





經營可持續業務
共享地球資源
盡心服務香港
關顧合作團隊

經營可持續業務

精益求精



管理方針

港燈電力投資致力恪守其企業抱負、使命與信念，把可持續發展的理念融入企業文化和業務運作的各個範疇。我們新近發表的可持續發展框架，正好展現了這個承諾，而集團的可持續發展政策，以及本報告內提及的其他主要企業政策和管理體系，亦為框架的落實執行提供指引和支援。

我們的企業管治程序和可持續發展框架，能確保業務運作具透明度，提高靈活性及應對轉變的能力。事實上，良好的企業管治，配合可持續發展的營運模式，有助提升業務的創新能力，以應對現今世界日增的風險和不明朗因素。

董事局是集團的最高管治機關，透過其可持續發展委員會監督集團內各個部門在可持續發展方面的工作情況，而其審計委員會則協助確保集團採取合適而有效的風險管理和內部監控系統。在管理層面，由行政總裁出任主席的可持續發展管理委員會和風險管理委員會，分別支援可持續發展委員會和審計委員會履行職責。行政總裁亦領導創新策導委員會，推動創新思維以提升各部門的工作成效。

我們竭力為投資者和其他持份者創造長遠價值，並與他們保持緊密溝通，以了解他們的期望。我們透過審慎投資於適切的科技爭取可持續發展機會，務求為投資者帶來合理的回報，同時確保客戶能享有價格相宜的世界級供電服務。為了回應氣候變化和持份者的其他關切事項，我們與持份者緊密合作，為香港發展成為一個充滿關愛的低碳智慧城市作出貢獻。

大自然的 啟發

五節芒

適應力強，具有耐熱、耐旱、抗風的特性，可在任何惡劣環境下生長，包括貧瘠的荒地。



可持續長遠發展

港燈電力投資透過港燈，提供安全可靠、價格相宜的電力供應，支持香港的可持續發展，並盡量減低業務對環境的影響。我們明白氣候變化所帶來的威脅，對於香港特區政府致力爭取在2050年前實現碳中和深表歡迎。



港燈與你攜手
邁向低碳未來

海上液化天然氣接收站將有助我們取得更穩定的燃料供應，且有助紓緩由於增加燃氣發電而引致燃料成本上漲的壓力，體現了我們審慎務實的長線投資方針。

我們依循下列長遠策略，堅守成為傑出能源企業的抱負，同時努力應對氣候變化：

為世界級城市提供世界級供電服務

我們的首要工作是繼續提供世界級的可靠供電及客戶服務。與此同時，為締造綠色香港，我們投資於各種減碳措施，例如逐步增加燃氣發電比例、推廣可再生能源和電動車，以及支持客戶參與提高能源效益和節約能源的計劃等。我們更不斷創新和採用先進技術，為推動香港轉型為智慧城市出一分力。政府現正檢討《香港氣候行動藍圖》，我們期待新藍圖能提供 clearer 方向，有助我們適切投放資源，支持香港的長遠減碳目標。

維持資產基礎穩定增長

在發電、輸電及配電設施方面，我們一向採取務實的投資策略，所有支出均以維持供電可靠度，以及提升效能和客戶服務為目標，並同時透過採用低排放能源以保護環境。這些投資有助集團保持資產穩步增長，從而為長線投資者帶來穩定及持續增長的回報。

審慎理財和高效營運

我們必須與持份者保持緊密溝通，確保繼續滿足社會的能源需求。為了讓投資者獲得合理回報，同時以相宜價格向客戶供電，我們維持一個理想的資本結構和充裕的流動資金，並嚴格控制營運成本，包括燃料成本。

企業管治實務

依照香港聯交所《上市規則》列明的《企業管治守則》，我們制定了一系列的企業管治程序、指引和政策，並以此作為公司營運的基礎。集團承諾恪守最高的道德標準，貫徹開放、廉潔和負責任的原則。

