



環保生活每一天

港華燃氣有限公司

2019環境、社會及管治報告



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



關於本報告

作為業內領先的城市燃氣供應商，港華燃氣有限公司深明有效實踐可持續發展之重要性，積極將環境、社會及企業管治融入戰略規劃及業務營運，並定期檢視，從而不斷作出改善。公司以客觀、系統化、透明，以及全面為原則，自2013年起每年發布環境、社會及管治報告（前稱可持續發展報告），聚焦實踐企業社會責任的策略、活動及所創造的價值，向各持分者及公眾展現公司對促進社會永續發展的決心。

報告涵蓋時段

2019年1月1日至2019年12月31日，並視乎部分內容需要，適當地延伸年份。

報告發布週期

港華燃氣有限公司環境、社會及管治報告為年度報告，發布時間與公司當年年報發布時間一致。

報告匯報範圍

本報告內容覆蓋港華燃氣有限公司總部及內地項目公司數據，為便於表達，故本報告中亦使用「港華燃氣有限公司」、「港華燃氣」、「港華」、「集團」、「公司」、「我們」等稱謂。

報告編撰參考資料

- 香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》
- 全球報告倡議組織《可持續發展報告標準》「核心」選項
- 中國社會科學院《中國企業社會責任報告指南4.0 (CASS-CSR4.0)》
- 國際標準組織《ISO 26000社會責任指南》

報告資料說明

本報告所引用的2019年資料為最終統計資料，財務數據請參照集團同期發出的港華燃氣《2019年報》。本報告中所提述的貨幣金額，除另有指定外，均以人民幣為計量貨幣。

總辦事處及主要營業地點

地址：香港北角渣華道363號23樓

電話：(852) 2963 3298

傳真：(852) 2561 6618



索閱本報告

本報告以印刷版、電子版、移動版三種形式提供。如需印刷版報告，請致電(86)0755-2151 5056；請登錄港華燃氣官方網站www.towngaschina.com參閱電子版報告；或請掃描二維碼獲取移動版報告。

目 錄

主席致辭	01-02
關於我們	03-06
管治有道	07-16
環保有為	17-26
安全有方	27-38
服務有禮	39-48
育才有力	49-58
回饋有情	59-64
未來展望	65
附 錄	66-68
核實聲明	69
意見回饋	70

主席致辭

隨著經濟的快速發展和社會生產力的顯著增強，中國能源消費水平不斷提高，能源結構顯著優化，節能降耗成效巨大。作為一家致力於改善環境的清潔能源供應商，港華燃氣深入貫徹國家可持續發展的基本國策，秉持對業績負責、對環境負責、對社會負責的態度，創造具有共享價值的可持續發展系統，全力實現高質素增長。

過去一年，集團以「企業誠信體現年」為管理主題，進一步加強公司治理。我們始終秉承誠信合規的經營原則，以具透明度和問責性的方式，引導項目公司建立完善的內部監督與制衡機制，要求全體員工辦實事、求實效，誠信於股東、政府、客戶、合作夥伴。面對發展的規模化、業務的多樣化，我們通過行之有效的風險管理體系，更審慎地訂立策略及執行項目，同時採用獨立客觀、科學嚴謹的方法開展內部審計，保障集團健康良好運作。通過誠信經營，集團逐漸成為公用行業文明程度之佼佼者，得到各界的肯定和尊崇。

中國在向生態文明轉型的過程中，經濟產業結構持續調整，為天然氣的深入應用提供了新的增長動力。年內，集團繼續投入燃氣管網互聯互通，「煤改氣」進入攻堅升級階段，工商業燃氣應用範圍不斷擴大且針對工業節能進行多維開發，分布式能源業務取得突破，民用採暖及城中村管道氣改造項目深化推進，以此促進城鎮氣化率穩步提升，為國家的低碳經濟及空氣品質改善盡一分力。此

外，我們積極履行儲氣責任。港華金壇儲氣庫現有4口鹽穴，總儲氣量可達約2億標準立方米，年內正式向「西氣東輸」管線反輸，其調峯氣產品在上海石油天然氣交易中心上線，足證集團推動產業優化及社會經濟發展、為人民的美好生活提供能源保障之擔當。

公用事業之安全專業是城市先進水平之體現，公用事業之服務用心是城市文明程度之反映。集團歷來將安全視為首要重任，通過開展區域安全生產年、安全及風險管理審核、戶內安全檢查、老舊管網改造及完善管理流程、規範工程安裝、創新科技應用等系列舉措，保持各項安全指標在行業中處於領先水準。在「互聯網+」的產業升級背景下，我們除了繼續以客戶中心、熱線中心、上門服務作為與客戶連接的窗口，更推出智慧及舒適的港華紫荊爐具產品，依託數位生態將名氣家打造成值得信賴的網上生活服務平台，為客戶創造更多價值。

公益事業也是集團可持續發展所關注的重點。2019年，我們聚焦於幫扶弱勢群體、推動青少年教育發展。端午佳節，集團開展傳統項目「萬糴同心為公益」，號召義工合力包裹愛心糴贈予各地福利機構和弱勢社群，為有需要人士送上關懷。作為一個承載了希望的公益品牌，「港華輕風行動」來到四川平昌、黑龍江齊齊哈爾開展愛心助學活動，為學校提供良好的育人環境，支援鄉村教育事業的發展。



這是港華燃氣編製發布的第七份「環境、社會及管治報告」，系統披露了集團履行經濟、環境、社會責任的舉措和成效，也是我們與各持分者保持溝通的有效載體，藉此充分聆聽各方意見和建議，接受各界監督與指導。一家優秀

的企業不僅要實現經濟價值最大化，還要實現社會綜合價值最大化。港華燃氣將繼續努力，全面深入履行企業公民的責任與擔當，成為可持續發展的企業典範。

港華燃氣有限公司主席兼執行董事
香港中華煤氣有限公司常務董事

A handwritten signature in black ink, appearing to be '陳子明' (Chan Si Ming), written in a cursive style.

二〇二〇年三月十六日

關於我們

公司簡介

港華燃氣有限公司(股份代號:1083,簡稱「港華燃氣」)於香港聯合交易所有限公司主板上市,為香港中華煤氣有限公司(股份代號:3,簡稱「中華煤氣」)在內地經營的公用事業之附屬公司,主要在內地銷售及經銷管道燃氣,包括提供管道燃氣、燃氣管網建設、經營城市管道氣網、經營燃氣汽車加氣站以及銷售氣體相關用具。

港華燃氣堅持以創新和環保為本,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。公司一直以各持分者及社群之利益為依歸,從創造綜合價值的角度追求最佳

的行為方式,在公司治理、安全營運、優質服務、環境保護、培育發展、社區公益等方面恪盡企業公民責任,推動社會經濟可持續發展。

目前,港華燃氣已在安徽、福建、廣東、廣西、貴州、河北、河南、黑龍江、湖北、湖南、吉林、江蘇、江西、遼寧、內蒙古、山東、四川、上海、雲南、浙江及重慶等21個省/自治區/直轄市經營127個項目,截至2019年12月31日,燃氣管網長達52,031公里,售氣量達111.20億立方米,營業額達129.24億港元。

企業理念

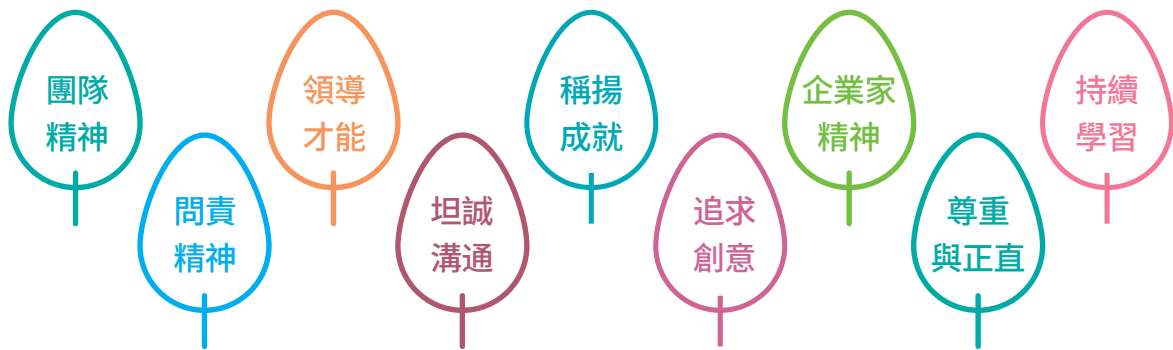
願景

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。

使命

改善環境,為客戶提供專業、高效、安全、清潔的能源。

價值觀



管理理念



全面品質管理文化

明禮、匠心、誠信

社會責任理念

積極參與公益服務, 惠澤社群

致力保護生活環境, 回饋社會

社會責任管理模型

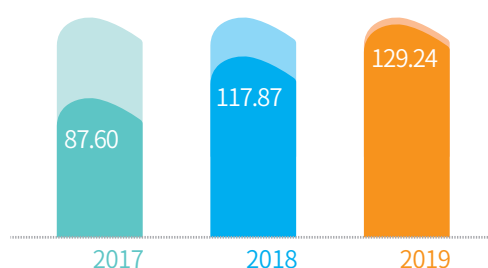


經營業績

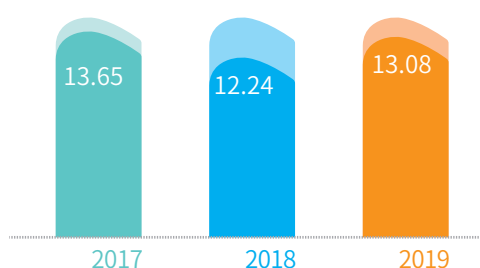
2019年的營商環境雖愈趨嚴峻和複雜化，但政府採取多項舉措穩定經濟發展。鑒於中國正處於全面建設小康社會的關鍵階段，擴大採用清潔能源以改善環境、配合民眾對高品質生活追求乃是大勢所趨，天然氣亦以其清潔性和安全性成為國家能源結構調整的主力。在宏觀經濟和國家政策帶來的機遇及挑戰中，港華燃氣業務增長保持平穩。

2019年，港華燃氣營業額達129.24億港元，每股基本盈利為46.06港仙，派末期股息每股15港仙，公司股東應佔稅後溢利13.08億港元。年內，集團共銷售管道燃氣111.20億立方米，較去年同期增長11%。

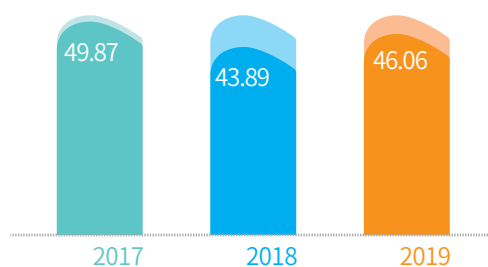
營業額 億港元



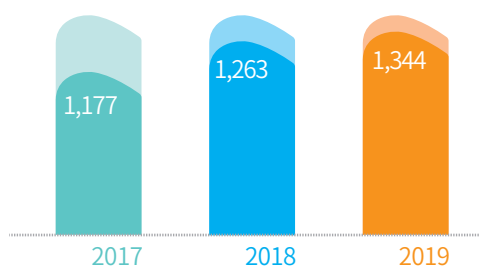
公司股東應佔稅後溢利 億港元



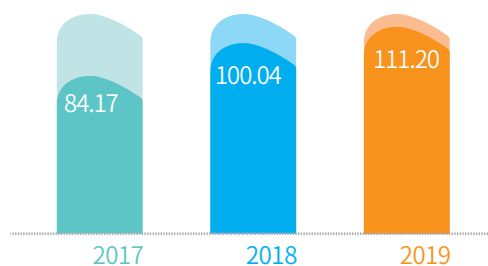
每股盈利 港仙



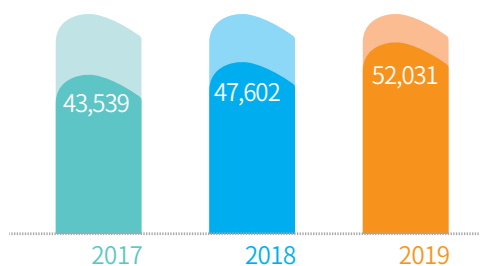
用戶數量 萬戶



售氣量 億立方米



管網長度 公里



榮譽和獎項

2019年度港華燃氣所獲重要獎項：

ESG領先企業2019

頒獎機構：《彭博商業周刊/中文版》、德勤中國



最具卓越貢獻企業獎

頒獎機構：《中國能源報》、中國能源經濟研究院



2019年度能源上市公司十大綠色貢獻企業

頒獎機構：《能源》雜誌社、中國石油化工集團有限公司、國家能源投資集團有限責任公司

2019中國五星級企業公民

2019中國企業公民公益項目 (港華輕風行動)

