





# 業務回顧



## 業務回顧

經歷國際金融海嘯之後，2010年全球經濟在多國量化寬鬆的緊急救市措施下緩慢復蘇。基於相對穩健的銀行體系以及持續擴大的內需，中國經濟得以在2010年保持蓬勃之發展勢頭。集團以現有項目的周邊城市作為新項目開發對象，配合國家大力促進燃氣行業高速發展的策略，加上集團在山東及東北項目的所在地，都是「十二五」期間大幅增加天然氣使用量的目標地區，使集團擁有持續發展優勢。

2010年12月，於香港著名財經雜誌《經濟一週》主辦的「2010年香港傑出企業巡禮」活動中，集團以穩健業績增長及優秀的企業綜合實力榮獲「2010年香港傑出企業獎」，突顯出財經界對集團發展的肯定。



執行董事暨公司秘書何漢明先生代表集團接受「2010年香港傑出企業獎」。

## 管道燃氣銷售

於2010年內，集團共銷售約40.3億立方米管道燃氣，比去年同期之約31.6億立方米，大幅增長27.5%，其中工業售氣量增加5.5億立方米，佔集團總售氣量的比例上升至約59.1%，商業售氣量佔集團總售氣量的比例與去年同期相若，維持於約14.0%，而居民售氣量的比例則微跌一個百分點至26.9%，售氣量比例的改變代表集團的客戶結構正在不斷優化，以工商業用氣為主的售氣結構成為集團未來燃氣銷量增長的強大動力，同時集團對於工商業銷售價格有較高的自主權，使集團更容易把上游燃氣調價成本轉嫁予工商業客戶，充分顯示集團的燃氣銷售盈利能力將持續強勁。

## 向中華煤氣收購六個管道燃氣項目

公司於2010年3月17日與中華煤氣之全資附屬公司 Hong Kong & China Gas (China) Limited (「中華煤氣(中國)」)訂立買賣協議(「該協議」)並於同日發佈公告。根據該協議，公司同意向中華煤氣(中國)購入其持有之目標公司(港華燃氣(維爾京)控股有限公司)全部已發行股本，並承讓目標公司尚欠中華煤氣(中國)及其聯繫人之所有未償貸款及債務。該協議及相關交易和清洗豁免，已於2010年4月29日舉行的股東特別大會上獲得批准。公司於2010年7月15日通過與中華煤氣(中國)訂立補充協議並於同日發佈公告，將部分尚未完成之重組事項列作成交後責任，據此，收購交易已於2010年7月15日完成。



集團戰略佈局不斷擴大，2010年業務地域更加擴展到浙江省和廣西壯族自治區。



## 業務回顧

公司向中華煤氣(中國)配發4.85億股對價股份(入賬列為繳足)，以支付收購交易對價。對價股份佔公司簽訂該協議時已發行股本約24.76%，而佔公司於交易完成日(2010年7月15日)擴大後已發行股本約19.81%。

收購事項完成後，集團通過目標公司持有位於中國遼寧及浙江省六個管道燃氣項目公司介乎40%至100%不等的股權：

項目公司名稱	股權
<b>浙江省</b>	
杭州港華燃氣有限公司	50%
桐鄉港華天然氣有限公司	76%
湖州港華燃氣有限公司	98.85%
<b>遼寧省</b>	
營口港華燃氣有限公司	100%
大連長興港華燃氣有限公司	100%
大連德泰港華燃氣有限公司	40%

遼寧、浙江兩省位處東北及華東沿岸的策略據點，毗鄰集團目前擁有相當業務的吉林、山東、安徽等省份。集團深信此次收購交易有助提升其財務實力和現金流，而且收購交易以增發股份作為對價，有助擴大集團的規模之餘，亦無須為交易額外籌集現金融資。同時，中華煤氣增持股權後會帶來莫大裨益，讓集團能掌握中華煤氣在中國管道燃氣業務廣受認同的經驗與專業知識，得以爭取中國新的管道燃氣項目。此外，集團將可以中華煤氣豐厚的財務資源為後盾，繼續在企業以至區域管理方面受惠於中華煤氣的專業知識和管理支援。





