



**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)



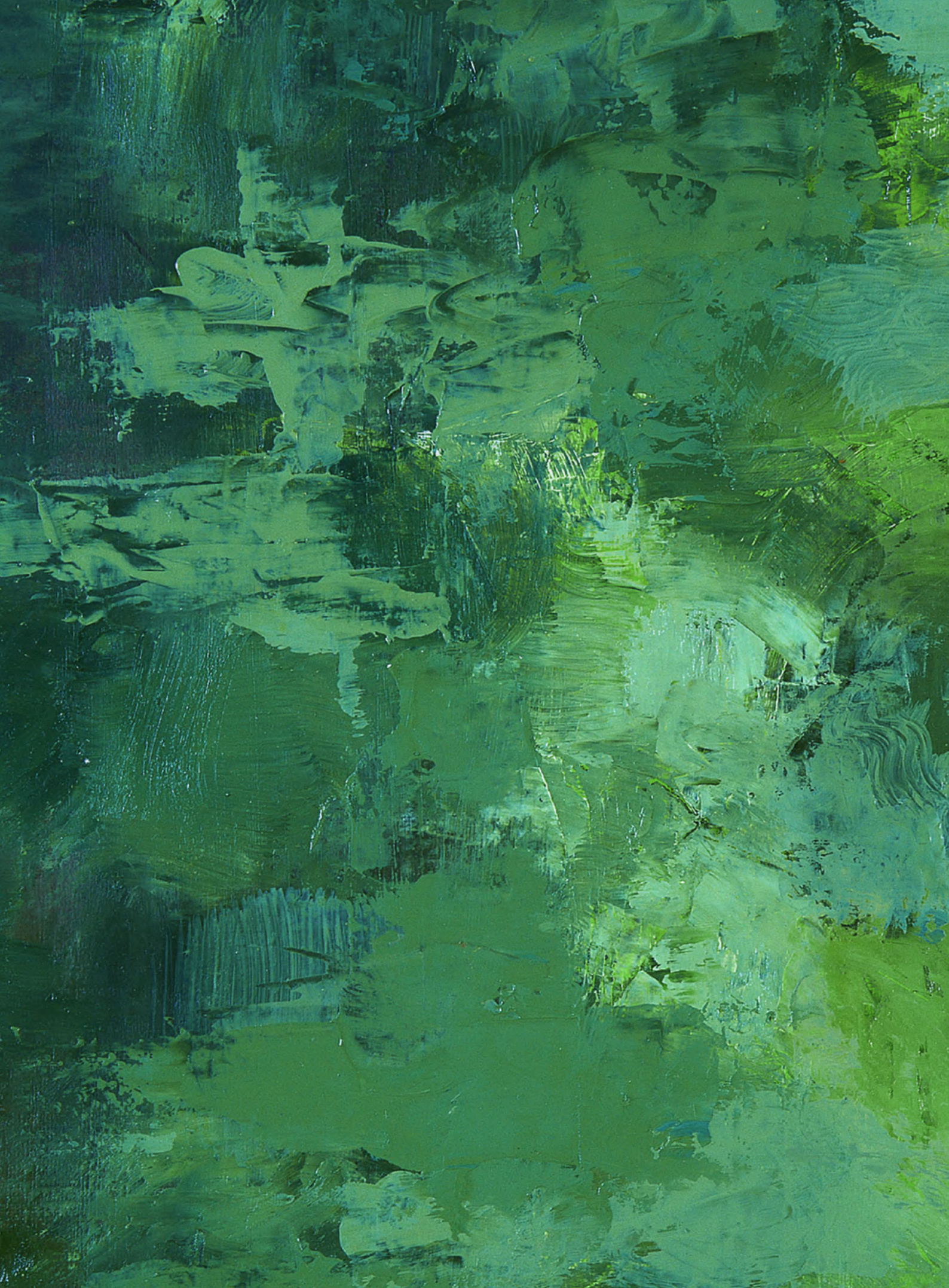
環保生活每一天  
Go Green Every Day

# 品質創造價值

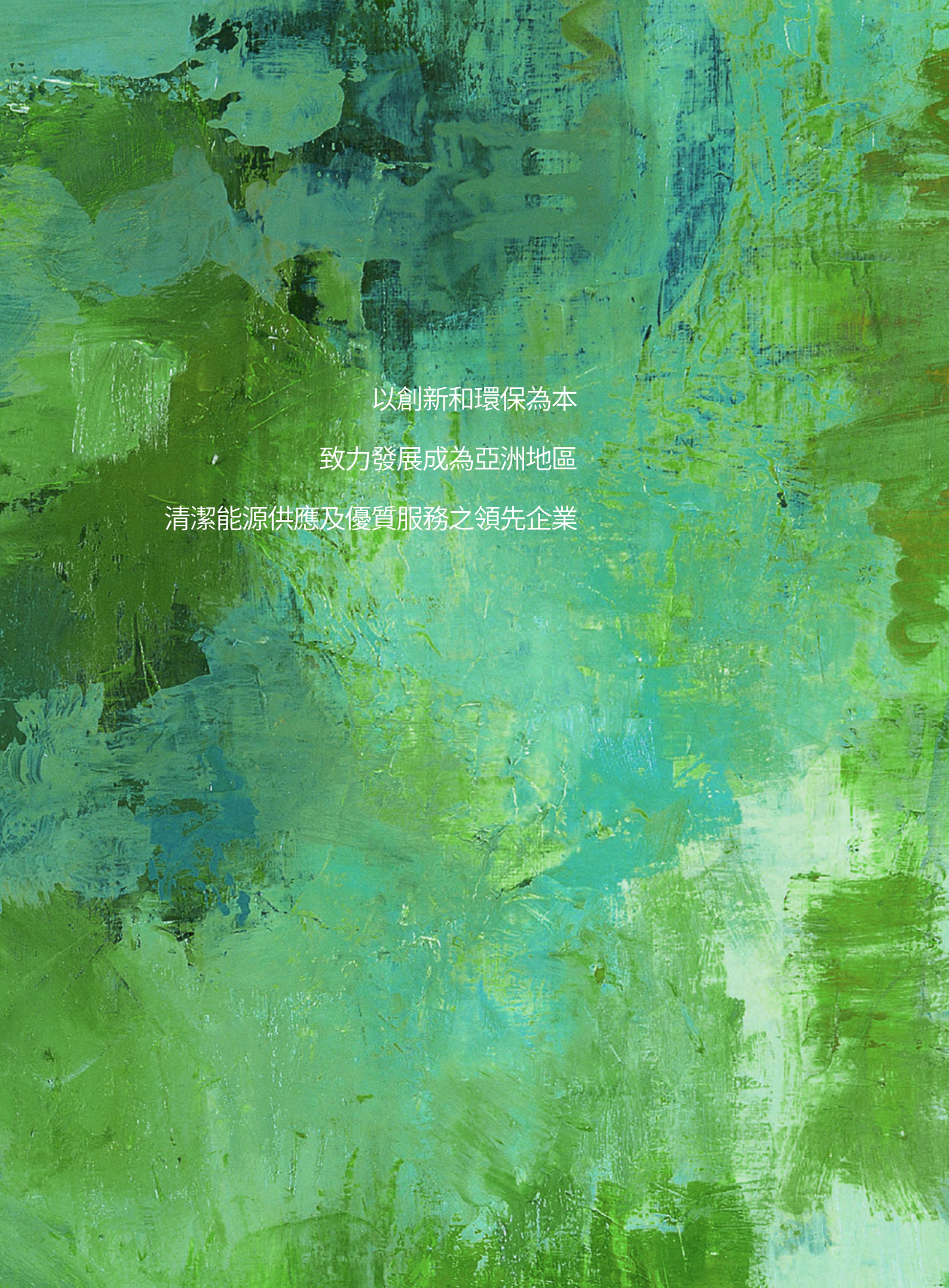
## 2020環境、社會及管治報告









The background is an abstract composition of thick, expressive brushstrokes in various shades of green and blue. The colors range from deep forest green and teal to lighter, almost white-green and pale blue tones. The strokes are layered and textured, creating a sense of depth and movement. The overall effect is organic and natural, evoking a sense of environmental vitality.

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、社會及管治融入戰略及業務層面並定期檢視，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（前稱為可持續發展報告），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

2020年1月1日至2020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》的「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2020年資料為最終統計資料，財務資料請參照集團同期發出的《港華燃氣有限公司2020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](http://www.towngaschina.com)參閱電子版報告；請掃描二維碼獲取移動版報告。



# 目 錄

主席致辭 01

關於我們 03

管治有道 07

經營有術 17

環保有為 25

安全有方 39

服務有禮 49

育才有力 59

回饋有情 71

未來展望 81

附 錄 82

核實聲明 85

意見回饋 86

# 主席致辭

一直以來，港華燃氣堅持將落實環境、社會及管治 (ESG) 責任融入日常業務運作，努力提高踐行可持續發展的能力，為創造企業和社會長遠價值奠定基礎，集團自2011年起，連續10年獲選為恒生可持續發展企業基準指數系列成份股成員，而優秀的ESG評級反映港華燃氣穩健經營、規範治理的價值體現，同時積極發展可持續業務，為持分者創造可觀回報。

在經濟、政治、社會等多種因素交織下，構建清潔低碳、安全高效的能源體系，已成為全球各國的共識和發展方向。隨著中國「碳達峰」和「碳中和」目標的提出，能源結構轉型的地步勢將加快，天然氣亦將迎來更大的發展。過去一年，集團繼續深化綠色產業布局，建設四川威遠液化天然氣 (LNG) 工廠，與上海燃氣有限公司簽訂增資合作協定，拓展綠色智慧能源綜合服務領域，推動供熱、熱電聯產、商業熱水、清潔供暖項目落地，發展售電、分布式光伏、儲能、充換電等新能源業務，並聯合清華大學能源互聯網研究院開發建成適用於電力、熱力、燃氣等企業的綜合能源管理平台，以此構建綠色高效、智慧節能的能源互聯網生態圈，助推國家能源結構轉型及履行減排承諾。

保障客戶安全用氣和享受高品質生活是港華燃氣的職責所在和永恆追求。集團踐行全面品質管理 (TQM) 理念，全面強化安全管理體系建設，嚴格落實安全責任制度，開展風險管理審核，革新工藝、技術和設備，提升整體輸氣及應急保供能力，推動安全管理工作邁上新台阶。在國家深化供給側結構性改革的政策下，消費市場規模不斷擴大，集團精準匹配客戶需求，持續升級服務體系。依託「名氣家」擴充網上客戶中心 (VCC) 服務範圍；繼電商服務、保險服

務、廚櫃業務之後，推出涵蓋保潔、烹飪、家電清洗等在內的港華到家服務，以「港華舒適家」為品牌，為居民下廚、採暖及淨水需求提供多元化的優質生活服務，有效提升客戶體驗及滿意度，同時將「明禮、匠心、誠信」的文化推廣至社會各界。

多年來，港華燃氣「惠澤社群，回饋社會」的公益理念在旗下各項目公司已開花結果，各地開展的公益活動讓企業品牌與公益產生可持續發展的有機連繫，為公益行為帶來更多社會關注。年內，「港華輕風行動」為重慶綦江、清遠連南的貧困學童捐贈學習生活物資、搭建愛心書庫，創造更好的成長條件。端午節期間，「萬糰同心為公益」活動號召各地港華義工合力裹糰贈予有需要之人士，共計送出超過2萬顆愛心糰。

2020年，2019冠狀病毒疫情肆虐全球，在此艱難時期，港華燃氣各企業恪守穩定供氣的承諾，科學調度氣源，妥善策劃管理，務求在提供安全可靠的燃氣供應之大前提下，兼顧員工及客戶的人身安全，竭力配合國家抗疫工作。集團亦積極投入人力物力，為有需要的社群及機構捐贈款項和物資，組織義工協助當地市民提供日常生活所需。針對疫情下的貧困家庭，集團在全國開展「紫荊行動」，通過捐贈燃氣爐具及生活物資等方式，為其送上溫暖，以實際行動彰顯現代企業公民之責任與擔當。

港華燃氣董事會積極推動ESG，定期審視重要性議題，旗下設有ESG委員會，包括由集團行政總裁及多位高級管理人員所組成，負責在集團業務及營運上融入ESG及推動各項相關計劃，並須定期向董事會匯報項目進展及有關事



Towngas  
Hall of Innovation



宜。這是港華燃氣編製發布的第八份《環境、社會及管治報告》，有系統地披露了集團2020年在環境、社會及管治方面的政策、舉措和績效。2021年集團以「企業智慧創新年」為發展主題，將通過智慧創新打造新的競爭優勢，同時認

真傾聽來自各持分者的建議，不斷提升履責能力和水平，在引領行業進步的過程中發揮表率 and 示範作用，努力為社會和環境的可持續發展作出更多貢獻。

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

二〇二一年三月十八日

# 關於我們

## 公司簡介

港華燃氣有限公司(股份代號:1083,「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:0003,「中華煤氣」)在內地經營的公用事業企業,主要在內地銷售及經銷管道燃氣,包括提供管道燃氣、建設燃氣管網、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。公司始終以各持分者及社群之利益為依歸,從綜合價值創造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之責任,推動社會經濟可持續發展。

截至2020年12月31日,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、重慶等21個省/自治區/直轄市經營197個項目,燃氣管網長達58,081公里,售氣量達120.03億立方米,營業收入128.26億港元。

## 企業理念

### 願景

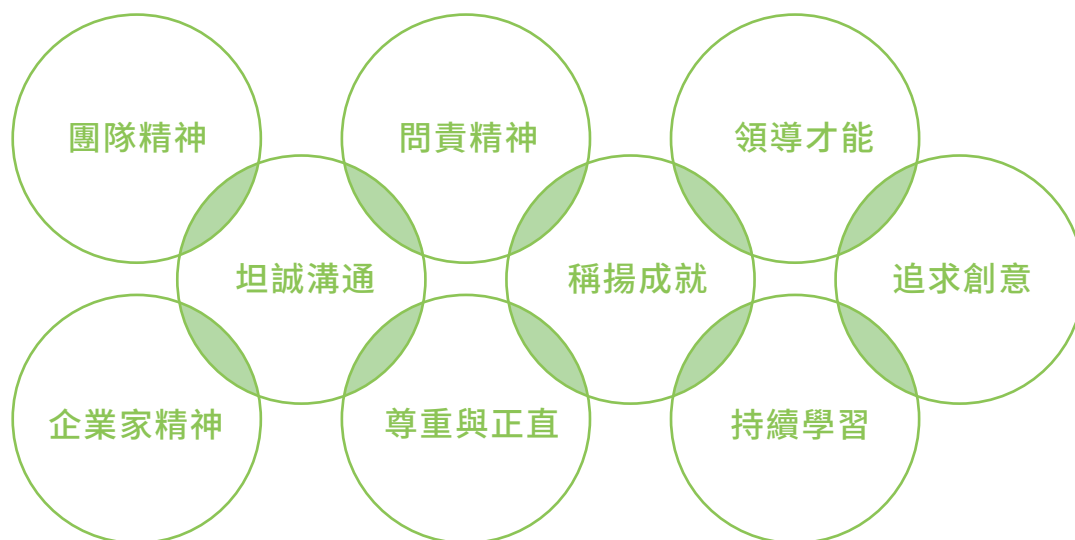
以創新和環保為本,致力發展成為亞洲地區清潔能源供應及優質服務之領先企業。

### 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

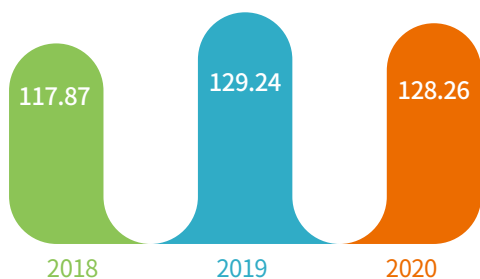
## 經營業績

2020年，受2019冠狀病毒病疫情及全球經濟萎縮等因素影響，中國經濟下行壓力增加。面對國內外複雜環境的挑戰，中國政府採取積極的財政政策和穩健的貨幣政策，保障就業和民生，同時繼續深化供給側結構性改革，推動經濟發展的良性循環。鑑於國家堅持清潔低碳能源戰略方向，以及新基建項目和城鎮化均需要穩定能源供應的支持，無論是保障能源安全還是應對氣候變化，天然氣都將發揮重要作用，帶來新的發展機遇。在國家經濟及行業前

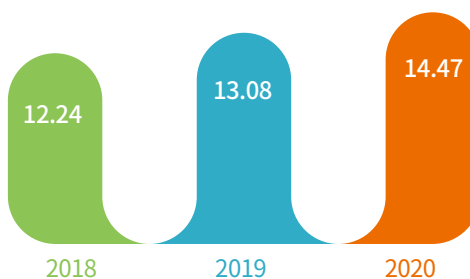
景長期向好的趨勢之下，港華燃氣憑藉靈活的經營方針，令業務保持平穩增長。

2020年，港華燃氣營業額達128.26億港元，每股基本盈利為49.56港仙，派末期股息每股15港仙，股東應佔稅後溢利14.47億港元。年內，集團共銷售管道燃氣120.03億立方米，較去年同期增長8%。