頒獎機構：中國社會工作聯合會企業公民委員會





管治有道





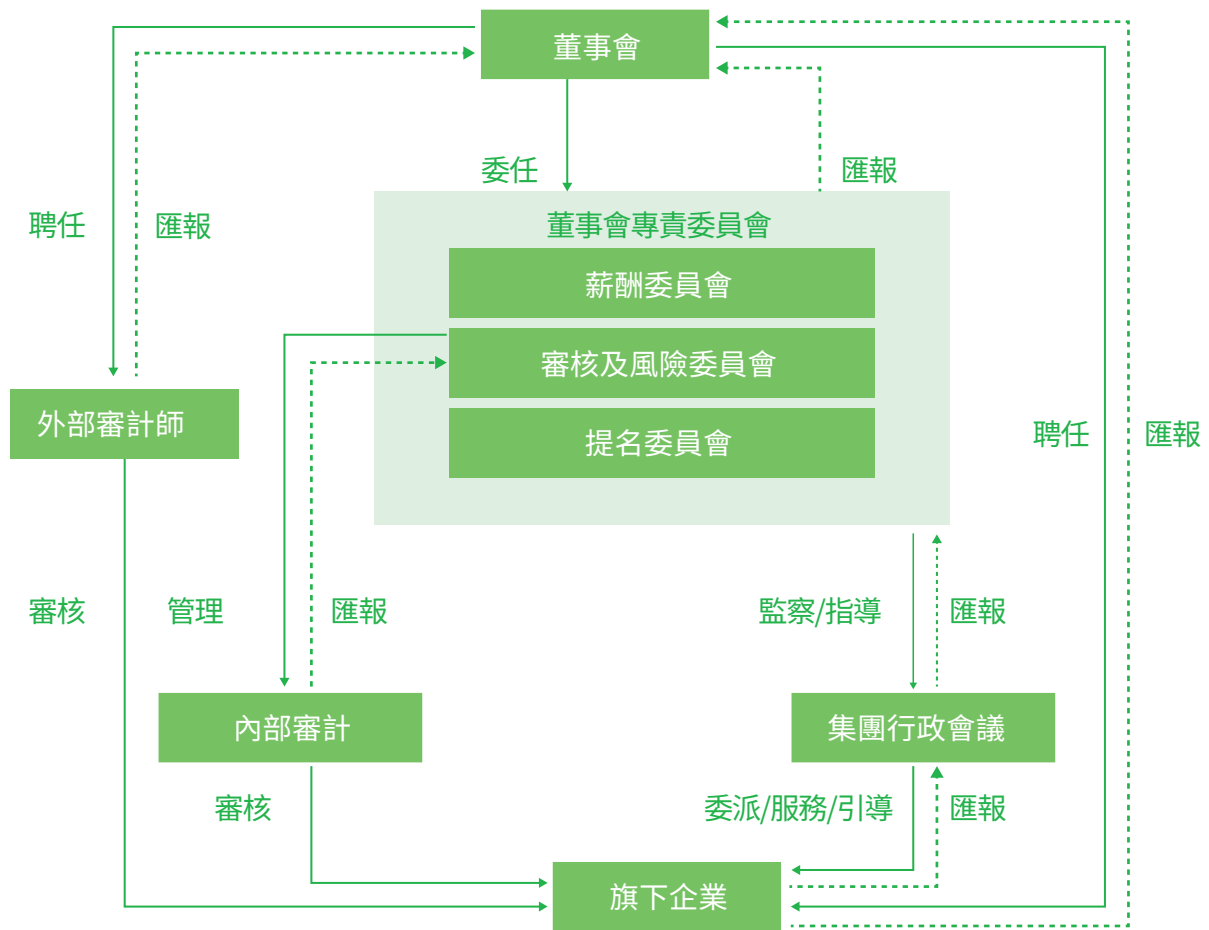
公司管治

港華燃氣高度關注良好的公司管治，建立了完善的公司治理架構和管理體系，審慎的策略規劃和堅守道德原則構成公司管治的核心。

作為公司治理架構的最高組織，董事會負責制定公司的整體戰略規劃、訂立績效和管理目標、評估業務經營表現等，

以維持高質素的公司管治水平。董事會由七名成員組成，包括四名執行董事、三名獨立非執行董事，設置薪酬委員會、審核及風險委員會，以及提名委員會三個專責委員會，以誠信、具透明度和問責性的方式，確保各項發展策略符合全體股東的長遠利益。

港華燃氣公司管治架構圖



董事會成員

李民斌先生
獨立非執行董事

何漢明先生
執行董事暨公司秘書

鄭慕智博士
獨立非執行董事

黃維義先生
執行董事暨行政總裁

陳永堅先生
主席兼執行董事

紀偉毅先生
執行董事暨營運總裁

關育材先生
獨立非執行董事



港華燃氣董事會事務工作形成高效有序的「集團—區域—企業」層次管理體系。集團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，並不斷完善董事會資訊平台，方便董事及監事及時、準確、完整地獲取任職企業資訊；在各層次均配備專門的董事會秘書；年內統籌旗下逾100家項目公司召開年度董事會，而部分項目公司按情況需要召開中期董事會，董事會的各项重要決議均由項目公司所在區域及集團相應職能部門有序跟進，以保證流程良好運作，以及有效貫徹執行集團發展戰略、企業董事會決策。

2019年，集團繼續修訂及更新《港華集團派出董監事手冊(2019版)》和《港華集團董事會文件模板(2019版)》，促進公

司管治更加合法合規、董事會事務工作高效開展。為配合近年新增業務，港華燃氣完成編製《增資擴股項目》、《城市燃氣新設項目》以及《延伸業務新設項目董事會報告模板》，供相關項目公司和項目組別參考使用；編製《港華燃氣有限公司企業投資支出申請表指引》並已完成意見諮詢，以及於2020年正式發布。

在投資管理方面，集團遵循集團母公司中華煤氣項目審批指引和行政委員會項目評審會匯報的準則，明確集團審批項目的原則、許可權及程序，界定各部門角色和責任，實現集體決策、分級授權、相互監督、全過程管理的規範集體投資管理模式，防範投資風險、提高投資效益。

可持續發展管治

港華燃氣成立由一眾高級管理人員組成的環境、社會及管治委員會*，旨在加強對集團可持續發展工作的指導。2019年，「環境、社會及管治委員會」審視集團有關可持續發展事宜，包括但不限於：健康與安全；環境保護；營運流程；與員

工、顧客、供應商之關係以及社區參與等範疇，以創新手法促進集團可持續發展，並審閱截至2019年12月31日止年度之環境、社會及管治報告。

環境、社會及管治委員會

港華燃氣執行董事暨行政總裁	黃維義先生(委員會主席)
港華燃氣執行董事暨公司秘書	何漢明先生
港華燃氣執行董事暨營運總裁	紀偉毅先生
中華煤氣總經理-企業事務	楊松坤先生
中華煤氣總經理-企業可持續發展	鄺超靈先生
港華燃氣高級副總裁-安全及風險管理	林銘榮先生
港華燃氣公司秘書部經理	梁柏齡小姐(委員會秘書)

* 環境、社會及管治委員會前稱可持續發展委員會

在環境、社會及管治委員會的帶領下，集團不斷優化可持續發展工作管理流程，提升管理效率，根據聯合國發布的17個

可持續發展目標，結合自身戰略規劃，設定營運管理目標並採取行動。

回應可持續發展目標



集團聚焦能源普及和綠色能源發展，供應環保便捷的天然氣，開展「煤改氣」、清潔能源，為國家的藍天工程添磚加瓦；運用創新意念，發展綜合能源服務，提高能源使用效率，在工業園區、商業綜合大樓、公共建築和民用建設等推展分布式能源項目，亦探索微電網、增量配電網、儲能等新興能源

業務發展模式，確保客戶獲得穩定可靠的清潔能源；同時設立專門的環保工作管理部門，制定相關政策和制度，致力從生產和營運各個環節實現低碳目標，以打造可持續發展的社區及城市，增強對抗氣候變化等環境問題的能力，實現人類更美好未來的藍圖。

企業風險管理

為確保各持分者之長遠價值，港華燃氣視風險管理為重中之重，致力建立穩健的風險識別及管理系統，完善內部監督與制衡機制，提升風險防範能力。

港華燃氣設有多層級的風險管理架構，能有效識別、評估、紓緩、匯報、監察集團及旗下項目公司各類主要風險，並嚴密管理業務經營的過程，從而針對問題制定相應方案，將風險降低，以及更審慎地訂立策略及執行項目。

審核及風險委員會支援董事會監督集團整體風險管理系統並向董事會匯報；集團行政風險管理委員會由主要行政管理人員組成，負責制定風險管理系統，並確保其有效推行；企業風險管理委員會由各項目公司管理層及風險責任專業

部門人員組成，協助集團行政風險管理委員會檢討主要風險、監察風險紓緩措施的執行情況，並定期向其匯報風險管理檢討結果。



港華燃氣將安全風險工作報告作為各項目公司之年度董事會的單獨匯報議案，內容加入企業重大風險自評結果、相關風險監控指標，為項目公司進行風險分析和提供指引；

監事人選多為集團企業投資及事務、財務及內部審計人員，對集團的業務和營運情況等具備豐富了解，從而提高集團在企業風險管理、消除隱患與弊端的水平。

企業風險自評範疇

1 生產設施風險

2 營運風險

3 法律風險

4 物料供應風險

5 健康安全和環境風險

6 財務風險

7 人力資源風險

8 市場風險

9 信息安全風險

法律風險管理

為應對國家全面推進依法治國帶來的機遇和挑戰、提升集團依法治企的水準，港華燃氣建立起事前防範、事中控制、事後總結相結合的法律風險防範體系。

為進一步健全法律風險評估制度，港華燃氣針對公用事業特性及業務流程，編製法律風險評估清單及評估量化標準，建立重大風險匯報機制，及時向集團董事會及管理層報告重大法律風險事項，說明集團和項目公司系統有效地識別、控制、化解潛在法律風險；有系統地收集、整理、解讀與業務相關的法律法規、案例和理論，從廣度、深度、及時性三個方面完善現有的法律監測機制。

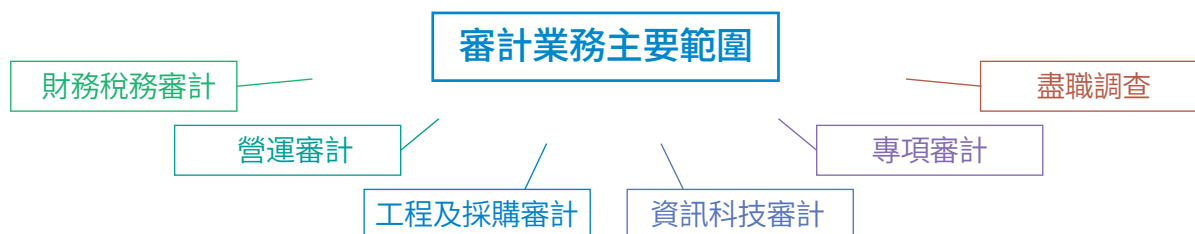
透過在集團各區域配備一線法務人員、聘請專業律師顧問、組織培訓及編製《港華法務季刊》，集團貫徹依法治理企業的理念，提高項目公司和員工的守法意識，確保集團業務符合國家法律要求，在多變的政策與市場環境中，保持安全、有序及高效運作。

集團指派專職項目律師全程跟進盡職調查、項目評審、合同撰寫、項目談判、資產交接、合同審核等，從源頭監控新項目的法律風險，確保新項目開發的法務工作的連貫性及法律資料皆完好無缺。

內部審計

港華燃氣內部審計職能獨立於集團管理層，負責評估及監察集團管理及內控系統之效率。透過實施審計項目對集團及旗下項目公司的經營管理展開評估，對檢查過程中發現

的問題提出改善建議，並跟進審計建議的落實情況，促進項目公司規範管理、完善內控，從根本上提高整體營運效率及經濟效益，為集團發展保駕護航。



根據國家及地方法律法規、國家標準及行業規範、會計準則、集團要求等，港華燃氣制定《港華集團內審部項目管理制度》，規範審計項目實施的全過程，同時針對不同種類的審計業務建立相應的審計程序，確保審計工作嚴謹、規範。在建立了資金專項審計評分體系後，2019年，集團內部審計部門建立了資訊科技安全專項審計評分體系，對項目公司應用系統的變更管理、資訊安全、系統營運、個人資料保護管理進行綜合評分，幫助集團更有效提升資訊科技安全管理。

集團內部審計部門每半年向港華燃氣審核及風險委員會以及中華煤氣企業審計及風險管理部進行匯報和提交資料，其中主要包括每半年度審計項目的完成情況、審計結

果及價值、內部審計人員信息、年度計劃以及需要審計及風險委員會關注的其他事項。此外，每年亦會就重要審計事項向相關項目公司的審計委員會進行匯報，確保審計發現及建議得到管理層的重視和落實。

截至2019年12月，集團已有33家項目公司設立審計委員會，11家項目公司設立內部審計部。

2019年度

- 開展36項審計項目
- 跟進28份審計報告建議的執行情況
- 幫助項目公司建立及優化47項規章制度
- 向14家項目公司的審計委員會匯報年度審計工作情況

商業道德管制

港華燃氣重視在業務營運上堅守道德原則。集團制訂了嚴謹的內部行為守則及防詐騙政策，對賄賂貪污、利益衝突、內幕交易、接受禮物和招待，以及平等待遇等有關操守事宜的處理提供指引，並設立正式渠道供各持分者舉報涉嫌詐騙或其他不當行為，同時鼓勵業務夥伴遵守集團的防詐騙政策，共同秉持道德原則。具體政策可在集團官方網站的企業管治部分瀏覽（網址：<https://www.towngaschina.com/tc/About-Us/Corporate-Governance>）。

集團組織全體員工定期參與行為守則及防詐騙政策學習活動、並進行網上評測，要求員工簽署《聲明書》以及《近親同為公司員工申報表/利益衝突申報表》，申報可能與集團規定有衝突的事項，確保所有經營活動遵守法律規定及符合道德規範。

2019年，公司並無任何與員工賄賂、勒索、欺詐事件及貪污等相關的訴訟案例發生。

供應鏈管理

港華燃氣以誠信經營的同時，將社會責任理念融入供應鏈管理，在產品品質符合要求且通過現場評審的前提下，優先選用企業社會責任表現出色的供應商，並定期對其進行評估。同時鼓勵旗下項目公司積極展開責任採購，打造綠色供應鏈。

為帶動供應商共同履行責任，港華燃氣持續完善及貫徹供應鏈相關管理制度。集團要求供應商根據中華煤氣《供應商企業社會責任》的道德、社會及環保相關條款，提供自我評估報告，每年對供應商的企業社會責任表現進行隨機抽樣考查，以正式函件提出改善建議；同時要求供應商遵循

《港華集團供應商基本要求》，以自願、平等、公平、誠信為原則，遵守法律和商業道德。年內，集團已收到逾130家主要供應商的《2019年企業社會責任自評回饋報告》。

港華燃氣的採購工作合法合規，年內共採用225家供應商，其中200家來自內地，主要供應聚乙烯（PE）產品、燃氣爐具、計量錶具、立管、鋼管及防腐、調壓產品、銅閥門、管網閥門等產品；25家來自海外地區，主要供應管網閥門、檢測儀器等產品。絕大部分供應商均具備ISO 9000、ISO 14000、OHSAS 18000認證。

聯合採購合作夥伴管理會議

2019年6月20日，港華集團舉辦聯合採購合作夥伴管理會議，來自各合作夥伴以及集團採購、工程、客戶服務、營運崗位代表一同參與，逾300人參加。會議以「堅守誠信創新 穩固質量共贏」為主題，強調品質、誠信以及履行企業社會責任的重要性，要求各合作夥伴在生產管理、儲存、可持續發

