

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

盡心服務香港

延展關愛



港燈
HK Electric

HK\$25

「關懷有線」 飲食券
"Care and Share"
Dining Coupon



管理方針

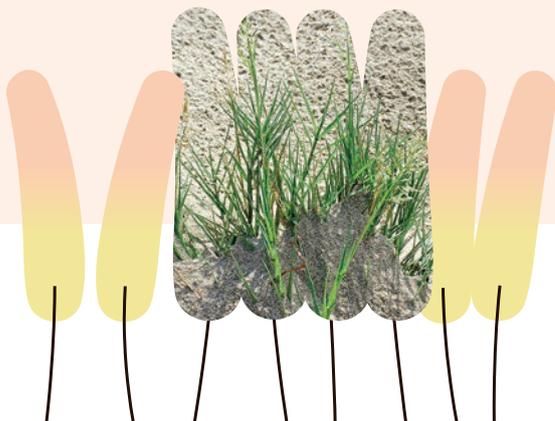
港燈致力為客戶提供世界級水平的可靠電力和優質服務，以提高香港市民的生活質素。我們的品質政策、客戶服務政策、處理投訴政策和企業保安政策不但充分反映此承諾，同時更為我們提供指引，務求做到精益求精，超越客戶的期望，令他們稱心滿意。

港燈的客戶服務策導委員會根據可量度的明確指標，包括一系列服務標準，監察公司的表現。我們也設有持份者滿意度策導委員會，認真處理及仔細審查所有投訴。業務營運方面，公司採用的品質管理系統、資產管理系統和資訊保安管理系統，分別符合ISO 9001、55001和27001的標準。此外，我們還設有一套實體保安管理系統，以保障主要設施和工作場所的安全。

我們的首要任務是按照政府的能源政策目標，以合理價格提供安全、可靠和環保的電力供應服務。同時，我們又根據現行有效期至2033年12月的《管制計劃協議》和公司的環保政策，推行一系列「智惜用電服務」，鼓勵和資助客戶提升能源效益、節約能源以及在社區推廣可再生能源，並為有需要的社群提供支援。

一直以來，港燈致力以不同方式回饋社會，對此我們深感自豪。我們深信，與社區伙伴通力合作可為社會帶來長遠裨益，更按照此原則制定社區投資策略，透過一系列推廣環保教育和關懷長者的計劃，與社群保持緊密聯繫，共同建立社會資本。

大自然的 啟發



鹽地鼠尾粟

生長在海灘或泥沙地上，耐鹽性強，堅硬的地下根莖可抓緊沙土，加上細小的條狀葉片，可承受強風。

可靠和價格相宜的電力供應

維持高效率、無間斷的供電服務，不僅鞏固了香港作為國際金融貿易中心的地位，也為香港發展成為資訊科技發達的智慧城市提供了強大後盾。在2020年，港燈的供電可靠度每月保持在99.9999%或以上，尤其在新型冠狀病毒病肆虐期間，可靠和價格相宜的電力供應更有助維持所需的醫療及通訊服務，對抗疫起着重要作用。

世界級水平的電力系統

港燈採取具前瞻性的周詳策略來投放資源，以維持、提升及改善供電設備、技術和程序，確保供電系統穩健可靠。除了正在興建中的全新燃氣發電機組和海上液化天然氣接收站外，我們亦不斷投放資源優化公司電網，並因應鐵路系統的拓展需要為港鐵接駁供電線路。

為提升應變力，以確保在配電變電站主要設備發生故障時能盡快恢復供電，我們最近購置了一台11千伏流動開關裝置，以便為受影響的客戶提供緊急電力供應。

年內，我們成立了17個工作小組，包括一個專責電站、電纜隧道和工作場所事務的全新小組，就港燈的電網資產和營運表現完成了新一輪的網絡可靠性和營運評估。

港燈的24小時系統控制中心，配備能源管理系統和配電管理系統，能夠監控整個發電及輸配電過程。兩套管理系統均設有後備支援系統，既可為客戶提供安全、可靠和高效的電力供應，更能降低排放量，把碳足印減到最少。

在2020年，我們與一間本地大學攜手合作，利用神經網絡和人工智能科技來提升我們的「智能電壓及無功功率調節程式」，透過預測電力負荷趨勢，達至最佳的電壓調控和減少電力耗損。

