

खाताको आपूर्ति/स्थानान्तरण र
समापनका लागि कसरी निवेदन
दिने?

How to apply for
supply/transfer &
termination of account?

How to apply for electricity supply?

If you want to transfer an account, apply for new supply, or change the supply loading, in most of the cases you can apply simply by phone at 2887 3411 during office hours or via our Internet homepage at www.hkelectric.com. You may also submit an application form to our Customer Centre by post or in person. Application forms are available free of charge at our Customer Centre.



When will supply be available?

Electricity supply will be made available on the next working day for connection to supply source not requiring installation inspection.

In general, under what condition is installation inspection required?

- New installation or the electricity supply has been disconnected for more than 4 months; or
- There is alternation to the existing installation and/or the supply loading.

Installation Inspection Arrangement

Appointment for inspection services can be made by phone at 2887 3455 during office hours, by submission of "CI Form 121", via Internet homepage at www.hkelectric.com, by our "Electricity-by-Phone service" at 2887 3838 (for residential customers only), or by visiting our Customer Centre. If the request is received before 1 pm, an inspection can be arranged on the next working day. The registered electrical contractor/worker should submit a copy of the duly completed "Work Completion Certificate (WCC)" on or before the installation inspection and the registered electrical workers of the appropriate grade should be present on site during the installation inspection.



Normally, upon satisfactory installation inspection, supply will be connected immediately. If it is unsatisfactory, re-inspection is required and re-inspection fees will be levied.

If the application for supply needs to install extra equipment and/or apply for official permits, it may take a longer time and service charge may be required.

If an installation is connected to communal rising mains and its main switch rating has to be increased, "CI Form 140" should be submitted to confirm it is agreed by the owner of rising mains.

How about deposit?

A deposit is required as security for future use of electricity. The required deposit is equivalent to 60 days estimated consumption, and the estimation is based on the loading of appliances and the main switch rating.

विद्युत आपूर्तिके लागि कसरी निवेदन दिने?

यदि तपाइले खाता स्थानान्तरण गर्न, नयाँ आपूर्तिके लागि निवेदन दिन वा आपूर्ति बदल्न चाहनुहुन्छ भने तपाइले कार्यालय समयमा 2887 3411 मा फोन गरी वा हाम्रो इन्टरनेट पेज www.hkelectric.com मार्फत निवेदन दिन सक्नुहुन्छ। तपाइले हुलाकमार्फत वा व्यक्ति उपस्थित भएर हाम्रो ग्राहक केन्द्रमा निवेदन दिन सक्नुहुन्छ। निवेदन फारमहरू हाम्रो ग्राहक केन्द्रमा निःशुल्क पाइन्छ।



आपूर्ति कहिले उपलब्ध हुनेछ?

स्थापना जाँच गर्न नपर्ने आपूर्ति स्रोतमा जोड्न सकिने विद्युत आपूर्ति काम गर्ने अर्को दिनमा उपलब्ध हुनेछ।

सामान्य रूपमा, कस्तो अवस्थामा स्थापना जाँच चाहिन्छ?

- नयाँ स्थापना वा 4 महिनाभन्दा लामो समयसम्म विच्छेद भएको विद्युत आपूर्ति; वा
- विद्यमान स्थापना र/वा आपूर्ति लोडिङका लागि विकल्प छ।

स्थापना जाँच व्यवस्था

जाँच सेवाका लागि समय कार्यालय समयमा 2887 3455 मा फोन गरेर, सीआई फारम 121 भरेर, इन्टरनेट होमपेजमा www.hkelectric.com मा, हाम्रो फोनद्वारा विद्युत सेवामा 2887 3838 (आवासीय ग्राहकहरू मात्र) मा फोन गरेर वा हाम्रो ग्राहक केन्द्रमा आएर लिन सकिन्छ। यदि अनुरोध दिँउंसाे 1 बजेभन्दा अगाडि प्राप्त भएमा, अर्को कामकाजी दिनमा जाँचको व्यवस्था गरिनेछ। दर्ता गरिएको विद्युतीय निर्माता/कामदारले स्थापना जाँचमा वा अगाडि पुरा गरिएको काम पुरा प्रमाणपत्र (डब्लुसीसी) को प्रति पेश गर्नुपर्छ र उचित ग्रेडका दर्तावाल विद्युतीय कामदार स्थापना जाँचको समयमा उपस्थित हुनुपर्छ।



