零一八年三月

## 持份者的參與



客戶：客戶聯絡小組參觀公司設施，了解公司的營運情況。



業務伙伴：與承辦商一起進行團隊訓練。

港燈作為一家電力公司，業務營運會直接影響市民大眾。我們一直與持份者保持坦誠溝通，因為這對我們的業務十分重要。通過互相交流，我們讓持份者了解公司的最新發展；而在業務營運上，我們也須考慮持份者對公司表現的看法及期望。

在二零一七年，我們繼續通過各種不同方式，包括日常聯繫、大型座談會，以至公開活動等，與持份者保持溝通。為聽取社會聲音和提供專業意見，公司共有四位同事參與政府的六個地區或社福委員會。另外，我們也設立了客戶聯絡小組和地區聯絡小組作為特定的溝通渠道。我們時常聆聽不同持份者的聲音，務求平衡各方意見及期望。



僱員：「協商會」代表參加團隊訓練，加深彼此了解。



本地社區：參與鴨洲洪聖爺誕巡遊。





傳媒：行政總裁回應傳媒就電費檢討的提問。



股東：南丫發電廠參觀活動。

在二零一七年，我們開設了港燈 YouTube 頻道，進一步透過社交媒體加強與大眾溝通。

我們每年均出版可持續發展報告，讓持份者詳細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，包括那些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，以及對持份者看法和決定構成實質影響的議題，我們就各項議題進行了重要性分析，並評定匯報有關議題的優先次序。

有關該重要性分析的詳情，以及其他與持份者聯繫的資訊，請參閱集團網站上的[《全球報告倡議組織報告標準內容索引》](#)。

請閱讀隨後的章節，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：與環保團體攜手推廣環保。



教育界：透過「綠色能源夢成真」比賽，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和事項，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，並維持高透明度的營運。因此，我們必須預測、理解和回應他們的訴求。

### 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是根據與電力相關業務的固定資產平均淨值，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》將於二零一八年十二月三十一日屆滿，而新的一份協議已於二零一七年簽訂，並將由二零一九年一月一日起生效，為期十五年。

二零一四至二零一八年發展計劃按現行《管制計劃協議》的實施情況、新《管制計劃協議》的實施細節，以及有待特區政府核准的二零一九至二零二三年發展計劃，都會影響集團業務和不同持份者的利益。此外，特區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

港燈在南丫發電廠的機組運作主要依靠燃煤和天然氣，若出現燃料供應中斷、短缺或質素下降的狀況，供電將會受到嚴重影響，而天然氣供應中斷亦會令我們難以符合法定的排放上限。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

環球經濟持續溫和增長。然而，美國貨幣政策正常化的步伐、多間主要中央銀行政策分歧，以及英國脫歐相關談判等問題，為全球經濟和環球金融市場增添變數。縱觀香港，經濟呈現溫和增長，出口和零售數字均有所改善。

環球經濟的不明朗因素有機會影響港燈客戶的業務，或拖慢香港的經濟活動，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的業務帶來重大的挑戰。



## 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和極為可靠的電力供應、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。在二零一七年，我們對企業社會責任政策作出了數項修訂，強調「透明度」、「創新意念」和「營造積極投入的工作環境」的重要。

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，並向僱員和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、世界級能源供應商和優秀

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化的發展機會。

### 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、營運和合規風險。我們更備有一套危機管理計劃應付緊急事故，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，請參閱「創造價值」章節和集團年報。

### 克服主要挑戰

為了符合法規要求，我們透過由行政總裁擔任主席的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。我們亦設有完善的管理系統，監控環保、健康與安全，以及服務質素等事宜。另外，我們通過多元化的溝通渠道，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「持份者的參與」章節。

我們有既定機制定期檢討各項可能影響電力市場的因素，並會就電力市場和相關的規管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而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。



港燈作為一家公用事業機構，必須承擔保護環境的社會重任。因此，我們一直投放資源，善用新科技和措施，以減低業務營運對環境造成的影響。

我們承諾按照公司的環保政策保護環境，並設有環境事務委員會負責監督和確保政策得以貫徹執行。同時，我們通過完善的管理系統，包括符合ISO 14001標準的環境管理系統和符合ISO 50001標準的能源管理系統，將環保因素融入各個業務範疇之中，並依據可量度的明確指標，分析各項環境管理計劃的成效，務求持續改善環保表現。

然而，我們要達成這些環保目標，持份者的支持不可缺少。因此，我們致力與政府、學術界、工程界、非政府組織、環保團體以至客戶、學生和市民等通力合作，合力應對我們共同關心的環保議題。



# 共享地球資源

應對  
氣候變化

推廣  
善用能源

改善  
空氣質素

珍惜  
天然資源

提倡  
綠色生活



## 應對氣候變化

隨着世界多國同意採取果斷行動應對氣候變化，港燈也積極減低溫室氣體排放，簡稱「碳排放」，以回應國際社會的訴求。

此外，全球各地已達成共識，一致通過將全球平均氣溫升幅，與工業化時期前相比，控制在攝氏兩度之內，以免氣候變化問題進一步惡化。有見及此，我們在二零一七年十一月定下了新的減排目標，於二零二二年將每度電的碳排放量，與二零零五年的水平相比，減低百分之三十。事實上，科學基礎目標倡議組織一直鼓勵各個機構按照「攝氏兩度」的標準，訂立符合科學基礎的減排目標，而港燈新定的目標，亦已獲得該全球性伙伴組織的認可。

### 以天然氣取代燃煤

相對於燃煤，天然氣是較為潔淨的燃料；以天然氣發電，碳排放量亦較低。為協助政府達成二零二零年和二零三零年的減排目標，逐步以天然氣取代燃煤發電實屬必需。

在二零一七年，天然氣發電佔我們的整體輸出電量約百分之三十四，而每度電的二氧化碳當量為0.79千克。反觀在二零零五年南丫發電廠未引進天然氣發電時，每度電的二氧化碳當量為0.93千克。

另一方面，最早投產的燃煤發電機組L1已於年內退役，而L10與L11兩台新燃氣機組的建造工程亦進展良好。這兩台發電機組均將配備先進技術以提升效率，碳排放量會較現有的燃煤發電機組減少達百分之五十。

L10與L11機組將分別於二零二零年及二零二二年正式投入服務。屆時，我們的天然氣發電比例會分別增至百分之五十及百分之五十五，正好為實現政府的二零二零年短期減碳目標出一分力。

與此同時，我們亦計劃繼續以天然氣取代燃煤發電，以配合政府為二零三零年訂立的較長遠減碳目標。為確保這項策略能符合商業及營運效益，我們正與本港另一家電力公司中華電力攜手合作，籌劃興建一個配備「浮式儲存再氣化裝置」技術的海上液化天然氣接收站，並正就此進行環境影響評估。這個發展項目將有助我們為香港帶來充足且具競爭力的天然氣供應，若取得政府批准，興建工程便可展開，並可望最早於二零二零年底完成。



在南丫發電廠興建中的新燃氣發電機組。

## 個案分享

### 納米技術提升太陽能發電效能

在二零一七年，我們成功推行一項試驗計劃，以測試一款由香港理工大學研究團隊所發明的自潔塗層。我們以南丫發電廠部分太陽能板進行試驗，結果發現，採用這種塗層後，太陽能板的發電效能提高達百分之二。

只要把這種特製塗層應用於太陽能板表面，塗層內的納米級二氧化鈦就會通過光催作用，將附於太陽能板上的有機化合物轉化為無害氣體。即使非有機物質，也會變得易於清理，很容易就被雨水沖走。



## 善用可再生能源

我們支持使用可再生能源，並擁有香港其中一個最大型的商用太陽能發電系統，以及本港首個亦是唯一一個具商業規模的風力發電站——「南丫風采發電站」。

二零一七年：  
「南丫風采發電站」  
生產綠色電力  
**825,000度**  
太陽能發電系統  
生產綠色電力  
**1,059,000度**

減少二氧化碳排放  
**1,570公噸**  
等同  
種植樹木  
**68,000棵**



儘管土地限制和投資成本高昂等問題令可再生能源技術難以在香港獲得更廣泛應用，我們仍致力尋找創新及實用的方法，克服這些挑戰。在二零一七年，政府同意港燈進行一項深入研究，探討以太陽能為香港最南面的蒲台島提供輔助電力的可行性。這個發展項目將可減低島上居民對政府所提供的柴油發電機的依賴，從而降低他們對柴油的需求。

## 抵禦氣候變化帶來的風險

根據地區氣候預測，珠江三角洲一帶將會直接受到海水水位上漲、氣溫上升、降雨量不穩定，以及暴風雨增加等各種由氣候變化引致的問題所影響。有鑑於此，我們不斷提高自身適應力，以抵禦氣候轉變的威脅，確保能夠持續提供可靠的服務。在二零一七年七月及八月，香港雖數度遭颱風吹襲，但港燈發電系統的安全性與可靠性仍始終如一。

我們的主要策略包括進行業務風險評估、優化設計、定期檢討營運情況及採取適時的改善措施，以應對潛在風險。例如，為應對酷熱環境可令電廠設施組件和電纜較易出現故障的問題，我們一直密切監測重要組件與電纜段落的情況，並定期進行審查，確保各項適切的改善措施如期完成。

在二零一七年，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，以提升電力網絡在酷熱環境下的可靠性和電力承載量。

此外，港燈輸電網絡所採用的電纜幾乎全為地底電纜和海底電纜，能有效抵禦惡劣天氣。至於南丫發電廠以及沿海的輸電和配電站，亦配備防範水災的設施。我們的緊急應變團隊更會在颱風吹襲期間隨時候命，提供所需的緊急維修服務。如遇上異常情況，系統控制中心也具備足夠能力應對危機，並會即時採取補救措施。

按各個業務範圍，港燈制定了多項應變計劃與應急程序，以備不時之需，同時定期進行演習和檢討，確保所有緊急措施均能與時並進，有效執行。

## 推廣善用能源

在政府發表的《香港氣候行動藍圖2030+》中，提高能源效益及節約能源是不可或缺的部分，旨在呼籲社會各界群策群力，達至節能減排。港燈深明教育客戶和市民認識節能的重要，這亦是我們在《管制計劃協議》下的責任之一。同時，我們也以身作則，樹立榜樣，在轄下的產業推行各項節能措施。

另一方面，我們透過提供全面的資訊，協助客戶作出精明的選擇。港燈的住宅客戶電費單除載有客戶的用電量，亦提供每月人均用電量和每度電的碳排放量等參考數據，讓客戶了解其用電狀況。我們又為非住宅客戶提供負荷紀錄查詢服務，推動企業將善用能源的理念納入業務策略之中。

### 協助大廈業主節能

香港絕大部分耗電量均來自建築物，節約能源可從這方面做起。我們在這方面的政策是持續與大廈業主、區議會議員和物業管理人員等不同界別的持份者合作，推廣能源效益及節約能源的理念。

在二零一七年，我們為非住宅客戶提供了超過五十次免費能源審核服務。這項服務不單有助客戶制定各項切合實際需要的節能措施，更能讓他們有資格透過能源效益貸款計劃，向伙伴銀行申請貸款，進行所需的改善項目。

至於住宅樓宇業主，則可透過我們的「智『惜』用電基金」，按50/50等額方式獲取工程費用資助，以改善現有大廈公用裝置的能源效益，包括安裝能源效益較高的升降機驅動系統、公共照明系統和空調設備等。

為鼓勵更多業主善用「智『惜』用電基金」的資助為大廈進行能源效益改善工程，我們已由二零一七年一月起提高基金的資助上限，由原來的港幣二十萬元增加一倍至港幣四十萬元。在特殊情況下，例如能顯著提升能源效益的工程，更可獲得高達港幣五十萬元的資助。

年內，我們合共批出了二十宗「智『惜』用電基金」的資助申請，總資助額達港幣六百二十萬元，而自二零一四年六月基金成立至今，已有四十九宗成功申請個案。

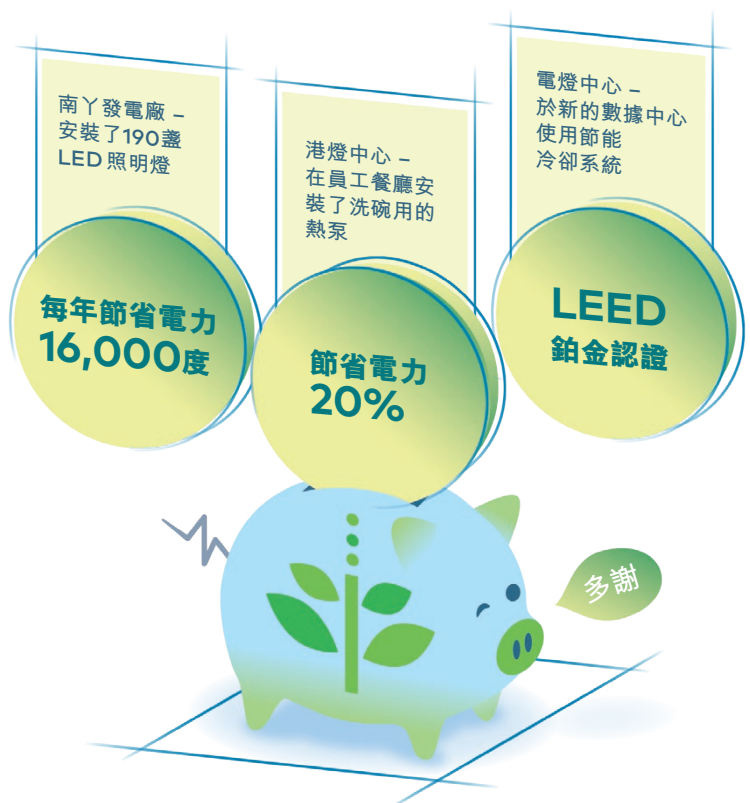
## 公司大樓節能措施

我們支持政府的《節能約章》和《4Ts約章》(4Ts意指：訂立目標、制定時間表、開放透明及共同參與)，致力在公司各主要辦公大樓實施多項節能措施，包括夏季時將辦公大樓的室內平均溫度維持於攝氏二十四度至二十六度之間，以及關掉無需使用的電器和系統。同時，我們又與僱員攜手合作，按照定下的目標和時間表實施節能措施。

