

# 關係

中電的營運與主要的業務有關人士息息相關，要實踐策略，必須互相建立緊密關係。中電與社群及環境的關係載於集團《可持續發展報告》。

- 11 中電與股東
- 18 中電與貸款者
- 21 中電與客戶
- 26 中電與僱員



於2009年底，集團有超過20,000名登記股東，但實際的個人投資者遠高於這數字，其中包括透過代理人、投資基金及香港中央結算系統等中介人士間接持有中電股份權益的個人及機構。

## 於2009年12月31日的股東持股量

登記股東持股量	股東數目	佔股東總數%	股份數目	佔已發行股本%	按類別劃分的股權比例
500或以下	2,070	10.01	597,035	0.02	<p>● 與嘉道理家族有聯繫的權益 ● 機構投資者 ● 散戶投資者</p>
501 – 1,000	3,618	17.49	2,771,042	0.12	
1,001 – 10,000	9,845	47.61	42,084,346	1.75	
10,001 – 100,000	4,587	22.18	133,356,343	5.54	
100,001 – 500,000	449	2.17	89,852,945	3.74	
500,000以上	111 <sup>1</sup>	0.54	2,137,481,689	88.83	
<b>總數</b>	<b>20,680</b>	<b>100.00</b>	<b>2,406,143,400<sup>2</sup></b>	<b>100.00</b>	

附註：

1. 公司持股量最高的10名登記股東的資料載於中電網站。
2. 集團已發行股份中，48.16%為股東透過香港中央結算系統持有。

雖然嘉道理家族（及與其有聯繫的權益）合共擁有的持股量達34.87%，中電卻並非由家族控制的公司。公司餘下的65.13%股份由種類廣泛的機構投資者持有，包括來自北美洲、英國、遠東和歐洲的機構投資者，以及數目相當、大部分居於香港的散戶投資者。

2009年12月31日，中電控股的市值為1,260億港元，反映股東投資中電的規模。按市值計，中電控股在香港聯合交易所主板上市的1,145間公司之中排行第26位。中電控股是綜合全港主要上市公司表現的香港恒生指數（恒指）成份股之一，所佔比重為1.67%。中電與香港電燈集團和香港中華煤氣一併被納入恒生公用股指數，中電所佔比重為36.62%。

根據公開資料及就董事所知，於截至2009年12月31日止的整個財政年度內，公眾人士在香港股票市場持有中電控股的股份數量超出規定的最低限額，這情況於2010年2月25日維持不變。

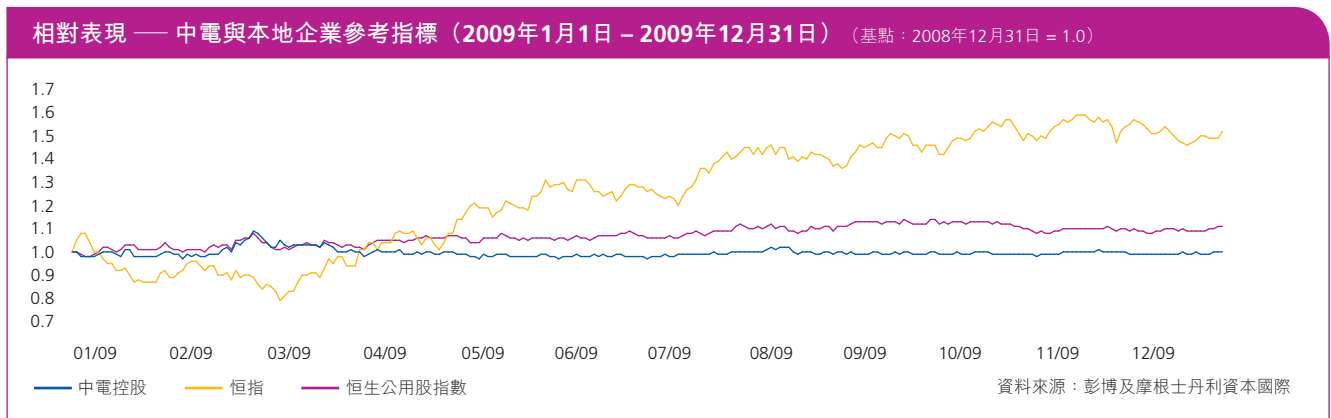
我們要維繫與股東的關係，必須繼續得到他們的信任和信心。為此，我們最低限度必須做到下列三點：

- 為股東創優增值；
- 以符合股東價值觀和期望的方式，營運公司業務（即股東的業務）；及
- 就中電董事會及管理層管理股東資產的方式，以坦誠態度與各股東保持密切、有效的溝通。

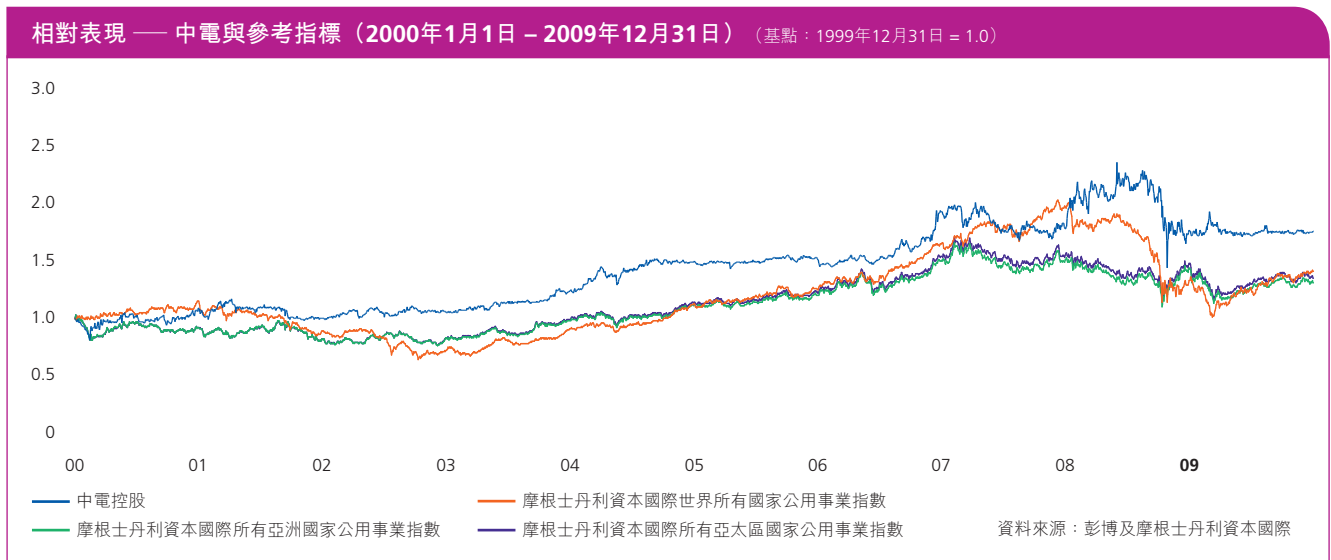
### 創造股東價值 — 股價表現

集團透過兩方面為股東創優增值：資本增值（指股價的長期表現）及股息派發。

中電股份雖於第一季的表現比恒指略為優勝，但隨著香港股市於下半年反彈，中電股份與大市的走勢背馳。去年，中電股份的成交價在窄幅上落，平均收市價為52.41港元，於2009年2月27日錄得57.55港元的最高收市價，而於2009年6月4日則錄得51.15港元的最低收市價。