浙江省湖州市是中國重要的耐火材料生產基地，圖示之耐火磚廠是湖州當地主要燃氣客戶之一。

## 收購項目

於2010年內，除了向中華煤氣收購在遼寧省及浙江省的六個項目外，集團分別在江西省、遼寧省、山東省和廣西壯族自治區共獲取八個新項目，包括山東省濰坊市臨朐縣、萊陽市南海新區、遼寧省鞍山市工業新區、大連市旅順經濟開發區、朝陽市喀左縣，江西省九江市城東港區、撫州市撫北工業園，以及集團首次於廣西壯族自治區投資的一個管道燃氣項目。廣西項目位於桂林市臨桂新區，作為省級開發區，臨桂新區是桂林市未來的發展重點，對集團下一步在廣西開發城市燃氣項目具有戰略意義。以上八個項目於5年後的預計總氣量約為5億立方米。

此外，集團亦於2011年年初於江西省收購了兩個新項目，經營區域分別位於九江市修水縣和九江市武寧工業園，兩個項目於5年後的總氣量預計為1.5億立方米。至此，集團於江西省已分別投資成立了五個項目，對集團於江西省的進一步發展，起了積極的推動作用，亦同時為集團2011年的發展奠定了良好的基礎。

## 業務回顧

集團新增的十個項目資料如下：

項目	集團股權比例	經營區域主要產業
1. 山東省濰坊市臨朐縣	42.41%*	鋁及不銹鋼加工、冶金化工、建材加工
2. 遼寧省鞍山市工業新區	100%	裝備製造
3. 遼寧省大連市旅順經濟開發區	100%	船舶製造、裝備製造
4. 廣西壯族自治區桂林市臨桂新區	95%	金屬加工、生物醫藥
5. 遼寧省朝陽市喀左縣	100%	冶金鑄造、紫砂陶瓷
6. 江西省九江市城東港區	60%	石油化工、船舶製造、建築材料、糧油加工
7. 江西省撫州市撫北工業園	40%	有色金屬冶煉加工、建材
8. 山東省萊陽市南海新區	100%	高新技術、食品加工、機械製造
9. 江西省九江市修水縣	80%	礦業精深加工、陶瓷、石英加工
10. 江西省九江市武寧工業園	100%	節能燈、礦產加工、醫藥、化工

\* 集團直接持有25%股權，另集團擁有50%股權的合資企業－濰坊港華燃氣有限公司亦取得此項目34.82%權益，集團擁有該項目的實際股權42.41%。

## 客戶服務

2010年，集團繼續深化「以客為尊，專業高效」的優質服務理念，通過為客戶提供具有創意的燃氣產品及水平一致的服務，打造集團的優質服務品牌形象。為確保客戶可享用方便快捷的服務，集團設立現代化的客戶中心，提供一站式服務，從銷售爐具到交費、辦理開戶手續、技術諮詢和售後服務等一應俱全。集團還通過客戶滿意程度調查、客戶意見處理委員會等方式密切關注客戶需要，積極與客戶交流，每年均按客戶需求的變化制訂服務目標，在產品的安全和可靠程度、預約服務時間、工作效率和服務態度，以及處理客戶意見等各方面不斷優化。

集團各企業均設立客戶服務熱線，作為重要的溝通和服務渠道，並以「您能聆聽到我們的笑容」作為熱線中心的服務標準。通過人工接聽熱線，了解客戶需求和意見，為客戶提供親切、專業和高效率的優質服務。



## 業務回顧

定期到戶安全檢查是集團確保客戶用氣安全的重要服務內容。2010年集團繼續大力推行「定期安全檢查」計劃，派遣合格的燃氣專業人員定期到訪客戶，檢查燃氣爐具和管道，以確保燃氣設施安全。目前集團的旗下企業均已全面開展此項服務工作，定期安全檢查已經成為集團最具代表性的服務之一，深受客戶歡迎。