近年，我們多次獲頒香港綠色機構認證計劃的節能和減碳證書，而公司旗下多幢建築物更取得環境局根據《戶外燈光約章》頒發的鉑金獎。

另外，我們定期為主要辦公大樓進行碳審計及能源審核，研究能否定出更多節約能源的方案。在二零一七年，我們按照審計報告提出的建議，在主要辦公大樓安裝額外的電表，以便更有效地監察能源消耗模式，從而協助我們優化各項節能方案。

目前，我們正在有系統地逐步更換辦公大樓的舊式製冷機，安裝效能更佳的型號。隨着電燈中心和電燈大樓的製冷機改善工程近年陸續完成，我們於二零一七年在港燈中心展開了同類工程，分階段更換中心內所有舊式製冷機，整項工程預期在二零一八年底前完成。



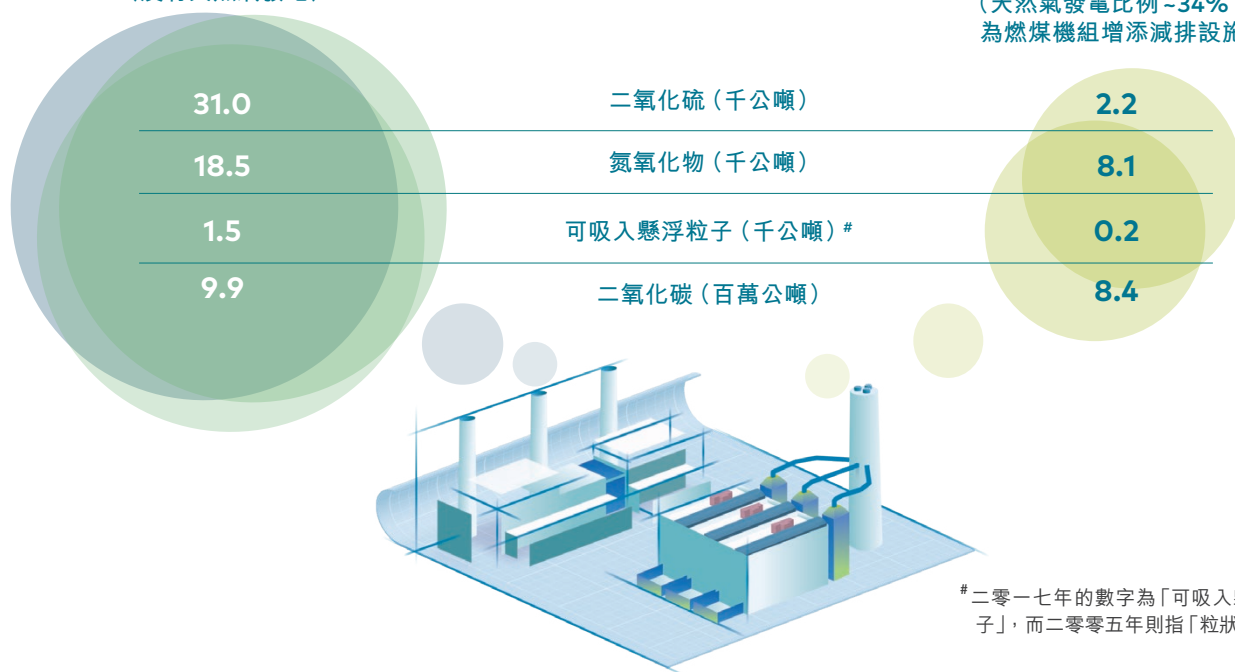


## 南丫發電廠的排放量

**二零零五年**  
(沒有天然氣發電)

**二零一七年**

(天然氣發電比例 ~34%，  
為燃煤機組增添減排設施)



## 改善空氣質素

珠江三角洲的空氣污染問題，一直影響着整個地區居民的身心健康。而香港的氣體排放，主要由發電廠和交通工具所產生。

### 南丫發電廠的氣體排放

港燈現正按照香港空氣質素指標逐步減少氣體排放。我們設有一個空氣質素監測網絡，持續監測轄下發電設施對空氣質素的實際影響，並會在公司有關網頁發佈監測數據。

在南丫發電廠，我們採用了煙氣脫硫裝置、低氮氧化物燃燒器和靜電除塵器等減排設施，以控制二氧化硫、氮氧化物和可吸入懸浮粒子的排放量，確保符合政府規定的排放上限。

同時，我們盡量採購灰量較低的低硫燃煤，以減少二氧化硫和可吸入懸浮粒子的排放量。在二零一七年，我們購入的低硫燃煤，約佔總購煤量百分之二十八。

此外，我們為應對氣候變化而逐步以天然氣和可再生能源取代燃煤發電的策略，亦有助改善香港的空氣質素。

年內，我們又與政府達成共識，同意由二零二年起，採用一套更為嚴格的排放限額。為符合新標準，我們計劃為新添置的發電設施引入先進的減排技術，如L10及L11新燃氣機組均設有「選擇性催化還原脫硝系統」和先進的燃燒系統，能減少達百分之九十的氮氧化物排放量。

待這兩台新機組投產後，我們預計南丫發電廠的二氧化硫、氮氧化物及可吸入懸浮粒子排放量，會較二零零五年的水平大幅下跌至少百分之七十五至九十不等。

### 電動車 充電易

我們相信，廣泛使用「零排放」的電動車，能大大改善香港的路邊空氣質素。

隨着電動車科技日益進步，在市場上出現的嶄新車款不但在續航距離和可靠性方面得以提升，價錢亦有所下調。我們預期，假如充電設施的數目和分佈能滿足駕駛者的需求，香港的電動車數目將會持續增長。



港燈再次擔任電動方程式賽車錦標賽香港站的能源伙伴，並安排一班「綠得開心推廣大使」中學生於賽前參觀賽事維修站。

年內，我們增設了三個多制式快速充電站，並將四個現有的標準充電站提升至雙制式充電模式，以支援交流電快速充電服務。現時，我們一共設有十三個公共充電站，服務範圍遍及港島各區。電動車駕駛者無論身處港島哪一個位置，在正常交通情況下，均可在十五分鐘內抵達我們的其中一個充電站，享用充電服務，並獲豁免充電收費至二零一八年底。

### 個案分享

## 為電動車退役電池延續生命

儘管電動車被視為環保交通工具，但棄置電動車電池會對環境造成影響，不容忽視。

在二零一七年，港燈工程師憑着兩項創新構思，在香港環境局主辦的「電動車退役電池重用國際大賽」中，贏得公開組冠軍和季軍。

榮獲冠軍的方案，源自一項擬於蒲台島設置太陽能發電系統的研究。在該項仍在進行的研究中，港燈工程建設科團隊聯同香港理工大學電機工程系的研究人員，設計出一套由電動車退役電池與新裝蓄電池合併而成的「混合式電池儲電系統」。這個創新構

思不但提高在蒲台島的有限空間建設太陽能系統的可行性，更有助保護小島的地貌。

至於奪得季軍的方案，是來自港燈輸配電科團隊的構思。他們利用電動車退役電池配合先進的電池管理系統，提供後備電源，以發揮「不間斷電力供應系統」的作用。這系統可減低電壓驟降所造成的影響，同時提高供電可靠度。我們計劃利用大約一百三十枚電動車退役電池進行測試，進一步研究有關方案的可行性。

市民現在已可透過我們的「港燈低碳 App」和電動車網頁，取得我們十三個充電站使用情況的實時資訊，更可透過「港燈低碳 App」，以試驗形式於網上預約在鴨脷洲前港燈營運大樓提供的快速充電服務。



此外，在二零一七年，我們的電動車服務隊伍合共處理了五百六十二宗查詢，並安排了八十四次實地視察，為住宅和商業樓宇業主提供技術意見，以協助他們安裝電動車充電設施。年內，多座樓宇合共裝設了二十六套交流電快速充電設施。

身體力行、以身作則，我們繼續為公司車隊引進電動車，以取代傳統汽油車輛。截至二零一七年底，港燈車隊共有一百一十四輛電動車，佔營運車輛總數百分之四十。另外，我們又首次購入了一部電動巴士，在南丫發電廠範圍內提供運送服務。

## 珍惜天然資源

我們一直按照港燈的環保政策，善用資源，減少廢物，透過推動公司上下奉行4R文化，即減少(Reduce)、重用(Reuse)、復原(Recover)及循環再用(Recycle)的原則，與僱員共同努力減低公司業務對環境造成的影響。

### 水資源

以南丫發電廠為例，我們一直依循業界的最佳做法，以負責任的態度管理水資源。在二零一七年，發電廠總共收集了約十一萬二千立方米的雨水和廢水供循環再用，令我們的整體耗水量得以減低。

在L10與L11新燃氣機組建造工程進行期間，我們在工地設置廢水儲存及處理設施，將鑽孔樁工程所產生的廢水循環再用。

我們在二零一七年八月開始興建一座新的淨水裝置，該裝置將採用先進的逆滲透和電解去離子技術，為發電機組的鍋爐提供潔淨用水。新技術大量減省在傳統離子交換式裝置上需要使用的危險化學藥品，包括硫酸和苛性鈉。

### 廢物管理

港燈一直按照相關法例，以負責任的態度管理和棄置所產生的各種廢料。煤灰和石膏這兩種在燃煤發電過程中形成的副產品，是由營運業務衍生的主要無害廢物，可供應給第三方作工業用途。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收集者循環再用或棄置。



港燈獲環保促進會頒授「惜食回收標誌計劃」的星級標誌。



### 個案分享 舊物轉贈

港燈深信，讓僱員和家屬一同參與環保工作十分重要。因此，我們鼓勵僱員與家人在家庭和職場的各個生活層面實踐環保理念，做個環保達人。

在二零一七年，我們推出了兩項措施鼓勵舊物回收再用。第一項計劃是設立資訊平台，讓有意丟棄辦公室傢俬的部門與有興趣重用舊傢俬的部門配對聯繫。另一項計劃名為「舊物重生」，鼓勵僱員透過公司內聯網上的平台，將一些自己不需要但仍然可用的私人物品，例如衣服、書籍和電器等與同事分享，以便為舊物尋找新主人。

港燈的員工餐廳每天為同事製作逾千份餐膳，並採用訂餐系統，令餐廳承辦商更準確地估算午餐所需的食材，從而減少剩食。我們又把廚餘分類，並使用廚餘處理器，盡量減少棄置到堆填區的廚餘量。至於過剩的食物，則捐贈予本港知名慈善組織「惜食堂」，以幫助有需要人士。

除確保廢物管理措施符合法例要求外，我們還與政府及非政府組織攜手合作，推行多項廢物回收計劃，而港燈在這方面所作的努力，更為我們贏得香港綠色機構認證計劃的減廢證書，以及多項由非政府組織頒發的廚餘管理獎項。在二零一七年，環保促進會更邀請港燈於「惜食」分享會與酒店和餐飲業界分享減少廚餘的經驗。

## 生物多樣性

港燈致力保護南丫發電廠和周邊地區的生態環境，並會繼續按照現行的計劃，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。

每當開展新項目，如即將動工的南丫發電廠航道改善工程，以及擬建的海上液化天然氣接收站，我們都會盡力維護生物多樣性。以前者為例，為確保南丫發電廠航道範圍的海洋生態得到充分保護，我們計劃在二零一八年為項目進行海洋生態和漁業基線檢討。



南丫發電廠是許多雀鳥的家園，包括圖中的灰背鸚。

### 個案分享

#### 傑出青年大使初嘗工作體驗

港燈深信，協助學生規劃人生的其中一個最好方法，是為他們提供實際工作體驗。二零一七年初，我們安排了二零一六年「綠得開心推廣大使」計劃中表現傑出的三位同學與港燈環境工程師一起工作一天半。

期間，港燈董事總經理尹志田與同學們分享他從一名年輕工程師晉身為董事總經理的歷程。之後，同學們還登上了南丫發電廠一百一十米高的燃氣發電機組煙囪，檢查排放監測設施，同時又利用實驗室設備，分析收集得來的樹葉和水樣本。

