



港華燃氣有限公司
Towngas China Company Limited

(於開曼群島註冊成立之有限公司)

(股份代號:1083)



2017

企業社會責任報告

改善環境，為客戶提供專業、高效、安全、清潔的能源。



關於本報告

本報告是港華燃氣有限公司發佈的第五份企業社會責任報告。本報告遵循客觀、規範、透明、全面的原則，披露本公司在「環境保護」、「資源使用」、「員工僱傭」、「產品責任」、「社區投資」、「健康與安全」、「發展及培訓」、「勞工準則」、「排放物」、「供應鏈管理」、「反貪污」等方面履行企業社會責任的實踐和成效。本報告已由董事會審議通過。

報告涵蓋時間範圍

2017年1月1日至2017年12月31日，並視乎部分內容需要，適當地延伸至往年年份。

報告發佈週期

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

本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資料，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G4《可持續發展報告指南》
- 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2017年資料為最終統計資料，財務資料如與年報有出入，將以年報為準。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。

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；電子版報告請登錄港華燃氣官方網站www.towngas.com.cn（電腦端）或www.towngaschina.com（電腦端）；移動版報告請掃描以下二維碼獲取：



目錄

01 主席致辭

03 關於我們

05 公司管治

09 企業社會責任

11 創新發展, 經營穩步增長

19 多措並舉, 確保供氣安全

31 工匠精神, 鑄造優質服務

37 踐行環保, 共建綠色家園

45 以人為本, 推動人才發展

55 惠澤社群, 港華為愛同行

63 重要獎項

65 未來展望

66 附錄

69 意見回饋



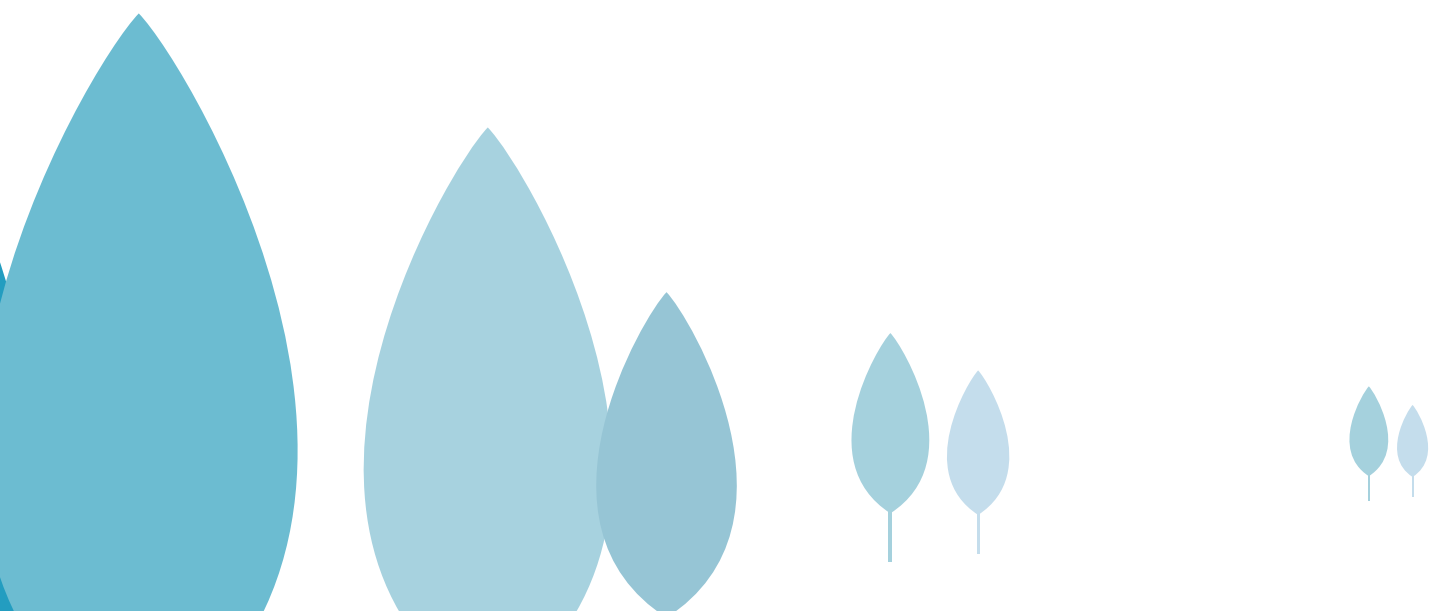
主席致辭

2017年是香港回歸20週年。多年來，港華燃氣憑藉國際先進技術、豐富的營運和管理經驗，積極參與各地城市燃氣的建設，在提升標準、保障安全、保護環境、關愛社會等領域奉獻力量，見證了內地城市燃氣的高速發展，為經濟社會綠色發展提供能源保障。

過去一年，隨著內地的經濟持續回暖，工商業活動增強，國際油價出現較大升幅，環境和空氣品質問題備受關注，令天然氣的需求增長強勁，推動城市燃氣行業跨越式發展。同時，《天然氣發展「十三五」規劃》、《加快推進天然氣利用的意見》等政策文件密集出台，明確了天然氣作為主體能源之一的定位，為擴大天然氣消費市場提供有力支撐。年內，港華燃氣把握契機，堅持以創新和環保為本，積極推廣清潔能源，保障能源供應安全，實現業務多元發展、經營穩步增長。

作為營運城市燃氣的領先企業，港華深挖市場潛力，配合政府推進「煤改氣」、「氣代煤」、「村村通」工程，加快實施城鄉天然氣入戶全覆蓋，改善空氣環境品質。同時，集團緊貼市場發展需求，提速分布式能源業務，並與國內外專業機構合作設計策略性技術方案，掌握了市場主動權並已有多個項目落地執行，成為集團業務發展新增長點。為滿足客戶對高品質燃氣生活的追求，集團推出港華紫荊燃氣具、Mia Cucina (歌仙娜) 高端櫥櫃、燃氣事故保險等延伸產品及服務，並實現了快速增長，未來發展潛力依然巨大。集團持續推行「企業增長=創新力×執行力」管理理念，鼓勵員工積極創新並勇於執行，為大力推進業務發展夯實基礎。在全體同事的共同努力下，集團業務在2017年取得長足發展，用戶突破1,177萬戶，供氣管網總長逾40,000公里，售氣量持續攀高並實現雙位數字的增幅，成績令人鼓舞。

安全供氣、優質服務是港華發展的生命線和重要基因，兩者貫穿了企業經營管理全過程。港華集團秉承「安全第一」的理念，編制、發佈近90個工程技術、管理標準指引，建立燃氣管線及設施品質保障體系，成立以最高管



理者為首的安全委員會並定期開展安全巡查，推行總經理月度安全檢查制度，確保安全供氣有章可循、有條不紊，安全管理責任明確、落實到人。同時，港華集團積極推廣「三禮」、「能工巧匠」等全面品質管理精神，不斷提高一線員工的優質服務理念和工程安裝技能，為客戶帶來極致服務體驗。集團在各服務一線窗口開展「三禮」落地工作，把「三禮」精神傳遞到客戶服務員工的日常工作中，發佈了「能工巧匠」的「四項條件」、「兩大要求」和「六個標準」，宣導技術高超、態度嚴謹、追求完美的「工匠精神」。近年來，集團各企業的安全營運水準得到了全方位提升，四級或以上燃氣事故逐年遞減，客戶滿意度不斷提升，工作成效顯著。

港華燃氣在深耕城市燃氣市場、保障安全穩定供氣、提供優質溫馨服務的同時，主動履行企業社會責任，積極回饋社會。2017年，港華集團舉行了「最美的聲音最感動的人」評選活動，感動人物獲選事蹟彰顯港華人的無私奉獻精神，弘揚社會正能量。年內，「港華輕風行動」愛心助學活動走進廣東陽江、山東陽信，第6所港華捐建的「螢火蟲樂園」落戶安徽安慶，有效改善山區教育環境，促進教育事業發展。年度低碳環保系列活動「港華環保主義」、公益項目「萬櫻同心為公益」得到了員工、家屬、客戶的熱情參與，助力環境保護，為社區送上溫暖關懷。港華燃氣始終致力於成為優秀的企業社會公民。我們著眼於環境保護及益惠社群兩個主導方向，並著力於實踐。這是我們第五年連續發佈的企業社會責任報告，通過系統、客觀地總結過去一年企業在履行社會責任方面的實踐和成果，希望加強與各持份者的溝通和交流，接受社會各界的監督和指導。港華燃氣將繼往開來、銳意進取、砥礪前行，主動承擔更多的社會責任，與各持份者攜手並進，共同擁抱地球美好的未來。

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
陳永堅



二〇一八年三月十九日

關於我們

公司簡介

港華燃氣有限公司(股票代號:1083,簡稱「港華燃氣」)於香港聯合交易所有限公司主板上市,是香港中華煤氣有限公司(股票代號:0003,簡稱「中華煤氣」)旗下經營中國內地公用事業的企業,主要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。

港華燃氣憑藉科學管理制度、領先技術水準、優質服務理念、嚴格規範標準,為客戶提供專業、高效、安全、清潔的能源,堅持深耕民用、工商業及汽車用氣市場,大力發展分布式能源業務,促進社會經濟綠色發展,現已發展為國內最具規模的城市燃氣營運商之一。

截至本報告日期,港華燃氣已在安徽、福建、廣東、貴州、河北、黑龍江、湖南、湖北、江蘇、江西、吉林、遼寧、山東、四川、雲南、浙江、廣西、內蒙古及重慶等19個省/自治區/直轄市取得了108個項目,燃氣管網長達43,539公里,售氣量達84.17億立方米,營業收入87.60億港元。

於本報告日期,董事會成員包括:

執行董事: 陳永堅(主席)

黃維義(行政總裁)

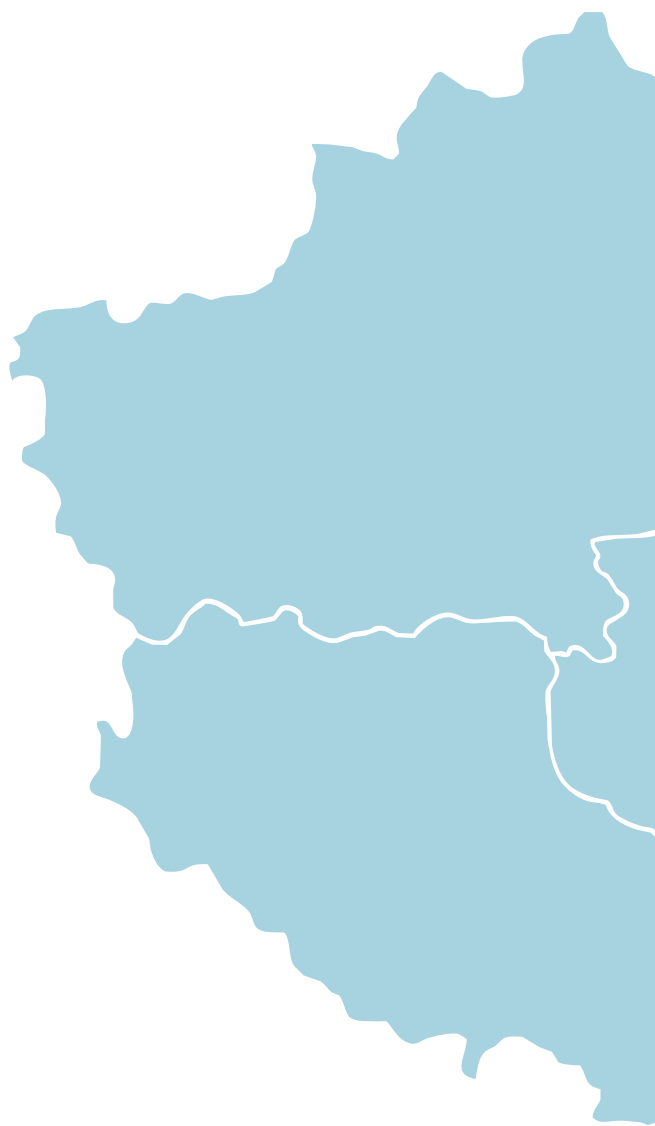
何漢明(公司秘書)