我們堅守這項承諾，務求確保業務營運具效率和透明度，並吸引投資者、提高股東價值，以及保障股東和其他持份者的權益。

在我們的內部審計部門和有關業務單位的充分合作和協助下，廉政公署在2020年7月完成了有關電表安裝和讀表的檢視工作，有關部門亦已根據廉政公署的建議，進一步優化電表安裝及讀表工作程序。及至9月，我們推出反洗黑錢政策和制裁合規政策，透過制定有系統的指引與程序，改善集團對此類風險的評估和管理。

年內，我們為董事局成員安排了一場座談會，向他們介紹有關反貪污的事宜和現今趨勢。超過240名

僱員亦參加了網上培訓課程，加深了解《防止賄賂條例》及公司就反貪污實行的政策與指引。此外，有70多名新入職僱員完成了迎新課程中的相關培訓。

在2020年，集團並無發生重大不合規事件，而港燈電力投資或其僱員亦沒有涉及任何正在進行或已結案的貪污案件。

有關我們的企業管治的詳細資料，請參閱[集團年報](#)。

主要管治實務

風險管理



- ▶ 集團設有**企業風險管理體制**（受**風險管理委員會**監督），以識別、評估、緩減和監控業務、財務、營運和合規等方面的主要風險，其中包括最高企業風險和重大新增風險。
- ▶ 我們建立了一套**合規架構**（受**合規委員會**監督），管理集團整體的合規責任。
- ▶ 我們備有一套**危機管理計劃**應付緊急事故，而每個業務單位亦各自備有應變計劃，以維持業務持續運作。

商業操守



- ▶ 集團的《**工作守則**》輔以全面的人力資源政策及程序，就有關操守、人權及勞工權益問題，包括舉報和如何處理違反操守的行為，為僱員提供指引。
- ▶ 我們制定了**認識和防範欺詐政策**，目的是盡量減低出現欺詐的風險。
- ▶ 僱員或其他人士可透過**多個舉報渠道**，就已發生或可能發生的非法行為或違反《工作守則》的行為作出舉報。
- ▶ 我們設有**監管機制**，定期檢討集團內部遵守反貪污法例及《工作守則》的情況，包括**每年進行2次反行賄監控評估**，以評核集團管理賄賂風險的監控是否有效。
- ▶ 我們的《**供應商守則**》涵蓋整個供應鏈，確保人權受到尊重，並且不僱用童工或強制勞工。

備註：在2021年2月，我們正式制定了《反欺詐及反賄賂政策》和《人權政策》。



在疫情危機中 確保僱員安全和 業務持續運作



年內，新型冠狀病毒病疫情為社會帶來前所未有的挑戰。在2020年2月7日，因應新出現的公共衛生情況，管理層將公司的應變級別提升至「緊急應變級別」，並啟動「新型冠狀病毒病疫情應變計劃」的多項防控措施，以減低員工和其他工作人員受感染的風險，同時維持業務和服務的正常運作。我們的「新型冠狀病毒病確診個案通用應對計劃」亦於同年4月14日生效。隨着年內疫情不斷變化，我們不時更新及修訂應變計劃。

在2020年，我們採取了廣泛的預防措施和應變計劃，減低疫情帶來的風險。年內，儘管曾出現過3宗涉及僱員或外判人員的確診個案，各個工作場所並沒有出現二代感染個案，而我們的供電可靠度亦創下紀錄新高。長遠而言，港燈作為公用事業機構，會繼續採取靈活有效的業務策略，盡量減低營運風險。

個人防護規範



- ▶ 向僱員派發口罩、口罩鼻托、護目鏡和消毒搓手液
- ▶ 定期清潔公司各個場所
- ▶ 辦公大樓和南丫發電廠入口處設有體溫探測裝置
- ▶ 公司範圍內強制佩戴口罩，包括在公司安排的渡輪和車輛內
- ▶ 向需要共用電腦設施的僱員分發私人鍵盤和滑鼠

