

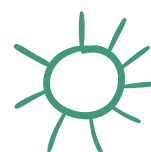


2015



企業社會責任報告

Towngas China Corporate Social Responsibility Report 2015



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

To provide our customers with a safe, reliable supply of gas
and the caring, competent and efficient service they expect,
while working to preserve, protect and improve our environment.



關於本報告

報告時間範圍

2015年1月1日至2015年12月31日，有部分內容會根據需要包涵前數年的表現。

報告發布週期

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

報告組織範圍

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資料，為便於表達，在報告中使用「港華燃氣有限公司」、「港華燃氣」、「港華」、「集團」、「公司」、「我們」等稱謂。

報告參考標準

香港交易及結算所有限公司《環境、社會及管治報告指引》

全球報告倡議組織《可持續發展報告指南》（G4）

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）》

國際標準化組織《ISO 26000社會責任指南》

報告資料說明

本報告所引用的2015年資料為最終統計資料，財務資料如與年報有出入，以年報為準。

報告索取方式

本報告以紙質版和網路版兩種形式提供。如需紙質版報告，請致電（86）0755-21515056；網路閱讀本報告請登錄網站www.towngas.com.cn或www.towngaschina.com。

目錄

Table of Contents

董事會主席致辭 Chairman's Address	04
關於我們 About Us	08
公司治理 Corporate Governance	11
社會責任管理 Management of Corporate Social Responsibility	14
穩健經營 助力經濟發展 Powering economic development through sound operations	16
安全至上 樹立行業典範 Setting an example for the industry by putting safety first	28
以客為尊 彰顯服務品質 Delivering service excellence by adhering to the customer-oriented principle	40
注重環保 提供清潔能源 Generating clean energy for the sake of the environment	46
關愛員工 打造發展平台 Caring for our employees by offering career development opportunities	54
奉獻社會 匯聚港華愛心 Contributing to society by upholding Towngas China's spirit of charity	64
重要獎項 Major Awards	74
未來展望 Outlook	76
專家點評 Message from the Expert	77
附錄 Appendix	78



董事會主席致辭

2015年，國內GDP增長僅達6.9%，增長速度創25年新低。在市場環境不太理想的情況下，加上煤炭和原油價格急速下滑並徘徊低位，確實為港華的業務發展及業績增長帶來挑戰。然而，在全體港華員工的共同努力下，集團整體業務的表現在逆境中仍保持平穩發展。

儘管經濟的大環境未如理想，我們也積極履行在「安全至上」、「以客為尊」、「環境保護」、「惠澤社群」等方面的承諾，勇於創新，不斷改善服務流程，為善不止，創新不息。

供氣安全方面：保障「安全供氣」是燃氣公司的首要任務，港華矢志實踐『「零事故」而非「零責任事故」』的安全承諾。集團已建立完善的安全風險管理架構，並定期進行安全及風險管理審核，推行更嚴格的管網巡查及致力優化管道設施，並積極向客戶推廣安全用氣知識。在全體員工的努力下，集團近年的安全事故率有逐年下降趨勢。

客戶服務方面：港華致力於打造「以客為尊」的服務文化，為客戶提供親切、專業和高效率的服務。集團積極拓展客戶服務的溝通渠道，通過港華的客戶中心網絡，為客戶提供諮詢、繳費、安裝、維修等的「一站式」優質服務。此外，集團舉辦「微笑服務大使評選」、「蒲公英飛揚計畫」等活動，在集團內全面推廣港華的溫馨服務文化。我們還為技術員、熱線中心的客服人員以及承包商舉辦多元化的客戶服務培訓，以提升前線服務員工的優質服務意識與能力。

創新執行方面：港華2015年的年度發展主題為「企業創新發展年」，然而，這絕不意味著港華的創新只源於此。事實上，港華在20多年來一直秉持母公司香港中華煤氣不斷創新、超越自我、精益求精的企業文化，鼓勵員工與時並進和持續改善工作流程，建立系統性的創新制度，並投資於員工的創新研究成果之實施，以激發創新活力，提升整體的服務水平及效率。

近年，公司在安全運營方面愈見有卓越的成效，並獲得外界的普遍認可，實賴以全面品質管理（Total Quality Management，簡稱TQM）的理念在集團每一個領域，包括工程、客服、市場、財務以及採購的管理等得以

推廣。集團2015年推出的「全面品質管理」，加入了嶄新的管理理念：企業增長=創新力×執行力（Growth=Innovation × Implementation，簡稱G=i×i）。我們要求員工要多看、多聽、多思考，敢於打破框框，創新性地提出解決方案，並勇於執行，實踐全面改進。母公司香港中華煤氣近年創造出「永垂不朽」的立管、50年不漏的水管、安裝燃氣具一塵不染、立管檢查飛行器等多元創新實踐案例，均大大地引領港華的服務能力及水準的提升。2014年和2015年，我們先後在安徽省馬鞍山市和山東省泰安市成立了入戶燃氣管道預製加工廠，將原本分散於工地的入戶燃氣管加工工序遷入廠房，實行標準化的操作，不僅節省成本，而且有效提升質量及效率。

環境保護方面：港華致力推廣清潔能源天然氣的應用。近年，國內面對城市空氣環境差，霧霾天氣時有發生，為居民生活及健康帶來負面影響。港華積極配合國家能源政策要求，大力發展清潔能源，實施老舊管網改造，拓展天然氣加氣站業務，推動工商業轉用天然氣，為國內空氣環境的改善作出貢獻。

惠澤社群方面：在矢志提升港華的安全及服務能力、推動環保的同時，集團也積極回饋社會、惠澤社群。2015年，集團的企業公益活動「港華輕風行動」秉持歷年的善舉，港華義工為貴州興義等地的貧困學生們送上筆記型電腦、校服、圖書、籃球等學習及體育用品，以改善其上課及生活環境。此外，集團第三期「留守兒童陪護計劃」已順利完成，支持義工們利用自身所長，為重慶巫溪的留守兒童提供學習及生活上的幫助。此為港華發佈的第三份企業社會責任報告，我們希望借助此份報告，加強同各持份者的溝通，提升港華運營的透明度，推動公司的持續健康發展。

港華燃氣有限公司董事會主席
香港中華煤氣有限公司行政總裁



Chairman's Address

In 2015, China's economic growth slowed to a 25-year low with the Gross domestic product (GDP) growth recorded merely 6.9 per cent. Adding to unsatisfactory market conditions, global coal and oil prices have fallen sharply and hovered at low levels, which has presented new business development and growth challenges to Towngas China. However, the Group reported notable results in adversity, thanks to the concerted efforts of all staff.

Notwithstanding the general economic discontent, we are earnestly living up to our commitments to putting safety first, implementing the customer-oriented approach, preserving the natural environment and making contributions to society, while keeping up our pace of innovation and constantly bettering our service procedures.

Safety of gas supply: As safety is always the first priority of any gas company, Towngas China undertakes an absolute commitment to meeting the safety target of “zero accidents” instead of “zero accountability accidents”. Besides building a comprehensive safety and risk management system, the Group insists on conducting regular safety and risk management assessments throughout its business operations. We carry out stricter pipeline network inspections and spare no effort in optimizing our pipeline facilities. Moreover, we take the initiative to educate our customers about the safe use of gas. With the efforts of all the staff members, recent years have seen a progressive decline of accident rate.

Customer services: Towngas China is determined to create a “customer-oriented” culture by providing friendly, professional and efficient customer services. The Group continues to expand its communication channels for better customer experience, and providing customers with one-stop, quality services including enquires, payment, installation and maintenance through the Towngas China Customer Center network. Furthermore, we work hard to foster a warm service culture across the Group through different initiatives such as the “Service with a Smile Ambassadors Competition” and an elite customer service training program called “Dandelion Scheme”. We also organize a wide range of customer service trainings for technical staff, call center staff and contractors, aiming to raise the awareness of front line staff about quality customer services and boost their competence in upholding stringent service standards.

Executing innovation: While Towngas China has proclaimed 2015 the company's “Year of Enterprise Innovation and Development”, it does not mean that our spirit of creativity originates at this point of time. For more than 20 years, the company has been carrying on the creative culture of its parent company, the Hong Kong and China Gas Company Limited, by giving high regard to innovation, moving beyond the boundaries and striving for excellence. We also encourage our staff to advance with the times and keep perfecting our workflows by building a policy that systematically integrating innovation and making investment to implement the innovations and research achievements of staff. The purpose is to encourage vigorous creativity and raise the overall service standards and efficiency.

In recent years, marked progress has been made by the company in ensuring safe operations. We have in consequence won wide recognitions from the general public. This is attributed to the introduction of the “Total Quality Management” to

every aspect of our daily operations including engineering, customer services, marketing, finance and procurement. We also realized the management direction of “Growth = innovation x implementation” in 2015, which encouraged all staff to open their eyes, open their ears, think creatively and out of the box to come up with innovative solutions to problems that leads to enhancements in overall workflow. Just look at the new initiatives of our parent company, the Hong Kong and China Gas Company Limited, in recent years, such as “Durable Gas Riser”, water pipes lasting for 50 years without leaks, Dustless Drilling Tool for gas equipment installation and Riser Inspection Quadcopter, etc. These creative accomplishments lead to enhanced service capabilities and standards. In 2014 and 2015, we have also established piping prefabrication factories in Maanshan City, Anhui Province and Tai'an City, Shandong Province respectively. Assembling precast units of gas pipes can now be shifted from on-site works to the factories. This prefabrication process results in lower costs and improved quality and efficiency.

Environmental protection: Towngas China endeavors to promote the use of natural gas which is a clean energy. In fact, recent years have seen a worsening of urban air quality in China with smoggy weather occurring very often and threatening the health of citizens. Dedicated to complying with the national energy policy, Towngas China is vigorously accelerating the development of clean energy and contributing to improving China's air quality by pushing forward pipeline network transformation, building natural gas stations and promoting commercial and industrial uses of natural gas.

Community support: Apart from attaching great importance to improve its safety and service quality and promote environmental care, Towngas China is dedicated to contributing to the well-being of the community. In 2015, the Group continued to organize the “Gentle Breeze Movement” for charitable causes. As usual, we donated notebook computers, uniforms, books, basketballs as well as other learning and sporting equipment to underprivileged students in remote areas including Xingyi City, Guizhou Province. In addition, we have completed the third phase of our “Left-behind Children Caring Scheme” in which our volunteers provided tuition and care for children remaining in their rural hometowns in Wuxi County, Chongqing City and supported the children with their best in different aspects.

This is the third corporate social responsibility report released by Towngas China. We look forward to communicating more effectively with our stakeholders, increasing corporate transparency and maintaining a healthy growth momentum for the company.

