

經營回顧

The logo consists of the text "G=ixi" in a white, sans-serif font, centered within a blue, circular, textured graphic that resembles a gas flame or a stylized sun.

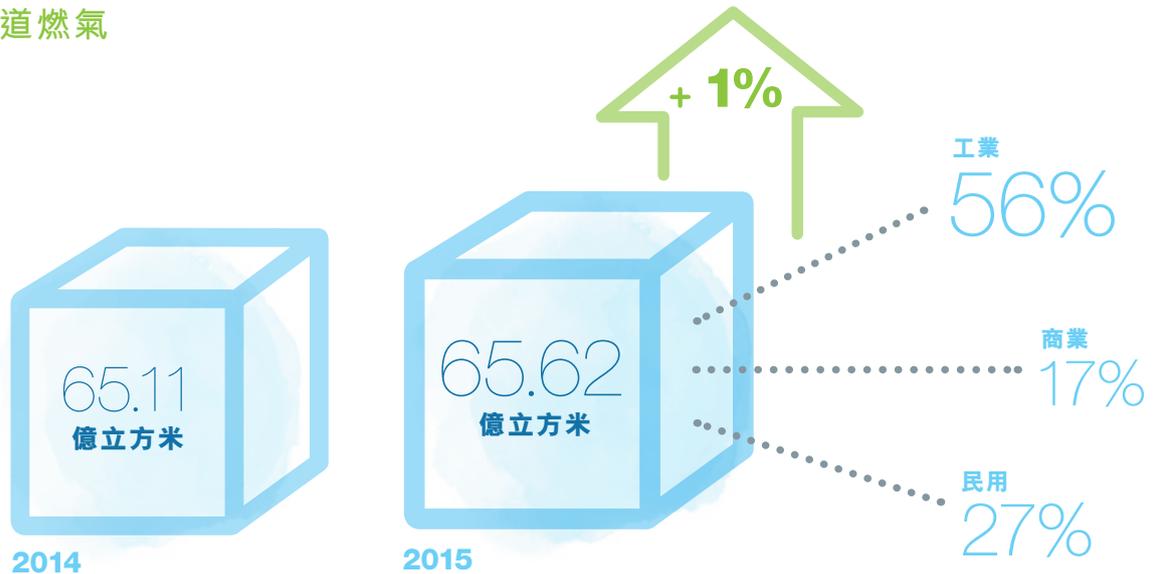
“ 2015年中國國內生產總值增長僅達6.9%，創下25年以來最低水平。中國製造業增長持續放緩，且國際油價反覆下挫，加上管道天然氣價格調整滯後等宏觀因素，導致國內天然氣行業銷情每況愈下。

儘管面對不利好的經濟環境，但在全體員工共同努力下，2015年集團業務仍錄得穩健增長。集團審時度勢制定前瞻性發展策略，不僅積極廣拓客源，更著力開闢新的業務領域，為旗下業務注入額外增長動力。與此同時，集團繼續發揮固有優勢，在多個業務範疇屢創佳績，其中客戶數目及港華紫荊爐具銷量均見穩定增長，而城市燃氣總售氣量亦保持平穩。在經濟增長放緩的環境下，仍錄得此成績，實屬理想。

一如既往，集團全面推行持續革新及全面品質管理（Total Quality Management, TQM），務求在日常運作中發揮創意，改善工作流程，從而提升營運效益，推動整體業務穩步增長。集團在全國各區域及項目公司宣揚TQM的重要性，全體員工上下一心實踐全方位的改善方案，無論工程、安全及服務的工作流程均更臻完善。在過去一年，集團精心設計淺顯易明的管理方程式（ $G = i \times i$ ，企業增長 = 創新力 \times 執行力）在不同的領域均活現眼前，大大提升工作效率，還有效為客戶提供更高效率的服務。

2015年集團繼續在人才培訓方面投放資源，並視建設和綠化社區為己任，在發展上不忘回饋社會，致力善盡企業社會責任。 ”

管道燃氣



2015年，集團合共銷售65.62億立方米管道燃氣，整體增長1%，總客戶數目為1,004萬戶。當中工業售氣量為36.79億立方米，其售氣量佔集團總售氣量56%，商業售氣量為11.11億立方米，其售氣量佔集團總售氣量17%，而民用售氣量佔集團總售氣量的27%。

