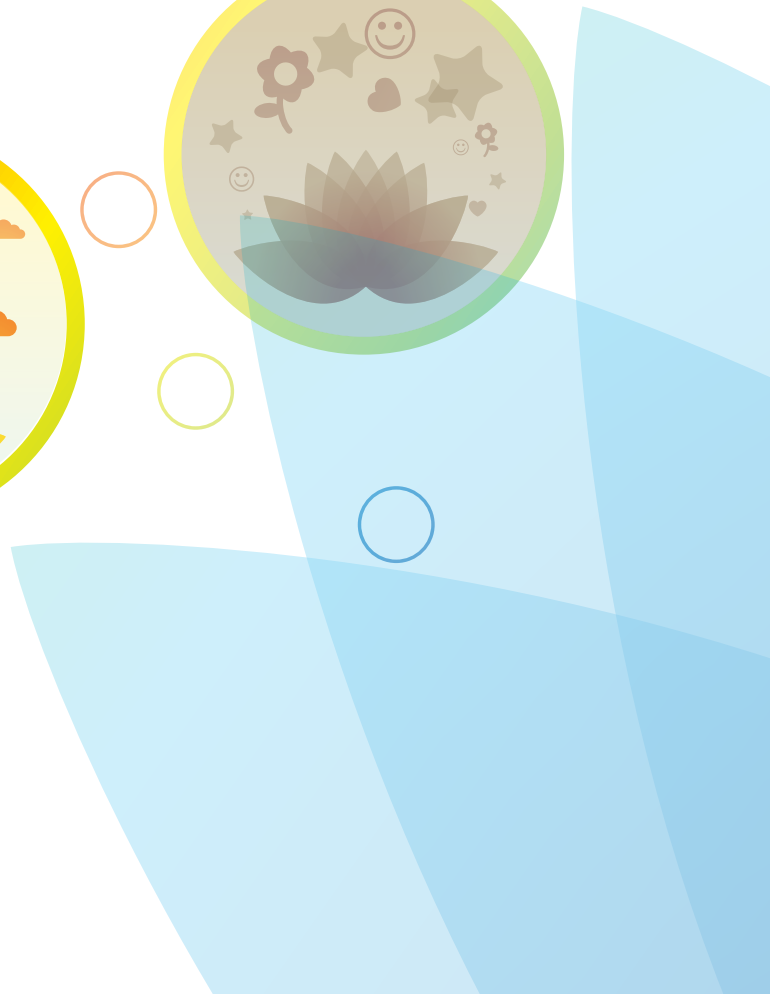
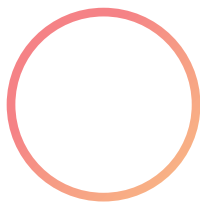


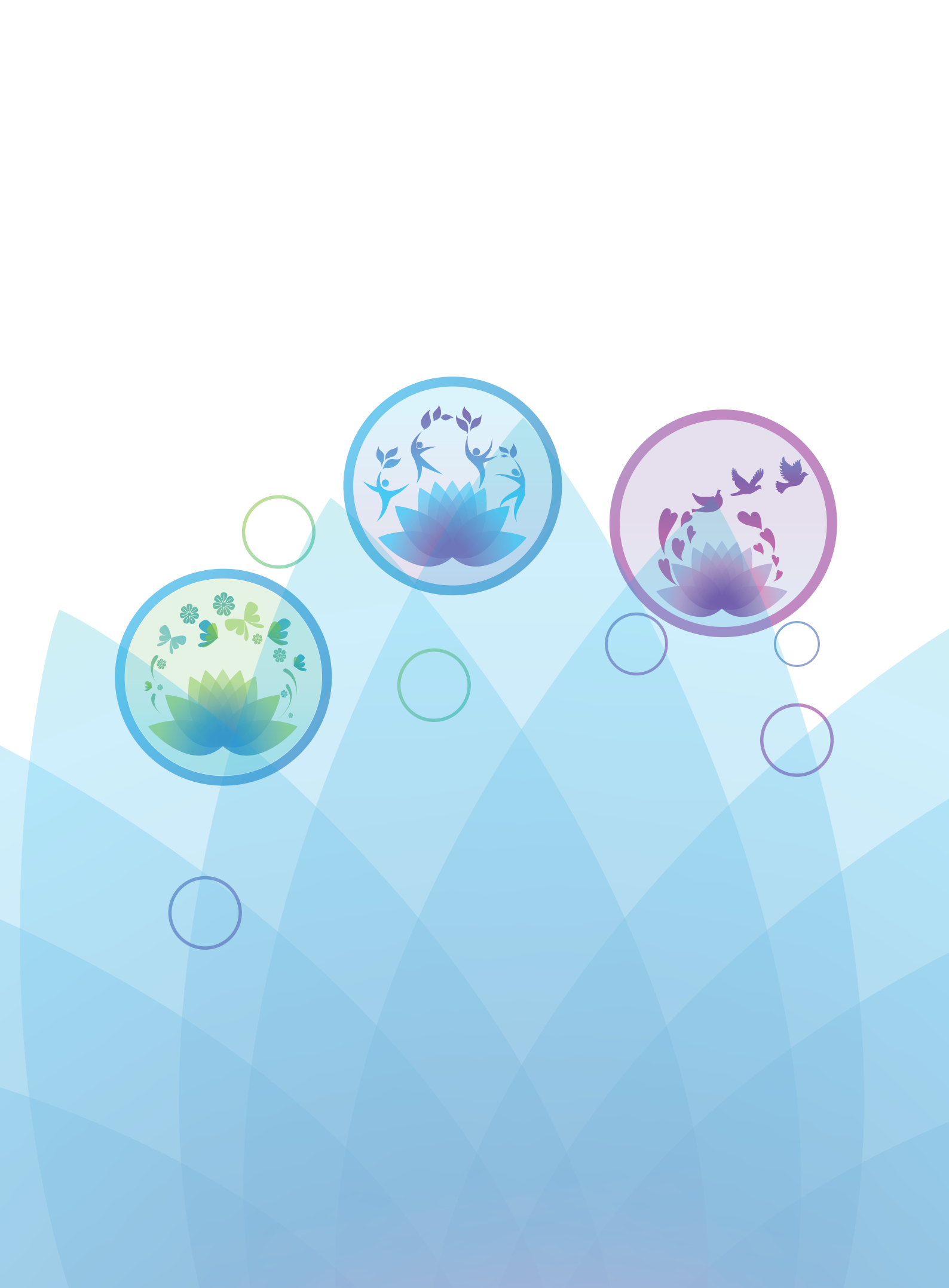


2013年度企業社會責任報告

2013 Corporate Social Responsibility Report







關於本報告

報告時間範圍

2013年1月1日至2013年12月31日，根據需要部分內容適當往前年份延伸。

報告發布周期

港華燃氣有限公司企業社會責任報告為年度報告。

報告組織範圍

報告內容覆蓋港華燃氣有限公司總部及旗下企業相關數據，為便於表達，在報告中使用“港華燃氣有限公司”、“港華燃氣”、“港華”、“集團”、“公司”等稱謂。

報告參考標準

- 香港交易及結算所有限公司《環境、社會及管制報告指引》
- 全球報告倡議組織《可持續發展報告指南》(G3.1)
- 中國社會科學院《中國企業社會責任報告編寫指南(CASS-CSR 2.0)》
- 國際標準化組織《ISO 26000社會責任指南》

報告數據說明

本報告所引用的2013年數據為最終統計數據，財務數據如與年報有出入，以年報為準。

報告索取方式

本報告以紙質版和網絡版兩種形式提供。如需紙質版報告，請致電(86) 0755-21515056。網絡下載本報告請登錄網站www.towngas.com.cn或www.towngaschina.com。

目錄 Contents

董事會主席致辭	Chairman's Address	05
公司簡介	Corporate Profile	09
社會責任管理	Social Responsibility Management	11
穩健經營 助力經濟發展	Sound Operation – Boosting Economic Development	19
安全至上 樹立行業典範	Safety First – As Industry Role Model	25
以客為尊 彰顯服務品質	Customer-oriented – Excellent Service Quality	35
注重環保 貢獻清潔能源	Environmentally Conscious – Contributing to Clean Energy	41
關愛員工 打造發展平台	Caring for Employees – Creating a Platform for Growth	47
奉獻社會 匯聚港華愛心	Contributing to Society – Aggregation of Our Love and Care	57
重要獎項	Important Awards	61
未來展望	Outlook	63
附錄	Appendix	64



董事會主席致辭

作為一家公用事業單位，港華燃氣以“為客戶供應安全可靠的燃氣，並提供親切、專業和高效率的服務，同時致力保護及改善環境”為使命。多年來，集團始終以各持份者及社群之利益為依歸，致力於從綜合價值創造的角度，追求最優的企業運營方式。在維護股東權益、安全運營、優質服務、環境保護、員工發展、公益慈善等方面，皆恪盡企業公民之責任，推動社會可持續發展。

港華燃氣始終秉持“依法合規，遵章守約”的管控原則與治理理念。在股東層面，作為投資主體，通過制定企業章程、依照章程向企業派出董（監）事並提名高管，來行使股東權利並履行股東職責。從股東層面的集團管控、企業董事會層面的公司治理，到企業管理層層面的生產運營，沒有行政干預，祇有支持、服務與互動，使企業得以持續發展。

作為一家天然氣供應商及服務商，燃氣的安全是港華生存的命脈。對於安全，再多的強調都不為過，再多的投入都不算多。港華燃氣的運營安全是公司的一把手工程，由我本人親自帶領港華燃氣的安全工作團隊，去把安全工作做妥。港華各公司的總經理要對公司的運營安全負責，每個月都要親自檢查安全工作，並將檢查結果提交集團總部。集團成立安全管理委員會，每月審核港華燃氣各公司的安全檢查情況，並提出相應的整改意見。公司始終以建設及運作最安全的燃氣系統為目標，致力於成為最優秀、最專業、最安全的燃氣公司。

服務質量的高低體現着燃氣公司的運營水平，也在很大程度上決定着公司是否具備長期發展的能力。港華燃氣秉持“以客為尊”的服務理念，建立了系統的客户服務管理體系，評選“微笑服務大使”，並組建“微笑服務大使團”，開展“蒲公英飛揚計劃”，以此推廣公司的“溫馨服務文化”。在確保客户用氣安全的同時，讓客户感受賓至如歸的服務。

港華燃氣對安全和服務的重視源於港華的企業使命及願景，是港華生存和發展的不二選擇。祇有把安全和服務做到讓各界放心、讓客户滿意，港華才有可能實現更大的發展，這也是港華最大的社會責任所在。由此可見，企業社會責任之於港華從來都不是強加的負擔，而是與港華業務交融最為緊密的部分。社會責任內生於港華血液之中，並成為港華最為穩定的基因。

港華燃氣積極投身環境保護，公司所運營的天然氣本身就是清潔度非常高的能源。港華響應國家能源政策要求，積極引導城市能源消費結構轉變，推動國內城市空氣質量的改善。此外，公司也積極開展各種形式的環保行動，如“減霾七選一 港華綠色行”、廣州大夫山“港華林”植樹活動、“地球一小時”活動等等。港華希望通過切實的環保活動，不斷喚起大眾對環境保護的重視。

港華燃氣視員工為公司發展的基石，我們竭盡全力為員工的工作及生活創造舒適的環境，關注並採取措施幫助員工拓展職業發展空間。近年，公司陸續實施“菁英計劃”、“學習推手計劃”、“EDP培訓”等項目，並通過“TLC微博”平台等方式，不斷提升員工的職業技能，幫助員工實現更大的發展。

港華燃氣秉承“積極參與公益服務，惠澤社群；悉力保護生活環境，回饋社會”的責任理念，積極投身公益事業。港華不僅鼓勵旗下企業及員工、客户、供應商積極參與公益服務，更將公益作為一項長久的事業來用心經營。近年來，港華陸續實施了“螢火蟲樂園”、“萬櫻同心為公益”、“港華愛心書庫”等項目，盡己之力，奉獻愛心。2013年，港華啟動公益品牌“港華輕風行動”，針對貧困地區學校實施有針對性的幫扶，並計劃每年專款劃撥，定期舉辦，將公益活動常態化、規模化。

此份報告為港華燃氣發布的首份企業社會責任報告，希望藉此本報告，能夠加強與各持份者的溝通，同時也希望各界多提寶貴意見，繼續支持港華的發展。

港華燃氣有限公司董事會主席
香港中華煤氣有限公司行政總裁



Chairman's Address

As a public utility company, Towngas China's mission is "To provide our customers with a safe, reliable supply of gas and the caring, competent and efficient service they expect, while working to preserve, protect and improve our environment." Over the years, the Group has always strived to create value for stakeholders and the community by adopting best practices in its business operation. The Group fulfills its responsibilities as a corporate citizen in the following aspects: protection of shareholders' interests, operational safety, service excellence, environmental protection, employee development, and charity initiatives, with a view to driving sustainable development of the society. Towngas China has always upheld the internal control principle and corporate governance concept of "abidance by contracts and compliance with laws". At the shareholder level as an investment body, the Group exercises its rights and fulfills its obligations by formulating articles of association of Group project companies, appointing directors/supervisors and nominating the management. From group control at the shareholders' level, corporate governance at the board level to the daily operations at the management level, there is no administrative intervention in the Group companies, but only support, service and interaction that facilitate sustainable development of these companies.