Chairman of the Board of Directors, Towngas China Company Limited
Chief Executive Officer, The Hong Kong and China Gas Company Limited



CHAN Wing Kin, Alfred

關於我們 About Us

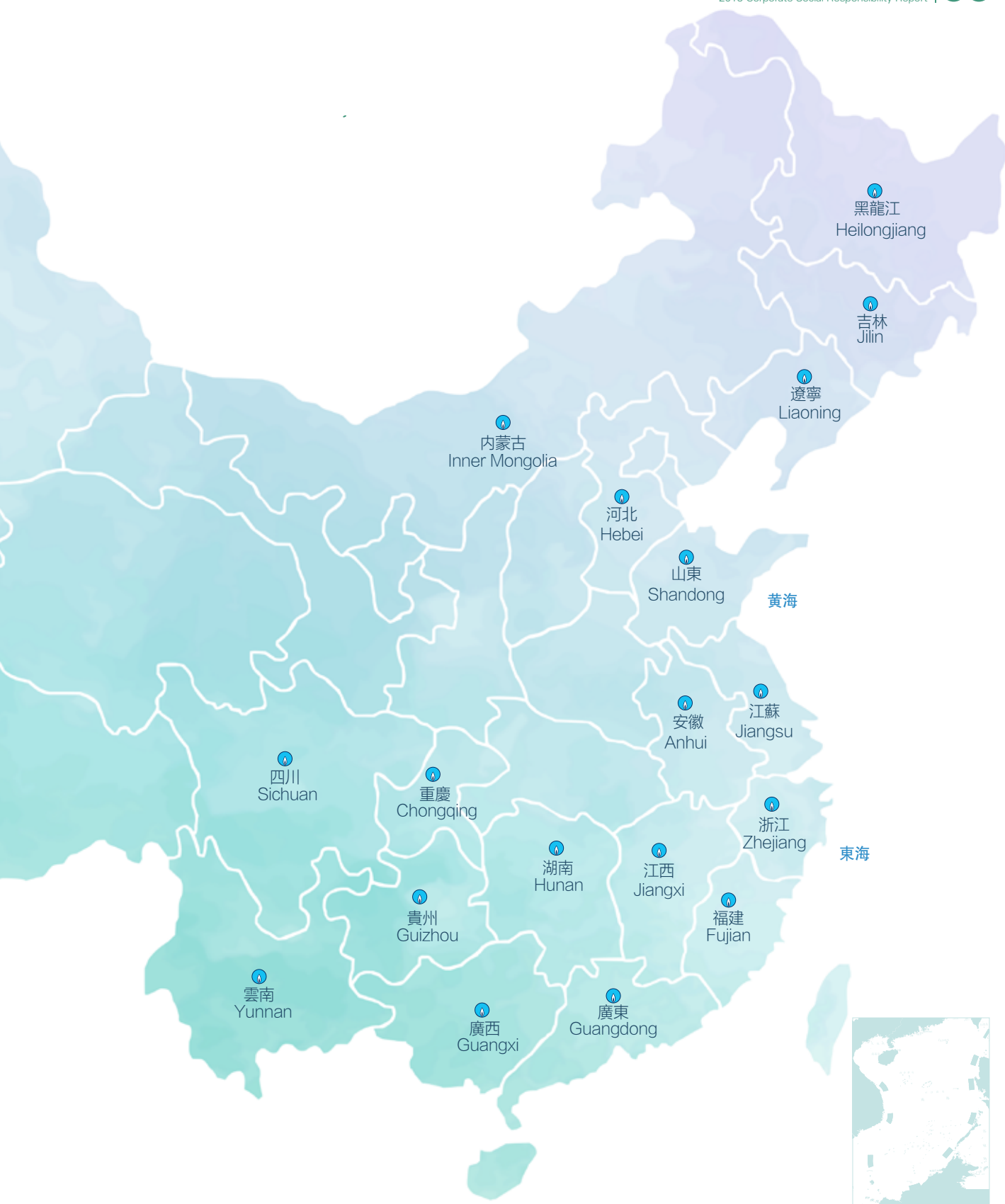
公司簡介 Company Profile

港華燃氣有限公司（簡稱「港華燃氣」）是香港上市公司（股票編碼：1083），其主要股東為香港中華煤氣（股票編碼：0003）。港華燃氣現有員工21,548人，是一家專門從事燃氣業務投資、開發和運營管理的專業燃氣投資管理集團，主要業務為城市管道燃氣建設經營。2015年，公司售氣量達65.6億立方米，營業收入77.18億港元，燃氣管網長度達35,910公里。

2015年，港華燃氣持續通過親切、專業和高效率的服務為客戶提供安全可靠的燃氣，以此推動國內城市燃氣行業的發展。截至2015年底，集團已在安徽、福建、廣東、廣西、河北、黑龍江、湖南、江蘇、江西、吉林、遼寧、山東、四川、浙江、貴州、內蒙古、雲南及重慶市等18個省/自治區/直轄市成立了102家企業。公司憑藉優質的客戶服務、高效的燃氣輸配系統和先進的經營管理模式，積極開闢民用、工商業以及汽車用氣市場，實現了高效益運作，並成長為目前國內最優秀的燃氣供應和服務商之一。

Towngas China Company Limited (hereinafter referred to as "Towngas China") is a listed company in Hong Kong (stock code: 1083) with the Hong Kong and China Gas Company Limited (stock code: 0003) being the majority shareholder. Nowadays, Towngas China has 21,548 employees. As a professional gas investment management group specializing in gas business investment, development and operations management, the company primarily focuses on the construction and operation of city-gas pipeline network. Towngas China's gas sales volume in 2015 was 6.56 billion cubic meters and its turnover was HKD 7.718 billion. The total length of gas pipeline network was 35,910 km.

In 2015, Towngas China maintained a safe and reliable gas supply for customers through friendly, professional and efficient services, and continued to promote the development of China's city gas industry. By the end of 2015, the Group has established 102 subsidiaries in 18 provinces/autonomous regions/municipalities including Anhui, Fujian, Guangdong, Guangxi, Hebei, Heilongjiang, Hunan, Jiangsu, Jiangxi, Jilin, Liaoning, Shandong, Sichuan, Zhejiang, Guizhou, Inner Mongolia, Yunnan and Chongqing. Riding on its excellent customer services, efficient gas transmission and distribution system and advanced operation management model, Towngas China has been proactively tapping into the residential, industrial, commercial and automobile gas markets, achieving highly effective operations and becoming one of the most outstanding gas suppliers and service providers in China.



港華燃氣業務區域分布圖 Towngas China's Business Distribution Map

企業理念 Corporate Philosophy

願景 Vision

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。

To be Asia's leading gas supplier and service provider, with an environmentally friendly focus.

使命 Mission

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。

To provide our customers with a safe, reliable supply of gas and the caring, competent and efficient service they expect, while working to preserve, protect and improve our environment.

價值觀 Values



公司治理 Corporate Governance

董事會治理 Board Governance

港華燃氣根據國家法律法規和企業章程向旗下項目公司委派具有專業背景的董事及監事，通過董事會決策，將集團戰略傳達至各項目公司。在2014年舉辦四期關於集團管控方面探討的基礎上，2015年繼續面向派出董事及監事重點圍繞公司治理實務舉辦「港華集團公司治理實務探討」活動，聘請外部專家，就公司治理及董監事履職等內容向派出董事及監事進行講解和分享。



港華燃氣始終致力於建立規範的公司治理制度體系，2015年修訂頒布《港華集團企業董事會事務管理規範(2015版)》、《港華集團派出董監事手冊(2015版)》和《港華集團董事會文件範本(2015版)》。

企業風險管理 Enterprise Risk Management

2015年，集團持續推行「企業風險自評」制度，旗下項目公司從生產設備設施風險、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9個方面開展企業風險自評。集團成立風險評估委員會，對集團業務範圍內存在的高、中風險項目進行分析及跟進，採取措施消除或降低風險。

法律風險管理 Legal Risk Management

為應對國家全面推進依法治國對集團帶來的機遇和挑戰，提升集團依法治企水準，港華逐步摸索出符合本集團特色的法律風險管理模式，初步建立起事前防範、事中控制、事後總結相結合的法律風險防範體系。

集團建立健全法律風險評估制度，針對公用事業行業特性及業務流程，編制法律風險評估清單及評估量化標準，以便於項目公司系統有效地識別、控制、化解法律風險。此外，集團還建立了重大風險彙報機制，及時向集團最高管理層及董事會報告重大法律風險事項。

通過《港華法務季刊》，於集團內分享經典案例，速遞新法新政，解析行業法規，關注立法動向，洞悉行業格局，貫徹依法治企理念，幫助項目公司和同事藉此懂法、依法、守法，在多變的政策與市場環境中，保障集團安全、有序、高效運作。

在新項目開發方面，集團指派專職項目律師全程跟蹤盡職調查、方案設計、項目評審、撰寫合同、項目談判、企業成立、資產交接、合同付款審核、交易爭議等項目開發全流程，從源頭把控新項目的法律風險，並確保項目開發法務工作的連貫性及法律資料的完整性。

內部審計 Internal Audit

2015年，集團內審部共開展各類審計項目71項，跟進33份審計報告建議的執行情況，幫助旗下項目公司建立健全73項規章制度，並向7家項目公司的審計委員會通報2015年度的審計工作情況。



商業道德管制 Code of Business Ethics

公司深信重法治、倡廉潔、崇尚公平競爭等原則是保持發展優勢的關鍵。集團編制並發放《港華燃氣行為守則》，嚴格禁止員工行賄或受賄，包括向客戶、供應商、承包商、立法者或執行法律、法規的人員及其他與公司業務有關的人士輸送或索取任何利益。

為確保員工遵守及執行公司的商業道德政策及行為守則，集團人力資源及行政部需進行定期的審核工作，並要求員工每年簽署一份聲明書，以申報可能與公司規定有衝突的事項。2015年，公司未有員工賄賂、欺詐等事件發生。

社會責任管理

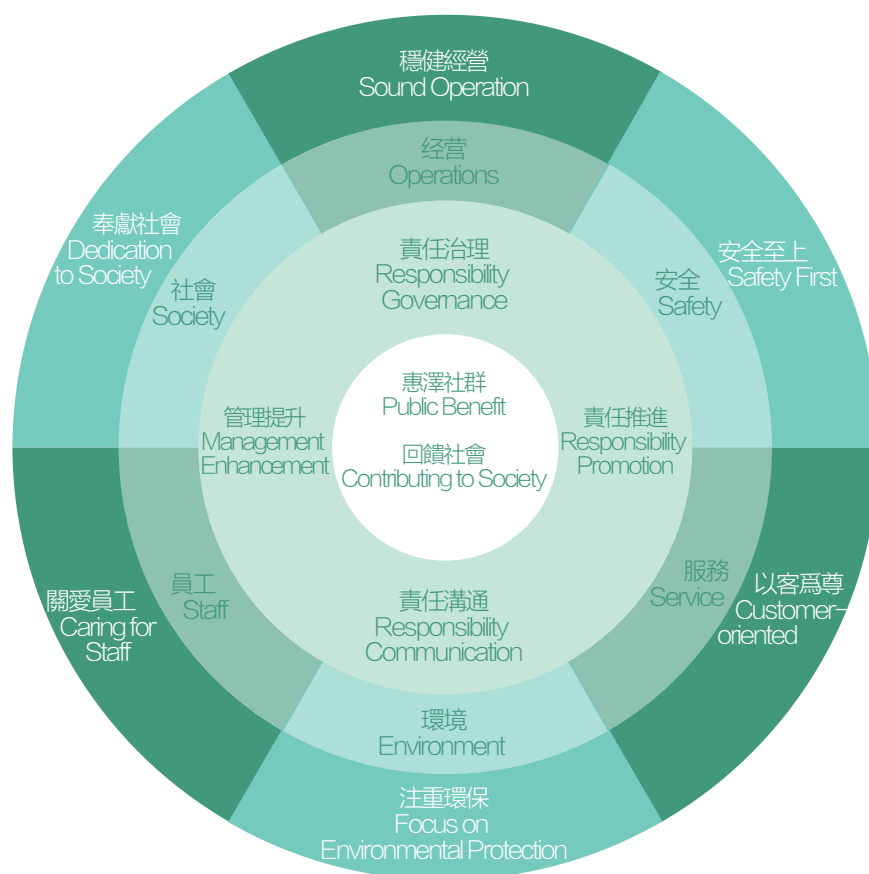
Management of Corporate Social Responsibility

社會責任理念 Social Responsibility Concept

積極參與公益服務，惠澤社群；悉心保護生活環境，回饋社會。

Actively participating in social services and caring about the communities; striving to protect the environment and contribute to society.