展等方面以創造價值為核心，積極開展6S應用（6S所指的是日語中的5S，分別為整理seiri、整頓seiton、清掃seiso、清潔seiketsu、素養shitsuke，再加上安全safety），以改善環境和提升效率，透過積極實踐企業社會責任，實現多方共贏。



尊重及保護知識產權

港華燃氣高度重視知識產權的保護工作，透過加強知識產權申報及相關資格申請等措施，有效防止侵權行為發生。港華集團旗下專業互聯網平台公司名氣家獲取ISO 20000信息技術服務管理體系認證以及ISO 27001信息安全管理体系認證，燃氣業務管理系統、港華紫荆商城、名氣家會員系統、名氣家常菜、港華網上客戶中心、燃氣管家共6項軟件著作權均獲頒發認證。

集團建立每年一次的正版軟件統計和審核制度，持續對旗下項目公司的信息管理人員展開相關培訓。在與外部供應商的合作過程中，集團要求合同條款清楚列明供應商提供的產品、服務並無侵權行為，同時保護合作夥伴所擁有的軟件、集成系統的知識產權，嚴格遵守雙方約定的保密協議及許可使用制度。



環保有為





聚焦綠色發展

港華燃氣一如既往致力推廣清潔能源，促進內地能源結構轉型。集團響應國家「打贏藍天保衛戰」的號召，大力開展「煤改氣」、「村村通」等工作。2019年，「煤改氣」進入攻

堅升級階段，商業中小餐飲業客戶的市場繼續廣泛拓展，年內簽約商業中小餐飲業客戶9,500戶。

華北區域大力推進煤改氣工作

自2013年開始，「大氣國十條」、「京津冀治霾」、「兩山論」、「打好藍天保衛戰」等綠色管控政策頻頻出台。在「2+26通道

城市」中，有11個城市屬於華北區域。港華燃氣配合政府要求，展開清潔供暖工作。



2019年，集團旗下鍋爐「煤改氣」客戶合計貢獻氣量達17.6億立方米，並開關商業熱水、商業燃氣乾衣機、燃氣空調、輻射採暖、直燃熱風蔬菜烘乾、天然氣軋鋼、鐵精粉加工、燙光輥等多種燃氣應用領域，同時針對工業節能進行多方面開發。

港華燃氣積極應對國家發展和改革委員會（簡稱「發改委」）、國家能源局（簡稱「能源局」）聯合頒布的《關於加快儲氣設施建設和完善儲氣調峰輔助服務市場機制的意見》

中關於「城鎮燃氣企業形成不低於其年用氣量5%的儲氣能力」的要求，並成立關鍵管理項目（Key Management Focus，簡稱「KMF」）小組對儲氣策略進行研究，開展管道互聯互通建設策略研究，有效調度利用儲氣資源，構建多層次儲氣調峰體系。初步計劃建立集團、區域、企業三個層次的儲氣調峰體系，集團統籌跨區域、儲氣庫及液化天然氣（簡稱「LNG」）接收站外輸管網方案；區域統籌區內項目公司間管網，以及與上中游管網互聯互通方案；項目公司統籌行政區域內與其他項目公司互聯互通方案。

年內，港華金壇儲氣庫在投產後充分發揮儲氣調峯作用，在冬季供暖期間確保燃氣供應穩定，為清潔供暖作出卓越貢獻。2019年10月，儲氣庫產品正式在上海石油天然氣交易中心啟動上線交易；2019年11月，內地首宗儲氣庫調峯氣產品上線交易完成，開啟商業化運作，協助清潔能源可持續發展。同年12月，儲氣庫正式向「西氣東輸」管線進行反輸，首日輸氣量達60.9萬標準立方米。這是內地城市燃氣企業燃氣設施反向接入上游管網的首宗案例，提高國家天然氣調峯能力，加強保障能源穩定供應。



實踐環保政策

港華燃氣設立環境保護的專責部門，制定環保管理政策和制度，編製員工安全環保手冊，開展環保管理的監督及檢查，從資源和能源使用、廢氣排放、廢水排放、向土壤排放、能量釋放和廢棄物產生等方面，找出集團業務範圍內的重要環境因素，進行識別和評價，並結合國家法規要求，針對重要的環境因素制定目標、指標管理方案、運行控制程序和應急回應及預案。

集團制定廢物管理指引，按照國家和地方有關規定處置有害廢物，委託有相關技術和能力的專業單位妥善處理，防止污染轉移；把無害廢棄物和生活垃圾一起送到垃圾箱，按市政環境衛生部門要求進行清潔運輸。港華燃氣亦透過清潔生產及淘汰落後生產工藝，從而控制產生的廢物量。同時，集團編製並發布垃圾分類備忘錄及指南，向員工開展垃圾分類培訓，加強相關宣傳並貫徹執行。

固體廢物管理指引

按固體廢物污染特性將其分為一般廢物和危險廢物。在一般廢物中細分為可回收與不可回收類別，將可回收廢物交予專業回收公司，不可回收廢物則根據政府要求交予環境衛生管理單位或送往堆填區處理。對危險（有害）廢物有明確的儲存要求及注意事項，同時建議按回收、堆填、焚燒等處理方式進行記錄和統計。

廢氣排放管理指引

項目公司應全面淘汰可能對大氣環境構成嚴重污染的設備，如生產經營涉及排放大氣污染物，就必須嚴格按照國務院環境保護行政主管部門的規定設置排放口。此外，集團根據國家法規和「環境因素識別及評價程序」，對排放的廢氣進行監測和統計，保存原始監測記錄，為改善工作提供準確依據。

污水排放管理指引

項目公司須全面淘汰會對水環境構成嚴重污染的設備，污水排放應滿足《污水綜合排放標準》的規範要求。項目公司如需直接或間接排放液態污染物，應嚴格按照國務院環境保護行政主管部門的規定設置排污口，根據當地環保部門要求，委託具公信力的檢測機構，對公司的工業污水進行監測，以審查核實是否符合國家標準的規定，並如實記錄排放及監測情況。

此外，在噪音控制方面，集團選用先進的低噪音設備、設施，做好日常維護、保養工作，確保噪音設備處於良好的工作狀態，並加強噪音檢測工作。

在環保管理指引中，集團參照國家相關法律守則，制定了專門節約資源和能源方面的條文，包括對資源和能源進行分別計量；指定的專門人員對資源和能源進行統計分析；擬訂節能指標；開展節能巡查等，同時制定了生產節能、建築辦公節能、交通運輸節能等具體要求。

同時，集團要求項目公司制定節約能源措施，逐步減低能源消耗、減少排放，發揮最大的能源效率；在日常操作過程中，使用更多環保的物料和科技；減少廢物的產生，提倡循環再用；透過教育及培訓，提高員工、客戶及商業夥伴的環保意識；遵守所有相關的環保法律；對環保政策定期進行檢討更新，由總經理簽字後張貼在各辦公地點的當眼位置，方便員工了解和遵從。年內，集團及旗下項目公司未發生任何因廢物排放問題而被政府部門處罰的情況。

目前，港華燃氣旗下共有7家項目公司通過ISO 14000環境管理體系認證。

規範施工環境

為減少對環境造成的負面影響，港華燃氣在工程項目施工中設立文明施工和環境保護工作第一責任人，並在承包合同和崗位職責中明確列明文明施工和環境保護的規定要求。集團對施工現場粉塵、噪音、廢棄物進行嚴密檢測和監控，制定相關預防措施，及時採取措施消除粉塵、廢氣和污水的污染，並確保整個施工現場的清潔情況和施工進度符合集團訂立的水平。

碳審計

港華燃氣自2009年起實施「碳審計」項目，每年制定《年度溫室氣體排放源報表》，要求旗下項目公司匯報年度燃氣、電力、空調系統製冷劑等各類燃料及自來水的總使用量，並根據國家相關法律法規，制定環保政策《環保管理指引（HSE/ZY-33）》，提出詳細的政策和管理規定，清晰列明環保審核和檢查要求。



隨著國家城鎮化的不斷發展，受環保政策影響，相關政府部門對開挖施工相關手續的審批越來越嚴格。2019年，集團在各項目公司推廣「非開挖插管修復」的鋪管方式，利用清管器將管道內的雜質擠出並清理固有管道的內壁，再把聚乙烯管道插進需要修復的管道中，大大縮小開挖工作範圍，減低產生噪音、粉塵，縮短工期，提升工程建設效益。此方式一經推出，獲得居民、政府相關單位的全體認可。

打造環保產品

港華集團自家爐具品牌「港華紫荊」致力為客戶提供節能環保產品，高效燃燒器、低氮氧化物排放技術和世界領先的冷凝式換熱技術均應用在「港華紫荊」的各類產品。「港華紫荊」的「內炎火」嵌入式爐具熱力集中，火焰藏於爐內，火力穩定，能源效益達55%以上，較同類型產品更加節省燃氣使用量。

「港華紫荊」嚴格遵循國家發布的《電器電子產品有害物質限制使用管理辦法》要求，全線產品的產品說明均明確標示了產品可能含有的有害物質名稱及含量，方便客戶了解產品相關資訊。在生產過程中，「港華紫荊」亦盡力減低產品包裝帶來的污染。隨著「港華紫荊」的產品銷售數量不斷增多，產品種類不斷拓展，以及因應客戶對產品包裝所提交的寶貴意見，集團今年的數據統計因此有所變動。

產品總包裝重量 676.2噸		產品平均包裝重量 0.002噸
塑膠總量 93.8噸	紙張總量 582.5噸	

組織環保活動

集團鼓勵各項目公司和員工積極參與環保活動，傳遞低碳生活理念，共建綠色家園。年內，港華燃氣的「減塑大作戰」環保活動設有「港華綠植日」、「地球一小時」、「減塑行動」及「環保創意秀」四大主題。

2019年，近90家項目公司參與植樹活動，參與義工人數逾2,200人，植樹近6,000棵。各項目公司圍繞社會環保熱

話，組織「塑膠大改造」、「環保塗鴉秀」等別具創意的低碳活動。前者將廢棄的塑膠物料轉廢為寶，將有限的資源循環利用，號召員工以閒置或廢棄的塑膠為原材料，動手自行製作為實用物件，使廢物產生二次使用的價值。後者以港華燃氣商標為設計元素，在環保袋上繪畫以綠色為主題的作品。



「減塑大作戰」環保活動



2019年3月12日，清遠港華燃氣有限公司舉辦「減塑大作戰」之植樹公益活動，港華義工共同種植100棵黃花風鈴木，用實際行動為環保作出貢獻。



2019年3月12日，池州港華燃氣有限公司義工隊開展「相約港華林」義務植樹活動，共計種植了逾百棵樹苗。



2019年4月20日，佛山市燃氣集團股份有限公司「明天實驗室」環保創新課堂開班，課堂以「減塑大作戰」為主題，鼓勵學員減少使用塑膠製品，共築綠色家園。



2019年排放物及資源使用數據

排放物數據(來自燃料燃燒及車輛排放)



氮氧化物NO_x
21,310 公斤

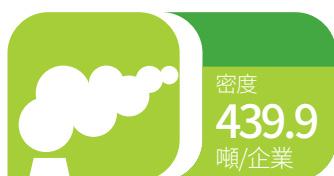


二氧化硫SO₂
139.5 公斤



可吸入懸浮粒子PM₁₀
1,563.2 公斤

溫室氣體總排放量及密度

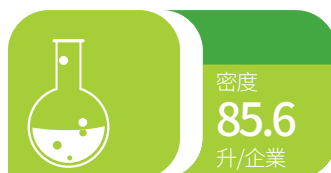


溫室氣體
34,751 噸

產生有害廢棄物總量及密度



有害/危險廢棄物(固體)
16.9 噸



有害/危險廢棄物(液體)
6,763.9 升

產生無害廢棄物總量及密度



無害廢棄物(固體)
41,303.6 噸



無害廢棄物(液體)
651.4 升

能源消耗量及密度



柴油

8,666.3
千兆焦耳



天然氣

107,175.4
千兆焦耳



液化石油氣

48.6
千兆焦耳



煤炭

0
千兆焦耳



其他

58,120.7
千兆焦耳



不可再生資源耗量(來自燃料燃燒)

174,011
千兆焦耳



用電量

141,546.8
千兆焦耳



能源總耗量

315,557.8
千兆焦耳

總耗水量及密度



耗水量

290,346.2
立方米

安全有方





完善安全管理制度

「唯安全之道，篤行之；雖千家萬戶，吾往矣。」燃氣行業的安全要求極高，須時刻對各類隱患保持警覺性。港華燃氣一直重視提升集團上下的安全意識，多年來秉持「安全第一」的理念，建立完善的安全風險管理架構，在集團、區域、項目公司各層面分別成立以高級管理人員為首、分管領導及主要部門負責人為成員的安全委員會；設立安全

及風險管理部，實行全國分區域駐點管理，對所屬區域企業進行安全風險管理輔導及監督工作，同時要求旗下各項目公司成立安全及風險管理部，因應其規模規定安全及風險管理部門需配置的最低人數；各項目公司亦建立了安全生產責任制度，各個級別員工均需落實對應的安全責任。

區域安全生產年

自2008年起，港華燃氣持續開展區域安全生產年活動，2019年，集團以「TQM：強化作業安全」(Total Quality Management為全面品質管理，簡稱「TQM」)為主題開展系列安全活動。2019年7月，董事會主席兼執行董事陳永堅先生率領集團安全委員會成員前往華北區域開展

安全巡查，先後到淄博港華燃氣有限公司、泰安泰山港華燃氣有限公司、濟南平陰港華燃氣有限公司，對調壓站、LNG氣化站、調度中心、密閉空間作業、工商民用客戶、「村村通」項目等進行現場檢查。

華北區域安全巡查

2019年7月23日，董事會主席兼執行董事陳永堅先生與巡查組成員抵達淄博港華燃氣有限公司，觀察叩家調壓站站內調壓箱，查看消防沙池儲備及無人值守站遠端對講系統，親自試用該系統與調度中心遠端對話。遠端對講系統備有視頻監控、紅外線對射報警、廠站遠端對講、可燃氣體檢測及相關聯動等多種功能，各項設備監控資料透過光纖即時傳輸至公司調度中心，調度中心根據現場情況對無人值守站