## 提倡綠色生活

為支持可持續發展的理念，港燈通過推行各項綠色教育項目，提倡善用能源。我們更向市民推廣環保生活的好處，提高他們的環保意識。

### 綠色教育與環保意識

每年，「港燈教育基金」都會撥出港幣二百五十萬元推廣珍惜能源的理念。其中，由二零零三年開始推行，並以年輕一代為推廣對象的「智『惜』用電計劃」，是教育基金轄下的重點項目。

二零一七年度的「智『惜』用電計劃」以「綠得開心、規劃綠色人生」為主題，將生涯規劃結合環保教育，並通過推行不同項目，鼓勵年輕人建立綠色人生。政府十分欣賞這項構思，並邀請我們在教育局主辦的「生涯規劃」研討會上分享經驗。

年內，我們繼續透過「綠得開心學校」網絡為學生提供「其他學習經歷」，而參與計劃的學校亦擴展至三百八十間。

我們的「綠得開心推廣大使」計劃在二零一七年為超過五十名中學生提供培訓，讓他們在港燈舉辦的多個巡迴展覽上擔任導賞員。這些巡迴展覽合共吸引超過三千五百人次參觀。



三位大使在分享感受時，坦言環境工程師的工作不是他們想像那麼輕鬆，但卻很有意義。對於有機會透過親身體驗，進一步認識自己和環保發電的重要性，他們表示獲益良多。

在二零一七年，我們繼續舉辦一年一度的「綠色能源夢成真」計劃，讓參與比賽的本港中學生有機會在港燈工程師的專業指導下，實習項目管理和演說技巧。我們為十二支參賽隊伍提供每隊最高港幣五萬元的資金，協助他們實踐推廣綠色能源的構思。結果，優勝隊伍憑着一個教導幼兒認識動能原理的遊樂場模型脫穎而出，而另一項利用綠葉發電的作品也在比賽中備受注目。

## 推廣香港生態文物

在二零一七年，港燈與長春社合辦的「綠遊香港」計劃踏入了第十二個年頭。一如以往，我們透過舉辦港島和南丫島的導賞團，提高市民對保護本地生態文物資源的意識。



生態導賞員完成為配合全新生態文物路線「匯聚下環」的訓練。

近年，這項計劃按照新的發展方向，在市區開闢路程較短、交通較便利的生態文物徑。隨着港島西區首條市區路線在二零一六年推出後大受歡迎，我們在二零一七年再於灣仔開發第二條市區路線，沿線介紹多個生態文物景點，包括由港燈營運的香港第一間發電廠的舊址。

年內，我們為十條路線共舉辦了九十七個生態文物導賞團，先後帶領約一千三百名參加者遊覽。其中，只在夏季開辦的「黑夜尋寶」可讓參加者近距離接觸日間罕見的動物和昆蟲，並繼續成為最受歡迎的觀賞路線。

「綠遊香港App」為市民提供該十條生態文物徑的實用資料，年內下載次數超過八千八百次。

## 推廣環保廚房

香港市民不但越來越關注廚房設備對環境造成的影響，對於既環保又高效能的產品和技術，更深感興趣。

二零一七年，我們為參加了「家•多一點綠」計劃的客戶舉辦多項活動，包括電能煮食示範和參觀設在「零碳天地」的「氣候變化與智慧城市」體驗館。到訪體驗館的參觀者，可細意觀賞一系列有關環保生活與智能城市的互動展品。

對餐飲業界來說，在商用廚房使用電氣化設備烹調食物，好處多不勝數，一方面可提高工作效率和食物質素，以及節省能源和營運成本，另一方面能改善工作環境和僱員健康，並同時減低失火風險。有見及此，我們與多個餐飲業協會和商用廚房設備供應商合作，向各大食肆推廣電氣化廚房，讓業界得以受惠，其中由港燈聯同救世軍和餐飲業界舉辦的「環保職安健廚師培訓計劃」更大受業界歡迎。

## 支持環保活動

港燈亦大力支持各項環保活動，包括世界自然基金會的「地球一小時」、世界綠色組織的「地球•敢『動』日」，以及綠色力量的「世界清潔日在香港」等。



港燈派出「智『惜』用電計劃」吉祥物「綠寶」參與環境運動委員會舉辦的「零碳Fun墟」。

一如以往，我們在六月響應聯合國「世界環境日」，展開了為期一個月的活動。期間，我們邀請同事們從衣、食、住、行四大生活基本需要入手，實踐低碳生活，並協助他們將多餘的衣服、書籍和電器捐出，以便循環再用，惠及有需要人士。

# 盡心 服務香港





港燈致力為客戶和社區提供世界級的電力服務，同時不忘回饋社會，期望獲得客戶和社會大眾的信任。公司在品質、客戶服務、健康與安全方面所制訂的政策，以至我們提倡的關愛文化，都體現了港燈所作出的承諾。

我們會以合理價格提供安全可靠的電力，從而保障客戶的利益，以落實《管制計劃協議》。港燈的客戶服務督導委員會由董事總經理出任主席，負責監察我們恪守一系列服務承諾，並定出可量度的明確指標。港燈採用分別符合ISO 9001及ISO 55001標準的品質管理系統和資產管理系統，致力不斷提升表現。

港燈的健康及安全局亦由董事總經理出任主席，負責監察所有與業務相關的健康及安全事務。我們實施與OHSAS 18001標準一致的健康及安全管理系統，力求達至「零意外」的目標，減低對客戶和市民帶來的風險。

港燈承諾回饋社會，並與不同持份者和團體攜手合作，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，並定出服務範疇的優先次序和資源分配。就此，我們集中投放資源在環保教育和關懷長者這兩類社區服務上。

## 維持可靠和價格合理的電力供應

電力供應對市民的日常生活以至香港的經濟發展都有重要的影響，故此客戶期望獲得既安全穩定又價格相宜的服務。香港是一個「縱向發展」的城市，摩天大廈林立，數以百萬計的市民依賴電力驅動的公共交通工具穿梭往返各區。香港作為國際金融貿易中心，亦有賴每日二十四小時高效率、無間斷的電子通訊，與世界各地保持聯繫和進行商貿交易。

在二零一七年，港燈的供電可靠度高達 99.999% 以上，並自一九九七年連續二十一年一直保持此世界級水平。自二零零九年起，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，這是我們提供可靠電力服務的另一明證。

### 供電系統健全

港燈積極投放資源推行預防性維修保養工程，確保電力供應系統穩健可靠。我們最近延長了 L2 這台二百五十兆瓦燃煤發電機組的服務年期，讓南丫發電廠的裝機容量得以在二零二二年兩台全新燃氣聯合循環發電機組 L10 和 L11 全面投產前保持在健康水平。



公司定期進行預防性的維修保養，以確保可靠供電。

在二零一七年，我們也為 L9 和 GT57 燃氣機組的天然氣供應基礎設施完成了升級工程，從而減低對這兩台機組同時中斷供氣的風險。

為了提升輸電網絡的安全性，我們更換了北角至柏架開關站餘下三段一百三十二千伏輸電網絡的舊電纜，並成功把一百三十二千伏輸電網絡轉入北角開關站內的全新氣體絕緣開關裝置二號匯流排。

### 監控措施嚴謹

港燈致力維持輸配電網絡和遙距控制系統的可靠表現在世界級水平。我們採用預報系統和先進的辨識技術，並有一套全面維修計劃，確保適時維修和更換所有主要和輔助設備。

#### 個案分享

### 維護港燈網絡 防禦保安威脅



面對日漸複雜的網絡安全威脅，我們必須時刻警惕，維護資訊科技系統健全，保障基礎設施和數據庫不受攻擊。

我們推出了一項全新的企業保安政策，涵蓋範圍包括所有與網絡保安有關的技術、規管和管理工作，又依據名為「深度防禦」的策略，綜合運用多項保安應對措施，落實全新的網絡保安管理框架。

年內，港燈外聘了一支專家團隊模擬黑客向公司網絡發動攻擊，幫助我們加強保安控制措施。此外，我們也為員工舉辦了一系列的研討會和培訓課程，增強他們對網絡保安的認識。





港燈的系統控制中心日夜不停監察各個供電系統。

在二零一七年，我們透過先進的「局部放電在線檢測系統」，成功防止一宗潛在的高壓輸電網絡故障。該系統有助我們改善氣體絕緣開關裝置的可靠性，我們亦繼續將這項技術的應用擴展至配電網內另外七個主要分區變電站。年內，我們成功避免了共二十四宗潛在的十一千伏電纜故障，以及更換了十七條有潛在問題的十一千伏電纜。

在二零一七年，我們進行了一項供電網絡可靠度及運作評估，以進一步改善系統運作表現。我們亦正調試全新和配備特設智能電網功能的能源管理系統和配電管理系統。

全新的「策略性資產管理及營運支援系統」計劃已進入落實階段。新系統預計在二零一九年初啓用，屆時有助全面優化和統一公司所有業務範圍的端對端資產管理程序。

## 電力價格合理

港燈致力將電價長期維持在穩定和合理的水平。

在二零一七年底，港燈宣佈了二零一八年的電費，我們繼續信守在二零一三年作出的承諾：將電費維持在二零一三年的水平。港燈在二零一四和二零一五年已凍結電費，其後更在二零一六和二零一七年削減電費。儘管二零一八年的電費因燃料費特別回扣減少而有所回調，但二零一八年的淨電價仍較二零一三年時低百分之十六點六。

為幫助弱勢社群減輕電費開支的負擔，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。我們亦給予每月用電量少於一百度的住宅客戶「最『惜』節能優惠」，鼓勵市民大眾節約用電。

## 提供貼心的客戶服務

我們力求在所有客戶服務範疇做到盡善盡美，致力超越客戶的期望。為此，我們定期與客戶保持聯繫，聆聽他們的意見，並希望通過共同合作，迎合客戶的需要。

### 堅守服務標準

在二零一七年，我們再次達到甚或超越所承諾的十八項客戶服務標準。

我們的二十四小時客戶緊急服務中心能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，所有客戶來電和工作紀錄均利用服務處理系統作電腦化處理，而該系統亦與配電管理系統互相連接。

年內，致電客戶緊急服務中心的平均等候時間是一點五九秒，超越服務承諾所定下少於九秒的標準。電話查詢服務和客戶中心櫃檯服務的平均等候時間，則分別少於九秒和少於兩分鐘。

港燈為中小企提供一系列設想周到的完善服務。我們的「中小企全方位增值服務」網頁，方便客戶輕易地獲得有關開業支援和能源管理的資訊和協助。

在二零一七年四月，港燈為低用電量的客戶推出全新賬單安排，如客戶電費結欠少於港幣一百五十元，將全數撥入下期賬單一併計算，客戶無需即時繳付，節省客戶繳付小額賬單的時間。



我們致力為客戶提供優質貼心的服務。



港燈的客戶服務和緊急服務團隊在「2017國際傑出顧客關係服務獎」一共贏得九項個人和公司獎項。

在二零一七年八月，約一百八十位同事出席了名為「卓越服務 與時進步」的客戶服務研討會。會上，多位嘉賓講者分享了客戶服務行業的最新發展。在十月和十一月，我們舉辦名為「智取顧客心」的客戶服務工作坊，約有一百五十位同事參加。

在二零一七年，我們開展了一項試驗計劃，評估在港燈供電網絡廣泛應用智能電表技術的可行性。年內，我們在不同的高樓大廈安裝了約二千三百個智能電表，並計劃在二零一八年在村屋及其他因安全問題而不宜進行人手抄表的地方安裝智能電表以進行測試。這項試驗將有助港燈革新客戶服務及營運方式，並有利就應用智能電表技術制訂長遠的發展策略。

港燈的優質客戶服務在年內屢獲嘉許，包括連續第九年獲亞太顧客服務協會評選為「最佳公共服務」的公用事業機構。我們也獲香港零售管理協會評選為「二零一七年最佳服務零售商 — 零售（服務）組別」。由於過去兩年的出色表現，香港零售管理協會亦提名港燈在二零一七年十月在吉隆坡接受由「亞太零售商協會聯盟」所頒發的「客戶服務卓越獎（香港區）」。



