

## 經營回顧



港華燃氣董事會成員於2017年股東週年大會後主持切餅儀式，與股東一起慶祝十週年誌慶。

港華燃氣於2017年踏入十週年，項目總數自2007年併購百江燃氣時只有25個城市燃氣項目增至現在包括城市燃氣、汽車加氣站、中游等的108個項目，同時2017年燃氣銷售量達84.17億立方米，擁有1,177萬客戶和22,276名員工，管網長度超過4萬公里。隨著城區人口增加、清潔能源之推廣及管網伸延，集團未來前景十分廣闊。

集團之聯營公司佛山燃氣於2017年11月22日在深圳證券交易所掛牌上市。集資所得將用於佛山市天然氣高壓管網三期工程、佛山市三水區天然氣利用二期工程和高要市管道天然氣項目二期工程。佛山燃氣成功上市，不僅是佛山燃氣成立二十多年來的重要里程碑，也為佛山燃氣業務長遠發展鞏固基礎、提供新的增長動力。

國家在「十九大」以「建設美麗中國」作為推動環保發展的理念，提出加快建立節能減排、轉廢為

能及循環利用的經濟產業。集團以創新和環保為本，並以改善環境，為客戶提供專業、高效、安全、清潔能源的使命，我們的業務發展方向正好與國家的發展理念吻合。為積極配合國家減碳降霾的政策，集團在內地的全資綜合能源項目投資平台——港華能源投資(深圳)有限公司(「港華能源項目」)，於2017年1月正式揭牌，著力推進建設天然氣分布式能源站，搶佔發展潛力巨大的用氣市場。



佛山市人民政府副市長趙海(敲鐘嘉賓左一)、港華燃氣主席兼執行董事陳永堅(敲鐘嘉賓右一)、佛山燃氣董事長尹祥(敲鐘嘉賓左三)及其他嘉賓主持佛山燃氣的上市敲鐘儀式。

## 經營回顧

### 整體燃氣銷售量



### 管道燃氣銷售

2017年，集團合共銷售84.17億立方米的管道燃氣，大幅上升18%，集團總客戶數目達1,177萬戶，新增86萬客戶。當中工業售氣量錄得48.41億立方米，增長24%，其售氣量佔集團總售氣量的58%，商業售氣量錄得14.60億立方米，增長14%，其售氣量佔集團總售氣量的17%，而民用售氣量則增長10%至21.16億立方米，佔集團總售氣量的25%。

集團善用其龐大覆蓋網絡的優勢，深入發展現有業務市場，推出燃氣附屬產品拓展商機。同時集團亦發揮自身氣源充足的優勢，把握清潔能源普及化的機遇，積極參與天然氣發展項目，為集團未來的燃氣銷售量注入新的增長動力。

## 新發展項目

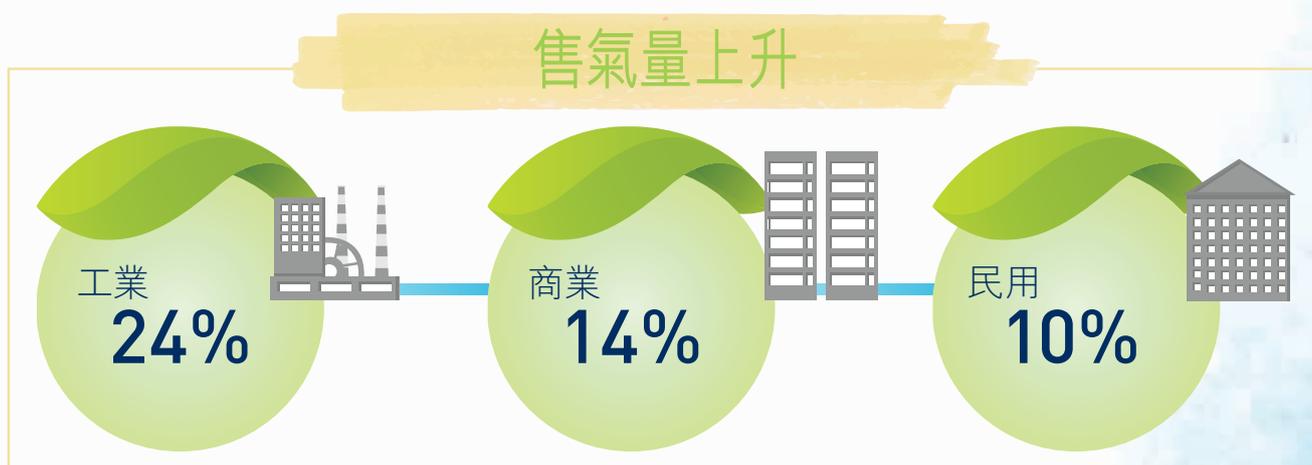
集團於年內共增加兩個燃氣項目，分別為湖北省鍾祥市胡集鎮的城市管道燃氣項目，以及位於內蒙古自治區包頭市固陽縣的天然氣中游管網項目。湖北省鍾祥市胡集鎮的主要產業為磷複肥生產，項目由集團全資控股，為集團進軍湖北省的首個項目。集團過往一直專注於通過合併收購開拓下游城市燃氣項目，實現市場份額快速擴張，現亦積極開拓中游管輸業務。內蒙古自治區包頭市固陽縣天然氣中游管網項目為集團同位於包頭市固陽縣的城市燃氣項目提供天然氣氣源，可充分保障城市燃氣項目的氣源供應，實現一體化供氣管理格局。