進行監控和調整。隨後，巡查組在叩家站外觀看受限空間的作業演練，檢查作業人員佩戴的消防呼救器、四合一氣體檢測儀，操作熟練的作業人員為公司閥門井之井口加裝防墜網，並懸掛帶有便於確認閥門資訊的二維碼檢查卡。巡查組對上述安全管理的注意事項讚揚有加，並提出加固救援三腳架的改善建議。



總經理月度安全檢查

港華燃氣於2008年開始實行總經理月度安全檢查制度，2015年起開展總經理企業間交叉檢查工作，檢查範疇涵蓋管網運行及維護、廠站營運、施工安全、消防設備、客戶定期安全檢查、停氣及恢復供氣、環保管理等共18方面，其中於年內新增「承建商安全檢查」，重點為健全施工單位項目部，從安全管理制度、人員配置及持證上崗、安全

協議及保險、勞動防護用品、安全教育及培訓、危害因素識別、危險作業許可證管理、現場安全檢查等方面著手嚴格管控承建商的安全水平。2019年，集團共進行了12次總經理檢查，有效推動針對各類隱患的整頓及改進，加強員工安全意識，提升安全管理水準，降低營運風險。



總經理月度安全檢查一覽表

時間	總經理檢查項目
2019年1月	管網巡線與洩漏測量
2019年2月	定期安全檢查
2019年3月	職安健
2019年4月	廠站安全管理
2019年5月	交通安全管理
2019年6月	保安安全管理

時間	總經理檢查項目
2019年7月	承建商安全
2019年8月	企業風險評估
2019年9月	管網運行及維護
2019年10月	工程安全管理
2019年11月	消防安全管理
2019年12月	應急管理

安全及風險管理審核

港華燃氣自2006年開始推行安全及風險管理審核制度，從職業安全、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個項目近1,000項檢查細項著手，對各項目公司進行週期性的全面安全及風險管理審核。審核週期為兩年一次，至今已第7輪審核。本輪審核計分中，安全關鍵績效指標

(Key Performance Index, 簡稱「KPI») 表現因應集團監理審核的變化而進行了同步優化。為了更客觀公正地對項目公司進行審核，集團亦特別制定了《安全及風險審核服務守則》，審核人員將接受項目公司的監督。2019年，集團進行計劃性審核之項目公司共33家，非計劃性巡查項目公司共3家。

深化安全管理措施

地下管網是城市燃氣業務的重要資產「脈絡」，承擔著將天然氣安全輸送給客戶的重任。港華燃氣一直重視管道的完整性管理，強調針對地下鋼管腐蝕進行防護與定期檢測的重要性，並積極推動管道檢測工作標準化。

集團自2016年起開始著手制定統一的管道檢測標準，開展合資格檢測單位目錄的建立工作。經過三輪篩選和考核，2019年共有10家檢測單位獲得該認證，符合資格為集團檢測管道單位。與此同時，集團將對獲得認證的單位進行過程監督和結果審核，確保檢測項目和過程有效滿足相關規範，提升管網營運的安全性。

為提升安全營運成效，港華燃氣持續開展地下管網改造，將灰口鑄鐵管更換成具有良好機械性能及耐腐蝕性能的防腐鋼管和PE管，為穩定、安全供氣提供保障。2019年集團共改造灰口鑄鐵管20公里，累計完成管網改造2,662公里，累計改造率98.77%。針對管網鋪設地下帶來潮濕、腐蝕、外力破壞等潛在風險，集團利用先進儀器設備和監測技術，定期開展管線巡查，及時排除安全隱患，確保地下管網在安全、可靠的情況下運作。此外，集團亦在改善安全技術及措施、整頓及改進安全隱患、安全宣傳及培訓、提供勞動防護用品等方面投放資金，保障員工在安全環境下工作，共計投入安全生產費用達人民幣3億7千萬元，為安全生產奠定穩固基礎。

在管道的營運維護方面，明溝實測技術是有效的燃氣管道建設管理方式，不僅能確保獲取管網定位資料的準確性，更能有效提升管網巡線、測漏、搶修的工作效率，減少由承辦商造成的破壞，降低後期管網的運作成本。港華燃氣引入國家北斗精準定位技術，並發布《GIS功能需求手冊》(Geographic Information System為地理信息系統，簡稱「GIS」)，推廣在GIS系統上建設應急卡、風險評估等模組，利用系統科學有效提升風險評估及開展應急處理工作。集團還從香港引進嗅探犬技術，受過訓練的嗅探犬

能透過嗅覺辨認加入天然氣的獨有臭劑氣味，提高測漏的準確性。目前嗅探犬已在本溪港華燃氣有限公司和山東濟華燃氣有限公司進行應用，提升用氣安全和可靠性。

年內，港華燃氣積極推動站控系統及儀錶的維修保養，以區域為主導，發揮協同效應，選擇優質的維修保養服務商，確保營運期內維持良好狀態，同時為各項目公司培養優秀操作人員，提升應急及管理水平。至今措施已成功在華南、蘇浙及西南三個區域實施。

為確保客戶用氣安全，港華燃氣自2003年起引入定期安全檢查計劃，安排燃氣專業人員每12至24個月到訪客戶家中檢查燃氣管道及設施，並大力推廣安全用氣知識。年內，集團優化安檢流程，每宗所需時間節省3分鐘，提升工作效率。



客戶服務策略委員會會議

港華燃氣一直致力確保客戶安全用氣。2019年度客戶服務策略委員會會議召開期間，與會人員圍繞燃氣立管定期氣密測試實施方案、集團新編燃氣計量管理指引、呼叫中心客戶體驗評估模型三個議題展開討論，分享分戶安裝專業研究項目成果，並特邀《城鎮燃氣用戶工程設計規範》、《城鎮燃氣室內工程施工及質量驗收標準》的主編人介紹兩項新編國家標準中的重要規定。會議還分享了集團2019年發布的《隱患拍照存檔及整改管理工作指引》、《客戶戶內安全檢查隱患及整改標準指引》、《民用客戶定期安全檢查工作指引》、《地上燃氣設施標準產品應用手冊》、

《行為安全觀察工作指引》等內容，進一步規範工作流程，確保用氣安全。



嗅探犬「立功」

2019年11月13日，嗅探犬正式於山東濟南亮相，跟隨測漏隊巡檢。11月19日，嗅探犬在南沙社區進行例行檢查時，掙著繩子使勁往前跑，直至跑到污水井蓋附近方停下來。測漏隊用檢測儀確認該處有燃氣洩漏。山東濟華燃氣有限公司管網搶修人員迅速到達現場，按照應急處置的要求，逐一仔細檢查社區燃氣設施。確定漏氣位置後，為免影響居民於白天的日常用氣，搶修人員先暫時性封堵漏氣位置。晚上7時45分正式開始搶修作業，經過95分鐘的專業搶修，洩漏點成功修復並全面恢復供氣。這次行動是山東濟華出動嗅探犬輔助巡檢、成功發現洩漏，並通過不同單位協力完成搶修的首例。

此前，日常燃氣巡檢工作常受下水井、化糞池、地下水渠積存的沼氣（其主要成分與天然氣類同）影響，工作人員需收集氣體樣本進行色譜分析，方能確定是否屬燃氣管道洩漏。此外，萬一出現燃氣洩漏，氣體到達地面前，沿途可能已擴散滲透至附近綠化地帶及市政管道溝渠，跟原來的洩



漏點有一定距離，甚至有機會超出正常巡檢範圍。嗅探犬卻能夠從空氣中迅速辨認到天然氣中添加的具有刺激氣味的氣體—四氫噻吩(THT)，從而判斷是否有燃氣洩漏，找出相對準確的洩漏位置。在疑似洩漏地點，透過人工分析配合管網GIS定位系統，可快速精準地確定洩漏燃氣的管道位置，減少不必要的施工，提升搶修效率。

鞏固工程品質基礎

隨著城市化發展，地下管線愈趨密集，如何持續加強非開挖工程品質管控極為重要。港華燃氣將「非開挖插管修復」技術從香港引入內地，充分利用原有管道空間，縮短工期，縮小工地開挖面積，減少施工對第三方管道和周邊居民的影響。目前，該技術已在集團旗下項目公司實施。

優質的工程及後期的運行維護工作是構築燃氣安全的重要防線，為此，集團制定了各項標準、指引，推動旗下各項目公司成立獨立的品質保證部或跨部門的品質保障小組，加強工程建設的品質保證，建立燃氣管線及設施品質

保障體系。2019年，集團基於「工程質量監控項目清單」及「聚乙烯管道工程質量保證體系」，推出《工程建設管理評核制度》，以西南區域和華南區域作為試點，並根據試點運作情況加以完善評核體系。11月，集團正式全面實施該評核制度，透過整合管理資源、多方協同，充分利用TMS (Towngas Management System為集團管理信息系統，簡稱「TMS」) 工程移動應用，發掘信息化工具的潛能，做到工程品質常態化管理，及督促以誠信為工程建設的基礎，提升工程品質的監管水平。

「我與現場零距離」工程移動優秀應用評選

2019年，港華燃氣持續深化TMS-工程移動應用，開展「我與現場零距離」工程移動優秀應用評選，旨在進一步提升集團工程現場管理信息化水準。本次評選因應工程現場管理過程設計量化評分表，並透過細分領域的分數比重突出重點控制範圍，清晰明確地向建設方、施工方、監理方傳達港華工程品質控制要求，確保在工程建設過程中落實全面品質管理。是次評選中造就出一批具有示範性、創新性和實用性的工程現場管理方法，體現集團在落實品質安全標準、規範施工操作、提高工程追溯性等方面獲得重大成效。



引領工程技術創新

在集團獨有管理理念「企業增長 = 創新力 × 執行力 (簡稱「G = i × j」) 的推動下，港華燃氣不斷追求工程技術創新，每年設立研究課題以解決工程上遇到的實際困難，推動技術發展。2019年，集團設立並研究課題《射線探傷底片電子化應用探討》、《廠站視頻安防系統應用》，並啟動快速洩漏檢測技術的試點研究，力求進一步提高管道洩漏檢測的



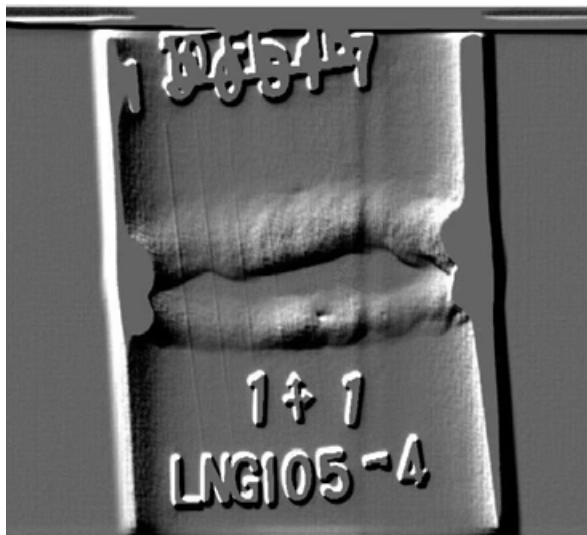
準確度及工作效率。該研究以先進Part Per Billion (ppb) 級別鐳射檢漏車與傳統Part Per Million(ppm)級別鐳射檢漏車的性能對比,在清遠港華燃氣有限公司、桐鄉港華

天然氣有限公司作試點應用,效果良好。年內,集團還獲得《港華東陸管網定位資訊系統》軟件著作權,以及《舊管道非開挖修復中舊管道內壁清理設備》實用新型專利。

《射線探傷底片電子化應用探討》課題



傳統「膠片」存檔對周邊環境有一定要求,而且底片容易因老化而變得模糊,導致影像失真,無法確保焊縫品質的追溯性。相關研究顯示電子底片能真實反映原片影像品質,達到用於評定焊縫內部品質的要求。此課題旨在透過電子化射



線探傷底片,從而解決傳統「膠片」存檔導致的問題。電子底片透過浮雕處理功能,可逼真地模擬出焊縫及缺陷立體效果,提高了評片的準確性,方便使用者瀏覽。應用該創新性技術不但可實現探傷資料永久保存,便於遙距執行評片複查,實踐流程智慧化,還可利用大數據分析查找「假片」,為管道生命周期管理提供可靠資料。目前,放射性檢測底片電子化項目已在濟南平陰港華燃氣有限公司安城LNG氣化站成功應用,下一步計劃於高壓管道項目推廣。