2020年供電表現

超過99.9999%

的供電可靠度，創下新紀錄；自1997年以來連續24年維持在99.999%以上的水平

少於0.5分鐘

的客戶非計劃停電時間；自2009年以來連續12年維持在少於1分鐘的水平



基於風險預防的電網維護策略

風險監察方式	設備：實際措施	目的
 電網部件的狀態監察和先進的檢測技術	開關裝置：以先進的局部放電在線檢測系統進行監測	及早發現設備初期隱患，避免出現部件故障
	11千伏配電電纜：進行超低頻耐壓監測測試	及早發現電纜絕緣層的滲水狀況，避免出現電纜故障
	低壓供電網絡：低壓故障顯示裝置（正在試用階段）	提高故障識別及檢修效率
 電網部件的健康指標紀錄	主要和次要的資產（如開關裝置、變壓器、繼電器和遙控終端設備）：制定關鍵性指標	及時翻新或更換設備，避免發生故障

實體及網絡安全

我們現有的管理系統完善嚴密，能保障設施、技術和數據資料庫免受實體或網絡安全威脅。我們設有實體安全管理系統，以識別潛在漏洞和及早制定應變措施，確保供電可靠度。在2020年，我們繼續採取所需措施，提升主要工作場所的實體安全，並會引進人臉識別系統，加強數據中心的保安。

港燈內部的網絡安全專責團隊與外判服務供應商攜手合作，按照公司的網絡安全管理架構，從技術、法規和管理層面維護網絡安全。此管理架構以「深度防禦」的方式，優先考慮關鍵基礎設施和數據資料的機密性、完整性和可用性，並採用多層安全技術，以及不同的網絡保安程序，讓僱員能夠及早識別網絡安全事故，繼而作出保護、檢測、應變及補救安排。

與此同時，我們採取美國國土安全全部建議的7項策略，保障工業控制系統免受攻擊。此外，為確保公司的數據資料庫能阻擋未經授權的入侵及惡意攻



擊，我們採用了次世代防火牆及入侵防禦系統、先進持續性威脅防護系統、電郵攔道、安全代理伺服器 and 防惡意軟件系統等防護裝置，以策安全。

鑑於港燈僱員在防控網絡安全威脅的工作上也擔當着重要角色，我們不但定期為同事舉辦有關保障私穩的培訓，還制定了提高僱員網絡安全意識計劃。此外，我們更出版以網絡安全為主題的季刊，向僱員發放最新資訊。我們又徵詢僱員意見，以持續改善有關風險管理。



紓緩經濟壓力

在新型冠狀病毒病疫情影響下，2020年對香港來說，是充滿挑戰的一年。儘管經濟不景，我們仍致力維持合理電價，並向有需要的人士伸出援手，與港燈客戶及社會各界共度時艱。

自2020年1月開始，港燈推出一系列為中小企而設的紓緩措施，包括向約7萬名非住宅客戶提供為期6個月的豁免電費加幅優惠，以及透過「節能設備資助計劃」資助47個商業客戶（包括中小企）添置節能設備。年內，180間中小企食肆參加了延交電費計劃，可延期2個月繳交電費。

港燈亦推出「關懷有饜」中小企食肆資助計劃，派發了4萬套總值達2,000萬元的飲食券，並透過「社福機構餐飲資助計劃」為超過50間社福機構營辦的社區中心提供餐飲資助。這些措施既有助基層家庭紓緩經濟壓力，亦可為中小企食肆帶來生意。

踏入2021年，我們再度推出紓緩措施和節能計劃，並將支援對象擴闊至部分受疫情衝擊較大的客戶。連同再次派發飲食券，新一輪紓緩措施預計可惠及超過4萬個基層家庭和500間中小企。如欲了解更多詳情，請瀏覽港燈網站在2021年2月8日刊登的新聞稿。

2021年凍結電費

2020年11月，港燈公布在來年凍結電費。雖然我們將於2021年上調基本電費，及因應「地租及差餉特別回扣」已悉數發放給客戶而中止該項回扣安排，但隨着燃料調整費有所下調，電費升幅將全數抵銷。換言之，2021年的淨電價將維持在每度電126.4仙的水平，跟2020年相同，且遠低於2019-2023年度發展計劃內所預測的水平。

