

家添 好氣FUN

香港 燃氣業務

—
在新冠肺炎疫情下，越來越
多客戶於網上購物及尋找
烹飪靈感。全新推出之電子
商務平台「好氣Fun」，以及
陣容鼎盛之「煤氣教煮」
YouTube頻道，因而廣受
歡迎。





香港燃氣業務

2020年初，新冠肺炎疫情爆發，我們之商業客戶大受影響，餐飲、酒店及旅遊等行業尤甚。儘管環境充滿挑戰，我們仍然謹守崗位，供應可靠和潔淨能源，滿足客戶所需。作為對社會負責之企業，我們不但為受疫情影響而面對經濟困難之企業提供協助，更透過社區活動，關懷有需要人士。

充滿挑戰之一年

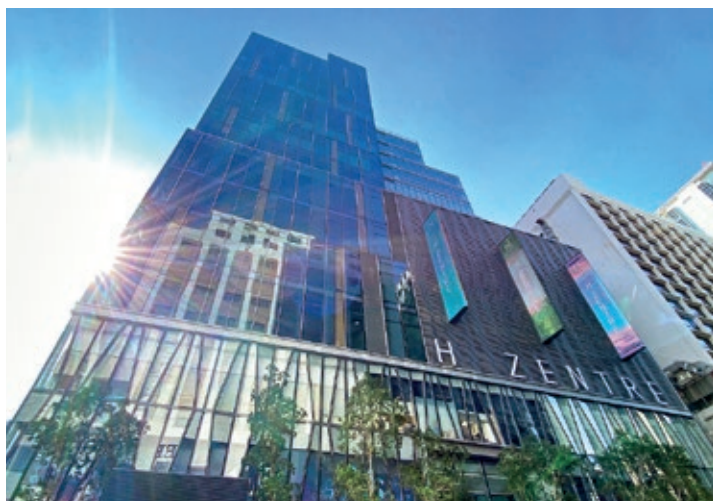
2020年仍是充滿困難和挑戰之一年。新冠肺炎大流行令遊客人數大幅下降，重挫香港旅遊及酒店業。社交距離措施及關閉場所之安排，對餐飲業，以及營運會所及派對房間等煤氣工商業客戶，均造成沉重打擊。但同時，更多市民於疫情期間在家工作，令家居煮食和熱水之用氣需求有顯著增長。

年內，工商業煤氣銷售量明顯下降，但由於住宅煤氣銷售量有所增長，抵消部分跌幅。本港煤氣總銷售量約為27,947百萬兆焦耳，較上年度輕微下降2.7%。此外，受延遲入伙影響，2020年新客戶數目僅增加10,050戶，總數逾194萬戶。

在嚴峻市場探索機遇

旅遊業方面，因應旅遊限制措施，訪港旅客數目大跌93.6%，而酒店入住率亦大幅下降，從2019年之79%跌至46%，上述情況均對飛機餐飲及洗衣等行業之工商業客戶帶來衝擊，導致煤氣銷售量顯著減少。

H Zentre 採用煤氣綜合抽濕鮮風櫃，有效減少能源消耗及改善室內空氣質素。





在疫情中 支援餐飲業



我們之工商業客戶受疫情影響最為嚴重，餐飲業更是首當其衝。為協助中小型餐飲企業渡過難關，我們特別派發約40,000瓶納米

光觸媒長效消毒劑，讓他們為場所消毒，以恢復顧客對堂食用膳之信心。我們於2020年5月推出「撐飲食·振經濟」計劃，透過

新推出之「好氣Fun」會員積分計劃，派發免費餐飲優惠券，藉此刺激飲食消費。同時，我們亦推出免息分期廚房設備租購計劃，向合資格餐廳提供適切援助。

儘管酒店業經營環境惡劣，年內仍有新酒店開幕，包括The Hari Hong Kong酒店、香港東涌世茂喜來登酒店，以及其他多個新酒店發展項目，均安裝了煤氣設備作供應熱水、煮食及抽濕用途。

同樣，疫情期間頒布之限聚令，導致學校停課，而兩個主題公園、

公共游泳池及運動場等場所亦要關閉。兩個主題公園之擴建工程因此需要延遲，其中更有項目被暫時擱置。儘管如此，我們仍能在工商業務中發掘新機遇，推動客戶由舊柴油鍋爐轉用煤氣。

此外，我們研發了一套煤氣抽濕系統，不但有效控制濕度，更大

大改善室內空氣質素，市場前景理想。這套煤氣綜合抽濕鮮風櫃體積較小，可配合其他控制空氣質素之裝置使用，能過濾微粒及消除微生物，提升建築物之衛生標準。目前，位於中間道之H Zentre，以及香港浸信會醫院病房區域均安裝了該設備。



全新會員計劃及網上換購平台「好氣Fun」，讓會員賺取積分換購精選優惠。



全港最強明火專業烹飪平台「好氣Fun」YouTube頻道，讓觀眾輕鬆成為烹飪達人。

煤氣綜合抽濕鮮風櫃之潛在用戶包括酒店、寫字樓、藥房、洗衣房、康復中心、護老院，以及設有水療池及手術室之醫院。現時香港已有大型醫院發展計劃，預期煤氣抽濕應用市場潛力相當巨大。

締造現代家居

我們旗下品牌之爐具品質卓越，並具備智能特點，配合專業售後服務，廣獲各界好評。

我們之廚房爐具，使用安全方便，備受客戶歡迎。為配合智能廚房概念，我們研發多款爐具，包括備有防乾燒自動熄火功能之煮食爐，以及運用手機應用程式遙控之爐具系列。隨着客戶對物聯網智能家居之需求不斷增加，我們將繼續推出更多創新智能產品，迎合市場需要。

