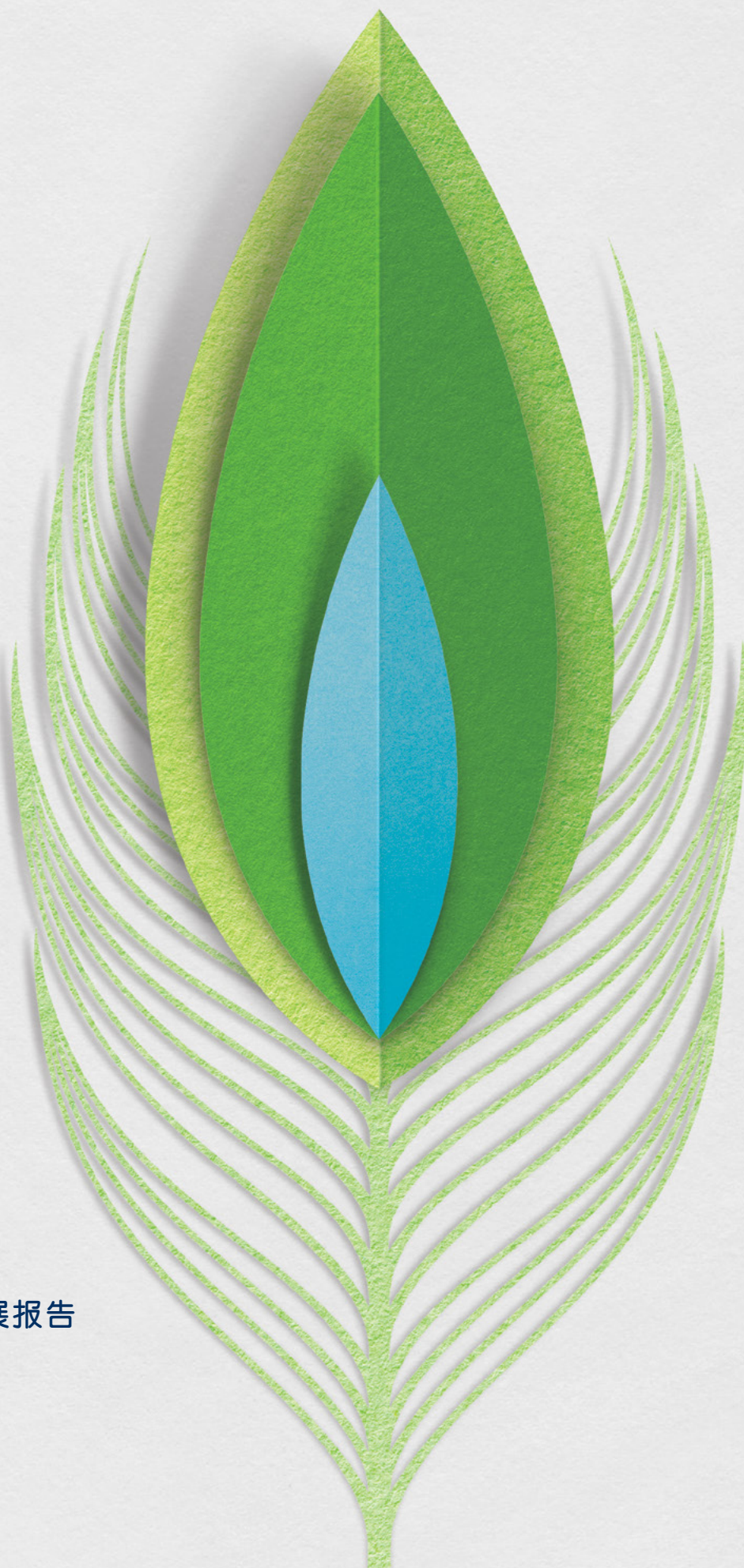




煤氣
Towngas

低碳能源 清新空气

[股份代号: 3]



可持续发展报告
摘要版本

2017

为了达致 可持续发展， 我们…

- 确保集团的企业管治符合最高标准
- 重视风险管治，致力建立稳健的风险管理系统
- 制定严格的内部行为守则，让雇员遵守有关的行为规范和道德原则
- 在业务运作上采用问责制度及保持高透明度，以开明的态度与雇员保持良好的沟通
- 确保业务运作高效率，有效和安全可靠
- 保障持分者的最大权益
- 对持分者，环境及公众履行企业社会责任
- 在业界带头采取上述必要的措施
- 明白雇员的重要性，必须确保雇员的安全，并确保他们在公司内获委派合适的工作，以及获得工作所需的设备和知识，以履行公司使命

List of Barrier-free
Companies / Organisations
無障礙友善企業/機構名單 2016/17
Awarded by The Hong Kong Council of Social Service
香港社會服務聯會頒發

15 years +
商界展關懷
caring company
Awarded by The Hong Kong Council of Social Service
香港社會服務聯會頒發

2017年主要奖项及荣誉

管治

- 香港可持续发展奖2016/17
 - 卓越奖
 - 最具创意奖
 香港管理专业协会
- 恒生可持续发展企业指数系列成份股 (中华煤气及港华燃气)
 - 恒生指数有限公司



