

第十章

客戶服務

第十章

客戶服務

10.1 客戶中心

港燈客戶中心位於香港北角城市花園道 28 號電燈中心 9 樓(近炮台山港鐵站)。本客戶中心提供客戶賬戶服務及技術諮詢服務予客戶和註冊電業承辦商／工程人員。

1. 客戶賬戶查詢及有關服務包括：

- a. 申請供電／負荷變更
- b. 賬戶轉名
- c. 終止賬戶
- d. 查詢及退回按金
- e. 查詢電費事項
- f. 索取電費單副本
- g. 查詢用電量
- h. 申請自動轉賬
- i. 安排特別讀表
- j. 查詢過往用電記錄
- k. 其他查詢

2. 技術諮詢服務包括：
 - a. 向客戶和註冊電業承辦商／工程人員講解有關接駁港燈供電的要求及客戶裝置與港燈供電設備的界面要求
 - b. 預約檢查或覆檢日期
 - c. 更改檢查日期
 - d. 發出檢查報告
 - e. 向客戶和註冊電業承辦商／工程人員講解有關檢查報告
 - f. 發出電表器材
 - g. 辦理與檢查有關的表格
 - h. 辦理客戶申請暫停供應電力的事宜

10.2 電話查詢服務

1. 港燈的客戶服務熱線 2887 3411 及 2887 3455 可分別提供客戶賬戶查詢和一般服務，以及技術諮詢服務。客戶或註冊電業承辦商／工程人員可透過上述熱線獲得有關服務。
2. 港燈客戶服務熱線 2887 3411 可提供以下服務：
 - a. 查詢電費事項
 - b. 辦理供電申請及賬戶轉名手續
 - c. 終止賬戶
 - d. 查詢及退回按金
 - e. 查詢用電量
 - f. 安排特別讀表

- g. 索取電費單副本
 - h. 申請自動轉賬
 - i. 查詢過往用電記錄
 - j. 其他查詢
3. 港燈客戶服務熱線 2887 3455 可提供以下服務：
- a. 預約檢查日期或覆檢日期
 - b. 更改檢查日期
 - c. 查詢下一個工作日的預約檢查時段
 - d. 向客戶和註冊電業承辦商／工程人員講解有關檢查報告
 - e. 確認客戶申請暫停供應電力的事宜

10.3 客戶通

港燈設有「客戶通」24 小時自動系統電話服務，以方便客戶查詢賬戶資料及有關服務。

客戶或註冊電業承辦商／工程人員可致電 2887 3466，以按鍵方式操作，獲取所需資料及服務。

10.4 易駁通

港燈設有「易駁通」24 小時自動系統電話服務，以方便客戶或註冊電業承辦商／工程人員查詢有關接駁電力供應、客戶申請暫停供應電力事宜及其他諮詢服務。

客戶或註冊電業承辦商／工程人員可以致電 2887 3838 以按鍵方式操作，獲取所需資料及服務。

「易駁通」可提供以下服務及資料：

1. 查詢預約檢查時段
2. 查詢上次檢查結果
3. 索取上次檢查報告的傳真副本
4. 預約檢查日期及時段
5. 查詢供電申請進展
6. 查詢客戶申請暫停供應電力的安排
7. 索取有關檢查服務的表格
8. 電壓問題諮詢服務
9. 查詢常用電話號碼

10.5 電子服務

港燈亦設有電子服務，方便客戶查詢有關接駁電力供應事宜及賬戶資料。客戶可透過港燈網頁 www.hkelectric.com 或港燈手機應用程式獲取以下服務：

1. 查閱電費單及賬戶資料
2. 登記電子收據服務
3. 網上繳費
4. 網上電力賬戶申請，如供電／賬戶轉名及預約電力裝置檢查等
5. 下載小冊子及有關供電／轉名及客戶裝置檢查的表格等

10.6 檢查服務

1. 預約檢查日期或安排覆檢日期

- a. 一般情況下，我們會於兩個工作天內提供預約裝置檢查。但在以下情況，港燈可考慮作出特別安排：
 - i. 客戶能提供證明文件，證實該裝置是急需電力供應；及
 - ii. 港燈人力資源許可範圍內。
- b. 若需預約或更改檢查日期，客戶可填交表格 C.I. 121、利用港燈網頁 www.hkelectric.com 內的電子表格或致電 2887 3455 辦理。
- c. 每次的檢查工作都會安排在預約的 1.5 小時時段內進行。港燈職員將在該時段內任何時間到訪供電地址。檢查時間通常由上午九時三十分至下午五時三十分進行。
- d. 客戶和註冊電業承辦商／工程人員可在檢查日期前一個工作天致電 2887 3455 或致電 2887 3838 「易駁通」24 小時自動系統電話服務，查詢已安排的檢查時段。
- e. 客戶或註冊電業承辦商／工程人員可要求收取有關確認預約驗線時段的傳真或短訊提示備忘。他們亦可要求透過手機短訊提示收取驗線結果及接駁電力的確認。
- f. 客戶或註冊電業承辦商／工程人員可於支付有關覆檢費用前，預約覆檢日期。