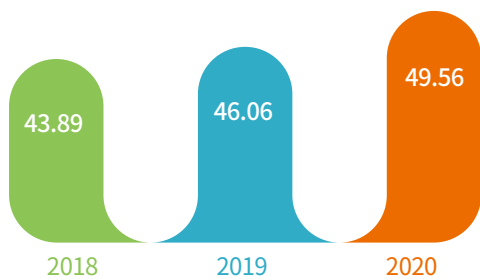
營業額 單位：億港元



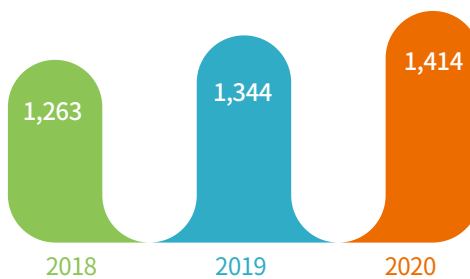
公司股東應佔稅後溢利 單位：億港元



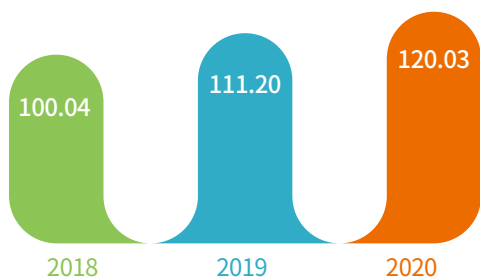
每股盈利 單位：港仙



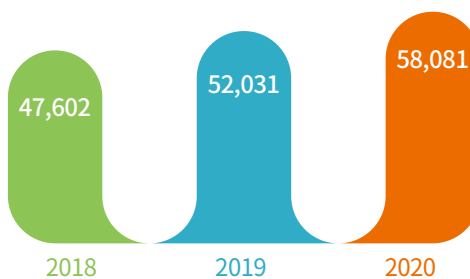
用戶數量 單位：萬戶



售氣量 單位：億立方米



管網長度 單位：公里





# 榮譽及獎項

## 2020年港華燃氣所獲重要獎項:

### 最具投資價值上市公司

頒獎機構: 香港大公文匯傳媒集團、北京上市公司協會、香港特許秘書公會、香港中國企業協會、香港中資證券業協會



### 能源科創新銳企業

頒獎機構: 《能源》雜誌社



### 2020中國五星級企業公民

### 2020企業公民防疫抗疫先鋒

### 2020中國企業公民優秀公益項目 (港華輕風行動)

頒獎機構: 中國企業公民交流總結大會組織委員會



### 2020年度中國分布式綜合能源優秀項目特等獎 (深燃大廈分布式能源站)

### 2020年度中國分布式綜合能源技術創新獎 (燃氣分布式為主的多元互補微網控制系統)

### 2020年度中國分布式綜合能源優秀運維管理獎 (港華能源投資有限公司)

頒獎機構: 中國分布式能源國際論壇組委會、中國能源網



### 十大最佳運維企業 (港華能源投資有限公司)

### 最具複製推廣性典型項目 (廣東深圳市深燃大廈項目、河北唐山港能投六合中源大觀小區天然氣分布式供暖項目)

頒獎機構: 中國城市能源變革產業發展聯盟、中國城市燃氣協會  
分布式能源專業委員會



# 管治有道





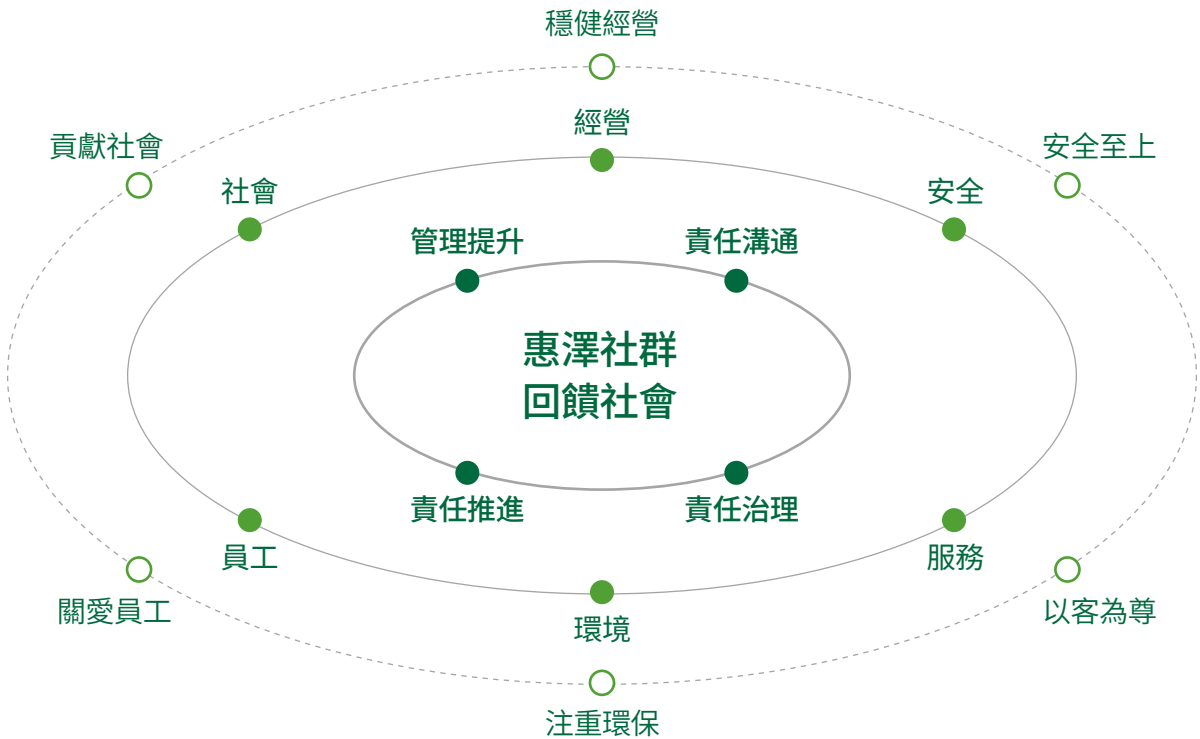


# 環境、社會及管治理念

## 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。

## 管理模型



# 環境、社會及管治方針

隨著全面依法治國戰略的推進, 國家在環境、社會及管治方面進一步加強規管, 《大氣污染防治法》、《排污許可管理條例》、《勞動法》、《勞動合同法》、《產品質量法》等法律法

規, 對企業的經營管理提出了更高要求。港華燃氣始終堅持合規經營, 採用先進的技術和清潔生產工藝, 提高資源和能源利用效率, 減少排放; 規範勞資關係, 保障員工合法

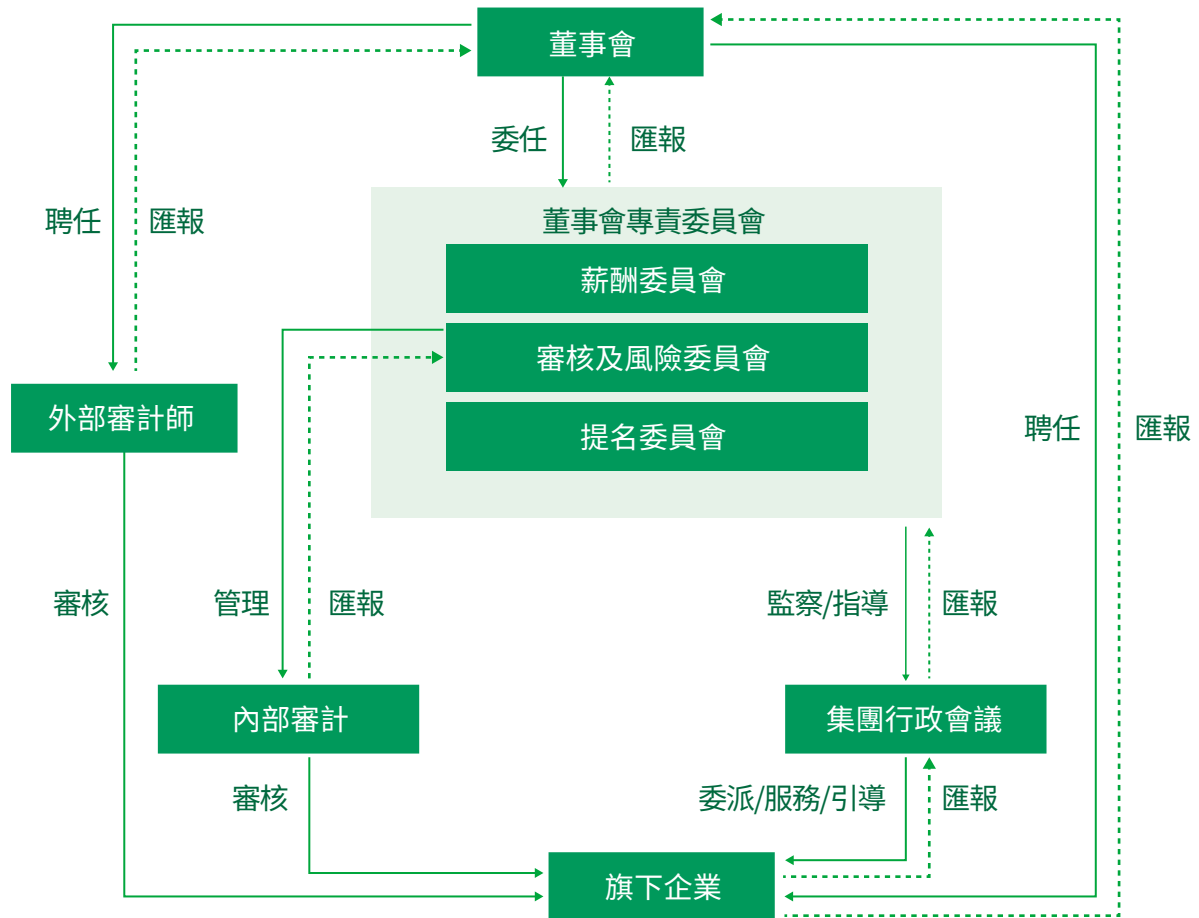


權益;完善產品品質管制制度,嚴格管控產品品質;建立良好的防貪污機制和清晰的投訴舉報渠道,防患於未然。

在合規經營的前提之下,港華燃氣於瞬息萬變的經濟環境中訂立多元化的可持續發展策略,在作出業務決策之前,必定審慎平衡對環境、社會及經濟的影響,以全面滿足持分者需要,領導業界發展。

集團銳意維持高水準的公司管治,以審慎的策略規劃和堅守道德原則作為管治核心,確保業務運作公平公正,其政策、程序和管治架構多年來行之有效。董事會作為公司治理架構的最高組織,對集團的業務、策略和財務表現承擔最終責任。港華燃氣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,以誠信及具透明度和問責性的方式,致力為全體股東創造長遠價值。

### 港華燃氣公司管治架構圖



## 董事會成員



前排(由左至右):

關育材先生  
獨立非執行董事

陳永堅先生  
主席兼執行董事

鄭慕智博士  
獨立非執行董事

李民斌先生  
獨立非執行董事

後排(由左至右):

紀偉毅先生  
執行董事暨營運總裁

黃維義先生  
執行董事暨行政總裁

何漢明先生  
執行董事暨公司秘書



為監督集團的環境、社會及管治政策和措施，港華燃氣董事會授權成立由一眾高級管理人員組成的環境、社會及管治委員會，工作範疇包括識別、監督及檢視集團環境、社會及管治事宜、風險及機遇，包括但不限於：健康與安全、環境保護、營運流程、與員工、客戶及供應商之關係、社區參

與等，並須定期向董事會匯報相關表現和建議改善策略，以及審閱截至2020年12月31日止之年度《環境、社會及管治報告》。2020年，集團董事會定期召開會議，評估及檢討環境、社會及管治工作的相關進度。

## 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
中華煤氣企業事務總監	楊松坤先生
中華煤氣總經理-企業可持續發展	鄭超靈先生
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)

## 回應可持續發展目標



在環境、社會及管治委員會帶領下，港華燃氣支持且積極響應聯合國的可持續發展目標，使集團的業務策略及披露與全球可持續發展的方向保持一致。我們結合自身戰略規劃及營運管理，從中釐定三個與集團業務最相關的可持續發展目標，作為長遠業務策略的基礎並採取行動。

集團聚焦清潔能源普及，加快燃氣管網改造，推進「煤改

氣」、城中村管道氣改造、擴大農村燃氣應用等業務，為各地居民生活、城市發展提供環保的天然氣，並通過分布式能源、集中供暖等綠色能源綜合服務，以及在微電網、增量配電網、售電、儲能等領域努力探索，構建安全穩定、智慧節能的能源互聯網生態圈，滿足客戶多樣化用能需求，推動城市和社區可持續發展。推廣清潔能源應用可有效降低碳排放，有助改善生態環境，應對氣候變化。

# 持分者溝通

持分者的積極參與，有助企業聚焦於業務可持續發展的重要範疇及制訂未來發展策略。港華燃氣高度重視與持分者保持良好溝通，通過不同渠道了解其對集團在環境、社會及

管治方面表現的期望，以協助識別可能影響集團業務營運的風險和機遇，創造共同價值。



## 投資者

- 舉行股東週年大會和投資者簡報會
- 發表年報和中期業績報告
- 開展內部審計和商業風險自評
- 進行戰略投資，拓展延伸業務



## 政府

- 加強疫情防控，支援各行業復工復產
- 環保營運，推動「煤改氣」及分布式能源項目
- 加強儲氣調峰建設，確保供氣穩定
- 參與國家、行業標準的編製和修訂



## 客戶

- 實施階梯氣價制度，價格公開透明
- 定期進行安全檢查，提供上門維修服務
- 設立線上線下客戶中心，推出延伸業務流動應用程式(App)，提高業務辦理效率
- 提供一站式廚房解決方案及家政服務



## 員工

- 依法簽訂勞動合同，按時發放薪酬
- 開展安全、健康及專業技能培訓，構建職業發展和績效管理體系
- 出版內部刊物，提供溝通平台
- 定期組織康體、旅遊活動，協助員工放鬆身心



## 社區

- 「港華輕風行動」助學山區兒童
- 「萬糶同心為公益」與弱勢社群共慶佳節
- 「紫荊行動」關注基層市民
- 送贈愛心大米予殘疾低保家庭



# 重要性評估

為確定集團及各持分者關注共同的議題，港華燃氣與獨立顧問合作進行重要性議題分析及評估，通過問卷調查，確保相關披露內容反映集團對環境和社會的重大影響。

## 評估步驟



### 擬訂相關議題

- 通過參考國際和本地報告標準，擬訂出25項與集團業務相關的議題



### 收集持分者意見

- 邀請持分者從兩方面對每項議題評分：該議題對持分者的重要性，持分者認為港華燃氣於該議題對環境和社會的影響程度
- 了解持分者認為港華燃氣應該重點關注的領域
- 本年度共收到435份有效回覆



### 識別重要性議題

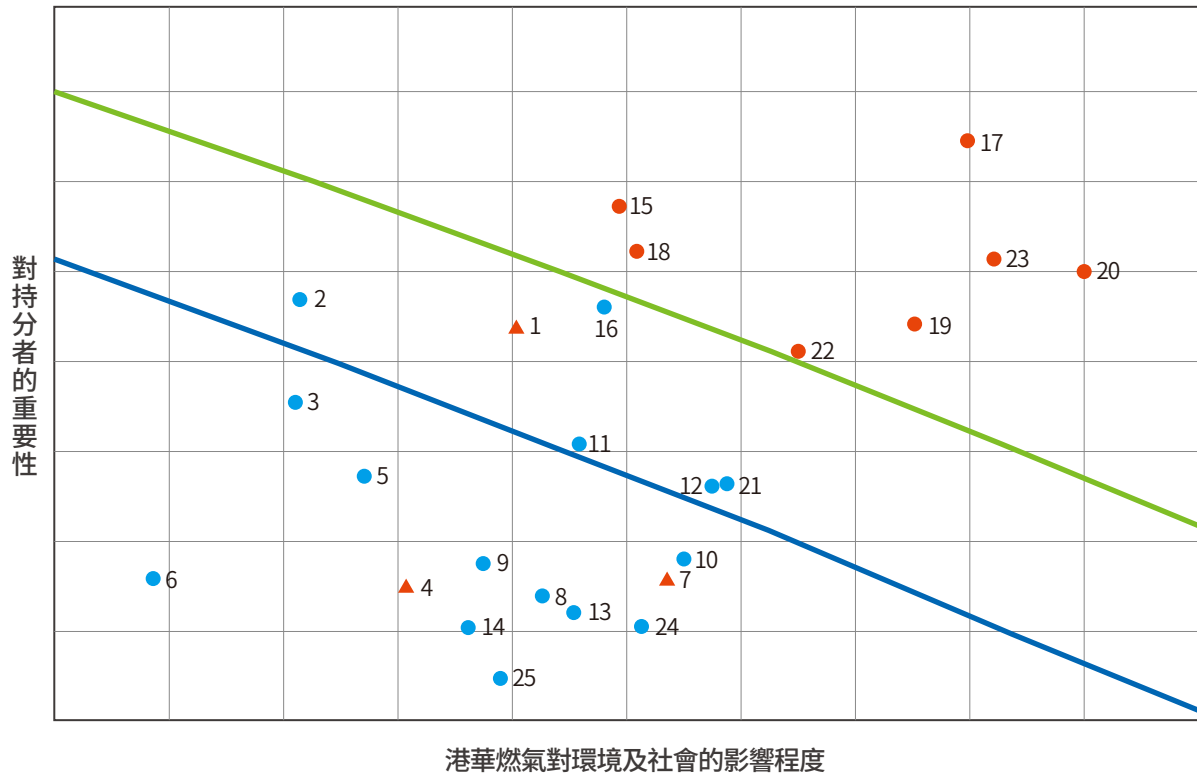
- 根據問卷調查的結果，通過重要性矩陣的方式進行評估分析，以識別當中最重要議題



### 審視及驗證結果

- 重要性矩陣由集團環境、社會及管治委員會審視和確認，並經過董事會批准，今後集團將採取更多元化和有效的措施滿足持分者要求

## 港華燃氣的重要性矩陣



序號	議題	範疇
1	溫室氣體及空氣污染物管理	堅持綠色發展道路
2	廢水管理	
3	廢棄物管理	
4	能源使用及效益	
5	用水及效益	
6	其他資源使用及效益	
7	環境及天然資源管理	
8	應對氣候變化	
9	管理可持續發展風險	建立可持續發展價值鏈
10	把握可持續發展機遇	
11	反貪污	
12	保護知識產權	
13	供應鏈風險管理	
14	促進綠色採購	



序號	議題	範疇
15	完善僱傭管理制度	支持員工發展
16	推動多元化及平等機會	
17	確保員工健康與安全	
18	提供培訓和發展	
19	防止童工及強制勞工	
20	產品質量管理	保障客戶權益
21	確保負責任的營銷傳播	
22	售後服務管理	
23	保障客戶私隱	
24	了解社區需要	建立共融社區
25	支持社區發展	

我們以矩陣圖展示25項議題的重要程度，矩陣圖右上方顯示重要性最高的議題，左下方顯示重要性相對次要的議題。綜合重要性矩陣和持分者選出的港華燃氣應關注的重點領域，集團需優先處理和報告的重要議題共有13項，會分別於本報告內不同章節進行回應。

## 綜合重要性結果

序號	議題	序號	議題
17	確保員工健康與安全 ●	18	提供培訓和發展 ●
20	產品質量管理 ●	22	售後服務管理 ●
23	保障客戶私隱 ●	1	溫室氣體及空氣污染物管理 ▲
15	完善僱傭管理制度 ●	7	環境及天然資源管理 ▲
19	防止童工及強制勞工 ●	4	能源使用及效益 ▲

● 從綜合重要性矩陣識別出的重要議題

▲ 綜合持分者選出的前三位港華燃氣應關注的重點領域

## 內部持分者的重要性結果

序號	議題	備註
16	推動多元化及平等機會	與綜合重要性評估結果相比，被內部持分者評為重要的議題。
10	把握可持續發展機遇	與綜合重要性結果相比，被內部持分者評為應關注的重點領域。

## 外部持分者的重要性結果

序號	議題	備註
11	反貪污	與綜合重要性評估結果相比，被外部持分者評為重要的議題。

# 經營有術





## 重要議題

- 公司治理及風險管理
- 內部審計及反貪污
- 供應鏈管理
- 尊重及保護知識產權

在經濟全球化發展的今天，唯有良好的公司治理模式方能吸引各路資源。港華燃氣堅持道德操守及誠信，構建穩健有效的風險評估及管理體系，以及內部監督與制衡機制，通過制度、規範引導員工行為，以此創造良好的經營環境，實現可持續發展。

