



香港電燈有限公司  
***The Hongkong Electric Co., Ltd.***

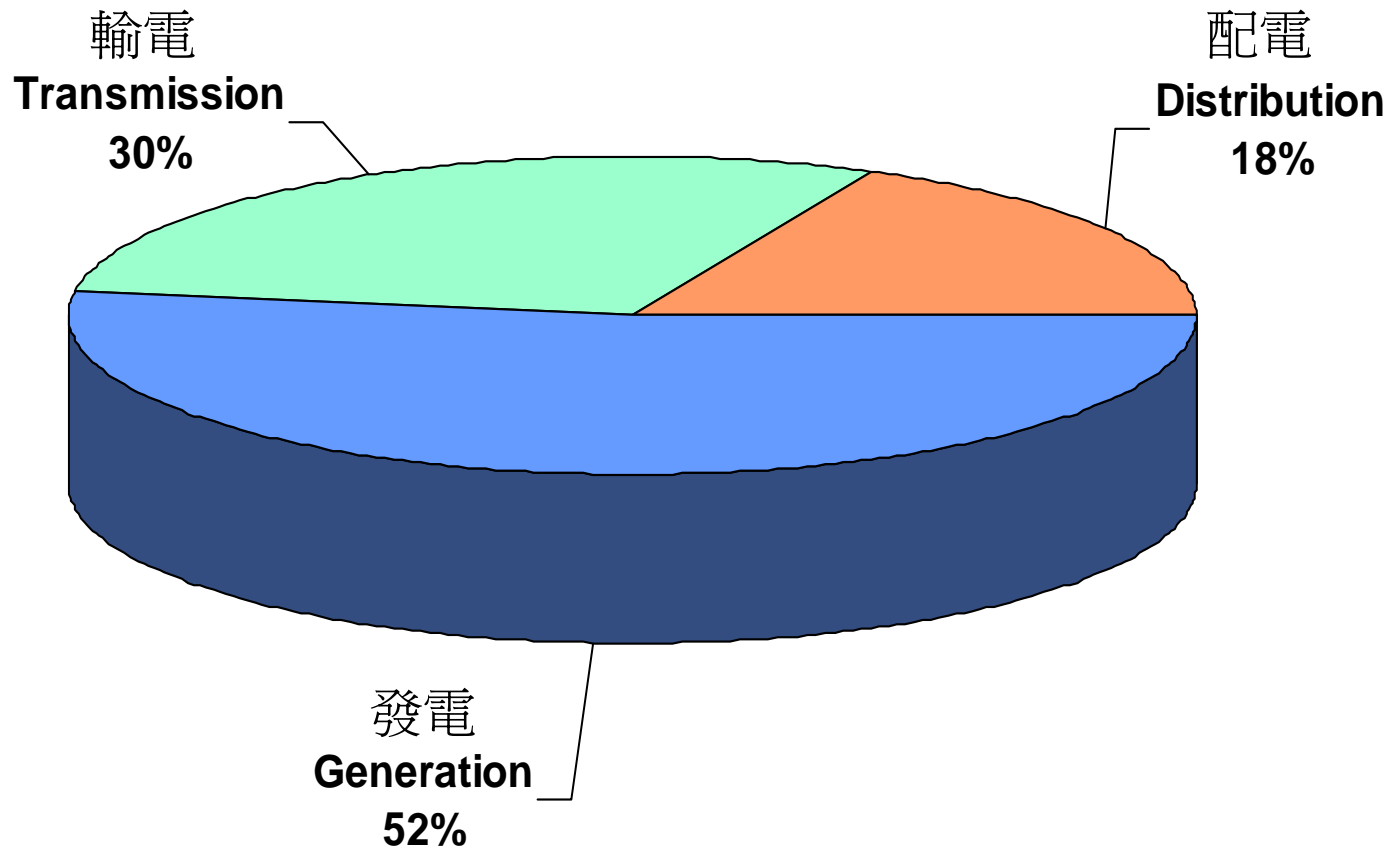
財政計劃

2004-2008

Financial Plan

For LegCo ES Panel  
25/7/2005

五年內投資約港幣一百二十億元  
Invest around HK\$12 billion in 5 years



# 十分務實的投資計劃

## A Very Prudent Investment Plan

- 每年資本開支平均為港幣**24**億元，遠較上一個財務計劃（每年港幣**30**億元）為低
  - 約四成用以完成上一財務計劃所批准之工程
  - 不包括**2008**年後應付需求增長之工程
- Average capital expenditure of \$2.4B per year is much less than \$3.0B per year in the previous Plan
  - 40% expenditure for completing projects approved in the previous Plan
  - This Plan excludes projects to meet load growth after 2008