中國製造業增長持續放緩，部份大型企業客戶減產影響整體工業用氣量。集團迅速反應把握氣量充沛的商機，大力拓展商業用氣市場，確保集團未來燃氣銷量持續增長。

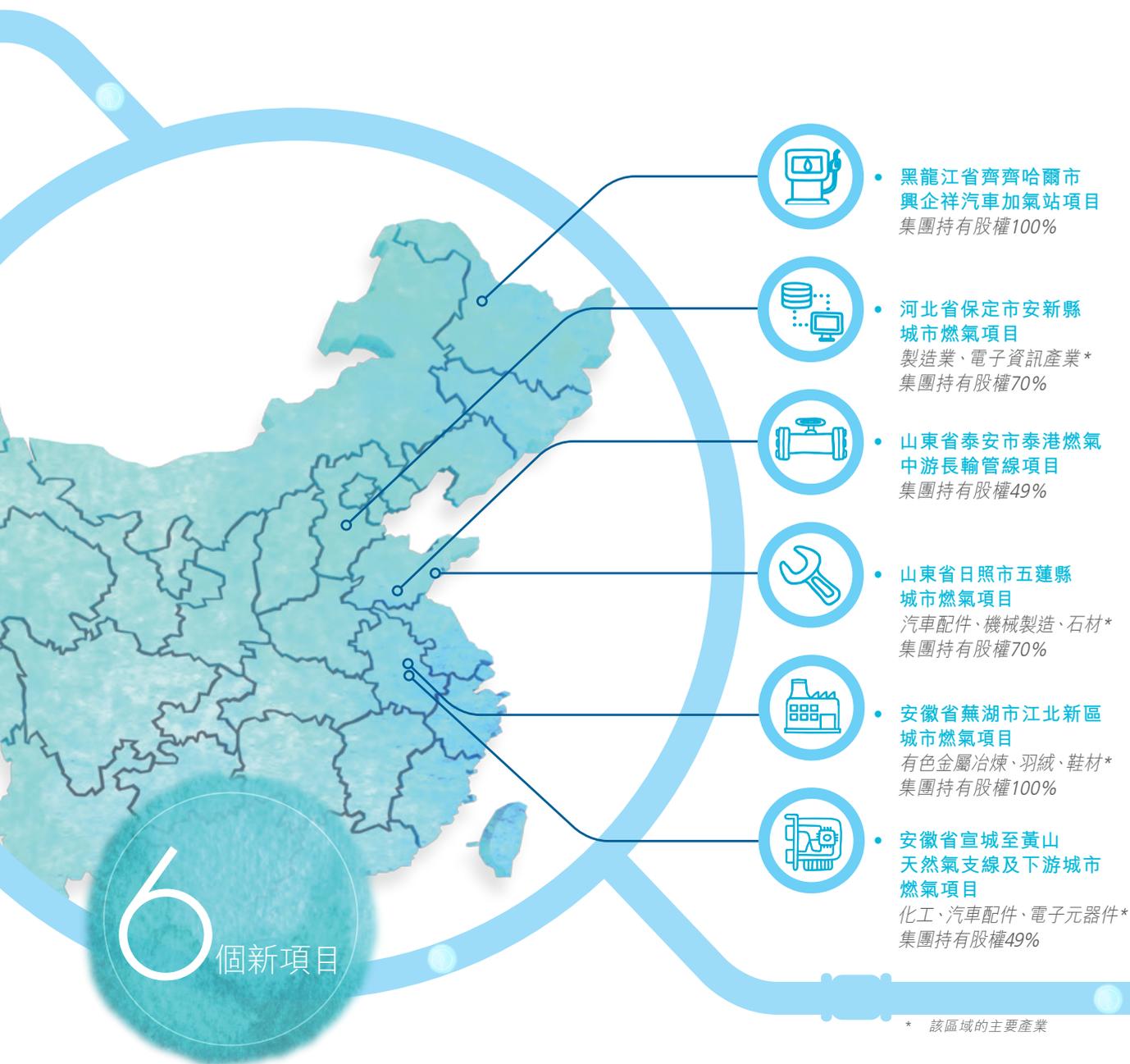
2015
總客戶數目 1,004 萬戶



經營回顧

新發展項目

集團繼續擴展業務版圖，分別在山東省、河北省、安徽省和黑龍江省共取得6個燃氣新項目，包括山東省日照市五蓮縣、河北省保定市安新縣、安徽省蕪湖市江北新區的城市燃氣項目；安徽省宣城至黃山天然氣支線及下游城市燃氣項目；位於山東省泰安市的泰港燃氣中游長輸管線項目，以及位於黑龍江省齊齊哈爾市的興企祥汽車加氣站項目，此項目為集團於齊齊哈爾市的第二個汽車加氣站項目。



