4

深化智慧服務

Melhoria nos Serviços Inteligentes

Enhancement in Smart Services

推廣綠色服務

澳電積極推廣環保及可持續發展的措施，引導客戶選擇綠色能源及綠色賬單管理，以實際行動減少碳足跡，並有效促進社會對綠色生活方式的認同和接受。

為持續推廣電子賬單及自動轉賬，澳電與銀行攜手推出專屬推廣活動，為同時申請電子賬單及自動轉賬的客戶提供回贈，以實際回饋鼓勵客戶採用便捷且環保的賬單管理方式。此外，亦走進各大綜合旅遊休閒企業設立推廣展位，針對其員工推出專屬登記優惠及禮品。

澳電亦將綜合賬單及直接支付服務擴展至政府部門，進一步提升服務的便利性與效率。利用財政局全新推出的「智慧財政」平台，即時推送賬單資訊，確保政府部門隨時掌握用電狀況及相關費用，加強財務透明度。同時將傳統的櫃檯繳費模式電子化，採用電子支票取代實體支票，有效降低人力成本及人工對賬的風險，提升支付過程的效率。

Promover Serviços Ecológicos

A CEM defende activamente medidas ecológicas e sustentáveis, incentivando os clientes a adoptarem energia verde e gestão de facturação ecológica para reduzir a pegada de carbono através de acções concretas. Esses esforços promovem eficazmente o reconhecimento e a aceitação de estilos de vida sustentáveis em toda a sociedade.

Como forma de promover mais a e-facturação e os serviços de autopay, a CEM fez uma parceria com bancos para lançar campanhas promocionais exclusivas, oferecendo descontos a clientes que subscrevam ambos os serviços. Esta iniciativa oferece recompensas concretas para encorajar a adopção de métodos de gestão de facturação convenientes e ecológicos. Além disso, a CEM colocou stands promocionais em várias empresas integradas de turismo e lazer, oferecendo incentivos exclusivos de inscrição e brindes aos seus colaboradores.

A CEM alargou também os serviços de facturação em grupo e de pagamento directo a departamentos do governo para melhorar a conveniência e a eficiência. Ao utilizar a plataforma “Finanças Inteligentes”, recentemente lançada pela Direcção dos Serviços de Finanças (DSF), a CEM disponibiliza informação de facturação em tempo real, permitindo aos departamentos governamentais monitorizar o consumo e as despesas de electricidade a qualquer momento, melhorando assim a transparência financeira. Além disso, os processos tradicionais de pagamento ao balcão foram digitalizados, substituindo as verificações físicas com verificações electrónicas, reduzindo eficazmente os custos de mão-de-obra, minimizando os riscos de reconciliação manual e aumentando a eficiência dos pagamentos.

Promoting Eco-Friendly Services

CEM actively advocates for environmentally friendly and sustainable measures, encouraging customers to adopt green energy and green billing management to reduce carbon footprints through concrete actions. These efforts effectively foster recognition and acceptance of green lifestyles across society.

To further promote e-billing and autopay services, CEM partnered with banks to launch exclusive promotional campaigns, offering rebates to customers who sign up for both services. This initiative provides tangible rewards to encourage the adoption of convenient and eco-friendly billing management methods. Additionally, CEM set up promotional booths at various integrated tourism and leisure enterprises, offering exclusive registration incentives and gifts to their employees.

CEM also extended group billing and direct payment services to government departments to enhance convenience and efficiency. By utilizing the “Finanças Inteligentes” platform newly launched by Financial Services Bureau (DSF), CEM provides real-time billing information,

enabling government departments to monitor electricity usage and expenses anytime, thereby improving financial transparency. Moreover, traditional over-the-counter payment processes were digitized by replacing physical checks with e-checks, effectively reducing labor costs, minimizing manual reconciliation risks, and improving payment efficiency.

全面優化客戶體驗

澳電致力於透過多元化的電子服務、電動車充電增值服務及客戶關懷措施，不斷提升客戶對澳電服務的整體體驗，貫穿整個客戶旅程，提升客戶滿意度。

澳電智能語音機器人已於2025年11月成功完成與現有語音交互系統的整合，並正式投入服務，成為澳門首個在客戶服務體系中引入大型語言模型前沿人工智能技術的應用方案。透過自然語言處理及大型語言模型的支持，機器人能準確理解客戶意圖，並透過檢索與生成技術提供相應回覆，實現自然流暢的語音交流。此服務不但能紓解電話中心於高峰時段的等候壓力，並針對常規查詢中最頻繁的「賬單問題」提供快速解決方案，優化人力資源配置的同時，亦可把語音分析為可洞察的數據，更全面提升電話中心的運作效率。首階段服務支援廣東話查詢，客戶只需提供電費單合約號碼，即可獲取最新一期賬單資訊。整個過程均以語音交互完成，並支援多輪對話。