基本電費	102.0 → 109.0 (仙/度)
燃料調整費	24.8 → 17.4 (仙/度)
地租及差餉特別回扣	(-0.4) → 0 (仙/度)
淨電費	維持在每度電126.4仙

展望將來，我們預計發展環保和智能供電會使資本開支增加，而大幅增加使用天然氣發電亦會令燃料成本上漲，因而為電價帶來上升壓力。為盡量減低以上因素對電價的影響，港燈將繼續提高營運效率和生產力。待興建中的海上液化天然氣接收站落成後，我們便可從不同地區取得價格具競爭力的天然氣供應，以助紓減加價壓力。

我們亦會繼續關懷弱勢社群，為合資格人士提供電費優惠計劃，並提供「最『惜』節能優惠」，以鼓勵市民節約能源。

貼心的客戶服務

一直以來，港燈努力不懈，持續提升服務質素，務求超越客戶的期望。

卓越服務

在2020年，港燈達到甚至超越所承諾的18項客戶服務標準，範圍涵蓋電力供應、電力接駁、賬戶及電表、查詢和緊急服務等範疇。我們更致力克服因社交距離限制所帶來的種種挑戰，以維持卓越的客戶服務。

與此同時，我們不斷開拓多元化的繳費方式和增值服務。2020年7月，我們增設了以AlipayHK和「轉數快」二維碼繳費的渠道，讓客戶透過「網上通」服務，以此等應用程式繳交電費。自10月開始，客戶更可在約200間屈臣氏商店繳費，而小額賬單結欠上限亦由150元增至200元。

年內，港燈的努力獲得各界認同，不單贏得多個客戶服務獎項，更收到多達1,994份書面表揚，充分反映客戶對我們的服務感到稱心滿意。另一方面，我們收到持份者合共8宗投訴，並已按照既定程序作出適當跟進，其中7宗是客戶對產品及服務的投訴。



港燈在香港零售管理協會舉辦的「優質服務計劃」中表現出色，獲選為「2020卓越服務零售商」，並在零售（服務）組別中，獲頒「2020最佳優質服務零售商」獎項。



電子服務幫到你

建設 高智能智慧城市



在2020年4月，港燈開始引入先進電表基礎設施及智能電表，以協助香港發展成為一個世界級水平的智慧城市。待整項計劃完成後，港燈客戶可利用智能電表所提供的全新數碼化服務，了解用電情況，從而優化用電管理。

智能電表既可省卻抄讀電表所需的人力，更能進一步確保資料的準確度，有助提升港燈的營運效率。客戶的用電量數據，經加密後會透過無線網絡自動傳送至我們的數據系統，安全可靠。

在2020年，雖然受到新型冠狀病毒病疫情影響，我們仍按該年目標，完成安裝逾4萬個智能電表。



關心客戶

提供更貼心方便的服務



客戶緊急服務中心

提供24小時緊急電話及短訊支援服務



「網上通」服務

透過港燈網站和手機應用程式，隨時提供賬戶查詢服務，以及有關按計劃停電和電力中斷的資訊



電子賬單 / 電子繳費 / 綜合賬單 / 小額賬單服務

提供既方便又環保的賬單及繳費選擇



中小企 / 數據中心全方位增值服務

提供全方位的增值服務，由協助開業的一站式服務以至有關能源管理的服務，一應俱全



客戶關係管理計劃

定期拜訪企業客戶，就技術及賬戶事宜提供一站式服務



虛擬助理 Elsie

在港燈網站全年無休為客戶解答一般查詢

支援有特別需要的客戶



少數族裔

以8種少數族裔語言印製的表格及服務單張



聽障人士

提供輔以手語的短片、「短訊查詢」服務和設有電感圈系統的服務櫃位



視障人士

提供附設語音輔助的電子賬單服務和點字電費單



長者

設有「港燈老友網」和提供放大鏡的特快服務櫃位



殘疾人士

在客戶服務中心裝設自動門和方便輪椅進出的特快服務櫃位

與客戶緊密聯繫

港燈客戶聯絡小組是我們與客戶溝通的一個重要平台，方便彼此深入交流，並就重要議題收集社會人士的意見。小組約有40名成員，包括客戶代表以及社區機構和非政府組織的代表。雖然受到新冠病毒病疫情影響，我們仍繼續透過視頻通話和網上會議，與客戶聯絡小組成員保持聯繫。其他客戶溝通渠道包括客戶服務熱線、服務後意見調查、茶敘、季刊、年刊、客戶意見表格和表揚優異服務表格等。