सामान्यतया, सन्तोषजनक स्थापना जाँचपछि, आपूर्ति तत्काल जोडिनेछ। सन्तोषजनक नभएमा, पुनः जाँच आवश्यक हुन्छ र पुनः जाँच शुल्क लाग्नेछ।

यदि आपूर्तिको निवेदनमा अतिरिक्त उपकरण स्थापना गर्नुपरेमा र/वा आधिकारिक अनुमति चाहिएमा, यसका लागि लामो समय लाग्न सक्नेछ र सेवा शुल्क लाग्न सक्नेछ।

यदि स्थापना सामुदायिक ठूला मेन्समा जोडिएको भएमा र यसको मेन स्विच रेटिङ बढाउनुपरेमा, ठूला मेन्सको मालिक सहमत भएको यकिन गर्न सीआई फारम 140 पेश गर्नुपर्नेछ।

धरौटी के गर्नुपर्छ?

विद्युतको भविष्यमा प्रयोगको सुरक्षितता लागि धरौटी आवश्यक हुन्छ। आवश्यक धरौटी 60 दिनको अनुमानित खपतको बराबर हुन्छ, र अनुमान उपकरणहरूको लोड मेन स्विच रेटिङमा आधारित हुन्छ।

आपूर्ति नियमहरू

आपूर्तिको शर्त र अवस्थाहरू कम्पनीको आपूर्ति शर्तहरू, विद्युत अध्यादेश र अन्य सान्दर्भिक सरकारी नियमावलीअनुसार हुन्छन् । आपूर्ति नियमहरू हाम्रो ग्राहक केन्द्रमा निःशुल्क उपलब्ध छन् । आपूर्ति नियमहरूको प्रतिलिपी हाम्रो इन्टरनेट होमपेज www.hkelectric.com मा उपलब्ध छ ।

विद्युत खाता कसरी समापन गर्ने?

कुनै विद्युत खाता समापन गर्नका लागि, धेरै जसो अवस्थामा ग्राहकहरूले कार्यालय समयमा 2887 3411 मा कल गर्न, वा हाम्रो इन्टरनेट होमपेज www.hkelectric.com मा निवेदन दिन सक्नेछन् । दर्ता भएका ग्राहकहरूले व्यक्तिगत रूपमा हाम्रो ग्राहक केन्द्रमा, हुलाक वा फ्याक्समार्फत 2510 7667 मा पत्र वा खाता समापनको निवेदन दिन सक्नेछन् । समापन फारमहरू हाम्रो ग्राहक केन्द्र वा फ्याक्स मार्फत फोनद्वारा खाता सेवा (एपीएस) मा 2887 3466 मा निःशुल्क रूपमा प्राप्त गर्न सकिनेछ ।

नयाँ ग्राहकबाट स्थानान्तरणका लागि निवेदन दिएको मितिका दिन खाता स्वतः स्थानान्तरण हुनेछ । दर्ता गरिएको ग्राहक उसको नाममा खाता रहदाँसम्म त्यो खाताको बाँकी महशुलका लागि जिम्मेवार हुनेछ ।

धरौटी फिर्ता

खाता समापन भएको भोलिपल्टको कामकाजी दिनदेखि धरौटी फिर्ता लिन सकिन्छ ।

हाम्रो ग्राहक केन्द्रमा सहीसँग स्विकार गरिएको धरौटी रसीद पत्राचार ठेगाना र टेलिफोन नम्बरसँग पठाउनुहोला । पाँच कामकाजी दिनभित्र क्रस चेक दर्ता भएको ग्राहककहाँ पठाइनेछ ।

\$5000 वा सोभन्दा कम फिर्ता हुने रकमका लागि, हामीले हडकडमा रहेका दर्ता भएका ग्राहकको बैंक खातामा बैंक खाता नं. र बैंक खाता नाम देखाउने बैंक रेकर्डको प्रति प्राप्त भएको 5 कामकाजी दिनभित्र सिधै रकम जम्मा गर्ने पनि सक्नेछौं ।

धरौटी रसीद जारी नभएका दर्ता भएका ग्राहकहरूका लागि, धरौटी फिर्ता फोनबाट अनुरोध गर्न सकिनेछ ।

कृपया सोधपुछका लागि कार्यालय समयमा 2887 3411 मा कल गर्नुहोस् ।



Supply Rules

The terms and conditions of supply are subject to the Company's Supply Rules, the Electricity Ordinance and relevant Government Regulations. Supply Rules are available free of charge at our Customer Centre. Copy of Supply Rules is also available on our Internet homepage at www.hkelectric.com.