社交距離限制



- ▶ 廣泛採用視像會議和網上培訓，盡量避免同事之間有直接接觸
- ▶ 修訂工作流程，並盡量採用電子方式取代文件傳遞
- ▶ 安排僱員在家工作，並制定有關守則
- ▶ 實行彈性工作時間和盡量安排僱員使用公司車輛，減低僱員乘坐公共交通工具時的感染風險

分組工作安排及應變計劃



- ▶ 各職能部門分為2個或以上的工作團隊
- ▶ 為不同工作團隊實行社交距離安排
- ▶ 輪班交接時採取社交距離新規範
- ▶ 定期進行演習，測試各部門就處理新型冠狀病毒病確診個案的應變準備，包括有多於1個工作團隊需要同時隔離或檢疫時的安排
- ▶ 如有需要，為擔當關鍵崗位的僱員安排臨時住宿以保持社交距離
- ▶ 不時檢討供應鏈以確保設備、物料和零件供應充足，包括個人防護裝備和清潔消毒用品

有效溝通



- ▶ 為僱員設立緊急熱線，方便匯報疫情或查詢
- ▶ 在公司內聯網和「港燈薈」手機應用程式設立「抗疫錦囊」，向僱員提供不同種類的防疫資訊，包括教育短片、海報、最新資訊和通告

可持續發展風險與機遇

在風險日增、不明朗情況持續的當前環境下，集團的企業風險管理體制必須廣泛涵蓋各項經濟、環境及社會風險，包括會對業務構成威脅的新增風險。新型冠狀病毒病疫情雖然令人措手不及，但我們亦能審慎應對，有效履行在集團的可持續發展框架內主要範疇的工作，包括維持可靠及價格相宜的電力供應、提供卓越的客戶服務、關懷社區和僱員，以及提升職安健表現等。

我們深信，憑着前瞻遠見，加上及早行動，可將潛在風險轉化為機遇，惠及集團和整個社會。以氣候變化為例，雖然這是香港以至全球當前面對的最大挑戰之一，但發展低碳經濟卻能帶來龐大機遇。我們必須讓持份者一同參與，合力尋找和落實解決方案，加強他們對集團的信心。

