



2014

企業社會責任報告

Corporate
Social
Responsibility
Report





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

2014年1月1日至2014年12月31日，根據需要部分內容適當往前年份延伸。

報告發佈周期

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

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數據，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 2.0)》
- 國際標準化組織《ISO 26000社會責任指南》

報告數據說明

本報告所引用的2014年數據為最終統計數據，財務數據如與年報有出入，以年報為準。

報告索取方式

本報告以紙質版和網絡版兩種形式提供。如需紙質版報告，請致電(86) 0755-21515056。網絡下載本報告請登錄網站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 Social Responsibility Management	15
穩健經營 助力經濟發展 Boosting economic development through sound operation	18
安全至上 樹立行業典範 Setting an example for the industry by putting safety first	26
以客為尊 彰顯服務品質 Delivering excellent services by implementing the customer-oriented approach	36
注重環保 貢獻清潔能源 Providing clean energy for the sake of environmental protection	42
關愛員工 打造發展平台 Building the development platform to provide the caring atmosphere for employees	48
奉獻社會 匯聚港華愛心 Expressing Towngas China's love by making contributions to society	60
重要獎項 Major Awards	68
未來展望 Outlook	70
專家點評 Experts' Comments	71
附錄 Appendix	72

董事會主席致辭

2014年，中國加快發展清潔能源，能源消費結構進一步優化，非化石能源佔一次能源消費比重預計從去年的9.8%提升至11.1%。藉內地清潔能源的快速發展之勢，及港華團隊的勤勉盡責之助，公司在內地取得了長足的發展。港華在內地的經營離不開客戶的支持，而公司也積極踐行社會責任，努力為客戶提供安全可靠的燃氣，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。

萬事安泰立本，安全運營是港華實現發展的前提和基礎。2014年是港華的“安全全面複檢年”，這一年中，我和集團高管團隊先後走訪了東北、華東、華南等區域的多家燃氣企業，清查運營中出現的安全隱患，對於已經實施的安全舉措實行全面的回顧，總結經驗。隱患險於明火，防範勝於救災。港華將安全作為對燃氣企業總經理考核的重點，對安全實行一票否決制，每年會定期進行跨企業及跨區域的交叉安全檢查。七載舉措奏功，近年來公司致力加強燃氣安全的防患，也得到了可喜的回報。公司三年安檢入戶率持續提升，戶內搶修率呈逐年下降趨勢。我們欣喜地看到，港華燃氣正朝着中國最優秀、最安全、最專業的燃氣集團穩步邁進。

2014年，公司繼續秉持“以客為尊、專業高效”的服務理念，為客戶提供一站式的燃氣服務。公司依托客戶信息管理系統“TCIS2.0”，實現了集團內業務流程的標準化，令公司更加高效地為客戶提供安全檢查、抄表收費、熱線電話等服務。為提升客服人員的服務水平，公司繼續開展“蒲公英飛揚計劃”，本年度共培訓近2000名一線服務員工和基層管理人員，加強了服務文化、安全警覺及客戶體驗等各方面，覆蓋東北、華北、華東、西南、華南五大區域的相關企業。

燃氣行業已有百多年歷史，但港華追求創新的腳步卻從未停歇。2001年，港華燃氣引入“優質服務計劃”，鼓勵員工發揮聰明才智，通過合作創新解決工作中遇到的難題。2014年，集團湧現出了如綿陽港華《研製放散管自動防護裝置》、朝陽港華《研製灶前閘門固定裝置》等一批優秀的客戶服務創新解決方案。在工程施工過程中港華也有所創新，以往加工燃氣立管配件，大多在施工工地現場作業，工作環境較差，不僅增加了工人勞動強度，加工質量難以保證，也增大了施工安全風險。有鑒於此，2014年我們首次實施了“精工行動”，將原來分散在各個工地、施工單位的燃氣管道加工工序集中到生產工廠，實行專業化、標準化、規模化、自動化生產，再將預製好的管道配送至施工現



場。此舉在提升產品品質及安全性能、提高施工效率的同時，也大大降低了施工安全風險和工作強度，改善了員工的工作環境。

在社會公益工作方面，2014年，集團公益品牌——“港華輕風行動”在山東濰坊和濟南持續開展，為上述地區的貧困學校捐贈電腦、校服、圖書室、籃球等文體及生活用品，改善其學習及生活條件。此外，港華“留守兒童陪護計劃”積極與國內公益組織“北京地球村環境教育中心”發起的“光彩愛心家園——樂和之家”公益項目對接，派出義工前往重慶巫溪縣開展針對留守兒童的義務支教活動。2014年2月，港華首批3名義工暫時離開其工作崗位，前往巫溪縣羊橋村開展為期6個月的公益服務。義工們利用自身所長，除了對留守兒童進行功課輔導外，還擔負起孩子們的課外生活、興趣輔導工作。目前公司第二批3名義工也已派駐巫溪縣開展該項服務。港華燃氣是“樂和之家”項目啓動以來，首個派出義工的企業。在悉力幫助留守兒童的同時，港華義工們的意志品質和奉獻精神也得到了提升。今後，我們將會盡己所能，持續開展類似的公益項目，將港華“惠澤社群、回饋社會”的責任理念落到實處。

港華優秀的企業公民形象也得到了各界的廣泛認同。2014年，公司憑藉在供應安全及可靠性方面的優秀表現，獲得由英國燃氣專業學會、能源及公用事業聯盟聯合頒發的“2014年燃氣行業獎”之“最佳燃氣公司獎”，成為內地首個獲此殊榮的燃氣企業。此外，公司還獲得由中國社工協會企業公民委員會頒發的“2014中國優秀企業公民獎”，由《大公報》、大公網聯合頒發的“二零一四·年度最具行業影響力企業獎”，由人民網頒發的“2014人民企業社會責任年度優秀企業獎”等獎項。

此為港華燃氣發布的第二份企業社會責任報告，在保持基本框架不變的情況下，此份報告也在內容方面做了更新，以求更加全面、深入地與各持份者進行溝通。希望各界多提寶貴意見，一如既往地支持港華的發展。

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 2014, China stepped up the development of clean energy and further improved the structure of energy consumption. As a result the proportion of non-fossil energy in primary energy consumption rose from last year's 9.8 percent to an estimated 11.1 percent. Thanks to the rapid development of clean energy in China and the hard work of our dedicated employees, Towngas China has in consequence gone from strength to strength. With the enthusiastic support of its customers, the company strove to fulfill its social responsibility by providing them with a safe and reliable gas supply backed up by friendly and efficient professional service. At the same time, every effort was made to protect and improve the environment.

Towngas China regards safety as of paramount importance and always makes it the first consideration in its business development. We have therefore made safety a key criterion in assessing the performance of the general managers of our project companies and practice a "one-vote veto" system where safety issues are concerned. We also conduct trans-enterprise and trans-regional cross inspections for safety purposes regularly every year. In 2014, for example, I and other senior executives of the company conducted a comprehensive safety re-inspection of our many project companies in the northeast, east, and south of China. Our objective was to conduct a general review of existing safety measures and to make improvements by eliminating hidden hazards. Our view is that hidden hazards are generally more serious than visible ones, and that prevention is always better than having to recover from disaster. Over the past three years we have also been conducting more and more home safety checks and have in fact found that fewer and fewer emergency repairs have been required. This is among the rewards that the company is now reaping after its seven years of unremitting effort to improve gas safety. As a result we are confident that Towngas China is well on its way to becoming the best, safest and most professional gas group in China.

In 2014, sticking to the principle of "serving customers professionally and efficiently", we continued to develop the scope of the one-stop service which we offer to our customers. To this end we standardized our internal business operations using the customer information management system "TCIS 2.0". This enabled us to serve customers even more efficiently with respect to safety inspection, meter reading, billing, and customer hotline service. At the same time, the company continued to improve the performance of its customer service staff through its "Flying Dandelion" Programme. In 2014, a total of 2,000 front-line service staff and front-line managers were trained under this plan, which markedly improved our service culture, safety awareness, and customer experience. This enabled us to strengthen our enterprises in the northeast, north, east, southwest, and south of China.

In the gas industry, which has a history of more than 100 years, Towngas China has never ceased in its efforts to innovate and improve. More than a decade ago, in 2001, the company introduced its Superior Quality Service (SQS) Program, which encourages staff to try their best to solve problems that crop up in their work through cooperative innovation. In 2014, the company oversaw the introduction of even more highly innovative SQS projects designed to solve customer service problems. These included the Mianyang Hong Kong and China Gas Company 'Development of Automatic Protective Devices for Vent Pipes', and the Chaoyang Hong Kong and China Gas Company "Development of the Stove Valve Device". We also innovated in our construction work in the interests of safety and efficiency. An excellent example is our 2014 "Specialization Project", which shifted the pre-installation preparation of gas pipes from the worksite to the manufacturing plant. When preparation was carried out at the worksite, it not only required extremely strenuous effort from the workers but was potentially hazardous and without a guarantee of consistent quality. Under the new scheme we now

prepare the pipes in factories and not, as before, at separate worksites or in different work units. The prefabricated, pre-processed pipes are then delivered to the different worksites. Production is therefore standardized, specialized, large-scale, and automatic. This has improved the quality and safety of the pipes and also increased our productivity and efficiency. Moreover, with work hazards and the burden of work much reduced, on-site working conditions have greatly improved.

In 2014, we demonstrated our concern for the community through the Gentle Breeze Movement, under which computers, school uniforms, libraries of books, basketballs, and other items for recreation and daily life have been donated to schools in poor districts in Weifang and Jinan in Shandong Province. These are all designed to improve the students' quality of life and their ability to learn. In addition, we participated actively in Guangcai Loving Home – Home of Happiness and Peace project, a public welfare project jointly launched by China Guangcai Program Foundation and Beijing Global Village. Under this project, Towngas China has dispatched two batches of volunteers to Wuxi County, Chongqing, to help with the education of children whose parents are absent, working far away from home. In February 2014, the first batch of three Towngas China volunteers was seconded to Yangqiao Village in Wuxi County to contribute six months' public welfare service. Using their knowledge and skills, they not only coached the children in their schoolwork, but also guided them in developing their extracurricular interests and activities. The second batch of three Towngas China volunteers is now in Wuxi County taking their predecessors' work forward. Towngas China is the first enterprise to provide voluntary workers since the initiation of the project. While achieving satisfaction through trying their best to help the children left behind by their parents, our volunteers also find the experience of selflessly helping others spiritually uplifting. In future, we will do our best to fulfill our vision of corporate responsibility, which is to "benefit the public, and contribute to society", by participating in similar, worthwhile public welfare projects

Towngas China has won widespread recognition both for its industrial excellence and for its outstanding corporate citizenship. In the "Gas Industry Awards 2014" jointly organized by the Institution of Gas Engineers & Managers (IGEM) and the Energy and Utilities Alliance (EUA) of the United Kingdom, the company won the "Company of the Year Award" in recognition of its outstanding record in gas supply safety and reliability. This success made us the first gas company in mainland China to have won this honor. In addition, we received the 2014 Chinese Excellent Corporate Citizen Award from the Corporate Citizenship Committee of the China Association of Social Workers, "Outstanding Enterprise of the Year" under the "Social Responsibility Prize for People's Enterprises" programme from People's Daily Online, and the award of "The Most Influential Company in Chinese City-gas Industry of the Year" from Ta Kung Pao and Takungpao.com.

This is the second corporate social responsibility report released by Towngas China. While the basic framework of the report remains unchanged, its content has evolved to enable us to communicate more comprehensively and thoroughly with our stakeholders. I hope the public will not hesitate to give us their valuable advice and continue to support us in our development.

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21,112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。2014年公司售氣量達65.1億立方米，營業收入78.82億港元，燃氣管網長度達32,770公里。

港華燃氣憑藉其獨特的優勢和高效率的發展模式，通過與目標市場內最具實力和競爭優勢的燃氣企業的合作，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98家控股企業。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，積極開辟民用、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 company listed on HKEx (stock code: 1083), and its major shareholder is the Hong Kong and China Gas Company Limited (stock code: 0003). Towngas China now has 21,112 employees, and it is professional gas investment management group specializing in gas business investment, development and operations management. Its primary business is the construction and operation of urban piped gas. Towngas China's gas sales volume in 2014 was 6.51 billion cubic meters, its operating revenue was HKD 7.882 billion, and its gas pipeline network was 32,770 km.