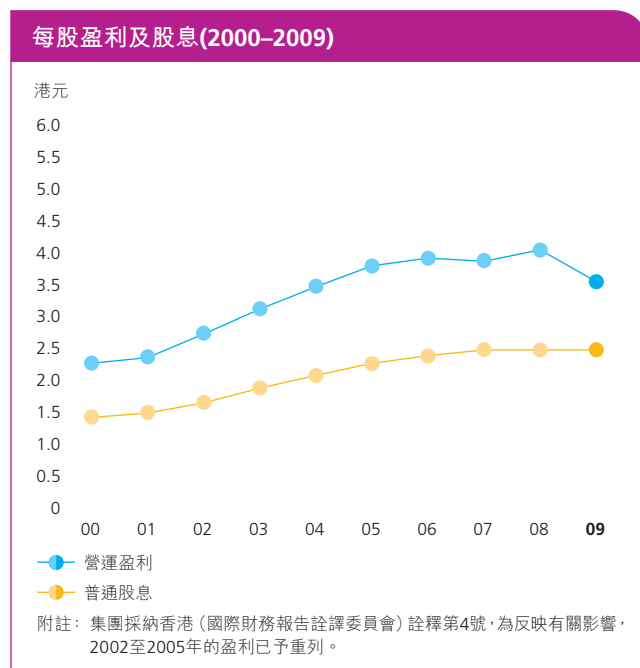
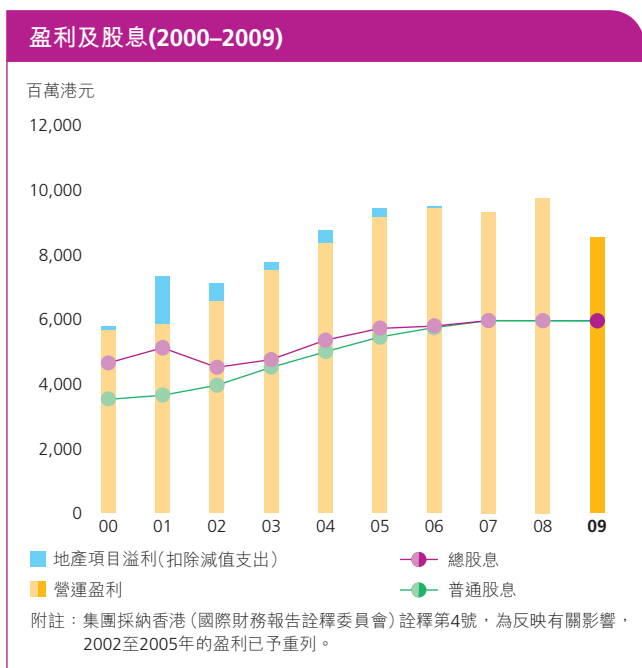
一些投資者會主要以其他香港股票來衡量中電的股價表現，另一些則會把中電的股價表現，與其他亞洲或世界各地的公用股作比較。回顧過去十年，對比公用股指數，中電股價表現強勁。2002年以來，在投資者對公用股信心疲弱的時候，中電的股價仍然經常優於各類公用股指數，這可能反映我們穩定的派息政策具吸引力。一般來說，於股市低迷時期，特別是於2008年全球信貸危機期間，中電的股價表現優秀，彰顯中電作為防禦性股份的特質。



### 創造股東價值 — 派發股息

中電的一項長遠政策，是提供與業務盈利表現掛鉤、增幅穩定的普通股息。我們的股東，包括散戶及機構投資者，均一再強調他們投資中電股份，是由於他們重視穩定而豐厚的股息收入。近期，大部分主要貨幣的儲蓄利率處於低水平，令他們更著重這點。

下列圖表說明近年穩定的盈利增長和派發予股東的普通股息增幅的關係。



1999至2008年間，中電普通股息維持在營運盈利的60%至64%之間。鶴園重建項目及出售其他物業的盈利一般作特別股息派發。今年的盈利較2008年顯著下降，主要由於管制計劃下的准許溢利大幅下調，使我們的股息派發率上升至營運盈利的70%。董事會認為，中電股息派發率顯著提高、沒有因按年計算的盈利下降而減少派息，是我們的股東所喜見樂聞之事，同時亦說明了集團的財務穩健、前景向好。

因此，董事會建議於2010年4月28日派發每股0.92港元的普通末期股息。連同2009年內已派發的三次中期股息(每次為每股0.52港元)，全年總普通股息為每股2.48港元。董事會預期於2010年將派付三次中期股息。

問

蘇美玲女士  
股東



答

高橋  
集團總監  
及財務總裁

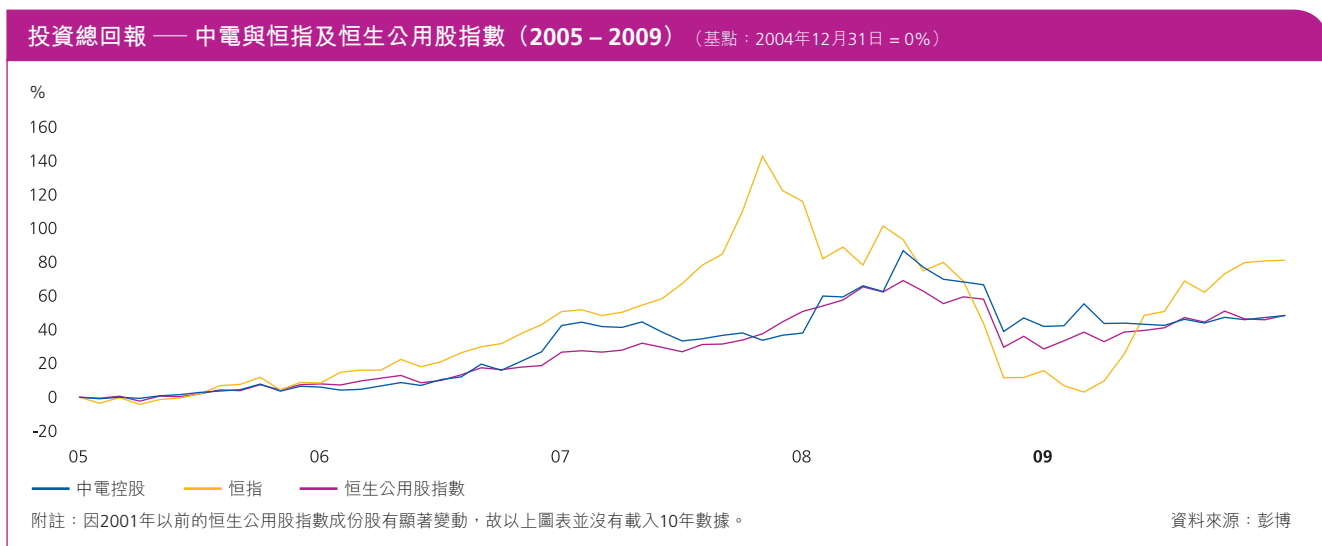


**在新管制計劃下，香港電力業務的股東盈利減少。你們有何計劃回復中電的盈利能力，使中電控股繼續是一項具吸引力的投資選擇？**

香港的電力業務一直是我們的核心業務，未來亦會如此。去年，由於准許溢利下調，這項業務的盈利計算相應調低。然而，我們已提升其他方面的表現，以紓緩新管制計劃機制帶來的財務影響。隨著獲批准的發展計劃中預計資本性開支陸續投入，管制計劃下的盈利應會穩定增長。此外，我們洞悉亞洲各地存在不少投資良機，其中大多與全新項目有關，憑著中電的技術及經驗，相信必定可以好好把握機會，大大提升項目的長遠價值。

## 創造股東價值 — 投資總回報

與恒指及恒生公用股指數比較，中電股票的投資總回報於過去五年為投資者提供了穩定的回報增長。於2005至2009年間，中電股票的年度化回報率為8.21%，而恒指及恒生公用股指數則分別為12.62%和8.22%。



我們明白股東有很多投資選擇。我們無法將持有中電股份的投資總回報，與股東可能作出的所有其他投資的總回報逐一比較。中電的股東絕大部分與香港有一定的聯繫(97.73%股東的登記地址在香港)，同時亦可能是審慎的投資者，或為提高其投資組合的穩健性而持有中電股份。因此，我們選擇了一些股東可能會作出投資的類似項目，研究其回報表現。我們於下表假設投資者分別於2009年12月31日前的一年、五年和十年，以每年各1,000港元分別購入中電股票和其他投資，然後比較不同投資與購買中電股票在該三個年期完結時的總值(包括紅股並假設將股息或利息再投資)。

### 不同投資類別的投資總值

投資類別	於2009年12月31日的投資總值		
	1年期 港元	5年期 港元	10年期 港元
中電股票	1,045	6,045	18,476
港燈股票	1,019	6,201	17,573
煤氣股票	1,702	7,236	22,521
恒指基金	1,549	7,055	18,307
港元1年期定期存款	1,022	5,482	11,697

按取自彭博／路透社的資料計算

### 尊重股東的價值觀及期望

本年報整體上闡釋了中電的價值觀、表現以及對前景的展望。中電股價的穩定表現、股東對公司的忠心愛戴，以及我們與股東保持的密切溝通，顯示我們的努力及營運方式均符合股東的期望。然而，有三個範疇直接涉及股東的權益及利益，並足以影響股東享有的價值。當中包括以股代息、發行新股，以及購回現有股份，在此一一細述。

董事會曾研究讓股東選擇以股代息。然而，在香港提供以股代息選擇權並不普遍，股東選擇以收取股份代替現金股息的比率亦非常低。因此，中電在現階段並無計劃為股東提供以股代息的選擇。

