



[股份代號: 3]

環境、社會及管治報告 2020

環保生活
每一天

目錄

01	董事會聲明	3
02	常務董事報告	4
03	邁向綠色世界共創美好未來	8
04	2020年工作成績重點	10
05	環境、社會及管治方針	14
06	創造商機	26
07	確保健康與安全	36
08	保護環境	48
09	貢獻持分者	62
10	加強企業管治	82
11	數據及報告事宜	88
12	全球報告倡議組織和環境、社會及管治報告指引	98
13	附錄	112
14	核實聲明	115

01 | 董事會聲明

煤氣公司董事會（董事會）積極推進環境、社會及管治。而我們對此的承諾亦體現於公司的願景與使命中，並引領我們不斷改變與之相關的策略。

我們的環境、社會及管治框架涵蓋五大重點範疇：

- 創造商機
- 確保健康與安全
- 保護環境
- 貢獻持分者，以及
- 加強企業管治

我們與持分者緊密溝通，並密切關注全球趨勢，從而為環境、社會及管治的重要議題訂立優先次序，並定期予以審查。董事會全權負責監督環境、社會及管治的重要議題，同時評估、確定並將相關的風險與機遇融入關鍵的管治流程之中。我們的管治流程適用於煤氣公司的所有決策及策略規劃。

為進一步將環境、社會及管治工作融入煤氣公司的業務運營中，我們成立了環境、社會及管治委員會，由董事會委任常務董事為委員會主席。委員會負責監督集團在環境、社會及管治方面的策略、政策和執行方法，定期匯報並探討與環境、社會及管治相關的政策、措施、項目進展、目標及成效等。

董事會將繼續推動在業務營運中各項範疇的環境、社會及管治事宜，積極為持分者創造可持續發展的環境，締造長遠價值。



02 | 常務董事報告



「要時刻保持優勢，並能適應新常態克服困難，我們定必繼續堅定不移，積極推動環境、社會及管治發展，締造可持續發展的未來。」

常務董事
陳永堅

2020年，全球爆發2019新型冠狀病毒病疫情，我們經歷了極具挑戰的一年，香港及內地每一個人均受到影響。儘管疫情影響公司業務以至社會整體經濟，煤氣公司憑著堅韌不屈和勇於創新的精神，得以安然度過去年的種種挑戰，這實在有賴高級管理層團隊的英明決策和全體同寅齊心協力，與廣大社群攜手抗疫，防止和控制病毒傳播。

全賴各人的努力，疫情對煤氣公司旗下業務的影響大致得以受控。

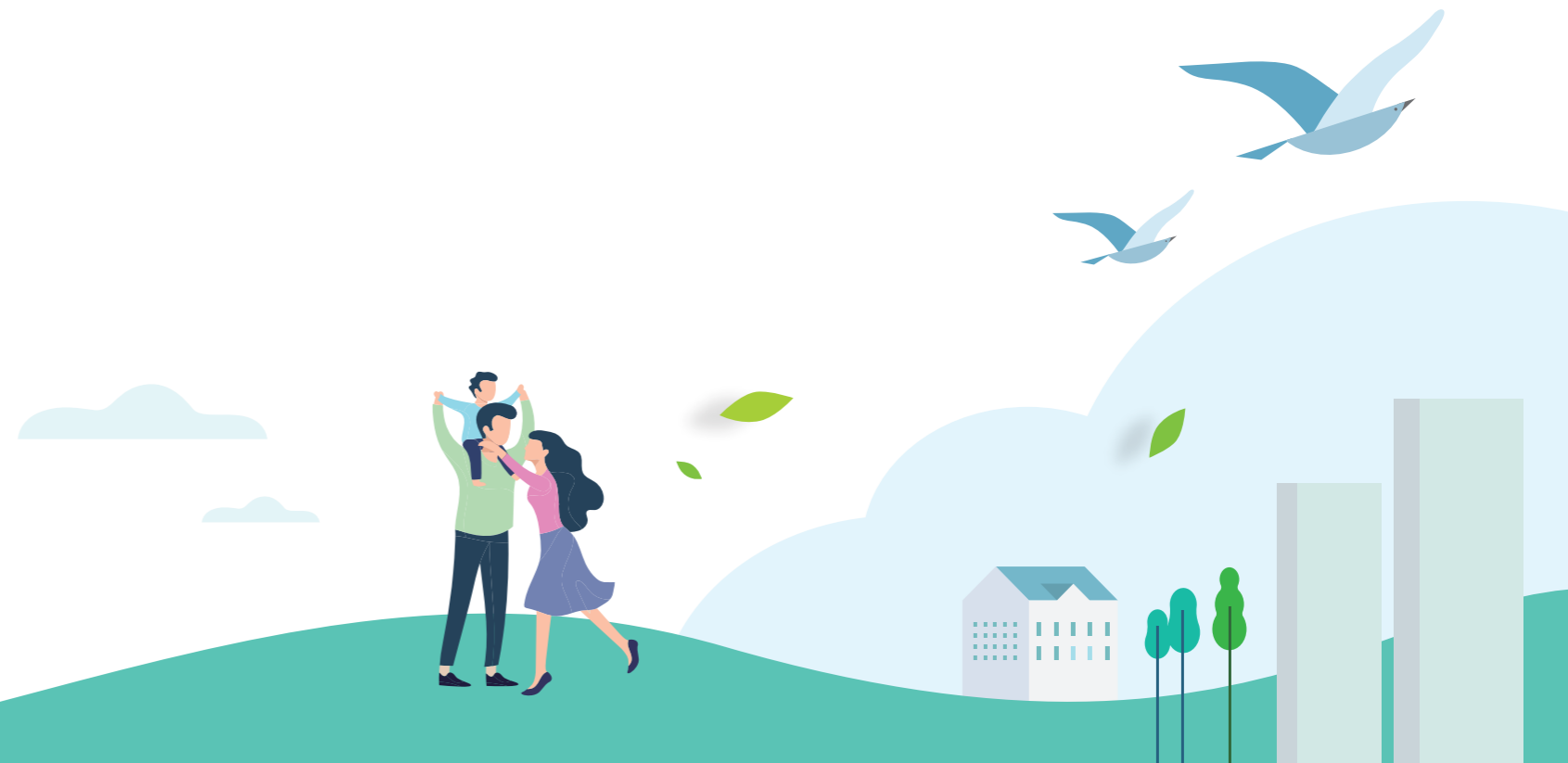
應對2019新型冠狀病毒病

年內，疫情肆虐為全體員工以至所有持分者帶來了健康和安全的威脅。在2020年初疫情剛爆發不久，我們已意識到事態嚴重，並瞬即採取行動，減低員工及承辦商感染病毒的風險。

我們啟動了《企業傳染病應變計劃》，在香港及內地各業務設施推行多項措施，包括全面消毒、檢測體溫、分發防護裝備和家居辦公等安排。推行這些

安排及其他措施，讓我們得以將員工受感染的機會減到最低。

煤氣公司一向關心社會，因此我們向社區伸出援手，提供食物援助、為失業人士提供短期職位，並向最受疫情影響之一的餐飲業界合作夥伴提供支援。



在適應新常態的同時，我們仍堅守對環境、社會及管治發展的承諾，並致力採納創新方案，推動營運安全、環境管理、社會公益、企業管治和多元化等。我們深信，此舉不但能促進我們在環境、社會和管治的表現，而且有助業務發展。

做好準備抵禦氣候變化

業務具備良好的抵禦能力，對應對2019新型冠狀病毒病疫情至關重要，而且對於適應氣候變化這同是迫在眉睫的重大危機而言，同樣舉足輕重。

年內，我們繼續加強緊急應變計劃及改善設施，以提高抵禦極端天氣的能力。我們明白必須作好準備應付不同的氣候情況，因此公司進行了一項研究，評估轉型風險對能源相關業務的正面和負面影響。此舉與金融穩定委員會氣候相關財務信息披露工作組的建議一致，而研究公司轉型風險和機遇所得的結果，亦有助我們制定方案緩解氣候相關的風險，以及建立氣候韌性的策略。

隨著我們邁向低碳經濟，我們不斷擴大城市燃氣業務，因為天然氣是最潔淨的化石燃料，而且在短至中期內很可能繼續成為內地的主流能源。年內，其中一項最令人鼓舞的發展，是在2020年

10月我們與上海燃氣有限公司簽署策略性夥伴協議。是項合作有助我們把握更多發展機遇，促進天然氣行業的長遠發展。

此外，我們亦正開展各項轉廢為能項目，例如利用生物油脂和農耕廢棄物生產先進的生物燃油，以及將廚餘轉化為天然氣等，為轉型至循環經濟作出貢獻。

加快創新及數碼轉型

外界視我們為環境、社會和管治的翹楚，箇中原因之一正是我們具有創新的企業文化。在煤氣公司的成功之道上，創新文化一直扮演著重要角色，今後仍會是推動業務增長的主要動力。

近年，我們運用數碼科技支持創新方案，智慧能源業務便是其中一例。此項業務配合了大數據、人工智能及互聯網等技術，可為內地客戶提升能源效益，並減少排放。

另一例子是具備智能溫度感應器的防乾燒煮食爐。我們亦自行研發出可提升服務效率及質素的數碼科技，例如立管智能分析系統，這套系統可自動分析和檢查視頻片段，鑑定管道的鏽蝕情況。除這些創新技術外，我們亦優化虛擬助理Tinny，提升處理客戶查詢的表現。

為未來建立團隊

有見勞動力老化，不少較年長的員工快將退休，我們必須積極培養人才團隊，並致力吸引年輕一代投身燃氣行業，務求年長一輩的經驗和技能得以傳承下去。

於2020年，我們繼續為各級員工開展人才發展計劃，為剛踏入職場人士設立學徒訓練計劃，又對十年以下工作經驗但具備領導潛能的員工提供「年青中華煤氣領導力發展計劃」。年內，我們亦推出多項新計劃，讓見習行政人員和具備管理潛能的員工有機會涉獵煤氣公司的內地業務，為擴大發展的內地業務建立繼任梯隊。

我們亦推出「職涯縮影」等計劃，並與領先企業及大專院校合作，不僅為煤氣公司帶來可持續的工作團隊，還為香港培育更多專才。

展望來年

經歷了過去一年的種種挑戰，我們預期2021年會變得更好。

待疫情消退，內地經濟便可望復蘇，而香港的本地生產總值亦將慢慢回復增長。來年，煤氣公司仍會積極探討不同方案，致力提升業務表現，改善環境、社會及管治表現，繼續在可持續發展的道路邁步向前。

謹此感謝各位勤懇工作的員工在如此艱難的一年，仍然緊守崗位，致力為客戶提供卓越服務，並感謝社會各界的業務夥伴及持分者對煤氣公司一直以來的信賴。我衷心期盼繼續與各持分者攜手合作，締造更美好的綠色未來。

常務董事
陳永堅



03 | 邁向綠色世界共創美好未來

當今世界正面臨前所未有的生存危機。環境和氣候變化的挑戰日益嚴峻，越來越多人意識到氣候問題已刻不容緩，必須盡快採取行動，減少碳排放和廢物，並以更負責任的態度善用資源。

我們如何應對這項挑戰，以及全球人口老化的問題，將影響我們的未來以至子孫後代的福祉。

煤氣公司一直密切關注並積極應對各大趨勢，深信我們有能力克服面前的挑戰，尤其可善用創新方案和前沿技術以作應對。我們期望現正採取的行動能夠妥善管理風險與機遇，使我們得以為可持續發展貢獻力量。



氣候緊急狀態

實況

- 世界需要更多能源，以滿足人口不斷增長帶來的需求
- 平均氣溫上升幅度必須控制在工業革命前的攝氏2度以內，並努力將升溫限制在攝氏1.5度，以防發生環境災難
- 資源匱乏問題日益令人關注

風險與機遇

- 全球極端天氣情況越發頻繁
- 各國紛紛推出與氣候相關的新政策、法規及環保承諾，例如中國提出於2060年前實現「碳中和」的承諾
- 可持續能源所帶來的挑戰為業務增長帶來機遇

煤氣公司的回應

- 擴大旗下轉廢為能的業務，以助開創循環經濟
- 加強應變準備及改善設施以抵禦極端的天氣狀況
- 完成了識別氣候變化在不同情境下帶來各種轉型風險與機遇的研究工作，同時評估了煤氣公司面對氣候變化的韌性



數碼轉型

實況

- 全球的線上連繫日益緊密
- 第五代無線技術(5G)、人工智能、機器人技術、物聯網和大數據正為世界帶來翻天覆地的轉變

風險與機遇

- 企業必須創新才能生存並滿足客戶的期望
- 個人資料私隱是客戶關注的首要事項；資料外洩會損害公司聲譽
- 煤氣公司可以透過科技更有效管理能源，並為客戶提供更佳服務

煤氣公司的回應

- 運用大數據、人工智能、互聯網等數碼技術，發展智慧能源業務，從而為客戶提升能源效益
- 按照公司專責資料私隱常務委員會的規定，分開儲存客戶的敏感資訊
- 在維修工作及處理客戶查詢等範疇應用人工智能，提高服務效率和質素



人口老化

實況

- 至2050年，香港及內地的人口中，將有超過30%年逾65歲

風險與機遇

- 人口老化為煤氣公司的繼任計劃及知識傳承帶來挑戰
- 年長客戶對產品及服務有特別需要，尤其是在安全方面
- 吸引年輕人承傳基本技能

煤氣公司的回應

- 推出「職涯縮影」學生職場體驗計劃，吸引年輕人投身燃氣行業
- 制訂新的培訓計劃，建立可持續發展的人才梯隊
- 推出為長者而設、具有防乾燒功能的安全爐具
- 為長者度身訂製社區計劃，回應社會需求

04 | 2020年工作成績重點

創造商機

財務表現

- 營業額 **409.27億** 港元
- **437** 個項目 (香港以外)
- 客戶數目
 - **194萬** 煤氣業務客戶 (香港)
 - **3,181萬** 城市燃氣業務客戶 (內地)
 - **253萬** 水務客戶 (內地)

綠色金融

- 煤氣公司發行的 **734.4百萬** 港元 **綠色債券** 繼續支持四大轉廢為能項目

可持續業務

- 現時正於河北省建設 **兩個試點項目**，把農耕廢棄物轉化為糠醛及／或纖維素乙醇
- 發展 **智慧能源業務**，包括太陽能光伏發電系統及儲能設施



確保健康與安全

職業安全與健康

- 在2019新型冠狀病毒病疫情期間實施 **《企業傳染病應變計劃》**，保護僱員及承辦商
- 意外度數率 (香港)：
 - 僱員：**0.32**
 - 承辦商：**0.25**
 每10萬工時意外數目

客戶及公眾

- 過去五年與客戶相關的緊急事故報告 (香港) **↓ 35%**
- 過去五年的嚴重燃氣相關事故 (內地) **↓ 84%**
- 化工廠 **並無** 發生重大事故 (內地)



保護環境

氣候變化

- 香港煤氣生產的碳強度
 - 每度煤氣 **0.592** 公斤二氧化碳當量
 - 與2005年相比 **↓ 23%**
- 就 **氣候變化相關的轉型風險及機遇** 作情境分析

資源

- 煤氣北角總部大樓的用電量：與2019年相比 **↓ 4.29%**
- 舊爐具回收計劃成功回收逾 **1,600** 噸金屬



貢獻持分者

僱員

- 僱員數目
 - **2,495** (香港)
 - **51,067** (香港以外)
- 每名僱員平均接受培訓的時數
 - **17.5** 小時 (香港)

客戶

- 煤氣供應可靠程度 **99.99%** (香港)
- 成立 **部門資料保護協調員** 團隊，提升私隱管理系統
- 收到 **5,814** 封客戶讚賞信 (香港)

社區

- 義工服務時數
 - **16,633** 小時 (香港僱員及客戶)
 - **714,300** 小時 (內地公用事業僱員)
- 「家銜愛·添溫馨」計劃向 **1,000** 戶基層家庭捐贈 **30,000** 個新鮮餸菜包

供應商

- 評估 **超過170** 家香港和內地主要供應商的企業社會責任表現



加強企業管治

風險管理

- 通過持續減低可能對我們業務構成重大影響的風險，確保 **風險管理框架卓有成效**

商業道德

- 加強 **誠信文化**，開辦網上學習課程，進一步提倡商業道德



2020年主要獎項及榮譽

以下獎項按英文字母順序排列。請瀏覽煤氣公司網站，查看2020年所有獎項資料。

2020最佳管理培訓及發展獎—金獎

- 最佳未來人才發展獎
- 業界最喜愛培訓及發展項目

香港管理專業協會



商界展關懷

香港社會服務聯會

2020年度中國IDC產業 優質服務獎

中國IDC產業年度大典組委



恒生可持續發展企業指數系列成份股

- 煤氣公司
- 港華燃氣

恒生指數有限公司

企業社會責任大獎2020

《資本雜誌》

優質顧客服務大獎2019

- 卓越大獎—銀獎
- 服務數碼優化獎—金獎
- 優秀組別獎—外勤服務獎—銅獎

香港優質顧客服務協會



星級廚藝烹飪學校大獎2019

《明報週刊》

卓越僱主大獎2020

- 卓越僱主大獎
- 卓越社會責任企業大獎
- 卓越企業可持續大獎

求職廣場出版有限公司

家庭生活易卓越品牌2019

- 親子活動品牌—親子課程

生活易

全球企業2000強

《福布斯》

2019最高服務時數獎

- 私人團體—最積極動員客戶參與獎—榮譽獎
- 私人團體—組別1—優異獎

社會福利署

美好家居品牌大獎

- 最佳廚房設計—Mia Cucina

《美好家居》

香港客戶中心協會大獎2019

- 神秘客戶評審大獎—商貿及公用事業金獎

香港客戶中心協會

香港服務大獎2020

- 公共能源

《東周刊》

滙豐營商新動力獎勵計劃

- 可持續供應鏈領袖

商界環保協會



上市公司年度大獎2020

香港股票分析師協會

香港財務策劃師學會理財領袖大獎2020

- 企業理財教育領袖大獎—金獎

香港財務策劃師學會

iMoney智富品牌大獎2020

- 專業烹飪進修學校品牌

《智富雜誌》

人才企業嘉許計劃 (2018-2020年度)

- 人才企業—企業大獎

僱員再培訓局



星鑽服務大獎2019

- 優質售後服務大獎

《星島日報》



第一屆大灣區企業可持續發展指數

- 排名第一
- 「典範者」級別

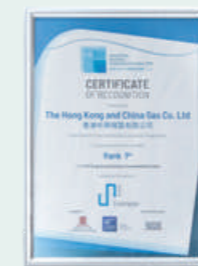
香港中文大學



第五屆香港企業可持續發展指數

- 排名第一
- 「典範者」級別

香港中文大學



第八屆香港傑出義工獎

- 企業獎

義務工作發展局



第八屆ib室內設計及家居品牌優越大獎

- ib award家居品牌優越大獎—Mia Cucina

《雅舍》

第十九屆香港職業安全健康大獎

- 安全管理制度大獎—金獎
- 5S工作場所整理最佳實踐獎—金獎
- 職安健年報大獎—金獎
- 最佳工作間預防感染措施獎—銀獎
- 安全表現大獎

- 香港中華煤氣有限公司
- 名氣通電訊有限公司
- 卓裕工程有限公司
- 卓誠工程有限公司

職業安全健康局



我最喜愛食肆選舉2020

- 我最喜愛餐廳靚景

《U Magazine》

2019香港環境卓越大獎

- 公共及社區服務—金獎

環境運動委員會



獎項類別：

業務及服務

環境

管治

健康與安全

社會

05 | 環境、社會及管治方針

香港中華煤氣有限公司(煤氣公司)致力締造可持續發展的世界,堅持將環境、社會及管治議題納為業務營運的首要考慮,這理念反映於公司的願景和使命,引領我們制訂相應策略,造福未來。

為表明我們決心創建可持續發展的未來,我們以願景、使命、承諾及責任為本,制訂了環境、社會及管治框架,並獲公司的環境、社會及管治委員會確認。



願景

- 以創新和環保為本,致力發展成為亞洲地區清潔能源供應及優質服務之領先企業。



使命

- 為客戶供應安全可靠的能源,並提供親切、專業和高效率的服務,同時致力保護及改善環境。



承諾

- 業務營運遵守道德標準及保持高透明度,讓持分者知道我們致力令業務可持續發展,並為所作的決定和行為負責。



責任

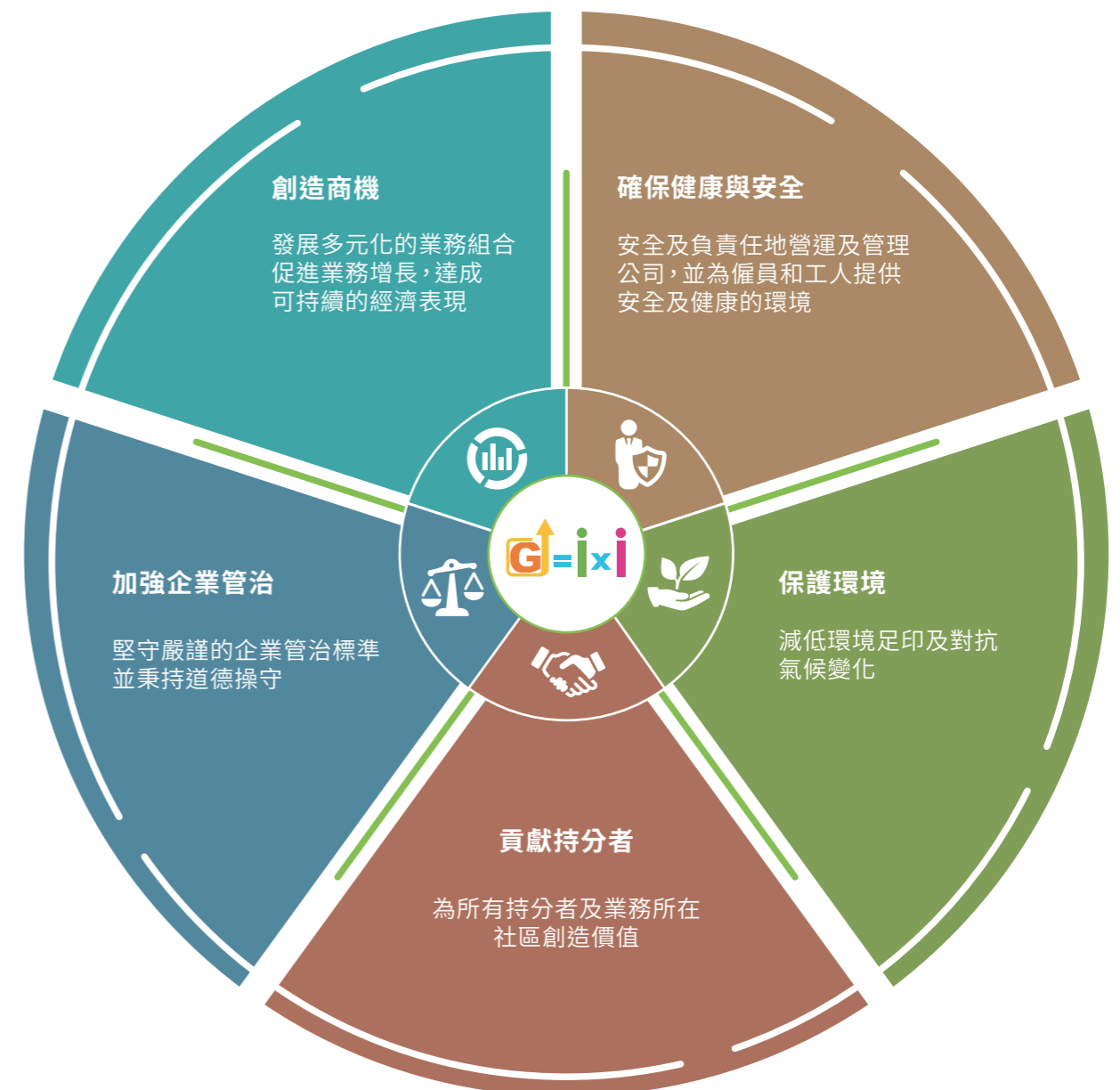
- 認同僱員在公司發揮重要作用,對推動公司業務成功有重大貢獻。我們有責任保障僱員安全,與僱員保持良好溝通,並確保他們充分了解和參與業務發展,共同實踐公司的使命。

環境、社會及管治框架

煤氣公司制定環境、社會及管治框架時,已考慮到業務對持分者的正面及負面影響。此框架清晰表述達成可持續發展目標的五大重點範疇:創造商機;確保健康與安全;保護環境;貢獻持分者;及加強企業管治。