As a natural gas supplier and service provider, gas safety is the lifeblood for our survival and development. The importance of safety cannot be emphasized enough, and investments dealing with safety issues can never be excessive. Since we regard gas safety as the duty of the top management, I personally take charge of the Safety Committee of the Group. All general managers of the project companies are responsible for operational safety, and have to carry out safety inspections personally on a monthly basis. The results have to be submitted to the headquarters while the Group Safety Committee examines the inspection results and recommends corrective measures. The Group has always been committed to the building and operation of the safest gas system, with a view to becoming a preeminent gas company offering the highest safety level with unparalleled professionalism.

The level of service quality embodies a gas company's operational level and also largely determines whether the company has the capacity for long-term development. In tandem with its "customer-oriented" service philosophy, Towngas China has established a customer service management system, nominated the "Service with a Smile Ambassador" and organized the "Service with a Smile Ambassador Club" to carry out the "Flying Dandelion Programme" so as to promote the "Culture of Warmth and Care". As a result, the customers would enjoy not only a safe gas supply, but also a heartwarming supportive service.

Our focus on safety and service stems from our corporate mission and vision, which is imperative for the survival and development of the Group. It will only be possible for us to secure further development when our safety level and service quality are recognized by the society and deemed satisfactory by our customers. This is the most important aspect of the Group's social responsibility. In fact corporate social responsibility is never a burden imposed upon us, on the contrary, it is rather something intimately blended with our business. Corporate social responsibility is in the genes of Towngas China.

Towngas China actively involved in environmental protection activities, and the gas which we provide is itself an extremely clean natural resource. In response to the national energy policy requirements, we actively facilitate in the urban energy consumption structure in order to improve air quality in urban areas. In addition, the company has launched a variety of environmental protection campaigns, such as the "Seven Options for Smog Reduction—Towngas China's Green Journey", Towngas China Forest grand plantation activity at Dafushan Forest Park in Guangzhou, the "Earth Hour" campaign, to name a few. Through solid actions, we hope to arouse public awareness of environmental protection on an ongoing basis.

Our staff is the cornerstone of the Group's development. We make every effort to create for employees a comfortable environment for work and living, while adopting measures to facilitate their career development. In recent years, the "Elite Programme", "Interactive Mentorship Programme", "Executive Development Programme", as well as the "TLC (Towngas Leadership Competency)" Microblog platform, have served to improve employees' professional skills on a continued basis and helped them achieve greater development.

Towngas China is actively engaged in public welfare by adhering to our social responsibility concept of "Benefitting the community through active participation in welfare services and rewarding the society through dedicated protection of the environment." We not only encourage Group companies and employees, customers and suppliers to actively participate in public service, but also regard public service as a long-term duty to be carefully managed. In recent years, Towngas China has continuously implemented programs like the "Firefly Centre", "Towngas Rice Dumplings for Community" and "Book Donation with Love and Care Programme" with our utmost effort, dedication and love. In 2013, we started our charity label "Gentle Breeze Movement" to ensure that our welfare activities will be carried out both more regularly and in a more structured manner as we put our unceasing efforts to contribute to the sustainable development of our community as well our business.

This report is the first corporate social responsibility report published by Towngas China. We hope that this report can enhance communication with various stakeholders, and we welcome opinions from all sectors of the community for the benefit of the ongoing development of Towngas China.

Chairman, Towngas China Company Limited
Managing Director, The Hong Kong and China Gas Company Limited


Chan Wing Kin, Alfred

公司簡介 Corporate Profile

港華燃氣有限公司（簡稱“港華燃氣”）是香港上市公司（股票編碼：1083），其主要股東為香港中華煤氣（股票編碼：0003）。港華燃氣現有員工20,324人，是一家專門從事燃氣業務投資、開發和運營管理的專業燃氣投資管理集團，主要業務為城市管道燃氣建設經營。截至2013年底，公司燃氣管網長度達28,758公里。

港華燃氣憑藉其獨特的優勢和高效率的發展模式，通過與目標市場內最具實力和競爭優勢的燃氣企業的合作，先後在安徽、福建、廣東、廣西、河北、黑龍江、湖南、江蘇、江西、吉林、遼寧、山東、四川、浙江及重慶市等十五個省/自治區/直轄市成立超過80家控股企業。

港華燃氣憑藉優質的客戶服務、高效的燃氣輸配系統和先進的經營管理模式，積極開闢民用、工商業以及汽車用氣市場，實現了高效益運作，並成長為目前國內最優秀的燃氣供應和服務商之一。

Towngas China Company Limited ("Towngas China") is a Hong Kong listed company (stock code: 1083), with The Hong Kong and China Gas Company Limited ("Towngas") (stock code: 0003) being its main shareholder. With a workforce of 20,324 people currently, Towngas China is a professional gas investment group specializing in gas business investment, development and operational management. Towngas China is principally engaged in the city-gas business with its gas pipeline network of 28,758 km by end of 2013.

With its unique competitive advantages and efficient development model, Towngas China has established over 80 Group companies in 15 provinces/autonomous regions/municipalities including Anhui, Fujian, Guangdong, Guangxi, Hebei, Heilongjiang, Hunan, Jiangsu, Jiangxi, Jilin, Liaoning, Shandong, Sichuan, Zhejiang and Chongqing through partnership with local gas companies in the target market.

With its quality customer service, efficient gas network and advanced management system, Towngas China has expanded the market coverage in domestic, commercial, industrial and even vehicle gas refilling stations, in a highly effective way. Towngas China has now become one of the best gas suppliers and service providers in mainland.



社會責任管理

Social Responsibility Management

願景 Vision

以環境保護為本，致力發展成為亞洲首屈一指的燃氣供應及服務商。

To be Asia's leading energy supplier and service provider, with an environmentally friendly focus.

使命 Mission

為客戶供應安全可靠的燃氣，並提供親切、專業和高效率的服務，同時致力保護及改善環境。

To provide our customers with a safe, reliable supply of gas and the caring, competent and efficient service they expect, while working to preserve, protect and improve our environment.

價值觀 Values

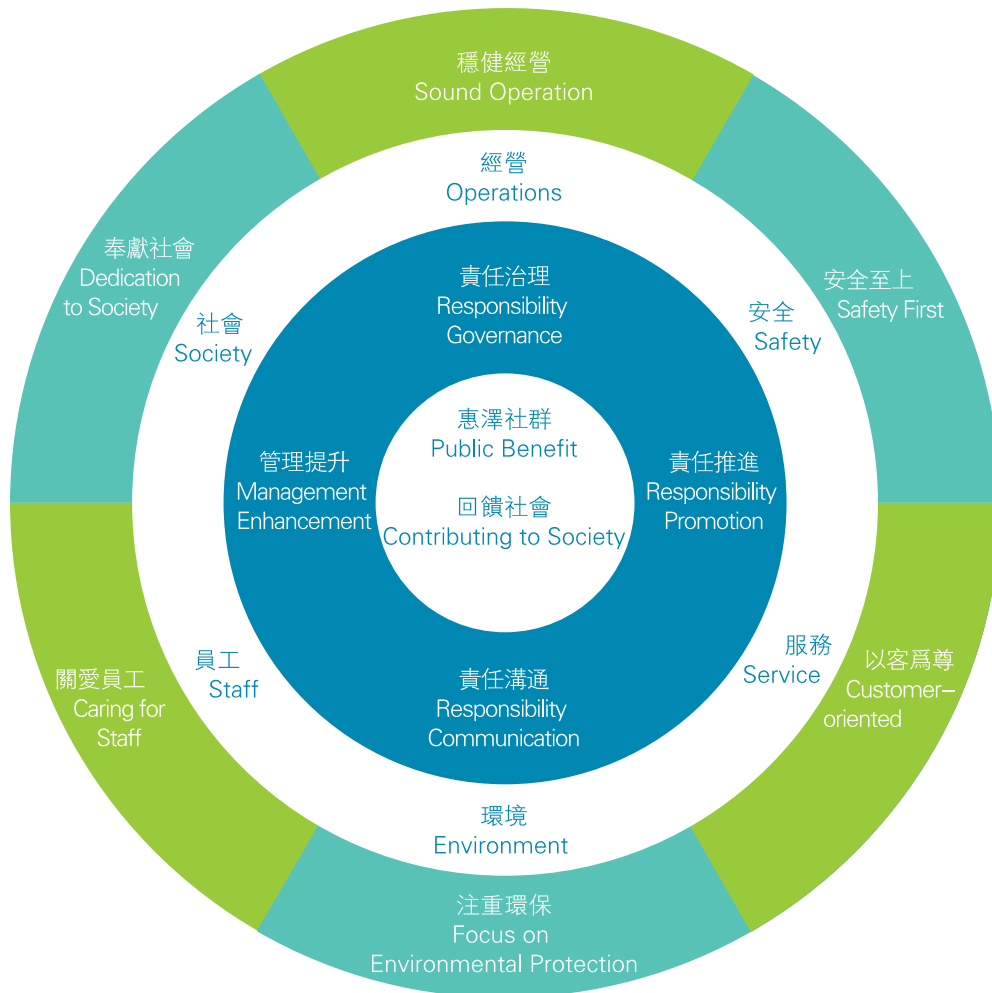


社會責任理念 Concept of Social Responsibility

積極參與公益服務，惠澤社群；悉力保護生活環境，回饋社會。

Benefitting the community through active participation in welfare services and rewarding the society through dedicated protection of the environment.

社會責任管理模型 Social Responsibility Management Model



公司嚴守“積極參與公益服務，惠澤社群；悉力保護生活環境，回饋社會”的責任理念，通過制度化、體系化的社會責任推進工作，加強與各持份者的溝通，切實了解並積極回應各方訴求，以此提升港華社會責任實踐水平。

The company strictly observes the concept of social responsibility that calls for "Benefitting the community through active participation in welfare services and rewarding the society through dedicated protection of the environment." Through institutionalized and systematic work to promote social responsibility practices, enhance communication with various stakeholders, and effectively understand and responded positively to the demands of the various parties, we will enhance our level of socially responsible practices.

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

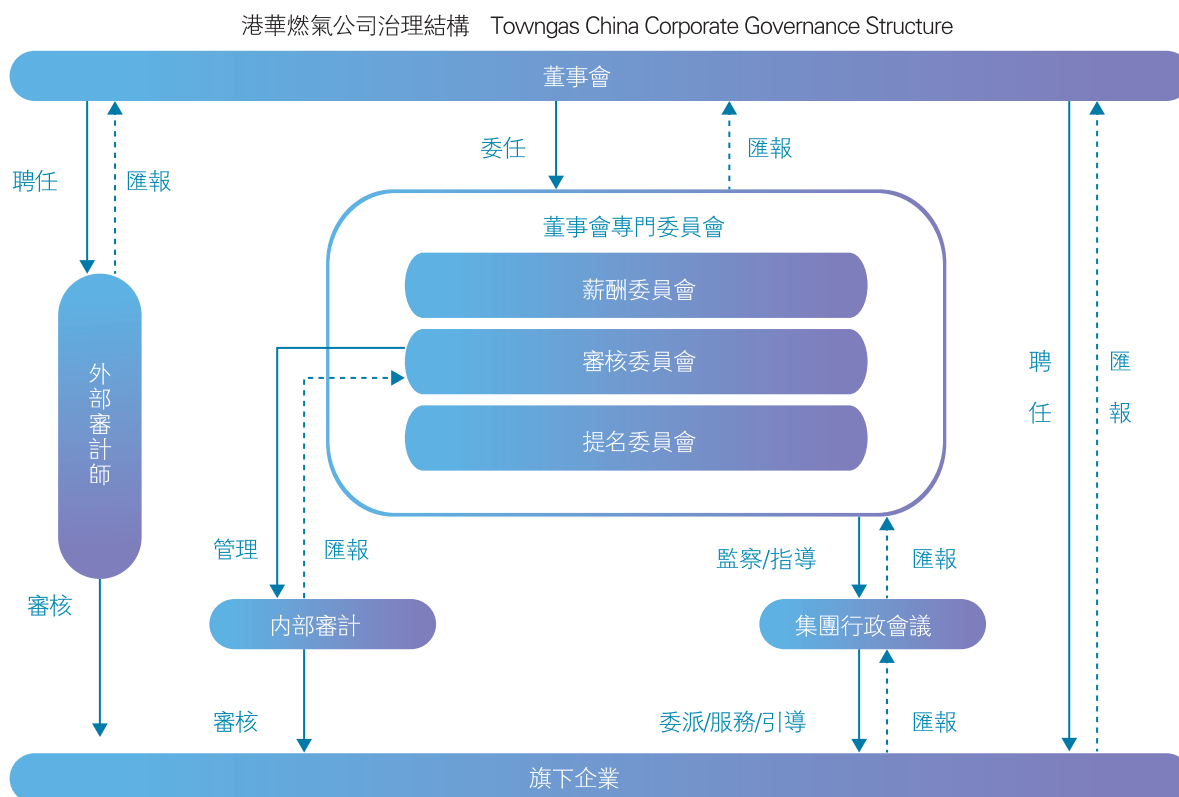
港華燃氣致力於成為最優秀、最安全、最專業的燃氣公司。祇有把安全作為前提，把公用事業應有的甚至是超前的服務作為前提，港華才有可能實現企業發展的目標。港華燃氣提出“3S”發展理念，即，企業持續增長=安全（Safety）×服務（Service）×銷售（Sales）。對港華來說，安全是責任，服務是承諾，專業是態度，行動是關鍵。

Towngas China is committed to being the best, safest and professional gas company. Only with safety as a prerequisite, and service that should even be placed ahead of utilities as a prerequisite, can Towngas China achieve its business development goals. Towngas China has put forward the "3S" concept of development, namely, continued business growth = Safety × Service × Sales. For Towngas China, safety is the responsibility, service is the commitment, professionalism is the attitude and action is the key.

