

業務 回顧

2012年，在中國大力發展天然氣的大環境下，集團抓緊機遇，不單在能源領域的發展前景愈趨亮麗，而且在環境保護、社會公益、企業管治等範疇也取得卓越的成績。





管道燃氣銷售

於2012年內，集團合共銷售53.2億立方米管道燃氣，與去年同期之46.7億立方米相比，增長13.9%，其中工業售氣量增加3.1億立方米，佔集團總售氣量58.4%，商業售氣量佔集團總售氣量百分比輕微上升至約16.8%，而居民售氣量所佔比例為24.8%。工商業售氣量持續穩定上升，體現了集團加強以工商業用氣為主導的項目發展策略的成效，且受惠於中國經濟的穩定增長。以工商業用氣為主之售氣結構，確保了集團未來燃氣銷量持續增長；同時倘上游一旦調整價格，集團能迅速將調整成本轉嫁予工商客戶，進一步保證集團燃氣銷售盈利持續上升。

收購項目

於2012年內，集團繼續擴展業務版圖，分別在遼寧省、山東省、江西省、福建省和河北省共取得八個新項目，包括遼寧省大連瓦房店市的城市管道燃氣項目及中游長輸管線項目、阜新市新邱區；山東省招遠市濱海科技產業園、濟南市平陰縣；江西省宜春市宜豐縣；以及集團在福建省和河北省首個的投資項目——福建省龍岩市長汀縣和河北省秦皇島市山海關區臨港產業園管道燃氣項目。長汀縣項目經營區域包含三個具規模的工業園區，其中長汀稀土工業園是省級工業園和國家的重點稀土產業基地；而山海關區臨港產業園屬於省級產業聚集區，用氣相關產業集中，兩個項目的工業用氣潛力巨大，為集團下一步在福建省和河北省發展城市燃氣項目奠定基礎。以上八個項目的總氣量預計將於5年內達到約6億立方米。



媽祖，作為民間神祇，護航海神，自宋經元、明、清等幾代傳播至今已歷千年以上，福建莆田的湄洲島是媽祖文化的發祥地。2012年集團業務首次拓展至福建省，具有重要戰略意義。

此外，集團亦於2013年年初建立了四個新項目，分別為山東省肥城市石橫鎮、濱州市博興縣經濟開發區；安徽省馬鞍山市鄭蒲港新區現代產業園區和四川省綿竹市的城市燃氣項目，為集團2013年之業務發展奠定了良好基礎。四個項目之總氣量預計將於5年內達到約3.5億立方米。

集團新增之十二個項目資料如下：

項目	集團持有股權	經營區域主要產業
1. 遼寧省大連瓦房店市城市管道燃氣	60%	軸承、鍛造、機械裝備
2. 遼寧省大連瓦房店市中游長輸管線	30%	本項目為中游天然氣管道項目
3. 山東省招遠市濱海科技產業園	100%	食品、電子、汽車配件
4. 江西省宜春市宜豐縣	100%	陶瓷、建材
5. 遼寧省阜新市新邱區	100%	建築材料、能源開發、糧食加工
6. 福建省龍岩市長汀縣	90%	稀土工業
7. 山東省濟南市平陰縣	82.5%(*)	碳素工業
8. 河北省秦皇島市山海關區臨港產業園	51%	船舶配套、鐵路配件、風電裝備、核電裝備、 食品精深加工
9. 山東省肥城市石橫鎮	100%	金屬冶煉、食品加工、裝備製造
10. 山東省濱州市博興縣經濟開發區	65%	塗鍍鋼板
11. 安徽省馬鞍山市鄭蒲港新區現代產業園區	100%	高端裝備製造、汽車零部件、鋼鐵
12. 四川省綿竹市	80%	磷化工、玻璃化工、建材

(*) 集團擁有100%股權的附屬公司——港華燃氣投資有限公司將最終持有該項目的65%權益，而集團擁有50%股權的合資企業——泰安泰山港華燃氣有限公司亦將持有該項目的35%權益，因此集團擁有該項目之實際股權將為82.5%。

客戶服務

集團繼續深化落實「以客為尊·專業高效」之優質服務理念，2012年全國客戶中心數量持續增加，為客戶提供更便利的一站式優質服務。我們致力推廣「溫馨服務文化」，成功在全國項目公司舉辦「港華集團微笑服務大使」評選活動，深化推行「用心服務、微笑服務」的文化。在本次評選中，來自齊齊哈爾港華燃氣有限公司（「齊齊哈爾港華」）的張旭小姐獲得冠軍，並代表中華煤氣參加第四十七屆工展會「工展小姐選舉」，憑藉其出色表現獲得「最佳口才」、「最佳才藝」及「最具魅力」三項大獎，並最終榮獲亞軍。