環境、社會及管治框架以「企業增長=創新力x執行力」理念為基礎,我們因此積極投放資源於創新的研發項目,同時鼓勵僱員提出嶄新構思。

我們將繼續專注於這五大範疇,讓業務實現長遠的可持續發展,並為持分者創造共同價值。



支持可持續發展目標

作為負責任的能源供應商，我們支持聯合國的可持續發展目標，為應對全球面對的挑戰出力，以創造更美好和可持續的未來。

我們在這些可持續發展目標中選定四項目標，是與我們的業務營運及價值鏈最息息相關的目標，亦是煤氣公司能夠貢獻最大的四個方面。同時，我們亦有考慮業務營運可能帶來的負面影響，包括業務對人與環境可能造成的風險，並釐定煤氣公司對可持續發展目標貢獻最大的產品、服務或投資。此外，我們亦評估了企業價值鏈中各個階段對可持續發展目標的影響和貢獻。

為讓僱員明白煤氣公司決心貢獻這四個可持續發展目標，我們於年內就這些目標舉辦了一系列的講座。

我們對可持續發展目標的貢獻



潛在影響

- + 為我們的客戶提供安全可靠的可飲用水
- 生產過程大量消耗／產生水／廢水

以可持續模式管理，確保人人皆能享用水資源和衛生設施

已採取的行動／成就

- 為**253萬**客戶提供合乎國家標準的飲用水
- 將於大埔煤氣廠房安裝**第三組**逆滲透系統



潛在影響

- + 擴展燃氣供應範圍，鼓勵轉用燃氣
- + 發展潔淨能源業務
- 化石燃料為煤氣的主要生產原料

確保人人皆能享用可負擔、可靠、可持續及現代化的能源

已採取的行動／成就

- 香港煤氣業務客戶數目達**194萬**
- 內地燃氣業務客戶數目達**3,181萬**
- 擴大煤氣生產可用資源—堆填區沼氣佔原料組合約**1%**
- 繼續發展**分布式能源及智慧能源**業務
- 於上海市及蘇州市設立**兩所**科研基地，於2021年內推出以生物質轉化利用及可持續航空燃料



潛在影響

- + 提供安全及可靠能源
- + 在業務營運中鼓勵循環再用廢物，並向客戶推廣循環再造的信息
- 業務營運期間及價值鏈上產生有害及無害的廢棄物

建設共融、安全、適應力高及可持續的城市和社區

已採取的行動／成就

- 煤氣供應的可靠程度達**99.99%**
- 過去五年的嚴重燃氣相關事故（內地）**減少84%**
- 現時正於河北省建設**兩個**農耕廢棄物利用試點項目，將農耕廢棄物轉化成糠醛、纖維紙漿和纖維素乙醇
- 擴建張家港市的氫化植物油廠房，將非食用油脂轉化成先進的潔淨生物燃油，每年生產能力將增至**250,000噸**
- 舊爐具回收計劃回收了**超過1,600噸**金屬



潛在影響

- + 於價值鏈推動低碳模式
- 影響營運和業務的實體和轉型風險
- 產生溫室氣體，加速氣候變化

採取緊急行動應對氣候變化及其影響

已採取的行動／成就

- 已識別出不同情境下**與氣候變化相關的轉型風險與機遇**，並評估了煤氣公司的氣候韌性，以配合氣候相關財務信息披露工作組的建議
- 將氣候變化風險評估從香港擴展到內地
- 與2005年基準年相比，香港煤氣生產的碳強度**減少23%**
- 與環保組織合作，推廣環境保護及可持續發展



環境、社會及管治的管理

煤氣公司成立了環境、社會及管治委員會，負責監督公司的環境、社會及管治發展策略、政策和執行方法。該委員會由八名行政委員會成員及兩名高級行政人員組成，由董事會委任常務董事陳永堅先生擔任主席，並向董事會匯報相關事宜。

十名委員會成員代表公司的不同業務範疇，包括營運、財務、人力資源、工程、商務、健康、安全與環境，以及社區參與，協助董事會作出決策，推動煤氣公司的可持續發展。

委員會負責識別及檢視環境、社會及管治的議題、風險及機遇；跟進相關事宜的表現，並提出改善的策略建議；審視及評閱年度《環境、社會及管治報告》，並向董事會／行政委員會提出審批建議；以及向董事會／行政委員會匯報最新有關環境、社會及管治的事宜。

2020年，該委員會共召開了兩次會議。

環境、社會及管治委員會成員

陳永堅先生 (主席)
常務董事

黃維義先生
副常務董事

何漢明先生
執行董事、首席財務總裁暨公司秘書

蕭錦誠先生
新興能源業務營運總裁

敖少興先生
工程總監—香港公用業務

范潔儀小姐
企業人力資源總監

馮文傑先生*

策略及創新總監暨商務總監—香港公用業務

紀偉毅先生*

港華投資有限公司暨華衍水務執行副總裁

楊松坤先生

企業事務總監

鄺超靈先生

總經理—企業可持續發展

* 新成員 (自2020年7月1日起)

環境、社會及管治委員會的主要討論議題



環境、社會及管治報告

委員會得悉香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》的最新要求，並討論了滿足這些新訂要求的應對方案。委員會主席檢視了2020年的重要性評估，並確認重要議題對比2019年的變動。



改善環境、社會及管治

委員會討論到持分者對環境、社會及管治議題的關注與日俱增，並探討改善煤氣公司環境、社會及管治表現的方針，現正持續推展相關籌備工作，包括根據環境、社會及管治框架設定目標。



氣候風險及機遇

委員會得悉需配合氣候相關財務信息披露工作組的建議，繼續實施相關工作。委員會確認與氣候變化相關的主要轉型風險與機遇，以及煤氣公司資產及營運在不同情境下的韌性。有關研究詳情，請參閱「**氣候轉型風險與韌性**」章節。



社區投資

委員會審議及支持2020年煤氣公司舉辦的社區計劃，尤其是與新型冠狀病毒病相關的活動。有關年內的社區活動詳情，請參閱「**社區**」章節。

持分者參與

我們與持分者保持溝通，了解他們對煤氣公司可持續發展表現的期望。由此，我們能制定相應的策略，回應持分者的關注、減低風險及建立共同價值。

聯繫持分者的方式

煤氣公司的主要內部和外部持分者均極受或預計會受公司的營運和業務影響，如下圖所示。

定期聯繫的方式



僱員

- 僱員意見調查及會議
- 反映意見的渠道 (如意見箱、與常務董事對談)
- 內部刊物 (如通告、通訊)
- 內聯網
- 大使團項目／活動
- 社交媒體平台 (如香港的Yammer、內地的微信與微博)



承辦商及供應商

- 研討會及工作坊
- 供應商評核系統 (如廠房現場審核)
- 管理會議和供應商會議
- 實地／工廠考察



投資者

- 股東週年大會
- 年報及中期業績報告
- 發布中期及年度業績後舉辦證券分析員及投資者簡報會
- 公司網站 (特別是「投資者關係」部份的公司公告及通告和其他通訊資料) 及公司刊物
- 非交易路演
- 投資大會
- 投資者會議及電話會議
- 與信用評級機構 (標準普爾和穆迪) 舉行會議和定期溝通
- 實地參觀考察



客戶

- 刊物 (如客戶通訊及單張)
- 公司網站、社交媒體平台及煤氣公司手機應用程式
- 上門維修服務、定期安全檢查及安全講座
- 客戶服務關注小組
- 意見調查及焦點小組
- 客戶服務熱線
- 客戶中心



本地社區

- 區議會聯絡組
- 社區項目
- 工作委員會
- 煤氣溫馨義工隊



非牟利機構

- 綠色夥伴計劃及社區項目
- 會議
- 問卷調查



專業團體及監管機構

- 工作小組及委員會
- 研討會、參觀及工作坊



個案研究

2020年，我們推出環境、社會及管治優化計劃，旨在進一步加強我們在環境、社會及管治上的表現和意識，並舉辦了集團首屆中華煤氣可持續發展大獎，鼓勵僱員及項目公司締造創新而可長遠持續發展的項目。三個獎項分別是：



環境卓越大獎

促進先進廢物處理技術使用、持續減廢及循環再造



社會參與大獎

嘉許合資公司及部門在抗疫時採取的創新措施、社會參與及對僱員的關愛



可持續發展綜合大獎

表揚具延續性和影響力的項目

公司將在2021年展開一系列環境、社會及管治的培訓、推出刊物及其他相關活動。

重要性評估

為確保環境、社會及管治報告能反映煤氣公司在經濟、環境和社會方面的重要影響，我們每年均會舉行一系列活動，讓持分者參與。

在編製重要性評估時，我們採取國際建議的三步流程：識別、訂立優先次序及驗證。

我們以矩陣圖展示40個議題的重要程度，最重要的議題位於矩陣右上方，較為次要的議題列於左下方，而位於矩陣中間的則為重要性日增的新興議題。

煤氣公司須優先處理和匯報的重要議題共23個。

所識別的重要議題仍與去年相若，安全及客戶私隱仍為最重要的議題；另有兩個新興的重要議題：供應的安全和可靠性，以及與時俱進的工作團隊，說明持分者關注我們如何保證產品及服務的供應，以及如何提升僱員的技能及吸引具備適當技能的新晉人才，以把握新興技術、自動化及數碼化所帶來的機遇。

識別

- 檢視及採納過往持分者參與活動時所關注的環境、社會及管治議題
- 同時包括新興的環境、社會及管治議題
- 煤氣公司於香港及內地超過450名內部和外部的持分者完成了網上問卷調查，確認或評價與煤氣公司業務及營運有關的環境、社會及管治議題的重要性

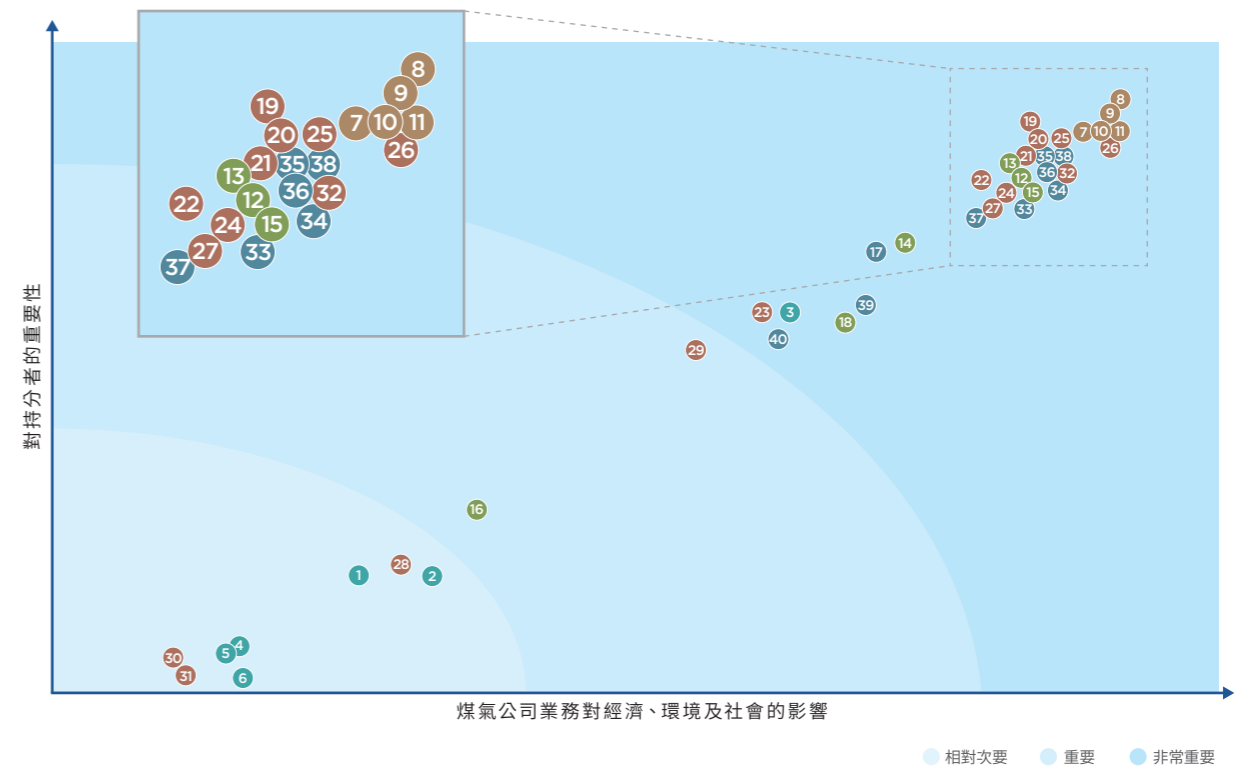
訂立優先次序

- 綜合、分析及評估問卷調查的結果，藉此識別潛在重要性議題，並擬訂相關的優先次序清單
- 根據議題對煤氣公司及持分者的重要程度點列圖表，制定重要性矩陣

驗證

- 將重要性議題的優先次序清單提呈予煤氣公司的環境、社會及管治委員會成員討論及驗證

煤氣公司「重要性矩陣」2020



創造商機

- 直接的經濟價值
- 與環境、社會及管治議題有關的財務風險
- 直接的經濟貢獻
- 間接的經濟影響
- 採購實務對經濟的影響
- 儲備和生產

確保健康與安全

- 安全與健康的工作環境
- 資產完整及工藝安全
- 客戶健康與安全
- 項目／工程的質素保證
- 緊急應變計劃

保護環境

- 溫室氣體及其他氣體排放
- 水和廢水
- 廢棄物
- 能源
- 物料
- 保護生態系統服務
- 化石燃料替代品

貢獻持分者

- 僱傭管理系統
- 勞資關係
- 培訓與發展
- 多元、平等機會及反歧視
- 尊重結社和集體協商
- 負責任的市場傳訊
- 質量管理和售後服務
- 客戶私隱和網絡安全
- 供應商環境和社會評估
- 社區參與、影響評估和投資
- 尊重原住民權利
- 非自願遷徙
- 參與制定公共政策
- 與時俱進的工作團隊*
- 供應的安全和可靠性*
- 加速發展數碼化*
- 提供社區危機支援*

加強企業管治

- 反貪污
- 防止反競爭行為
- 防止童工或強制勞工
- 尊重人權
- 保護知識產權

* 新興議題

下表按優先次序列出煤氣公司在2020年處理及匯報的23項最重要議題，以及煤氣公司業務在各重要議題的相應影響範圍。

重要議題	影響範圍				影響
	僱員	承辦商及供應商	客戶	社區	
7. 安全與健康的工作環境	🍃	🍃			確保健康與安全
8. 資產完整及工藝安全	🍃	🍃	🍃	🍃	
9. 客戶健康與安全	🍃	🍃	🍃		
10. 項目／工程的質素保證	🍃	🍃	🍃	🍃	
11. 緊急應變計劃	🍃	🍃	🍃	🍃	
12. 溫室氣體及其他氣體排放	🍃	🍃	🍃	🍃	保護環境
13. 水和廢水	🍃	🍃	🍃	🍃	
15. 能源	🍃	🍃	🍃		
19. 僱傭管理系統	🍃	🍃			貢獻持分者
20. 勞資關係	🍃	🍃			
21. 培訓與發展	🍃	🍃			
22. 多元、平等機會及反歧視	🍃	🍃			
24. 負責任的市場傳訊	🍃	🍃	🍃		
25. 質量管理和售後服務	🍃	🍃	🍃		
26. 客戶私隱和網絡安全	🍃	🍃	🍃		
27. 供應商環境和社會評估	🍃	🍃			
32. 與時俱進的工作團隊*	🍃	🍃			
33. 供應的安全和可靠性*	🍃	🍃	🍃	🍃	
36. 反貪污	🍃	🍃	🍃	🍃	加強企業管治
37. 防止反競爭行為	🍃	🍃	🍃		
38. 防止童工或強制勞工	🍃	🍃			
39. 尊重人權	🍃	🍃	🍃		
40. 保護知識產權	🍃	🍃			

* 新興議題

持分者參與結果及公司的回應

如往年一樣，我們於2020年與內部和外部持分者進行焦點小組會議、電話訪談及網上問卷調查，藉此了解對持分者關注的主要議題，例如：發掘新的業務機遇，以及在疫情期間進一步加強健康及安全措施。理解相關議題對持分者的重要性，讓我們得以集中力量提升表現。

下表載列各個主要議題、持分者在參與過程中提出的意見，以及我們的回應：

<p>新業務機遇</p> <p>“ 發掘市場上不同可再生能源的發展或環保業務方案 ”</p> <p>持分者意見</p>	<p>我們的回應</p> <p>我們明白全球正邁向無碳化。煤氣公司已檢視其商業模式，並發掘是項轉型所帶來的新機遇。燃氣是一種排放量較少的化石燃料，在低碳轉型的過程中繼續擔當著重要角色，因此，我們正拓展多元化的業務組合，邁向低碳和循環經濟。有關詳情，請參閱「邁向低碳未來」章節。</p>
<p>創新</p> <p>“ 採納更多創新方案創造商機 ”</p> <p>持分者意見</p>	<p>我們的回應</p> <p>建立創新文化對我們發展業務及應對可持續發展的挑戰極為重要。我們設立了多個平台和計劃鼓勵僱員發揮創意，培育創新思維，促進業務增長。我們將進一步擴展溝通渠道，與價值鏈中的成員分享我們的創新經驗，並廣傳相關知識。</p> <p>有關詳情，請參閱「積極創新」章節。</p>
<p>應對疫情</p> <p>“ 確保為持分者提供安全健康的環境，並且為社區提供支援 ”</p> <p>持分者意見</p>	<p>我們的回應</p> <p>我們成立了專責團隊，由最高管理層帶領，為僱員、承辦商和客戶提供全面的保護措施。有關詳情，請參閱「疫情期間的安全措施」章節。</p> <p>我們亦推出多項計劃，配合社區的需要。有關詳情，請參閱「疫情期間提供支援」章節。</p>

積極創新

創新是煤氣公司企業文化的重要元素。為鼓勵員工提出對業務有益的創新構思，我們設立了多個平台和計劃激發員工的創意，培養他們的創新思維。

我們於2016年在香港設立「創新基金」，為提出創新方案支持公司拓展業務的員工提供研發資金，並對有成果的員工頒發現金獎勵。2019年，基金更推展至內地。迄今為止，我們已向香港及內地進行的21個項目撥出近178萬港元。2020年，四個新項目獲得審批，現正進行研發。

此外，我們亦透過出版刊物《創新頭條》、舉辦研討會、前赴其他公司考察，以及利用臉書、Yammer、微信等社交媒體平台，與僱員分享煤氣公司和行業的新興技術資訊。

煤氣公司的創新平台

馨Zone

馨Zone是舒適休閒的空間，鼓勵僱員協作，共同構思創新意念。場地同時配備不同創新工具的資料，讓僱員集思廣益。

煤氣創新館

館內展出同事研發的創新構思，傳達這些新穎意念如何提升煤氣公司的服務水平及效率。展館於2020年遷至一個更大的場地，以便日後容納更多發明項目。

G = i x i Lab

G = i x i Lab設有三維(3D)打印機及掃描器，讓同事將創意轉化為實物。



主要創新項目

作為一家著重創新的公司，我們把握數碼轉型的趨勢，開發先進的創新功能，使我們的燃氣設施更安全、使用更方便。煤氣公司不少創新方案，包括智能家居採用的創新方案，均是員工在「創新基金」的財務資助下得以創造完成。

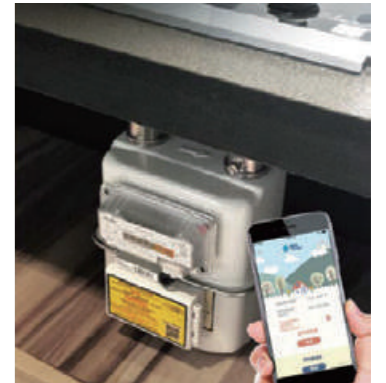
光學回火保護裝置

光學回火保護裝置安裝於煤氣煮食爐內，以感應光線代替探測爐內溫度，因此可縮短感應所需的時間，於是減低爐具受到損壞的可能性，同時有助提升燃氣安全。

智能煤氣錶

智能煤氣錶加設了內置閥及智能控制邏輯部件，可偵測煤氣溢流和持續氣體洩漏，並有定期安全檢測的提示功能。倘偵測到任何異常情況，它會自動停止供氣並通知煤氣公司。

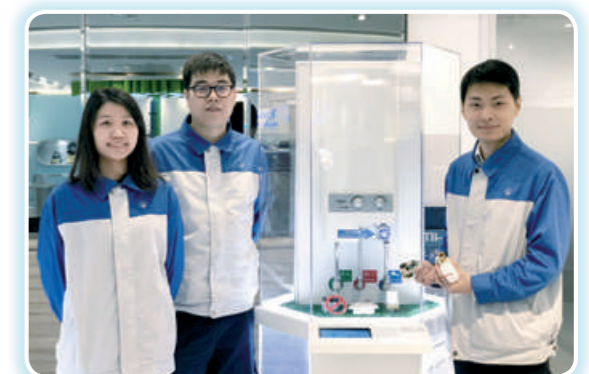
我們亦設計了智能讀錶器，以改善舊式樓宇現時使用的煤氣錶。煤氣錶安裝了智能讀錶器後，便會自動每月透過無線網絡把煤氣錶度數傳送到煤氣公司，免除人手報錶的繁瑣工序，同時提高資料準確度。



“

「全賴『創新基金』，我們得以開發出『熱水爐水力發電模組』，將水流產生的能源轉化為電能，用以點燃爐具，無需再使用電池。」

整個項目由構思至開發耗時近兩年，目前正陸續安排將研發安裝在現有的熱水爐上。熱水爐水力發電模組不僅令爐具更加方便使用，亦可減少棄置廢舊電池所造成的環境影響。」



”

06 | 創造商機



踐行承諾

2020年，在新型冠狀病毒病疫情肆虐下，全球碳排放量減少了7%，跌幅雖為有記錄以來最大，但相對於刻不容緩的全球氣候變化問題，這只是短暫喘息的時刻。煤氣公司擁有所需的資源及專業知識以開展創新的環保技術研究，並投資拓展環保業務，決心應對氣候變化的種種挑戰，加上一直以來採取的其他措施，我們已具備有利條件，定能為可持續發展的未來作出重大貢獻，造福持分者以至全世界。

管治方針

煤氣公司的願景是成為亞洲地區清潔能源供應之領先企業。為此，我們一直致力發展更符合可持續發展原則的能源，而這些能源足以大幅改變我們未來的業務。

目前，全球能源正在轉型，這不但未有對煤氣公司在香港及內地的煤氣供應業務帶來挑戰，相反更為我們提供了機遇，好讓我們能夠多元化發展業務，涉足清潔能源和智慧能源業務等相關領域，從而在能源轉型的過程中擔當領導角色。

除發展新興能源外，我們還會繼續把握廢料處理、水務、電訊等其他領域的商機，讓我們在新興的綠色經濟下保持商業競爭力，繼續蓬勃發展。

取得進展的 範疇

業務發展

煤氣公司為香港註冊成立的有限公司，並於香港聯合交易所有限公司上市（股份代號：3）。煤氣公司於1862年成立，為香港首家公用事業機構。多年來，煤氣公司已由一間點燃香港街燈的小規模燃氣公司，逐步發展成香港其中一家規模最大的能源供應商，在大中華能源行業也領先同儕，於企業管理和業務營運均達到世界級水平。

集團扎根香港，更於內地經營436個項目¹，遍佈27個省、自治區和直轄市，另有一個位於泰國的項目。

有關煤氣公司業務組合在年內的變動詳情，請參閱煤氣公司《2020年年報》。

2020年業務概況

煤氣公司的業務包括三個主要分部：

香港



- 煤氣
- 自家品牌燃氣爐具銷售

煤氣總銷售量：
279.47 億兆焦耳

客戶：
逾 194 萬

燃氣爐具銷售：
逾 25 萬台

內地公用事業



- 城市燃氣
- 中游設施
- 供水和廢水處理
- 燃氣爐具和廚房用具銷售
- 智慧能源項目

燃氣銷售量：
269 億立方米

城市燃氣客戶：
3,181 萬

燃氣爐具銷售：
逾 80 萬台

售水量：
9.17 億噸

水務客戶：
253 萬

¹ 2019年底:406個，包括集團屬下企業再投資之城市燃氣項目

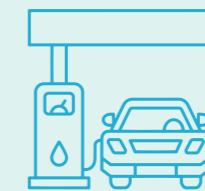
新興能源及多元化業務



- 環保能源
- 電訊
- 資訊科技
- 土木及樓宇設備工程
- 燃氣相關產品製造

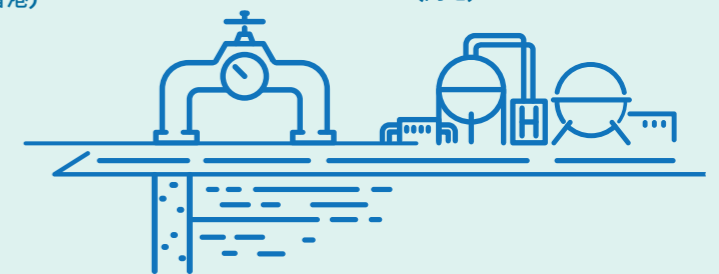


航空燃油供應量：
約 330 萬噸 (香港)