### 個案分享

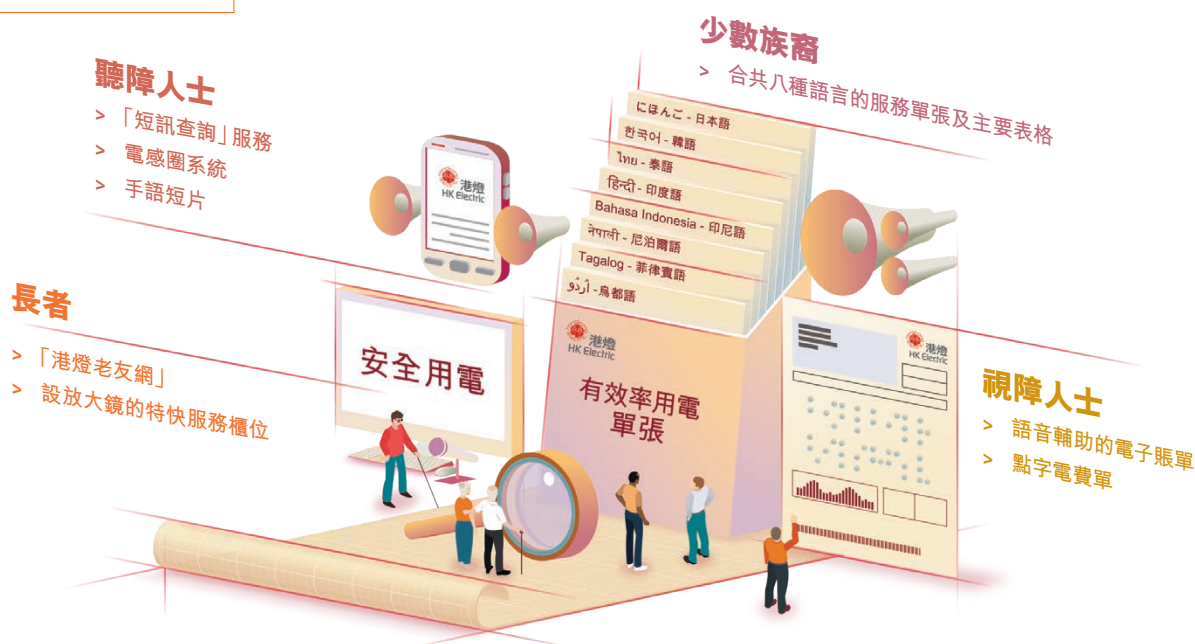
## 善用金融科技 提供更佳服務

我們緊貼金融科技新發展，務求為客戶帶來更多便利，同時推廣低碳生活的各種選擇。在二零一七年十月，我們透過 AlipayHK 流動應用程式，推出嶄新的數碼賬單繳費服務。客戶現在可更方便查閱賬單資料、接收每月繳費提示，並通過智能手機即時繳費；在二零一八年初的推廣期內，更可享受由 AlipayHK 提供的迎新優惠。



在二零一七年，我們的電子賬單服務新增了九千七百九十一名用戶。電子賬單服務有助客戶減少碳足印，平均每年的碳排放量可減少約五百一十克。為吸引客戶登記使用電子賬單和自動轉賬，我們在六月至十二月期間向參與的客戶發放了一次性的電費回贈，而合資格的客戶更可自動參加兩次幸運抽獎，以慶祝港燈成立一百二十八週年和香港特別行政區成立二十週年。

## 照顧客戶的特別需要



### 聽障人士

- > 「短訊查詢」服務
- > 電感圈系統
- > 手語短片

### 少數族裔

- > 合共八種語言的服務單張及主要表格

### 長者

- > 「港燈老友網」
- > 設放大鏡的特快服務櫃位

### 視障人士

- > 語音輔助的電子賬單
- > 點字電費單

## 溝通無間

我們透過「港燈在線」季刊，為客戶提供有關公司的最新發展和動向。此通訊隨電費單附上，亦可於港燈網站下載。

我們鼓勵客戶透過不同渠道向我們表達意見。除了每月舉辦氣氛友善輕鬆的「週五茶敘」之外，我們還定期透過「五方聆聽」客戶服務意見調查，了解客戶對不同服務範疇的意見和建議。

在二零一七年，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六分。年內，我們收到破紀錄的一千八百五十七份書面表揚，而且沒有接到任何關於供電質素的投訴。此外，我們感謝七位客戶就其他服務範疇提供的寶貴意見。我們已跟進所有相關個案，並確保妥善處理。

港燈定期與客戶聯絡小組會面，小組成員由客戶、區議員，以及社區機構和非政府組織代表等四十九人組成。在二零一七年，我們除了在二月舉行週年聚會外，更在十一月特別安排小組成員前往華富至寶雲的電纜隧道參觀，了解我們如何保護輸電電纜免受惡劣天氣影響，以提高供電可靠度和將電纜對景觀的影響減至最少；小組成員隨後亦到干諾道分區變電站參觀大樓上的太陽能板，認識在港引入分散式發電的好處與挑戰。

我們的客戶經理樂意就賬單事宜、收費諮詢、供電可靠度、電能質量、需求管理、能源效益等方面，為客戶提供相關協助。在二零一七年，我們亦提升服務，從而加強與主要客戶的良好關係。

我們按照新的客戶關係管理計劃，在二零一七年四月至十二月期間合共拜訪了五十位主要企業客戶，並為這些策略性商業客戶（如數據中心）安排指定聯絡人員，提供協助。

## 保障客戶私隱

我們致力保障客戶私隱，確保全面遵守《個人資料（私隱）條例》和其他相關守則，包括港燈的私隱政策聲明和集團的個人資料私隱政策。我們特別制定有關處理客戶個人資料的僱員指引，並設立預防資料外洩系統，防止機密和敏感資料在未經授權的情況下被使用。

在二零一七年，港燈的客戶資料系統獲頒ISO 27001資訊安全管理標準的認證。我們參與了由個人資料私隱專員公署舉辦的「關注私隱運動」，並舉辦了一場研討會，以提高僱員對保護個人資料的意識。

## 安全至上

我們致力減低對客戶和市民帶來的安全風險。有關風險包括電力中斷對重要社區設施和有特別需要的客戶所構成的影響、鄰近社區的電力基礎設施發生意外，以及不安全使用電力等。

### 服務安全可靠

電力中斷可能會對道路交通系統、醫院和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，以及二十四小時的緊急支援。有關詳情，請參考上文「維持可靠和價格合理的電力供應」及「提供貼心的客戶服務」。

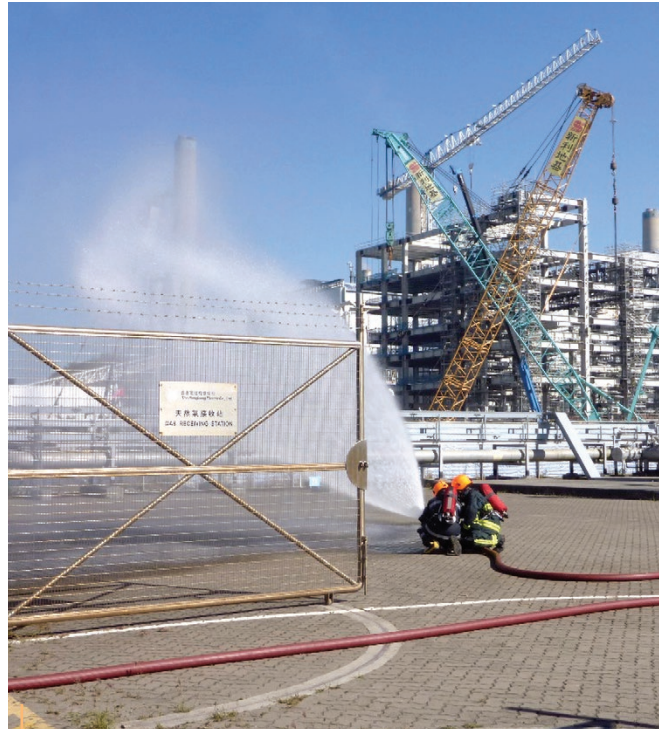
對於依靠電力儀器維持生命的客戶，我們鼓勵他們向我們登記有關資料。若須按計劃暫停電力供應，我們會顧及這些客戶的特別用電需要，預先向他們發出通知，方便他們作出適當安排。我們亦為其他有特別需要的客戶制定緊急供電應變計劃，並定期進行演習。在二零一七年，我們為三間醫院進行類似演習，測試緊急應變程序。



我們備有流動發電機，以備不時之需。

### 力求減低風險

為了減低安全風險，南丫發電廠實施符合 OHSAS 18001 標準的安全管理系統。我們進行演習以測試一旦遇上燃油或化學品洩漏、火警、氣體洩漏和爆炸等緊急情況時，如何作出應變。自二零零六年採用天然氣發電後，我們已成立一套天然氣安全管理系統，確保天然氣設施和燃氣發電機組操作安全，保養得當。



南丫發電廠進行火警演習。

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。

我們亦就安全事宜與持份者保持緊密聯繫，增進彼此了解和減少疑慮。例如，我們鼓勵在港燈輸配電網絡附近範圍進行建築工程的承辦商和其他機構，瀏覽港燈網站專頁，細閱相關資料以避免損毀電纜和引發其他安全事故。

我們又派員探訪在南丫發電廠附近居住的村民，以及安排他們參觀電廠，促進彼此了解。在二零一七年，我們與南丫島大山村居民進行了三次會面，確定村民滿意港燈保護當地生活環境的措施。

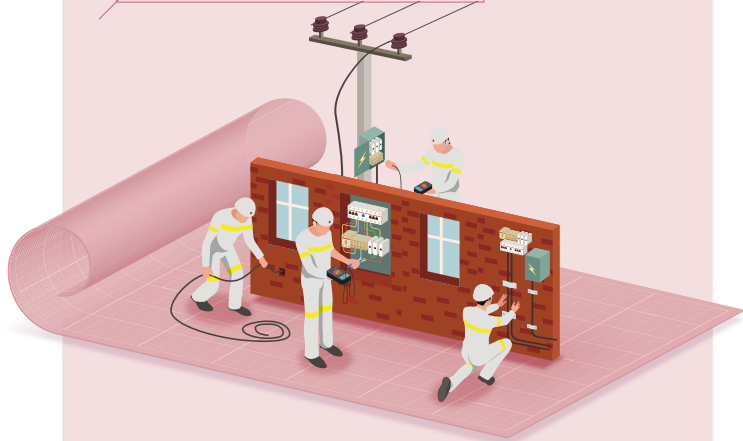
## 推廣安全用電

在二零一七年，我們在智「惜」用電中心舉辦了四十五個有關能源效益的小型工作坊，對象包括學生、專業團體、學術界、商業伙伴和非政府組織等各界持份者。另外，我們在社區中心和屋苑舉行了四場講座，分享安全用電和能源效益的資訊；又在電能質量中心舉辦了十七次團體參觀活動，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」和「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。

### 個案分享

### 電業承辦商須注意的重要更新事項



《接駁電力供應指南》是港燈提供的一份實用參考文件，並可於港燈網站下載，以協助客戶和承辦商在接駁電力供應前妥善設置他們的電力裝置。

在二零一七年，我們出版了第六版的《接駁電力供應指南》，當中的重要內容包括因應「電力（線路）規例工作守則」的改變和界面規格方面的新發展所作出的修訂。為向專業團體介紹最新修訂內容，我們為業界舉辦了多場研討會。

## 關愛社群

港燈致力履行企業社會責任，我們善用專業技能、資源和知識，幫助社會上有需要人士。

我們與持份者一同參與社會事務，同時也跟本港多個政府機構和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，與我們提供的人員以至專業技能得以互為補足，在服務社會方面發揮更大的協同效應。

### 關懷長者

「人口高齡化」已成為香港必須正視的社會現象。



港燈義工與區議員和長者義工探訪獨居長者。

由港燈、港島四個區議會、兩個南丫島鄉事委員會和九間本港主要長者服務機構合辦的「送暖樂社群」計劃，藉着社區互助，減低獨居長者因缺乏社會支援而面對的風險。我們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。

在「送暖樂社群」計劃下，港燈義工聯同區議員，以及「唔怕麻煩人」大使，探訪獨居長者。除了為長者購買較重的日用品外，港燈義工亦發揮企業專長，為長者進行簡單的家居電力裝置目測檢查。

在二零一七年，「送暖樂社群」計劃進一步擴大受惠層面，在港島四區先後舉辦安全用電講座和聯歡會，加強長者對家居電力安全和養生保健的認識，並安排問答遊戲、活力操和表演等，與眾同樂。

「送暖樂社群」在二零一七年，合共為超過二千位長者送上關懷，鼓勵他們投入社區。



「送暖樂社群」計劃推出安全用電講座和聯歡會，深受長者歡迎。

### 個案分享

### 為長者送上甜蜜暖意



在二零一七年十月，董事總經理尹志田造訪循道衛理灣仔長者服務中心，並親自為「老友記」下廚，以愛心糖水送暖。



「傑出第三齡人士選舉」的十二位得獎者堪稱退休人士的模範。

### 終身持續學習

由港燈與香港社會服務聯會在二零零六年合作創辦的「香港第三齡學苑」，向香港退休人士推廣終身學習、服務社群的理念，提倡積極學習、教學和追求知識。

在二零一七年，學苑透過五十一間自務學習中心，開辦了超過七百八十個課程，報讀名額超過一萬四千個。學員可將汲取的知識學以致用，回饋社會。學苑鼓勵學員採取「積極樂頤年」的生活態度，尤其鼓勵退休人士保持身心健康、關心社會和服務社群。

在二零一七年四月，我們舉辦了第五屆「傑出第三齡人士選舉」頒獎禮，表揚十二位表現傑出的退休長者。得獎者來自社會不同背景和階層，他們均樂於與人分享經驗和知識，熱心服務社會。

