

4

服務澳門

Servir Macau

Serving Macau



客戶服務發展亮點

Destaques do Desenvolvimento do Serviço ao Cliente

Highlights of Customer Service Development

為了優化網上服務的客戶體驗，澳電針對現今用戶的瀏覽習慣，將舊有企業網站與「網上服務中心」整合為一體化的服務平台，連同「網上服務 App」以全新設計推出，為客戶提供更方便快捷的瀏覽及一站式服務體驗。

新網站應用了「響應式網頁設計」技術，即自行因應不同智能手機及平板電腦大小而自動截圖及將文字排位以保留設計原貌。設計不僅煥然一新，內容及標示均更豐富清晰，讓用戶一目了然，更容易找到所需資料。

而「網上服務 App」亦增設多項全新服務，如個人化訊息、全面網上申請和報告事故功能等。

Com o objectivo de proporcionar aos clientes uma melhor experiência de serviços online, a CEM integrou os actuais website corporativo e "portal e-Serviços" numa única plataforma de serviços baseada nos hábitos de pesquisa dos utilizadores de hoje, e lançou a nova "App e-Serviços", permitindo aos clientes uma pesquisa mais rápida e mais conveniente, e uma experiência de serviços "one-stop".

O novo website adopta um design de tecnologia adaptativa, através da qual as definições das imagens e das palavras no site retêm a configuração original dos smartphones e tablets de diferentes tamanhos. O novo design permite aos utilizadores encontrarem a informação de que precisam mais facilmente, graças a conteúdos e rotulagem mais ricos e claros.

A "App e-Serviços" também apresenta várias funções novas, como mensagens personalizadas, utilização alargada de serviços online e reporte de incidentes, etc.

In a bid to provide customers with better online service experience, CEM integrated the existing corporate website and the "e-Service portal" into a unified service platform based on the browsing habits of today's users, and introduced the new "e-Service App", offering customers faster and more convenient browsing and one-stop service experience.

The new website adopts a responsive web design technology, through which the settings of images and words on the website will retain the original design on smartphones and tablets of various sizes. The brand-new design allows users to find information they need more easily thanks to richer and clearer content and labelling.

The "e-Service App" also features a number of new functions, such as personalized messages, comprehensive online application service and incident report, etc.

大規模應用電子電錶始於 2012 年，截至 2016 年底，我們已經更換超過 210,000 個機械式電錶。計劃於 2017 年內將更換餘下的機械式電錶。

客戶服務部於 9 月開展了一項工作流程及數據模式改進項目以進一步提昇客戶服務水平及營運效率，當中包括建立一個綜合客戶聯繫資料的單一視圖平台及擴展手機短訊提示服務。項目正處於測試階段並計劃於 2017 年 3 月正式推行。

A instalação em larga escala de contadores electrónicos teve início em 2012, e no final de 2016, já substituímos mais de 210.000 contadores mecânicos. Em 2017, substituiremos os restantes contadores mecânicos.

A Direcção de Clientes deu início a um Projecto de Aperfeiçoamento de Fluxo e Tratamento de Dados em Setembro, para melhorar os padrões do serviço ao cliente e a eficiência operacional. Os desenvolvimentos mais importantes incluíram a construção de uma plataforma de acesso único, integrando os dados de contacto dos clientes e expandindo o serviço de notificações por SMS. O projecto está agora em fase de testes e tem lançamento planeado para Março de 2017.

Mass application of electronic meters started from 2012, and as of the end of 2016, we have replaced more than 210,000 mechanical meters. In 2017, we will replace the remaining mechanical meters.

In September the Customer Services Department kicked off a Workflow and Data Mode Enhancement Project to further improve customer service standard and operating efficiency. Major developments included building a single view platform integrating customer contact data, and expanding the mobile phone SMS notification service. The project is now under testing phase and is planned to be launched in March 2017.



專營合同關鍵績效指標 Indicadores-chave de Desempenho Contratual Contractual Key Performance Indicators

為客戶提供安全可靠和優質電力服務，是澳電最重要的目標之一。我們於 2016 年的績效表現再次成功達標，所有關鍵績效指標均優於專營合同內訂定的目標。

Um dos mais importantes objectivos da CEM é prestar aos nossos clientes serviços de energia seguros, fiáveis e de qualidade. O nosso desempenho voltou a cumprir os parâmetros em 2016, com todos os indicadores-chave de desempenho a ultrapassar os objectivos referenciados no contrato de concessão.

One of CEM's most important objectives is to serve our customers with safe, reliable and quality power services. Our performance met the standards once again in 2016, with all Key Performance Indicators surpassing the targets set out in the concession contract.