公司治理 Corporate Governance

董事會治理 Board Governance

董事會是港華燃氣的最高管治組織，由七名成員組成，包括三名執行董事、一名非執行董事及三名獨立非執行董事。董事會對港華燃氣的業務、策略及財務表現承擔最終責任，也負責使公司保持良好的企業管治。董事會成立了三個委員會，以加強內部監控。



各專門委員會職能介紹 Functions of Specialized Committees

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

2013年12月，香港上市公司商會、香港浸會大學公司管治與金融政策研究中心舉辦了“2013香港公司管治卓越獎”頒獎儀式，憑藉在公司管治方面的優秀表現，港華燃氣勇奪“2013年度公司管治卓越獎”。該獎項旨在表揚及嘉許在股東權利、承諾、誠信、公正、責任、可靠性、透明度、董事會獨立性及領導力、以及社會責任等各方面表現出色的上市公司。



港華燃氣執行董事暨行政總裁黃維義先生和港華燃氣執行董事暨公司秘書何漢明先生出席頒獎儀式

Mr. Wong Wai Yee, Peter, the Executive Director and the Chief Executive Officer of Towngas China Company Limited and Mr. Ho Hon Ming, John, the Executive Director and Company Secretary of Towngas China Company Limited attended the award ceremony

企業風險管理 Group Companies Risk Management

參照有關風險管理的國際標準，港華燃氣於2006年開始試點推行“商業風險自評”制度，並於2008年將該制度推廣到港華燃氣所有旗下企業。該制度涵蓋了營運風險、財務風險、法律風險、生產設備設施風險、健康安全及環境風險、人力資源風險、物料供應風險、市場風險以及信息安全風險9個類別，採用矩陣法評估分類風險後果的嚴重程度以及發生的可能性，最後給出一個評分值以確定風險度大小，並根據風險度大小將其分為高、中、低風險。

港華燃氣成立由集團高層及各專業部門參與的風險審計委員會，各地港華企業成立風險自評工作委員會或小組，將風險自評結果，特別是高、中風險項目提交集團風險審計委員會。委員會安排對口專業部門對高、中風險項目提出專業意見和建議，並安排專人跟進，採取適當措施逐步降低或消除風險。

港華燃氣風險評估矩陣 Towngas China Risk Assessment Matrix

發生機率					風險矩陣	
頻繁 (等級: 5)	經常 (等級: 4)	可能 (等級: 3)	不太可能 (等級: 2)	很少 (等級: 1)		
25高	20高	15高	10 中高	5中低	災難 (等級: 5)	嚴重性
20高	16 高	12 中高	8 中	4中低	危急 (等級: 4)	
15高	12中高	9中	6 中	3中低	嚴重 (等級: 3)	
10中高	8 中	6 中	4 中低	2低	輕微 (等級: 2)	
5中低	4中低	3中低	2 低	1 低	可忽略 (等級: 1)	

內部審計 Internal Audit

2013年度港華燃氣共開展各類審計項目72項，審計業務範圍包括財務審計、抄表收費營運審計、工程營運審計、重點工程全過程跟踪審計、工程預結算審計、採購審計、稅務審計、IT（計算機一般控制）審計、四大目標審計、新成立企業過渡期審計、盡職調查和專項審計等。

商業道德管制 Business Ethics Control

公司建立了商業道德監察委員會，成員由港華燃氣高管擔任，並發布了《港華燃氣商業道德行為手冊》，規定任何員工不得索取或收受與職務有關的利益。公司還不斷完善利益申報制度，並建立了商業道德諮詢機制及個人投訴機制，以保障相關規定的順利實施。

港華燃氣健康安全環保（HSE）政策 Towngas China HSE Policy

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

以下是我們共同的HSE目標：

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

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

員工及承包商有以下的HSE責任：

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

社會責任定期匯報制度 Regular Social Responsibility Reporting System

自2013年起，港華燃氣要求旗下企業在年度董事會議案中加入《企業公民社會責任工作報告專項議案》，匯報其年度社會責任工作，以此加強港華企業的社會責任管理。

社會責任工作推進 Social Responsibility Promotion

發布《港華燃氣企業社會責任報告編制指引》 Issuance of the "Guidelines for Compiling Corporate Social Responsibility Report of Towngas China"

公司於2012年7月發布《港華燃氣企業公民社會責任報告指引（第一版）》，用於指導旗下企業編制企業社會責任報告。2013年，公司在第一版指引的基礎上修改完善，並於同年11月發布《港華燃氣企業社會責任報告編制指引（第二版）》。第二版指引廣泛參考國內外企業社會責任標準，充分結合燃氣行業特點及港華燃氣企業特色，為港華燃氣及旗下企業編制社會責任報告提供更有針對性的指導。



設立“企業社會責任工作聯絡處” Establishment of "CSR Liaison Office"

2013年，公司總部設立企業社會責任工作聯絡處，為旗下企業編制社會責任報告及推進企業社會責任相關工作提供諮詢指導。

社會責任溝通 Communication in CSR

持份者溝通與回應 Communication with Stakeholders

持份者	主要訴求	回應措施
股東	<ul style="list-style-type: none"> ● 保障股東權益 ● 持續盈利 ● 資金使用規範 ● 負責任投資 	<ul style="list-style-type: none"> ● 股東大會 ● 定期年報 ● 內部審計 ● 風險評估管理
客戶	<ul style="list-style-type: none"> ● 供氣安全 ● 優質服務 ● 價格公道 ● 信息保護 	<ul style="list-style-type: none"> ● 燃氣定期安全檢查 ● 推行“溫馨服務”文化 ● 開展“優質服務計劃” ● 設立“客戶中心”、“熱線中心” ● 推行員工持證上崗制度 ● 成立“客戶關注小組”
政府	<ul style="list-style-type: none"> ● 安全運營 ● 依法守規 ● 遵守商業道德 	<ul style="list-style-type: none"> ● 成立“港華燃氣安全委員會” ● 總經理定期檢查制度 ● 區域安全年活動 ● 燃氣安全風險管理培訓 ● 成立“商業道德監察委員會” ● 發布《港華燃氣商業道德行為手冊》
環境	<ul style="list-style-type: none"> ● 貢獻清潔能源 ● 降低溫室氣體排放 ● 資源循環利用 ● 環保公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> ● 天然氣運營 ● “港華林”植樹活動 ● “減碳比賽” ● “地球一小時”活動 ● “減霾七選一 港華綠色行”活動 ● “綠色辦公” ● 環保宣傳
員工	<ul style="list-style-type: none"> ● 合法權益保護 ● 職業發展空間 ● 舒適的工作環境 	<ul style="list-style-type: none"> ● 簽訂勞動合同 ● 按時足額發放工資 ● 社會保險繳納 ● “TLC微博”學習交流平臺 ● “學習推手計劃” ● “精·氣師友計劃” ● 職業技能培訓 ● 定期組織旅遊 ● 組織各種運動比賽
社區	<ul style="list-style-type: none"> ● 扶貧濟困 ● 和諧社區 ● 支持教育 	<ul style="list-style-type: none"> ● “港華輕風行動” ● “萬櫻同心為公益” ● “港華愛心書庫” ● “螢火蟲樂園” ● 汶川地震、玉樹地震慈善捐款

企業社會責任論壇 Corporate Social Responsibility Forum

2012年7月，港華燃氣在北京舉辦“中國企業公民社會責任高峰論壇”，來自80多家企業的近200人參加。會議邀請行業專家、世界500強和國內知名企業負責人、國內媒體等進行社會責任相關研討，為國內企業社會責任交流搭建平台。



陳永堅主席作為論壇主禮嘉賓並致辭
Chairman, Mr. Chan Wing Kin, Alfred officiated the CSR Forum



黃維義總裁論壇致辭
CEO, Mr. Wong Wai Yee, Peter delivered a Speech



行業專家及企業代表論壇研討
Discussions Panel by CSR experts and representatives from renowned organizations

穩健經營 助力經濟發展

Sound Operation

Boosting Economic Development



“祇要我們把事情做好，利潤會從長期經營裏體現出來。”

—— 陳永堅

"As long as we get things done, the profits will be reflected in the long-term operation."

—— Chan Wing Kin, Alfred

經營理念 Business Philosophy

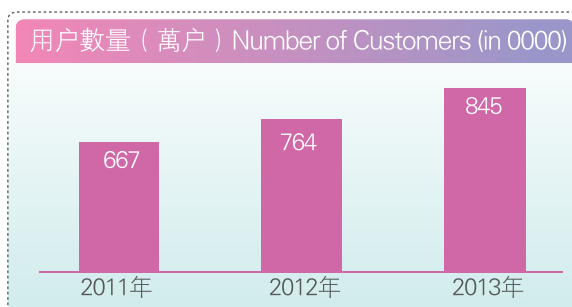
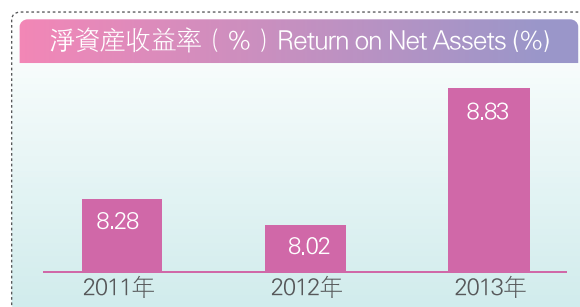
港華燃氣並不片面追求經濟效益的最大化，而是注重經濟效益與社會效益的協調發展，實現有質量的增速。公司希望通過建設及運作最安全的燃氣系統，成為國內最優秀、最安全、最專業的燃氣集團，並在公用事業領域率先進入世界級水平。

Towngas China is not just pursuing maximum economic efficiency, but rather focusing on the balancing of economic benefits and social benefits while achieving quality growth. Through the building and operating of the safest gas system, the company aims to become the preeminent, safest, and most professional Gas Group, and to be the first world-class public utility.