## 績效亮點

通過項目公司董事會良好運作，確保集團發展戰略有效貫徹執行

構建完善的風險管理體系，監察風險紓緩措施的執行情況，全面提升風險防範能力

加強內部審計，從根本上保持集團健康運作，提高整體營運效率

推廣反貪污及誠信文化，組織員工定期參與行為守則及防詐騙政策的學習活動

將社會責任理念融入供應鏈管理，持續推動綠色採購

## 公司治理

作為一家公用事業企業，港華燃氣始終秉持誠信經營的原則，以誠信構建核心實力。2020年，集團根據國務院反壟斷委員會發布的《經營者反壟斷合規指南》，修訂《港華集團反壟斷合規管理指引》，建立反壟斷合規管理制度，防範相關風險，促進集團各項業務健康發展；同時繼續修訂更新《港華集團派出董監事手冊(2020版)》和《港華集團董事會文件模板(2020版)》，促進公司治理制度體系更加規範化，高效開展董事會事務工作。

集團年內統籌旗下逾100家項目公司按照其章程約定召開年度董事會會議，當中部分企業舉行中期董事會會議。疫情之下，集團與合作方股東及時溝通，通過視訊會議、文件書面傳簽等方式靈活組織會務，形成決議，確保董事會

正常運作。董事會會議上作出的各項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，以確保流程運作良好，有效貫徹執行集團發展戰略及企業董事會決策。

在投資管理方面，集團通過對項目速測立項、組織盡職調查和項目評審會議、審批項目董事會報告和法律文件、審批項目資金支出計劃及安排、帶領新項目支援小組以及組織項目後期評價等工作，對項目進行投資前、投資期間和完成投資後的全方位支援及管理，確保集團投資戰略得以貫徹執行、投資項目順利開展、新項目平穩過渡及營運。為提升項目開發效率，集團修訂《項目投資管理規範》，預計於2021年正式發布。

## 風險管理

為了有效識別出跟環境、社會及管治相關的風險，港華燃氣連同母公司中華煤氣聘請第三方顧問機構，參照氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)的風險識別機制，對集團內部的業務進行評估，了解集團在各種氣候變化情境下，業務的轉型風險和機遇，讓集團的資產和營運在抗禦氣候變化上更具韌性。

港華燃氣致力構建穩健的風險管理系統，全面提升風險防範能力，以符合持分者期望。集團設有多層級的風險管理架構，就行使權力、制定決策及實施監督等建立相關機制，可有效識別、評估、紓緩、匯報、監察集團及旗下項目公司各類主要風險，藉此更審慎地訂立策略及執行項目，達至最佳的業務表現。

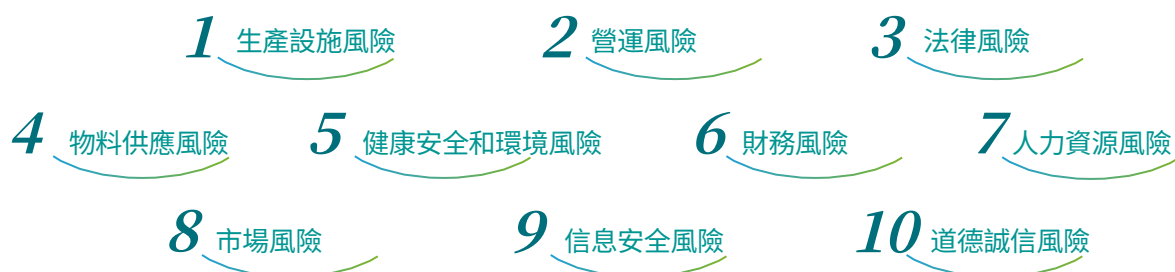
審核及風險委員會定期審閱集團風險管理成效，並直接向董事會匯報，協助其監督集團整體風險管理系統；集團行政風險管理委員會負責制定風險管理系統並確保其有效推行，將風險控制在可承受能力之內；企業風險管理委員會協助集團行政風險管理委員會檢討主要風險，監察風險紓緩措施的執行情況。



風險管理工作是集團日常營運關鍵一環，由所有業務單位人員持續執行。各項目公司擁有自身的風險管理程序及系統，項目公司、區域辦事處與總部之間定期就最新風險狀況及相應紓緩措施進行溝通，亦會按時進行獨立檢討，確保有效管理各類風險。

港華燃氣將安全風險工作報告列為年度董事會單獨匯報議案，加入企業重大風險自評結果、相關風險監控指標，引導項目公司進行風險分析和管理的，消除隱患與弊端。同時，集團嚴格執行安全及風險管理審核制度，對項目公司進行週期性的全面安全及風險管理審核，有效提升安全風險管理水準。

## 企業風險自評範疇



為落實國家全面依法治國戰略，提高集團依法治企水平，港華燃氣建立了事前防範、事中控制、事後總結的法律風險防範體系。集團根據公用事業特性及業務流程，建立健全法律風險評估制度及重大風險匯報機制，編製法律風險評估清單及評估量化標準，並在各區域配備法務人員，聘請專業合規的律師顧問，組織合規培訓，以有效識別、控制

及化解法律風險，確保集團業務符合國家法律要求。集團還通過「港華法律講堂」，於內部分享經典法務案例、速遞新法新政、解析行業法規、關注立法動向、貫徹依法治企理念，確保集團在多變的政策與市場環境中安全、有序及高效運作。

## 內部審計

港華燃氣內部審計部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，制定《港華集團內審部項目管理制度》，運用有系統及規範化的方法，全面評估及監察集團及旗下項目公司經營管理、業務活動的適當性和

有效性，提供審計報告及跟進改善建議的落實情況，從根本上確保集團良好運作，提高整體營運效率。截至2020年12月底，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。





集團內部審計部於年內建立了費用專項審核評分體系，對項目公司與費用相關的內部控制舉措、賬務處理事宜等進行綜合評分；同時也建立了採購招標文件及合同評分體系，對項目公司提交審核的招標文件及合同編製完善程度進行評分，幫助項目公司進一步提升管理。

受疫情影響，2020年2月至4月，集團內部審計部主要通過遙距方式實施項目跟進和資料審核工作，並積極開展員工內部培訓及專業課題研討，自5月開始逐步恢復外勤審計項目；同時調整年度審計計劃，且持續密切關注疫情動向，採取及時和合理的應對行動。

## 2020年度

開展**30項**審計項目

跟進**25份**審計報告建議的執行情況

幫助項目公司建立及優化**37項**規章制度

向**7家**項目公司的審計委員會或董事會匯報年度審計工作情況

## 反貪污

港華燃氣深信「重法治、倡廉潔、崇尚公平競爭」是保持發展優勢的關鍵，於業務運作上恪守及貫徹執行道德原則，並以此作為核心價值。集團制訂了嚴謹的內部行為守則及防詐騙政策，向員工提供關於賄賂貪污、利益衝突、內幕交易、接收禮物及招待、平等待遇等有關處理操守事宜的行為規範指引，要求員工不得因工作關係在執行職務時以公司員工身份向任何人士索取或接受報酬、利益，一經發現，必遭嚴厲處分。公司同時期望並鼓勵員工及與集團有往來者（如客戶、承辦商、供應商、債權人、債務人、其他利益相關者等）舉報集團內的不當行為、舞弊及違規情況，旨在建立一個廉潔的工作環境，使所有員工皆能恪守專業道德標準，以忠誠、正直及公平公正的態度執行職務，以獲得客戶的信任及維護公眾的利益。集團設立保密的舉報機制，為

各持分者提供途徑舉報不當行為，且及時、客觀及審慎地處理相關舉報資料。具體政策可瀏覽集團官方網站的企業管治部分：

網址：<https://www.towngaschina.com/tc/About-Us/Corporate-Governance>

集團要求員工定期參與行為守則及防詐騙政策學習活動，每年均簽署《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。2020年，集團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

港華燃氣選用供應商的主要渠道為母公司中華煤氣已認可之供應商在內地的授權代理機構或直屬公司，以及經集團組織評審合格並有合作意願的供應商。評審供應商的主要內容除考察該公司營運現狀和發展前景之外，還會現場審核其原材料的品質檢驗及投放、生產設備的使用及維護情況、過程質量控制、原材料及製成品儲存、品質保證管理制度、檢驗人員的專業資格等，以此了解供應商的品質管理體系。必要時，集團將抽取樣本送交檢測機構進行檢測，或對供應商的生產、倉庫、實驗室等6S現場應用情況進行評分等。6S 即是日文 5S 的第一個字母——整理 (Seiri)、整頓 (Seiton)、清掃 (Seiso)、清潔 (Seiketsu)、修養 (Shitsuki)，再加上英文字「安全」(Safety) 的第一個字母。針對合作中的供應商，集團通過品質巡查、產品抽檢、供應商表現評審等方法進行管理。

2020年，集團共選用129家主要工程材料供應商，其中124家來自內地，5家來自海外地區，他們主要提供與燃氣工程相關的產品及售前、售後服務，包括鋼管及防腐、聚乙烯管/管件、燃氣爐具、燃氣錶/流量計、鍍鋅管/塗覆管及管件、鋼制管件、聚乙烯球閥/管網閥門/銅閥門、不銹鋼波紋管、熱縮補口材料、區域調壓箱/樓棟調壓箱、LNG儲罐、LNG氣化器、聚乙烯焊接機具等。供應商執行集團上述供應鏈管理方式的比例達100%，且絕大部分供應商具備ISO 9000、ISO 14000、OHSAS 18000認證。

港華燃氣將社會責任理念融入供應鏈管理，在具有相關認證、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優異的供應商。集團要求供應商遵循《港華集團供應商基本要求》及中華煤氣《供應商企業社會責任》，以自願、平等、公平、誠信為原則，依據相關條款提供自查報告，並對供應商的企業社會責任表現開展隨機抽樣考查，範圍涵蓋商業道德、僱員關係、市場活動、社區接觸、保護環境5大方面共計116項內容，同時錄製相關線上培訓課程，為供應商和項目公司組織線上學習環節。年內，集團124家主要供應商通過線上方式提交《2020年企業社會責任自評回饋報告》，自評結果均合格，針對不足之處，港華燃氣以正式函件對供應商提出改善建議。另外，集團亦對6家供應商進行現場評審覆核，結果合格。

集團持續推動綠色採購，鼓勵項目公司優先選用獲得ISO 14000認證的供應商。如有必要，更會要求供應商為新設立或搬遷的工廠提交環境影響評估書或通過認可機構的審查，污染物排放也需符合政府要求或取得相關檢測報告。

## 「港華認可供應商 - 最佳創意獎」評選活動

## 案例

2020年,港華燃氣開展首屆「港華認可供應商-最佳創意獎」評選活動,超過30家供應商為50個項目遞交申請,其中8個供應商提交的項目分別獲得一、二、三等獎及「品質」、「環保」單項獎,圖為獲得一等獎的廢棄物科學處置系統。此次活動為集團聯合採購品質管理委員會在第四屆供應管理與創新研究專題活動中增設的環節,旨在鼓勵各合作

夥伴在產品工藝、設計、材料等方面不斷創新,推動產品標準化及積極參與環保,為供應鏈創造更多價值。聯合採購品質管理委員會將在集團範圍內推廣本次獲選的高價值項目相關產品,協助項目公司提升供應鏈管理水平。





## 尊重及保護知識產權

保護知識產權對提升企業創新力和競爭力意義重大，港華燃氣採取積極措施有效維護及保障知識產權，防止侵權行為。集團每年定期開展正版軟件授權統計和審核，2020年更新頒布《港華集團IT管理制度》2.1版，根據採用正版軟件的要求規定，將辦公電腦可能使用到的軟件劃分為4種類型，包括標準配置軟件、申請配置軟件、杜絕安裝軟件及免費安裝軟件，且針對各類軟件制定相應的管理要求。

年內，港華管理信息系統 (Towngas Management System, 「TMS」) 通過嚴格評測，獲公安部相關部門頒發信息安全等級保護測評三級證書。集團根據國家《網絡安全等級保護條例》要求，發布《港華集團企業等級保護工作指引》，並組織旗下項目公司相關人員召開視頻培訓會議，推廣及講解網絡安全法和等級保護工作指引，共計550人次參加。培訓後，大部分項目公司根據有關條例要求向當地管理機構申請資格審核，取得相關系統的等級保護測評證書。

在與外部供應商的合作過程中，集團要求供應商在合同條款聲明保證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利益，嚴格遵守雙方同意的保密協定及許可使用制度。



# 環保有為



## 重要議題

- 溫室氣體及空氣污染物管理
- 環境及天然資源管理
- 能源使用及效益
- 把握可持續發展機遇

環境保護關乎人類未來。港華燃氣一直追求商社共生，關注企業與環境的和諧共融及協調發展。集團以綠色低碳能源服務為方向，不斷推動產業與技術創新，同時設立環境保護的專責部門，制定《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，並帶領旗下項目公司提升環保管理水平，協助人類社會降低氣候變化風險，締造更理想的生活環境。

## 績效亮點

- 嚴格管控廢氣、固體廢物及污水排放，保護自然生態環境
- 持續推動「煤改氣」，響應國家「藍天工程」
- 積極開展綠色能源綜合業務，打造能源互聯網生態圈
- 研發生產環保節能產品，持續降低包裝帶來的污染
- 加強天然氣產業鏈上中下游布局，實踐可持續發展



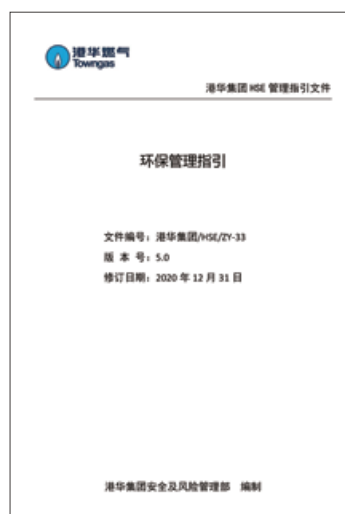
# 溫室氣體及空氣污染物管理

港華燃氣遵守國家環保法規，在日常營運過程中提倡使用更多環保物料和科技，並每年統計溫室氣體的排放量，要求項目公司加強組織管理，完善體制，做好各項數據的記錄，務求減少溫室氣體和空氣污染物排放，締造一個更清潔、健康的環境。集團要求項目公司每年檢討和更新環保政策，由總經理簽字後張貼在各辦公場所的當眼處，以便員工了解和遵從。

集團根據《環保管理指引》，在廢氣排放管理方面，要求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，集團根據國家法規及港華的《環保管理指引》中「環境因素識別與評價」的章節，監測和統計所排放的廢氣，保存原始監測數據及記錄，為改善工作提供準確依據。

為響應國家「打贏藍天保衛戰」的號召，港華燃氣大力開展「煤改氣」、「村村通」等工作，通過工業園區及北方供暖開

展「氣代煤」、啟動新建園區能源規劃等，助力大氣環境治理。2020年，因應《藍天保衛戰三年行動計劃》，在「煤改氣」鍋爐改造項目方面，集團已改造的鍋爐共計2,000蒸噸，完成35蒸噸以下煤鍋爐改造的最後階段工作。據統計，自2015年至2020年上半年，集團「煤改氣」客戶棄用煤炭使用總量約407萬噸，有效減少對大氣環境造成的污染，取得顯著的環境效益。



## 廣西港華智慧能源利用脫硫技術減排

## 案例

廣西港華智慧能源有限公司轄下的萊茵能源站利用絡合鐵法脫硫技術為萊茵生物科技股份有限公司的沼氣進行脫硫處理。脫硫裝置處理原料氣的設計流量為每小時833標準立方

米，處理前沼氣的硫化氫含量為約20,000ppm，淨化後沼氣的硫化氫含量低於10ppm，每天回收高品質硫磺約600公斤，有效減少大氣污染。

# 環境及天然資源管理

除了關注空氣質素外，港華燃氣《環保管理指引》亦對固體廢物及污水排放提出了嚴格的管理要求，通過加強對固體廢物及污水排放的管理，有助於緩解環境風險壓力，促進綠色低碳發展。

集團按照國家和地方有關規定處置有害廢棄物，委託具有相關專業和能力的認可機構妥善處理，防止污染轉移；無害廢棄物和生活垃圾則一起運送至垃圾箱，按市政環境衛生部門要求進行清理運輸；且通過供應商清潔生產、

淘汰落後生產工藝等方法，降低和控制廢棄物的產生量。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。

港華燃氣亦開展環保管理的監督及檢查，針對集團業務範圍內的活動、產品和服務中的環境因素，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進行識別和評價，並結合國家法規要求，針對這些重要環境因素制定目標、指標管理方案，運作控制程序和應急方案。同時，集團通過培訓及溝通，提高客戶及商業夥伴的環保意識。

## 固體廢物管理指引

按固體廢物污染特性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由環境衛生管理單位或送往堆填區處理。集團列明危險(有害)廢物的儲存要求及注意事項，同時建議就回收、堆填、焚燒等處理方式進行記錄和統計。

## 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進行監測，以核查是否符合國家標準的規定，並妥善記錄排放及監測情況。

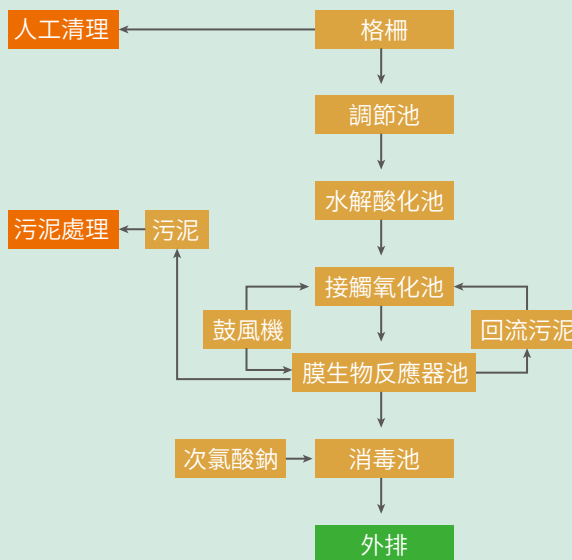
## 卓惠洗滌工廠建有高效污水處理設施

## 案例

集團旗下洗滌業務投資平台卓惠洗滌致力打造「綠色智慧中央洗滌園」，配置「綠色能源供應」及「集中污水回收處理裝置」，以「智慧化、標準化、規模化」的洗滌園區逐步取代傳統單機洗滌工場。

為保護環境、節約資源，集團根據各地不同要求制定了三類污水處理標準方案。一級標準方案：化學需氧量(COD) ≤ 100毫克/升；二級標準方案：COD ≤ 150毫克/升；三級標準方案：COD ≤ 500毫克/升。目前營運的卓惠洗滌工廠中，除了一家工廠可將COD濃度降至300毫克/升以下，其他所有工廠均可將COD濃度降至100毫克/升以下。

### 污水處理工藝流程



港華燃氣在建設工程中注重節約資源和環境保護。集團積極配合政府規劃建設部門，深入調查研究及論證方案，做好選址規劃，以符合城市整體規劃和國家規範要求。在規劃、設計（次）高壓管道、廠站、儲氣庫等項目時，集團會提前開展水文、地質、文物勘查，以及地質災害評估、環境影響評估、水土保護方案編製、危險和可操作性研究分析，以及安全完整性評價等前期準備，同時實地勘察並優化管道

