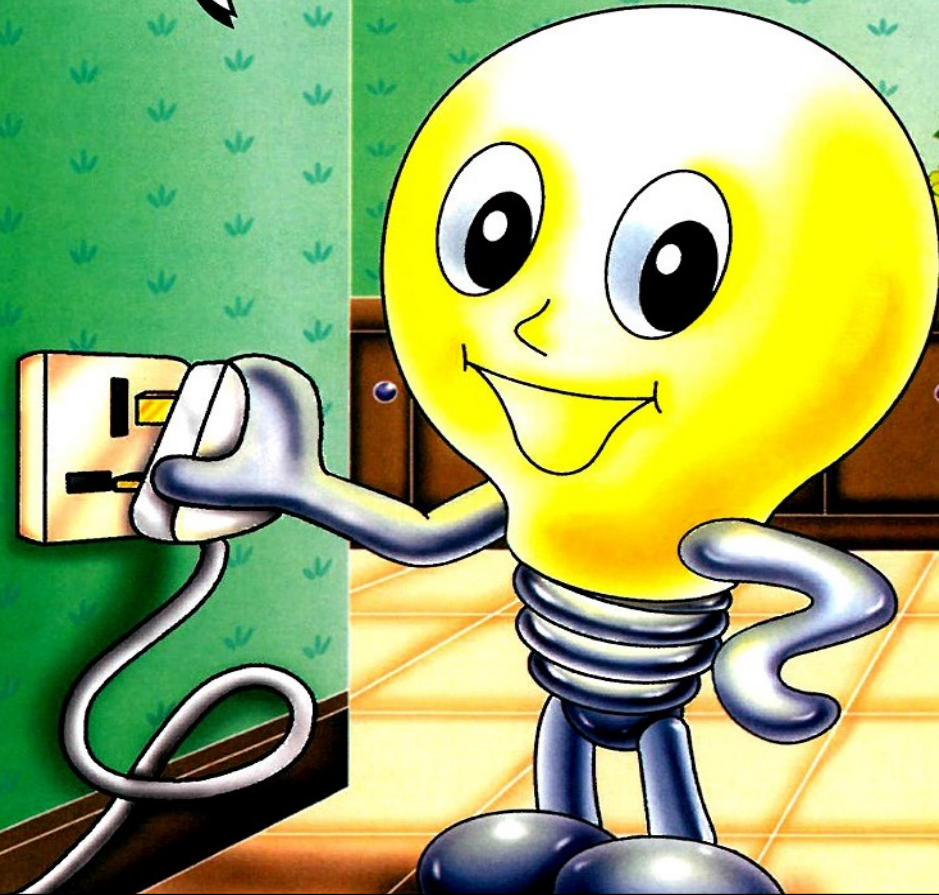
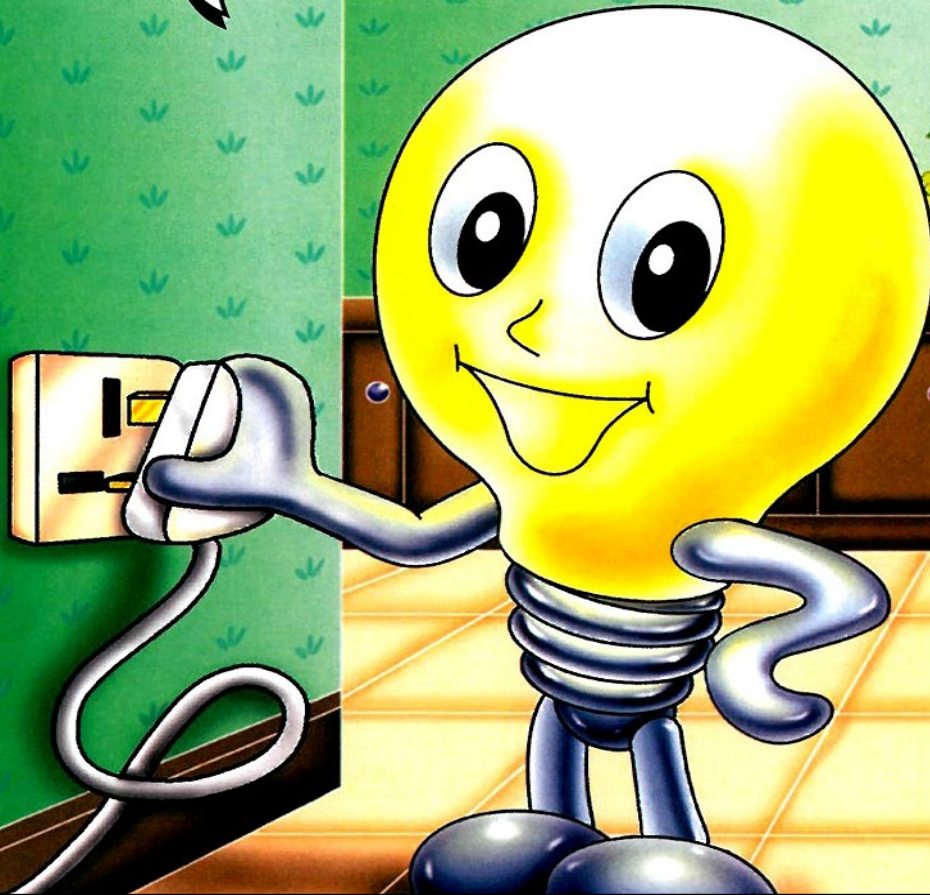