當日，尹先生出席該中心電能廚房的開幕儀式。這個升級廚房由港燈贊助，採用了節能蒸櫃、電磁炒爐等最新設備。配置新設施後，廚房每天為區內長者供應的餐膳數量可從一百二十份增至一百八十份，增幅達百分之五十。而無火的煮食環境亦更安全、寧靜、清新、涼快，有助提升長者中心廚房的職安健和減低能源開支。



## 支持義工服務

港燈義工隊在二零一七年繼續參與多項社區服務及慈善公益活動，向社群延展關懷，尤其專注於關懷長者和環保教育。

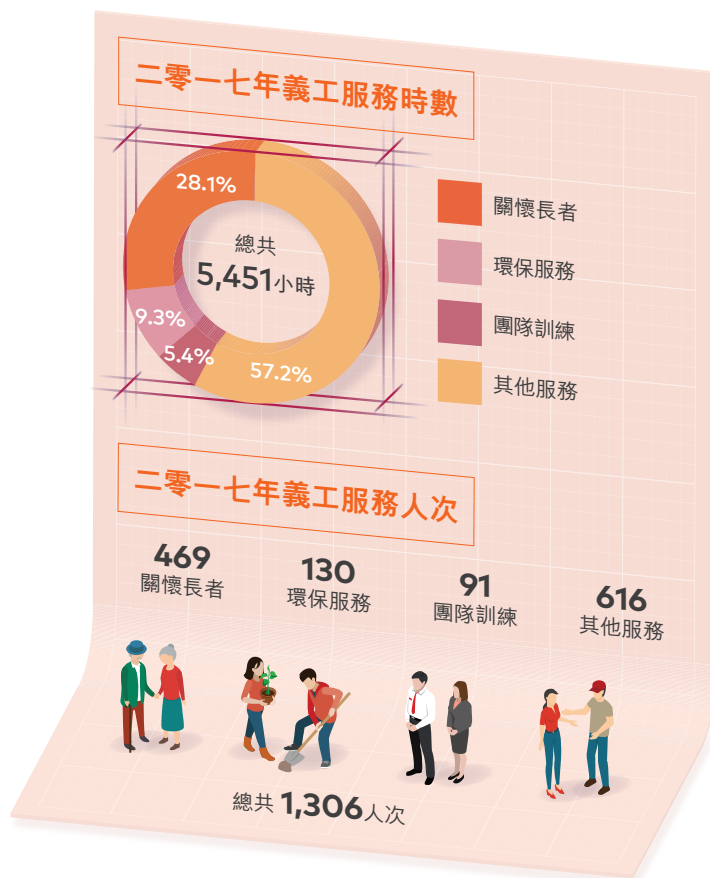
為了吸引更多同事參與義務工作，我們引入十九項新的服務，令選擇更多元化，例如參與收集街市剩餘蔬菜轉送予有需要長者，從而減少浪費食物，以及為中學生提供輔導支援等。這些新項目深受同事歡迎，年內，港燈共有一千三百零六名義工人次參與各項義務工作，合共提供了五千四百五十一小時的服務時數。

我們的見習工程師不單止參加港燈義工隊，同時也投身其他義工服務，其中十八位更在「2015-16香港工程師學會專業人士義工服務嘉許計劃」中，獲頒一個最高榮譽獎項和十七個銀獎，以作表揚。

此外，公司亦設有「好鄰舍基金」，鼓勵和支援僱員自發推行社會服務計劃，成為社區的好鄰舍。過去四年，「老友茶敘」項目舉辦了二十三次探訪及茶會，向退休僱員表達關懷。我們亦支持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，協助製作短片，分享中風病人的復康過程及其家屬面對的挑戰。



港燈義工隊在年內新增多項服務，包括在街市收集賣剩蔬菜轉贈有需要人士。



## 熱心公益

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。在二零一七年，港燈贊助了一百一十個與公司業務、社區和環境有關的項目。

每年，「港燈百週年紀念基金」均為有經濟需要的中學生提供獎學金。另外，我們亦透過僱員捐獻計劃支持公益金，並參與不同的籌款活動，例如百萬行、便服日和愛牙日等，支持社會上有需要人士。

在二零一七年，港燈的「南丫基金」捐款資助在榕樹灣碼頭附近海濱興建一座樓高三層、名為「榕樹灣圖書館及南丫島歷史文物室」的公共建築物。這項計劃預計在二零一九年中完成，屆時市民和遊客將可透過這項新設施，了解南丫島的歷史和文化，當中包括港燈多年來為區內作出的貢獻。

年內，我們透過不同的社區回收計劃，向弱勢社群和有需要家庭捐贈了五百八十件電器和電腦設備。我們亦向同事收集二手書，並捐贈予非政府組織作義賣用途，為環保出力之餘亦可幫助有需要人士。

# 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



CSR



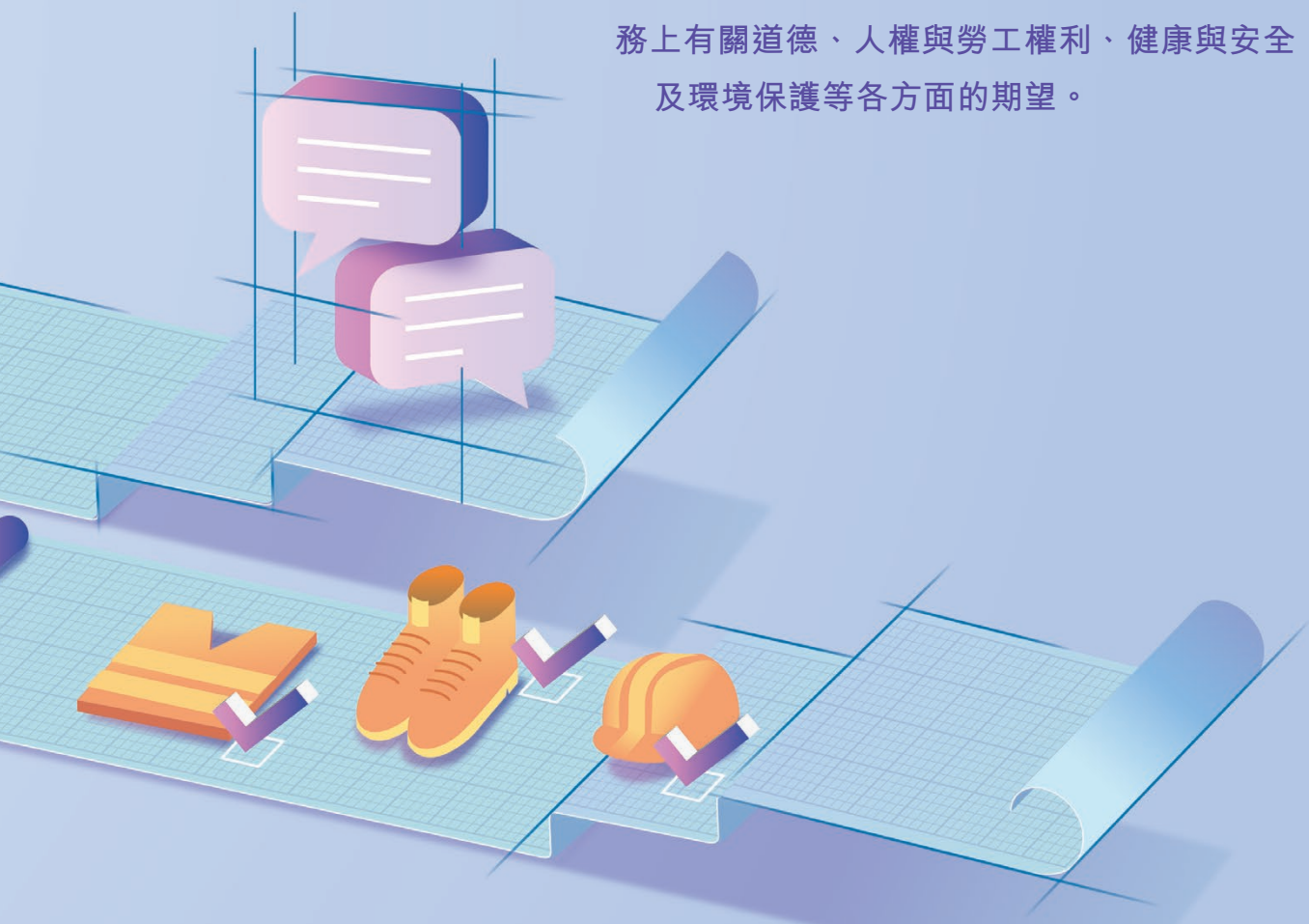


我們與僱員和供應商緊密合作，憑着可持續發展的理念，以負責任的態度盡心服務香港。我們肩負的其中一項重任，是關顧僱員並鼓勵供應商秉持與港燈相同的核心價值，尤其在職安健方面。

港燈的人力資源督導委員會由董事總經理擔任主席，負責監察人力資源政策的制訂及執行。我們以「SHINE」作為人力資源策略，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) 和追求卓越表現 (Excellence)，讓僱員可以發揮潛能、盡展所長。這亦是港燈作為卓越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也是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」營運為首要目標，並實施與 OHSAS 18001 標準一致的安全管理系統，致力持續改善安全表現。

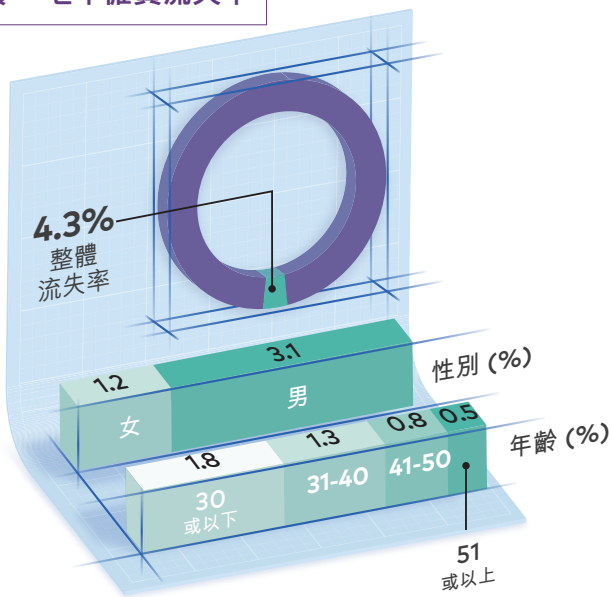
我們亦制定了一套《供應商守則》，闡明對供應商在業務上有關道德、人權與勞工權利、健康與安全，以及環境保護等各方面的期望。



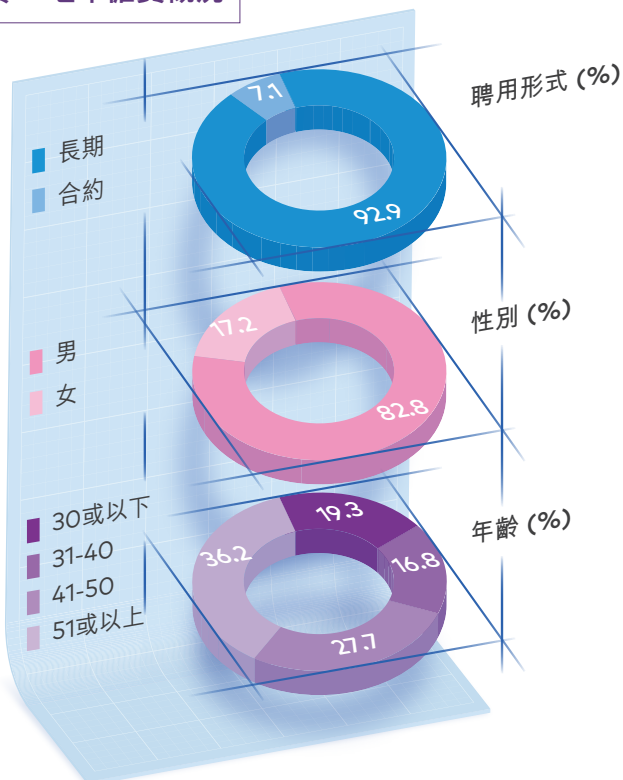
## 保持良好僱員關係

港燈公平對待所有僱員，論績行賞，因此流失率甚低，更經常獲外界評選機構嘉許，被譽為香港的卓越僱主之一。我們也在僱員培訓及發展方面投入大量資源，並透過各種渠道與僱員保持溝通，聆聽他們的意見。二零一七年的僱員自願流失率為百分之四點三。

### 二零一七年僱員流失率



### 二零一七年僱員概況



## 平等公正的待遇

作為僱主，港燈支持平等機會，並致力在招聘、培訓、晉升、薪酬、福利和終止合約等範疇，全面奉行公平及平等的人力資源管理原則。在任何情況下，我們絕不容忍歧視、騷擾、中傷或針對僱員的行為。

我們致力建立共融的文化，讓具有不同技能和經驗的僱員發揮所長。在二零一七年，我們總共安排了一千零十三名僱員參加有關平等機會、多元文化以及溝通合作的培訓課程及講座。

在二零一七年，透過「燈友」計劃，六十四名新入職僱員各獲安排一位較具經驗的「伙伴」同事，協助他們更快、更輕鬆地融入港燈企業文化之中。結果，年內的新僱員流失人數較二零一五年，即此計劃推出前，下降了百分之五十。