澳電應用程式的重塑，旨在為客戶打造更便捷、安全且個人化的網上服務。新版本不僅優化了運行效能，還引入了直觀的功能導航列及自定義主頁功能。此外，系統全面擴展推送通知功能，取代傳統的手機短訊，確保資訊即時傳遞並保障隱私。在用電管理方面，通過整合智能電錶數據，提供精準的每日用電分析及當月用電預測，協助客戶即時掌握用電趨勢，制定有效的節能計劃。

我們亦與工銀澳門合作推出全新澳電錢包「自動充值」服務，讓電動車客戶可設定自動充值功能，確保錢包餘額充足，享受無縫充電體驗。此外，澳電錢包的功能已擴展至支付電費、電纜接駁費及工程費用，客戶只需登入澳電應用程式，使用澳電錢包，即可快速完成各項賬單繳費，無需切換至其他應用程式，體驗更安全可靠的支付方式。

為滿足家中設有維生設備而對供電要求較高的特定客戶，我們推出全新的「維生設備客戶支援服務」，已登記的客戶在計劃性停電前將提前收到「停電通告」及「短訊通知」，以便及早準備；如客戶需要額外協助，我們亦會制定合適的應對方案，確保其安全及安心。澳電將持續優化此項支援服務，為依賴維生設備的客戶提供可靠的電力支援。

澳電與中國南方電網長期保持合作，繼無縫跳轉至「順易充」平台實現在橫琴進行充電操作後，今年再加入橫琴電動車充電站點及停車場資訊，為跨境電動車客戶提供更大便利。此外，雙方再度合作，於橫琴粵澳深度合作區政務服務中心設立自助服務機，支援居民辦理列印賬單及繳納電費等核心業務。客戶只需輸入澳電合約號碼或掃描合約二維碼，即可快速完成辦理，減輕橫琴居民跨境辦理電力事務的負擔。

Optimização Alargada da Experiência do Cliente

A CEM está empenhada em melhorar a experiência geral do cliente ao longo de toda a sua jornada, oferecendo diversos serviços digitais, serviços de carregamento de VE's de valor acrescentado e iniciativas de serviço ao cliente, melhorando assim a satisfação do cliente.

Em Novembro de 2025, a CEM integrou com sucesso o seu *chatbot* de voz inteligente no sistema de interacção por voz existente, lançando-o oficialmente como a primeira aplicação de tecnologia de IA de ponta com modelos de linguagem complexos na estrutura de atendimento ao cliente em Macau. Impulsionado pelo processamento de linguagem natural e pelas capacidades de modelos de linguagem complexos, o *chatbot* de voz consegue compreender com precisão a intenção do cliente e fornecer respostas relevantes através de técnicas de recuperação e geração, permitindo uma comunicação por voz natural e sem interrupções. Este serviço não só reduz a carga sobre o centro de atendimento durante as horas de ponta, como também oferece soluções rápidas para as consultas mais frequentes, como dúvidas sobre facturação. Optimiza a alocação de recursos enquanto analisa interacções por voz para compreensões práticas, melhorando significativamente a eficiência operacional do centro de atendimento. Numa primeira fase, o serviço irá atender questões em Cantonês. Os clientes só precisam de fornecer o número de contrato da factura de electricidade para obter as informações mais recentes. Todo o processo é realizado através de interacção por voz e suporta conversas com múltiplas interacções.

A actualização da CEM APP visa proporcionar aos clientes serviços *online* mais convenientes, seguros e personalizados. A nova versão não só melhora o desempenho operacional, como também introduz uma barra de navegação intuitiva e funcionalidades personalizáveis na página inicial. Além disso, o sistema expande também a função de envio de notificações, substituindo o tradicional SMS para assegurar o envio de informações em tempo real, salvaguardando a privacidade. Em termos de gestão de energia eléctrica, a APP integra dados de contadores inteligentes para permitir análises precisas da utilização diária de energia e previsões de consumo mensal. Isto ajuda os clientes a monitorizar as tendências de consumo em tempo real e a desenvolver planos eficazes de poupança de energia.