在努力做好各項燃氣安全及客戶服務工作的同時，集團還積極通過客戶關注小組開展不同類型的社區活動，提高廣大群眾的安全用氣意識。集團在公眾場所設立諮詢站，即場為客戶解答安全用氣的問題。在每年的3•15消費者日，各旗下企業均會舉行大型的安全服務宣傳活動，並且派發安全手冊，宣傳安全用氣知識。

由於積極在社區推廣用氣安全，加上在社區服務方面的突出貢獻，集團榮獲了「2010全國社區服務先進企業」殊榮。



## 港華紫荊

港華紫荊燃氣用具產品目前已經進入31個集團項目所在城市，建立56個銷售點，2010年更達到銷售突破11萬台的佳績。集團的成功證明內地越來越多客戶歡迎「一站式」購物的便利，同時也為樹立優秀的燃氣用具品牌打下堅實穩健的市場基礎。

年內，集團在高速列車、全國性報紙等媒體上進行宣傳，通過不同的渠道將安全、專業、優質的品牌宗旨及將燃氣用具專家的形象傳遞給客戶。由於港華紫荊推出5周年，集團特別舉辦「安全用明火、健康美食家」全國選拔賽，並於2010年9月15日在武漢舉行了盛大的全國總決賽暨5周年慶典晚會，得到了中央、地方多級媒體的報導及參與，廣泛宣傳港華紫荊關注客戶安全、關注客戶舒適燃氣生活的形象。

由於優秀的市場表現、超現代化的設計，及持續加強的產品售後服務和研發工作，港華紫荊於2010年再次獲得香港名牌稱號。



## 業務回顧

### 安全及風險管理

2010年，集團在各區域成立了安全生產委員會，定期召開安全工作會議，研究區域安全生產新要求，部署安全及風險管理工作，每月組織區域風險經理進行安全專項經驗交流。2010年各區域均舉辦健康、安全、環境(HSE)工作坊、HSE知識競賽。

為發揮區域優勢，加快各成員公司共同進步，集團在2009年東北區域安全生產年取得多項研究成果的基礎上，2010年將成果向其他區域推廣，並開展了2010年四川區域安全生產年，各區域總經理親自對企業每月的安全及風險管理檢查報告進行跟進。集團亦利用視頻會議系統開展區域緊急應變演習，香港、深圳及區域企業通過視像同時參與演習。

另外，「10.10.10安全行動」順利在2010年10月10日前完成召集集團及中華煤氣各企業員工及客戶10萬人次參與網絡活動的目標。三大各十條的「港華安全TIPS活動」分別是：十大企業安全管理指令、十大安全工作人員禁令和十大客戶安全提示。是次活動使員工及客戶的安全意識得到提升，讓安全細節融入到工作和生活。



主席陳永堅先生親臨四川瞭解港華燃氣西南區域各燃氣經營企業的安全狀況。



山東培訓學院負責集團的技術培訓管理和實施工作。學院設有多媒體教室，家用燃氣用具及工商業燃具實操場地，燃氣管網培訓場地，監控及資料獲取系統展示區，燃器具展示間等教學設施。

## 僱員培育及發展

截至2010年12月31日，集團僱員人數為15,744人，其中99%在中國內地工作。集團一貫重視僱員持續培育和業務技能提升，前線員工至管理高層均有多種途徑參與培訓。2010年8月，集團與清華大學繼續合辦高級管理研修班，在「領導勝任能力」模式基礎上結合集團本身特點和實際需要，靈活設置課程結構，以確保不斷培養高質素人才。區域管理層領導力提升培訓工作在2010年亦繼續發展：7月，山東區域領導力提升課程在北京大學開課；10月，四川區域高級管理培訓第四期結業暨第五期開學典禮在西南財經大學舉行，該培訓旨在啟迪企業在經營戰略、人力資源、市場營銷等方面的新思路，從而保持良好的競爭優勢。同時，為提升一線員工職業質素，去年按照四川在職員工的需求特別設計培訓課程，以進一步提升在職技工專業技能，為客戶和企業創造更大效益。