保護個人資料

一直以來，港燈恪守《個人資料（私隱）條例》以及其他相關守則，包括我們的私隱政策聲明和個人資料私隱政策，致力保障客戶私隱。在2020年，我們更新了個人資料私隱政策，並透過優化私隱管理計劃，鞏固我們的私隱管理架構。

為提高僱員對保護個人資料的意識，我們定期舉辦相關的座談會。在2020年9月，我們舉辦了關注私隱運動，期間為同事安排了有關私隱管理計劃、最新個人資料私隱政策及其他相關指引的網上培訓。在2020年10月，我們還舉辦了一個網上工作坊，進一步講解關於關鍵數據項目的私隱影響評估。

除了向僱員發布有關處理客戶資料的指引外，我們更設有預防資料外洩的防護系統，防止任何人在未經授權的情況下，透過互聯網、電郵、便攜式儲存裝置或文件傳送方式披露個人資料。

有關港燈網絡安全措施的詳情，請參閱上文的「[實體及網絡安全](#)」章節。

智惜用電服務

港燈致力提倡能源效益和節約能源，並在社區推廣可再生能源。我們推行的「智惜用電服務」，便是一項以住宅客戶、工商業客戶、教育及社福機構為服務對象的資助和服務計劃。

在2020年，「智惜用電關懷基金」增設了2項全新的資助計劃，而「智惜用電樓宇基金」的資助額亦增加至80%，務求可協助更多社福機構在其屬下建築物的公用空間，添置提升能源效益及節能的設備。

年內，我們繼續透過各種渠道，包括專屬網頁、YouTube頻道、流動應用程式、查詢熱線和電郵查詢服務，加深持份者對「智惜用電服務」計劃的認識。為克服社交距離限制所造成的影響，我們在港燈網站增設虛擬導賞服務，讓持份者通過網上平台參觀「智惜用電生活廊」，並於該服務在10月推出後舉辦了6次虛擬導賞團，透過網上會議平台向合共299位參加者講解氣候變化、可再生能源及智慧城市等課題。