With its unique advantages and efficient development mode, Towngas China has been cooperating with the gas enterprises most powerful and competitive in the target markets; in this way, it has established 98 Group enterprises in 18 provinces/autonomous regions/municipalities such as Anhui, Fujian, Guangdong, Guangxi, Hebei, Heilongjiang, Hunan, Jiangsu, Jiangxi, Jilin, Liaoning, Shandong, Sichuan, Zhejiang, Guizhou, Inner Mongolia, Yunnan and Chongqing. With quality customer service, efficient gas transmission and distribution system and advanced operation management mode, Towngas China has been proactively tapping into the residential, industrial, commercial and automobile gas market and has produced high economic benefits, and now it has become 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

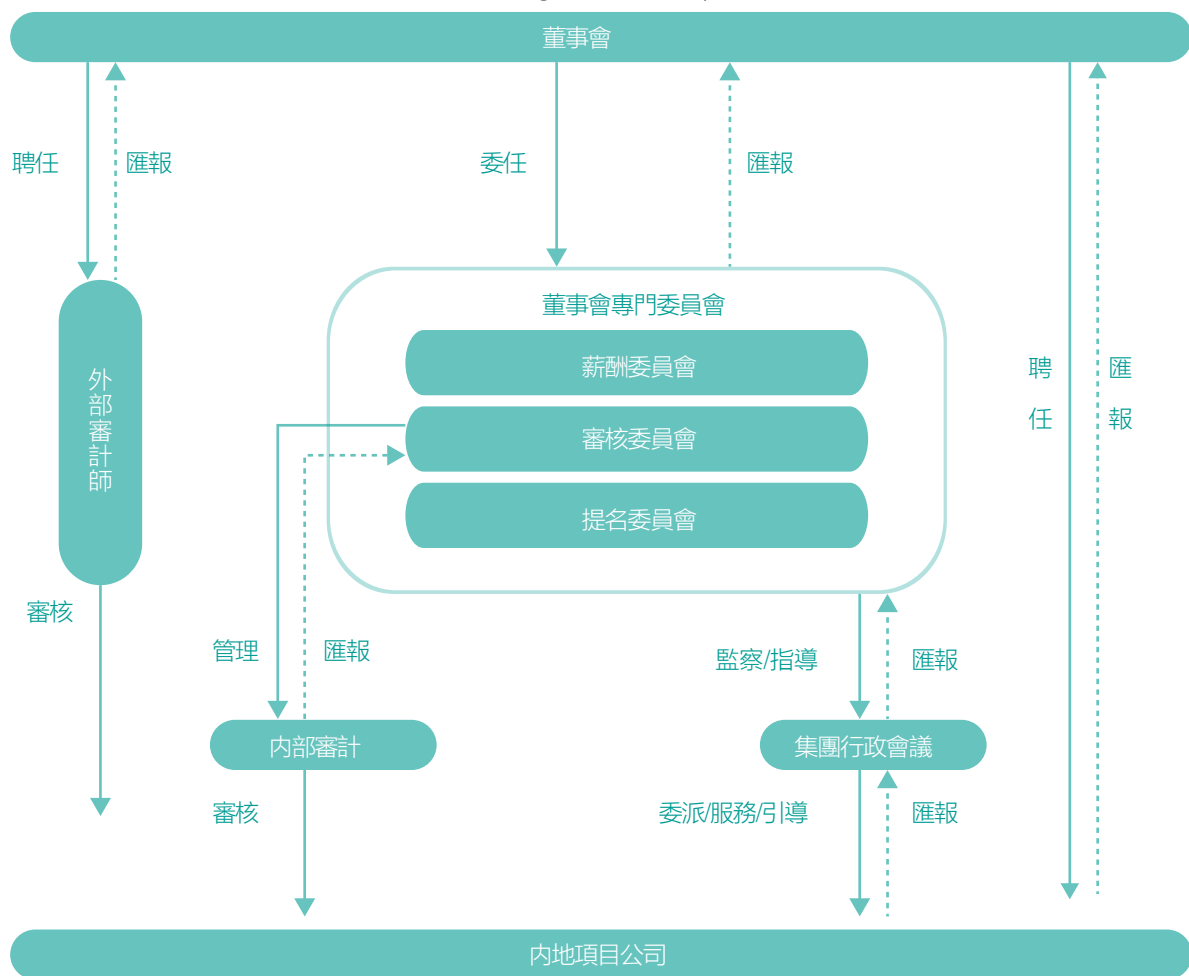


公司治理 Corporate Governance

董事會治理 Board Governance

董事會是港華燃氣的最高管治組織，由七名成員組成，包括三名執行董事、一名非執行董事及三名獨立非執行董事。董事會負責制定及審批集團的發展、業務策略、政策、年度預算案和業務計劃、建議股息派發金額，並監督管理層的表现。

港華燃氣公司治理結構圖 Towngas China's Corporate Governance Structure



董事會成立了三個專門委員會，以加強董事會的運作功能和專長。

各專門委員會職能介紹 Introduction to the Functions of Special Committees

委員會名稱	主要職能
薪酬委員會	審閱及考慮公司就董事和高級管理人員所採用的薪酬政策，就個別執行董事和高級管理人員的薪酬（包括非金錢利益、退休金權利及賠償金額）向董事會作出建議，以及就非執行董事的薪酬提出建議。
審核委員會	定期與公司的外聘會計師開會，討論各種會計議題，並審閱集團內部監控制度的成效。
提名委員會	就董事的提名和委任及董事會的接任制訂政策，並向董事會提出建議。提名委員會也負責檢討董事會架構、規模、組成及多元化，評估獨立非執行董事的獨立性及就董事會成員的任何變更作出建議。

2014年，港華燃氣頒布了《董事會審批指引》、《內部董事審批指引》、《港華集團新企業支援小組工作指引(2014版)》、《港華集團項目後評價制度(2014版)》、《港華集團董事會文件模版(2014版)》、《港華集團派出董監事手冊(2014版)》6個指引文件，以期建立起完善的公司治理制度體系，規範董事會工作流程。

港華燃氣依據國家法律法規及企業章程向內地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企業。2014年，集團面向派出董事及監事舉辦了四期“港華集團公司治理實務探討活動”，向其介紹港華燃氣各職能部門的關注要點，進一步提升其公司治理水平。



企業風險管理 Corporate Risk Management

港華燃氣在集團內推行“企業風險自評”制度，要求內地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、信息安全風險9個方面開展企業風險自評。各企業每年向集團風險審計委員會提交一次風險自評結果，並根據委員會的反饋建議進行整改，集團風險審計委員會對企業整改情況進行監督。

內部審計 Internal Audit

集團每年根據風險分析結果確定當年的審計項目，通常每3年需到同一家企業審計一次。在審計報告書出具3個月後進行跟進，確保審計建議得到實施。2014年，集團內審部共開展各類審計112項，並跟進以往年度31份審計報告建議的執行情況，幫助內地項目公司建立健全72項規章制度，並向32家企業的審計委員會通報年度審計工作情況。集團同時對重點工程進行全過程跟蹤審計，並對實施造價諮詢業務的中介機構工作開展情況進行抽查並評核，建立工程造價模型並推廣使用；對於重大工程項目及採購事項，集團內審部將對招投標及評標過程進行監督，並對招標文件及合同進行審核，以此管控工程及採購風險。此外，集團內審部開展集團IT一般控制性審核，參與集團信息系統開發項目的質量管理，管控信息安全風險；開展企業KPI審計，為企業董事會更好地實施績效考核及下達下一年度指標提供參考。

商業道德管制 Business Ethics Regulation

港華成立道德監察委員會，並發佈《港華燃氣商業道德行為手冊》，禁止員工行賄或受賄，包括向客戶、供應商、承包商、政府機構人員或其他與港華業務有關的人士輸送或索取任何利益。公司要求員工定期提交利益申報表，以確認員工涉及到的可能與工作有關的利益情況。此外，公司還建立起商業道德諮詢機制及個人投訴機制，以保障相關規定的順利實施。

港華燃氣道德原則包括但不限於：

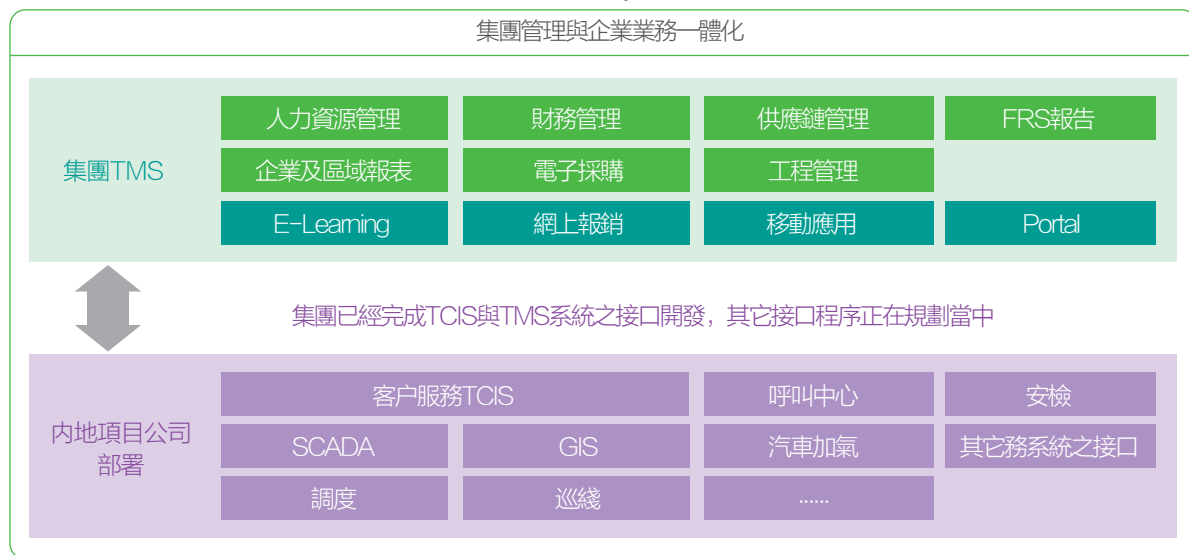
- 嚴禁欺詐或貪污行為；
- 遵守中華煤氣集團（港華燃氣主要股東）政策及程序（如《企業員工行為守則》）；
- 遵守法律、規則及法規；
- 遵守財務監控及匯報規定；
- 維護數據、記錄及資產；
- 迅速響應事故和通報的責任；
- 遵守健康、安全及環保規定；
- 嚴禁對舉報者因按本政策提出舉報而做出任何損害性、歧視或報復行為；
- 嚴禁蓄意隱瞞與本政策所涉事件相關的資料。

2014年，公司未有員工賄賂、欺詐等事件發生。

創新管理 Innovation Management

為有效提升港華信息管理水平，規範公司管理運營，2012年，集團啟動了港華管理信息系統（TMS）的建設工作。作為一套規範化的信息工作平台，TMS總結提煉了集團的管理模式。系統集中建設，減少企業IT投入、節約成本。建立集團數據規範、業務規範，消除信息孤島，提高工作效率。集團協同建設，企業可快捷上線應用。目前，TMS“人力資源管理”、“財務管理”、“供應鏈管理”、“集團財務報告”、“電商平台”模塊已上線並在集團內全面推廣，“工程管理”、“項目成本管理”已試點成功，並將在集團內逐步推廣。2014年，港華共有75家企業上線使用了TMS系統。

TMS系統架構圖 TMS System Architecture



鑒於港華燃氣在企業管治、環境保護及社會公益方面的好表現，繼2012年後，2014年9月，公司再度獲選為“恒生可持續發展企業指數系列成分股”，反映外界對港華可持續發展表現的肯定。



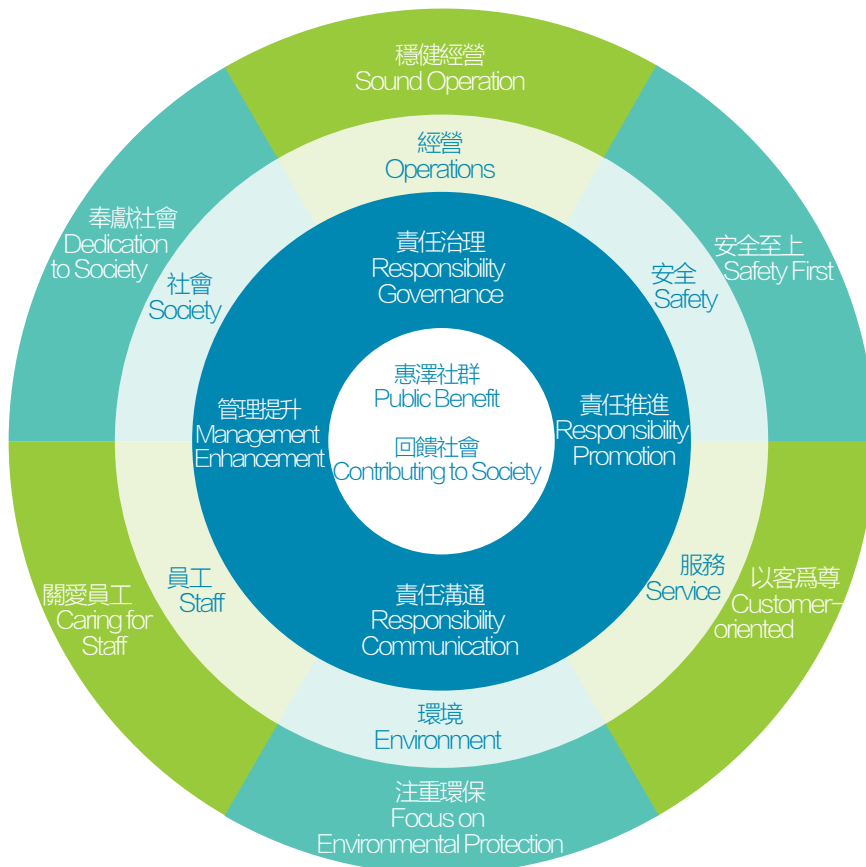
社會責任管理 Social Responsibility Management

社會責任理念 Social Responsibility Concept

積極參與公益服務，惠澤社群；悉力保護生活環境，回饋社會。

Proactively participating in public services and benefiting the communities; doing its utmost to protect the environment and making contributions to society.

社會責任管理模型 Social Responsibility Management Model



公司嚴守“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，切實瞭解並積極回應各方要求，以此提升港華社會責任實踐水準。

In strict compliance with the concept of "proactively participating in public services and benefiting the communities; doing its utmost to protect the environment and making contributions to society", Towngas China carries out work through fulfilling systematic social responsibilities, enhances the communication with stakeholders, earnestly learns about and proactively responds to the parties' needs, thus improving Towngas China's performance in corporate social responsibility.