此外，集團亦於2018年年初新增了一個城市管道燃氣項目，項目為位於廣西壯族自治區的柳州市柳江區，為集團2018年之業務發展奠下了良好基礎，將與同位於廣西的桂林、中威城市管道燃氣項目發揮區域協同效應。

集團依據國家「能源發展十三五規劃」，積極推廣清潔能源並響應減碳降霾的政策指引，致力發展綜合能源服務業務，於2017年繼續拓展分布式能源業務領域，年內於遼寧省瀋陽經濟技術開發區成立了一個新的分布式能源項目，業務包括天然氣中游管輸業務和蒸汽銷售業務，預計五年後天然氣等值用氣量達9.6億立方米。而集團亦已於2018年年初新增了兩個分布式能源項目，項目位於江蘇省徐州市賈汪區與山東省青島市即墨創智新區，五年後天然氣等值用氣量分別可達1.5億立方米與800萬立方米。



# 經營回顧



## 工商業市場

在國家「十三五」規劃期間，能源結構優化及環境污染治理成為天然氣消費最主要的推動力，預計天然氣佔一次能源比率將由6%增至10%。同時，國家工業增長復蘇及實施高效利用清潔能源的戰略，為工商業用氣市場帶來新機遇和挑戰。

面對新的政策及市場環境，集團緊握商機、順勢而為，鞏固現有市場並積極迎接挑戰——先進技術和創新應用拓展市場，並不斷加強項目發展，開闢能源發展領域，為集團工商用氣市場的持續發展注入生機與力量。

## 分布式能源

為了加快推動工業企業利用天然氣，國家發改委等13個部門聯合發布的《加快推進天然氣利用的意見》明確提出，要大力發展天然氣分布式能源，於大中城市具有冷熱電需求的能源負荷中心、產業和物流園區、旅遊服務區、商業中心、交通樞紐、醫院和學校等推廣天然氣分布式能源示範項目。

2017年，集團已投產的分布式能源項目如位於四川省成都市新都區的雪花啤酒廠和桂林市的羅山湖度假區等，用氣量合共接近1億立方米。年內成立的港華能源項目也已落實多個項目，包括熱電聯供、區域供暖和工業區供熱等，天然氣用氣量預計到2022年合共可達35億立方米。四川能投分布式能源有限公司也在期內簽訂8個項目投資協議。

## 鍋爐煤改氣

國家能源局提出2017年全國煤炭消費比重下降至60%的工作目標，「十三五」期間的全國煤炭消費比重更預計下降至58%以下。集團緊隨國家各項煤改氣、清潔能源及環保政策，通過制定項目發展策略，保持鍋爐煤改氣市場的高效增長。年內鍋爐煤改氣項目的氣量貢獻約8億立方米，較去年同期增長1.6倍。