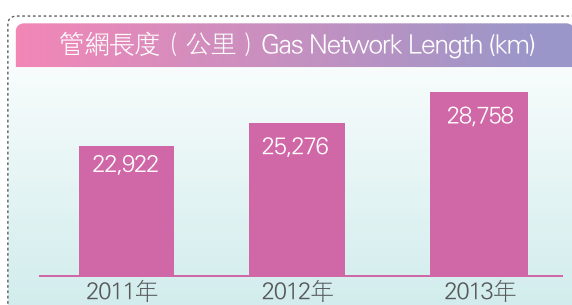
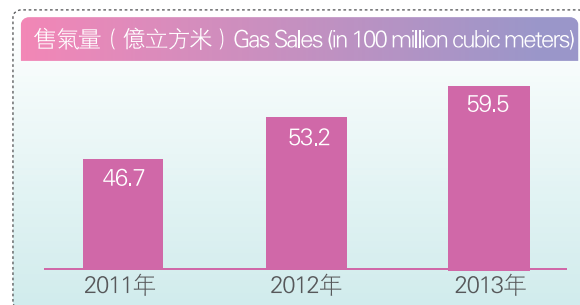
經營表現 Operating Performance

2013年度，港華燃氣實現營業收入67.16億港元，較2012年度增長29.6%。本年度公司每股基本盈利為42.46港仙，派末期股息每股8港仙，同比增長33.3%。公司股東應佔稅後溢利為11.06億港元，同比增長31.6%。2013年度，港華燃氣共銷售管道燃氣59.5億立方米，同比增長11.8%。



註：此數據不包括非控股股東權益

Note: The calculation of Return on Net Assets does not include Non-controlling interests



供應鏈社會責任管理 Supply Chain Social Responsibility Management

港華燃氣積極引導供應商履行社會責任，在引入新的供應商之前，港華燃氣將對其進行全面的資質審查及現場審核。在相關條件符合的前提下，港華將優先選用企業社會責任表現優異的供應商，如獲取環境管理體系ISO 14000及職業健康安全體系OHSAS 18000等認證的企業。

對於已確認合作的供應商，港華燃氣要求其必須簽署遵守商業道德和誠信交易的承諾函。公司向供應商提供企業社會責任調查評估表，要求供應商對照自查，並提交自查報告。港華燃氣對報告做抽樣調查，並提出相關改善建議，要求供應商及時整改。



港華燃氣組織召開聯合採購合作伙伴管理會議
Joint purchasing cooperative meeting with suppliers and partners



港華燃氣舉辦供應管理培訓及交流工作坊
Supply chain management training and workshops for experiences sharing

貢獻行業發展 Contributions to Industry Development

作為國內知名的城市燃氣運營商及服務商，港華燃氣致力於推動國內城市燃氣行業的健康穩定發展。憑藉在該領域的扎實經驗和先進理念，2005年至今，公司共參與了不少於16部國家及行業標準規範的制定，並對近20部國家及行業法規標準的編寫提供建議。此外，公司針對工程建設與運行管理所編制的數項指引也得到了業內肯定，港華燃氣積極與行業企業分享相關經驗。

港華燃氣參與編制的國家/行業標準規範情況
Towngas China contributed in formulating National / Industry Standards

序號 Numbers	標準名稱 Standards Titles
01	《城鎮燃氣技術規範》GB50494
02	《城鎮燃氣設計規範》GB50028
03	《城鎮燃氣設施運行、維護和搶修安全技術規程》CJJ51-2006
04	《聚乙烯燃氣管道工程技術規程》CJJ63-2008
05	《城鎮液化天然氣廠站建設標準》建標151
06	《城鎮燃氣埋地鋼制管道腐蝕控制技術規程》CJJ95
07	《城鎮燃氣規劃規範》
08	《壓縮天然氣供應站設計規範》
09	《液化石油氣廠站設計規範》
10	《城鎮燃氣設施運行、維護和搶修安全技術規程》CJJ51
11	《壓力管道安全監察規程-公用管道》
12	《城鎮燃氣管道穿跨越工程技術規程》
13	《深圳市燃氣輸配工程施工與驗收規程》
14	《燃氣服務導則》GB/T28885
15	《城鎮燃氣室內工程施工和質量驗收規範》CJJ94
16	《家用燃氣燃燒器具安裝及驗收規範》CJJ12

港華燃氣編制發布的燃氣工程建設與運行企業指引情況
Gas Engineering Construction and Operation Guidelines Issued by Towngas China

序號 Numbers	指引名稱 Guidelines Titles
01	《中華煤氣國內合資公司地下管網及有關設施之設計、施工和維修指引（DM11）》
02	《地上燃氣設施設計、施工及維修指引（DM12）》
03	《LNG氣化站設計、施工及運行指引》
04	《廠站設備設施維護規程（DM50）》
05	《天然氣置換手冊》
06	《家用燃氣設施定期安全檢查手冊》



應對氣荒 Responding to Gas Shortage

隨着我國城镇化水平逐步提高，城鎮燃氣需求量增長迅速，但上游天然氣供應總量的增長不及需求增長快，城鎮燃氣供需矛盾突出。尤其是在冬季，我國北方城市的供暖用氣需求大增導致上游長輸管綫和大型地下儲氣庫經常在非常高負荷狀態下運營，許多城市陷入“氣荒”困境。而在“氣荒”嚴重時，港華燃氣不得不購入價格相對較高的液化天然氣作為臨時補充氣源，以保證重點用戶天然氣的正常使用，而這往往給企業帶來虧損。

安全至上 樹立行業典範

Safety First

As Industry Role Model



“唯安全之道 篤行之，雖千家萬戶 吾往矣。”

—— 陳永堅

"No matter how many customers, I will continue to travel the path of safety."

—— Chan Wing Kin, Alfred

安全理念 Safety Philosophy

港華燃氣以“為客戶供應安全可靠的燃氣，並提供親切、專業和高效率的服務，同時致力保護及改善環境”為企業使命，將安全運營作為公司的頭等大事，並提出“‘零事故’而非‘零責任事故’”的安全管理目標，通過全集團各層級、多部門的通力協作，嚴把安全質量關，努力打造國內最安全的燃氣系統。

Our mission is "To provide our customers with a safe, reliable supply of gas and the caring, competent and efficient service they expect, while working to preserve, protect and improve our environment." Safety operations are the company's top priority, and we set the safety target of "zero accidents" instead of "zero accountability accidents". Through the cooperation of at all levels throughout the Group and strict safety quality control, we strive to create the most secure gas system.

安全措施 Safety Measures

氣體基建安全 Gas Infrastructure Safety

依據國家相關標準，港華燃氣採取措施嚴格確保燃氣管道及廠站的安全間距符合要求。工程建設過程中為減少土壤對埋地管道的腐蝕，公司大力推廣使用耐腐蝕的聚乙烯（PE）管，並對埋地鋼質管道採用加強級防腐塗層及加陰極保護系統，強化腐蝕控制措施。對於重要施工環節，公司要求制定專項方案，確保按“一案一審”的專項審核制度實施。



運行監控 Operation Monitoring

港華燃氣與上游供應單位商定定期提供交付氣體的氣質化驗報告，並在部分旗下企業設置熱值儀，實時監測氣體熱值。如發現氣質異常，公司將迅速採取抽送檢措施進行氣質複核。

港華燃氣相關接收場站內均設有來氣實時壓力、溫度、流量的檢測及記錄裝置，並通過數據採集與監控系統（SCADA）實時監測。此外，公司通過安排定期管道泄漏檢查和管道巡查，主動防範第三方施工破損，保障燃氣公共設施安全。



港華燃氣領導視察SCADA系統
Towngas China senior management inspection of SCADA system

推行主動性安全管理 Proactive Safety Management Implementation

港華燃氣採取主動性安全管理措施，不斷強化燃氣安全及風險管理力度，加大安全投入，以此推動港華各企業安全管理水平的不斷提高。



■ 完善安全風險管理架構

港華燃氣建立了完善的安全風險管理架構，主要模式為集團、區域及旗下企業三重架構，並分別成立了以各最高管理者為首的安全委員會，各分管領導及主要部門負責人作為安全委員會的主要成員。集團要求旗下各企業成立安全及風險管理部，並對不同人員規模的企業規定了安全及風險管理部門配置的最低人數。港華燃氣要求安全及風險管理人員應具備註冊安全工程師執業資格，並建立高素質的專職安全管理團隊，確保各企業的安全風險管理工作能夠高效實施，及有效執行集團、區域安全委員會的各項決策。港華認為，强有力的組織機構保障，是推動企業安全風險管理的關鍵。



港華燃氣開展現場應急演練
Towngas China on-site emergency drills

■ 建立健康安全環境（HSE）管理體系

港華燃氣參照OHSAS 18001職業安全健康管理體系，並結合燃氣行業的特點，建立了HSE管理體系並推廣實施。集團通過組織安全及風險工作坊、交流會及上門輔導等多種形式，幫助旗下企業逐步建立及完善HSE管理體系。此外，集團還推動旗下企業進行ISO 14000環境管理體系及OHSAS 18001職業安全健康管理體系的建設及認證工作。截至2013年底，港華燃氣旗下共有6家企業通過ISO 14000環境管理體系認證，並有13家企業通過OHSAS 18001環境管理體系認證。



2013年港華燃氣新公司安全及風險管理工作坊
2013 New Group companies Safety and Risk Management Workshop

推行總經理月度安全檢查制度

港華燃氣要求各企業總經理每月必須親自帶隊進行安全檢查。集團安全委員會每月設定安全檢查主題，並編制安全檢查表，要求各企業總經理依據檢查表逐項開展檢查，並將檢查結果提交集團相關部門。總經理安全檢查項目包括廠站、管網、客戶、消防、工程等16項專項安全檢查項目。港華燃氣於2013年推行總經理交叉安全檢查工作，通過不同區域、不同企業總經理相互之間的安全檢查，加強相互間的交流，提升各企業整體的安全及風險管理水平。集團安全委員會每月召開會議，分析研究公司安全風險管理工作，並及時在各旗下企業推廣和分享安全工作經驗，提出改進要求。



港華燃氣各企業總經理開展安全檢查
General managers in all areas carry out safety inspections

實施安全風險審核評分

為了公平及標準地評定港華各企業的安全及風險管理水平，核實企業各項安全及風險管理設施及運作是否符合既定標準和要求，促使港華各企業了解其需加強及改進的方面，集團於2006年推行安全及風險審核評分制度，並於近年不斷得到完善。集團從職業安全、消防安全、管網安全、客戶安全、廠站安全、工程安全、緊急應變、保安全管理、交通安全及環境保護10個項目共計900餘項檢查細項對各企業進行周期性的全面安全及風險管理評分審核。對安全表現在四星以上的企業給予表彰，並將評分結果納入旗下企業的年終考核指標。

得分 Score	等級 Ranking	獎項 Award	評語 Comments
得分≥96%（九個審核單項均達至優等）	特優	“六星” ★★★★★★	作為集團標杆企業
90%≤得分<96%（九個審核單項均達至優等）	特優	“超五星” ★★★★★☆	作為區域典範，供其它旗下企業參考
86%≤得分<90%	優	“五星” ★★★★★	立足現狀，爭取更好成績
80%≤得分<86%	良	“四星” ★★★★	立足現狀，爭取更好成績
70%≤得分<80%	合格	—	合格，仍有改善空間
60%≤得分<70%	不合格	—	有待改善
得分<60%	不合格	—	急需改善



■ 建立安全KPI指數

港華燃氣建立了一套較為完善的關鍵表現指標（KPI）體系，包括管網安全、客戶安全等，以便於對港華各企業的安全情況進行綜合統計分析，有針對性地提出安全管理策略或整治措施。

主要管網KPI指數 Main Pipe Network KPI Index

指標 Indicator	單位 Unit	定義 Definition
管網第三者破壞指數	宗/百公里	每百公里燃氣管道發生第三者破壞的次數
管網泄漏指數	宗/百公里	每百公里燃氣管道發生燃氣泄漏的次數（泄漏燃氣濃度達到80%LEL）
管網泄漏自查率	%	自查發現的燃氣泄漏次數佔總泄漏次數的百分比例
違章佔壓指數	處/百公里	每百公里燃氣管道被違章佔壓的處數
管網違章佔壓整改率	%	違章佔壓整改的處數佔所有違章佔壓的比例

主要客戶安全KPI指數 Main Customer Safety KPI Index

指標 Indicator	單位 Unit	定義 Definition
安檢成功入戶率	%	=安檢戶數/安檢發單戶數x100%
安檢綜合效益指數（港華特有指標）	——	=（三年安檢入戶率）x（1—一級隱患存有率）x（1—戶內隱患搶修率x10）
一級隱患整改率	%	=一級隱患整改數/截止統計季度發現一級隱患的數量x100%

■ 開展區域安全年活動

從2008年起，港華燃氣逐年在西安、東北、西南、山東、華東、華南持續開展區域安全年活動。集團最高管理層親自出席區域安全年有關會議，並進行現場巡視，提出整改要求，督促旗下企業整治安全隱患。