《廠站視頻安防系統應用》課題



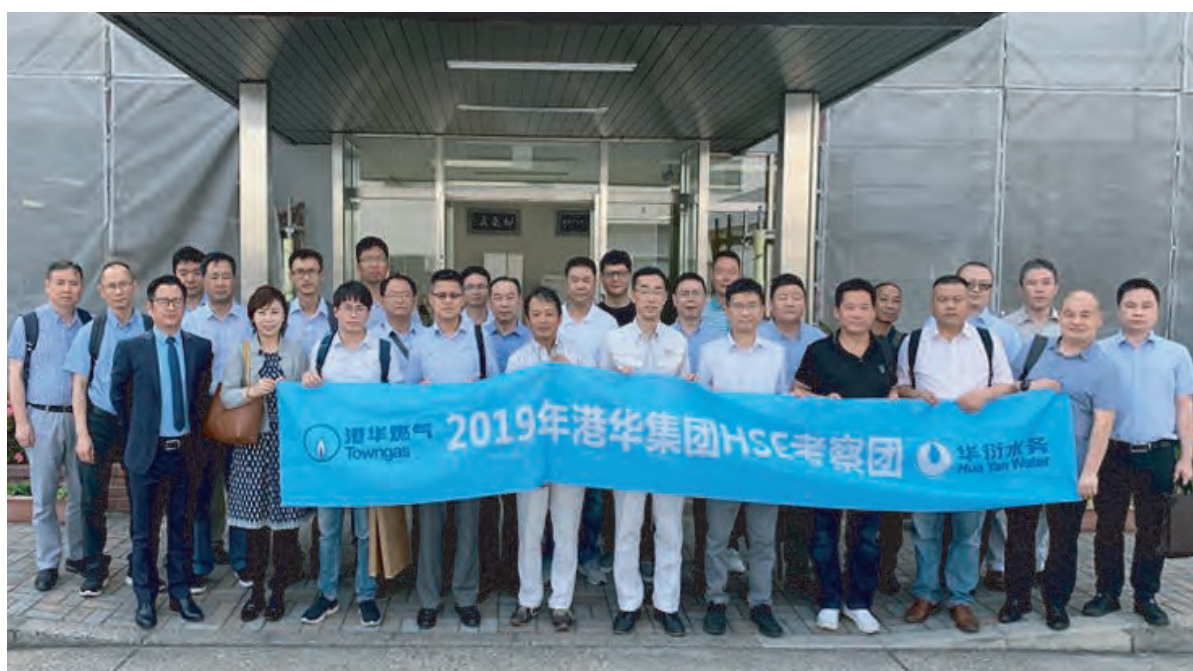
目前廠站安防系統欠缺一套標準化落實方法,導致發出警報效果不理想,課題主要探索如何減少視頻安防系統誤報機率,延長系統壽命,降低安裝難度,增強資訊的可追溯性。課題研究結合日漸成熟的圖像識別技術,採用單個井場4台槍型攝像機加1台網路球型攝像機,在不同的視頻監控區域,針對不同的警報功能,透過視頻分析軟件設定虛擬需求,從而實現多種檢測警報功能的布防,各種警報例如:入侵偵測、視訊訊號異常、未戴安全帽檢測、煙火檢測等。該系統總體誤報率低,軟件易於安裝,回應及時,追溯性強,且造價與紅外線對射方式接近,成本遠低於採用張力圍欄的入侵偵測系統。課題研究還將針對燃氣廠站特點及客戶需求,開發不同警報功能,制定標準化配置方案。

多元推廣安全文化

2019年6月是全國第18個「安全生產月」，以「防風險、除隱患、遏事故」為主題，防範化解重大風險、及時消除安全隱患、有效遏止生產安全事故為目標，開展安全生產。港華燃氣一直以安全營運為核心使命，注重安全監管，制定安全標準，實施嚴謹的安全檢查制度，攜手和項目公司開展一系列形式多樣、內容豐富的燃氣安全宣傳，全方位保障燃氣安全。各項目公司充分掌握安全生產的重要性，積極學習國務院安全生產委員會的工作要求、安全生產領域改革發展的目標任務、安全生產形勢和安全生產法律法規標準等，利用「安全生產月」的契機，嚴格進行安全管理，落實安全生產責任，謹慎仔細地審查重大安全風險，及時消除安全隱患，開展應急情況演練，加強安全生產宣傳及教育工作，提高員工的安全意識和技能。期間，各項目公司開展安全培訓超過250次，培訓時長逾8,600小時，參與員工超過8,800人；舉辦安全宣傳約260次，參與員工近5,500人；組織安全競賽逾60場次，參與員工超過8,300人；舉辦應急演練共計132次，參與員工約3,600人。

年內，集團繼續推進「安全網」建設，透過各項目公司之間的密切交流，使「有感領導、直線責任、屬地管理」的理念轉化為各級管理人員的行為及習慣，帶來企業安全文化的徹底變革。集團亦利用港華燃氣微信公眾號、線上學習、工學坊、職業健康、安全及環保(Health, Safety and Environment, 簡稱「HSE」)工具箱、HSE通訊等渠道展開全面安全教育宣傳。2019年，共組織公眾及客戶安全推廣活動突破2,800次，員工接受安全及環保培訓60.78萬小時。

「他山之石，可以攻玉」，港華燃氣除了秉承母公司中華煤氣在安全管理方面的優良傳統外，亦不斷加強與其他安全管理表現傑出的企業交流，取長補短，進一步提升安全管理水準。年內，集團組織在安全及風險管理審核中連續3年獲得「特優」級別的多家項目公司進行對外考察，帶領其風險管理人員前往日本著名品牌及企業參觀，並就燃氣安全管理、6S管理、環保管理等議題交流。此外，集團還組織與中華電力有限公司開展安全管理經驗交流活動。



「HSE Walk 健安環萬里行」活動



為了繼續提升員工的安全意識，傳揚集團安全文化，在2019年全國「安全生產月」活動期間，中華煤氣、港華燃氣響應國家號召，共同舉辦「HSE Walk 健安環萬里行」活動，希望喚起公眾對安全議題的關注。活動以「強化作業 誠行萬里」為主題，結合燃氣管線巡檢、安全知識宣傳、三禮文化推廣、環境保護等內容，提倡「健康步行，有益身心；步出前線，關注安全；踏進自然，綠色生活」的理念。活動得到各項目公司積極響應，來自東北、華北、皖贛、華南、西南等地90家項目公司近8,800人參與。部分項目公司更邀請政府相關部門及合作單位一同參與，將集團的安全文化傳遍社會。



「用氣安全人人知」創意宣傳大賽



港華燃氣歷年來視「安全零事故」為己任，為推動項目公司開展安全用氣宣傳活動，加深客戶對用氣安全知識的掌握，保障自身及家人的性命財產安全，2019年集團開展「用氣安全人人知」創意宣傳大賽。大賽最終評選出10個安全宣傳創

意活動、10個宣傳創意設計物料及5個大賽組織貢獻獎。集團亦將獲獎作品匯編成冊，製作《用氣安全人人知》創意宣傳大賽優秀成果集，並發行至各項目公司作學習借鑒。

持續提升行業影響力

作為城市燃氣行業的領先企業，多年來，集團積極參與編製及改善國家及行業規範，宣揚港華標準，提升集團在業內的影响力。2019年，集團共參編20項國家、行業、

團體、地方的標準規範，並為多項國家、行業標準提供修訂意見。

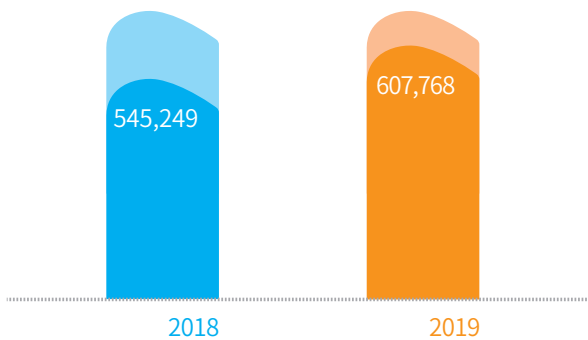
1	《城鎮燃氣設計規範》
2	《城鎮燃氣輸配工程施工及驗收標準》
3	《城鎮燃氣調壓器》
4	《城鎮燃氣調壓箱》
5	《液化天然氣 (LNG) 加液裝置》
6	《液化天然氣 (LNG) 氣化裝置》
7	《燃氣輸配設備安全基本技術要求》
8	《城鎮燃氣試運投產前安全檢查規範》
9	《高層建築燃氣設施設計施工技術規程》
10	《城鎮燃氣交接計量管理規範》

11	《中國城鎮燃氣科技發展研究報告》
12	《中國城市燃氣協會標準體系研究報告》
13	《城鎮燃氣用戶工程設計規範》
14	《城鎮燃氣室內工程施工與質量驗收標準》
15	《燃氣服務》
16	《非民用智慧燃氣錶通用技術要求》
17	《燃氣專用鍍鋅鋼管》
18	《燃氣用不銹鋼集成管道技術規程》
19	《壓接式碳鋼管道工程技術規程》
20	《江蘇省餐飲業安全廚房通用規範》

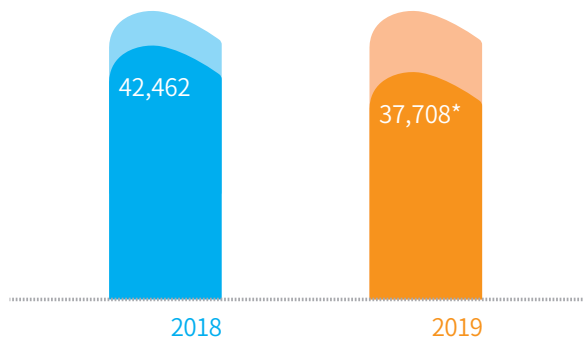


2019年安全KPI表現

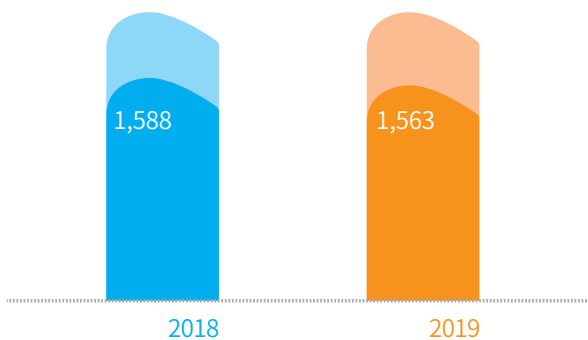
安全培訓時數 小時



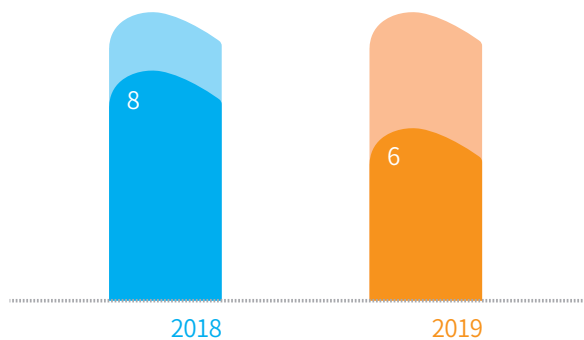
安全生產費用 萬元



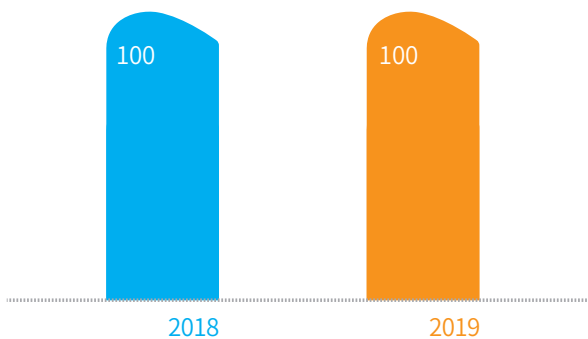
安全宣傳費用 萬元



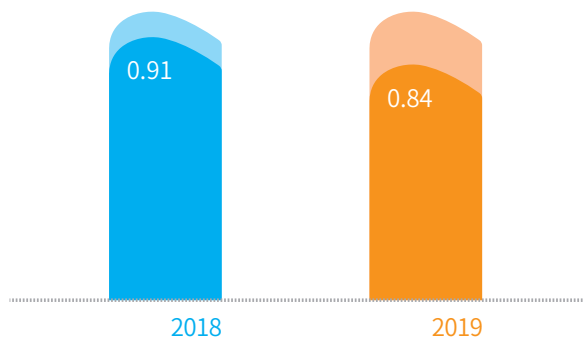
四級及以上燃氣事故數量 宗



一級隱患整改率 %



戶內搶修 起/千戶



*說明：因集團旗下部分項目公司連續數年大規模開展設施及管網改造，以致2019年剩餘整改設施量減少，安全生產費用減少。

服務有禮



深化服務平台建設

公用事業機構所提供的服務與大眾日常生活息息相關，因此滿足並超越客戶期望、提供人性化的服務是推動業務發展的關鍵。港華燃氣一直致力於為客戶提供親切、專業和高效率的服務，以客為尊，以人為本，實踐「禮貌、禮讓、禮儀」，在做好安全供氣的服務基礎上，優化客戶使用體驗，不斷提升居民生活品質，強調人文關懷，構建更和諧共融的社會。

近年來，港華燃氣及旗下項目公司不斷為廣大市民提供更便捷的服務，以公眾需求為先，提升服務效率。2019年，集團進一步豐富網上客戶中心(Virtual Customer Centre, 簡稱「VCC」)平台的燃氣服務功能，增加了電子發票、工商戶開戶、微信小程序、支付寶小程序、商品分銷、會員卡券等選項，讓客戶輕鬆管理賬戶。年內，客戶通過VCC辦理業務量達592萬次。為了配合5G和窄頻物聯網(NB-IoT)的發展，集團也開發了物聯網錶管理平台，實現統一平台、統一協定、統一接入規範。

為了使各類信息化管理工具發揮最大效益，集團於2019年啟動國內燃氣行業首個互聯網+港華燃氣全面信息系統

(Towngas Total Solution, 簡稱「TTS+」) 試點工作，透過融合不同資訊技術，統籌現有資源，集合港華客戶服務系統(Towngas Customer Information Systems, 簡稱「TCIS」)、VCC、TMS、GIS等多個系統功能，實踐業務協同及系統集成，打造全面互聯互通的信息化升級方案。

TMS與TCIS系統接口的推廣進展順暢，截至2019年底已有31家項目公司上線應用。同時，集團也在積極研究與推廣財務對賬機器人項目，降低項目公司核對財務資料的人力與時間成本，年內共有9家項目公司上線應用。

各項目公司積極回應政府優化營商環境的號召，於各地便民服務大廳推行「零跑腿」、「只跑一次」服務策略，致力縮短客戶辦理業務的時間，提升營運效率，提供貼心的人性化服務。

港華燃氣亦重視保障客戶資料安全，制定並全面執行《港華IT緊急事件應急預案》、《港華集團企業IT管理制度》V2.1版修正版，TMS更通過深圳市信息安全等級保護三級測評，進一步加強網路安全及保護個人資料。



佛山燃氣舉行e網通智能客服移動綜合平台上線新聞發布會



2019年9月8日，佛山市燃氣集團股份有限公司舉行e網通智能客服移動綜合平台（簡稱「e網通」）上線新聞發布會。該平台以整合用戶、員工、公司三方需求為基礎，加以簡化流程，致力於打造一站式線上管理平台。客戶只要關注「佛山燃氣」微信公眾號，即可實現網上預約、網上繳費、查詢工作單進度、意見回饋、即時評價等服務功能，足不出戶即可辦理

相關業務。客戶於線上預約服務，員工透過該平台接收工作單，在整個服務過程，客戶可即時與接單員工進行點對點溝通。e網通還可透過錄音、拍攝、位置追蹤等技術，收集及分析前線員工的工作路線資料，總結出行為模式並加以檢討，全面提升服務效率。