紀偉毅(營運總裁)

獨立非執行董事: 鄭慕智

李民斌

關育材





港華燃氣業務區域分佈圖

企業理念

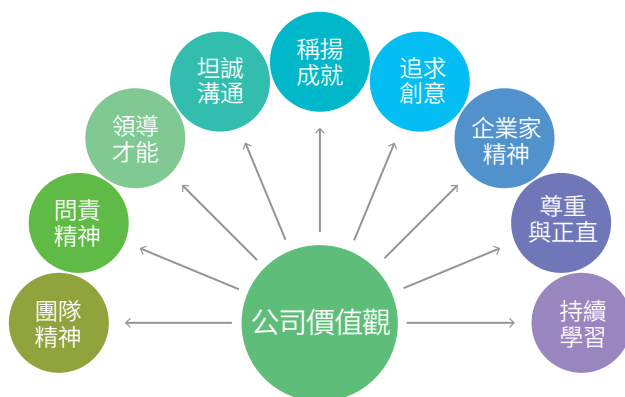
願景

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

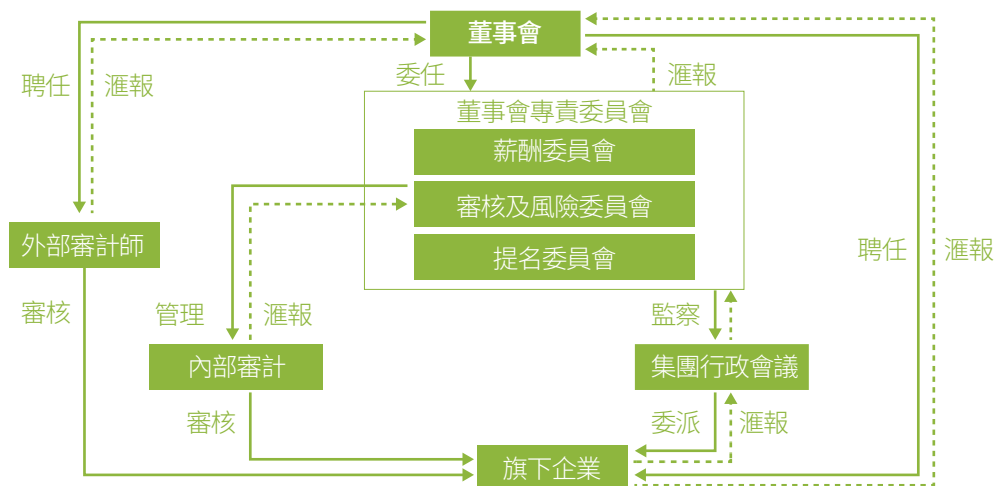


公司管治

董事會管治

董事會是港華燃氣的最高管治組織, 在董事會主席領導下, 專注集團的整體策略、政策及公司管治。董事會成員包括陳永堅先生(主席)、黃維義先生(行政總裁)、何漢明先生(公司秘書)、紀偉毅先生(營運總裁)四名執行董事, 以及鄭慕智博士、李民斌先生、關育材先生三名獨立非執行董事。董事會下設薪酬委員會、審核及風險委員會以及提名委員會三個專責委員會。

港華燃氣公司管治架構圖



港華燃氣根據相關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，並通過董事會決策及時傳達和貫徹落實集團戰略。年內，共統籌港華燃氣旗下逾100家企業按照其章程約定順利召開年度董事會會議和2017年度中期董事會會議。

結合集團不斷發展的新要求和需要，港華燃氣致力於建立規範的公司治理制度體系、持續完善工作流程。2017年度制訂頒佈了《港華集團企業中期董事會報告指引(2017版)》，同時亦修訂頒佈了《港華集團派出董監事手冊(2017版)》、《港華集團董事會文檔範本(2017版)》。



案例：香港中華煤氣常務董事陳永堅先生榮膺「影響中國」2017年度CEO

2017年12月，《中國新聞周刊》「影響中國」2017年度人物揭曉，中華煤氣常務董事、港華燃氣主席兼執行董事陳永堅先生榮獲「影響中國2017年度CEO」獎項。陳永堅先生二十年來堅持大膽改革、勇於創新，帶領企業穩步增長、多元化發展，並始終保持一顆匠心，強調「先天下之憂而憂，後天下之樂而樂」的社會責任，努力將安全、服務和創新做到極致。《中國新聞周刊》自2009年起評選並發佈「影響中國年度人物榜」，旨在梳理一年來對推動中國社會發展和進步做出重大貢獻的個人或團體。



企業風險管理

2017年，港華燃氣繼續貫徹落實「企業風險管理」制度，要求旗下項目公司定期開展企業風險自評。港華設立了由集團管理層及各專業部門所組成的「內地公用業務風險管理委員會」，以及由項目公司管理層及各專業部門所組成的「項目公司風險管理委員會」，推動開展企業風險評估，提升風險管控能力，確保企業風險管理方案得以系統、有效運行。年內共選取22間具有代表性的項目公司發放企業風險管理及控制措施檢查問卷，進一步了解企業管控風險的能力。

企業風險自評範疇



法律風險管理

為落實國家全面依法治國戰略，提升集團依法治企水準，港華探索出符合自身特色的法律風險管理模式，建立事前防範、事中控制、事後總結相結合的法律風險防範體系。

港華在各區域配備貼近業務一線的法務人員，聘請專業合規的律師顧問，組織內部合規培訓，編制合規指引，確保集團業務符合法律法規及執法機構的要求，有效預防和降低可能面臨的法律風險。

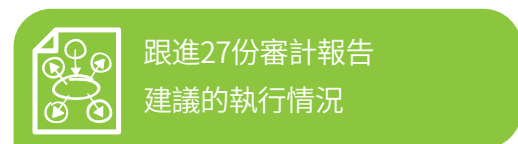
集團結合公用事業特性及業務流程，健全法律風險評估制度和重大風險匯報機制，編制法律風險評估清單及評估量化標準，以便項目公司系統有效地識別、控制、化解法律風險，並能及時向集團最高管理層及董事會報告重大法律風險事項。

港華燃氣從廣度、深度和及時性方面完善法制環境監測機制，通過《港華法務季刊》速遞新政、分享案例、解讀法規，幫助項目公司和員工懂法、依法、守法，保障集團安全、有序、高效運作。

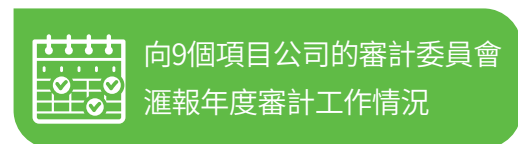
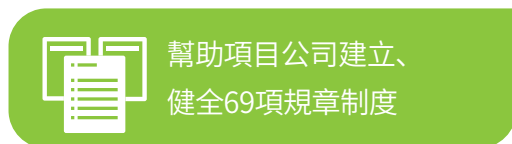
同時，集團指派專職項目律師全程跟蹤新項目開發的所有流程，從源頭把控新項目的法律風險，並確保項目開發法務工作的連貫性及法律資料的完整性。

內部審計

集團內審部門通過運用系統、規範的方法，全面審查評價公司業務活動、風險管理的適當性和有效性，保持公司健康良好運作。內審部門平均每3年到訪同一項目公司一次，並根據企業具體情況和風險分析結果，可能在同一年內或連續幾個年度裡實施不同類型的審計。



2017年度



商業道德管制

公司貫徹守法、公正的精神，制訂《港華燃氣行為守則》，旨在建立一個健康的工作環境，要求員工恪守廉潔、誠實的專業道德標準，以忠誠、正直及公平公正的態度去執行職務，提供優質的服務及維護公眾的利益。

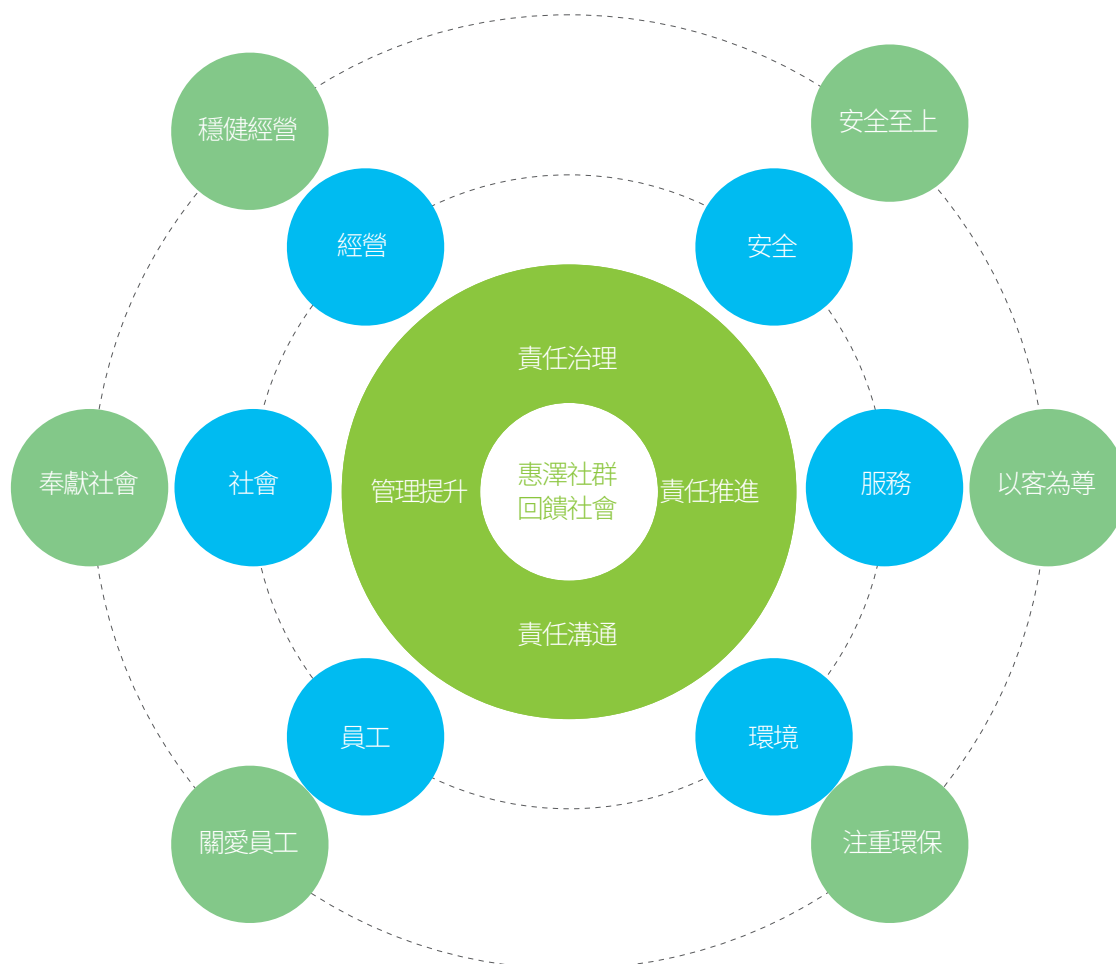
公司年內組織全體員工開展《港華燃氣行為守則》學習活動並簽署聲明書，以申報可能與公司規定有衝突的事項。2017年，公司並無任何與員工賄賂、勒索、欺詐事件及貪污等相關的訴訟案例發生。