จะสมัครเพื่อขอใช้/โอนย้าย
และยกเลิกบัญชีผู้ใช้ไฟ
อย่างไร?

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?

- (i) New installation or the electricity supply has been disconnected for more than 4 months; or
- (ii) 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.



จะสมัครขอใช้ไฟอย่างไร?

หากท่านต้องการโอนย้ายบัญชีผู้ใช้ไฟ สมัครขอใช้ไฟใหม่ หรือเปลี่ยนแปลงโหลดไฟ วิธีที่ง่ายที่สุด คือการสมัครทางโทรศัพท์ที่หมายเลข 2887 3411 ในช่วงเวลาทำการ หรือสมัครผ่านอินเทอร์เน็ตที่ www.hkelectric.com ท่านสามารถยื่นแบบฟอร์มใบสมัครได้ที่ศูนย์บริการลูกค้าด้วยตนเองหรือส่งทางไปรษณีย์ สามารถขอรับแบบฟอร์มนี้ได้ที่ศูนย์บริการลูกค้า โดยมีต้องเสียค่าใช้จ่าย



เมื่อไรจึงจะสามารถใช้ไฟได้?

หากไม่ต้องตรวจสอบการติดตั้งการเชื่อมต่อกับแหล่งไฟฟ้า จะสามารถจ่ายไฟได้ในอีกหนึ่งวันทำการ

โดยทั่วไป ภายใต้เงื่อนไขใดจึงจะต้องมีการตรวจสอบการติดตั้ง?

- ก) เป็นการติดตั้งใหม่หรือการจ่ายไฟนั้นถูกตัดมาเป็นเวลานานกว่า 4 เดือน หรือ
- ข) มีการเปลี่ยนแปลงการติดตั้งเดิม และ/หรือโหลดไฟ