大邑港華優化服務環境 提升客戶滿意度



2019年，大邑港華燃氣有限公司提出「全面提升客戶服務滿意度」管理主題，成立以客戶服務總監為組長的「提升客戶服務領導小組」，向報裝燃氣客戶收集意見，找出服務現存問題，落實改進方案，進一步提升客戶服務滿意度。此外，配合成都市委、市政府發布的《深化營商環境綜合服務改革，打造國際化營商環境先進城市行動方案》，公司的「提升客戶服務領導小組」各成員部門密切配合，以「縮短業務辦理

流程與時限」為方向，有計劃地完善內部流程。當中包括指派專人負責跟進大客戶的報裝業務，嚴格按照流程規定的時限辦理完結；開闢快速報裝通道，供合資格的非居民客戶使用，在資料齊全並具備安全施工的條件下，6個工作天內完成燃氣接駁供氣，此舉亦獲得成都市經濟和信息化委員會的正面評價。



積極回應客戶訴求

港華燃氣重視每一位客戶的意見與訴求，透過官方網站、微信公眾號、微博、抖音等多種渠道與客戶溝通，收集客戶意見，並確保所有意見均得到妥善處理。年內，集團繼續加強熱線中心（24小時服務）在提供燃氣服務諮詢、辦理業務、處理投訴、安撫客戶情緒等方面的工作，以《微笑服務規範手冊》為綱，規範客戶服務工作相關流程，跟進每個投訴直至個案結束，推廣「您能聆聽到我們的笑容」行為標準和實踐「微笑服務」理念，提升一線員工的客戶服務水準。

為全面了解客戶對我們的評價，港華燃氣每兩年會委託第三方專業獨立調查公司，以實地暗訪、電話問卷訪問等形

式，對集團內符合相關條件的項目公司展開服務品質調查評價，以此樹立標準，監測現況，查找問題，持續提升服務水準。2019年，港華燃氣第五次進行該調查，結果理想，「神秘客戶調查」成績相較上次調查上升2.69%，「客戶滿意度調查」成績也上升1.29%，可見集團的服務水準維持在優質水平。

集團會認真處理每宗客戶投訴，年內，集團共接獲54宗客戶投訴。

山東濟華推出「經理接聽+直播」活動

2019年6月13日，山東濟華燃氣有限公司推出「經理接聽+直播」活動。首輪直播邀請到公司內擁有燃氣專業高級工程師、註冊安全工程師等職稱的安全及風險管理部高級經理擔任嘉賓。一小時的直播共接聽熱線電話8個，回答微博提問5個、微信微客服提問10個，即時觀看直播的線上人數高達數百人，累計觀看次數逾2,000次。直播結束後，公司又進行了2小時的熱線接聽環節，執行「首問首接」制度，即由接聽電話的經理一直跟進客戶查詢直至問題解決為止。公司還透過熱線電話、微博直播間、微信留言板、VCC等渠道廣聽社情民意，處理市民的燃氣訴求及難題。



齊齊哈爾港華用心服務贏讚譽

2019年9月17日，一位聽障客戶來到齊齊哈爾港華燃氣有限公司客戶中心。懂手語的前線員工與客戶溝通後，了解到該客戶家中的燃氣供應在沒有欠費的情況下突然停止。公司員工馬上聯繫計量中心，在30分鐘內上門檢測客戶的燃氣錶是否有故障，解決了客戶的問題。

為提供更貼心的服務，齊齊哈爾港華客戶中心簡化審批流程，不斷提高服務效率。只要客戶資料齊全且符合法定形

式，前線員工會立即提供一站式服務辦理。若遇到特殊情況而不能即時辦理服務，工作人員會提供聯絡電話，以便客戶進行諮詢。此流程為需要緊急服務的客戶提供便捷渠道，以機動性模式快速應對，及時為客戶解決問題。如今齊齊哈爾港華客戶中心每天處理客戶服務1,200人次，以客戶服務辦理「零」等待為方向，務求達到所有個案均能及時反饋及落實處理，贏得客戶的讚譽。

拓展多元化延伸服務

港華燃氣持續關注並滿足客戶的實際需求，除了提供家居用品外，更透過優質、創新的產品和服務，為千家萬戶帶來貼心的消費體驗以及便利的現代化生活。

集團自家燃氣爐具品牌「港華紫荊」致力為大眾提供優質、安全、可靠的燃氣爐具產品及服務，目前產品系列已涵蓋燃氣爐具、抽油煙機、消毒碗櫃、熱水器、燃氣採暖熱水兩用爐及燃氣乾衣機等。2019年，隨著「港華紫荊」燃氣乾衣機零售市場穩健發展，集團積極與國內房地產商合作，開拓精裝房市場。

年內，公司全面推廣燃氣採暖工程業務，在門市銷售店設置採暖體驗區，客戶可親身體驗燃氣採暖的舒適度，了解全屋採暖系統的設計結構。在業務推廣方面，「港華紫荊」推出了自家採暖系統設計軟件，銷售人員可透過軟件為客戶快速提供家庭採暖系統方案、報價等服務體驗。

「港華紫荊」各類產品嚴格遵守標準要求，在引入新技術、新功能時，由零部件源頭設計開始實行雙重檢測，並進行可靠性試驗。零部件符合要求後，進行產品組裝時，需經

過另一輪嚴格檢驗，確保產品所有性能參數符合標準要求方可於市面銷售。

產品推出市面後，透過不定期的生產線品質監查、成品部品質抽檢、缺損率控制、售後服務數據統計分析等方法進行品質監督。2019年共組織了40批次抽檢，其中對整體產品抽檢26個批次，對關鍵零部件抽檢14個批次，抽檢數量為每套145件，抽樣物件涵蓋所有產品種類和全部生產廠房。

銷售「港華紫荊」產品的項目公司如發現有不合規格的產品，須將資訊回饋至「港華紫荊」品保部（簡稱「TTC」），以便TTC分析產品不合格的原因，判斷問題出現於個別產品還是整個批次，與供應商共同制定改善對策。如果是屬於批次性問題，TTC會通知項目公司將不合格產品的批次退回供應商，供應商再給項目公司補發同型號、數量相同的合格產品。

指標	2018年	2019年
因健康或安全原因而回收的產品百分比	0%	0%
產品缺損率	0.01%	0.01%



在售後服務方面，港華燃氣建立了完善的信息反饋機制，透過維修交流群組與區域產品培訓活動，與一線維修人員深入交流，收集產品售後信息，進行品質分析，查找問題原因，並與供應商共同制定改善對策。此外，集團還以「港華紫荊售後服務技能大賽」為平台，提高一線員工售後服務技能。2019年，集團舉辦第三屆「港華紫荊售後服務技能大賽」，各項目公司在內部選拔精英參加預選賽，經過理論筆試和實際操作比拼選出20名員工參加總決賽。本次比賽充分展現了選手穩固的專業知識和優異的技能水平，旨在傳承集團「能工巧匠」精神，打造「以賽促學，以賽促練」的氛圍，從而達到提升「港華紫荊」售後服務隊伍技能的目的，為客戶提供更優質的服務。比賽期間亦特設日常維修服務與產品交流環節，讓參賽選手互相借鑒工作經驗，提升維修技能，並從一線維修服務的角度，對產品設計、功能和使用方面反饋意見，完善客戶體驗。

「港華紫荊」亦積極參與行業內燃氣爐具相關標準的編制及討論，推動行業發展。2019年，集團參與了廣東省燃氣採暖熱水爐商會團體標準《燃氣採暖熱水爐及系統售後服務點評價》、《燃氣採暖熱水爐應用節能評價》、《多能源集成熱水系統》、《多能源集成供暖系統》等標準研討，對標準草稿提出多項修改建議並參加其審定會。年內，「港華紫荊」榮獲「香港名牌」、「全國售後服務十佳」、「燃氣具行業優秀企業」，入選「廣東省消費品供給指南（第一批）」。

此外，港華燃氣採取以價值為導向的延伸業務策略，以VCC為平台構建電子化延伸業務營運模式。截至2019年底，已有58家項目公司的VCC平台上線並投入運行使用，覆蓋客戶超過690萬，平台會員數超過340萬。目前，VCC平台已向46家項目公司提供統一營運服務，平台亦接通華行水務、中原燃氣、漢薇商城等平台會員系統，實現電子商貿業務對接。

「新生活 時尚家」燃氣乾衣機產品推介會

2019年10月10日，港華紫荊燃氣乾衣機在南京舉行以「新生活 時尚家」為主題的推介會，74家知名房地產開發商參加。推介會現場設置了生活藝術展區，於不同的家居場景融合乾衣機的應用，讓與會嘉賓親身感受乾衣機小巧時尚的設計，並現場體驗乾衣效果。是次推介會現場進行產品簽約，共涉及5個房地產項目、近1,200台乾衣機。



傳揚溫馨服務文化

2019年，港華燃氣將全面品質管理的核心內容昇華至「明禮、匠心、誠信」，並以此作為集團品質管理的動力，號召全體員工內外兼修、精益求精，履行「站在品質之高位」的理念，提供超越客戶所需的服務。

年內，集團以「企業誠信體現年」為管理主題，要求各項目公司以誠信為本，拒絕造假、重視承諾，不走浮誇，透過港華員工與客戶的每一次接觸，將誠信態度傳遞出去，履行企業社會責任。為此，集團先後開展「誠信理念導入活動」、「樂在陽光下兩難案例評選」、「OK沒問題微視頻比賽」、「線下明禮誠信推廣活動」，向員工及其家屬、客戶、合作單位、校園、政府及社會大眾廣泛傳播集團的核心價值觀。

集團自2013年開始推行「蒲公英飛揚計劃」，持續改善客戶服務培訓體系，透過內部培訓師將集團「明禮、匠心、誠信」的服務文化及標準傳遞予前線員工，不斷提升其服務

水準。年內，公司展開「蒲公英飛揚計劃」課程大師選拔活動，各區域推選出客戶服務精英內部培訓師，透過課程試講演練、情境模擬、評委提問3個環節作現場比拼，經5位評委專業評審評分，並由往屆優秀內部培訓師投票，最終選出4位新任客戶服務課程大師。未來，他們將與其他課程大師共同開發集團客戶服務內部培訓課件、培訓各項目公司客戶服務精英內部培訓師、持續提升集團客戶服務的整體水準。其中，內部培訓課件圍繞客戶中心、熱線中心、上門服務三個範疇編寫，課程大師們從實際工作中獲取經驗，加入實踐案例及情境演練，使同事在培訓中透過切身體驗，更有效地掌握集團服務標準和理念，提升個人服務能力及技巧。

集團亦安排三禮微笑服務大使前往中華煤氣、香港國際機場、香港航空交流學習，將「明禮」文化、「微笑服務」文化推廣至集團以外機構，營造更融洽與和諧的社會氛圍。



池州港華「藍火焰」青年志願服務隊



池州港華燃氣有限公司成立名稱具集團特色的「藍火焰」青年志願服務隊，旨在透過青年志願服務以不同活動走進社區、校園等，傳遞港華「三禮」文化和「以客為尊」的服務理念，務求在池州營造「人人懂禮貌、人人知禮讓、人人講禮儀」的文化氛圍。當中「五點半課堂」服務對象主要是社區內父母時常需要外出工作的留守兒童，在兒童下午放學後無人看管的時段，「藍火焰」青年志願服務隊會為他們提供功

課輔導，陪伴他們參與手作、閱讀、踢球等課餘活動，並在兒童完成功課後，向他們灌輸「三禮」知識，透過簡報講解、有獎問答遊戲等寓學習於玩樂的形式，傳播「三禮」文化。志願計劃進行了一段時間後，參與的兒童與他人溝通時更有禮貌，在日常生活中更主動學禮、守禮，以自身行為感染身邊更多的人。



成都新都港華設立「Towngas誠信超市」



2019年7月2日，成都新都港華燃氣有限公司聯同西南石油大學開展「『樂在陽光下』誠信故事分享活動暨『Towngas誠信超市』揭牌儀式」。「Towngas誠信超市」公益項目由成都新都港華發起，將改裝過的文件櫃設置在教學樓，向學生售賣筆記本、間尺、走珠筆等學習用品。改裝過的文件櫃上部

為文具展示及售賣區，文件櫃中間為自助支付、找零區，底部用來存放商品。公司還在文件櫃側面張貼了港華誠信宣傳海報，宣傳「正直、擔當、勝任」的誠信三大要素，為同學們提供便利的同時，潛移默化地傳播「人無信，則不立」的道理。