企業社會責任

企業社會責任理念

積極參與公益服務, 惠澤社群; 致力保護生活環境, 回饋社會。

企業社會責任管理模型



公司積極實踐企業社會責任理念, 從企業經營、安全供氣、優質服務、保護環境、人才發展、惠澤社群等方面認真落實社會責任, 實現企業經濟、社會、環境的動態平衡和持續發展, 提升企業競爭力與影響力。

企業社會責任溝通

持份者溝通與回應

持份者	企業操守	溝通回應方案
 股東	<ul style="list-style-type: none"> • 業務多元發展 • 持續穩健盈利 • 有效風險管理 	<ul style="list-style-type: none"> • 提速分布式能源業務; • 定期發佈業績報告; • 完善法律、安全風險管理制度。
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 提供優質服務 • 保障供氣安全 • 及時回應意見 	<ul style="list-style-type: none"> • 推廣「三禮」、「能工巧匠」精神; • 開展管網安全改造、定期安全檢查; • 推行「精工行動」; • 設立網上客戶中心、服務熱線。
 政府	<ul style="list-style-type: none"> • 合法規範經營 • 推動行業發展 • 促進經濟發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 組織專業、合規培訓; • 推行《港華燃氣行為守則》; • 參與國家、行業標準的編制和修訂; • 加強儲氣調峰建設, 保障供氣穩定。
 環境	<ul style="list-style-type: none"> • 供應清潔能源 • 推行環保活動 • 高效利用資源 	<ul style="list-style-type: none"> • 推進村村通、鎮鎮通業務; • 制訂「環保管理指引」; • 開展「港華環保主義」主題活動。
 員工	<ul style="list-style-type: none"> • 保護合法權益 • 提供發展空間 • 健康安全保障 • 企業文化建設 	<ul style="list-style-type: none"> • 制定《港華集團員工手冊》; • 提供職業雙通道、人才梯隊計劃、開展工程畢業生培訓計劃; • 舉行安全教育培訓及知識競賽; • 鼓勵員工參與「優質服務計劃」、「全面品質管理」項目活動; • 舉辦「港華最美的聲音」比賽。
 社區	<ul style="list-style-type: none"> • 關注山區教育 • 關愛弱勢群體 • 弘揚社會正能量 	<ul style="list-style-type: none"> • 開展「港華輕風行動」、「螢火蟲樂園」等愛心助學活動; • 開展「萬糴同心為公益」等關愛社群活動; • 開展「2017港華最感動的人」評選活動; • 開展「我給媽媽做道菜——2017年度港華紫荊全國小廚神烹飪大賽」活動。

找2017年港华

感谢的人

颁奖典礼

集团公 司办：
射：华 行悦悦

陈永修



創新發展 經營穩步增長



「2017港華最感動的人」頒獎典禮

進一步提升集團凝聚力，傳遞社會正能量，港華燃氣開展「尋找2017港華最感動的人」評選活動。活動共收到來自53家企業的81位員工參選提名和申報材料，經外部權威機構評審打分，最終遴選出十位「2017港華最感動的人」。

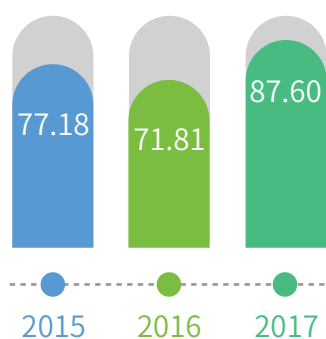
2017年9月，「港華最感動的人」頒獎典禮在武漢順利舉行，中華煤氣常務董事、港華燃氣主席兼執行董事陳永堅先生親臨現場，為獲選員工頒發「感動人物」獎盃和榮譽證書。

業績穩健增長

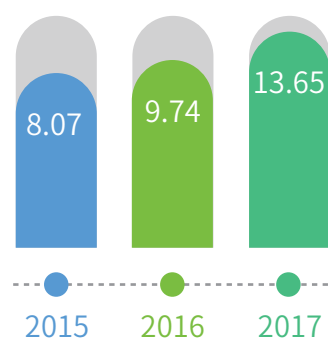
2017年受宏觀經濟穩中向好發展、環保政策大力推動、天然氣價格競爭力回升等因素的共同推動，國內天然氣消費增量保持高速增長，創歷史最高。港華燃氣整體業務穩健發展，各項指標持續增長，取得了可喜的成績。

2017年，港華燃氣實現營業收入87.60億港元。本年度公司每股基本盈利為49.87港仙，派末期股息每股15港仙。公司股東應佔稅後溢利13.65億港元，同比增長40%。2017年度，集團共銷售管道燃氣84.17億立方米，同比增長18%。

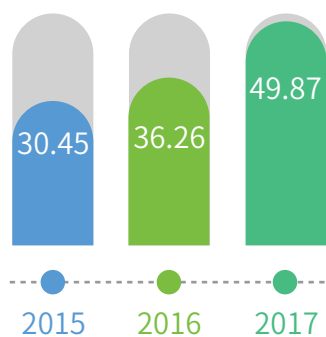
營業額 單位：億港元



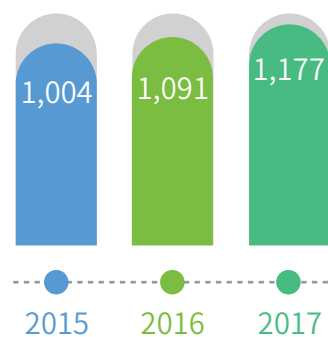
股東應佔稅後溢利 單位：億港元



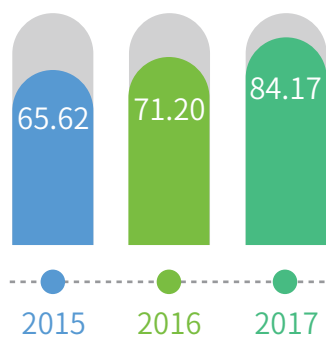
每股盈利 單位：港仙



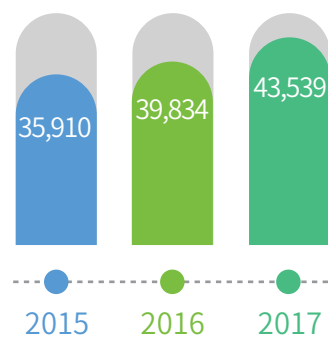
用戶數量 單位：萬戶



售氣量 單位：億立方米



管網長度 單位：公里



創新管理理念

作為一家傳統公用事業企業，港華燃氣堅持與時俱進的管理理念。年內，公司多次開展「企業增長=創新力×執行力」（簡稱G=i×i）宣傳，營造良好氛圍，鼓勵員工大膽創新、勇於實踐。集團「全面品質管理」（簡稱TQM）理念繼續在項目投資、工程建設、市場拓展、安全營運、優質服務、成本管控等各項工作中得以貫徹執行，推廣追求完美的工作文化。同時，港華燃氣發佈了「十二個管理理念」——產業綠色化、安全責任化、管理績效化、服務人性化、管治嚴謹化、團隊協作化、工藝標準化、製作匠心化、生產高效化、思維開拓化、產品創新化、形象現代化，為企業發展理清思路、指明方向。

案例：陳永堅先生再度入選《哈佛商業評論》2017年「全球100位最佳CEO榜」

中華煤氣常務董事、港華燃氣主席兼執行董事陳永堅先生再度入選《哈佛商業評論》2017年「全球100位最佳CEO榜」，成為公用事業領域唯一連續三年入選的企業領袖。《哈佛商業評論》2017年「全球100位最佳CEO榜」評選嚴謹公正，綜合候選人任期內的整體股東回報率以及公司增加的市值，同時兼顧公司在環保、社會責任與公司治理方面的貢獻。

	COUNTRY HONG KONG	START YEAR 1997	INDUSTRY UTILITIES
	INSIDER ✓	MBA ✗	FINANCIAL RANKING 91
	SUSTAINALYTICS RANKING 202	CSRHUB RANKING 493	

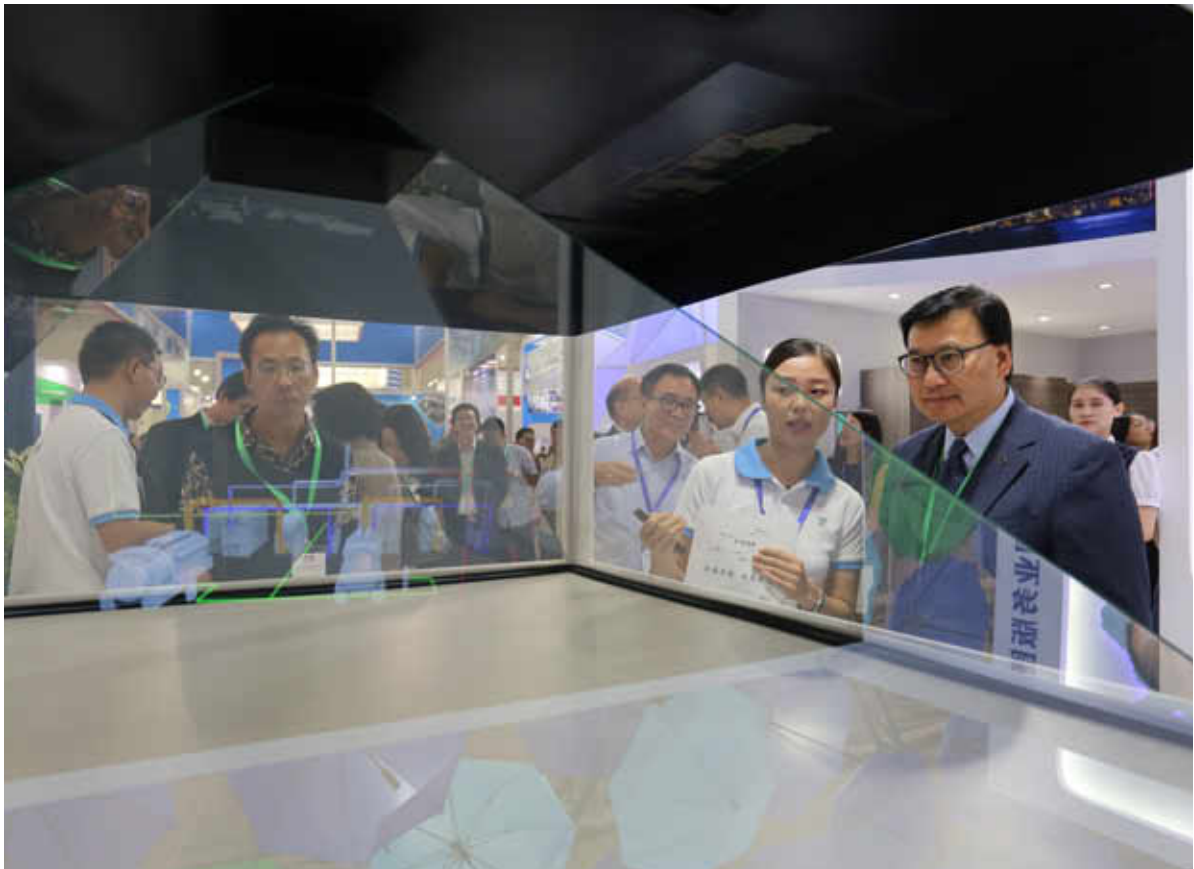
業務多元發展

力拓傳統市場

港華燃氣敏銳把握市場機遇，充分發揮天然氣綠色清潔能源優勢，重點實施城市「煤改氣」工程，深挖民用、工商業及汽車用氣等傳統市場潛力，開創城市燃氣市場蓬勃發展新局面。同時，集團推進輸配管網施工建設，提升儲氣調峰能力，保障城市燃氣供應的安全和穩定。2017年，集團售氣量實現雙位數增幅，客戶數量、管網長度亦保持穩定增長。