我們之 Mia Cucina 櫥櫃系列品質卓越，一向備受家居客戶及地產發展商垂青，於年內銷售理想。

除了採用傳統渠道進行推廣外，我們亦在數碼平台展示不同廚房設計方案，並分享設計心得，不但為有意翻新廚房之客戶提供設計靈感，更藉此提高品牌知名度。

2020年，煤氣抽濕機首度進軍住宅市場。針對豪宅市場，我們之煤氣抽濕機，不但能保護衣帽間、酒窖、家具及價值不菲之藝術品，亦能改善室內空氣質素及舒適度，更減少電力負荷和整體能源成本，甚具發展潛力。



新常態下之市場推廣

新冠肺炎疫情改變了市民之生活模式。在這充滿挑戰之一年，我們之銷售及市務團隊，推出各種創新之推廣活動，力求保持煤氣品牌在消費者眼中之首選地位。

為建立客戶忠誠度並增加網上收入，我們推出嶄新會員積分計劃及網上換購平台「好氣Fun」。此計劃不但為客戶帶來增值服務，更為參與商戶提供宣傳機會。

年內，我們推出了由星級廚師和專家主理之明火煮食平台「煤氣教煮」YouTube頻道，內容涵蓋環保及健康飲食、家傭煮食培訓，以及特別為家長而設之烹飪技巧。此外，在保持社交距離之

2020年煤氣公司 服務承諾成績



可靠程度

源源不絕之
煤氣供應
(超逾99.99%)
99.99%

—
因維修或其他
工程而需暫停煤
氣供應，3天前預
先通知客戶
100%

—
12小時內恢復
煤氣供應
99.99%



安全程度

緊急搶修隊平均
到達現場時間
(於25分鐘內)
平均21.57分鐘



預約服務

於兩個工作天內
提供維修及安裝服務
平均1.21天



服務質素

高效率*
9.00
—
親切、誠懇和
專業之服務*
8.98



效率和 方便程度

客戶服務熱線(來電
於4聲鈴響內接聽)
96.10%
—
一個工作天內
接駁或截斷煤氣供應
(因應客戶要求)
100%
—
截斷煤氣兩小時後客
戶中心退回開戶按金
(因應客戶要求)
100%



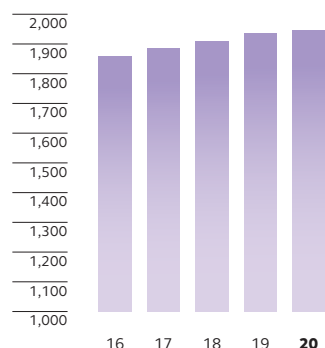
處理客戶意見

於3個工作天內
處理書面建議
100%
—
兩星期內解決
問題或告知客戶解
決方法和所需時間
100%

* 根據獨立資料研究公司進行之客戶調查結果計算得分。
以10分為滿分，承諾取得8.5分以上之成績。

客戶數目

公司 (千戶)



「新常態」下，煤氣烹飪中心亦提供一系列網上直播烹飪課程，並將課程所需食材預先送達客戶家中。

提供卓越服務

持續創新，使我們之生產力和服務質素不斷提升。其中一項創新服務為人工智能虛擬助理，讓客戶隨時隨地查詢及辦理煤氣服務。為方便客戶，我們亦提升了智能報錶系統，於年內推出嶄新 Wi-Fi/BLE 藍牙低功耗版本，全自動記錄煤氣錶度數，再通過家居 Wi-Fi 或藍牙傳送到公司系統。

年內，我們收到超過5,800封讚賞信，同時第十二年榮獲《星島日報》頒發「星鑽服務大獎——優質售後服務大獎」，以及第十年獲頒《東周刊》之「香港服務大獎——公共能源」，卓越服務持續獲得肯定和表揚。

擴展供氣網絡

我們擁有完善網絡基建，安全可靠之供應一直備受讚譽。為確保供氣穩定，我們於新界地區鋪設環形輸氣網絡，當中連接屯門和荃灣最後一段9公里之輸氣管道，年內已大致竣工，預計於2021年投入運作。

年內，兩個新鐵路發展項目——東涌西延綫及屯門南延綫正式發布，有關工程將於2023年展開，預期將為我們帶來約20,000個潛在客戶。

我們正為機場島和海洋公園建設環形供氣網絡，以加強供氣安全及穩定性。雖然新冠肺炎疫情持續，但年內之工程仍進展順利。

此外，黃竹坑區之網絡升級工程亦將於2021年展開。

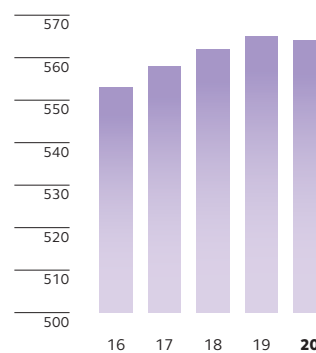
創新與安全

年內，我們繼續進行定期煤氣洩漏檢測，監察第三方之施工工程，並更換已老化之煤氣管道。2020年，由公眾報告之管網洩漏事故數字，連續第三年創新低，而第三者損毀個案再度跌至個位數水平，與20年前每年約100宗相比，數字大幅減少。

為保持安全水平，我們採用精密監控及數據收集系統，監察調壓站和供氣網絡。同時，我們亦採

每公里街喉客戶數目

公司





用先進氣體檢測技術，例如利用
航拍機掃描和拍攝影片，檢查管
道鏽蝕程度，以識別潛在風險。

在分析鋼管焊接X光影像時，
我們研究使用機器學習和人工智
能，協助識別焊接缺陷，從而提

高檢查效率及效用。此外，我們
亦應用人工智能技術，監察主要
管道附近之第三方施工工程。

煤氣公司香港管道網絡