Também estabelecemos uma parceria com o ICBC Macau para lançar o novo serviço 'Recarga Automática' para a carteira CEM, permitindo aos clientes de VE estabelecerem recargas automáticas para garantir saldo suficiente na carteira, e assim usufruir de uma experiência de carregamento sem interrupções. Essa funcionalidade da carteira CEM foi alargada para incluir também os pagamentos de facturas de electricidade, taxas de ligação e custos de trabalhos efectuados. Os clientes têm apenas de conectar-se à CEM APP e usar a carteira CEM para rapidamente realizar o pagamento de várias facturas sem ter de ligar-se a outras aplicações, usufruindo de um método de pagamento mais seguro e fiável.

Para atender às necessidades de clientes específicos que dependem de equipamento de suporte de vida e exigem um padrão mais elevado de fornecimento de energia, lançámos o novo "Serviço de Apoio a Clientes com Suporte de Vida". Os clientes registados receberão avisos antecipados de "Avisos de Interrupção de Energia" e "Notificações por SMS" antes de quaisquer interrupções de fornecimento programadas, permitindo-lhes preparar-se com antecedência. Se for necessária assistência adicional, trabalharemos com o cliente para desenvolver planos de contingência adequados, garantindo a sua segurança e paz de espírito. A CEM vai continuar a melhorar este serviço de apoio, oferecendo assistência energética fiável a clientes que dependem de equipamentos de suporte de vida.

A CEM mantém uma parceria de longa data com a China Southern Power Grid (CSG). Após a transição sem percalços para a plataforma "Shun Yi Chong", que permite o carregamento de VE em Hengqin, melhorámos ainda mais a conveniência para os utilizadores transfronteiriços de VE, acrescentando informações sobre as estações de carregamento de VE e parques automóveis em Hengqin este ano. Além disso, as duas partes colaboraram também para instalar um quiosque de auto-atendimento no Centro de Serviços do Governo da Zona de Cooperação Aprofundada entre Guangdong e Macau, em Hengqin. O quiosque oferece serviços essenciais, como a impressão de facturas e o pagamento de electricidade. Os clientes precisam apenas de introduzir o número de contrato da CEM ou digitalizar o código QR do contrato para realizarem rapidamente transacções, reduzindo a burocracia para os residentes de Hengqin em relação a questões de electricidade transfronteiriças.

Comprehensive Optimization of Customer Experience

CEM is committed to enhancing the overall customer experience throughout the entire customer journey by offering diverse digital services, value-added EV charging services, and customer care initiatives, thereby improving customer satisfaction.

In November 2025, CEM successfully integrated its intelligent voice bot with the existing voice interaction system, officially launching it as the first application of cutting-edge large language model AI technology in Macao's customer service framework. Powered by natural language processing and large language model capabilities, the voice bot can accurately understand customer intent and provide relevant responses through retrieval and generative techniques, enabling natural and seamless voice communication. This service not only reduces the burden on the call center during peak times but also offers fast solutions for the most frequent inquiries, such as questions about billing. It optimizes resource allocation while analyzing voice interactions into actionable insights, significantly improving the operational efficiency of the call center. In the first phase, the service supports Cantonese inquiries. Customers only need to provide their electricity bill contract number to obtain the latest bill information. The entire process is completed through voice interaction and supports multi-turn conversations.

The revamp of the CEM APP aims to provide customers with more convenient, secure, and personalized online services. The new version not only enhances operational performance but also introduces an intuitive navigation bar and customizable homepage features. Additionally, the system fully expands the push notification function, replacing traditional SMS to ensure real-time information delivery while safeguarding privacy. In terms of electricity management, the app integrates smart meter data to offer precise daily electricity usage analysis and monthly consumption forecasts. This helps customers monitor usage trends in real time and develop effective energy-saving plans.

We have also partnered with ICBC Macao to launch the new "Auto Top Up" service for the CEM wallet, allowing EV customers to set up automatic top-ups to ensure sufficient wallet balance for a seamless charging experience. In addition, the functionality of the CEM wallet has been expanded to include payments for electricity bills, connection fees and job costs. Customers can simply log in to the CEM APP and use the CEM wallet to quickly complete payments for various bills without switching to other applications, enjoying a safer and more reliable payment method.

To meet the needs of specific customers who rely on life-support equipment and require a higher power supply standard, we have launched the new "Life Support Customer Service." Registered customers will receive advance "Power Outage Notices" and "SMS Notifications" before any planned power outages, allowing them to prepare in advance. If additional assistance is needed, we will work with the customer to develop appropriate contingency plans, ensuring their safety and peace of mind. CEM will continue to enhance this support service, providing reliable power assistance to customers who depend on life-support equipment.