การดำเนินการตรวจสอบการติดตั้ง

สามารถนัดหมายบริการตรวจสอบการติดตั้งได้ที่หมายเลข 2887 3455 ระหว่างช่วงเวลาทำการ โดยส่งแบบฟอร์ม "CI Form 121" ผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ที่ www.hkelectric.com โดยใช้ "บริการ Electricity-by-Phone" ได้ที่หมายเลข 2887 3838 (สำหรับลูกค้าที่ใช้ไฟในที่พักอาศัยเท่านั้น) หรือติดต่อศูนย์บริการลูกค้า หากค่าขอนั้นได้รับก่อนเวลา 13.00 น. สามารถนัดหมายการตรวจสอบได้ในวันทำการถัดไป ผู้ทำสัญญาที่เป็นช่างไฟที่ได้ขึ้นทะเบียน/คนงานจะต้องส่งสำเนา "ใบรับรองการทำงานแล้วเสร็จ (WCC)" ที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว ก่อนหรือในวันที่มีการตรวจสอบการติดตั้ง และจะต้องมีช่างไฟที่ได้ขึ้นทะเบียนแล้วที่มี คุณสมบัติเหมาะสมอยู่ ณ วันที่มีการตรวจสอบการติดตั้งด้วย

โดยปกติ หากตรวจสอบการติดตั้งแล้วเห็นว่าเหมาะสม จะสามารถเชื่อมต่อไฟให้ได้ในทันที หากมี สิ่งที่ไม่เหมาะสม จะต้องมีการตรวจสอบใหม่ และจะมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการตรวจสอบใหม่ เพิ่มเติม

หากการสมัครขอใช้ไฟจำเป็นต้องมีการติดตั้งอุปกรณ์เสริมพิเศษ และ/หรือมีการสมัครที่ต้องได้รับ อนุญาตอย่างเป็นทางการ อาจต้องใช้เวลามากขึ้นและอาจต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

หากการติดตั้งจะต้องมีเชื่อมต่อกับสายไฟหลักของชุมชน และอัตราสวิตซ์หลักจะต้องเพิ่มขึ้น จะต้องยื่นแบบฟอร์ม "CI Form 140" เพื่อยืนยันว่าเจ้าของสายไฟหลักนั้นเห็นชอบแล้ว

เกี่ยวกับเงินมัดจำ?

เงินมัดจำเป็นสิ่งจำเป็นในการรับประกันความปลอดภัยในการใช้ไฟในอนาคต เงินมัดจำจะเท่ากับค่าประมาณการการใช้ไฟในระยะเวลา 60 วัน และค่าประมาณการนี้จะอ้างอิงจากเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ใช้ และ อัตราสวิตซ์หลัก



กฎในการจ่ายไฟ

หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการจ่ายไฟจะเป็นไปตาม “กฎการจ่ายไฟ” ของบริษัท ระเบียบข้อบังคับ ของ การไฟฟ้า และระเบียบอื่นๆ ของรัฐบาล ท่านสามารถขอรับกฎการจ่ายไฟได้โดยมีต้องเสียค่าใช้จ่าย โดย ท่านสามารถสำเนาเอกสารกฎการจ่ายไฟได้ทางอินเทอร์เน็ต www.hkelectric.com

จะยกเลิกบัญชีผู้ใช้ไฟได้อย่างไร?

หากต้องการยกเลิกบัญชีผู้ใช้ไฟ ผู้ใช้บริการที่จดทะเบียนสามารถโทรไปที่หมายเลข 2887 3411 ระหว่างช่วงเวลาทำการ หรือยื่นคำขอได้ทางอินเทอร์เน็ตที่ www.hkelectric.com ผู้ใช้บริการที่จดทะเบียนยังสามารถยื่นหนังสือหรือแบบฟอร์ม “ใบสมัครขอยกเลิกบัญชีผู้ใช้ไฟ” ได้ที่ศูนย์บริการลูกค้าด้วยตนเองหรือ ส่งทางไปรษณีย์ หรือส่งโทรสารมาที่หมายเลข 2510 7667 สามารถขอแบบฟอร์มขอยกเลิกนี้ได้ที่ ศูนย์บริการลูกค้าโดยมีต้องเสียค่าใช้จ่าย หรือสามารถส่งโทรสารผ่าน “บริการ Account-By-Phone” (APS) ได้ที่หมายเลข 2887 3466