社會責任核心議題 Core Issues of Social Responsibility

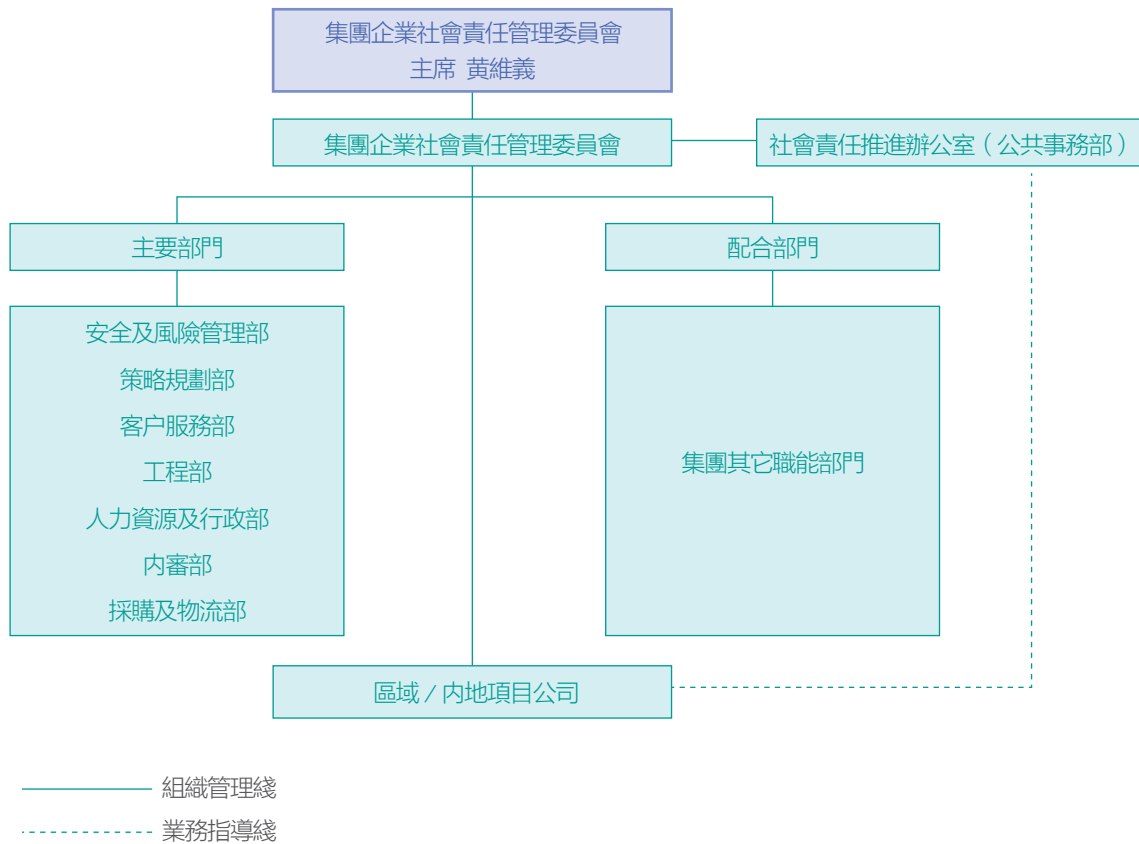
港華燃氣致力於成為最優秀、最安全、最專業的燃氣公司。祇有把安全作為前提，把公用事業應有的甚至是超前的服務作為前提，港華才有可能實現企業發展的目標。港華燃氣提出“3S”發展理念，即：企業持續增長=安全（Safety）×服務（Service）×銷售（Sales）。對港華來說，安全是責任，服務是承諾，專業是態度，行動是關鍵。

社會責任工作推進 Promotion of Social Responsibility Work

為有效提升港華企業社會責任管理水平，公司於2014年成立了企業社會責任管理委員會，委員會下設企業社會責任推進辦公室，負責社會責任相關工作的開展，並協調推進各區域及各燃氣企業社會責任相關工作的落實。

港華燃氣企業社會責任管理委員會架構圖

Structure of Towngas China's Corporate Social Responsibility Management Committee



社會責任定期匯報制度 Required Regular Reporting of Social Responsibilities

2014年，港華燃氣內地各項目公司在年度董事會議案中積極提交《企業公民社會責任工作報告專項議案》，系統匯報其在公益服務、環境保護方面的實踐情況。

社會責任溝通 Communication on Social Responsibilities

持份者溝通與回應 Communication with Stakeholders

持份者	主要訴求	回應措施
 <p>股東</p>	保障股東權益 持續盈利 資金使用規範 負責任投資	股東大會 定期年報 內部審計 企業風險自評
 <p>客戶</p>	供氣安全 服務周到 繳費便捷 價格公道 信息保護	燃氣定期安全檢查 氣價調整聽證會制度 推行“溫馨服務”文化 設立“客戶中心”、“熱線中心” 推行員工持證上崗制度 成立“客戶關注小組” 開通網上繳費渠道
 <p>政府</p>	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制度 成立“商業道德監察委員會” 發布《企業員工行為守則》 發布《港華燃氣商業道德行為手冊》
 <p>環境</p>	貢獻清潔能源 降低溫室氣體排放 資源循環利用 參與環保公益	清潔運營 開展“減碳比賽” 參與“地球一小時” 開展“有限資源、無限循環”環保活動 倡導“綠色辦公” 環保宣傳
 <p>員工</p>	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	簽訂勞動合同、按時足額發放工資及繳納社保 嚴格落實全薪年假及法定假日 “TLC微博”學習平台 “人才發展雙通道” 職業技能培訓 發布《港華員工安全環保手冊》 員工心理健康諮詢熱線 定期組織旅遊
 <p>社區</p>	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” “萬樓同心為公益” “港華愛心書庫”



“祇要我們把事情做好，利潤會從長期經營裏體現出來。”

—— 陳永堅

"Profits will result from our long-term operation as long as we are doing a good job."

—— Chan Wing Kin, Alfred



營業額 (億港元)

78.82

用戶數量 (萬戶)

924

售氣量 (億立方米)

65.1

穩健經營 助力經濟發展

Boosting economic development through sound operation

港華燃氣並不片面追求經濟效益的最大化，而是注重經濟效益與社會效益、環境效益的協調發展，實現有質量的增速。公司秉持“依法合規，遵章守約”的治理理念，規範公司運營，持續提升產品質量及服務水平，並不斷加強與同行業及供應鏈企業的交流與合作，推動燃氣行業健康發展。在此過程中，公司的經營業績也持續增長。

Towngas China is not in single-faceted pursuit of the maximization of economic benefits, but attaching importance to the development with balanced economic benefits, social benefits and environmental benefits, and thus achieving quality growth. Towngas China has been sticking to "operation in compliance with laws and regulations", continuously improving product and service quality, enhancing the exchange and cooperation with enterprises in the gas industry and along the industrial chain, and thus promoting the sound development of the gas industry. Towngas China's operating performance has been continuously growing in this process.

經營業績 Operating performance

2014年，中國經濟步入“新常態”，經濟增長趨勢穩步放緩。國家房地產調控政策出台導致建材、陶瓷等相關產業增長放緩。在此背景下，港華將2014年定義為集團的“營銷策略年”，通過制定優勝策略，針對工商業市場採取“保增長、挖潛力、擴應用”等措施，促進工商業售氣量的穩步增長。2014年度，港華燃氣實現營業收入78.82億港元，較2013年度增長17%。本年度公司每股基本盈利為40.19港仙，派末期股息每股10港仙，同比增長25%。公司股東應佔稅後溢利10.54億港元。2014年度，港華燃氣共銷售管道燃氣65.1億立方米，同比增長10%。



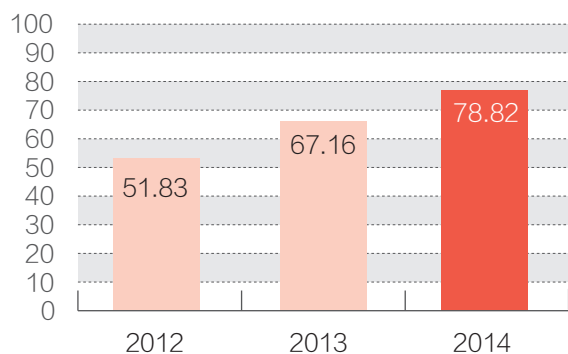
案例：標準普爾上調港華燃氣評級展望

Case: Standard & Poor's raising Towngas China's rating outlook

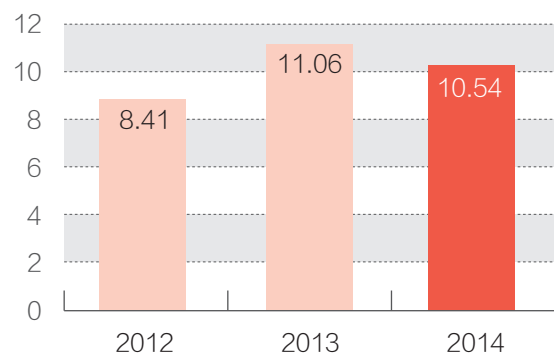
5月14日，國際評級機構標準普爾將港華燃氣評級展望從“穩定”上調至“正面”，並重申了港華燃氣“BBB”的長期企業信用評級。根據未來展望，標準普爾同時將港華燃氣長期大中華區信用評級由“cnA”上調至“cnA+”。

標準普爾表示，由於現有項目的售氣量增長和新收購項目，港華燃氣2013年的財務表現超過預期，因此上調了評級展望。預則港華燃氣未來12個月將維持國內管道燃氣業務的穩定增長態勢，財務表現亦將持續改善。

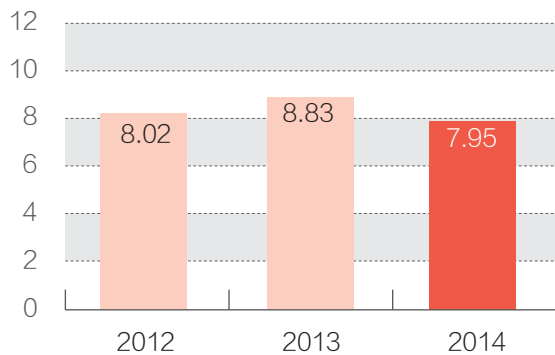
營業額 Turnover (億港元 HK \$ 100 million)



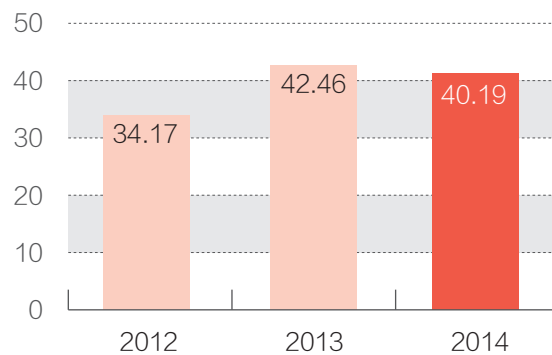
淨利潤 Net profit (億港元 HK \$ 100 million)



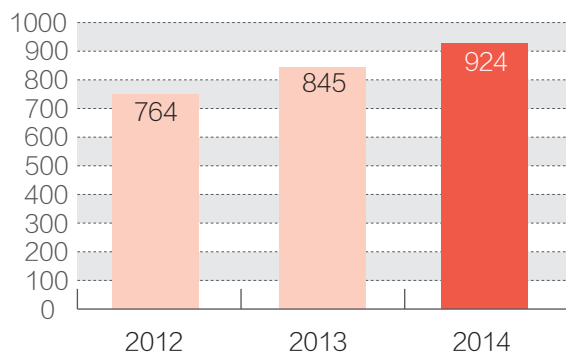
淨資產收益率 Rate of return on net assets (%)



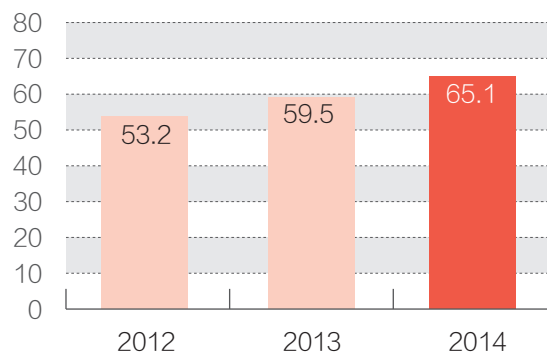
每股盈利 Earnings per share (港仙 Cent)



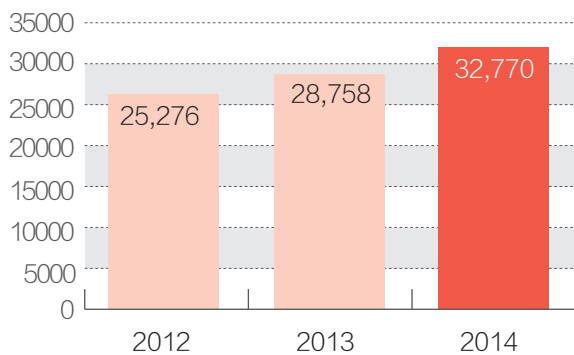
用戶數量 Number of users (萬戶 in 0000)



售氣量 Gas sales volume (億立方米 in 100 million cubic meters)



