

11 上下一心

Unidos pelo Coração e pela Mente
Uniting Hearts and Minds



懷獻愛心

敬老賀寶誕

Convívio com Cidadãos Sénior
Gathering with Senior Citizens

28.3.2017



“參與「澳電愛心大使」義務工作已有八年時間，「天鴿」風災令澳門遭受重創，我跟一眾熱心同事自發參與善後工作，清理街道，身為澳門一分子，我們必須有團結和愛護家園的精神。參與義務工作使我更加融入社區。幫助他人，其實也幫了自己。”

"Juntei-me ao Grupo de Embaixadores da CEM há 8 anos. O Tufão Hato desferiu um duro golpe a Macau, e eu juntei-me a um grupo de colegas de bom coração para ajudar a limpar os despojos nas ruas em auxílio pós catástrofe. Enquanto cidadã de Macau, devo alimentar o espírito de solidariedade e cuidado pela nossa cidade natal. Participar em trabalho voluntário faz-me sentir integrada na sociedade. Ajudar os outros significa também ajudar-me a mim própria."

"I have joined CEM Ambassadors Team for eight years. Typhoon Hato has dealt a heavy blow to Macau, and I joined a group of warm-hearted colleagues to help in the post-disaster relief efforts to clean up debris on the street. As a citizen of Macau, we have to nurture the spirit of solidarity and care for our hometown. Participating in the voluntary work let me integrate with society. Helping others also means helping myself."

洪慧兒

「澳電愛心大使」

獲澳門義務工作者協會頒發「2017 年全澳優秀義工」

Esther Hong

"Embaixadora da CEM"

vencedora do "Prémio de Voluntária de Excelência 2017" da
Associação de Serviço Social Voluntário de Macau

"CEM Ambassador"

winner of the "2017 Outstanding Volunteer Award" under
Association of Volunteer Social Service Macao



“從參與義務工作中學會了與不同人的溝通技巧，因為本身從事客戶服務工作，經常需要面對客人，對工作幫助不少。我一直相信，分享快樂，快樂就會加倍。我將繼續以行動感動身邊的人，努力傳遞正能量。”

"Aprendi as competências de comunicação com diferentes pessoas no trabalho de voluntariado. Eu trabalho na Direcção de Clientes, e tenho sempre de lidar com clientes. Já me ajudou muito no meu trabalho. Continuo a acreditar que partilhar com os outros, multiplica a felicidade. Vou continuar a fazer diferença na vida dos outros através das minhas acções e levar energia positiva a mais gente."

"I learn the skill of communicating with different people in the voluntary work. I work in the Customer Service Department and always need to deal with customers. It has helped me a lot in my work. I always believe sharing with others can multiply happiness. I will continue to touch others through my actions and bring positive energy to more people."

陳敏芝

「澳電愛心大使」

獲澳門青年聯合會頒發「感動人心・激活正能量－青年嘉許計劃」獎狀

Monique Chan

"Embaixadora da CEM"

recebeu a Comenda "Tocar o seu Coração, dar-lhe o Poder de ser Positivo" - Programa do Prémio de Jovem Excepcional" da Federação de Juventude de Macau.

"CEM Ambassador"

awarded the Commendation under "Touching Your Heart, Empowering You to Be Positive - The Outstanding Youth Award Scheme" from Macao Youth Federation

澳電義工團隊

「澳電愛心大使」是澳電成立 13 年的義工團隊，一向關愛社會，以幫助不同弱勢社群為目標，吸引了不少熱心助人的員工加入，在（2017 - 2018 年度）共有 77 位來自不同部門的成員參與，規模為成立以來最大。員工們希望透過自身的力量及專長，為社區散發多一點溫暖，讓有需要人士得到適切的幫助和支持。例如每年的「溫暖關懷獻愛心，澳電敬老賀聖誕」活動，招待三百多位來自氹仔及路環的長者，共進午餐一起歡聚。

為獨居長者、弱勢家庭和有特殊需要人士提供免費電力安全檢查及維修服務的「社會服務計劃」亦於 2017 年擴大服務，開放予市民提供受助個案。

Equipa de Voluntários da CEM

O Grupo de Embaixadores da CEM é uma equipa de voluntários criada pela CEM há 13 anos, a qual tem vindo a cuidar da sociedade, em particular dos grupos mais carenciados, e muitos empregados com bom coração foram atraídos para se juntar à equipa. No período de 2017-2018, a equipa era composta por 77 membros de diferentes departamentos, o maior grupo desde a sua criação. Os empregados da CEM esperam levar harmonia e conforto à sociedade através da sua força e competências, e prestar ajuda e apoio àqueles que precisarem. Por exemplo, a CEM organiza todos os anos o Almoço-convívio com Sêniores no Templo Pak Tai, acomodando mais de 300 sêniores da Taipa e de Coloane.