要了解更多有關我們的風險管理方針、相關風險因素和相應策略，請參閱[集團年報](#)。

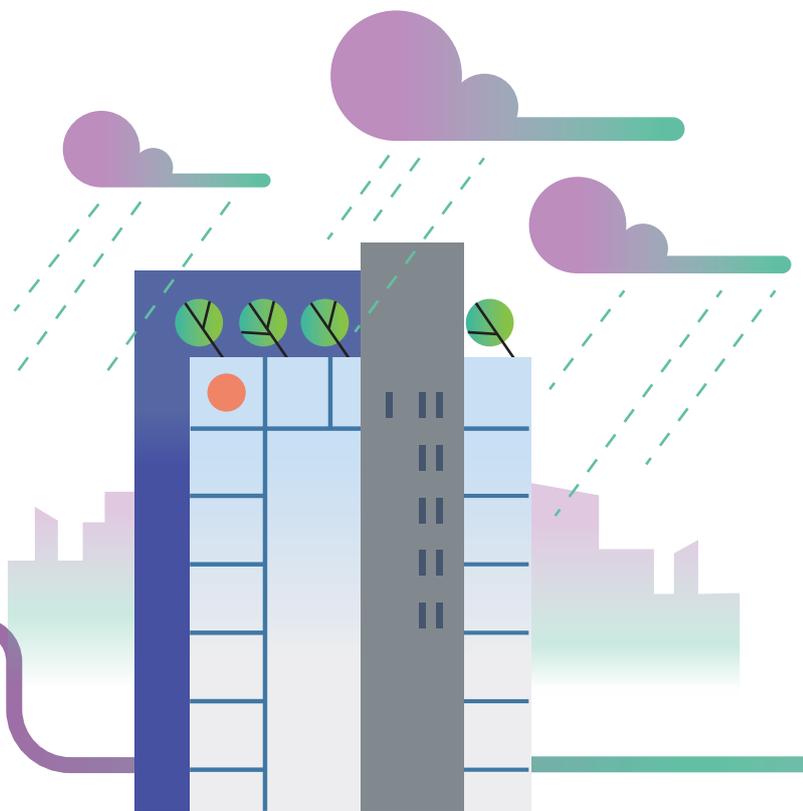
如何管理 氣候相關風險和機遇

由金融穩定委員會成立的氣候相關財務披露工作小組 (TCFD)，致力以更有效的方式披露氣候相關風險，並就此提出建議，協助全球企業管理氣候相關風險和機遇，同時推動金融市場投資於可持續發展和抵禦氣候變化的業務、機遇及商業模式。

在2020年，我們進行了一項差距分析，評估集團現行做法是否符合TCFD的建議。參照TCFD建議的4個主要範疇，我們將繼續就此進行檢討和研究，務求改善集團的管理方針及訊息披露。以下列出我們如何管理氣候相關風險和機遇：

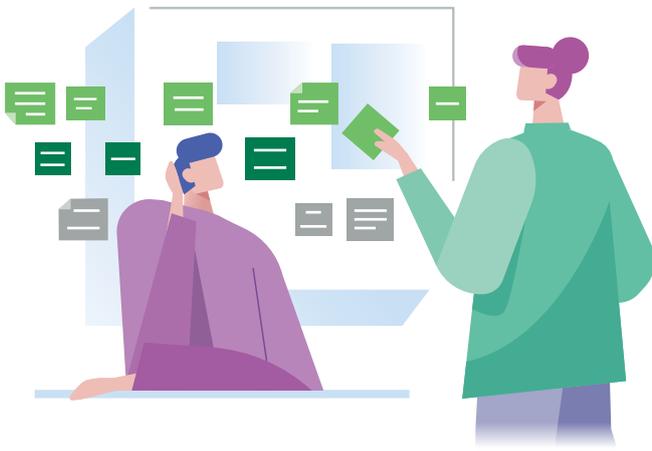
管治

董事局設有可持續發展委員會，負責監督集團的可持續發展工作，包括氣候相關事務。在管理層面，由行政總裁擔任主席的可持續發展管理委員會，協助可持續發展委員會制定和落實集團的可持續發展措施，包括評估和管理氣候相關風險和機遇。有關我們在可持續發展管治方面的詳情，請參閱上一章節。



策略

過渡至低碳經濟實為大勢所趨，然而對集團的電力業務卻帶來重大的轉型風險，尤其是如何協助香港在2050年達至「碳中和」。我們與政府達成的2019-2033年《管制計劃協議》，雖然在財務和服務規管方面提供了穩定性，但政府就空氣質素、電力行業減碳、能源效益及節能，以至電力市場競爭所訂立的策略和政策，對集團的中長期業績和發展均構成影響。此外，隨着公眾對低碳能源及能源效益支援服務的需求日趨殷切，我們更須盡力滿足市民的期望，以維護集團的聲譽。



為應對這些風險及掌握開拓低碳電力業務的機遇，我們持續投放資源發展「由煤轉氣」及可再生能源發電，務求減低業務營運所產生的碳排放，為對抗氣候變化出一分力。為確保「由煤轉氣」的政策能符合商業及營運效益，我們正與業務伙伴攜手合作，興建一座海上液化天然氣接收站。同時，我們又推出「智惜用電服務」，透過一系列資助及服務計劃，在社區推廣能源效益、可再生能源、電動車和低碳生活，並全面為客戶安裝智能電表。《管制計劃協議》一直以來行之有效，提供了一個合適框架，讓政府的能源政策目標得以落實，包括上述措施。