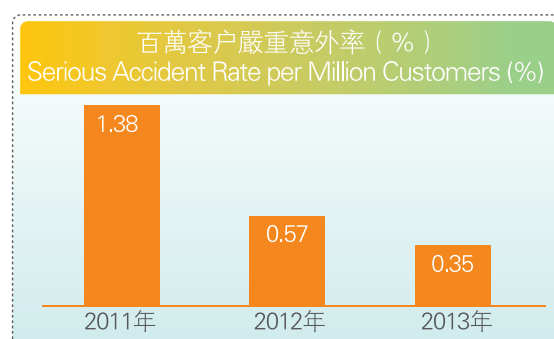
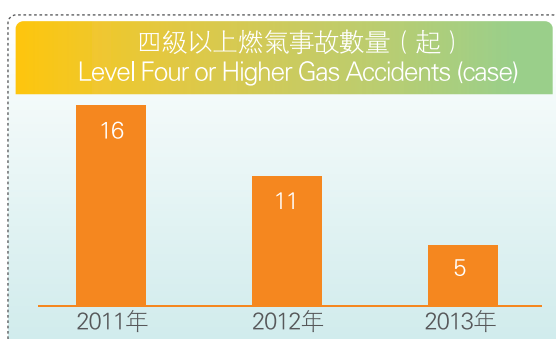


陳永堅主席在華東區域安全年總結會議上講話
Chairman, Chan Wing Kin, Alfred speech at the Eastern Regional Safety Concluding Meeting



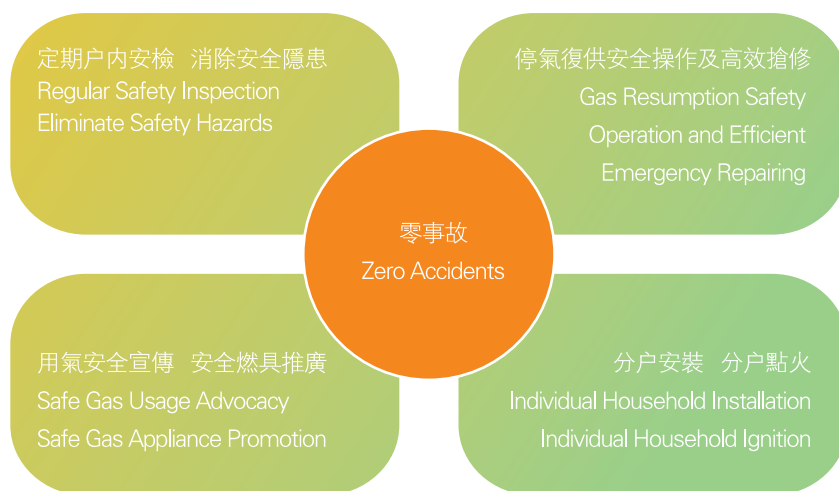
陳永堅主席在安全檢查現場
Chairman, Chan Wing Kin, Alfred at the safety inspection site

2013年，公司在安全生產方面的投入逾4億元，通過推行主動性安全管理，在燃氣事故控制、客戶安全等方面均取得明顯成效。



構建客戶安全運作體系 Building a Customer Safety Operation System

“零事故”是港華燃氣的安全工作目標，除了推行主動性安全管理之外，公司也採取流程優化、技術創新等多種措施，加大在客戶安全管理方面的投入，構建港華燃氣全方位的安全管理系統。



定期户内安檢

港華燃氣推行“集中安檢”的工作模式，組織安檢隊伍在特定時間對小區進行入戶檢查。開展安檢時，技術人員須對戶內燃氣系統做整體的氣密性測試，檢查燃氣表、戶內管、燃氣具等各項設施的安全狀態，及時記錄並向客戶宣傳安全知識。從2009年起，港華燃氣要求各企業對三年及以上沒有入戶檢查的用戶重點跟進，並確立100%入戶檢查的工作目標。

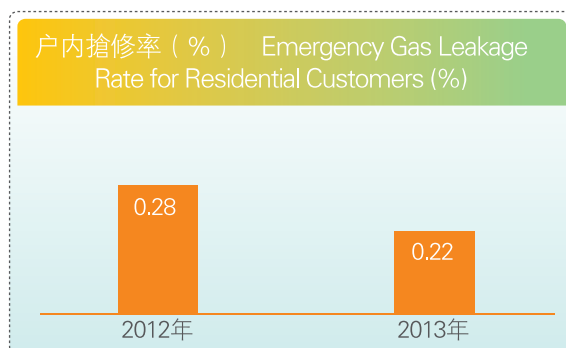
根據隱患危險程度，港華燃氣將安全隱患分為三個等級，其中“一級隱患”具有實時危險性，須及時整改。港華燃氣聯合政府、社區等社會力量，協調推進社區安全隱患的及時整改，戶內“一級隱患整改率”大幅提升並維持穩定。



停氣復供安全操作及高效搶修

港華燃氣要求在停氣或降壓作業前必須提前24小時通知客戶（緊急事故除外），在恢復供氣時，須對受影響區域內的立管逐條氣密性測試，確保沒有用戶打開燃氣器具閥門後，方可恢復供氣。

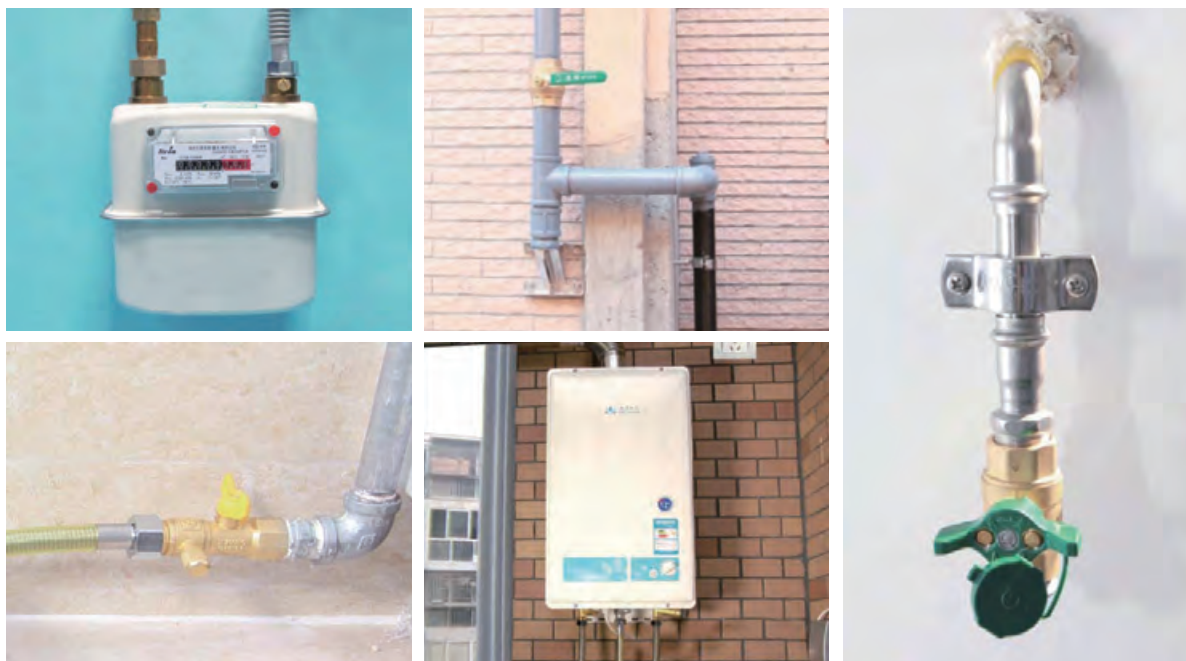
在緊急事故處理上，公司要求各企業設立24小時搶修熱線。一旦發現險情，須在30分鐘內趕到現場，嚴格按照港華燃氣《緊急事故處理程序》完成相關的搶修任務。得益於整體戶內安檢服務水平的持續提高和戶內“一級隱患整改率”的高位穩定，港華燃氣戶內搶修率近年明顯降低。



■ 推行分戶安裝分戶點火制度

港華燃氣優化設計施工，要求戶內管入戶後須加裝帶鎖球閥和絲堵，以便在用戶裝修時，公司可以結合用戶的個性化需求進行安裝，從而減少用戶私改戶內燃氣設施情況的發生，降低由此可能引致的事務風險。

公司推行“分戶點火”的工作流程，立管施工驗收完畢後，燃氣公司送氣至表前閥，當用戶需開栓通氣時，須由燃氣公司人員上門開閥，並對戶內燃氣設施做氣密性測試，測試合格方可通氣。



■ 安全用氣宣傳及安全燃具推廣

港華燃氣各企業成立“客戶關注小組”，定期進社區、校園開展燃氣安全宣傳，現場發放安全宣傳單張、推廣不銹鋼波紋管。同時，公司積極向用戶介紹帶有熄火保護裝置的安全燃氣具，並推薦使用強排或平衡式熱水器，為客戶講解安全用氣知識，提升用戶的安全意識，為隱患整改做好宣傳推動工作。



客戶關注小組 Customer Focus Team



燃氣安全宣傳 Gas Safety Advocacy

以客為尊 彰顯服務品質

Customer-oriented
Excellent Service Quality



“‘您能聆聽到我們的笑容’，這是我們最基本的服務態度。”

—— 陳永堅

"'You can hear our smile', this is our basic service attitude."

—— Chan Wing Kin, Alfred

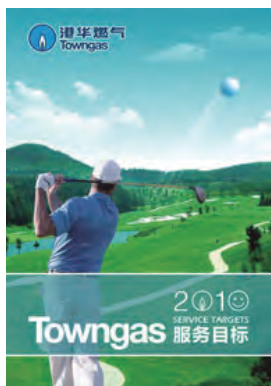
客戶服務理念 Customer Service Philosophy

港華燃氣秉承“以客為尊”的服務理念，致力於為客戶提供親切、專業和高效率的服務。在做好安全供氣的基礎上，港華燃氣不斷追求更高的服務理念，讓客戶享受更優質的服務體驗。“像家人一樣對待客戶，讓他們感到親切與溫馨”是港華服務所追求的崇高境界。

Towngas China adheres to a "Customer-oriented" service concept. We are committed to providing customers with a friendly, professional and efficient service. Towngas China is in constant pursuit of a higher service concept based on the safe supply of gas, allowing customers to enjoy a better quality service experience. "Treating our customers as our family, let them feel warm and allowing them to feel welcomed and comfortable" is the proud goal that Towngas China is pursuing.

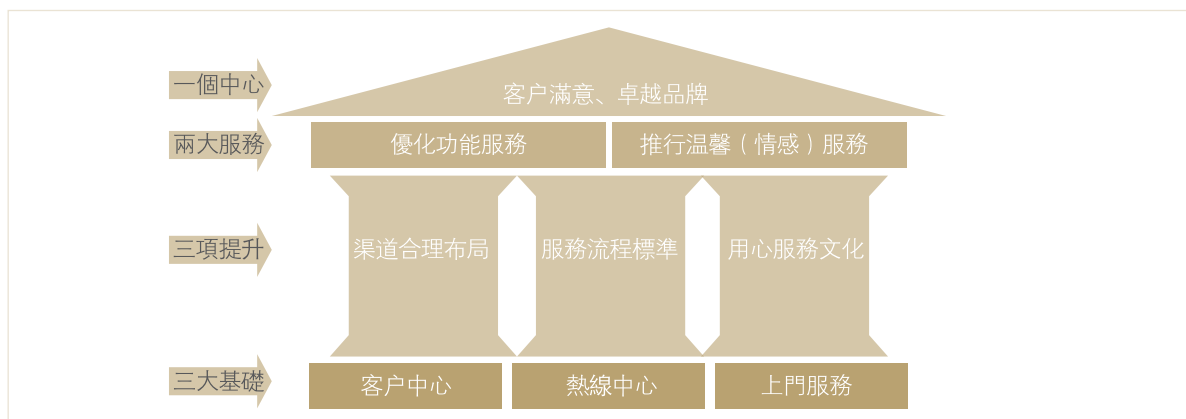
客戶服務目標 Customer Service Targets

2013年，港華燃氣各企業繼續推出服務目標，在供氣安全及可靠度、預約服務時間、工作效率、服務態度及處理客戶意見等方面均訂立了具體目標，並定期公布各項服務目標的實際成績。通過客戶關注小組、服務熱線和客戶意見處理委員會等多種渠道，充分了解及滿足客戶需求，全面提升客戶滿意度。



客戶服務表現 Customer Service Performance

港華燃氣客戶服務管理體系圖 Towngas China Customer Service Management System Diagram



港華燃氣客戶服務管理體系以“客戶中心”、“熱線中心”、“上門服務”三項與客戶接觸密切的服務為基礎，通過渠道的合理布局，服務流程的標準化，以及不斷推行的用心服務文化，達到優化功能服務、“像家人一樣對待客戶”的服務理念和服務文化的昇華。從而不斷提升客戶滿意度，並逐步塑成港華燃氣卓越的服務品牌形象。

提升客戶服務技能 Improving Customer Service Skills

為提高一線工作人員的技術水平，港華燃氣在山東、四川、吉林和廣東等地設立了專門的培訓機構。公司積極貫徹無證不上崗的要求，規定一線安檢人員必須接受相關技能培訓，內容涵蓋服務禮儀、溝通技巧、業務技能等方面。培訓結束後經考核通過，獲取相應證書後方可上崗。2013年港華燃氣一線安檢人員的持證上崗率達100%。