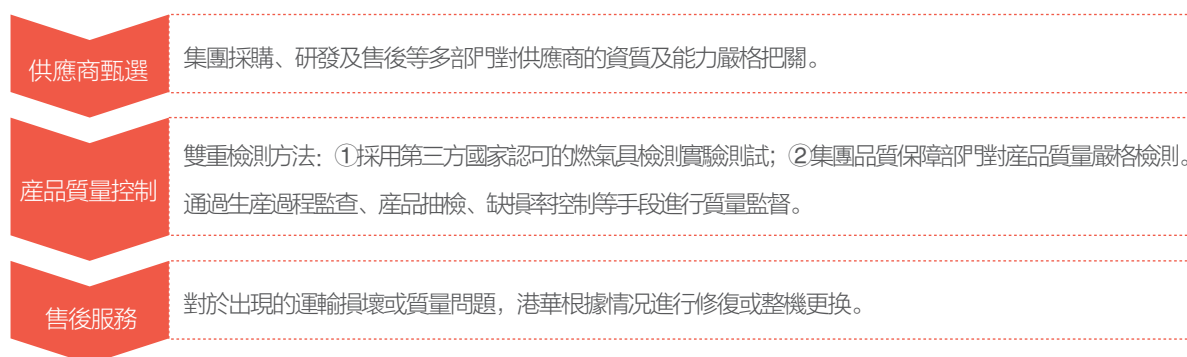
管網長度 Length of the pipeline in the network (公里 km)



規範經營 Operating in compliance with laws and regulations

注重產品質量 Attaching importance to product quality

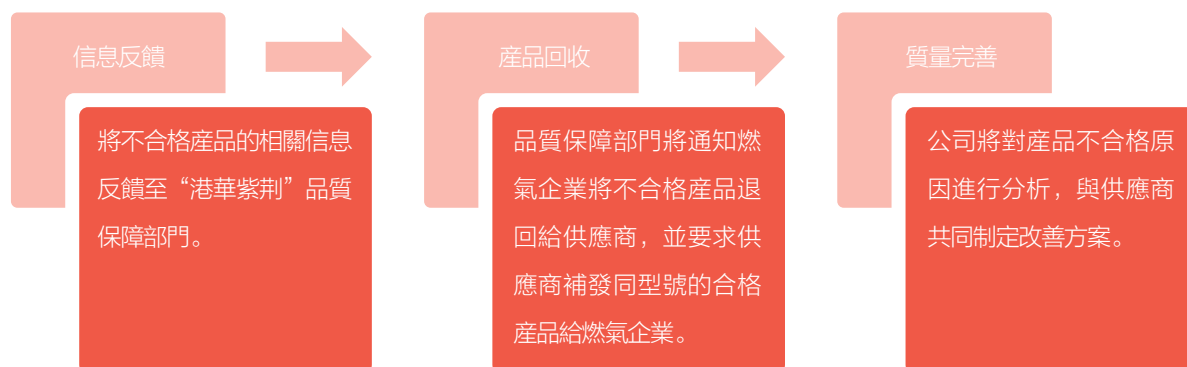
集團所屬燃氣具品牌“港華紫荊”的燃氣竈、抽油煙機、消毒碗櫃、熱水器及採暖兩用爐等產品均採用代工生產模式。為保障產品及服務的質量，港華在供應商甄選、產品研發、在售產品質量保障、問題產品的處理等方面均採取嚴格措施，確保相關產品及服務達致客戶滿意。2014年，港華未出現因健康與安全原因而導致產品回收的情況。



完善服務措施 Improving service measures

“港華紫荊”各類產品說明書均註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頁，說明產品重要性能參數及規格尺寸，用戶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

“港華紫荊”產品在採用供應商自有技術前必須徵得供應商的同意，公司也明令禁止抄襲、複製同業者的產品。在推動集團與內地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，公司着力保護合作伙伴所擁有的軟件、集成系統的知識產權利益，嚴格遵守雙方約定的保密協議及許可使用制度。

貢獻行業發展 Contributing to the development of the gas industry

參與標準制定 Participating in the formulation of standards

港華燃氣通過行業研討、企業拜訪交流等方式加強與同行業企業的溝通，分享燃氣運營相關經驗。此外，公司也積極參與國家及行業標準的制定，以此推動國內燃氣行業的發展。

2014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 2014

序號	標準名稱
01	《壓縮天然氣供應站設計規範》
02	《液化石油氣供應工程設計規範》
03	《城鎮燃氣設施運行、維護和搶修安全技術規程》CJJ51
04	《城鎮燃氣輸配工程施工及驗收規範》
05	《壓力管道規範——公用管道》
06	《城鎮燃氣用戶工程設計規範》
07	《寬邊管件連接雙組份環氧樹脂塗覆燃氣管道技術規程》
08	《遠傳閥控膜式燃氣表》
09	《薄壁不銹鋼管雙卡壓粘結連接應用技術規程》
10	《市政公用設施運行管理人員職業標準》

為配合2014年11月住房和城鄉建設部頒布的《燃氣經營許可管理辦法》及《燃氣經營企業從業人員專業培訓考核管理辦法》的實施，港華燃氣還積極參與了“燃氣行業從業人員培訓考核大綱”的編寫及審定工作。

輸送行業人才 Fostering talents for the gas industry

港華燃氣積極為燃氣行業培養及輸送相關人才，集團所屬培訓機構港華培訓學院持續進行“前綫員工訂單式培養項目”的推進工作。2014年，港華通過該項目為國內燃氣行業培養並輸送逾70名專業人才。



案例：港華燃氣榮獲“最佳燃氣公司獎”

Case: Towngas China winning the "Company of the Year Award"

5月，港華燃氣榮獲由英國燃氣專業學會（IGEM）、能源及公用事業聯盟（EUA）聯合頒發的“2014年燃氣行業獎”之“最佳燃氣公司獎”。

該獎項旨在表彰具有不懈熱忱並對推動燃氣行業發展做出傑出貢獻的企業和個人。港華燃氣憑藉自身在供應安全及可靠性方面的優秀表現，獲得年度“最佳燃氣公司獎”，成為內地燃氣運營商中首個獲此殊榮的企業。



陳永堅主席代表港華燃氣領取“最佳燃氣公司獎”

President Chan Wing Kin, Alfred receiving the "Company of the Year Award" on behalf of Towngas China

供應鏈社會責任管理

Social Responsibility Management along the Supply Chain

港華燃氣共有近200家供應商。公司通過聯合採購的模式選取供應商，即集團本部同符合要求的供應商簽署合作協議，內地各項目公司選定具體供應商進行日常採購。在聯合採購模式下，港華燃氣針對供應商有統一的審核標準，其中包括對供應商職業健康及企業社會責任的要求，並將其作為供應商准入與日常管理的一項內容。

對於長期合作的供應商，港華燃氣還在合作協議中強調必須遵守商業道德，否則即為嚴重違約。此外，公司要求這些供應商每年進行一次企業社會責任自查，港華燃氣也抽樣核查其社會責任表現。



案例：港華舉行第二屆聯合採購合作伙伴管理會議

Case: Towngas China holding the Second Joint Purchase Partner Management Conference

5月29日至30日，港華第二屆聯合採購合作伙伴管理會議在深圳召開。會議圍繞“供應安全，安全供應”的主題，回顧了聯合採購推行10年來港華同合作伙伴的良好合作及有待提升之處，並通過主題分享向各合作伙伴闡明如下觀點：1.質量與誠信是合作之本；2.港華聯合採購已經實行10年，如今客戶對品質管理、服務水準、物流效率等要求已大有提高，合作伙伴的經營與服務理念、公司治理等也需要與時俱進；3.主動式的質量管理與服務是“精益求精，再創高峰”的基礎，正如港華一直推行的“主動式安全管理”；4.踐行企業社會責任將給企業帶來持續的發展，港華也將選擇更具社會責任感的合作伙伴。





“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



三年安檢入戶率

99.13%

安全培訓時數(小時)

421,956

地下管網改造(公里)

400

安全至上 樹立行業典範

Setting an example for
the industry by putting safety first

港華燃氣將“安全運營”作為公司的頭等大事，牢固樹立起“安全至上”的管理理念，提出“‘零事故’而非‘零責任事故’”的安全管理目標。公司在保障氣體基建安全、建立及完善安全風險管理架構、燃氣設施安全檢查、燃氣安全知識推廣及安全應急演練、天然氣應急保供等方面均採取切實措施，努力打造國內最優秀、最安全、最專業的燃氣集團。

Towngas China has always placed "safe operation" as its top priority, earnestly putting "safety first" in its management, and aiming to "zero accident", rather than "zero liability accident". Towngas China has taken effective measures to safeguard gas infrastructure safety, establish and improve safety risk management framework, implement safety and risk management review, carry out safety inspections on gas facilities, disseminate gas safety knowledge, carry out safety emergency drills and ensure the gas supply under emergencies to build the most standing, safest and most professional gas group in China.

氣體基建安全 Gas infrastructure safety

廠站安全監督 Safety supervision on factories and stations

港華燃氣積極向內地項目公司推行《廠站設備設施維護規程（DM50）》，推動各企業對燃氣廠站設備設施實施預防性管理，提高設備設施的完好率及安全可靠性。

公司有序開展針對在運行廠站的安全檢查及評價工作，重點檢查廠站內設備設施的現狀及運行管理情況，以提高廠站運行的安全及可靠性。

在新廠站的建設過程中，集團根據情況派出工程專業人員現場進行技術支援和檢查，及時對工程建設過程中存在的問題提出整改意見。新廠站在通過集團驗收後方可投入運行。

工程質量監控 Project quality monitoring

公司通過港華燃氣業務資訊平台系統（BMIS），適時了解各燃氣企業的管網泄漏、巡查、搶修搶險等數據，掌握企業的管網運行情況。近年來，公司持續推行聚乙烯管道質量檢查清單（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，建立了一套由集團、區域及企業實施的聚乙烯（PE）管道工程質量保證體系。此外，公司還出台《工程質量監控清單》，系統梳理廠站及高、中、低壓輸配管道的工程質量監控方法、檢驗環節、檢驗要求與抽查比例等，並對質量控制的過程管理提出相應要求。對於高壓管道等重要設施，集團要求內地項目公司必須實行第三方駐廠監造，以加強對工程物料質量的監管。

管網改造及巡查 Pipeline network transformation and tour inspection

管網改造方面，過去很長一段時間，國內燃氣管道主要使用鑄鐵管，其材質較脆，且為機械柔性接口，使用一段時間後易受氣候變化或其它外力因素影響，發生斷裂而導致漏氣。為此，港華燃氣積極推動內地項目公司對轄區內的老舊管網實施改造。2014年，港華燃氣地下管網改造達400公里。



案例：韶關港華完成城區新舊燃氣管網全面切換

Case: Shaoguan Hong Kong and China Gas completing the full switch of old and new gas pipeline network in the urban area

11月2日，韶關港華在北江橋橋底完成城區燃氣舊管網與新管網“不停氣”全面切換。公司於2010年啓動“韶關市區舊管網改造”項目，全面改造韶關市區長68公里的地下鑄鐵管、鍍鋅管。本次切換完成後，韶關市燃氣管網的安全系數得到大幅提升。



公司還推行城市燃氣管網完整性管理理念，對在運行及新建鋼製埋地燃氣管道加強陰極保護管理，以提高管道使用壽命。

管網巡查方面，集團要求內地項目公司對在運行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。

公司引進車載式激光甲烷檢測系統、光纖檢測等新型檢測技術，以提高檢測的靈敏度，此舉有效提升了燃氣泄漏巡查工作效率，並起到預防第三方破壞的作用。

埋地管道與排水管道、電力電信管溝交叉處、重要建築物附近的管段通常為重點巡檢對象，內地項目公司濰坊港華等企業通過在管道周邊的檢查井內設置可燃氣體檢測裝置，對管綫及附近密閉空間的燃氣輸配情況進行實時監控，有效提升了燃氣泄漏事故的應變處理效率。



案例：威海港華建成燃氣管網地理信息系統

Case: Weihai Hong Kong and China Gas completing the establishment of the system for the geographical information of the gas pipeline network

2014年，威海港華投資350萬元建成燃氣管網地理信息系統（GIS），該系統能對燃氣管網及附屬設施的運行情況進行監控，提供維修、保養的基礎信息，還能對突發事件提供最快的處理方案。依靠該系統，一旦地下管綫出現燃氣泄漏情況，導致閘門壓力減小，泄漏點就會在電腦系統平台上顯示，並且被精準定位，這為搶險提供寶貴的信息依據。

在系統打造港華氣體基建安全運營體系的同時，公司也着力培養及選拔優秀的工程一綫運行專業人員，以此提升內地項目公司的工程運行實操水平。



案例：港華燃氣舉行第一屆管網運行技能大賽

Case: Towngas China holding the First Pipeline Network Operating Technique Contest

8月26、27日，港華燃氣在山東濟南舉行了集團第一屆管網運行技能大賽，來自全國10個賽區的40名員工參加了決賽階段的角逐。選手們按“燃氣管道工”、“燃氣調壓工”兩個工種分別開展競技比拼。

選手們除了要展現其對燃氣常識、工作規程、設備原理及使用規範、應急預案等理論知識的掌握情況外，還需在限定時間內完成漏點及設備故障查找、臨時止漏修復處置、設備調試、填寫報告等實際操作內容。