社會責任管理模型 Management Model for Social Responsibility



公司嚴守「積極參與公益服務，惠澤社群；悉心保護生活環境，回饋社會」的責任理念，通過制度化、體系化的社會責任推進工作，加強與各持份者的溝通，切實了解並積極回應各方訴求，以此提升港華社會責任管理水準。

社會責任溝通 Communication on Social Responsibilities

持份者溝通與回應 Communication with Stakeholders and Our Responses

持份者	主要訴求	回應措施
 股東	- 保障股東權益 - 持續盈利 - 資金使用規範	- 股東大會 - 定期年報 - 內部審計 - 商業風險自評
 客戶	- 價格公道 - 溫馨服務 - 繳費便捷	- 階梯氣價制度出台 - 舉辦「微笑服務大使評選」 - 設立「客戶中心」、「網上客戶中心」、「熱線中心」、「客戶關注小組」、「客戶意見處理委員會」 - 推出「港華—銀聯收費解決方案」、「港華交易寶」
 政府	- 安全運營 - 依法守規 - 遵守商業道德	- 成立「港華燃氣安全委員會」 - 總經理月度安全檢查及交叉安全檢查制度 - 成立「商業道德監察委員會」 - 發布《港華燃氣行為守則》
 環境	- 貢獻清潔能源 - 降低溫室氣體排放 - 資源循環利用	- 環保運營 - 開展「減碳比賽」 - 開展「相約港華林」植樹活動 - 宣導「綠色辦公」
 員工	- 合法權益保護 - 提升職業發展空間 - 職業健康安全保護 - 舒適的工作環境	- 依法簽訂勞動合同 - 足額發放工資及繳納社保 - 落實全薪年假及法定假日 - 提供專業技能培訓 「職業雙通道」 - 實施「工程畢業生培訓計劃」、「悉尼科技大學工程管理碩士(MEMB)班」 - 開展「員工子女獎學金計劃」 - 發布《港華員工安全環保手冊》 - 定期組織旅遊
 社區	- 扶貧濟困 - 和諧社區 - 支持教育	「港華輕風行動」 「留守兒童陪護計劃」 「萬櫻同心為公益」 「螢火蟲樂園」



營業額
77.18億港元

用戶數量
1,004萬戶

售氣量
65.6億立方米

Towngas

LNG
儲罐
⑥

LNG
儲罐
⑧

穩健經營 助力經濟發展

Powering economic development
through sound operations

港華燃氣追求有品質的增速，強調企業的發展應與環境、社會的發展協調一致。公司將創新理念融入企業發展的全過程，通過不斷改善業務流程，持續提升港華的客戶服務能力。公司一如既往地規範經營、供應鏈管理、行業標準制定等方面積極貢獻力量，推動燃氣行業健康發展。

In the pursuit of continued growth, Towngas China lays great stress on aligning enterprise growth with environmental and social development. The company strives to pursue innovation in the overall corporate development and continues to revitalize its services through on-going business process optimization. Towngas China will, as always, make active efforts to operate in compliance with laws and regulations, to better supply chain management and promote co-operation in the industry, and to help promote the healthy development of the gas industry.

「只要我們把事情做好，利潤會從長期經營裡體現出來。」

—— 陳永堅

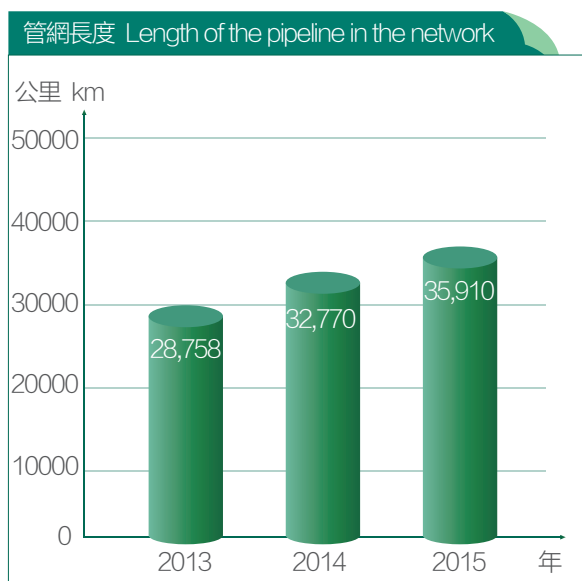
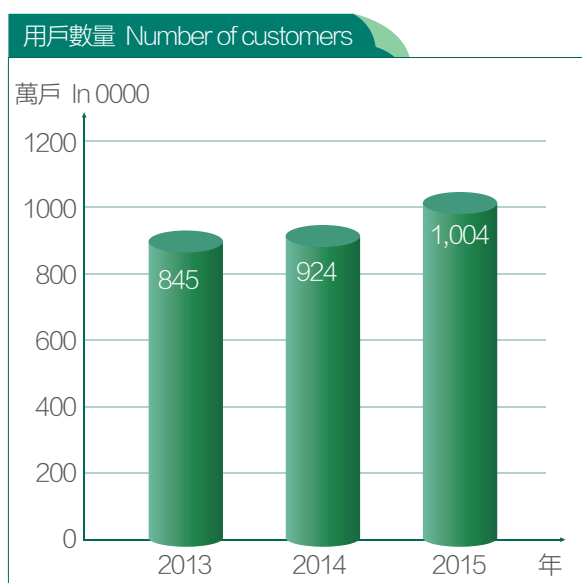
"Profits will be generated in the long run as long as we keep up with best practices in our operations."

—— Chan Wing Kin, Alfred

經營業績 Operating Performance

2015年，中國經濟增長顯著放緩，煤炭和原油價格急速下滑並徘徊低位。儘管面臨不利局面，但港華審時度勢制定前瞻性發展策略，在顯著拓展客戶數量的同時，著力開拓新的服務領域，為集團的持續發展注入動力。

2015年，港華燃氣實現營業收入77.18億港元，本年度公司每股基本盈利為30.45港仙，派末期股息每股10港仙，公司股東應佔稅後溢利8.07億港元。2015年度，港華燃氣共銷售管道燃氣65.6億立方米。





案例：穆迪上調港華燃氣發行人信用評級至“Baa1”

Case: Moody's Investor Services upgraded the issuer rating of Towngas China to “Baa1”

2015年7月，國際主要評級機構穆迪宣布，將港華燃氣（1083.HK）發行人信用評級由“Baa2”上調至“Baa1”，此次調升評級主要基於港華燃氣在持續提升業績及穩健運營管理方面表現傑出。

穆迪認為，未來2至3年內，港華燃氣的信用狀況有望繼續加強，針對前期表現的信用評級指標也有望得到進一步提升。

此前，標準普爾於同年6月將港華燃氣的長期企業信用評級上調為「BBB+」，並重申了港華燃氣「cnA+」的長期大中華區信用評級。

規範經營 Operating in compliance with laws and regulations

注重產品品質 Focusing on product quality

2015年，集團所屬燃氣具品牌「港華紫荊」全線升級其燃氣爐產品功能，引進國外先進技術，並通過反覆研究測試，推出了符合國家一級能源效益的系列產品。此外，「港華紫荊」還研發出防火牆、熄火保護、定時功能的多重安全保護裝置，在保障產品品質的同時，持續提升產品的安全性及便捷性。2015年，「港華紫荊」燃氣具的產品缺損率為0.01%，因健康或安全原因而回收的產品佔銷量總數的0.09%。

為保障產品的品質及服務，港華在供應商甄選、產品研發、在售產品品質保障、問題產品的處理等方面均採取嚴格措施，確保相關產品及服務令客戶滿意。

供應商甄選

集團採購、研發及售後等多部門對供應商的資質及能力嚴格把關。

產品研發

源頭設計，雙重檢測：①採用第三方國家認可的燃氣具檢測實驗測試；②集團相關部門對產品品質嚴格檢測，並進行長時間可靠性試驗，所有產品符合標準要求方可上市銷售。

在售產品

通過生產過程品質監查、產品抽檢、缺損率控制、售後服務資料統計分析等手段進行品質監督。

運輸損壞或品質問題

根據情況進行修復或整機更換。



案例：「港華紫荊」獲頒「香港名牌」稱號

Case: Bauhinia was awarded the “Hong Kong Top Brand” Mark

2015年2月，「港華紫荊」榮獲由香港品牌發展局及香港中華廠商聯合會共同授予的「香港品牌」稱號，這是自2008年以來，「港華紫荊」連續第八年獲此殊榮。該獎項旨在表彰香港公司創立的傑出品牌，被譽為香港行業產品類獎項的風向標。



完善服務措施 Improving Service Measures

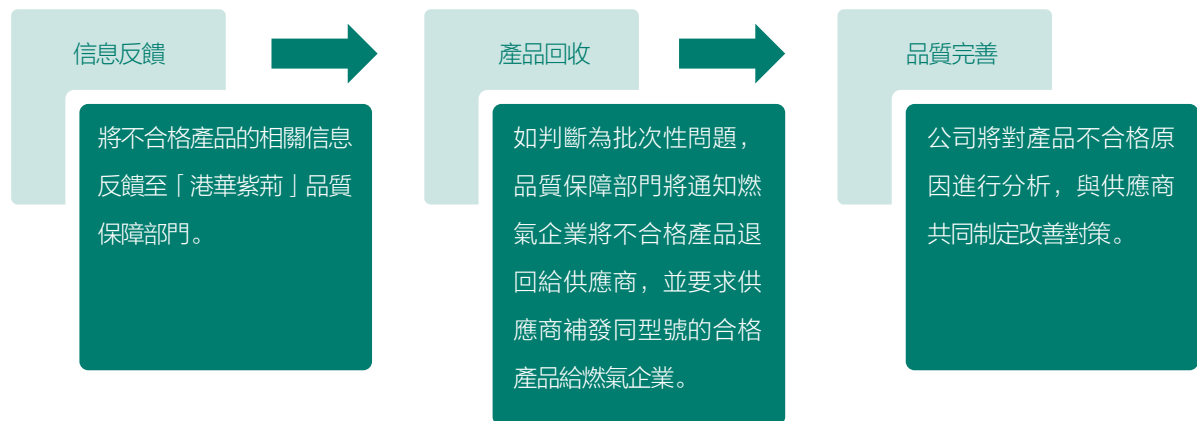
「港華紫荊」依靠遍佈國內的眾多港華客戶中心，打造出特有的「一站式」服務模式。客戶可在港華客戶中心享受燃氣具選購、報裝、安裝設計、安裝調試、售後及定期安全檢查等服務，這使客戶的用氣安全係數在各環節得到保障，客戶滿意度也不斷提升。



「港華紫荊」各類產品說明書均注明產品使用注意事項及使用方法，提示客戶安裝及使用產品時需注意的事項，以保證客戶能正確、安全地使用產品。此外，公司對每款產品均製作宣傳單張說明產品重要性能參數及規格尺寸，使用者可通過相關內容了解產品信息，也可到客戶中心諮詢有關產品的詳細信息。



對於在銷售燃氣具過程中發現的不合格產品，公司也制定了一套完整的處理流程：



尊重及保護知識產權

Respecting and protecting intellectual property rights

在推動集團與旗下項目公司的軟件正版化方面，公司已建立起每年一次的軟件正版化統計和審核制度，並持續對旗下企業的信息管理人員開展軟件正版化培訓。在與外部供應商的合作過程中，公司著力保護合作夥伴所擁有的軟件、集成系統的知識產權利益，嚴格遵守雙方約定的保密協定及許可使用制度。

貢獻行業發展

Contributing to the development of the industry

參與標準制定 Participating in the formulation of standards

港華燃氣作為國內城市燃氣領域的知名企業，以引領行業健康發展為己任，公司在燃氣技術規範、行業標準制定及燃氣專業人員培養輸送等方面發揮積極作用。

2015年港華燃氣參與的國家/行業標準制定情況
Towngas China's participation in the national/industrial standards in 2015

序號	標準名稱
01	《城鎮燃氣使用者工程設計規範》
02	《寬邊管件連接塗覆燃氣管道技術規程》
03	《城鎮燃氣輸配工程設計規範》
04	《城鎮液化天然氣供應站設計規範》
05	《聚乙烯燃氣管道工程技術規程》
06	《城鎮燃氣管道穿跨越工程技術規程》
07	《預製雙層不銹鋼煙道及煙囪技術規程》
08	《城鎮燃氣技術規範》
09	《城市綜合管廊工程技術規範》
10	《燃氣用聚乙烯管道熔接設備定期檢驗規則》（廣東省）
11	《燃氣用具連接用橡膠複合軟管》
12	《城鎮燃氣管道設施保護辦法》
13	《雙卡壓式薄壁不銹鋼燃氣管道施工及驗收規程》