另一方面，氣候變化所帶來的極端天氣和種種轉變，對我們的電力基建設施持續構成各種緩急實體風險，更可能為我們的業務帶來重大的財政影響。為減低此等風險，我們會以有策略、有系統的方式，繼續加強電力基建設施的抵禦能力。

以上策略已反映在我們的2019-2023年度發展計劃內，有關詳情可參閱「[共享地球資源](#)」和「[盡心服務香港](#)」章節。展望將來，我們會全力支持政府以最合適的方法達至香港的長遠減碳目標。

風險管理

可持續發展委員會及可持續發展管理委員會定期審視集團與氣候相關的風險，而識別、評估及管理這些風險的工作則歸入企業風險管理體制之內。體制提供了由上而下和由下而上的途徑，以積極主動及有系統的方式，識別、評估、緩減及監察企業和營運單位的主要風險。有關詳情，請參閱[集團年報](#)。

指標和目標

我們每年均透過發表可持續發展報告和參與「碳訊息披露項目」，全面披露港燈的碳強度和溫室氣體排放量，並制定了獲「科學基礎減碳目標」認可的減排目標，致力在2022年將每度電的碳排放量減低30%（與2005年的水平相比）。

我們又根據3項與集團業務最有關聯的「聯合國可持續發展目標」，制定了一套對應目標。該3項「聯合國可持續發展目標」，分別為可負擔的清潔能源（目標7）、產業、創新和基礎設施（目標9）和氣候行動（目標13），詳情可參閱上一章節。

我們除了匯報有關業務營運直接產生的溫室氣體排放外，更計劃由2021年開始，按照ISO 14064:2018標準，匯報在價值鏈中重要的間接溫室氣體排放。

持份者的參與

集團的日常營運和業務策略會對不同持份者帶來影響，因此與持份者保持坦誠、有效的溝通非常重要。透過意見交流和對話，我們可以了解持份者的看法和期望，有助推動業務增長和發展，並可讓持份者了解我們的願景、計劃和局限。

為有效與持份者溝通，我們審慎考慮了持份者對港燈業務的依賴及影響程度，識別出10個主要持份者組別。我們會定期透過不同渠道，與各個組別的持份者保持聯繫。

持份者的參與



- ▶ 會議
- ▶ 對話
- ▶ 查詢



- ▶ 參觀
- ▶ 探訪
- ▶ 講座
- ▶ 座談會
- ▶ 工作坊
- ▶ 展覽



- ▶ 諮詢服務
- ▶ 社區計劃



- ▶ 協商會
- ▶ 專題討論小組
- ▶ 聯絡小組



- ▶ 意見調查
- ▶ 建議平台



- ▶ 手機應用程式
- ▶ 內聯網
- ▶ 網站
- ▶ YouTube 頻道
- ▶ Facebook 專頁



- ▶ 新聞發布
- ▶ 報告
- ▶ 其他刊物

| 持份者組別 | 重視原因 | 常見溝通渠道 |
|-----------|------------------------------------|--------|
| 客戶 | 電力是客戶的日常必需品。 | |
| 股東 | 我們必須向股東負責。 | |
| 僱員 | 港燈業務的成功，有賴僱員時刻努力耕耘、作出貢獻，我們有責任關顧他們。 | |
| 業務伙伴 | 擁有共同的可持續發展價值觀對維繫業務關係十分重要。 | |
| 本地社區 | 我們承諾回饋社會，盡量減低營運業務對鄰近社區帶來的影響。 | |
| 環保組織及社福機構 | 他們是重要的可持續發展伙伴。 | |
| 教育界 | 我們支持綠色教育，尤其着重向年輕人宣揚環保訊息。 | |
| 工程界及專業團體 | 他們是重要的業界伙伴。 | |
| 傳媒 | 傳媒是我們與公眾溝通的重要伙伴。 | |
| 政府部門及立法會 | 他們是公用事業機構的監管者。 | |