# 主要環保項目

## Major Environmental Initiatives

- 加裝700兆瓦煙氣脫硫裝置及低氮氧化物燃燒器  
Retrofit 700MW flue gas desulphurization plants and low NOx burners



- 南丫島大嶺安裝容量0.8兆瓦風力發電機組  
0.8MW wind turbine at Tai Ling, Lamma Island



- 由深圳為南丫第9號燃氣聯合循環機組引入天然氣以減少燃煤消耗  
Natural gas from Shenzhen for Lamma gas combined cycle Unit 9 to reduce coal consumption



# 大幅減少排放量

## Significant Reduction in Air Emission

工程項目	二氧化硫 SO <sub>2</sub> (MT)	氮氧化物 NO <sub>x</sub> (MT)	懸浮粒子 Particulates (MT)	Projects
300兆瓦級燃氣 聯合循環機組	-8,500	-3,500	-500	300MW class gas combined cycle unit
700兆瓦煙氣脫 硫裝置及低氮氧 化物燃燒器	-10,500	-3,700	-200	700MW flue gas desulphurization plants and low NOx burners
0.8兆瓦風力發電 機組	-2.8	-1.4	-0.1	0.8MW wind turbine
合共	-19,000 (-53%)*	-7,200 (-44%)*	-700 (-37%)*	Total

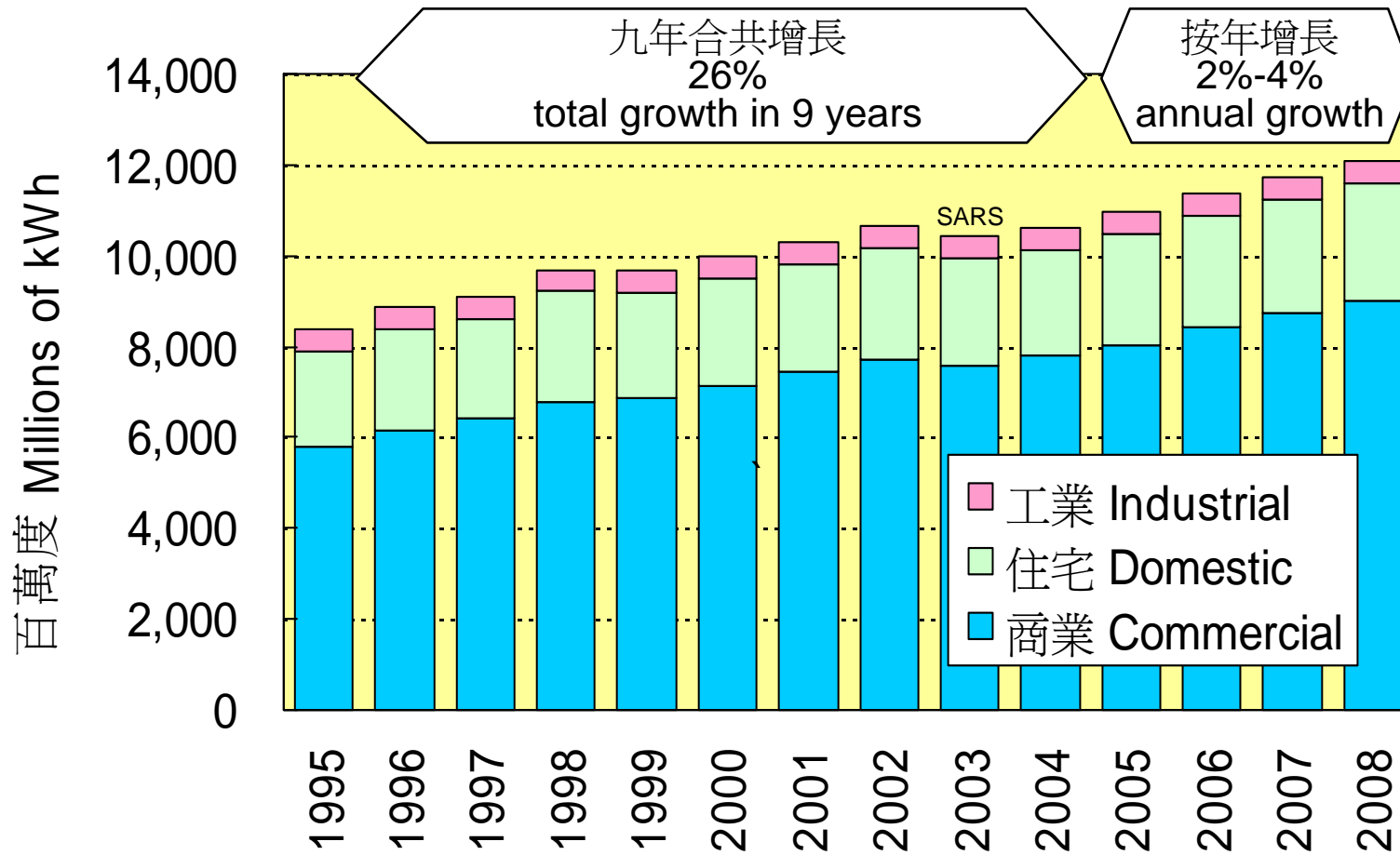
\* 比對2004年排放量 Comparing with emission level in 2004