## 窯爐煤改氣

集團致力研究和創新工業技術，並進入新的工業生產領域開發天然氣應用新技術。年內，我們引進和革新高效節能技術，有效推動燃煤窯爐客戶改用天然氣，並為客戶降低用氣成本。2017年，新增的超過80個窯爐客戶，為集團售氣量貢獻大約7,000萬立方米。



集團鼓勵客戶將鍋爐升級，轉用天然氣產能，以配合國家推動的環保政策。位於山東省濟南南郊熱電廠的五台鍋爐已改以燃氣驅動，年用氣量超過3,000萬立方米。

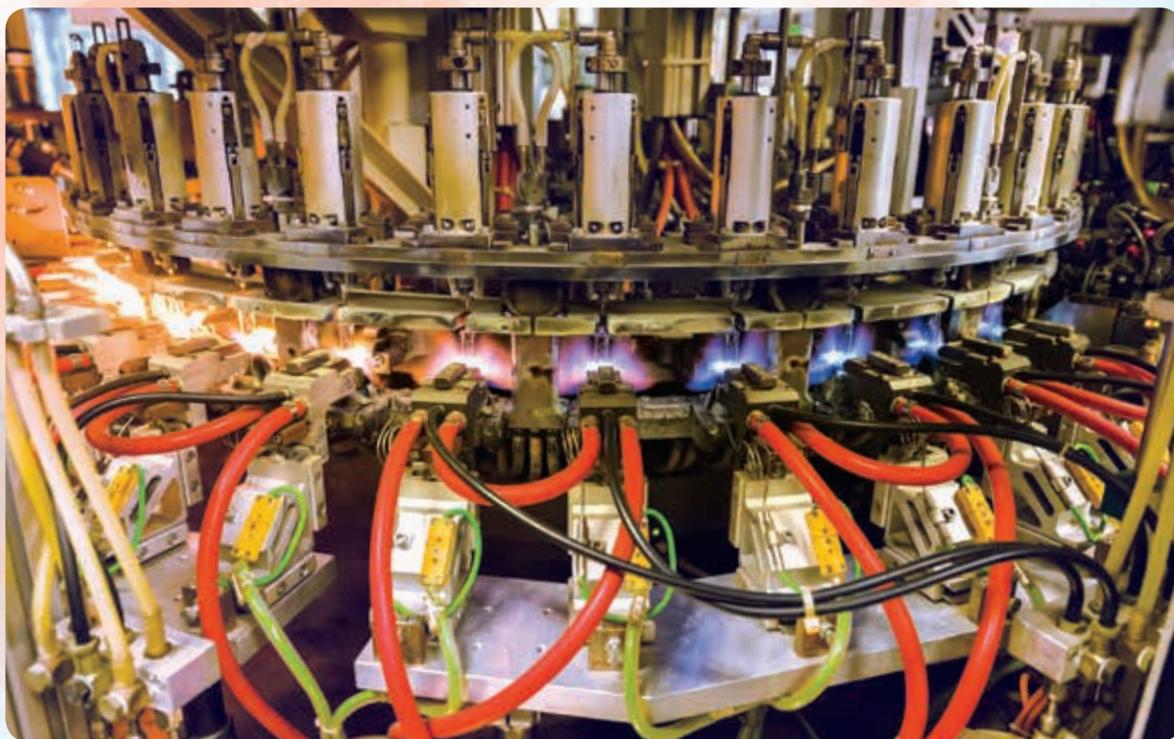
## 經營回顧

### 中小型餐飲

為了推動中小型餐飲用戶使用管道天然氣，集團積極爭取地方政府的支持，並落實和宣傳環保和安全等措施。管道天然氣替代瓶裝液化氣，有效降低客戶的燃料成本，也大大提高氣體安全。

### 天然氣熱水系統

集團不斷擴充天然氣工商新應用，以搶佔市場先機。年內成功開發和推廣的天然氣商業熱水系統，成本低、佔地少、安裝控制靈活，華東地區的中小型酒店、學校和健身場館等已成為新熱水系統的客戶。