CEM has maintained a long-term partnership with China Southern Power Grid (CSG). Following the seamless transition to the "Shun Yi Chong" platform, enabling EV charging operations in Hengqin, we have further enhanced convenience for cross-border EV users by adding information on Hengqin EV charging stations and car parks this year. Additionally, the two parties have collaborated again to set up a self-service kiosk at the Hengqin Guangdong-Macao In-Depth Cooperation Zone Government Service Centre. The kiosk supports key services such as bill printing and electricity payment. Customers can simply enter their CEM contract number or scan the contract QR code to complete transactions quickly, reducing the burden on Hengqin residents for cross-border electricity-related matters.

提升全澳用電安全

澳電系統性地強化整體的用電安全基礎，從智能監測、標準制定到人才培育，全方位構建安全可靠的電力供應環境。

透過部署智能監測設備，澳電實現對線損的精確監測與管理，並重點強化線損率分析的精細化應用。系統能即時捕捉異常用電數據，更有效地識別隱蔽的竊電行為，有效維護用電秩序，維護電力系統的穩定運行。

為確保客戶電力裝置的施工質量，澳電編制並發佈《建築物電力裝置通用施工指引》，以圖文並茂的方式説明具體施工要求，使電力工程業界能夠更清晰理解施工標準，並使施工及驗收工作過程更具透明度及順暢，進一步提高本澳電力裝置的安全性能及施工品質。

隨著對工程與技術培訓的需求越來越高，自2021年起，澳電與勞工事務局密切合辦「電業工程人員認證課程」，至今約90%的註冊電業工程人員已成功通過相關認證，不但提升行業專業水平，亦為本澳的電力工程安全奠定堅實的基礎。

Reforçar a Segurança Eléctrica em Macau

A CEM reforça sistematicamente as bases da segurança eléctrica através da integração de uma monitorização inteligente, do estabelecimento de normas e promovendo talentos. Estes esforços no seu conjunto contribuem para construir um sistema de fornecimento de energia seguro e fiável para toda a comunidade de Macau.

Através da implementação de dispositivos avançados de monitorização inteligente, a CEM tem logrado obter uma monitorização precisa e fazer a gestão de perdas na rede, com foco na melhoria da aplicação detalhada da análise da taxa de perdas. O sistema consegue recolher dados de utilização de electricidade anormais em tempo real, permitindo uma identificação mais eficaz de furtos de energia encapotados. Esta iniciativa tem mantido a utilização ordenada da electricidade, e assegurado o funcionamento estável do sistema de energia.

Para garantir a qualidade da construção das instalações eléctricas dos clientes, a CEM elaborou e publicou as "Orientações Gerais para Instalações Eléctricas em Edifícios". Este manual usa uma combinação de ilustrações detalhadas e texto para descrever com clareza os requisitos específicos de construção, permitindo ao sector da engenharia eléctrica compreender melhor as normas de construção. Resulta também no reforço da transparência e simplifica os processos de construção e de inspecção, melhorando ainda mais o desempenho em matéria de segurança e a qualidade da construção das instalações eléctricas em Macau.

Com a crescente procura de formação técnica e em engenharia, a CEM tem trabalhado em estreita colaboração com a Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais (DSAL) desde 2021 para oferecer conjuntamente o "Curso de Certificação para Técnicos Electricistas". Até à data, cerca de 90% dos técnicos electricistas registados obtiveram com sucesso a certificação correspondente. Esta iniciativa não só elevou os padrões profissionais do sector, como também estabeleceu uma base sólida para a segurança da engenharia eléctrica em Macau.

Enhancing Electrical Safety Across Macao

CEM systematically strengthens the foundation of electrical safety by integrating smart monitoring, establishing standards, and fostering talent. These efforts work together to build a safe and reliable power supply environment for the entire Macao community.

Through the deployment of advanced smart monitoring devices, CEM has achieved accurate monitoring and management of line losses, with a focus on enhancing the refined application of line loss rate analysis. The system can capture abnormal electricity usage data in real time, allowing for more effective identification of concealed electricity theft. This initiative has effectively upheld electricity usage order and ensured the stable operation of the power system.

To ensure the construction quality of customer electrical installations, CEM has developed and published the "General Guidelines for Building Electrical Installations." The guideline uses a combination of detailed illustrations and text to clearly outline specific construction requirements, enabling the electrical engineering industry to better understand construction standards. It also enhances transparency and streamlines the construction and inspection processes, further improving the safety performance and construction quality of electrical installations in Macao.