集團所屬培訓機構山東港華培訓學院參與編制了由國家住房和城鄉建設部城市建設司主持的《全國城鎮燃氣經營企業人員專業培訓考核大綱》，並參與了《國家職業大典》的修改定稿審核工作。

積極輸送人才 Actively fostering talents

2015年，山東港華培訓學院持續推進「前線員工訂單式培養項目」，積極培育並輸出燃氣行業專業人才。本年度，公司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、武漢市燃氣熱力學校四所學校合作，共為390名在校生提供專項培訓，為132名實習生提供實習機會和培養計劃，向社會輸出燃氣行業合格人才120名。

2015年12月，山東港華培訓學院舉辦「山東省燃氣經營企業從業人員專業培訓（第一期）教師培訓班」，為山東省內14所培訓機構培養59名教師。本年度，受山東省住建廳委託，山東港華培訓學院共舉辦4期「山東省燃氣經營企業從業人員專業考核培訓班」，為山東省燃氣行業培訓435名一線員工。



供應鏈社會責任管理

Management of Corporate Social Responsibility in the Supply Chain

港華燃氣共有約200家供應商。在具有ISO 9000認證、產品品質符合要求且現場評審通過的前提下，港華將優先選用企業社會責任表現優異的供應商。合作過程中，港華燃氣會要求供應商根據香港中華煤氣（港華燃氣母公司）的《供應商企業社會責任》要求進行自我審查，並提供報告。港華燃氣會抽樣對部分供應商進行現場企業社會責任的考查。對於供應商的不足之處，公司將通過正式函件提出改善建議。2015，集團已收到近70家供應商的《2015年企業社會責任自評反饋報告》。



案例：港華燃氣榮獲「2015中國責任品牌最具影響力企業」稱號

Case: Towngas China honored “The Most Influential Company” of Corporate Social Responsibility in China 2015 in CSR Brands in China 2015

2015年6月，在由中國社會工作聯合會企業公民委員會、中央電視台財經頻道和騰訊公益慈善基金會共同主辦的「2015中國企業責任品牌大會」上，港華燃氣憑藉在安全運營、優質服務及奉獻社會等方面的卓越表現，榮獲「2015中國責任品牌最具影響力企業」稱號，此為本次大會最重要的獎項。



業務創新執行 Implementation of business innovation

2015年是港華的「企業創新發展年」，港華推出「全面品質管理（Total Quality Management，簡稱TQM）」理念，希望將安全工作上獲得的改善和提升擴展至集團全方位的工作領域，將「安全行動」轉向全面「品質行動」。在此基礎上，港華提出了嶄新的管理理念，即：企業增長=創新力×執行力（ $Growth=Innovation \times Implementation$ ，簡稱 $G=i \times i$ ）。



2014年和2015年，集團先後在安徽馬鞍山和山東泰安成立兩家入戶燃氣管道預製加工廠，以進一步提高入戶燃氣安裝工程品質。以往的入戶燃氣管道通常在工地完成，工作人員量好長度進行加工，這樣的工作環境較差，耗時長，產品品質較難得到保障。港華燃氣對此提出創新性的解決方案，將周邊多家港華燃氣企業的入戶燃氣管集中到一個工廠，實行現代化作業。這一項目開創了行業先例，不僅能做到提質提效，而且節約成本，僅安裝費用就比以前減少約20%。





案例：陳永堅榮獲「2015年燃氣行業獎」之「最佳領袖」獎

Case: Chan Wing Kin, Alfred receiving the “Leadership Award” in the “Gas Industry Awards 2015”

2015年5月，在由英國燃氣專業學會（IGEM）及能源及公用事業聯盟（EUA）聯合舉辦的「2015年燃氣行業獎」頒獎典禮上，港華燃氣董事會主席陳永堅榮獲「最佳領袖」獎。該獎項旨在表彰對推動燃氣行業發展做出傑出貢獻的企業和個人，陳永堅也因此成為首位獲此殊榮的華人商界領袖。





安全生產費用
59,640.66萬元

一級隱患整改率
99.77%

累計完成管網改造
2,313公里

安全至上 樹立行業典範

Setting an example for
the industry by putting safety first

港華燃氣致力於打造國內最安全的燃氣系統，以優良的工程品質管理作為安全運營的起點，並通過主動性安全管理，不斷完善安全風險管理系統，加大燃氣安全投入，持續提升員工的安全意識及安全管理水準。

Towngas China is dedicated to creating the safest gas system in China. Our safe operation originates from excellent project quality management with on-going improvement of the risk management system through proactive safety management. We have also increased the investment in gas safety to boost the safety awareness of our employees and raise our safety management standard.

「唯安全之道 篤行之，雖千家萬戶 吾往矣。」

—— 陳永堅

"Always placing safety as the top priority and ensuring safety for thousands of households."

—— Chan Wing Kin, Alfred

氣體基建安全 Gas infrastructure safety

廠站安全監督 Safety supervision on plants and stations

新建廠站方面，集團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改意見，新廠站在通過集團的嚴格驗收後方可投入生產。

針對在運行的廠站，集團有序開展安全檢查評價工作，重點檢查廠站內設備設施現狀和運行管理情況，以提高廠站運行的安全性及可靠性。2015年，集團共對26家項目公司的92座廠站進行了安全檢查評價工作。



工程品質把控 Project quality monitoring

集團鼓勵旗下項目公司成立品質保證部，以強化工程建設品質保證。目前，集團旗下多數項目公司已成立獨立的品質保證部或跨部門的品質保證小組。為進一步保障工程品質，在工程施工過程中，集團要求高壓及次高壓鋼管、鋼管件生產及防腐、閘門以及絕緣接頭等重要物料必須實施第三方駐廠監造，以確保獲得高品質的工程材料。



近年，集團持續推行聚乙烯管道品質檢查清單（PEQA）管理體系，對施工中的人員、設備、物料及施工單位的管理和操作實行過程化評核，建立起一套由集團、區域及項目公司實施的聚乙烯（PE）管道工程品質保證體系。2015年，集團旗下共有51家項目公司完成PEQA評核工作。

此外，集團對工程監理人員的資質提出嚴格要求，除取得國家監理職業資格證書外，監理人員還需經過港華培訓學院內部培訓，取得監理工程師證書後方可上崗。

管網改造巡查及隱患排查 Inspection and troubleshooting of pipeline network transformation

集團推行城市燃氣管網完整性管理理念，對運作中和新建的鋼製埋地燃氣管道加強陰極保護管理，提高管道使用壽命。為了提升旗下項目公司員工作業能力，集團在所屬港華培訓學院開設陰極保護技術專業培訓課，2015年共開班6次，培訓陰極保護檢測工150人次。

本年度，港華燃氣持續推行老舊燃氣管網改造，將灰口鑄鐵管更換為更結實、耐用、環保的PE管。本年度共完成管網改造345公里，截至2015年底，港華燃氣已累計完成管網改造2,313公里，累計改造率達85.7%。



安慶港華推進地下管網改造

Case: Anqing Hong Kong and China Gas promoting underground pipeline network transformation

自2005年起，安慶港華每年投入大量財力、物力進行地下燃氣管道改造，10年內先後完成對華中路、湖心南路及人民路等多條重要街道的地下管網升級改造，全長25餘公里。

2015年，公司又投入800多萬元用於同安路、湖心北路、天柱山路、菱湖南路等路段及部分社區的地下燃氣管網改造，長約10餘公里。



威海港華對46個區域實施燃氣管網改造

Case: Weihai Hong Kong and China Gas carrying out gas reforming in 46 regions

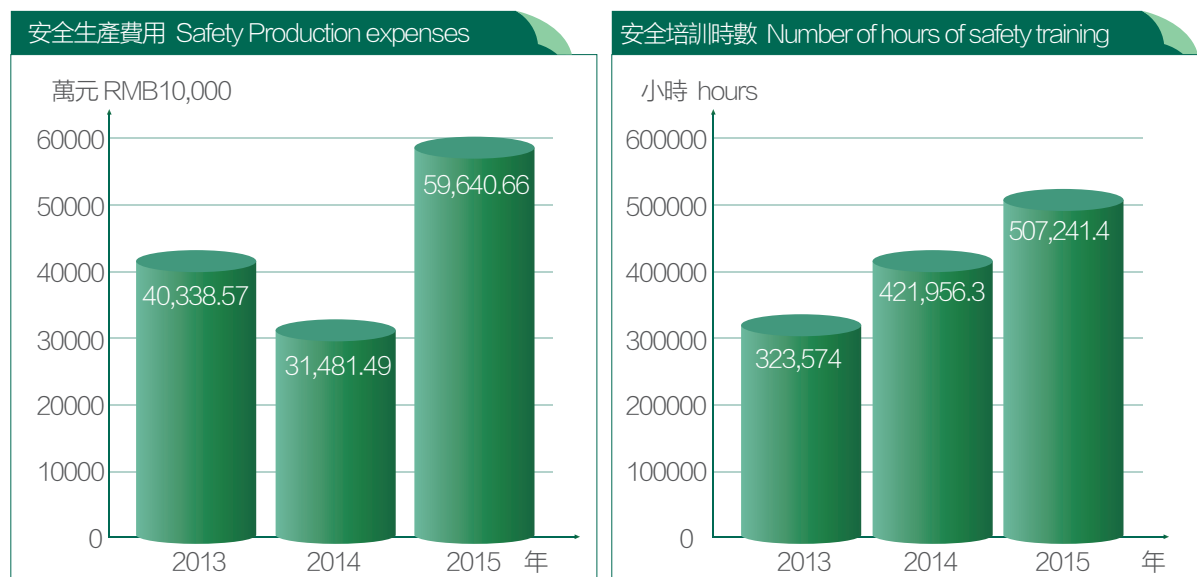
2015年，威海港華對環翠區、經區、高區的46個區域進行鑄鐵管改造，在改造施工過程中，他們本著「不擾民、少擾民」的原則，在原有鑄鐵管道運行的同時，採用地上架空安裝方式鋪設新的燃氣管道。



集團要求旗下燃氣企業對運作中的燃氣管道進行隱患排查，對發現的問題制定相應的整改計劃，每月統計整改進度，跟進整改完成情況。本年度，港華燃氣在核查過程中共發現安全隱患406處，基本都已實現整改。2015年，港華共完成燃氣管道穿箱涵整改約300處，累計整改率達到99%。



2015年，港華共計投入安全生產費用59,640.66萬元，用於安全技術措施改善提升、危舊設施改造及安全隱患整改支出、安全宣傳培訓、勞動防護用品等的支出。



安全及風險管理審核 Safety and risk management audit

集團自2006年推行安全及風險管理審核制度以來，至今已完成5輪審核。審核項目包括職業安全、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10個項目共計約800項檢查細項，審核週期為兩年一次。2015年，集團共審核近30家項目公司，審核評分平均成績為優秀。

燃氣設施安全檢查 Safety inspection of gas facilities

區域安全巡查 Regional Safety Inspection

2015年9月，陳永堅主席和黃維義總裁率領集團安全委員會成員赴四川進行西南區域安全巡查及全面品質管理（TQM）的推廣，並巡查了調壓站、壓縮天然氣（CNG）加氣站、地下PE管道鋪設、立管改造以及入戶安檢等現場。

2015年10月，陳永堅主席和黃維義總裁率領集團安全委員會成員先後巡查了本溪港華高中壓調壓站、區域調壓櫃、管網及客戶運行安全工作、分戶安裝以及長春市燃氣應急調峰氣源廠、卓越精工管件有限公司等現場。



總經理月度安全檢查 General Manager Monthly Safety Inspection

2015年，集團共組織開展了客戶用氣安全、管網測量及巡查、廠站、緊急應變、企業風險自評、施工安全、職業健康安全、交通安全、停氣及恢復供氣、客戶定期安全檢查、消防、管網運行及維護等12個項目的總經理月度安全檢查，並在年度內實施了停氣及恢復供氣、管網運行及維護、聚乙烯管道品質檢查清單（PEQA）、施工安全4個項目的總經理交叉檢查。集團希望以此來促進旗下項目公司的安全及風險管理水準的提升，降低營運風險。



