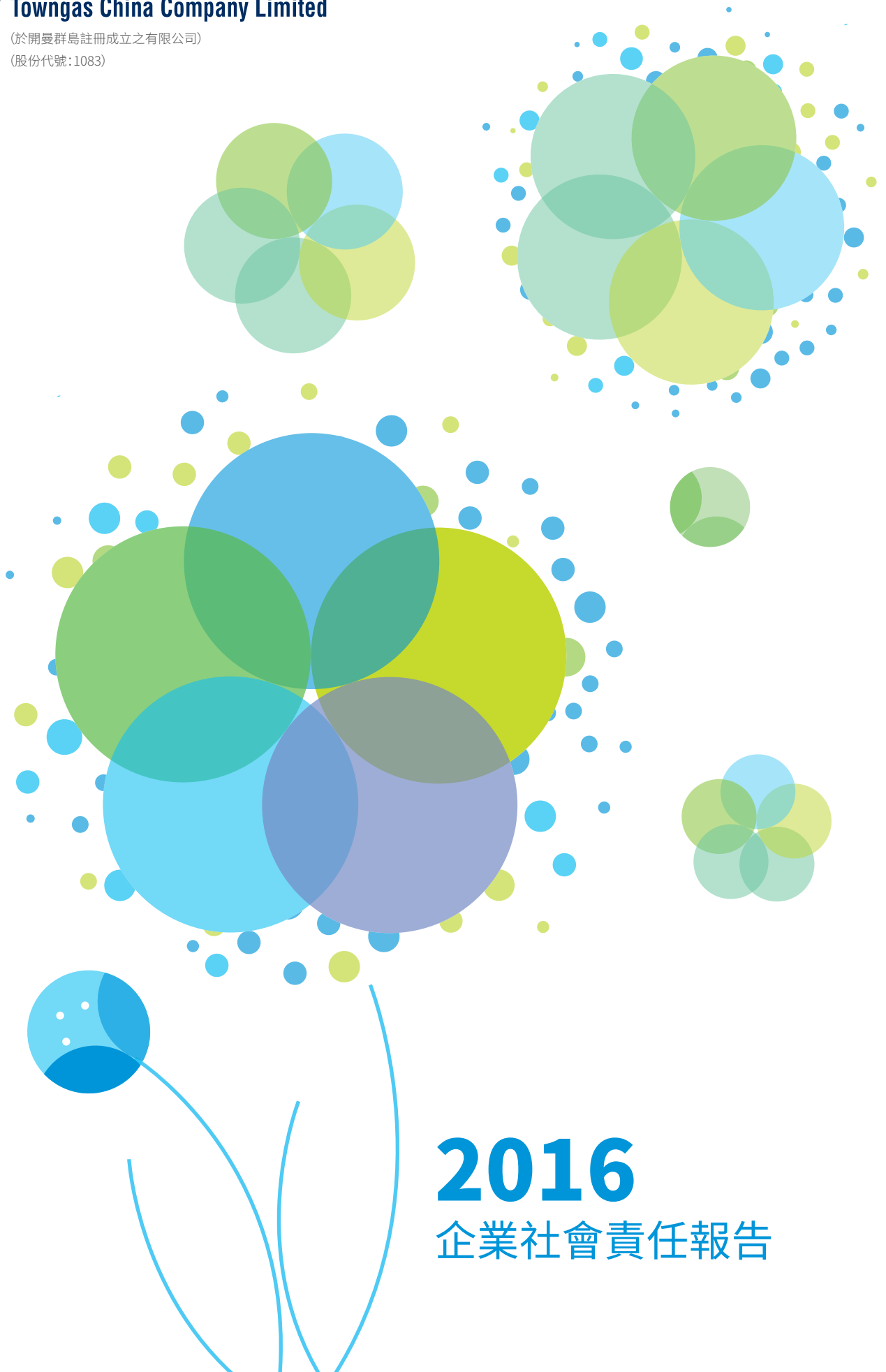




港華燃氣有限公司
Towngas China Company Limited

(於開曼群島註冊成立之有限公司)
(股份代號:1083)



2016

企業社會責任報告



為客戶供應安全可靠的燃氣
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



關於本報告

港華燃氣有限公司謹此發佈2016企業社會責任報告。本報告遵循客觀、規範、透明、全面的原則，披露本公司在「環境保護」、「資源運用」、「員工聘任」、「產品責任」、「社區投資」、「健康與安全」、「發展及培訓」、「勞工準則」、「排放監控」、「供應鏈管理」、「反貪污」等方面履行企業社會責任的工作情況。本報告已經由董事會核實通過。

報告涵蓋時間範圍

2016年1月1日至2016年12月31日，並視乎部分內容需要，適當地延伸至往前年份。

報告發佈週期

港華燃氣有限公司企業社會責任報告為年度報告，發佈時間與公司當年年報發佈時間一致。

報告組織範圍

本報告內容覆蓋港華燃氣有限公司總部及內地項目公司相關數據，為便於表達，故本報告中亦使用「港華燃氣有限公司」、「港華燃氣」、「港華」、「集團」、「公司」、「我們」等稱謂。

報告編撰參考資料

- 香港聯合交易所有限公司（「港交所」）證券上市規則附錄27《環境、社會及管治報告指引》
- 全球報告倡議組織G4《可持續發展報告指南》
- 中國社會科學院《中國企業社會責任報告編寫指南（CASS-CSR 3.0）》
- 國際標準組織《ISO 26000社會責任指南》

報告資料說明

本報告所引用的2016年資料為最終統計資料，財務資料如與年報有出入，將以年報為準。本報告中所提述的貨幣金額，除另有指定外，均以人民幣為計量貨幣。

索閱本報告

本報告以印刷版、電子版、流動版三種形式提供。如需印刷版報告，請致電(86)0755-21515056；電子版報告請登錄網站 www.towngaschina.com（電腦端）或 www.towngas.com.cn（電腦端）；流動版報告請掃描以下二維碼獲取：



目錄

- 01 主席致辭
- 03 關於我們
- 06 公司管治
- 09 企業社會責任管理
- 11 創新發展, 經營穩步增長
- 19 多措並舉, 確保供氣安全
- 29 工匠精神, 鑄造優質服務
- 37 踐行環保, 共建綠色家園
- 45 以人為本, 推動人才發展
- 55 惠澤社群, 港華為愛同行
- 63 重要獎項
- 65 未來展望
- 66 專家點評
- 67 附錄
- 70 意見回饋



主席致辭

2016年，環球經濟波動，國內生產總值(GDP)增速持續放緩，實體經濟有待改善，營商環境依然欠佳，國際原油價格一直處於低位徘徊，對天然氣市場衝擊甚大。儘管如此，保護環境的議題已逐漸達成社會共識，政府積極改善空氣質素等問題，推出多項政策法規，大力推廣清潔能源，發展綠色經濟。作為國內具規模的燃氣集團，港華燃氣積極回應國家能源環保政策，參與城市「煤改氣」、冷熱電聯供分布式能源項目等節能減排改造工程，投放大量資源興建天然氣基礎設施，保障清潔能源供應，積極參與城市能源消費結構調整優化。

推動清潔能源發展，用實際行動保護環境，僅是港華燃氣履行企業社會責任的一個縮影。港華燃氣近年來不斷創新、超越自我、精益求精，提出了嶄新的管理理念：企業增長=創新力×執行力(簡稱： $G = i \times i$)，鼓勵員工要敢於打破傳統框架，運用創意提出解決方案，並勇於執行，實施全面改進。憑藉良好的管理理念、高效團結的團隊，以及在安全與服務方面多年的付出和作為，港華逐漸成為國內首屈一指的燃氣集團。

港華燃氣致力為客戶供應安全可靠的燃氣，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。集團歷來將安全視為首要重任，不懈追求「超越零責任、追求零事故」的目標，貫徹完善風險及安全管理制度，開展「精工行動」確保燃氣管道加工專業化、標準化，應用高科技智能技術加強工程品質監控，定期組織安全巡查、交叉檢查、入戶安檢等多種形式的隱患排查工作，並展開校園、社區燃氣安全宣傳及對供氣安全嚴密把關，通過多管齊下的舉措，讓集團安全水平顯著提升。同時，集團不斷完善客戶服務體系，藉舉辦「優質服務日」活



動、評選「三禮服務明星」、開設網上客戶中心平台、推出港華交易寶手機應用程式等系列舉措，不斷提升前線員工的客戶服務理念和技能，積極探索客戶溝通新渠道。集團亦舉辦「能工巧匠獎」，於內部推崇精益求精的工藝精神，鼓勵員工力臻完美，致力為市民提供親切、專業和高效率的服務。

圍繞「企業市場深耕年」的發展主題，港華燃氣實現多元化的經營模式，透過推行「全面品質管理」有效提高管理效率和創新能力，深挖市場潛力，令集團整體業務得以穩定發展。「港華紫荊」燃氣具產品自推出以來，集團的累計銷售台數超過187萬台，並針對客戶對衛生、快速及優質乾衣的需求，創新推出具有超大容量、節能環保、智能操控、多重保護、迅速乾衣等功能的內地首款燃氣乾衣機，既能解決在霧霾天氣下室外晾衣可能導致微浮粒子黏附在衣襪上或不易晾乾等問題，又充分利用潔淨能源作為烘乾燃料來保護環境，為廣大客戶提供智能舒適的燃氣生活享受。同時，集團拓展多項延伸服務和產品，其中燃氣綜合保險服務已覆蓋22個城市，家居精品專區亦於13個城市運營，高級櫥櫃在8個城市設立展示廳。港華燃氣憑藉自身在天然氣氣源、安全管理、優質服務等方面的優勢，加快分布式能源業務的發展步伐，致力為工業園區、商業綜合體、數據中心等用戶提供高效益的冷、熱、電能源。集團業務領域於2016年繼續拓展，包括兩個全新天然氣分布式能源項目：四川能投分布式能源有限公司（「四川能投項目」）及港華能源投資（深圳）有限公司（「港華能源項目」）。四川能投項目的重點對象將為城市、工業園區等主要消耗能源區域。截至目前，四川能投項目擁有1個已營運項目、1個試營運項目和4個在建項目，並已獲得4個項目的立項批准。另一邊廂，港華能源項目以投資天然氣分布式能源和集中供熱項目為主，並為集團成員企業提供能源規劃、節能諮詢等服務。至今，港華能源項目正重點跟進十多個項目。

一直以來，港華燃氣堅持「積極參與公益服務，惠澤社群；致力保護生活環境，回饋社會」的企業社會責任理念，勇於作為、敢於擔當，積極履行企業社會責任。2016年，港華燃氣持續推行「港華輕風行動」、「螢火蟲樂園」等公益項目，為遼寧省阜新市蒙古族自治縣、四川省資陽市樂至縣、山東省泰安市等地的學生提供學習用品及生活配套，以改善他們的教育條件及生活環境。年內，港華燃氣旗下近40間項目公司發揚「以己之力，惠澤社區」的公益精神，開展「萬糶同心為公益」活動，為各地的社福機構、弱勢社群及基層人士裹糶並親手送上，受惠人數達7,000餘人。

2016年，港華燃氣榮獲香港管理專業協會頒發「2016年度優質管理獎」大獎的最高殊榮，充分肯定了集團實踐全面優質管理和持續革新理念的成果，亦是集團管理層身體力行、上下齊心堅守理念所創立的發展里程。集團秉承母公司香港中華煤氣有限公司的優質管理文化，為內地項目公司得以成功發展奠定了深厚的基石。未來，港華燃氣將繼續提升企業效率，優化業務流程，積極開拓為業務注入增長動力，再創輝煌！

此為港華燃氣發佈的第四份企業社會責任報告。我們希望藉此報告，展示港華燃氣積極履行企業社會責任的工作成果，致力提升集團上下的企業社會責任意識，並進一步與持份者締造高透明度的溝通平台，把企業社會責任實踐融入公司的生產經營服務當中，推動公司發展再上新台階。

港華燃氣有限公司主席暨執行董事
香港中華煤氣有限公司常務董事
陳永堅

香港 2017年3月15日

關於我們

公司簡介

港華燃氣有限公司(股票代號:1083;簡稱「港華燃氣」)為香港中華煤氣有限公司(股票代號:0003;簡稱「中華煤氣」)旗下公司,於香港聯合交易所有限公司主板上市,主要在中華人民共和國銷售及經銷管道燃氣,包括提供管道燃氣、燃氣管網建設、經營城市管道氣網、經營燃氣汽車加氣站、以及銷售氣體相關用具。

港華燃氣憑藉卓越管理模式、精湛專業技術、優質服務文化、嚴格安全及環保標準,為客戶提供安全可靠的燃氣,積極開闢民用、工商業及汽車用氣市場,推動公用事業的建設和城市燃氣行業的發展,現已發展為國內最優秀的燃氣供應和服務商之一。

截至本報告日期,港華燃氣已在安徽、廣東、廣西、黑龍江、湖南、湖北、江蘇、江西、吉林、遼寧、山東、四川、浙江、河北、福建、貴州、雲南、內蒙古及重慶等19個省/自治區/直轄市成立了105間項目公司,燃氣管網長達39,834公里,售氣量達71.20億立方米,營業額71.81億港元。