走線，採取先進的工藝技術、設備及裝備，優化施工方案，減少對當地自然環境和居民生活的影響，例如部份路段採用定向鑽施工方式和封閉泥漿管理，減少開挖路面和環境污染。此外，集團倡導區域集中資源建設LNG儲罐、集約利用儲氣資源、爭取參股租賃或購買大型儲氣庫站的儲氣服務，以減少佔用土地資源。

## 強化耕地保護，柳州港華調整門站選址

## 案例

為接駁中國石油化工集團有限公司（「中石化」）氣源，柳州港華燃氣有限公司原計劃於中石化分輸站毗鄰徵地建設一座接收門站，後來發現選址為基本農田。秉持保護優質耕地資源、集約節約用地的原則，公司與政府自然資源和規劃部門溝通，提出在符合安全間距、工程地質條件等情況下，門站選址可與上游分輸站有適當距離。調整門站選

址後，雖然公司高壓管道建設工程量及費用有所增加，但新的選址有效善用山坡林用地，避免徵用基本農田5.4畝（相等於0.3公頃），減低對當地糧食作物種植的影響，獲得政府部門及當地村民的一致肯定。此舉亦令門站建設得以順利實施，加快推進對城市管道氣源的保障。

為減少施工對環境造成的影響，港華燃氣將文明施工和環境保護以責任書的形式列入承包合同和崗位職責，加強對施工現場的粉塵、噪音、廢棄物等的檢測和監控，並制訂相關預案，及時採取措施消除污染，確保施工現場清潔。集團

提倡選用低噪音設備，且要進行日常維護保養，確保設備處於良好的工作狀態，同時加強噪音檢測，確保生產經營活動場所的噪音符合排放要求。



## 能源使用及效益

港華燃氣響應國家綠色環保號召，持續探索清潔能源改造模式，同時參照國家《節約能源法》、《工業節能管理辦法》等，特別制訂節約資源和能源的相關條例，包括對資源和能源進行分別計量和統計分析、擬訂節能指標、開展節能巡查等，加強旗下項目公司在生產經營、產品銷售、建築物、辦公室、交通運輸等方面的節能管理。

集團以港華能源投資有限公司（「港華能源」）為品牌，以能源規劃設計與智慧能源管理平台為技術核心，通過多能互補、梯級利用等技術手段，重點開展區域供熱及供冷、燃氣分布式能源、分布式光伏、儲能等項目投資建設和智慧營運，為工業園區、綜合商業中心、數據中心等提供高效清潔的綜合能源服務，構建清潔低碳、安全穩定、智慧節能的能源互聯網生態圈，推動國家能源結構轉型。

集團制訂了「源、網、荷、儲」協同互動的市場策略。「源」端重點投資區域供熱和分布式光伏及燃氣分布式項目，特別著重市場化電力交易逐步放開地區，包括善用熱電廠

低價蒸氣、建設燃氣能源站供應蒸氣、投資燃氣熱電廠等；「網」端重點關注增量配電網業務，尤其是優勢互補合作試點項目，為日後進入龐大的潛在市場作好準備；「荷」端著眼於售電與節能業務，深耕燃氣市場，拓展燃氣工業客戶之售電業務，開拓燃氣工商業客戶的電節能業務；「儲」端重點發展儲能業務，投資客戶方的儲能（儲電、蓄冷）系統，探索及參與電力輔助服務市場。

集團開展的綠色能源綜合項目，可有效降低能源消耗，減少排放，並發揮最大的能源效率。以燃氣蒸氣鍋爐供熱項目為例，通過回收及利用蒸氣冷凝水，以及盡量利用冷凝水的熱量，冷凝水回水流量約60%，平均噸氣耗氣量降低約6%，對提高項目的節能及經濟效益有顯著作用。在涉及電力業務方面，集團通過人工智能（Artificial Intelligence, 「AI」）智慧控制系統，優化客戶空調系統運作策略，提高電力資源利用率。若按空調系統能耗1,170萬千瓦時、電價每千瓦時0.67元的條件計算，客戶每年可節省電量約85至95萬千瓦時，減少電費約57至64萬元。



## 港華能源打造「源、網、荷、儲」一體化能源互聯網示範項目

## 案例

深燃大廈綜合能源項目於2020年4月正式運作，這是港華能源第一個以燃氣分布式能源為主，綜合光伏及儲能，提供多能源穩定安全供應的「源、網、荷、儲」一體化能源互聯網示範項目。設計團隊在不改變原有管道設計壓力的前提下，將溴化鋰機組有機融入電製冷空調中，既解決了供冷系統的相容性問題，又實現最大的節約效果。同時，設計團隊採用一體化設計理念，以模組化形式將設備集中配置於集裝箱內，節約佔地面積越過40%以上。在建設期間，綜合

運用基於虛幻引擎4（「UE4」）設計的建築資訊模型（「BIM」）、雲計算、物聯網等技術，構建數碼化三維模型，在BIM基礎上開發虛擬實景（「VR」）場景，形成BIM+VR的創新軟件平台，提升施工效率及營運水準。營運期間，利用集團與清華大學聯合研究的綜合能源管理平台，全面實現遙距集中控制、數據自動化採集分析，構建數碼化運維管理系統，達致最高的能源利用效率、最安全的設備營運以及最佳經濟效益。



## 常州天合分布式能源項目啟動

## 案例

集團旗下港華能源與全球最大光伏組件供應商之一的天合光能股份有限公司（「天合光能」）合作，在天合光能國內總部基地常州產業園打造分布式能源項目。該項目為江蘇省

目前裝機容量最大、採用燃氣內燃機發電、廠區內部供能的天然氣分布式項目，以多能互補、物聯網、智慧能源管理調度、隔牆售電等多種能源管理及調度形式，實現清潔能源的

高效及可靠利用。投產後，全年綜合熱效率預計達85%，每年天然氣使用量約1,000萬立方米、發電量4,000萬千瓦時、供冷量3,000萬千瓦時、供熱量440萬千瓦時，節約標準煤近5,000噸，減少二氧化碳排放約23,000噸。



針對洗滌工廠涉及大量用水需求，為提高水資源的使用效率，我們採取了環保的工藝和技術。其中乾衣機和熨衣機的冷凝水循環再用可降低系統蒸氣用量12%，隧道式洗衣機在生產過程中循環再用水的方法較傳統洗滌方式節水50%，處理後的污水重用相較於直接排放方式可節水高達30%。

集團自家爐具品牌「港華紫荊」一直於業務營運上貫徹環保低碳理念，致力為客戶提供節能環保的產品，並在生產過程中盡量減少包裝帶來的污染。品牌相繼開發內焰火爐

頭、太極火爐頭、防乾燒爐頭等一系列高效節能爐頭，所有嵌入式燃氣爐具的能源效率均達到國家一級能效；多款熱水器產品獲得節能環保證書，入選中國高效產品排行榜及節能產品政府採購清單；例如BC-K1802系列燃氣採暖熱水爐採用新型水冷低氮燃燒方式，通過改變燃燒火排結構和空氣補充比例，有效降低燃燒火焰溫度，可減少氮氧化物排放量超過50%，產品獲得中國質量認證中心頒發節能認證和環保認證證書。產品包裝方面，「港華紫荊」現已全部採用可降解材料。





在內部日常營運層面，集團提倡珍惜資源、節能降耗、杜絕浪費的環保理念，不時組織各項環保活動，鼓勵全體員工及合作夥伴參與。年內，集團發布以「綠色辦公 低碳生活」為主題的《港華集團低碳環保科普指引》，倡導通過節約用紙用電、自帶水杯、減少使用塑膠製品、栽種盆栽等方法打造綠

色健康的辦公空間，以及拒絕食用野生動物，並號召大家以個人微信、微博、抖音等轉發《環保承諾書》，實踐「給大自然一個承諾，做綠色低碳公民」。此外，集團推出「誠信二手市集活動」，員工可在打卡圈中發布信息，售賣二手物品，與同事進行交易，鼓勵物品循環再用，減少浪費。

## 「綠色辦公 低碳生活」活動

## 案例

2020年3月，杭州港華燃氣有限公司（「杭州港華」）回應集團「綠色辦公 低碳生活」的倡議，開展「繪春色」活動。同事們將

春色繪畫於花盆上，展現環保創意和抗疫的正能量，作品充滿趣味性與藝術性。



瀋陽港華燃氣有限公司的義工利用廢棄紙箱製作成二次用紙、廢舊紙張的回收箱，並發揮創意加以裝飾，以提高員工環保意識。



2020年4月，濰坊港華燃氣有限公司（「濰坊港華」）30多名義工隊成員前往濱海天然氣門站，開展植樹公益活動，團隊共

栽種白蠟逾360棵。這是公司種下的第四片「港華林」，為濰坊的春天增加盎然綠意。



年內，集團開始建設港華燃氣協同辦公平台，推進無紙化辦公室，同時可加快各級人員信息交流，降低溝通成本。目前，集團總部與5家試點企業已上線，預計2021年完成集團整體推廣。

## 把握可持續發展機遇

天然氣是一種高效的清潔能源，對於改善國家能源結構、減少溫室氣體排放、推動經濟社會和環境的可持續發展極為重要。2020年，疫情對世界經濟造成嚴重衝擊，政府工作報告強調要加大宏觀經濟政策實施力度，著力穩企

業、保就業，並部署擴大內需戰略。在此背景之下，港華燃氣持續優化資源配置，實施更大範圍、更寬領域、更深層次的合作共贏，以高水準發展在變局中開新局。



## 港華燃氣與上海燃氣簽訂合資合作協定

## 案例

2020年10月，港華燃氣與上海燃氣有限公司（「上海燃氣」）在香港及上海兩地同步舉行合資合作「雲簽約」儀式。港華燃氣宣布向上海燃氣投資47億元，佔增資後註冊資本的25%，雙方同時簽訂深化合作協定，1年內上海燃氣入股港

華燃氣25%。此次戰略性投資將令集團業務延伸至上海及其周邊地區，令集團的供應鏈更為完備，以及為全國的能源布局帶來積極作用。是次合作亦為長江三角洲區域一體化發展的成功例子，有助促進天然氣行業長遠發展。





中國正加速推進「綠色、高效」的能源消費結構調整，持續提高天然氣在一次能源消費中的佔比，同時也日益重視提升能源利用效率，降低單位生產總值的二氧化碳排放量。預計未來數年，港華燃氣天然氣銷量仍將有較為理想的增長，在綠色能源綜合服務領域取得積極成果。因應經濟環境和行業發展變化新形勢，集團不斷加強天然氣產業鏈上中下游布局，進一步增強調峰保障供應的能力，致力實現可持續發展。

港華燃氣大力發展海外直接採購，加大在LNG貿易方面的投入，並取得良好進展。為積極回應國家《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「城鎮燃氣企業形成不低於其年用氣量5%的儲氣能力」及《城鎮燃氣設計規範》(2020版)中關於儲氣調峰的相關要求，集團全面布局儲氣規劃，合理控制儲氣設施的投資，逐步構建以母公司中華煤氣的金壇儲氣庫與LNG接收站為主、以部份企業自建LNG設施為輔的多層次儲氣調峰體系。集團亦於內地布局LNG儲氣調峰項目，位於四川威遠的LNG儲氣調峰基地也於年內開工建設。

## 西南區域儲氣調峰基地及LNG工廠開工

## 案例

2020年11月，港華西南區域儲氣調基地及LNG工廠項目舉行開工典禮。該項目是集團首家頁岩氣製造LNG的重點項目，由集團及旗下12家項目公司共同出資組建的四川港華合縱能源有限公司負責建設。項目位於威遠經濟開發區嚴陵工業園，佔地400餘畝(相當於26.67公頃)，總投資約17億元，將建設以下設施：LNG生產線(日處理能力為50萬立方米

氣態天然氣)、儲罐(儲氣能力為水容積1萬立方米)以及相關燃氣管網工程。日後將根據實際營運及市場需求拓展業務領域、擴大生產規模和儲備能力，對威遠及周邊地區天然氣產業發展和環境改善發揮積極推動作用，促進當地經濟社會可持續發展。



## 2020年排放物及資源使用

排放物數據(來自燃料燃燒及車輛排放)



氮氧化物 (NO<sub>x</sub>)  
**18,973.3** 公斤



二氧化硫 (SO<sub>2</sub>)  
**145.4** 公斤



可吸入懸浮粒子 (PM10)  
**1,344.9** 公斤

### 溫室氣體總排放量及密度



溫室氣體  
**34,578.3** 噸

### 產生有害廢棄物總量及密度



有害/危險廢棄物(固體)  
**15.3** 噸



有害/危險廢棄物(液體)  
**8,274.9** 升

### 產生無害廢棄物總量及密度



無害廢棄物(固體)  
**58,787.2** 噸



無害廢棄物(液體)  
**614.4** 升

## 能源消耗量及密度



柴油

**8,425.9**  
千兆焦耳



天然氣

**108,571.3**  
千兆焦耳



液化石油氣

**40.8**  
千兆焦耳



煤炭

**0**  
千兆焦耳



其他

**53,298.7**  
千兆焦耳



不可再生資源耗量(來自燃料燃燒)

**170,336.7**  
千兆焦耳



用電量

**139,118.9**  
千兆焦耳

## 總耗水量及密度



耗水量

**271,329.3**  
立方米



能源總耗量

**309,455.6**  
千兆焦耳



# 安全有方



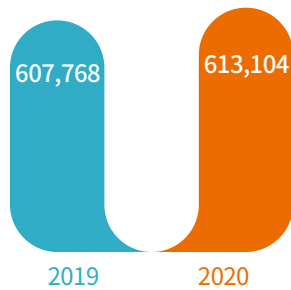
## 重要議題

- 深化安全管理措施
- 創新打造品質工程
- 樹立安全共建意識
- 推動行業持續發展

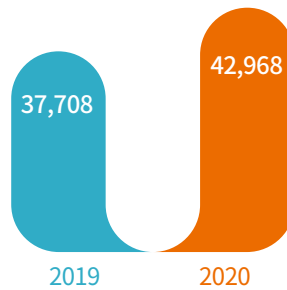
安全是業務發展的基石。港華燃氣自進入內地以來，一直致力於為燃氣行業引入安全運作的國際標準，為內地公用事業的發展注入動能。集團高度重視生產安全、積極創新，實踐「唯安全之道篤行之」的理念，使各項安全指標於行業中處於領先水平，同時不斷追求更卓越的安全表現。

## 績效亮點

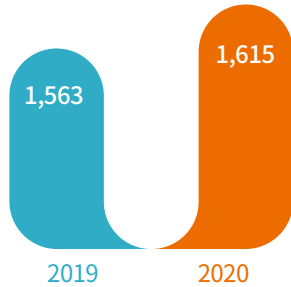
安全培訓時數 單位：小時



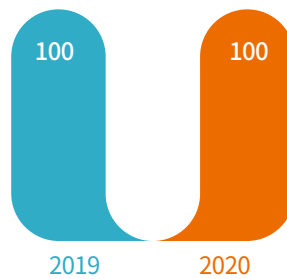
安全生產費用 單位：萬元



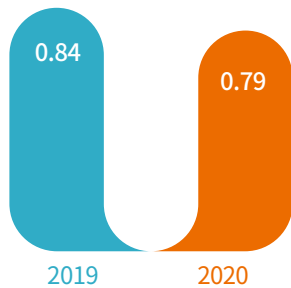
安全宣傳費用 單位：萬元



一級隱患整改率 單位：%



戶內搶修 單位：起/千戶



## 深化安全管理措施

港華燃氣一直以「零事故」為安全管理目標，通過建立完善的安全責任架構，深化安全管理措施，持續提升集團安全生產表現。2020年，集團在安全技術措施改善、危險及

老舊設施改造及安全隱患整改、安全宣傳培訓、勞動防護用品採購等方面共計投入費用超過4.2億元。

## 總經理月度安全檢查

2020年，港華燃氣對項目公司總經理月度安全檢查提出了更高要求。項目公司總經理是企業安全生產的第一責任人，應嚴格落實《安全生產法》生產經營單位的主要負責人職責。該制度自2008年開始實行以來，根據安全管理情況持續更新，不斷改良，落實「防風險、保安全」的管理概念。

鑑於疫情防控的嚴峻形勢，除了常規每月一次的總經理月度安全檢查外，集團於2020年2月新增專項檢查項目

「新冠肺炎疫情防控專項檢查」，確保項目公司落實執行各項衛生防疫措施。集團還在月度總經理檢查表中加上公共衛生內容，將防控工作納入常規管理。

此外，集團安全委員會要求總經理月度安全檢查在每月一次的基礎上增加至每月兩次。在之前每月指定檢查項目的基礎上，增加一次非計劃總經理安全檢查，由各項目公司自行安排，並需妥為記錄存檔。

### 總經理月度安全檢查一覽表

時間	總經理檢查項目
2020年1月	客戶用氣安全檢查
2020年2月	辦公樓及倉庫、防疫專項檢查
2020年3月	廠站安全管理
2020年4月	管網巡線及洩漏測量
2020年5月	環保管理
2020年6月	企業風險評估

時間	總經理檢查項目
2020年7月	工程安全管理
2020年8月	職業安全與健康
2020年9月	停氣及恢復供氣工程管理
2020年10月	承建商安全管理
2020年11月	消防安全管理
2020年12月	交通安全管理



## 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，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、保安管理、交通安全及環境保護10個項目近1,000項檢查細項，對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。2020年，集團開展第7輪安全風險審核，預計於2021年6月結束。

為更客觀地評價項目公司安全及風險管理水平，集團於年內優化了安全及風險審核方式，在審核成績中引入非計劃安全巡查結果，通過結合計劃性審核和非計劃巡查的方式，強化安全風險的日常管理，有效提升項目公司安全管理水平。2020年，集團共進行計劃性審核項目公司27家、非計劃性巡查項目公司47家。



## 創新打造品質工程

地下管網是城市燃氣的重要「脈絡」，肩負著安全輸送天然氣的重任。年內，港華燃氣配合國家儲氣調峰政策，促進燃氣管道互聯互通。集團持續開展地下管網改造，將灰口鑄鐵管全部更換成具有良好機械性能及耐腐蝕性能的防腐鋼管和聚乙烯管，並對材質、埋地深度、間距等不符合現行標準要求的舊有管道或已經出現隱患的管道及時進行改造，對管徑、輸氣量已不能滿足現有城市發展需求的局部地區管網進行改造，提升輸氣能力，並確保管網符合標準，為穩定、安全供氣提供保障。針對地下管網可能存在的潮濕、腐蝕、外力破壞等潛在風險，集團借助先進儀器設備和監測技術，定期開展管線巡查，及時排除管網隱患，有效提升管網運作的可靠性。

為了進一步落實管理舉措，加大對安全的重視及管控力度，集團不斷深化應用工程現場管理及數據採集系統——TMS工程移動，執行《工程建設管理評核制度》，對工程品質實行全工序常規化管控。至2020年底，集團對超過70家項目公司進行系統資料的遙距審閱評核，TMS工程移動收集工程現場工序化的施工作業照片超過780萬張，工程施