案例：清遠港華邀政府參與總經理月度安檢工作

Case: Qing Yuan Hong Kong and China Gas inviting the government to the General Manager Monthly Safety Inspection

2015年2月，清遠市住房和城鄉建設管理局、市燃氣辦領導率檢查組應邀參加清遠港華「總經理月度安全檢查」工作。清遠港華總經理王品慧與檢查組重點檢查了客服及搶修熱線、社區及客戶家中燃氣設施的使用情況、免費安檢情況及相關資料，並對檢查中發現的隱患提出督辦整治。檢查組一致認為，清遠港華安全管理工作總體水準良好，要求清遠市燃氣辦將港華的安全管理理念和總經理月度安檢制度在全市燃氣行業進行推廣。



定期戶內安全檢查 Regular safety inspection for residential customers

公司實施嚴格的定期戶內安檢制度，對三年及以上沒有入戶檢查的用戶重點跟進，並確立100%入戶檢查的工作目標。



案例：齊齊哈爾港華開展第四輪入戶安檢

Case: Qiqihar Hong Kong and China Gas carrying out its 4th round of household safety inspection

2015年，齊齊哈爾港華開展第四輪入戶安檢，中心城區18.2萬戶納入此次入戶安檢範圍，安檢工作率先在安智、東湖等老舊片區展開。在安檢進行的同時，客服部門還在居民區設立燃氣安檢宣傳車、安檢諮詢站，為方便百姓普及安全知識、更換膠管等燃氣設施提供方便。





案例：安慶港華開展燃氣安全檢查

Case: Anqing Hong Kong and China Gas carrying out gas safety inspection

從2015年3月初開始，安慶港華啟動在全市範圍內的燃氣安全檢查工作。本輪檢查覆蓋16萬餘戶，檢查主要圍繞燃氣用戶戶內外管道運行狀況，重點檢查燃氣設施是否超期、熱水器煙道安裝是否規範等。對於發現的安全隱患，公司提出整改意見，並督促落實整改。



安全宣傳及應急演練 Safety publicity campaigns and emergency drills

港華燃氣重視燃氣安全宣傳工作，公司組織專業人員走進社區、學校等場所開展安全用氣培訓。公司還定期開展燃氣事故應急演練，檢驗公司應急預案的實用性及可操作性，提升公司燃氣事故應急管理水平。



案例：齊齊哈爾港華進學校宣傳安全用氣知識

Case: Qiqihar Hong Kong and China Gas promoting gas safety knowledge at schools

2015年6月，齊齊哈爾港華走進龍沙區永安小學，通過播放天然氣卡通動畫、模擬操作、示範演練、有獎競猜等方式，向在校師生推廣燃氣安全知識。2015年，齊齊哈爾港華已先後走進10所小學，發放天然氣安全宣傳單1萬多份。





案例：濰坊港華燃氣安全培訓進社區

Case: Weifang Hong Kong and China Gas introducing gas safety training to the communities

2015年9月，濰坊港華與濰坊市城關街道辦的10個社區開展合作，對60位社區工作人員進行樓宇燃氣閥門關閉培訓。公司工作人員講解了燃氣閥門的種類、關閉方式及對應的關閉工具，將印有社區樓宇燃氣閥門位置的示意圖、燃氣閥門種類明細表的宣傳單張發給參加培訓的人員，並向社區贈送了多柄燃氣閥門關閉工具。



案例：大連旅順港華舉行燃氣洩漏應急演練

Case: Dalian Lushun Hong Kong and China Gas carrying out drill for dealing with gas leakage

2015年6月，大連旅順港華聯合大連市消防支隊旅順大隊舉行液化天然氣（LNG）廠站燃氣洩漏應急演練，模擬公司LNG儲罐底部閥門發生燃氣洩漏並起火，公司迅速啟動應急預案，搶險人員在低溫作業下採取有效控制措施，防止洩漏範圍進一步擴大。同時，搶險人員與消防隊員密切配合，經過10多分鐘的疏散、排查、維修及消防支援，成功處理險情。





案例：蕪湖港華開展燃氣事故應急搶險演練

Case: Wuhu Hong Kong and China Gas carrying out drills for dealing with gas emergencies

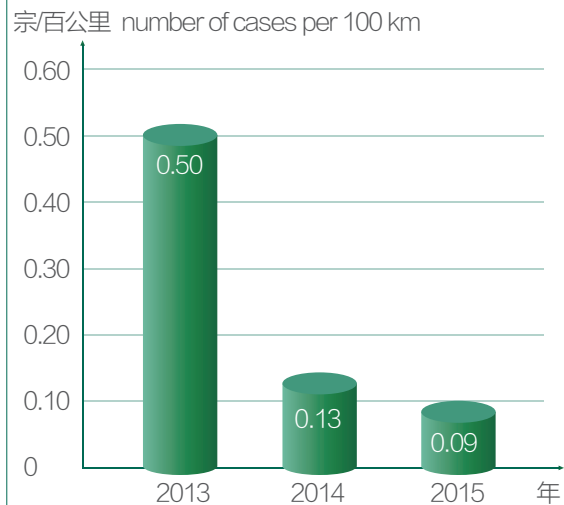
2015年6月，蕪湖港華聯合蕪湖市繁昌縣城鄉建設委員會在錦繡江南社區開展天然氣戶內事故應急搶險演練。本次演練共派出公司搶險人員40多人，消防、醫護人員10多人，消防車、120急救車各一輛。此次演練達到了燃氣事故緊急應對、聯合救援的目的。

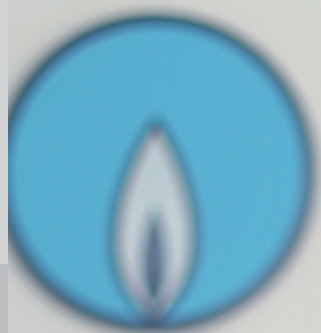


四級及以上燃氣事故數量
Number of gas accidents at Level 4 or above



管網第三者破壞指數
Third-party damages on pipeline network index





港华燃气
Towngas



以客為尊 彰顯服務品質

Delivering service excellence by
adhering to the customer-oriented principle

港華燃氣秉承「以客為尊·專業高效」的服務理念，致力於為客戶提供親切、專業和高效率的服務。公司設立網上客戶中心，舉辦「微笑服務大使評選」，並設立嚴格的客戶信息保密制度，為客戶帶來溫馨服務體驗。

Towngas China has always been committed to providing customers with caring, professional and efficient services adhering to our "Customer-oriented, Professional and Efficient" service principles. The company has set up an online customer center, as well as organizing the "Service with a Smile Ambassadors Competition". We have also developed strict policies to ensure customer information security and offer warm service experience to customers.

『「您能聆聽到我們的笑容」，這是我們最基本的服務態度。』

—— 陳永堅

“ ‘You can see our smiles’ , this is our basic service attitude.”

—— Chan Wing Kin, Alfred

締造溫馨服務體驗 Creating warm service experience

2015年，港華持續改造傳統的收費網點，成立溫馨、開放、現代化的客戶中心，為客戶提供諮詢、繳費、申請燃氣安裝、維修、保養以及購買燃氣具等「一站式」優質服務。

為了方便客戶辦理日常燃氣業務，港華燃氣於2015年開始開發，並試點開通網上客戶中心，客戶通過網頁或手機等途徑，足不出戶便可實現網上繳費、自報讀數、業務辦理、業務查詢等功能，此舉有效提升了港華的服務效率。



案例：「港華交易寶」網路繳費平台上線

Case: Launch of “Ganghua Pay” online payment platform

2015年，港華燃氣聯合名氣通電訊有限公司，通過將港華客服系統與支付平台介面的連接，打造出安全可靠、快捷省時的線上繳費方式——「港華交易寶」。客戶在手機端或網頁端可快捷繳納燃氣費和營業費，也可授權燃氣公司通過該支付平台每月從客戶指定銀行進行自動扣款。截至2015年底，集團旗下有30家企業上線「港華交易寶」。



傳遞溫馨服務文化 Fostering a warm service culture

為持續傳播港華溫馨服務文化，港華燃氣於2015年舉行了「第二屆微笑服務大使評選大賽」。大賽以「WE SMILE」為主題，歷時7個月，重點圍繞演說能力及綜合素質，從客戶服務員工中層層選拔，最終評選出18位「微笑服務大使」和22位「微笑服務明星」，他們將作為港華燃氣微笑服務使者，持續傳遞港華燃氣的微笑服務理念。



提升客戶服務水準 Improving customer services standards

港華燃氣聘請業內知名培訓導師作為顧問，通過走訪企業、客戶中心神秘探訪、電話測播、上門服務隨訪等方式，積累素材，編制出港華燃氣專屬客戶服務課程文件《服務禮儀》、《服務技能》和《服務管理》，進一步完善港華客戶培訓體系。



2015年，港華首次採用區域內企業互查與外部神秘顧客調查相結合的方式，對燃氣企業服務水準進行評價。集團採取以評價分數為基礎，結合企業規模、企業榮譽、投訴數量等範疇，綜合評選出「卓越客戶服務大獎」、「優秀客戶中心管理獎」、「熱線中心管理獎」、「優秀上門服務管理獎」、「最佳服務進步獎」等獎項，在鼓勵先進的同時，也將其優秀的服務經驗在集團內推廣。



2015年，集團總體服務品質評價得分為80.87%，比2013年度調查結果增長5.3%，服務水準穩步提升。

積極回應客戶需要 Actively responding to customers' needs

港華旗下各項目公司均設有熱線電話，提供24小時接聽服務。主要功能在於提供燃氣業務相關諮詢、業務受理、收集並處理客戶意見及相關投訴等。集團總部設立投訴專線，承擔著對客戶重大投訴的受理及問題整改督辦職能。2015年，集團投訴熱線共受理客戶投訴11條，並在年度內全部得到妥善處理。



維護客戶資訊安全 Safeguarding Customer Information

港華燃氣對工作中需要採集的信息及資料庫採取多重加密，以防洩露。公司還通過嚴格的制度向員工申明，任何人不得將客戶的信息提供給第三方，一旦發現違規使用，公司將採取嚴懲措施。



注重環保 貢獻清潔能源

Generating clean energy
for the sake of the environment

港華致力於通過營運安全可靠的天然氣清潔能源，積極推動國內能源結構調整。公司制定了嚴格的環保政策，在產品設計及包裝、工程施工、燃氣運營等諸多方面積極實踐環保責任。

Towngas China has been committed to actively promoting China's energy restructuring through the supply of natural gas which is a safe and reliable type of clean energy. We have put in place stringent environmental protection policies, and are actively fulfilling our responsibility by applying the eco-friendly concept in our product design and packaging, construction works and gas business.

「公司的標誌由火焰圖案組成，主色調為藍色，因為藍色的火焰代表最乾淨的燃燒，這象征公司對環保清潔能源的不懈追求。」

—— 陳永堅

“Towngas China's logo consists of flames and the dominant hue is blue. As the cleanest combustion, the blue flame symbolizes Towngas China's unremitting pursuit of eco-friendly clean energy.”