於本報告日期當日,董事會成員包括4名執行董事及3名獨立非執行董事。4名執行董事分別是陳永堅先生(主席)、黃維義先生(行政總裁)、何漢明先生(公司秘書)及紀偉毅先生。3名獨立非執行董事分別是鄭慕智博士、李民斌先生及關育材先生。





港華燃氣業務區域分佈圖

企業理念

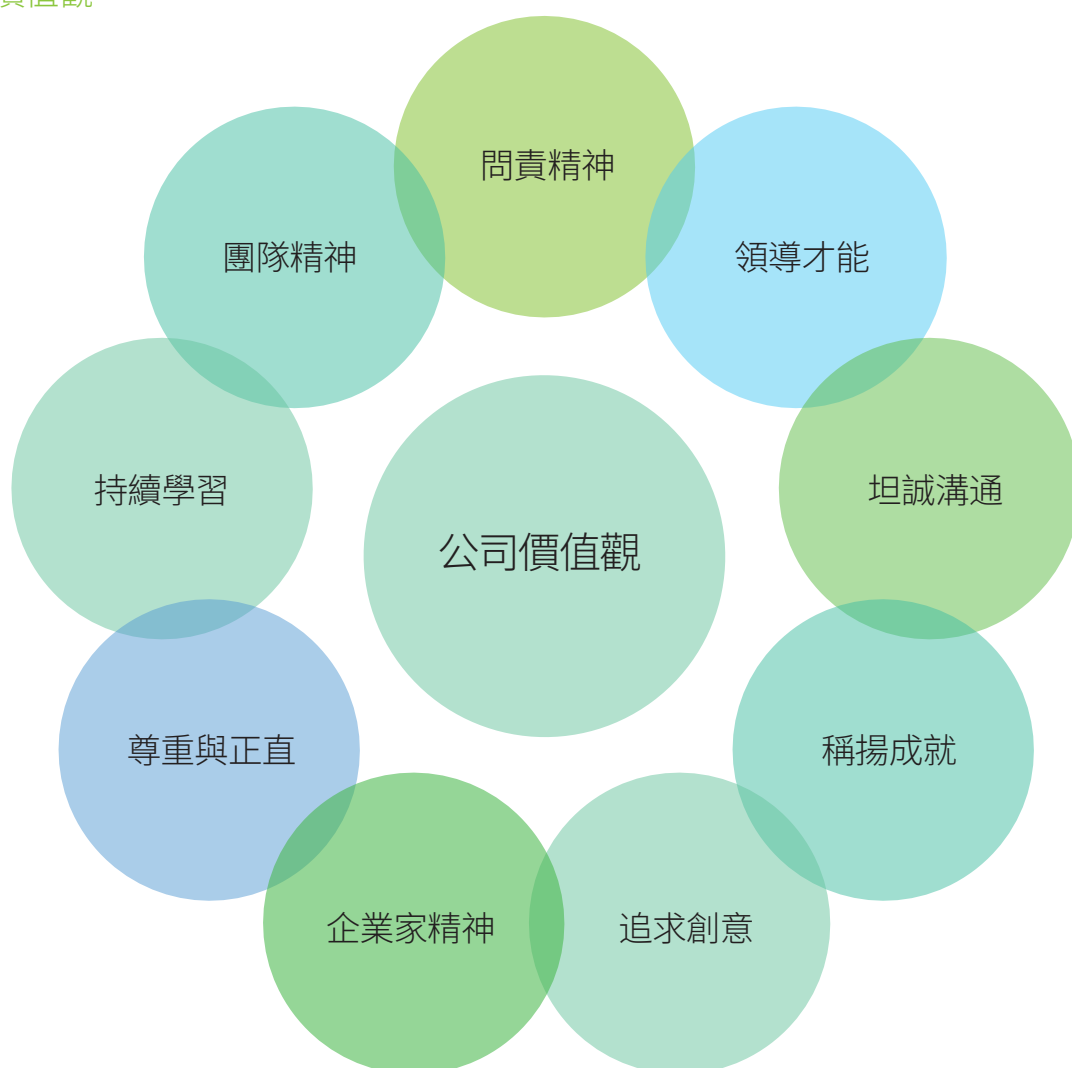
願景

以環境保護為本, 致力發展成為亞洲首屈一指的燃氣供應及服務商。

使命

為客戶供應安全可靠的燃氣, 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。

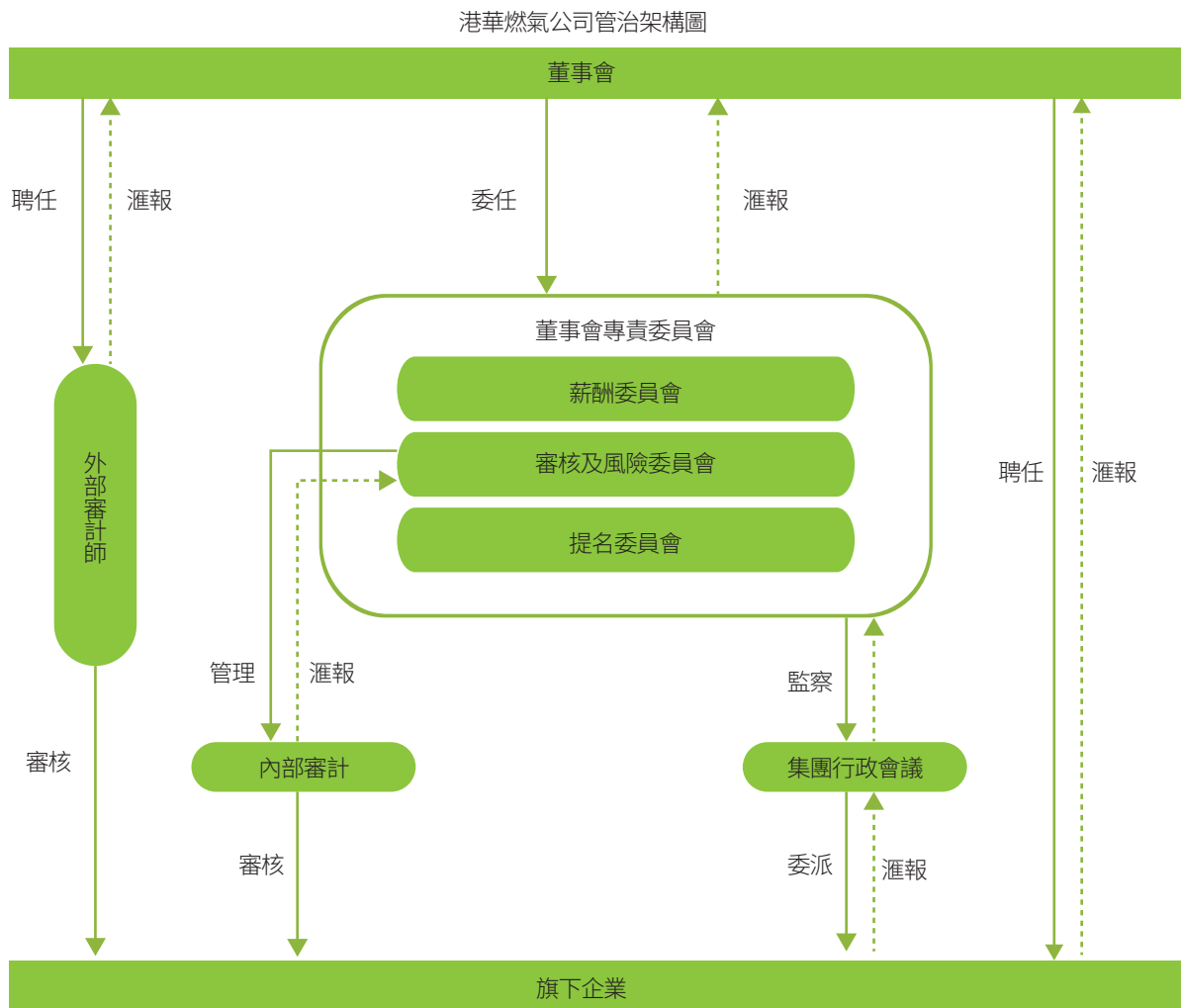
價值觀



公司管治

董事會管治

港華燃氣董事會由七名成員組成，包括四名執行董事、三名獨立非執行董事，確保策略建議符合全體股東的長遠利益。董事會負責集團的企業管治，對港華燃氣的業務、策略及財務表現承擔最終責任。



集團根據國家法律法規和項目公司章程向旗下企業委派具有專業背景的董事及監事，舉辦公司管治實務探討系列活動。通過董事會決策，將集團的發展戰略傳達至各項目公司並有效貫徹落實。年內，港華燃氣合共為逾100間項目公司統籌及協調並召開年度董事會會議，部分項目公司召開2016年度中期董事會會議。

同時，港華燃氣積極建立完善的公司管治體系、持續優化工作流程。2016年度共修訂及頒佈了《港華集團派出董監事手冊(2016版)》、《港華集團董事會文件範本(2016版)》和《港華集團企業董事會事務工作評選制度(2016版)》三份制度文件。



案例：陳永堅蟬聯《哈佛商業評論》2016年「全球100最佳CEO榜」

中華煤氣常務董事、港華燃氣主席暨執行董事陳永堅連續第二年榮登《哈佛商業評論》全球最佳CEO榜。《哈佛商業評論》全球最佳CEO榜採用客觀資料作為評審標準，綜合及統計企業整體財務和環境、社會與治理的成果，真實可靠地評估企業領導人整個任期的績效表現。





企業風險管理

年內，港華燃氣認真執行「企業風險自評」制度，要求旗下項目公司從生產設備風險、營運風險、法律風險、物料供應風險、財務風險、健康安全及環境風險、人力資源風險、市場風險、資訊安全風險等9個範疇定期開展企業風險自評。在集團層面，我們設立了由集團管理層及各專業部門所組成的「內地公用業務風險管理委員會」，對集團層面所面對的風險進行評估，同時因應各管理層的专业領域向項目公司提出風險管理上的意見及指導。在項目公司層面，我們設立了由項目公司管理層及各專業部門所組成的「項目公司風險委員會」，於內部推動及開展風險自評工作，並監督及檢討公司現有的風險管理系統，以確保當中的管理方案行之有效。

法律風險管理

集團根據公用事業行業特性及業務流程，設立完善法律風險評估制度及重大風險匯報機制，為旗下項目公司有效提供系統化的指引，從而監控及化解法律風險，並即時向集團高層及董事會報告重大法律風險事項。

集團在各區域配備專職法務人員，能夠為業務提供即時法律支援，並聘請專業合規律師顧問，按專業法規籌辦內部培訓，編制合規指引，確保集團各項業務均符合國家法律法規要求。

集團法務機構不斷完善監管環境的監測機制，通過《港華法務季刊》整理、解讀與行業相關的最新法律法規、案例和理論，保障集團得以在安全、有序、高效的情況下運作。

集團指派專職項目律師全程跟蹤新項目開發的盡職調查、項目談判、合同審核等流程，確保項目開發的法務工作的連貫性及法律資料的完整性。

內部審計

截至2016年12月，港華燃氣旗下之附屬公司中已有45間成立項目公司審計委員會或內部審計部，內部審計包括財務審計、費用審計、稅務審計、資金及應收款項審計、工程營運審計、大型工程全過程跟進審計、工程預結算審計、採購審計、資訊科技審計、四大目標審計、新成立企業過渡期審計、盡職調查和其他項目審計等。

2016年度



商業道德管制

公司堅守「重法治、倡廉潔、崇尚公平競爭」等原則，編制發放《港華燃氣行為守則》，從商業往來、對利益相關者的責任、建立和諧工作環境及管治文化四方面提供指導，並規範員工日常工作行為，在旗下各項目公司推行。