技能比拼現場 Technique Contest site

建立安全風險管理架構

Establishing the safety risk management framework

强有力的組織機構保障，是推動企業安全風險管理的關鍵。為此，港華燃氣建立起了完善的安全風險管理架構，主要模式為集團、區域及企業三重架構，並分別成立了以各最高管理者為首的安全委員會，各分管領導及主要部門負責人作為安全委員會的主要成員。

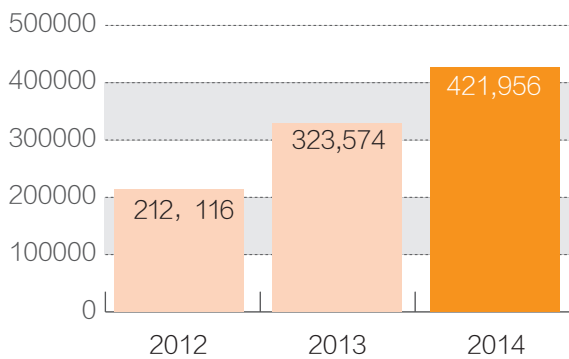
安全及風險管理審核 Safety and risk management review

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、保安全管理、交通安全及環境保護10個項目共計900餘項檢查細項，審核周期為兩年一次。在2013-2014年的審核中，共有56家燃氣企業參與審核，其中有11家企業取得“特優”成績，30家企業取得“優秀”成績，10家企業取得“良好”成績。

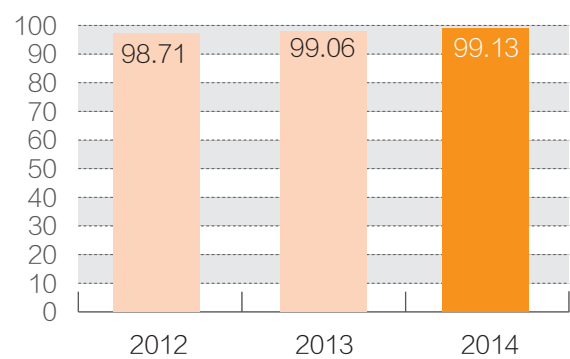
燃氣運營安全檢查 Gas operation safety inspection



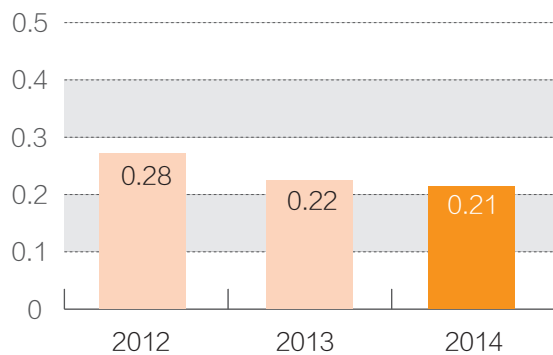
安全培訓時數 Hours of safety training (小時 Hour)



三年安檢入戶率
Proportion of safety inspections in households in recent three years (%)



戶內搶修率
Proportion of urgent repairs in households (%)



集團安全年安全巡查 The Group's safety tour inspection in the Year of Safety

在港華每年的安全年活動期間，集團安全委員會均會對當地燃氣企業進行安全巡查，清查燃氣運營中出現的安全隱患，並要求燃氣企業制定整改方案，限期整改。2014年，港華燃氣共開展三次區域安全巡查，分別為：

時間	區域	主要巡查內容
7月29-30日	東北區域	燃氣管網改造、雙壁波紋管施工
11月5-6日	華東區域	馬鞍山“精工行動”預製廠
11月12-14日	華南區域	入戶安檢、工業客戶、管網施工、廠站運行



陳永堅主席在馬鞍山視察“精工行動”立管預製工廠
President Chan Wing Kin, Alfred inspecting the standpipe assembly factory implementing the "fine workmanship project" in Ma'anshan



陳永堅主席視察汨羅港華工程現場
President Chan Wing Kin, Alfred inspecting Towngas China's project site in Miluo

總經理月度安全檢查 Monthly safety inspection by the general manager

為促進內地項目公司的安全及風險管理水平提升，降低營運風險，從2014年起，集團要求內地項目公司總經理除每月至少一次帶隊開展安全及風險管理檢查外，每年還須參加兩次（5月份和10月份）區域內及區域間的交叉檢查，以加強對燃氣生產、儲存、輸配、應用等各個環節的監控及管理。2014年，港華燃氣圍繞交通、廠站、職業安全與健康、施工、隱患整改、企業風險自評、安保、PEQA、管網運行及維護、客戶定期安全檢查、辦公樓及倉庫，共實施了12期總經理月度安全檢查。



總經理月度安全檢查現場 Site of monthly safety inspection by the general manager

定期戶內安全檢查 Regular safety inspection in households

港華燃氣堅持實施要求嚴格的定期戶內安全檢查，安檢人員必須對戶內燃氣系統做整體的氣密性測試，檢查燃氣表、戶內管、燃氣具等各項設施的安全狀態，及時記錄並向客戶宣傳安全知識。公司要求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：濰坊港華啟動專項檢查 免費入戶檢查燃氣管道

Case: Weifang Hong Kong and China Gas initiating special inspection and examining gas pipelines in households for free

12月，濰坊港華對“三年未入戶”燃氣客戶實施專項入戶安全檢查工作。對於空房戶、長期不住戶、聯繫方式不對的客戶，濰坊港華設法聯繫戶主，溝通入戶安檢相關事宜。

對於安檢員上門3次仍未能入戶的客戶，公司採取整體氣密性測試方法，從門縫用高靈敏度檢測儀進行檢測，以確保此類客戶戶內燃氣設施安全。

安全用氣宣傳及應急演練

Gas safety publicity campaigns and emergency drills

2014年，港華燃氣通過組織“安全宣傳進社區”、“安全知識進校園”等活動，積極與社區居民用戶、在校學生等開展互動，宣傳安全用氣知識。此外，通過與當地消防、安監等部門的合作，港華旗下各燃氣企業積極開展燃氣事故應急演練，提升燃氣事故應急處置能力。



燃氣安全宣傳 Gas safety publicity campaigns



燃氣事故應急演練 Gas accident emergency drills



案例：馬鞍山港華開展“青年志願者走進社區”公益活動

Case: Ma'anshan Hong Kong and China Gas implementing the public service activity themed with "Young volunteers serving the community"

1月，馬鞍山港華志願者在佳山社區開展“青年志願者走進社區”公益活動。志願者們向居民用戶發放天然氣安全使用宣傳手冊，並講解冬季燃氣安全注意事項。此外，志願者們還免費為居民客戶進行入戶安檢及老舊設施維修。





案例：黃山港華舉行燃氣泄漏處置綜合演練

Case: Huangshan Hong Kong and China Gas carrying out comprehensive drills for dealing with gas leakage

1月，黃山港華在新城區舉行燃氣泄漏綜合演練，模擬市政中壓管網泄漏，啟動公司事故應急預案。演練包括現場警戒、傷員救護、滅火、搶修、事故報告、客戶停復氣、媒體應對等內容。通過演練，有效提升了救援人員應對突發燃氣事故的實戰水平。



天然氣應急保供 Ensuring gas supply under emergencies

隨着中國經濟的快速發展及環境問題的日益突出，天然氣在國內能源消費結構中的比重逐步提高。然而目前國內天然氣的供給還不充足，特別是北方冬季供暖期間，氣荒現象時有發生。作為國內最大的城市燃氣企業之一，保障燃氣安全穩定供應是港華應盡的責任。2014年11月，港華在江蘇金壇開建國內首個城鎮燃氣大規模鹽穴儲氣庫項目，該儲氣庫總儲氣量近4億立方米，工作氣量2.3億立方米。依托中石油西氣東輸、中石化川氣東送的氣源，通過與華東區域各項目公司及周邊其它城市燃氣企業的高壓管網互連，可實現天然氣外輸供應。項目建成投產後將有利於緩解華東地區日益緊張的用氣需求。



港華金壇鹽穴儲氣庫項目開工儀式

Ceremony for the commencement of Towngas China salt-cavern gas storage project in Jintan



“‘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

"'We provide caring services', this is our basic service attitude."

—— Chan Wing Kin, Alfred



以客為尊 彰顯服務品質

Delivering excellent services by implementing the customer-oriented approach

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。公司不斷強化員工的服務技能，通過建立“陽光·幸福·家”為設計理念的客戶中心、實施常態化客戶服務培訓的“蒲公英飛揚計劃”、創新服務渠道等措施，持續傳遞港華溫馨服務文化，提升港華卓越服務品質。

Towngas China has always been committed to providing customers with friendly, professional and efficient services based on the concept of "Customer-oriented, Professional and Efficient". Towngas China has been constantly enhancing employees' service skills. Towngas China's caring service culture is being disseminated and Towngas China's excellent service quality is being improved through the establishment of customer centers designed with the theme of "Sunshine, Happiness and Home", the implementation of the "Flying Dandelion Programme" to provide regular trainings in customer services and innovating service channels.

創造溫馨服務體驗 Providing warm service experience

港華燃氣採用“陽光·幸福·家”的設計理念，將傳統的收費網點改建成溫馨、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。



港華不斷吸收行業內的先進工藝技術，結合內地項目公司的實際需要，逐步推廣應用新產品和新工藝，力求使客戶新安裝能達至“專業、美觀、人性化”的目標。例如：戶外立管採用塗覆鋼管、寬邊管件、防酸填料，以提升立管防腐蝕的能力，減少因立管腐蝕泄露導致的燃氣事故，同時降低安全運行成本，以達到戶外立管“永垂不朽”的管理目標。



港華燃氣熱線中心實行24小時接聽服務，為客戶提供燃氣業務諮詢、受理投訴等服務。此外，公司還建立起了包括熱線電話、郵件、書信、客戶中心在內的全方位的投訴渠道，並強化培訓客戶服務人員處理投訴的能力。



提升客戶服務水平 Improving customer services

實施“蒲公英飛揚計劃” Implementing the "Flying Dandelion Programme"

為全面提升集團客服員工的服務理念與技能，自2013年起，集團開始打造客戶服務常態化培訓體系，實施“蒲公英飛揚計劃”，培訓一線客服員工，持續傳遞港華溫馨服務文化。2014年，“蒲公英飛揚計劃”共進行各項服務類培訓164場，近4000名一線服務員工和基層管理人員接受培訓，覆蓋集團各大區域的相關企業。



黃維義總裁為內訓師頒發資格證書 CEO, Wong Wai Yee, Peter issued certificates to the best trainers

開展企業安檢服務水平評價 Assessing enterprises' safety inspection services

為持續提升內地項目公司的安檢營運管理能力及安檢技術員的操作技能，公司於2013年起開始實施“企業安檢服務水平評價”工作。該評價除了考察港華各企業的安檢綜合效益指數，及安檢制度、安檢模式、持證上崗、安檢周期、安全宣傳外，還對安檢員的現場安全操作、安檢應知應會知識及服務規範進行考察。集團根據“安檢綜合效益指數”、安全及風險評審中安檢部分成績，以及安檢現場審核得分，進行企業安檢服務水平綜合評價，並對獲A級及以上的企業進行表彰。

創新服務渠道 Innovating service channels

爲了提升客戶業務諮詢及辦理的便利性，港華燃氣利用移動互聯網技術，不斷創新服務舉措。內地項目公司相繼推出個人網銀、手機銀行、電話銀行等燃氣繳費渠道，並在大型商業區和小區新增POS機、自助服務終端設備，滿足客戶自助刷卡繳費的需求。



“手掌上的營業廳” “Business hall on your palm”



“公司的標註由火焰圖案組成，主色調為藍色，因為藍色的火焰代表最潔淨的燃燒，這象徵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, because blue flames mean the cleanest combustion, which symbolizes Towngas China's unremitting pursuit of environment-friendly clean energy."

—— Chan Wing Kin, Alfred



2014年溫室氣體排放量
同比下降

16.3%

植樹總數（棵）

4,349

注重環保 貢獻清潔能源

Providing clean energy for the sake of environmental protection

港華致力於成為國內優秀的清潔能源供應商及服務商。我們在為客戶供應安全可靠的燃氣，並提供親切、專業和高效率服務的同時，也致力於保護及改善環境。公司制定了嚴格的環保政策，將節能減排、環境保護貫穿於燃氣運營的全過程。2014年，港華在防止施工污染、供應綠色交通能源、研發環保產品、倡導環保活動、開展“減碳比賽”等方面持續開展工作。

Towngas China has been committed to becoming the most outstanding clean energy supplier and service provider in China. We have always been providing customers with safe and reliable gas and with friendly, professional and efficient services, while committed to protecting and improving the environment. Towngas China has formulated strict environmental protection policies, and has implemented energy-saving, emission-reducing and environmental protection measures throughout gas operation. In 2014, Towngas China made continuous efforts to prevent construction pollution, supply green transportation energy, research and develop environment-friendly products, implement environmental protection activities, and carry out "emission reduction competition".

