

2022 年 2 月 11 日

中華電力有限公司
CLP Power Hong Kong Limited

中華電力客戶服務特別安排

中華電力有限公司（中華電力）因應新型冠狀病毒疫情的最新發展，為保障員工和客戶的健康，減低病毒在社區傳播的風險，並配合政府的防疫政策，在維持正常供電的大前提下，正實施特別工作安排，若員工的工作性質容許，可在家工作；中華電力的客戶服務亦作出以下調整，希望客戶諒解。

客戶服務中心

位於深水埗、觀塘、元朗及大埔的中華電力客戶服務中心已於 1 月 7 日起暫停營業。位於旺角的客戶服務中心則正常開放為客戶提供服務，營業時間為周一至周日上午 11 時至下午 7 時，公眾假期休息。客戶亦可於中華電力網站（<http://www.clp.com.hk>）或中電手機應用程式，隨時隨地登入網上賬戶，處理賬戶事宜。中華電力的客戶服務熱線 2678 2678 及緊急服務熱線 2728 8333 則維持每日 24 小時服務。

抄讀電錶和賬單派遞服務

中華電力將盡力維持抄讀電錶及賬單派遞服務，惟在疫情下，某些地點的服務或受影響。

高風險地點例如被納入強制檢測公告名單的大廈的抄讀電錶服務將會延遲。受影響客戶有機會收到以過去用電量估算的賬單。客戶無需擔心會因此多繳電費，在抄讀電錶服務恢復正常後，我們會按客戶的實際用電量作出調整，絕對不會多徵電費。有關「估算及修正賬單的常見問題」已上載至網站（<https://clp.to/3rEq0Fd>）方便客戶查閱。其他地點的例行抄讀電錶服務，以及已安裝並接駁智能電錶的客戶則不受影響。

賬單派遞服務於疫情期間或會受到影響，如客戶因此未能在限期內繳費，可致電客戶服務熱線。客戶可於中華電力網站（http://clp.to/downloadbill_tc）或中電手機應用程式，查閱及下載電子賬單。客戶亦可於網站登記改以收取電子賬單，適時獲取用電和電費資訊。

中華電力會致力維持服務水平，減低對客戶造成的不便。我們會因應疫情的最新發展，適時檢討相關安排，並將最新資訊上載至中華電力網站供客戶及公眾查閱。

關於中華電力有限公司

中華電力有限公司（「中華電力」）是香港公用事業公司，由在香港交易所上市的中電控股全資擁有，為亞洲規模最大的私營電力公司之一。中華電力在香港經營縱向式綜合電力業務，為供電地區範圍內 600 萬人提供高度可靠的電力供應及優質的客戶服務。2021 年，中電慶祝在香港成立 120 周年的誌慶，並承諾繼續與社群以「同行望遠」的共同願景，一起開啓更美好的未來。

-完-