指標 Indicadores • Indicators	目標 Objectivos • Targets	結果 Resultados • Results
平均服務可用指數 • ASAI - Índice de Disponibilidade Média do Serviço • ASAI - Average Service Availability Index	99.99%	99.9998% <input checked="" type="checkbox"/>
客戶平均停電持續時間指數 • CAIDI - Índice da Duração Média dos Tempos de Interrupção no Cliente • CAIDI - Customer Average Interruption Duration Index	20 分鐘 / Min	9.57 分鐘 / Min <input checked="" type="checkbox"/>
供電連接 • Ligação do Fornecimento • Supply Connection	96%	100% <input checked="" type="checkbox"/>
重新恢復供電 • Religação do Fornecimento • Supply Reconnection	98%	99.97% <input checked="" type="checkbox"/>
電費單之糾正 • Correção da Fatura • Bill Correction	95%	99.98% <input checked="" type="checkbox"/>
投訴處理 • Tratamento de Reclamações • Complaint Handling	95%	100% <input checked="" type="checkbox"/>
預約服務 • Marcação de Visitas • Appointment Time Schedule	95%	100% <input checked="" type="checkbox"/>
緊急服務 • Serviço de Emergência • Emergency Service	90%	99.40% <input checked="" type="checkbox"/>
恢復電力供應 • Restabelecimento do Fornecimento • Supply Restoration	95%	99.91% <input checked="" type="checkbox"/>
公共照明 • Iluminação Pública • Public Lighting	95%	100% <input checked="" type="checkbox"/>

電費 Tarifas Tariff

2016 年受惠於本地發電成本和電力輸入合同價的降低以及人民幣貶值因素，電力收費調整系數於 2016 年期間持續下調，法定計算值自第一季至第四季均減幅達 26%。

在澳門特區政府的支持下，澳電自 2008 年一直以提供電力收費調整系數折扣予 A 組客戶以穩定電費價格，涵蓋超過 99% 的客戶；2016 年折扣達 3% 至 12%，總資助金額約澳門幣 4 千 2 百萬元。

Tendo beneficiado da queda dos custos da produção local de energia, de preços de importação mais baixos e da depreciação do Renminbi em 2016, a Cláusula de Ajustamento da Tarifa (TCA, na sigla inglesa) continuou a baixar durante o ano. A TCA contratual calculada registou uma redução de 26% entre o primeiro e o quarto trimestres.

Com o apoio do Governo da RAE de Macau, a CEM tem vindo a oferecer descontos na TCA aos clientes do Grupo Tarifário A desde 2008, com o objectivo de manter estável a tarifa, cobrindo mais de 99% dos clientes. Os descontos situaram-se entre os 3% e os 12% em 2016, envolvendo um montante de subsídio total de aproximadamente 42 milhões de Patacas.

Benefited from dropping costs of local power generation, lower importation contract prices and the depreciation of Renminbi in 2016, the Tariff Clause Adjustment (TCA) continued to fall during the year. The contractual calculated TCA recorded a reduction of 26% from the first quarter to the fourth quarter.

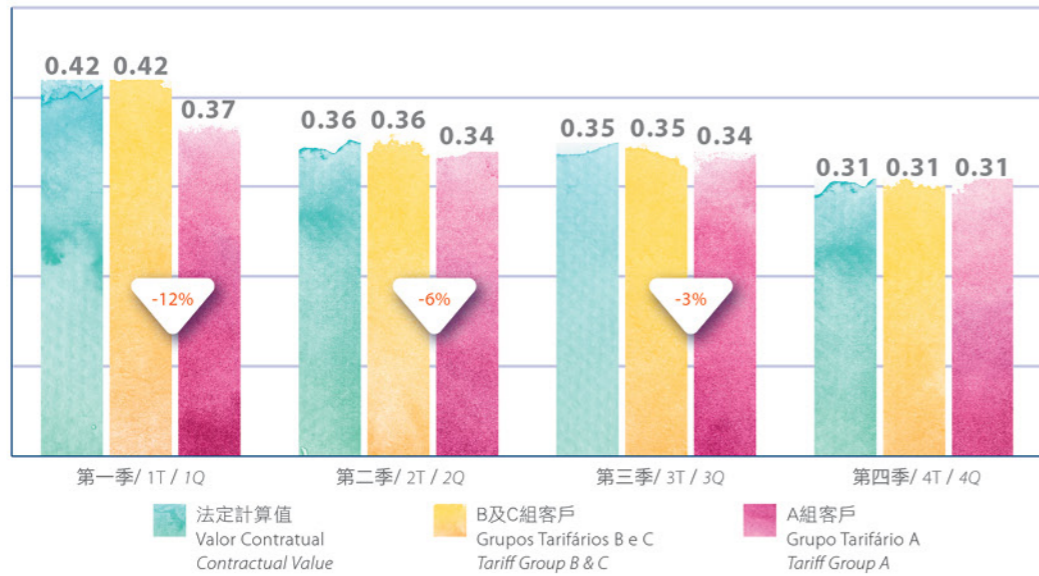
With support from the Macau SAR Government, CEM has been offering TCA discounts to Tariff Group A customers since 2008 in a bid to maintain stable tariff, covering over 99% of the customers. The discounts were up to 3% to 12% in 2016, involving a total subsidy amount of approximately MOP42 million.