車輛燃料：
液化石油氣加氣站共 **5 座**
(香港)

已投入運作及正在興建的液化天然氣/
壓縮天然氣加氣站
逾 40 座
(內地)



煤層氣 ▶▶ 液化天然氣：
約 180,000 噸
(內地)

煤 ▶▶ 甲醇：
逾 254,000 噸及
(內地)

煤 ▶▶ 乙二醇：
約 30,000 噸
(內地)

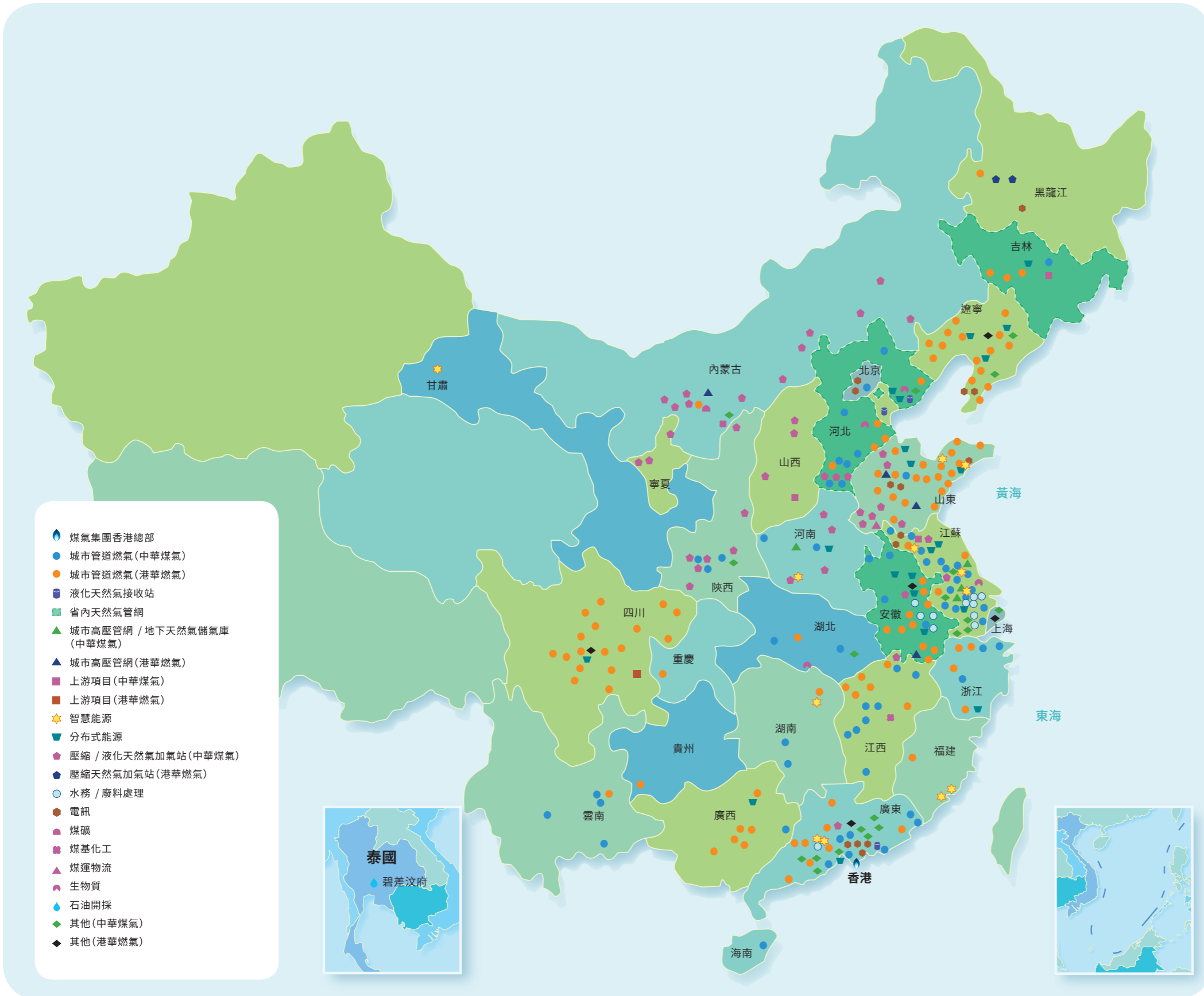
廢油 ▶▶ 氫化植物油：
約 88,000 噸
(內地)

數據中心：
在香港及內地合共有 **7 所**，
可容納最多 **16,000 個機櫃**



有關煤氣公司業務範疇與服務的完整摘要，請參閱「附錄I：我們的角色與服務」章節。

2020年業務版圖



財務分析



營業額
港幣**40,927** 百萬元

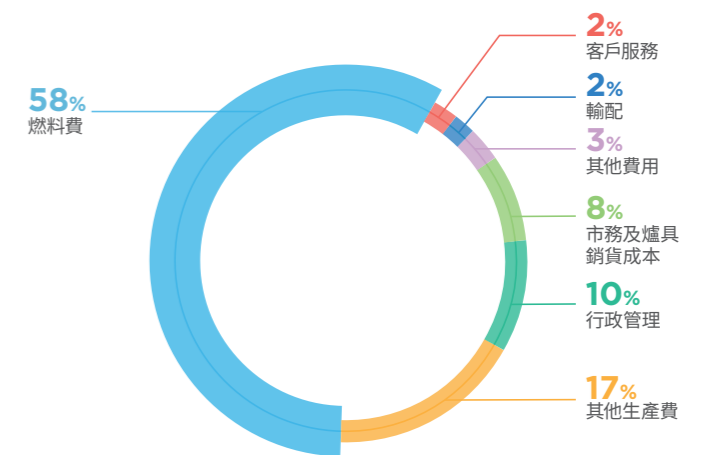


資本支出
港幣**7,295** 百萬元

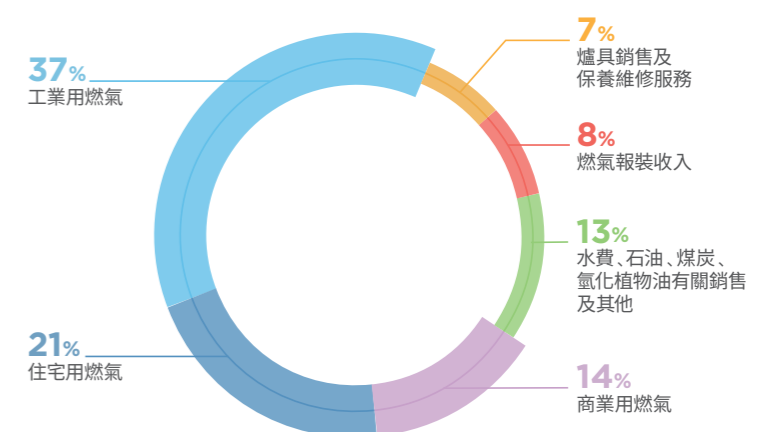


人力成本
港幣**3,284** 百萬元

支出分析



營業額分析



綠色金融

集團根據煤氣綠色債券框架為旗下的環保項目融資。在2017年底，我們成為本港首家發行綠色債券的能源公用事業，並獲得香港品質保證局「綠色金融認證計劃」的綠色金融發行後證書，有助提升投資者的信心。

有關煤氣綠色債券框架的詳情，請瀏覽[煤氣公司網站](#)。

本金用途

集團的綠色債券是根據中期票據發行計劃，通過6億港元(ISIN HK0000375300)和20億日元(ISIN XS1720566790)發行，所得本金為734.4百萬港元，已應用於以下四個轉廢為能項目：

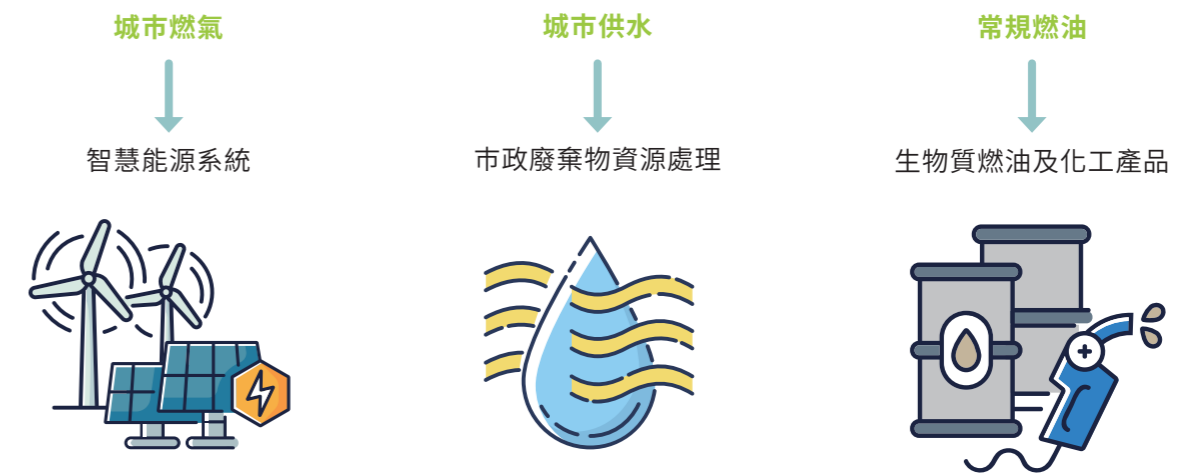
項目類別	地點	股權	估計項目成本 (以百萬元計)	獲分配金額及所佔比例 (以港幣百萬元計)	
				ISIN HK0000375300	ISIN XS1720566790
堆填區沼氣應用	香港將軍澳	100%	350港元	145.0 (24.3%)	35.0 (25.4%)
廚餘處理(轉廢為能)	中國江蘇省蘇州市	55%	220人民幣	23.0 (3.9%)	24.0 (17.5%)
氫化植物油(轉廢為能)	中國江蘇省張家港市	100%	935人民幣	400.0 (67.0%)	56.0 (40.7%)
農耕廢物轉化為環保化工產品及紙漿	中國河北省唐山市	100%	355.5人民幣	28.9 (4.8%)	22.5 (16.4%)

項目進展

項目類別	計所減少 溫室氣體量 (每年二氧化碳當量， 以噸計)	項目進度
堆填區沼氣應用	12,200	<ul style="list-style-type: none"> 於2020年全面運作 於2020年輸送1.91億兆焦耳的合成天然氣至煤氣管網
廚餘處理(轉廢為能)	5,900	<ul style="list-style-type: none"> 於2020年9月正式投入運作 於2020年內處理92,000噸垃圾
氫化植物油(轉廢為能)	259,000	<ul style="list-style-type: none"> 於2020年第三季正式投產 於2020年內生產氫化植物油88,000噸 第四年獲得「國際可持續發展與碳認證」
農耕廢物轉化為環保化工產品及紙漿	120,000	<ul style="list-style-type: none"> 目前正進行分段工藝調試，計劃於2021年第二季開始試投產 預計於2021年第三季正式投產

邁向低碳未來

煤氣公司致力滿足社會的能源需求，協助推動經濟增長，同時亦積極減少可引致氣候變化的排放量。隨著我們邁向可持續的商業模式，發展可持續能源既是挑戰，亦為我們的業務帶來增長機遇：



天然氣在能源轉型中的角色

作為香港及內地的能源供應商翹楚，我們認為要從化石燃料轉型至可再生能源，天然氣自是當中的關鍵要素。

煤氣公司一直與酒店、醫院及商業洗衣店等工商業客戶緊密合作，積極推動由燃氣替代煤炭／柴油。我們亦推廣使用煤氣抽濕機，以改善室內空氣質素及減低能源消耗，以減低碳排放量。2020年，我們為香港浸信會醫院安裝綜合抽濕鮮風櫃，為本港首家醫院有病房作此應用。證據顯示，綜合抽濕鮮風櫃較傳統抽濕機效益更高，我們現正計劃將綜合抽濕鮮風櫃引入內地，特別是在醫院和酒店使用。

2020年，我們於內地的城市燃氣業務擴展至23個省、自治區及直轄市，為約3,181萬客戶提供服務，最近更與上海燃氣有限公司(上海燃氣)簽訂了新協議，將加強集團的業務，增加潛在利潤及資產規模，並促進天然氣行業的長遠發展。上海燃氣是上海市的主要能源供應商，佔當地天然氣市場逾90%的份額。

我們亦在江蘇省常州市金壇區，利用地下鹽穴建設天然氣儲氣庫，以擴大我們在內地的儲氣量。該項目現正分期興建，總儲量最終可達11億立方米，有助集團在冬季用氣高峰期間為華東地區補充天然氣供應。

此外，我們亦正發展智慧能源業務，包括太陽能光伏發電系統及儲能設施。煤氣公司運用大數據、人工智能、互聯網等技術，提升能源效益，在節能減排的同時，帶來經濟裨益。

開拓新能源和非常規能源

我們在轉型至更潔淨燃料的過程中識別了多項機遇，對我們的業務發展日益重要。

其中一例是，我們透過全資附屬公司易高環保投資有限公司(易高)研發生物質的應用方案。易高是集團在20年前設立的商業平台，旨在探索新能源的發展機遇，目前已開發出專利技術，可將非食用油脂及農耕廢棄物轉化為高價值產品，並已在多個項目中應用。

煤氣公司將繼續投入資源研發更多環保創新技術，創造更美好的未來。



低價值原料轉化為高價值產品



液化天然氣

山西省煤層氣液轉化



乙二醇及甲醇

內蒙古清潔煤化工廠



氫化植物油

張家港市非食用油脂轉化



天然氣

蘇州市及銅陵市有機廢物資源利用



纖維素乙醇及/或環保化工產品，如糠醛及纖維紙漿

河北省農耕廢棄物轉化

農耕廢棄物應用

煤氣公司開發了一項新技術，利用秸稈和粟米芯生產纖維素乙醇(一種先進的潔淨生物燃料)、纖維紙漿及糠醛(作為可再生能源基礎化學品)。河北省兩個試點項目預期於2021年試投產，每年可各自處理24萬噸農耕廢棄物。

內地每年產生大量農耕廢棄物，為兩家工廠提供充足的原材料，使這項可再生能源得以發揮重要作用，有望取代原油等非再生能源。



非食用油脂轉化為氫化植物油

我們在江蘇省張家港市建立了首家氫化植物油廠房，將非食用油脂轉化成先進的潔淨生物燃油，並獲得「國際可持續發展與碳認證」。此潔淨生物燃油的溫室氣體減排效果顯著。第二期廠房的建造工程已於2020年竣工，將總生產能力提升至每年25萬噸。

2020年，氫化植物油的總生產量約88,000噸，其中九成出口往歐洲，有助減少約259,000噸碳排放。我們正為這產品物色其他市場(如北美洲)。

此外，我們計劃於2021年內試產以生物質燃料為基礎的可持續航空燃料。

有見氫化植物油處理技術卓有成效，我們現正於其他地區物色合適選址。



有機廢物資源化利用

我們在江蘇省蘇州市蘇州工業園建立了首個有機廢物資源化利用項目。目前，該有機廢物資源化利用廠每天可處理500噸有機廢物，將之轉化為天然氣。該廠房在2020年處理了鄰近餐飲企業的92,000噸有機廢物，有助下游客戶減少5,900噸碳排放。當第二期廠房於2021年落成後，每天的處理量將增至800噸。

另一個餐廚廢物資源化利用項目位於安徽省銅陵市，每天可處理100噸廚餘。當第二期廠房於2021年投產後，廚餘處理能力將增加一倍。

煤氣公司亦正於其他城市，探索發展其他廚餘處理項目。

07 | 確保健康與安全



踐行承諾

對煤氣公司而言，所有持分者的安全至關重要。我們以僱員和承辦商「零意外」為目標，並繼續為客戶提供安全可靠的能源供應，同時確保設施保持極高的安全標準。

按公司的安全承諾，我們為僱員及承辦商籌辦多項職業安全與健康(職安健)活動，並開發具有安全功能的智慧爐具，以滿足人口老化的社會需求，同時運用人工智能和大數據分析等先進技術，務求令網絡運作更加安全。

職業安全與健康

2020年表現重點

設立專責團隊，全面採取措施
**應對2019新型冠狀病毒
 肺炎疫情**

意外度數率(香港)：
 每10萬工時意外數目
僱員：0.32
承辦商：0.25

11,676小時安全培訓(香港)
1,158,454小時安全培訓(內地)

未來行動及目標

Zero accidents 繼續以「零意外」為健康及安全的目標

ISO 45001 把ISO 45001認證擴展至附屬公司

為前線管工舉辦
安全督導技巧工作坊

向內地僱員推廣
安全文化

管治方針

煤氣公司致力於保障僱員、承辦商、客戶和公眾免受健康及安全威脅，並在《**企業健康、安全及環保（健安環）政策**》中明確概述此項承諾及採取的安全管理方針。

煤氣公司以「零意外」為目標，並遵守所有與健康及安全相關的法例。為此，我們已根據國際標準，如ISO 45001，建立職安健管理系統，當中備有全面的風險及機遇管理系統，透過分析及評估，識別與工作相關的危害，以及制訂相應的監控措施，務求持續改進。倘若發生意外，我們會展開調查確定起因，並根據風險等級控制，以免事故再次發生。

我們備有《企業健康及安全手冊》，闡釋職安健管理系統的框架，並訂有標準操作程序及詳細指引，亦會定期檢視及更新這些文件，確保公司的做法符合行業最新標準及政府規例。

在內地，我們協助合資公司制定內部企業安全標準，並提供指引協助他們改善安全管理水平。

監察與匯報

煤氣公司的健康及安全表現由企業可持續發展部及企業安全及品質管理督導委員會負責監管。我們設立了11個健安環委員會，就健康及安全議題提供雙向溝通的機會。委員會定期舉行會議，並邀請管理層、監督人員、非管理人員和承辦商參加。有關健安環管理架構的詳情，已上載於**煤氣公司**網站。

我們亦設立多個渠道及宣傳計劃，如健安環改善建議計劃、險失事故呈報計劃及HSE我有Say呈報渠道等，讓僱員和承辦商呈報與工作有關的危害和險失個案，以便及時糾正和改進。為鼓勵呈報，我們會獎勵作出呈報的僱員，並為承辦商設立獎勵計劃，表彰在安全表現方面具責任感、有良好安全意識和表現優秀的承辦商。

培訓與教育

我們制定了培訓的標準程序，以便了解前線工人的培訓需要，評估他們的能力、知識，以及在理解工作相關危害風險和控制措施的能力。

為協助僱員和承辦商更深入地了解煤氣公司的安全文化，我們會舉辦培訓課程、工作坊及活動，並透過煤氣公司「健安環關顧計劃」，為新入職僱員提供健安環培訓和指導。此外，我們亦編製了《承辦商安全手冊》，以及提供免費簡報會予負責不同崗位的承辦商僱員，分享有關工作安全的資訊，包括離地工作、於密閉空間工作，以及在煤氣管道附近展開挖掘工程等。

在培訓課程期間及新項目啟動前，我們會向工人發放有關安全和健康的資訊，以及緊急事故處理程序。我們亦會透過多個溝通渠道，如公司刊物、電子郵件及內聯網資料庫，傳遞健康及安全訊息。

取得進展的範疇

提升安全表現及意識

年內，我們繼續努力不斷提升煤氣公司整體的安全表現。在香港，我們展開了168次安全／預防性巡查，確保安全措施齊備，工作環境安全和健康。

2020年，僱員及承辦商方面均沒有錄得意外導致死亡事故。

自公司在2019年獲得ISO 45001認證後，我們一直協助附屬公司，包括易高及卓裕工程有限公司（「卓裕」）等取得ISO認證。前述兩家附屬公司已於2020年成功獲取認證。

以下圖表顯示2020年香港僱員和承辦商的安全表現。

例須呈報意外¹

	2020年
僱員	18
承辦商	11

¹任何引致不能工作超過三天的意外

意外度數率²

	2020年
僱員	0.32
承辦商	0.25

²每10萬工時意外數目

2020年意外度數率上升，原因是在香港發生了多宗事故，其中包括一宗於2020年12月的工業意外，當時六名僱員在灣仔處理因第三者損毀煤氣管道的事故。為防止類似事故再發生，我們徹底調查了事故起因，並從中汲取經驗。借助這些經驗，我們全面檢討了相關的操作程序、應變準備及處理做法，經檢討後建議改進處理特定類型緊急氣體事故的程序，並會將有關建議知會僱員。

2020年，我們每季舉辦一次季節性職安健推廣計劃，內容包括傳染病控制、預防中暑及工作壓力管理等。在疫情期間無法面對面進行培訓時，我們善用電子平台和網絡研討會方式，持續提供培訓。

我們亦為承辦商舉辦多項職安健活動，包括培訓課程及舉辦「傑出職安健管工大獎」，宣揚慎防意外的訊息，推廣職安健監督工作。

年內，受到2019新型冠狀病毒病疫情影響，我們取消與內地合資公司共同舉辦的年度安全活動—健安環萬里行。不過，我們仍繼續協助內地業務加快跟上最新的職安健標準，並將合資公司的職安健管理規範化。

提升僱員的身心健康

我們明白，僱員的身心健康對保持一個愉快及有生產力的工作團隊至為關鍵。



為營造友善、互助及輕鬆的工作環境，我們於北角總部大樓為僱員提供免費的診所醫療服務、健身設施及母親護理室。2020年，我們將面對面的現場參與活動改為網上進行，提供瑜伽和普拉提等家居健身課程、烹飪班、健康貼士，以及由醫護人員負責的健康講座。此外，我們亦免費為僱員注射季節性流感疫苗。

有別於以往，2020年因受疫情影響，為僱員及家屬舉辦的活動有所減少。待疫情過後，我們將恢復舉辦有關活動，以促進工作與生活平衡，同時建立團隊合作精神。



個案分享

疫情期間的安全措施

2019年12月出現首宗新型冠狀病毒病案例後，煤氣公司隨即採取相應措施，務求令僱員、承辦商、客戶和合作夥伴的感染風險減至最低。

我們啟動了《企業傳染病應變計劃》，並成立專責團隊協調應對之策。高層管理人員定期召開會議釐定決策，確保適切執行措施對抗疫情。

我們的安全措施包括：

有效溝通

我們發布了新的政策和指引，包括家居隔離及檢測要求、特別上班安排、健康聲明、公司範圍公共空間佩戴口罩，以及個人防護裝備指引，務求提供清晰的行動指引，將員工的感染風險減至最低。



鑑於疫情變化迅速，我們透過各種渠道向僱員提供疫情最新發展、政府相應法規及防疫資訊。溝通渠道包括公司內聯網、網絡研討會、海報、短片、電郵、手機短訊及屏幕保護裝置設定。此外，我們設立了24小時的健安環熱線，供僱員匯報或查詢疫情，亦開發了智能手機應用程式，整合及傳遞疫情資訊。

防範措施

我們在公司辦公室和大埔煤氣廠房等地點設置了自動體溫檢測儀，偵測潛在的感染病例，亦在工作場所及人流多的區域使用可長效消毒的納米光觸媒消毒劑。我們更自行開發紫外線消毒裝置，為會議室及電梯等區域消毒。我們又調整多個工作區域的座位佈局，設立隔板減少面對面接觸，加強社交距離，以及設立消毒站。公司調整了北角總部大樓空調的鮮風量至最大，增加空氣流通。我們在升降機及升降機大堂實施人群管制措施，避免出現人多擠擁的情況。此外，會議室亦張貼了二維碼，鼓勵僱員記錄使用時間，以便追蹤密切接觸者。

防護用品

我們成立了防護物資採購應變小組，為僱員及承辦商採購充足的個人防護裝備，如外科口罩、酒精搓手液和面罩等，並密切監控庫存，確保供應穩定。

關懷員工

為加強社交距離措施，我們實施彈性工作時間、分拆團隊及在家工作安排，排除輪班作業僱員的面對面接觸，並鼓勵與內外部各方進行視像會議。其他減少感染風險的措施還包括：如前線僱員需到訪的客戶所在樓宇有多宗確診個案，我們

會提供特別安排，以及提供指引建議，應穿著高規格個人防護裝備。此外，我們亦舉辦與抗疫有關的健康研討會及教育活動。

客戶保護

2020年，我們在致力保障客戶和僱員健康的同時，繼續提供優質的客戶服務。煤氣公司各客戶服務中心全部照常營業，並且採用納米光觸媒長效消毒劑消毒。我們如常提供維修和檢查服務，但年內有部分時間亦需暫停入戶抄錶及定期安全檢查服務。需要入戶提供必要服務的僱員一律會佩戴口罩及防護眼罩，我們亦會提供手套及鞋套，讓員工在需要時使用。工作人員在進行維修工作前後，亦會用酒精搓手液清潔雙手。



客戶安全

2020年表現重點



675,087次
定期安全檢查 (香港)