此外，港華各企業在日常培訓中，也會對不同崗位的工作人員進行技術重溫學習，鞏固和考核工作，以確保一線工作人員能夠勝任不斷提升的崗位要求。



推廣溫馨服務文化 Promoting the Culture of Heartwarming Service

港華燃氣從2008年起在旗下各企業倡導“微笑服務”理念，通過舉辦各種培訓及宣傳活動，力求使每位一線服務人員都能成為港華的微笑使者。2012年港華燃氣首屆“微笑服務大使評選大賽”共評選出10位微笑服務大使和20位微笑服務明星，並於2013年成立“微笑服務大使團”，在全國範圍內開展“蒲公英飛揚計劃”，持續傳遞港華燃氣的溫馨服務文化。2013年，港華燃氣共有200餘人次參與“蒲公英飛揚計劃”集訓，他們像種子一樣，將港華燃氣的溫馨服務文化灑遍全國各地。



港華燃氣“微笑服務大使評選大賽”
Towngas China "Service with a Smile Ambassador Contest "



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

創造溫馨服務體驗 Creating a Heartwarming Service Experience

港華燃氣設立客戶中心，為客戶提供燃氣相關業務諮詢、繳付燃氣費、申請燃氣安裝、維修、保養以及購買燃氣具等服務。2013年，港華燃氣客戶中心數量持續增加，且以“陽光·幸福·家”為理念，全面提升客戶中心裝修風格，增強客戶體驗，力求為客戶提供更溫馨、更便利的一站式優質服務。



港華燃氣熱線中心實行24小時接聽服務，主要功能在於提供燃氣業務相關諮詢、受理客戶相關投訴，並承擔着對客戶專業的解釋及情緒安撫職能。“您能聆聽到我們的笑容”成為港華熱線的行為標準。公司推行“微笑服務”理念，並於2012年制定了《微笑服務規範手冊》，規範客戶服務相關流程，提升一線員工客戶服務水平。



提升客戶服務信息化水平

Improving the IT Level for Customer Service

港華燃氣在各企業推廣應用客戶信息管理系統“TCIS 2.0”。該系統實現了集團內業務流程的標準化，為各企業提供了高效的數據分析和決策支持，促進各企業在安全檢查、抄表收費、燃氣具銷售、熱線服務等業務上更高效地提供服務。截止2013年底，共有54家港華企業成功上線“TCIS 2.0”系統。



積極回應客戶訴求 Responding Positively to Customer Demands

港華燃氣建立了包括熱線電話、郵件、書信、客戶中心在內的全方位的投訴渠道，並強化培訓客戶服務人員處理投訴的能力。此外，港華燃氣對客戶投訴信息定期做整理匯總，總結相關經驗，完善相關制度流程。

客戶服務獎項 Customer Service Awards

港華燃氣溫馨服務文化理念得到社會的廣泛肯定。2013年7月，在由中國服務貿易協會，中國信息協會主辦的“第八屆中國最佳客戶服務評選活動”中，港華燃氣榮膺“中國最佳客戶服務獎”，為此次評選的最高獎項，港華燃氣作為本屆評選活動中唯一的公用行業企業獲此殊榮。



案例：“全國神秘顧客調查” Example : Nationwide "Mystery Shopper" Programme

為推動港華燃氣服務質量監察體系的構建，推進“微笑服務規範”的落實，港華燃氣於2013年9月至11月開展全國神秘顧客調查，對國內幾十家下屬企業的客戶中心、熱線中心、上門服務三個服務窗口進行實地暗訪，全面監察企業服務質量，推動港華燃氣客戶服務水平的進一步提高。2013港華燃氣服務質量總體評分比2012年提高了8%。

注重環保 貢獻清潔能源

Environmentally Conscious
Contributing to Clean Energy



“公司的標誌由火焰圖案組成，主色調為藍色，因為藍色的火焰代表最潔淨的燃燒，這象徵公司對環保清潔能源的不懈追求。”

—— 陳永堅

"The company's logo is composed of a flame pattern, the main color is blue, because blue flame represents the cleanest burning, which is a symbol of the company's relentless pursuit of environmentally clean energy."

—— Chan Wing Kin, Alfred

環保理念 Environmental Protection Philosophy

港華燃氣致力於成為國內優秀的潔淨能源供應商及服務商，公司響應國家能源環保政策要求，大力發展天然氣等清潔能源，積極推動城市能源消費結構調整，助力國內城市環境的改善。

有資料顯示，天然氣燃燒時產生的二氧化碳少於其它化石燃料，能減少二氧化硫和粉塵排放量近100%，減少二氧化碳排放量60%和氮氧化物排放量50%，有助於減少酸雨的形成，減緩地球溫室效應，從根本上改善環境質量。

港華燃氣作為一家天然氣運營和服務商，在保護環境、提升城市空氣質量方面具有天然的優勢。山東淄博作為國內重要的陶瓷生產基地，目前制陶企業有180多家，每年僅生產所需的原料就多達1,600多萬噸。該地區以前主要以煤炭作為燃料，給當地環境帶來較大負面影響。2002年，港華燃氣進入淄博，部分制陶企業開始使用天然氣取代煤炭作為燃料，此舉不僅有效降低了空氣污染，同時也由於天然氣的高清潔度帶來了陶瓷品質的進一步提升。

Towngas China is committed to becoming the best domestic clean energy supplier and service provider. The company has responded to the national energy and environmental policy requirements to develop natural gas and other forms of clean energy and actively promote structural adjustment of urban energy consumption to help improve the environment.

Data shows that the carbon dioxide produced by the burning of natural gas is less than with other fossil fuels. It can reduce sulfur dioxide and dust emissions by nearly 100 percent, carbon dioxide emissions by 60 percent and nitrogen oxide emissions by 50 percent, helping to reduce the formation of acid rain, slow global warming and fundamentally improve environmental quality.

As a gas operator and service provider, Towngas China has a natural advantage in terms of protecting the environment and improving urban air quality. Zibo in Shandong is an important ceramics production base in China. It currently has more than 180 ceramics enterprises which need more than 16,000,000 tons of resources to cover a year of production. Previously, the main fuel of the area was coal, which brought a very negative impact to the local environment. In 2002, Towngas China entered Zibo, and some ceramics companies began to use natural gas to replace coal as a fuel, not only reducing air pollution, but also further enhancing the quality of the ceramics because of the high cleanliness of natural gas.



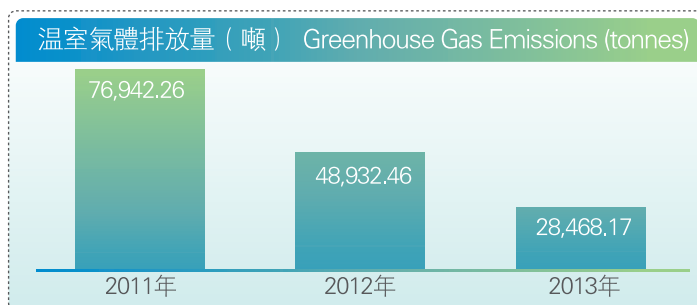
環保表現 Environmental Protection Achievement

建立環境管理組織架構 Establishing an Environmental Management Framework

港華燃氣各企業均設立環保委員會，負責督導環保政策及有關環保措施的制定及執行，委員會主席由各企業總經理擔任。環保委員會定期組織各部門進行環境因素辨識，確定企業範圍內的重要環境因素，並制定相應控制措施。此外，為進一步提升企業員工及合作伙伴、客戶等持份者的環保意識，委員會定期開展環保教育培訓，並積極開展環保推廣工作。

實施“碳審計” Implementing the "Carbon Audit"

2008年，香港中華煤氣參加由香港政府舉辦的“綠色香港·碳審計”計劃，成為香港首批“碳審計·綠色機構”，並簽署了“減碳約章”，致力於減少碳排放。2009年起，港華燃氣開始實施“碳審計”項目，公司每年制定下發“年度溫室氣體排放源報表”，要求各地港華企業匯報年度燃氣、電力、空調系統制冷劑等各類燃料及自來水的總使用量，以利於公司各項環保措施的制定及實施。



實施“綠色採購” Implementing the "Green Procurement"

港華燃氣堅持綠色採購原則，在相關條件滿足的前提下，優先採購有利於環境保護的產品，並將這一理念納入港華燃氣的採購手冊，要求旗下企業貫徹實施。

開展“減碳比賽” Launched the "Carbon Reduction Contest"

從2010年起，港華燃氣每年開展“減碳比賽”活動，號召旗下企業積極貢獻有利於節能減碳的創意項目，並大力支持項目的開展和實施。

減碳案例一：延時節電

安慶港華



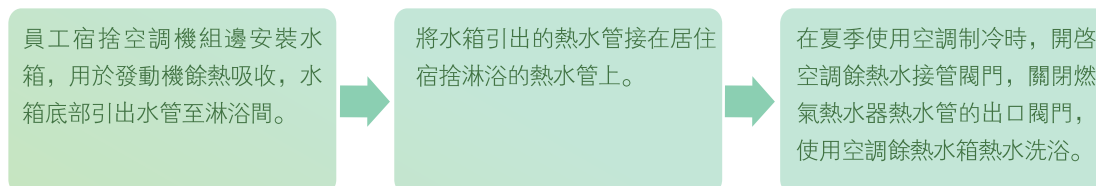
充分利用CNG加氣站順序盤功能，在第一台壓縮機（base-load）運作時，減少第二台熱備壓縮機（peak-load）啟動頻率（每天27次），從而降低電量消耗。

分析歷史數據對順序盤適當調整，現第二台壓縮機啟機、停機平均每天由原27次減少了12次（即每天減少用電 51 kWh）

經濟效益	回本期	節電百分比	減碳量
1.6萬元	不適用（祇作工藝參數調整）	44%	14 噸/年

減碳案例二：中央空調（熱泵）餘熱利用

大連長興島港華



經濟效益	回本期	節電百分比	減碳量
1萬元	約2.5個月	38%	4.3 噸/年

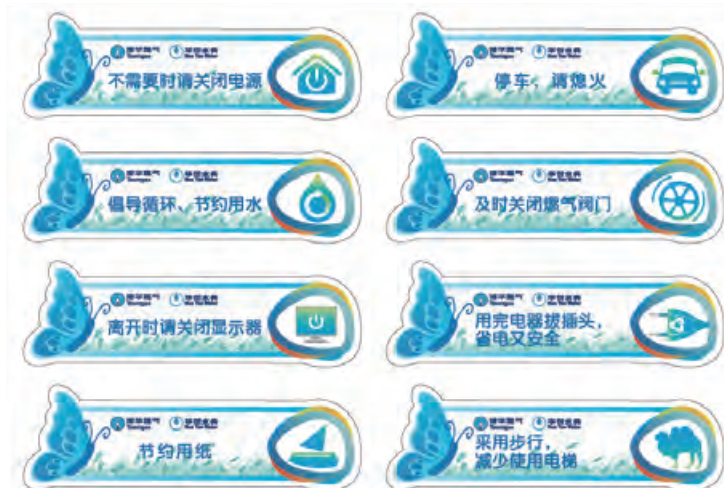
倡導“綠色辦公” Promoting the "Green Office"

2013年，港華燃氣實施“我的低碳環保”項目，相繼組織開展了“跳蚤市場”以物易物、“月餅盒回收”、“辦公室紙制品回收”等活動，並倡導視頻會議、紙張雙面打印等措施，積極引導員工關注環保。



港華燃氣《低碳手冊》

"Low-carbon Pamphlet"



低碳不乾膠宣傳貼

Promotion of Low-Carbon Activities Stickers

投身環保項目 Engaging in Environmental Protection Projects

港華燃氣積極引導員工參與環保項目，公司近年倡議實施了“植樹減碳月”、“低碳過春節”、“減霾七選一 港華綠色行”等減碳項目，並號召各地港華企業積極參與“地球一小時”活動。此外，在每年的“世界水日”及“世界環境日”期間，集團也號召各地港華企業開展環保活動。



關愛員工 打造發展平台

Caring for Employees

Creating a Platform for Growth



“港華燃氣發展的動力來自於員工，如果沒有他們的參與，企業成長的速度是很慢的。”

—— 黃維義

“The momentum for growth of the Group comes from the employees, without their participation, the development would be very slow.”