防止施工污染 Preventing construction pollution

避免大氣污染方面，根據港華燃氣工程施工要求，施工車輛駛出工地現場前需由專人清掃車輪，並對車輛頂部進行遮蓋，以免灰塵污染空氣環境。對於已經開挖的溝槽、土堆須用密目網覆蓋。

避免水污染方面，公司規定，在施工過程中產生的有毒有害廢棄物嚴禁作為土方回填。工程施工現場需設排水溝渠，以便對施工中產生的廢水進行沉澱處理，達標後方可排入城市污水管道中。在定向鑽的施工過程中，應設置泥漿池對施工中產生的泥漿進行收集處理，避免其滲入地下水體或進入河流。

避免噪聲污染方面，港華要求工作人員在施工現場應盡量減少高音喇叭的使用，在靠近居民區施工時，施工人員應對主要聲源如鏟車等採用有效的吸聲、隔音等措施，最大程度減少對附近居民所造成的影響。港華在所屬的壓縮天然氣加氣站及天然氣廠站搭建圍牆並採取隔音措施，降低壓縮機及調壓設施對周邊居民產生的干擾。



供應綠色交通能源 Supplying clean transportation energy

近年，我國大氣污染情況日益嚴重，這其中機動車尾氣排放是一大誘因。港華燃氣響應國家治理大氣污染要求，積極參與天然氣加氣業務，通過推廣交通用天然氣替代污染性大的能源，從而減少機動車尾氣排放，減少大氣污染。



注重產品環保性 Improving product environment-friendliness

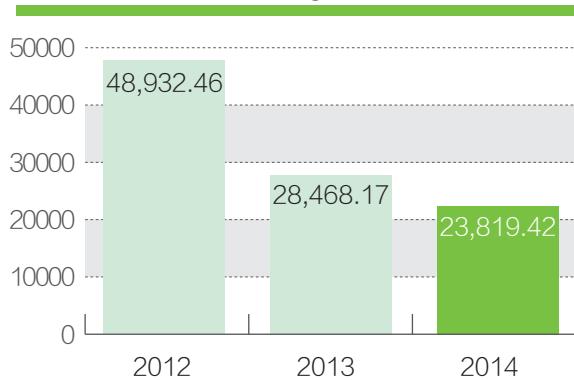
港華燃氣所屬燃氣具品牌“港華紫荆”以安全、環保為研發理念，其產品的零部件嚴禁使用危害用戶健康的材料。公司為燃氣具產品制作說明書，向用戶介紹有關包裝品及廢棄物的處理方法。此外，公司着力研發更具環保性的燃氣具，如熱水器、竈具及吸油煙機等均有產品獲得中國環保節能認證。

2014年，“港華紫荆”產品總包裝重量為720噸，較2013年有所增加，但單位產品的包裝總量與2013年持平。



港華紫荆燃氣具 Towngas Bauhinia Gas Appliance

溫室氣體排放量 Greenhouse gas emission (噸 Ton)



倡導環保活動 Implementing environmental protection activities

3月，港華內地項目公司在全國範圍內開展“有限資源，無限循環”主題活動，配合植樹節、世界水日、地球一小時、世界地球日等重要環保節日，舉行植樹、社區宣傳、徵文攝影比賽、低碳運動會等活動。集團號召全體員工及客戶通過種植綠色植物、拒絕使用一次性物品、選用環保材質、無紙化辦公、綠色出行等實際行動支持環保。



案例：池州港華舉行綠色環保健康行活動

Case: Chizhou Hong Kong and China Gas Carrying out a Campaign Themed with "Greenness, environmental protection and Health"

10月26日，池州港華舉辦“綠色相伴，童心同行——2014年池州港華綠色環保健康行”活動。20多名公司義工和11名小朋友在環保倡議橫幅上簽名，隨後分成藍、綠兩隊，沿着指定路線完成環保尋寶行動，並清理沿途垃圾，分類投放。



開展“減碳比賽” Carrying out the "Carbon Reduction Competition"

港華燃氣每年組織內地項目公司開展“減碳比賽”活動，通過技術革新和設備改造，將運營中產生的廢水、廢氣等物質重新利用，在補充日常用能的同時，減少廢棄物排放。在2014年港華燃氣“減碳比賽”中，湧現出一批銳意創新且成效顯著的節能環保項目。



“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



勞動合同簽訂
覆蓋率

100%

員工人均學習
時長 (小時)

50.2

社會保險繳納
覆蓋率

100%

關愛員工 打造發展平台

Building the development platform to provide the caring atmosphere for employees

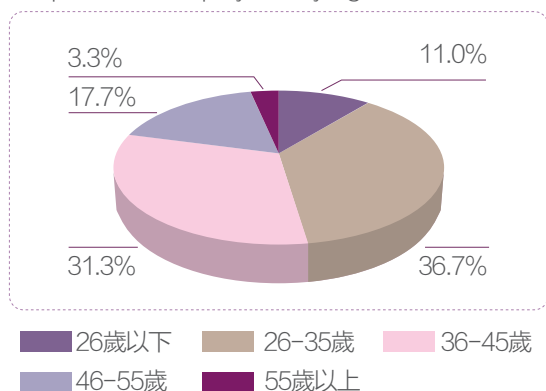
我們深明員工對公司的重要。有賴勤奮上進的員工團隊，公司的業務才得以持續增長。因此，我們致力培養、建立和維持能幹稱職和熱情投入的專業團隊，讓員工發揮所長，促進個人和公司的發展。為此，公司制定了涵蓋不同層級、不同工種的員工培訓體系，並積極實施人才發展雙通道戰略，以拓展港華員工的職業發展空間。此外，公司還制定了完備的人力資源政策及標準，以確保我們的員工享有充分的勞動權益保障。

We are fully aware of the importance of employees for Towngas China. A company cannot grow continuously if it doesn't have diligent and aspirant employees. Therefore, we are dedicated to fostering, building and maintaining a competent and enthusiastic professional team where employees give full play to their potentials and thus promote their own and Towngas China's development. To this end, Towngas China has developed the training system covering employees at different levels and positions, and has proactively implemented the strategy of providing double channels for talent development to expand the career development room of our employees. In addition, Towngas China has formulated complete human resources policies and standards to ensure that our employees enjoy full protection of their employment rights and interests.

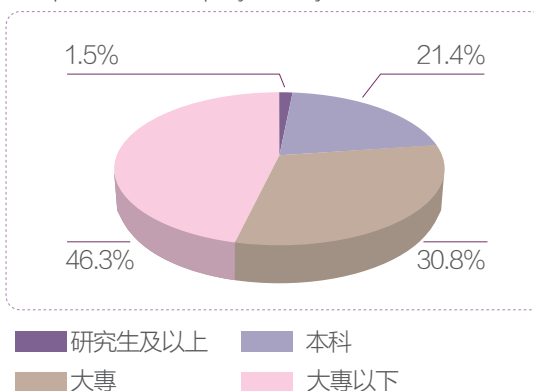
員工數量 Number of employees

2014年，港華燃氣共有員工21,112人，其中全職員工佔集團總人數的91.9%。

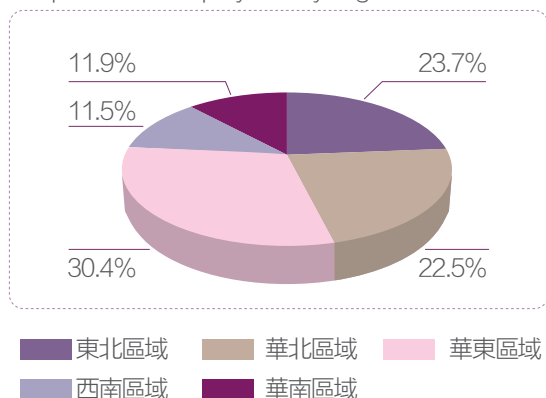
按年齡層劃分的員工比例
Proportion of employees by age



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

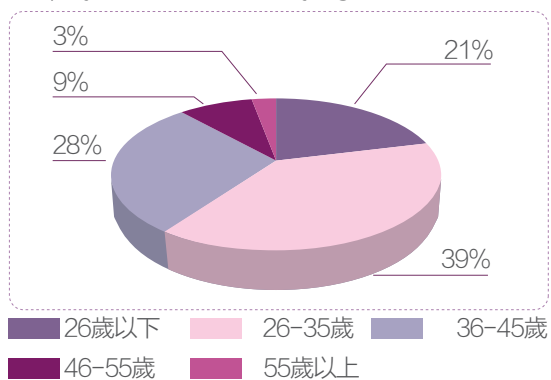


按區域劃分的員工比例
Proportion of employees by region

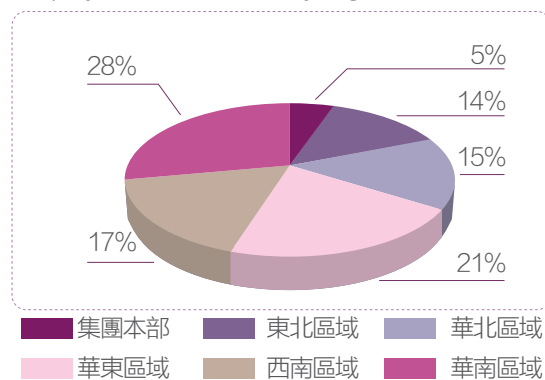


2014年，港華燃氣員工流失率為1.4%，與2013年持平，較2012年有顯著下降。

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



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



人才發展 Talent Development

港華燃氣發佈《員工手冊》，明確提出公司應適時舉辦包括企業文化、專業技術、管理及個人發展在內的培訓課程。員工也可自行申請與工作相關的進修課程，公司依據標準為員工提供相應額度的費用支持。

“TLC微博”學習平台 "TLC Microblog" learning platform

2014年，公司繼續通過“TLC微博”為員工提供多種學習交流渠道，豐富學習內容。同時，公司鼓勵員工將通過學習產出的成果發佈在“TLC微博”上，共享學習成果。2014年，“TLC微博”註冊人數近2200人，產出在線學習成果超過400個。

專項培訓計劃 Special training program

針對不同層級和不同類型的員工，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。2014年，公司開發完成《崗位分析與描述實操技能》、《崗位評估》、《指導與發展員工》等九門培訓課程，並在各區域舉辦培訓活動。本年度，港華燃氣有近500名基層員工和中層管理人員參加培訓，累計學時近4000小時。

2014年港華培訓情況介紹 Towngas China trainings in 2014

培訓對象	培訓項目
中高層管理者	EDP培訓 策略規劃工具培訓 企業財務報表解讀
新入職員工	企業文化培訓 本部職能部門介紹 燃氣設施觀摩
人力資源員工 客戶服務員工	以客為尊的思考
SQS小組	全國質量管理小組（QC）成果發表參賽項目指導與培訓
一線員工	聚乙烯管焊工 帶氣連接 氣體洩漏探測與管綫巡查 調壓器維護保養 定期安全檢查 燃氣具安裝維修 燃氣應用緊急事件處理 燃氣管網緊急事件處理 初級汽車加氣站操作工培訓 廠站運行工培訓

公司一直致力於協助各區域、各企業搭建管理人才培養體系，希望能將更多的發展機會提供給港華內部符合公司文化及價值觀、表現優秀、有潛力的員工，為他們提供快速職業發展通道。2014年，公司共吸收及培養各層級梯隊人才30人。



公司持續的培訓計劃也極大提高了員工學習的積極性，並促使其在各自的專業領域獲得廣泛認可。



◀ 集團工程部盧新鵬獲得美國腐蝕工程師協會（國際）頒發的“陰極保護專家”證書



▶ 集團內審部方凌波獲得英國特許公認會計師公會頒發的ACCA會員證書

“人才發展雙通道” "Double channels for talent development"

為進一步拓寬技術人才的職業發展通道，為其提供更為廣闊的發展空間，公司開通了針對技術人才的管理通道和技術通道。通過該通道，在港華內部可進行資深高級工程師及高級工程師的內部認證。此外，燃氣基礎工種的技能等級也可通過集團所屬培訓機構山東港華培訓學院進行認證。

“實習生計劃” "Intern program"

港華燃氣於2014年7月開展“實習生計劃”，為即將畢業的大學生提供實習崗位。公司於本年度共招募7名實習生，為其配備實習導師，指導其開展相關工作。該計劃採用先輪崗，再定崗的模式，以期能使學生快速獲得真實的工作體驗，為其畢業後的順利就業打下良好基礎。

“優質服務計劃” "Superior Quality Service "Programme"

“優質服務計劃（SQS）”倡導員工針對在工作中所遇到的阻礙因素，通過交流合作，共同研究，提出改善方案，從而實現不斷改進、以客為尊、全員參與品質改進的目標。

9月3日，港華在陝西西安舉行了“2014港華優質服務日暨營銷策略年主題聯合活動”，內地項目公司SQS小組將他們的研究項目用獨特的創意搬上舞臺，以話劇、小品等形式展現給觀眾，讓觀眾零距離感受SQS所帶來的樂趣。在2014年，共有6,174名SQS小組成員參與到“優質服務計劃”中，完成412個項目，創造有形價值超過3000萬元。

SQS小組也積極參加國家級重大比賽，在2014年的全國質量管理小組（QC）大賽中，綿陽港華的《研製放散管自動防護裝置》項目獲得大賽優勝獎，泰安泰山港華的《新型防盜表箱鎖的研製》項目獲得一等獎，濰坊港華的《PE燃氣管道不開挖探測新方法》項目及朝陽港華的《研製竈前門固定裝置》項目均獲大賽二等獎。