受訓後的「燈友」將以「伙伴」身份照顧新入職同事。

我們實行「按績論酬」的薪酬政策，根據僱員的貢獻和工作能力，予以讚賞及獎勵。此外，我們每年也會參考相關行業的薪酬調整趨勢，作出檢討，務求向僱員提供合理且具市場競爭力的薪酬待遇。

港燈獲積金局評選為二零一六/一七年度「積金好僱主」，並獲頒發「積金供款電子化獎」和「推動積金管理獎」，以表揚我們提供更理想的僱員退休福利所作的努力。我們亦定期舉辦投資講座，讓僱員能夠掌握相關資訊作出投資決定，有效管理自己的強積金。

## 個案分享

### 提高反歧視意識

我們與香港平等機會委員會合作舉辦講座，協助港燈僱員加強反歧視的意識。

為建立公平、互相尊重的工作環境，在二零一七年，我們除了安排一百八十名僱員參加平等機會研討會外，亦為一百二十名管理級人員舉辦了三次工作坊。



## 對話及諮詢

我們承諾聆聽和尊重僱員的意見。四十多年來，港燈的「協商會」一直是促進僱員與管理層坦誠溝通的橋樑。「協商會」包含六個組別，全部七十五名代表均由僱員直接選舉產生。在二零一七年，我們一共舉行了二十次「協商會」會議，就有關公司營運和員工福利的事宜進行討論和溝通。

由二零一七年六月十七日起，港燈讓非輪班僱員實行「五天工作週」。這個新的上班制度是經諮詢僱員意見後實施，旨在促進作息平衡，同時不影響公司的經營目標。

公司高層管理人員不時與各職級同事直接溝通，討論公司經營目標，建立具建設性的工作關係。在二零一七年，董事總經理及高層管理人員主持了三次交流會，讓公司上下就近期業務和未來發展交流意見，其中包括新簽訂並將於二零一九年生效的《管制計劃協議》。

其他溝通渠道包括為前線人員舉行的健康、安全、環保和品質會議，以及與各工作地點的同事舉行的季度聚焦小組會議等。



與「協商會」僱員代表進行午餐聚會。



與僱員就新的《管制計劃協議》舉行交流會。

## 培育專才

港燈擁有盡心服務的專業團隊，在主要營運範疇為公司提供技術支援；因此，我們無需過份依賴承辦商來滿足業務需要。我們既招聘具經驗的人才，亦吸納初次投身社會的有志青年，同時更會協助僱員達成工作及個人發展目標，務求培育出優秀的接班人，為未來的業務發展作出貢獻。

### 招聘見習生

為吸引更多年輕人投身電力行業，我們與大學、傳媒和機電工程署合辦職業博覽，向畢業生推廣我們的見習生計劃，其中獲香港工程師學會認可的見習工程師計劃，更是港燈吸納新人的主要途徑。在二零一七年，我們聘用了十一名來自不同學系的畢業生成為見習工程師。



港燈參與職業博覽，招攬人才。

### 學習與發展

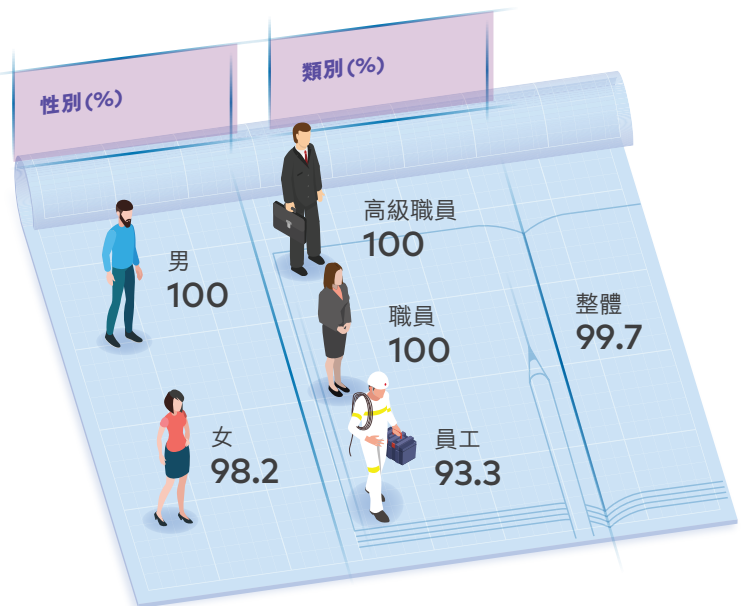
我們按照明確的領導才能框架和人才發展藍圖，舉辦各項學習和發展計劃。最近，我們更成立了一個跨部門的研究小組，就加強在職學習、人才和知識管理方面進行全面規劃。

在二零一七年，我們為具有領導潛能的僱員度身訂造了不少發展機會，讓他們透過專題研習、職務輪調、指導學習、師友計劃，以及領導能力和管理技巧培訓課程等，為未來做好準備。年內，共有九位中層管理人員獲

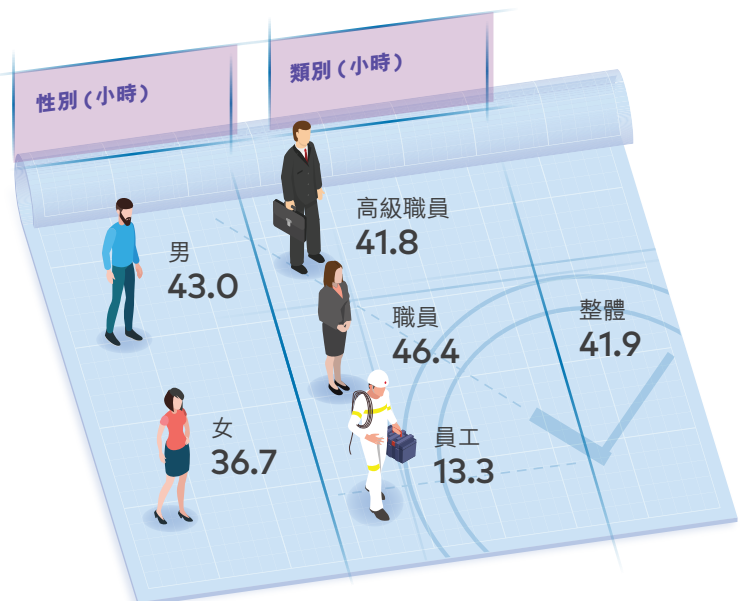
揀選參加為期兩年的領導力發展計劃，另有三位僱員成功完成了職務輪調計劃所指派的任務。此外，公司也挑選了八位年輕工程師和專業人員參加剛推出的專才發展計劃。

我們亦資助僱員報讀外間課程，協助他們在專業上不斷發展。自二零一一年至今，我們的課程資助計劃總共資助了超過四十名僱員修讀與工作有關的學位課程。最近，我們更擴大資助範圍，將工商管理碩士課程納入這項計劃。

### 二零一七年接受培訓的僱員比例



### 二零一七年僱員平均受訓時數



港燈工程學院自二零一四年成立以來，一直與多所大學、培訓機構、專業團體和業界專家攜手合作，為僱員提供電力工程方面的培訓課程。我們除了邀請專家擔任客席講師，亦動員現職僱員與退休同事，一同分享工作經驗和專業知識。



商業英語改進課程深受同事歡迎。

於二零一七年，港燈工程學院共開辦了二十二個課程單元，為四百九十九名學員提供了二千二百四十九小時的培訓，課程內容涵蓋多個範疇，包括系統操作、電廠技術及電力法例等。

港燈的「自我增值系列」讓僱員按照自己的興趣和需要報讀培訓課程。在二零一七年，我們推出了一系列的商業英語培訓計劃，共吸引了大約四百名僱員出席計劃的首場講座，以及八十七位僱員參加寫作技巧工作坊。我們的英語推廣計劃鼓勵僱員利用網上平台提升英語水平，僱員參加當中的英語小測試，更有機會獲贈獎品。

港燈獲僱員再培訓局頒授「人才企業」獎狀（2016-18），肯定了我們在人才培訓及發展方面的成績。

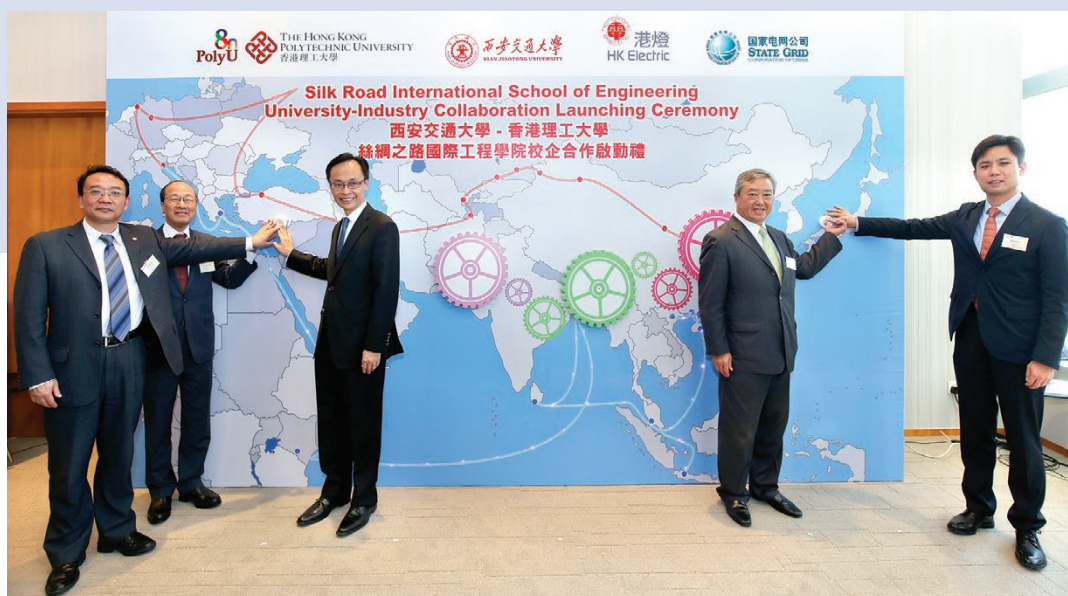
### 個案分享

## 培育「一帶一路」高端人才

在二零一七年，港燈和國家電網有限公司共同宣佈，支持「絲綢之路國際工程學院」（絲路工學院）開展新項目，在「一帶一路」地區為電力和能源業界培育高端人材。由二零一八年四月起，港燈將協助開

辦工作坊，為「一帶一路」沿線國家與電力和能源業務相關的企業、政府部門及高等院校的高級管理人員和科研人員提供培訓。

絲路工學院由香港理工大學和西安交通大學合作成立，旨在促進知識傳承、支持高質量科研，並建立合適的專業認可框架，以配合「一帶一路」地區的發展需要。



## 促進僱員身心健康

港燈已簽署「好心情@健康工作間」約章，並參與由衛生署和職業安全健康局（「職安局」）合辦的「好心情@健康工作間」計劃。

在二零一七年，我們在「好心情@健康工作間大獎」比賽中獲得企業／機構組的「卓越機構大獎」，同時又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」。

### 快樂與關懷

我們推行的「關愛樂盈營」計劃，為僱員提供各種有益身心、啟智愛群的活動，其中包括健身運動、興趣小組、生態導賞團和義工服務等。

我們鼓勵僱員善用餘暇、舒展身心，並提供康樂設施，例如健身室、體育設施和渡假屋予他們使用，同時亦資助他們自組康樂活動。

在二零一七年，我們以「健康與快樂」為主題，舉辦了多個座談會、健康講座和健身課程，其中七個以跑步、運動傷患、運動醫學及無煙生活為主題的健康講座，共吸引了一百六十六名同事參加。

與此同時，我們大力支持僱員建立健康快樂的家庭生活，不但為家屬提供價格優惠的健康檢查計劃，更在公司的工作間設置哺乳室，方便餵哺母乳的在職母親。另外，我們又為全體僱員的子女提供教育資助，其中在學

業成績、文化藝術或體育方面表現出色的僱員子女，更可獲取獎學金。年內，我們舉辦了兩次郊遊活動，共吸引一百二十名僱員及家屬參加。

我們設有由專業輔導員接聽來電的二十四小時僱員輔導熱線，以支援有需要的僱員，同時又為樂意協助同事舒緩情緒問題的義工同事成立了「好鄰舍網絡」，並設立網上平台讓他們分享經驗。在二零一七年，我們舉辦了三次工作坊，以加強這些「好鄰舍」在心理和社群支援方面的知識。



同事參加公司舉辦的郊遊活動，享受大自然美景。

### 工作環境衛生和室內空氣質素

港燈參加了由職安局、勞工處及香港電台合辦的「職業衛生約章推廣計劃」，並簽署了「職業衛生約章」。此約章旨在推動企業提供清潔衛生的工作環境，並建立以健康及安全為本的公司文化。