市場人士認為，公司發行大量新股，包括以折讓價發行新股，可能會大幅度及不公平地攤薄小股東權益。董事會亦深明有關疑慮，因此：

- 公司已作出承諾，會謹慎地行使一般授權(公司上一次行使這授權是在1997年)，並會照顧所有股東的利益；及
- 由2005年的股東周年大會(年會)開始，提呈股東考慮的決議案把一般授權的配股上限，釐定為不超過於每個年會當日公司已發行股本總面值的5%。

公司藉購回股份優化公司的資本結構和提高每股盈利，但只會於適當時間視乎下列因素進行：

- 公司的現金及可供分派儲備水平；
- 資金會否作其他用途，如撥作股息或投資新項目之用；及
- 公司的股價。

考慮到上述因素，我們於2009年並無購回股份。自2002年以來，我們唯一一次購回股份是於2008年以總代價102百萬港元購回2,102,500股股份。

我們之前告知股東，由於與嘉道理家族有聯繫人士持有34.87%的中電股票，只需進一步購回8百萬股股份，就會令他們的持股量超過35%，亦即有責任就公司餘下的股權提出強制性全面收購的觸發點。管理層(並曾諮詢獨立非執行董事)認為提出強制性全面收購，或要求嘉道理家族有聯繫人士為預期的股份回購先行出售部分股權，均不會符合公司以及所有股東的利益。因此，中電於2003年向證券及期貨事務監察委員會(證監會)和收購及合併委員會提出申請，要求裁定《香港公司收購及合併守則》並沒有禁止因為在市場上購回股份而觸發強制性全面收購責任而提出的清洗交易寬免申請，又於2004年向證監會提交建議，支持清洗交易寬免安排(在澳洲、英國及新加坡等地區，已有清洗交易寬免安排的慣例)，但均未能成功。這點表示，假如我們想以回購股份為股東創優增值的話，便需要考慮透過其他安排進行，但大前提是這些安排必須妥善可行、符合所有有關規例的規定，以及尊重全體股東的利益。



○ 首席執行官主持股東參觀活動

## 與股東溝通

如果股東對中電的表現感到不明朗、不清楚公司的未來路向或對其資產的管理方式感到不安，我們便無法贏取他們的信任和信心。

是以我們決心開誠布公，向股東交代我們如何履行對他們的責任，本年報是最清晰的例證之一，我們亦於以下列出其他例子。我們強調溝通是雙向的過程，並時刻與股東保持對話。中電是屬於股東的，股東有權表達意見，我們則有責任聆聽。我們在2009年的工作包括：

### 向股東提供資訊，

主要途徑如下：

- 公司年報、《可持續發展報告》和季度簡報 — 這些資訊遠超法例及監管規定所需。🌱
- 年會 — 董事及高層管理人員均有出席。過去五年間，出席年會的股東人數平均為680名(2009年為903名)，對比其他有更大量登記股東的香港上市公司來說，出席率非常高。
- 年內，管理層參與了逾200個投資者會議，其中包括9個投資者研討會，以及10次非交易巡迴推介(包括1次企業管治巡迴推介)，到訪英國、新加坡、日本、美國及加拿大等地。
- 公司的中期和全年業績及海外業務分析員簡介會 — 會議實況在中電網站播放。📺
- 中電網站 — 提供包括公司企業管治原則與實務的資料、集團的最新業務動態及與股東有關的其他資料。📄

### 歡迎股東發表意見，

主要途徑如下：

- 面談 — 包括年會會場上設立的「股東天地」。
- 隨年報附上的回應表格，查詢股東對年報的意見、來年年報應提供的額外資料，以及股東希望在中電網站「常見問題」一欄獲得解答的問題。集團除了在中電網站解答股東提問外，更會直接書面回應股東的具體問題。📄
- 市場分析員的評論、查詢及報告。
- 股東熱線及電郵聯繫。
- 股東函件 — 收到股東的書面查詢後，我們致力於7日內作出實質回應。如查詢屬於股東普遍關注的事宜，我們會加以考慮，並在其後寄予全體股東的公司通訊中交代。
- 股東參觀活動 — 於2003年推出的股東參觀活動深受歡迎。我們預期於2009年10月28日至2010年4月23日舉辦的70次參觀活動，可招待約3,800名股東及其親友參觀龍鼓灘發電廠、「綠適天地」及能源效益展覽中心。我們致力透過有關活動，了解股東對中電的意見。本年度約70名中電僱員，其中包括董事，自發出席有關活動並擔當主持。



下表列出2010年內與股東有關的重要日期，這些日期如有更改，中電將於網站公布。📄



如於任何時間，股東對我們以他們名義作出的舉措有任何問題或意見，請與我們聯絡（聯絡方法列於第208頁）。一如過往，對股東提出的問題，我們定必作答（如果我們認為其他股東或業務有關人士也普遍關注這些問題，我們更會上載於集團網站）。本年報內的「答問環節」圍繞過去一年股東最常提出的問題而編寫。對有助改善集團表現的意見，我們必定從善如流。📄





## 融資

集團與貸款者的關係，涵蓋債券持有人、信貸評級機構，以及所有為中電集團提供債務融資的相關人士。截至2009年底，貸款者向中電集團貸出的款額達394億港元，另外還有200億港元未提取的貸款額，由此可見中電與貸款者關係的重要性。若欠缺貸款者提供龐大、長期及具成本效益的資金，中電便無法正常運作，遑論擴展業務。

我們的策略是尋求各類合資格、資產狀況穩健的貸款機構，按市場上最具競爭力的條款，取得財務資源和支援。對於金融機構、債券投資者及信貸評級機構，我們則致力維繫長期的合作關係，以獲取適當的財務資源來實現業務目標。這些策略及關係不會因金融市場的周期性變動而改變。2009年12月，集團與香港、中國內地、澳洲、印度及東南亞的54家（2008年為45家）金融機構建立了業務關係。在市場面對嚴峻挑戰期間，與中電往來的貸款機構數目仍有增加，顯示中電及其審慎的理財之道均深為市場重視。

中電在港業務一直向香港和美國的銀行及債務資本市場籌措資金。今年，我們進一步分散資金來源，向日本投資者籌集長期融資，由中華電力向日本具領導地位的壽險公司American Family Life Assurance Company of Columbus配售150億日圓（12億港元）的15年期債券。這日圓債券透過擴大至25億美元（2008年為15億美元）的中期票據發行計劃（MTN計劃）進行。中華電力可透過這計劃發行固定息率的長期債券，為長期的資本投資融資。於2009年12月31日，我們根據這計劃已發行面值約121億港元的債券。上述日圓債券所獲收入全數按具吸引力的息率已掉期為定息港元，以全面舒緩外幣及息率風險。此外，中電的香港成員公司已把握機會，與更多沒有受市況影響並有意擴展區內業務的金融機構建立業務關係。這些中電成員公司因而得以擴大旗下貸款者名單，獲得更多信譽良好的國際及當地金融機構以具競爭力的條款提供更多不同的短期和長期銀行貸款及債券組合，並可分散還款期限來減低再融資風險。

憑著中電控股的優越信譽、風險均衡的項目結構和良好的項目營運條件，集團的海外附屬公司和聯屬公司均能取得優勢。這些公司繼續從出口信貸及半官方機構、銀行及債券投資者取得均衡的資金來源，而這些貸款者都具備良好的信貸評級、熟悉當地市場、有能力按可接受的商業條款及以無追索權的方式提供資金，支援中電的地區業務發展。在金融市場面對嚴峻挑戰期間，部分上述海外公司更進一步憑藉中電控股的財務專長及與地區金融機構的關係，安排更多債務融資及按時完成融資或再融資。此舉有助舒緩金融市場於波動期間資金流動性減低的負面影響，並可以合理成本完成融資計劃。例如，澳洲TRUenergy於2009年完成了兩項再融資工作，其於6月為一筆300百萬澳元（21億港元）的營運資金貸款續期，並於8月完成另一筆350百萬澳元（24億港元）的長期貸款再融資。上述長期信貸再融資額原先為650百萬澳元，在我們更有效運用營運資金後得以調低，而TRUenergy在香港向中電的夥伴銀行進行路演時也獲得銀行的熱烈支持。在印度，Jhajjar Power於9月完成390億盧比（65億港元）的項目貸款，為1,320兆瓦的燃煤項目提供建造資金。公司採取靈活的融資計劃，由以美元為主、出口信貸機構牽頭的傳統融資方法，改為較實際地以印度盧比作項目融資。因此，Jhajjar Power可預先將貸款支出和融資成本與投資項目的收益作出配對。