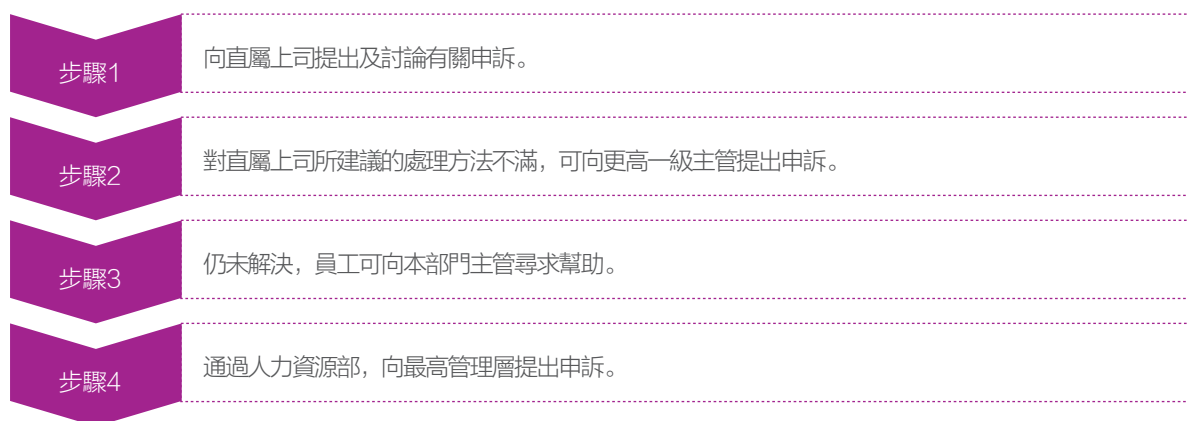


員工權益維護 Protection of employees' rights and interests

港華是平等機會僱主，公司所採取的人力資源政策確保員工不會因性別、民族、種族、宗教信仰的不同而遭受不公平的待遇。在員工招聘方面，我們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。本年度內，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文件，並匯編出《外商投資企業勞動法律法規手冊》。《手冊》明確規定，港華內地項目公司應杜絕強迫勞動，不得招用不滿16周歲的未成年人。2014年度，港華燃氣未發生非法僱傭童工現象。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。2014年，港華燃氣參加工會的員工比例達89.4%，員工勞動合同簽訂率及社會保險繳納覆蓋率均為100%。

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，並建立起員工訴求申述機制。



員工職業健康安全保護 Occupational health and safety protection for employees

公司一直關注保障員工、承包商、客戶及公眾的健康及安全，務求在運作上不會對他們造成危險，並減低污染和浪費，全力為下一代締造理想的生活環境。

以下是我們共同的健康安全環保（HSE）目標：

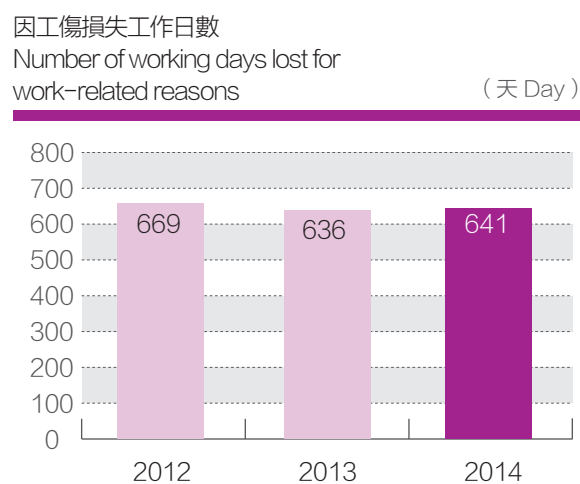
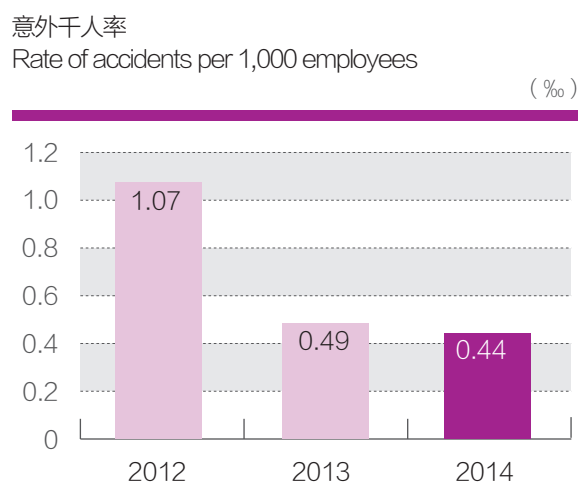
- ◆ 努力不懈地確保工作安全及降低運作中的風險；
- ◆ 為員工提供清潔及沒有污染的工作環境；
- ◆ 持續改善HSE表現，達致零事故的目標，並儘力提高資源及能源的使用效益；
- ◆ 消除燃氣供應、應用及有關服務上的潛在危險；
- ◆ 在日常操作過程中，使用更多環保材料和科技，提倡循環再用；
- ◆ 維持有效而主動的HSE管理系統；
- ◆ 通過教育及培訓，提高員工、承包商和商業伙伴的HSE意識和警覺；
- ◆ 符合有關法律法規的規定。

所有管理人員應確保其下屬及承包商清楚明白並遵行公司的HSE政策。管理人員的工作表現評核，將包括其公司或部門的整體HSE表現。

員工及承包商有以下的HSE責任：

- ◆ 確保自身健康及安全及受其工作所影響的人的安全；
- ◆ 積極參與HSE管理工作，並承擔各自應負的HSE責任；
- ◆ 嚴格遵守HSE手冊、程序和法規的要求；
- ◆ 提高警覺及加強專業判斷能力，以防止事故發生；
- ◆ 識別和消滅在工作過程中的潛在危險。

公司發佈《員工安全環保手冊》，從個人工作安全指引、廠房管理、個人防護設備、消防安全、手工具等多方面指導員工安全作業，提升員工職業健康及安全防護水平。2014年，港華員工未出現因工作關係而死亡的案例，員工意外千人率也呈逐年下降趨勢。



員工福利保障 Employee benefit guarantee

- **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）。
- **其它福利：** 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

公司通過實施專題化的員工幫助項目，在工作、健康、情感等方面給予員工關心和幫助，增進員工感情。2014年港華燃氣的員工關愛主題為“我與正能量在一起！”，通過四大專題開展系列員工關愛活動。

● “我的健康生活” 系列

公司組織員工開展體檢、安全教育親子體驗團等項目；成立羽毛球、籃球、足球、網球小組，並開展競技比賽；開辦瑜珈班，放鬆身心。

● “我的低碳生活” 系列

公司舉辦“跳蚤市場”以物換物活動，倡導實施辦公室紙品回收，節約資源。

● “我的幸福生活” 系列

公司開展員工生日慰問，組織DIY烘焙坊、DIY陶藝坊，舉辦溫馨下午茶，並組織員工旅遊活動，以增進員工交流。

● “員工幫助計劃” 系列

為倡導快樂工作、健康生活的理念，2014年5月，公司引入“員工幫助計劃（EAP）員工心理健康諮詢熱線”，通過與國內專業心理諮詢機構合作，圍繞員工在職場壓力、婚戀情感、情緒管理、人際關係、親子家庭等方面的問題進行解答。截至2014年12月底，共16人次使用過該熱線。



DIY烘焙坊 DIY baking



趣味運動會 Fun games



溫馨下午茶 Cosy afternoon tea



廈門遊 Xiamen tour

本年度，公司持續實施“港華員工子女獎學金計劃”，該計劃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。2014年，集團共收到來自19家企業提交的35份獎學金合格申請，並最終評選出12位獲選人，及23個優秀獎。該計劃很好地體現了港華對員工家庭的關懷和對員工子女教育的重視，項目的實施增強了員工的幸福感和歸屬感。



公司高管為“港華員工子女獎學金計劃”獲得者頒發榮譽證書

Towngas China's senior executives presenting certificates to the winners in the "Scholarship Program for the Children of Towngas China's Employees"



案例：“心繫員工情，溫暖送到家”中秋節外派員工家屬慰問

Case: On the Mid-autumn Day, visiting the family members of employees who were dispatched to other places

2014年，公司首次舉辦了“心繫員工情，溫暖送到家”中秋外派員工家屬慰問活動，向263位集團外派員工的指定家屬寄出了由其直屬領導親筆簽名的中秋節慰問信和禮包，表達集團對外派員工家屬的慰問，並感謝其對集團工作的支持。



案例：員工“活力火苗”採集計劃 Case: Employee "Dynamic Flame" Collection Scheme

2014年4月，公司開始實施員工“活力火苗”採集計劃。該計劃是一項鼓勵員工積極參與公司活動的長久性員工激勵項目。員工通過參與公司組織的集體活動及公益項目，可獲得相應的“活力火苗”，並在年底憑“活力火苗”兌換相應物品。2014年，集團本部開展的19大類活動中共產生了1239顆活力火苗，從中脫穎而出年度最具活力的部門及員工的前三名，並獲集團領導頒發的證書及獎品。



活力火苗
港華集團員工活力火苗採集計劃
TOWNGAS



“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, actively aggregate our love and care to benefit the society through various community programmes."

—— Wong Wai Yee, Peter



“萬糴同心為公益”
捐贈粽子及其它物品（個）

75,795

“港華輕風行動”
累計捐資（萬元）

200

義工服務時數（小時）

31,229

奉獻社會 匯聚港華愛心

Expressing Towngas China's love
by making contributions to society

港華燃氣根植內地，在國內開展燃氣經營的同時，也不忘履行社會責任，積極參與公益服務，盡己之力，回饋社會。2014年，港華在公益與環保方面的投入金額達550萬元。港華義工人數達3,410人，義工隊共投入服務時數31,229小時。

Towngas China is deeply rooted in the Chinese mainland. While engaging in gas business, Towngas China has never ignored fulfilling social responsibilities and it has always been proactively providing public services and benefiting society. Towngas China's expenditure on public services and environmental protection totaled RMB 5.5 million in 2014. Towngas China has 3,410 volunteers and the volunteer team provided 31,229 hours of public services.

港華輕風行動 Gentle Breeze Movement

“港華輕風行動”是集團於2013年啓動的公益品牌項目，通過向貧困地區學校捐贈電腦、圖書室、校服、籃球等物品，改善學生的學習及生活條件。集團希望通過“港華輕風行動”公益品牌，整合集團及內地各項目公司的公益資源，形成合力，最大程度支持國內教育事業的發展。截至2014年底，“港華輕風行動”已累計捐資近200萬元，為四川、江西、安徽、江蘇、山東等地的25所學校提供幫助。



“港華輕風行動”走進山東濰坊送愛心
Carrying out the "Gentle Breeze Movement" in Weifang City, Shandong Province

港華內地各項目公司也積極發揮自身力量，依據實際需要，為學校捐助資金、學習及生活用品，貢獻當地教育事業發展。



案例：昌九港華向當地學校獻愛心
Case: Changjiu Towngas offers charity to local schools

4月3日，昌九港華義工隊一行來到永修縣九合鄉紅光小學開展愛心捐贈活動，為學校送去500餘冊圖書和32套學習用品。義工隊員們還和師生們在操場玩起了“三人四腳”、“雙人夾球競跑”等趣味競技遊戲。



案例：威遠港華連續5年資助貧困生
Case: Weiyuan Towngas has been offering financial aid to poor students for 5 consecutive years

威遠港華自2011年起，每學期資助嚴陵中學品學兼優貧困生1萬元。目前公司已向該中學捐助五筆款項，累計捐款5萬元。



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

“光彩愛心家園——樂和之家”是由中國光彩事業基金會與北京地球村合作開展的公益項目，該項目主要關注留守兒童的生活及學習情況。2014年2月，港華燃氣將集團的“留守兒童陪護計劃”與該項目進行對接，在西南區域選派3名義工前往重慶巫溪縣羊橋村開展留守兒童義務支教，為期6個月。義工們暫時離開工作崗位，利用自身所長，除了對留守兒童進行功課輔導外，還擔負起孩子們的課外生活、興趣輔導工作。截至目前，港華燃氣已連續派出兩批次共6名義工參與該項公益服務。港華燃氣成為“樂和之家”項目啓動以來首個派出義工的企業。



義工們與留守兒童在一起 Volunteers staying with "left-behind children"

萬糰同心為公益 Making rice-dumplings together for public good

“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，並將這些糰子送到社區居民、長者等有需要人士手中。2014年，港華“萬糰同心為公益”項目共有1,864名義工參加，合計捐贈糰子及其它物品75,795個。



義工們與福利中心長者一起包糰子

Volunteers making rice-dumplings with the elderly in the welfare center

港華內地各項目公司也積極走進社區、福利院等地奉獻愛心，盡己之力，回饋社會。



案例：宜豐港華開展“孝行天下、愛滿人間”公益活動

Case: Yifeng Hong Kong and China Gas carrying out public service activity themed with "fulfilling filial duties to express our love"

4月12日，宜豐港華義工隊在宜豐縣社會福利院開展“孝行天下、愛滿人間”愛心公益活動。義工隊義工們為福利院打掃衛生，幫助老人梳頭，還為福利院的殘障兒童帶來了生活及學習用品。



案例：“中秋月餅贈長者，供氣服務進社區”公益活動

Case: Public service activity themed with "presenting mooncakes to the elderly and providing gas supply services in communities"

9月5日，馬鞍山港華在映翠花園、半山花園等社區舉行“中秋月餅贈長者，供氣服務進社區”公益感恩活動。在為長者送去月餅的同時，公司還組織客戶服務關注小組在社區開展安全用氣宣傳、免費燃氣設施安全檢查等服務。