光源製造商在生產過程中採用更潔淨的天然氣，有助提高產品的質量和價值。

## 民用市場

民用戶於年內按年增加8%，售氣量錄得10%的升幅。集團的客戶服務網路也不斷擴大，年內新增4間客戶中心。

集團致力為客戶提供安全、可靠的能源，服務以客為尊，並持續提升服務品牌形象。年內，我們聘請獨立顧問公司開展全國性的客戶滿意度調查，表現是水、電、交通等公用事業中最好，客戶滿意度最高。

為了更好發揮集團業務平台的特點，整合優勢資源，網上客戶中心VCC (Virtual Customer Centre) 與港華交易寶結合。港華交易寶作為專業支付交易平台將成為VCC平台的支付渠道之一。VCC成為一站式服務平台，可更快速便捷回應和處理客戶需要。於2017年底，由中國信息通信研究院指導、雲計算開源產業聯盟(OSCAR)主辦的首屆「中國混合雲優秀案例暨尋找2017中國混合雲十大用戶」評選活動中，集團憑著表現卓越的VCC榮膺「2017年度混合雲十大用戶」和「2017年度混合雲優秀案例」雙料大獎，標誌著集團網上客戶服務邁進更高台階，獲業界高度評價和認可。



集團首次舉辦全國性的「三禮服務明星評選」，按照參加者在2016年度的表現，於年內選出40位在工作中貫徹「三禮」，即「禮貌、禮讓、禮儀」的客戶服務前線員工，藉此推廣親切、貼心的客戶服務，提升前線人員的服務水平。

## 經營回顧

2017年，**港華紫荊** 爐具產品的銷售量超過**350,000**台



### 港華紫荊爐具

隨著內地消費水平的提升，客戶對產品及服務的要求更高，港華紫荊在嚴格監控產品品質的同時，不斷創新研發更智慧舒適的產品以滿足客戶需求，並致力提高售後服務的系統建設和服務人員的質素，堅持以高品質的產品和服務回饋廣大客戶。

### 燃氣乾衣機

港華紫荊於年內針對目標客戶群，於微信朋友圈推出產品廣告，並於手機應用程式推廣免費體驗活動。在華東、西南、華南三大重點銷售市場，港華紫荊更推出「社區免費乾衣」服務，讓目標客戶親身體驗燃氣乾衣機的優越性能，促使他們逐步改變習慣至使用燃氣乾衣機。燃氣乾衣機於2017年售出超過8,000部，住宅用戶在安裝燃氣乾衣機後，平均用氣量因此增加30%。



港華紫荊燃氣乾衣機於年內推出的廣告以「溫情、溫暖」為題，打破傳統廣告的硬銷手法，並榮獲由香港廣告商會頒發的「最佳視頻廣告設計獎」。

## 燃氣採暖設備

受惠穩定氣源供應和國家環保政策，居民分戶式採暖市場興起，採暖兩用爐產品需求增加，年內產品銷售超過15,000台，較去年高出35%。港華紫荊於年內推出「舒適家」概念，研發出第二代智慧溫控系统「智慧溫控器+手機APP」，宣傳推廣燃氣採暖系統的智慧、舒適、節能、安全特點。

集團鼓勵各項目公司發展項目的團購市場，並於年內制定和發布《港華紫荊供暖系統設計與施工技術手冊》，在華東、西南、華北及東北等區域開展採暖系統設計與安裝培訓。



「我給媽媽做道菜」品牌推廣活動得到內地政府機構、客戶和媒體好評，年內港華紫荊榮獲財經媒體《21世紀經濟報道》頒發「2017年度最佳公益實踐獎」。

## 售後服務

優質的售後服務是品牌可持續發展的保障。港華紫荊自上市起，便承諾對旗下所有產品提供「三年保修、終身維護」服務。

為了不斷提升售後團隊的服務技巧和能力，集團每年在全國舉辦「港華紫荊售後服務技能大賽」，以賽促學，以賽促練。港華紫荊售後服務團隊的努力，贏得廣大客戶的好評和同業的肯定，年內獲得由中國商業聯合會、中國保護消費者基金會及全國商品售後服務評價委員會頒發的「全國售後服務十佳單位」榮譽。



2017年，港華紫荊所有品牌活動統一以「陽光行動」作為形象主題，寓意港華紫荊的專業產品及服務如陽光般溫暖，並通過全國各地項目公司開展超過2,000場公益活動，加強港華紫荊的品牌效應。