业务及服务

- 商社共生大奖
 - 团结香港基金
- 优质顾客服务大奖2017
 - 创新服务奖 (金奖)
 - 优秀组别奖—外勤服务奖 (金奖)
 香港优质顾客服务协会



环境

- 中银香港企业环保领先大奖2016
 - 制造业 (金奖)
 - 一带一路环保领先嘉许奖
 香港工业总会及中国银行 (香港)
- 2016香港环境卓越大奖 (公共服务—银奖)
 - 环境运动委员会



安全

- 第十六届香港职业安全健康大奖
 - 安全管理制度大奖—金奖 (其他行业组别)
 - 安全改善项目大奖—金奖
 - 职安健年报大奖—银奖
 - 安全表现大奖
 - > 其他行业组别
 - > 建造业组别 (卓裕工程有限公司)
 职业安全健康局

社会

- 亚洲最佳企业雇主大奖2017
 - HR Asia
- 2016年最高服务时数 (私人团体—最积极动员客户参与奖) 冠军
 - 社会福利署



1 持续发展

🌱🌱 煤气公司于1862年成立，是香港历史最悠久的公用事业机构，多年来创下无数辉煌历史。展望未来，我们会继续服务香港、中国内地及其他市场，继往开来。🌱🌱

管治

为监督公司的可持续发展策略、政策及措施，并以创新方式推动公司的可持续发展，煤气公司成立由董事会委任，并由集团常务董事担任主席的可持续发展委员会，工作范围包括

- 识别及检视集团的可持续发展事宜、风险和机会；
- 跟进可持续发展的表现并建议改善策略；
- 审阅和检讨每年的《可持续发展报告》，向董事会 / 行政委员会提出认可建议；及
- 向董事会 / 行政委员会汇报最新可持续发展事宜。

重要性评估

为了识别对煤气公司的重要议题，我们通过邀请公司内部和外部七个持分者群组参与评估过程。我们更首次以网上问卷调查方式将内地雇员纳入评估过程。经过详尽的重要性评估后，我们识别出22项重大范畴。



经济

- 经济表现
- 市场地位
- 反贪



环境

- 材料
- 能源
- 水
- 污染物排放
- 污水和废弃物
- 环境合规性
- 供应商环境评估
- 产品及服务



社会

- 雇佣
- 职业健康安全
- 培训及教育
- 本地社区
- 客户健康及安全
- 行销与标示
- 客户私隐
- 社会经济合规性
- 紧急应变
- 资产完整性及工艺安全
- 化石燃料替代

☺☺ 煤气公司矢志成为香港最环保的企业。 ☺☺

2017年主要表现



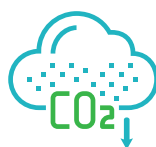
温室气体总排放量：

1,274,000吨
二氧化碳当量

↓ 香港煤气生产设备
的温室气体排放量减少**23%**
(与2005年比较)



大埔煤气厂房
采用余热回收系统，
令**碳排放量减少2,700吨**



举办第八届优秀减碳项目比赛，
香港和内地业务单位共提出
15个减碳方案



煤气公司总部大楼的
耗水量减少1%，耗电量亦减少**2%**
(与2016年比较)

气候变化

煤气公司采取双向策略做法 – 减缓和适应 – 致力遏止气候变化。

温室气体排放量

煤气公司非常关注公司的温室气体排放情况，并且积极制订不同改善方案，以减少排放量。我们按香港及国际所制订的指引，监控范围一及范围二的温室气体排放量。此外，我们依据ISO 14064-1标准要求，为香港业务进行全面的碳审计，量化和准确通报温室气体排放量。为了加强我们对减少碳排放的决心，我们制定了减碳目标。

减缓

适应

气候变化风险评估

集团在2015年为香港业务完成全面的气候变化风险评估后，逐步将评估计划扩展至内地的项目公司。年内，我们将气候变化风险评估进一步推展至湖北省、安徽省、四川省的项目公司。集团亦定期更新及监察不同部门推行气候变化应对措施的程度。

在香港生产每度煤气所排放的二氧化碳量



附注：碳强度已更新与温室气体排放量协调一致，以撇除堆填区沼气所产生的碳排放量。

煤气公司首项绿色债券

煤气公司与时俱进，时刻紧贴绿色金融最新发展，为环保创科项目寻找融资机会。集团于2017年11月首次发行绿色债券，为集团的转废为能项目及其他合资格绿色投资项目提供资金，亦有助支持煤气生产转为更清洁的原料组合，并发展可再生能源。集团为香港首间发行绿色债券之能源公用事业企业。

项目	地点
堆填区沼气应用	香港将军澳
厨馕处理（转废为能）	中国江苏省苏州市
氢化植物油（转废为能）	中国江苏省张家港市
农耕废物转化为环保化工原料及纸浆	中国湖北省