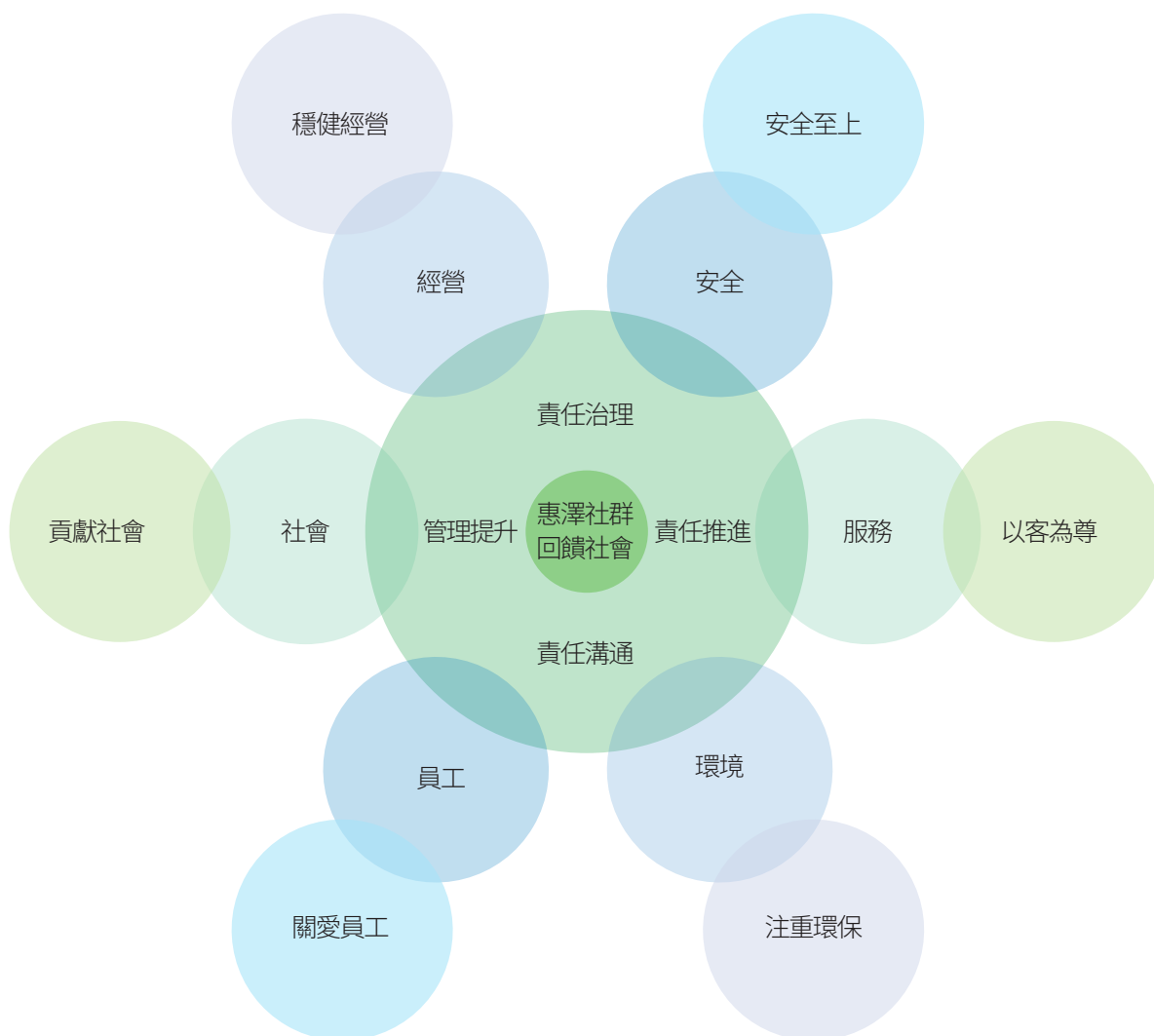
公司要求員工定期參與《港華燃氣行為守則》學習活動，並簽署聲明書，以申報可能與公司規定有衝突的事項。2016年，公司並無任何與員工賄賂、勒索、欺詐事件及貪污等相關的訴訟案例發生。

企業社會責任管理

企業社會責任理念

積極參與公益服務, 惠澤社群; 致力保護生活環境, 回饋社會。

企業社會責任管理模型



公司嚴守「積極參與公益服務, 惠澤社群; 致力保護生活環境, 回饋社會」的責任理念, 通過清晰的企業社會責任系統化管理, 加強與各持份者的溝通, 切實了解並積極回應各方訴求, 以此提升港華的企業社會責任水平。



社會責任溝通

持份者溝通與回應

| 持份者 | 企業操守 | 溝通回應方案 |
|---|--|---|
|  股東 | <ul style="list-style-type: none"> 保障股東權益 穩健盈利貢獻 資金使用規範 | <ul style="list-style-type: none"> 舉行股東週年大會和投資者簡報會 發表中期和年度報告 多元化溝通渠道, 包括投資者路演、公司網頁等 開展內部審計、商業風險自評等 拓展延伸業務市場 |
|  客戶 | <ul style="list-style-type: none"> 價格公道 溫馨服務 即時繳費 | <ul style="list-style-type: none"> 實行階梯氣價制度, 價格公開透明 推行致力提升顧客服務體驗的「蒲公英飛揚計劃」 設立網上客戶中心、24小時熱線中心、客戶關注小組、客戶意見處理委員會 推行培訓及提升員工服務質素的「微笑服務大使」、「三禮服務明星」 提供門市、網頁、預付繳費、手機應用程式、微信服務號等多種繳費渠道 |
|  政府 | <ul style="list-style-type: none"> 安全營運 依法守規 遵守商業道德 | <ul style="list-style-type: none"> 成立「港華燃氣安全委員會」 推行總經理每月安全檢查及交叉安全檢查制度 開展燃氣管網翻新計劃 社區、校園燃氣安全推廣 設有儲氣調峰應急機制 尊重及保護知識產權 內部自設《港華燃氣行為守則》 成立「商業道德監察委員會」 |
|  環境 | <ul style="list-style-type: none"> 供應清潔能源 降低溫室氣體排放 資源循環再用 | <ul style="list-style-type: none"> 參與地方「煤改氣」、「油改氣」工程 投資建設液化天然氣及壓縮天然氣加氣站、分布式能源站 文明施工及制訂環保營運策略 首辦「低碳創意SHOW」循環再造環保創意比賽 開展「相約港華林」植樹活動 宣揚「綠色辦公室」 |
|  員工 | <ul style="list-style-type: none"> 合法權益保護 提升職業發展空間 職業健康安全保護 締造員工友善工作環境 | <ul style="list-style-type: none"> 依法簽訂勞工合同 定時發放員工薪酬及作社會保障基金供款 全面實行全薪年假及法定假日 提供專業技能培訓 實施「職業發展計劃」、「工程畢業生培訓計劃」、「悉尼科技大學工程管理碩士班」 提供商業保險, 定期開展健康體育活動 開展「員工子女獎學金計劃」 發佈《港華員工安全環保手冊》 定期組織旅遊活動 提倡精益求精的「能工巧匠」企業文化 |
|  社區 | <ul style="list-style-type: none"> 扶貧濟困 建立和諧社區 支持教育項目 | <ul style="list-style-type: none"> 開展幫助資源貧乏學童的「港華輕風行動」 舉辦與弱勢社群同慶佳節的「萬櫻同心為公益」 通過「螢火蟲樂園」項目於偏遠學校興建電腦室 開展「我給媽媽做道菜——港華紫荊2016年全國小廚神烹飪大賽」 |





創新發展 經營穩步增長

港華燃氣追求「有品質、有效益、可持續」的企業發展，長遠發展方針同時考量社會發展和環境保護等因素，致力於經濟、社會和環境層面上取得最佳平衡。公司堅持推動創新發展，不斷優化業務流程，持續提升客戶服務質素，在業務拓展、營運監控、供應鏈管理等方面投入大量資源，以保持穩健增長，致力推動燃氣行業健康發展。

業績數據

2016年，環球經濟波動，營商環境仍然欠佳，內地的經濟增長持續放緩。面對挑戰，港華燃氣迅速適應經濟發展新常態，積極尋找新商機、開拓新市場、注入新增長動力，使集團得以平穩發展。

2016年，港華燃氣實現營業收入71.81億港元。本年度公司每股基本盈利為36.26港仙，派末期股息每股12港仙。公司股東應佔稅後溢利9.74億港元，同比增長21%。2016年度，港華燃氣共銷售管道燃氣71.20億立方米，同比增長9%。



業務多元發展

深耕傳統燃氣市場

2016年，港華燃氣不斷優化供氣方案，提升能源利用效率，在工業領域著力推動「煤改氣」、「油改氣」，鼓勵客戶改用高效節能的天然氣鍋爐，讓客戶理解當中優勢，包括降低燃料及營運成本，提高生產效率及產品品質。同時，集團在國內多地施工建設天然氣輸儲管道工程，提升供氣能力，保障天然氣供應的穩定性。通過加快市場拓展、加強供應保障，集團用戶數量、管網長度、售氣量均錄到持續穩定增長。

發展綜合能源業務

港華燃氣依據國家「能源十三五」規劃，全力推廣清潔能源的應用，以回應「減碳降霾」的政策指引，發展成綜合能源服務業務。港華燃氣積極探索開發工商業分布式能源、工業園區能源站、集中供熱等項目，為用戶提供高效利用的冷、熱、電能源。憑藉自身在天然氣氣源、安全管理、優質服務等方面的優勢，港華燃氣與國內分布式能源領域的投資、設計、設備供應等領先企業建立緊密戰略合作關係，推動集團綜合能源業務不斷發展。目前，港華燃氣已在探索城市能源業務上擁有豐富經驗，並於2016年內拓展兩個全新天然氣分布式能源項目，分別為四川能投項目及港華能源項目。至今，四川能投項目擁有1個已營運項目、1個試營運項目和4個在建項目，並已獲得4個項目的立項批准，而港華能源項目正重點跟進十多個項目。

提供舒適燃氣生活

港華不僅為客戶提供安全燃氣，亦為一間清潔能源的供應商，致力為客戶提供智能舒適的燃氣生活享受。集團旗下品牌「港華紫荊」為客戶提供各式環保安全的燃氣具產品，讓客戶安心享受優質生活。

今年，港華紫荊在內地推出首款容量為6公斤的燃氣乾衣機，配備了熄火保護、機門安全保護、缺氧安全裝置、過熱防護裝置等多重安全保護，利用燃氣的強力熱能快速乾衣，讓客戶享受舒適的同時不需為產品的安全問題而憂心。



注重產品與服務品質

「港華紫荊」各類產品嚴格遵守《家用燃氣爐具》(GB16410-2007)、《家用燃氣快速熱水器》(GB6932-2015)、《城鎮燃氣燃燒器具銷售和售後服務要求》(GB25503-2010)等規定要求,在供應商甄選、產品研發、生產銷售、售後服務等環節均採取有效措施,加強產品的品質控制和服務保障,並開發燃氣熱水器安全防護技術、燃氣爐具點火針和銅製溫度傳感器等安全防護技術,確保產品更耐用,品質更優秀,服務更稱心。

2016年,「港華紫荊」燃氣具的產品缺損率為0.02%,因安全原因而回收的佔比僅為0.05%。

供應商甄選

集團的採購、研發及售後服務等不同部門均會就供應商的服務、誠信及產品品質嚴格把關。

產品研發

集團著重源頭設計,雙重檢測,通過長時間反覆試驗,確保所有產品符合標準要求方可上架出售。

生產銷售

通過生產過程對品質監查、產品抽檢、缺損率控制、售後服務資料統計分析等方式進行品質監控。

售後服務

資訊回饋:如產品在運輸途中出現損壞情況或品質問題,客戶可將不合格產品的相關資料回饋至品質保障部門,我們會根據情況進行修復或整機更換。

產品回收:如判斷為批次性問題,品質保障部門將通知燃氣企業將不合格產品退還給供應商,並要求供應商補發同型號的合格產品給燃氣企業。

品質完善:公司將對產品不合格原因進行分析,與供應商共同制訂改善方案。



業務創新執行

2016年，公司持續開展G=ixi宣傳，鼓勵員工運用創意提出解決方案，並付諸實踐，為客戶提供更安全和優質的服務。

港華繼續在項目投資、工程建設、市場拓展、安全營運、優質服務、成本管控等各項工作中推行「全面品質管理」（簡稱TQM）理念，為不同範疇訂立清晰明確的目標，當中包括從設計開始、優勢加強、減少浪費、提高效率、縮短交貨時間、提高使用成效、提升品牌形象、全民參與等八大目標，推動企業全面提升各項管理工作品質。





案例:G=ixi創新工具——無花扳手

塗敷管是一種耐腐蝕的燃氣立管,但其表面的保護膜在安裝時容易被刮花。為此,港華燃氣研製出的「無花扳手」,利用卡管器內側的橡膠皮墊與管道間的壓力和摩擦力完成安裝工序。目前,該「無花扳手」已申請專利並廣泛投入使用。



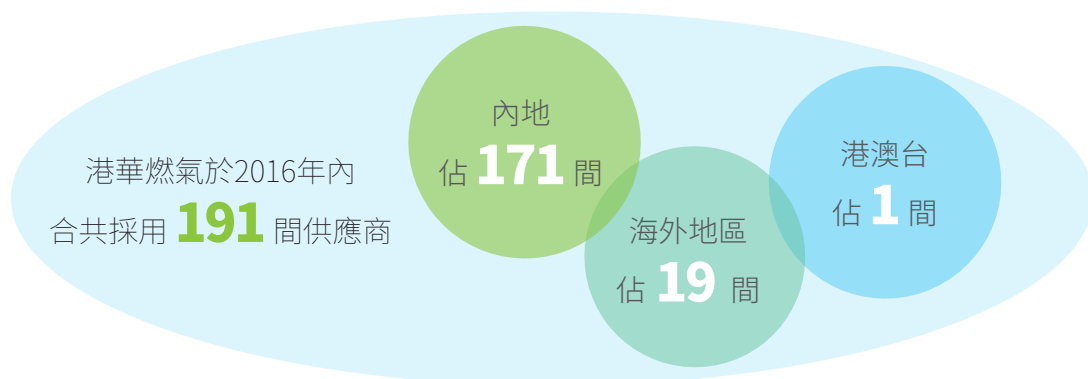


尊重及保護知識產權

公司高度重視知識產權保護工作，採取措施有效防止侵權行為發生。公司每年定期開展正版軟件授權統計和審核，並持續對旗下企業的資訊管理人員展開正版軟件授權的相關培訓，積極推動集團與旗下項目公司採用正版軟件。在與外部供應商的合作過程中，公司要求合同條款清楚列明該機構提供的產品服務不存在任何侵權行為，同時著力保護合作夥伴所擁有的軟件及統計程式受知識產權保障，嚴格遵守雙方約定的保密協定及許可使用制度。