工、監督記錄單據超過150萬份，且以每天1.3萬張和2,600份的速度穩定增長。各類工程建設監督品質標準亦通過TMS工程移動更新下達至一線施工、監管人員，確保集團工程品質監督標準直達前線，落實執行。

集團啟動竣工資料系統的電子化清單工作，計劃通過系統線上簽審、自動化存檔、統一格式批量列印，降低施工單位、監理單位整理竣工資料的負擔，使其更加專注於現場施工過程的品質控制及即時資料的採集，善用系統數據。

在保障廠網安全運作方面，集團於年內挑選了20座LNG廠站進行重點檢查，並檢查10家項目公司的管網運作情況。基於過往在華南、蘇浙、西南區域的廠站站控系統區域聯合維修保養的成功經驗，集團在2020年啟動東北、華北區域的廠站站控系統區域聯合維修保養工作。此外，集團大力推廣新技術應用，如北斗定位系統、陀螺儀測量等，提高管網定位的精準度；積極探索車犬聯動測漏、聚乙烯管及鋼管焊接品質AI自動評估，進一步提升營運安全。

### 推進技術諮詢服務，探索工程降本增效

### 案例

工程技術諮詢服務是港華燃氣自2016年開啟的一項重點工作，旨在以集團技術力量對項目公司的重點項目進行管控，解決項目公司技術力量薄弱問題，落實集團標準

化，提升工程品質。2020年，集團繼續推行工程技術諮詢服務，參與建設包頭港億隆金山工業園區LNG加氣站、銅山港華燃氣有限公司的高中壓調壓站、青島中即港華燃

氣有限公司（「青島中即港華」）的汽配城LNG綜合站3個項目。其中，青島中即港華項目通過合理布局，一併建設LNG加氣站與儲配站，實現土地集約利用，還創新地採用

了水浴式和空溫式階梯氣化工藝，成功試行抑霧節能技術，效果良好。



## 開展課題研究, 引領技術創新

## 案例

港華燃氣追求技術創新，在集團理念「企業增長=創新力×執行力」（「G=i×j」）的指導下，每年均設立研究課題，以解決工程實際問題，推動技術發展。在2019年研究課題《射線探傷底片電子化應用探討》的成果指導下，集團於2020年進一步開展《高壓鋼管焊接射線探傷底片電子化及同口比對應用分析利用數字化底片》的課題研究。該研究是在射線檢測（「RT」）底片進行電子化的基礎上，嘗試

將底片圖像結合轉換品質與人工對照複驗，確保電子化底片資訊完整與準確，同時以便項目公司、監理單位、探傷委託單位及同口比對檢測單位對焊縫品質進行核査。研究共完成2,968張焊口底片的電子化複査，並借助「焊縫圖像相似性智慧比對系統」進行了同口底片分析，為今後工程標準化管理及持續改進帶來啟發。



## 「車犬聯動」檢漏防風險

## 案例

「車犬聯動」檢漏是集團繼引進國內首隻燃氣嗅探犬後的另一安全風險防範新措施，以結合鐳射燃氣洩漏檢測車與燃氣嗅探犬進行快速檢漏服務。鐳射燃氣洩漏檢測車系統採用國際最先進的第四代鐳射分析技術，比傳統檢測設備靈敏度高出1,000倍，能檢測十億分之一（ppb級）的氣體濃度變化，結合北斗精準定位及安全雲存儲技術，可準確識別氣體來源、判斷氣體性質及濃度、確定範圍並進行智慧評估，雲存儲大數據分析後還能製成報告，方便後續更精準地評估洩漏狀況。隨後，燃氣嗅探犬在鐳射燃

氣洩漏檢測車確定的範圍內，通過捕捉空氣中的加臭劑氣味判斷是否有天然氣洩漏，並精準找出洩漏點。

目前，集團已在蘇浙、皖贛、西南、華南等地開展約320公里管道的「車犬聯動」檢漏服務。與傳統以人手每天檢漏3至5公里相比，其檢測公里數可提升約10倍，大幅提高檢漏效率，且檢測結果更加準確，覆蓋面更廣，有效提升燃氣管網運作的安全性。



## 樹立安全共建意識

隨著燃氣成為重要的生產和生活能源，燃氣安全共建變得愈趨重要。為此，港華燃氣持續通過創新渠道及方式，向公眾宣傳安全共建理念，保障生命財產安全。

疫情緩解後，集團各項目公司主動聯繫工商客戶，開展燃氣安全檢查，及時排查、整改隱患，保障復工復產後的用氣安全。

4月，集團啟動「用氣安全人人知」創意成果應用大賽，進一步推動2019年「用氣安全人人知」創意宣傳大賽優秀創意成果的應用，加深客戶掌握用氣安全知識。大賽還特別增設「新冠肺炎疫情期間安全用氣宣傳特別獎」，用於評估和獎勵項目公司在疫情期間的安全宣傳工作應對能力。集團自家爐具品牌「港華紫荊」也通過抖音直播、淘寶直播等平台，向客戶全面介紹產品功能、使用注意事項及安全用氣常識，進一步提高客戶在日常操作中的安全意識。

6月，配合國家安全生產月主題「消除安全事故隱患，築牢安全防線」，集團發出備忘錄HSE-2020-067《關於開展2020年「安全生產月」活動的通知》，要求項目公司開展安全檢查、隱患排查治理、應急演練、安全教育、安全宣傳等

多種形式的安全推廣活動。年內，集團共開展安全檢查5,124次、應急演練810次、安全培訓2,251次、安全宣傳1,167次、安全競賽187次、其他安全推廣活動138次。

## 創新手段，開展安全宣傳

## 案例

2020年6月，38名小記者走進佛燃能源南莊門站，參加由《廣州日報》組織的「廣佛小記者環保行」活動。小記者們近距離參觀天然氣設施，通過模擬場景體驗、科學小實驗瞭解燃氣的儲存、配送、設備維護與搶修等安全生產知識。公司明星項目「明天實驗室」也攜帶燃氣知識展板、乙烷分析儀、水下燃氣管道測量船、無人機、搶險車等來到

現場。小記者們身穿工作服，手持乙烷分析儀，在燃氣管道戶外模擬場景中當了一次安全巡查員。而在水下燃氣管道測量船附近，小記者們用遙控器操控最新研發的水下燃氣管道測量船模擬水下偵查，探秘清潔能源輸送「動脈」。





8月,山東濟華燃氣有限公司(「山東濟華」)工作人員在順安苑社區講解共享燃氣測漏儀的使用方法。該儀器可隨身攜帶,居民只需掃描儀器上的二維碼、並進行登記,便可免費租用,只需1至2分鐘即可完成燃氣測漏流程。公司還在順安苑社區設立「家庭燃氣洩漏處置VR體驗場景」,讓居民通過VR了解燃氣洩漏時的正確處理方法,這是公



司實施安全管理的創新舉措,在國內燃氣安全宣傳方面屬首創。同時,公司不斷推進VR技術設備在安檢現場、服務站點等場所的推廣及應用,實現安全共享。年內,公司憑藉《基於VR的家庭燃氣洩漏處置體驗平台》項目獲中國城市燃氣協會授予「安全創新成果二等獎」。



新津港華燃氣有限公司把握地攤經濟復蘇契機,開展安全宣傳創新活動,將流動服務車改造成名為「港火」的飲品店,在銷售飲品的同時宣傳安全用氣知識。「港火」提供三種飲品,分別為「藍色火焰」、「紫荊花開」及「溫馨一家」,每個飲品杯上均配有港華標誌和安全用氣標語。活



動期間,「港火」到訪了熱鬧的夜市,以及嶽店、純陽等偏遠的大型鄉鎮社區,得到客戶一致稱讚。此外,公司還聯合撫江社區將「港火」的總銷售額全數用於幫助基層家庭進行安全整改,更換無熄火保護裝置的爐具,進一步提升燃氣安全。





# 推動行業持續發展

港華燃氣積極推動行業技術發展，參與制訂國家及行業的相關標準。2020年，集團共參編14項國家、行業、團體標準，並為多項國家、行業標準提供修訂意見，與業界分享工程及安全管理經驗，助力完善國家燃氣標準。憑藉卓越的安全管理表現，年內，集團「永垂不朽」燃氣外牆立管安裝工藝獲中國城市燃氣協會授予「首屆燃氣美學設計『匠心獎』大賽銀獎」。

集團還積極參與燃氣爐具相關標準的編製討論，包括《燃氣採暖熱水爐》、《燃氣燃燒器具安全技術條件》、《燃具連接用不鏽鋼波紋軟管元件》等多項國家標準，對標準草稿提出多項修改建議，推動燃氣爐具行業的健康發展。

## 2020年參編標準：

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	《城鎮燃氣試運投產前安全檢查規範》
7	《鋼質管道及儲罐腐蝕評價標準 第6部分：埋地鋼質管道交流干擾腐蝕評價》
8	《陰極保護參數智能採集與數據處理設備》
9	《燃氣服務導則》
10	《城鎮燃氣用戶工程設計規範》
11	《城鎮燃氣室內工程施工與質量驗收標準》
12	《燃氣用環壓連接不銹鋼管道應用技術規程》
13	《燃氣用熱浸鍍鋅鋼管》
14	《膜式燃氣錶電機控制閥》

# 服務有禮



## 重要議題

- 保障客戶私隱
- 產品品質控制
- 售後服務管理
- 深化平台建設
- 積極回應訴求

港華燃氣致力為客戶提供親切、專業、高效率的服務，在做好安全供氣的基礎上，持續為客戶創造價值。隨著流動互聯網科技興起，客戶對服務的便捷性、產品的舒適性需求與日俱增，集團與時俱進，打造線上營運平台，發展電子商貿服務、到家服務、保險服務、廚櫃、燃氣爐具產品等一系列延伸業務，通過智慧技術和專業服務，為現代家庭提供智慧安全、舒適健康的生活體驗。

## 績效亮點

- 建立資訊安全管理制度，保障客戶私隱
- 構建高效的數碼化服務平台，讓客戶「零跑腿」
- 拓展產品種類及服務範圍，為客戶創造價值
- 妥善處理客戶訴求，提升客戶滿意度



# 保障客戶私隱

港華燃氣非常重視保護客戶私隱，通過建立安全資訊管理流程、提高客服人員資訊安全防護意識，保障客戶私隱。2020年，集團網上客戶中心(Virtual Customer Centre, 「VCC」)平台取得國家信息安全等級保護三級安全認證，以及ISO 20000信息技術服務管理體系認證，ISO 27001信息安全管理体系也成功完成續期審核。

集團編撰的《港華燃氣客戶信息安全指引》涵蓋客戶資訊分級、資訊調用流程、資訊保密監督機制、資訊洩露危機處理機制等內容，指導各項目公司全方位提升資訊安全管理水準。此外，集團發布《VCC數據安全管理規範》、《VCC第三方管理程式》、《VCC系統開發驗收安全管理程序》等規範文件，落實客戶資訊安全保護工作。

# 產品品質控制

港華燃氣重視全面品質管理，並貫徹於生產營運、產品研發、品質控制等方面，致力為客戶提供專業、安全、優質的產品和服務。

## 「港華紫荊」打造舒適家居

集團自家燃氣爐具品牌「港華紫荊」秉持「每售出一台安全可靠的燃氣爐具，便可降低一次客戶家庭發生燃氣事故的機會」的信念開發產品，進一步確保客戶用氣安全。經過多年發展，產品種類已涵蓋燃氣煮食爐、抽油煙機、消毒碗櫃、洗碗機、熱水器、採暖兩用爐、燃氣乾衣機和全屋淨水系統等。全線產品均經由國家質檢部門及擁有中國合格評

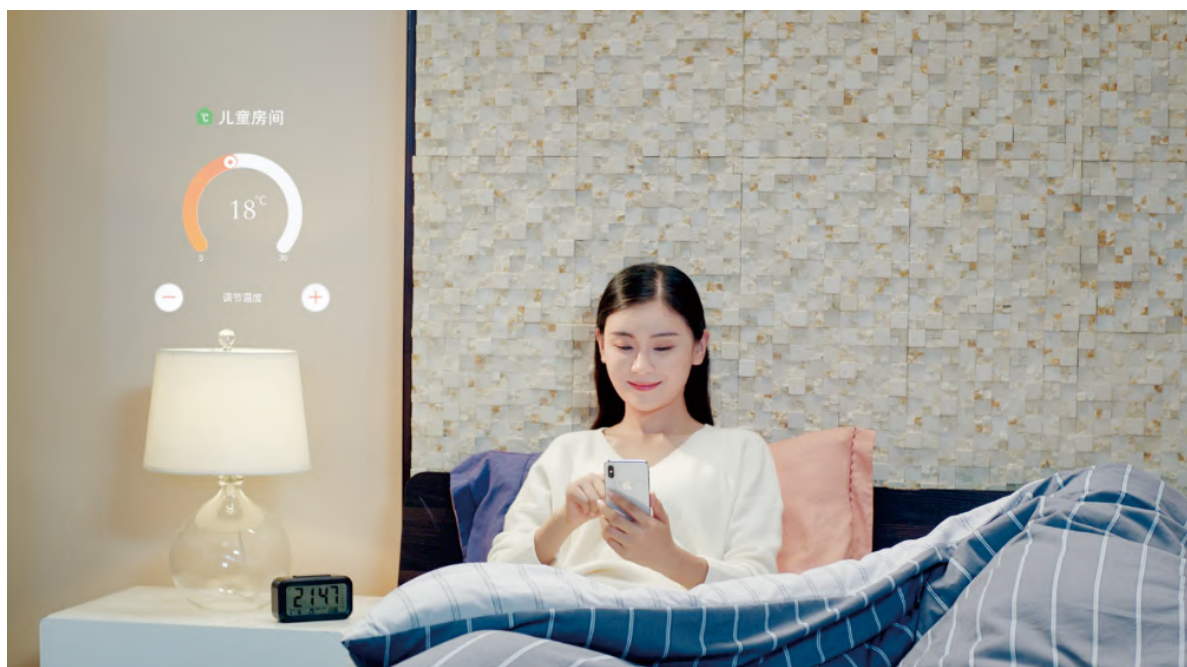
定國家認可委員會實驗室認可集團旗下的相關品質監控單位雙重檢測。2020年共組織38批次抽檢，抽樣物件涉及全部產品和全部生產廠。其中，對整機抽檢22個批次，對關鍵零部件抽檢16個批次，抽檢數量139件/套。年內，「港華紫荊」產品銷售量逾37萬台，缺損率始終保持在萬分之一，產品品質居業內領先位置。



根據集團規定，銷售「港華紫荊」產品的項目公司如發現不合格產品，需將信息回饋至品質監控單位，該單位會對不合格原因進行分析，判斷屬於獨立個案還是批次性問題，並與供應商共同制定改善對策。倘是批次性問題，該單位將通知項目公司退回整批不合格產品至供應商，供應商須再補發同型號相同數量的合格產品。2020年，「港華紫荊」已售出或已運送產品總數中，未發生因安全與健康理由而須回收的個案。

憑藉出色的產品品質，「港華紫荊」榮獲「2020年香港名牌」及「2020年執行優質(A級)產品標準先進企業」稱號。

2020年，「港華紫荊」進一步打造舒適家居系統，通過先進的現代科技和節能環保設備，實現全居家生活系統集成安裝方案，範圍全面覆蓋生活飲食、用水、溫度調節等需求，產品涵蓋廚房家電、採暖工程和全屋淨水等。年內，品牌推出智慧廚房、全屋淨水兩大系列產品，進一步滿足便捷舒適的家庭需求。



## 智慧廚房產品, 打造智慧舒適家

## 案例

「港華紫荊」智慧廚房的設計理念主要從安全、環保及人性化三個角度出發, 通過教導產品「思考」, 在不同環境下配合用戶高效完成廚房作業並節約能源。全系列產品均備有手機智能雲計算, 可一手掌握廚房設備的使用狀況。

智慧系列燃氣煮食爐和抽油煙機具有煙爐聯動功能, 風隨火動, 抽油煙機附有的自動巡航功能可以自動感應以調節風力大小, 並通過自動定時換氣抽走剩餘煙氣, 確保

廚房無煙無味。燃氣煮食爐除了保持猛火微調的特色外, 還新增智能定時功能。品牌全線的嵌入式燃氣煮食爐的能源效率均達到國家1級能效。智慧系列熱水器附有智能增壓、內置循環零冷水及水量伺服器智能模組, 定時讓用水達到理想溫度。在熱水效率增高的同時, 亦保持高效節能, 其ECO模式、節能模式、循環模式均能以手機一鍵啟用, 節約能源最高可達50%。



## 全屋淨水系統, 打造健康舒適家

## 案例

2020年6月, 「港華紫荊」全屋淨水系列產品上市。這是一套能分別處理生活用水和飲用水的水處理系統, 包含前置過濾器、中央淨水機/中央軟水機、末端淨水器/末端純水機等產品, 不但可滿足家庭「飲、食、洗、浴」全方面的用水需求, 保障客戶飲水及用水健康, 還有延長全屋涉水家電使用壽命的功效, 避免因硬水而導致用水設備結垢堵塞的情況出現。



## 家用燃氣報警, 打造安全舒適家

## 案例

安全始終是「港華紫荊」的基本原則, 品牌的家用燃氣報警器會檢測空氣質素, 倘偵測到有燃氣洩漏成分, 即會發

出聲響及閃燈提示, 提示客戶注意排查家裏的燃氣情況, 配合電磁式燃氣緊急切斷閥, 可自動切斷燃氣。



## 一站式廚房解決方案

結合消費者對精裝房內廚房的更高追求，港華燃氣自2016年發展整體廚房業務，引入歌仙娜Mia Cucina廚櫃品牌，開創一站式廚房解決方案。集團通過整合自身優勢，全線打通燃氣通氣、管道預埋、廚櫃設計，以及廚房電器和廚房產品的搭配，從家居裝修著手，針對地產發展商和消費者的常見問題，解決以往廚房裝修中不合理的喉管位置、管道外露影響外觀和各類產品無法搭配等問題。

歌仙娜Mia Cucina廚櫃整體設計符合人體工學原理，為客戶提供度身定制方案，善用每一寸空間。在品質保障方面，由產品開發設計、技術品質管理、供應鏈整合和項目管理等專業團隊組成的業務鏈分工協作、嚴格把關。一方面，嚴選進口原材料和世界知名五金配件，嚴控工藝、生產、物料等環節；另一方面，著重把控廚櫃結構，確保廚櫃牢固穩定，在設計合理的基礎上，實現可重複拆裝，安裝維修，為客戶打造優質、便捷的現代化舒適廚房。