集團的政策是運用某一比例的保留溢利作為業務擴展所需的部分資金，並安排充足的債務融資以應付其餘的營運及業務發展。2009年內，中華電力安排了總額達89億港元的新融資，其中包括根據MTN計劃發行的40億港元、息率為2.25%至4.62%的3至15年期定息債券，以及49億港元的銀行貸款額度。

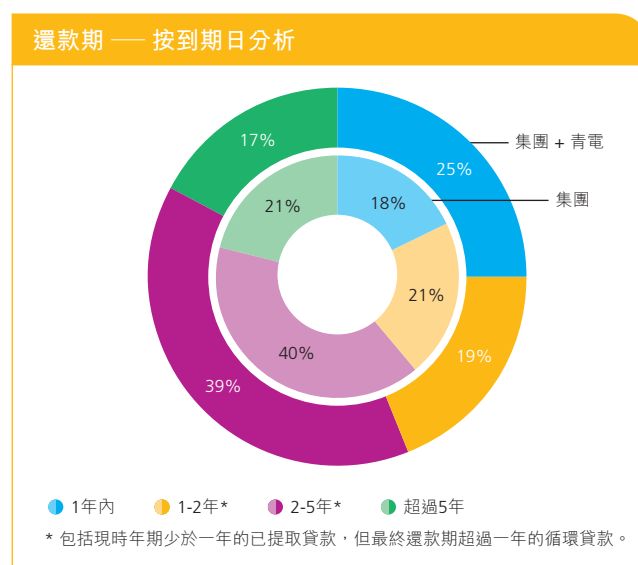
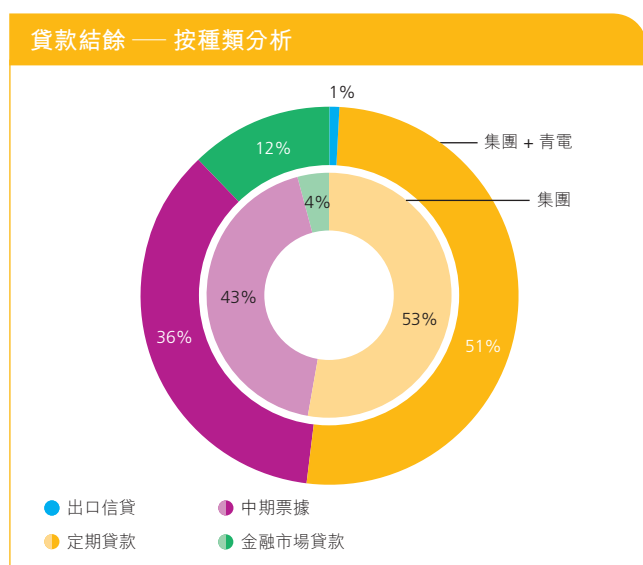
於2009年12月31日，集團的總負債對總資金比率為35.7%（2008年為29.7%），扣除於2009年12月31日的銀行結存、現金及其他流動資金後則為30.7%（2008年為29.1%）。

#### 於2009年12月31日的債務概況及利息盈利比率

	中電控股 百萬港元	中華電力 百萬港元	其他 附屬公司 <sup>1</sup> 百萬港元	集團 百萬港元	集團+青電 百萬港元
可用貸款額 <sup>2</sup>	8,200	26,354	24,922	59,476	68,883
貸款結餘	2,000	22,429	15,002	39,431	47,476
未提取貸款額	6,200	3,925	9,920	20,045	21,407

附註：

1. 主要與TRUenergy及印度的附屬公司有關。
2. 就MTN計劃而言，可用貸款總額僅計入於2009年12月31日已發行債券的金額。TRUenergy的可用貸款額不包括保留作擔保用途的額度。



集團、青電和港蓄發，以及集團所佔共同控制實體和聯營公司於2009年12月31日的財務責任，均載於第73頁。

2009年，利息盈利比率（相等於扣除所得稅及利息前溢利除以利息支出和資本化利息的總和）為8倍（2008年為9倍）。

### 信貸評級

集團主要成員公司的評級均維持在投資級別水平。中電在借貸和風險管理方面的審慎方針讓我們得以保持良好的投資級別信貸評級。此舉有助我們為營運和投資取得足夠的融資，並保留實力繼續利用金融市場，籌集未來發展所需的資金。

#### 中電控股

2009年6月，穆迪重新確定中電控股的A2信貸評級，前景為穩定。評級反映中華電力在香港穩定的規管環境下產生強勁和可預測的現金流量，以及集團憑著在本地及國際銀行和資本市場募集資金的良好往績與其管理完善的還款期組合，形成了穩健的流動資金狀況。但穆迪提醒，管制計劃的准許溢利下調及管制計劃業務增加借貸，將削弱中電控股強健的財務狀況，而中電控股進一步擴展區內非規管的商業能源及零售業務，可能會增加集團整體的業務風險。

2009年6月，標準普爾(標普)重新確定中電控股的A-信貸評級，前景為穩定。標普指出，中華電力為母公司中電控股帶來的優勢，被後者在亞太區擴展較高風險資產投資的行動所削弱，但標普相信中電集團擁有審慎理財的良好往績，加上均衡的融資策略，故中電控股的財政狀況應不會在其有意擴展海外業務時過度受壓而影響現時的評級。

2009年12月，惠譽重新確定為中電控股主動提供的A+長期發行人違約評級，但將前景由穩定修訂為負面，反映惠譽認為中電可能在香港及海外作出大型的資本性開支及預計其負債水平或會溫和上升。

### 中華電力

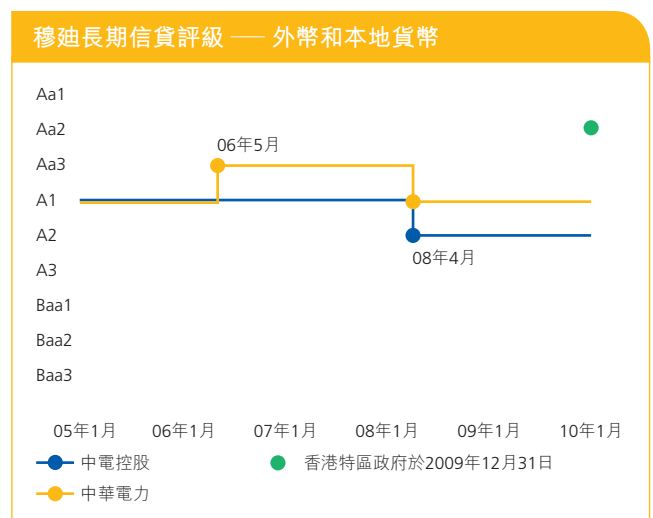
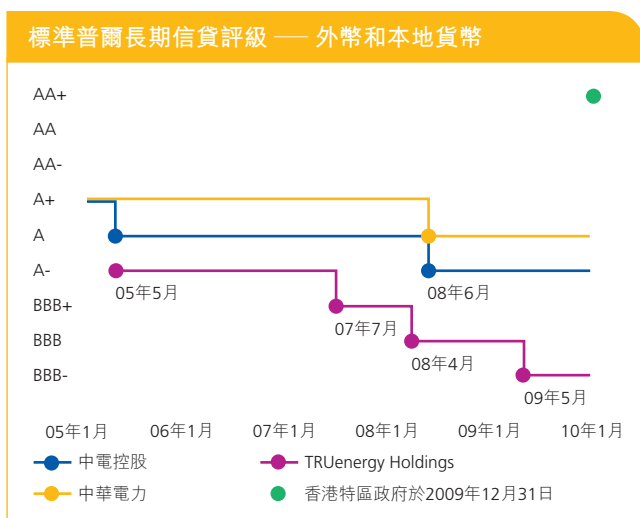
2009年6月，穆迪重新確定中華電力的A1信貸評級，前景為穩定。穆迪認為大致不變的規管架構帶來具透明度的電價制度，容許100%的成本轉嫁，縱使新的管制計劃降低了准許溢利，但仍將繼續為中華電力提供強勁而高度可測的現金流量。穆迪指出，中華電力的流動資金狀況，會因預計向中電控股派付高股息及其本身的資本性開支計劃而受壓。但基於中華電力在本地與國際銀行及資本市場募集資金的往績良好，還款期組合也管理完善，穆迪對中華電力仍抱有信心。

2009年6月，標普重新確定中華電力的A信貸評級，前景為穩定。標普指出，信貸評級反映中華電力在穩定的規管環境下經營、在其服務地區佔有強大的市場地位、優異的營運往績，以及在信貸市場緊縮時有高度的財政靈活性。標普預期中華電力在增加舉債時會維持平穩的財政狀況，原因是標普相信中華電力會保持審慎以維持其高度財政靈活性。