在2020年新型冠狀病毒病疫情下，儘管社交距離限制帶來挑戰，我們仍繼續與持份者積極保持聯繫。為了保障各方人員的健康，我們盡量轉用電子通訊，並善用虛擬會議技術和社交媒體保持溝通。

與各持份者組別交流的例子

- ▶ 以錄製影片向客戶聯絡小組作出簡報
- ▶ 以網上直播形式舉行股東周年大會
- ▶ 與僱員進行16次專題小組會議及11次「協商會」會議
- ▶ 為業務伙伴舉辦年度「安全、健康及環保日」
- ▶ 透過短片、電話及信息讓社區人士了解公司的最新發展
- ▶ 與非政府組織合作，推出短片推廣生態文物
- ▶ 為學生安排網上環保課堂及活動
- ▶ 繼續合作推展「一帶一路電力能源高管人才發展計劃」
- ▶ 透過新聞稿、訊息和電話通知傳媒有關公司的最新動態
- ▶ 在天然氣發電機組 L10的啟用活動上，與政府官員實地討論分享
- ▶ 參與在立法會舉行的年度電費檢討



向僱員推廣 可持續發展和企業社會責任



為讓僱員加深認識港燈在可持續發展和企業社會責任方面的承諾和表現，在2020年5月，我們推出了一項為期18個月的內部教育計劃。公司內聯網的企業社會責任專頁加入更豐富的內容，包括以企業社會責任為題的短片、文章和遊戲。我們亦推出「CSR星期三語錄」，每週分享有關企業社會責任的格言，藉以啟發思維、引發討論和鼓勵行動。

為推動計劃進行，各個部門委任了「企業社會責任先鋒」協助推廣，讓他們分享意見並提出改善建議。

我們亦透過意見調查，評估同事目前對可持續發展和企業社會責任的認識程度和興趣，主要的調查結果如下：

- ▶ 在約1,000位回答問卷的僱員中，有 **99.5%** 認為公司重視企業社會責任。
- ▶ 最多人認為可以在**保護環境、職安健和合法合規**方面協助公司履行企業社會責任。
- ▶ 較多人希望透過此教育計劃認識更多的議題，包括**保護環境、應對氣候變化和職安健**。

力求創新

港燈認為，創新有助我們更快捷或更具成本效益地實現業務目標和得到優良成果。處身於瞬息萬變的世界，力求創新對於規劃公司未來的發展非常重要。為此，我們致力在各個業務範疇不斷推陳出新，並視之為企業策略的重要一環。

我們的創新策導委員會支持及管理創新意念的制定和推行，包括善用嶄新的應用程式和技術，例如大數據和人工智能，以簡化工作流程、改善表現和提升客戶體驗。我們深諳僱員是每個創新意念的驅動力，因此銳意表揚和獎勵他們所作出的貢獻，並致力栽培人才，在僱員之間推動團隊協作、尊重互信的合作關係。僱員對公司業務的專業知識和親身經驗，有助我們找出適切的改善方案，令港燈精益求精。

港燈力求創新的企業文化以名為「Inno Hub」的內聯網上社群為核心。Inno Hub 不僅匯聚多元觀點和經驗，亦讓同事分享相關活動、刊物和科技新聞等資訊。Inno Hub 的界面涵蓋創新價值鏈的不同階段，由構思、甄選及範圍界定，以至落實、總結和經驗分享。自2018年推出至今，Inno Hub 共錄得超過415個嶄新意念。一些業務單位更設立專責小組和網上創新論壇，在所屬業務範疇發掘和推動可行的創新構思。