佈局綜合能源

為配合國家能源政策，港華燃氣積極發展綜合能源業務，重點投資天然氣分布式能源和集中供熱項目，為客戶提供工業分布式能源站、商業分布式能源系統和集中供暖等多樣化的整體解決方案，以及專業安全的一體化服務方案。2017年，集團已投產的分布式能源項目如位於四川省成都市新都區的雪花啤酒廠和桂林市的羅山湖度假區等，用氣量合共接近1億立方米。港華能源投資（深圳）有限公司也已落實多個項目，包括熱電聯供、區域供暖和工業區供熱等，天然氣用氣量預計到2022年合共可達35億立方米。四川能投分布式能源有限公司也在期內簽訂8個項目投資（合作）協議，其中2個項目位於四川省外，分別是天津市靜海經濟技術開發區分布式能源項目和埃頓索爾維天然氣分布式能源項目。



豐富產品服務

港華燃氣為客戶提供一應俱全的家用燃氣具產品及燃氣延伸服務，打造智慧、舒適的燃氣生活。集團旗下品牌「港華紫荊」根據市場需求不斷推陳出新，設計燃氣灶、熱水器、壁掛爐、乾衣機等各式優質、環保、安全的燃氣具產品，推出採暖系統智慧溫控器及手機應用程式，深受客戶青睞。同時，高端櫥櫃品牌Mia Cucina（歌仙娜）、精品廚具、健康食材採購等延伸服務，為嚮往高品質生活的客戶塑造個性廚房、提升烹飪體驗和帶來優質食材。



品質安全可靠

「港華紫荊」嚴格遵守《家用燃氣爐具》(GB16410-2007)、《家用燃氣快速熱水器》(GB6932-2015)、《城鎮燃氣燃燒器具銷售和售後服務要求》(GB25503-2010)等規定要求，扎實做好研發、生產、銷售、服務各環節工作，確保產品品質安全可靠。2017年，「港華紫荊」燃氣具的產品缺損率為0.01%，未發生安全原因而回收情況，產品品質和服務水準得到客戶的認可和信賴。



榮獲中國質量檢驗協會頒發的「全國產品和服務質量誠信示範企業」稱號



榮獲中國商業聯合會、中國保護消費者基金會及全國商品售後服務評價委員會聯合頒發的「全國售後服務十佳單位」

供應商甄選	集團對供應商的服務、誠信及產品品質嚴格把關。
產品研發	所有產品均經由國家質檢部門及擁有中國合格評定國家認可委員會實驗室認可的港華燃氣科技中心雙重檢測, 確保符合國家標準要求。
生產銷售	通過產品抽檢、缺損率控制、銷售資料分析等方式, 在產品生產、銷售各環節進行全程品質監督。
售後服務	資訊回饋: 如客戶認為產品可能存在品質問題, 可將相關資訊回饋至品質保障部門, 由專業技術人員進行鑒定, 並作修復或換新。
	產品回收: 如發生批次性品質問題, 將統一回收所有不合格產品並退還給供應商, 同時為客戶更換同型號的合格產品。
	品質完善: 公司將對產品進行詳細研究分析, 聯合供應商制訂改善方案, 不斷提升產品品質。

尊重及保護知識產權

知識產權保護對提升集團創新力和競爭力意義重大, 集團積極採取措施, 有效維護保障知識產權, 並防止侵權行為發生。集團編制了《專利申請指引》手冊, 為旗下企業開展專利申報提供參考指引, 並對企業發明專利擇優在集團內推廣應用。同時, 公司每年進行正版軟體授權統計、審核相關培訓, 並在與供應商開展業務的合同條款中明確要求提供的產品服務不存在任何侵權行為, 更嚴格遵守雙方約定的保密協定及許可使用制度, 保障其知識產權的合法權益。

案例:《港華集團創新匯》

國家發明專利是公司知識產權的重要組成部分, 提升了港華創新能力和核心競爭力。集團整理部分專利發明出版《港華集團創新匯》, 以加強項目公司之間的技术交流, 推動創新成果轉化為生產力, 促進集團上下廣泛參與、積極創新。



供應鏈社會責任管理

港華要求供應商必須具備ISO9000認證、產品品質符合要求，並優先選用企業社會責任表現突出的供應商。供應商應根據中華煤氣(港華燃氣母公司)的《供應商的企業社會責任守則》定期進行自查及提供報告內容，並須受當中所列明的道德、社會和環保條款制約。同時，港華燃氣每年隨機抽樣供應商進行企業社會責任的現場考查。

2017年，集團共收到122家主要供應商的《2017年企業社會責任自評回饋報告》。

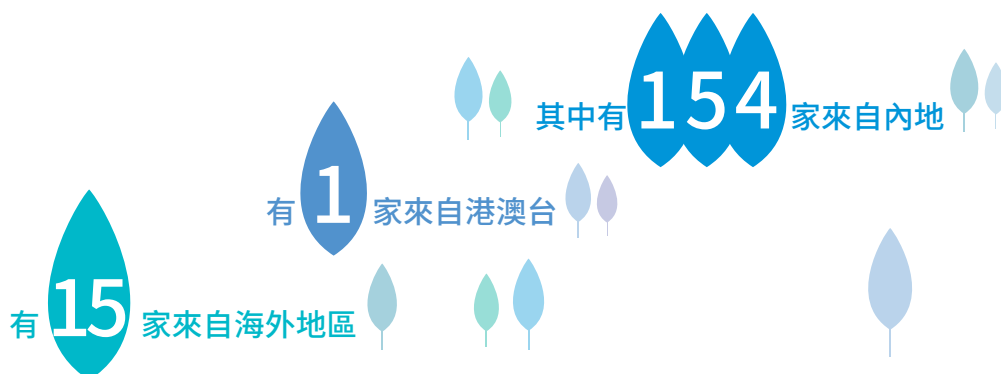


案例：供應合作夥伴管理會議

2017年3月，港華集團舉行供應合作夥伴管理會議，來自採購、工程、客服、人力資源等部門和供應商代表近300人參會。會議進行了「港華環保採購及企業社會責任的履行」的專題分享，要求各合作夥伴在配合港華落實品質管制、自動化、資訊化的同時，積極實踐企業社會責任，注重環境保護，服務當地社區。



港華燃氣年內共採用 **170** 家供應商





多措並舉 確保供氣安全



加強基建安全監管

廠站安全監督

集團會根據新建廠站工程建設情況，派出專業人員到現場進行技術支援和檢查，對存在的問題提出整改意見和跟進處理情況，新建廠站正式投入生產前亦必須通過嚴格的多部門聯合驗收。同時，在集團內推行《廠站設備設施維護規程》，促進項目公司對燃氣廠站設備設施實施預防性管理，確保廠站運行安全、高效運行。

年內，集團檢查評價36座項目公司已運行廠站，重點檢查廠站內設備設施現狀和運行管理，提高廠站運行的安全性和可靠性。

工程品質監控

回應集團近年來大力推行的TQM(全面品質管理)行動，港華旗下各項目公司在工程建設中推行「工程品質監控項目清單」及「聚乙烯管道工程品質保證體系」(簡稱PEQA)，以持續加強工程建設品質保證。2017年度集團對16家項目公司進行了PEQA突擊檢查和培訓，進一步提升聚乙烯管道施工品質。

港華開發並推廣先進的工程移動應用，憑藉資訊化科技，督促施工單位加強自檢，提升自身及監理管理效率，提高現場記錄真實性、及時性，充分落實集團品質標準要求。年內推動並助力15家項目公司上線使用工程移動應用。

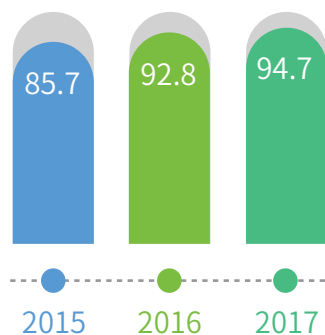
集團工程監理人員須通過國家監理職業資格及港華培訓學院監理工程師的相關培訓，方可持證上崗。同時，港華持續加強對工程施工人員的培訓，2017年開展施工管理員微信平台考試，逾2,800施工管理員通過了考試。

地下管網安全

港華燃氣依靠點多、面廣、線長的地下管網為廣大用戶輸送天然氣，因此地下管網安全是保障安全供氣的關鍵環節。公司積極採取管網巡查、隱患排查、管網改造等措施，有效消除管網風險因素，提高地下管網可靠性、完整性，並開展智慧管網研究，加強管網安全管理。

為確保地下管網安全，港華燃氣堅持開展老舊燃氣管網改造工作，使用良好柔韌性和抗腐蝕性的聚乙烯管代替灰口鑄鐵管。

灰口鑄鐵管累計改造率 單位:%





案例：IGEM FEDS、港華燃氣聯合主辦的「智能管網管理研討會」

2017年4月，由英國燃氣專業學會遠東區分會 (IGEM FEDS) 和港華燃氣聯合主辦、中國城市燃氣協會和中華煤氣工程學院協辦的「智能管網管理研討會」在蘇州隆重舉行，200餘名行業內外專家、精英匯聚一堂，共同探討及分享智慧管網管理話題和經驗，以期打造中國城市燃氣「智能管網建設」的標杆，構築智慧、安全的城市燃氣輸配系統，有效保障中國能源供應的生命線。



推行精工行動

「精工行動」是港華燃氣「入戶燃氣管道實行工廠化預製」模式，目的是把燃氣管道加工工序集中到工廠裡，實行專業化、標準化、規模化生產，從根本上杜絕安全隱患，是保證城市安全供氣的管理升級，是高品質燃氣管道工程的有效保障。目前，港華燃氣已在馬鞍山、長春、齊齊哈爾、清遠、泰安等地成立了精工工廠並投入運行，以「工匠精神」所擁有的耐心、專注與堅持的態度，把安全帶給千家萬戶。



推動安全標準建設

為進一步提升液化天然氣(LNG)點狀式供氣模式的安全合規性,規範集團LNG槽車安全管理,提高事故應急處置能力,港華集團發佈了《小型LNG過渡氣源站標準化建設指引》、《LNG槽車應急處置指引》。