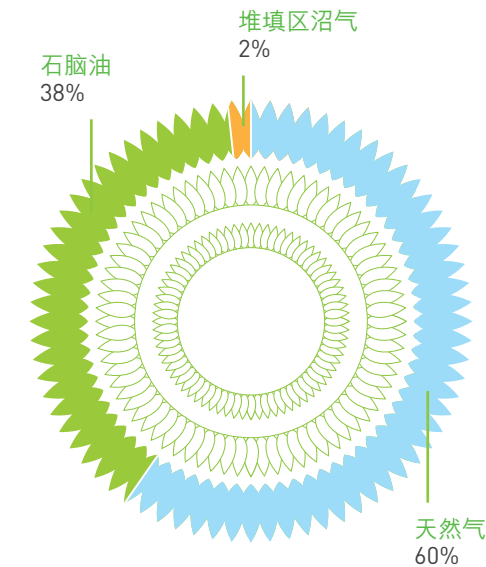
清洁能源

作为负责任的能源供应商，煤气公司不仅在业务上竭力保护环境，更积极投资开发创新科技和崭新业务，藉此减少对环境的影响。

煤气原料和加热燃料的演变历程



2017 煤气原料组合



新界东南堆填区沼气应用项目启用

新界东南堆填区沼气应用项目是香港的大型环保项目。随着新界东南堆填区的沼气应用项目投产，预期堆填区沼气于煤气原料组合所占的比重将由2%跃升至5%。



新能源发展及非常规能源

煤气公司不仅使用洁净的燃气作为燃料，更在内地开发多项低碳新能源项目，减少对环境的污染。

清洁车用燃料



在内地的液化石油气加气站

煤层气及焦炉气



位于江苏省的厂房，将焦炉气转化为甲烷，以此生产为液化天然气

甲醇及汽油



位于内蒙古自治区的煤制甲醇厂

生物质转化能源



集团在江苏省张家港市兴建把非食用油脂原料提质为加氢精制植物油的厂房

培育环保文化

煤气公司决心承担企业环保责任，在营运和其他方面均极力实践环保，为可持续发展尽一分力。我们通过各种渠道（如通讯刊物、「低碳Action!」专用网站和Facebook专页），以及广泛的活动（如讲座、工作坊、导赏团及比赛），提高持分者对环境保护的关注。

年内，我们将集团丰富的环保健康生活经验，整合为环保健康煮食小贴士，供客户和公众参考。



3 健康及安全

安全文化深深植根于煤气公司，我们多年来持续提升安全表现，竭力保障雇员、承包商、客户及公众的安全。

2017年主要表现



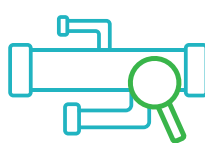
香港：



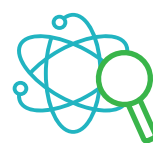
26,413小时
安全训练



6宗工伤事故
(煤气公司) 及
4宗工伤事故
(煤气公司附属公司)



10,897个
地点进行坑道检查



152,241次
网络安全检查



内地：



979,628小时
安全训练



55家城市燃气业务项目公司完成安全及
风险管理审核，平均得分「卓越」



8宗严重燃气相关
事故

生产及网络安全

煤气公司是香港的主要公用事业机构，同时也是内地首屈一指的能源供应商。我们肩负重任，必须审慎监控旗下所有生产厂房、储存设施、输配气网络的安全，预防重大燃气泄漏及爆炸风险。我们利用工艺安全管理系统，妥善管理和纾解主要风险；亦会到访各地区的项目公司，在现场进行安全及风险管理审核，确保内地燃气项目全面恪守公司的标准和指引。

- 在香港完成113项安全/预防性巡查
- 在香港10,897个地点合共进行152,241次检查，所检测的管道长达6,785公里
- 就内地燃气项目进行了55次安全及风险管理审核
- 完成28个天然气加气站的安全检查，以及为易高环保投资有限公司（易高）位于山西省的液化煤层气厂房及内蒙古自治区的甲醇厂房进行跟进审核



职业安全及健康

煤气公司除了制定全面的安全指引，更落实多项安全措施，务求令公司安全表现达到最高的业界及国际标准。

营造安全健康职场



煤气公司着重利用创新科技提升职安健水平。年内，我们活用创新科技及改装技术，研发及组装多项职业安全设备，包括气动吸泥机、电动运泥车、自行组装的机械臂，还有安装在尾板车及轻型货车的自动LED闪灯警示系统。

提高健康安全意识



煤气公司每年举办多元化的职业健康安全培训及推广活动，加强雇员及承办商的健康安全意识。年内，我们每季推出职安健项目：

第一季：建立健安环即时信息呈报渠道
「HSE我有SAY」

第二季：「预防职业劳损全攻略」推广计划

第三季：「炎夏工作安全与健康」推广计划

第四季：2017年健安环月

紧急应变计划



为了应对紧急情况，我们开展培训及进行演练，让所有员工都能有效作出应变反应。同时我们在香港及内地举办桌面演练，加强公司管理层处理紧急情况的应变能力。

4 我们的雇员

我们激发雇员发挥潜能，鼓励他们积极投入参与公司业务发展及自我增值，从而促进长远的可持续业务发展。

雇员发展

煤气公司坚信企业的长远蓬勃发展，建基于雇员的专业培训，因此公司支持雇员自我增值，并提供资源协助他们实现事业目标。



持续专业发展研讨会时数：

1,030



技术训练时数：

50,418 (香港)

142,020 (香港以外)



10.5

平均训练时数 (香港—健安环培训时数不计算在内)