工商業市場

2015年宏觀經濟轉弱，導致國內工業生產增長放緩。另一方面，為整肅社會消費風氣，中國政府早年落實「八項規定」，推行節約、減少鋪張浪費，以致高級餐飲業市道回落，令佔集團整體燃氣用量約73%的工商業業務雪上加霜。

然而，集團適時因應市況制定針對性的發展策略，為工商業業務發展奠下穩固基礎。

工業

鍋爐改造

受惠於國家環保政策及空氣質素改善措施，目標在2017年底前把現有低蒸發量鍋爐及所有新建鍋爐全面停用燃煤並改用天然氣，集團積極推動工業用戶「煤改氣」。

年內，集團積極鼓勵工業用戶使用高效節能的天然氣鍋爐，配合國家推動的清潔能源政策發展。參照全年鍋爐改造項目的規模，集團天然氣銷量有望在下一年度錄得可觀增長。



蒙牛乳業的生產廠房選用天然氣鍋爐，支持清潔能源發展。



經營回顧



窯爐

儘管煤炭價格連年下調引致天然氣缺乏價格的優勢，但集團聯同專業研究院及窯爐改造專家合作研發創新技術，藉此提升窯爐的能源使用效率，不僅有助客戶降低燃料及營運成本，更可突顯清潔能源的環保特色，成功吸引工業用戶轉用天然氣。此外，國家發展和改革委員會於2015年底宣佈降低非民用天然氣門站價格，有助吸引工業用戶從燃煤改用更具成本效益的天然氣，料可促進行業未來發展。

年內，大型窯爐改造項目的成功個案不勝枚舉。以位於浙江省松陽縣的不銹鋼管生產商為例，在引進高效的窯爐設備後，該公司全面使用清潔能源，既能改善產品質素，亦可提高生產效率。

商業

商業方面，集團積極開拓中小型餐飲市場。我們於市政道路建設項目展開地下工程初期預先鋪設管道，並進一步精簡流程和調低門檻，同時縮短報價及工程建設時間，以便客戶能及早使用天然氣和節省投資成本。2015年，集團的新增商業客戶數目較2014年增加2.4%。



位於江蘇省的美食中心是成功轉用商用燃氣的中小型餐飲業客戶之一。

集團將會積極發掘具潛力的發展項目，並與合作夥伴聯手研創更佳節能方案，致力提升天然氣設備使用率，從而吸引更多工商業客戶轉用潔淨的天然氣，此舉不僅有助開拓新客源，更可為業務注入增長動力。同時，集團將放眼新政策帶來的機遇，如分布式能源等新興領域，並與國內外專業機構合作設計策略性技術方案，進一步擴闊業務範疇及版圖。

民用戶

2015年，佔集團整體燃氣銷量約四分之一的民用客戶數目錄得顯著增長80萬戶。

年內，我們進一步擴闊客戶服務網絡，本年度新增6間客戶中心，滿足日益增長的客戶需求。全新推出的「港華交易寶」讓客戶可隨時隨地登入網站或透過智能手機應用程式查閱個人賬戶資料、賬單及繳費，令各項服務流程更為簡便快捷。

集團秉持「以客為尊、專業高效」的服務理念，制定全面性的嚴格目標。服務承諾涵蓋多個範疇，包括供氣安全、可靠程度、預約服務時間以至處理客戶意見等，並會定期公佈各項指標的成績，以確保服務更臻完善。

此外，集團於本年度首次推行區域性項目公司互相審查機制，並委託獨立機構進行神秘顧客調查，有助更客觀地評核服務質素。

集團致力提供更稱心的服務，同時積極透過客戶關注小組、服務熱綫和客戶意見處理委員會等不同渠道與客戶保持聯繫，藉此全面評估服務質素和仔細了解客戶需要，繼而制定專業稱心的優質產品和服務，確保質素達致國內各行業的最高水平。