# 經營回顧

## 延伸服務

### 名氣家

名氣家是集團旗下專業互聯網公司，為企業提供雲端服務解決方案，並致力打造可靠信賴的生活服務平台。名氣家為客戶提供方便快捷的互聯網及智能手機業務管理平台，更提供廚具精品、綠色食材、燃氣保險、燃氣監測報警等一站式綜合生活服務。

2017年，集團在各城市的客戶中心設置13個廚具精品專區，微信商城的相關產品目錄也有近3,000件貨品供選購，讓廣大客戶可挑選來自世界各地、琳瑯滿目的優質廚具精品。客戶可親身到客戶中心購買，也可掃描二維條碼提交訂單，讓客戶有更完善、便捷的購物體驗。

### VCC平台建設及推廣

VCC是集團的一站式互聯網服務平台，由名氣家專業團隊管理，並與中國移動通信集團在雲端資源和線路等範疇深入合作，具備金融機構級別的網絡和資料安全。

### 名氣卡

2017年，集團推出燃氣用戶專屬會員卡——「名氣卡」，並通過VCC平台「名氣家員」會員體系，結合燃氣用戶線下至線上的服務，加強企業和用戶的連繫。截至2017年底，「粉絲」數量達84萬。



### 燃氣保險業務

我們與中國平安財產保險及華泰保險集團合作推出的家居燃氣綜合保險計劃，讓民用燃氣戶可用低廉保費得到全面保障，廣受客戶歡迎。燃氣保險業務已推廣至45個城市燃氣項目，並已在綿陽、長春和簡陽推廣針對工商業用戶的綜合燃氣保險。



集團於2017年為VCC平台系統升級，靈活滿足集團百多家企業的個性化需求，提升服務效率及降低企業經營成本。年內上線18間企業，覆蓋用戶達350萬。

## 歌仙娜



高端廚櫃品牌歌仙娜Mia Cucina以追求「工匠精神」的香港工藝設計和品質標準，嚴選歐洲一級進口材料和配件，為內地用戶打造高雅簡約、符合人體工學原理的時尚廚櫃。品牌於年內調整推廣策略，主攻精裝房市場。品牌同時開拓零售銷售，在多個城市的客戶中心展示歌仙娜Mia Cucina廚櫃，為講究時尚和現代美學的客戶提供一站式廚房設計服務。

# 經營回顧

## 安全及風險管理

港華燃氣秉承母公司中華煤氣行之有效的嚴謹安全規範和標準，並由項目公司直接負責生產安全，讓集團一直保持優秀安全記錄。集團安全委員會(安委會)每年開展兩次安全巡查活動，並自2008年開始，連續開展了10年的「安全年」活動，確保「安全第一」的理念貫徹落實至日常營運和服務中。過去十年，管網洩漏或遭破壞的情況持續改善，嚴重事故宗數也顯著下跌，反映集團切實執行安全及風險管理措施，全面提升氣體安全表現。

2017年，集團推出「安全年」10週年紀念活動，集團安委會選擇東北區域和華北區域展開安全巡查，範圍包括精工行動、客戶安全檢查和用氣安全宣傳等具體執行情況。安委會在針對個別事故作分析後，由集團安全及風險管理部統籌各區域舉辦安全營運工作坊，為所有項目公司總經理、工程、風險、客戶服務等人員，提供針對性的密集式安全營運培訓。

為了協助項目公司提升安全培訓的品質和效率，集團年內編制了《安全相關法律法規》、《港華集團HSE體系》、《風險基礎知識》、《職業健康安全》等9個合計13學時的培訓教材，並開放集團的線上學習平台予項目公司使用。



集團已經連續開展10年的「安全年」活動——十年奮進、砥礪前行。主席兼執行董事陳永堅與安委會成員親身到內地東北及華北區域視察。

年內，我們執行了12次總經理安全檢查和2次總經理企業間交叉檢查，以提升各項目公司的安全及風險管理水平，降低營運風險。集團也向22間項目公司調查企業風險管理及控制措施，以了解項目公司管控風險的能力。