供應鏈社會責任管理

在具有ISO9000認證、產品品質符合要求及通過親身審核的大前提下，港華將優先選用在企業社會責任表現突出的供應商。合作過程中，港華燃氣要求供應商根據中華煤氣（港華燃氣母公司）的《供應商企業社會責任》進行自行審查及提供報告內容，並須受當中所列明的道德、社會和環保條款制約，同時對供應商隨機抽樣進行企業社會責任的現場考查。除此以外，集團一致對貪污採取零容忍的態度，並通過訂立明確的守則指引和定期培訓，讓員工和供應商清楚理解集團的發展方針。2016年，集團已收到近70間主要供應商的《2016年企業社會責任自評回饋報告》。







多措並舉 確保供氣安全

安全穩定供氣是港華燃氣發展的基石和持續發展的要素。港華燃氣通過強化工程品質控制、完善安全風險管理系統、加強燃氣設施安全檢查等措施，確保燃氣系統的安全營運，為城市正常生活秩序和社會穩定提供有力保障。

加強基建安全監管

廠站安全監督

對於新建的廠站，集團均會派出工程專業人員到現場進行技術支援和檢查，對工程建設過程中存在的問題提出整合及改革建議，而新廠站在通過集團的嚴格驗收步驟後才會投入生產。在集團旗下的廠房營運當中，集團均發佈實施《廠站設備設施維護規程》，順序有條的履行維護管理工作。通過對燃氣廠房設備實施預防性管理，重點檢查設備的現狀和運行管理情況，並定期修復設備，從而確保廠房的營運安全。

2016年，集團共對13間項目公司的26座廠房進行了營運檢查評價工作。

工程品質監控

目前，集團旗下多數項目公司已成立獨立的品質保障部門或跨部門的品質保障小組，以加強工程建設的品質保障。2016年，集團繼續推行「聚乙烯管道工程品質保證體系」，合共向14間項目公司進行了PEQA檢測，令聚乙烯（簡稱PE）管道施工品質明顯提升，成效顯著。

同時，港華燃氣充分應用智能技術，加強工程品質把控。通過開發工程應用程式，有效督促施工單位加強自行檢查，提升管理效率，並通過實地記錄的形式，充分落實集團品質標準的要求。

此外，集團要求工程監控人員除了取得國家監理職業資格證書外，還要經過港華培訓學院的內部培訓及取得監理工程師證書，才可擔任有關職務。

燃氣管網改造

集團通過龐大管道網絡將燃氣輸送給廣大用戶，而燃氣管網均處於人口密集地帶，讓城市燃氣管網的安全管理變得更為重要。集團通過有序開展管網改造、隱患排查等工作，切實消除管網中的不安全因素，從而提高管網運行的可靠性，並確保供氣安全。

2016年，港華燃氣持續推行老舊燃氣管網改造，將灰口鑄鐵管更換成耐用、耐腐蝕的聚乙烯管（PE管）。年度內，港華燃氣完成的管網改造長度為260公里，累計完成的管網改造長度為2,573公里，改造率達92.8%。

優化精工產品

港華燃氣自2014年推出「精工行動」以來，先後在齊齊哈爾、長春、馬鞍山、清遠等地成立了精工工廠並投入運行，將原來分散在各個城市、各個工地、各個施工單位的燃氣管道加工工序集中到工廠中進行，實行專業化、標準化、一體化生產，然後再將預製而成的管道配送至施工現場。集團通過進一步擴大精工行動規模及提升生產線的自動化運作速度，不斷優化精工產品，改善立管安裝的模式，加強工程品質管理。



參編行業安全標準

年度內，港華燃氣獲邀參與編制6份重量級國家/行業規範，審查3份國家/行業標準，就11份現行法規、規範提供修訂建議。集團通過積極參與國家/行業標準的制訂工作，不斷提高行業標準，推動行業發展，同時也提升了港華燃氣在行業內的影響力。

行業標準制訂情況表

| | | | |
|---|-------------------|----|---------------------|
| 1 | 《城鎮燃氣輸配工程設計規範》 | 7 | 《預製雙層不銹鋼煙道及煙囪》 |
| 2 | 《燃氣輸送用金屬閥門》 | 8 | 《燃氣節檢程序》 |
| 3 | 《聚乙烯燃氣管道工程技術規程》 | 9 | 《城鎮燃氣分類和基本特性》 |
| 4 | 《城鎮燃氣技術規範》 | 10 | 《城鎮燃氣使用者工程設計規範》 |
| 5 | 《城鎮燃氣輸配工程施工及驗收規範》 | 11 | 《城鎮燃氣室內工程施工與品質驗收標準》 |
| 6 | 《城鎮液化天然氣供應站設計規範》 | | |

受中國城市燃氣協會委託，集團與中華煤氣下屬培訓機構——山東港華培訓學院與中國城市燃氣委員會轄下培訓委員會共同負責統籌《國家職業大典》中「燃氣行業」8個前線工種的職業標準編寫工作，當中包括為燃氣管網技術員、燃氣用戶安裝檢修員等2個工種的職業標準擔起主編工作，同時為液化天然氣儲運員、燃氣輸配場站技術員等2個工種的職業標準參與編訂工作，讓公司內部的優良制度得以推而廣之。

受山東省住房和城鄉建設廳委託，山東港華培訓學院組織省內專家為山東省內8個職業工種完成實際操作評核試卷的編寫工作，並負責其中汽車加氣站操作員、壓縮天然氣場站技術員、燃氣管網技術員、燃氣輸配站技術員、燃氣燃燒器具安裝維修員等9套試卷編寫工作。



組織全面安全檢查

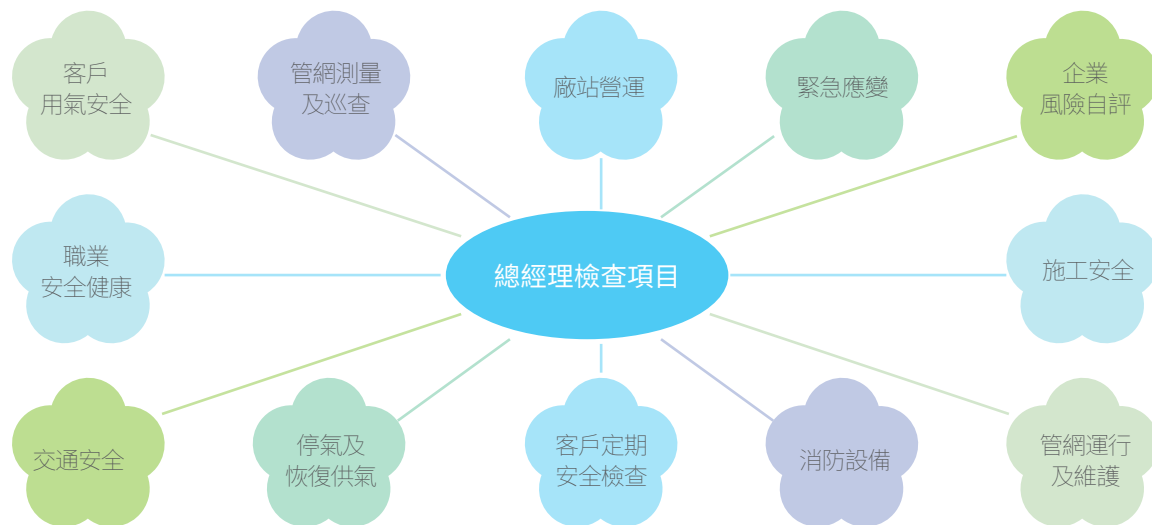
區域安全巡查

2016年11月6日至8日，陳永堅先生連同香港中華煤氣行政委員會、港華集團安全委員會成員及皖贛區域總經理巡視了馬鞍山港華和蕪湖港華的乾衣機使用現場和蕪湖港華廠站。



總經理月度安全檢查

年度內，集團共開展了12次總經理檢查，進行了2次總經理企業間交叉檢查，促進旗下項目公司的安全及風險管理水準得以提升，從而降低營運風險。





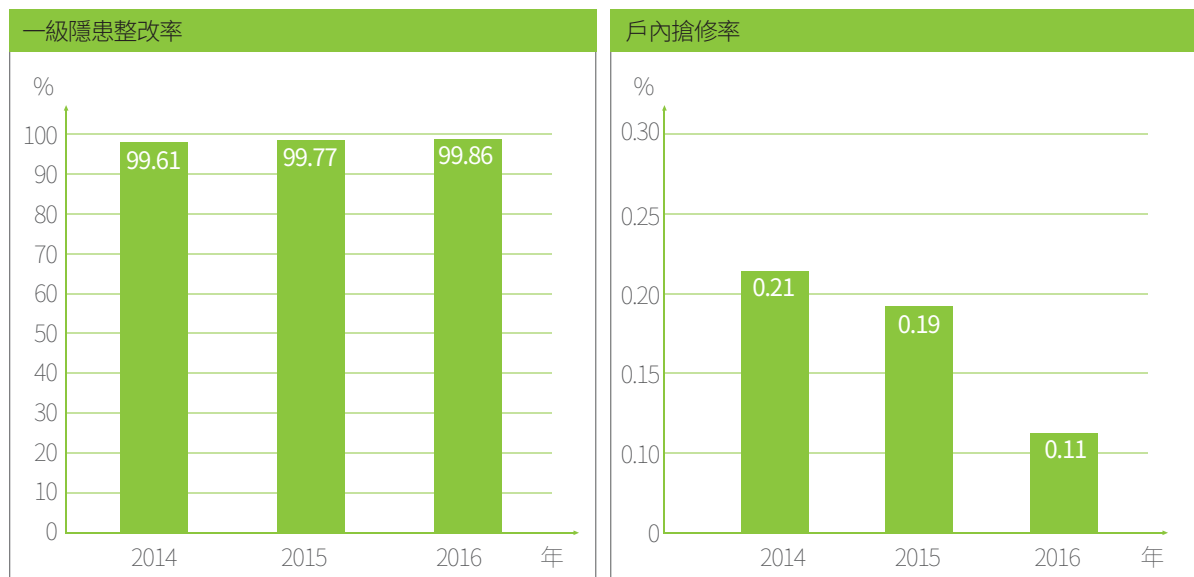
管網隱患排查

集團嚴格要求項目公司對運行燃氣管道進行隱患排查，就隱患排查制訂評估改革計劃及制訂改革的時間流程，並每月統計項目進度，跟進完成情況。年度內督促及協助合資公司累計完成改革458處穿越密閉空間的燃氣設施，改造率達100%。



戶內安全檢查

港華燃氣按照「安檢一戶，安全一戶」的安檢政策，實施定期戶內安檢制度，主動與三年及以上沒有入戶檢查的用戶聯絡，有效發現安全隱患並及時執行安全預防措施，以確保用氣安全。



安全檢測流程



積極展開安全宣傳

港華燃氣高度重視燃氣安全宣傳工作，組織專業人員走訪社區、學校等地開展安全用氣培訓。



案例：進入學校宣傳安全用氣知識



案例：燃氣安全培訓進社區

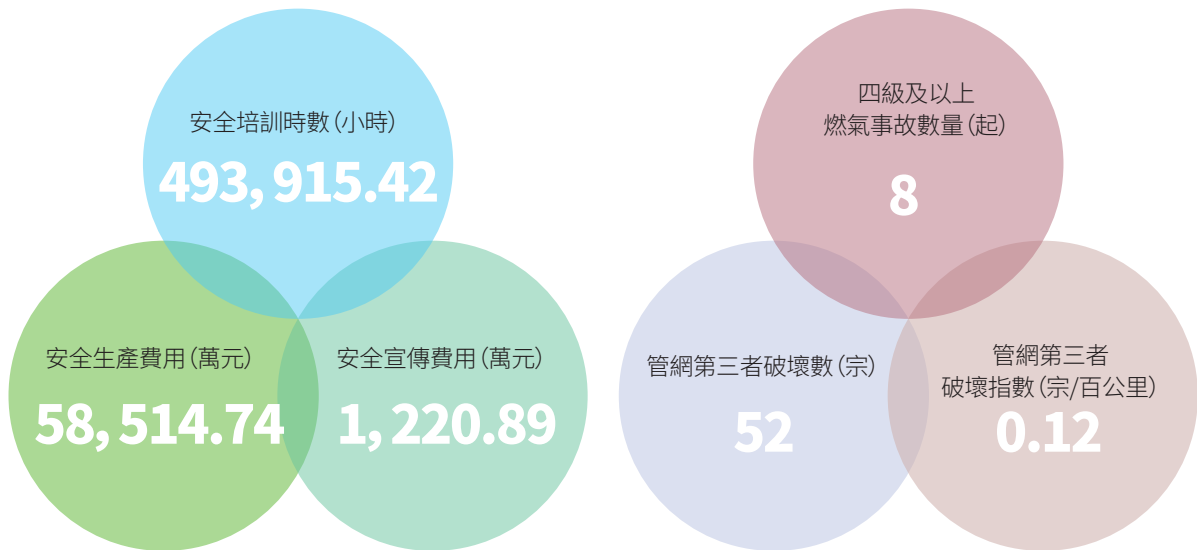


公司還定期開展燃氣事故應急演習，以確保公司的應變措施的實用性及可操作性，從而提升集團燃氣事故的應急管理水平。



案例: 燃氣洩漏應急演練

7月1日, 簡陽港華聯合簡陽市人民武裝部、當地消防團隊, 並聯同120急救中心開展綜合應急演習。



安全及風險管理審核

集團認真落實《安全及風險管理審核》制度, 年度內共審核40間項目公司, 完成第五輪安全及風險管理審核 (2015-2016年), 總體處於優秀等級。

《安全及風險管理審核》包括職業安全、消防安全、管網安全、客戶安全、廠站安全、工程安全、緊急應變、保安管理、交通安全及環境保護等10個安全管理措施及近千項檢查條款, 審核週期為兩年一次。