同時,港華紫荊率先在燃氣行業推出《港華紫荊供暖系統設計與施工技術手冊》,指引供暖系統正確設計與施工,保障客戶供暖系統的安全性及節省採暖運行費用。



針對燃氣行業標準規範多、技術更新快等特點,港華歷時1年開發「港華燃氣標準信息服務平台」,是集團面向各項目公司及設計院的綜合技術資訊平台,可提供國家規範、集團標準、產品資料查詢以及技術諮詢等服務。港華燃氣標準資訊服務平台在資訊收錄上涵蓋了燃氣行業的技術標準及規範,功能設置更貼近企業操作需求,更好推動集團標準要求及時落地,促進項目公司持續學習和技術交流。



在持續完善港華集團企業工程標準的同時，集團積極參與國家及行業的相關規範、標準的編訂或修編工作，與業內交流分享港華燃氣的豐富經驗和領先技術，提升港華燃氣的行業話語權和影響力，推動行業健康發展。2017年，港華燃氣獲邀參與8項國家、行業標準規範的編制和修訂，為14項國家或行業標準規範的修編工作提供意見和建議。

參與編制修訂國家、行業標準規範

1	《城鎮燃氣建設規範》
2	《城鎮液化天然氣供應站設計規範》
3	《城鎮燃氣輸配工程設計規範》
4	《城鎮燃氣輸配工程施工及驗收規範》
5	《壓力管道規範——公用管道》
6	《聚乙烯燃氣管道工程技術規程》
7	《燃氣輸送用金屬閥門》
8	《燃氣採暖熱水爐供暖系統設計安裝維護技術指導》

對國家或行業標準規範修編提供意見和建議

1	《燃氣燃燒器具合格評定程序及檢驗規則》
2	《城鎮燃氣符號和量度要求》
3	《燃氣採暖熱水爐應用技術規程》
4	《加臭劑濃度監測儀》
5	《燃燒器具用給排氣管》
6	《電磁式燃氣緊急切斷閥》
7	《城鎮燃氣用二甲醚應用技術規程》
8	《燃氣取暖器應用技術規程》
9	《城鎮地下管網抗震鑒定與改造技術規程》
10	《城鎮地下管道震損檢測與修復設計規程》
11	《供暖器具用屏蔽式循環泵》
12	《內置隔膜密閉式膨脹水箱》
13	《城鎮燃氣管網洩漏評估技術規程》
14	《家用燃氣灶具能源效率計量檢測規則》

組織全面安全檢查

區域安全巡查

年內，集團安全委員會到東北區域和華北區域開展安全巡查，認真總結集團經過10年來持續開展安全年活動取得的成效，要求繼續推行各項安全舉措，確保供氣安全。

2017年9月10日至12日、11月13日至15日，中華煤氣常務董事、港華燃氣主席兼執行董事陳永堅先生，中華煤氣執行董事暨公用業務營運總裁、港華燃氣執行董事暨行政總裁黃維義先生率領集團安全委員會成員及區域總經理進行安全巡查，巡視了齊齊哈爾港華燃氣有限公司、泰安泰山港華燃氣有限公司、山東濟華燃氣有限公司及青島中即港華燃氣有限公司等項目的安全管理工作。



企業安全檢查

2017年, 集團共開展了12次總經理檢查及2次總經理企業間交叉檢查, 有效促進項目公司提升安全及風險管理水準, 降低營運風險。



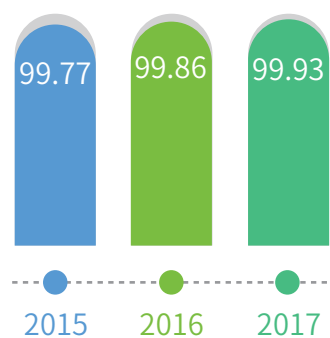
管網隱患排查

港華燃氣積極開展管網隱患排查工作, 引進車載式鐳射甲烷檢測系統、光纖檢測技術等新型檢測技術、設備, 提高燃氣洩漏巡查工作效率、提高檢測靈敏度, 並預防第三方破壞。同時, 公司推行城市燃氣管網完整性管理理念, 對在役和新建鋼製埋地燃氣管道加強陰極保護管理, 提高管道使用壽命。2017年, 集團完成19家公司的管網運行檢查, 開展2次陰極保護技術專業培訓, 有效提高了管網安全運行水準, 提升陰極保護檢測人員的工作能力。

戶內安全檢查

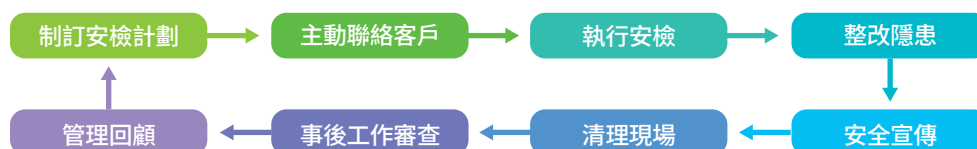
港華燃氣定期對客戶進行免費戶內燃氣設施安全檢查, 及時有效排除燃氣隱患, 切實保障客戶用氣安全。

一級隱患整改率 單位:%



(*備註:集團年內千戶搶修宗數為2.17宗。)

安全檢測流程



開展燃氣安全宣傳

港華燃氣堅持深入社區、校園、工商戶，開展形式多樣、內容豐富的燃氣安全宣傳工作，加深廣大用戶對安全使用燃氣知識的了解，提高安全意識。同時，集團每年定期開展燃氣事故應急演習，以檢驗項目公司突發事故應急預案的科學性、實用性，提高回應速度和處置水準。

2017年，集團及旗下項目公司共組織公眾及客戶安全推廣活動4,000餘次。



案例：蕪湖港華開展天然氣門站開放日活動

蕪湖港華燃氣有限公司邀請繁昌縣繁陽鎮城關第三小學的30名學生來到天然氣門站，開展了一次以「安全教育從小抓，社會責任我踐行」為主題的天然氣門站開放日活動。工作人員向學生們詳細介紹了天然氣輸配常識、各項設備設施的用途和功能。



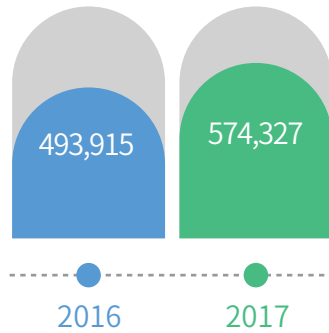


案例：港華燃氣開展「安全萬里行」

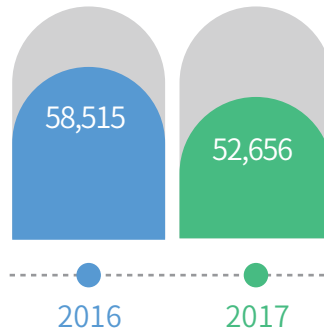
集團年內響應國家安全生產月活動，號召各項目公司開展「安全萬里行」活動，包括安全知識問答、安全用氣宣傳、交通、安全宣傳、環保等內容，共有員工及家屬3,564人參加，徒步行走53,100餘里，宣導健康、環保的生活。



安全培訓時數 單位:小時

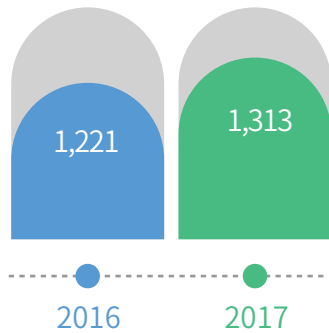


安全生產費用 單位:萬元

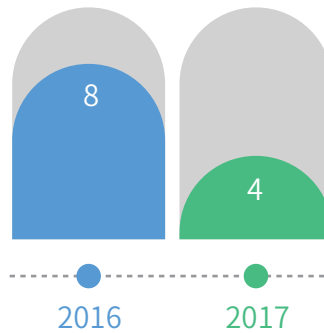


(※備註:安全生產費用中包括鑄鐵管的危舊改造工程支出。目前已有部分企業完成了該項改造,因此該項費用支出有所下降。)

安全宣傳費用 單位:萬元



四級及以上燃氣事故 單位:宗




安全及風險管理審核

集團自2006年推行安全及風險管理審核制度,週期為兩年一次,至今已完成5輪審核。2017年共計完成審核32家項目公司,並將審核項目「環境保護」從之前的單獨計分改為納入總分計算,並作為安全風險審核獲得特優等級的限制條件。同時,按照集團安全委員會要求,我們年內多次統籌舉辦了安全營運工作坊,分享安全風險審核常見問題、企業客戶安全評審、工程建設管理、物料管理、事故管理、企業風險評估及典型事故案例分析等內容,並邀請優秀的項目公司分享其安全運營管理經驗。

安全及風險管理審核







工匠精神 鑄造優質服務



創造溫馨服務體驗

年內，港華正式推廣網上客戶中心平台，新增18家項目公司投入使用，覆蓋350萬客戶。港華Virtual Customer Centre (簡稱：VCC) 平台在官方網站、官方微信公眾號的基礎上，推出多公眾號模式，滿足各企業網上客戶中心的定制化需求，為客戶提供有價值的差異化服務。VCC平台不僅為客戶提供穩定、便捷的燃氣業務辦理，還陸續推出廚具精品、精選食材、會員體系等內容，聯動線上平台與線下客戶中心，平台生態初具雛形。



案例：VCC項目榮獲「2017年度混合雲十大用戶」和「2017年度混合雲優秀案例」雙料大獎

由中國信息通信研究院指導，雲計算開源產業聯盟 (OSCAR) 主辦的首屆「中國混合雲優秀案例暨尋找2017中國混合雲十大用戶」評選活動中，港華集團憑藉在VCC項目的卓越表現，榮獲「2017年度混合雲十大用戶」和「2017年度混合雲優秀案例」雙料大獎。



傳遞溫馨服務文化

2017年，港華集團通過大力推行「三禮」文化，特別是一線員工在工作中切實貫徹「三禮」精神，使集團的客戶服務水準和效率得以不斷提高。

集團於2017年初開展了「三禮服務明星」評選活動，從參選的數千篇服務案例中，通過案例甄選、現場演說及訪談等形式，評選出26位2016年度集團「三禮服務明星」。



提升客戶服務水平

港華集團秉承中華煤氣「以客為尊」的優秀服務文化，推行「蒲公英飛揚計劃」，建立了獨具特色的客戶服務培訓體系，實現了深入挖掘和培養服務人才，不斷提高一線員工的服務理念和技能。

2017年，「蒲公英飛揚計劃」培訓客服精英人才44人，在全國累計開展70多場培訓，主要針對客戶服務員工及管理人員、上門安檢維修員、客戶中心營業員及窗口主管，進行服務禮儀、服務技能及管理的培訓，整體提升了員工服務理念及服務技能，促進集團及企業服務水平提升。



積極回應客戶需要

港華燃氣熱線中心以「您能聆聽到我們的笑容」為行為標準，實行24小時接聽服務，為客戶提供燃氣業務諮詢和受理客戶投訴。公司推行「微笑服務」理念，制訂《微笑服務規範手冊》，規範客戶服務的相關流程，提升一線員工客戶服務水準。

同時，集團開通電話、郵件、信件、微博、微信、官網等各種客戶溝通平台，全面收集客戶意見，並不斷完善處理流程，督促跟進處理結果，確保所有意見得到及時回覆和有效解決。

年內，港華燃氣聘請第三方調查機構，採用實地暗訪、電話問卷回訪等形式，對旗下52家項目公司的「客戶中心」、「熱線中心」、「上門服務」三個服務窗口開展了2016至2017年度神秘顧客調查訪問和客戶滿意度調查，收集到近7,500個調查樣本和400份回饋意見，切實了解客戶需求期望，並客觀評估企業服務品質。



