

# 第 八 章

## 客戶服務部的服務範圍

## 第八章

### 客戶服務部的服務範圍

#### 8.1 客戶中心

本公司客戶中心位於 香港北角 城市花園道 28 號 電燈中心 9 樓（近炮台山地鐵站）。本客戶中心提供客戶賬戶服務及技術諮詢服務予客戶和註冊電業承辦商／工程人員。

1. 客戶賬戶查詢及有關服務包括：

- a. 申請供電／負荷變更
- b. 賬戶轉名
- c. 終止賬戶
- d. 查詢及退回按金
- e. 查詢電費事項
- f. 索取電費單副本
- g. 查詢用電量
- h. 申請自動轉賬
- i. 特別讀表
- j. 過往用電記錄

2. 技術諮詢服務包括：
  - a. 向客戶和註冊電業承辦商／工程人員講解有關接駁本公司供電的要求及客戶裝置與本公司供電設備的界面要求
  - b. 預約檢查或覆檢日期
  - c. 更改檢查日期
  - d. 發出檢查報告
  - e. 向客戶和註冊電業承辦商／工程人員講解有關檢查報告
  - f. 發出電表器材
  - g. 辦理與檢查有關的表格
  - h. 辦理客戶申請暫停供應電力的事宜

## **8.2 電話查詢服務**

1. 本公司的客戶服務熱線 2887 3411 及 2887 3455 可分別提供客戶賬戶查詢和一般服務及技術諮詢服務。客戶或註冊電業承辦商／工程人員可透過以上熱線獲得有關服務。
2. 本公司客戶服務熱線 2887 3411 可提供以下服務：
  - a. 查詢電費事項
  - b. 辦理供電申請及賬戶轉名手續
  - c. 終止賬戶
  - d. 查詢及退回按金
  - e. 查詢用電量
  - f. 安排特別讀表

- g. 索取電費單副本
  - h. 申請自動轉賬
  - i. 查詢過往用電記錄
  - j. 其他查詢
3. 本公司客戶服務熱線 2887 3455 可提供以下服務:
- a. 預約檢查日期或覆檢日期
  - b. 更改檢查日期
  - c. 查詢下一個工作日的預約檢查時段
  - d. 向客戶和註冊電業承辦商／工程人員講解有關檢查報告
  - e. 確認客戶申請暫停供應電力的事宜

### **8.3 客戶通**

本公司設有「客戶通」24 小時自動系統電話服務，以方便客戶查詢賬戶資料及有關服務。

客戶或註冊電業承辦商／工程人員可利用音頻電話致電 2887 3466 獲取所需資料及服務。

### **8.4 易駁通**

本公司設有「易駁通」24 小時自動系統電話服務，方便客戶或註冊電業承辦商／工程人員查詢有關接駁電力供應、客戶申請暫停供應電力事宜及其他諮詢服務。

客戶或註冊電業承辦商／工程人員可以利用音頻電話致電 2887 3838 獲取所需資料及服務。

「易駁通」可提供以下服務及資料：

1. 查詢預約檢查時段
2. 查詢預約安裝電表時段
3. 查詢上次檢查結果
4. 索取上次檢查報告的傳真副本
5. 預約檢查日期及時段
6. 查詢供電申請進展
7. 查詢客戶申請暫停供應電力的安排
8. 索取有關檢查服務的表格
9. 電壓問題諮詢服務
10. 免費家庭用電測量服務
11. 查詢常用電話號碼

## **8.5 電子服務**

本公司亦設有電子服務，方便客戶查詢有關接駁電力供應事宜及賬戶資料。客戶可透過本公司網頁 [www.heh.com](http://www.heh.com) 獲取以下服務：

1. 查閱電費單及賬戶資料
2. 網上繳費
3. 網上電力賬戶申請，如供電／賬戶轉名及預約電力裝置檢查等
4. 下載小冊子及有關供電／轉名及客戶裝置檢查的表格等

## **8.6 預約檢查日期或安排覆檢日期**

1. 一般情況下，我們需要一個工作天來安排客戶電力裝置的檢查工作。但在以下情況，本公司可考慮作出特別安排：
  - a. 客戶能提供證明文件，證實該裝置是急需電力供應；及
  - b. 本公司人力資源許可範圍內。
2. 若需安排或更改檢查日期，客戶可填交表格 C.I. 121、利用本公司網頁 [www.heh.com](http://www.heh.com) 內的電子表格或致電 2887 3455 辦理。
3. 每次的檢查工作都會安排在預約的 1½小時時段內進行。本公司職員將在該時段內任何時間到訪供電地址。檢查時間通常由上午九時三十分至下午五時正。
4. 客戶和註冊電業承辦商／工程人員可在檢查日期前一個工作天致電 2887 3455 或致電 2887 3838 「易駁通」24 小時自動系統電話服務，查詢已安排的檢查時段。

## **8.7 檢查報告**

當電力裝置檢查完成後，如發現該裝置有相當部份未完成或欠妥善，本公司將即場發出檢查報告予客戶或註冊電業承辦商／工程人員。而該檢查報告的副本及覆檢通知書將於檢查後兩個工作天郵寄至客戶的通訊地址。客戶或註冊電業承辦商／工程人員亦可致電 2887 3838 「易駁通」24 小時自動系統電話服務，索取檢查報告副本。

## **8.8 辦公時間外的服務**

本公司通常在辦公時間內提供客戶所需的服務。但在特殊情況下，本公司可考慮在辦公時間以外提供服務。申請此項服務須符合下列的條件：－

1. 客戶須填交「超時服務申請書」（表格 C.I. 137），並列明所需的服務、申請超時服務的理由及願意承擔一切所需的費用；
2. 該申請書應儘快送交本公司，以便本公司能從速處理；
3. 若該申請是由註冊客戶提出，有關的費用將結算在該客戶的賬戶內。