With the growing demand for engineering and technical training, CEM has been working closely with the Labour Affairs Bureau (DSAL) since 2021 to jointly offer the "Certification Course for Electrical Technicians." To date, approximately 90% of registered electrical technicians have successfully obtained the relevant certification. This initiative has not only enhanced the professional standards of the industry but also established a solid foundation for the safety of electrical engineering in Macao.

客戶滿意度再創歷史新高

澳電自1999年起每年進行客戶滿意度問卷調查，系統地收集客戶對其服務的意見。透過詳細分析問卷結果，深入了解客戶的需求與期望，從而進一步提升服務質量並提高客戶滿意度。在5月至8月期間，澳電成功訪問接近3,000多位客戶，受訪者根據過去12個月使用澳電服務的體驗進行評分。

調查結果顯示，2025年澳電的服務表現達「優秀」並接近「極優秀」級別，整體滿意度持續上升。客戶最滿意的項目包括電力供應的可靠性、客戶服務及多元化的繳費方法。此外，客戶普遍認為澳電企業形象穩健正面、專業可靠、值得信賴，並積極履行社會責任、關心社區、以及支持環保。

A Satisfação do Cliente Atinge um Novo Recorde

Desde 1999, a CEM realiza inquéritos anuais de satisfação do cliente para recolher sistematicamente feedback sobre os seus serviços. Através da análise exaustiva dos resultados desses inquéritos, conseguimos obter uma perspectiva mais profunda das necessidades dos clientes e suas expectativas, permitindo-nos melhorar ainda mais a qualidade do serviço e aumentar os níveis de satisfação. De Maio a Agosto, a CEM entrevistou com sucesso quase 3.000 clientes, que classificaram as suas experiências com os serviços da CEM nos últimos 12 meses.

Os resultados do inquérito revelaram que, em 2025, o desempenho dos serviços da CEM foi avaliado como 'Muito Bom' e próximo do nível 'Excelente', com a satisfação geral dos clientes a continuar a aumentar. Os clientes manifestaram maior satisfação com a fiabilidade do fornecimento de energia, o serviço ao cliente, e a variedade de meios de pagamento disponíveis. Além disso, os clientes na sua generalidade percepcionam a CEM como tendo uma imagem corporativa estável e positiva, sendo profissional, fiável e digna de confiança. Também reconhecem o compromisso activo da empresa para com a responsabilidade social, o cuidado com a comunidade e a sustentabilidade ambiental.

Customer Satisfaction Reaches a Record High

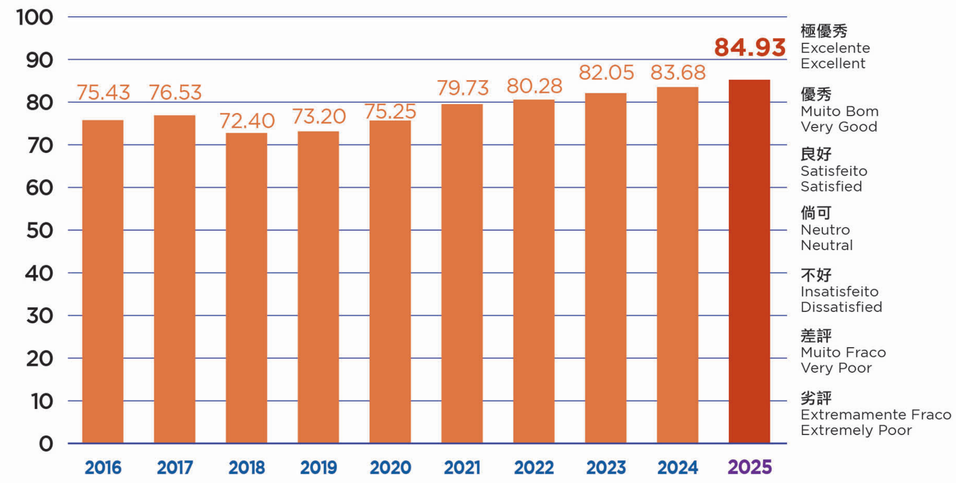
Since 1999, CEM has conducted annual customer satisfaction surveys to systematically gather feedback on its services. By thoroughly analyzing the survey results, we gain deeper insights into customer needs and expectations, enabling us to further enhance service quality and improve satisfaction levels. From May to August, CEM successfully interviewed nearly 3,000 customers, who rated their experiences with CEM services over the past 12 months.

The survey results revealed that in 2025, CEM's service performance was rated as "Very Good" and close to the "Excellent" level, with overall customer satisfaction continuing to rise. Customers expressed the highest satisfaction with the reliability of power supply, customer service, and the variety of payment methods available. Additionally, customers generally perceive CEM as having a stable and positive corporate image, being professional, reliable, and trustworthy. They also recognized the company's active commitment to social responsibility, community care, and environmental sustainability.