另一方面，集團積極透過不同計劃改善客戶的服務體驗，於年內先後推行「蒲公英飛揚計劃」的客戶服務精英培訓活動及「微笑服務大使評選大賽」，並在社交網絡首創「We Smile」微故事徵集活動，藉此宣揚親切、誠懇和專業的服務態度，有助提高整體服務水平。



從芸芸客服專員中脫穎而出的2015年度「微笑服務大使」在泰安泰山港華客戶中心展現親切的服務態度，肩負起宣揚以客為尊精神的使命。

經營回顧

品牌及延伸服務

集團不僅著力拓展現有核心燃氣業務，更銷售「港華紫荊」爐具，同時提供一系列增值服務，為客戶建立「品質廚房、品味生活」的時尚生活模式。

品牌

港華紫荊

成立10年以來，爐具品牌「港華紫荊」一直深受客戶青睞。今年銷售量增長12%至接近35萬台。

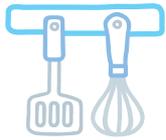
「港華紫荊」不斷推陳出新，帶領行業走出傳統發展框架。「港華紫荊」於2015年成功研發一系列國家一級能效燃氣爐具，為客戶提供更具節能效益的創新產品，致力宣揚綠色生活文化。全新系列「港華紫荊」產品內置先進微型電腦並採用嶄新技術，配備水、燃氣、空氣及溫度智能調節功能，有效降低二氧化碳排放量，盡顯環保節能特色。

年內，我們榮獲「全國售後服務行業十佳單位」等多項殊榮，足證「港華紫荊」的優質售後服務廣受外界推崇。



適逢成立十週年，「港華紫荊」舉辦大型紀念活動「我給媽媽做道菜」，藉此推廣明火煮食和安全用氣意識。

延伸服務



位於山東省泰安市港華客戶中心的「歌仙娜」專區陳列進口櫥櫃，提供一站式服務。



憑藉日積月累的1,000萬龐大客戶群及既有客戶服務網絡優勢，集團進一步拓展業務範疇，為客戶提供一站式增值服務。新增以「名氣家」為名的一系列延伸服務和產品，包括燃氣綜合保險、家居精品及高級櫥櫃，並會陸續推出更多增值服務。

燃氣保險

我們一直追求安全至上，盼為普羅大眾締造安心無憂的生活模式，遂於年內第二季推出家居燃氣保險服務。集團採取集中採購政策，依據嚴謹準則篩選合資格的供應商，為燃氣用戶提供全面保障，同時確保家居安全。自推出該保險服務以來，我們已累積訂立超過4萬份燃氣保單，成績驕人。

家居精品

我們引入多個中高級海外廚具品牌，為客戶搜羅多款符合最高安全規格的時尚廚房用品。2015年，我們在華東地區的客戶中心開設家居精品專區試點，致力推廣「品質廚房，品味生活」的生活模式。此外，我們增設網上銷售平台，以便客戶隨時隨地選購時尚別致的家居用品及廚具。

高級櫥櫃

我們透過母公司中華煤氣引進高級櫥櫃品牌Mia Cucina，這款命名為「歌仙娜」的櫥櫃採用一級進口歐洲物料，設計時尚簡約兼符合人體工學。我們提供專業設計及安裝服務，依據客戶個人風格為其精心設計廚房格局，讓客戶盡享入廚之樂。目前，「歌仙娜」在泰安設有陳列室，為熱愛烹飪人士建造理想及個人化的烹調空間，盡情體驗時尚品味生活。



經營回顧

安全

安全是燃氣企業持續發展的重要基石。作為中國城市燃氣業界龍頭，集團的供氣服務和營運流程一向以嚴謹安全見稱。集團管理層高度重視安全，我們有一套專門因應集團日常運作而編定的完整安全及風險管理體系，並積極鼓勵各階層貫徹實施。

港華燃氣仿效母公司中華煤氣設定嚴謹的職業安全規範，並採納行之有效的企業安全及風險管理系統和措施。據此，總經理直接負責安全及風險管理工作，不僅按照集團指引每月進行安全檢查，亦會每年兩度親自督導項目公司進行交叉安全檢查。我們嚴格執行「總經理安全巡查制」，由主席和行政總裁親自率領安全委員會成員及管理層走訪不同地區的項目公司進行年度安全巡查。年內，集團管理層先後巡查西南區域、皖贛區域及東北區域的項目。此外，集團要求旗下每家項目公司每兩年最少一次與當地公安和消防部門舉行聯合演習。