How to terminate an electricity account?

To terminate an electricity account, in most of the cases the registered customer can simply call 2887 3411 during office hours, or apply via our Internet homepage at www.hkelectric.com. The registered customer may also submit a letter or an "Application for Termination of Account" form to our Customer Centre in person, by post or by fax at 2510 7667. The termination forms are available free of charge at our Customer Centre or by fax via "Account-by-Phone Service" (APS) at 2887 3466.

An account will also be automatically finalized on the effective transfer date of an application for transfer from a new customer. The registered customer is liable for all outstanding charges of an account as long as the account remains under his name.

Deposit refund

Deposit can be refunded on the next working day after the date of account termination.

Please mail the properly endorsed deposit receipt, together with the correspondence address and telephone number to our Customer Centre, a crossed cheque will then be mailed to the registered customer within five working days.

For refundable amount of \$5,000 or below, we can also arrange direct refund to the bank account of the registered customer in Hong Kong within 5 working days upon receipt of a copy of the bank record showing the bank account no. and bank account name.

For registered customers not issued with a deposit receipt, deposit refund can be processed by phone.

Please call 2887 3411 during office hours for enquiries.



Customer Centre

9/F Electric Centre, 28 City Garden Road, North Point, Hong Kong.
(near Fortress Hill MTR Station)

SCOPE OF SERVICES

- Application for supply/change of load
- Application for transfer of account
- Application for termination of account
- Deposit enquiries and refund
- Bill enquiries
- Copy bills
- Consumption enquiries
- Autopay application
- Technical advisory services to customers and registered electrical contractors/workers
- Appointment and enquiries on installation inspections



USEFUL TELEPHONE NUMBERS

Customer Services

- Customer Services Executives 2887 3411
- Account-by-Phone Service 2887 3466
(24-hour automated telephone service)
- Facsimile 2510 7667

Installation Inspection Enquiries and Technical Services

- Engineers/Technicians 2887 3455
- Electricity-by-Phone Service 2887 3838
(24-hour automated telephone service)
- Facsimile 2510 7721

Customers Emergency Services Centre

- 24-hour emergency service 2555 4999

POSTAL ADDRESS

G.P.O. Box 915, Hong Kong

E-MAIL ADDRESS

customerservices@hkelectric.com

WEBSITE

www.hkelectric.com

ग्राहक केन्द्र

9/F इलेक्ट्रिक सेन्टर, 28 सिटी गार्डन रोड, नर्थ प्वाइन्ट, हङकङ
(फोर्ट्रेस हिल एमटीआर स्टेशनजिकै)

सेवाको क्षेत्र

- आपूर्ति/लोड परिवर्तनको निवेदन
- खाताको स्थानान्तरणको निवेदन
- खाताको समापनको निवेदन
- धरौटी सोधपुछ र फिर्ता
- बिल सोधपुछहरू
- बिलहरूको प्रति
- खपत सोधपुछहरू
- स्वतः भुक्तानी निवेदन
- ग्राहकहरू र दर्ता भएका विद्युतीय निर्माता/कामदारहरूका लागि प्राविधिक सल्लाह सेवाहरू
- स्थापना जाँचको समय र सोधपुछहरू



महत्वपूर्ण टेलिफोन नम्बरहरू

ग्राहक सेवाहरू

- ग्राहक सेवा प्रतिनिधीहरू 2887 3411
- फोनद्वारा खाता सेवा (24-घण्टे स्वचालित टेलिफोन सेवा) 2887 3466
- फ्याक्स 2510 7667

स्थापना जाँच सोधपुछहरू र प्राविधिक सेवाहरू

- इन्जिनियरहरू/प्राविधिकहरू 2887 3455
- फोनद्वारा विद्युत सेवा (24-घण्टे स्वचालित टेलिफोन सेवा) 2887 3838
- फ्याक्स 2510 7721

ग्राहक आकस्मिक सेवा केन्द्र

- 24-घण्टे आकस्मिक सेवा 2555 4999

पत्राचार ठेगाना

जीपीओ बक्स 915, हङकङ

इमेल ठेगाना

customerservices@hkelectric.com

वेवसाइट

www.hkelectric.com