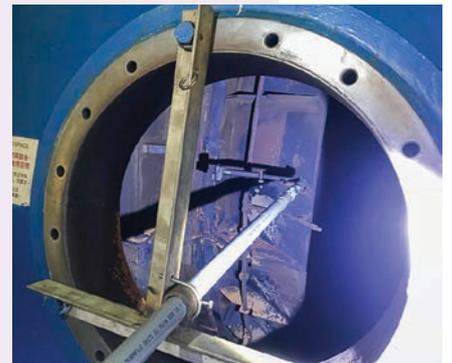
港燈新啟用的虛擬實境培訓中心有助加強僱員的安全培訓。

我們在2020年落實了27個創新項目和推出了34個手機應用程式，以提升營運效率和安全水平、客戶和社區服務，以及環保表現。年內，6隊來自不同業務單位的團隊憑着有效改善安全績效的創新意念，在公司的「2019/2020持續改善安全和創新計劃」中獲得獎項。該項計劃亦將於2021年全面擴展至各個業務範疇。此外，港燈更憑着利用人工智能科技達至有效節能而獲得認同，詳情請參閱「[共享地球資源](#)」章節的個案分享。

設備檢查 更安全、更具效率

在南丫發電廠，對氣輪機的葉片進行目測檢查，是例行停機維修計劃的一部分。我們過往需要在氣輪機殼內搭建棚架，讓工程人員檢查葉片。然而，此舉不僅花費時間，更對工程人員構成潛在危險。

在2020年，我們採用了截然不同的方法，將遙控相機安裝在活動伸縮臂上，拍攝葉片的高清照片。這個方法既省時，又能大大減低同事受傷的風險。





創新 高壓電力開關 試驗插頭升降 裝置



測試高壓電力設備的絕緣性能，是校驗或維修工作完成後的必要程序。操作人員會以人手將重達9公斤的測試插頭，插入帶電的高壓電力開關櫃內的狹窄斷路器室。此工序涉及多項安全風險，包括人力提舉重物和接近可能產生跳火的帶電高壓插座。

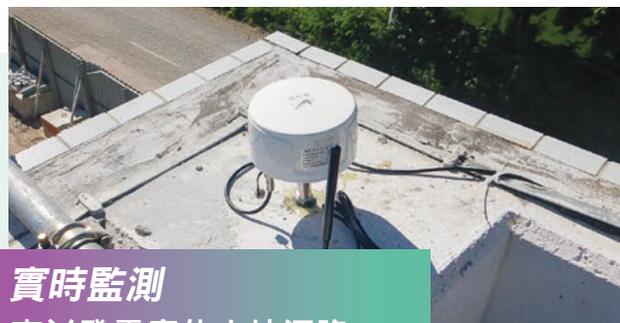
為了減低此等風險，我們的團隊研發出創新的絞入/絞出裝置，可讓操作人員從斷路器室的外面插入測試插頭，而無需以人力提舉進行。該裝置具有多項安全功能，例如位置限制器有助準確及安全地安裝測試插頭。此項目更在「第19屆香港職業安全健康大獎」中獲得「職安健改善項目大獎」銅獎。

我們的能源管理系統和配電管理系統實時監控供電系統網絡，並在有需要時自動調節系統運作情況。為提供優質電力，我們採用「智能電壓及無功率調節程式」作實時監控，以確保電壓穩定。

在2020年，我們與香港科技大學合作進行了一項概念驗證計劃，探討以神經網絡為基礎的機械學習方式，用作預測電力負荷趨勢的可行性，目的是改善分區變電站的無功率控制成效，從而減少電力損耗。該合作計劃經已順利完成，並取得圓滿成果。此嶄新的預測模式與「智能電壓及無功率調節程式」將於2021年全面整合及應用。



利用神經網絡和 人工智能科技 減少電力損耗



實時監測 南丫發電廠的土地沉降、 震動和結構傾斜情況

在一些大型項目，例如興建發電廠，進行傳統的工地移位監測工序十分耗費時間和人力。一般而言，熟練的測量團隊需要用2至3天進行勘測工作，再以1至2天撰寫勘測報告。然而，當報告送達工程師手中時，匯報的數據卻已經過時，無法如實時匯報般，能讓工程師迅速回應和作出決定。