案例：本溪港華送暖兒童福利院

Case: Benxi Hong Kong and China Gas bringing warmth to Child Welfare Home

12月11日，本溪港華副總經理劉曉光帶領7名義工前往本溪市兒童福利院，為生活在那裏的孩子們送去4000餘元愛心捐款及數套棉衣、棉褲及棉鞋。



兒童交通安全宣傳

Disseminating traffic safety knowledge among children

2014年，港華燃氣在全國發起“文明交通，紫荊童行”系列公益活動。活動以泰安、長春為起點，在全國開展安全知識進校園、明星安全交通知識互動、交通安全微博隨手拍、安全交通展覽等系列活動。該活動邀請“港華紫荊”品牌代言人何炅及其他知名人士在網絡上發起關注兒童交通安全的倡議，號召國內更多愛心人士關注交通安全。



案例：港華燃氣在山東泰安舉辦“文明交通，紫荊童行”活動

Case: Towngas China carrying out an activity themed with "traffic safety for children" in Taian City, Shandong Province

5月29日，集團攜手泰安泰山港華在泰安師範附屬學校舉辦“文明交通，紫荊童行”活動，向該校學生宣傳燃氣及交通安全知識。同時，泰安泰山港華向學校師生捐贈交通安全服裝600套，書包100個，安全導護服30件，安全帽100個，並在學生通行的道路牆壁上繪製了文明交通卡通宣傳畫。同學們通過“小手拉大手”，把交通安全理念帶回家，提醒家人遵守交通法規，自覺維護交通秩序。



社區共贏 Win-win results with the communities

港華燃氣重視與項目所在地政府、居民、學校等相關方的溝通協調，在項目運營過程中與當地相關方充分交流，並採取措施切實維護其相關利益。

在進行高壓管道規劃建設時，港華通常提前開展水文地質勘查及管道工程管綫路優化，並進行地質災害評估、環境評價、水土保護方案編制等準備工作，盡量減少施工對當地自然環境的破壞，以及對居民生活產生的影響。



案例：土-固綫項目充分考慮當地訴求

Case: Taking local concerns into full account in Tu-Gu line project

包頭港華土-固綫工程在開工前，特地邀請國內河道專家評估防洪措施及水工保護方案，並在工程施工中採取繞行的方式避開村莊，減少對當地居民及環境產生的負面影響。



燃氣高壓儲罐的建設將佔用較多土地資源，且易引起周邊居民的擔憂。因此，多年來港華積極倡導利用地下高壓管道儲氣的方式來滿足調峰儲氣需求。



案例：平昌港華改建地下高壓管道保護農田

Case: Pingchang Hong Kong and China Gas transforming underground high-pressure pipelines to protect farmland

平昌港華原規劃佔地30畝，建設5000立方米的高壓儲罐，以滿足區域內調峰需求。為了盡量減少佔用農田，公司將規劃的高壓儲罐儲氣形式調整為建設地下高壓管道以滿足需求。


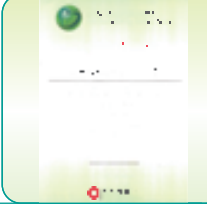

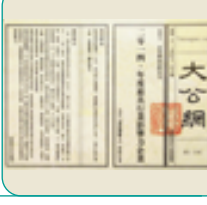

此外，當工程項目管道施工需穿越農田作業時，港華盡量選擇在農閑季節施工，以降低對農作物產生的影響。

重要獎項 Major Awards

2014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
2014年燃氣行業獎之最佳燃氣公司獎	英國燃氣專業學會 能源及公用事業聯盟 
恒生可持續發展企業指數系列成分股	恒生指數有限公司 
2014中國優秀企業公民獎	中國社工協會企業公民委員會 中央電視臺財經頻道 騰訊公益慈善基金會 
二零一四·年度最具行業影響力企業獎	《大公報》、大公網 
2014人民企業社會責任年度優秀企業獎	人民網 

Towngas China's major awards for corporate social responsibility in 2014

Name of award	Awarded by
"Company of the Year Award" in the "Gas Industry Awards 2014"	<p>The Institution of Gas Engineers and Managers The Energy and Utilities Alliance</p> 
Constituent Stock of Hang Seng Corporate Sustainability Index Series	<p>Hang Seng Indexes Company Limited</p> 
Outstanding Award of Corporate Citizen in China 2014	<p>Corporate Citizen Committee of China Association of Social Workers CCTV-2 Tencent Charity Foundation</p> 
The Most Influential Company in China City-gas Industry of the Year	<p>Ta Kung Pao & takungpao.com</p> 
Outstanding Enterprise of the Year under the Social Responsibility Prize for People's Enterprises programme	<p>People's Daily Online</p> 

未來展望 Outlook

國家倡導建設節約型社會，動員和激勵全社會節約和高效利用各種資源，實現可持續的社會發展模式。作為國內城市燃氣行業領頭羊，港華燃氣始終堅持以環境保護為本，這是我們經營業務的核心，並始終推動我們在可持續發展的道路上前進，從而實現可持續發展的目標。

港華將繼續專注於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。百尺竿頭更進一步，為了將港華的城市燃氣業務做得更出色，我們將在以下幾方面持續開展工作：

發展穩健，治理卓越。2014年集團在全國各區域先後召開四次企業管治工作坊，對公司治理理論與實務進行分享和探討。未來，港華將致力於以更具透明度和問責性的做法，維持高水平的公司管治。採取全面的公司管治模式，實施針對性和有序的措施，應對業務風險和挑戰，以獲得出色的業績。

居安思危，杜漸防微。港華將繼續實施總經理月度安全檢查制度，不斷完善項目檢查要求，持續開展企業安全及風險管理審核評分和監理審核評分，建立監理人員集團內從業資格認證制度，致力於打造最優秀、最安全、最專業的燃氣集團。

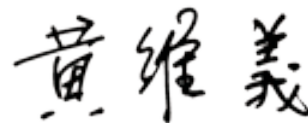
以客為尊，專業高效。港華秉持“陽光·幸福·家”的服務理念，致力於為客戶提供更溫馨的“一站式”服務體驗。推廣溫馨服務文化，持續提升員工的服務理念與技能。集團將持續推行戶內安全檢查，通過“隱患整改三部曲”，完成現有客戶三年內100%安檢入戶和戶內一級安全隱患100%整改的目標。

人盡其才，策盡其值。港華視員工為公司發展的基石，努力為員工的工作及生活創造舒適的環境。2014年，順應互聯網在學習領域的最新發展趨勢，集團提升互聯網在綫學習平台，持續推行員工幫助計劃（EAP），鼓勵員工取得工作生活平衡。未來，將持續推行員工關愛計劃，關懷員工心理健康，並鼓勵每位員工盡自己所能服務我們工作和生活的社區。時刻關心員工之職業發展，貼心關愛員工之生活，致力於將港華建設成爲一家健康、和諧、幸福之企業。

熱心公益，傳播善舉。在“港華輕風行動”公益品牌下，2014年集團開展了形式多樣的公益活動。未來，港華將繼續通過各類公益活動，積極回饋社會，務求使公益活動更加規範化、常態化，將公益作爲一項長久的事業來用心經營，同時鼓勵持份者積極參與公益活動。

我們致力於成爲行業內注重企業社會責任和可持續發展的領先企業，滿懷夢想的港華將持續前行，與社會共享企業發展成果。我們將繼續秉承“以環境保護為本，致力發展成爲亞洲首屈一指的燃氣供應及服務商”的理念，以公正坦誠的態度對待同事、客戶及社會大眾，並坦率體諒地保持雙向溝通，堅持價值分享。憑着共同努力，推進同事之間及同客戶、業務伙伴的竭誠合作，致力發展及提倡和諧合作的團隊精神，繼而爲社會可持續發展獻出應有的一份力量。

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



專家點評 Experts' Comments

與港華燃氣相識多年，深知其在安全、服務及社會貢獻等方面的不懈努力和崇高追求。欣喜看到港華發佈集團層面的第二份企業社會責任報告，在表示祝賀的同時，也想談談我在讀完報告後的感受，希望多加強交流。我認為，此份報告呈現如下特點：

遵循標準。作為一家香港上市公司，此份報告嚴格遵循港交所《環境、社會及管治報告指引》，最大程度地滿足《指引》對於相關績效指標披露的要求。指標對照率較首份報告有較大提升。同時，報告也參考了國際標準化組織《ISO 26000社會責任指南》、全球報告倡議組織《可持續發展報告指南》（G4）等標準的要求，以國際最新標準衡量自己，可以說是一份較為規範化的企業社會責任報告。

重點明確。報告主體部分有六個章節，分別從經營、安全、服務、環保、員工、社會六個方面介紹港華的社會責任實踐，基本涵蓋了港華社會責任實踐的重點。安全作為港華的重中之重，在報告中得到了充分展現。利益相關方可以通過閱讀此報告，全面具體地了解港華對於安全的重視及為此所付出的努力。

突出實踐。同首份企業社會責任報告相比，此份報告更加突出港華旗下燃氣企業的社會責任實踐。社會責任最終是要通過具體實踐來體現的，港華有很好的社會責任理念，集團層面也建立起了企業社會責任管理委員會，通過集團的正確引導，港華各燃氣企業的社會責任實踐水平也有所提升，這在此報告中有比較清晰的反映。作為在國內擁有90多家燃氣企業的集團公司來說，每一家燃氣企業表現都與港華的品牌息息相關。因此，集團應繼續加強企業社會責任管理，通過履行社會責任打造優秀的企業公民形象。

注重交流。此份報告將通過中文簡體、繁體及英文三種方式呈現給利益相關方。此外，報告還將在公司網站發佈，以供利益相關方通過網絡途徑閱讀。港華力求最大程度地滿足利益相關方對於報告的閱讀要求。

此份報告已經是一份相對規範的社會責任報告，重點突出、遵循標準。如能在以下兩方面持續改進，相信會有助於報告質量的進一步提升。

加強績效披露。報告在闡述社會責任實踐時，應重點披露績效指標的具體完成情況，這樣更有助於利益相關方切實了解公司的實踐成果，也有利於報告在橫向及縱向方面的比較。

利益相關方參與。為了提升報告的實質性，應加強同外部利益相關方的溝通，了解其對於報告的關注點，提升利益相關方的報告參與度。

作為國內知名的城市燃氣供應商，港華在燃氣運營方面一直走在行業的前列。希望港華能夠將其社會責任方面的優秀實踐也在行業內部多做交流，共同推動燃氣行業社會責任實踐水平的進一步提升。

中國社會工作聯合會企業公民委員會 副會長兼總幹事

劉衛華

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 Guidelines of Hong Kong Exchanges and Clearing Limited

充分披露 (■) 部分披露 (▣) 未披露 (□) 業務相關度極低或不適用 (—)

指標內容			在報告中的位置	披露程度	
主要範疇	層面	指標披露			
A 工作環境質素	A1 工作環境	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、多元化以及其他待遇及福利的：(a) 政策；及 (b) 遵守及嚴重違反相關準則、規則及規例的資料	P55、P57	■
		關鍵績效指標	A1.1按僱傭類型、年齡組別及地區劃分的員工總數	P50	■
			A1.2按年齡組別及地區劃分的員工流失比率	P50	■
	A2 健康與安全	一般披露	有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的：(a) 政策；及 (b) 遵守及嚴重違反相關準則、規則及規例的資料	P56	■
		關鍵績效指標	A2.1 因工作關係而死亡的人數及比率	P57	■
			A2.2 因工傷損失工作日數	P57	■
	A2.3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		P57	▣	
	A3 發展及培訓	一般披露	有關提升員工履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。培訓指職業培訓，可包括由公司付費的內外部課程	P51–P52	■
		關鍵績效指標	A3.1按員工類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓員工百分比	P51	▣
			A3.2按員工類別劃分，每名員工完成受訓的平均時數	P49	▣
	A4 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) 遵守及嚴重違反相關準則、規則及規例的資料	P55	■
		關鍵績效指標	A4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	P55	■
			A4.2描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟		□
B 環境保護	B1 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) 遵守及嚴重違反相關準則、規則及規例的資料。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	P44	■

		指標內容		在報告中的位置	披露程度	
主要範疇	層面	指標披露				
B 環境保護	B1 排放物	關鍵績效指標	B1.1 排放物種類及相關排放數據		□	
			B1.2 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）	P46	■	
			B1.3 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）		□	
			B1.4 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）		□	
			B1.5 描述減低排放量的措施及所得成果	P46-P47	■□	
			B1.6 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	P44	■	
	B2 資源使用	關鍵績效指標	一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。資源可用於生產、儲存、交通、樓宇、電子設備等	P47	■□
			B2.1 按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以每千秒千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）		□	
			B2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）		□	
			B2.3 描述節能使用效益計劃及所得成果		□	
			B2.4 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	P44	■	
	B2.5 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	P46	■			
	B3 環境及天然資源	一般披露	減低營運對環境及天然資源的重大影響的政策	P46	■	
		關鍵績效指標	B3.1 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	P45	■	
	C 營運慣例	C1 供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	P25	■
關鍵績效指標			C1.1 按地區劃分的供貨商數目	P25	■□	
			C1.2 描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	P25	■	

指標內容			在報告中的位置	披露程度	
主要範疇	層面	指標披露			
C 營運慣例	C2 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) 遵守及嚴重違反相關準則、規則及規例的資料	P22	■
		關鍵績效指標	C2.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比	P22	■
			C2.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	P22	▣
			C2.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	P23	■
			C2.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	P22	■
			C2.5 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		□
	C3 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) 遵守及嚴重違反相關準則、規則及規例的資料	P13	■
		關鍵績效指標	C3.1 於匯報期內對發行人或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	P13	■
			C3.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	P13	■
D 社區參與	D1 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	P67	■
		關鍵績效指標	D1.1 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	P62–P65	■
			D1.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	P61–P66	■



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