



全城同心
Combater a Pandemia Juntos
抗 疫
Fight the Pandemic Together

4

「不確定性」成為後疫情時代的新常態，澳電作為提供公用事業服務的主要機構，必須隨時應對疫情變化，確保公司持續正常運作，保障澳門穩定供電。年內，我們遵照特區政府的防疫指引，應疫情發展於各方面作出適當的安排和調整，保障客戶和員工的安全，與本澳民眾同心抗疫。

Lidar com a incerteza tornou-se o novo normal, na pandemia. Como um dos principais fornecedores de serviços públicos, a CEM deve estar pronta em qualquer momento a responder à situação de pandemia em mutação, para assegurar o funcionamento normal da empresa e manter o fornecimento estável de energia a Macau. Durante o ano, a CEM seguiu as orientações anti pandemia do Governo da RAE de Macau, e fez os necessários preparativos e ajustamentos em todos os aspectos conforme o desenvolvimento da pandemia, protegendo assim a segurança dos nossos empregados e clientes, e combatendo a pandemia em conjunto com a população.

Dealing with uncertainty has become a new normal amid the pandemic. As a main provider of utility services, CEM must be ready any time to respond to the changing pandemic situation, so as to ensure the company's normal operation and maintain stable power supply for Macau. During the year, CEM followed the Macau SAR Government's anti-pandemic guidelines and made necessary arrangements and adjustments in all aspects in light of the pandemic development, thereby protecting the safety of our staff and customers and fighting the pandemic together with the public.

客戶服務

疫情期间，澳電積極透過不同渠道如社交平台及網站，鼓勵市民使用澳電「網上服務」和「澳電微信」繳費和查詢，或透過網上銀行及各種網上支付方式實時繳費，以減少非必要的接觸。客戶如需親臨客服中心，前線人員會根據指引採取嚴謹的防疫措施，定期全面清潔消毒，務求不間斷為市民提供安全的服務，而所有進入澳電客戶服務中心的市民亦必須出示綠色健康碼，配戴口罩並測量體溫。

由於8月初出現本地感染個案，紅黃碼區域內大廈的郵件派送和抄讀電錶等事宜都未能如期進行，澳電因此作出特別安排：以近12個月的平均用電量估算7月份賬單；受影響住戶的7月份賬單可與8月份賬單一併繳付；因郵遞服務延遲，發單日期在9月29日至10月6日之間的客戶未能如期收到電費單，可延期與下個月的賬單一併繳交，且不會產生任何附加費或因欠費而被截電。

Serviço a Clientes

Durante a pandemia, a CEM utilizou activamente diferentes canais como as plataformas de redes sociais e o website para encorajar o público a usar o e-Serviços e o WeChat da CEM para pagamento

de facturas e pedidos de informação. Os clientes são também aconselhados a fazer pagamentos em tempo real via banco online e outros métodos de pagamento online, para reduzir contactos desnecessários. Os clientes podem sempre visitar os Centros de Atendimento a Clientes onde os nossos empregados da linha da frente implementaram exigentes medidas anti pandemia e se verificam rondas de limpeza profunda e desinfecção para assegurar a manutenção de serviços seguros às pessoas. No entanto, todos os cidadãos devem apresentar o seu Código Verde de Saúde, usar máscaras e medir a temperatura corporal antes de entrar nas instalações dos Centros de Atendimento a Clientes da CEM.

Após terem sido detectados alguns casos de infecção em Macau no início de Agosto, a entrega de correio e a leitura de contadores em edifícios em áreas com código vermelho ou amarelo não foram realizadas como previsto. Em face disso, a CEM tomou várias medidas especiais: a factura de Julho foi estimada com base no consumo médio de energia dos últimos 12 meses; os clientes afectados poderiam pagar as suas facturas de Julho e Agosto em conjunto; e se os clientes não tivessem recebido a sua factura entre 29 de Setembro e 6 de Outubro por causa de demoras na entrega de correio, poderiam pagar a sua factura conjuntamente com a factura do mês seguinte, sem sobretaxa e sem que o seu fornecimento de energia eléctrica fosse cortado por falta de pagamento.

Customer Services

During the pandemic, CEM actively made use of different channels such as social media platforms and website to encourage the public to use CEM's eService and WeChat for bill payment and inquiry. Customers are also advised to make real-time payments via online banking and other online payment methods in order to reduce unnecessary contact. Customers can always visit the Customer Service Centres where our frontline staff implemented stringent anti-pandemic measures and regular rounds of comprehensive cleansing and disinfection were carried out to ensure the provision of continued safe services to citizens. Meanwhile, all citizens must present their green Health Code, wear facemasks and take their body temperature before entering CEM's Customer Service Centres.

After some infection cases were detected in Macau in early August, mail delivery and meter reading services in buildings located in areas with red or yellow codes were not carried out

as scheduled. In view of this, CEM made several special arrangements: the July bill was estimated based on the average power consumption in the past 12 months; affected customers may pay their July and August bills together; if customers did not receive the electricity bill issued between 29 September and 6 October on time due to delay in the mail delivery service, they may pay the bill together with the next month's bill, with no surcharge imposed and their power supply would not be disconnected due to arrears.