2009年12月，惠譽重新確定為中華電力主動提供的A+長期發行人違約評級，但將前景由穩定修訂為負面，以反映對負債水平溫和上升的看法。

### TRUenergy Holdings

2009年5月，標普將TRUenergy Holdings的評級，由BBB調低至BBB-，以反映碳污染減排計劃高度不明朗的影響，將削弱TRUenergy在中期的財政靈活性。TRUenergy於8月完成350百萬澳元的三年期銀行信貸再融資後，評級前景亦由負面修訂為穩定。





中電集團只有在香港及澳洲提供零售服務，然而在這兩個市場上，我們為客戶提供服務的方式各有不同。在香港，我們以自置的輸供電系統將本地的發電量及從大亞灣核電站購買的電力，服務遍布九龍、新界和大部分離島逾二百萬名客戶。在澳洲，如其他發電商一樣，我們須向政府經營的集中供應系統出售所發電量。其後我們需要從集中供應系統購買電力，通過獨立營運的國家輸供電系統，服務740,000名主要在維多利亞省及南澳省的電力客戶。另外，我們在澳洲也有537,000名燃氣客戶。雖然我們以不同方式服務客戶，但對優質客戶服務的承諾卻同出一轍。

## 香港

香港市民要求並期望電力公司提供最高水平的供電服務。由於大部分市民住在高樓大廈，日常出入有賴升降機，而且天氣潮濕悶熱令市民高度依賴空調，加上人口高度密集，故個別電力設備的故障可能對成千上萬的市民造成影響。因此，電力供應故障是不可接受和不能容忍的。一直以來，中電均以合理電價提供可靠而質優的電力，並輔以卓越的客戶服務，為廣大市民供電。2009年，我們在上述各方面均表現理想。

## 供電可靠度

香港電力服務的可靠度，在全球名列前茅。雖然如此，我們仍然繼續努力，進一步維持及提升這方面的表現。中電每年的「意外停電時間」（衡量供電可靠度的指標）比對2000年已減低了83%。在2007至2009年

間，中電供電範圍內一般客戶平均每年的「意外停電時間」只是2.7分鐘。相比之下，紐約、悉尼、巴黎及倫敦的電力用戶所經歷的停電時間為11至39分鐘（在2006至2008年間）。

## 供電質素

隨著經濟發展、科技昌明，電子及電腦設備在日常家居及商業活動中受到廣泛使用，同時亦愈益精密，即使是電力質素只是偶有參差，也會對高敏感度的設備造成影響，因此供電質素對客戶愈來愈重要。

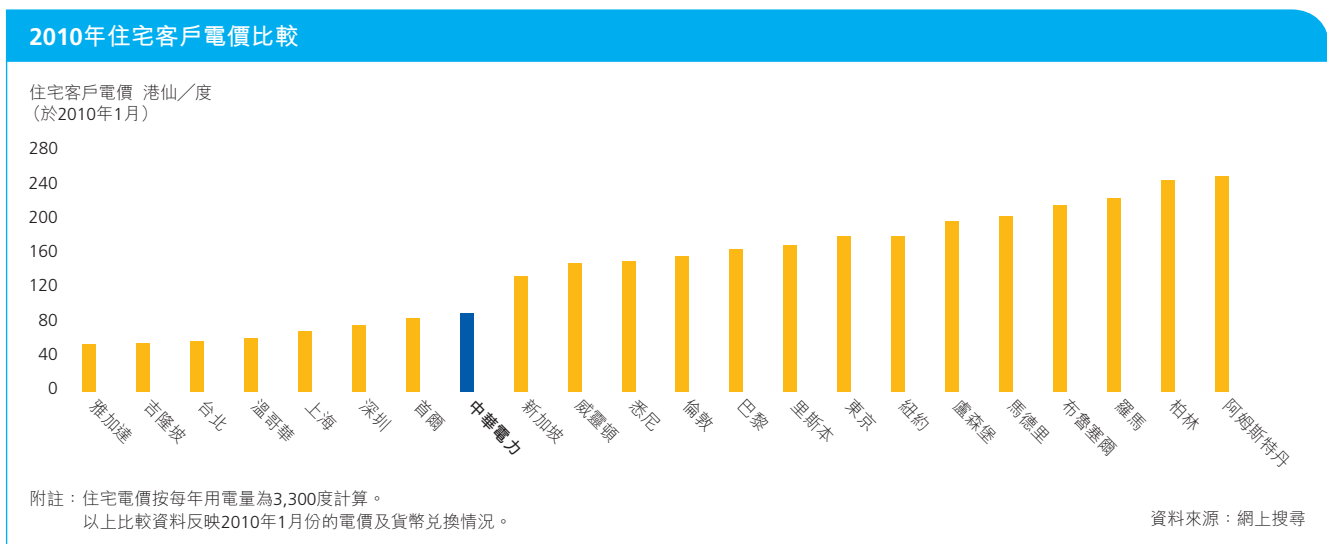
供電質素是雙方面的問題。一方面，中電須要提升發電及供電的穩定性；另一方面，客戶亦要認識及擁有處理輕微電力波動對高敏感度設備影響的能力。

中電方面，我們繼續於400千伏輸電網絡及11千伏架空線配電網絡安裝線路避雷器，讓我們近年來，特別是於雷暴時的供電質素大大改善。

客戶方面，我們透過提供技術服務、檢測高敏感度設備，以及評估及推廣新科技，協助客戶解決電力質素問題。單以2009年來說，我們向客戶提供約80份技術建議書，以提升供電質素表現。預防勝於治療，我們與設備生產商及項目顧問共同努力，合作制訂切實可行、具成本效益的方案，把它們納入於新設備的裝置設計階段，令這些設備有更強大及完善的能力應付供電質素問題。

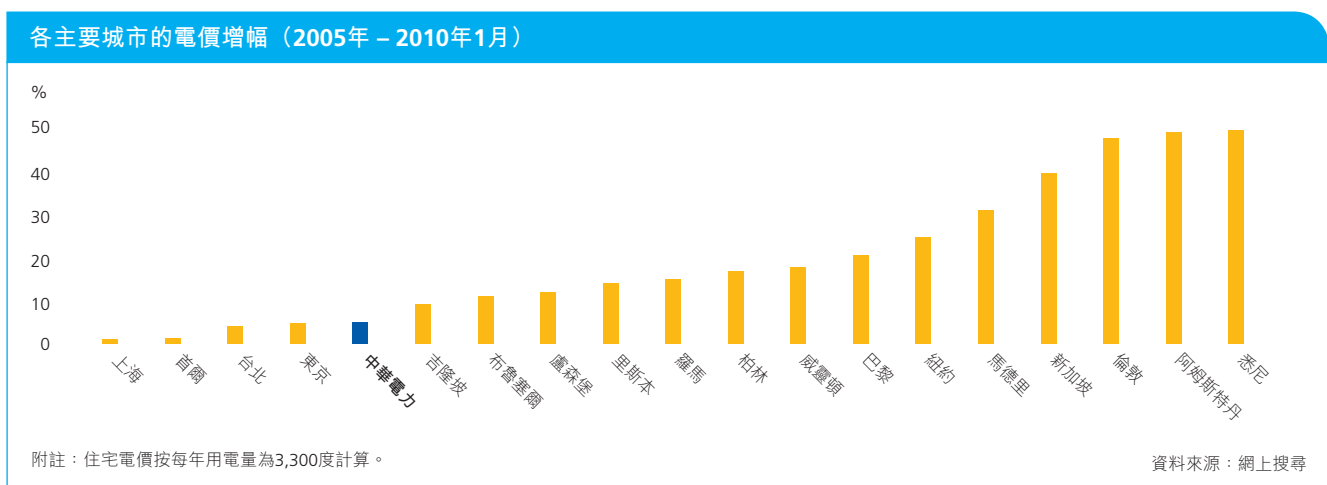
電價

中電致力將電價維持在合理和可負擔的水平。與世界其他主要城市住宅客戶所須支付的電價相比，我們在這方面的優越表現是毋庸置疑的。



中電電價由兩個主要部分組成。基本電價是中電為滿足電力需求投資及營運電力業務而向客戶收取的服務成本。第二是燃料價格調整條款收費，反映發電燃料的成本，並直接轉嫁客戶。中電並無從燃料賺取溢利。

