

貫徹使命

港燈自一八八九年開始為香港提供有效率而價格合理的電力服務。
時至今日，港燈的供電可靠程度已達世界級水平，為香港的發展和作為
國際金融中心的地位作出貢獻。





公司達標或超標完成二零零八年承諾的客戶服務標準。



公司股東受惠於集團穩健的財務狀況。



港燈維持高度可靠的電力供應。





港燈僱員表現卓越，在亞太傑出顧客關係服務獎中囊括五個獎項。



整個馬師道電站採用了全方位可持續發展概念設計。



CitiPower 及 Powercor 客戶人數達一百萬。

提供可靠的電力供應

發電

港燈南丫發電廠的總裝機容量為三千七百三十五兆瓦，包括燃煤和燃氣機組。二零零八年，燃煤機組所發電量約佔電廠輸出電量的百分之八十三，燃氣機組則約佔百分之十七。

機組的整體可使用率和可靠程度較二零零八年為高。港燈第九號機組，即首台燃氣聯合循環機組在年內表現理想。為增加電廠燃氣發電的機組容量，燃氣輪機 GT57 由燃油聯合循環機組改裝為燃氣機組的工程已於二零零八年完成。

南丫發電廠的減排工程，包括為第四及五號機組加裝煙氣脫硫裝置和低氮氧化物燃燒系統；以及為二號機組加裝煙氣脫硫裝置在年內繼續進行。預計到二零一零年底，南丫發電廠超過百分之九十五的發電量將由燃氣機組及裝有脫硫及低氮氧化物燃燒器的機組所提供，有助減低排放。

燃煤價格在二零零八年大幅攀升，雖然在年底及二零零九年年初已稍為回落，但仍處於歷史上的高水平。公司已透過採購和使用不同煤種等減低影響。

輸電及配電

二零零八年的售電量為一百零八億六千五百萬度，較二零零七年的一百零八億九千一百萬度略低，主要由於年內

雨量較多和較清涼，以及客戶實行多項節約能源措施所致。由於受九月下旬極度和暖的天氣所影響，系統最高需求量由二零零七年的二千五百五十二兆瓦增加至二零零八年的二千五百八十九兆瓦。

港燈繼續為客戶提供世界級的服務，供電可靠程度保持在百分之九十九點九九九以上，港燈亦是自一九九七年以來一直保持以上紀錄。

卓越的供電可靠程度，有賴公司不斷就輸配電系統作出投資。年內完成的主要輸電項目包括馬師道、摩理臣山道、鴨洲、添馬和數碼港的變電站和輸電路工程。於年內落成啓用的馬師道電站採用綠色設計，備有可再生能源的裝置，主要服務香港島的金融及商貿地區。

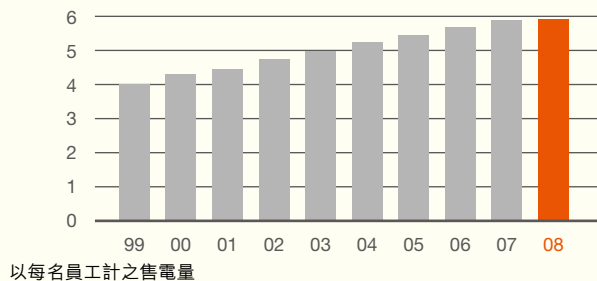
我們於十一月完成能源管理和配電管理等主要電腦應用系統的工程，進一步加強系統控制監測的可靠性和表現。

提供高水平客戶服務

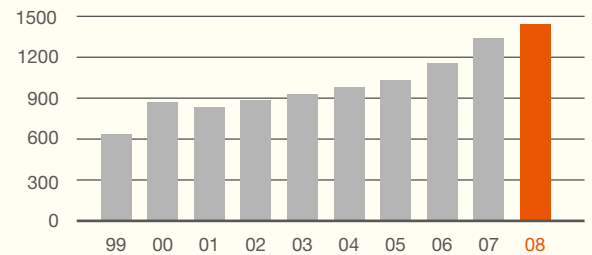
專業精神

我們在去年達標或超標完成所有承諾的客戶服務標準，而所收到的客戶讚揚信數目達到破紀錄的一千四百四十三封。客戶對我們的服務深感滿意，實是公司上下每位員工努力不懈的成果。

生產力 一九九九年至二零零八年(百萬度計)



讚揚信統計數字 一九九九年至二零零八年



去年，港燈僱員在亞太傑出顧客關係服務獎中囊括五個獎項，包括年度傑出顧客服務經理、年度傑出顧客服務組長、年度傑出顧客服務專業人員，年度傑出顧客服務組長優異獎及年度傑出顧客服務專業人員優異獎。

政府電費補貼

為紓緩市民的通脹壓力，政府於二零零八年二月宣佈推出電費補貼計劃。我們全力配合該計劃，並與政府緊密合作，制訂計劃推行的細節。該計劃於二零零八年九月一日順利推行。根據該計劃，政府將連續十二個月向各家庭客戶的賬戶注入三百元的電費補貼。補貼只能用作繳交電費，有效期至二零一四年八月三十一日或戶口結束時為止（以較早者為準）。

提供便利繳費

我們為客戶提供多個繳付電費的方式，並於二零零八年十二月推出在 VanGO 便利店繳付電費賬單的服務。除 OK 和 7-Eleven 便利店外，客戶現可於任何 VanGO 便利店以現金繳付電費賬單，每次繳費的上限為港幣五千元。

客戶中心於二零零八年推出「商企一站通」企業諮詢服務，為我們的商業客戶及其電力承辦商提供一站式諮詢服務，包括新增或額外供電的申請、能源效益、用電安全、電能質量和賬戶事宜等。

為加強我們對最高負荷供電客戶的服務，我們向最高負荷供電客戶提供裝設自動讀錶設施的服務，於二零零八年已大致上完成。

與客戶溝通

為加強與客戶的溝通，我們於六月推出新客戶通訊「港燈在線」，每季向所有客戶派發，介紹公司最新的消息、環保工作和社區服務等。

每年一度的客戶聯絡小組會議於一月十二日舉行，會上，本公司與小組成員分享了港燈於二零零七年的主要里程碑，以及公司的最新發展。小組成員亦表達了對港燈服務的意見，以便我們不斷完善服務。於九月二十七日，客戶聯絡小組舉行另一次會議。

給予股東穩定的回報

集團憑藉強健的財務狀況及穩健的投資組合，公司股份成為二零零八年度恒生指數成份股中表現最佳的企業之一，港燈的股東亦因而受惠。展望將來，公司及其於香港和國際的業務足可面對現時全球不明朗的經濟環境。我們預期，在香港以外地區所得的溢利比重會不斷增加。