發電營運

為確保路環發電廠天然氣機組的正常運作，澳電於9月與原設備製造商制定了長期（6年）維修計劃，以便更早制定工作安排。另外，澳電與哈電國際簽署「發電業務合作諒解備忘錄」，在發電運營、技術支持及員工培訓等領域開展合作，藉此減少對任何單一供應商的依賴。



Operação da Geração de Energia Eléctrica

Para assegurar o normal funcionamento das unidades de geração a gás natural na Central Térmica de Coloane, a CEM concebeu em Setembro um plano de manutenção a longo prazo (6 anos) com o fabricante do equipamento original. Esse plano permite à CEM organizar os trabalhos com alguma antecedência. Além disso, a CEM e a Harbin Electric International assinaram um 'Memorando de Entendimento sobre Cooperação no Negócio de Geração de Energia' para cooperar em áreas como a geração de energia, apoio técnico e formação de pessoal, reduzindo a dependência da CEM a um só fornecedor.

Power Generation Operation

To ensure the normal operation of natural gas-powered generating units in Coloane Power Station, CEM mapped out a long-term (6 years) maintenance plan with the original equipment manufacturer in September. The plan allows CEM to make work arrangements in advance. Moreover, CEM and Harbin Electric International signed the "Memorandum of Understanding on Power Generation Business Cooperation" to cooperate in areas such as power generation, technical support and staff training, reducing CEM's reliance on any single supplier.

員工安排

於 8 月及 10 月期間，澳門出現多宗確診病例，澳電隨即採取特殊的工作安排以配合澳門特區政府的指引，並就兩次全民核酸檢測制定指引，使部門能根據工作性質統籌前線員工分批進行檢測。隨著情況陸續恢復正常，澳電要求所有員工在進入澳電場所時出示綠色健康碼或粵康碼，而未接種疫苗的員工則需每 7 日接受核酸測試。

澳電深明社區疫苗接種是對抗疫情的重要一環，故此推出員工獎勵計劃，給予每位員工在接種疫苗當日或翌日休息 1 天，讓其在接種後有充足休息。為進一步鼓勵員工接種疫苗，澳電於 5 月與衛生局安排員工疫苗接種專場，並舉行了為期 12 週的疫苗接種獎勵計劃，藉以提高員工接種率，為澳門獻出一「臂」之力。截至 2021 年底，近 90% 的澳電員工已接種至少 1 針疫苗。

Organização de Pessoal

Ao terem sido detectados múltiplos casos de COVID-19 em Macau em Agosto e Outubro, a CEM de imediato implementou medidas para alinhar com as directivas do Governo da RAE de Macau. Em função das duas testagens em massa de ácido

nucleico realizadas em Macau, a CEM também desenvolveu as suas próprias directivas para permitir que os empregados da linha da frente de diversos departamentos da CEM fizessem testes por grupos, com prioridade dada com base na natureza do trabalho do pessoal. À medida que a pandemia foi sendo controlada, a CEM pediu a todos os seus empregados que apresentassem o Código Verde de Saúde ou o Código Verde de Guangdong antes de entrar nas instalações da CEM. Aos empregados não vacinados é-lhes solicitado que façam testes de ácido nucleico de 7 em 7 dias.

A CEM está plenamente consciente de que a vacinação é um elo importante para ajudar a cidade a combater a pandemia da COVID-19. Por isso, lançou um programa de incentivo de vacinação dos seus empregados, segundo o qual cada empregado pode usufruir de um dia inteiro de folga quando se for vacinar ou no dia seguinte, de modo a poderem descansar bem depois da vacina. Para maior estímulo aos empregados a vacinarem-se, a CEM organizou uma sessão especial de vacinação com a Direcção dos Serviços de Saúde para os seus empregados no mês de Maio. A empresa lançou também um programa de incentivo à vacinação de 12 semanas, para aumentar a taxa de vacinação dos seus empregados e contribuir para os esforços anti pandemia de Macau. No final de 2021, quase 90% dos empregados da CEM tinham tomado pelo menos uma dose da vacina.

Staff Arrangement

As multiple COVID-19 cases were detected in Macau in August and October, CEM immediately implemented special work arrangements to tie in with the Macau SAR Government's guidelines. In light of the two citywide nucleic acid tests conducted in Macau, CEM also developed its own guidelines to allow frontline staff of different departments of CEM to take tests by batches with priority given based on staff's work nature. As the pandemic was gradually brought under control, CEM required all staff to present their green Macau Health Code or Guangdong Health Code before entering CEM's premises. Unvaccinated staff were required to take nucleic acid tests every 7 days.

CEM is fully aware that vaccination is an important link in helping the city fight the COVID-19 pandemic. Therefore, CEM has launched an employee vaccination incentive program, under which each employee is allowed to take one-day leave on the day of vaccination or the following day, so that they can have a good rest after vaccination. To further encourage staff to get vaccinated, CEM organized a special vaccination session with the Health Bureau for its staff members in May. CEM also launched a 12-week vaccination incentive program to increase the employee vaccination rate and contribute to Macau's anti-pandemic efforts. As of the end of 2021, nearly 90% CEM staff have taken at least one dose of vaccine.

