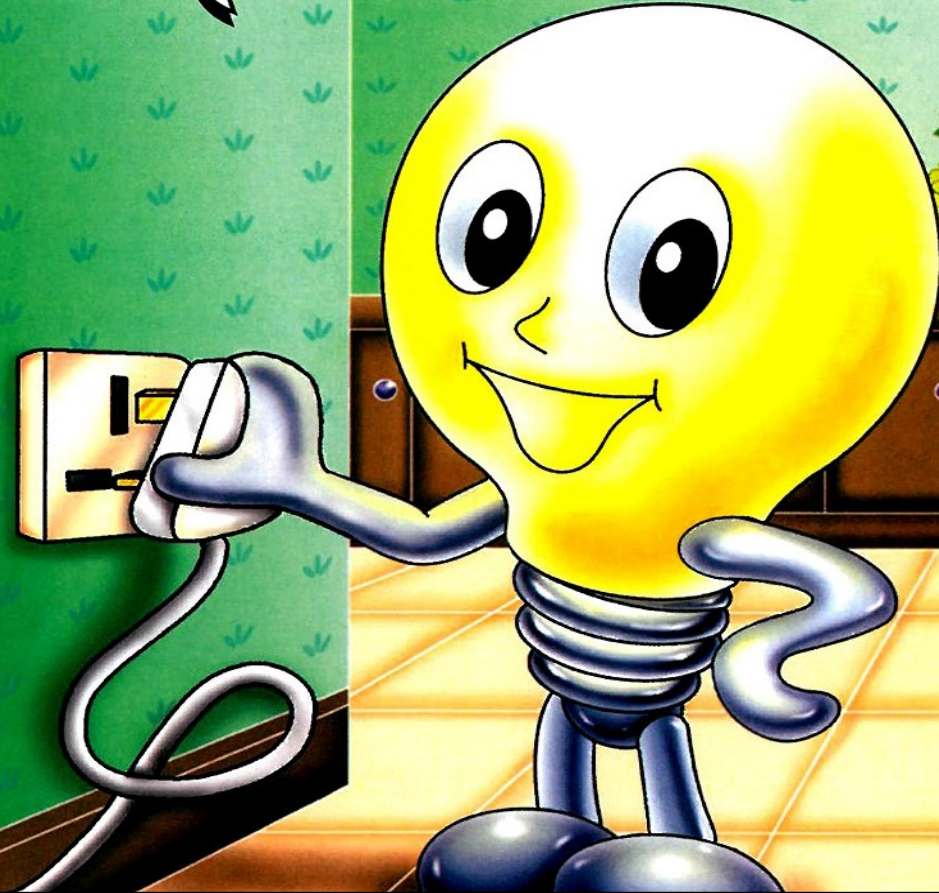
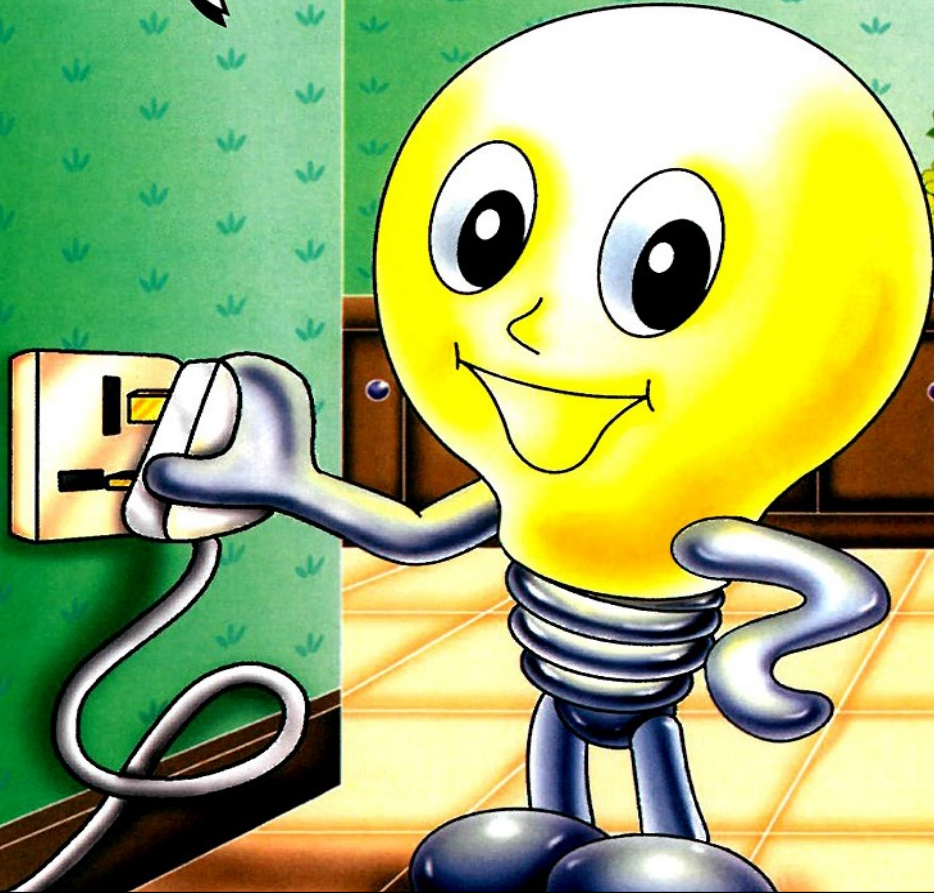