除了在辦公大樓定期進行衛生及安全檢查外，我們更致力改善室內空氣質素，確保能為僱員提供一個健康的工作環境。在二零一七年，港燈獲香港綠色機構認證計劃和政府推行的「室內空氣質素檢定計劃」頒發證書，以表揚我們在這方面所付出的努力。



僱員參加興趣班，向導師同事學習魔術。

## 注重職安健

我們重視僱員和承辦商的健康與安全，並積極推廣這方面的訊息。有賴安全管理系統的有效執行，在二零一七年，我們得以按照目標持續改善整體安全表現，不論是損失工時工傷發生率或損失工時工傷嚴重率，相對於過去三年的平均水平，都有所下降。

港燈更憑着卓越的安全表現，以及推廣職安健所作的努力，在「第十六屆香港職業安全健康大獎」勇奪五項金獎、一項銀獎、兩項銅獎和一項安全表現大獎。

### 安全管理

為提升設備的整體安全性和優化工作程序，我們推行了多項改善措施及進行安全審核，並為僱員和承辦商提供培訓。同時，我們又進行緊急疏散、化學品洩漏及急救等演習，以測試我們對緊急事故的應變能力。

我們只容許已登記成為合格人士的人員從事需要特定知識和技能的工作。在二零一七年，我們經檢討後，優化了南丫發電廠的維修授權制度，以確保所有電廠工作人員均熟悉相關的安全程序。

不安全的離地工作，是導致本港建築工人發生嚴重意外的主要原因之一。有見及此，我們在二零一七年就離地

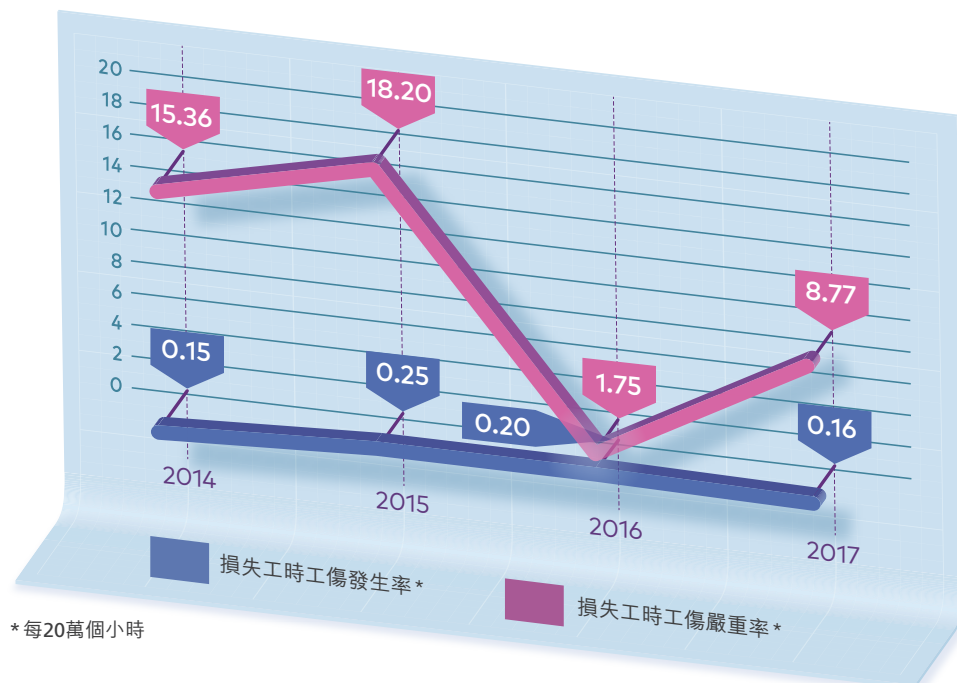


南丫發電廠進行化學品洩漏演習。

工作正式制定了全新的企業安全指引，並為相關僱員提供合適的培訓，該指引在二零一八年正式生效。

此外，我們要求僱員匯報所有意外事故，以便採取適當措施糾正錯誤，避免同類事件再次發生。我們更鼓勵他們報告「險失事故」，以免讓潛在危險演變成職業傷亡意外。為此，我們由二零一八年一月開始實施一項獎勵計劃，務求推動更多僱員主動就「險失事故」作出匯報。

### 安全表現



自二零一一年起，我們實施工作安全行為計劃，旨在杜絕各種影響工作安全的高風險行為。在二零一七年，共有十八名僱員在受訓後加入工作安全行為觀察員的行列。年內，觀察員共發現三十六項需要檢討的工作行為。

為避免意外發生和提高工作效率，我們不但擴大了「5S良好工作場所整理計劃」的範圍，更採用了多項新技術。為了節省工作時間和減低僱員所承受的風險，我們現已採用航拍儀器檢查位於高處的電廠設備，同時又安裝熱成像攝影機監察天然氣接收站的情況。另外，我們購入新的機動設備，以取代人手清潔石灰石粉缸內的密閉空間。

## 安全文化

年內，我們舉辦了多項培訓和宣傳活動，推廣健康及安全意識，從而推動全體僱員和承辦商實現「零意外」的終極目標。

在二零一七年八月，我們在南丫發電廠舉行了一年一度的「職安健週」，並以「安全在我手」為主題，為僱員和承辦商舉辦了多場演講和分享會。我們又在十二月為參

與公司發展項目的承辦商舉辦「安全、健康及環保日」推廣活動。我們亦於年內展開了一項名為「安健環駕駛」的新活動，向僱員和承辦商推廣交通安全與環保駕駛的訊息。

港燈團隊憑着出色的表現，在職安局與勞工處合辦的二零一七年安全常識問答比賽中，在企業組別囊括盃賽冠、亞、季軍，以及碟賽冠軍和亞軍。其中一支港燈隊伍其後代表香港參加「第九屆粵港澳安全知識競賽」，與來自廣東及澳門的對手進行競賽，並贏得企業組亞軍。



港燈隊伍在「第九屆粵港澳安全知識競賽」中奪得亞軍。

### 個案分享

## 緊密的合作關係是安全文化的一部分



我們一直與業務伙伴並肩合作，致力確保每位工作人員的安全，包括承辦商和港燈僱員。

二零一七年的上半年，香港工程及建造業的工傷事故急升。有見及此，我們在八月舉辦了一場安全高峰會，與九個主要合作伙伴的代表會面，分享建造、工程和維修實務上的最佳作業措施。

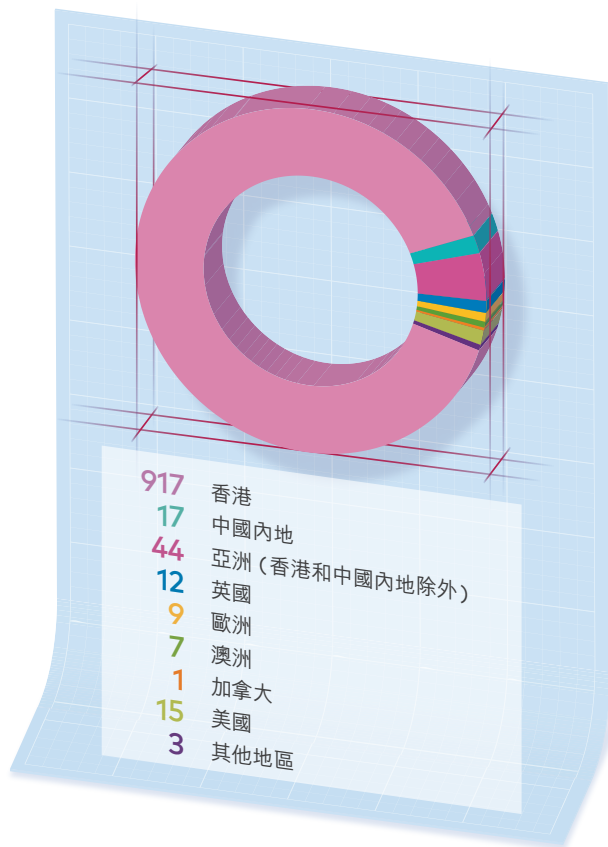
我們的合作伙伴獲職安局嘉許，表揚其在職業安全方面的卓越表現，我們與有榮焉。在二零一七年，我們其中一個主要機電工程承辦商在建造業安全推廣活動2017榮獲「最佳高處工作安全改善計劃」和「職安健模範金屬棚架工」兩項金獎。另外，南丫發電廠的混凝土配料承辦商亦獲得「第十六屆香港職安健大獎」的「安全表現大獎」。



## 管理供應鏈

港燈電力設施的建造、營運、保養，以至日常業務的運作，皆有賴供應商的協助與支援。我們制定了《供應商守則》，規定所有供應商在道德、人權、勞工權益、健康及安全，以至環保等各個層面必須達到高水平，並確保與他們合作的其他供應商也符合同等標準。在二零一七年，港燈共聘用了一千零二十五家供應商。

### 二零一七年供應商的數目和所在地區



### 重視採購責任

除燃料供應商和石灰石供應商外，所有主要供應商必須通過既定的評估及審核程序，方能列入我們的「認可投標者名冊」；而我們收到的每份標書與每項報價，均須按照既定的商業程序處理。至於佔供應商總數約百分之一點二的燃料供應商和石灰石供應商，我們則會按照個別情況，審核其企業社會責任表現。

我們會定期對「認可投標者名冊」上的供應商進行檢討，並要求他們就近期的企業社會責任表現提交報告。在二零一七年，我們共審核了五十九家供應商的企業社會責任表現。

作出採購決定前，我們除審核產品和服務的質素、價格及守時紀錄外，更會按照公司的《環保採購政策》和《環保採購指引》，仔細考慮有關產品和服務對環境造成的影響。毫無疑問，我們會優先考慮與重視環保及善用資源的供應商合作。

港燈已簽訂職安局的「優先選用職安健星級企業約章」，承諾在揀選有關裝修維修工程的承辦商時，會優先選擇實施良好安全管理制度的「職安健星級企業」。

### 為供應商樹立榜樣

供應商是港燈的重要業務伙伴，因此，我們與各家供應商保持緊密合作，為達成在可持續發展方面的共同目標而努力。

在二零一七年，我們造訪了五家燃煤供應商，對其業務運作進行審核，並檢驗了他們的燃煤質素。我們藉着這些探訪活動，與供應商分享我們的可持續發展策略和措施，以重申港燈對履行社會責任和環保使命的承諾。



公司派員視察供應商的煤礦。

在十一月，港燈僱員及來自七家主要承辦商的代表一行四十人，參加了團隊訓練及領導才能培訓，在優美的自然環境下體驗了充滿挑戰與啟發性的活動。

此外，我們的兩家機電工程承辦商憑着出色表現，在二零一七年的「滙豐營商新動力」獎勵計劃分別奪得「僱員關懷獎」和「綠色成就獎」，我們對此深表讚賞。

港燈電力投資透過健全的政策、指引和程序架構，維持高水平的企業管治。我們的管治常規，乃基於上市規則下的《企業管治守則》而訂定。除了確保平穩、有效和具透明度的營運，我們亦堅守開放、廉潔和負責任的原則，藉此吸引投資、保障股東和其他持份者的權益，以及提升股東價值。

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，同時繼續提升可持續發展的表現。我們以注重效率的原則和審慎理財的方針營運，為香港提供可負擔的世界級供電服務，並為投資者帶來長期穩定及持續增長的回報。

在二零一七年，港燈電力投資繼續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。

# 創造價值

恪守企業責任  
和道德操守

保持長期  
持續增長





## 恪守企業責任和道德操守

我們的企業文化注重風險及監控意識，並十分重視誠實、問責和誠信。如欲了解更多我們的企業管治常規，請參閱集團年報或瀏覽集團網站。

### 管理風險

我們設有企業風險管理體制，以識別、評估、緩減和監控集團的整體風險。我們亦訂立了危機管理計劃，當面對有機會損害長遠業務計劃的緊急事故時，能有效即時應變。我們定期進行演習，確保有充足的準備應付各種危機。與此同時，每個業務單位亦備有應變計劃，以維持業務持續運作。

我們建立了一套有系統的合規架構，管理集團整體的合規責任，並由合規委員會負責督導和監控。我們堅決遵守所有與業務營運相關的法例和法定要求。二零一七年內，並無重大不合規事件發生。

我們參考2013 COSO 內部監控架構等國際標準，持續優化企業風險管理和內部監控系統。

### 維護專業操守

在每個工作範疇，所有僱員必須恪守集團所訂立的道德標準。集團的《工作守則》就有關如何處理操守問題和舉報違反工作守則的行為，均提供了實質指引。

如任何僱員或其他人士，對集團或屬下僱員有合乎情理的申訴，可透過舉報熱線直接聯絡內部審計主管，就實際發生或可能發生的非法行為，包括欺詐、賄賂、貪污等違反《工作守則》的行為作出檢舉。

我們每年進行兩次評估，以評核管理賄賂和貪污風險的監控是否有效。二零一七年內，港燈電力投資或其僱員並沒有涉及任何已結案的賄賂或貪污案件。

我們制訂認識和防範欺詐政策，目的是盡量減低集團出現欺詐的風險，並加強僱員對防止及偵察欺詐的意識，推動「零欺詐」文化。此外，僱員定期接受人力資源科和外界機構如廉政公署和香港警務處提供的防欺詐和反貪污培訓。