工匠精神 鑄造優質服務

港華燃氣秉承「以客為尊·專業高效」的服務理念，積極打造功能、服務、價值俱備的優質顧客體驗。集團通過推出最新客戶管理系統，開展客戶服務培訓及每月舉行「三禮服務明星」評選等方式，進一步提升服務管理的層次，為客戶提供親切、專業和高效率的服務。

傳遞溫馨服務文化

自2012年制訂《微笑服務規範手冊》以來，港華燃氣繼續推行「微笑服務」理念，持續規範客戶服務相關流程，傳遞溫馨服務文化。

2016年，港華通過「三禮，由我做起！」網上活動，在集團內推廣「三禮」理念，賦予微笑服務大使新的使命，加深員工對禮貌、禮讓、禮儀及「我來幫幫你」的領悟及理解，並從客戶中心、熱線中心和上門服務三個地點著手推廣，將「三禮」精神融入集團溫馨服務及微笑服務文化中。集團亦推動各企業按月舉行「三禮服務明星」評選機制，令「三禮」成為客戶服務員工的恆常準則，藉此提升集團整體服務水平。



提升客戶服務水平

港華燃氣持續推行「蒲公英飛揚計劃」以發掘客戶服務優秀人才。於第二屆計劃內共培訓來自59間項目公司的77名內部培訓人員，並通過不斷為各項目公司舉辦服務培訓，持續提升服務品質。



同時，集團還推出「能工巧匠獎」和舉辦「能工巧匠大賽」，提出了「能工巧匠」的四大條件、兩大要求及六大安裝工藝等美觀標準，確立並推廣集團安裝工程的審美標準，提升整體燃氣安裝的水平及技術人員的社會地位，從而打造一流的產品和服務。





積極回應客戶需要

港華旗下各項目公司推行24小時客戶服務熱線，為客戶解答有關燃氣業務的各種諮詢及處理客戶投訴。集團總部設有投訴專線及獨立的顧客服務部門，重點跟進客戶對集團提供的服務所提的問題及建議，並積極處理及制訂改善措施。同時，港華燃氣著重提高公司網上客服平台的處理投訴機制。此外，集團亦設立了官方微信和微博等社交渠道，拓展能夠與客戶即時溝通的平台，並收集及整理網路用戶端的問題並反饋至各相關項目公司，同時監督項目公司即時跟進處理，進一步完善企業投訴處理機制，提升客戶服務滿意度。

2016年，集團總辦事處的投訴熱線合共處理67宗客戶投訴，網路用戶端投訴預警率達100%，足證集團通過多元渠道與客戶保持緊密連繫的策略性方針行之有效，讓客戶的訴求均能得到妥善處理。

維護客戶資訊安全

港華燃氣不斷提升資訊加密處理技術，採取多重加密措施保護客戶資訊及其個人資料。《港華燃氣行為守則》要求員工對工作資料嚴格保密，禁止任何違規使用客戶個人資料的行為，切實維護客戶個人資料安全。



創造溫馨服務體驗

為了配合資訊化世代的大趨勢，2016年，集團推出港華名氣家 Virtual Customer Centre (VCC) 平台，包括「港華網上客戶中心」官方網站和「港華名氣家」官方客服微信服務號。VCC網上客戶中心平台通過與「港華客戶資訊管理系統TCIS」最新的3.0版本相互對應，為客戶提供專業的程序辦理，並提供港華紫荊燃氣具、家居精品、會員服務等內容供選購及瀏覽，打造一站式的服務平台。同時，港華客戶中心開設燃氣具產品客戶體驗中心，讓客戶現場體驗燃氣乾衣機等各類燃氣具產品的性能，從中享受燃氣具選購、報裝、安裝設計、調試等「一站式」服務。



案例：「港華客戶資訊管理系統TCIS」最新的3.0版本

2016年，港華燃氣重點推廣「港華客戶資訊管理系統TCIS」最新的3.0版本，為客戶提供更優質高效的服務。同時港華也逐步完善移動安全檢查、維修及抄錶等流動終端業務系統，令技術員可隨時隨地通過平板電腦與客戶進行即時溝通。





案例：馬鞍山港華客戶中心開展乾衣機體驗活動

為了讓顧客體驗更優質的服務，2016年11月，馬鞍山港華在湯陽客戶中心開展了港華紫荊乾衣機現場體驗活動，來自社區、幼稚園的家長及子女，帶著事前準備的濕衣服，親身體驗燃氣乾衣機的快捷乾衣速度。







踐行環保 共建綠色家園

港華燃氣致力於保護及改善環境，推廣清潔能源並著力於社會經濟的可持續發展。集團在企業的生產、經營、服務等各範疇制訂了嚴格的環保制度，將節能減排及環境保護融入於燃氣運營的過程當中。

供應綠色能源

為配合國家「十三五規劃」及各地推出淘汰燃煤鍋爐政策，港華燃氣持續推廣「戰煤治霾」行動，進一步深耕市場，通過調研持續開展鍋爐「煤改氣」工程。同時，集團近年大力投資液化天然氣氣化站、分布式能源等項目，以實現國家節能減排的目標。



案例：濰坊港華首個「鎮鎮通」工程通氣點火

2016年11月3日，濰坊港華首個鎮鎮通工程——昌樂縣營丘鎮天然氣一期工程正式通氣點火。營丘鎮管道燃氣工程是濰坊港華回應政府「氣化山東」的要求，推進城鎮燃氣主幹管網向偏遠城郊地區及小鎮的延伸工程，加快實現山東省天然氣「鎮鎮通」的一個重要里程碑。預計至2017年底，整個山東省轄下營丘鎮範圍內將全面覆蓋天然氣。



降低施工影響

集團內部實行文明施工和環保責任制，將文明施工和環境保護以責任書的形式列入承包合同和崗位責任制，加強對施工現場的粉塵、噪音、廢棄物等的檢測和監控工作，因應現場情況進行嘉許或提出改善建議。

工程展開前，集團積極配合當地政府就工地進行全面評估及完善規劃，同時徵求受工程潛在影響的居民意見，並就疑問提

供適切回應，即時根據實際情況進行修正及對水文地質勘察、道路優化、地質環境評估、環境評價、水土保護方案編制等方面做好充分的準備工作，盡量減少對當地自然生態的破壞及對居民的影響。

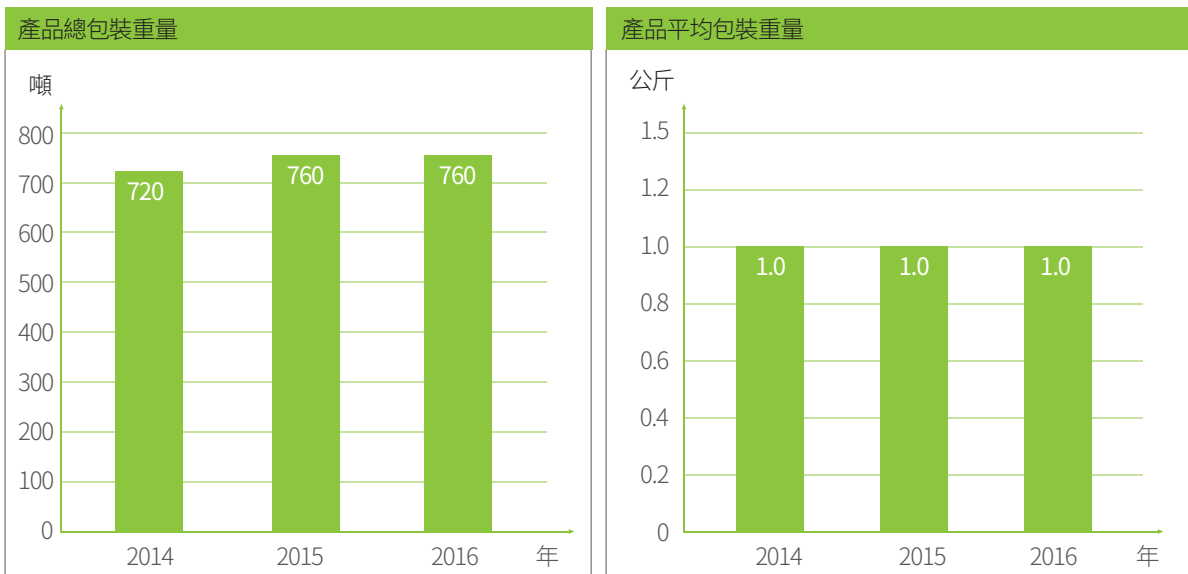
於工程施工時，集團即時採取消除粉塵、廢氣、水污染和噪音污染的措施，包括聘請專人清掃施工車輛車輪，集中處理施工污水和泥漿、嚴格控制人為噪音並採取有效吸聲隔音措施，以減少對周邊環境及居民生活的影響。對於部分需要穿越農田的管道施工，集團會儘量選擇在農閒季節，減少臨時施工對農作物減產的影響。

工程完工後，港華燃氣還會嚴格監督現場的清理工作，保證整個施工現場的清潔。

注重產品環保性

2016年7月起，港華紫荊嚴格按國家工業和信息化部等各部門及委員會所發佈的第32號《電器電子產品有害物質限制使用管理辦法》要求，全線產品包括熱水器、採暖爐、爐具、抽油煙機、消毒碗櫃均在產品說明中標示了產品可能含有有害物質的名稱及含量，令使用者更了解產品的環保使用期限。

港華紫荊的所有產品均經由國家質量監督檢驗部門及擁有中國合格評定國家認可委員會實驗室認可的港華燃氣科技中心雙重檢測，且不斷推陳出新。集團憑藉優質的產品質量榮獲「節能環保雙標產品」、「節能產品政府採購清單」及「中國節能產品企業領袖榜」等多項行業榮譽。



宣導環保活動

2016年3月, 港華集團舉辦「低碳創意SHOW」活動, 鼓勵一眾總辦事處及各項目公司的員工發揮創意, 開展符合當地實際情況的低碳活動。集團旗下超過10間項目公司邀請公司員工及其家屬、客戶、公眾一起參與其中, 舉辦了植樹、低碳出行、低碳作品徵集等30餘項環保活動, 共種植逾1,400棵樹木, 綠化面積超過3,600平方米。



案例: 低碳創意SHOW



廢棄安全帽花盆



廢棄安全帽花盆



包裝帶花盆



PE管及防塵蓋花盆



制訂實施環保政策

為履行環保理念，實現持續改善環境、節能減排、防止污染和有效利用資源，港華燃氣根據國家相關法律守則，制訂環保政策《環保管理指引 (HSE/ZY-33)》，並由各項目公司總經理簽署後張貼在公司當眼位置，供員工、承包商及其他相關持份者熟悉和了解。

集團自行制訂的《環保管理指引》，在「環境因素識別和評價」、「節約能源(資源)管理」、「固體廢物管理」、「噪音控制」、「廢氣管理」、「污水(液態廢物)管理」等方面提出詳細的政策和管理規定，為環保審核和檢查範疇上列明清晰要求。

2016年，集團進一步加強固有的節能減排政策，包括清楚訂立「制訂節約能源措施，逐步減低能源消耗，減少排放，並發揮最大的能源效率；減少廢物產生量，提倡循環再用」的規定要求，再而鼓勵員工從日常工作領域執行。同時，集團項目公司均設環保管理人員，積極締造綠色辦公環境。年內，集團為各項目公司的環保管理人員舉辦環保培訓，並按市場環境訂制獨立的網上學習系統作培訓用途，通過集團自行舉辦的環保課程讓公司員工能夠學以致用。

年內，集團及旗下項目公司並未發生任何因排放問題被政府部門處罰情況。

港華燃氣作為一間肩負社會責任的潔淨能源供應商，集團內部清楚訂明廢棄物管理指引，當中涵蓋固體廢物、廢氣及污水排放等的統一要求。

| | |
|----------|---|
| 固體廢物管理指引 | 按固體廢物污染特性將其分為一般廢物和危險廢物。在一般廢物中再而區分可回收及不可回收類別，將可回收的交予回收公司，不可回收的需按照當地政府要求區分，再而交由環境衛生管理單位或送往堆填區處理。對於危險(有害)廢物，指引中提出了儲存的要求及當中需注意的事項，同時亦建議循回收、填埋、焚燒這三種處理方式進行記錄和統計。 |
| 廢氣排放管理指引 | 若項目公司將排放大氣層污染物，他們必須按照國務院環境保護行政主管部門的規定設置污染物的排放口，並淘汰會對大氣環境構成嚴重污染的設備，於採購流程亦必須全面淘汰此類設備。此外，集團內部的環保管理部門亦會根據國家法規和「環境因素識別及評價程式」計量公司範圍內的廢氣排放，對排放的廢氣進行監測，並保存原始監測記錄再作改善。 |
| 污水排放管理指引 | 若項目公司需直接或間接排放液態污染物，他們必須按照法律、行政法規和國務院環境保護行政主管部門的規定設置排污口，並淘汰會對水環境構成嚴重污染的設備，於採購流程亦必須全面淘汰此類設備。港華燃氣要求旗下項目公司按照當地環保部門要求自行或委託具公信力的檢測機構對公司工業污水物進行監測，以核查是否符合國家標準的規定，記錄排放及監測情況再作統計，而污水排放亦需同時滿足《污水綜合排放標準》的要求。 |