12月，中電宣布由2010年1月1日起將平均淨電價上調2.6%。這次電價調整，包括了基本電價上調2.6仙，燃料價格調整條款收費則因2009年煤價下跌而減收0.3仙。這是中電十多年以來首次上調基本電價，而我們在這段時間內曾向客戶提供總額超過40億港元的回扣。經調升後的基本電價仍然低於1999年的水平，並遠遠低於香港電燈的基本電價。雖然增加電價並不受歡迎，但此舉有助滿足重要環境管理項目等所需，例如為發電機組加裝減排設備，以及改善和提升輸電網絡來配合本港的基建規劃。由於中電須進口大部分所需的設備和物料，因而一直受成本波動的影響，不少物料價格大幅飆升，我們備受強大的成本壓力。不過，雖然中電在過去五年面對沉重的燃料及物料成本壓力，但相比其他主要城市，中電在控制電價上升方面，成效更見昭彰。



## 客戶服務

我們循三個主要途徑提升客戶服務的質素：量度及監察關鍵表現指標、與客戶保持緊密溝通，以及對改善服務質素的流程及基建作出投資。

中華電力訂立了12項服務承諾，涵蓋供電可靠度、緊急服務熱線的反應時間，以及其他關鍵的服務指標。2009年，我們進一步提升兩項承諾，訂下更嚴格的指標，包括供電中斷後抵達現場進行檢查的平均時間，以及停電後恢復供電的平均時間。有關集團在實踐服務承諾方面的表現，請瀏覽我們的網站[www.clponline.com.hk](http://www.clponline.com.hk)。

每年，我們均會量度客戶滿意度水平，並與其他比照的公用事業及企業比較。中電在這方面的表現理想，躋身香港三大領先公用事業或公共服務供應商之列，整體品牌形象繼續與港鐵公司及香港郵政並駕齊驅。

我們透過不同措施與主要客戶保持良好關係，包括委派專責客戶經理提供服務、進行能源審核，並就行業消息以至供電質素及節約能源的科技發展和個案研究，與客戶保持溝通。除了與客戶直接溝通的渠道外，我們更透過廣泛的客戶諮詢網絡，包括客戶諮詢小組及14個分區客戶諮詢委員會，與廣大客戶群保持聯繫。透過這些渠道，我們向社區領袖及客戶代表搜集寶貴意見、回應及指引。以2009年為例，客戶諮詢小組及分區客戶諮詢委員會向我們提供有關新能源效益展覽中心的意見、在廣州之行與我們分享能源效益及客戶服務各樣舉措的經驗、就我們在香港的電動車充電站計劃反映意見，以及為中電未來十年的能源願景(包括加強使用潔淨能源來優化燃料組合)提供建議。

我們在2009年採取的客戶服務措施，包括透過合併多個網址為單一網站以革新中電網站，方便愈來愈多上網的客戶使用我們的網上服務。我們同時引進「電錶在線」服務，讓高用量客戶管理本身的用電量及電力設備的荷載情況，並提供「家居電力檢查服務」，向住宅客戶推廣家居用電安全。

問

劉健華先生  
香港中小型企業商會  
會長



答

藍凌志  
集團總監——  
常務董事(香港)



中電是香港中小企的最佳夥伴之一，你們如何為中小企提供度身訂做的服務，讓我們在瞬息萬變的經營環境中可加強競爭力並為環保出一分力？

中電高度重視與商業客戶的關係。我們深明工商機構面對強大的競爭壓力，尤其是中小企，而大家也希望以負責任的態度，管理業務營運對環境的影響。

中電以物有所值的電價，為客戶提供全球最可靠之一的電力服務，而且我們將供電對環境影響減至最低。我們在深水埗及元朗兩個曾獲獎譽的中電商業客戶中心，為中小企提供度身訂做的全面服務，包括即場審批供電申請、提供有關電力裝置設計及節能方案的實用意見，並為現有中小企客戶或有意創業的人士提供專門的資料。我們便是這樣不斷地協助工商企業節省能源和保持競爭力。

換言之，我們的服務能夠減少中小企東主及管理人員的煩惱，讓他們可以專心營商，發展生意及服務客戶。

隨著新科技及市場帶出的機會，我們與客戶的關係也在不斷改變。我們在能源服務及電動車方面的工作便是例證。

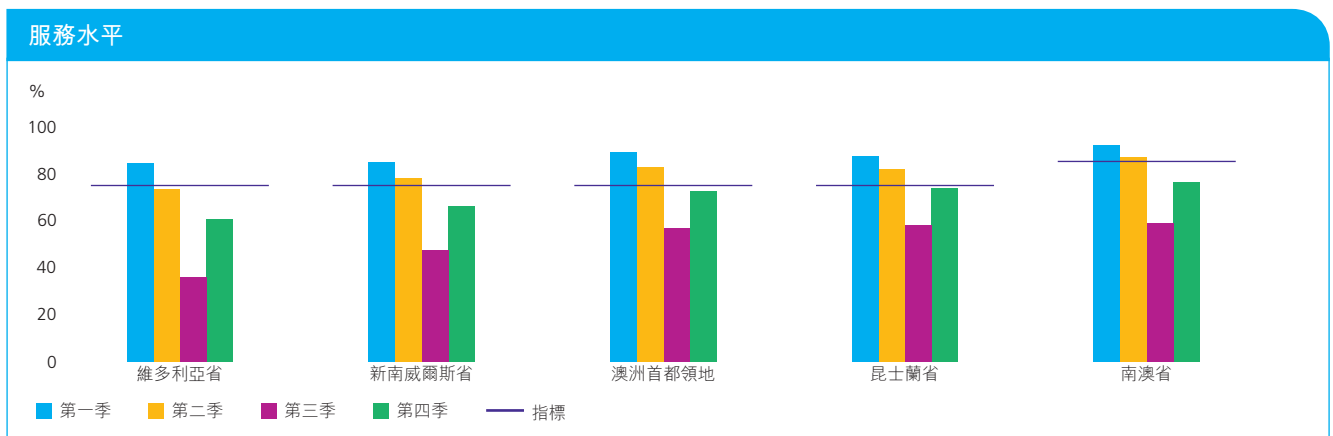
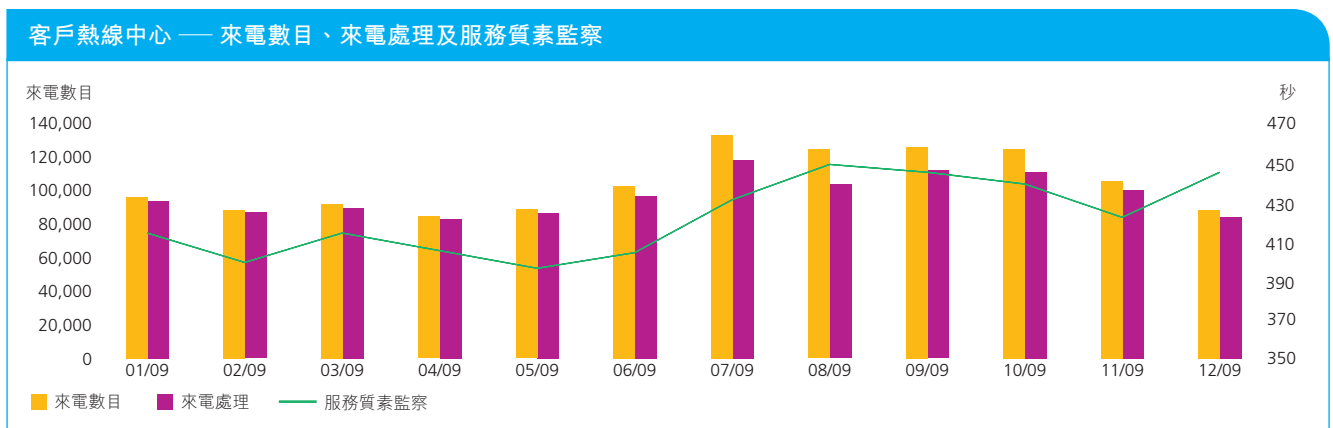
我們在廣東成立新的能源服務公司——中電節能技術(深圳)有限公司，為廣東的企業客戶提升能源效益，從而對改善珠江三角洲一帶的環境作出貢獻。2009年，這家服務公司達至首個全年度運作，與深圳、廣州、佛山、中山及江門的供電局緊密合作，為他們的客戶提供培訓和能源效益建議。

為推廣香港的電動車發展以減少路邊排放量，中電宣布與大型停車場、地產發展商及企業合作推出充電站網絡試驗計劃，在公共地方為電動車駕駛人士提供簡易的充電服務。計劃的第一階段包括在2010年第一季完結前設置21個充電站。將中電選用的混合式電動車進一步改裝成插入式電動車及快速充電器的項目也進展理想。快速充電器與日本製造的大部分電動車互相配合，可於30分鐘內為電動車電池注入15%至80%不等的電量，比傳統慢速充電的7至8小時快捷得多。這將有助大大提高電動車的行車距離、市場吸引力及實用性。中華電力計劃設置更多充電站，以擴大香港的電動車充電網絡，鼓勵更多車主棄用傳統汽車、推動減排。