A CEM estendeu também os serviços do "Programa Comunitário" em 2017, através do qual são efectuadas gratuitamente inspecções de segurança e remodelação de instalações eléctricas pertencentes a sêniores que vivem sozinhos, a famílias carenciadas ou a pessoas com necessidades especiais. O Programa está agora aberto para que o público possa apresentar casos merecedores de atenção.

CEM Volunteer Team

"CEM Ambassadors Team" is a volunteer team established by CEM 13 years ago. The Team has been caring for society, in particular the underprivileged groups, and many warm-hearted employees were attracted to join the Team. In the term of 2017-2018, the Team had a total of 77 members from different departments, the largest size since its establishment. CEM's employees hope to bring warmth to society through their strength and expertise, and render help and support to those in need. For example, CEM holds "Lunch Gathering with Senior Citizens at Pak Tai Temple" every year, treating over 300 senior citizens from Taipa and Coloane.

Moreover, CEM extended the services of the "Community Program" in 2017, under which free inspection and maintenance of household electrical installations were provided to senior citizens who live in solitude, under-privileged families as well as people with special needs. The Program is now open for citizens to submit cases.

人力資源

至 2017 年底，澳電總員工人數為 743 人²，同比增加 2.9%。團隊持續年輕化，平均年齡為 43.8 歲。

為加強員工的歸屬感，澳電持續檢討員工福利待遇，主要是透過比較業界最佳方案而作出相應的改善。2017 年，專為女性同事而設的集乳室及浴室已陸續啟用。當值員工的膳食津貼亦已調升。此外，2004 年後入職員工的醫療保險計劃的改善方案亦已於 2017 年 3 月落實推行。

另外，為所有員工建立一個既公平又具鼓勵性的薪酬架構及職程，我們就職位名稱及職程架構進行了相關的檢討，並落實在行政支援及督導方面的工程及職能合併。

Recursos Humanos

No final de 2017, o número de empregados era 743², um aumento de 2,9% relativamente ao ano anterior. A idade dos empregados da CEM tem continuado a decrescer, com uma média de idades de 43,8 anos.

Para reforçar o sentido de pertença dos empregados, a CEM continuou a rever e a melhorar os benefícios dos empregados equiparando-os com as melhores práticas do sector. Em 2017, foram postas em funcionamento as salas de amamentação e chuveiros para empregadas do sexo feminino. Entretanto, foi também ajustado o subsídio de refeição para os empregados a trabalhar em regime de turnos. O pacote de seguro médico para empregados admitidos após 2004 foi igualmente implementado em Março de 2017.

Do mesmo modo, e para assegurar uma carreira e uma estrutura salarial justa e motivadora para os empregados, foi feita uma análise das categorias profissionais e das respectivas carreiras. Subsequentemente, combinaram-se tarefas e funções nas categorias administrativa e de supervisão.

Human Resources

As of the end of 2017, the number of employees was 743², an increase of 2.9% from the previous year. The age of CEM employees has continued to go down, with average age of 43.8 years old.

To enhance employees' sense of belonging, CEM continued to review and improve employees' benefits by comparing with the industrial best practice. In 2017, nursing rooms and shower rooms have been set up for female employees. Meanwhile, meal allowance for on-shift employees was also adjusted. Furthermore, the medical insurance package for employees admitted after 2004 was also implemented in March 2017.

Moreover, to put in place a fair and motivating salary structure and career path for employees, a review on the employees' professional categories and the respective career structure has been made. Subsequently, jobs and functions under the administrative and supervisory categories were combined.

² 包括臨時合約
Incluidos os contratos temporários
Temporary contracts included



培養人才

澳電與澳門工聯職業技術中學（工聯職中）及澳門自來水於 3 月 23 日在工聯職中簽訂合作協議書，開辦專為本地青年而設為期三年的「機電工程專業課程」。教學大綱由三方共同制定，澳電負責為課程計劃提供導師及實習機會，加強他們從事相關行業的信心。首個課程於 9 月開課，共有 20 名學員參加。

Fomentar Talentos

A CEM assinou acordos de cooperação com a Escola Secundária Técnico-Profissional Kung Luen de Macau (KLJC, na sigla inglesa) bem como com a Macao Water Supply Company, Ltd. a 23 de Março, na KLJC, sobre a criação de um "Curso Técnico de Electromecânica", com a duração de três anos, especificamente concebido para jovens locais. O programa académico foi formulado pelos três parceiros. A CEM disponibilizou mentores e ofereceu oportunidades de estágio aos alunos, reforçando-lhes a confiança para se empenharem no trabalho neste sector. O curso teve início em Setembro, com a participação de 20 alunos.