2020年概覽

能源效益

智惜用電樓宇基金

每年撥款2,500萬元，資助樓宇業主提升大廈公用裝置的能源效益

智惜用電能源審核

為非住宅客戶提供免費能源審核服務，協助他們尋找可節省能源的機會

智惜用電貸款基金

向合資格客戶發放利息補貼貸款，為節能項目提供融資

智惜用電電動車充電方案

提供一站式服務，協助客戶落實電動車充電方案

在2020年取得的成果

已批出48宗資助申請，涉及85幢樓宇及約1,300萬元資助金額

已進行210宗免費能源審核

與3間本地主要銀行合作並簽署了諒解備忘錄，為節能項目提供融資

已處理逾380宗客戶查詢及超過200宗客戶申請

可再生能源

上網電價計劃

以每度電3-5元的價格，向客戶購買由可再生能源系統生產的電力

可再生能源證書

以每度電0.5元（溢價）的售價，供有興趣的客戶認購

在2020年取得的成果

為72個總容量超過1.2兆瓦的系統接駁電網

共生產約350萬度綠色電力並已獲全數認購

綠色教育

智惜用電教育基金

每年撥款500萬元，資助「綠得開心計劃」和其他項目向香港市民（特別是年輕人）推廣能源效益、可再生能源和低碳生活

在2020年取得的成果

共約57,000人次參加了各項相關活動，詳情請參閱「[共享地球資源](#)」章節



協助有需要人士

智惜用電關懷基金

透過5項資助計劃為有需要的人士提供津貼，協助他們節能減碳、改善生活環境及提升電力安全

在2020年取得的成果

1,622個弱勢家庭受惠於

- ▶ 節能家電資助計劃
- ▶ 劏房租戶電費津貼計劃
- ▶ 劏房重鋪線路資助計劃

4個申請項目受惠於

- ▶ 節能共享資助計劃
- ▶ 智惜關懷資助計劃



節能共享
資助計劃

推廣 電動車

為減少碳排放、改善路邊空氣質素及支持香港發展成為低碳智慧城市，港燈致力推廣電動車普及化。

電動車基礎設施

港燈設有12個方便易達的電動車充電站，電動車駕駛者無論身處港島區哪一個位置，在一般情況下均可在15分鐘內抵達其中一個充電站，享用免費充電服務。

在2020年，位於中環天星碼頭及柴灣漁灣邨的快速充電站已升級並採用多制式快速充電器，以便為更多不同類型的電動車提供服務。



電動車充電方案

港燈的工程團隊提供一站式「智惜用電電動車充電方案」服務，幫助客戶在私人住宅樓宇裝設電動車充電站。我們更透過實地視察和分析過往電力負荷資料，就基礎設施設計、設施升級工程以至電表安排及安裝等事宜，向客戶提供意見，並協助他們申請政府資助。



環保車隊

目前，港燈車隊共有166輛電動車，佔營運車輛總數50%以上，而公司所有營運房車亦已於2020年由電動車或混能車全面取代。

電動公共交通

港燈全力推動公共交通電動化。我們現正與城巴和新巴攜手合作，在香港站巴士總站及中環碼頭巴士總站裝設充電設施，同時又為環境保護署的電動公共小巴及電動渡輪試驗計劃提供技術支援，並就公共渡輪碼頭安裝充電設施事宜提供諮詢服務。

關愛社群

關愛社群是港燈的企業使命之一。我們一直致力運用本身的企業專長、資源和技術，幫助社會上有需要的人士，當中關懷長者和綠色教育是我們為社區服務的重點。透過舉辦多年的社區項目，我們與社福機構及環保組織緊密合作，攜手發揮對社會的影響力。

關懷長者

「送暖樂社群」計劃是港燈其中一項主要的社區服務，開展至今已超過12年。這項計劃由港燈和9間港島及南丫島的長者服務機構合辦，旨在鼓勵長者與社區接觸，推廣「唔怕麻煩人」的鄰里互助精神。

由於受到新型冠狀病毒病疫情影響，我們在2020年未能舉辦家居探訪和地區性電力安全講座。不過我們特意利用科技推出兩項全新服務—「送暖一線通」和「送暖停不了」，透過電話和WhatsApp短訊關懷長者及發放有用資訊。在2020年，港燈義工共致電慰問141位獨居長者。另外，我們亦創作了47個手機訊息圖像，每週向超過6,800位獨居長者發放。

疫情下 延展關懷



「送暖停不了」在2020年5月推出，每週以文字、圖像等模式，透過手機通訊軟件發放給長者，為他們提供有關抗疫、健康管理、電力安全、預防認知障礙及低碳生活等實用資訊。

「送暖一線通」計劃以電話與長者聯繫，暫代過往的探訪模式，突破社交距離限制。義工透過電話慰問，希望減低長者因為社交生活及社會服務減少而帶來的心理壓力。



樂活黃金第三齡

港燈深信，年齡無界限，不論任何年紀都可以追求生活意義，活出豐盛人生。

由港燈與香港社會服務聯會在2006年攜手創辦的「香港第三齡學苑」，一直鼓勵本地退休人士終身學習、保持身心健康和參與義務工作。在2020年，我們繼續透過「港燈百週年紀念基金」為16間社會服務機構轄下的48個自務學習中心提供資助。

在2020年，「智惜用電樂齡大使訓練計劃」更走到線上，成功培訓約130位退休人士，提高他們的環保意識。



另外，由於實體課堂未能舉行，我們鼓勵「香港第三齡學苑」的學員繼續在家逆境自學。當中，約200位學員更參與獎勵計劃，分享他們就低碳生活、環保及健康生活的自學經歷。



熱心公益

港燈以贊助和捐款方式支持多項慈善公益活動，受惠人士包括低收入家庭學生、非政府機構、環保組織、專業團體和社區。

在2020年，「港燈百週年紀念基金」除資助「香港第三齡學苑」外，也為有經濟需要的中學生提供了70個獎學金名額。我們更積極參與各項籌款活動，包括1月在電燈大樓舉行慈善義賣日為東華三院籌款，以及6月聯同長和集團其他公司為公益金籌募經費。為了與社會大眾共同抗疫，長和集團更履行「市民每捐1元、長和亦捐1元」的承諾，為公益金籌得雙倍善款。