2017年，我们开办两项人才发展计划，悉心栽培未来领袖，全力支持他们的事业发展。

中华煤气年青领袖培育计划

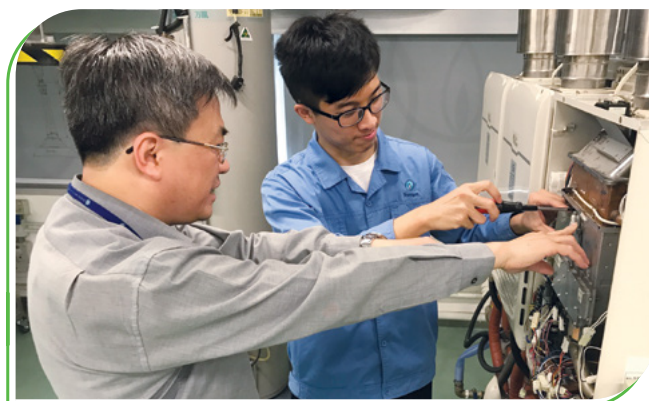


见习网络工程监督计划



学徒训练计划

我们的气体技工学徒训练计划于2017年踏入50周年，为香港成立最久的气体技工培训课程。公司至今已培训超过1,200名专业技工，确保业界有稳定可靠的技术人员，为客户提供优质安全的产品及服务。



雇佣责任表现

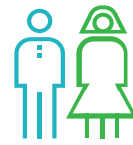
煤气公司提供具竞争力的薪酬和福利，缔造和谐共融的工作环境。



平均流失率

6.4% (香港)

4.1% (香港以外)



男女比例

3.7:1 (香港)

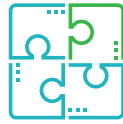
2.0:1 (香港以外)

雇员身心健康

煤气公司积极为雇员举办各种工作坊及活动，以支持雇员在工作和生活之间取得平衡。我们欢迎雇员与家人一同出席公司活动及社区服务，享受家庭乐。



举办**19**项「缤FUN生活每一天」系列活动，共**800**名雇员参与（香港）



举办**244**项活动（香港）



5 我们的供应商

作为一家规模庞大的公司，煤气公司多年来与供应商维持紧密关系，此优势帮助我们全面满足客户的需求。

为推动业务发展，并维持竞争优势，确保维持一个高效及可持续的供应链是非常重要的。为确保供应商遵守以上规范，我们特别制定「供应商的企业社会责任守则」，以此作为公司的道德标准及社会责任的基本指引。



评估逾**150**家供应商的企业社会责任表现

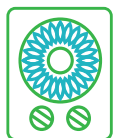


逾**100**家内地供应商实践「6S」标准，进度理想

6 我们的客户

🌱🌱 煤气公司锐意为客户开发安全、可靠、创新的产品及服务，以最有效的方式满足客户需要。🌱🌱

2017年主要表现



在香港煤气供应的稳定程度逾
99.99%



服务质素效率为
8.91分
超越目标分数(8分)



在香港获
客户赞赏共
6,017次



超过**330名**
香港及内地雇员参与
「三礼」培训计划

客户服务承诺

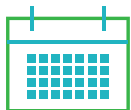
煤气公司藉着「服务承诺」，突显集团决心为客户提供优质服务的决心，并订立高远目标，与雇员携手向前。集团确立六大重点范畴，设定量化目标，每年更新，并于煤气公司网站发布。



可靠程度



安全程度



预约服务



效率和方便程度



服务质素



处理客户意见

客户服务精益求精

煤气公司承诺以客户安全为先，并全力满足他们的需要。集团现于香港和内地服务逾2,700万客户，涵盖工商业和家居用户。

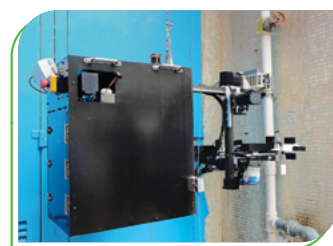
2017年，我们利用虚拟实景科技打造360度网上互动购物体验，客户可透过煤气炉具网站，随时随地参观煤气客户中心。



孕育创新文化

煤气公司的产品研发团队时刻留意市场需求和科技新发展，与时俱进。创新精神令集团的产品及服务胜人一筹，为公司带来实际增长。

2017年，我们与香港城市大学合作，研发室外煤气管道维修机械人，能遥距修补锈蚀煤气管道，因此不必为了更换管道而中断煤气供应。



7 我们的社区

🌱🌱 煤气公司关心社区，致力为市民谋求福祉和保护环境，藉此提升社区生活质素，同时支持年轻一代发挥所长。 🌱🌱

2017年主要表现

集团



捐赠
港币**510万元**
支持公益活动



煤气义工参与
282项义工服务



86,455小时
义工服务时数
(包括雇员和客户义工)



受惠人士数目
655,876人



义工服务时数逾
135,000小时



由2013年至今，
「港华轻风行动」捐出
人民币**320万元**



栽种逾
9,600棵树苗

煤气公司身体力行，捐款予非政府机构，并协助他们筹款和赞助他们举办的公益活动，公司旗下义工队亦积极参与，以表支持。此外，集团推行「煤气优惠计划」、社会服务及推广活动，致力提升社区生活质素，建立可持续的营运环境，让下一代发挥所长，健康发展。