—— Chan Wing Kin, Alfred

供應綠色能源 Supplying green energy

港華積極響應國家能源結構調整政策，持續為城市發展供應綠色能源。公司鼓勵工業用戶進行鍋爐改造及大型窯爐改造，實施「煤改氣」，以使用更加清潔高效的天然氣能源。同時港華也積極開拓中小餐飲市場，吸引更多商業客戶轉用天然氣。近年，集團大力投資興建天然氣汽車加氣站，在城市交通領域推廣天然氣，以減少大氣污染。



案例：威海首個LNG/CNG汽車加氣站投運

Case: The first LNG/CNG vehicle gas station in Weihai starting to operate

2015年3月，威海市首個液化天然氣（LNG）/壓縮天然氣（CNG）加氣站在文登區投入運作。該加氣站是融合了天然氣的應急調峰、車用LNG加氣、車用CNG加氣、搶險維修保障為一體的綜合性服務站。其中，LNG汽車加氣站日供氣規模為3萬標準立方米，CNG汽車加氣站日供氣規模為1.5萬標準立方米。



防止施工污染 Avoid pollutions during construction

在施工前，公司配合政府做好燃氣規劃工作，並根據實際需要適時進行調整，盡可能合併規劃建設不同功能的燃氣廠站，以節約土地資源。在進行高壓管道規劃建設時，提前開展水文地質勘查及管道路由優化，開展地質災害評估、環境評價、水土保護方案編制等前期準備，對施工現場粉塵、噪聲、廢棄物進行檢測和監控，以減少對當地自然環境破壞。

在施工中，公司採取各種有效措施，如清掃施工車輛車輪、集中處理施工廢水和泥漿、採用吸聲隔音技術等，以避免施工造成的大氣污染、水污染及噪聲污染，減少對周邊自然環境的影響。

注重產品環保性 Focusing on eco-friendliness of products

2015年，港華燃氣所屬燃氣具品牌「港華紫荊」全線升級其燃氣爐具產品功能，引進國外先進技術，推出國家一級能效產品，全線燃氣爐產品均達到國家二級能效及以上標準。不僅加強了產品的安全性，且節約能源，保護環境。同時，「港華紫荊」通過優化結構設計以加強產品牢固性，減少包裝，支持環保。2015年，「港華紫荊」產品包裝盒平均重量僅1公斤。

倡導環保活動 Promoting environmental protection activities

港華旗下各項目公司積極開展「相約港華林」等各類環保活動，以植樹、綠色環保騎行等方式實行環保理念。集團號召全體員工及客戶通過種植綠色植物、無紙化辦公、綠色低碳出行等實際行動支持環保。



案例：泰安泰山港華開展綠色環保騎行公益活動

Case: Taian Taishan Hong Kong and China Gas rolling out the “Green Cycling” community event

2015年4月，泰安泰山港華開展「相約港華林」綠色環保騎行公益活動，港華義工們自製各式服裝，並用低碳環保材料裝飾的單車組成創意騎行隊伍，騎行全程20多公里，向市民宣傳低碳環保理念。





案例：港華燃氣華東區域單車騎行比賽

Case: Towngas China's Eastern China Region Cycling Competition

2015年12月，集團華東區域舉行員工單車騎行比賽，來自區域內40多家企業共100餘名員工參加。比賽倡導員工將步行和騎單車作為緩解交通壓力、促進節能減排、保護環境、強身健體的有效方式，共同實現「低碳」出行。





案例：濰坊港華開展「相約港華林」植樹活動

Case: Weifang Hong Kong and China Gas launching “A Date with Towngas China Forrest” tree-planting campaign

2015年5月，濰坊港華義工隊50多名義工前往濱海區濰坊創業大學，開展「相約港華林」植樹公益活動，在近2畝的「港華林」中栽種香花槐樹200多棵。



開展「減碳比賽」 Launching “Carbon Reduction Competition”

2015年，集團持續舉辦「減碳比賽」活動，號召旗下項目公司通過技術創新、業務流程優化等方式，綜合利用運營中的各種能源，節能增效，降低污染。

馬鞍山港華：提高廠站用電功率因數

項目目的	節約生產用電，降低生產成本，減少二氧化碳排放。
改造前情況	1、廠站總體電耗較大，月均總用電量在50萬KWh/h以上，月均二氧化碳排放485噸。 2、無功損耗較大，月均在16萬KWh/h以上，月均無效二氧化碳排放155噸。 3、總體功率因數較低，平均為0.86（供電部門要求達到0.9）。
改造措施	通過分析發現，廠站的最大能耗浪費點是廠站配電系統總體功率因數偏低，馬鞍山港華通過對廠站配電系統電容補償櫃的升級改造，徹底解決這一問題。
改造後情況	1、廠站總體電耗下降較大，月均總用電量降至40.5萬KWh/h，月均二氧化碳排放量降至約392.85噸，每年可有效減少二氧化碳排放1,100噸以上。 2、無功損耗顯著降低，月均從16萬KWh/h以上降至7.4萬KWh/h，月均減少無效二氧化碳排放83.42噸。 3、總體功率因數明顯增高，平均達0.975。
企業收益	1、項目投資額17.8萬元，約七個月回本。 2、月均獲得供電部門電費獎勵2,032.14元。 3、每年節約電費30萬元。



港华燃气
Towngas

华创水务
Hua Chuang Water

我的幸福生活

我与正能量在一起!



港华燃气
Towngas

华北区域办康体会

關愛員工 打造發展平台

Caring our employees by offering career development opportunities

港華高度重視員工在企業經營中的作用，視員工的發展為公司發展的重要前提。2015年，港華進一步完善「職業雙通道」機制，持續實施內部專業技能培訓，並與國內外高校合作開展不同層次、不同類型的人才培養計劃，以提升員工業務素質及專業技能。公司還制定了完備的人力資源政策及標準，以確保員工享有充分的勞動權益保障。

Towngas China highly appreciates the values of staff in business operation and regards staff development as prerequisite. In 2015, Towngas China further improved its “Dual Paths for Talent Development” mechanism and continued to implement internal profession skills training initiatives. We also co-operated with domestic and overseas academic institutions to organize different types and different levels of talent development schemes so as to nurture talents both in their qualifications and professional skills. Besides, the company has also enacted comprehensive human resources policies and standards to fully protect the rights and benefits of our employees.

「港華燃氣發展的動力來自於員工，如果沒有他們的參與，企業成長的速度是很慢的。」

—— 黃維義

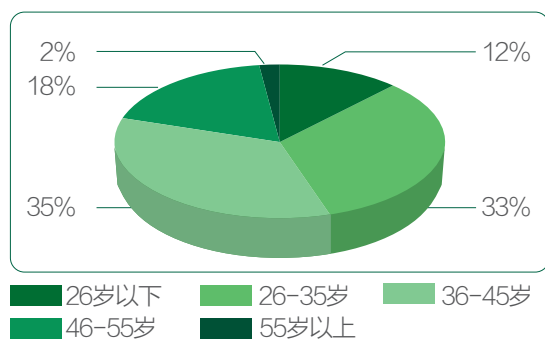
“Towngas China’s development is driven by employees. Without their participation, Towngas China wouldn’t have grown so quickly.”

—— Wong Wai Yee, Peter

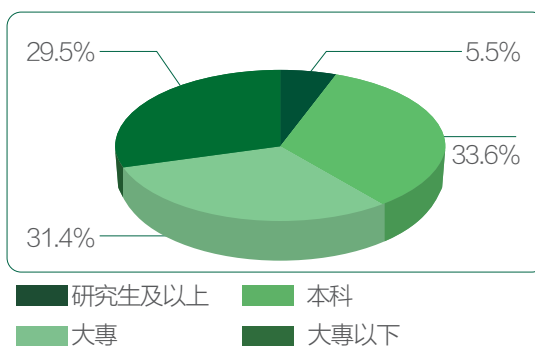
員工數量 Number of employees

2015年，港華燃氣共有員工 21,548人，均為全職員工。

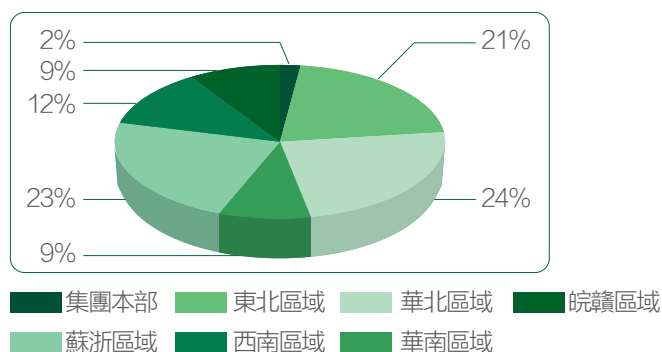
按年齡層劃分的員工比例
Proportion of employees by age



按學歷劃分的員工比例
Proportion of employees by education background

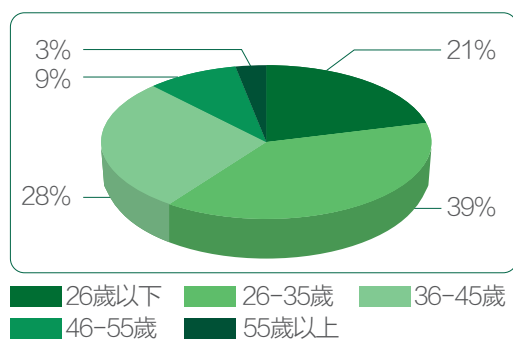


按區域劃分的員工比例
Proportion of employees by region

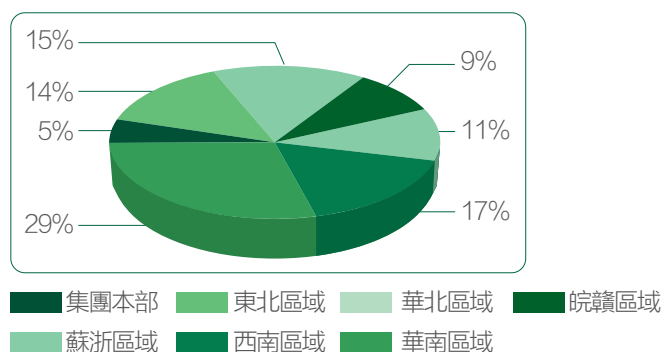


2015年，港華燃氣員工流失率為1.8%，較2014年略有上升。

按年齡層劃分的員工流失率
Employee turnover rate by age



按區域劃分的員工流失率
Employee turnover rate by region



人才發展 Talent Development

港華燃氣通過線上線下多種渠道，積極為員工提供內容豐富的培訓項目，並通過「職業雙通道」、「悉尼科技大學工程管理碩士（MEMB）班」等項目，積極拓展員工職業發展空間。

「職業雙通道」 “Dual Paths for Talent Development”

為拓展員工職業生涯晉升通道，滿足員工職業發展的需要，公司建立了管理與專業技術雙軌發展的職業晉升體系。「職業雙通道」項目通過建立工程專業技術人才的專業等級通道，為處在不同管理階段的公司配套相應的技術人才，同時也為員工提供了專業技能的發展路徑，從而實現了企業與個人的雙贏。2015年，該項目已在中江港華和威遠港華兩家燃氣公司試點開展。

內部專業技能培訓 Internal professional skills training

針對不同層級和類型的員工，港華燃氣制定了相應的學習計劃，並組織資源開展相關學習培訓。2015年，集團所屬培訓機構山東港華培訓學院開展包括前線技工、內訓師培訓、專業技術人員、專業提升四大類別培訓，為集團輸送各類專業人才。



山東港華培訓學院2015年培訓內容（集團內部員工）

Hong Kong and China Gas Training Institute's training profile in 2015 (for the Group employees)

培訓對象		人次（人）	學時（小時）
前線技工類	廠站	281	7,664
	管網	1,183	22,878
	客服	1,242	31,608
	聚乙烯焊工	208	6,656
內訓師培訓類	內訓師	67	3,224
專業技術人員類	專業技術人員	142	4,128
專業提升類	中高層管理人員及專業技術人員	163	2,912

「工程畢業生培訓計劃」 “Engineering Graduates Training Scheme”

2015年，港華燃氣開展「工程畢業生培訓計劃」，該項目旨在提升集團內部年輕工程師的專業水平，舉辦了為期兩年的培訓課程，由香港中華煤氣的技術權威人士進行考核，通過考核的學員可申請香港工程師學會的專業認證。集團西南區域為此項計劃的試點，目前共有4名學員參加培訓。

開設「悉尼科技大學工程管理碩士（MEMB）班」

Launch of University of Technology Sydney's Master of Engineering Management programme

為培養具有國際化視野、綜合素質高的工程管理人員，2015年，港華燃氣引進「悉尼科技大學工程管理碩士（MEMB）班」，年度內共有24名員工參加培訓，經過15個月的學習並考核通過後，即可獲得悉尼科技大學工程管理碩士學位。符合條件的學員可將畢業論文用於申請英國燃氣專業學會（IGEM）成為正式會員及其認可的燃氣工程師資格，這將進一步提升員工在燃氣領域的專業資質及國際認可度。