### 澳洲

2009年，TRUenergy處理了2,116,938宗客戶查詢。當中1,253,498宗電話查詢由客戶服務顧問處理，餘下的863,440名來電者則透過自助互動語音答錄系統解決有關查詢。

當地的客戶服務水平受到國家能源監管機構及能源申訴專員計劃的監察。TRUenergy的投訴率繼續低於同業水平。下列圖表從平均回應速度、服務質素監察和沒接聽來電比率為整體指標來衡量TRUenergy的服務表現水平。



維多利亞省政府更改「維多利亞省冬季能源優惠」(Victorian Winter Energy Concession)的申請手續，要求申請／重新申請優惠的客戶聯絡其零售商，結果令客戶來電數目空前大增，因而影響我們年內回應客戶來電的能力。另外，希望與客戶服務顧問聯絡，而非由自動語音答錄系統接聽的客戶人數上升了12%，而下半年的客戶來電數目也比前數年顯著增加。除了來電數目上升外，冬季適逢維多利亞省的流感高峰期，令熱線中心請病假的人數急增。有見及此，我們立即在下半年增聘人手，並重新調配資源，以員工超時工作來增加接聽客戶來電的人手。我們正在研究招聘臨時員工的妥善方法，讓我們可以在突發情況下迅速增加人手，維持一貫的客戶服務水平。為進一步改善處理來電的質素及相關客戶服務，我們於2009年底推出Customer Acquisition, Retention and Excellence (CARE)計劃，目的如下：

- 為客戶提供新的服務體驗，以「making energy easy」作為TRUenergy的全新客戶服務理念；
- 加強挽留精於客戶服務的顧問人員，令客戶服務質素更優越穩定；及
- 為客戶服務顧問提供更多支援，包括制定職級架構及事業發展機制，以培育客戶服務專才。

2009年6月，TRUenergy在維多利亞省推出三年來首項新產品，名為「TRUenergy Value Bundle」的綜合燃氣及電力計劃。新產品靈感源自英國市場在激烈競爭下出現的重要趨勢，並經維多利亞省市場消費者調查驗證，如客戶以直接付款準時繳付帳單，便可每12個月獲得等於使用量11%的回贈。我們在墨爾本都會區以電視廣告配合該計劃的推廣活動，在2009年獲得27,950名客戶採用這項新產品。

我們亦於維多利亞省推出能源效益優惠，為當地住宅用戶免費安裝節能燈泡及節水花灑頭。我們於下半年推出推廣活動，令市場對這項服務的需求大增。在南澳省，我們根據南澳省住宅能源效益計劃，向住宅用戶提供類似的能源效益服務。計劃亦包括為困難戶提供一定的受助名額。對於大型客戶，我們繼續專注提升客戶服務，因而在客戶續約時取得約95%的高留客率。

問

Sam Verde先生  
Fonterra Australia  
集團工程經理



答

麥禮志  
集團總監——  
常務董事(澳洲)

隨著社會日漸關注企業如何能提升能源效益，以減少耗用於電力和燃氣的支出，你可以概述一下TRUenergy現正採取甚麼步驟，協助客戶達成這個願望嗎？

TRUenergy的工商客戶部為主要的客戶提供能源審核服務，其中包括詳細評估有關流程，一般並會參與和設備供應商及製造商有關提升效益的方案。

TRUenergy亦持有GridX的股權。GridX為商業客戶提供分散發電服務，以減少溫室氣體排放及確保供應可靠度。公司使用燃氣發電機發電，並回收餘熱作加熱及冷卻之用，使其向客戶供應的能源的碳強度，較向電網購買的傳統電力低50%。

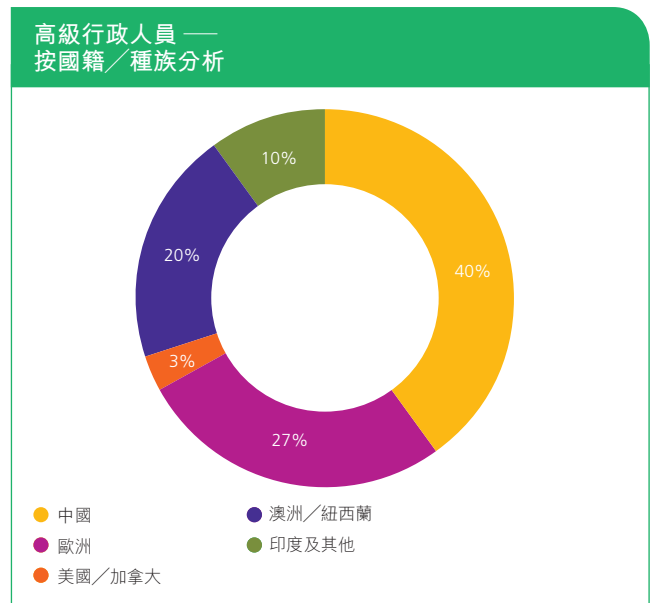
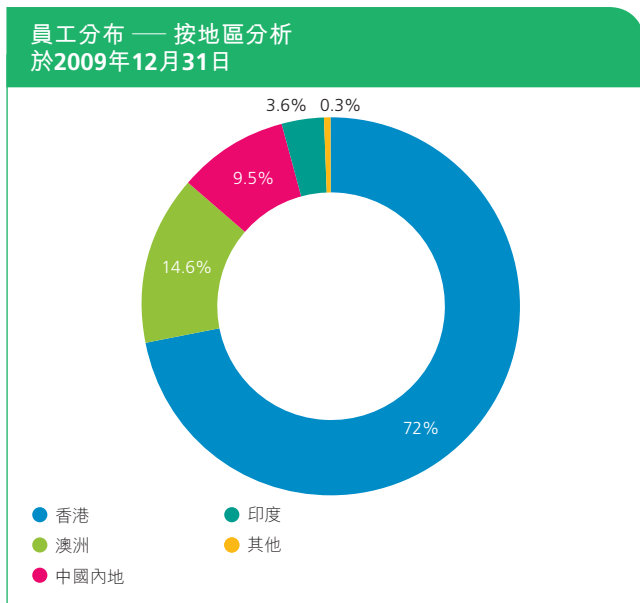
TRUenergy還推廣天然氣車輛計劃，協助製造商以至大型零售商、運輸公司、設施營運商等商業客戶，將貨車、巴士和鏟車隊等柴油推動的車輛改為天然氣推動，使與運輸相關的溫室氣體排放量減少達22%。TRUenergy計劃增設加氣站，以進一步擴展這項計劃。



# 中電與僱員



中電員工分布廣泛地域，具有不同的背景。集團逾5,700名員工在香港及亞太區其他地區工作，具備操作和支援發電、輸電、供電及電力零售業務所需的多種技能，其中涉及不同的技術、市場、規管制度及經營環境。下圖顯示中電員工在亞太區內的分布，以及按國籍及種族分析的集團高級行政人員資料。集團在不同市場的有效營運，端賴所有員工的支持。



由於行業轉變帶來需求的轉變，集團員工均須具備靈活的適應能力。舉例說，近如約六年前，只有三名員工負責可再生能源領域的工作，其中包括業務發展、建造及營運；現時我們則約有500名同事從事這方面的不同工作。這是現有員工學習新技術和集團選擇性地對外招聘的結果。

## 安全

中電能為員工做最重要的一件事情，就是為他們提供一個安全的工作環境。我們對員工的責任，最重要的莫過於竭力確保員工每天可平安下班歸家。這種責任感並不限於對中電本身的員工，更廣及承辦商人員及任何因合理原因進入我們設施的人士。電火無情，公司的業務要求對安全給予最高度的重視。如果罔顧員工的安全，我們的業務亦將難以存續。中電在安全方面的表現，詳載於《可持續發展報告》。

## 員工健康

我們能使工作場所變得安全，也能協助員工變得健康。我們鼓勵所有員工保持工作與生活之間的理想平衡，並提倡健康的生活方式。以香港為例，我們舉辦的「優質工作生活計劃」十分成功，內容包括「體適能挑戰賽」和工作間伸展運動等，在這基礎上，我們繼續努力，2009年的重點為「戒煙」及「認識營養標籤」。其中戒煙活動取得高度成功，員工也透過另一項活動更加認識到了解食物標籤的重要性，以配合健康飲食的需要。在澳洲，TRUenergy推出了一系列計劃，包括「Fit 4 Work Well Being Programme」，以鼓勵健康的生活方式、減肥及運動。