集團堅持在各項工作環節落實「銳意革新、創意引發帶動優質服務以創造客戶、企業和員工三方得益」之使命。透過對僱員實施全面的優質服務計劃(Superior Quality Service，簡稱SQS)普及培訓，至今已有41間企業推行SQS，員工創新及優質服務意識不斷增強。2010年4月和7月在中國質量協會主辦的全國品質管制小組大賽中，三家企業分別獲得二等獎，集團在SQS推行上將朝著更專業、優質和高效的方向不斷發展。

除內部員工接受培育外，集團在汶川大地震後積極回應社會號召愛心支援「5•12」四川災區助學活動，資助30名災區學生免費送讀常州建設高等職業技術學校燃氣專業。至2010年9月，該30名學生已在集團的四川培訓基地接受崗前培訓，並在四川區域的15家企業實習，既充分保障了畢業生100%就業，同時擴充集團燃氣技工隊伍，提高專業質素。

## 業務回顧

### 企業社會責任

集團一直視企業公民社會責任為己任，多年來積極參與社會公益活動，關注社會弱勢群體，盡集團之力提供協助和關懷。各企業亦秉承奉獻愛心為社會服務之精神，積極開展救災捐贈、助老助學、扶貧幫困、關愛社區等公益行動。目前集團逾七成以上的合資公司成立了義工隊，2010年累計義工服務時數近30萬小時，受惠人數超過20萬人次。

2010年4月14日，青海玉樹地震發生後，集團與旗下企業及員工迅速行動、積極籌款募捐，共籌集逾70萬元支援災區。集團義工在地震發生後第一時間，將兩車食物及衣物、150個帳篷及一些緊急救傷醫藥送達西寧市彙集點轉送玉樹災區，以盡集團之力量解當地災民燃眉之急。

2010年6月，集團及旗下的綿陽港華燃氣有限公司聯合綿陽市關愛下一代促進會共同舉行「港華萬粽同心為公益」活動。活動中，集團義工與社區老人、綿陽劉家村中學、東林小學師生數百人，齊齊動手包裹「愛心粽」近萬隻，全部贈予社區長者及學校師生。與此同時，集團其他地區的企業，亦開展了上述愛心活動，與社會各界牽手互動傳遞集團之溫馨暖意。



2010年10月，集團應「上海宋慶齡基金會—東亞銀行公益基金」之邀請，全力援助「螢火蟲計劃」，義務支持教學—安徽省亳州市利辛縣城場希望學校活動。在3天的支援教學活動中，來自集團安徽區域企業的義工，通過有趣的教學方式傳授知識，代表集團為困難地區的文化教育事業做出貢獻。四川省平昌港華燃氣有限公司、新都港華燃氣有限公司等合資公司亦透過各種捐贈扶貧活動，對留守兒童和貧困山區兒童提供幫助及關愛。



作為一家能源供應商，集團肩負更大責任，一直致力於保護及改善環境，積極推動清潔能源的開發和利用。集團旗下企業在當地積極舉辦各類環保活動，如全力支持世界自然基金會發起的「地球一小時」活動，開展形式多樣的植樹活動等，宣傳和宣導環保的人生態度和生活方式，推進企業、社會和環境的可持續發展。

集團之社會奉獻行動得到認同，2010年取得由中國社工協會企業公民委員會與中央電視台、騰訊公益慈善基金會共同頒發之「中國優秀企業公民」稱號；《中國青年報》與《經濟》雜誌共同頒發之「低碳創新企業」獎；國家民政部、中國社會福利教育基金會、央視網共同頒發之「全國社區服務先進企業」；中國教育學會、中國新聞工作者協會共同頒發之「致力燃氣安全教育，望重業界氣貫中華」等榮譽。

2011年3月11日，集團聯合韶關林業局和韶關港華燃氣有限公司，組織百餘名港華義工發起植樹活動，全國其他多家合資公司紛紛響應。