高級管理人員培訓班 Senior Management Training Course

港華燃氣與清華大學合作，為港華高級管理人員量身訂制領導力提升培訓課程。本年度，港華共有37名高級管理人員參加。在區域層面，港華燃氣與浙江大學、大連理工大學開展合作，舉辦區域高級管理人員培訓課程。本年度，集團各區域共有79名中高級管理人員參加。

在港華燃氣系統完善的培訓體系下，集團各類員工的專業技術水平均有所提升，港華員工在各專業領域也不斷獲得認可。

集團工程部石磊、盧新鵬均獲得英國燃氣學會頒發的經理級會員資格證書。



集團採購部張廣樂、王海軍、陳迅獲得ISM供應管理專業資格認證。



集團採購部馬浩干獲得英國皇家物流與運輸學會認證。



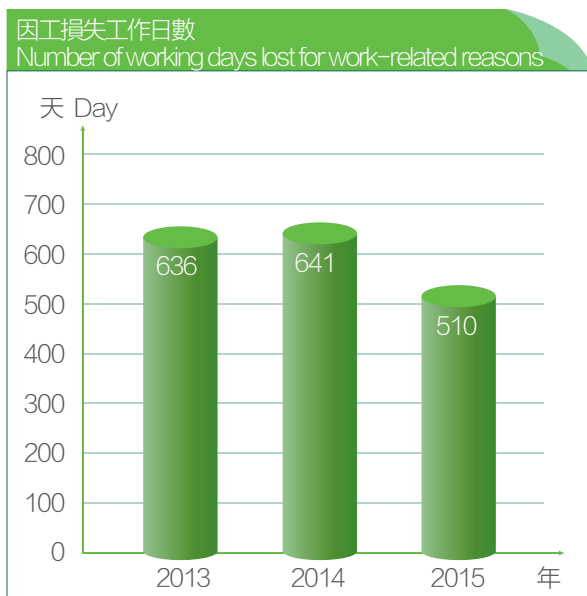
員工職業健康安全保護

Occupational health and safety protection for employees

集團高度重視員工職業健康安全教育，2015年，集團製作了《施工安全》及《燃氣管線防協力廠商破壞》視頻教材，組織員工認真學習。本年度，港華員工接受安全及環保培訓達50.87萬人·時。此外，公司還在內部網路學習平台E-Learning上傳10多個安全培訓視頻教材，在集團範圍內引導員工開展職業健康安全知識學習。2015年5月，集團本部在深圳組織員工舉辦消防安全演練，以提升員工安全防護意識。



2015年，港華員工未出現因工死亡情況，員工意外千人率和因工損失工作日數也有所下降。



員工權益維護 Protection of employees' rights and benefits

港華秉持平等原則，公司制定了嚴格的招聘流程指引，堅持公平、透明、公開的用人原則。2015年，公司在招聘過程中未發生因性別、民族、年齡、健康等狀況引起的歧視行為。

港華燃氣系統收集國家相關勞動法律法規檔，並彙編出《外商投資企業勞動法律法規手冊》。《手冊》明確規定，港華旗下公司應杜絕強迫勞動，不得招用不滿16周歲的未成年人。2015年度，港華燃氣未發生非法僱用童工情況。

公司積極貫徹落實國家相關法律法規，依法保障員工各項正當權益。2015年，港華燃氣參加工會的員工比例為94.8%，港華燃氣員工勞動合同簽訂率及社會保險繳納覆蓋率均為100%。

公司在反腐敗方面也落實制度規範，2015年10月，集團頒佈《港華燃氣行為守則》，主要涵蓋商業往來、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內容，用以指導和規範員工日常工作行為，並在旗下各公司推行。

公司尊重員工符合國家法律規定的結社自由和參加集體談判的權利，管理層尊重員工正常的意見表達權利，推行《員工關係與溝通管理制度》，並建立起員工訴求申述機制。

員工福利保障 Protection of Employee Welfare

- 社會保障：養老險、醫療險、失業險、生育險、工傷險及住房公積金。
- 商業保險：意外身故/殘疾、意外醫療、住院津貼、重大疾病、女性生育等險種。
- 假期：國家法定公眾假期、帶薪年假、全薪病假（每年12天）、工傷假、醫療假、全薪考試假、特別假期（婚假、產假、陪產假、喪假）。
- 其他福利：手機通訊費補貼、節日福利、康體活動、公司培訓。

豐富員工生活 Enriching employees' life

◆ 打造親子活動品牌

公司在集團內舉辦員工親子活動——「全家出動為愛打氣」，組織員工全家出動，親近自然、體驗生活，培養孩子們的動手能力和團隊精神。該項目有利於提升員工的投入感，並增強員工家庭間的互動。



◆組織旅遊及健身運動

2015年，集團本部組織雲南麗江、臺灣、珠海海洋王國三條路線的旅遊，盡可能滿足員工多樣化的出遊需求，全年共有120名員工及49名員工家屬參與。集團本部組織員工定期舉辦羽毛球、籃球、瑜珈活動，豐富員工日常生活。





案例：「港華員工子女獎學金計劃」
Case: "Towngas Employees' Children Scholarship Scheme"

2015年，公司持續實施「港華員工子女獎學金計劃」，該每年設置一定的獲獎名額，每位獲獎者最高可申領10,000元的首年學雜費。本年度，集團共收到來自17家企業的31份合格申請，經綜合評定，最終選出了10位獲選人，以及21位優秀獎獲得者。



案例：「心繫員工情，溫暖送到家」中秋外派員工家屬慰問
Case: During the Mid-Autumn Festival, visiting the family members of employees who were deployed to other places

為了感謝外派員工家屬對員工工作的支持，2015年中秋節期間，集團為289名外派員工家屬每人送上中秋慰問禮盒及慰問信，表達集團對外派員工家屬的謝意。





義工人數
5,032人

公益、環保投入
632萬元

服務時數
56,439.4小時

奉獻社會 匯聚港華愛心

Expressing Towngas China's care by contributing to society

港華燃氣作為國內知名的城市燃氣企業，在經營業務的同時，也不忘積極履行社會責任，通過開展「港華輕風行動」、「萬糴同心為公益」、「相約港華林」等公益項目，積極回饋社會。2015年，港華義工人數達5,032人，義工隊共投入服務時數56,439.4小時，公司在公益與環保方面的投入金額達632萬元。

As a renowned major city gas supplier in China, Towngas China is committed to upholding our corporate social responsibilities while pursuing on-going business growth. The company actively contributes to society through a variety of community programmes such as the "Gentle Breeze Movement", "Towngas Rice Dumplings for the Community" and "A Date with Towngas China Forest". In 2015, Towngas China has 5,032 volunteers and the volunteer team has accomplished 56,439.4 hours of community services. Its investment on community services and environmental protection valued RMB 6.32 million.

「港華燃氣集團一直以來，並也將繼續積極透過不同的社會參與計劃，用愛心行動惠澤社會。」

——黃維義

"The Group has always and will continue to show our care and contribute to society through various community programmes."

——Wong Wai Yee, Peter

「港華輕風行動」 “Gentle Breeze Movement”

2015年，「港華輕風行動」持續開展，6月12日，港華義工走訪貴州省興義市魯布格鎮坪上小學，公司出資10萬元購置文教用品，為該小學捐贈了籃球、吉他、羽毛球、圖書、文具等用品，並搭建「港華愛心書庫」和「愛心食堂」。港華義工還與當地學生互動，一起進行夾彈珠、籃球接力等趣味運動比賽。



港華旗下項目公司也通過實際行動，為學校、社區等機構奉獻愛心。



案例：阜新港華向困難戶贈送燃氣爐具

Case: Fuxin Hong Kong and China Gas donating gas appliances to needed families

2015年5月，阜新港華在阜新市雅馨園社區舉辦「港華輕風行動」，向40戶燃氣設備存在隱患又無力更換的困難戶無償贈送、安裝帶有熄火保護裝置的燃氣爐具，並對雅馨園社區10棟樓的客戶進行入戶安全檢查。



案例：池州港華為當地學校獻愛心

Case: Chizhou Hong Kong and China Gas showing love and care to local schools

2015年5月，池州港華義工隊走進池州市貴池區前江工業園牛頭山鎮寶賽小學，為該校送去1,500余冊兒童書籍及豐富的學習用品。4月以來，池州港華共舉辦了4場「舊書換盆景」活動，本次捐贈的兒童書籍均來源於此。





案例：蒼溪港華開展結對扶貧項目

Case: Cangxi Hong Kong and China Gas rolling out a couplet-assistance project for poverty alleviation

2015年，蒼溪港華19名義工在總經理陳廷杰的帶領下來到蒼溪縣白驛鎮李子村，與該村貧困戶結成「一對一」幫扶，同時為該村的特困戶送上價值萬餘元的化肥、噴霧器等農用物資。



「螢火蟲樂園」The “Firefly Programme”

2015年9月，由港華燃氣與東亞銀行攜手共建的「螢火蟲樂園」在山東省龍口市蘆頭鎮麻家完小正式落成。作為「東亞銀行公益基金」的白金愛心合作伙伴，港華從2009年起每年都會捐款給該公益基金。2015年，龍口港華更與東亞銀行攜手捐建了山東省煙臺地區第一所「螢火蟲樂園」，為600餘名鄉村學生捐助了電腦、書籍等配套設施，及600餘個含實用文具和工具書等學習用品的「螢火蟲60包裹」，用以改善農村小學生的學習條件。



「留守兒童陪護計劃」 Companionship for Resident Children Programme

從2014年2月起，港華燃氣三批次共9名員工積極參與到集團「留守兒童陪護計劃」項目中，以港華義工的身份前往重慶巫溪縣的大坪村和羊橋村，進駐當地學校開展每期半年的留守兒童助學活動。他們為當地留守兒童輔導功課，並開展音樂、美術、體育等素質教育，進行生活關懷及心理疏導。他們的志願工作等到了當地政府、學校、村民的一致好評。



「萬糰同心為公益」 “Towngas Rice Dumplings for the Community”

「萬糰同心為公益」項目由港華燃氣倡議發起，每年端午節期間，港華燃氣都會組織義工與社區居民、福利中心長者共同包裹愛心糰，並將這些糰子送到有需要的人士手中。2015年，918名港華義工共服務3,432小時，為各地的福利機構、社區需要關愛家庭和環衛工人、建築工人等送出2.7萬餘顆糰子及價值13.5萬餘元的節日禮品，活動受惠人數達8,583人。



案例：慶端午 港華「萬糰同心為公益」慰問深圳環衛工

Case: Celebrating the Dragon Boat Festival with the “Towngas Rice Dumplings for the Community” campaign to distribute dumplings to cleaning workers in Shenzhen

2015年6月，港華燃氣與深圳市福田區蓮花街道辦、福新社區工作站、深圳市溫馨社工服務中心合作，在福田區黃埔學校小學部共同開展「萬糰同心為公益」活動，為蓮花街道辦環衛工贈送1,000袋「愛心糰」及500個水杯。



案例：港華義工和福利中心老人包餃子迎新春

Case: Towngas China volunteers making dumplings with the elderly in welfare institutions

2015年1月，港華燃氣深圳本部的近40名義工走進深圳市福田区福利中心，與那裡的老人一起包餃子，喜迎春節。港華燃氣執行董事暨行政總裁黃維義全程參與該項活動，並與長者們一起參加包餃子比賽，現場氣氛熱烈。



港華旗下各公司也積極走進社區、福利院等地奉獻愛心，惠澤社群，回饋社會。



案例：齊齊哈爾港華送暖低保戶

Case: Qiqihar Hong Kong and China Gas sending warmth to low-income families

2015年2月，齊齊哈爾港華義工先後到訪湖濱街道湖西社區、文化街道錦湖社區，與社區工作人員共同包裹40多千克「愛心餃」，分送給36戶低保家庭，並為他們免費改造、更換不合格的燃氣設施。



案例：桐鄉港華義工為病患老人理髮

Case: Volunteers from Tongxiang Hong Kong and China Gas providing hairdressing service for elderly patients