## 8.9 領取本公司電表器材

本公司將免費提供一般電表器材給客戶。直駁式電表將由本公司的裝表員帶往供電點安裝。至於電流互感器式電表，有關的註冊電業承辦商／工程人員須致電 2887 3455 預約到客戶中心領取有關的電表器材，並須於接駁電表前將該電表器材安裝妥當。

## 8.10 客戶申請暫停供應電力

1. 如因進行工程，例如電掣櫃維修、轉駁電力負荷等，而需暫停電力供應，客戶或註冊電業承辦商／工程人員必須於事前得到受影響客戶的書面許可，並填妥一份「暫停供應電力申請」表格（C.I.509）。該表格須儘早及於停電前最少兩星期交回北角 電燈中心 9 樓 客戶裝置組，或傳真至 2510 7721。「暫停供應電力申請」表格（C.I.509）的傳真副本，可致電 2887 3838「易駁通」24 小時自動系統電話服務索取。
2. 客戶或註冊電業承辦商／工程人員與本公司聯絡時，應引用其裝置的供電號碼（SN）。客戶或註冊電業承辦商／工程人員應根據以下電源安排及供電編號（SN）標誌位置核對供電號碼（SN），並填寫於申請表格中。

<u>本公司電源安排</u>	<u>供電編號（SN）標誌的位置</u>
供電熔斷器／電纜	熔斷器的黃相外殼上或固定於電纜上的線套
變壓器	於客戶總斷路器的上方
高壓供電	於客戶總斷路器的上方

3. 倘若在停電維修期間改變電表線路或更改電力裝置，客戶須在停電前通知本公司。
4. 倘若在停電維修期間沒有改變電表線路或更改電力裝置，客戶須在恢復供電前向本公司作出此等聲明。
5. 若情況需要，本公司可就有關暫停供應電力申請另訂日期及時間。客戶或註冊電業承辦商／工程人員請致電 2887 3455 或致電 2887 3838「易駁通」24 小時自動系統電話服務，再作安排。
6. 依照「電力（線路）規例」第 19 及 20 條，證明書須由適當級別的註冊電業工程人員撰寫及簽署，以證明該電力裝置符合「電力條例」規定。在恢復電力前，註冊電業工程人員須在現場。根據本公司「供電則例」第 302 條，註冊電業工程人員須呈交一份按政府規定的證明書副本給本公司。

#### **8.11 電壓不穩定諮詢服務**

如客戶懷疑其裝置有電壓不穩定的情況，例如燈閃，客戶須僱用註冊電業承辦商／工程人員檢查有關電力裝置。

經過檢查後，如註冊電業承辦商／工程人員證實該電力裝置正常，但問題仍未解決，客戶可連同一份註冊電業承辦商／工程人員的檢查報告並列明問題的性質，致函本公司要求協助。本公司將派員作出實地檢查，並向客戶提供技術性建議。

#### **8.12 電磁場干擾諮詢服務**

如客戶受到電磁場干擾，如電腦顯像有不穩定的情況，客戶可致電 2887 3455 聯絡本公司。本公司將派員作出實地檢查，並向客戶提供技術性建議。

### **8.13 免費電量測量服務**

如客戶發現其電力裝置的用電量出現不正常情形，客戶可致電 2887 3455 聯絡本公司。本公司將查證電表讀數。如有需要，本公司將派員作出實地調查，並向客戶提供適當建議。

### **8.14 改善負荷因數及功率因數**

如客戶發現其電力裝置的負荷因數及／或功率因數的效率未符理想。客戶可致電 2887 3455 要求本公司就量度負荷因數及／或功率因數提供協助。

### **8.15 樣板檢查服務**

本公司為有眾多單位的發展項目提供免費的樣板檢查服務，以協助客戶或註冊電業承辦商／工程人員能及早按樣板檢查的結果，準備其他相同單位的電力裝置。如需上述服務，客戶或註冊電業承辦商／工程人員應於全部單位完工前最少四個星期致電 2887 3455 與本公司聯絡。

檢查後，本公司將提交檢查報告給客戶或註冊電業承辦商／工程人員以便作出有關改善工作。

### **8.16 更換現有樓宇的上升總線及橫向總線諮詢服務**

如客戶計劃提升樓宇的電力裝置以符合新的電力需求，客戶可聯絡本公司查詢。本公司將提供以下服務以協助註冊電業工程人員進行有關工程：－

1. 界面裝置要求的諮詢服務；
2. 協調電力裝置提升工程及其所需的暫停供應電力安排；
3. 就客戶提供的佈線線路圖則提供建議；
4. 就電表槽／房的安排、電表板位置及有關方面提供建議；

5. 編製已印上地址及其電表號碼的標貼，以便在現場辨認客戶入屋總線的供電地址，以及編製「入屋總線接駁檢查表格」，以便在更換工程完成後，核實客戶入屋總線已正確接駁；
6. 協調有關工程，以便進行核實客戶入屋總線接駁及將電表鉛鎖重新鎖好。

註冊電業承辦商／工程人員可致電 2887 3455 查詢詳細安排。

### **8.17 「親善大使」服務**

如客戶對有關電力供應事項有疑問，可致電 2887 3455 查詢。若客戶擬舉辦有關研討會或聚會，本公司樂意委派工程師出席並解答有關問題。如有查詢，可致電 2887 3455 與本公司聯絡。