## 售後服務管理

優質服務是港華燃氣的專業優勢所在。「港華紫荆」所有產品均享有3年免費保養和定期安全檢查服務。「港華紫荆舒適家居」為客戶提供全套設備的上門安裝、定期安檢、終身維護等便利服務。透過24小時服務熱線，以及遍布全國的特約服務網點和專業工程師隊伍，集團構建了緊貼客戶需求、及時快捷解決問題的專業服務網絡。此外，「港華紫荆」正著手打造一個全面的客戶互動平台，實現客戶檔案資訊建立、銷售及安裝全過程監管、服務人員評價、客戶回饋等功能，進一步提升售後服務水平。

配合燃氣入戶安檢，歌仙娜Mia Cucina為客戶提供售後服務，所有廚櫃均享有2年免費上門維修服務。歌仙娜Mia Cucina設有7×24小時售後支援機制，並建立售後配件庫，縮短售後服務週期，客戶可通過客戶服務熱線及VCC平台快速報讀燃氣錶讀數及預約維修。品牌還定期聯合物業公司開展廚櫃售後服務週活動，由工作人員在活動現場耐心解答客戶關於廚櫃保養的各種疑問，宣傳廚櫃保養知識，為地產發展商和業主提供貼心的售後服務。

## 以賽促學，弘揚「能工巧匠」精神

## 案例

2020年9月，第三屆「港華紫荊」售後服務技能大賽總決賽在常州舉行。比賽旨在傳承集團「能工巧匠」精神，營造「以賽促學，以賽促練」的文化氛圍，提升售後服務隊伍的技能水準，實現更高售後服務水平的目標。總決賽設置筆試與實操兩項環節，實操項目模擬真實場景，將日常工作中遇

到的服務挑戰帶到比賽現場，涵蓋燃氣爐具維修與入戶安檢的所有流程。經過三屆賽事的磨練，各項目企業的售後服務技能水準逐年提升，參賽選手的理論掌握及實操能力均有明顯進步。

## 深化平台建設

2020年，港華燃氣持續深化服務平台建設。VCC平台的燃氣服務功能在原有的線上充值繳費、賬單查詢、集成電路卡圈存、開戶、報裝、點火、維修、改裝、安檢預約等基礎上，新增居民過戶、資料修改、支援線上簽訂電子合同、自行拍照報錶、優化電子發票、特殊樓宇預約機制、派單算法、離線地圖等功能，盡量將線下服務轉移到線上，為客戶提供更便捷的服務。為緊貼5G和窄頻物聯網技術的發展，集團上線VCC物聯網錶管理平台，平台具備資料安全、管理便捷、支援供應商服務等特點。年內，被列入集團物聯網錶採購目錄的7個錶廠均已通過評測，已連接該平台並試行運作傳輸數據的錶具逾20萬個。

2020年6月，集團上線名氣家App，並啟動「港華到家」業務。名氣家App整合燃氣繳費、電子商貿、上門服務等業務，為客戶提供高品質、有特色的產品和服務，帶來更便利的生活。年內，VCC平台覆蓋956萬客戶，平台會員數達618萬，經平台處理的燃氣繳費額達11.5億元。



集團將進一步完善港華到家服務，並於旗下項目公司的營運點開設「時刻+」港華到家生活中心門市，長遠更計劃延

伸至居家養老等綜合性家政服務，與現有的燃氣業務起協同效應。



## 區域性延伸業務平台公司成立

## 案例

為匯聚區域資源，拓展經營領域，創新管理機制和商業模式，年內，集團西南區域成立區域性延伸業務平台公司——港華舒適家（成都）科技服務有限公司（「港華舒適家」）。該公司與西南區域各項目公司共同出資，設立港華

舒適家合資公司，於現有的客戶中心提供「港華舒適家」線下體驗，推動項目公司之間的行銷平台、服務體系、供應鏈及渠道鏈發揮更大協同效應，為區域內180萬戶客戶帶來更高效的服務、更豐富的產品。





## 因地制宜，為客戶提供便利服務

## 案例

2020年1月，綿陽港華燃氣有限公司（「綿陽港華」）設立的「港華紫荊」自助乾衣坊進駐綿陽博雅海潤社區，為居民提供24小時乾衣服務。這是綿陽首家自助乾衣坊，客戶將需烘乾的衣物放入乾衣機內，掃描二維碼後，便可選擇合適的乾衣服務並繳費，體驗便捷的乾衣服務。

7月，大邑港華燃氣有限公司（「大邑港華」）分別在恒昌格蘭郡、青和名都、金融中心、香檳大道、錦天新城五個社區率先推出24小時自助服務一體機。客戶可以通過一體機圈存提氣、即時充值及入賬，並體驗自助服務包括燃氣乾衣、購買燃氣配件、飲用水、糧油、食鹽、即食食品等的生活物品，方便快捷。



## 積極回應訴求

港華燃氣重視每一位客戶的意見與訴求，通過官方網站、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，並確保妥善跟進所有意見。

2020年，集團繼續監測輿情資訊及電話投訴情況，一旦發現輿情便及時向項目公司發出負面預警，確保項目公司妥善跟進和處理，回饋率達到100%。集團亦整合及分析收集到的投訴，將相關分析結果回饋至各區域，推動區域進行改善，確保集團的服務標準規範得以落實。針對客戶的重點投訴，集團督促相關項目公司開展整改。例如集團通過

分析客戶投訴，了解到「等待通氣時間過長」、「辦理申請手續繁複」等情況佔比較高，便組織多家項目公司成立專項課題小組，共同研究解決問題。為進一步提高服務效率，減少員工上門次數，集團制定「民用戶開戶、安裝、通氣點火一站式服務」業務流程，制定相關指引，推動項目公司簡化辦理手續，提升客戶滿意度。

集團會認真處理每宗客戶投訴，年內，集團共接獲42宗客戶投訴。

年內，集團還結合2019年各區域項目公司的服務質素調查結果，指導制定和落實服務提升措施，並推廣優秀服務改善案例。受疫情影響，「蒲公英飛揚計劃」年內暫停進行

講師集中培訓，集團於是將服務規範培訓內容製作成影片，上傳至「港華移動學堂」，由各項目公司指導員工進行線上學習。

## 簡化手續流程，提高服務效率

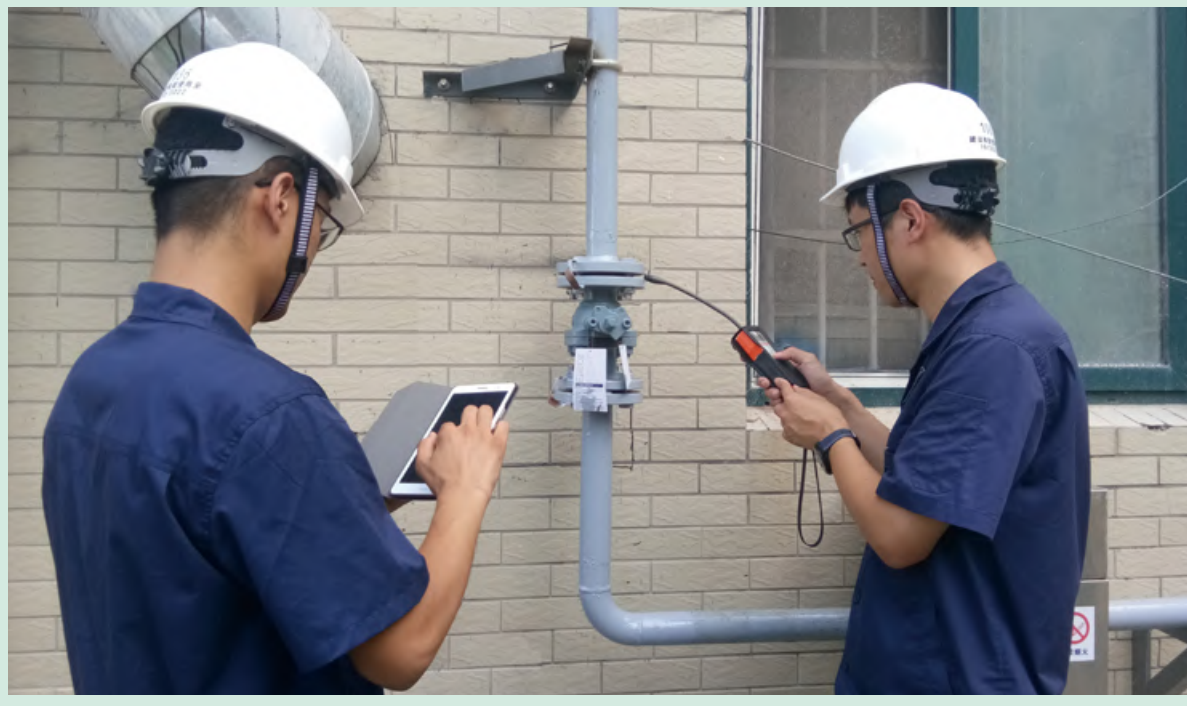
## 案例

為進一步提升施工效率，3月以來，濰坊港華着力組建獨立燃氣施工團隊——盛科管道工程公司，並採取現場確定施工方案、改變材料庫存模式、自主驗收通氣等多種創新運作模式，大幅縮短安裝週期，為濰坊市民提供更優質的服務。2020年8月，濰坊市高新區惠賓酒店完成通氣接駁並成功點火，這是濰坊港華實施中小餐飲商鋪燃氣報裝流程優化舉措後的首家點火客戶。

由8月開始，大邑港華在分戶安裝工程項目中實行「一站式」通氣點火服務，即持證人員在管道安裝完成後立即通氣點火，通過三級抽查管理制度，有效保障通氣點火質素。

為提高服務效率及客戶滿意度，公司根據實際情況優化服務流程，編製《大邑港華「一站式通氣點火」管理制度》，從客戶申請安裝到公司通氣點火的平均等待時間由過去的八個工作天縮短至四個工作天。

以馬鞍山港華燃氣有限公司（「馬鞍山港華」）為例，年內因應客戶要在短時間內籌辦大型會議的個別需求，因此特別成立專項服務小組，多次前往馬鋼智園施工現場進行天然氣接入工程的對接協調。在燃氣管線施工過程中，公司各相關部門加強協作、簡化手續流程，全力以赴，確保項目順利推進。





# 育才有力





## 重要議題

- 完善僱傭管理制度
- 防止童工及強制勞工
- 確保員工健康與安全
- 提供培訓和發展
- 推動多元化及平等機會

人才是企業的興盛之基、發展之本、活力之源。港華燃氣成立至今，始終堅持以人為本，構建和諧勞資關係，持續為員工創造良好的學習發展平台及工作環境，激發員工的積極性和創造力，實現員工與集團共同發展。

## 績效亮點

- 秉持平等用工原則，共建安全和諧的工作環境
- 推出「港華移動學堂」，為員工線上學習提供平台
- 拓展培訓渠道，助力人才長遠發展
- 打造一系列線上「雲活動」，豐富員工生活

# 完善僱傭管理制度

港華燃氣注重保障員工的合法權益，根據《港華燃氣員工手冊》規定，全方位為員工提供公平及公正的待遇，相關的招聘、薪酬、福利、晉升、調職、培訓、解僱等各項政策，均符合國家有關法規及香港交易所的要求。集團於每年年底進行薪酬檢討，根據員工的工作表現、集團營運效益和市場情況以釐定來年薪酬水平，確保薪酬公平合理，且具有市場競爭力。集團員工可依法享有國家規定的相關假期，年假日數且高於國家法定水平。

2020年疫情期間，集團堅持正常用工，有序展開招聘，積極開拓多種線上面試渠道，舉行遙距面試，錄用後及時記錄候選人健康狀況，有效確保招聘如期進行及入職後的用工安全。

截至2020年底，港華燃氣共有員工22,506人，均為全職員工，其中新入職員工比例為3.61%。從2018年至2020年，各年度員工流失率分別為3.34%、3.31%、2.22%。

## 員工福利保障

社會保障	養老、醫療、失業、生育、工傷保險及住房公積金。
商業保險	意外身故/殘疾、意外醫療、住院津貼、危疾、婦女疾病、女性生育保險。
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、侍產假、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。

## 員工子女獎學金計劃

## 案例

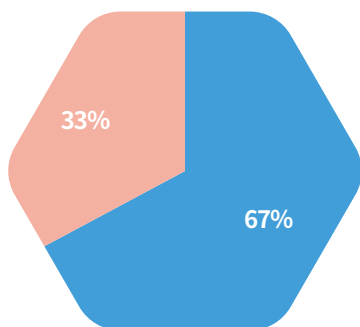
2020年港華燃氣持續開展「港華員工子女獎學金計劃」，鼓勵員工關懷家庭和重視子女教育，推廣積極和諧的生活理念和企業文化，關注員工福祉，以增強員工對公司的歸

屬感。年內，集團共收到來自10家企業的18份合格申請，經綜合評定，五位申請者獲得本年度的獎學金資助，13位申請者獲鼓勵獎。



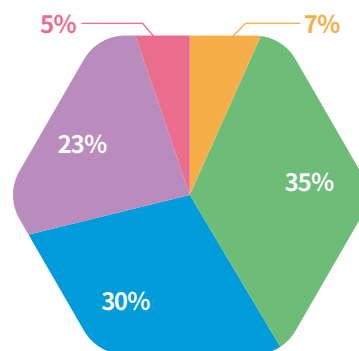
### 按性別劃分的員工比例

● 男性 ● 女性



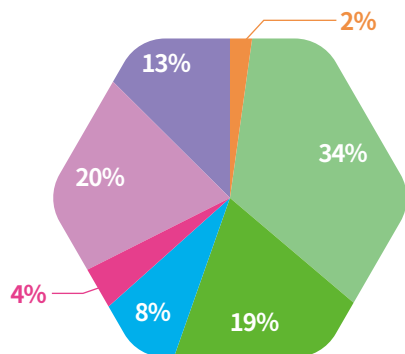
### 按年齡組別劃分的員工比例

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



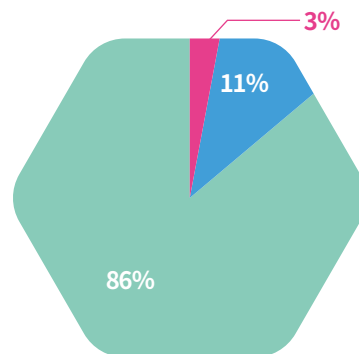
### 按區域劃分的員工比例

● 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



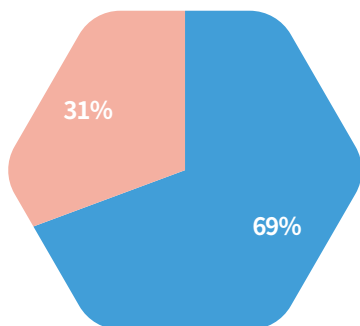
### 按僱員類別劃分的員工比例

● 高級管理人員 ● 中層管理人員 ● 基層



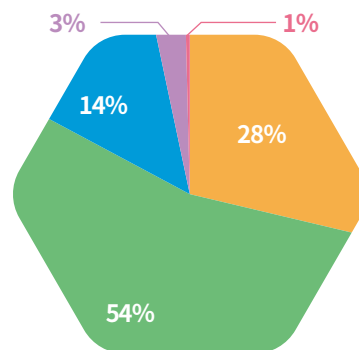
### 新入職員工的性別比例

● 男性 ● 女性



### 新入職員工的年齡比例

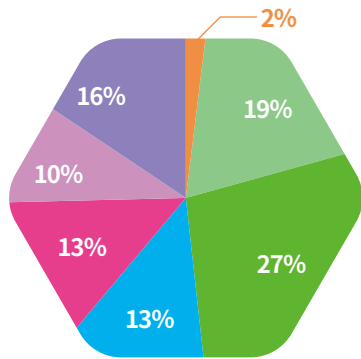
● 25歲及以下 ● 26-35歲 ● 36-45歲  
● 46-55歲 ● 56歲及以上





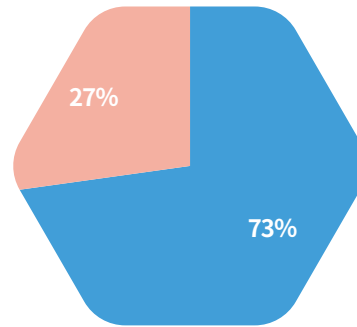
### 新入職員工的區域比例

- 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



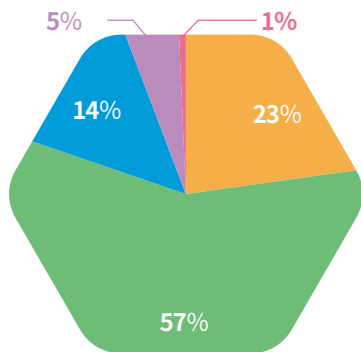
### 流失員工的性別比例

- 男性
- 女性



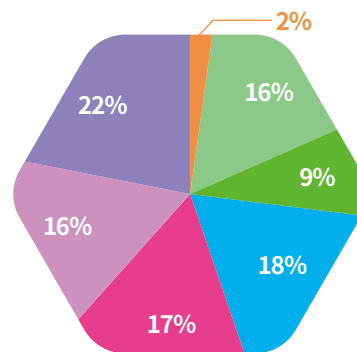
### 流失員工的年齡比例

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

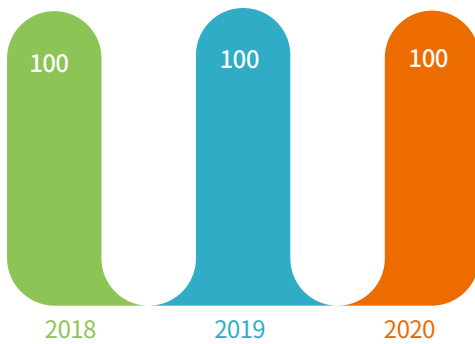


### 流失員工的區域比例

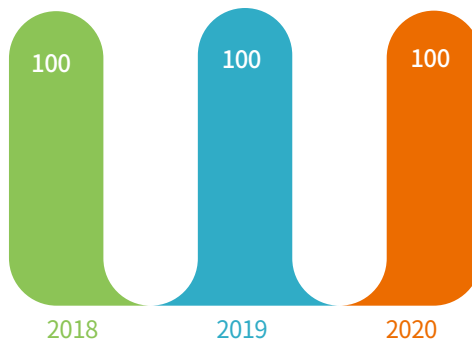
- 集團本部
- 東北區域
- 華北區域
- 皖贛區域
- 蘇浙區域
- 西南區域
- 華南區域