# 持續減少排放

## Emission Reduction Potentials

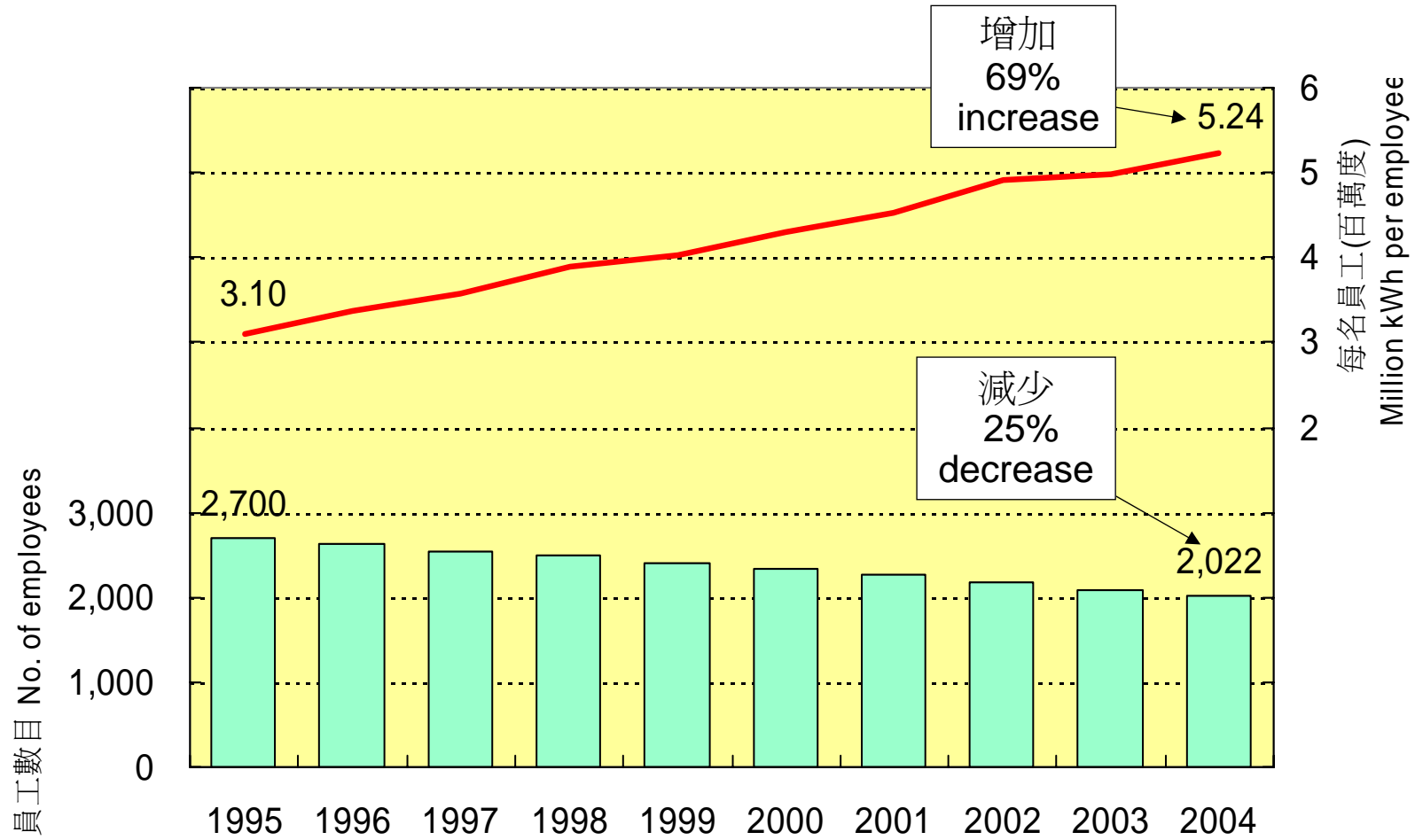
- 於2010年後，超逾九成的發電將來自燃氣機組和配備有煙氣脫硫裝置（FGD）及低氮氧化物燃燒器（LNB）的燃煤機組
- 會與政府繼續磋商減少排放的問題
- After 2010, over 90% of electricity will be generated by gas-fired unit and coal-fired units equipped with flue gas desulphurisation plant (FGD) and low NO<sub>x</sub> burner (LNB)
- Will continue to discuss with Government on the issue of emission reduction