客戶服務主任李嘉雯於氹仔客戶服務中心
A Agente de Assistência a Clientes **Kristy Lei** no Centro de Atendimento a Clientes da Taipa
Customer Service Officer **Kristy Lei** at Taipa Customer Service Centre

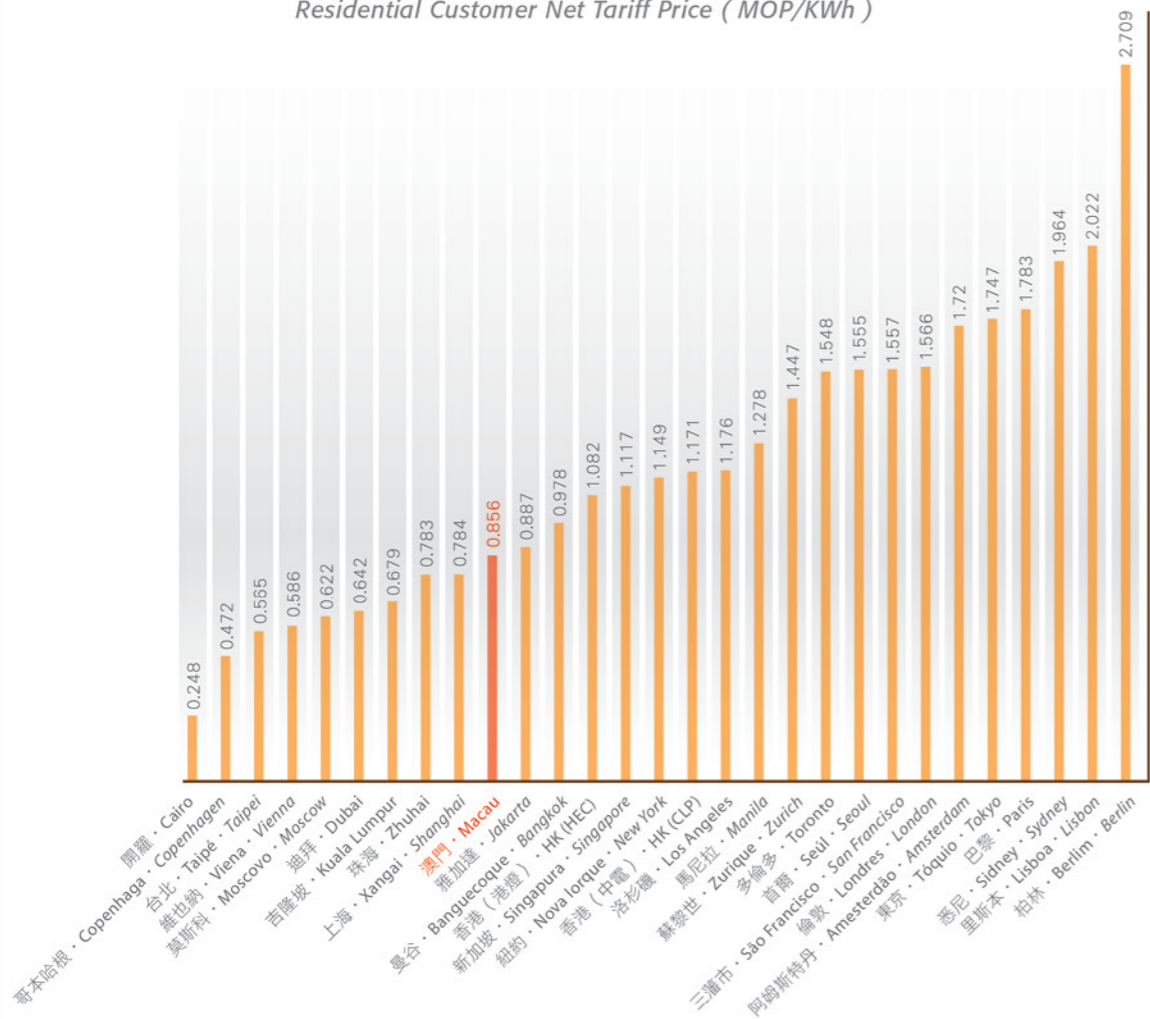
A組客戶的收費調整系數折扣 (澳門幣/千瓦時)