اکاؤنٹ کی فراہمی /
منتقلی اور اختتام کے لیے
کس طرح درخواست دیں؟

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



بجلی سپلائی کے لیے کیسے درخواست دیں؟

اگر آپ کوئی اکاؤنٹ منتقل کرنا چاہتے ہیں، تو نئی سپلائی کے لیے درخواست 2887 دیں، یا سپلائی لوڈنگ بدلیں، اکثر حالات میں آپ دفتری اوقات میں بس پر ہمارے انٹرنیٹ ہوم پیج کے توسط www.hkelectric.com فون کر کے یا 3411 سے درخواست کر سکتے ہیں۔
آپ ہمارے صارف مرکز پر پوسٹ کے ذریعہ یا شخصی طور پر ایک درخواست فارم بھی جمع کر سکتے ہیں۔
درخواست فارم ہمارے صارف مرکز پر بغیر کسی چارج کے دستیاب ہیں۔



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.



سپلائی کب دستیاب ہو گی؟
ایسے سپلائی ماخذ سے کنیکشن کے لیے درخواست کے اگلے دن سپلائی دستیاب کرا دی جائے گی جس میں تنصیب معائنہ کی ضرورت نہ ہو۔

عام طور پر، کن حالات میں تنصیب معائنہ کی ضرورت ہوتی ہے؟

- نئی تنصیب یا بجلی سپلائی 4 مہینوں سے زائد سے منقطع رہی ہو؛ یا
- موجودہ تنصیب اور/یا سپلائی لوڈنگ میں بدلاؤ ہو۔

تنصیب معائنہ انتظام

پر فون 2887 3455 معائنہ خدمات کے لیے اپوائنٹمنٹ مندرجہ ذیل طریقوں سے لیا جا سکتا ہے: دفتری اوقات میں پر 2887 3838 پر انٹرنیٹ ہوم پیج کے توسط سے، www.hkelectric.com جمع کر کے، "CI Form 121" کر کے، سے (صرف رہائشی صارفین کے لیے)، "Electricity-by-Phone service" ہمارے "بجلی-بذریعہ-فون خدمت" یعنی یا ہمارے صارف مرکز پر جا کر۔

اگر درخواست 1 بجے دوپہر سے پہلے موصول ہوتی ہے، تو اگلے کاروباری دن میں معائنہ کا نظم کیا جا سکتا ہے۔

رجسٹر شدہ بجلی ٹھیکیدار / کارکن کو تنصیب معائنہ کے وقت یا اس سے پہلے ٹھیک طرح سے پُر کیا ہوا 'کام کی تکمیل کی سرٹیفکیٹ (WCC)' کی ایک نقل جمع کرنی چاہیے اور تنصیب معائنہ کے دوران مناسب درجہ کے رجسٹر شدہ بجلی کارکنان کو سائٹ پر موجود رہنا چاہیے۔

عموماً، قابل اطمینان تنصیب معائنہ پر، سپلائی فوراً کنیکٹ کر دی جائے گی۔

اگر نتیجہ غیر اطمینان بخش ہے، تو دوبارہ معائنہ کی ضرورت ہوگی اور دوبارہ معائنہ کی فیس لی جائے گی۔

اگر سپلائی کے لیے عرضی گزار کو اضافی آلہ نصب کرنے اور / یا دفتری اجازت ناموں کے لیے درخواست کرنے کی ضرورت ہو، تو اس میں زیادہ لمبا وقت لگ سکتا ہے اور خدمت چارج کی ضرورت پڑ سکتی ہے۔

اگر کوئی تنصیب کمیونل رائزنگ مینس (communal rising mains) سے جڑا ہوا ہو اور اس کی مین سوئچ شرح کو بڑھایا جانا ہے، تو اس بات کی توثیق کرنے کے لیے کہ رائزنگ مینس کا مالک اس سے متفق ہے "CI Form 140" فارم جمع کیا جانا ہو گا۔