2015年8月，桐鄉港華聯合桐鄉市慈善總工會組織10多名義工來到桐鄉市康慈醫院，為院內的20多名病患老人理髮。



「相約港華林」 “A Date with Towngas China Forest”

2015年3月初至4月底，集團啟動「相約港華林」公益環保活動，倡導邀請當地媒體、客戶與港華義工一起參與植樹綠化的環保活動。此次，共有11家企業參與，共植樹3,978棵，綠化面積7,996平方米。

社區共贏 Achieving win-win results with the communities

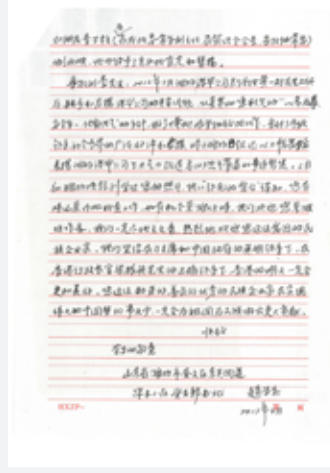
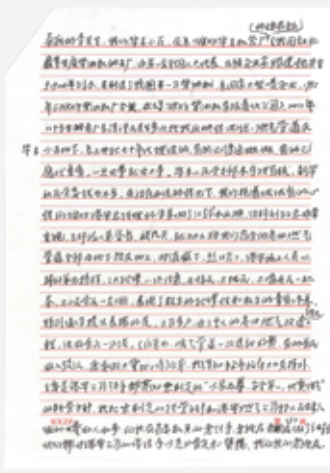
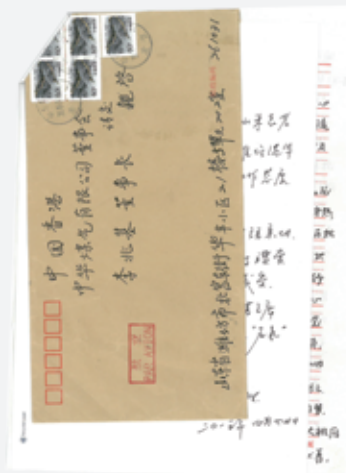
港華重視與周邊社區的關係，在進行項目規劃及施工過程中，充分考慮對周邊居民正常生活的影響。當管道施工需要穿越農田時，儘量選擇在農閒季節，避免臨時施工佔地對農作物產量的影響。在管道改造過程中，本著「不擾民、少擾民」的原則，在原有鑄鐵管道運行的同時，採用地上架空安裝方式鋪設新的燃氣管道。



案例：一封來自客戶的表揚信

Case: A letter of commendation from a customer

2015年4月，生活在濰坊市的75歲老人趙學聖致信香港中華煤氣（港華燃氣母公司）董事會主席李兆基先生，讚揚濰坊港華在華豐社區涉及600多戶、近3,000人的危舊燃氣管道改造中做到不驚民、不擾民，體現了良好的紀律性與專業素養。



2015年，港華燃氣與中國教育電視協會、中國職業技術教育學會共同舉辦「我給媽媽做道菜——港華紫荊全國中小學生烹飪大賽」，活動歷時7個月，歷經海選比賽、區域決賽及總決賽三個階段，最終由來自山東的選手張晴獲得總冠軍。活動旨在宣傳「明火烹飪文化」，提升青少年對燃氣及燃氣具安全知識的瞭解，並以「孝」為主題，增進青少年與父母及家庭間的感情溝通交流，引導青少年回報父母養育之恩。



重要獎項 Major Awards

2015年度港華燃氣所獲企業社會責任重要獎項

獎項名稱	頒獎機構
 「2015年燃氣行業獎」之「最佳領袖」獎 (港華燃氣董事會主席 陳永堅)	英國燃氣專業學會 (IGEM) 英國能源及公用事業聯盟 (EUA)
 榮登「2015全球最佳CEO榜」 (港華燃氣董事會主席 陳永堅)	《哈佛商業評論》
 2015最具責任感企業獎	中國新聞社 《中國新聞周刊》
 2015中國責任品牌最具影響力企業獎	中國社會工作聯合會企業公民委員會 中央電視臺財經頻道 騰訊公益慈善基金會
 2015五星級中國優秀企業公民獎	中國社會工作聯合會企業公民委員會 中央電視臺財經頻道 騰訊公益慈善基金會

Towngas China's major awards on corporate social responsibility in 2015

	Name of award	Awarded by
	Leadership Award in the Gas Industry Awards 2015 (Chan Wing Kin, Alfred Chairman of Towngas China)	The Institution of Gas Engineers and Managers and The Energy and Utilities Alliance of the United Kingdom
	The Best-Performing CEOs in the World for 2015 (Chan Wing Kin, Alfred Chairman of Towngas China)	Harvard Business Review
	2015 Outstanding Social Responsible Enterprise Award	China News Service China Newsweek
	The Most Influential Company, Corporate Social Responsibility in China 2015 in CSR Brands in China 2015	China Association of Social Workers, Committee of Corporate Citizenship CCTV' s Business News Channel Tencent Charity Foundation
	Outstanding Award of Corporate Citizen in China 2015	China Association of Social Workers, Committee of Corporate Citizenship CCTV' s Business News Channel Tencent Charity Foundation

未來展望 Outlook

2016年是國家實施「十三五」規劃的開局之年，也是中國全面建立小康社會的關鍵之年。作為內地最具規模的城市燃氣供應商，港華燃氣致力在安全運營、客戶服務、環境保護等方面作出貢獻，帶領行業健康發展，為建設和諧社會出一分力。

企業管治：港華將進一步完善風險管理制度，持續在集團範圍內推行「商業風險自我評估」，完善內部風險防禦系統，強化內部審核，提升公司的企業管治水平。

安全運作：繼續推動「主動性安全管理」，定期實施安全及風險管理審核，各項目公司的總經理全面落實每月進行安全檢查，對可能出現的安全隱患及時修正，積極推進舊管網的改造工程，進一步加強燃氣管網的巡查工作。

客戶服務：2015年，集團舉辦了「第二屆微笑服務大使評選大賽」，發掘了新一批服務能力突出的前線客戶服務人員。港華將藉此契機持續開展「蒲公英飛揚計劃」等客戶服務精英培訓活動，繼續推廣溫馨服務文化。集團還將進一步拓展客戶服務網絡，以滿足日益增長的客戶需求。2015年，「港華交易寶」成功推出，讓客戶足不出戶便可在網上辦理燃氣繳費、帳單查詢等工作。新的一年，「港華交易寶」將陸續在更多的項目公司推出，為客戶提供更便利的服務。

環境保護：在業務上，港華致力通過推廣天然氣作為清潔能源的普及使用，以改善環境。集團還積極參與植樹等環保活動，身體力行為環境作出貢獻。集團將繼往開來鼓勵旗下的項目公司改善業務流程，推廣「減碳比賽」等活動，以創新方法減低能源消耗及溫室氣體排放。

員工發展：港華視員工為公司發展的基石，我們將投放更多資源在員工培訓及職業發展上，針對不同崗位、不同階級的員工提供職業培訓，實施「職業雙通道」、提供「工程畢業生培訓計劃」等機會，為員工的職業發展創造更大空間。

2016年，我們將繼續舉辦「港華輕風行動」，為貧困地區學生提供學習及生活用品。此外，集團及旗下項目公司也會繼續在傳統節日期間舉辦各項活動，為弱勢群體帶來禮品和歡樂，共度節日；貫徹港華「惠澤社群，回饋社會」的企業社會責任之理念。

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 Message from the Expert

很欣喜看到港華燃氣發布其集團層面的第三份企業社會責任報告，此份報告在沿用以往兩份報告框架的基礎上，在內容上展現出了較多亮點，現點評如下：

強調創新發展：與港華燃氣數年的交往中，我深刻瞭解到「創新」在港華業務發展中的特殊重要位置。自上世紀90年代進入內地開展城市燃氣業務以來，港華傳承其母公司香港中華煤氣的「創新」基因，在安全、服務方面不斷改善流程。公司成立之初便提出「定期入戶安檢」的要求，這在當時的內地是首創，現在已成為國家標準。類似的創新案例多不勝數，在2015年的企業社會責任報告內，港華也著重介紹了在創新方面的理念及相關實踐，這是報告的一大亮點。

突出實踐案例：此份報告加強了對港華旗下燃氣公司相關實踐的披露，一份好的報告，除了有系統的描述，還要有具體的實踐案例。此份報告在介紹港華的安全、服務、環保、社會等內容時，充分披露了下屬燃氣公司的相關實踐案例，言之有物，令人信服，報告的可讀性因此得到提升。

加強績效披露：同以往兩份報告相比，此份報告對於港華關鍵績效指標的披露更加充分。報告頻繁使用三年績效對比的方式，讓讀者清晰地看到港華關鍵營運能力的不斷提升，這對於增強報告的可比性大有裨益。

作為港華燃氣的老朋友，我非常高興看到港華非財務信息披露能力不斷提升。在此，本人也想對港華燃氣企業社會責任報告提出一些建議。

滿足標準要求：2015年底，港交所發布有關檢討《環境、社會及管治報告》的諮詢總結，要求港交所上市公司必須披露《環境、社會及管治報告》中的部分規定指標，嚴格落實「不遵守就解釋」的原則，這無疑對相關上市公司提出了更高要求。希望港華燃氣在下一份報告中更加全面地披露港交所相關指標要求，並為此儘早開展指標收集工作。

報告溝通方式：利益相關方的多元化要求企業社會責任報告在內容及傳播方式方面需更加靈活。港華燃氣可考慮在之後的企業社會責任報告裡增加客戶、供應商等對港華的評價，增加報告的可信度。在溝通方式方面，在互聯網高度發達的時代，社會責任報告應通過紙質版、網路版、手機端等多種形式展現，以利於不同利益相關方瞭解並與企業進行溝通。

中國社會工作聯合會企業公民委員會 副會長兼總幹事

附錄 Appendix

香港交易及結算所有限公司《環境、社會及管治報告指引》指標索引 Indicators Index of the Environmental, Social and Governance Reporting Guide of Hong Kong Exchanges and Clearing Limited

充分披露 (■) 部分披露 (▣) 未披露 (□) 业务相关度极低或不适用 (—)

主要範疇		指標內容		在報告中的位置	披露程度
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。	P49	■
		關鍵績效指標	A1.1 排放物種類及相關排放數據。		□
			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）。		□
			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）。		□
			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）。		□
			A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。	P48–P53	■
			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。	P49	▣
	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。	P53	■
		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）。		□
			A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。		□
			A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。	P53	■
		關鍵績效指標	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。		□
			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。	P49	■

主要範疇		指标内容		在报告中的位置	披露程度
层面		指标披露			
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。	P48	■
		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。	P48-P49	■
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。	P61	■
		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。	P56	■
			B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	P56	■
	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。	P60	■
		關鍵績效指標	B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率。	P60	■
			B2.2 因工傷損失工作日數。	P60	■
			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。	P60	■
	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培訓課程。	P57-P58	■
		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)劃分的受訓僱員百分比。	P58	■
			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。	P58	■
	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。	P61	■
		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。	P61	■
			B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P61	■

		指标内容		在报告中的位置	披露程度
主要范畴	层面	指标披露			
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。	P23	■
		關鍵績效指標	B5.1按地區劃分的供應商數目。	P23	■
			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。	P23	■
	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。	P21	■
		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。	P19	■
			B6.2接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P45	■
			B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P22	■
			B6.4描述質量檢定過程及產品回收程序。	P19、P21	■
			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。	P45	■
	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。	P13	■
		關鍵績效指標	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。	P13	■
			B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	P13	■
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。	P72	■
		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）。	P66 – P73	■
			B8.2在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P65	■



二維碼掃描本報告

港華燃氣有限公司

於開曼群島註冊成立之有限公司

股份代號：1083

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

Towngas China Company Limited

Incorporated in the Cayman Islands with limited liability

Stock Code:1083

Head Office and Principal Place of Business

23rd Floor, 363 Java Road North Point, Hong Kong

Telephone:(852) 2963 3298

Facsimile:(852) 2561 6618

Website:www.towngaschina.com