過去10年客戶對澳電整體滿意度

Satisfação Geral dos Clientes com a CEM nos Últimos 10 Anos

Overall Customer Satisfaction towards CEM in the Past 10 Years



卓越績效表現

於2025年，澳電的績效表現再次全面達標，各項指標均超越專營合同內訂定的關鍵績效指標目標，平均服務可用指數（ASAI）已連續6年達至99.9999%[1]，系統平均停電時間指數（SAIDI）和系統平均停電頻率指數（SAIFI）分別為0.25分鐘[1]及0.03次[1]，客戶平均停電持續時間指數（CAIDI）為7.51分鐘[1]，供電可靠度處於世界頂尖水平。

Indicadores de Desempenho Excelentes

Em 2025, o desempenho da CEM de novo atingiu todos os objectivos, com todos os indicadores-chave de desempenho a excederem as metas fixadas no contrato de concessão. O Índice de Disponibilidade Média do Serviço (ASAI, na sigla inglesa) atingiu 99,9999%[1] pelo sexto ano consecutivo. O Índice da Duração Média dos Tempos de Interrupção do Sistema (SAIDI, na sigla inglesa) e o Índice da Frequência Média de Interrupção do Sistema (SAIFI, na sigla inglesa) foram de 0,25 minutos[1] e 0,03 vezes[1], respectivamente, enquanto o Índice da Duração Média dos Tempos de Interrupção no Cliente (CAIDI, na sigla inglesa) foi de 7,51 minutos[1], posicionando a fiabilidade do fornecimento de energia a um nível de topo mundial.

Excellent Key Performance

In 2025, CEM's performance once again fully met all targets, with all indicators exceeding the key performance indicator goals set in the concession contract. The Average System Availability Index (ASAI) reached 99.9999%[1] for the sixth consecutive year. The System Average Interruption Duration Index (SAIDI) and System Average Interruption Frequency Index (SAIFI) were 0.25 minutes[1] and 0.03 times[1], respectively, while the Customer Average Interruption Duration Index (CAIDI) was 7.51 minutes[1], placing the power supply reliability at a world-class level.

1 因澳電責任而引起的供電中斷
Interrupções da responsabilidade da CEM
Outages under CEM's responsibility

指標 Indicador Indicator	目標 Objectivo Target	結果 Resultado Result	
平均服務可用指數 / ASAI – Índice de Disponibilidade Média do Serviço / ASAI – Average System Availability Index	99.99%	99.9999%	✓
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	19分鐘/Min	7.51分鐘/Min	✓
供電連接 / Ligação do Fornecimento / Connection of Supply	96%	100%	✓
重新恢復供電 / Religação do Fornecimento / Supply Reconnection	98%	100%	✓
電費單之糾正 / Correcção da Factura / Bill Correction	96%	100%	✓
投訴處理 / Tratamento de Reclamações / Complaint Handling	95%	100%	✓
預約服務 / Marcação de Visitas / Appointment Service	96%	100%	✓
緊急服務 / Serviço de Emergência / Emergency Service	91%	99.89%	✓
恢復電力供應 / Restabelecimento do Fornecimento / Supply Restoration	95.5%	99.93%	✓
公共照明 / Iluminação Pública / Public Lighting	96%	100%	✓

電費價格

根據專營合約規定的計算方式，以及為了更好履行社會責任，2025年的電力收費調整系數於第4季有所下調。與全球主要城市比較，澳門的電費價格低於大多數城市。

Tarifas

De acordo com o método de cálculo estipulado no contrato de concessão e para melhor cumprir com a sua responsabilidade social, a Cláusula de Ajustamento da Tarifa (TCA, na sigla inglesa) foi reduzida no quarto trimestre de 2025. Quando comparado com as principais cidades mundiais, as tarifas de electricidade de Macau mantêm-se mais baixas do que a maioria dessas cidades.