Desconto na TCA para o Grupo Tarifário A (MOP/kWh)
Discounted TCA for Tariff Group A (MOP/kWh)



澳電的電費價格較全球大多數主要城市為低
住宅客戶淨電價 (澳門幣 / 千瓦時)

A Tarifa da CEM é Mais Baixa do Que na Maioria das Principais Cidades do Mundo
Preço Líquido da Tarifa para Clientes Residenciais (MOP/KWh)
CEM's Tariff is Lower Than Most Major Cities Around the World
Residential Customer Net Tariff Price (MOP/KWh)



附註：以 2016 年第四季住宅客戶每月平均用電量 430 千瓦時加澳門幣 200 元電費補貼計劃計算
Nota: Baseado no consumo de energia residencial médio mensal de 430 kWh, mais o subsídio do governo à electricidade de 200 Patacas no 4ºT de 2016
Note: Based on the average monthly residential power consumption of 430 kWh plus the government electricity subsidy of MOP200 in 4Q 2016



工程師林耀輝 (左) 及高級技術操作員陳華根 (右) 於輔助鍋爐
O Engenheiro Lam Io Fai e o Operador Técnico Sénior Chan Wah Kan junto à caldeira auxiliar
Engineer Lam Io Fai and Senior Technical Operator Chan Wah Kan at the auxiliary boiler

可靠度 Fiabilidade Reliability

2016年供電可靠度與過去數年比較是處於相對穩定狀態。基於澳電責任的平均服務可用指數 (ASAI) 為 99.9998%，居於世界先進供電服務水平。系統平均停電時間指數 (SAIDI)、系統平均停電頻率指數 (SAIFI) 和客戶平均停電時間指數 (CAIDI) 分別為 1.2 分鐘¹、0.13 次¹ 和 9.57 分鐘¹。

A fiabilidade do fornecimento de energia em 2016 foi relativamente estável comparativamente com os anos anteriores. O Índice de Disponibilidade Média do Serviço (ASAI) baseado na responsabilidade da CEM foi de 99,9998%, um nível de serviço de qualidade excepcional, em termos mundiais. O Índice da Duração Média dos Tempos de Interrupção (SAIDI) foi 1,21 minutos¹, o Índice da Frequência Média dos Tempos de Interrupção (SAIFI) foi 0,13¹ e o Índice da Duração Média dos Tempos de Interrupção no Cliente (CAIDI) registou 9,57 minutos¹.

The reliability of power supply in 2016 was in relatively stable condition compared with the past few years. The Average System Availability Index (ASAI) based on CEM's responsibility was 99.9998%, standing at the world's advanced power supply service level. System Average Interruption Duration Index (SAIDI) clocked 1.21 minutes¹; System Average Interruption Frequency Index (SAIFI) was 0.13 time¹; and Customer Average Interruption Duration Index (CAIDI) recorded 9.57 minutes¹.

電費補貼計劃 Programa de Subsídio do Governo à Electricidade Government Electricity Subsidy Scheme

延續至第九年，澳門特區政府為住宅客戶提供為期一年每月澳門幣 200 元的電費補貼計劃，受惠戶數達 215,220。

De forma continuada pelo nono ano consecutivo, o Governo da RAE de Macau anunciou o Programa de Subsídio à Electricidade, com a duração de um ano, destinado a clientes residenciais, no valor de 200 Patacas mensais. O número de beneficiários atingiu os 215.220.

Continuation to the ninth year, the Macau SAR Government launched the one-year Government Electricity Subsidy Scheme for residential customers with a monthly subsidy of MOP200. Number of beneficiaries reached 215,220.

1. 因澳電責任而造成的供電中斷 • Interrupções da responsabilidade da CEM • Outages under CEM's responsibility

電力客戶諮詢委員會 Comissão de Ligação ao Cliente Customer Liaison Committee

澳電自 2000 年成立電力客戶諮詢委員會，由多個社團機構及澳電有關部門的代表所組成，成員人數由第一屆的 27 人增至現在第七屆的 37 人，涵蓋 25 個本地社團及機構，極具代表性。

除了透過季度會議定期交流之外，澳電每年亦會組織外出考察。委員會於 2016 年 9 月赴新加坡，為期四天，參觀當地的發電、供電及節能建築等項目，包括拜訪能源自動化私人有限公司、吉寶發電廠、勝科發電廠及新加坡南洋理工大學。

A CEM criou a Comissão de Ligação ao Cliente em 2000. Esta Comissão é integrada por representantes de várias associações e instituições, bem como de departamentos relevantes da CEM. O número de membros aumentou desde o primeiro mandato, dos 27 para os actuais 37 membros do corrente sétimo mandato. É altamente representativo, cobrindo 25 associações e instituições locais.