ڈیپازٹ کا طریقہ کار؟

بجلی کے آئندہ استعمال کے لیے بطور سیکیورٹی ایک ڈیپازٹ کی ضرورت ہوتی ہے۔
- مطلوبہ ڈیپازٹ 60 دنوں کی تخمینی کھپت کے مساوی ہے اور تخمینہ کی بنیاد آلات کی لوڈنگ اور مین سوئچ کی درجہ بندی پر ہے۔

سپلائی کے قوانین

سپلائی کے شرائط و ضوابط کمپنی کے ”سپلائی قوانین“، بجلی اعلامیہ اور متعلقہ حکومتی ضوابط سپلائی قوانین ہمارے صارف مرکز پر مفت میں دستیاب ہیں۔
پر ہمارے انٹرنیٹ ہوم پیج پر بھی دستیاب ہے۔ www.hkelectric.com سپلائی ضوابط کی نقل

بجلی اکاؤنٹ کیسے ختم کریں؟

پر 2887 3411 کوئی اکاؤنٹ ختم کرنے کے لیے، اکثر حالات میں رجسٹر شدہ صارفین دفتری اوقات میں پر ہمارے انٹرنیٹ ہوم پیج کے ذریعہ درخواست کر سکتے www.hkelectric.com بس فون کر سکتے، یا ہیں۔
رجسٹر شدہ صارفین ہمارے صارف مرکز پر ذاتی طور پر، پوسٹ کے ذریعہ یا 2510 7667 پر فیکس اختتام فارم ہمارے صارف مرکز یا 2887 3466 پر ”اکاؤنٹ بذریعہ فون خدمت“ (APS) کے توسط نئے صارف کی جانب سے دی گئی درخواست برائے منتقلی کی مؤثر منتقلی تاریخ کو اکاؤنٹ خود بخود جب تک اکاؤنٹ رجسٹر شدہ صارف کے نام سے رہے گا، اس اکاؤنٹ کے تمام بقایا چارجز اس پر لاگو ہوں گے۔

ڈیپازٹ رقم واپسی

ڈیپازٹ کی رقم اکاؤنٹ کے اختتام کی تاریخ کے اگلے کاروباری دن واپس کی جا سکتی ہے۔
برائے مہربانی مناسب طریقہ سے توثیق کردہ ڈیپازٹ رسید، ساتھ میں مراسلت کا پتہ اور ٹیلیفون نمبر، ہمارے صارف مرکز کو میل کریں۔ پھر پانچ کاروباری دنوں کے اندر رجسٹر شدہ صارف کو قابل ادائیگی ایک کراس چیک مراسلت کے پتہ پر میل کر دیا جائے گا۔



قابل واپسی رقم اگر 5,000 ڈالر یا اس سے کم ہو، تو ہانگ کانگ کے صارفین بینک اکاؤنٹ میں براہ راست رقم واپسی بھی کر سکتے ہیں اور یہ واپسی اس دن سے پانچ کاروباری دنوں کے اندر ہو گی جب ہمیں بینک اکاؤنٹ نمبر اور بینک اکاؤنٹ نام والی بینک ریکارڈ کی ایک نقل ملے گی۔

ایسے رجسٹر شدہ صارفین جنہیں ڈیپازٹ رسید جاری نہیں کی گئی ہو، ان کو رقم واپسی کی کارروائی فون کے ذریعہ کی جا سکتی ہے۔
پوچھ تاچھ کے لیے برائے مہربانی دفتری اوقات میں 2887 3411 پر فون کریں۔

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

صارف مرکز

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

خدمات کے دائرہ کار



لوڈ کی سپلائی/تبدیلی کے لیے درخواست
اکاؤنٹ کی منتقلی کے لیے درخواست
اکاؤنٹ کے اختتام کے لیے درخواست
ڈیپازٹ پوچھ تاچھ اور رقم واپسی

بل پوچھ تاچھ

نقلی بلیں

کھپت پوچھ تاچھ

خودکار ادائیگی درخواست

صارفین اور رجسٹر شدہ برقی ٹھیکیداروں/کارکنان کو تکنیکی مشورہ خدمات
تتصیب معائنوں کے اپوائنٹمنٹ اور پوچھ تاچھ

کارآمد ٹیلیفون نمبرات

صارف خدمات

صارف خدمات نمائندے

اکاؤنٹ بذریعہ فون خدمت (24 گھنٹے خودکار ٹیلیفون خدمت)
فیکس

تتصیب معائنہ پوچھ تاچھ اور تکنیکی خدمات

تکنیکی ماہرین/انجینئر

بجلی بذریعہ فون خدمت (24 گھنٹے خودکار ٹیلیفون خدمت)
فیکس

صارفین ہنگامی خدمات مرکز

24 - گھنٹے ہنگامی خدمت

ڈاک پتہ

G.P.O. Box 915, Hong Kong

ای میل پتہ

customerservices@hkelectric.com

ویب سائٹ

www.hkelectric.com