2016年排放物資料披露

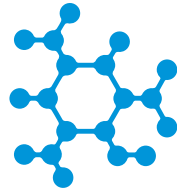
來自燃料燃燒及車輛的排放物資料



氮氧化物NO_x
7,700 公斤

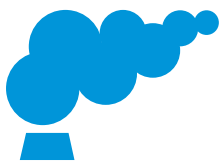


二氧化硫SO₂
284.6 公斤



可吸入懸浮粒子PM₁₀
162.2 公斤

溫室氣體排放資料 *



溫室氣體總排放量
29,864 噸



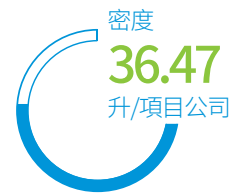
業務所產生有害的廢棄物總量及密度 *



有害/危險廢棄物(固體)
14.5 噸



有害/危險廢棄物(液體)
2,772 升



業務所產生無害的廢棄物總量及密度 *



無害廢棄物(固體)
41,735 噸



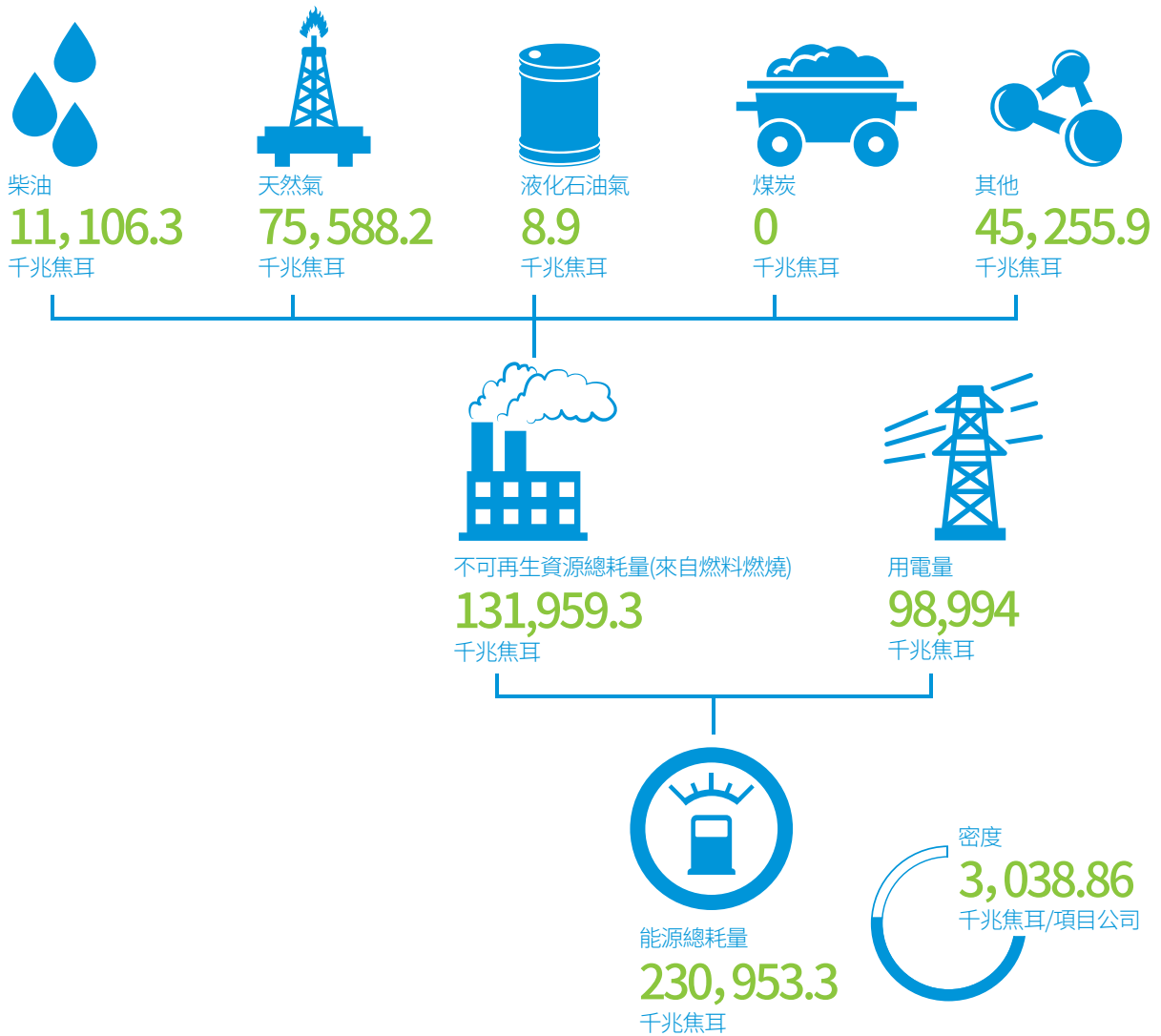
無害廢棄物(液體)
2,538.5 升



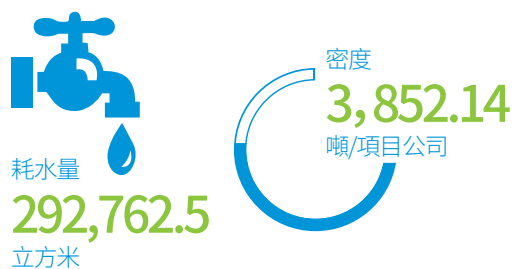


2016年資源使用資料披露

能源消耗情況 *



總耗水量及密度 *



* 統計包括集團旗下76間股權百分之50以上的項目公司數據



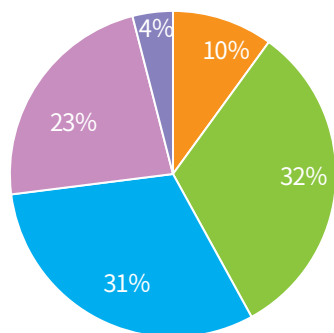


以人為本 推動人才發展

「持續學習」是港華燃氣企業價值觀中最重要的一環，奠定了建立學習型企業文化的基石。港華將員工的發展視為公司發展的重要前提，公司通過與大專院校攜手合作，為不同層級及職業類別的員工制訂專業培訓計劃，提升集團業內的競爭力。公司還具備完善的人力資源政策，向員工提供優厚福利，保障員工的權益。

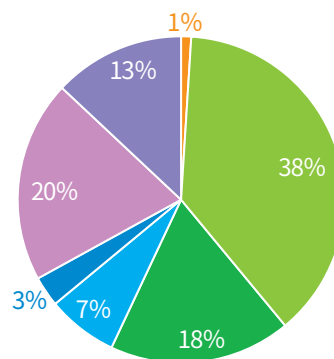
員工基本情況

2016年, 港華燃氣共有員工22,129人, 均為全職員工。



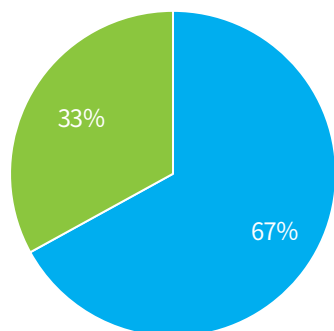
按年齡層劃分的員工比例

- 26歲以下
- 26-35歲
- 36歲-45歲
- 46歲-55歲
- 55歲以上



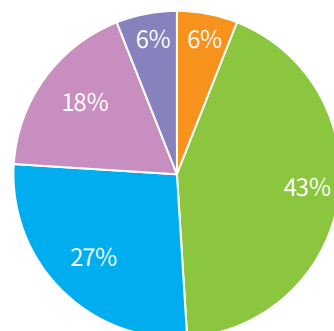
按區域劃分的員工比例

- 集團本部
- 東北區域
- 華北區域
- 皖贛區域
- 蘇浙區域
- 西南區域
- 華南區域



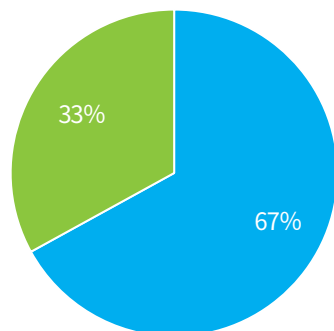
按性別類型劃分的員工總人數

- 男性
- 女性



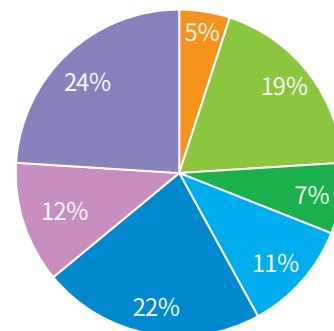
按年齡層劃分的員工流失率

- 26歲以下
- 26-35歲
- 36歲-45歲
- 46歲-55歲
- 55歲以上



按性別類型劃分的員工整體流失率

- 男性
- 女性



按區域劃分的員工流失率

- 集團本部
- 東北區域
- 華北區域
- 皖贛區域
- 蘇浙區域
- 西南區域
- 華南區域

人才培育發展

對外輸送人才

2016年度，山東港華培訓學院與江蘇城鄉建設職業學院、廣州市交通運輸職業學校、山東城市建設職業學院及武漢市燃氣熱力學校等四所院校延續「前線員工訂單式培訓」項目，並於年內招收合共87名學生，而當中61人更獲集團聘用，足證集團於培育燃氣行業專才的層面上不遺餘力。同時，山東港華培訓學院於年內合共舉辦3期《山東省燃氣經營企業從業人員專業培訓考核（第三類人員）》培訓班、1期《山東省燃氣熱力協會第三期教師培訓班》和1期《山東省燃氣行業從業人員實操考核工作考察交流班》，合共為山東省的燃氣行業培訓逾750名行業專才，為山東省開展燃氣行業實體操作培訓打下穩固基礎。

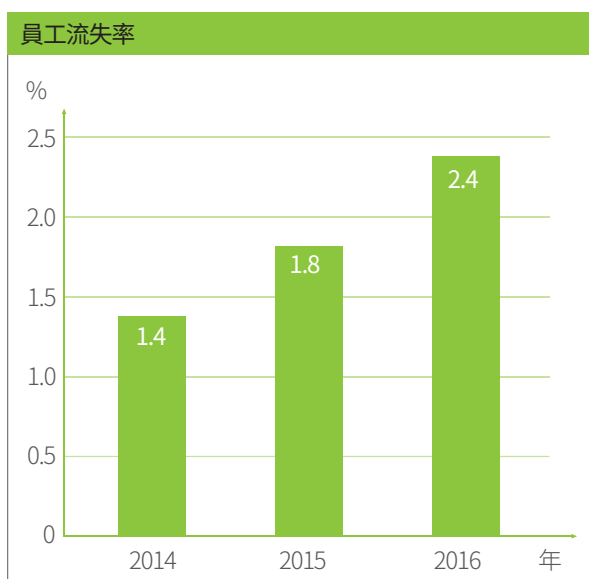


內部人才培育

港華燃氣通過網上平台及自行訂制的專業培訓教程，為員工提供於業界內享負盛名的培訓，並通過「職業發展計劃」、「悉尼科技大學工程管理碩士班」、「工程畢業生培訓計劃」等項目，積極拓展員工職業發展空間。

「人才發展計劃」

為了讓員工的職涯發展有更完善規劃，同時希望提高員工的主動性及抱持符合集團標準的專業態度，集團設計及開展了一套職業發展計劃，為員工的工作領域上提供學習改進的空間，當中不止限於縱向的職級晉升，也有橫向的工作轉換以及工作崗位上的責任交替。鑑於上述的人力資源方案為員工提供了無盡的發揮空間，集團多年來的流失率僅約2%，讓員工得以與集團整體並行發展，實現了員工個人和集團共同成長的契機。至今，集團經已建立並廣泛應用職業發展計劃實施指引、操作指南以及配套實施工具等培訓流程體系。2016年，該培訓流程體系分別在東北、華北、西南、蘇浙、皖贛及華南六大區域的6間企業中展開。集團來年更會參考去年試點推行的寶貴經驗，於集團上下全面應用有關流程體系，務求令技術人員的專業技能不斷提升。



內部專業技能培訓

2016年,集團透過山東港華培訓學院,開展了包括前線技工、內部培訓人員、專業技術人員及管理技巧提升等四大類別培訓,培訓人次達2,709人次,培訓時數為72,200小時。

| 課程類別 | | 人次 | 佔比(%) | 學時(小時) | 平均(小時/人) |
|-----------|----------------|-------|-------|--------|----------|
| 前線技工類 | 場站類 | 227 | 8.4 | 6,008 | 26.47 |
| | 管網類 | 790 | 29.2 | 14,096 | 17.84 |
| | 客戶服務類 | 1,104 | 40.8 | 25,568 | 23.16 |
| | 聚乙烯焊工 | 194 | 7.1 | 6,208 | 32.00 |
| 內部培訓人員培訓類 | 內部培訓人員 | 28 | 1.0 | 952 | 34.00 |
| 專業技術人員類 | 專業技術人員 | 178 | 6.6 | 4,096 | 23.01 |
| 管理技巧提升類 | 中高層管理人員及專業技術人員 | 188 | 6.9 | 15,272 | 81.23 |