集團製作《微笑服務規範手冊》，對前線服務人員及基層管理人員進行微笑服務及禮儀培訓，在日常經營中實踐「待客戶如待家人一樣」的服務理念，不斷提高一線服務人員的綜合素質，將真誠和微笑用心傳遞給客戶，帶給客戶溫馨的服務體驗。

集團旗下各項目公司持續推出服務目標，在供氣安全及可靠度、預約服務時間、工作效率、服務態度以及處理客戶意見等方面均訂立了具體目標，並定期公布各項服務目標的實際成績，透過客戶關注小組、服務熱線和客戶意見處理委員會等渠道，充分了解及滿足客戶需求，以提高客戶滿意度。

客戶服務安全工作方面，集團持續推行戶內安全檢查，並完成現有客戶三年內100%安檢入戶和戶內一級安全隱患100%整改之工作目標，全面提高了客戶室內燃氣安全水平，進一步保障客戶用氣安全。

年內，集團還榮膺由經濟雜誌社、中國貿易報社、中華合作時報社、中國產業經濟調研中心及中國經濟創新發展聯盟共同頒發的「2012中國城市燃氣運營服務最具競爭力第一品牌」，反映出集團的快速成長和發展。



齊齊哈爾港華前線服務人員張旭小姐代表中華煤氣參加第四十七屆工展會「工展小姐選舉」，憑藉其專業素質及出色表現獲得「最佳口才」、「最具才藝」及「最具魅力」三項大獎，並最終榮獲亞軍。

港華紫荊

集團與中華煤氣共同推廣的港華紫荊燃氣具再創銷售新高，2012年總累計銷售突破150萬台，年內銷售亦突破50萬台，業務覆蓋逾70個市場區域。

2012年，港華紫荊通過各類品牌推廣活動持續傳播「家添安心」的品牌理念，除在客戶中心展示宣傳港華紫荊品牌外，集團還在成都、長春、西安等地投入電視廣告宣傳，此外還通過雜誌、報紙、車身廣告、網絡、大型展會及大型推廣活動等多種形式宣傳推廣港華紫荊品牌。

年內舉行的「廚男廚女達人秀」，在南京、長春、西安、廣州、成都五大城市建立活動平台，與全國美食愛好者交流聯繫，並邀請烹飪高手現場示範，展示明火美食文化之魅力。

2012年港華紫荊超越國家一級效能的冷凝式熱水器，獲得節能環保認證，並獲邀參與2012年廣東省燃氣具協會節能熱水器新聞發布會，被評為中國國內冷凝式熱水器一線知名品牌。





安全及風險管理

繼2009年東北區域、2010年西南區域及2011年山東區域安全年取得多項研究成果後，集團於2012年開展了華東區域安全生產年，同時進行12個關鍵管理項目的研究和推廣，各項關鍵表現指標都得到提升。

集團持續堅持總經理月度安全檢查制度，不斷完善項目檢查要求。各項目公司總經理每月必須帶隊開展項目檢查，集團對各項目公司的總經理檢查情況進行匯總分析，並在集團月度安全會議上作討論研究。

此外，集團持續開展對項目公司的安全及風險管理審核評分工作，並增加了環保審核項目，例如環保組織架構、環境因素評估和廢物管理等，通過環保審核方式，逐步推行環保管理，目前審核項目已達十項。

集團亦加強監理管理，制定監理審核評分制度，明確對監理管理的具體要求，並開展審核評分工作。促進項目公司及監理公司加強監理管理，提高監理服務質量，從源頭控制工程質量，保障員工、承建商、客戶及公眾的安全。

工程與採購管理

為配合國家「十二五」期間天然氣使用量倍增至2,300億立方米的目標，以及集團制定的「鵬飛萬里」的願景，在項目策劃方面，工程部於年度內參與多個新項目的盡職調查工作；在工程規劃方面，依循國家天然氣發展「十二五」規劃的管網建設精神，協助項目公司擬定科學合理的建設方案。在工程標準及質量方面，獲邀參與四部國家／行業標準及地方準則的編製；在內部管理上，進一步加強推行聚乙烯(PE)管材質量評估體系，提升集團PE管道施工管理水平，處於行業前列。未來將實行工程建設與場站運行管理雙軌並進，提升企業安全運營水平，並通過適度超前建設管網、提高現有設施運行效率及提升區域協同效應等方式，為企業謀取最大的投資效益。

2012年，集團召開了主題為「長期合作、質量共贏」的聯合採購主要供應合作夥伴管理會議。各合作夥伴與集團在本次會議中進行了充分的交流與研討，對港華集團在質量管理、誠信合作及企業社會責任等方面的要求更為清晰，從而為減少安全隱患、服務港華業務拓展並達成多方共贏奠定了更為堅實的基礎。