過去五年與客戶相關的緊急事故
報告 **↓ 35%**



推出**防乾燒嵌入式平面爐**，提高
煮食安全

未來行動及目標



繼續提供**定期安全檢查**和
社區安全講座



開發具備**智能感應器**和**遙距
控制系統**的煮食爐具

管治方針

產品及服務安全對客戶至為重要，我們因此必須確保每項程序均依照內部指引執行，並遵守法律及規例。這些指引涵蓋為客戶安裝、更換和保養爐具、煤氣錶、煤氣喉管及配件。當開發新產品時，我們嚴格依照安全及品質監控系統，進行原料採購、製作及交付製成品。我們的供應商亦需遵守煤氣公司的產品安全要求。

產品開發 • 爐具配備創新的安全功能，如防乾燒、計時器控制和熄火安全裝置

質量保證 • 進行合規檢查，確保所有產品系列有劃一標準，並屬高質量
• 所有爐具均經過品質控制系統嚴格測試

產品標籤 • 所有爐具均附有說明書，講解如何安全及正確使用產品

客戶服務 • 進行定期安全檢查，以檢查煤氣裝置和室外立管，以及測試戶內喉管
– 在香港每18個月進行一次
– 在內地每12至24個月進行一次
• 設有24小時緊急熱線，並由專責小組處理所有緊急氣體事故及進行調查
• 《補救措施手冊》內列明補救行動，確保公眾能安全使用家用爐具

顧客參與 • 透過安全展覽及講座、客戶調查及焦點小組，以及客戶服務關注小組探訪，提高安全意識，了解客戶需要
• 借助宣傳單張、短片、海報及公司網站，提供安全訊息
• 委託獨立調查公司，每兩個月進行一次客戶滿意度問卷調查



取得進展的範疇

保障客戶安全

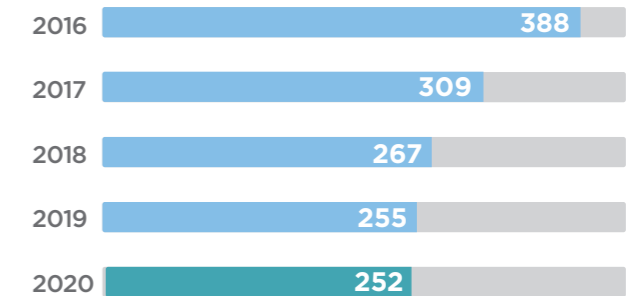
煤氣公司會主動接觸客戶，以提高客戶使用煤氣的潛在安全問題的意識，防患未然。2020年，我們進行了675,087次定期安全檢查，並舉辦了八場安全展覽。礙於疫情關係，個人客戶住所的入戶定期安全檢查服務暫停了六個月，但設於樓宇公共區域的煤氣立管定期安全檢查則如常進行，可見煤氣公司即使在受限制的環境下，仍決心以各種可行方式確保客戶安全。



為進一步提高服務效率、服務質素及煤氣安全，我們一直採用立管檢查飛行器及遙距智能檢測儀等先進技術，檢查煤氣喉管狀況並偵測氣體洩漏。2020年，我們採用了內部研發的立管智能分析系統，運用人工智能自動分析和檢查視頻，以釐定煤氣喉管鏽蝕的位置和判斷其嚴重程度。該系統不僅提高運作效率和準確度，亦有助僱員減少眼睛疲勞。

憑藉這些努力，與客戶相關的緊急事故報告數量有所減少。

與客戶相關的緊急事故報告



煤氣公司對緊急情況的反應迅速，已達到世界一流的水平。

緊急搶修隊平均到達現場時間

目標	2020年成果
25分鐘內 到達現場	平均於21.57分鐘 到達現場

研發安全爐具

人口老化是其中一項社會趨勢。為回應年長客戶對安全的關注，煤氣公司推出了全新的嵌入式平面爐，特別加設了獨有的防乾燒保護功能，可以偵測溫度的異常情況，一旦忘記關掉爐具亦會自動熄火。

我們正積極研究利用物聯網提升安全水平，包括研發配備不同智慧功能的爐具，例如：客戶可以使用智能手機遙距監控爐具狀態，甚至在緊急情況下關掉爐具，又或當爐具狀況不安全（例如離家未熄火或爐具出現故障）時接收提示訊息。

這些智慧功能將陸續應用於其他新開發的產品上，如座枱式煮食爐、嵌入式平面爐、抽油煙機及熱水爐等。



管治方針

煤氣公司堅持以完善的設計、行之有效的工程和營運原則，保持設施及設備安全。配合嚴格的保養制度，我們得以確保作業流程和資產安全、運作暢順、可靠有序。

我們的煤氣廠房和輸配網絡均已取得ISO 55001資產管理標準認證。香港和內地的化工廠亦建立了工藝安全管理系統，有助我們識別和記錄重要危害，並制定措施控制及緩解風險。

緊急事故及危機管理

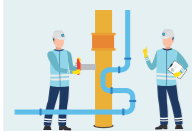
煤氣公司備有整全的企業危機管理計劃，實施三層架構應變管理，令公司在緊急事故發生時能迅速有效應變及善後，確保對公眾的影響減到最低。

公眾安全

2020年表現重點



由公眾人士報告的氣體洩漏事故（每10公里煤氣管道）過去五年
↓ 49%（香港）



嚴重燃氣相關事故過去五年
↓ 84%（內地）



化工廠**並無**重大事故（內地）

未來行動及目標



為所有具潛在危險的設施提升、驗證和保養其**安全儀表系統 (SIS)**



在所有化工廠內部開發**危險及可操作性 (HAZOP) 分析人才庫**

第一層 企業危機管理計劃



高級管理人員調配公司資源，與政府相關部門聯絡，並處理傳媒查詢

第二層 部門緊急事故/ 危機管理計劃



在緊急事故發生期間，經理和主要緊急應變人員扼述需要採取的行動

第三層 特定緊急應變程序



前線人員在現場採取合適措施，處理個別事故

我們為僱員定期舉辦危機管理訓練及演習，加強緊急應變能力；又會定期為管理團隊舉行桌面演習，進一步提升他們處理緊急情況的能力。

全面監察

我們持續監察設施的潛在危險，緩解風險，並不斷設法改善。

位於香港北角總部大樓的24小時調度中心負責實時監察供氣網絡。我們每年最少進行一次管道洩漏測量，並定期為煤氣管道及其他設施進行坑道檢查。

在內地，每間公用事業業務合資公司的總經理均會為其公司每月進行安全檢查，尋找隱患，並針對情況訂立解決方案。我們每兩年便為內地的合資公司進行安全及風險管理審核，亦會每年為化工廠進行工藝安全管理審核。

此外，我們定期舉辦安全及風險管理工作坊，不斷改進安全管理細則，提高安全意識。

社區及業界關係

我們與持分者緊密聯繫，以加強他們的安全意識，並且建立互信。我們亦與政府監管機構緊密合作制定策略計劃，如設施使用框架和預防性保養指標，確保達到最高的安全水平。

為使煤氣公司以至業界均能保持最高的安全標準，我們經常與各大企業、承辦商及專業組織分享經驗及標準。

我們在內地還參與了國家和行業相關標準及指引的編製及修訂工作，亦分享有關經驗，促進中國燃氣行業發展。

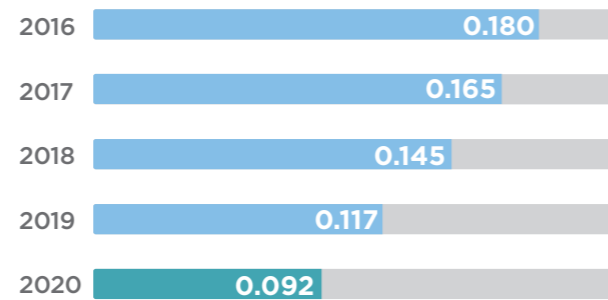
取得進展的範疇

安全表現

香港

過去一年，我們在8,866個有工程進行的地盤進行了141,427次坑道檢查，並檢查了6,662公里長的煤氣管道，以減少燃氣事故。

由公眾人士報告的氣體洩漏事故 (每10公里煤氣管道)



2020年，煤氣公司將第三者損壞煤氣管道的意外事故數字保持在較低水平，只有七宗。

為減低機械接口洩漏和鏽蝕的風險，我們更換了17公里舊金屬管道。此外，我們於2019年開始了更換鏽蝕立管計劃，預計將於2022年全部完成。

為加強業務營運的抗逆能力，我們翻新及提升了後備企業危機控制中心及調度中心。

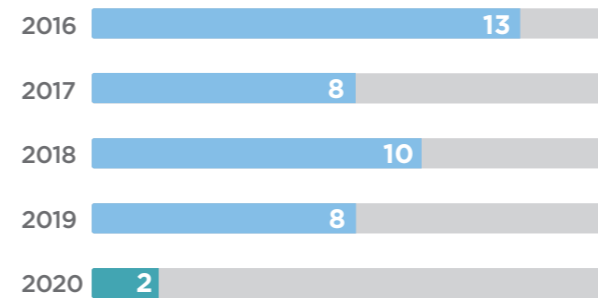
內地公用事業

2020年進行了37次安全及風險管理審核。自實施審核以來，合資公司的安全表現一直穩步提升。

疫情期間，每間合資公司的總經理安全檢查增至每月兩次，並新增「新冠病毒病疫情防專項檢查」，確保落實執行各項衛生防疫措施。

經過我們積極努力，過去五年來，內地嚴重燃氣相關事故減少了84%。

嚴重燃氣相關事故



新能源

2020年，內地所有已投入運作及正在興建的化工廠均進行了安全檢查，而易高加氣站亦進行了六次安全審核。

各主要合資公司特別舉辦了三項全面安全檢查計劃，評估針對新型冠狀病毒病疫情的安全措施，並希望藉著2020年黎巴嫩貝魯特港口爆炸及內地其他重大事故汲取經驗。

透過依照工藝安全管理的行業最佳實踐，例如遵循本質安全設計、進行危險及可操作性分析以及蝴蝶結分析，化工廠於2020年並沒有發生任何重大事故。

培訓及安全意識

2020年，因疫情期間實施社交距離措施，內地許多培訓活動均轉為線上進行。

當中包括設立員工自學及自我評估電子學習平台，以及舉辦網上安全風險管理工作坊，分享燃氣管道安全、工藝安全管理及良好工程實踐的經驗。其他線上活動還包括舉辦燃氣工程知識競賽特別活動，藉此增進燃氣工程知識，提升運作安全。

為培養僱員的工藝風險評估技能，我們正在建立危險及可操作性分析人才庫，並舉辦了為期兩天的分析實踐比賽。26名員工已開始進行認證，預期可於2021年獲得中國化學品安全協會頒發相關專業證書。

科技締造安全營運

煤氣公司善用科技，確保設施安全和正常運作，充分彰顯「企業增長=創新力x執行力」的理念。

2020年，我們運用人工智能監察第三者在煤氣網絡附近的建造工程，藉此減低管道損壞的風險。該人工智能系統能夠識別可危害煤氣管道的重型機械，即場發出聲響和閃燈警報，並向工地人員發送提示訊息或電郵，以便即時跟進。



我們採用創新的攝影測量方法記錄管道資產，借助在現場拍攝照片產生管道的三維(3D)建成模型，準確有效地記錄和儲存管道資產的資料，同時亦可免除繁瑣的傳統人手操作。

08 | 保護環境



踐行承諾

氣候變化問題日益嚴峻，我們正為此作好準備，期望創造一個可持續發展的未來。

年內，我們繼續進行實體風險評估，以加強對氣候變化的韌性及緊急應變能力，同時改建設施以抵禦極端天氣及海平面上升的影響。我們亦根據各種氣候變化情境，評估轉型風險對煤氣公司的影響，識別有助我們制定韌性策略的機遇。



環境管理



管治方針

煤氣公司的《**企業健康、安全及環保(健安環)政策**》闡述了我們就業務營運對環境帶來影響的管理方針，並指導我們保護環境、善用資源、減少排放及產生廢物，以及緩解對生物多樣性的影響。為配合健安環政策，我們亦制定了《**可持續採購政策**》，確保公司採用環保產品及服務。

我們亦編製了《企業環保手冊》，詳列公司為保護環境而訂立的各項標準、程序及指引，並推出《綠色辦公室實踐指南》及《綠色活動實踐指南》提供相關指引，提升僱員的環保意識。

我們嚴格遵守各業務營運所在地區的所有監管要求，並以最高的國際標準及行為守則為營運基準。每次開展新項目前，我們必定按照當地法律規定，事先進行環境影響評估。

在香港方面，大埔煤氣廠房自1999年獲得國際認可的ISO 14001標準認證，有助我們減少環境污染，並推動持續改進。我們亦一直幫助內地的合資企業達致相同標準。

監察與匯報

環境、社會及管治委員會負責統籌和主導公司的環保措施，並監督公司在環保方面的表現，由環保工作委員會和企業可持續發展部予以協助。公司同時設有由不同部門僱員組成的12個環保附屬委員會和環保大使團，協助調動資源，推行各個環保項目，並與持分者分享環保資訊。有關環境、社會及管治委員會及健安環管理架構的詳情，請參閱「**環境、社會及管治管理**」章節及**煤氣公司網站**。

我們定期審核和巡查公司設施，確保符合所有相應的環保標準，同時查找可進一步改進的地方。自2011年起，我們為內地的燃氣項目進行年度環境審核，內容涵蓋節能、廢棄物和污水管理，以及噪音控制管理措施。

持分者參與

為加強環保意識及建立相關能力，我們為僱員、承辦商、客戶等持分者舉辦一系列培訓課程、研討會、實地考察及其他不同活動。我們亦特別撥款予環保項目，更設立「綠色創意基金」，鼓勵僱員提出環保方案。

我們更與政府部門、業界人士、環保團體及其他機構分享知識、交流意見並尋求合作，藉此掌握最新的環境議題，以便不斷改進。

氣候變化與空氣質素

2020年表現重點



香港煤氣生產的碳強度為每度煤氣**0.592**公斤二氧化碳當量，與2005年相比**↓23%**



香港**首家**就碳排放統計程序獲得ISO 14064-1:2018認證的公用事業機構(香港煤氣生產)



就氣候變化相關的轉型風險及機遇作**情境分析**

未來行動及目標



訂立中長期**減碳目標**



提高**生物氣體**用量



將大埔煤氣廠房產生的**廢熱**供應給附近的食品廠



推展**氣候變化風險評估**至涵蓋長期風險與機遇



緊貼香港及內地**減碳政策**的最新發展

管治方針

如《健安環政策》所述，我們決心將業務對氣候變化的影響控制至最低，同時盡力減少空氣污染。

燃燒燃料是我們最主要的空氣污染排放來源。我們嚴密控制及監察相關排放物，包括二氧化碳、氮氧化物、硫氧化物及可吸入懸浮粒子，確保煤氣公司的廠房符合政府法例。

我們致力減少甚至避免排放溫室氣體，並提升基礎設施及加強危機管理，以緩解及適應氣候變化的影響。煤氣公司相信，這些措施令我們更具韌性，以應對氣候變化的影響。

氣候風險與機遇

溫度與海平面上升、乾旱及極端天氣等實體風險，均可對業務營運帶來負面影響，而政策變動、商譽影響、市場取向的變化等轉型風險，亦可能對我們的業務構成重大影響。然而，有危亦有機，伴隨這些風險的正是氣候變化衍生出來的新科技、產品及服務所帶來的機遇。

為令煤氣公司更具韌性，提升抵禦極端天氣的能力，我們於2015年全面評估了香港業務的氣候風險，內容包括進行企業緊急事故桌面演習，以及制定惡劣天氣應變計劃。我們會定期檢視惡劣天氣應變計劃，亦會每年最少一次檢視並更新與氣候相關的風險，確保有足夠能力抵禦潛在風險。

在內地，我們到訪合資公司的項目地點，了解當地特有的氣候相關風險，亦與合資公司緊密合作，建議可採取的緩解及抵禦措施，並提供培訓，提高他們對氣候變化的認識，幫助他們應對極端天氣情況。

碳管理

我們持續監察並減少直接及間接的溫室氣體排放，因此，已根據《溫室氣體議定書》等國際標準及當地指引，制定碳排放統計程序。在香港，我們定期進行符合ISO 14064-1標準的溫室氣體核查，從而識別可加以改進之處。

為減少業務營運的溫室氣體排放，我們應用天然氣及堆填沼氣等低碳可再生能源、採用節能設備，以及改善生產過程。我們也肩負責任，著意減少客戶方面的溫室氣體排放。

取得進展的範疇

我們明白應對氣候變化問題刻不容緩，並正採取一切可行步驟控制及減低公司的氣候風險，同時識別相關的業務機遇。此外，我們亦密切留意區內及國際上的減碳措施，包括香港和內地的碳中和目標，以及2021年11月舉行的第26屆聯合國氣候變化大會的結果，為煤氣公司的低碳規劃提供指導方針。

氣候相關財務信息披露

如今，包括投資者在內的許多持分者均關注企業如何減少對氣候的影響。煤氣公司落實執行**氣候相關財務信息披露工作組的建議**，有助提升氣候韌性，並增加對持分者的透明度。

2019年，我們就上述建議展開研究，並透過差距分析，了解公司目前的狀況。其後，我們根據氣候相關財務信息披露工作組列出的四個主題範疇披露相關資訊。



氣候實體風險及韌性

我們持續評估及管理實體風險，確保業務未來有足夠韌性可抵禦相關風險。2019年，我們審視公司的重要設施，包括北角總部大樓的電掣房、發電機房及油缸房，評估可能因海平面上升而導致的水浸風險。其後，我們於2020年執行跟進工作，為上

述設施安裝防洪閘，令有關設施足以抵禦本世紀可能出現的最嚴重水浸（以政府間氣候變化專門委員會代表濃度路徑8.5為基礎）。

此外，我們也翻新及提升了後備企業危機控制中心，加強煤氣公司應對惡劣天氣的應急準備。我們現正計劃進行另一次深入的實體風險評估，以加深了解公司面對的氣候風險。



氣候轉型風險及韌性

氣候相關財務信息披露工作組建議，企業應詳細分析不同的氣候相關情境，藉此確定本身面對的風險，並就業務在相關情境下的氣候韌性策略進行壓力測試。

煤氣公司於2020年開展了全面評估，分析旗下的香港及內地能源相關業務在不同氣候情境的轉型風險與機遇。藉著深入了解政策變動、科技發展、商譽影響及市場取向變化對旗下業務有何重大的正負面影響，我們便能制定相應的計劃緩解有關風險，並且建立氣候韌性的策略。

情境開發

我們在評估的過程中，參考了國際能源署在《2019年世界能源展望》中提出的各種情境，亦顧及科技發展和應用的步伐，以至新政策的嚴格程度，從而識別下表所示的四種情境：

情境	說明
1. 理想世界 (氣溫升幅遠低於攝氏2度)	<p>與國際能源署的可持續發展情境相似。</p> <p>透過1)新科技／替代科技、2)改善效率、3)政府政策，實現進取的減排目標。</p> <p>天然氣需求在2035年左右達至高峰。在2040年，可再生能源將取代煤炭成為中國的主要能源：可再生能源(34%)、煤炭(28%)、石油(14%)、天然氣(13%)、核能(11%)。</p>
2. 政策驅動	<p>與國際能源署的可持續發展情境相似，但對科技發展及應用的假設未如樂觀。</p> <p>各國政府帶頭在決策過程中，以達至氣候及環境目標作為最優先考慮因素。消費者的選擇有限、工商業活動須繳納更多與減排相關的稅款及受相關監管。</p>
3. 商業主導	<p>與國際能源署的承諾政策情境相似。</p> <p>各國政府並不熱衷於制訂氣候及環境政策。由於可再生能源的應用及效率有一定程度的提升，碳排放量因而有所放緩，但並未就能源相關的全球碳排放量設定上限。</p>
4. 溫室地球 (氣溫上升攝氏4度，一切如常的情境)	<p>與國際能源署的現行政策情境相似。</p> <p>各國政府並無跟進與氣候有關的承諾；化石燃料仍然獲得補貼，窒礙可再生能源的應用。</p> <p>2040年的天然氣需求較2018年上升逾140%，煤炭仍然是主要能源(46%)，其次是石油(20%)、可再生能源(15%)、天然氣(13%)及核能(6%)。</p>

影響分析及韌性策略

「理想世界」及「政策驅動」是邁向低碳經濟可能出現的情境，我們已根據氣候相關財務信息披露工作組提出的風險類別（市場風險、技術風險、政策和法規風險，以及名譽風險）識別煤氣公司的轉型風險。右方圖表歸納煤氣公司業務組合在不同時段的潛在風險與機遇、影響及韌性策略。

雖然研究顯示煤氣公司的業務組合具有韌性，但業務組合及策略仍然有可改善空間的地方。為進一步加強煤氣公司的氣候韌性，我們將緊貼政策發展，密切留意任何預警訊號，確保做好充份準備。我們還會推動與可持續發展相關的消費者教育及品牌宣傳，表達煤氣公司對過渡至低碳經濟的立場，並會制定策略計劃，投資創新環保科技，協助公司逐步轉型為可持續的能源企業。

政策及法規風險

短期至中期 (2020-2030年)

- 香港和內地分別訂下目標，希望在2050年及2060年實現碳中和，預期這有助加快社會過渡至低碳未來。氣候及環境政策日趨嚴格，意味高碳排放量的業務、產品及服務將會受到嚴格監管。
- 這或會對煤氣公司的財務產生不利影響（如合規成本提高、燃氣銷售收入減少）。
- 可從低碳產品及服務（如生物燃料）獲得潛在收入。

市場風險

中期至長期 (2025-2040年)

- 天然氣作為轉型的燃料，中短期需求將有所增加，但長遠需求或會減少。
- 煤氣及天然氣被低碳或零碳產品取代的風險增加；燃氣收入中短期會增加，但長遠而言可能會下跌。
- 開發新產品及服務可提升煤氣公司的競爭力，從而增加收入。

技術風險

中期至長期 (2025-2040年)

- 採用新技術以取代現有技術及流程將推高資金成本及營運成本。
- 低碳或零碳技術取代現有產品及服務，影響燃氣相關業務。
- 發展轉廢為能產品及智慧能源項目可帶來機遇。

商譽風險

長期 (2030-2040年)

- 股東可能會放棄投資化石燃料相關業務。
- 開誠布公及具透明度的方式溝通／披露氣候變化的資料，可為公司帶來更多發展資金，尤其是用以發展環保業務，從而令煤氣公司受惠。

煤氣公司氣候韌性 路線圖



配合政府政策

內地的環境政策鼓勵以天然氣作為能源，取代污染程度相對較高的燃料，尤其是煤炭。

煤氣公司在香港擁有龐大的市場佔有率，在內地的天然氣網絡亦不斷擴展，因此在中短期內處於有利位置。我們亦支持工商客戶從煤炭或柴油轉用天然氣或堆填沼氣。

我們將繼續在能源儲存、生物燃料、分布式能源系統及轉廢為能等領域發展一系列創新項目，以減低上述市場的業務風險。

詳情請參閱：
「邁向低碳未來」章節



減少直接的溫室氣體排放

煤氣公司一直致力使用低碳能源及提高能源效益，以減少業務營運的碳排放量。我們將繼續物色機遇，在煤氣生產的過程中增加使用生物氣體。

詳情請參閱：
「碳足印」章節



探索低碳商機

煤氣公司透過業務多元化，已逐步轉型為以環保能源產業為主導的跨行業集團，令轉型風險有所減少。

例如，煤氣公司正在開發多項智慧能源業務及轉廢為能業務。

詳情請參閱：
「為客戶提供低碳方案」章節



支持研發

煤氣公司在上海市及蘇州市設有研發中心，開發潔淨能源技術，包括現時應用於不同項目的自行研發專利技術。我們現正在商業上採用相關技術，今後將有助推動業務持續增長。

減低城市排放

目前，煤氣公司正廣泛使用低碳／可再生能源。我們將燃氣生產原料從煤和重油轉換為石腦油、天然氣及堆填沼氣，大幅減少在香港排放的空氣污染物和溫室氣體。我們現時的廢氣排放量已遠低於法定上限（詳情可參閱「**主要統計數字**」章節）。有關潔淨燃氣生產的詳情，請參閱**煤氣公司網站**。

2020年，煤氣生產廠房共節約了¹：



¹ 以當年實施相應的環保新措施前的數據為基準作比較。

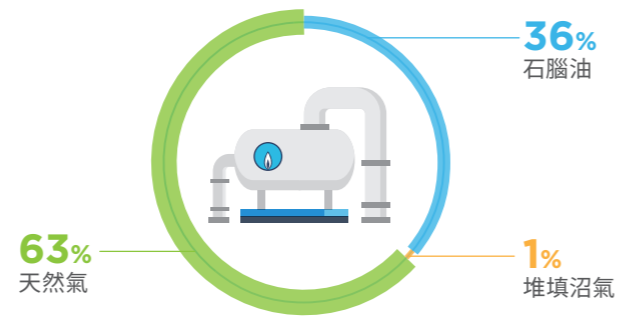


個案分享

支持香港長遠減碳

我們在大埔煤氣廠房和六個調壓及檢管站安裝了太陽能光伏系統，2020年總發電量超過18萬千瓦小時；而位於煤氣北角總部大樓天台，以及調壓和檢管站的第二階段安裝工程則預計於2021年初完成。我們將創新技術融入第二階段的安裝設計之中，例如使用柔性太陽能板以增加應用地點，並利用追日系統和雙面太陽能板吸收更多太陽能。工程完成後，估計太陽能光伏系統每年可生產逾30萬千瓦小時的潔淨能源。