社区健康

- 暖心月饼
- 「We Can Cook」计划
- 「煮播」煮食程序计划



环境保护

- 「有机农耕乐」



- 植林优化计划
- 「惜碳惜煮」微电影比赛

栽培年轻人才

- 「Cooking for Fun 儿童英语学习坊」
- 「港华轻风行动」



- 「萤火虫计划」



未来行动及目标

环境

纾缓气候变化	- 举办第九届优秀减碳项目比赛 - 选取合适的香港和内地项目进行深入研究，为取得中国核证减排量做准备 - 增加生物气体在煤气生产原料中所占的比例 - 紧贴香港和内地减碳政策的最新发展 - 识别和探讨新的减排措施 - 研究进一步绿化调压站及煤气生产厂房的可行性
加强应对气候变化的适应力	- 将气候变化风险评估推展至内地其他省份的项目公司，并监察内地项目公司推行气候变化应对措施的功效 - 继续监察不同部门推行气候变化应对措施的进度
改善资源管理措施	- 获取ISO 50001能源管理体系认证 - 采用云端平台系统管理公司物业能源使用情况 - 确定和实施其他节能及节水措施，例如为北角总部大楼的载货升降机系统进行翻新工程、减少数据中心的空调系统耗电量
加强废物管理表现	- 争取连续17年获颁减废证书 - 集中处理办公室的废物回收工作，并简化过程，例如在北角总部大楼设立统一回收站，并在公司积极推广有关措施 - 识别营运过程中的废物源头，以减少产生的废物，或有系统回收相关废物，例如回收废旧的铅酸蓄电池和办公室消耗品，包括电子产品、卡板、月历等
获取环保建筑证书	为煤气公司北角总部大楼与「绿建环评」新版本进行差距分析，务求在2020年再度获得认证
提升碳排放及环境、社会及管治的数据管理和报告	- 构思提升碳通报机制透明度的方案 - 改进内地业务环境、社会及管治的数据管理系统
加强持分者 (包括雇员、承建商、客户) 的环保意识	- 为煤气烹饪中心、公司餐厅及加气站研究及制订最佳环保运作指引 - 制订举办环保活动的内部指南 - 继续为雇员和承办商举办环保参观活动、讲座、培训课程及活动，并欢迎家属参与

健康及安全

确保营运安全	- 为煤气公司的设施及资产进行安全 / 预防性巡查 - 为易高于内地的天然气加气站进行安全检查，并为易高的内地化工厂房进行安全审核 - 为名气通电讯有限公司（名气通）进行内部安全审核，并改进安全表现 - 为香港及内地业务进行保安风险评估、保安巡查及保安检查 - 支援内地项目公司的新保安项目
提升雇员和承办商的职业安全及健康（职安健）意识，以减少有关风险及事故	- 分别定期举办职业健康及职安健活动，如健安环问答比赛，承建商职安健讲座 - 为不同保安事件举行训练，并制定保安警报信息 - 举办消防安全训练及火警演习，并举行处理炸弹威胁及可疑物品的安全训练，以确保雇员面对各种紧急状态时，均能迅速应对，有效处理问题 - 构思创新的职安健措施，以提升安全表现
提升管理层应对紧急情况的能力	在香港及内地举办桌面演练
提高内地雇员的安全意识及安全文化	- 为内地雇员提供教育、培训、经验交流活动 - 为内地项目公司风险管理部门的所有经理级雇员取得国家注册安全工程师的资格
改善安全管理系统	- 将职业健康及安全管理系统标准由OHSAS 18001转换为ISO 45001 - 检讨及制订/ 更新工作程序和指引 - 进行安全审核，确保安全管理系统稳健可靠
改进追踪表现方式	- 监察职安健的主要表现指标的运行状况，进一步于日常运作上制订职安健主要表现指标 - 实施有效的工艺安全管理系统，并监察工艺安全主要表现指标，以提升易高内地化工厂房的安全表现 - 利用「工业4.0」提升煤气厂房的效能、数据管理及安全管理表现

雇员

吸引及挽留人才	- 继续推出相关的计划和措施，以吸纳和挽留人才，并提升雇员投入度 - 突显良好雇主形象，吸引年轻人才加入煤气公司的多元化业务
应对集团业务的变革和转型	- 举办不同形式的学习和培训活动，让雇员正视变革，调整心态，适应业务流程转型和重整过程 - 加强雇员能力，并培养正面的思维和心态，以应对集团业务的变革和转型 - 培养雇员的企业家精神，鼓励他们透过支持公司业务增长，建立更理想的世界 - 加强团队领袖的信心和领导技巧，以协助各级雇员发挥潜能 - 培育各级雇员发挥「能工巧匠」精神
培育年轻人才	- 继续为年轻管理人员推出相关人才计划，让他们充分发挥潜能，准备日后担任领导职位，藉此巩固人才梯队，配合公司的人才接班计划 - 加快优秀雇员的晋升速度，并重整现有的人才计划，以挽留人才并提升雇员投入度 - 继续发展学徒训练计划及见习行政人员计划，建立有效的管理团队

供应商

改善环保采购方案	物色和采购环保的办公室设备、消耗品及服务
确保供应商达到集团的环保、社会责任及管治标准	要求供应商就企业社会责任表现自我评估及审核
改善内地供应商管理系统	推广以电子商贸系统处理重要物品
鼓励供应商提升企业社会责任表现	- 继续向内地供应商介绍「6S」标准，并审核实行情况 - 广泛推广「物资转用平台」