Para além de partilhas regulares nas reuniões trimestrais, a CEM também organiza visitas ao exterior todos os anos. Em Setembro de 2016, a Comissão fez uma visita de quatro dias a Singapura, visitando o processo de produção local, e fornecimento de energia e projectos de edifícios de conservação de energia da Power Automation Pte Ltd., Keppel Power Plant, Sembcorp Power Plant e da Universidade de Tecnologia de Nanyang.

CEM has established the Customer Liaison Committee since 2000. The Committee comprises of representatives from various associations, institutions as well as relevant departments of CEM. The number of members increased from the first term of 27 to the current seventh term of 37. It is highly representative with coverage of 25 local associations and institutions.

In addition to regular exchanges at quarterly meetings, CEM also organizes outbound visits every year. In September 2016, the Committee paid a four-day visit to Singapore, visiting the local power generation, power supply and energy-saving buildings projects of Power Automation Pte Ltd., Keppel Power Plant, Sembcorp Power Plant and Nanyang Technological University.





電力客戶諮詢委員會成員

Membros da Comissão de Ligação CEM-Clientes

Members of CEM Customer Liaison Committee

- 澳門中華總商會
Câmara de Comércio de Macau
Macao Chamber of Commerce
- 澳門工會聯合總會
Federação das Associações de Operários de Macau
Macao Federation of Trade Unions
- 澳門街坊會聯合總會
União Geral das Associações de Moradores de Macau
General Residents Association of Macau
- 澳門婦女聯合總會
Associação Geral das Mulheres de Macau
Women's General Association of Macau
- 澳門建築置業商會
Associação de Construtores Cíveis e Empresas de Fomento Predial de Macau
Macao Association of Building Contractors and Developers
- 澳門廠商聯合會
Associação Industrial de Macau
Industrial Association of Macau
- 澳門建造商會
Associação de Engenharia e Construção de Macau
Macao Construction Association
- 澳門金業同業公會
Grémio dos Ourives de Macau
Macao Goldsmith's Guild
- 澳門餐飲業聯合商會
Associação Geral dos Comerciantes de Restauração de Macau
United Association of Food and Beverage Merchants of Macau
- 澳門地產業總商會
Associação dos Empresários do Sector Imobiliário de Macau
Macao General Association of Real Estate
- 澳門房地產聯合商會
Associação Geral do Sector Imobiliário de Macau
Association of Property Agents and Realty Developers of Macau
- 澳門消費者委員會
Conselho do Consumidor
Consumer Council
- 澳門公用事業關注協會
Associação dos Consumidores de Companhias de Serviço Público de Macau
Macao Association of Consumers of Public Utility Companies
- 澳門酒店旅業商會
Associação dos Hoteleiros de Macau
Macao Hoteliers & Innkeepers Association
- 澳門物業管理業商會
Associação de Gestão Imobiliária de Macau
Property Management Business Association of Macau
- 澳門娛樂服務業聯合商會
Associação de Serviços de Entretenimento de Macau
Macao Entertainment & Service Association
- 澳門機電從業員協會
Associação dos Profissionais de Electromecânica de Macau
Macao Electromechanics Professionals Association
- 澳門旅遊零售業總商會
Associação de Comerciantes e Serviços de Turismo de Macau
Macao Association of Retailers & Tourism Services
- 澳門地產發展商會
Associação Comercial de Fomento Predial de Macau
Macao Trade and Land Development Association
- 澳門北區工商聯會
Associação Industrial e Comercial da Zona Norte de Macau
Industry and Commerce Association of Macau Northern District
- 澳門離島工商業聯合會
Associação Industrial e Comercial das Ilhas de Macau
Industry and Commerce Federation of Islands of Macau
- 澳門中國企業協會
Associação de Empresas Chinesas de Macau
Macao Chinese Enterprises Association
- 民眾建澳聯盟
Instituição de Aliança do Povo de Macau
Macao Institution of People's Alliance
- 澳門中小型餐飲業商會
Associação de Pequenas e Médias Empresas de Restauração
Association of Macau Small and Medium Enterprises of Catering
- 澳門會議展覽業協會
Associação de Convenções e Exposições de Macau
Macao Convention & Exhibition Association