維護客戶資訊安全

港華燃氣重視客戶私隱保護，並努力維護客戶資訊安全。公司不斷完善資訊化建設，對所有客戶資訊進行加密處理，並設置嚴格的訪問和使用權限制度。客戶資訊作為公司的重要機密資料，所有員工須遵循《港華燃氣行為守則》規定，對客戶資訊進行資料保密，禁止任何違規使用，確保客戶資訊安全。



踐行環保 共建綠色家園



供應綠色能源

港華燃氣以「改善環境，為客戶提供專業、高效、安全、清潔的能源」為使命，大力推廣綠色清潔能源，加強調峰能力建設，加快「氣代煤」行動，推進「鎮鎮通」、「村村通」工作，配合政府打好藍天保衛戰。

案例：濟南市首個「村村通」管道燃氣項目通氣

2017年10月19日上午，山東濟華燃氣有限公司仲宮—繡川中壓工程成功置換完畢，是濟南市首個「村村通」管道燃氣項目，仲宮至繡川段管線全長14.3公里，貫通24個村莊，涉及村民3,000餘戶，是整個「村村通」燃氣管線中重要的一部分。工程貫通投入使用以後，每個採暖季至少能節省6,000噸燃煤，有助濟南市冬季清潔採暖氣代煤工作的開展。



施工環境保護

港華燃氣在工程建設中注重對資源的節約和對環境的保護，並把「綠色理念」貫穿於施工全過程。

港華積極配合政府規劃建設部門，深入調查研究並論證方案，主動做好選址規劃，以符合城市總體規劃和國家規範要求，並盡可能地合併規劃建設，以節約土地資源。同時，為減少施工對居民正常生活的影響，公司就工程施工相關問題，提前與社區居民坦誠溝通，及時回應社區居民的疑問和調整施工方案。

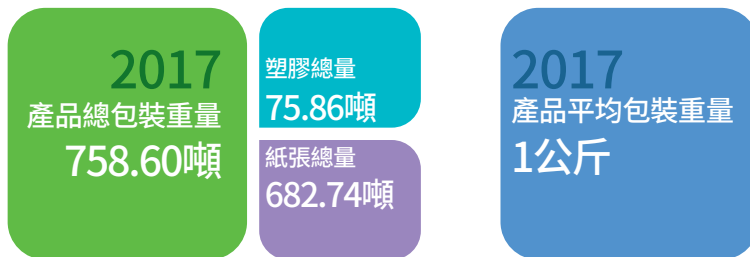
集團在承包合同和崗位責任中明確提出文明施工和環保責任的要求，並由項目經理擔任第一責任人。施工過程中，公司對施工現場的粉塵、噪音、廢棄物進行檢測和監控，及時採取措施防止造成大氣、水源和噪音污染，並做好現場清理工作。

同時，集團一直積極倡導及鼓勵創新，採用切實可行的技術措施落實環境保護工作。公司推廣應用聚乙烯 (PE) 管道連接輔助工具、多功能遙控挖掘機、電動吸泥機等創新工具設備，在有效降低施工人員勞動強度並提高工作效率的同時，保護施工現場周邊環境。

注重產品環保

港華燃氣嚴格遵循《電器電子產品有害物質限制使用管理辦法》要求，在全線產品的使用說明中明確標示了產品可能含有有害物質的名稱及含量，令使用者更了解產品的環保使用期限。所有產品均經國家品質監督檢驗部門及港華燃氣科技中心（經中國合格評定國家認可委員會實驗室認可）雙重檢測，確保產品環保品質符合要求。

同時，為防止產品過期使用，港華燃氣用中文等客戶通俗易懂的方式在全線產品顯著位置標注了產品的生產日期，以令客戶能夠準確了解到產品的安全使用期限。



宣導環保活動

港華燃氣年內倡導「港華環保主義」系列低碳活動，得到各項目公司的積極回應和大力支持，企業員工及家屬、客戶、公眾熱情投入「港華綠植日」、「地球一小時」、健步走、綠植互換和「WORD環保辦公or生活」等主題活動，植樹5,600餘棵，共同為地球的未來而行動。





推行環保政策

港華燃氣結合企業實際情況，制訂了嚴格的《環保管理指引》，涵蓋「環境因素識別和評價」、「節約能源(資源)管理」、「固體廢物管理」、「噪音控制」、「廢氣管理」、「污水(液態廢物)管理」等方面，明確了企業各項環保管理工作的規定和要求，實現環境改善、節能減排、防止污染和有效使用資源。

集團參照國家《節約能源法》、《工業節能管理辦法》等法律法規，制定了各項節能減排政策，要求各項目公司遵守所有有關的環保法律，制定節能指標，開展節能巡查，應用環保科技和材料，推行生產、辦公、交通等具體節能措施以減低排放量，提倡循環再用以發揮最大的能源效率，加強教育培訓以提高員工、客戶及商業夥伴的環保意識。同時，集團要求各項目公司對環保政策每年進行檢討更新，並由總經理簽字後張貼在公司明顯位置，方便所有員工及時了解和落實執行。

截至2017年底，港華燃氣旗下共有5家企業通過ISO14000環境管理體系認證。年內，集團及旗下項目公司並未發生任何因排放問題被政府部門處罰情況。

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及不可回收類別，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由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、填埋、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，亦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，集團內部的環保管理部門根據國家法規和「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工業污水物進行監測，以核查是否符合國家標準的規定，並如實記錄排放及監測情況。