育才有力



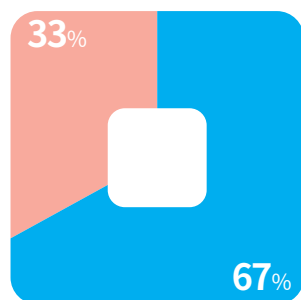


員工整體概況

截至2019年底，港華燃氣共有員工22,385人，均為全職員工。從2017年至2019年，各年度員工流失率分別為2.6%、3.34%、3.31%。

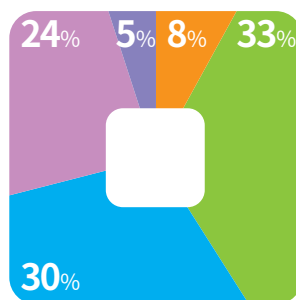
按性別類別劃分的員工總人數

● 男性 ● 女性



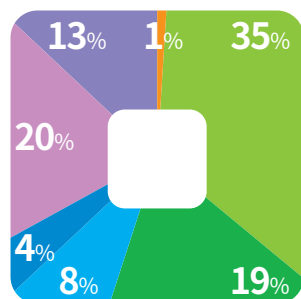
按年齡組別劃分的員工比例

● 25歲及以下 ● 26-35歲 ● 36-45歲
● 46-55歲 ● 56歲及以上



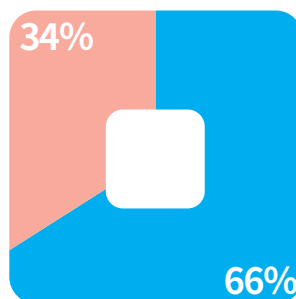
按區域劃分的員工比例

● 集團本部 ● 東北區域 ● 華北區域 ● 皖贛區域
● 蘇浙區域 ● 西南區域 ● 華南區域



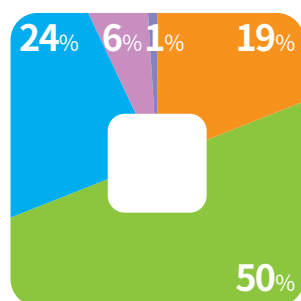
員工流失的性別細分

● 男性 ● 女性



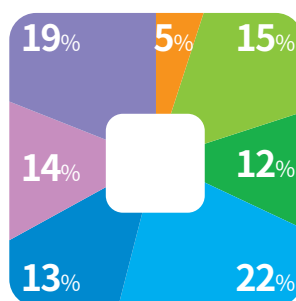
員工流失的年齡細分

● 25歲及以下 ● 26-35歲 ● 36-45歲
● 46-55歲 ● 56歲及以上

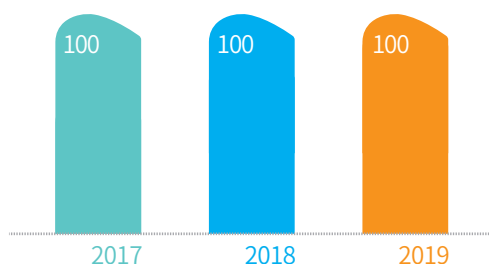


員工流失的區域細分

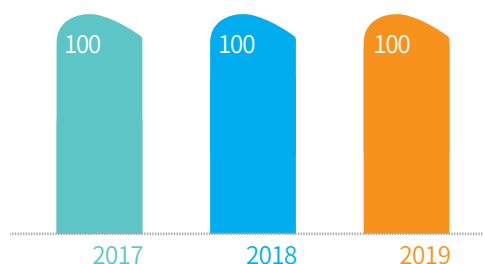
● 集團本部 ● 東北區域 ● 華北區域 ● 皖贛區域
● 蘇浙區域 ● 西南區域 ● 華南區域



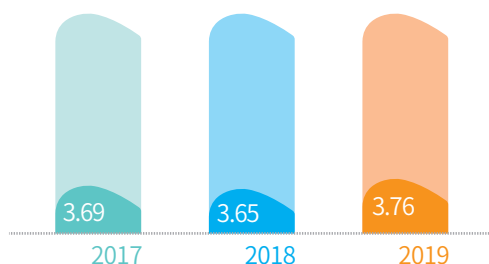
勞動合同簽訂覆蓋率 %



社會保險繳納覆蓋率 %



女性管理者比例 %



推動人才發展

為促進員工發展，提升員工任職能力，港華燃氣統籌各方資源，採用多方位策略及措施，構建員工自我提升的職業

發展和績效管理體系。

全方位職業發展

集團透過縱向的職級晉升、橫向的工作轉換以及核心崗位的職位更替，為員工提供全方位職業發展平台。集團結合職位要求與員工能力，在打造職位資格的同时，亦著重探索員工的個人能力，構建以才能為導向的能力質素模型評估體系。

2019年，集團人力資源部參照《港華集團企業實施職業發展雙通道指引及操作指南》，舉辦「港華集團人力資源最佳實踐案例標竿學習旅程」能力質素模型交流會，與來自全國各地30多家項目公司的人力資源工作人員分享及交流如何實施系統性項目，以進一步提升人力資源管理水平及專業人才的全面質素，協助項目公司人才的長遠發展。

人才梯隊計劃

港華燃氣通過「人才梯隊計劃」招募優秀員工參與集團重大項目的建設，不斷提供高級管理人才，為集團長遠發展

作好部署。至今，公司共調派逾70位人才梯隊成員到不同職位支援。



參與者評價

「加入集團的『人才梯隊計劃』後，我在短時間需面對不同挑戰，同時獲得公司提供大量資源，令我得以迅速成長。原本只專注於專業知識的我，現在有更多機會提升『如何與人相處』等綜合技能。調任到新崗位後，我不再只著眼於自己的

專業範疇，如何靈活運用專業背景為公司帶來效益變得更為重要。梯隊讓我跳出『專業』框架，培養出更廣闊的視野，為公司創造了更大價值。」

蕪湖江北港華財務副總經理 楊皖莉

多層培訓渠道

集團重視員工的栽培與發展，針對不同工種給予員工專項培訓。2019年，「TMP中華煤氣管理課程」（Towngas Management Programme，簡稱「TMP」）發起，為培養集團的關鍵人才開班授課，合計開課24次，參與管理系統知

識學習達645人次。為確保學員能學以致用，集團舉辦「TMP領導力應用大賽」，評選員工的管理實踐案例，從中給予鼓勵和肯定，持續提升員工的管理能力。在基層員工方面，集團加強推動優質服務計劃（Superior Quality Service，簡稱



「SQS」), 每季度於各項目公司舉行創新文化普及、項目研究指導、項目研究方法等培訓及活動, 超過100家項目公司的SQS小組代表參加, 對內增加基層員工的創新意

識、提升個人能力, 為公司開源節流而出謀獻策, 對外提升客戶服務品質, 在社會上打造良好企業形象。

專業技能訓練

2019年, 集團旗下培訓機構山東港華培訓學院開展四大類別的培訓計劃, 針對前線技工類、內部培訓師類、專業技術人員類及專業提升類, 共計培訓超過6,000人次, 學習時數突破98,000小時。培訓形式多以小班為主, 每班學員人數為12至16人, 教學結合實際操作和理論講解。

學院亦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延續「前線員工訂單式培訓」項目, 98人參與企業實習, 47人在集團或旗下項目公

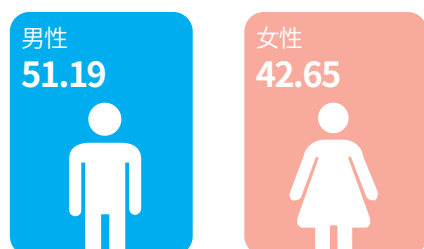
司就業。完成以上三所院校的港華資質證技能考核工作的總培訓人次達378人, 培訓及考核項目包括戶內安檢、燃氣調壓、燃氣安裝、探漏巡線等。

學院積極促進燃氣行業發展, 孕育專業人才。年內, 學院為首批山東省燃氣企業舉辦第三類從業人員首次取證的新證專業培訓與考核, 培訓人數708人, 共9批次19班, 其中678人通過考核並取得證書, 通過率為96%。

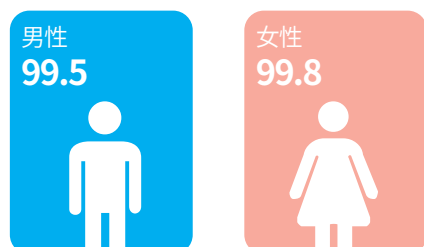
線上學習培訓

2019年，港華燃氣線上學習平台繼續為員工提供線上課程，滿足員工的各種學習需求。

按性別類別劃分的人均學習時數 小時



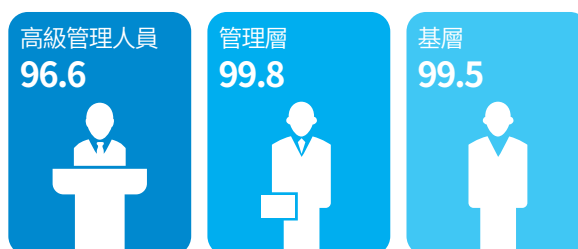
按性別類別劃分的受訓人員比例 %



按員工類別劃分的人均學習時數 小時



按員工類別劃分的受訓人員比例 %



績效管理優化

為協助項目公司全面提升績效管理水準，2019年集團KMF1906《完善企業績效管理體系及人力資源配置》針對關鍵崗位展開專項研究。課題選取項目公司工程部及客戶服務部負責人作為試點崗位，重點研究項目公司高級管理人員的績效優化，以及高級、中級管理人員的選拔、培養、繼任等措施。

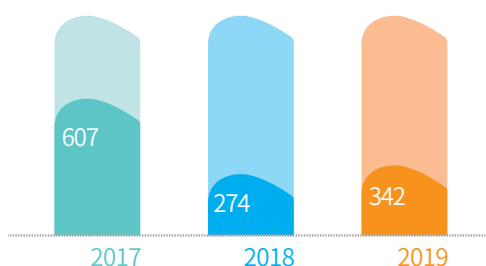
課題以崗位能力質素模型為切入點，建立績效管理優化體系、人力資源配置體系，採用訪談方式，與項目公司任職者及其主管進行訪談，並結合集團相關訪談意見，從訪談結果中總結出項目公司工程部及客戶服務部負責人的崗位能力質素模型，務求令項目公司關鍵崗位發展目標配合企業戰略目標，為項目公司提升競爭力帶來核心保障。

職業健康安全

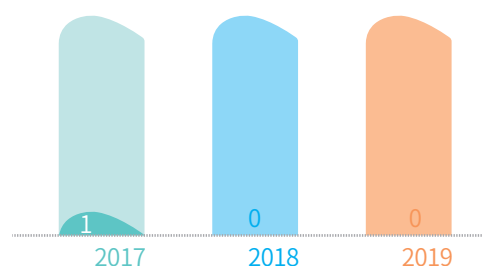
2019年，港華燃氣利用集團微信公眾號、網上學習平台、工學坊、HSE工具箱、HSE通訊等多種形式，深入展開安全教育宣傳。年內，集團員工接受安全及環保培訓60.78萬小時。

年內，集團並未有員工因工死亡，未有因員工職業安全健康違規而被政府部門處罰的情況。

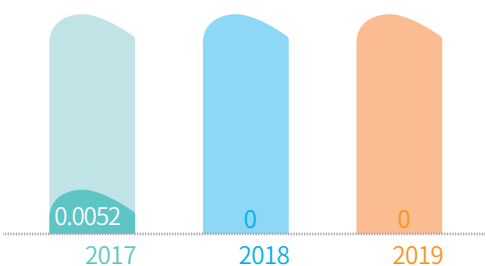
因工傷損失工作日數 天



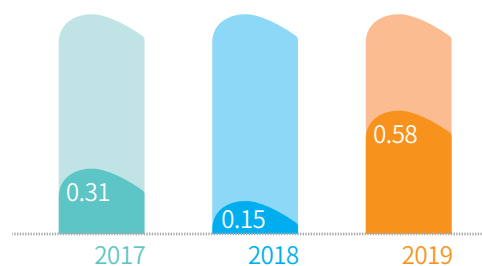
因工死亡人數 人



因工死亡比率 %



平均每1,000人出現意外的人數 個



公正職業環境

港華燃氣為求職者提供平等機會，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。2019年，集團在招聘過程中未發生因性別、種族、年齡、健康等狀況引起的歧視行為。

港華燃氣遵守國家法律法規，匯編《外商投資企業勞動法律法規手冊》。《手冊》明確規定，集團內地項目公司應杜絕強迫勞動，不得招聘未滿16歲人士工作。年內，集團未發生非法僱用童工現象。

集團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。2019年，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%。

集團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，尊重員工正常表達意見的權利，推行《員工關係與溝通管理制度》，建立員工訴求申述機制。

在反腐敗方面，集團執行《港華燃氣行為守則》，從商業往來、對持分者的責任、建立和諧工作環境及管治文化四方面進行規範，指導員工日常工作行為，並在各項目公司推行。

福利關懷體系

港華燃氣注重員工福利，全方位為員工提供公正的待遇 及人文關懷，確保員工身心健康。

員工福利保障

社會保障	養老、醫療、失業、生育、工傷等保障及住房公積金。
商業保險	意外身故/殘疾、意外醫療、住院津貼、危疾、女性生育等保險類別。
假期	國家法定公眾假期、有薪年假、全薪病假、工傷假、醫療假、全薪考試假、特別假期(婚假、產假、待產假、喪假)。
其他福利	通訊費補貼、節日福利、康體活動、公司培訓津貼。

豐富員工生活

員工旅遊

年內，集團的自主策劃旅遊線路方式再度升級，透過與互聯網+城市輕戶外旅行平台合作，從線路策劃、組團方式、出行安排、結算等方面為員工提供靈活、便利的操作方法，提高員工參與率；員工還可通過平台以遊記分享旅行見聞，傳揚集團「明禮、匠心、誠信」的文化價值觀。自推出以來，已分別於2019年6月、7月、9月、10月、11月成功規劃了七條線路並成團出發。



員工文化體育活動

港華燃氣堅持以人為本的原則，致力營造溫馨企業文化。集團重視員工的消閒生活與健康需要，透過不同類型的文化體育活動，針對不同運動的愛好者組織四大活動小組，包括羽毛球、籃球、足球、瑜伽，希望員工在繁忙的工作中不忘以體育鍛煉身體，達至勞逸結合。



員工午間講座

為加強培養深圳本部員工的內涵修養，協助員工提升自我、拓展視野，年內，集團舉辦了兩期午間講座，邀請香港理工大學榮休校長、中華煤氣獨立非執行董事潘宗光教授擔任講者，與員工進行交流，上百名員工參與其中，獲益良多。

第一期主題為「智慧人生，剛柔並濟」，以中國優秀傳統文化作切入點，運用大量詳實的案例資料，向員工介紹獲得

人生持續發展和快樂的方法，提升員工的軟技能。

第二期主題為「逆境與超越——中國傳統文化的智慧」，員工了解到可透過「心境定境」的方法，面對困難時認清自己的處境；運用儒家、道家、佛家等傳統文化的智慧，不斷鍛煉心志、行為、修養，成為自己生命的建築師，最終自我完善，成就事業。



「員工子女獎學金計劃」

集團年內繼續推行「員工子女獎學金計劃」，鼓勵員工子女勤奮好學、立志成才。2019年，集團共收到來自8家項目公司的13份合格申請，經綜合評定，2位申請者成功獲得本年度的獎學金資助，11位申請者獲優秀獎。



回饋有情





經過多年累積的社會服務經驗，港華燃氣一直提倡「惠澤社群，回饋社會」的公益理念逐見成效。集團攜手旗下項目公司支援各類公益活動，履行企業社會責任，透過企業品牌推動公益活動，從而為可持續發展作出貢獻，引起社會對公益項目和志願服務的關注。