### 加強溝通

我們透過不同渠道與股東和其他投資者溝通，包括集團網站和刊物。除舉行週年大會、會見投資者和分析員外，我們亦出版年報和中期報告，以及發出業績摘要、通告、函件、公告、通函和附有最新業務發展資料的新聞稿。

為了加深股東對公司業務運作的了解，我們在二零一七年舉辦了二十四次南丫發電廠參觀活動，共有超過一千名股東及同行親友參與。

我們每年均發表可持續發展報告，並參與「碳信息披露項目」，匯報我們的可持續發展策略和影響。我們按照 ISO 14064標準建立年度溫室氣體清單，並經獨立核實後向「碳信息披露項目」匯報。



港燈電力投資週年大會。

## 個案分享

### 優質管理是成功的基石

港燈榮獲香港管理專業協會頒發二零一七年「優質管理獎」最高榮譽大獎，以表揚我們在優質管理方面的卓越表現。從領導能力及策略到分析和知識管理，大會詳細評估我們在七個範疇的優質管理措施，並作出嘉許。評審團特別讚揚我們因應環境變化而作出靈活應變的能力。

參與香港管理專業協會的「優質管理獎」計劃，讓我們可以參照客觀的基準，檢討公司的營運模式。我們亦很高興有機會聆聽評審團提出的改善建議，並成立了四個跨部門研究小組，在「創新及數碼化」、



「學習及知識管理」、「業務流程檢討」、「資產管理和狀態監測」等範疇參考業界最佳模式，作出優化建議。我們深信，不斷求進才能繼續把握機遇和應對挑戰。

## 保持長期持續增長

我們追求可持續的業務發展，為股東提供長遠的穩定回報。要在發展成熟的香港電力市場達到這目標，我們必須繼續作出務實投資，提供世界級服務，維持高水平的供電可靠度、服務質素和環保表現。

我們認同政府發表的《香港氣候行動藍圖2030+》，並承諾全力支持在二零三零年把香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。我們會進一步採用潔淨和智慧供電技術，在香港逐步成為更環保的低碳城市過程中扮演重要的角色。



與政府簽訂新一份《管制計劃協議》。

在二零一七年四月，我們與政府簽訂新的《管制計劃協議》，新協議將於二零一九年一月一日正式生效至二零三三年十二月三十一日止，為期十五年。有關商議工作得以及早完成，使未來監管架構明朗化，促進了多項新投資計劃的進展。我們相信新協議將有利於維持安全、可靠、可負擔和潔淨的電力供應，並與政府的能源和環保政策目標一致。

在未來的十數年，我們計劃更新南丫發電廠的發電組合。除了目前正在興建的兩台燃氣機組L10和L11外，未來會有更多燃氣機組逐步投產，以取代即將相繼退役的燃煤機組。我們亦正與中華電力合作，研究興建一個海上液化天然氣接收站的可行性，希望藉此獲得穩定又具競爭力的潔淨燃料供應。

我們繼續支持香港公共運輸系統邁向電氣化，以滿足日益增加的需求，同時減低路邊廢氣排放量。港燈目前正為另一條新的港鐵過海線——沙中綫興建所需的電力基礎設施。我們亦透過有關設置電動車充電站的諮詢服務，以及港燈電動車充電站的免費充電服務，全力支持香港電動車市場的發展。

## 主要表現和目標

### 二零一七年的目標

環境	狀況
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。	達標
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。	達標
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。	達標
在二零一七年，減少營運車隊的耗油量至低於二零一六年的水平。	達標
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。	達標
在二零一七年，為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。	達標
在二零二零年及二零二二年，南丫發電廠的新燃氣機組L10及L11分別投產。	進行中
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。	進行中
節省南丫發電廠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

健康及安全	狀況
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。	達標
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。	達標
在二零一七年，於政府的室內空氣質素檢定計劃中，最少獲取三張「卓越級」的室內空氣質素檢定證書。	達標
在二零一七年，為僱員舉辦一系列健康講座和興趣班。	達標

伙伴及社區	狀況
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。	達標
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。	達標
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，以提高電廠可靠度和可用率，並促進年輕工程師的發展。	達標
在二零一七年，訂定欺詐風險評估框架，促進各科部進行欺詐風險評估，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。	延期進行 <sup>[1]</sup>
在二零一七年，啟用「智『惜』用電生活廊」，透過互動的模式教育公眾人士善用能源。	延期進行 <sup>[2]</sup>
在二零一七年，鼓勵超過八萬五千人次參與「智『惜』用電計劃」。	達標
在二零一七年，安排超過二百次持份者參觀活動。	達標
在二零一七年，為港鐵路線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] 前期策劃工作已於二零一七年展開，但由於擴大評估範圍，評估工作預計將在二零一八/一九年度進行。

[2] 為配合二零一七年四月新簽訂的《管制計劃協議》下的有關能源服務計劃，「智『惜』用電生活廊」有需要進行優化。故此，目標推出日期已修訂為二零一九年。

## 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。在二零一七年，我們在品質、健康及安全、環境保護、社區參與、客戶服務和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」：全年最佳服務零售商—零售（服務）組別，以及全年最佳服務零售商大獎—銅獎。



中銀香港企業環保領先大獎2016：製造業—銅獎。



第十六屆香港職業安全健康大獎：五項金獎、一項銀獎、兩項銅獎和一項安全表現大獎。



2017年度傑出註冊電業工程人員選舉：金獎和銀獎（個人組），以及銅獎（團隊組）。



「積金好僱主」。

## 統計數字概要



環境	2017	2016	2015
<b>燃料消耗 (太焦耳)<sup>[1]</sup></b>			
燃氣	30,914	31,983	32,045
燃煤和燃油 <sup>[2]</sup>	79,258	80,012	79,805
<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>	2.21	2.75	2.97
氮氧化物 (千公噸) <sup>[1]</sup>	8.14	8.68	8.69
可吸入懸浮粒子 (千公噸) <sup>[1]</sup>	0.20	0.21	0.18
二氧化碳 (百萬公噸) <sup>[1]</sup>	8.36	8.50	8.44
二氧化碳當量 (百萬公噸) <sup>[3]</sup>	8.41	8.54	8.47
每度電的二氧化碳當量 (千克/每度電) <sup>[3]</sup>	0.79	0.79	0.78
<b>主要無害廢物 (千公噸)<sup>[1,4]</sup></b>			
產生的煤灰	229	237	211
收集作工業用途的煤灰	235	238	208
產生/收集作工業用途的石膏	61	66	64
<b>主要有害廢物<sup>[5]</sup></b>			
廢油循環再造總容量 (公升)	18,400	42,600	118,100
廢油回收處理總容量 (公升)	79,160	38,000	8,440
其他跟據運載紀錄的有害廢物循環再造總容量 (公升)	0	–	–
其他跟據運載紀錄的有害廢物回收處理總容量 (公升)	11,240	–	–
其他跟據運載紀錄的有害廢物循環再造總重量 (公斤)	22,212	–	–
其他跟據運載紀錄的有害廢物回收處理總重量 (公斤)	25,853	–	–
<b>耗水量/廢水排放量<sup>[1]</sup></b>			
海水抽水和排水量 (百萬立方米)	1,926	2,160	2,023
耗水量 (千立方米) <sup>[6]</sup>	2,375	2,397	2,257
廢水排放量 (千立方米)	160	138	185
<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







營運	2017	2016	2015
<b>客戶服務</b>			
客戶總數 (千位)	577	575	572
客戶滿意度平均評分 (每個指數最高為5.0分)	4.6	4.5	4.6
服務承諾總數	18	18	18
達標率 (%)	100	100	100
<b>總裝機容量 (兆瓦)<sup>[1]</sup></b>			
燃氣	680	680	680
燃煤和燃油 <sup>[2]</sup>	2,805	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)	10,615	10,792	10,879
廠房可用率 (%)	87.1	85.6	85.5
熱效率 (%)	35.9	35.9	36.2
輸配電的損失率 (%)	3.3	3.3	3.4
<b>供電可靠性</b>			
電力供應可靠度 (%)	>99.999 (99.9999)	>99.999	>99.999
客戶非計劃停電時間 (分鐘)	0.5	0.7	0.6
<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	2017	2016	2015
死亡宗數	0	0	0
損失工時工傷數字	3	4	5
損失工時工傷發生率 (每20萬個小時)	0.16	0.20	0.25
損失/缺勤的天數 (僱員天數)	168	35	362
損失工時工傷嚴重率 (每20萬個小時)	8.77	1.75	18.20
最長的無損失工時工傷的天數 (天數)	150	117	201
通報的交通事故宗數 (個案數目)	9	11	12
交通意外發生率 (每行走百萬公里的個案數目)	4.8	5.7	6.3
OHSAS 18001認可證書總數	3	3	3

備註：

- [1] 只適用於發電廠運作。  
 [2] 燃油主要用作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，而計算範圍亦涵蓋發電、輸配電過程中的溫室氣體排放。  
 [4] 港燈所產生的無害廢物主要是煤灰和石膏。

- [5] 港燈的主要有害廢物是那些需要遵循法定「運載紀錄制度」的化學廢物。這些廢物均交由持牌的化學廢物收集者及處理設施作出適當的處理。  
 [6] 香港特區政府的水務署為我們提供用水。  
 [7] 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定目標，以確保實踐有關承諾。以下是我們在不同的營運層面為二零一八年和未來數年所定下的目標。

### 環境

- > 在二零一八年，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。
- > 在二零一八年，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。
- > 在二零一八年，南丫發電廠的食堂所產生的廚餘較二零一七年減少百分之二。
- > 在二零一八年，減少營運車隊的耗油量至低於二零一七年的水平。
- > 在二零一八年，增加電動車行走里數至高於二零一七年的水平。
- > 在二零一八年，為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。
- > 在二零一八年，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，南丫發電廠的新燃氣機組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

- > 二零一八年的損失工時工傷發生率低於過往三年的平均水平。
- > 二零一八年的損失工時工傷嚴重率低於過往三年的平均水平。
- > 在二零一八年，於政府的室內空氣質素檢定計劃中，最少獲取三張「卓越級」的室內空氣質素檢定證書。
- > 在二零一八年，為僱員舉辦一系列健康講座和興趣班。

### 伙伴及社區

- > 在二零一八年，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。
- > 在二零一八年，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。
- > 在二零一八年，於南丫發電廠進一步拓展「設備物主計劃」，增設三個新項目，以提高電廠可靠度和可用率，並促進年輕工程師的發展。
- > 在二零一八年，安排超過二百一十次持份者參觀活動。
- > 在二零一八年，透過「送暖樂社群」義工活動，關懷超過二千一百位長者。
- > 在二零一八年，為港鐵路線提升必要的電力基礎設施，支持社區的經濟及社會發展。
- > 在二零一八/一九年，訂定欺詐風險評估框架，促進各科部進行欺詐風險評估，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。
- > 在二零一九年，啟用「智『惜』用電生活廊」，透過互動的模式教育公眾人士善用能源。



# 核實聲明



## 核實聲明

### 核實範圍

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 2017 年可持續發展報告（以下簡稱「報告」）的全部內容進行獨立驗證。核實範圍包括對港燈電力投資在報告期內，即 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日，發表有關可持續發展表現的數據和資料進行核對。這是港燈電力投資第五本可持續發展報告，並陳述了其對可持續發展的承諾，努力和表現。

### 保證程度和核實方法

核實方法是參照國際準則，有關收集核實證據的幅度是參考國際準則所訂定進行合理保證的原則而制定，以確保能擬定核實結論。此外，核實的內容是按照全球報告倡議組織（GRI）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》而定。

核實過程確認報告的內容披露和表達方式，並且對以下項目進行核對包括有關編制報告和管理流程的資料；與持份者溝通的方法及結果；重要的可持續發展範疇；有關可持續發展表現數據的計算方法、記錄和匯報程序，以及收集、整理和匯報可持續發展表現數據的流程和檢查程序。核實組選取報告內具有代表性的數據和資料進行查核以確保其計算方法，記錄，整理和報告過程為合理可信。

### 獨立性

港燈電力投資負責收集和準備所有在報告內陳述的資料。香港品質保證局不涉及收集和計算此報告的數據或參與編撰此報告。香港品質保證局的核實過程是絕對獨立於港燈電力投資。

### 結論

香港品質保證局基於核實的結果總結：

- 報告平衡地，清晰地，具比較性地和及時地將港燈電力投資的可持續發展表現闡述；
- 報告內的數據和資料可靠和完整；
- 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；
- 報告亦涵蓋了多項全球報告倡議組織的《可持續發展報告標準》的「全面方案」所要求的重要披露事宜。

港燈電力投資不斷積極地與其持份者溝通，採納意見並且及時地回應，加強報告的透明度讓持份者清晰了解港燈電力投資在重要可持續發展事宜上的表現。報告能實質地反映港燈電力投資的具體可持續發展範疇和其重要性。

### 香港品質保證局

譚玉秀  
企業業務總監  
2018 年 2 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，與我們一起攜手，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)