2017年排放物及資源使用資料披露

來自燃料燃燒及車輛的排放物



氮氧化物NO_x
6,960.3 公斤

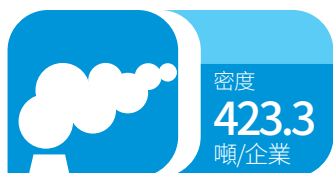


二氧化硫SO₂
230 公斤



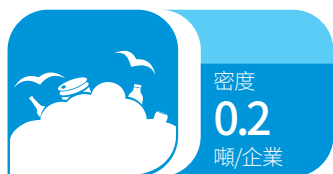
可吸入懸浮粒子PM₁₀
166.4 公斤

溫室氣體總排放量及密度*

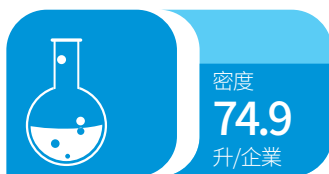


溫室氣體
31,747.5 噸

產生有害廢棄物總量及密度*



有害/危險廢棄物(固體)
15 噸



有害/危險廢棄物(液體)
5,617.4 升

產生無害廢棄物總量及密度*

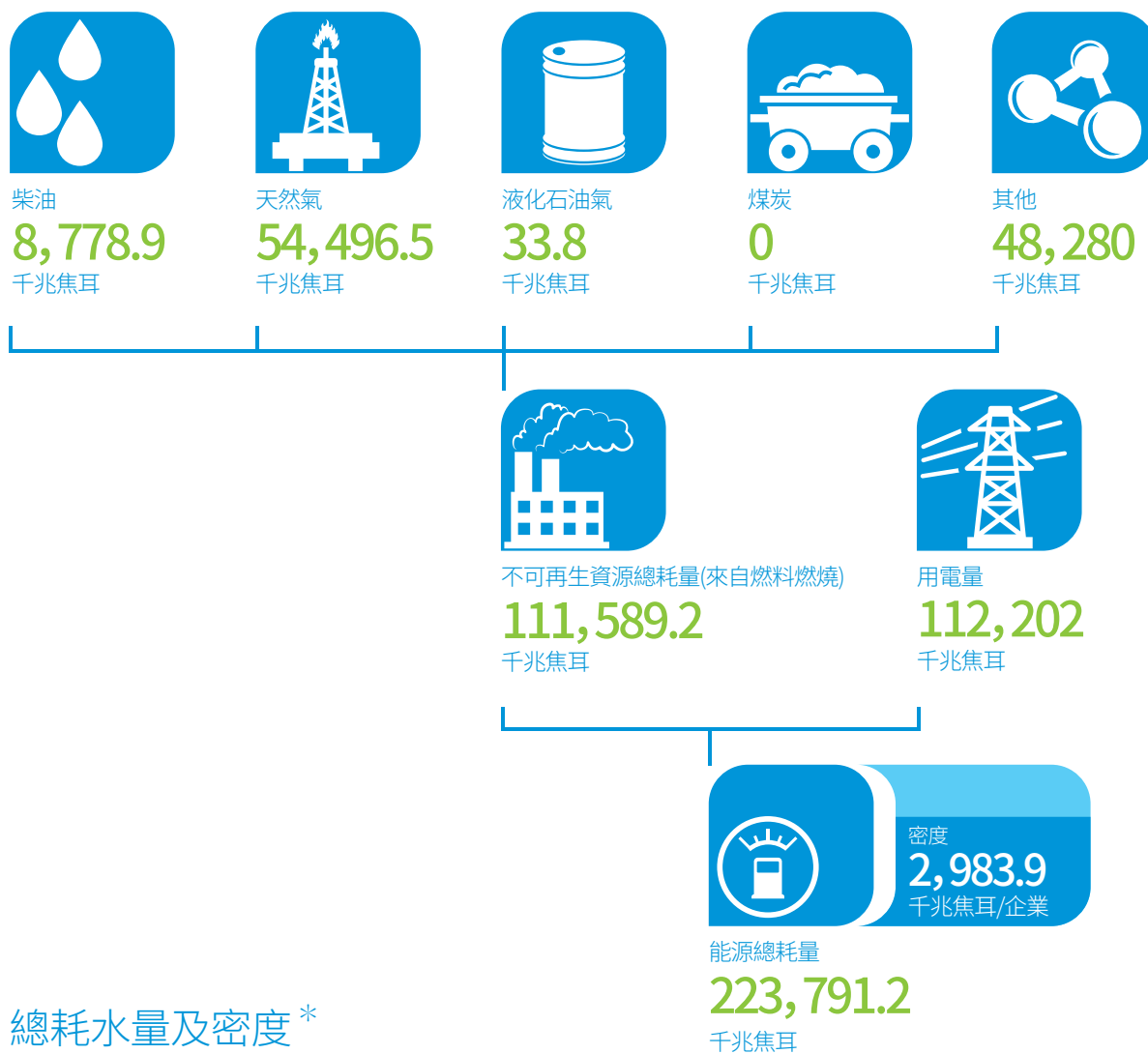


無害廢棄物(固體)
38,098.1 噸

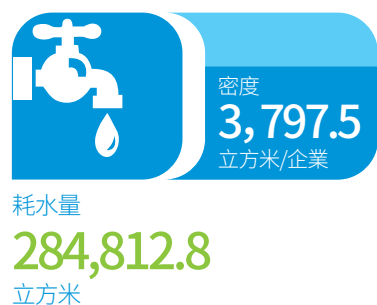


無害廢棄物(液體)
1,120 升

能源總耗量及密度*



總耗水量及密度*



*備註一:統計包括集團旗下75間股權51%及以上項目公司資料。

*備註二:2017年部分數據採用更嚴謹準則搜集,故本報告未有列出2016年數據,以免引起混淆。



以人為本 推動人才發展

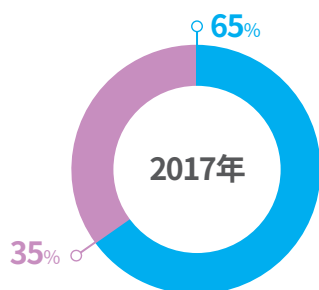


員工基本情況

截至2017年底，港華燃氣共有員工22,276人，均為全職員工，年度員工流失率為2.6%。

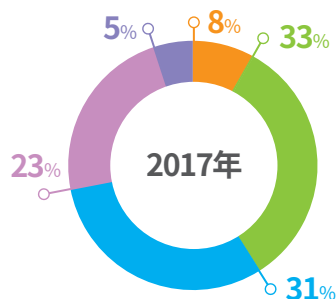
按性別類型劃分的員工比例

● 男性 ● 女性



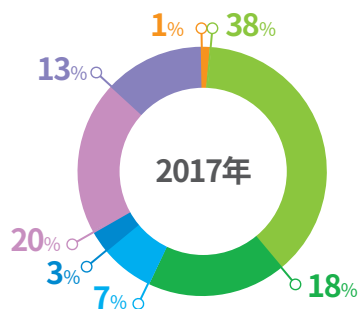
按年齡組別劃分的員工比例

● 26歲以下 ● 26-35歲 ● 36-45歲
● 46-55歲 ● 55歲以上



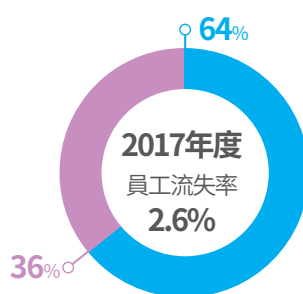
按區域劃分的員工比例

● 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



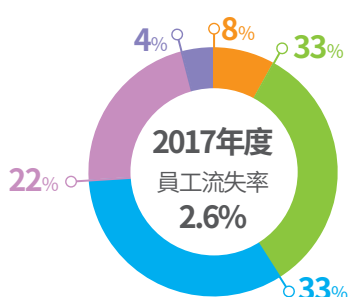
按性別類型劃分的員工流失率

● 男性 ● 女性



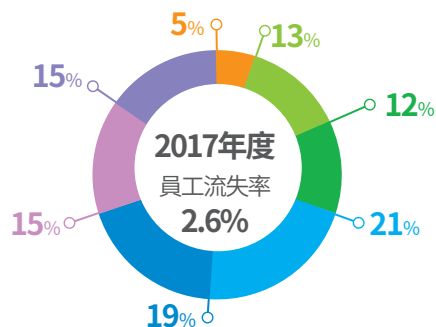
按年齡組別劃分的員工流失率

● 26歲以下 ● 26-35歲 ● 36-45歲
● 46-55歲 ● 55歲以上



按區域劃分的員工流失率

● 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



人才培養發展

輸送行業人才

2017年度，港華燃氣通過開展高等院校合作、專業技能培訓等方式，為城市燃氣行業輸送大量人才。山東港華培訓學院繼續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、武漢市燃氣熱力學校四所院校合作開展「前線員工訂單式培訓」項目，新招收學生99人，參加企業實習129人，獲港華集團或旗下企業錄取就業45人。

同時，山東港華培訓學院還承擔了山東省職業技能題庫《燃氣具安裝維修工》技師試題庫開發和審定工作，協助山東省燃氣熱力協會舉辦了山東省燃氣熱力行業職業技能大賽。年內，山東港華培訓學院共舉辦9場《山東省燃氣企業第三類從業人員繼續教育培訓及考核》、1場《山東省燃氣企業第三類從業人員專業培訓與考核》及1場《燃氣企業從業人員專業培訓（第四期）教師培訓班》，培訓時數超過2.8萬課時，培養行業人才逾千人。



員工職業發展

為了拓闊員工職業發展路徑，提高企業員工發展積極性及任職專業度，集團統籌各方資源，採取多維舉措，打造全員自我提升、自我發展的職業發展體系。

職業雙通道

2017年，為了更好的拓展員工職業發展空間，集團全面推廣應用「職業雙通道」項目，積極推動各項目公司建立職業雙通道體系，編制了《港華集團企業實施職業發展雙通道指引及操作指南》，並開發線上課程《港華企業雙通道項目實施課件（2017）》，為處在不同管理階段的項目公司提供相匹配的職業雙通道操作方案，從而保證專業人才在雙通道上能夠獲得長遠發展。

集團人才梯隊計劃

港華燃氣每年通過內部招募優秀人才，建立起從基層至中高層的完善的人才培養體系，為企業長遠發展源源不斷地輸出高級管理人才。通過人才梯隊計劃甄選出的員工，將參與或承擔著各個職能的重大項目，如分布式能源開發、重點工程項目、工商業煤改氣重點項目等。至今，集團共調派43位人才梯隊成員到82個職位支援，為企業的全面和長遠發展作好部署。

第二屆「工程畢業生培訓計劃」畢業

集團為年輕工程專業精英員工提供為期兩年的「工程畢業生培訓計劃」，通過在部門學習及實操、集中培訓、跨部門參觀交流等方式，提供全方位的專業燃氣工程培訓，迅速提升畢業生在燃氣工程方面的專業度。自2013年起，已有6名年輕工程師成功通過該計劃順利畢業。

「悉尼科技大學工程管理碩士定製班」開班

港華燃氣與悉尼科技大學合作開設的工程專業精進項目「悉尼科技大學工程管理碩士班」，繼上屆學員已完成學習並取得工程管理碩士學位，今年定製班順利開班。本期7名學員分別來自華南區域、皖贛區域、華北區域，並在香港和蘇州兩地學習。

建立區域人才庫

集團支援各區域逐步建立起具有區域特色的人才庫，如區域菁英計劃、大學生培養計劃等，為有志發展的員工提供了更加多樣的發展路徑。

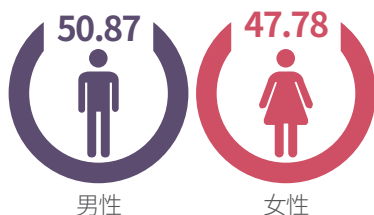
組織企業文化活動

鼓勵員工參與「優質服務計劃」（簡稱SQS）、「全面品質管理」（簡稱TQM）的項目及改善活動，極大提升了員工對工作品質的意識和標準，員工的創意和能力得以施展、素質及工作品質得到提升，成為員工職業發展拓展的重要途徑。

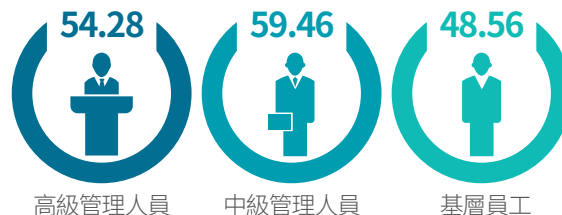
線上學習全面展開

2017年，集團線上學習平台（eLearning平台）為全體員工提供超過140門線上課程，內容涵蓋企業管理、管理技巧、專業技術、企業文化等類別，滿足員工隨時隨地學習的要求，成為員工自我學習提升的重要途徑之一。

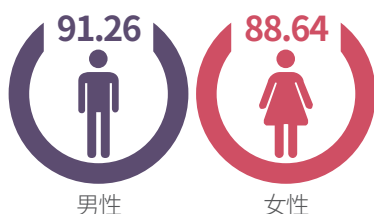
按性別類別劃分的人均學習時數 單位:小時



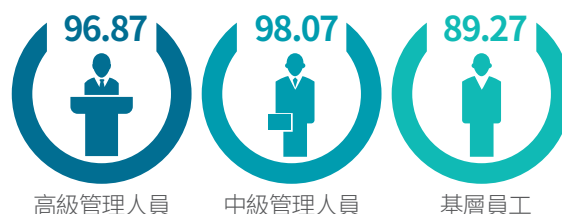
按員工類別劃分的人均學習時數 單位:小時



按性別類別劃分的受訓人員比例 單位:%



按員工類別劃分的受訓人員比例 單位:%



職業健康與安全

集團充分利用企業微信公眾號、eLearning、工學坊、HSE工具箱、知識競賽等形式多樣內容豐富的安全活動，深入開展安全教育宣傳。年內，公司職工接受安全及環保培訓累計約57.4萬小時。

為規範各項目公司安全教育培訓內容及考核，集團通過eLearning培訓平台，編制了《安全相關法律法規》、《消防安全》、《燃氣相關的基礎知識》等20個安全培訓課件及配套了相應試題，大大提升了培訓效果。

年內，港華燃氣還開展了「不能視而不見」安全教育視頻學習和「居安思危、杜漸防微」網上安全環保知識競賽，教育員工嚴格執行安全制度，學習安全環保知識，保障職業安全健康。

截至2017年底，港華燃氣共有13家項目公司通過OHSAS18001職業健康安全管理体系認證。

指標	單位	2015年	2016年	2017年
因工死亡人數	人	0	2	1*
因工死亡比率	%	0	0.0089	0.0052
因工傷損失工作日數	天	510	1,092	607
意外千人率	%	0.33	0.88	0.31

(*備註:2017年1名員工在工作期間騎電動車發生交通意外身亡。)

保障員工合法權益

港華集團制定並發放了符合國家相關法律法規的《港華集團員工手冊》，詳細介紹了薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他福利待遇等內容，依法保障員工各項正當權益。

港華集團及項目公司堅持公平、透明、公開的用人原則，制定嚴格的招聘流程指引，並在《港華集團員工手冊》中明確規定杜絕強制勞動，不得招聘未滿16歲未達法定工作年齡的未成年童工。

2017年，港華集團員工勞動合同簽訂率及社會保險繳納覆蓋率均為100%，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，未發生強制勞動和非法僱傭童工現象。

員工福利待遇

社會保障	社保、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、帶薪年假、全薪病假、工傷假、醫療假、全薪考試假、特別假期(婚假、產假、陪產假、喪假)
其他福利	通訊費補貼、節日福利、康體活動、公司培訓

企業文化建設

「尋找2017港華最美的聲音」

為展現員工風采，推行企業文化，港華集團舉行「尋找2017港華最美的聲音」比賽。比賽歷時7個月，來自全國各地的港華員工積極參與，經過海選、南北區域賽、總決賽的層層比拼，最終決出一、二、三等獎。本次比賽活動不僅為員工提供了張揚個性、釋放才華的平台，豐富了員工的生活，更通過企業歌曲《陽光空氣》的演繹傳唱，加強了港華文化的傳承，提升了員工對企業文化的認同感，增強了企業凝聚力。



2017年「全家出動，為愛打氣」親子品牌活動

為加強員工與其子女的溝通聯繫，幫助員工子女進一步熟悉父母的工作職業情況，集團特別組織一期「深圳燃氣科學館大探秘」的活動，將科學性、知識性、趣味性有機結合，讓員工及其子女在互動體驗中了解燃氣科學基礎知識，探尋燃氣世界的奧秘，同時感受燃氣帶來的便利和美好。



「心繫員工情, 溫暖送到家」中秋外派員工家屬的慰問

2017年中秋佳節前夕, 集團為200名外派員工家屬特別訂製了中秋禮盒, 以表達集團和區域對外派員工家屬的親切慰問和衷心祝福, 感謝外派員工的家屬對員工工作的理解和支援。該活動已連續開展四年, 成為港華集團關愛員工的傳統活動。