在2020年，我們將一系列配備了雲端技術和全球衛星定位系統的實時地層移位感應器，裝設於南丫發電廠的重要發電廠房和建築物上。這些感應器由太陽能板供電，與全球定位系統24小時無間斷通訊，準確記錄3D定位。感應器將定位數據發送並儲存在雲端數據庫中，方便工程師實時存取各個廠房或建築物的3D定位狀況。

善用科技 智傳關愛

港燈在2020年初推出「關懷有餸」中小企食肆資助計劃（飲食券計劃），透過派發飲食券，一方面為社會上有需要的人士紓困，另一方面協助本地中小企食肆應對經濟環境帶來的挑戰。隨着新型冠狀病毒病疫情爆發，我們決定善用科技擴大及改良飲食券計劃。

項目範疇：

| | |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| 與 23 個 社福機構的社 區中心合作 | 220 多間 中小企食肆 參與 |
| 40,000 戶 有需要家庭 受惠 | 800,000 張 面值25元的 飲食券 |

節省資源：

- 約**80,000**個工時
(港燈)
- 約**17,000**個工時
(社福機構及中小企食肆)
- 110,000**多張
A4紙張
- 約**300**度電
(用於打印/掃描)
- 約**3,000**千克
碳排放量



主要考慮及 挑戰

港燈以往從未舉辦過類似活動，如何營運這項飲食券計劃，確是一大考驗。整個流程涉及眾多持份者，包括社福機構的社區中心、中小企食肆及受惠人士。由決定設立飲食券計劃，到正式推出，時間十分緊迫。此外，港燈和參與的社福機構亦要騰出足夠人手推行計劃。

另一方面，由於涉及的飲食券面值達2,000萬元，計劃流程的每一步必須力求準確及完善。若審查及核實過程以傳統方式進行，便需要動用大量人力物力。

我們希望飲食券計劃能解燃眉之急，及時發揮作用，幫助受惠對象及中小企食肆應對經濟不景。因此，我們須盡快安排受惠對象領取飲食券，以及將處理發放資助予中小企食肆的時間縮至最短。



我們希望每位受惠者都可以按自己的喜好，使用飲食券在心儀的食肆享用餐譜。所以，我們邀請了各種不同菜系的中小企食肆參與這項計劃。

客戶業務發展主管
梁偉堅

全方位數碼系統 有效簡化程序、提升客戶體驗

面對各種挑戰，我們決定採用一套創新的數碼方案，以先進的自動化機械人流程（RPA）、數據分析及數據圖像顯示，有效管理繁複的後勤工作。透過港燈團隊自行開發的手機應用程式，我們可以追蹤80萬張飲食券經由社福機構派發予受惠者的具體情況，並使用RPA來處理及分析這些數據，而另一個由第三方開發的手機應用程式則向RPA提供飲食券使用的數據，再加上圖像顯示分析，讓我們能實時了解每張飲食券的數碼流程，更切實有效地監察和管理整項計劃。

這套RPA數碼方案結合了多個不同的電子平台，包括eConnect（支援港燈內部開發的手機應用程式平台）、SharePoint（儲存社福機構和食肆的資料）和Tableau（進行數據分析及圖像顯示），有助提升客戶體驗。過程中，不僅減省了時間和資源，同時也可確保數據準確及安全。除此之外，這個方案讓我們能夠按週發放資助，幫助參與計劃的中小企食肆維持足夠現金流，渡過這個艱難的時期。



全憑同事們的創新意念和團隊間的緊密合作，這項計劃得以在極短時間內完成，且為港燈未來更廣泛應用RPA奠定了基礎。這是一個很好的例子，說明創新有助香港發展成為智慧城市。

客戶服務總經理
蔡偉民