客户

提高煤气供应可靠程度	- 改建煤气生产厂房，以配合煤气需求增长，令煤气供应更稳定可靠，相关措施包括： (i) 铺设后备用煤气输出管道 (ii) 增加大埔煤气厂房的生产量20%，以应对未来需求 - 扩充煤气管道网络，确保煤气供应量能配合不断增长的需求，同时令煤气供应更稳定可靠，例如增加荃湾及屯门现有的中压管道网络的连结，令新界西及荃湾地区的管道网络更安全稳定
提升客户服务质素	- 吸引更多客户于网站互动，增加网上销售额 - 为煤气炉具网站升级
了解客户需要，推出合适的新产品	2018年，我们计划推出以下产品： (i) 利用煮食时的余热为煮食炉点火的再生电能装置 (ii) 为嵌入式煮食炉而设的自动中断供气系统，当侦测到煮食器具过热时，会自动中断煤气供应

社区

改善社区健康	- 继续在安老院舍安装电动智能厕板 - 继续推行「煤气优惠计划」，照顾弱势社群 - 善用公司资源和专业知识，扶助弱势社群 2018年开始，为安老院舍安装浴室暖风机
鼓励雇员及客户参与义工活动	- 举办全新义工活动，关怀残疾人士 - 培训儿童义工队，为长者或有需要人士表演 - 构思以青少年为服务对象的义工服务计划
与非政府机构及环保团体合作推行公益活动	- 与非政府机构携手构思社区活动，为社会带来正面改变 - 与环保机构合作举办活动 - 继续透过捐款、筹款、赞助及直接参与义工活动等方式，支持非政府机构



主要统计数字

本章详载2017年集团的主要表现，范畴包括经济、安全、环保、雇员和社会。这些定量数据依照「全球报告倡议组织」的《可持续发展报告标准》、香港联合交易所有限公司的《环境、社会及管治报告指引》，以及其他主要表现指标选出。

经济表现

	单位	2017	2016	2015	2014	2013
业务						
客户（香港煤气业务）	百万	1.88	1.86	1.84	1.82	1.80
客户（城市燃气业务）	百万	25.4	23.1	20.9	19.0	17.3
客户（水务）	百万户	1.24	1.19	1.12	1.04	0.97
煤气销售量（香港）	百万兆焦耳	29,049	28,814	28,404	28,835	28,556
燃气销售量（内地）	10亿立方米	19.5	17.1	15.5	15.2	13.4
售水量（内地）	百万吨	467	455	433	424	414
财务						
营业额	港币百万元	32,477	28,557	29,591	31,615	28,246
人力成本	港币百万元	3,035	2,955	2,844	2,706	2,282
资本支出	港币百万元	6,141	6,257	6,356	6,365	5,984
税项	港币百万元	1,750	1,576	1,727	1,771	1,655
股息	港币百万元	4,896	4,451	4,047	3,680	3,346
股东应占溢利	港币百万元	8,225	7,341	7,302	7,109	6,854

安全表现

	单位	2017	2016	2015	2014	2013
检查及训练						
坑道检查	数目(地点)	10,897	12,606	14,044	16,390	13,675
定期安全检查 — 到访客户家中	数目	1,391,156	1,312,275	1,236,796	1,247,727	1,021,089
社区安全展览	数目	12	12	13	12	12
社区安全讲座	数目	7	10	14	10	5
雇员接受内部的安全训练	时数	20,208	19,482	17,558	19,726	17,822
雇员接受外界的安全训练	时数	6,205	4,612	4,991	6,385	6,181
职业安全及健康 ¹						
意外 — 所有工伤事故	数目	10	13	19	14	15
例须呈报的意外	数目	10	12	15	12	12
意外度数率	每10万工时 意外数目	0.15	0.19	0.29	0.22	0.24
职业病事故率	每10万工时 意外数目	0	0	0	0	不适用
意外事故千人率	例须呈报 意外数目， 每1,000雇员计	3.4	4.1	5.3	4.4	4.9
交通意外受伤率	每100辆车辆 交通意外 受伤数目	2.31	3.36	1.68	1.68	1.47
损失工作日数	工作日数	496	576	596	132	194
致命意外	数目	0	0	0	0	1

雇员

	单位	2017	2016	2015	2014	2013
雇员数目						
香港煤气业务	数目	2,022	2,019	1,999	1,972	1,966
全体香港雇员 ²						
全职	数目	2,388	2,392	2,380	2,331	2,310
兼职	数目	94	116	110	79	61
按性别划分						
男	数目	1,877	1,887	1,882	1,847	1,825
女	数目	511	505	498	484	485
雇员的男女比例（高级管理人员）	比例	3.4	3.4	3.2	3.5	3.5
雇员的男女比例（中层管理人员）	比例	3.0	3.2	3.3	3.6	3.7
雇员的男女比例（一般雇员）	比例	4.4	4.3	4.3	4.0	3.9
按年龄组别划分						
<26岁	数目	123	126	118	106	116
26-35岁	数目	395	372	385	388	364
36-45岁	数目	475	487	491	499	563
46-55岁	数目	861	909	940	947	915
>=56岁	数目	534	498	446	391	352
按雇员类别划分						
高级管理人员	数目	236	239	239	230	225
中层管理人员	数目	843	831	820	768	744
一般雇员	数目	1,309	1,322	1,321	1,333	1,341
雇员流失率						
雇员平均流失率（香港煤气业务）	%	5.7	5.8	4.8	6.4	5.1
雇员平均流失率（全体香港雇员）	%	6.4	6.7	5.8	7.5	6.0
按性别划分						
男	%	5.6	6.0	4.9	6.6	4.6
女	%	9.3	9.0	9.4	10.9	11.4
按年龄组别划分						
<26岁	%	19.3	21.3	26.8	22.5	33.8
26-35岁	%	13.0	14.8	14	18.6	10.4
36-45岁	%	7.1	6.1	3.6	6.6	4.5
46-55岁	%	2.6	3.4	2.4	3.4	2.7
>=56岁	%	4.1	3.4	2.9	3.2	3.6