—— Wong Wai Yee, Peter

員工發展理念 Staff Development Philosophy

我們深明員工對公司的重要。有賴勤奮上進的員工團隊，公司的業務才得以持續增長。因此，我們致力培養、建立和維持能幹稱職和熱情投入的專業團隊，讓員工發揮所長，促進個人和公司的發展。員工得到集團的重視、關注和尊重，才能够積極投入、努力工作，盡展所長。因此，我們不僅給予員工法例所規定的福利，更提供全面的福利和完善的培訓，讓員工提升實力，發展事業。公司的培育及發展計劃讓員工發揮潛能，更使他們從工作中得到持續的成就感。

We are fully aware of the importance of our people. We need to cultivate, grow and maintain a competent, committed and professional team of employees, who are enthusiastic, involved and eager to do their best. We can only bring out the best in our people if we treat them with care and respect. Thus, in addition to complying fully with legislation and guidelines for employee compensation throughout our operations, we also offer a comprehensive package of benefits together with learning as well as personal and career development. Our training and development programmes thus aim not only to foster the full potential of our people, but also to ensure their ongoing satisfaction with a rewarding life and career.

主要表現 Main Achievement

依法保障員工權益 Full Protection of Workforce Rights and Interests

公司積極貫徹落實國家相關法律政策，依法保障員工各項權益。2013年，港華燃氣參加工會的員工比例達74.7%，員工勞動合同簽訂率及社會保險繳納覆蓋率均為100%。

港華燃氣制定完善的薪酬福利制度，根據市場情況及員工表現，適時調整員工薪酬。員工在通過試用期後即可享有一定的帶薪年假，並可依據情況申請婚假、產假、喪假等全薪年假。如遇員工超時工作，視實際情況可申請相應的資金補償或工作補假。

公司堅持平等僱傭原則，反對性別歧視。2013年，港華燃氣女性員工佔公司總人數的34%，女性管理者佔公司總人數的比例連年提高。

公司遵守國家簽署的國際人權公約和勞工標準，杜絕強迫勞動，嚴禁任何形式的僱傭童工行為。2013年度，港華燃氣未有非法僱傭童工的案例發生。

助力員工職業發展 Boosting Staff Career Development

港華燃氣倡導“持續學習”的理念，通過組織各類培訓項目搭建學習交流平臺，營造積極主動的學習氛圍，以此推動“學習型組織”的建立。公司規定，每年將員工薪資總額的2%作為培訓經費，加強員工學習交流。2013年，港華燃氣員工人均學習時間為52.02小時，較2012年增加9.3個小時。

■ 全員學習交流

港華燃氣每年為員工提供多種內外培訓課程，並提供個人資歷類培訓的教育津貼及帶薪考試假期。2012年港華燃氣開展“微練兵在線學習活動”，通過公司免費提供專業課程庫的在線學習資源，結合內部員工在線學習平台“TLC微博”，供員工學習交流。2013年，“第二屆微練兵在線學習活動”在原有在線平台和學習資源的基礎上，開闢了微信推送和提供免費網絡資源等新形式，為員工提供多種學習交流選項，豐富學習內容。同時，公司鼓勵員工將通過學習產出的成果發布在“TLC微博”上，共享學習成果。2013年，“TLC微博”註冊人數突破1,800人，產出在線學習成果189個。

2012年4月，港華燃氣邀請八家旗下企業參與“學習推手計劃”項目的試點推行。該項目憑藉工作坊導入“工具式學習理念”和包括思考力、團隊溝通在內的16個工具。經過3個月的強化學習訓練，八家試點企業共產生128名學習推手，並帶動1,571名成員參與項目學習。該項目共產生1,829件學習成果，總學時達82,000餘小時。學習推手們通過訓練提高了思辨力、學習能力及行動力，大多數學員在各自的工作崗位上得到提拔，成為企業發展的中堅力量。2013年1月，該項目榮獲美國培訓與發展協會頒發的“2012年度卓越實踐提名獎”。



陳永堅主席領取“2012年度卓越實踐提名獎”

Chairman, Chan Wing Kin, Alfred receives the "Excellence in Practice Citations (2012)"

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

優質服務計劃（SQS）是由香港中華煤氣在1992年引入的一項管理活動。企業各級員工針對在工作中所遇到的阻礙因素，通過交流合作，共同研究，提出改善方案，從而實現不斷改進、以客為尊、全員參與、品質改進的目標。

港華燃氣從2001年起持續推行SQS，至今共有52家企業參與其中。在2013年，共有3,070名小組成員參與到優質服務計劃中，完成255個項目，創造有形價值964萬元。

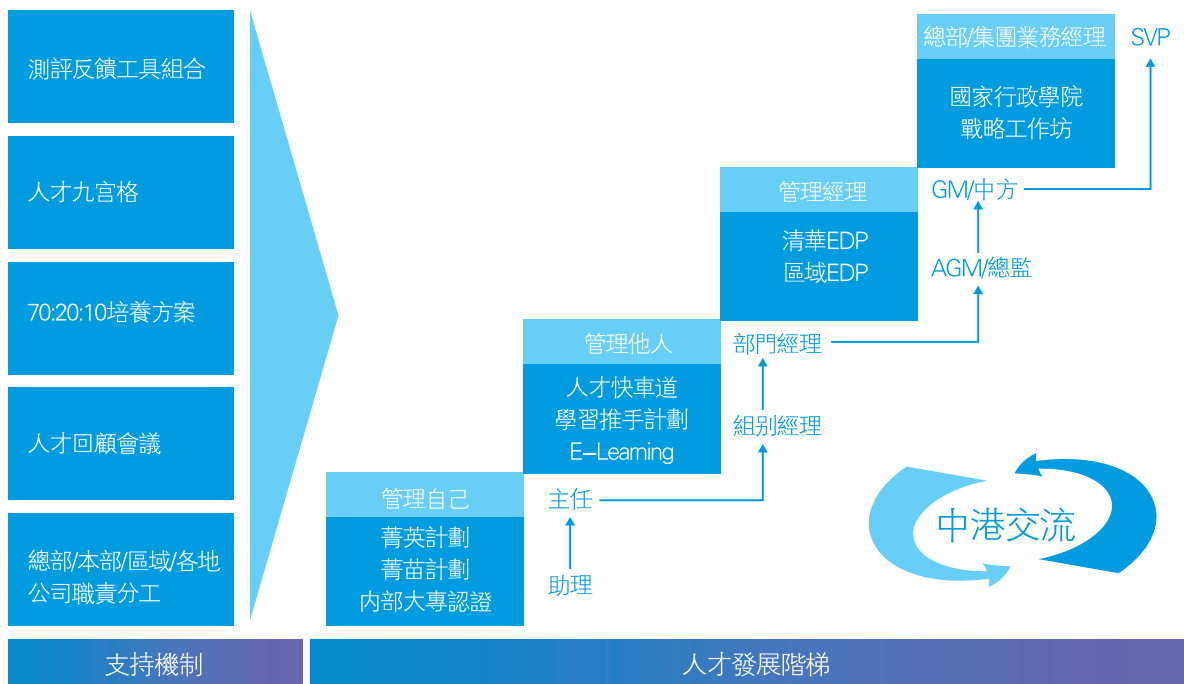
為表彰獲獎小組成員及相關企業，港華燃氣每年舉辦優質服務日（Q-DAY）活動，獲獎小組將他們的研究項目用獨特的創意搬上舞台，以表演的形式展現給觀眾，讓觀眾感受優質服務計劃所帶來的樂趣。



優質服務計劃小組也積極參加國家級重大比賽，在2013年的全國質量管理小組（QC）大賽中，綿陽港華和濟南平陰港華各有1個項目獲得一等獎，馬鞍山港華、泰安泰山港華、大邑港華、彭山港華、濰坊港華及安慶港華各有1個項目獲得二等獎。

高潛質人才的培育發展

公司通過一系列科學的測評技術識別出不同層次的高潛質人才，並為其提供有針對性的培訓和交流機會，加速高潛質人才的提升步伐。



針對港華高級管理人員，公司組織開展國家行政學院高級管理人員國情研習班及清華大學高級管理研修班等培訓項目。港華燃氣從2008年起連續6年與清華大學聯合舉辦高級管理研修班，課程內容涵蓋宏觀經濟、組織與管理、市場營銷、財務與金融、營運管理5個模塊，該管理課程已成為港華燃氣高級人才培養的品牌課程。



2013年港華燃氣高級管理研修班結業典禮
2013 Towngas China EDP Graduation Ceremony

針對港華中層管理人員，公司組織開展香港經驗交流項目及區域性質的高級管理研修班。港華燃氣旗下企業與當地最佳學府合作舉辦區域性質的高級管理研修班，以幫助企業管理人員找到企業管理和經營中存在的問題，摸索出企業在經營戰略、人力資源、市場營銷等方面的新思路。

針對基層精英人才，公司組織開展專業梯隊人才培養項目及菁英計劃。集團從各地港華企業選拔工作經驗在3-5年之內的優秀潛力人才，為其度身定制18個月的培養期並考核其表現，幫助優秀年輕潛力人才提升綜合能力，培養中層管理的後備力量。

在技術類培訓方面

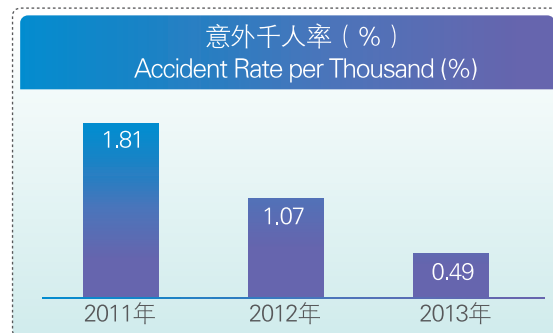
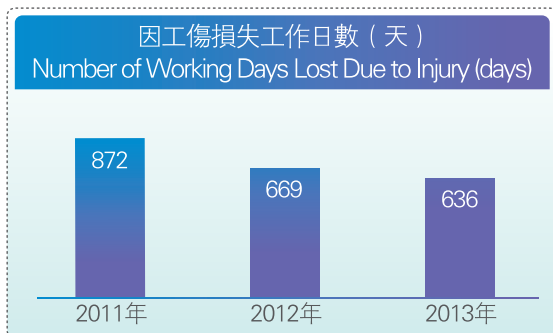
山東港華培訓學院負責開發以前線員工和工程技術人員為主要對象的專業能力發展課程。2013年，學院針對技術應用類課程、管網類課程、監控管理類課程、技術管理類課程、燃氣監理工程師及安檢服務水平審核員等開展培訓。公司還在四川、吉林、廣東等地建立內部培訓基地，大力開展上崗培訓及兩年一次的續證審核。此外，公司還為工程專業的畢業生提供香港工程師學會國際認證的培養計劃，培養具有國際視野的工程師。



燃氣管網技術培訓
Technical Training on Gas Network

職業安全健康維護 Occupational Safety and Health Maintenance

2013年，港華燃氣發布《安全教育及培訓指引》，要求旗下企業確立終身教育的觀念和全員培訓的目標，對在崗從業人員進行經常性安全生產教育培訓。公司規定，所有新員工上崗前必須接受三級（公司級、部門級、班組級）安全教育，時間不得少於72小時，員工教育合格後方可持證上崗。此外，針對日常安全教育，員工每年接受再培訓的時間不得少於20學時。通過系統的職業安全健康培訓，港華員工的安全生產意識得以顯著提高，員工因傷損失天數和意外千人率連年下降。



豐富員工生活 Enriching Staff Livelihood

爲了更好地關愛公司員工，港華燃氣於2013年成立了行政及員工關係組，通過實施專題化的員工幫助項目，在工作、健康、情感等各方面給予員工一定的關心和幫助，引導員工樹立積極正面的人生觀，從而也帶動企業更健康快速的發展。

“我的健康生活”系列，舉辦急救常識培訓班、瑜伽班、跆拳道及養生講座，並向員工發放《危急自救手冊》，幫助員工保持健康生活。



音樂與心理減壓講座
Music and Stress Relief Seminar



健康美顏班
Healthy Beauty Lecture

“我的幸福生活”系列，在辦公室放置空氣淨化器、淨水機、茶水間、飲品及點心、冰箱及微波爐，並爲員工生日送上精美禮物。

“員工幫助計劃”系列，為新員工提供入職導航、新員工電郵介紹、員工子女獎學金計劃、商業保險門診險擴展等。



“員工子女獎學金計劃”頒獎禮
“Towngas China Scholarship Scheme for Children of Employees” Presentation Ceremony

此外，公司還為員工提供足球、籃球、網球、羽毛球等運動場地，定期組織員工參加體育活動。根據情況，公司每年也會組織員工參加郊遊活動及國內外旅遊，豐富員工生活。



足球隊隊員合影
Staff Football Team



籃球隊友誼賽賽前合影
Staff Basketball Team

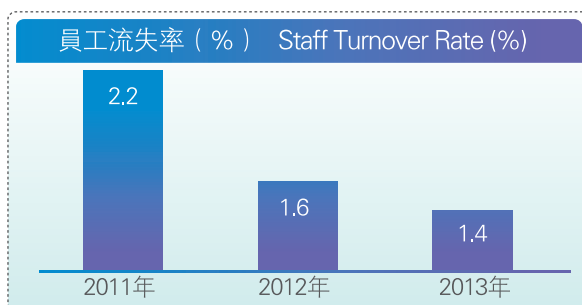


楊梅坑一日遊
Yangmeikeng Outings



“尋找音樂達人”歌唱比賽
"Finding the Top Musician" Singing Contest

通過一系列員工關愛項目的實施，公司為員工的工作和生活創造了良好的環境，在有效提升員工工作積極性的同時，也增強了員工的歸屬感。2011至2013年，港華燃氣員工流失率連年下降。



案例：“員工子女獎學金計劃” Example: "Towngas China Scholarship Scheme for Children of Employees"

為了嘉許學業表現優異的員工子女，鼓勵員工對家庭關懷和子女教育的重視和培育，倡導積極和諧的工作生活理念和企業文化，港華燃氣從2013年起，每年9月實施“港華員工子女獎學金計劃”。該項目每年設置10個獲獎名額，每位獲獎者可最高申領10,000元的首年學雜費。2013年，港華燃氣共收到16家公司的29份申請，依據規定最終選出10位獲選人，以及19位優秀獎，由公司提供相應金額的資金獎勵。

奉獻社會 匯聚港華愛心

Contributing to Society

Aggregation of Our Love and Care



“港華燃氣集團一直以來，並也將繼續積極透過不同的社會參與計劃，用愛心行動惠澤社會。”

—— 黃維義

"The Group has always, and will continue to, actively aggregate our love and care to benefit the society through various community programmes."