煤氣生產的原料組合



煤氣公司是使用堆填沼氣的先驅之一，在2020年煤氣生產中使用的堆填沼氣為124,985千兆焦耳。我們承諾會繼續增加天然氣及生物氣體的使用比例。

我們在內地持續擴展城市燃氣網絡，逐步取代煤炭，從而減少排放。2020年，燃氣服務的客戶數目約3,181萬。



碳足印

集團的碳排放主要來自生產過程中消耗的燃料（範圍一）。2020年，集團的碳排放總量（範圍一及二）為1,406,000噸二氧化碳當量，與上年度相若。詳情可參閱「**主要統計數字**」章節。

年內，煤氣公司對內地六家排放量最高的合資公司進行了內部碳審計，審視其數據完整性，並探討減少碳足印的可行方案。我們與其他合資公司分享了是次審計所得的經驗，以便提升合資公司的數據完整性及質素。目前，煤氣公司正就香港及內地的業務組合設定中長期減排目標，以支持香港及內地分別於2050年和2060年實現碳中和的目標。此外，我們亦簽署了商界環保協會推出的**低碳約章**，彰顯我們應對氣候變化的決心。

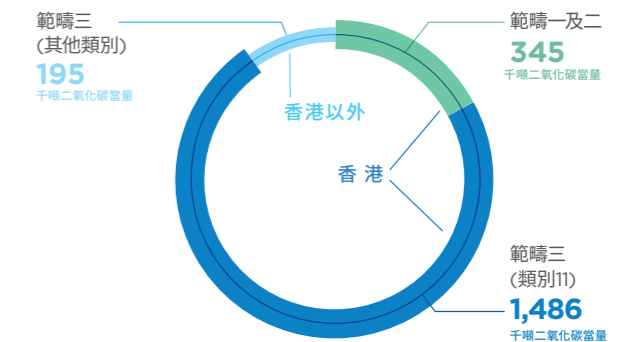
香港煤氣生產的碳強度

2020年，香港生產每度煤氣的碳強度為0.592公斤二氧化碳當量，比2005年基準降低了23%。由於新界東北堆填區進行維修工程，我們未能實現2020年將碳強度降低30%的目標，但未來定會努力實現此項目標。

價值鏈上的碳排放

煤氣公司明白價值鏈的排放量龐大，因此在2020年全面檢討了香港煤氣生產的範疇三排放量。價值鏈中最主要的範疇三排放量來自煤氣燃燒（類別11），佔煤氣生產總排放量70%以上。

2020年香港煤氣生產的溫室氣體排放量



範疇一 是源自於企業擁有或控制的直接排放。
 範疇二 是來自於外購能源所產生的間接排放。
 範疇三 是所有其他在價值鏈中產生的間接排放。

為客戶提供低碳方案

我們明白要建設低碳未來，不但要減少業務營運所排放的溫室氣體，還由客戶方面著手，因此積極擴展燃氣供應範圍，鼓勵轉用燃氣，協助客戶減少溫室氣體排放。我們亦開發了低碳節能產品，包括煤氣爐具、先進的生物燃料，以及提供智慧能源服務。為協助客戶輕鬆減碳，我們透過賬單、出版物及「**低碳Action!**」網站，提供相關的資訊、節能及環保煮食貼士。

我們亦計劃將大埔煤氣廠房產生的廢熱轉化成熱水，供應給附近一家食品廠，協助該食品廠減少使用傳統能源及碳排放。與此同時，這些餘熱將不再排放至周邊環境，可以有助緩解熱島效應。這一創新而環保的項目將於2022年完成。

有關詳情請參閱「**邁向低碳未來**」章節。

資源管理

2020年表現重點



煤氣公司北角總部大樓的用電量：
與2019年相比 ↓ 4.29%



大埔煤氣廠房利用逆滲透淨水處理設施，節約用水量達
117,822立方米

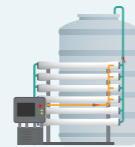


舊爐具回收計劃成功回收
逾1,600噸金屬

未來行動及目標



煤氣公司北角總部大樓取得
ISO 50001能源管理系統
認證，並更新「綠建環評」認證



在大埔煤氣廠房安裝
第三組逆滲透淨水處理設施

管治方針

煤氣公司於生產廠房、輸配網絡和辦公室全力實施節約資源措施，並鼓勵承辦商、供應商和客戶一同為環保而努力。

能源

煤氣公司旗下的樓宇及其他實體資產均經過精心設計，務求充份發揮最大的能源效益。煤氣公司北角總部大樓已獲得「綠建環評」環保建築等的標準認證，而我們在香港和內地的數據中心亦獲得「LEED領先能源與環境設計」認證。

為協助住宅客戶節約能源，我們開發出多款具有環保功能的節能爐具，目前已有超過200款相關產品，每年還會推出新產品應市。所有合資格的熱水爐及煮食爐，均附有香港機電工程署自願性能源效益標籤計劃的標籤，方便客戶作出明智選擇。

生活用水與污水

公司上下一直齊心協力，令業務營運更加有效地運用水資源。我們用水作為原料，也有用作冷卻和加熱，亦用於辦公室、客戶中心及天然氣接收站。煤氣公司的用水主要來自當地的市政供水系統；內地的水務業務亦會使用地表水。

廢水會排放到污水處理廠，或根據當地規例經處理後排入大海。煤氣公司亦會回收部分廢水循環再用。

為節約用水，我們採用嶄新技術並改善生產流程，回收重用水資源。我們會測量及檢查水管網絡，以便及時發現管道洩漏，並在辦公室及客戶中心的洗手間安裝雙掣式沖廁設備及自動水龍頭等節水設施。

公司旗下在內地經營供水及污水處理業務的華衍水務有限公司，會舉辦各種不同活動，例如安排參觀水廠設施等，以教育公眾保護及節約水資源的重要性。

廢棄物

煤氣公司以「5R」原則為廢物管理方針，「5R」即「取代(Replace)、減省(Reduce)、重用(Reuse)、回收(Recover)和循環(Recycle)」，不僅減少營運造成的廢棄物，同時亦協助客戶減廢。我們努力減少產生有害及無害的廢棄物，並盡可能回收重用或循環再用資源。

在香港進行建造及管道工程所產生的挖掘物料及建築廢料，受政府制定的運載紀錄制度規管，確保獲得妥善處理。所有化學廢料均由環境保護署認可的收集商妥善存放及處理，合乎《廢物處置條例》。

取得進展的範疇

有關煤氣公司的能源及水資源使用情況，以及產生污水與廢物的情況，請參閱「主要統計數字」章節。

有效管理能源

我們已在香港建立雲端能源管理系統，自動監察和分析能源消耗的情況，以便檢視能源使用分布狀況。透過上述系統獲取的數據有助我們探索更多節能方案。

2020年，我們在北角總部大樓實施多項節能計劃，包括提升載貨升降機系統、優化中央空調系統、改用發光二極管(LED)照明系統，以及改良樓宇管理系統。北角總部大樓的總能源消耗強度為每平方米0.79千兆焦耳。



煤氣公司北角總部大樓和
馬頭角辦公室
2020年節省的電量合共為
20,796千兆焦耳

備註：以當年實施相應的環保新措施前的數據為基準作比較。



我們計劃在2021年為北角總部大樓取得ISO 50001能源管理系統認證及「綠建環評」2.0認證。

盡責管理水資源

2020年，大埔煤氣廠房透過逆滲透淨水處理設施，減省了117,822立方米食用水。大埔煤氣廠房將於2021年初完成第三組逆滲透淨水處理設施的安裝工程，以取代餘下舊有的淨水處理系統，進一步減少產生污水。

所有大埔煤氣廠房的污水均按照現行監管排放標準處理。2020年，集團並沒有發生任何需要通報的廢水洩漏事故。

我們在內地張家港市的氫化植物油生產設施採用了「零污水排放系統」，所有污水都會經過處理，並可重用和回收。

加強廢物管理

煤氣公司已連續19年獲得卓越級別的「減廢證書」，至今已達成30多項減廢和回收目標。

年內，我們繼續在香港收集超過20種廢棄物，以便重用或循環再造，並籌辦多項計劃，鼓勵僱員減廢及養成循環再用的文化。在2020年，我們收集咖啡渣及飲品盒循環再造，並舉辦了一場關於減少使用即棄雨傘膠袋的研討會。疫情期間有更多僱員選擇留在北角總部大樓內用膳，總部的廚餘機亦得到廣泛使用。



我們採用非開挖技術鋪設管道，大幅減少產生的廢物。煤氣公司會回收和重用金屬化學容器、塑膠化學容器、曾使用的催化劑、曾使用的聚乙烯管等有害廢物。

為客戶減廢

為協助客戶減廢，我們自2003年起推行舊爐具回收計劃，將從客戶處所回收得來的舊爐具售賣給承辦商，而計劃所得收入則用來支持公司、承辦商及各綠色合作夥伴推行環保活動。在2020年，我們從舊爐具回收到超過1,600噸金屬，自2003年推出計劃以來，回收所得的金屬總量約20,000噸。

煤氣公司服務逾194萬香港客戶，明白需要大量紙張印製煤氣賬單。為降低用紙量，我們持續鼓勵客戶轉用電子賬單。

生物多樣性

管治方針

煤氣生產和輸配業務或會對土地及野生動植物棲息地造成干擾，因此我們盡力減少對生物多樣性的影響，以符合我們的《健安環政策》。

我們遵從四大原則，減少對生物多樣性的影響：

避免生物多樣性豐富的地區

在項目規劃階段，我們會避開生物物種豐富的地區，並按照當地政府要求，對特定地點進行環境影響評估，減低對野生動物和生態系統的影響。

使用創新技術紓緩影響

我們的工程會採取預防和糾正措施（包括建築工程、污水排放和管道保養等），盡量減少對動植物的種類和生態環境的影響。

工程的紓緩及補償措施

我們會因應建造工程採取多項紓緩和補償措施，減少污染和水土流失。

我們也會與當地政府部門保持緊密聯繫，保留工程地點及加氣站周邊的林木。

提高對生物多樣性的意識

我們為僱員及客戶舉辦活動，如參觀有機農場及生態導賞團等。

取得進展的範疇

集團持續進行維持生物多樣性的工作。

為減少開挖公共道路的工程，我們繼續採用非開挖技術，減低鋪設管道和保養工作對環境造成的影響。我們亦採用煤氣管道光纖技術及同溝共建技術於煤氣管道內鋪設光纖，或在鋪設燃氣管道的同時鋪設電訊管道，以減少於道路進行工程。

我們利用專業技術，配合煤氣專用管道和配件，以防氣體洩漏，使我們的煤氣網絡事故率位列世界最低水平。

我們亦遵循保護林木管理方針，使用森林管理委員會認證的木材。

我們繼續贊助綠惜地球所統籌、為期五年的「植林優化計劃」，增加郊野公園林木的生物多樣性。我們亦於元朗及北角總部大樓分別開設有機農莊及天台有機農莊，推廣有機農業對生物多樣性的益處。



09 | 貢獻持分者



踐行承諾

作為一家肩負社會責任的企業，我們積極貢獻社會，並為持分者創造價值。在營運方面，為應對人口老化帶來的挑戰，我們投入更多資源招募人手，吸引年輕人才加入燃氣行業，建立可持續發展的人才梯隊，並為僱員提供培訓。此外，我們還為長者制定社區計劃。

在數碼轉型的過程中，我們採用新技術進行培訓、提升營運表現、研發新產品和服務，以及管理供應商。

工作團隊

2020年表現重點



推出**新培訓計劃**，建立繼任人才梯隊，應付內地業務增長所需



開拓多種途徑和平台，**吸引青年人才**投身燃氣行業



新入職人數：
203 (香港)
1,493 (香港以外)



每名僱員的平均培訓時數：
17.5 (香港)



引入**電子學習平台**，在疫情期間推廣網上培訓／持續進修

未來行動及目標



繼續拓寬／擴展招聘工作，吸引年輕一代加入，建立**可持續的人才梯隊**



制訂**新培訓計劃**，配合業務轉型及繼任安排



繼續**提升及增加**培訓設施，滿足未來的培訓需求

管治方針

我們致力提供一個和諧共融、具滿足感的工作環境，讓僱員積極投入工作，培養和發揮潛能，開創事業成就。

煤氣公司企業人力資源部以《人力資源手冊》及《僱員手冊》為依據，處理人力資源相關事宜。我們處理招聘、晉升、補償與解僱、工作時間、休息時間、平等機會、多元化、反歧視和提供其他福利方面，均遵守本地法律和規例。

煤氣公司於《行為守則》中概述了對僱員的期望、僱員需履行的責任，以及日常工作中應遵守的相關政策和程序，包括道德操守、促進平等機會及消除歧視等。違反《行為守則》、《平等機會政策》或相關條例的僱員，一律會受到紀律處分。

我們透過系統化的管理模式，為僱員規劃在煤氣公司的職涯。



吸引及挽留人才

我們訂有多項僱傭措施，包括家庭友善政策、遠超法定要求並具競爭力的薪酬待遇等，讓煤氣公司成為富有滿足感和吸引力的理想工作環境。

香港的全職僱員享有多項福利，包括產假、侍產假、醫療及牙科保險、團體人壽保險、煤氣津貼、教育津貼和按表現發放的年終獎金、分娩醫療補助及情緒支援服務。符合資格的僱員更可享受有子女教育津貼，子女參加海外交流計劃及入讀本地大學亦可獲發獎學金。同時，我們為需要兼顧家庭和工作的僱員，制定了家庭友善措施，其中包括彈性工作時間，僱員亦可以家庭原因申請假期，例如婚假、恩恤假及其他臨時休假等。

煤氣公司根據勞工市場趨勢，定期檢討及調整薪酬待遇。

煤氣公司為僱員提供退休保障，包括香港的界定供款計劃及強制性公積金計劃；在內地，僱員則參加由相關省市政府組織的社會保障計劃。

我們亦與多家教育機構合作，舉辦培訓計劃，不但為煤氣公司培育未來的工作梯隊，還有助宣傳燃氣相關知識，促進燃氣行業的發展。

僱員參與

我們相信與僱員保持緊密溝通，對維持和諧高效的工作環境至關重要，因此提供多種雙向溝通渠道，讓僱員充份了解和積極參與業務。

我們確保僱員在工作場所享有結社自由，可自由選擇加入組織和專業機構，並於工作時間參與協會活動，充份反映煤氣公司僱員享有高度自由。

雖然香港沒有集體談判方面的監管規定，但我們會就一系列僱傭議題透過內部溝通渠道諮詢員工。倘有重大營運變動，我們亦會在落實執行的日期前最少兩至四星期，向所有僱員發出正式通知。在內地，我們遵守結社自由和集體談判相關的法律及義務。

儘管我們合資公司的工會並未簽訂集體談判協議，但煤氣公司會持續與工會代表，就勞資相關事宜保持雙向溝通。

培訓與發展

為僱員提供培訓讓他們發揮才能，是企業取得長足發展的關鍵所在。

煤氣公司內部透過培育及發展組和香港的中華煤氣工程學院，籌辦及提供多項培訓及發展計劃，包括多個增進知識和技能的課程。公司在內地亦設有五個培訓基地，並且與多家教育機構合作。

新聘僱員從入職時即接受培訓，透過迎新課程了解煤氣公司、企業文化、政策和業務流程。我們明白每位僱員各有不同的學習需要，因此會為一般僱員、技術人員及管理人員選取和提供各式各樣的培訓及發展機會。



我們在技術和工程，以及領導才能發展及人際關係技巧等非技術科目之外，還會選取有關創新、數碼化、氣候變化等新興領域的科目，幫助僱員培養新技能，又或溫故知新。我們亦提供多項事業發展計劃，讓具備潛質的僱員學習管理技巧，藉此建立可持續發展的領袖人才梯隊，培訓途徑包括課堂、電子學習、虛擬實境培訓、前線參與計劃、工作坊和實地參觀。

此外，我們亦鼓勵僱員根據個人發展需要，參與外間課程、研討會、參觀考察和會議，對因應工作需要而繼續深造的僱員，公司更會按《人力資源手冊》所述提供津貼。



多元、平等機會及反歧視

我們一直堅定不移地促進平等機會，致力消除就業中的一切歧視行為，遵守各業務所在司法權區關於招聘、薪酬、補償和福利、晉升、調動、培訓和解僱方面的反歧視條例，絕不容忍任何基於年齡、性別、性取向、種族、膚色、宗教或政治理念、婚姻狀況、種族背景或社會出身的就業歧視。

我們重視多元的工作團隊，致力吸引女性加入燃氣行業，協助她們於團隊中發展及留任。此外，我們積極為殘疾人士和較年長人士提供就業機會和支援。

為促進職場和諧，我們制定了針對歧視相關投訴的調查機制，確保程序公平、獨立，以及尊重各方私隱。

取得進展的範疇

於2020年，我們改善了醫療福利，並推出彈性工作時間，讓香港的僱員享有更大靈活度，協助他們在工作與生活之間取得平衡。至於內地，煤氣公司亦為僱員額外提供與新型冠狀病毒病疫症有關的保險保障。

建立可持續的人才梯隊

為建立可持續的人才梯隊，我們繼續為各級僱員提供人才發展計劃：



此外，我們亦致力提高年輕人對燃氣行業的認識，並建立煤氣公司的品牌形象，以吸引求職者。



並與職業訓練局開辦第二屆「燃氣工程專業文憑」課程。於2020年，上述課程合共錄約100名學生。

此外，我們亦安排大學生在煤氣公司實習，以取得工作經驗，年內共聘用70名暑期實習生和25名一年制實習生。

年內，我們利用社交媒體建立煤氣公司的理想僱主品牌形象，開設名為「煤人」的臉

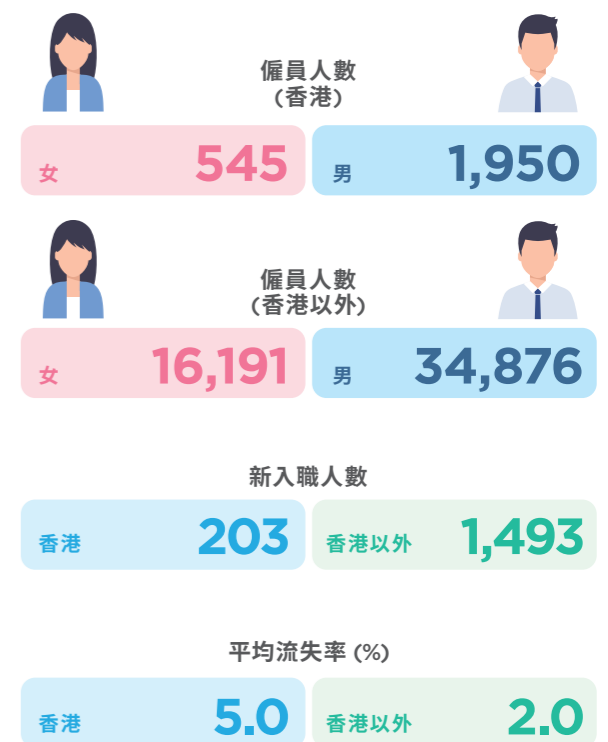
書專頁，發布關於煤氣公司、僱員及招聘活動的消息，吸引有意求職者。

中華煤氣工程學院是「企業技術學院網絡」的創始成員之一。「企業技術學院網絡」旨在團結業界力量，在香港建立訓練有素的可持續專業／技術團隊，並於年內舉辦全港中學生職業專才教育推廣挑戰賽，邀請中學生提出創新的建議方案，吸引年輕人修讀職業專才教育成為技術或專業人員。中華煤氣工程學院亦參與了「E&M Go!機電•啟航」活動，向煤氣公司和其他機構的新入行學徒推廣機電業。

其他為學生而設的活動還包括「職涯縮影」及Club Youngas。這兩個計劃透過舉辦多項與職業相關的活動，縮小學習與職業生涯的差距。礙於疫情原故，活動改以網上形式進行，並在會員通訊及其他媒體發布活動資訊，以保持與學員的互動。我們還為Club Youngas成員提供暑期實習機會，讓他們首次體驗到工作實況。

煤氣公司與香港大學合作，於2020年為機械工程碩士課程的一年級生開辦燃氣工程選修科。此外，我們與香港城市大學再次開辦燃氣工程選修科，

僱員分佈、新入職人數及流失率



創新培訓模式

2020年，我們在香港和內地推出全新的電子學習平台，讓僱員利用電腦或移動設備學習。我們透過視像會議提供培訓計劃，又或將線上課程上載至電子學習平台，這些方法在疫情期間尤其合用。目前，上述平台提供合共超過350個課程，涵蓋工程、客戶服務、安全風險和人力資源等課題，2020年有逾17,000人參加，總學習時數超過215,000小時。

我們特別為前線員工、承辦商和學徒準備進修培訓移動學習課件，確保他們在無法面對面接受培訓的情況下仍能掌握相關技能。為向技術人員灌

輸能工巧匠文化的精神，我們將同事研製的創新工具上載至「能工巧匠」網頁，並提供移動學習課件，以及舉辦能工巧匠電子聖誕咭設計比賽。

於2020年，我們特別開設培訓，講授在疫情下應對經濟衰退的方法，包括舉辦講座推廣正向思想和尋找靈感。另一個課程是講解管理人員在瞬息萬變的營商環境中要面對的職業與個人挑戰，在疫情期間尤其適切。

新培訓計劃

• **候任總經理計劃：**旨在吸引具備管理潛質的人才參與內地公用事業業務。培訓對象會輪流調配至香港及內地各業務部門、區域辦事處或合資企業的不同崗位，其後會獲提拔成為煤氣公司內地公用事業業務的總經理。



• **中華煤氣管理課程：**旨在提升團隊領袖和管理人員的管理技巧，課程涵蓋商業技巧、領導才能和執行力等27個主題。首個系列的課程在內地舉辦，共有645名學員參與，其中43名將會為合資企業開設的類似課程擔任培訓導師。於2020年，我們在香港正式開辦中華煤氣管理課程。



• **內地公用事業業務見習行政人員計劃：**參加者會在煤氣公司的內地企業進行為期12個月的實習，旨在為公司不斷擴展的內地業務建立繼任梯隊。計劃共招募了四名學員。



• **新世代計劃：**首個由煤氣公司、新世界發展有限公司、馮氏集團和麥當勞香港合辦的跨企業人才培訓及發展計劃，透過一系列的工作坊、參觀考察和商業案例演示，增進年青專業人員的創業精神、創新思維、好學上進心態和影響力。



多元、平等機會及反歧視

作為僱主，我們一直奉行平等機會原則，重視多元的工作團隊，支持反歧視，並公平對待所有員工。2020年，煤氣公司並無接獲有關歧視的舉報。

提升女性地位

由於業務性質，團隊過往一貫以男性為主。我們正採取不同措施，吸引更多女性加入，並將繼續致力招聘及培育女性僱員，讓她們持續留任。



聘用殘疾人士

我們致力僱用殘疾人士，並正與本港四家非政府機構合作，以便僱用殘疾人士。在煤氣公司的辦公場所特別為殘疾人士配置適用的設施，包括電動門、可調校高度的辦公桌和無障礙洗手間等。我們亦備有殘疾人士專用的緊急疏散程序，並已提升火警警報系統。2020年，我們僱用了13位殘疾人士擔任不同職位，包括客戶服務主任及助理工程師。



聘用退休人士／年長僱員

年長僱員擁有的知識和技能對煤氣公司十分寶貴，因此，我們會在年長僱員退休前詢問其繼續留任的意願，又響應僱員再培訓局的「後50•實習生計劃」，提供六個實習機會，其中三名表現優秀的僱員獲聘為長期兼職助理。





客戶

2020年表現重點



設立**部門資料保護協調員**團隊，提高私隱管理系統



服務質素效率：**9.0***
超越目標



親切、誠懇和專業的服務：**8.98***
超越目標

*以10分為滿分，承諾取得8.5分以上的成績

未來行動及目標



制訂政策及工作流程，以提升和改善**資料保護措施**



進一步改善現有**私隱管理系統**



繼續了解客戶需要，以推出**新產品/服務**



管治方針

我們承諾為客戶提供安全可靠的能源供應，以及一如期望的親切、專業及高效率服務，因此訂有多項內部政策、計劃及目標，確保客戶獲得卓越的服務。

客戶私隱與網路安全

煤氣公司明白客戶私隱的重要性，會採取一切必要步驟，保護客戶在通訊過程中提供的資料。為此，我們制定了《**私隱政策聲明**》，訂明處理客戶資料的標準規範。

煤氣公司的資料私隱常務委員會負責審視處理個人資料的相關政策，並連同資料保護主任及部門資料保護協調員合力處理個人資料事宜。每年，所有部門都必須向公司就保護資料的情況作出聲明。