開展第二屆「工程畢業生培訓計劃」

集團深明培育年青一代是促進社會經濟蓬勃的要素,因此於年內再度推展「工程畢業生培訓計劃」,讓立志成為專業工程師的應屆畢業生於短時間內了解行業特性,並在考獲英國燃氣專業學會資格(IGEM)的過程中提供支援,以防止業界出現青黃不接的結構性問題。此計劃推行至今,同時在集團嚴謹的甄選流程下,合共有3名管理培訓生及1名工程師,於通過為期2年的工程項目培訓期及於燃氣行業內累積約3年的工作經驗後,將獲得英國燃氣專業學會的特許工程師會員資格。

開設「悉尼科技大學工程管理碩士課程」

集團引入於工程業界中廣受認同的「悉尼科技大學工程管理碩士課程」,經過15個月的理論課堂及實習機會,集團旗下共有23名員工將於明年獲頒悉尼科技大學工程管理碩士學位,他們同時獲得申請英國燃氣專業學會會員的資格,現時已有4名學員獲頒IGEM經理級會員資格,成功通過集團推展的專業培訓,踏上國際認可的平台。



網上學習平台全面推出

2016年,集團全面推出網上學習平台(簡稱eLearning),由集團與知名資訊科技企業聯合打造,務求向所有員工推廣持續學習的美德。該平台上設有近100個網上課程,內容涵蓋管理、專業技能、企業文化等類別,讓員工能夠打破地域上的界限自我學習。

在港華燃氣系統完善的培訓體系下,集團各部門員工的專業技術水平均有全面提升,而員工在各專業領域亦屢獲嘉許。



案例:一、集團採購部趙亮獲得英國皇家採購與供應學會認證

二、集團採購部胡月霞獲得美國項目管理協會頒發的項目管理專業人員資格認證



員工職業健康安全保護

港華通過制訂並發放《港華集團員工安全環保手冊》、《HSE作業指引——工作安全分析指引》、《HSE作業指引——安全教育及培訓指引》等制度措施，為員工職業健康和 safety 上提供全面保障。2016年，公司善用多個平台發放安全信息，當中包括微信平台、eLearning平台、企業社交網絡「工學坊」、安全風險管理部門資訊庫、員工知識競賽等形式多樣的安全活動，深入開展安全教育宣傳，當中接受安全及環保培訓的員工達494,000人次。同時，集團將全面優質管理的發展理念融入於eLearning培訓平台當中，上傳了超過10個安全培訓視頻教材及編制了相關考核題庫，讓員工能夠獲取職業安全資訊外，亦能從中推廣集團的發展理念，一舉兩得。

2016年，港華燃氣共有9間項目公司通過國際認可的OHSAS 18001職業健康安全管理体系認證。



案例：2016年12月，集團深圳總辦事處舉行了消防安全演習，以提升員工防火安全意識。





| 指標 | 單位 | 2014年 | 2015年 | 2016年 |
|----------|----|-------|-------|--------|
| 意外千人率 | % | 0.44 | 0.33 | 0.88 |
| 因工損失工作日數 | 天 | 641 | 510 | 1,092 |
| 因工死亡人數 | 人 | 0 | 0 | 2 |
| 因工死亡比率 | % | 0 | 0 | 0.0089 |

備註：2016年因工死亡的2名員工，因自身疾病在工作期間突然不適，送到醫院後死亡。

員工權益維護

港華燃氣積極貫徹落實國家相關法律規定，從而制訂《港華燃氣員工手冊》，向所有員工發放頒布。《港華燃氣員工手冊》對薪酬福利、招聘及晉升、聘用條文、工作時數、假期、平等機會、員工多元化發展、反歧視，以及其他待遇等內容均詳細列明，依法保障員工符合各項合法權益。

港華秉持提倡平等機會的工作環境，制訂了嚴格的招聘流程指引，堅持公平、透明、公開的用人原則。2016年，港華燃氣員工的勞動合同簽訂率及社會保險繳納覆蓋率均為100%，而招聘過程中亦從未發生過任何因性別、種族、年齡、健康等狀況問題引起的歧視行為。

港華燃氣杜絕強制勞動及聘用未達法定工作年齡的童工。港華燃氣於2016年度內從未發生任何強制勞動或非法僱用童工的案例。

公司尊重員工符合國家法律規定的集結自由和參加集體談判的權利，而管理層亦尊重員工正常的意見表達權利，因此於內部設立了多個由下至上的意見反映平台，並推行《員工關係與溝通管理制度》，從而鼓勵員工與集團管理層達成雙向溝通，增加透明度。

員工福利保障

| | |
|------|---|
| 社會保障 | 老年、醫療、失業、生育、工傷等保障及住房公積金 |
| 商業保險 | 意外身故/殘疾、意外醫療、住院津貼、危疾、女性生育等保險類別 |
| 假期 | 國家法定公眾假期、帶薪年假、全薪病假、工傷假、醫療假、全薪考試假、特別假期(婚假、產假、陪产假、喪假) |
| 其它福利 | 通訊費補貼、節日福利、康體活動、公司培訓 |

豐富員工生活

「全家出動 為愛打氣」親子活動品牌

2016年，我們推出為期3個月的「雲上菜園」，帶領員工及其家人豐富其對農作物的知識，並體驗農耕文化，藉活動讓員工及其下一代近距離觀察農作物的生長變化，從而體會「粒粒皆辛苦」的哲理。此外，活動亦能夠促進親子間的信任以及默契，並幫助孩子建立責任心及提高他們的獨立思考與觀察能力。



舉辦旅遊及健身運動

集團考慮到不同地區、不同類別的員工需求，積極發掘國內外多條旅遊路線，期望藉舉辦員工旅行以達致工作與生活平衡的效益。年內，近300名員工及家屬參與了集團舉辦的員工活動。另外，集團內設獨立康體部門定期為員工籌辦有益身心的活動，當中不乏羽毛球、籃球、足球、瑜伽活動等廣受大眾歡迎的工餘活動。



集團視員工為公司最為重要的資產之一，員工福利更涵蓋員工子女，當中包括支援員工子女升學的「港華員工子女獎學金計劃」。2016年，集團合共收到來自33間企業的73份合格申請，經綜合評定，11名員工子女獲集團頒發獎學金（當中有1位拔尖生獲大學優先取錄），另外亦有62名子女獲頒優異獎。集團將繼續遵循不同渠道積極推動和諧的工作生活理念和企業文化，藉此加強員工的歸屬感。



案例：「港華員工子女獎學金計劃」



為了感謝外派員工家屬對員工工作的鼎力支援，集團已連續3年開展此項慰問活動。今年中秋節特別為312名外派員工家屬的家庭訂制一份中秋禮盒，禮盒包括別具集團特色的「名氣月餅」和名氣家綠色有機食品等節日禮物，以表集團上下對外派員工家屬的殷切慰問及節日祝福。



案例：「心繫員工情，溫暖送回家」中秋外派員工家屬慰問







惠澤社群 港華為愛同行

港華燃氣在深耕國內燃氣市場的同時，不忘以實際行動回饋社會。通過開展「港華輕風行動」、「螢火蟲樂園」、「相約港華林」、「萬糶同心為公益」等社福項目，在積極履行社會責任中實現可持續發展的經營模式。

港華義工人數達**5,425**人，



社會服務時數達**60,917**小時，



公益及環保項目投入達**601.8**萬元。



港華輕風行動

「港華輕風行動」是集團踐行企業理念、履行社會責任的標誌性社區活動。活動自2013年成立至今，已累計投放超過290萬元的金錢及資源，為江西、四川、安徽、江蘇、山東、貴州、遼寧、浙江等地的32間學校提供支援，並搭建38座「港華愛心書庫」，包括翻新教學樓，捐贈教學設備、學習生活及文體用品等。

6月，「港華輕風行動」首次踏進遼寧，為阜新市蒙古族自治縣化石戈學校新落成的「港華燃氣愛心宿舍」學生宿舍樓送上超過230套的高低床、超過110個儲物櫃，並為學校裏500多名學生添置新校服。

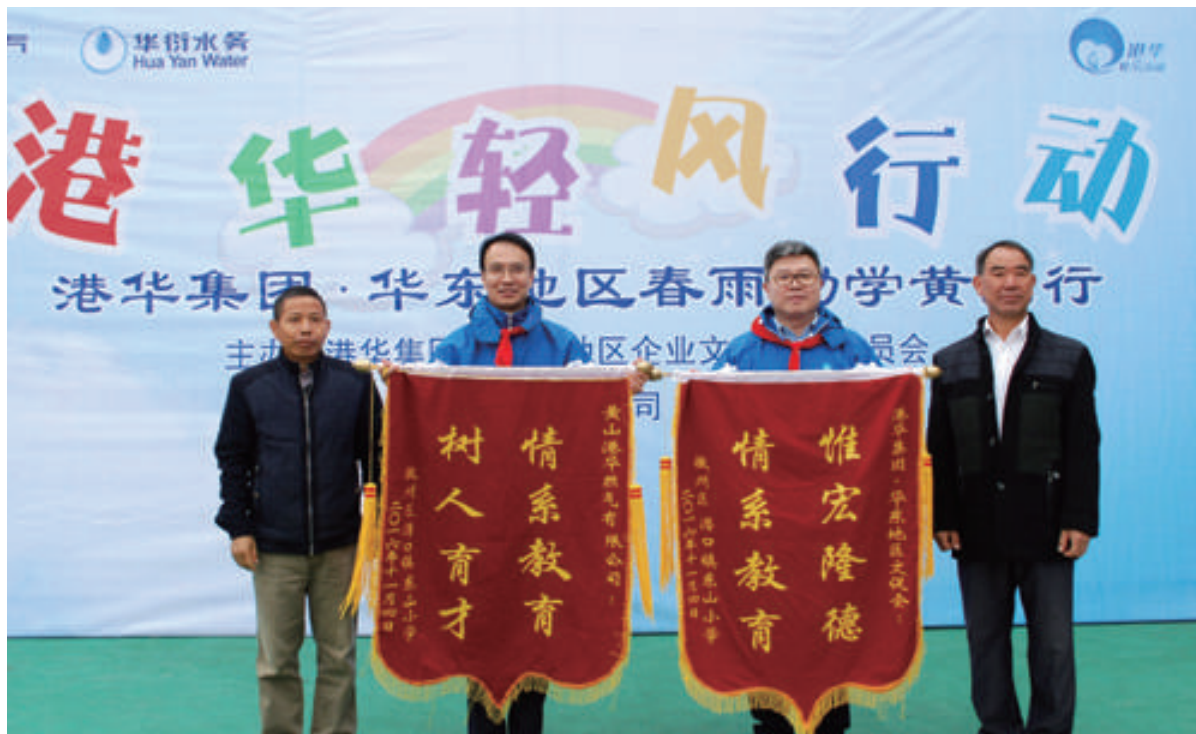


6月,「港華輕風行動」重回四川,為資陽市樂至縣樂陽小學捐贈1,000多本書籍等物資,並設立「港華愛心書庫」。



集團亦積極推動旗下項目公司通過實際行動,向學校與社福機構進行捐獻及舉辦義工服務奉獻愛心。

2016年11月,港華集團華東區域企業文化促進委員會及義工總隊主辦「港華輕風行動——2016年港華集團·華東地區春雨助學黃山行」,為位於安徽黃山徽州區潛口鎮東山小學及休寧縣鶴城小學的兩間山區小學中的學生們搭建兩座「港華愛心書庫」,並送上超過7,000本愛心書籍及電腦等價值10萬元的教學物資及基本生活設備。此次捐資助學活動的物資購置資金均由位於華東區域的36間企業所創立的「公益基金」所撥出。



「螢火蟲樂園」

2016年，全國第五個「螢火蟲樂園」計劃於山東展開。自2009年起，集團每年均會通過計劃為貧困地區學校搭建名為「螢火蟲樂園」的電腦室，而電腦室內的物資一應俱全，當中包含書庫、電腦及一系列學習用品，並為當地教師提供培訓及教學支援，以改善農村學生的學習環境。

10月26日，第五個「螢火蟲樂園」在山東省泰安市岱嶽區良莊鎮泰安第八中學正式啟用。





「相約港華林」

自2011年發佈《港華綠色宣言》以來，集團每年均會號召旗下項目公司踴躍響應「相約港華林」的植樹環保活動，同時亦鼓勵實踐節能減碳，以締造理想生活環境的營運模式。目前，集團已帶領旗下項目公司種植逾8萬棵樹木，綠化面積超過39萬平方米。



「萬糴同心為公益」

港華上下通過身體力行持續關愛社會上的弱勢社群，為其奉獻愛心。2016年5月至6月間，一年一度的大型社福項目「萬糴同心為公益」再度舉行，集團旗下近40間項目公司紛紛加入，向位於各地的社福機構及基層人士送上逾3.6萬顆自行包製而成的裹糴，價值逾16萬元的節日禮品，受惠人數達7,000餘人。