港華義工人數達**6,780**人

社會服務時數超過**124,000**小時

捐贈援助受惠人數逾**104,500**人

投入金額逾人民幣**455**萬元

愛心助學項目

「港華輕風行動」公益品牌自2013年成立以來，統籌集團各項公益環保活動，將公益活動恆常化、規模化，身體力行實踐企業社會責任。至今，港華燃氣已就「港華輕風行動」累計出資逾人民幣285萬元，為28所學校開展愛心助學活動，支持鄉村教育事業發展。

2019年11月12日，由中國社會工作聯合會企業公民委員會主辦的「2019第十五屆中國企業公民交流總結大會」在北京召開，在會上，港華燃氣被授予最高榮譽「2019中國五星級企業公民」，「港華輕風行動」獲頒「2019中國企業公民公益項目」稱號。集團將進一步整合公益資源，為教育扶貧事業貢獻力量。

港華輕風行動

2019年5月22日，「港華輕風行動」在四川省巴中市平昌縣尖山小學和平昌縣聾啞學校舉行。尖山小學地處偏遠，辦學條件較為簡陋，集團向其捐建「港華愛心書庫」、雨棚，翻新飯堂牆面，捐贈空調、校服、運動鞋、體育用品等，改善教學環境。而針對聾啞學校的特殊情況，除了捐贈校服、運動鞋、體育用品及飯堂餐廚設備外，集團還捐贈了一批美術、縫紉及理髮教學用品，支持結合特殊教育與職業教育的辦學模式，讓同學們在學習文化知識的同時提升職業技能。



2019年9月25日，「港華輕風行動」在黑龍江省齊齊哈爾市富拉爾基區前庫勒小學舉行，集團捐贈價值逾20萬元學習配套及生活用品，搭建「港華愛心書庫」，並翻新升旗台。為加強安全管理，還為學校修建了配備採暖的警衛室，修葺實驗室並翻新牆面，確保師生在安全環境下授課及學習。

支持社區公益

港華燃氣繼續舉行「萬糉同心為公益」活動，每年組織全國各地義工為孤兒、老人、清潔工人、慈善團體等有需要人士包裹並贈送糉子，傳承民族傳統文化，共建和諧社區。2019年，端午前夕，逾70家項目公司響應集團號召，聯

同社區、學校、公益機構，開展「萬糉同心為公益」年度愛心活動。近1,400名港華義工參與，受惠人數約12,900人，包裹、贈送糉子超過36,700顆，贈送節日禮品價值逾30萬元。

萬糉同心為公益

桐鄉港華天然氣有限公司義工隊聯同桐鄉慈善協會前往桐鄉市梧桐街道養老服務中心，與老人一同包裹糉子、為老人們理髮，並送上精彩表演。此次活動共包裹逾300顆愛心糉子，贈送大米、乾貨等物資，還特別製作了TQM「三禮」文化小扇子，為社會上的老人送上暖意。



公主嶺港華燃氣有限公司在客戶中心門前為貧困家庭、清潔工人贈送愛心糉子，傳遞港華溫情暖意。活動共贈送3,000顆愛心糉子，糉子採用低脂、低熱量的低碳健康食材製成，在宣揚傳統文化的同時，亦積極推廣綠色生活理念。

新津港華燃氣有限公司聯合新津縣鄧雙鎮岷江社區舉辦以「萬糉同心為公益，共建安全和諧社區」為主題的公益活動，透過包裹糉子積極促進鄰里和諧互助關係。活動還設有燃氣安全知識燈謎遊戲環節，進一步提高社區居民的安全用氣意識。



清遠港華燃氣有限公司義工走進清遠慧靈智障人士社區服務中心，與智障人士一起包裹愛心糉子。隨後，義工與社區服務中心的學員和老師，一同帶著愛心糉子和節日禮物，為清城市容環境衛生管理處的清潔工人送上愛心。此前，公司還舉行了「萬糉同心為公益·愛心糉義賣」預訂活動，預訂的愛心糉子數目逾1,000顆，並將募集到的款項全部捐贈給清遠慧靈智障人士社區服務中心。

溫暖由家而生

第五屆「我給媽媽做道菜——港華紫荊全國小廚神烹飪大賽」評選繼續在全國舉行，弘揚中華民族孝道文化同時，致力構建溫暖共融的社區。2019年8月24日，總決賽在廣州舉

行，來自全國的21位小廚神現場爭奪桂冠，孩子們在烹飪中體會父母的辛勞，從而向社會傳遞心懷感恩、責任擔當的理念。



港華紫荊「公益社區行」活動

以客戶安全為己任，濰坊港華燃氣有限公司與「我給媽媽做道菜」大賽選手代表一起來到濰坊奎文門社區開展港華紫荊「公益社區行」活動，向60個貧困家庭捐贈「港華紫荊」爐具。

村企精準扶貧

企業是扶貧事業中不可或缺的重要力量。港華燃氣積極回應國家關於「精準扶貧」的戰略要求，旗下各項目公司

不遺餘力地發揮自身優勢，推動當地發展扶貧項目，致力幫助鄉村家庭改善生活環境，成效顯著。

精準扶貧

2019年3月22日，蒼溪港華燃氣有限公司駐村扶貧義工隊向白驛鎮李子村、金鳳村的貧困村民送上逾1,600株優質果樹苗，可供兩個村落的過百戶貧困村民栽種之用。公司邀請農業技師上門提供發展農業的技術培訓，幫助更多村民實行以科學為基礎的種植與管理方法，引導村民走上拓展鄉村產業規模，脫離貧窮循環，為當地經濟發展奠定基礎。



2019年9月3日，齊齊哈爾港華燃氣有限公司為拜泉縣時中鄉合作村送上30萬元扶貧資金，支持鄉村建設。扶貧資金將用於建設合作鄉村的基礎設施，改善村民的生活環境。公司利用自身優勢，在「名氣家」平台上銷售合作鄉村的自家農業副產品，帶動經濟發展，為齊齊哈爾市扶貧工作出一分力。



2019年8月12日，樂至港華燃氣有限公司全體黨員前往樂至縣通旅鎮新橋村進行探訪，協助農戶擴大農產品銷路，積極實踐「授人以魚不如授人以漁」的有效扶貧方式。公司定期舉辦「一幫一帶」活動，代村民銷售其自製的手工藝品和農產品，幫助村民脫貧，改善生活。



2019年9月23日，鐵嶺港華燃氣有限公司的港華愛心廣場於雞冠山長寨子村落成，面積近1,400平方米，耗資40多萬元，旨在為村民帶來精彩業餘文化生活，改變鄉村面貌，務求在經濟及精神上脫貧。

未來展望

2020年是全面建成小康社會和「十三五」規劃收官之年，在這一機遇與挑戰並存的重要節點，港華燃氣將繼續圍繞環保、安全、服務三大核心競爭力，創新管理手段，豐富業務類型，拓寬生長空間，實現可持續發展。

企業的可持續發展道路是一條綠色發展之路。隨著中國油氣市場、天然氣行業體制改革繼續深化，綠色環保理念成為國家未來經濟發展重點方向之一，天然氣佔一次能源消費比重持續上升，成為國家能源革命的重要引擎。港華燃氣將堅持以天然氣這一環保能源為主營業務，配合國家政策，通過「煤改氣」、「村村通」項目，大力推進天然氣替代燃煤鍋爐、工業窯爐及民用散煤，推廣冬季天然氣供暖，同時積極發展分布式能源項目，為客戶提供綜合能源服務，降低成本，提高效率，為社會發展注入「綠色動力」。

企業的可持續發展道路也是一條安全發展之路。安全是城市燃氣企業營運管理的重中之重，過去一年，港華燃氣憑藉完善的安全及風險管理架構、行之有效的安全管理措施，在各項安全KPI方面均表現出色，於行業中依然保

持領先地位。未來，我們將繼續踐行全面品質管理，持續改善，借助創新的科技及管理手段，將安全意識融入設計、施工、安裝、營運、維護、宣傳等各個方面，並將各持分者包括用氣客戶一同納入安全管理體系，共同努力，防範風險，保障安全。

企業的可持續發展道路還是一條深化服務之路。港華燃氣的優質服務文化由來已久，隨著集團業務不斷擴展，業務類型與客戶群體日漸多元，充分滿足不同地域、不同群體、不同階段的各類客戶需求，是我們努力的方向與動力。今後，集團會一如既往地為客戶提供安心服務，不斷豐富服務內容、創新服務載體、拓展服務領域，誠信用心、注重細節、精益求精，讓每一位客戶感受到貼心、人性化的服務，享受智慧、舒適的燃氣生活。

踐行企業社會責任任重而道遠。展望未來，港華燃氣在大力推廣清潔能源、提供優質綠色和安全服務的同時，還將不斷投入資源幫助有需要的群體，以「港華輕風行動」等公益品牌為切入點，用愛心行動惠澤社群、回饋社會，實現可持續發展。

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

二〇二〇年三月十六日

附錄

香港聯合交易所有限公司附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》

■ 充分披露；□ 部分披露；— 業務相關度極低或不適用。

主要範疇	層面	指標內容		在報告中的位置或解釋	披露情況
			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。	P21	■
		關鍵績效指標	A1.1 排放物種類及相關排放資料。	P26	■
			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)。	P25	■
			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)。	P25	■
			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)。	P25	■
			A1.5 描述減低排放量的措施及所取得成果。	P21-P24	■
	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取得成果。		P21-P22	■	
	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。	P21-P22	■
		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)。	P26	■
			A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	P16	■
			A2.3 描述能源使用效益計劃及所取得成果。	P21-P24	■
			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。	港華為燃氣輸配型企業，不存在大量用水需求	—
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。			P23	■	

主要範疇	層面	指標內容		在報告中的位置或解釋	披露情況
		一般披露	指標披露		
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。	P19-P24	■
		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。	P19-P24	■
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。	P52-P58	■
		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員工總數。	P51	■
			B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的員工流失比率。	P51	■
	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。	P56	■
		關鍵績效指標	B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率。	P56	■
			B2.2 因工傷損失工作日數。	P56	■
	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。		P56	■	
	B3: 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。 註：培訓指職業培訓，可包括由公司付費的內外部課程。	P53-P55	■
		關鍵績效指標	B3.1 按性別及員工類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓員工百分比。	P55	■
			B3.2 按性別及員工類別劃分，每名員工完成受訓的平均時數。	P55	■
	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。	P56	■
		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。	P56	■
B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。			P56	■	

		指標內容		在報告中的位置或解釋	披露情況
主要範疇	層面	指標披露			
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。	P15-P16	■
		關鍵績效指標	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	P15	■
			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。	P15	■
	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。	P23,P44	■
		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。	P44	■
			B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數量以及應對方法。	P43	■
			B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P16	■
			B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	P44-45	■
			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。	P41-43	■
	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。	P13-14	■
		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量及訴訟結果。	P14	■
B7.2 描述防範措施及舉報程序, 以及相關執行及監察方法。			P14	■	
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。	P23-24 P61-64	■
		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)。	P23-24 P61-64	■
			B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	P61	■

核實聲明

核實範圍

香港品質保證局受港華燃氣有限公司(「港華燃氣」)委託對其2019年環境、社會及管治報告(「報告」)進行獨立驗證。核實範圍是對港華燃氣在報告期內,即2019年1月1日至2019年12月31日的可持續發展表現數據和資料進行核對。報告闡明了港華燃氣在可持續發展方面的承諾,策略和進展。

報告是根據香港交易所的《環境、社會及管治報告指引》編撰並參考全球報告倡議組織的《可持續發展報告標準》的「核心」選項,《ISO 26000社會責任指南》和《中國企業社會責任報告指南 4.0》。

保證程度和核實方法

核實工作是根據國際審計與核證準則委員會發布的《國際核證聘用準則3000(修訂版)》,歷史財務資料審計或審閱以外的核證聘用》執行。收集核實證據的幅度是根據進行合理保證的原則而制定,以確保能擬定核實結論。

核實過程確認報告的內容披露和表達方式,香港品質保證局與港華燃氣就多方面進行討論,包括編製報告和管理流程,與持分者溝通和評估重要可持續發展範疇的方法和結果。並且驗證了可持續發展表現數據的收集、計算和匯報系統和程序。核實過程包括文件資料檢閱、與負責編製報告的代表面談、選取具有代表性的數據和資料進行查核,相關原始數據和支持證據亦於核實過程中經過詳細審閱。

獨立性

港華燃氣負責收集和準備所有在報告內陳述的資料。香港品質保證局不涉及收集和計算此報告的數據或參與編撰此報告。香港品質保證局的核實過程是絕對獨立於港華燃氣。

結論

香港品質保證局基於是次核實過程所得的結果總結:

- 報告按照《環境、社會及管治報告指引》編製。同時亦參考《可持續發展報告標準》的「核心」選項,《中國企業社會責任報告指南4.0》和《ISO 26000社會責任指南》披露內容;
- 報告平衡、清晰、具比較性和及時地將港華燃氣的可持續發展表現包括所有重要的可持續發展範疇闡述;
- 報告內的數據和資料可靠完整。

此報告準確地反映出港華燃氣在可持續發展方面的重要事宜及讓持分者能掌握清楚其在可持續發展方面的承諾及推動。

香港品質保證局

審核主管

2020年3月

意見回饋

尊敬的讀者：

您好!感謝您閱讀《港華燃氣有限公司2019環境、社會及管治報告》。為加強與持分者的溝通交流,並持續改進港華燃氣的企業社會責任工作及環境、社會及管治報告編製工作,我們期待聆聽您的寶貴意見。

港華燃氣有限公司環境、社會及管治報告編寫委員會

2020年3月

1.您對本報告的整體評價是

好 較好 一般

2.您認為本報告能否客觀反映公司履行企業社會責任的實際情況

能 一般 不了解

3.您認為本報告所披露的資訊、資料、指標的清晰度、準確性、完整度如何

高 較高 一般 較低 低

4.您認為本報告的設計、排版效果如何

好 較好 一般 差

5.您對本報告中最感興趣的內容部分是

管治 環保 安全 服務 員工 公益

6.您認為本報告中最需要改進的內容是

管治 環保 安全 服務 員工 公益

7.您希望了解但並未在本報告中披露的內容：

8.您對本公司的企業社會責任工作和本報告編製的意見和建議：



二維碼掃描本報告

港華燃氣有限公司

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