經過多年努力，集團在2015年10月順利完成「民用天然氣置換人工煤製氣工程」，就餘下焦爐煤氣項目全面轉用天然氣，奠定了全面進入天然氣時代的重要里程碑。

我們致力完善安全管理體系，同時積極推行監理人員執業資格制度。集團為監理人員提供相關培訓，預計在2016年初協助全體總監及工程師取得監理安全培訓合格證，矢志成為行業典範。

此外，我們尤其關注客戶的用氣安全，每18個月委派客戶服務專員主動聯絡客戶，安排技工為其入屋檢測戶內燃氣設施，以防患於未然。與此同時，我們積極推廣安全使用燃氣知識，透過動畫片段向客戶宣揚安全文化，並於年內推行TQM（Total Quality Management，全面品質管理），令安全及風險管理機制更臻完善。



技術人員定期檢查輸氣管道和其他設施，確保供氣安全。

工程

作為內地最具規模的城市燃氣供應商，集團就生產、工程設計和施工及技術等範疇制定貫徹一致的嚴格標準，有助顯著提升整體服務質素水平。

在工程技術及設計方面，集團制定一系列指引，就建造、安裝以至監控等施工流程設定標準。年內，集團根據全面編製及修訂的多項指引，完成20多個新建項目及改造項目。

集團成立卓佳公用工程(馬鞍山)有限公司，於自設廠房預製組件，從而精簡施工現場的加工工序，以確保預製組件符合嚴格標準。取名為「精工行動」的生產標準化計劃不但有助提升管道施工的精準程度，同時亦可大幅加快安裝程序及縮短施工周期，藉此提升整體工程效率、降低安裝和管理成本。

集團推行生產標準化計劃，在業界開創先河。集團更持續多年獲邀參與國家級及城鎮級的行業標準規程工作，為推進燃氣行業發展作出重大貢獻。年內，集團就一系列國家級行業標準提供修訂意見，包括燃氣及管道的工程技術、施工、驗收、定期檢驗、監控及保護等規範及規程，如《城鎮燃氣管道穿跨越工程技術規程》等9項國家標準。有關的修訂全面獲得當局採納，能有助鞏固集團在業內的領導地位。此外，集團亦獲邀參與編製《城鎮燃氣輸配工程設計規範》等多個城鎮級工程設計規範及技術規程。

在日常運作方面，集團積極推動輸氣管道聯網規劃，從而發揮區域性協同效應，藉此提升儲氣調峰能力。聯網規劃在有助提高燃氣供應的安全性和穩定性的同時，亦有助集團降低相關工程項目的投資成本。為進一步實現工程業務一體化，集團繼續在多家項目公司實施各項利用資訊科技的智能解決方案，包括巡檢系統及流動裝置等，憑藉先進科技提高施工管理成效。



經營回顧

人力資源

截至2015年底，集團聘用合共21,548名員工。

集團重視僱員培訓，致力協助員工把握事業發展機會。就此，除了自設培訓學院，我們更與知名機構合作舉辦進修課程，為不同崗位和職級的僱員提供多元化的培訓計劃，助其奠定未來事業發展方向。