我們還加強了與健康有關的福利。例如，我們在澳洲、印度及香港委聘外界專業顧問，為受到個人問題或工作壓力困擾的員工提供保密的員工援助及輔導服務。在印度，我們檢討醫療福利計劃，使有關的員工福利更能與當地市場慣例看齊。

## 尊重



尊重員工及同事間的互相尊重均有助促進業務表現、提高士氣、加強對公司業績及為業務有關人士創優增值責任的共同承擔。我們可以透過不同方法建立互相尊重的態度，在此僅述其中數項。

我們致力為同事提供免受因性別、身體或心理狀況、種族、國籍、宗教、年齡或家庭狀況而受到騷擾和歧視的工作環境。2009年，香港實施《種族歧視條例》，有關規定其實早已反映於集團的核心價值觀。即使如此，我們依然舉行簡報會，確保全體香港員工充分知悉條例的規定，並向他們重申中電在這方面堅守的長遠價值觀。

我們不希望員工只顧埋頭工作而不問世事。我們致力建立緊密的雙向交流。除了網上員工資訊和定期小組匯報等既定的交流渠道外，我們在2009年舉行了一項特別活動，以跨越「哥本哈根」為主題，向同事闡述我們對氣候轉變的立場，為12月的哥本哈根會議作好準備。我們還運用資訊科技設備向整個集團的員工播放與關鍵主題有關的短片。

在澳洲，TRUenergy舉辦一系列員工溝通活動，例如有常務董事參與的「與領導層共晉早餐」。在中電印度，我們除了維持「每日一啟發」(Chhoti Chhoti Baatein)的分享活動外，還開始每隔六個月在每項設施舉行「開放日」，讓常務董事與所有員工見面。

在TRUenergy，有91%的員工參加了2009年的員工意見調查。相比2005年及2007年的調查結果，2009年的調查顯示員工的投入感隨着時間穩步上升。在這次最近期的調查也顯示，TRUenergy員工的投入感高於在澳洲大部分調查區域得出的全國平均水平。

對社區、慈善及社會活動的高度投入，是中電員工的特質之一。在香港、澳洲、印度、泰國及中國內地，中電員工付出時間、技術和金錢，貢獻這些工作。同事們的努力，贏得了公司、業務所在地的社群，以及所有與業務有關人士的尊重。這些活動詳載於我們的《可持續發展報告》及集團網站。 

## 經驗為本創未來

中電人事穩定，員工經驗豐富、忠心耿耿，有利業務發展。

主要特質	2009	2008
平均年齡	42.9	42.5
平均服務年資	16.3	16.2
擁有大學或以上學歷的百分率 <sup>(附註)</sup>	36.7%	34.3%

附註：並未計入TRUenergy的僱員資料，因為有關員工加入公司時並無收集有關資料。

由於人事穩定，公司員工的平均年齡相對較高，需要為員工退休未雨綢繆，尤其是那些擁有電力行業專門技能而且難以在勞動市場輕易物色的員工。這對中電來說，至為重要，若我們按正常退休年齡作出推算，集團現時的員工於未來五年退休的百分率為：

	2009	2008
香港	11.4%	9.9%
TRUenergy	10.1%	8.6%
懷集	7.3%	2.1%
中電印度	1.5%	1.4%
其他中國內地資產	0.9%	1.0%

以電力行業來說，以上預期離開集團的員工比率屬於正常，比其他大型公用事業機構（例如在美國的公用事業機構）為低，流失情況在可以控制的範圍內。這是因為自2005年起，我們已採取措施，透過滾動五年期人力資源規劃架構安排人手。除了針對特別技術而詳細推算日後的人力資源需求外，我們的規劃還涵蓋人才供應方面的措施，如招聘學徒、見習技術

員及大學畢業生。例如在2009年，我們在香港聘請了14名大學畢業生、4名見習技術員及17名技工學徒，而在印度聘請了18名大學畢業生。

除退休規劃外，我們還採取了多項措施吸引及挽留員工。集團在這方面的挑戰，因業務性質不同而各有差異，並視乎有關業務的規模、發展成熟程度、地點等因素而定。

- 印度 — 印度招聘市場的競爭仍然激烈，但集團在當地採取的措施及工作文化產生利好影響，2009年的自願流失率較2008年為低。哈格爾項目的招聘計劃現正分階段進行，配合項目按計劃由建造過渡至營運階段。為滿足當地業務不斷擴展的需要，我們亦強化了在印度的大部分企業職能。
- 澳洲 — 澳洲工商企業在招攬及挽留員工方面仍然面對激烈競爭，但是全球金融危機的影響紓緩了以往招聘某類專才或特殊職位的難度，但整體招聘人數仍然高企，而機構內需要新的技術專才，以配合項目發展和增長所需，並應付人手流失。



元立行先生  
中華電力市場及  
客戶服務部  
營銷支援及拓展經理



阮蘇少滙  
中華電力副主席



對更潔淨能源的需求上升、香港與中國內地加強融合，加上要為2018年後的市場轉變作好準備，中電的香港業務面對不少挑戰和機遇。公司為現有員工的轉型選擇了甚麼路線，讓他們可協助公司應付挑戰及開拓商機？

「邁向綠色珠三角——香港潔淨能源發電新方向」勾勒出我們在未來十年的潔淨能源願景。為成功實現這個願景，我們的員工必須具備精湛的商業專長，並學習新技能，不斷以更可靠、更具成本效益及日益環保的方式建設及營運電廠和輸供電網絡；也必須適應中國的商業文化及能夠與香港及內地的主要業務有關人士建立良好關係，並把中電品牌從香港推廣至珠三角。

轉型路線的第一步是掌握基本知識，包括提升普通話水平，以及了解中國的法律、稅務及財務規定。我們在2009年對普通話培訓作出的投資較2008年增加五倍，反映員工熱衷參與、學習，並努力充實自己、迎接未來挑戰。

我們透過文化交流計劃以及業務計劃的溝通，鼓勵員工接受借調往內地工作或參與當地的項目，並加緊努力，配合公司在中國加強建立關係及推廣中電品牌的活動。

- 香港 — 與市場水平比較，員工流失率於年內維持在1.5%的低水平。在吸引及挽留財務、人力資源及其他職能範疇的人手方面，面對比核心工程人才更激烈的競爭。這反映香港的金融及商業機構高度集中，導致勞動市場競爭劇烈。
- 中國內地 — 由於內地業務的地域覆蓋廣泛，我們在招攬及挽留人手方面的困難因項目不同而異。我們部分項目位處偏遠地區，因此在吸引及挽留高質素人才方面往往遇到挑戰。

中電致力培養人才，不僅是為了招攬及挽留有價值的員工，更希望讓公司及員工均盡展潛能。

「管理發展及培育繼任人員計劃」提供有系統的繼任安排，以及培育高潛質員工。高潛質員工在事業初期，將受所屬職能或業務部門管理。當他們晉升較高職位後，事業發展則由集團管理發展委員會監察。集團透過這個計劃，已為100%（2008年亦為100%）於未來五年內退休的高級管理人員認定內部繼任人選。在2009年的高級管理職位空缺之中，96%（2008年為100%）均按既定安排由內部繼任人選填補。

我們的發展及培訓計劃涵蓋各級別的員工及所有不同業務範疇，例如：

- 集團有27名員工正在參與我們與瑞士國際洛桑管理學院(IMD Business School of Switzerland)合辦的

第二屆中電集團行政人員發展計劃。

- 18位高潛質人員參加了Richard Ivey Business School於香港與商業機構合辦的行政管理課程；
- 泰國、香港及印度的員工參加了太古集團的溫莎領袖才能培訓計劃(Windsor Leadership Programme)及世界可持續發展工商理事會(World Business Council for Sustainable Development)的未來領袖團隊計劃(Future Leaders Team Programme)；
- TRUenergy為超過180名員工推出名為「Focused Energy」的三層式管理及領袖才能培訓計劃；及
- 在印度重點培訓員工面對未來的業務挑戰，包括為70名員工提供「成功思維方式」及「個人效益」培訓。

除了這些計劃外，中電還持續作出投資，透過內部及公司以外的課程為全體員工提供培訓。2009年，僱員投入培訓的時間，平均為每人4.9個工作天（2008年為5.9個工作天；培訓時間減少是因為在推出不同措施及開展新業務時，集團已為不同業務範疇舉辦了主要的培訓課程）。

沒有員工，我們便無法營運。我們竭力保障員工的安全、促進員工的健康及福祉，並且招攬、挽留及培養公司業務所需的人才。



同事們參與2009年的安全、健康及環保「安健康」日