此外，我們自2004年開始一直參與由香港明愛籌辦的「電腦再生計劃」，將翻新的二手電腦和相關設備捐予弱勢家庭。在2020年，我們共捐出了412項電腦產品，贈予此計劃的受惠家庭。

獎學金 以外的鼓勵



除了在金錢上資助70名有需要的中學生，我們也邀請獲獎學金的同學參與「智惜用電生活廊」的虛擬導賞，讓他們認識港燈為紓緩氣候變化、推廣能源效益和可再生能源的努力，並了解大眾可如何參與構建智慧城市。



向醫護人員致意



港燈義工

港燈義工隊由一群熱心員工組成，2004年重組時只有數百名成員，經過多年發展，現已成為一支1,100多人的團隊。

儘管2020年有很多服務因受到社交距離限制而取消，港燈義工隊仍努力尋找合適的服務機會，希望透過各種安全有效的方式，滿足社會的需要。當中包括支持社會福利署為一個檢疫中心的檢疫人士購買援助物資、製作鼓舞訊息為港島東醫院聯網的醫護人員打氣、為「年青母親和嬰兒」包裝「抗疫福袋」，以及為學生在網上補習及為有需要的家庭送上免費飯餐等。

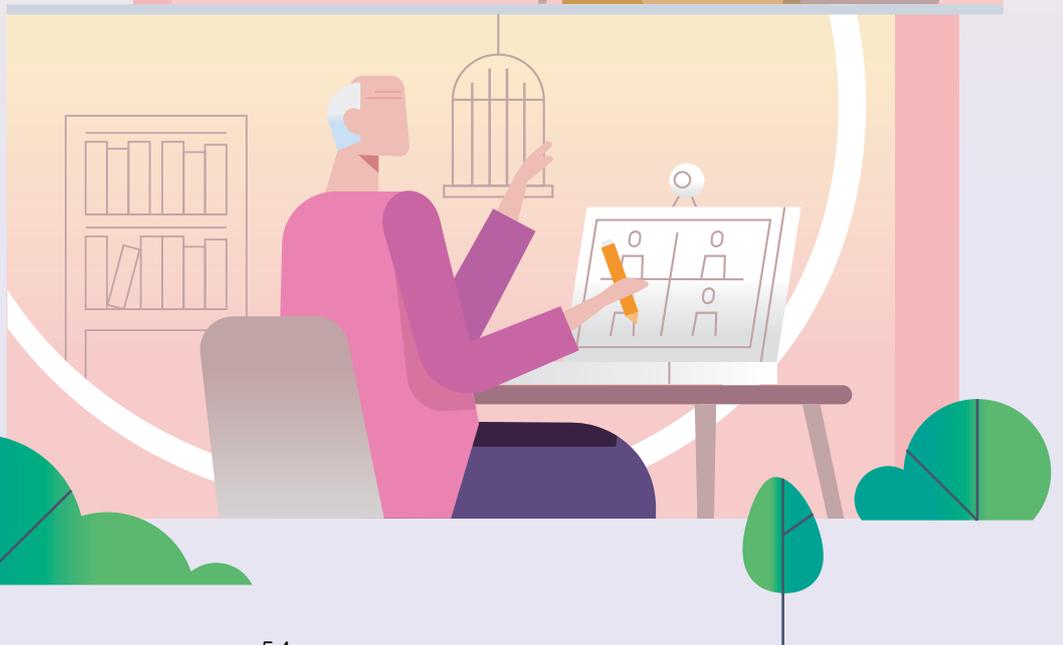
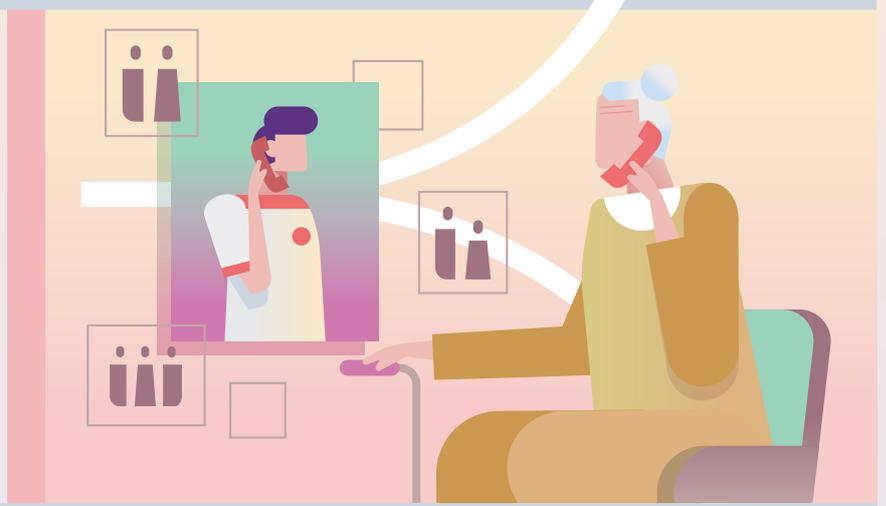
年內，港燈義工隊參與了22次服務，合共貢獻712小時的義工時數。