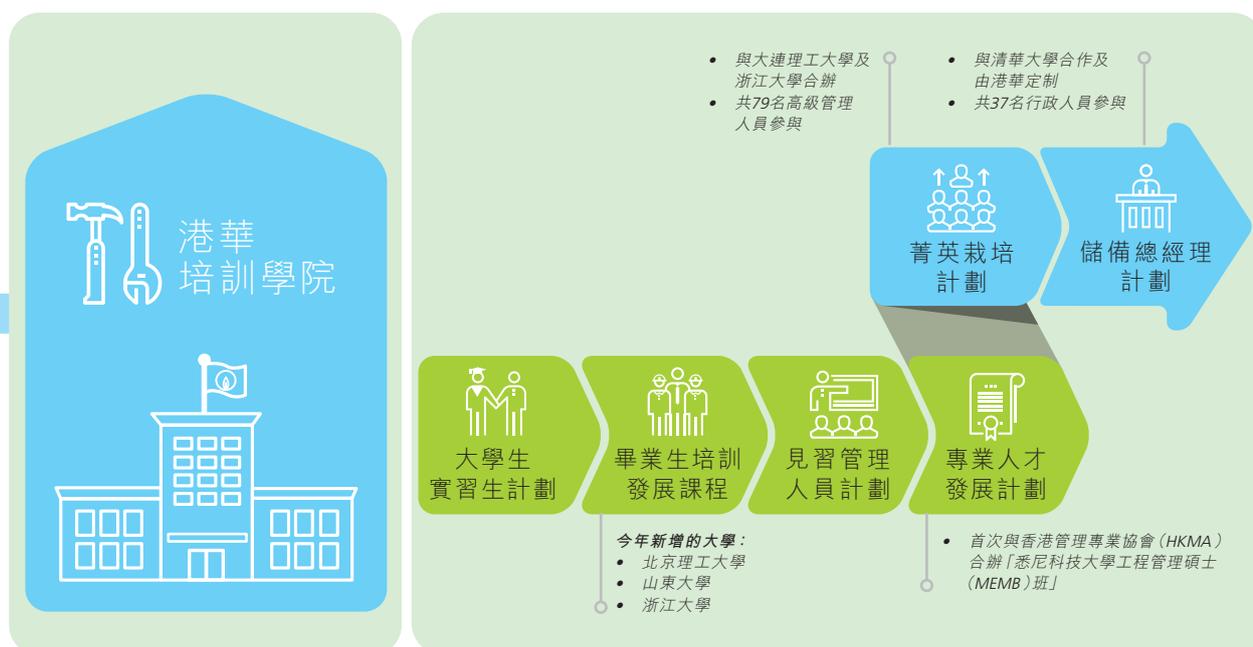
母公司中華煤氣早年成立港華培訓學院，並於山東及其他地區設立共五所的培訓基地，專為集團員工提供專業技能訓練，繼而為學員安排考核並頒發專業資格，同時亦會定期舉辦交流活動，並為項目公司培訓導師。年內，參與培訓人數逾3,200人。港華培訓學院曾多次參與省級及國家級職業技能大賽的技術指導和裁判等工作，被視為行業的專業典範。

此外，集團與國內外知名學術機構舉辦多個培訓課程，在培育人才方面不遺餘力。集團透過大學生實習計劃、畢業生培訓發展課程、見習管理人員計劃、專業人才發展計劃、菁英栽培計劃及儲備總經理計劃，為不同崗位員工提供在職培訓，助其為未來事業發展作好準備。

我們鼓勵員工保持工作與生活平衡，同時增設網上學習平台，讓僱員可在工餘時間進修，伴隨集團共同成長。



位於蘇州的港華培訓學院—華東培訓基地提供多項專業技能課程，為集團培育專業人才。



企業社會責任

集團在推動業務發展的路途上不忘履行企業社會責任。我們把可持續發展的原則融入日常營運之中，在制定企業發展策略及日常運營上均會妥善平衡環境、社會及經濟因素，在回饋社會的同時，亦致力促進社區和環境可持續發展。

社區支援

自2013年以來，集團每年定期籌辦取名「輕風行動」的慈善公益活動，向偏遠山區學校捐贈校服、體育用品及電腦等物資，並為其翻新教學大樓及建立「港華愛心書庫」。繼於年內走訪貴州貧困村落後，「輕風行動」的受惠機構總數增至18所學校，捐款總額超過135萬元人民幣。

「萬糰同心為公益」是我們主辦的另一項傳統公益活動。每年端午節集團會向長者及有需要人士送贈糰子，積極宣揚無私關愛精神。去年，集團聯同旗下項目公司共918名義工花逾3,400個小時為各地社福機構、社區關愛家庭、清潔及建築工人送出逾27,000隻糰子及總值超過135,000元人民幣的愛心禮品，惠澤人數多達8,600人。



執行董事暨行政總裁黃維義先生與長者包饺子共慶佳節。

年內，我們繼續支持「上海宋慶齡基金會－東亞銀行公益基金」之「螢火蟲計劃」，為物資匱乏的鄉村學校建立多媒體教室，為其添置電腦、網絡、書庫及課桌椅等教學設備。2015年，我們再度捐出逾20餘萬元人民幣善款，並在山東省龍口市為集團自2009年以來一直贊助的第4所螢火蟲樂園主持開幕儀式。