—— Wong Wai Yee, Peter

基本理念 Basic Belief

港華作為中國社會的一份子，致力於推動中國社會的和諧發展。在開展業務的同時，港華也積極奉獻愛心力量，持續加大公益投入。近年來，公司在開展社區公益、支持教育發展、推動環境保護等方面不遺餘力。2013年，公司更建立起品牌化的公益項目——港華輕風行動，通過實施系統化、規模化的公益項目，積極回饋社會，務求使公益行動更具規模化、常態化，為社會及自身的可持續發展而努力。

Towngas China is committed to promoting the harmonious development of Chinese society as a member of that society. While doing business, the Group is also actively continuing to increase its spending in welfare for the benefit of the community. In recent years, the Group has spared no effort in carrying out community welfare projects, supporting the development of education and promoting environmental protection. With the charity label "Gentle Breeze Movement" established in 2013, our welfare activities will be carried out both more regularly and in a more structured manner as we put our encreasing efforts to contribute to the sustainable development of our community as well our business.

公益表現 Charity Achievement

港華燃氣成立專業義工隊，號召員工積極參與公益項目。2013年，港華燃氣義工人數達6,150人，義工隊共投入服務時數505,723小時，受惠人數達1,776,186人。本年度，公司在公益與環保方面的投入金額達1,149萬元。

萬糰同心為公益 Towngas Rice Dumplings for the Community

2013年，港華“萬糰同心為公益”項目在全國多個城市開展。集團及旗下企業義工隊走進社區及福利院，探望貧困居民及孤寡老人。除帶去生活必需品外，義工隊還同受助對象共同包裹糰子。2013年，港華“萬糰同心為公益”項目共有545名義工參加，合計捐贈糰子及其它物品17,748個。



“萬糰同心為公益”與長者互動

"Towngas Rice Dumplings for the Community" with the Elderly

港華林 Towngas China Forest

自2011年發布《綠色宣言》以來，港華燃氣通過發放《港華低碳手冊》、搭建低碳網站等方式，以“參與碳補償”為主題，開展港華義工減碳公益行動。港華旗下各企業積極認養及建設城市綠化帶，並統一命名為“港華林”。2013年，港華燃氣共植樹8,025棵，合計減碳184.58噸。



“港華林”植樹活動現場

"Towngas China Forest" Grand Plantation Activity

港華輕風行動 Gentle Breeze Movement

2013年，港華燃氣啓動全新公益品牌項目——港華輕風行動，該項目旨在通過捐贈學習、生活用品及現金等方式，重點對貧困地區在校學生進行幫扶。2013年，該項目分別在江西修水、四川雅安、安徽馬鞍山舉辦三期，除了電腦、書桌、書包、校服、籃球等文體用品外，公司更在2013年8月捐資50萬元，用於資助四川100名品學兼優的應屆貧困大學生繳納學費。據統計，2013年，“港華輕風行動”捐贈總額逾百萬元。2013年起，港華燃氣所有公益環保項目都將在“港華輕風行動”品牌的統籌下，每年專款劃撥，定期開展項目，力爭將公益活動常態化、規模化。



“港華輕風行動——我要上大學”活動在四川舉行

"Gentle Breeze Movement-Be a College Student" at Sichuan



“港華輕風行動”走進江西修水捐贈校服和書桌椅

"Gentle Breeze Movement" donating uniforms and desks at Xiushui, Jiangxi

重要獎項

2013年度港華燃氣所獲企業社會責任重要獎項

獎項名稱	頒獎機構	獎項類別
2013中國五星級企業公民	中國社工協會企業公民委員會、 中央電視台財經頻道、 騰訊公益慈善基金會	綜合類
2013最具責任感企業獎	中國新聞社、《中國新聞周刊》雜誌	綜合類
2012年度卓越實踐提名獎	美國培訓與發展協會 (ASTD)	員工發展
第七屆管理行動獎優秀獎	《商業評論》雜誌	員工發展
2012-2013年度中國最佳客戶服務獎	中國服務貿易協會、中國信息協會	客戶服務
2013中國企業公民優秀項目	中國社工協會企業公民委員會、 中央電視台財經頻道、 騰訊公益慈善基金會	社會公益



Important Awards

2013 Annual Awards for Corporate Social Responsibility

Award Name	Awarding Body	Categories
Five Stars Outstanding Corporate Citizen in China 2013	China Association of Social Workers, Committee of Corporate Citizenship, China Central Television 2, Tencent Charity Foundation	Comprehensive
Enterprise with the Best Corporate Social Responsibilities 2013	China News Service China Newsweek	Comprehensive
Excellence in Practice Citations (2012)	American Society for Training and Development (ASTD)	Staff Development
the 7th Management Action Award– Excellence Award	"Business Review" Magazine	Staff Development
Best Customer Services in China Award 2012–2013	China Association of Trade in Services China Information Industry Association	Customer Service
Outstanding Project of Corporate Citizen in China 2013	China Association of Social Workers, Committee of Corporate Citizenship, China Central Television 2, Tencent Charity Foundation	Social Welfare

未來展望 Outlook

步入21世紀的第二個十年，港華內地業務呈現快速發展態勢，營業收入、售氣量、客戶數量都取得了迅猛增長。同時，這個階段也是國內企業社會責任意識快速發展的時期。究其原因，有國家相關政策的引導，有社會及商業環境的驅動，也有企業自身對社會責任的重視。

2012年7月，港華燃氣在北京舉辦了“中國企業公民社會責任高峰論壇”，邀請衆多行業及企業專家研討社會責任重要議題。港華希望今後能夠繼續積極主辦或參與此類活動，交流社會責任工作經驗，推動中國企業社會責任實踐水平共同提高。

港華燃氣是一家運營90多家城市燃氣項目的集團，集團的優秀企業公民形象需要港華各企業的共同努力。從2013年起，集團要求港華燃氣各企業在年度董事會議案中增加企業如何做好公民社會責任議案。可以說，我們在加強港華企業社會責任管理方面邁出了堅實和重要的一步。

我們認為，企業社會責任應該是一項系統性、主動性的管理工作。社會責任工作需要計劃、有目標、有落實、有監督、有改進。因此，我們計劃從2014年起幫助港華各企業逐步建立“企業社會責任管理委員會”，制定年度社會責任工作計劃，並監督工作落實情況。

2014年，集團將以發布首份社會責任報告為契機，號召各地港華企業積極推動社會責任實踐及編寫有關報告，向外界闡釋港華燃氣的社會責任理念及優秀實踐成果。並通過編寫企業社會責任報告，為企業更好制定社會責任實施策略提供基礎。同時，集團總部設立企業社會責任工作聯絡處，為旗下企業提供社會責任方面的諮詢服務。

港華將繼續致力於公益慈善項目的開展。新一年的“萬櫻同心為公益”項目、植樹項目都已列入日程，集團公益品牌“港華輕風行動”後續活動也已進入籌備期。希望各地港華企業始終以“惠澤社群，回饋社會”為己任，積極弘揚善舉、奉獻愛心，使港華優秀企業公民社會責任形象閃耀神州，綻放光華。

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

附錄 Appendix

香港交易及結算所有限公司《環境、社會及管治報告指引》指標索引 Hong Kong Exchanges and Clearing Limited "Environmental, Social and Governance Reporting Guide" Indicators Index

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

指標內容			在報告中的位置	披露程度	
主要範疇	層面	指標披露			
A 工作環境質素	A1 工作環境	一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化以及其他待遇及福利的：(a) 政策；及 (b) 遵守及嚴重違反相關準則、規則及規例的資料	P48	■
		關鍵績效指標	A1.1按僱傭類型、年齡組別及地區劃分的員工總數	P09	▣
			A1.2按年齡組別及地區劃分的員工流失比率	P56	▣
	A2 健康與安全	一般披露	有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的：(a) 政策；及 (b) 遵守及嚴重違反相關準則、規則及規例的資料	P53	■
		關鍵績效指標	A2.1 因工作關係而死亡的人數及比率		□
			A2.2 因工傷損失工作日數	P54	■
	A3 發展及培訓	一般披露	有關提升員工履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。培訓指職業培訓，可包括由公司付費的內外部課程	P49–P53	■
		關鍵績效指標	A3.1按員工類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓員工百分比		□
			A3.2按員工類別劃分，每名員工完成受訓的平均時數	P48	■
	A4 勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的：(a) 政策；及 (b) 遵守及嚴重違反相關準則、規則及規例的資料	P48	■
		關鍵績效指標	A4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工		□
			A4.2描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟		□
B 環境保護	B1 排放物	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：(a) 政策；及 (b) 遵守及嚴重違反相關準則、規則及規例的資料。廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。有害廢棄物指國家規例所界定者	P43	▣

指標內容			在報告中的位置	披露程度	
主要範疇	層面	指標披露			
B 環境保護	B1 排放物	關鍵績效指標	B1.1 排放物種類及相關排放數據		□
			B1.2 溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	P43	■
			B1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）		—
			B1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）		□
			B1.5 描述減低排放量的措施及所得成果	P43–P46	■
			B1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	P44	■
	B2 資源使用	一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。資源可用於生產、儲存、交通、樓宇、電子設備等	P45	■
		關鍵績效指標	B2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以每千秒千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）		□
			B2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）		—
			B2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果		□
			B2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果		—
	B2.5 制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		—		
	B3 環境及天然資源	一般披露	減低營運對環境及天然資源的重大影響的政策		□
		關鍵績效指標	B3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	P42	■
C 營運慣例	C1 供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	P22	■
		關鍵績效指標	C1.1 按地區劃分的供貨商數目		□
			C1.2 描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	P22	■

		指標內容		在報告中的位置	披露程度
主要範疇	層面	指標披露			
C 營運慣例	C2 產品責任	一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：(a) 政策；及 (b) 遵守及嚴重違反相關準則、規則及規例的資料	P34	■
		關鍵績效指標	C2.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比		—
			C2.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	P40	■
			C2.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例		□
		C2.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	P27	■	
	C3 反貪污	一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：(a) 政策；及 (b) 遵守及嚴重違反相關準則、規則及規例的資料。	P15	■
		關鍵績效指標	C3.1 於匯報期內對發行人或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果		□
C3.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法			P15	■	
D 社區參與	D1 社區投資	一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策		□
		關鍵績效指標	D1.1 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	P58–P60	■
			D1.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	P58	■



二維碼掃描本報告

港華燃氣有限公司

於開曼群島註冊成立之有限公司

股份代號：1083

總辦事處及主要營業地點

香港北角渣華道363號23樓

電話：(852) 2963 3298

傳真：(852) 2561 6618

網址：www.towngaschina.com

Towngas China Company Limited

Incorporated in the Cayman Islands with limited liability

Stock Code:1083

Head Office and Principal Place of Business

23rd Floor, 363 Java Road North Point, Hong Kong

Telephone:(852) 2963 3298

Facsimile:(852) 2561 6618

Website:www.towngaschina.com