บัญชีผู้ใช้ไฟจะได้รับการยกเลิกโดยอัตโนมัติในวันที่การโอนย้ายมีผล หากมีการยื่นคำร้องขอ โอนย้ายไปยังผู้ใช้บริการรายใหม่ ผู้ใช้บริการที่จดทะเบียนจะเป็นผู้รับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายคงเหลือ ทั้งหมดของบัญชีผู้ใช้ไฟนี้ หากบัญชีผู้ใช้ไฟนี้ยังคงใช้ชื่อผู้ให้บริการเดิมอยู่

การคืนเงินมัดจำ

เงินมัดจำจะคืนในวันทำการถัดไปหลังจากได้ยกเลิกบัญชีผู้ใช้ไฟเสร็จสิ้นแล้ว

กรุณาส่งใบเสร็จเงินมัดจำที่ได้รับการรับรองแล้วพร้อมทั้งที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้มา ยังศูนย์บริการลูกค้า เราจะทำการจัดส่งเช็คขีดคร่อมในนามผู้ใช้บริการที่จดทะเบียนภายในห้าวันทำการ

ในกรณีที่การขอคืนเงินมัดจำมีจำนวนเงินไม่เกิน \$5,000 เรายังสามารถโอนเข้าบัญชีธนาคารใน ส่องกงของผู้ใช้บริการที่จดทะเบียนได้เช่นกัน โดยจะโอนให้ภายในห้าวันทำการตามสำเนาสมุดธนาคารที่ แสดงหน้าเลขบัญชีและชื่อบัญชี

สำหรับผู้ใช้บริการที่จดทะเบียนที่มีได้รับใบเสร็จเงินมัดจำ สามารถขอคืนเงินมัดจำได้โดยติดต่อ ทางโทรศัพท์

กรุณาติดต่อที่หมายเลข 2887 3411 ในช่วงเวลาทำการเพื่อ ยื่นคำขอ



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

ศูนย์บริการลูกค้า

ศูนย์อิเล็กทรอนิกส์ ชั้น 9 เลขที่ 28 ถ.ซีดีการ์เดน นอร์ทพอยท์ ฮ่องกง
(ใกล้สถานีรถไฟฟ้า ฟอร์เทรส ฮิลล์)

ขอบเขตของการให้บริการ

- การสมัครเพื่อขอใช้ไฟ/เปลี่ยนแปลงโหลดไฟ
- การสมัครเพื่อโอนย้ายบัญชีผู้ใช้ไฟ
- การขอยกเลิกบัญชีผู้ใช้ไฟ
- ยื่นคำขอคืนเงินมัดจำ
- ขอใบวางบิล
- ขอสำเนาบิล
- ขอดูปริมาณการใช้ไฟ
- การสมัครจ่ายเงินอัตโนมัติ
- บริการให้คำปรึกษาด้านเทคนิคแก่ลูกค้าและช่างไฟที่ได้รับการขึ้นทะเบียน/คนงาน
- การนัดหมายและยื่นคำขอตรวจสอบการติดตั้ง



หมายเลขโทรศัพท์ที่เป็นประโยชน์

บริการลูกค้า

- เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า 2887 3411
- บริการ Account-By-Phone (บริการระบบตอบรับอัตโนมัติ 24 ชั่วโมง) 2887 3466
- ทางโทรสาร 2510 7667

การยื่นคำขอตรวจสอบการติดตั้งและบริการด้านเทคนิค

- วิศวกร/ช่างเทคนิค 2887 3455
- บริการ Electricity-By-Phone (บริการระบบตอบรับอัตโนมัติ 24 ชั่วโมง) 2887 3838
- ทางโทรสาร 2510 7721

ศูนย์บริการลูกค้าฉุกเฉิน

- บริการฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง 2555 4999

ที่อยู่ไปรษณีย์

ตู้ ปณ. 915 ฮ่องกง

ที่อยู่อีเมลล์

customerservices@hkelectric.com

เว็บไซต์

www.hkelectric.com