員工集體旅遊

在全集團及區域層面上，為滿足員工的多元化需求，集團開創性地策劃了集團隊建設、親子、旅遊為一體的多模式旅遊線路，比如踏青觀光旅遊模式、定向越野旅遊模式、徒步親子旅遊模式。



港華員工子女獎學金計劃

為關心員工及其家庭，鼓勵員工子女好好學習，早日成才，為國家、社會做出貢獻，港華燃氣推行「員工子女獎學金計劃」。年內，集團共收到來自20家企業的33份合格申請，經綜合評定，7位獲選獎學金（含1位保送生），26位獲優秀獎。



惠澤社群 港華為愛同行



近年來，在旗下各項目公司的大力支持和積極配合下，港華燃氣秉承「惠澤社群，回饋社會」理念，積極履行企業社會責任，推動開展各項公益愛心活動，致力成為更具社會感召力的優秀企業公民。

案例：港華燃氣到齊齊哈爾SOS兒童村進行愛心捐贈

2017年9月，中華煤氣常務董事、港華燃氣主席兼執行董事陳永堅先生一行來到中國齊齊哈爾SOS兒童村進行安全檢查，並代表齊齊哈爾港華燃氣有限公司贈送價值10萬元的物資及學習用品。齊齊哈爾SOS兒童村是國際性兒童福利事業單位，現有20個家庭近200名來自各地的孤兒。



港華輕風行動

「港華輕風行動」是港華集團成立的公益品牌，寓意像輕風一樣帶給公眾溫暖感受、傳遞企業公民理念。目前，「港華輕風行動」公益項目足跡已遍佈四川、江西、安徽、山東、貴州、遼寧、廣東等十多個省市區，惠及逾6,000名師生。

2017年6月22日，「港華輕風行動」為廣東省陽江市合山鎮合寮小學及大八中學的師生們送去價值約13萬元的教學設備及用具，幫助學校改善教學條件。





2017年12月28日,「港華輕風行動」抵達山東省濱州市陽信縣,為洋湖鄉馬士和小學200多名學生送去校服、書包、電腦、音響及教學一體機一批,搭建了含有2,000多冊圖書的「港華愛心書庫」,為學生創造良好的學習條件。





在集團的號召和推動下，港華旗下各項目公司亦通過實際行動，向社會奉獻愛心。2017年9月，港華集團華東區域義工總隊在浙江松陽大東壩鎮中心小學開展「港華輕風行動——春雨助學松陽行」捐資助學活動，共為浙江松陽大東壩鎮中心小學送去價值10萬元的教學物資、逾40,000冊愛心書籍，並建立「港華愛心書庫」。



螢火蟲樂園

作為「上海宋慶齡基金會—東亞銀行公益基金」的白金愛心合作夥伴、首個聯合冠名「螢火蟲樂園」的愛心企業，港華燃氣集團自2009年以來積極參與並踴躍資助「螢火蟲計劃」項目，向需要幫助的地區學校提供課桌椅、電腦及網路等教學設備，並組織教育支援及鄉村教師培訓，為孩子們創造良好的教育環境和公平的教育機會。

2017年11月1日，第六個由港華集團出資捐建的「螢火蟲樂園」落戶安徽省安慶市太湖縣大石鄉大石小學。集團攜手上海宋慶齡基金會—東亞銀行公益基金為大石小學的師生們提供了課桌椅、電腦及網路等教學設備一批，捐贈了400多個「螢火蟲60背包」、6個愛心書架和千餘本圖書，為學校的教學軟、硬體環境建設提供幫助。



萬糰同心為公益

2017年5月至6月期間，為傳承民族傳統文化，港華燃氣舉行「萬糰同心為公益」年度愛心活動，推廣豐富的傳統節日文化內涵，構建鄰里和諧互助關係，為弱勢社群提供愛心援助。集團旗下近60家項目公司紛紛加入，為各地的福利機構、社區需關愛之群體、環衛工人、建築工人等包裹並贈送約3萬顆糰子，及價值逾33萬元的節日禮品，受惠人數超過9,000人。



弘揚社會正能量

「我給媽媽做道菜——2017年度港華紫荊全國小廚神烹飪大賽」由集團、中國兒童少年基金會聯合舉辦。活動增設了「陽光公益夏令營」、捐贈「愛心基金」和「愛心包裹」等內容，資助貧困山區的兒童完成學業，在傳承「明火烹飪文化」、宣傳燃氣安全使用知識的同時，培養青少年的愛心與社會責任感。活動憑藉優秀的策劃創意及廣泛的社會影響力，榮獲「2017年第十四屆中國最佳企業公民評選」之「2017年度最佳公益實踐獎」。



港華義工人數近**5,100**人

社會服務時數超過**82,000**小時



捐贈援助受惠人數近**10**萬人

公益、環保及安全投入金額逾**650**萬元



重要獎項

2017年度港華燃氣所獲企業社會責任重要獎項



1 影響中國2017年度CEO (港華燃氣主席兼執行董事陳永堅先生)

頒發機構:《中國新聞周刊》

2 2017年「全球100位最佳CEO榜」(港華燃氣主席兼執行董事陳永堅先生)

頒發機構:《哈佛商業評論》

3 2017中國優秀責任品牌企業

頒發機構:中國社會工作聯合會企業公民委員會、中央電視台、騰訊公益慈善基金會

4 2017五星級中國優秀企業公民

頒發機構:中國社會工作聯合會企業公民委員會、中央電視台、騰訊公益慈善基金會

5 港華輕風行動—2017中國企業公民優秀公益項目

頒發機構:中國社會工作聯合會企業公民委員會、中央電視台、騰訊公益慈善基金會



3



4



7



8



5



6

2017年財資管理獎「最佳流動性管理」

6 頒發機構: 渣打銀行

2017年度混合雲十大用戶

7 頒發機構: 雲計算開源產業聯盟

2017年度混合雲優秀案例

8 頒發機構: 雲計算開源產業聯盟

集團聯營公司佛山市燃氣集團股份有限公司—廣東省政府質量獎

9 頒發機構: 廣東省人民政府

未來展望

國家改革開放四十週年，全方位、深層次、市場化的油氣改革也逐漸鋪開。改善大氣污染及加速氣改進程，將使城市燃氣和工業燃料需求迎來爆發，天然氣行業正步入黃金發展期。這既是機遇又是挑戰，對港華燃氣的經營、安全、服務、社會責任等各項工作提出了更高要求。

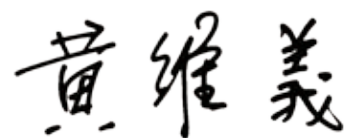
新願景新使命，綠色發展。集團提出了「以創新和環保為本，致力發展成為亞洲地區清潔能源供應及優質服務之領先企業」的新願景，以及「改善環境，為客戶提供專業、高效、安全、清潔的能源」的新使命。2018年，港華將緊緊圍繞集團新願景、新使命及配合市場未來發展需求，致力於綠色清潔能源的推廣、開發和利用，打造成為綠色企業的先鋒，助力經濟社會綠色發展。

把握歷史機遇，創新發展。改革開放以來，內地經濟社會發展取得輝煌成就，港華燃氣多年來的快速發展離不開改革開放的強大動力支持。當前，環保迎來政策密集期，實體經濟高品質發展，為城市燃氣行業帶來巨大發展空間。港華燃氣將牢牢把握歷史機遇，以「企業增長=創新力×執行力」和「全面品質管理」為核心動力，積極參與城市煤改氣工程建設，佈局天然氣分布式能源和拓展各項延伸業務，大大改善大氣污染，讓藍天白雲回歸大自然，讓市民百姓呼吸清新空氣。

加強經營管理，安全發展。港華燃氣堅持追求「安全供氣及零事故」的安全管理目標，通過完善的制度和領先的技術，打造專業的城市燃氣運營商，配合當地經濟增長。未來，港華燃氣將繼續以「工匠精神」樹立港華品質標杆，嚴格按照國家規範標準要求推進基礎設施建設，充分利用先進科技手段保障管網安全運營，加強專業技能培訓提升員工安全技能素質，開展安全宣傳提高市民安全意識，健全安全風險管控體系和應急機制，打穩企業安全發展的基礎。

履行企業責任，可持續發展。港華燃氣秉承「積極參與公益服務，惠澤社群；致力保護生活環境，回饋社會」的企業社會責任理念，建立並完善企業社會責任管理體系，努力實現經濟、環境、社會多方共贏、共享，推動企業的可持續發展。年內，港華燃氣繼續致力保障綠色清潔能源的安全供應，推廣「港華低碳環保主義」，與社會各界齊心保護環境，呵護共同家園。公司將持續關注員工健康安全與職業發展，開展各類培訓活動提升員工專業技術水平和服務水平，為客戶提供更加優質的服務和產品。同時，集團一如既往關心社區弱勢群體、關注山區教育建設，通過年度傳統裹糴盛事「萬糴同心為公益」和助學扶幼的「港華輕風行動」等企業社會責任活動，為弱勢群體提供援助，改善山區教學環境，用實際行動履行企業社會責任。

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



二〇一八年三月十九日

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
		一般披露	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、氫氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫。有害廢棄物指國家規例所界定者。	P42	■
		關鍵績效指標	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	P43	■
			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)。	P43	■
			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)。	P43	■
			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)。	P43	■
			A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。	P40-P42	■
			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得成果。	P42	■
	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。	P42	■
		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)。	P44	■
			A2.2 總耗水量及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	P44	■
			A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。	P42	■
			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。	P40	■		

		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			
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。	P39-P42	■
		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。	P39-P42	■
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。	P51-P54	■
		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僱員總數。	P47	■
	B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。		P47	■	
	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。	P50	■
		關鍵績效指標	B2.1因工作關係而死亡的人數及比率。	P50	■
			B2.2因工傷損失工作日數。	P50	■
	B3: 發展及培訓	一般披露	有關提升僱員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,可包括由僱主付費的內外部課程。	P49	■
			關鍵績效指標	B3.1按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	P50
		B3.2按性別及僱員類別劃分,每名僱員完成受訓的平均時數。		P50	■
	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。	P51	■
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。	P51	■	
	B4.2描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P51	■		

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			
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。	P18	■	
		關鍵績效指標	B5.1按地區劃分的供應商數目。	P18	■	
			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。	P18	■	
	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。	P16、P40	■	
		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。	P16	■	
			B6.2接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P36	■	
			B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P17	■	
			B6.4描述質量檢定過程及產品回收程序。	P17	■	
			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。	P36	■	
	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。	P8	■	
		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目及訴訟結果。	P8	■	
			B7.2描述防範措施及舉報程序, 以及相關執行及監察方法。	P8	■	
	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。	P39-P40、 P57-P62	■
			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)。	P57-P62	■
B8.2在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。				P62	■	

意見回饋

尊敬的讀者：

您好！感謝您閱讀《港華燃氣有限公司2017企業社會責任報告》。為加強與持份者的溝通交流，並持續改進港華燃氣的企業社會責任工作及企業社會責任報告編製工作，我們真誠期待傾聽您的寶貴意見和建議。

港華燃氣有限公司企業社會責任報告編寫委員會

二〇一八年三月

1. 您對本報告的總體評價是

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. 您最感興趣的報告內容是

經營 安全 服務 環境 員工 公益

6. 您認為本報告中最需要改進的內容是

經營 安全 服務 環境 員工 公益

7. 您希望了解但並未在本報告中披露的內容有：

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：



掃描二維碼，可
線上反饋您的意
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