港燈義工教你
升級再造

逆境 同行

港燈一直關愛社群，這項承諾在2020年別具意義。由於新型冠狀病毒病大流行，香港實施社區隔離措施，迫使許多人經歷長時間的獨處和孤立，特別對長者和育有兒童的家庭在生活上造成嚴重影響。在這個艱難的時期，我們透過不同的社區支援計劃，為有需要人士帶來關懷、希望和鼓勵。



向有需要家庭 伸出援手



對於受疫情影響而陷入經濟困境的家庭，為家人提供營養豐富的膳食，可謂意義重大。港燈與香港青年協會合作，委派義工隊連續4星期為香港島東區的貧困家庭送上健康膳食包。

在這個艱難時期，港燈義工提供的膳食包給予我們很大幫助。他們的友善溫暖了我們的心，讓我們看到明天。

膳食包受惠者
羅美玉

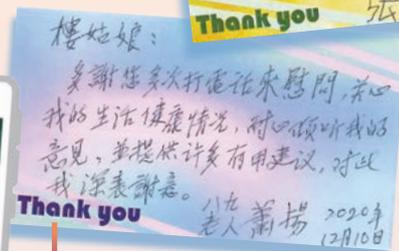
小心意 大意義

疫情期間，由於社區隔離限制，獨居長者或會倍感孤單。同時，他們又可能因為未能獲得即時的防疫資訊，更感憂慮和無助。我們透過WhatsApp訊息與長者建立社交聯繫，以新方式延續對他們的愛與關懷，希望藉着一個簡單的慰問或溫馨的提示，使他們感到安慰和欣喜。

現時，很多獨居長者需要長時間留在家中，與社區隔絕，以減低受感染風險。為此，港燈義工不時致電獨居長者，送上關懷。



循道衛理灣仔
長者服務中心副經理
林嘉茵



「送暖一線通」受惠長者的感謝信

長者即使無法親身來到社區中心，卻可透過WhatsApp收到港燈提供的實用資訊和有趣遊戲，繼續與社區保持聯繫，不致孤立。

我雖然是一位87歲的長者，但仍然希望可以保護地球，為下一代作出貢獻。我經常提醒自己要實踐家居節能，最基本要求記得不需要時便關燈。



「香港第三齡學苑」學員
和「智惜用電樂齡大使」
麥瑞群

終身學習 持續不斷

不少退休長者都希望透過持續學習讓人生的下半場依然活得精彩，並繼續緊貼世界動向。但在疫情期間，實現這些期望都變得困難。有見及此，我們繼續推行「智惜用電樂齡大使」訓練計劃，讓130名「香港第三齡學苑」的學員參與由港燈和環保組織主理的網上培訓，在保持社交距離的情況下持續學習。

保良局的麥瑞群現年87歲，是其中一名「香港第三齡學苑」學員。對於她這個年紀的長者來說，網上學習本身就已經是一項挑戰。「智惜用電樂齡大使」訓練計劃不單豐富了她的環保知識，也增強了她的科技應用能力。