此外，資料私隱常務委員會亦致力防止資料外洩。倘資料不慎外洩，委員會將作出危害風險臨時評估，決定是否需要向高層管理人員呈報，並就事件提出解決方案。

網路安全亦是持分者高度關注的議題。倘燃氣技術員或其他前線人員遺失移動設備，公司也有方法可遠端刪除該移動設備內的所有資料，減低個人資料外洩的風險，維持客戶對公司的信任。同時，我們亦將敏感資料與客戶關係管理系統分開儲存，以減低黑客盜取資料的機會。

我們委託第三方顧問全天候監控網絡，防範系統受到網絡攻擊。針對五大網絡安全事故，我們編寫了五本應變手冊，制定可行並一致的流程，一旦遇到可能嚴重影響業務流程的網絡事故時，亦可迅速應變及善後。如發生疑似網絡攻擊事件，網絡安

全委員會將啟動應變流程，減少資料外洩的程度，並會聯繫香港警務處網絡安全中心和其他保安專家。我們亦會定期進行網絡釣魚測試，提高僱員對網路安全風險的意識。

僱員的態度是保護客戶私隱的關鍵。若僱員缺乏應有的意識、處理客戶資料失當或對網路安全風險了解不足，導致客戶資料外洩的機會亦會相應增加。為避免這種情況發生，我們採取多項方法，包括提供研討會培訓、分享資料安全貼士，以及舉行年度資訊保安週，讓僱員了解有關保護個人資料及網路安全知識的最新資訊。

品質管理與客戶服務

全面品質管理將「明禮、匠心、誠信」列為三大支柱，鼓勵僱員精益求精。

我們的優質服務計劃幫助香港和內地僱員建立以客為尊的文化，並激發創新思維。該計劃始於1992年，每年均以不同主題，鼓勵僱員開創新項目，以協助煤氣公司改善營運、節省成本或增加額外收入來源。

《煤氣服務承諾》是我們對客戶承諾的重要一環。我們致力為客戶提供安全可靠的煤氣，以及親切、專業及高效率的服務，並且不斷改善服務，精益求精，確保客戶獲得最優質的服務。

此外，我們亦舉辦不同培訓和活動提升客戶服務質素，例如在香港和內地推行三禮服務（禮讓、禮儀和禮貌）文化。

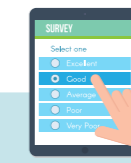
責任溝通

我們建立多個溝通渠道，讓客戶可以迅速獲取產品及服務資訊，同時我們亦可收集客戶意見，了解他們的需要。



網上平台、客戶服務中心和
24小時客戶服務熱線

供客戶查詢、管理賬戶和預約保養及安裝服務



客戶滿意度問卷調查

由獨立公司每兩個月進行一次，所有低分個案必須跟進，確保已採取補救措施



客戶服務問卷調查與
焦點小組

聽取客戶對新產品或服務的意見，了解客戶的服務體驗



客戶服務關注小組

到屋苑探訪及收集客戶意見，並解答疑問，如煤氣安全、繳費及爐具使用等

客戶越來越關注自己購買的產品和服務對環境和社會所產生的正面和負面影響。因此，我們致力確保煤氣公司的推廣資訊以實證為本，準確無誤。我們亦以持平及負責任的溝通手法推廣和傳播資訊，並符合所有相關的政府規例及行業準則。除了推廣資訊，客戶亦可透過網站、宣傳單張、社交平台，以及刊物，獲取有關煤氣公司產品和服務的資訊。



提高客戶服務水準

我們的優質服務計劃是體現「企業增長=創新力x執行力」理念的重點項目。過去28年，我們的僱員完成了超過1,700個優質服務計劃項目，有助提升客戶對煤氣公司的滿意程度，並且為公司節省約5.84億港元。

我們於《煤氣服務承諾》就六個關鍵績效領域設定量化目標，並每年更新一次。在2020年，我們已達成所有目標。

2020年，煤氣公司沒有在香港接獲關於遺失客戶資料或侵犯私隱的屬實投訴，符合所有監管要求。我們的產品、推廣、標籤或營銷傳訊也沒有違反傳播規例或自願實務守則。我們既定的內部程序，要在三個工作日內確認收到客戶投訴，並在兩星期內作出正式書面回覆。公司年內接獲13宗客戶投訴，全已進行徹底調查並圓滿解決；高級管理人員亦有定期會議審視投訴。

2020年煤氣公司服務承諾

可靠程度	成績	效率和方便程度	成績
<ul style="list-style-type: none"> 源源不絕的煤氣供應逾99.99% 因維修或其他工程而需暫停煤氣供應，三天前預先通知客戶 12小時內恢復煤氣供應 	99.99% 100% 99.99%	<ul style="list-style-type: none"> 客戶服務熱線：來電於四聲鈴響內接聽 一個工作天內接駁或截斷煤氣供應 取消煤氣戶口：截斷供氣兩小時後到客戶中心退回開戶按金* 	96.10% 100% 100%
<ul style="list-style-type: none"> 緊急搶修隊於25分鐘內抵達現場 	平均21.57分鐘 抵達現場	<ul style="list-style-type: none"> 高效率*： 親切、誠懇和專業的服務* 	9.0分 8.98分
<ul style="list-style-type: none"> 於兩個工作天內提供維修及安裝服務 	平均1.21天 提供服務	<ul style="list-style-type: none"> 於三個工作天內處理書面建議 兩星期內解決問題或告知客戶解決方法和所需時間 	100% 100%

* 住宅客戶如有需要於截氣當天取回按金，請於預約服務時提出有關要求，最高退還款額為2,000港元

* 以10分為滿分，承諾取得8.5分以上的成績

有關客戶服務表現及2021年目標的詳細資訊，可參閱煤氣公司網站。

煤氣資訊全接觸

我們致力改善香港所有客戶獲取產品及服務資訊的方法。

少數族裔

客戶服務熱線涵蓋廣東話、普通話、英文、菲律賓語和印尼語

視障人士

為視障者提供點字賬單及爐具

殘疾人士

在客戶中心設置輪椅通道

弱勢社群

為有需要人士提供煤氣費優惠計劃

2020年，超過45,000戶家庭受惠，涉及金額達2,600萬港元。

為進一步提升服務效率和質素，我們在不同領域應用先進技術，包括進行維修工程及處理客戶查詢。虛擬助理Tinny於2018年推出，透過機器學習和大數據的幫助，現時回應客戶查詢已變得更加準確。迄今為止，Tinny已為超過115,000人次客戶提供服務。

經濟實惠及可靠的能源供應

年內，煤氣供應的可靠程度保持在99.99%以上的極高水平。

這一點主要是因為煤氣公司使用天然氣及石腦油兩種煤氣生產原料，無須依賴單一原料，才得以穩定供氣。

為保持煤氣供應可靠穩定，我們改建生產廠房，以應付與日俱增的需求。我們亦在大埔煤氣廠房安裝後備煤氣輸氣管道，並計劃更新該廠房的控制系統，提升網絡安全度和廠房控制系統的可靠性。



2020年表現重點	
	捐贈 790萬港元 支持社區活動
	義工服務時數： 16,633 (香港) 714,300 (內地公用事業)
	「家饑愛•添溫馨」計劃向 1,000 戶弱勢社群家庭分發 30,000 份新鮮餸菜包

未來行動及目標	
	建立 社區投資 流程系統 (從收集意見至作出決策)
	繼續 支援非政府機構 ，及識別能惠及社區的計劃

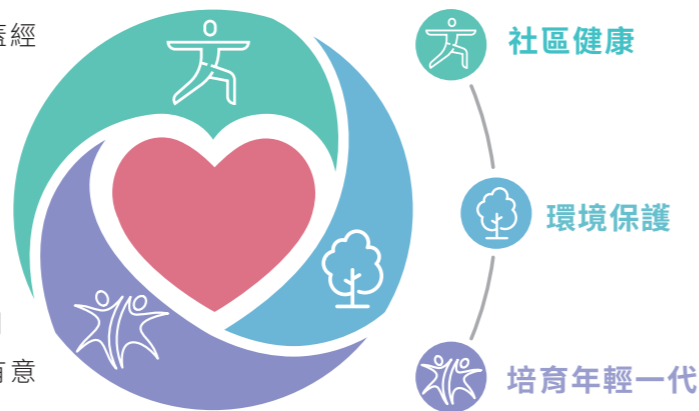
管治方針

煤氣公司是一家關懷社群、肩負社會責任的公司，一直致力貢獻所服務的社區，為社會創造長遠價值。

我們與非政府機構及政府部門保持溝通，了解業務所在社區的需要，從而識別切合當地需求的活動。區議會聯絡組是煤氣公司加強與本港社區聯繫的主要途徑之一，區議會聯絡組直接與區議員聯絡，並與其他地區代表合作，商討社區需要的優次，以及制定有效的解決方案，務求發揮最大成效。

煤氣公司的社區活動主要關注三大範疇，涵蓋經營所在社區的多項社會議題（參閱右圖）。

我們不但提供經濟援助和實物捐贈，更在《行為守則》中鼓勵和支持員工參與社區事務和義工工作，體現煤氣公司的企業文化。煤氣溫馨義工隊和煤氣客戶義工隊促進我們與社區的連繫，讓員工、家屬和客戶參與富有意義的社區活動。



此外，我們亦參與社區講座、研討會及會議，議題包括可持續發展、安全、氣候變化、節約用水，以及職業發展。我們在活動中分享管理知識，以及專業和技術知識，從而提升參加者對這些課題的認識，並鼓勵互相協作，以解決在環境、社會及管治議題上共同面對的挑戰。

取得進展的範疇

2020年，香港有785名僱員和241名客戶登記成為煤氣溫馨義工隊成員。義工服務的總時數為16,633小時，讓347,526人受惠。

我們亦正建立正式機制收集社區意見，並建立流程更有效地審視關於義工服務的意見，作為未來決策基礎。

社區健康

為延續煤氣公司的溫馨和關愛文化，應對高齡化社會的相關問題，我們會為有需要的人士及長者籌辦更多活動。

2020年，新型冠狀病毒病疫情令推行社區活動更具挑戰。在弱勢群體最急需援助時，社交距離限制令我們難以伸出援手。為防控疫情，不少社區活動被迫取消、延遲或改以網上形式舉行。

雖然如此，煤氣公司仍透過「永堅園Mad Dog」這內部慈善籌款活動籌得港幣26萬元，協助長者和殘疾人士提高生活水平，以籌得的款項向護老院捐贈電子座廁和浴室暖風機。今年我們更捐贈空氣清新機，幫助保持院舍空氣流通，合共有超過50家護老院獲贈合共75台空氣清新機。

2020年社區活動（香港）

活動	目標	進展
「家饑愛·添溫馨」計劃	援助因新型冠狀病毒病疫情而失業或就業不足、以致收入下降的貧困家庭	送贈 30,000 個新鮮饊菜包子 1,000 戶家庭
愛心湯送暖、萬糴同心為公益、愛心月餅顯關懷	關懷長者及有需要人士	派發 47,180 壺熱湯 捐贈 154,300 隻愛心糴子 送贈 130,500 個月餅
慈善農耕樂	透過有機農莊的義工活動，向有需要人士捐贈菜蔬	捐贈 3,570 斤蔬菜，惠及 7,140 人

我們在香港和內地均每年舉辦萬糴同心為公益。2020年，集團旗下在內地逾80間項目公司參加是次活動，共同包裹及派發超過三萬隻糴子予社福機構及有需要人士。同時，我們亦捐贈總值逾30萬元人民幣的節慶禮品，惠及約7,900人。





個案分享

疫情期間提供支援

作為一家肩負社會責任的企業，面對疫情帶來的挑戰，我們發揮煤氣公司的關愛文化，推己及人，關心外部持分者的需要，並且探討以各種嶄新方式支援社會上有需要的人士，一同抗疫。

為食肆噴塗光觸媒消毒劑

為幫助受疫情影響的餐飲業界，我們為食肆免費噴塗及派發納米光觸媒長效消毒劑消毒。煤氣公司此舉不但是為了遏制新型冠狀病毒病傳播，還希望藉此增強公眾對食肆衛生的信心，同時表達我們對餐飲業的支持。活動期間，我們向各大小餐飲食肆免費派發數萬支瓶裝納米噴霧，由街頭食肆至大型餐飲連鎖店均有受惠。



「撐飲食·振經濟」計劃

餐飲業因疫情遭受嚴重打擊，我們推出是項計劃，希望推動餐飲業以至整體經濟復蘇。計劃還包括推出網上換購積分計劃及餐飲現金券，鼓勵市民支持餐飲業，並為社會帶來正面影響。我們同時推出了廚房設備免息租購計劃，以便有意投身餐飲業的人士開業。



「家饅愛·添溫馨」計劃

我們與基督教家庭服務中心攜手推出「家饅愛·添溫馨」計劃，援助因新型冠狀病毒病疫情而失業或就業不足，以致收入下降的貧困家庭。該計劃為1,000戶家庭提供30,000個新鮮饅菜包，為他們提供日常所需，減輕他們在膳食方面的開支，以解燃眉之急。

我們還為「家饅愛·添溫馨」計劃增設臉書專頁，方便籌辦網上活動，分享煤氣安全貼士和烹飪短片，與受惠家庭增進聯繫。雖然公司的義工團隊無法與受惠人士見面，但透過臉書網頁，仍可在「新常態」的環境下擔當「網上義工」(VOL)。



為失業人士提供新工作機會

為幫助近期失業的人士，煤氣公司於年內提供短期工作職位，作為失業人士支援計劃的其中一環。我們特別新增職位，僱用了近60人，希望在此艱難時期為求職者減輕經濟壓力，同時幫助他們累積更多工作經驗，有利於日後的事業發展。部份參與者在完成臨時工作後，更獲煤氣公司以一年合約形式聘用。



培育年輕一代

2019年，煤氣公司與聖雅各福群會合作，舉辦綠火焰計劃一綠「適」家園，向下一代宣揚「轉廢為寶」訊息。2020年，八名參加計劃的優秀學員獲選拔，參加由煤氣公司贊助為期三天的本地教育之旅，藉此增廣見聞，以及了解本港兩大主題公園的燃氣應用情況。



我們亦支持由香港中華基督教青年會舉辦的「YOL青少年意見領袖培訓計劃」活動，教導來自弱勢社群家庭的學生媒體製作技巧。煤氣公司的員工更受訪分享對可持續發展的見解。學生製作的短片可於網上觀看。

2020年，中華煤氣工程學院開設首個YouTube頻道，分享與職業生涯和STEM（科學、科技、工程和數學）科目相關的短片，為年輕人提供學習軟技能和燃氣知識的平台，未來還會為學生製作其他有關燃氣知識與安全的STEM教材。

始於2013年的港華輕風行動以改善內地學校的學習環境為目標。至今，集團已向江西、安徽、江蘇、山東、貴州、陝西、遼寧、廣東、湖北、福建、內蒙古、四川、黑龍江及重慶等地42所學校捐贈教育物

資，價值超過430萬元人民幣。2020年，我們把計劃擴展至廣東省重慶市和清遠市，建立港華愛心書庫，並翻新學校設施。

環境保護

煤氣公司舉辦「美化社區繪畫創作比賽」，以創新和綠色生活為主題，為全港23個調壓室繪上畫作。

為提高公眾對舊衣回收的認識，並鼓勵大眾參與，煤氣公司與香港地球之友在2020年推出「全港中小學舊衣回收箱設計比賽」，共收到超過400件學生參賽作品。

煤氣公司還支持了一項親子共讀活動，與親子共讀專家菜姨姨攜手推出動畫《煤氣Towngas x 菜姨姨「悅」讀之旅》，內容圍繞環保，向下一代傳遞日常環保生活的重要性。一連四集的動畫系列已可於網上觀看。



供應商關係

2020年表現重點



評估**超過170**家香港和內地主要供應商的企業社會責任表現



將**生命週期成本計算法**由汽車採購，延伸至發光二極管(LED)燈具採購等

未來行動及目標



與供應商合作改善其**環境、社會及管治表現**



鼓勵供應商採納**ISO 45001**標準

管治方針

我們致力與合作夥伴及供應商建立長久又互利的業務關係。煤氣公司的《採購政策》確保供應商能公平競爭，而且訂明五項主要原則，作為負責任供應鏈管理的基礎（詳情參閱下圖）。

供應鏈評估

我們會以多項準則甄選供應商，包括公司背景、貨品或服務質量、價格、服務過程表現及企業社會責任表現，並會優先選擇持有相關ISO認證和其他質量相關證書的公司。我們會每年審核供應商，確保批准名單上的供應商表現良好。



管理環境與社會風險

《供應商的企業社會責任守則》訂明，各供應商必須遵守關於企業社會責任的規定，我們會根據該守則所載的下列準則，評估供應商的企業社會責任表現：



煤氣公司除了要求供應商填寫自我評估調查表，以了解該供應商是否符合《供應商的企業社會責任守則》，還會篩選主要供應商進行實地考察，亦會為供應商提供改進方案，一同發掘提升環境、社會及管治表現的機會。

煤氣公司致力根據6S¹管理原則促進工作間的安全及效率，亦鼓勵供應商推行6S守則，改善效率、生產力、產品質素，以及減低工業意外的風險。

¹ 6S指日文單字Seiri、Seiton、Seiso、Seiketsu、Shitsuke和英文字Safety，即表示整理、存放、清潔、標準、修養和安全。

建立可持續供應鏈

煤氣公司在《可持續採購政策》中闡明每個採購決定應考慮的環境因素，包括採購服務和評估產品規格的過程。

環保促進會推出《可持續發展採購約章》，煤氣公司身為始創成員，所作的採購決策及程序均符合「英國標準協會」認證的ISO 20400可持續採購指引。我們參照ISO 20400標準，採用生命週期成本計算法，確保所採購的產品和服務物有所值，可將對環境帶來的負面影響減至最低，並對社會發揮最積極的作用。我們根據生命週期成本法估算所採購產品和服務的總成本，而非僅著眼於資金成本，還會考慮未來產生的成本，例如能源使用和維修成本等。

我們為負責採購的僱員提供可持續採購方面的培訓，讓他們增進相關技能和知識。

供應商參與

我們視供應商為合作夥伴，定期聯絡，並肩追求可持續發展機會。為此，我們一直與供應商保持溝通，邀請他們參加論壇、研討會和實地考察，以便評估他們的表現，並分享最佳做法。

取得進展的範疇

供應商表現與參與

2020年，超過90%香港及內地公用事業的主要供應商（根據購買總值）完成了「企業社會責任自我評估」調查表。年內，煤氣公司並未發現主要供應商在商業道德、環境、人權及勞工安排方面，產生重大的實際或潛在負面影響。我們將繼續監察供應商，確保他們的活動不會對環境或社會造成負面影響。

我們對供應商的要求越趨嚴謹。企業在註冊成為供應商時，需於煤氣公司電子招標系統平台上載相關的ISO標準認證，如ISO 9001和ISO 14001等。產品和／或服務的商定規格會列明於具法律約束力的協議中。我們計劃鼓勵更多供應商獲取ISO 14001認證，亦向他們推廣ISO 45001認證，最終並會將這些標準納入投標評估考量。

2020年，我們在內地舉辦網上聯合採購供應商管理會議，讓主要供應商了解最新的集團標準、質量管理經驗和新系統應用方式。

在香港業務中，**超過80%**供應商*已通過ISO 14001認證。



按地理位置劃分的供應商（香港業務）

香港	89.1%
內地	3.1%
其他	7.8%

* 根據產品和材料的購買總值

可持續採購

我們在可持續供應鏈方面的管理，由產品設計以至棄置，涉及整個供應鏈生命週期。我們採購較可持續產品，如原材料（天然氣和堆填沼氣）、城市燃氣／天然氣輸配管道，以及環保的辦公室用品和設備，包括高效節能照明設施和森林管理委員會認證的產品等。

我們亦與供應商緊密合作，如提升運輸爐具產品的效率、在熱水器上附上能源標籤，以及減少使用塑膠包裝等。此外，我們與香港環保園的回收商建立長期合作關係，以支持回收行業。

年內，我們將生命週期成本計算法由汽車採購，延伸至發光二極管(LED)燈具採購上，並會繼續將這套計算方法推展至其他產品和服務類別，進一步節省成本。

2020年，我們為香港全體負責採購的僱員舉辦可持續採購分享會，確保員工熟悉新的ISO 20400標準。

我們會繼續與供應商緊密合作，確保他們採納可持續業務措施，並幫助他們遵守煤氣公司的可持續採購政策。

10 | 加強企業管治



踐行承諾

高水平的企業管治是向投資者等各持分者發出的訊號，表明一間公司擁有完善管理、秉持道德操守，並且公開透明的指標。煤氣公司已訂立企業政策和指引，以確保維持良好企業管治，並設有相關的舉報渠道檢舉不當行為。我們亦建立了穩健的風險管理框架，以應對瞬息萬變的營商環境中可能出現的不同情況，因時制宜。

我們亦積極向僱員推廣誠信和道德的企業文化，所有新入職員工均需接受全面的強制培訓，並定期參加重溫培訓和推廣活動，確保他們掌握最新的知識。

2020年表現重點	未來行動及目標
 <p>加強誠信文化，開辦網上學習課程，進一步提倡商業道德</p>	 <p>推出多元化活動供各職級的員工參與，加強我們「明禮、匠心、誠信」的企業文化</p>
 <p>通過持續減低可能對我們業務構成重大影響的風險，確保風險管理框架卓有成效</p>	 <p>定期審視相關政策和指引，開展培訓和內部審核，以提倡商業道德及合規管治</p>
	 <p>檢視風險管理框架的成效，緊貼業務環境的轉變</p>

企業管治

管治方針

煤氣公司以高水平的企業管治，確保股東的權益獲得周全保障。我們堅守良好企業管治的原則與方針，明確地向其他持分者，包括客戶、僱員、供應商及社會大眾，展現我們對履行社會責任的承諾。

煤氣公司董事會（董事會）為集團的最高管治組織，負責實施企業管治及風險管理，透過有效的內部監察，加強透明度及實踐問責精神。

取得進展的範疇

於2020年12月31日，董事會由九名成員組成，包括三名執行董事及六名非執行董事（其中三名為獨立非執行董事），對集團的業務、策略及財務表現承擔最終責任。有關董事會、其成員組成、運作及轄下委員會的詳情，請參閱煤氣公司的網站或《2020年年報》。

風險管理

管治方針

煤氣公司極為重視風險管理，積極建立穩健的風險管理和內部監控系統，藉此加強公司未來業務發展，同時為主要持分者締造長遠價值。

集團的風險管理程序涵蓋所有業務單位，與當中每名僱員也息息相關。風險管理是持續的過程，是集團日常業務運作中不可或缺的一環，也成為煤氣公司文化的一部份。董事會負責全面監督集團的風險管理工作，同時按照策略業務發展指標，評估及釐定集團願意承擔的風險性質及程度。為確保風險匯報渠道有效運作，企業風險管理委員會向集團行政風險管理委員會建議集團的風險及相應控制措施，協助其向董事會匯報並作最終批准。

取得進展的範疇

作為持續的風險管理工作，公司每年進行兩次風險評估，董事會會審視風險管理框架的成效，以及對我們業務構成影響的主要風險和相應控制措施。有關風險管理的詳情，請參閱煤氣公司《2020年年報》。

信實經營

管治方針

煤氣公司的全部業務均遵守營運地點的所有當地法律及規例。

煤氣公司享有信實可靠的服務供應商和業務夥伴的美譽，全賴僱員堅守道德操守及誠信。集團的《行為守則》為僱員的行為規範提供指引，如平等機會、公平交易、結社自由、監督舉報、利益衝突及防止貪污等。公司所有僱員應遵循載於《行為守則》的原則；倘有違反，將會受到紀律處分。我們亦要求供應商奉行煤氣公司《供應商的企業社會責任守則》精神，令他們與煤氣公司同樣秉持極高的道德標準。

防止賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢

根據《防止賄賂條例》，煤氣公司作為一所公共機構，必須堅決要求僱員及業務夥伴在處理業務時，遵守法例的條文及精神。公司嚴禁僱員行賄受賄，同時禁止僱員向客戶、供應商、承辦商、監管機構、立法機關，以及其他業務夥伴，提供或索取非法利益。

煤氣公司的《行為守則》及《防詐騙政策》提倡廉潔誠信的核心價值，有助我們持續加強防詐騙管控制措施，以合乎公司道德文化。根據《行為守則》及《防詐

騙政策》，公司致力防止、偵測及舉報任何已發生或涉嫌詐騙、違規或舞弊等不當行為，同時亦採取零容忍態度處理所有貪污及舞弊的情況。

匯報及監控

煤氣公司設有《舉報政策》，藉此鼓勵僱員及持分者關注公司內任何違反操守、行為失當或違規情況，特別針對違反《行為守則》事件或損害集團商業道德原則的行為。《舉報政策》提供正式的舉報渠道和指引，供舉報懷疑不當的行為。所有舉報個案均由專責小組處理，而僱員的不滿則交由企業人力資源部負責。專責小組會總結收到的舉報個案，每年兩次向審核及風險委員會匯報。