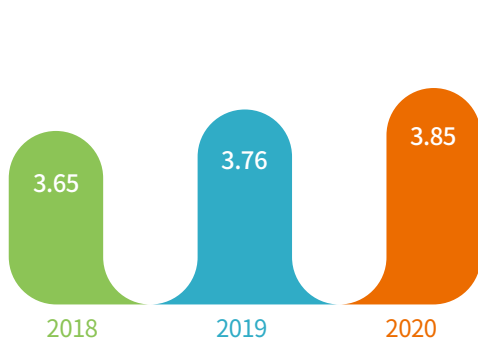
### 勞動合同簽訂覆蓋率 單位:%



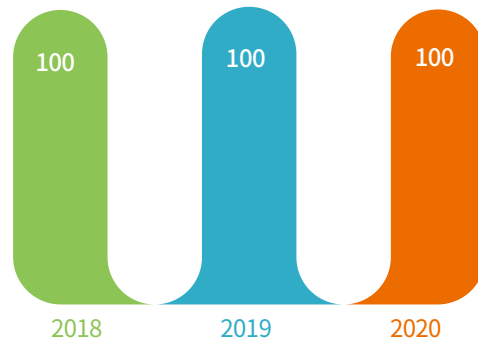
### 社會保險繳納覆蓋率 單位:%



女性管理者比例 單位:%



接受定期績效及職業發展檢視人數比例 單位:%



## 防止童工及強制勞工

港華燃氣嚴格貫徹國務院《禁止使用童工規定》及《中華人民共和國未成年人保護法》的要求,明確規定嚴禁聘用未滿16歲的人員,杜絕強迫勞動行為。集團承諾不通過以行政制度、威脅、暴力或非法限制人身自由等手段強制員工加班,並尊重及保障員工享有法律規定賦予的權利。

根據集團規定,求職者應按要求填寫集團的《職位申請表》,包括但不限於求職者姓名、性別、籍貫、出生年月等

資料,並確保所提供的相關資訊屬實。人力資源及行政部對求職者提供的證件及相關資料進行嚴格審查及核對,防止未達到法定受聘年齡的求職者提供虛假資料或冒用身份等行為,經確認相關資料無誤後方可接收試用。集團堅決防止聘用童工和強制勞工,一經發現,將按相關法律規定立即終止該用工行為。2020年,集團未發生僱用童工或強制勞工的情況。

## 確保員工健康與安全

港華燃氣關注員工健康與安全,制定《健康、安全及環保(HSE)政策》、《港華集團員工安全手冊》、《職業病危害檢測、評價及監測指引》,要求在建築工地、施工工地工作的員工配戴安全帽、穿著安全鞋;搬運有毒、刺激性或腐蝕性化學品以及極冷或易碎裂等物件時,應戴上保護手套;在公司廠房區域、門站、高壓調壓站、建築工地等範圍內進行帶有危險性的工作,以及在任何有可能影響供氣或導致危險情況的燃氣管道工程場所,實施「工作許可證制度」等舉措,務求為員工打造安全的工作環境。

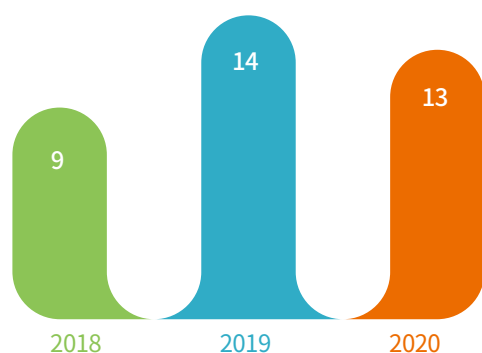
2020年,2019冠狀病毒病疫情影響全國,為集團員工健康安全帶來挑戰。為有效應對疫情的影響,集團、區域、項目公司成立各級疫情防控領導小組,建立疫情資訊日報制度,每天向集團高層匯報全國最新疫情動態、相關資訊和各項目的疫情情況,即時調整防控措施,保障員工的職業安全及健康。隨著全國疫情得到有效控制,自5月起,疫情資訊匯報機制調整為每週匯報,並持續至今。

疫情期間，集團、區域、項目公司堅持做好辦公場所日常消毒，儲備足夠防疫物資並分發予員工。集團連續發布多個備忘錄，編製《公共衛生個人防疫物資手冊》、《應急防疫物資採購標準建議》、《公共衛生知識宣傳之防控新冠肺炎返崗復工篇》、《疫情期間出差管理指引》等資料，要求各部門、區域、項目公司做好疫情防控及復工後的防疫工作，如加強辦公場所的出入口管控、設置應急管理室等，提供有效且安全的復工配套，保障安全生產。2020年夏季期間，為防止因中央空調通風系統使用不當而導致

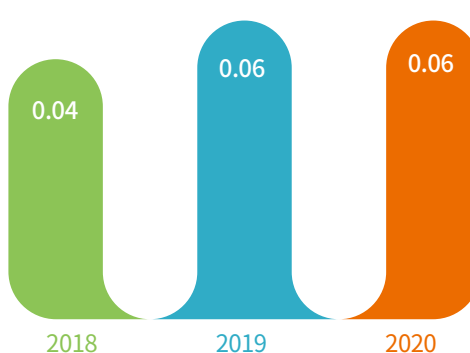
病毒傳播，集團編製《關於辦公室中央空調通風系統使用的安全提示》，保持室內通風、換氣良好，為員工提供健康安全辦公環境。

2020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，深入開展安全教育宣傳。自2018年1月1日至2020年12月31日，集團並未有員工因工死亡，亦未有因員工職業安全健康違規而被政府部門處罰的情況。

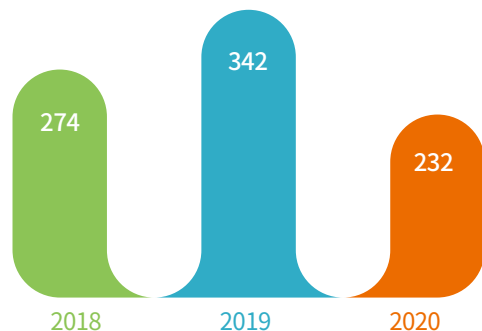
因工受傷人數 單位：人



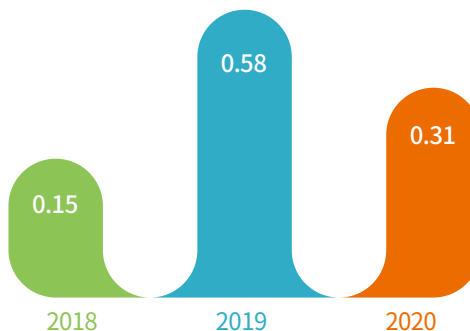
因工受傷比例 單位：%



因工傷損失工作日數 單位：天



意外千人率





集團亦組織開展類型多樣的文化活動，豐富員工工餘生活，培養員工的個人興趣，確保員工身心健康。

疫情初期，大家因政府規定而被限制外出，集團於2月舉辦「暖心廚藝微信秀」評選活動，為員工提供展現精湛廚藝的平台。活動共收到來自10個職能部門、業務板塊及區域的26份作品。因應作品的感染力、創意、拍攝技巧及代表性四個角度進行評分，最終評選出九份優秀作品。

此外，集團利用微信小程序建立「港華員工關愛活動打卡圈」，打造跨區域溝通互動平台，涵蓋集團本部、區域及企業員工。7月，集團在「港華員工關愛活動打卡圈」推出「港

華員工手機攝影零基礎線上教程」系列課程。員工可於線上參加課程，並發布學習後的攝影作品，導師會針對發布的作品進行線上點評及互動。年內，該活動發布作品數目287件，根據員工提交的作品質素及受歡迎程度進行評審，最終評選出三位優秀作品獎，十位最佳人氣獎。

隨著各省文化廣電旅遊體育局發布的恢復各省省內旅遊通知，集團本部及各區域的旅遊活動於2020年10月啟動。為豐富員工體驗，旅遊策劃在原有平台的基礎上新增旅行社提供服務，員工可根據個人需要選擇團隊建設活動體驗和休閒旅遊。年內，集團成功策劃、組團出行的路線共六條。



# 提供培訓和發展

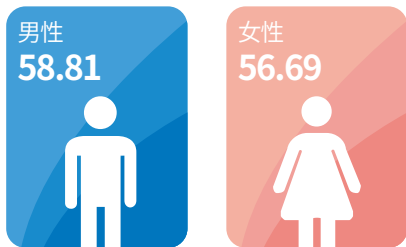
港華燃氣關注員工成長，制定及發布《港華集團企業實施職業發展雙通道指引及操作指南》、《港華集團企業績效管理操作指引》，通過多渠道培訓計劃、構建職業雙通道及能力素質模型、優化績效管理和專項技能訓練，幫助員工獲得配合集團及行業發展所需的工作技能，增強創新意識，拓闊他們的職業發展。

集團通過縱向的職級晉升、橫向的工作轉換以及核心崗位的職位更替，為員工提供多重職業發展平台。集團同時探索結合職位要求與員工技能，在打造職位資格的同時，逐步構建員工能力評估體系（能力素質模型）。集團定期

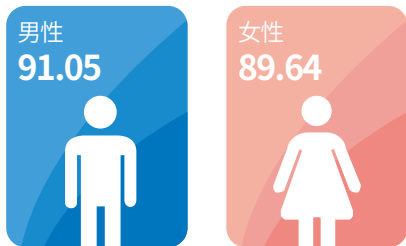
組織項目專項交流會，為旗下項目公司從事人力資源的員工進行系統性項目實踐分享及交流，幫助企業提升人力資源管理水平，推動專業人才的全面技能提升，助力企業長遠的人才發展。

集團指導項目公司根據自身情況逐步建立績效管理規範及標準化流程，以科學化的評估方式結合公司的戰略發展方針，鼓勵管理者加強關注員工的業績輔導及績效改善，為優化職位配對奠定基礎，務求關鍵職位的發展目標與企業戰略目標一致，以此推動企業持續發展。

按性別劃分的人均培訓時數 單位：小時



按性別劃分的受培訓人員比例 單位：%



按僱員類別劃分的人均培訓時數 單位：小時



按僱員類別劃分的受培訓人員比例 單位：%



## 線上學習培訓

2020年，港華燃氣線上學習平台繼續為員工提供線上課程，滿足員工的多種學習需求。為進一步提升廣大員工正確執行集團各項業務標準的能力，集團於2020年3月推出「港華移動學堂」手機端學習平台，保障疫情期間的正常培訓和學習。在集團多個專業職能部門的推進下，平台目前涵蓋工程、客戶服務、安全風險、人力資源等各類標準指引、標準解讀共計143門課程。2020年，約1.1萬人參與學習。



鑑於下半年內地疫情零散爆發，為保障前線員工的個人安全，同時推動業績提升，集團充份利用「港華移動學堂」，舉辦供全體員工參加的「迎難而上抗疫情、乘風破浪創新機」線上學習活動。活動歷時一個月，第一階段「迎難而上抗疫情」動員公司上下一同學習防疫知識，確保安全工作；第二階段「乘風破浪創新機」則集中學習業務指導課程，努力邁向達成全年業績的目標。



## 多層培訓渠道

針對高級管理人員，集團於2020年透過已設立的企業高管培訓渠道，啟動「企業高管人才培養班」，每期課程歷時18個月，每年啟動新一期課程，第一期學員共41人。培養班根據企業高管的角色、定位和職責，通過輪崗鍛煉、集團高管主題分享、集團管理課題研究、企業參觀交流等環節，提升學員職場能力，適應崗位轉換。同時，由各區域總經理親自擔任導師，通過解讀管理檢測評定，為學員度身制訂培訓計劃，精準達到培訓目的。該計劃為培養一批具有複合型經驗的後備總經理發揮了重要作用。

針對中層管理人員，集團提供多種形式的培訓，協助提升其管理能力，其中的「中華煤氣管理課程」於「港華移動學堂」

上線10門總經理管理經驗分享課程和企業管理者管理實踐課程，讓學員深入了解正面管理行為的實例，優化管理水準。年內累計完成學習7,908人次，學習時數達4,455小時。

針對基層員工，集團以不同形式逐級展開「優質服務計劃」(Superior Quality Service,「SQS」)培訓，讓員工學習以科學流程與工具解決問題，協助項目公司改善實際工作問題，有系統地鍛煉員工解難能力和創新思維。年內，集團累計舉行的區域級培訓及知識/經驗分享達71,690小時。同時，集團將SQS基礎知識及應用最佳實踐案例上線至「港華移動學堂」，提升員工的學習效率及便捷程度。



## 港華企業在全國QC小組成果發表賽上榮獲多項榮譽

## 案例

2020年9月,在全國QC(Quality Control)小組成果發表賽中,集團19家企業的21個參賽項目從500多家企業的2,000多個QC項目中脫穎而出,分別榮獲大賽的7個示範

級大獎、12個專業級獎項、2個改進級獎項。這是港華自2008年參加國家QC大賽以來,獲獎數量最多的一年。

獎項名稱	企業名稱	課題名稱
示範級 (等同一等獎)	佛燃能源	研製快速切換的應急調壓不間斷供氣裝置
	佛燃能源	研發水下燃氣管道新型測量裝置
	韶關港華	研製埋地管道抽水工具
	山東濟華	研製X射線管道爬行者彎管通行裝置
	山東濟華	降低冬運期間燃氣壓力過低工單投訴量
	山東濟華	降低LNG儲罐日蒸發率
	綿陽港華	提高新用戶一次通氣點火成功率
專業級 (等同二等獎)	杭州港華	降低居民用戶戶內漏氣率
	杭州港華	提高塗敷管絲扣合格率
	山東濟華	縮短區域調壓設施維護停氣時間
	龍口港華	研發彎管定位器
	濰坊港華	提高工商大客戶服務滿意度
	綿陽港華	縮短綿陽特殊區域搶修工作管網定位時間
	綿陽港華	提高商業燃氣客戶報裝項目按時完成率
	綿竹港華	PE管焊接施工網格線工具的研製
	綿竹港華	埋地閘門多功能啟閉裝置的研製
	綿竹港華	PE管校管器裝置的研製
	簡陽港華	降低熱線有效呼損率
	夾江港華	可調節燃氣外立管支架的研製
改進級 (等同三等獎)	山東濟華	降低工商用戶調壓器異常切斷率
	樂至港華	提高不圓度檢測尺使用效率

## 專業技能訓練

2020年，集團旗下培訓機構山東港華培訓學院（「學院」）展開前線技工類、內部培訓師類、專業技術人員類、專業提升類四大種類培訓。培訓形式以小班制為主，每班學員人數為12至16人，教學形式結合實際操作及理論講解。疫情期間，為保持社交距離及避免人員流動，學院通過即時視像會議進行培訓，並於疫情漸趨緩和後陸續安排學員接受面授考核。學院亦試行新的培訓模式，提供網上渠道如TMS、釘釘港華學堂、微信群等供學員自學，再在內部培訓師指導下進行實操練習，最終學員參與學院於網上舉行的理論測試，再參加面授考核。

學院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繼續舉辦「前線員工訂單式培訓」項目，40人於企業進行實習，25人獲集團或旗下項目公司聘用，以上三所院校的港華資質證技能考核項目包括戶內安檢、燃氣調壓、燃氣用戶安裝、探漏巡線等。

學院還積極促進燃氣行業發展，培育專業人才。年內，學院舉辦山東省燃氣從業人員新取證培訓課程，共5批次35班，培訓人數1,386人，其中1,300人通過考核並取得證書，合格率为93.8%。疫情期間，政府暫停有關培訓工作時，學院利用小程序平台，讓學員溫習培訓考核內容，確保課程效果理想。

## 推動多元化及平等機會

港華燃氣秉持平等用工原則，制訂嚴格的招聘流程指引，通過落實僱傭政策，確保求職者享有平等的就業權利，例如不以性別為由拒絕錄用申請人，或者提高對某一性別求職者的錄用標準；員工性別、年齡、種族與其他受法律保障的個人特徵均受到公平對待，與員工共建重視安全、互信互賴、和諧共融的工作環境。2020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。

集團尊重員工遵守國家法律規定的結社自由和參加集體談判的權利，以及員工表達意見的權利，積極建設與員工溝通的平台。集團通過《員工關係與溝通管理制度》建立員工訴求申述機制，並明確及迅速回應。員工在工作上發現存在不平等的情況或有任何訴求，均可參照既定的程序提出申訴：第一步，員工應先向直屬上司提出及討論有關申訴；第二步，員工如對直屬上司所建議的處理方法感到不滿，可向更高一級主管提出申訴；第三步，若仍未能完滿解決該宗申訴事項，員工可向其部門主管尋求協助；第四步，員工可透過人力資源部，向最高管理層提出申訴，而人力資源部將安排人員從旁協助，負責調解。

# 回饋有情





## 重要議題

- 抗擊疫情
- 支持社區
- 愛心助學
- 精準扶貧

作為公用事業企業，港華燃氣在為客戶供應安全可靠的能源，提供親切、專業、高效率服務的同時，堅持投入教育、社區、扶貧等公益領域，引領項目企業從多方面履行社會責任。未來，集團將制訂相關政策指引，以求在服務社會、造福人民的過程更好地發揮企業價值。

績效亮點 | 港華義工人數逾 **6,700** 人

| 社會服務時數超過 **570,000** 小時

| 捐贈援助受惠人數逾 **80,000** 人

| 投入金額逾 **570** 萬元

# 抗擊疫情

2020年，突發的2019冠狀病毒病疫情給社會發展和人民生活帶來嚴重衝擊。面對嚴峻考驗，港華燃氣立足大局，

著眼民生，各地員工堅守崗位，快速應對，實現穩定安全供氣，維護城市正常運作。

## 織密安全網 服務不打烊

在疫情防控的關鍵時期，集團各項目公司確保無間斷的安全供氣，保留一貫貼心專業的服務，以行動堅守對社會和客戶的承諾，為全國防疫攻堅戰作出貢獻。

### 本溪港華嚴保安全，築牢民生防線

### 案例

2月，本溪發生一宗住宅樓宇供氣故障，影響該樓近80戶客戶的正常生活。本溪港華燃氣有限公司接到故障報修要求後，立即啟動疫情防控期間應急處理程序，動員專業團隊往現場搶修。經過一個上午的努力，整座樓宇四個單元共八條入戶燃氣管的搶修任務全部完成，工作人員第一時

間依照程序恢復供氣，確保社區居民生活不受影響。此外，在1月下旬至2月下旬全市公共交通停運的情況下，公司共出動戶外管網搶修6次、客戶報漏氣搶修71次、維修410次、提供爐具售後服務181戶，為山城人民的安全用氣保駕護航。

### 齊齊哈爾港華優化圈存服務，保障市民充值需求

### 案例

為確保特殊時期客戶家居的生活質素，齊齊哈爾港華燃氣有限公司通過多方溝通與協調，與各物業公司、社區大力合作，在各服務網點設置共20台集成電路卡燃氣錶圈存機，並通過電台、電視台進行推廣，方便客戶使用圈存服務。自疫情開始以來，各圈存點每天平均處理集成電路卡圈存提氣業務近500筆，緩解居民因減少外出而對生活帶

來的影響。對已經發生疫情病例的一類防控社區，公司排除萬難，增設專人與專用車輛。這些社區的客戶只需致電預約，兩台專用移動圈存機及車輛就會抵達社區門口，讓客戶進行圈存提氣。截至3月中旬，公司總計受理特級、一類防控社區移動圈存提氣業務2,821筆，廣獲客戶讚譽。