	单位	2017	2016	2015	2014	2013
新招聘人数						
总数	数目	198	200	203	182	174
按性别划分						
男	数目	148	144	145	140	111
女	数目	50	56	58	42	63
按年龄组别划分						
<26岁	数目	53	56	48	37	50
26-35岁	数目	74	71	64	73	70
36-45岁	数目	42	34	36	37	22
46-55岁	数目	15	22	21	25	26
>=56岁	数目	14	17	34	10	6
雇员表现及工作发展回顾²						
总计	%	85.2	85.6	85.8	85.5	86.1
按性别划分						
男	%	86.4	87.1	88.8	87.1	89.0
女	%	80.8	79.8	74.5	79.8	75.3
按雇员类别划分						
高级管理人员	%	85.2	82.0	82.8	83.9	85.3
中层管理人员	%	82.9	92.4	90.1	91.8	93.4
一般雇员	%	80.2	81.9	83.6	82.2	82.2
培训时数 (健安环培训时数不计算在内)²						
总培训时数	小时	27,907 [#]	15,753	19,069	22,611	32,186
平均培训时数	小时	10.5 [#]	6.6	8	9.7	13.9
反贪培训时数	小时	187.8	200	300	155	128.75
按性别划分 (平均培训时数及接受培训的员工百分比)						
男	时数 (%)	11.2(53.3) [#]	5.8 (43.3)	7.6 (40.3)	8.4 (65.7)	13.4 (66.0)
女	时数 (%)	7.8(61.5) [#]	9.6 (70.3)	9.4 (44.6)	14.7 (67.9)	15.8 (63.1)
按雇员类别划分 (平均培训时数及接受培训的员工百分比)						
高级管理人员	时数 (%)	5.9 (50.0) [#]	9.5 (73.2)	12.6 (75.1)	14.1 (87.5)	32.6 (96.4)
中层管理人员	时数 (%)	7.9 (60.1) [#]	10.7 (63.4)	8.7 (53.7)	12.8 (67.6)	21.9 (75.4)
一般雇员	时数 (%)	13.2 (53.0) [#]	3.5 (35.6)	6.8 (27.7)	7.1 (62.1)	6.4 (54.2)

附注：

包括内部部门和外界组织举办的培训。

环保表现

资源使用³

	单位	2017	2016	2015	2014	2013
煤气公司总部大楼						
电	千兆焦耳	20,921	21,383	21,277	21,696	22,934
煤气	千兆焦耳	2,020	2,217	1,477	1,353	1,586
水 ⁴	立方米	15,411	15,631	15,791	16,735	14,006
煤气生产过程（燃料消耗量、用电量及用水量）						
电	千兆焦耳	137,142	150,251	145,797	141,937	132,257
石脑油	千兆焦耳	628,760	616,538	598,935	602,016	785,476
天然气	千兆焦耳	5,033,398	5,069,673	4,934,059	4,973,358	4,862,842
合成天然气及堆填区沼气	千兆焦耳	584,126	481,963	550,926	527,790	519,401
煤气	千兆焦耳	160,011	168,086	156,196	164,020	168,868
柴油	千兆焦耳	1,373	1,365	1,452	1,458	1,304
水 ⁴	立方米	1,094,363	1,162,611	1,091,897	1,041,582	1,058,641
车队 ⁵						
无铅汽油	千兆焦耳	12,679	14,518	15,662	17,254	17,569
柴油	千兆焦耳	11,316	10,172	9,420	8,144	7,003
包装材料用量						
纸箱	吨	889	822	866	824	798
木板	吨	18	29	25	24	23
塑胶	吨	0.7	0.9	1.0	1.0	1.0

节约资源

	单位	2017	2016	2015	2014	2013
节省石脑油用量（煤气生产） ⁶	千兆焦耳	552,251	449,349	519,160	492,844	477,459
节省煤气用量（煤气生产） ⁶	千兆焦耳	31,875	32,614	31,766	34,945	41,942
节省废水量（煤气生产） ⁷	立方米	117,090	118,187	112,159	121,504	127,379
由雨水收集系统收集的原水量（大埔煤气厂房）	立方米	3,805	4,125	3,663	不适用	不适用
因使用光伏板节省的电网用电量	千兆焦耳	313	311	312	313	312
节省用电量（煤气公司总部大楼及马头角办公室） ⁶	千兆焦耳	20,080	19,919	19,557	18,581	17,396