培訓與意識

所有員工一律須接受煤氣公司反貪污及《行為守則》的培訓，新入職員工的迎新培訓亦涵蓋相關內容。所有員工須每年確認已閱讀並理解《行為守則》的內容，當中包括防止賄賂措施，而董事亦會收到相關資料。

我們不但積極向全體員工推廣《行為守則》及《舉報政策》，更定期加深員工對有關原則的理解，確保業務營運符合法規要求。

防止反競爭行為

我們在《行為守則》中，承諾遵守所有關於反競爭行為的法律及規例，以體現集團的九個核心價值。《行為守則》亦為僱員提供指引，讓他們明白法律要求、守法的重要，以及違規需承擔的紀律處分及法律責任。

此外，我們亦密切監察《競爭條例》的動向，並向管理層匯報條例的修訂對煤氣公司的重大影響。

保護知識產權

所有僱員必須尊重版權，嚴禁侵權，並遵守所有適用的法律和規例。我們亦要求供應商尊重知識產權，如有任何侵犯知識產權的個案，供應商必須維護煤氣公司並負上賠償的責任。

尊重人權

防止童工及強制勞工

我們尊重及捍衛人權，嚴禁於公司的營運中使用童工及強制勞工。為確保招聘符合當地法例及規定，我們會核實求職者身分，包括但不僅限於年齡和受聘資格。我們亦確保僱員享有休息日，所有加班工作都將按當地監管機構的規定給予補償。

我們將公平的勞工準則推廣至整個供應鏈，包括要求供應商奉行煤氣公司《供應商的企業社會責任守則》列明的童工及強制勞工政策。集團在現場審核供應商的企業社會責任表現時，防止童工及強制勞工均屬重要的評估標準。有關詳情，請參閱「**供應商關係**」章節。

保安

煤氣公司致力減低對設施及僱員的潛在保安威脅，並已制定《企業保安政策》，保障僱員及公司資產免受傷害或損失。為減低保安風險，我們已實施相應的保安措施，定期展開保安調查及審核，評估對主

要設施的威脅或風險。我們亦與政府及業務夥伴攜手，捍衛煤氣公司的資產，並為僱員及承辦商提供安全的工作環境。

保安人員除了竭力保護僱員及資產外，亦須在履行職責時尊重人權。我們確保所有保安人員清楚了解人權及法治的相關法例，並持守尊重他人的態度。新入職的保安人員亦需接受反貪污及反歧視的迎新培訓，並遵守公司的《行為守則》。

取得進展的範疇

合法守規

煤氣公司完全遵守所有當地重大法律及規例，並視此為營運的基本要求。

商業道德

• 反貪污	無需呈報個案
• 反競爭行為	無需呈報個案
• 勞工準則 (童工及強制勞工)	無需呈報個案

健康與安全

• 職業健康與安全	無需呈報個案
• 客戶與公眾	無需呈報個案

僱員

- 僱傭措施¹

無需呈報個案

客戶

- 客戶私隱

無需呈報個案

- 產品與服務資訊及標籤，以及營銷資訊

無需呈報個案

環境

無需呈報個案

¹ 僱傭措施指薪酬和解僱、招聘和晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視，以及其他待遇和福利。

提升道德文化

2020年，煤氣公司為員工提供了合共156小時的反貪污培訓，以加強公司的誠信文化。礙於2019新型冠狀病毒病疫情，我們以電子學習單元取代面授課堂，講授誠信和防詐騙等主題。



去年，我們在香港成功舉辦繪畫及短片比賽，並將印有得獎畫作的文具分派予公司全體員工，提高員工在工作和日常生活中秉持道德操守的意識。我們亦透過煤氣公司的內部溝通渠道播放獲獎短片。

在內地，我們以迎難而上作為「全面品質管理」的主題，為僱員舉辦培訓，展示如何在艱難時刻繼續實踐「明禮、匠心、誠信」的文化。此外，我們亦舉辦短片比賽，分享最佳實踐案例，推廣運用「明禮、匠心、誠信」的原則，克服工作上的種種挑戰。

人權為持分者的另一關注議題，為此，我們正研究不同方法，以防止及制止任何侵犯人權的行為。我們將了解僱員的培訓需要，確保他們具備足夠知識，處理工作時遇到的人權問題。

11 | 數據及報告事宜

關於本報告

煤氣公司用心聆聽持分者因應我們面臨社會及環境挑戰而關注的議題，並積極作出回應。

煤氣公司每年匯報環境、社會及管治的表現，至今已逾十年。本年度的報告內容根據環境、社會及管治框架編製，闡述我們的環境、社會及管治方針、五個重點範疇的成果，以及有待改善之處。

本年度的報告框架設定更具系統，包括管治方針（承諾、政策、系統及實踐），以及取得進展的範疇（主要計劃、重點範疇、目標與表現，以及未來計劃），方便持分者閱讀。

報告範圍

本報告涵蓋煤氣公司及其附屬公司（集團）於2020年1月1日至2020年12月31日（除非另有備註）所面對的重要議題。

本報告內關於集團環境、社會及管治上的表現涵蓋香港及內地的主要業務，包括燃氣生產、輸送與銷售、供水，以及新興環保能源業務。集團財務表現見「**創造商機**」章節，而有關集團業務及財務數據詳情，請參閱煤氣公司《**2020年年報**》。

有關集團內地業務的環境、社會及管治表現詳情，包括個案分析及主要表現指標，請參閱港華燃氣有限公司《**2020環境、社會及管治報告**》及華衍水務有限公司《**2020企業社會責任報告**》。

報告指引

本報告根據全球報告倡議組織《可持續發展報告標準》核心選項，並參考該組織G4《石油和燃氣行業披露》編纂；同時亦遵守最新的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄27《環境、社會及管治報告指引》中的強制披露規定及「不遵守就解釋」條文。

有關詳情，請參閱**全球報告倡議組織**及《**環境、社會及管治指引**》內容索引。

報告原則

在編製過程中，我們以全球報告倡議組織的《可持續發展報告標準》及《環境、社會及管治報告指引》為原則，包括但不限於以下內容：

重要性：有關煤氣公司重要性評估過程的說明，可參閱「**重要性評估**」章節。當中，我們概述了識別、排列優次和驗證重要議題的方式，包括如何聽取主要持分者的意見。

量化：有關數據計算的詳情，包括計算標準、方法、假設和換算系數，請參閱「**主要統計數字**」章節。

平衡：本《環境、社會及管治報告》旨在平衡地介紹集團在報告期內的環境、社會及管治管理方針和表現，特別是在呈報本報告內容時，反映了經確認的重大環境、社會及管治議題的影響，以及我們為應對這些影響所採取的措施和努力。

一致性：為更有意義的比較按年同比數據，我們採用了一致的方法。若比較方法有所修訂，我們會於「**主要統計數字**」章節說明。

獨立核實

本報告由香港品質保證局獨立核證人員審核，以確保報告準確和完整，並符合準則。請參閱「**核實聲明**」章節。

鳴謝

本報告得以順利完成，有賴環境、社會及管治委員會、高級管理人員及各部門的全力支持。我們由衷感謝所有參與製作本報告的人士所付出之努力，並提供相關資訊及有用的建議。我們亦要向煤氣公司員工、合作夥伴、客戶及其他持分者致謝，感激他們認同煤氣公司提高業務可持續發展的願景。

回應

本報告完整版於**煤氣公司及香港聯合交易所有限公司網站**內發布。

如對本報告所述的環境、社會及管治表現及匯報形式有任何意見，歡迎填寫**網上問卷**，或通過電郵 cad@towngas.com 和我們聯絡。



主要統計數字

本段詳載集團2020年於經濟、安全、環境、僱員和社會方面的表現。我們依照全球報告倡議組織的《可持續發展報告標準》、《環境、社會及管治報告指引》，以及其他主要表現指標，選取這些數據。

經濟表現

單位		2020	2019	2018	2017	2016
業務						
客戶數量 (香港煤氣業務)	百萬	1.94	1.93	1.91	1.88	1.86
客戶數量 (城市燃氣業務)	百萬	31.8	29.8	27.5	25.4	23.1
客戶數量 (水務)	百萬	2.53	2.38	2.24	1.24	1.19
煤氣銷售量 (香港)	百萬兆焦耳	27,947	28,712	29,550	29,049	28,814
燃氣銷售量 (內地)	億立方米	269	256	230	195	171
售水量 (內地)	百萬噸	917	926	610	467	455
財務						
營業額	港幣百萬元	40,927	40,628	39,073	32,477	28,557
人力成本	港幣百萬元	3,284	3,485	3,295	3,035	2,955
資本支出	港幣百萬元	7,295	7,053	6,746	6,141	6,257
稅項	港幣百萬元	1,713	2,290	1,908	1,750	1,576
股息	港幣百萬元	6,220	5,924	5,385	4,896	4,451
股東應佔溢利	港幣百萬元	6,007	6,966	9,313	8,225	7,341

香港

安全表現

單位		2020	2019	2018	2017	2016
僱員¹						
意外—所有工傷事故	數目	21	12	10	10	13
例須呈報的意外	數目	18	9	7	10	12
意外度數率	每10萬工時意外數目	0.32	0.18	0.15	0.15	0.19
職業病事故率	每10萬工時意外數目	0	0	0	0	0
意外事故千人率	例須呈報意外數，每1,000僱員計	6.1	3.1	2.4	3.4	4.1
交通意外受傷率	數目，每100輛車輛計	1.46	1.05	2.31	2.31	3.36
損失工作日數	工作日數	386	244	201	496	576
致命意外	數目	0	0	0	0	0
承辦商						
例須呈報的意外	數目	11	6	9	12	N/A
致命意外	數目	0	0	0	0	N/A
意外度數率	每10萬工時意外數目	0.25	0.14	0.22	0.30	N/A

1. 只限煤氣公司及附屬公司的僱員。

僱員

單位		2020	2019	2018	2017	2016
僱員數目						
香港煤氣業務	數目	2,130	2,096	2,052	2,022	2,019
全體香港僱員¹						
全職	數目	2,495	2,474	2,418	2,388	2,392
兼職	數目	140	118	112	94	116
按性別劃分						
男	數目	1,950	1,943	1,908	1,877	1,887
女	數目	545	531	510	511	505
僱員的男女比例 (高級管理人員)	比例	3.1:1	3.3:1	3.4:1	3.4:1	3.4:1
僱員的男女比例 (中層管理人員)	比例	3.0:1	3.1:1	3.0:1	3.0:1	3.2:1
僱員的男女比例 (一般僱員)	比例	4.2:1	4.3:1	4.5:1	4.4:1	4.3:1
按年齡組別劃分						
≤25	數目	147	139	124	123	126
26-35	數目	465	444	400	395	372
36-45	數目	480	486	496	475	487
46-55	數目	750	787	823	861	909
≥56	數目	653	618	575	534	498
按僱員類別劃分						
高級管理人員	數目	267	265	251	236	239
中層管理人員	數目	918	925	889	843	831
一般僱員	數目	1,310	1,284	1,278	1,309	1,322

僱員流失率

僱員平均流失率 (香港煤氣業務)	%	3.9	5.7	6.8	5.7	5.8
僱員平均流失率 (全體香港僱員)	%	5.0	5.7	8.7	6.4	6.7
按性別劃分						
男	%	4.2	4.6	7.0	5.6	6.0
女	%	7.6	9.8	15.1	9.3	9.0
按年齡組別劃分						
≤25	%	4.9	12.2	16.2	19.3	21.3
26-35	%	9.2	10.9	20.4	13.0	14.8
36-45	%	4.3	7.3	9.9	7.1	6.1
46-55	%	2.7	2.5	4.4	2.6	3.4
≥56	%	5.0	3.7	4.1	4.1	3.4

1. 2016年採納了修訂範圍，只包括於香港經營業務的公司僱員 (即煤氣公司、Towngas Enterprise Limited、易高加氣站、名氣通及卓裕工程)，數據亦因而調整。

單位	2020	2019	2018	2017	2016	
新入職人數						
總數	數目	203	250	270	198	200
按性別劃分						
男	數目	141	173	194	148	144
女	數目	62	77	76	50	56
按年齡組別劃分						
≤25	數目	50	51	44	53	56
26-35	數目	72	102	95	74	71
36-45	數目	39	52	79	42	34
46-55	數目	19	27	33	15	22
≥56	數目	23	18	19	14	17
接受定期工作表現評估及進行事業發展檢討的僱員所佔百分比						
總數	%	84.6	82.8	83.4	85.2	85.6
按性別劃分						
男	%	85.9	83.9	84.5	86.4	87.1
女	%	80.0	78.9	79.0	80.8	79.8
按僱員類別劃分						
高級管理人員	%	83.1	79.6	80.5	85.2	82.0
中層管理人員	%	91.4	89.4	89.8	82.9	92.4
一般僱員	%	80.2	78.7	79.4	80.2	81.9
培訓時數¹						
總培訓時數	小時	51,865	65,679	82,996	27,907	15,753
每名僱員平均培訓時數	小時	17.5	22.4	28.6	10.5	6.6
反貪培訓時數	小時	156.4	4,649.2	661.5	187.8	200
按性別劃分 (平均培訓時數及接受培訓的員工百分比)						
男	時數	19.1	25.6	31.2	11.2	5.8
	(%)	(63.4)	(93.7)	(88.9)	(53.3)	(43.3)
女	時數	12.4	12.3	20.2	7.8	9.6
	(%)	(58.0)	(87.1)	(82.3)	(61.5)	(70.3)
按僱員類別劃分 (平均培訓時數及接受培訓的員工百分比)						
高級管理人員	時數	7.4	9.8	17.1	5.9	9.5
	(%)	(73.5)	(85.0)	(85.0)	(50.0)	(73.2)
中層管理人員	時數	8.3	13.7	22.9	7.9	10.7
	(%)	(70.4)	(96.8)	(89.8)	(60.1)	(63.4)
一般僱員	時數	25.3	30.5	34.3	13.2	3.5
	(%)	(54.6)	(90.7)	(86.3)	(53.0)	(35.6)

1. 從2018年開始，數據包括所有於內部部門及外部機構舉行的培訓。2018年以前的數據，主要包括人力資源部及中華煤氣工程學院舉行的培訓；其他培訓時數，如健安環和持續專業進修，則已另行報告。

環境表現

單位	2020	2019	2018	2017	2016		
能源使用¹							
煤氣公司總部大樓							
電	千兆焦耳	19,384	20,252	20,350	20,921	21,383	
煤氣	千兆焦耳	1,392	2,258	2,104	2,020	2,217	
煤氣生產過程							
間接能源	電	千兆焦耳	165,304	164,242	148,134	137,142	150,251
直接能源	石腦油	千兆焦耳	665,811	720,641	671,808	628,760	616,538
	天然氣	千兆焦耳	5,178,927	5,383,668	5,287,475	5,033,398	5,069,673
	合成天然氣及堆填沼氣	千兆焦耳	124,985	42,038	325,950	584,126	481,963
	煤氣	千兆焦耳	175,038	172,701	172,617	160,011	168,086
	柴油	千兆焦耳	1,300	1,537	1,480	1,373	1,365
能源總耗量	千兆焦耳	6,487,876	6,544,810	6,607,464	6,484,827	6,311,365	
車隊²							
無鉛汽油	千兆焦耳	8,797	10,231	11,500	12,679	14,518	
柴油	千兆焦耳	11,810	12,017	11,429	11,316	10,172	
包裝材料用量							
紙箱	噸	842	946	942	889	822	
木板	噸	15.5	17.7	19.8	18	29	
塑膠	噸	1.41	0.88	0.45	0.7	0.9	
氣體排放量							
二氧化碳 (CO ₂)	每天平均量，噸計 (噸，每百萬兆焦耳煤氣計)	884	912	928	915	907	
		(11.90)	(11.90)	(11.70)	(11.64)	(11.55)	
氧化氮 (NO _x)	每天平均量，公斤計 (公斤，每百萬兆焦耳煤氣計)	298	308	317	311	314	
		(4.0)	(4.00)	(4.00)	(4.00)	(4.00)	
氧化硫 (SO _x)	每天平均量，公斤計 (每百萬兆焦耳煤氣計)	1.0	1.0	1.4	1.9	1.4	
		(0.01)	(0.01)	(0.02)	(0.02)	(0.02)	
溫室氣體 (生產設備) ³	噸，二氧化碳當量	344,549	357,060	347,489	329,741	333,841	
用水及污水排放量 (煤氣生產)⁴							
用水量	立方米 (立方米，每百萬兆焦耳煤氣計)	982,034	995,239	988,981	1,094,363	1,162,611	
		(40.5)	(38.1)	(34.0)	(35.3)	(35.9)	
污水總排放量	每天平均量，立方米計 (立方米，每百萬兆焦耳煤氣計)	270	306	308	319	321	
		(3.50)	(3.90)	(3.90)	(4.10)	(4.10)	
經處理排放到大海的污水	每天平均量，立方米計	37	45	52	62	79	
排放到污水渠的污水	每天平均量，立方米計	232	261	257	258	241	

1. 以下系數的單位統一換算成千兆焦耳：煤氣 (0.048千兆焦耳/單位)，電力 (0.0036千兆焦耳/千瓦小時)，汽油 (0.033千兆焦耳/升)，柴油 (0.036千兆焦耳/升)。石腦油和堆填區沼氣換算成能源的方法，是把它們的月平均熱值及燃料容積數相乘。

2. 不包括運油車和易高航空燃油服務車輛。

3. 溫室氣體排放量涵蓋了《京都議定書》管制的七種溫室氣體。量化過程使用政府間氣候變化專門委員會第五次評估報告 (2014年) 內的全球升溫潛能值。

因用電而造成的溫室氣體排放所使用的排放因子，是根據兩家本地電力公司而釐定，而其他排放因子則參考本地政府或其他認可來源。

由於堆填區沼氣為生物質燃料，為反映其使用時的相關碳排放，溫室氣體範圍一排放量因而有所調整。

4. 用水由香港特別行政區水務署供應及輸送。所有污水處理程序均遵循本地法規處理。

單位	2020	2019	2018	2017	2016	
廢物管理						
無害廢物						
運往堆填區的無害廢物 ¹	噸	169.0	179.4	173.2	176.9	150.4
回收利用的無害廢物 ²	噸	135.4	179.5	236.3	199.4	125.7
有害廢物³						
化學廢料	每天平均量，公斤計 (每百萬兆焦耳煤氣計)	145 (2.00)	238 (3.10)	38 (0.50)	193 (2.50)	167 (2.10)
回收已用過的催化劑	噸	0	27.4	9.1	11.4	18.5
循環再造的潤滑油	噸	44	64.5	3.4	44.8	45.6
其他						
循環再造的金屬廢料—來自舊爐具	噸	1,626	1,678	1,785	1,803	1,218
循環再造的金屬廢料—來自廠房、管道的建造及維修	噸	62	82	153	92	34
循環再造的聚乙烯管	噸	24.1	22.5	25.8	24.8	30.9
節省包裝爐具的發泡膠	噸	1.10	1.38	1.50	1.46	1.56

社會表現

客戶服務⁴

單位	2020	2019	2018	2017	2016	
客戶讚賞	數目	5,814	5,924	5,912	5,637 [#]	6,474 [#]
客戶投訴	數目	13	7	12	8 [#]	12 [#]

* 數據調整至僅包括書面記錄

社區參與

單位	2020	2019	2018	2017	2016	
集團慈善捐款	港幣百萬元	7.9	7.2	4.8	5.1	7.1
參與義工服務的僱員	數目	785	799	909	852	830
義工服務時數(包括僱員及客戶)	小時	16,633	87,557	91,628	86,455	75,588
受惠者	數目	347,526	593,131	709,766	655,876	488,755

- 運往堆填區的無害廢物，包括在煤氣公司總部大樓及大埔廠房收集的垃圾、木卡板以及建築廢料。
- 回收再用的無害廢物，包括運往回收商的塑膠、廢紙、紙箱和金屬。除此之外，我們也定期回收其他無害廢物，如用過的利是封和碳粉盒。
- 所有化學廢物的處理過程符合廢物處置條例(香港法例第354章)的規定。我們也收集其他有害廢物，如可充電電池、光管及廢棄電子產品，並定期運往認可的回收商處理。
- 包括書面記錄。

香港以外地區

安全表現¹

單位	2020	2019	2018	2017	2016	
安全培訓時數	小時	1,158,454	864,759	836,813	979,628	906,691
嚴重燃氣相關意外	數目	2	8	10	8	13
致命意外	數目	0	0	0	2	2
損失工作日數	工作日數	955	1,265	1,667	2,153	3,654

環保表現²

單位	2020	2019	2018	2017	2016	
能源及水資源使用³						
柴油	千兆焦耳	85,499	101,709	79,479	71,848	82,204
天然氣	千兆焦耳	473,302	396,348	320,536	324,522	465,110
無鉛汽油	千兆焦耳	101,924	105,700	103,980	74,936	68,430
電	千兆焦耳	2,726,131	2,696,294	2,155,279	1,600,126	1,567,187
其他能源	千兆焦耳	10,464,435	10,590,575	9,591,164	9,104,091	9,737,518
水	立方米	5,234,424	4,827,702	4,204,432	4,078,327	3,731,565

氣體排放量

溫室氣體總量 ⁴	噸，二氧化碳當量	1,406,000	1,439,000	1,262,000	1,245,000	1,233,000
範圍一(氣體排放量) ⁵	噸，二氧化碳當量	818,000	843,000	807,000	822,000	834,000
範圍二(氣體排放量) ⁶	噸，二氧化碳當量	588,000	596,000	455,000	423,000	399,000
氧化氮(NO _x) ⁷	噸	223.7	296.1	223.7	123.7	149.8
二氧化硫(SO ₂) ⁷	噸	258.0	422.0	392.9	89.2	98.4
可吸入懸浮粒子(PM10) ⁸	噸	2.34	2.99	2.35	0.31	0.27

污水及廢物⁹

有害廢物(固體)	噸	1,006	1,099	1,125	1,026	1,134
有害廢物(液體)	升	86,645	46,192	39,131	42,857	28,600
無害廢物(固體)	噸	252,542	239,050	215,425	202,047	220,180
無害廢物(液體)	升	45,683	50,427	54,912	69,999	65,677
排放到污水渠的污水	立方米	1,204,411	1,355,985	1,090,574	1,847,850	2,088,830

- 報告範圍包括煤氣公司持有大部分股權的內地公用事業業務、新興環保能源及多元化業務，並僅包括僱員。
- 報告範圍包括煤氣公司持有大部分股權的內地公用事業業務、新興環保能源及多元化業務。
- 以下系數的單位統一換算成千兆焦耳：電力(0.0036千兆焦耳/千瓦小時)，汽油(0.033千兆焦耳/升)，柴油(0.036千兆焦耳/升)及天然氣(0.04千兆焦耳/立方米)。
- 報告的溫室氣體排放數據，涵蓋香港(約30%)及香港以外(約70%)地區的業務營運。數據以淨股權計算。溫室氣體排放量涵蓋了《京都議定書》管制的七種溫室氣體。量化過程使用政府間氣候變化專門委員會第五次評估報告(2014年)內的全球升溫潛能值。
- 因用電而造成的溫室氣體排放所使用的排放因子，是根據區域電網排放因子而釐定，而其他排放因子則參考本地政府或其他認可來源。
- 範圍一(氣體排放量)：直接排放，包括廠房及車隊等燃料消耗。
- 由於堆填區沼氣為生物質燃料，為反映其使用時的相關碳排放，溫室氣體範圍一排放量因而有所調整。
- 範圍二(氣體排放量)：廠房、辦公室、客戶中心、加氣站及數據中心等消耗的電力。
- 源自燃料燃燒及車輛排放。
- 源自車輛排放。
- 所有有害廢物及污水處理程序均遵循國家規定。

僱員¹

單位	2020	2019	2018	2017	2016	
僱員數目						
僱員	數目	51,074	50,352	49,489	46,772	46,803
<i>按僱用類別劃分</i>						
全職	數目	51,067	50,342	49,478	46,758	46,789
兼職	數目	7	10	11	14	14
<i>按性別劃分</i>						
男	數目	34,876	34,069	33,331	31,386	31,945
女	數目	16,191	16,273	16,147	15,372	14,844
<i>按年齡組別劃分</i>						
≤25	數目	3,809	3,989	4,065	4,114	4,656
26-35	數目	18,181	16,574	16,733	16,527	16,468
36-45	數目	14,858	15,151	15,024	14,249	13,964
46-55	數目	11,876	12,225	11,572	10,124	9,961
≥56	數目	2,343	2,403	2,084	1,744	1,740
<i>按僱員類別劃分</i>						
高級管理人員	數目	1,082	1,003	1,002	971	929
中層管理人員	數目	5,013	5,750	5,074	4,506	4,485
一般僱員	數目	44,972	43,589	43,402	41,281	41,375