集團於6月舉辦的安全萬里徒步行活動，共有76間項目公司超過3,500名員工和家屬於同一時間走到戶外，並各自加入不同的安全或環保活動如沿管線步行、高舉安全標語宣傳或安全知識問答遊戲等。

## 工程質量管理

為確保供氣安全，港華燃氣持續更換舊式燃氣管道，提升管網安全。集團繼續在聚乙烯(PE)管道工程推行質量保證管理，2017年，5大區域合共16間項目公司接受了集團的突擊檢查和培訓，以進一步提升施工質量。年內，集團成功開發工程移動應用系統，並推動和協助15家項目公司使用，利用資訊科技加強監督施工單位，提升管理效率，並及時記錄現場實況，以全面落實集團質量標準要求。

本著創新理念，集團推出多項自行設計或改良、可提高中低壓管道工程品質控制的工具或器材，如用於輔助接駁聚乙烯管道的機械刮刀、固定夾具、可調整高度的支撐輓輪等。我們也積極推廣創新的職安健設備，如小天鵝多功能遙控挖掘機、電動手推車、電動氣動吸泥機和機械臂等，有助減低施工人員的體力消耗和身體勞損，又可提高工作效率。

我們不時完善集團工程標準之外，還積極參與編訂或修編國家及行業的相關規範和標準。2017年，集團參編共8項國家、行業標準規範，以及為14項國家或行業標準規範的修編提供意見和建議。



撬裝式小型液化天然氣過渡氣源站是工程部創新研究設計，並獲取國家1項發明專利及3項實用新型專利。

# 經營回顧

## 人力資源

港華燃氣以創新和環保為本，致力發展成為亞洲地區清潔能源供應及優質服務之領先企業。這願景驅使我們的僱員努力不懈地自我提升，朝著卓越的事業目標邁進，以配合集團業務迅速和深遠的發展。

作為「以人為本」的良好僱主，公司重視人才培育，不斷為僱員提供事業發展空間和階梯，讓員工與公司一起成長。

集團自2014年推行「精英實習生計劃」，一直與內地重點大學如山東大學、大連理工大學、四川大學、重慶大學、華中科技大學等合作無間。集團在大學招攬學生到旗下企業實習，讓他們畢業前加深對職業的認識和累積工作體驗，表現優秀的畢業生更獲取錄。同時，我們在內部挑選有志快速發展事業的年輕人才，加入集團的「人才梯隊計劃」，在2至7年間培養他們的業務能力和領導力，以勝任企業高級管理人員職位。

因應集團業務覆蓋面積廣闊，我們為全國各地僱員提供管理培訓課程，全面提升僱員的個人效能和管理技巧等。集團的線上學習平台，跨越地域與時間限制，可隨時隨地為僱員提供切合個別需要的學習機會，也有助新成立的项目公司快速接



中華煤氣工程學院主辦的「專業發展計劃」，為內地年輕僱員，提供全面專業培訓。

觸集團全方位的知識體系。集團線上學習平台自2015年底啟用至今，已有超過140個課程，其中約4成是公司自行設計和製作的線上課程。

我們繼續推動「全面品質管理」(TQM)，鼓勵員工追求卓越表現。集團也重點推廣「三禮」(禮貌、禮讓、禮儀)文化，成效顯著。各企業團隊的工作態度、服務表現以至同事間的關係均明顯改善。公司的三禮文化更推廣到客戶及社會，共同為提升文明水平努力。



## 企業社會責任

作為一家重視企業社會責任的公用事業機構，集團為千家萬戶提供專業、高效、安全、清潔的能源，也積極籌辦和參與不同類型的社區活動，回饋社會，讓一些經濟較落後、資源較貧乏地區的居民生活質素得以改善。本著「積極參與公益服務，惠澤社群；悉力保護生活環境，回饋社會」的企業社會責任精神，集團在年內重點舉辦植樹等改善環境的活動、助老扶幼的公益項目、以及推動青少年教育及發展的助學行動等。



「港華輕風行動」將教學設備及用具送到廣東省陽江市合山鎮合寮小學及大八中學。

## 港華輕風行動

2017年，「港華輕風行動」走進廣東省陽江市和山東省濱州市，為合共大約800位師生搭建「愛心書庫」，並捐贈教學設備及用具。「港華輕風行動」公益品牌成立五年來，為江西、安徽、山東、貴州、遼寧、四川、廣東等各省的27所學校改善學習環境。