案例：池州港華舉辦「萬糴同心為公益」裹糴比賽活動

2016年6月，池州港華義工隊到清風街道百荷園社區星級志願服務廣場，聯合清風街道轄下7個社福單位開展「萬糴同心為公益」裹糴比賽。現場共有8支參賽隊伍，在指定時間裡包製糴子，當中數量最多及品質為高者將勝出。集團最終藉活動成功包裹超過2,300隻愛心糴子，全數更被送至各社區的貧困戶以及獨居老人住處。



案例：齊齊哈爾港華送暖社區

2016年6月，齊齊哈爾港華義工到龍沙區五龍街道紅星社區開展「萬糴同心為公益」活動，除了與社區工作人員一起裹糴迎端午外，更為社區居民講解燃氣安全知識，排除安全隱患。義工團隊將親手包製而成的1,000多個糴子及其他食材送至有需要人士手中，於節日前夕送上關懷與愛心。



弘揚社會正能量

集團宣導傳遞社會正能量，連續兩年舉辦「我給媽媽做道菜——港華紫荊2016年全國小廚神烹飪大賽」，該比賽是以家庭為單位的廚藝比賽，旨在傳承「明火烹飪文化」，宣傳燃氣安全使用知識。大賽主題亦推廣「百行孝為先」的美德，期望通過比賽加強青少年與父母及家庭成員間的溝通交流，讓青少年銘記孝恩。



重要獎項

2016年度港華燃氣獲頒的企業社會責任重要獎項：



1 「2016年度優質管理獎」大獎
頒發機構：香港管理專業協會



2 2016年「全球100最佳CEO榜」
(港華燃氣主席暨執行董事陳永堅先生)
頒發機構：《哈佛商業評論》



3 2016五星級中國優秀企業公民
頒發機構：中國社會工作聯合會企業公民委員會、
中央電視台、騰訊公益慈善基金會



4 2016年「CSR中國教育獎」之「社會責任踐行先鋒獎」

頒發機構：中國共青團、教育部、工業和信息化部



5 第六屆「中國證券金紫荊獎」之最具投資價值上市公司獎

頒發機構：香港大公文匯傳媒集團



6 第六屆「中國公益節」之「2016年度責任品牌獎」

頒發機構：中國公益節籌委會

未來展望

2017年是全面實施國家「十三五」規劃重要的一年，同時也就供給側結構性改革迎來「深化之年」。作為率先進入國內城市燃氣供應市場的領先企業，港華燃氣將繼續遵循勇於擔當、主動作為，堅持創新發展，確保供氣安全，積極履行企業社會責任的發展方針，因應供給側結構性改革的模式積極實踐，從而在促進經濟社會協調發展上作出應有的貢獻。

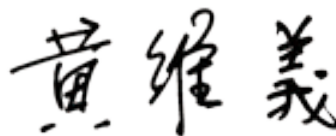
提升效率，創新驅動。為配合創新管理上的要求，港華統一部署並廣泛應用TMS (Towngas Management System, 港華管理信息系統)。鑑於集團的業務覆蓋全國，該系統讓集團的項目公司能夠通過資訊化雲端平台保持緊密連繫，為集團的營運管理及決策提供強而有力的支援。港華燃氣將不斷提升企業效率，加強企業管治水平，通過嚴格規範業務經營，優化業務作業流程，並進一步提倡G×i的創新文化及實踐全面優質管理TQM的管治模式，以達致集團穩步增長，為股東創優增值。港華燃氣堅持創新驅動發展，通過完善制度、鼓勵創新、轉化成果，不斷提高安全標準、工藝要求、服務水準，促進城市燃氣行業創新進步。

保障安全，優質服務。港華燃氣堅持嚴格監控工程建設品質，不斷完善安全風險管理體系，定期從不同渠道開展安全檢查工作，大力推動燃氣管網改造及消除安全隱患，同時積極展開戶內安全檢查及宣傳燃氣安全知識，並推廣銷售安全可靠的燃氣具，以確保燃氣供應和使用的安全高效得以維持。2017年，港華燃氣將繼續秉承「以客為尊」的服務理念，在網上客戶中心及港華交易寶手機應用程式等現有客戶服務的基礎上，不斷開拓與客戶溝通的平台，並開展客戶服務培訓，以優化客戶服務流程。同時，集團通過開展提升服務質素的「蒲公英飛揚計劃」及推廣精益求精文化的「能工巧匠」精神，提升員工服務水平和效率。

把握機會，持續發展。港華燃氣未來將依據國家「能源十三五」規劃，積極回應「減碳降霾」的政策指引，充分發揮天然氣的高效節能、安全環保的優勢，並參與城市「煤改氣」、「油改氣」項目改造，協助開展商業燃氣空調及集中採暖的項目建設，並加快分布式能源業務發展，提供高效率的冷、熱、電能源，以滿足工商客戶多樣化的用能需求，協助工業降低成本、提高產品質量，從而促進經濟持續健康發展。與此同時，為滿足市民日益增加的用氣需求，港華燃氣加強燃氣供應保障，通過多個渠道進行採購以確保氣源充足及爭取增加供氣量，並完善調峰供氣設施，加快天然氣輸送管道建設，持續提升供氣能力，務求把高品質的燃氣生活體驗送到千家萬戶。

保護環境，回饋社會。實踐企業社會責任是企業不斷成長與持續發展的必要條件。公司將繼續大力推廣清潔能源、開展綠色低碳環保活動、注重產品的節能設計和提倡環保生產、採取有效措施降低工程施工對環境的影響。同時，港華燃氣將於公益層面不斷投入資源幫助需關愛之群體，通過支援大型社福項目帶動同業，從而令公益活動更具規模發展，受惠階層更廣泛。年內，集團持續開展「港華輕風行動」、「螢火蟲樂園」等公益項目，改善偏遠山區的教育水平及向弱勢社群提供適切支援，用愛心行動惠澤社群、回饋社會。

港華燃氣有限公司執行董事暨行政總裁
香港中華煤氣有限公司執行董事暨公用業務營運總裁
黃維義





專家點評

很欣喜收到來自港華燃氣的2016年企業社會責任報告，也是我自2013年以來收到的第四份港華燃氣年度企業社會責任報告。此份報告內容更加充實，資訊披露更加詳細，設計讓人耳目一新，多方位呈現港華燃氣踐行企業社會責任的新內容和新成果，現點評如下：

系統全面生動：報告借助實踐案例、圖片表格、詳實資料等圖文並茂的形式，從經營業務、安全保障、服務品質、環境保護、員工發展、公益愛心等方面，系統地描述了港華燃氣推動社會責任的工作情況，全面客觀地體現了港華燃氣履行社會責任的主動擔當和作為，生動形象地展示了港華燃氣企業社會責任的建設成果，彰顯港華燃氣作為國內最具規模的燃氣集團之一的社會責任。

滿足標準要求：此份報告按照港交所最新發佈的《環境、社會及管治報告指引》要求，對港華在排放物、環境資源、僱傭、營運、社區等方面的一般披露內容和關鍵績效指標進行了充分詳細的披露，並嚴格落實「不遵守就解釋」的原則，對個別業務相關度極低或不適用的指標進行解釋說明，充分體現了港華燃氣在履行企業社會責任的認真、積極和嚴謹態度。

靈活傳播溝通：為滿足利益相關方多元化的報告獲取需求，港華燃氣提供了報告的印刷版、電子版以及流動版等靈活的傳播方式。同時，報告還提供了《讀者意見回饋表》和線上調查問卷的渠道，方便不同利益相關方回饋意見，為後續工作的改進提供了溝通平台。

港華燃氣在履行企業社會責任方面的努力得到社會各界的一致認可，獲得了「優質管理獎大獎」、「社會責任踐行先鋒獎」、「五星級中國優秀企業公民」等眾多榮譽稱號，其企業社會責任報告也不斷完善提高。同時，我想就本報告提一些建議。

增加利益相關方評價：港華燃氣可考慮在此後的企業社會責任報告中，增加股東、客戶、員工、供應商等利益相關方代表對港華的評價，從第三方的角度真實反映社會對港華各項社會責任工作的認識和瞭解。

希望港華燃氣再接再厲，堅持創新，堅守安全底線，認真履行企業社會責任，實現企業持續發展，引領行業發展，推動社會進步。

中國社會工作聯合會企業公民委員會專職副會長
劉衛華

附錄

香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》索引

■ 充分披露；▣ 部分披露；— 業務相關度極低或不適用

| 主要範疇 | | 指標內容 | | 在報告中的位置或解釋 | 披露情況 |
|------|---|-----------------------------|--|-----------------------|------|
| | 層面 | 指標披露 | | | |
| 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。 註：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。有害廢棄物指國家規例所界定者。 | P42 | ■ |
| | | 關鍵績效指標 | A1.1 排放物種類及相關排放數據。 | P43 | ■ |
| | | | A1.2 溫室氣體總排放量 (以噸計算) 及 (如適用) 密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。 | P43 | ■ |
| | | | A1.3 所產生有害廢棄物總量 (以噸計算) 及 (如適用) 密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。 | P43 | ■ |
| | | | A1.4 所產生無害廢棄物總量 (以噸計算) 及 (如適用) 密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。 | P43 | ■ |
| | | | A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。 | P42 | ■ |
| | | | A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。 | P42 | ■ |
| | 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。 註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。 | P42 | ■ |
| | | 關鍵績效指標 | A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源 (如電、氣或油) 總耗量 (以千個千瓦時計算) 及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。 | P44 | ▣ |
| | | | A2.2 總耗水量及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。 | P44 | ■ |
| | | | A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。 | P42 | ■ |
| | | | A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。 | 港華為燃氣輸配型企業，不存在大量用水需求。 | — |
| | A2.5 製成品所用包裝材料的總量 (以噸計算) 及 (如適用) 每生產單位佔量。 | P40, 港華燃氣並不生產燃氣具，僅提供產品包裝資料。 | ▣ | | |



| | | 指標內容 | | 在報告中的位置或解釋 | 披露情況 |
|-----------------------------|----------------------------------|--------|--|------------|------|
| 主要範疇 | 層面 | 指標披露 | | | |
| A. 環境 | 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。 | P39-P42 | ■ |
| | | 關鍵績效指標 | 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。 | P39-P42 | ■ |
| 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。 | P52-P54 | ■ |
| | | 關鍵績效指標 | B1.1按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。 | P47 | ■ |
| | B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。 | | P47 | ■ | |
| | 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。 | P51 | ■ |
| | | 關鍵績效指標 | B2.1因工作關係而死亡的人數及比率。 | P52 | ■ |
| | | | B2.2因工傷損失工作日數。 | P52 | ■ |
| | 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。 | | P51 | ■ | |
| | 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。 註:培訓指職業培訓,可包括由僱主付費的內外部課程。 | P48-P50 | ■ |
| | | 關鍵績效指標 | B3.1按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓員工百分比。 | P49 | ■ |
| | | | 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。 | P49 | ■ |
| | 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。 | P52 | ■ |
| | | 關鍵績效指標 | B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。 | P52 | ■ |
| B4.2描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。 | | | P52 | ■ | |

| 主要範疇 | 層面 | 指標內容 | | 在報告中的位置或解釋 | 披露情況 |
|---------------|-----------|--------|---|--------------------|------|
| | | 一般披露 | 指標披露 | | |
| B. 社會 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。 | P18 | ■ |
| | | 關鍵績效指標 | B5.1 按地區劃分的供應商數目。 | P18 | ■ |
| | | | 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、以及有關慣例的執行及監察方法。 | P18 | ■ |
| | 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。 | P15、P40 | ■ |
| | | 關鍵績效指標 | 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。 | P15 | ■ |
| | | | B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。 | P36 | ■ |
| | | | B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。 | P18 | ■ |
| | | | B6.4 描述品質檢定過程及產品回收程序。 | P15 | ■ |
| | | | 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。 | P36 | ■ |
| | 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。 | P8 | ■ |
| | | 關鍵績效指標 | B7.1 於滙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。 | P8 | ■ |
| | | | B7.2 描述防範措施及舉報程序, 以及相關執行及監察方法。 | P8 | ■ |
| B. 社會 社區 | 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。 | P39—P40 P57—P62 | ■ |
| | | 關鍵績效指標 | B8.1 專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。 | P57—P62 | ■ |
| | | | B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。 | P57 | ■ |



意見回饋

尊敬的讀者：

您好!感謝您閱讀《港華燃氣有限公司2016企業社會責任報告》。為加強與持份者的溝通交流,並持續改進港華燃氣的社會責任工作及社會責任報告編制工作,我們真誠期待傾聽您的寶貴意見和建議。

港華燃氣有限公司社會責任報告編寫委員會

2017年3月

1. 您對本報告的總體評價是

好 較好 一般

2. 您認為本報告能否客觀反映公司履行社會責任的實際情況

能 一般 不了解

3. 您認為本報告所披露的資訊、資料、指標的清晰度、準確性、完整度如何

高 較高 一般 較低 低

4. 您認為本報告的設計、排版效果如何

好 較好 一般 差

5. 您對本報告中最感興趣的部分內容是

經營 安全 服務 環境 員工 公益

6. 您認為本報告中最為需要改進的內容是

經營 安全 服務 環境 員工 公益

7. 您希望了解但並未在本報告中披露的內容有：

8. 您對本公司的社會責任工作和本報告編制的意見和建議：



二維碼掃描本報告

港華燃氣有限公司

總辦事處及主要營業地點:

香港北角渣華道363號23樓

電話: (852) 2963 3298

傳真: (852) 2561 6618

網址: www.towngaschina.com