僱員培育及發展

截至2012年底，集團僱員總數為18,724名。集團持續秉承培育和發展員工的理念，為員工創造和提供學習與發展的平台。2012年，集團在企業積極推動學習文化，以人才的培養與發展作為人力資源工作重點之一，借助清華大學行政人員培訓計劃(EDP)、區域EDP、學習推手計劃、網上學習和集團微博學習平台，為集團培養各級人才梯隊。

集團與國家行政學院建立培訓合作關係，於2012年3月在國家行政學院培訓中心舉辦了「高級管理人員國情研修班」，主要培訓對象為集團高級管理行政人員。

我們非常重視對人才的培育及發展，設立了各個層次的人才發展計劃。33位同事參加了與清華大學經濟管理學院合辦的企業管理研習班。我們與清華大學合作已踏入第5年，合辦的企業管理課程已成為集團人才培養的品牌課程。

繼西南區域、東北區域和華東區域成功舉辦區域EDP之後，華南及江西區域亦與中山大學合作開設高級管理研修班，讓項目公司選派的中高層管理人員參加，汲取先進管理理論和知識，提升區域內項目公司中高層管理人員的綜合領導力。

集團還以「學習推手計劃」項目、集團微博和網上學習活動為平台，大力推動員工在學以致用及自主學習分享方面的積極性，在集團內成功導入了自主式的學習文化。

企業社會責任

作為清潔能源供應商，集團期望為身邊的社區帶來更優質的生活，我們十分重視客戶和社會公眾等相關群體在經濟、社會及環境方面的需要，盡量在當中找出理想的平衡點。為此我們全力履行企業社會責任，推行健康、安全及環保措施，並實施最先進的管理模式，從而在社會及環境方面為持份者的福祉做出貢獻。

2012年3月，集團聯同中華煤氣於廣州大夫山森林公園舉辦主題為「讓世界多一點綠，港華林期待有你」的大型植樹活動，共種植苗木1,500棵，綠化面積達2,000平方米。同時，號召全國各項目公司積極參加植樹和關燈一小時等活動。2012年集團聯同中華煤氣共植樹6,800棵，綠化面積達11,800平方米。



執行董事暨行政總裁黃維義先生與廣州市番禺區副區長麥潔萍女士一同為「港華林」揭牌。

端午節前夕，集團繼續與中華煤氣聯合雙方旗下百餘家項目公司共同開展「萬粽同心為公益」活動，港華義工走進當地福利機構同裹「愛心粽」，共裹粽萬餘隻，連同其他禮品全部贈予獨居長者和孤兒等有需要的社會弱勢群體。

為在集團項目公司及同行間共同探討及分享企業社會責任話題和經驗，推動企業社會責任發展，7月，集團在北京舉辦「中國企業公民社會責任高峰論壇」。在論壇舉辦期間，首次發布「港華燃氣企業社會責任報告編寫指引」。論壇匯聚了企業社會責任領域的專家、學者及知名企業，以「以人為本」、「以客為尊」和「公益、環保」為三大主題，宣揚「履行企業社會責任，做好企業公民」的理念，將履行企業的社會責任作為增強企業競爭實力的一個重要因素，把企業社會責任競爭力推向新的高度。

年內，集團喜獲中國社會福利基金會社區發展基金、企業公民委員會和北京市社會科學院聯合頒發的「2012全國社區服務先進企業」，以及中國社工協會企業公民委員會、中央電視台財經頻道和騰訊公益慈善基金會共同頒發的「2012中國優秀企業公民」稱號。另外集團愛心書庫公益項目還獲得由公益時報頒發的「企業社會責任(CSR)優秀案例獎」和第一財經主辦的「中國企業社會責任榜——優秀實踐獎」。

企業社會責任是公司發展的基石。未來，集團將繼續克盡己責，積極回饋社會，為社會和自身之可持續發展努力不懈。

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。為此集團專注從事燃氣業務有關的投資、開發和運營管理，主要業務涉及經銷管道燃氣。憑藉集團於客戶服務和安全可靠供氣的專業管理，以及對企業社會責任的高度關注，港華燃氣成為國內燃氣行業首屈一指的燃氣品牌。集團的業務版圖也得以成功高速擴展，先後在安徽、福建、廣東、廣西、黑龍江、河北、江蘇、江西、吉林、遼寧、山東、四川、浙江、湖南及重慶等十五個省／自治區／直轄市成立超過70間管道燃氣企業。未來集團將繼續發掘具備天然氣業務發展潛質的新項目，以及擴展現有項目的業務範圍，達致集團業務長遠穩定增長，為股東創造價值。