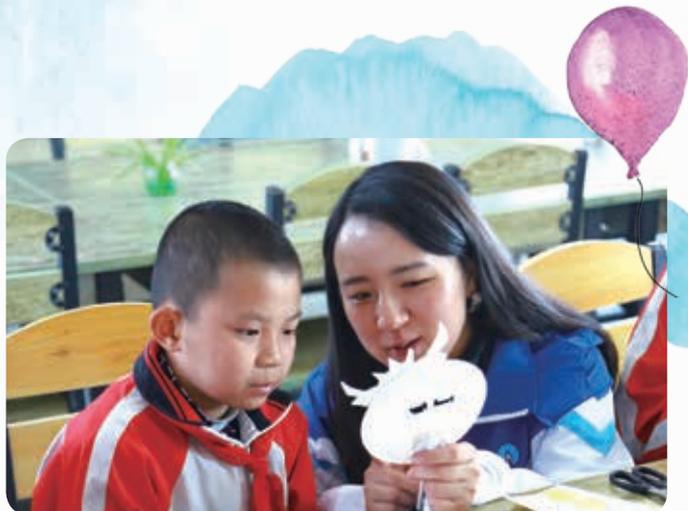
## 螢火蟲計劃

集團於2017年捐建了第六所「螢火蟲樂園」，為安徽省安慶市太湖縣大石鄉大石小學成立多媒體教室。我們同時捐贈了各類學習用品、書架和圖書等，提升學生的學習條件。作為「上海宋慶齡基金會—東亞銀行公益基金」的白金愛心合作夥伴，集團自2009年起每年捐款予該基金會，關愛



我們為山東省濱州市陽信縣洋湖鄉馬土和小學的學生送上校服、書包、書架、圖書等。

## 經營回顧



參與愛心助學活動的項目公司義工「寓教於樂」，既向學生講解燃氣安全知識，也和他們一起玩遊戲。

和幫助貧困地區青少年的教育成長。集團至今已與東亞銀行公益基金合作，在四川省汶川縣、山東省臨朐縣、浙江省杭州市、山東省龍口市、山東省泰安市、安徽省安慶市捐建了合共6所「螢火蟲樂園」。



項目公司旗下員工與當地居民一起學習包糉子，然後將糉子送予社會福利機構。

### 港華環保主義

集團以創新和環保為本，以低碳能源為國家經濟和社會的持續發展注入動力，也鼓勵僱員以及公眾運用創意，改善環境、加強保育。集團於2017年推出的「港華環保主義」系列低碳活動，號召各項目公司的員工和家屬、客戶及公眾加入「港華綠植日」、「地球一小時」等環保活動，我們也在年內舉辦健步走、綠植互換等低碳活動。



清遠項目公司已連續7年響應集團舉辦的「港華綠植日」，動員超過30名員工及其家屬，種植合共100棵樹。

### 萬糉同心為公益

年度傳統盛事「萬糉同心為公益」於端午節期間舉行，集團旗下多家項目公司參與，為各地的社會福利機構和弱勢社群等送贈糉子和節日禮品。



## 長遠發展策略

集團秉承母公司中華煤氣的理念，致力成為綠色企業的先鋒，因此定下新的集團願景：「以創新和環保為本，致力發展成為亞洲地區清潔能源供應及優質服務之領先企業。」我們同時將驅動公司達成新願景的使命提升為：「改善環境，為客戶提供專業、高效、安全、清潔的能源。」

集團將繼續專注燃氣業務的投資、開發、銷售和營運管理。我們秉持審慎的財政管理原則，積極發掘潛在商機，抓緊國家「煤改氣」政策帶來的機遇，充分滿足「分布式能源」的需求，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過程中擔當重要角色。展望未來，集團會繼續發揮固有優勢，包括傲視同儕的安全管理和客戶服務，搶佔市場並把握業務擴展商機，鞏固行內領先地位。

作為負責任的公用事業機構，集團會善盡企業社會責任，積極推動保護環境和關愛社群的公益項目，回饋社會，促進公司和社會可持續發展。