## 責無旁貸 助力復工復產

隨著全國復工復產政策推進，集團各項目公司不斷加強協調，主動聯繫工商業客戶，做到氣源早協調、隱患速排查、氣價給優惠，為企業復工復產提供穩定能源供應基礎。

### 威海港華強化供用聯防，確保企業安全復工

### 案例

面對「復工潮」，威海港華燃氣有限公司（「威海港華」）從氣源保障、安全運作、降費減負等方面推出多項有力措舉。公司主動與客戶保持密切聯繫，詳細了解復工安排，擬定保供清單，制定用氣計劃；提前採購108萬立方米LNG作為應急備用氣源儲備，並與上游供應商協調可臨時申請增量變更，確保供氣穩定。同時，威海港華亦加強相關巡檢設備力度，統一維護及保養應急氣源站內所有閥門和調壓器，對管網及附屬設施進行拉網式隱患排查，及時整改巡檢發現的警示樁丟失、倒下、破損、字跡模糊等問題，確保管線安全運作。



### 池州港華減免氣費，不忘惠民初心

### 案例

在特殊時期，池州港華燃氣有限公司（「池州港華」）積極響應政府號召，通過實行一系列支援企業措施，助力企業復工復產。池州港華自2月起，3個月內下調中小微工業企業氣費10%。從事鋁業的客戶對此表示感謝：「我們煉出一噸鋁需要90立方米天然氣，每天產量80噸，節省的燃氣費用約2,000多元，這個數字已十分可觀。」此外，公司還在經申請並通過主管部門審批的情況下，對有經營困難的中小微企業實施「欠費不停供」措施，容許這些企業可延後至疫情結束後3個月內繳交氣費，與有困難的企業共渡時艱。



## 匯聚暖流 為愛啟航

在這場沒有硝煙的「戰疫」中，集團積極落實政府防控要求，肩負起堅守家園的責任。港華人紛紛接力，根據疫情

防控指導，參與社區的志願服務，加強社區防控力量，不少項目公司結合當地抗疫需要，提供力所能及的貢獻。

### 平昌港華為醫院捐贈熱水器

### 案例

平昌縣人民醫院是收治2019冠狀病毒病確診患者的定點醫院，然而醫院原有的設備無法滿足醫護人員的清潔需求，急需安裝天然氣和生活熱水設備。1月，平昌港華燃氣有限公司知悉情況後，立即捐贈13台熱水器，並緊急抽調

設計和施工人員，成立專門的施工隊伍連續作業，於春節期間全面完成管道施工和安裝熱水器，為醫生與病人提供溫暖、舒適的熱水，獲人民醫院全體醫護人員一致好評。



### 山東濟華「藍帽子」溫暖社區

### 案例

2月，山東濟華成立「藍帽子」義工服務突擊隊，支援章丘雙山街道社區。36名「藍帽子」義工在61個日與夜裏，齊心與社區加強疫情防護。大家嚴謹上報人員登記資訊、出入車輛防疫檢查、重點人群管控、社區環境消毒等；指導復工企業成立防疫工作小組、制定防疫工作方案，每天按照防疫工作要求對企業進行督查；針對口罩及消毒物品的使用及庫存情況，每天進行統計，並於同日上報，助力社區防疫工作。4月，龍泉國際黨群服務中心送贈錦旗予山東濟華「藍帽子」義工團隊，表達對公司的感謝。



# 支持社區

多年來，港華燃氣秉持「惠澤社群、回饋社會」的公益理念，利用自身專業知識及企業平台資源，因地制宜聚焦社區建設。集團以「便民、利民、惠民」為宗旨，鼓勵旗下項目

公司和員工積極參與不同形式的社區公益活動，改善居民福祉，助力社區發展。

## 「紫荊行動」進社區暖人心

## 案例

2020年疫情肆虐，各行各業均遭受重大影響，對基層居民的生活來說更是雪上加霜。有見及此，港華燃氣在確保工作人員生命安全的前提下，為社區貧困家庭帶來關愛，在全國開展「紫荊行動」社區幫扶公益活動，通過免費贈送爐具及抽油煙機套裝、免費戶內安全整改等方式，解決基層

家庭日常生活需求。年內，「紫荊行動」已在馬鞍山、青島、龍口、岳池、濰坊、鐵嶺、杭州、蓬溪、簡陽、齊齊哈爾、湖州、濟南、清遠等26個城市開展，捐贈超過500台燃氣爐具，贈送物品價值約43萬元，為有需要的家庭送上溫暖。





## 港華燃氣為殘疾低保家庭捐贈愛心大米

## 案例

為弘揚「慈心為民，善舉濟世」的美德，12月，港華燃氣聯合深圳公益金百萬行來到羅湖區殘疾人服務中心，為殘疾的低保戶家庭送上來自紫荊農莊的大米1噸。集團藉此把健康安全的農產品帶給更多有需要的人，也希望為建設無障礙社會作出貢獻。



2020年，集團堅持在端午、中秋、重陽等傳統佳節舉辦公益活動，為長者、長期病患者、殘疾人士、清潔工人等有需要的人士送贈愛心物資，推動社會和諧共融。年內，近50家

項目公司積極開展「萬糴同心為公益」愛心活動，包裹、贈送糴子逾兩萬顆，捐贈物資價值逾17.5萬元，受惠人數近5,100人。

## 「萬糴同心為公益」

## 案例

6月，清遠港華燃氣有限公司管理層帶領義工隊來到橫荷社區老福村、中心村、額坑村等16個村落，探訪共63個基層家庭，送上愛心糴、米、麵、風扇、慰問金及節日問候。義工們進行家訪期間，體貼地關懷居民的生活、健康狀況，並幫助行動不便的長者清潔家居。



濰坊港華義工到訪昌樂縣養老中心，為老人們送上端午佳節禮品及祝福。為確保送上新鮮糴子，公司特意在活動當天上午舉行包糴比賽，義工們紛紛展現廚藝，以巧手製成三角形、牛角形、長條形等各式糴子。公司員工隨即前往臥龍社區開展義工活動，為基層家庭、低保戶、獨居老人送上愛心糴和禮品，並為長者家中的燃氣設施進行安全檢查。



杭州港華與塘棲古鎮居民共度端午佳節。在活動現場，14名社區義工和港華義工分成兩組互相協作製作糴子，乾脆俐落地完成摺葉、盛料、壓實、裹葉、紮繩等動作，成功炮製近300顆糴子，並全數分發予鎮上居民。公司還向廣濟路社區內六戶基層家庭捐贈港華紫荊燃氣爐具及慰問品。

池州港華義工與城北社區居委會義工們共慶端午佳節。活動以「燃氣安全公開課」拉開序幕，義工結合現實案例，深入淺出地為居民講解燃氣使用常識。在包糴環節中，義工與社區義工分成四隊展開競賽，短短30分鐘便包裹近600顆愛心糴。



## 馬鞍山港華中秋送温情

## 案例

尊老、敬老、愛老、助老是中華民族的傳統美德。中秋節前夕，馬鞍山港華於9月分別在鐘村社區、格林社區、中崗社區、金福社區開展一年一度的「月餅贈長者，服務進社區」公益活動，為老人送上節日禮品及祝福，惠及150戶基層

家庭。活動主會場位於鐘村社區，公司領導在工作人員的陪同下探訪社區低保戶、殘疾人士和長者，並為家住前鐘村的94歲長者提供「一對一」服務。



## 「港華愛心座椅」亮相興義

## 案例

10月，興義市中老年活動中心代表向興義港華燃氣有限公司（「興義港華」）送上錦旗，感謝公司向市區公園捐贈了一批愛心座椅，為在公園活動的長者、工作人員等提供休憩的設施。此外，為改善市容，給廣大市民提供舒適、整潔的乘車環境，興義港華早前在興義市交通局等部門的大力支

持協調下，在興義市區神奇西路口、桔豐路口、坪東廣場、桔山廣場、民族風情街、北京路口、東正門、富民路、西湖路及萬峯林景區沿線等125個乘客較多的公交車站捐贈了一批愛心座椅，滿足乘客、尤其是長者在候車時的休息需要。



# 愛心助學

為提升村校的辦學條件，鼓勵學生發奮向上，港華燃氣於2013年成立「港華輕風行動」公益品牌，統籌集團各項愛心助學活動，將公益活動常態化、規模化，通過參與學校改善工程建設、捐贈教學及文儀體育用品等，改善辦學環境，助力鄉村教育事業發展。迄今，集團已為該公益項目出資逾315萬元，為四川、重慶、江西、安徽、山東、貴州、遼寧、廣東、內蒙古、福建、黑龍江等地區的30多所學校提供教育發展支持。

2020年11月，由中國社會工作聯合會企業公民委員會、騰訊公益慈善基金會聯合主辦的「2020第十六屆中國企業公民交流總結大會」在北京召開。會上，港華燃氣被授予最高榮譽「2020中國五星級企業公民」、「2020企業公民防疫抗疫先鋒」稱號，「港華輕風行動」獲頒「2020中國企業公民優秀公益項目」。今後，集團將進一步整合公益資源，為教育事業貢獻力量。

## 「港華輕風行動」溫暖童心

## 案例

11月，「港華輕風行動」來到重慶市綦江區新民小學。新民小學地處偏遠，辦學條件落後，集團不但為在「小岳飛」徵文活動中獲獎的老師、學生提供獎金，還為學生送上愛心書包和文儀體育用品，為老師們捐贈新的多功能打印機。同時，集團也特別向綦江區22所村小學校捐贈來自紫荊農莊的2噸東北大米，表達對內地教育事業的熱切關注。

12月，「港華輕風行動」走進廣東省清遠市連南縣東芒小學。該校始建於1953年，1982年搬到現址，迄今有60多年的歷史，是一所培育瑤族學生的鄉村小學，目前在校師生近200人。由於東芒小學的辦學條件有待改善，部分教學設施需要改造，集團向師生們捐贈價值逾20萬元的學習設備及用品，包括教學器材櫃、校園廣播系統、電腦、籃球架、乒乓球桌、桌椅、校服、球鞋等，又搭建「港華愛心書庫」，並重新修葺校門、升旗台和戶外洗手盤，為鄉村學校創造更

好的育才環境。東芒小學校長說：「學校圖書館原本的書籍陳舊，已經不能滿足當今的教學和學生的課外閱讀需要。港華燃氣為我們翻新圖書館，更豐富了館藏圖書類別，內容涵蓋中外名著、自然科學、歷史、地理等，圖書數量多達逾3,000本，讓各年級的學生都能獲取合適的圖書資源，真的非常感謝！」



# 精準扶貧

自「十八大」以來，國家從人民利益和幸福出發，提出「精準扶貧」的戰略思想，表明到2020年國家現行標準下農村貧困人口實現脫貧、貧困縣全部摘帽、解決區域性整體

貧困的目標任務。港華燃氣積極回應國家政策，在產業扶貧、基礎設施建設等方面落實支援工作，助力打贏脫貧攻堅戰。



## 龍口港華點亮美麗鄉村 亮化居住環境

## 案例

6月，龍口港華燃氣有限公司（「龍口港華」）與龍口市僑聯、黃山館政府代表共同出席「點亮美麗鄉村、亮化人居環境」路燈加裝工程開工儀式。黃山館鎮館前徐村是龍口市僑聯和龍口港華的定點幫扶村，公司知悉村裏的路燈老化損毀，村民難以負擔重新安裝的費用，便出資在村子的主要道路上安裝11盞LED節能燈，改善該村的居住環境，點亮村民回家的道路。



## 樂至港華「以購代扶」助力幫扶對象

## 案例



樂至縣通旅鎮新橋村基層家庭種植的大米滯銷，樂至港華燃氣有限公司（「樂至港華」）義工遂於9月前往新橋村開展「以購代扶」活動，購入「竹香稻」大米近3,000斤，用實際行動協助基層脫貧致富。活動不僅鼓勵基層社群以自己的雙手創造財富，也為公司員工提供了購買綠色生態農產品的平台。看到基層戶滯銷的大米得以全數售出，新橋村第一書記欣慰地說：「感謝樂至港華幫助貧困家庭解決實際困難，扶貧有力度，更有溫度。」

## 簡陽港華送化肥 促生產助脫貧

## 案例

為貫徹落實精準扶貧幫扶政策相關要求，11月，簡陽港華燃氣有限公司義工隊員前往簡陽市禾豐鎮香樂村開展送化肥幫扶活動。此次幫扶將1,600斤高效化學肥料送至40戶貧困家庭手中，幫助扶貧對象，貢獻農業產業化發展，以實際行動協助基層家庭增產增收。義工們還進行探訪，與貧困戶交流，送上親切關懷，了解他們在生產、生活中遇到的實際困難，提升扶貧成效。





# 未來展望

當前，國際形勢風雲變幻，外部環境日趨複雜。但有危就有機，隨著「十四五」規劃全面繪製藍圖，國家從高速增長轉向高品質發展，堅持以創新驅動，加速推動綠色循環經濟。在這樣的宏觀趨勢下，港華燃氣將堅持以創新和環保理念積極開拓業務市場，借助智慧化方式提高企業經營管理效率，向行業和社會提供高品質的安全管理和產品服務，為客戶創造價值。

高效經營是高品質發展的重要保障。作為資本市場的主體，上市公司的治理品質、營運品質是資本市場能否實現可持續發展的關鍵。港華燃氣圍繞企業效益、市場開拓、營運流程、管理模式等方面制定關鍵績效指標，通過保持穩健的資金流動、儲備充足的財務資源滿足業務拓展、履約及營運需求，同時注重優化內部流程，提高管理效能。2020年上半年集團售氣量雖受2019冠狀病毒病疫情影響較2019年同期略有下跌，但隨著內地疫情防控取得顯著成果，集團通過優良、高效的企業管治和業務經營策略連創佳績：2020年總售氣量與2019年相比有所增長；與上海燃氣有限公司簽訂合資合作協定，進一步完善集團供應鏈及能源布局；憑藉與持分者共享發展成果、創造綜合價值等傑出表現，獲頒「最具投資價值上市公司」獎項。

綠色發展是高品質發展的核心環節。作為能源企業，港華燃氣始終致力於改善環境，為客戶供應專業、高效、安全、清潔的能源。過去多年，集團積極投建新管網、改造老舊管網，加快儲氣調峰及管網互聯互通建設，並通過「煤改氣」等項目，讓天然氣這一清潔能源為經濟社會發展注入動能。未來，集團將繼續積極發展綠色能源綜合服務業務，圍

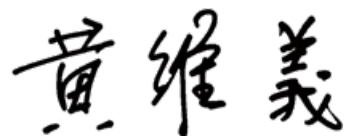
繞「源、網、荷、儲」協同互動策略，建立能源規劃設計與營運管理平台，發展智慧能源互聯網生態圈，通過多能互補、梯級利用等技術，促進客戶提高能源使用效益，助力國家能源結構轉型，為實現「碳達峰」、「碳中和」目標貢獻己力。

創新發展是高品質發展的重要手段。港華燃氣將創新理念與業務發展緊密結合。在安全管理方面，集團充份利用信息化、大數據等技術，進一步提升工程管理效能；大力推廣車犬聯動測漏、焊接品質人工智能自動評估等新技術，築起安全防線。在多元服務方面，集團以網上客戶中心為基礎平台構建數碼化生態，不斷拓寬舒適家居、健康食品、數碼生活服務範圍，方便客戶自主選擇優質、便捷的增值服務，享受舒適的高品質生活。

履行社會責任是高品質發展的必然選擇。除了堅持綠色創新發展、拓展多元業務、優化內部營運管理、實現降本增效外，港華燃氣還借助「港華輕風行動」、「萬糴同心為公益」等公益項目，幫助有需要的人士，營造溫馨、和諧、共融的社會氛圍。疫情期間，集團及各項目公司因地制宜助力抗疫工作，前線員工堅守崗位、保障供氣，維持城市的正常運轉，並通過形式多樣的社會志願服務傳遞愛心，展現責任擔當。

展望未來，港華燃氣將繼續以各持分者利益為依歸，進一步深化智慧能源、信息化平台建設，把握綠色發展機遇，持續加強企業管治，助力資本市場長遠健康發展，為客戶和社會各界創造價值。

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



二〇二一年三月十八日

# 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。	P27-P28	■
		關鍵績效指標	A1.1排放物種類及相關排放數據。	P37-P38	■
			A1.2直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。		
			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)。		
			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)。		
			A1.5描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。		
	A1.6描述處理有害及無害廢棄物的方法,及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P27-P28	■		
	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。	P27-P28	■
		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)。	P38	■
			A2.2總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	P38	■
A2.3描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。			P27-P36	■	
A2.4描述求取適用水源上可有任何問題,以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。			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。	P32		■		

		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。	P25-P36	■
		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。	P25-P36	■
	A4: 氣候變化	一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	P12, P19	■
		關鍵績效指標	A4.1描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜及應對行動。	P12, P19	■
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。	P59-P70	■
		關鍵績效指標	B1.1按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	P62	■
			B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	P63	■
	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。	P64-P65	■
		關鍵績效指標	B2.1過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	P65	■
			B2.2因工傷損失工作日數。	P65	■
	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。	P64-P65	■		
	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,可包括由公司付費的內外部課程。	P67-P68	■
		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。	P67	■
			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。	P67	■
	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。	P64	■
		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。	P64	■
B4.2描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。			P64	■	



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。	P22	■
		關鍵績效指標	B5.1按地區劃分的供應商數目。	P22	■
			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。	P22	■
			B5.3描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例, 以及相關執行及監察方法。	P22	■
			B5.4描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例, 以及相關執行及監察方法。	P22	■
	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。	P24,P51	■
		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。	P51	■
			B6.2接獲關於產品及服務的投訴數量以及應對方法。	P57-P58	■
			B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P24	■
			B6.4描述質量檢定過程及產品回收程序。	P51-P52	■
	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。	P51-P52	■		
	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。	P19-P21	■
		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。	P21	■
			B7.2描述防範措施及舉報程序, 以及相關執行及監察方法。	P19-P21	■
	B7.3描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P21	■		
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。	P73-P80	■
		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)。	P73-P80	■
			B8.2在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	P72	■

## 核實聲明

### 核實範圍

香港品質保證局已對港華燃氣有限公司（「港華燃氣」）的2020環境、社會及管治報告（「報告」）進行獨立驗證。核實範圍是核對港華燃氣在報告期內，即2020年1月1日至2020年12月31日，有關環境、社會及管治方面的表現數據和資料。報告清楚地闡明了港華燃氣對可持續發展的承諾和努力。

報告是根據香港交易所的《環境社會管治報告指引》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，《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。

### 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。

香港品質保證局的核實過程包括：

- 檢討編制報告，與持分者溝通和評估重要可持續發展範疇的流程；
- 查核相關原始數據和支持證據；和
- 驗證數據的收集、計算和匯報系統和程序。

### 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》編制。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；及
- 報告內的數據和資料可靠完整。

香港品質保證局

沈小茵

沈小茵

審核主管

2021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2020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

2021年3月

1. 您對本報告的整體評價是

好  較好  一般  無意見

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  不能  無意見

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  無意見

4. 您認為本報告的設計、排版效果如何

好  較好  一般  無意見

5. 您對本報告中最感興趣的內容部分是

管治  經營  環保  安全  服務  員工  公益  無意見

6. 您認為本報告中最需要改進的內容是

管治  經營  環保  安全  服務  員工  公益  無意見

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](http://www.towngaschina.com)