# 售電量持續增長 Continuous Growth in Sales



# 員工生產力不斷提高

## Improvement in Employee Productivity





# 優質顧客服務

## Excellent Customer Services

- 香港需要世界級客戶服務
- 港燈一直達到十八個優質服務標準

- Hong Kong deserves world class services standards
- HEC have consistently achieved the 18 Customer Services Standards

服務種類	2004年優質服務標準	2004年成績
<b>電力供應</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 電力供應可靠程度</li> <li>● 預先通知暫停供電平均通知時間</li> <li>● 電力中斷後平均恢復電力時間</li> <li>● 電能質量查詢的現場調查</li> </ul>	超過99.998% 7天前 兩小時內 3個工作天內	99.999% 16.41天前 1小時22分 <sup>59</sup> 達到標準
<b>電力接駁</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 接駁電源               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 毋須驗線</li> <li>- 驗線合格後安裝電表</li> </ul> </li> <li>● 接駁電源驗線的預約服務</li> <li>● 清繳逾期電費後重新接駁電力</li> </ul>	下一個工作天內 即時 兩個工作天內的1½小時時段 收到繳費後當日	達到標準 達到標準 達到標準 達到標準
<b>電力賬戶及電表</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 因應客戶要求終止電力賬戶</li> <li>● 客戶辦妥所有授權手續及取消賬戶後，以支票退回押金</li> <li>● 申請提供特別讀表服務</li> <li>● 收到審核中心確認後，處理有關電費優惠計劃的申請</li> <li>● 電表測試</li> </ul>	兩個工作天內 5個工作天內 下一個工作天內 兩個工作天內	達到標準 達到標準 達到標準 達到標準 標準實驗室的計量準確程度獲「香港實驗所認可計劃」認可，追溯至國際標準
<b>客戶查詢及繳費</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 客戶中心櫃位服務平均等候時間</li> <li>● 由客戶服務代表接聽電話查詢平均等候時間</li> <li>● 回覆有關賬戶的書面查詢</li> <li>● 耗電量查詢的現場調查</li> </ul>	少於3½分鐘 少於9秒 接獲查詢後7個工作天內 3個工作天內	2.3分鐘 8.7秒 達到標準 達到標準
<b>緊急召援</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 致電客戶緊急服務中心平均等候時間</li> <li>● 回應市區內緊急召援之平均到達現場時間</li> </ul>	少於9秒 少於28分鐘	3秒 19分鐘

### 服務種類

#### 電力供應

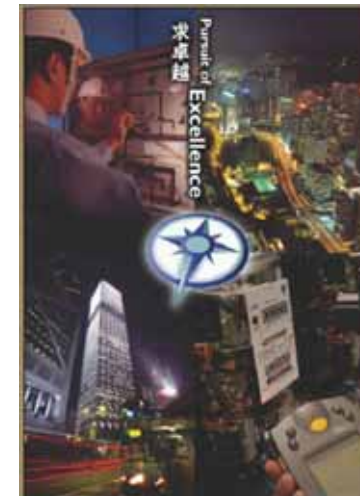
- 電力供應可靠程度
- 預先通知暫停供電平均通知時間
- 電力中斷後平均恢復電力時間

### 2004年優質服務標準

- 超過99.998%
- 7天前
- 兩小時內

### 2004年成績

- 99.999%
- 16.41天前
- 1小時22分鐘



# 財務計劃摘要

## Highlight of Financial Plan

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>● 投資約港幣一百二十億元</li><li>● 大幅減少二氧化硫、氮氧化物、及懸浮粒子的排放</li><li>● 安裝L9以應付需求增長</li><li>● 保持可靠供電及優質服務</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>● Around HK\$12 billion investment</li><li>● Significant reduction in the emission of SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> and particulates</li><li>● Installation of L9 to meet demand growth</li><li>● Reliable supply &amp; excellent services to continue</li></ul> |
|--|---|

完

End