僱員流失率

僱員平均流失率	%	2.0	2.8	4.1	4.1	2.3
<i>按性別劃分</i>						
男	%	2.1	2.9	4.8	4.7	2.5
女	%	1.7	2.6	2.5	2.8	1.9
<i>按年齡組別劃分</i>						
≤25	%	4.5	6.2	7.7	4.6	3.5
26-35	%	2.9	4.0	7.2	6.4	2.7
36-45	%	1.5	2.1	2.0	2.5	1.9
46-55	%	0.7	1.3	0.8	2.3	1.7
≥56	%	0.8	1.3	2.6	3.5	1.8

單位	2020	2019	2018	2017	2016	
入職人數						
總數	數目	1,493	2,736	3,558	1,196	1,853
<i>按性別劃分</i>						
男	數目	1,123	1,864	2,418	910	1,352
女	數目	370	872	1,140	286	501
<i>按年齡組別劃分</i>						
≤25	數目	392	766	1,186	216	320
26-35	數目	735	1,201	1,743	513	766
36-45	數目	281	590	487	285	465
46-55	數目	73	152	121	155	260
≥56	數目	12	27	21	27	42

社會表現

社區參與

單位	2020	2019	2018	2017	2016	
參與義工服務的僱員 (內地公用事業業務)	數目	11,176	11,487	11,154	8,013	9,016
義工服務時數 (內地公用事業業務)	小時	714,300	264,440	238,000	135,154	93,701

1. 包括所有受聘於集團、其香港以外的附屬公司、聯營公司及合資公司的僱員。

可持續報告標準/重要議題	披露項目	相應章節/資料	外界核證
200：經濟			
201：經濟績效2016	103 管理方式	創造商機 (27-35頁) 年報：主席報告 (6-13頁)	•
	201-1 機構所締造及分配的直接經濟價值	創造商機 (31頁) 年報：董事會報告 (64-71頁)	•
	201-2 氣候變化所帶來的財務影響及其他的風險和機會	保護環境 (52-55頁) 年報：風險因素 (56-57頁)	•
	201-4 從政府獲得的財務補助	年報：財務報表附註	•
202：市場地位2016	103 管理方式	創造商機 (27-29頁)	•
	202-1 不同性別基層人員的標準工資與當地最低工資的比例	2020年，所有基層人員的標準工資均符合監管條例的要求	•
204：採購實務2016	103 管理方式	貢獻持分者 (79-80頁)	•
	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	貢獻持分者 (79-81頁)	•
205：反貪污2016	103 管理方式	環境、社會及管治方針 (21-22頁) 加強企業管治 (85頁) 企業管治	•
	205-3 已確認的貪污案件及所採取的行動	加強企業管治 (86頁)	•
206：反競爭行為2016	103 管理方式	環境、社會及管治方針 (21-22頁) 加強企業管治 (85頁)	•
	206-1 針對反競爭行為、反壟斷和壟斷行為的法律訴訟	加強企業管治 (86頁)	•

可持續報告標準/重要議題	披露項目	相應章節/資料	外界核證
300：環境			
301：物料2016	103 管理方式	保護環境 (49-50頁) 可持續採購政策	•
	301-1 使用物料的重量或體積	主要統計數字 (93-95頁)	•
	301-2 使用的循環再造物料	保護環境 (56頁)	•
302：能源2016	103 管理方式	環境、社會及管治方針 (21-22頁) 保護環境 (49、58頁) 綠色建築	•
	302-1 機構內部的能源消耗量	主要統計數字 (93-95頁)	•
	302-4 減少能源消耗	保護環境 (56-59頁) 綠色建築	•
	302-5 降低產品和服務的能源需求	保護環境 (56-59頁)	•
	G4-OG3 按源頭劃分可再生能源生產總量	創造商機 (33-35頁) 保護環境 (56-57頁)	•
303：水與放流水2018	103 管理方式	環境、社會及管治方針 (21-22頁) 保護環境 (49、59頁) 綠色建築	•
	303-1 共享水資源的相互影響	保護環境 (49、59-60頁)	•
	303-2 管理與排水相關的影響	保護環境 (49、59-60頁)	•
	303-3 取水量	主要統計數字 (93、95頁)	•
	303-4 排水量	主要統計數字 (93、95頁)	•
304：生物多樣性2016	103 管理方式	保護環境 (49、61頁)	•

可持續報告標準/重要議題	披露項目	相應章節/資料	外界核證
305 : 排放2016	103 管理方式	環境、社會及管治方針 (21-22頁) 保護環境 (49-55頁) 碳管理	•
	305-1 直接溫室氣體排放 (範疇一)	保護環境 (57頁) 主要統計數字 (93、95頁)	•
	305-2 能源間接溫室氣體排放 (範疇二)	保護環境 (57頁) 主要統計數字 (93、95頁)	•
	305-4 溫室氣體排放強度	保護環境 (57頁)	•
	305-5 減少溫室氣體的排放	保護環境 (50-57頁)	•
	305-7 氧化氮、氧化硫和其他主要氣體的排放	主要統計數字 (93、95頁)	•
	306 : 污水及廢物 2016	103 管理方式	環境、社會及管治方針 (21-22頁) 保護環境 (49、59頁) 廢物管理
306-1 按水質及排放目的地劃分的排水量		主要統計數字 (93、95頁)	•
306-2 按類別及處置方法劃分的廢物重量		主要統計數字 (94-95頁)	•
306-3 嚴重洩漏		保護環境 (60頁)	•
306-4 運送有害廢物		主要統計數字 (94-95頁)	•
306-5 因排放廢水及/或地表逕流而受影響的水資源		煤氣公司在香港的業務營運沒有對水資源造成嚴重影響	•
產品及服務	G4-OG5 地層水或產出水的量及其處置	主要統計數字 (93、95頁) 2020年,煤氣公司在香港的業務營運不涉及地層水或產出水	•
	G4-OG7 鑽井廢棄物(鑽井泥漿和岩屑)的量,以及處理和處置的策略	2020年,煤氣公司在香港的業務營運不涉及鑽井廢棄物	•
	G4-OG8 燃料中的苯、鉛和硫的含量	煤氣的成分須符合環境保護署的監管要求。報告期內,苯、鉛和硫的含量沒有超過法例規定的水平	•
307 : 環保法規2016	103 管理方式	保護環境 (49頁)	•
	307-1 違反環境法律及規定	加強企業管治 (87頁)	•

可持續報告標準/重要議題	披露項目	相應章節/資料	外界核證
308 : 供應商環境評估 2016	103 管理方式	環境、社會及管治方針 (21-22頁) 貢獻持分者 (79-80頁)	•
	308-2 供應鏈中的負面環境影響和所採取的行動	貢獻持分者 (80-81頁)	•
400 : 社會			
401 : 僱傭事宜2016	103 管理方式	環境、社會及管治方針 (21-22頁) 貢獻持分者 (64頁)	•
	401-1 新入職僱員及僱員流失率	貢獻持分者 (67頁) 主要統計數字 (91-92、96-97頁)	•
	401-2 提供予全職僱員(不包括臨時或兼職僱員)的福利	貢獻持分者 (64、66頁)	•
402 : 勞資關係2016	103 管理方式	環境、社會及管治方針 (21-22頁) 貢獻持分者 (64-65頁)	•
	402-1 關於營運變更的最短通知期	貢獻持分者 (64-65頁)	•
403 : 職業安全衛生 2018	103 管理方式	環境、社會及管治方針 (21-22頁) 確保健康與安全 (38頁) 健康、安全及環保政策	•
	403-1 職業健康與安全管理系統	確保健康與安全 (38頁)	•
	403-2 危害識別、風險評估和事故調查	確保健康與安全 (38、42頁)	•
	403-3 職業健康服務	確保健康與安全 (37-41頁)	•
	403-4 有關職業健康與安全的工人參與、諮詢和交流	確保健康與安全 (38頁)	•
	403-5 有關職業健康與安全的工人培訓	確保健康與安全 (38-39頁)	•
	403-6 促進工人健康	確保健康與安全 (40-41頁)	•
	403-7 預防和減輕與業務關係直接相關的職業健康與安全的影響	確保健康與安全 (38-41頁)	•
	403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋的工作者	確保健康與安全 (37-39頁)	•
403-9 工傷	確保健康與安全 (37、39頁) 主要統計數字 (90、95頁)	•	

可持續報告標準/重要議題	披露項目	相應章節/資料	外界核證
404： 訓練與教育2016	103 管理方式	環境、社會及管治方針 (21-22頁) 貢獻持分者 (65頁)	•
	404-1 每名僱員每年接受訓練的平均時數	主要統計數字 (92頁)	•
	404-2 舉辦課程提升僱員技能及職涯轉換輔助計劃	貢獻持分者 (68頁)	•
	404-3 接受定期工作表現評估及進行事業發展檢討的僱員所佔百分比	主要統計數字 (92頁)	•
405： 員工多元化與平等機會2016	103 管理方式	環境、社會及管治方針 (21-22頁) 貢獻持分者 (64、68、69頁)	•
	405-1 治理單位與員工的多元化	主要統計數字 (91-92、96頁)	•
406： 不歧視2016	103 管理方式	環境、社會及管治方針 (21-22頁) 貢獻持分者 (64、66、69頁)	•
	406-1 歧視事件以及所採取的改善行動	貢獻持分者 (69頁)	•
407： 結社自由與集體協商2016	103 管理方式	貢獻持分者 (65頁) 加強企業管治 (85頁)	•
408： 童工2016	103 管理方式	環境、社會及管治方針 (21-22頁) 貢獻持分者 (64頁) 加強企業管治 (86頁)	•
	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	貢獻持分者 (80-81頁) 加強企業管治 (86頁)	•

可持續報告標準/重要議題	披露項目	相應章節/資料	外界核證
409： 強迫或強制勞工2016	103 管理方式	環境、社會及管治方針 (21-22頁) 貢獻持分者 (64頁) 加強企業管治 (86頁)	•
	409-1 具強迫或強制勞動事件重大風險的營運地點和供應商	貢獻持分者 (80-81頁) 加強企業管治 (86頁)	•
410： 保安實務2016	103 管理方式	環境、社會及管治方針 (21-22頁) 加強企業管治 (86頁)	•
	410-1 接受人權政策或程序的培訓的保安人員	加強企業管治 (86頁)	•
412： 人權評估2016	103 管理方式	環境、社會及管治方針 (21-22頁) 加強企業管治 (86頁)	•
	412-2 有關人權政策或程序的僱員培訓	加強企業管治 (87頁)	•
413： 本地社會2016	103 管理方式	確保健康與安全 (44-46頁) 貢獻持分者 (74頁) 區議會聯絡組 社區服務 煤氣優惠計劃	•
	413-1 社區參與、影響評估和發展計劃的業務	貢獻持分者 (74-78頁)	•
	413-2 業務營運對本地社區造成重大的實際或潛在負面影響	確保健康與安全 (44-47頁)	•
	G4-OG11 已棄用工地和即將棄用工地的數目	2020年，煤氣公司在香港的業務營運不涉及這類工地	•

可持續報告標準/重要議題	披露項目	相應章節/資料	外界核證
414： 供應商社會評估 2016	103 管理方式	環境、社會及管治方針 (21-22頁) 貢獻持分者 (79-81頁)	•
	414-2 供應鏈中的負面社會影響和所採取的行動	貢獻持分者 (79-81頁)	•
416： 客戶健康與安全 2016	103 管理方式	環境、社會及管治方針 (21-22頁) 確保健康與安全 (42頁) 貢獻持分者 (70-71頁) 客戶安全 公眾安全	•
	416-1 為健康和 safety 而進行影響評估的主要產品和服務類別	確保健康與安全 (42-47頁)	•
	416-2 違反關於產品及服務健康與安全的法規	加強企業管治 (86頁)	•
417： 市場推廣及標示 2016	103 管理方式	環境、社會及管治方針 (21-22頁) 貢獻持分者 (71頁)	•
	417-2 違反產品與服務資訊與標示相關法規的事件	貢獻持分者 (72頁) 加強企業管治 (87頁)	•
	417-3 違反行銷傳訊相關法規的事件	貢獻持分者 (72頁) 加強企業管治 (87頁)	•
418： 客戶私隱2016	103 管理方式	環境、社會及管治方針 (21-22頁) 貢獻持分者 (38頁) 私隱政策聲明	•
	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	貢獻持分者 (72頁)	•

可持續報告標準/重要議題	披露項目	相應章節/資料	外界核證
419： 社會經濟法規 2016	103 管理方式	環境、社會及管治方針 (21-22頁) 確保健康與安全 (38頁) 貢獻持分者 (64頁) 加強企業管治 (84-86頁) 加強企業管治 (86-87頁)	•
	419-1 違反關於社會及經濟的法律和規定		•
緊急應變計劃	103 管理方式	環境、社會及管治方針 (21-22頁) 確保健康與安全 (38、45-46頁) 公眾安全	•
資產完整性及工 序安全	103 管理方式	環境、社會及管治方針 (21-22頁) 確保健康與安全 (38、45-46頁) 網絡安全	•
	G4-OG13 按業務劃分工藝安全事件的數目	確保健康與安全 (46-47頁)	•
化石燃料替代品	103 管理方式	創造商機 (33-35頁) 保護環境 (56-57頁) 沼氣應用項目	•
	G4- OG14按可持續標準生產及購買的生物燃料量	創造商機 (33-35頁) 保護環境 (56-57頁)	•

環境、社會及管治報告指引內容索引

本報告根據香港交易所最新的《環境、社會及管治報告指引》編製，並就當中的強制披露規定及「不遵守就解釋」條文匯報。

範疇	一般披露及關鍵績效指標	相應章節／資料
A. 環境		
A1 排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	保護環境 (49-50頁) 加強企業管治 (88頁) 健康、安全及環保政策 碳管理
A1.1	排放物種類及相關排放數據	主要統計數字 (93-95頁)
A1.2	直接 (範圍1) 和能源間接 (範圍2) 溫室氣體排放量 (以噸計算) 及 (如適用) 密度	保護環境 (57頁) 主要統計數字 (93、95頁)
A1.3	所產生有害廢棄物總量 (以噸計算) 及 (如適用) 密度	主要統計數字 (94-95頁)
A1.4	所產生無害廢棄物總量 (以噸計算) 及 (如適用) 密度	主要統計數字 (94-95頁)
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	保護環境 (50-59頁)
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	保護環境 (59-60頁) 廢物管理
A2 資源使用		
一般披露	有效使用資源 (包括能源、水及其他原材料) 的政策	保護環境 (49、58-59頁) 健康、安全及環保政策 綠色建築
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度	主要統計數字 (59、93、95頁)
A2.2	總耗水量及密度	主要統計數字 (93、95頁)
A2.3	描述所訂立能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	保護環境 (58-59頁)
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	保護環境 (58-60頁)
A2.5	製成品所用包裝材料的總量 (以噸計算) (如適用) 每生產單位估量	主要統計數字 (93頁)

範疇	一般披露及關鍵績效指標	相應章節／資料
A3 環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	保護環境 (49、51、58-59、61頁) 健康、安全及環保政策
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	保護環境 (50-61頁)
A4 氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策	保護環境 (49、51頁) 健康、安全及環保政策
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	保護環境 (51-57頁)
B. 社會		
僱傭及勞工常規		
B1 僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	貢獻持分者 (64-66頁) 加強企業管治 (87頁)
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	貢獻持分者 (67頁) 主要統計數字 (91、96頁)
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	貢獻持分者 (67頁) 主要統計數字 (91、96頁)
B2 健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	確保健康與安全 (38頁) 加強企業管治 (86頁) 健康、安全及環保政策
B2.1	過去三年 (包括匯報年度) 每年因工亡故的人數及比率	主要統計數字 (90、95頁)
B2.2	因工傷損失工作日數	主要統計數字 (90、95頁)
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	確保健康與安全 (39-41頁)

範疇	一般披露及關鍵績效指標	相應章節／資料
B3 發展及培訓	一般披露 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	貢獻持分者 (64-65頁)
	B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	主要統計數字 (92頁)
	B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	主要統計數字 (92頁)
B4 勞工準則	一般披露 有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	貢獻持分者 (64頁) 加強企業管治 (86頁)
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	加強企業管治 (86頁)
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	加強企業管治 (86頁)
營運慣例		
B5 供應鏈管理	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策	貢獻持分者 (79-80頁) 加強企業管治 (86-87頁) 供應商的企業社會責任守則
	B5.1 按地區劃分的供應商數目	貢獻持分者 (81頁)
	B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法	貢獻持分者 (80-81頁)
	B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	貢獻持分者 (80-81頁)
	B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察的方法	貢獻持分者 (81頁)

範疇	一般披露及關鍵績效指標	相應章節／資料
B6 產品責任	一般披露 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	確保健康與安全 (38頁) 貢獻持分者 (70-71頁) 加強企業管治 (86-87頁) 客戶安全 私隱政策聲明 服務承諾 沒有相關事件的記錄
	B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	貢獻持分者 (72頁)
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	服務承諾 加強企業管治 (86頁)
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	行為守則 確保健康與安全 (42-47頁)
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	一站式服務 貢獻持分者 (85-86頁)
	B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	私隱政策聲明
B7 反貪污	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	加強企業管治 (86頁) 企業管治
	B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	加強企業管治 (85頁)
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	加強企業管治 (85頁) 舉報政策
	B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓	加強企業管治 (74頁)
社會		
B8 社區投資	一般披露 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	貢獻持分者 (74頁) 社區服務 行為守則
	B8.1 專注貢獻範疇	貢獻持分者 (74頁)
	B8.2 在專注範疇所動用資源	貢獻持分者 (74-78頁) 主要統計數字 (94、97頁)

13 | 附錄

附錄I: 我們的角色與服務

香港煤氣業務

香港中華煤氣有限公司	<ul style="list-style-type: none"> 煤氣生產及輸配 銷售煤氣和煤氣爐具 提供全面售後服務
中華煤氣工程學院	<ul style="list-style-type: none"> 提供技術及專業培訓
品質測檢服務有限公司	<ul style="list-style-type: none"> 爐具和聚乙烯介面測試及煤氣錶校正

內地公用事業業務

港華投資有限公司	<ul style="list-style-type: none"> 管理煤氣公司在內地的投資
華衍水務(中國)有限公司	<ul style="list-style-type: none"> 管理在內地的水務投資
港華燃氣有限公司	<ul style="list-style-type: none"> 營運內地城市管道燃氣項目
中華煤氣工程學院	<ul style="list-style-type: none"> 提供技術和專業培訓

新興能源業務

易高環保投資有限公司	<ul style="list-style-type: none"> 在香港和內地經營專用液化石油氣、液化天然氣及壓縮天然氣加氣站 在香港興建及營運航空燃油設施 開發、研究、發展及應用新興環保能源，例如煤層氣、煤基化工、焦油、生物質能等 在內地發展氣體基建、能源物流等項目 在泰國投資油田開發及生產項目
------------	--

多元化業務

港華輝信工程塑料(中山)有限公司 (煤氣公司與英國輝信集團的合資公司)	<ul style="list-style-type: none"> 生產用於接駁燃氣和供水管道系統的聚乙烯管件
卓通管道系統(中山)有限公司	<ul style="list-style-type: none"> 生產優質聚乙烯管道
名氣通電訊有限公司	<ul style="list-style-type: none"> 為香港和內地提供電訊基礎設施和優質的網絡解決方案
卓裕工程有限公司	<ul style="list-style-type: none"> 從事包括樓宇服務、液化石油氣項目、土木工程、水廠及其他管道基礎設施項目
卓誠工程有限公司	<ul style="list-style-type: none"> 提供廠房的設計及興建服務 在香港規劃及營運堆填沼氣應用項目
卓度計量技術(深圳)有限公司	<ul style="list-style-type: none"> 開發及生產電子煤氣錶，為燃氣業提供智能錶計解決方案
卓銳高科控股有限公司	<ul style="list-style-type: none"> 軟件產品研發、系統實施和應用集成 為公司提供雲端和資訊化解決方案和諮詢服務

附錄II: 協會會員

香港與中國內地

- 工程界社促會
- 香港英商會
- 商界環保協會
- 中國燃氣協會(北京)
- 香港僱主聯合會
- 香港工業總會
- 綠十字會
- 香港能源工程師協會
- 香港烘焙專業協會
- 香港電腦學會
- 香港總商會
- 香港綠色建築議會
- 香港綠色金融協會
- 香港人力資源管理學會
- 香港市務學會
- 香港管理專業協會
- 香港品質管理協會
- 香港零售管理協會
- 香港廢物管理學會
- 消防工程師學會(香港分會)
- 香港上市公司商會
- 香港中華總商會
- 香港中華廠商聯合會
- 貨車車隊聯會有限公司
- 環保促進會
- 香港廣告客戶協會
- 香港物資採購與供銷學會
- 世界自然基金會香港分會

國際

- 英國燃氣專業學會
- 國際燃氣聯盟
- 世界能源理事會
- 世界液化石油氣協會

附錄III: 煤氣公司簽署和參與的法規及有關環境、社會和管治的約章及措施

約章／措施	草擬／負責機構
企業管治	
公司條例 (香港法例第622章) 證券及期貨條例 (香港法例第571章)	香港特別行政區政府
上市規則附錄14的《企業管治守則》及《企業管治報告》 上市規則附錄27的環境、社會及管治報告指引	香港聯合交易所有限公司
環境	
香港上市公司碳足跡資料庫 減碳約章：碳審計・綠色機構	環境局
香港綠色機構 清新室內空氣標誌 減廢證書	環境運動委員會
「齊來慳水十公升」運動	水務署
香港環保採購約章	環保促進會
香港零碳夥伴	香港大學
低碳關懷ESG標籤 (第四級別) 低碳想創坊・創新夥伴	低碳想創坊
綠瓶子承諾	綠惜地球
香港綠建商舖聯盟	香港綠色建築議會
職業健康及安全	
職業安全約章 國際安全工作場所計劃 優先選用職安健星級企業約章 「好心情@健康工作間」約章	職業安全健康局
社會責任	
無障礙友善企業	香港社會服務聯會
《有能者・聘之約章》及共融機構嘉許計劃	勞工及福利局

14 | 核實聲明



核實聲明

核實範圍

香港品質保證局受香港中華煤氣有限公司(「煤氣公司」)委託對其2020年環境、社會及管治報告(「報告」)進行獨立驗證。香港品質保證局的核實範圍是對煤氣公司在香港及香港以外的主要業務於報告期內,即2020年1月1日至2020年12月31日,的環境、社會及管治資訊進行核對。

此核實聲明的目的是對報告所記載之內容提供合理保證。報告根據「全球報告倡議組織」(GRI)《可持續發展報告標準》的核心選項,並參考GRI G4《石油和燃氣行業披露》編纂。同時亦遵守《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄27《環境、社會及管治報告指引》中的強制披露規定及「不遵守就解釋」條文匯報。

保證程度和核實方法

核實工作是根據國際審計與核證準則委員會發布的《國際核證聘用準則3000(修訂版)》,歷史財務資料審計或審閱以外的核證聘用》執行。收集核實證據的幅度是根據進行合理保證的原則而制定,以確保能擬定核實結論。

核實過程確認報告的內容披露和表達方式,香港品質保證局與煤氣公司就多方面進行討論,包括編製報告和管理流程,與持份者溝通和評估重要環境、社會及管治範疇的方法和結果。並且驗證了環境、社會及管治表現數據的收集、計算和匯報系統和程序。核實過程包括文件資料檢閱、與負責編製報告的代表面談、選取數據和資料進行查核,相關原始數據和支持證據亦於核實過程中經過詳細審閱。

獨立性

煤氣公司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煤氣公司。

結論

香港品質保證局基於是次核實過程所得的結果總結:

- 報告按照《可持續發展報告標準》的核心選項,並參考GRI G4《石油和燃氣行業披露》編纂。同時亦遵守《環境、社會及管治報告指引》披露內容;
- 報告平衡、清晰、具比較性和及時地將煤氣公司的環境、社會及管治表現包括所有重要的環境、社會及管治範疇闡述;及
- 報告內的數據和資料可靠完整。

香港品質保證局確定在報告內闡述的資料和數據公平如實地按照煤氣公司的重要範疇作出披露。總體而言,報告中所描述煤氣公司的環境、社會及管治表現與其具體的可持續發展情況和重要性相稱。

香港品質保證局

沈小茵
審核主管
2021年3月

The Hong Kong and China Gas Company Limited
香港中華煤氣有限公司

您的回應

如有任何疑問或反饋歡迎填寫 [問卷](#) 或與我們聯繫

香港中華煤氣有限公司
企業可持續發展部

地址 香港北角渣華道363號21樓
傳真 (852) 2590 6344
電郵 cad@towngas.com
網址 www.towngas.com