集團亦非常重視鄉村留守兒童的教育，因此在日常營運上作出調配以支持中國光彩事業基金會及北京地球村環境教育中心的地區工作。我們先後派出3批共9名義工到訪重慶市巫溪縣羊橋村和大坪村，為當地兒童提供為期各半年的功課輔導及陪護服務，向鄉村留守兒童伸出援手。



今年，「輕風行動」活動義工走進貴州貧困村落，為小學修建「港華愛心書庫」。

經營回顧

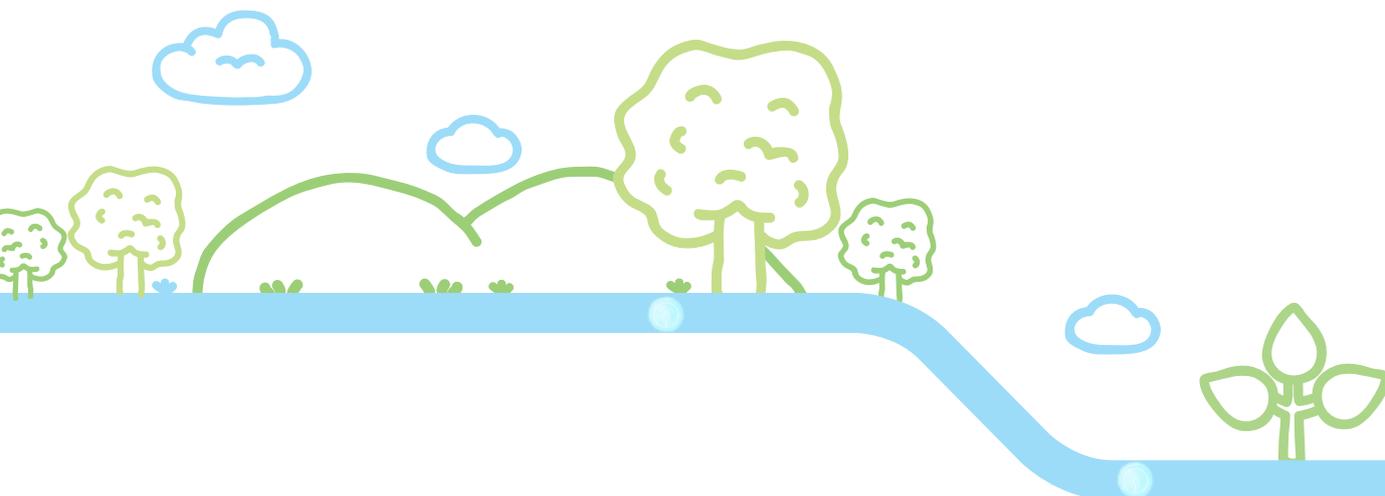
環境保護



港華義工隊參與「相約港華林」的植樹活動，身體力行綠化環境。

作為肩負社會責任的潔淨能源供應商，我們不僅致力提高日常營運及產品的能源效益，更積極參與栽種樹木等活動以為保護環境作出貢獻。

除了身體力行參與環保活動，我們亦積極鼓勵合作夥伴及客戶一同推廣綠色生活文化。年內，集團舉辦名為「相約港華林」的植樹活動，成功邀請11家合作機構參與，在廣達8,000平方米的山頭種植近4,000棵樹木，攜手為綠化社區出一分力。



長遠發展策略

集團的使命是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。

集團將繼續專注燃氣業務的投資、開發、銷售和運營管理。我們秉持審慎的財政管理原則，同時積極發掘潛在商機，為股東帶來合理的投資回報。

根據「十三五規劃」，城市燃氣是中國清潔能源發展政策重心，在政府應對氣候變化的過程中擔當重要角色。展望未來，憑藉固有業務優勢——聲譽卓著的燃氣品牌及專業可靠的客戶服務，港華燃氣定能搶佔市場先機並把握潛在機遇，從而進一步擴展業務，鞏固長久以來的行業領先地位。

與此同時，集團繼續引領各項目公司聚焦開拓新領域，邁向新的里程碑。我們將繼續善盡企業社會責任，秉承樂善好施精神，堅守回饋社會及保護環境的原則，推動業務持續穩定發展。