2. 檢查報告

當電力裝置檢查完成後，如發現該裝置有相當部份尚未完成或欠缺妥善，港燈將即場發出檢查報告予客戶或註冊電業承辦商／工程人員。而該檢查報告的副本及覆檢通知書將於檢查後兩個工作天郵寄至客戶的通訊地址。客戶或註冊電業承辦商／工程人員亦可致電 2887 3838 「易駁通」24 小時自動系統電話服務，索取檢查報告副本。

3. 非辦公時間內的檢查服務

港燈通常在辦公時間內提供檢查服務。但在特殊情況下，港燈可考慮在非辦公時間內提供檢查服務。申請此項服務須符合下列的條件：

- a. 客戶須填交「申請提前進行裝置檢查」表格（C.I. 137）及願意承擔一切所需的服務費用。有關的服務費用將結算在客戶的賬戶內。此外，註冊電業承辦商／工程人員亦可填交一份 C.I. 142 表格，申請代客戶繳交服務費用。
- b. 該申請書應儘快送交港燈，以便港燈能從速處理。

10.7 領取港燈電表器材

港燈將免費提供一般電表器材給客戶。直駁式電表將由港燈的裝表員帶往供電點安裝。至於有關電流互感器式電表，註冊電業承辦商／工程人員須致電 2887 3455 預約到客戶中心領取有關的電表器材，並須於接駁電表前將該電表器材安裝妥當。

10.8 客戶申請暫停供應電力

1. 如因進行工程，例如開關掣板維修、轉駁電力負荷等，而需暫停電力供應，客戶或註冊電業承辦商／工程人員必須於事前得到受影響客戶的書面許可，並填妥一份「暫停供應電力申請」表格（C.I.509）。該表格須儘早及於停電前最少兩星期交回北角電燈中心 9 樓，或傳真至 2814 3275。客戶或註冊電業承辦商／工程人員可致電 2887 3838「易駁通」24 小時自動系統電話服務索取 C.I. 509 表格的傳真副本或於港燈網頁 www.hkelectric.com 下載。
2. 客戶或註冊電業承辦商／工程人員與港燈聯絡時，應引用其裝置的供電號碼（SN）。客戶或註冊電業承辦商／工程人員應根據以下電源安排及供電編號（SN）標誌位置核對供電號碼（SN），並填寫於申請表格中。

<u>港燈電源安排</u>	<u>供電編號（SN）標誌的位置</u>
供電熔斷器／電纜	於熔斷器的 L2 相位外殼上或固定於電纜上的套圈
變壓器	於客戶總開關的正上方
高壓供電	於客戶總開關的正上方

3. 倘若客戶欲在停電維修期間改變電表線路或更改電力裝置，須在停電前通知港燈。
4. 倘若客戶在停電維修期間沒有改變電表線路或更改電力裝置，客戶須在恢復供電前向港燈作出有關聲明。
5. 若情況需要，港燈可就有關暫停供應電力申請另訂日期及時間。客戶或註冊電業承辦商／工程人員請致電 2814 3421 或致電 2887 3838 「易駁通」24 小時自動系統電話服務，再作安排。
6. 依照「電力（線路）規例」第 19 及 20 條，證明書須由適當級別的註冊電業工程人員撰寫及簽署，以證明該電力裝置符合「電力條例」規定。在恢復電力前，註冊電業工程人員須在現場。根據港燈「供電則例」，註冊電業工程人員須呈交一份按政府規定的證明書副本給港燈。

10.9 電壓不穩定諮詢服務

如客戶懷疑其裝置有電壓不穩定的情況，例如燈閃，客戶須僱用註冊電業承辦商／工程人員檢查有關電力裝置。

經過檢查後，如註冊電業承辦商／工程人員證實該電力裝置正常，但問題仍未解決，客戶可連同一份註冊電業承辦商／工程人員的檢查報告致函港燈，列明問題的性質。港燈將派員作出實地檢查，並向客戶提供技術性建議。