气体排放量

	单位	2017	2016	2015	2014	2013
二氧化碳 (CO ₂)	每天平均量, 吨计 (吨, 每百万兆焦耳 煤气计)	915 [11.64]	907 [11.55]	898 [11.82]	904 [11.70]	931 [12.09]
氧化氮 (NO _x)	每天平均量, 公斤计 (公斤, 每百万兆焦耳 煤气计)	311 [4.00]	314 [4.00]	292 [3.84]	310 [4.02]	353 [4.59]
氧化硫 (SO _x)	每天平均量, 公斤计 (公斤, 每百万兆焦耳 煤气计)	1.9 [0.02]	1.4 [0.02]	1.3 [0.02]	1.4 [0.02]	1.2 [0.02]
温室气体 (煤气生产) ⁸	吨, 二氧化碳当量	358,417	356,871	355,428	355,880	364,800
节省的用电量相当于减少 的二氧化碳排放量 (煤气 公司总部大楼及马头角办 公室) ⁹	吨, 二氧化碳当量	3,904	3,873	3,803	3,613	3,376

污水及废物

	单位	2017	2016	2015	2014	2013
经处理排放到大海的污水	每天平均量, 立方米计	62	79	47	不适用	不适用
排放到污水渠的污水	每天平均量, 立方米计	258	241	239	不适用	不适用
污水总排放量	每天平均量, 立方米计 (立方米, 每百万兆焦耳 煤气计)	319 [4.10]	321 [4.10]	287 [3.77]	307 [3.97]	323 [4.2]
运往堆填区的无害废物 ¹⁰	吨	176.9	150.4	123.6	129.5	126.7
回收利用的无害废物 ¹¹	吨	199.4	125.7	210.0	不适用	不适用
有害废物¹²						
化学废料	每天平均量, 公斤计 (公斤, 每百万兆焦耳 煤气计)	193 [2.50]	167 [2.10]	49 [0.64]	83 [1.07]	150 [1.94]
回收已用过的催化剂	吨	11.4	18.5	11.7	23.6	39.7
循环再造的润滑油	吨	44.8	45.6	13.2	25.2	46.7

	单位	2017	2016	2015	2014	2013
其他						
再用的金属化学容器	数目	59	41	18	15	90
再用的塑胶化学容器	数目	649	1,021	1,927	1,030	914
循环再造的金属废料 — 来自旧炉具	吨	1,803	1,218	1,265	1,229	1,278
循环再造的金属废料 — 来自厂房、管道的建造 及维修	吨	92	34	77	23	28
循环再造的聚乙烯管	吨	24.8	30.9	23.6	17.8	12.6
节省包装炉具的发泡胶	吨	1.46	1.56	1.56	1.29	1.31

社会表现

客户服务

	单位	2017	2016	2015	2014	2013
客户赞赏	数目	6,017	6,930	6,766	5,894	6,026
客户投诉	数目	10	13	6	8	16

社区参与

	单位	2017	2016	2015	2014	2013
参与义工服务的雇员	数目	852	830	859	994	918
义工服务时数 (包括雇员及客户)	小时	86,455	75,588	75,369	79,551	72,025
集团慈善捐款	港币百万元	5.1	7.1	7.1	34.2	58.6

附注：

- 1) 只限煤气公司的雇员及附属公司的雇员。
- 2) 只包括于香港经营业务的公司 (即煤气公司、Towngas Enterprise Limited、易高加气站、名气通电讯有限公司及卓裕工程有限公司) 之雇员。我们于2016年采纳了经修订的范围，往年的数据已按新范围调整。
- 3) 转化为千兆焦耳的换算系数：煤气 (0.048千兆焦耳/单位)，电力 (0.0036千兆焦耳/千瓦小时)，汽油 (0.033千兆焦耳/升)，柴油 (0.036千兆焦耳/升)。石脑油和堆填区沼气的转换是以它们的月平均热值及其燃料容积数据相乘计算出来。
- 4) 用水由香港特别行政区水务署供应及输送。
- 5) 不包括运油车和易高航空燃油服务车辆。
- 6) 节省量是以当年实施相应的环保新措施前的数据为基准作比较。
- 7) 2016年起，我们以「节省废水量」指标取代「节省用水量」，往年的数据已调整。
- 8) 因耗用电量而造成的温室气体排放的数据是根据两家本地电力公司的可持续发展报告而厘定，其有关资料在本报告年度前一年披露。排放量已调整，以撇除堆填区沼气所产生的碳排放量。
- 9) 与出售予香港用户的电力相关的温室气体排放预设值为0.7公斤/千瓦小时。参考资料：香港建筑物 (商业、住宅或公共用途) 的温室气体排放及减除的核算和报告指引 (环境保护署及机电工程署)。
- 10) 运往堆填区的无害废物包括在煤气公司总部大楼及大埔煤气厂房收集的垃圾、木卡板以及建筑废料。
- 11) 回收利用的无害废物包括交予回收商的塑料、废纸、纸箱和金属。除了这几类废物外，我们也定期回收其他无害废物，如用过的利是封和碳粉盒。
- 12) 所有化学废物的处理过程符合废物处置条例 (香港法例第354章) 的规定。我们也收集其他有害废物如可充电电池、光管及废弃电子产品，定期交予认可的回收商处理。



The Hong Kong and China Gas Company Limited
香港中华煤气有限公司



您的回应

欢迎就本报告或我们在可持续发展方面的表现提出意见。请联络：

香港中华煤气有限公司
企业健安环与保安及安全风险管理部

地址	香港北角渣华道 363 号 21 楼
传真	[852] 2590 6344
电邮	ccd@towngas.com
网址	www.towngas.com