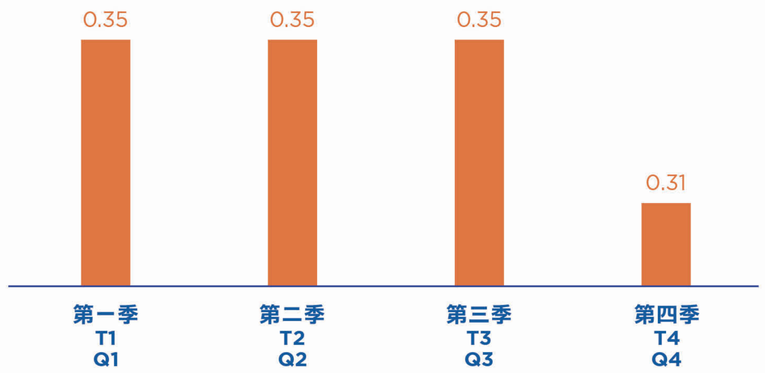
Tariffs

In accordance with the calculation method stipulated in the concession contract and to better fulfill its social responsibility, the Tariff Clause Adjustment (TCA) was reduced in the fourth quarter of 2025. When compared with major cities worldwide, Macao's electricity tariffs remain lower than those in most cities.

2025年電力收費調整系數

Cláusula de Ajustamento da Tarifa em 2025

Tariff Clause Adjustment in 2025



澳門特區政府於2025年繼續推行為期1年每月200澳門元的電費補貼計劃，已屆第18年，2025年內共有242,418個住宅客戶受惠。

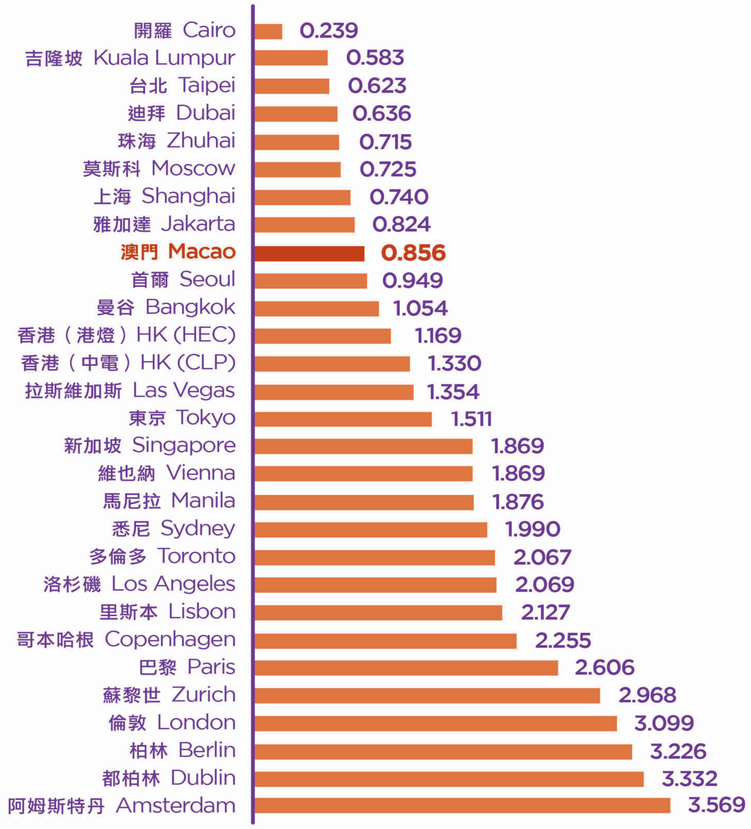
O Governo da RAE de Macau continuou a conceder um subsídio mensal de 200 patacas para a electricidade durante um período de um ano em 2025, no que é o 18.º ano desta iniciativa. Um total de 242.418 clientes residenciais beneficiaram deste subsídio.

The Macao SAR Government continued to implement a monthly electricity subsidy of MOP200 for a period of one year in 2025, which has reached its 18th year. A total of 242,418 residential customers benefited from this subsidy in 2025.

住宅客戶淨電價（澳門元／千瓦時）

Preço Líquido da Tarifa para Clientes Residenciais (MOP/kWh)

Residential Customers Net Tariff Price (MOP/kWh)



附註：以2025年下半年（第三季及第四季）住宅客戶平均用430千瓦時加200澳門元電費補貼計劃計算

Nota: Baseado no consumo residencial médio mensal de 430 kWh mais o Subsídio do Governo à Electricidade de 200 patacas na segunda metade de 2025 (T3 e T4)

Note: Based on the average residential power consumption of 430 kWh plus the Government Electricity Subsidy of MOP200 in the second half of 2025 (Q3 and Q4)

電力客戶諮詢委員會

電力客戶諮詢委員會（電諮會）成立於2000年，至今已達第十屆，成員由25位社團及機構代表和10位澳電代表組成。澳電一直透過電諮會聽取各界意見及需求，作為改進服務質素及開拓新服務的重要藍本。同時，委員亦可透過定期會議瞭解澳電的工作，增加公眾對澳電服務的認知。