10.10 電磁場干擾諮詢服務

如客戶受到電磁場干擾，客戶可致電 2887 3455 聯絡港燈。港燈將派員作出實地檢查，並向客戶提供技術性建議。

10.11 改善負荷因數及功率因數

如客戶發現其電力裝置的負荷因數及／或功率因數的效率未符理想。客戶可致電 2887 3455 要求港燈就量度負荷因數及／或功率因數提供協助。

10.12 樣板檢查服務

港燈為有眾多單位的發展項目提供免費的樣板檢查服務，以協助客戶或註冊電業承辦商／工程人員能及早按樣板檢查的結果，準備其他相同單位的電力裝置。如需上述服務，客戶或註冊電業承辦商／工程人員應於全部單位完工前最少四個星期致電 2887 3455 與港燈聯絡。

檢查後，港燈將提交檢查報告給客戶或註冊電業承辦商／工程人員以便作出有關改善工作。

10.13 更換現有樓宇的上升總線及橫向總線諮詢服務

如客戶計劃提升樓宇的電力裝置以符合新的電力需求，可聯絡港燈查詢。港燈將提供以下服務以協助註冊電業工程人員進行有關工程：

1. 界面裝置要求的諮詢服務；
2. 協調電力裝置提升工程及其所需的暫停供應電力安排；
3. 就客戶提供的佈線線路圖則提供建議；
4. 就電表槽／房的安排、電表板位置及有關方面提供建議；
5. 提供已印上地址及其電表號碼的標貼，以便在現場辨認客戶入屋總線的供電地址，以及編製「入屋總線接駁檢查表格」，以便在更換工程完成後，核實客戶入屋總線已正確接駁；
6. 協調有關工程，以便進行核實客戶入屋總線接駁及將電表封表鎖重新鎖好。

註冊電業承辦商／工程人員可致電 2887 3455 查詢詳細安排。

10.14 「親善大使」服務

如客戶對有關電力供應事項有疑問，可致電 2887 3455 查詢。若客戶擬舉辦有關研討會或聚會，港燈樂意委派工程師出席並解答有關問題。如有查詢，亦可致電 2887 3455 與港燈聯絡。

10.15 用電模式監察服務

客戶在決定申請將賬戶由「非住宅供電」收費轉為「最高負荷供電」收費前，應進行有關評估，以確保「最高負荷供電」收費對客戶有利。如就進行有關評估有任何困難，客戶可考慮使用需繳費的用電模式監察服務。用電模式監察服務將每月為客戶的賬戶提供以下資料，為期三個月：

1. 最高負荷（千伏安）
2. 耗電量（千瓦時）
3. 根據「最高負荷供電」價目的收費
4. 根據「非住宅供電」價目的收費

有關賬戶將維持採用「非住宅供電」收費，直至港燈收到及同意客戶的申請將賬戶由「非住宅供電」收費轉為「最高負荷供電」收費。

若客戶需申請用電模式監察服務，客戶可填交表格 C.I.147。

10.16 商企一站通服務

港燈的客戶中心為商業客戶及他們的電力承辦商提供一站式的貼身諮詢服務，包括新供電或負荷變更的申請、能源效益、電力安全、電能質量及賬戶事宜等。

10.17 中小企服務

中小企向來是香港經濟的重要支柱之一。為支持他們的發展，港燈為中小企提供全方位的增值服務，由協助開業的一站式服務以至其他有關電力及用電收費的諮詢服務，處處為中小企設想。

港燈十分重視與中小企客戶的溝通及致力為他們設計最適切到位的服務。我們透過電話調查，積極聆聽中小企客戶的需要。此外，我們亦定期為中小企舉辦講座及安排參觀我們各示範中心。

港燈亦為中小企提供「商企一站通」服務。由電力供應、技術諮詢、能源效益、電力安全、電能質量以至處理賬戶事宜，均可以在北角客戶中心內一站式辦妥，以幫助中小企儘早獲得電力供應，令他們儘快開業。

此外，港燈推出節能設備資助計劃，希望藉此資助非住宅客戶包括中小企更換或添置節能設備。

10.18 「智惜用電生活廊」

港燈開設「智惜用電生活廊」，為持份者提供一個互動的學習場所，加深他們對節約能源和可再生能源的認識。「智惜用電生活廊」位於上環水坑口街，樓高5層。生活廊每層各有不同主題，參觀人士可以了解港燈歷史和發展、電力系統、應對氣候變化、可再生能源、低碳智慧城市及「智惜用電服務」等資訊。

詳情可瀏覽網頁 www.hkelectric.com/SPG 或致電 2510 2701 與我們聯絡。