電諮會於2025年共舉行了4次會議並於10月組織電諮會28名代表赴新疆展開為期5天的考察團，於石河子參觀了中新建電力集團的多項建設項目，包括中新建電力集團展廳、數字智能控制中心，以及兵團134團光伏基地，並在達阪城參觀了中廣核風電場。藉由技術參觀，考察團了解到新疆的能源結構和綠色能源發展。

Comissão de Ligação ao Cliente

A Comissão de Ligação ao Cliente (CLC, na sigla inglesa), estabelecida em 2000, entrou agora no seu 10.º mandato. A comissão é composta por 25 representantes de associações e instituições, juntamente com 10 representantes da CEM. Por via da CLC, a CEM escuta os comentários e as necessidades de vários sectores, utilizando essas informações como referência fundamental para melhorar a qualidade do serviço e desenvolver outros novos serviços. Ao mesmo tempo, os membros da comissão adquirem um melhor entendimento das operações da CEM através de reuniões regulares, aumentando a sensibilização da população sobre os serviços da empresa.

Em 2025, a CLC realizou quatro reuniões e organizou uma viagem de estudo a Xinjiang em Outubro para 28 representantes. Durante a visita a Shihezi, os participantes visitaram vários projectos da China New Construction Power Group Co., Ltd., incluindo o seu salão de exposições, o centro de controlo digital inteligente e a Base Fotovoltaica do 134.º Regimento. Visitaram ainda o Parque Eólico de Dabacheng da China General Nuclear Power Group (CGN). Com estas visitas técnicas, os participantes obtiveram informações importantes sobre a estrutura energética de Xinjiang e o desenvolvimento da energia verde.

Customer Liaison Committee

The Customer Liaison Committee (CLC), established in 2000, has now entered its 10th term. The committee is composed of 25 representatives from associations and institutions, alongside 10 representatives from CEM. Through CLC, CEM listens to feedback and needs from various sectors, using these insights as a key reference for improving service quality and developing new services. At the same time, committee members gain a better understanding of CEM's operations through regular meetings, enhancing public awareness of the company's services.

In 2025, CLC held four meetings and organized a 5-day study tour in October for 28 representatives to Xinjiang. During the visit to Shihezi, participants toured multiple projects by China New Construction Power Group Co., Ltd., including its exhibition hall, the digital intelligent control center, and the 134th Regiment Photovoltaic Base. Additionally, they visited the Dabancheng China General Nuclear Power Group (CGN) Wind Farm. Through these technical visits, members gained valuable insights into Xinjiang's energy structure and the development of green energy.

電諮會成員來自以下25個社團及機構：

Os membros da CLC representam as seguintes 25 associações e instituições:

CLC members come from the following 25 associations and institutions:

- **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 dos Moradores de Macau
  The General Union of Neighbor Association of Macao
- **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 Civis e Empresas de Fomento Predial de Macau
  Macau 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
  Macau Construction Association
- **澳門金業同業公會**
  Grémio dos Ourives de Macau
  Macau 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 Geral dos Empresários do Sector Imobiliário de Macau
  Macau 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
- **澳門特別行政區政府消費者委員會**
  Conselho de Consumidores do Governo da RAE de Macau
  Macau SAR Government Consumer Council
- **澳門公用事業關注協會**
  Associação dos Consumidores de Companhias de Serviços Públicos de Macau
  Macau Association of Consumers of Public Utility Companies
- **澳門酒店旅業商會**
  Associação dos Hoteleiros de Macau
  Macau Hoteliers & Innkeepers Association
- **澳門物業管理業商會**
  Associação de Gestão Imobiliária de Macau
  Property Management Business Association Macao
- **澳門娛樂服務業聯合商會**
  Associação de Serviços de Entretenimento de Macau
  Macau Entertainment & Service Association
- **澳門機電從業員協會**
  Associação dos Profissionais de Electromecânica de Macau
  Macau Electromechanics Professionals Association
- **澳門旅遊零售業總商會**
  Associação de Comerciantes e Serviços de Turismo de Macau
  Macau Association of Retailers & Tourism Services
- **澳門地產發展商會**
  Associação Comercial de Fomento Predial de Macau
  Macau 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 das Empresas Chinesas de Macau
  The Association of Chinese Enterprises in Macao
- **民眾建澳聯盟**
  Instituição de Aliança do Povo de Macau
  Macau Institution of People's Alliance
- **澳門中小型餐飲業商會**
  Associação de Pequenas e Médias Empresas de Restauração de Macau
  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