Nurturing Talents

CEM has signed cooperation agreements with Macau Kung Luen Vocational & Technical Middle School (KLJC) as well as The Macao Water Supply Company, Ltd. on 23 March in KLJC. A three-year "Electro-mechanic Technical Course" particularly designed for local young people. The syllabus was jointly formulated by the three parties. CEM provided mentors and internship opportunities to students, thereby strengthening students' confidence in committing themselves to related industries. The course began in September, with participation of 20 students.



加強溝通

為推動內部溝通，澳電於微信設立了一個新的員工專屬“MyCEM”通訊平台，相關帳戶於8月取得官方認證並於10月正式啟用。另外，原為沒有配備電腦的員工而設的澳電資訊亭已使用超過十年之久。人力資源部及資訊系統部展開更換設置在澳電各工作地點的資訊亭，有關的設計及安裝工作於2017年8月完成。

另一方面，透過溝通會議及午餐聚會，執行委員會主席與超過120名在過去兩年內入職的澳電員工分別在4月、6月和7月會面，讓管理層可於另一層面了解新入職員工的狀況及聽取意見。

為了解員工對公司的投入與支持程度，澳電聘用了一間顧問機構進行問卷調查，根據調查結果及透過業界的基準分析，落實關鍵改善方案以針對不足之處。是次調查的相關宣傳及籌備工作於11月中旬完成，問卷調查於12月結束，參與率達94%。

Reforço da Comunicação

De modo a melhorar a comunicação interna, estabelecemos uma plataforma de comunicação do WeChat em 'MyCEM', especialmente dedicada aos empregados. A respectiva conta foi oficialmente certificada em Agosto, e posta em funcionamento em Outubro. Além disso, o actual sistema de Quiosque do Empregado CEM, destinado a empregados que não têm acesso a computadores, está a funcionar há já mais de dez anos. A Direcção de Recursos Humanos e a Direcção de Sistemas de Informação começaram a renovar o sistema do quiosque em vários locais de trabalho da CEM, e essa actualização deu-se como concluída em Agosto de 2017.

Por outro lado, o Presidente da Comissão Executiva reuniu-se com mais de 120 empregados que se juntaram à CEM nos últimos dois anos, no decorrer de sessões de comunicação e almoços realizados em Abril, Junho e Julho de 2017. Estas iniciativas permitiram à administração compreender melhor as dúvidas e opiniões dos recém-chegados.

Para saber mais sobre o envolvimento dos colaboradores e o seu apoio à empresa, a CEM contratou uma empresa de consultadoria para levar a cabo um inquérito. Com base no resultado desse inquérito e nas referências do sector, serão implementadas iniciativas essenciais para corrigir as deficiências identificadas. A divulgação e os trabalhos preparatórios para o inquérito foram concluídos em meados de Novembro, e o inquérito propriamente dito terminou em Dezembro, com uma taxa de participação de 94%.

Strengthening Communication

To enhance internal communication, we established "MyCEM" WeChat communication platform especially for employees. Relevant account was officially certified in August and put into use in October. In addition, the existing CEM Employee Kiosk system set up for employees without access to computers has been in use for over ten years. The Human Resources Department and Information Systems Department started to replace the kiosk system in various workplaces of CEM, and relevant design and installation were completed in August 2017.

On the other hand, the Chairman of Executive Committee met with over 120

new employees who had joined CEM in the past two years during communication sessions and luncheons held in April, June and July 2017. This allowed the management to understand more about the new joiners' concerns and opinions.

To learn about employees' engagement and support to the company, CEM hired a consultancy company to conduct a survey. Based on the survey results and industrial benchmarking, key initiatives will be implemented to improve the shortfalls identified. The publicity and preparatory works for the survey were completed in mid-November, and the survey ended in December with a participation rate of 94%.



職安健

在 2017 年錄得 4 宗工傷事故，雖然相比 2016 年減少了 2 宗，惟嚴重程度則上升，從 2016 年的 71 天缺勤上升至 2017 年的 219 天。我們將堅持用最大的努力，不斷提昇表現，在整個組織架構上鞏固「安全、健康、環境及質量管理」，特別關注安全和追求卓越服務的目標。

Segurança e Saúde Ocupacional

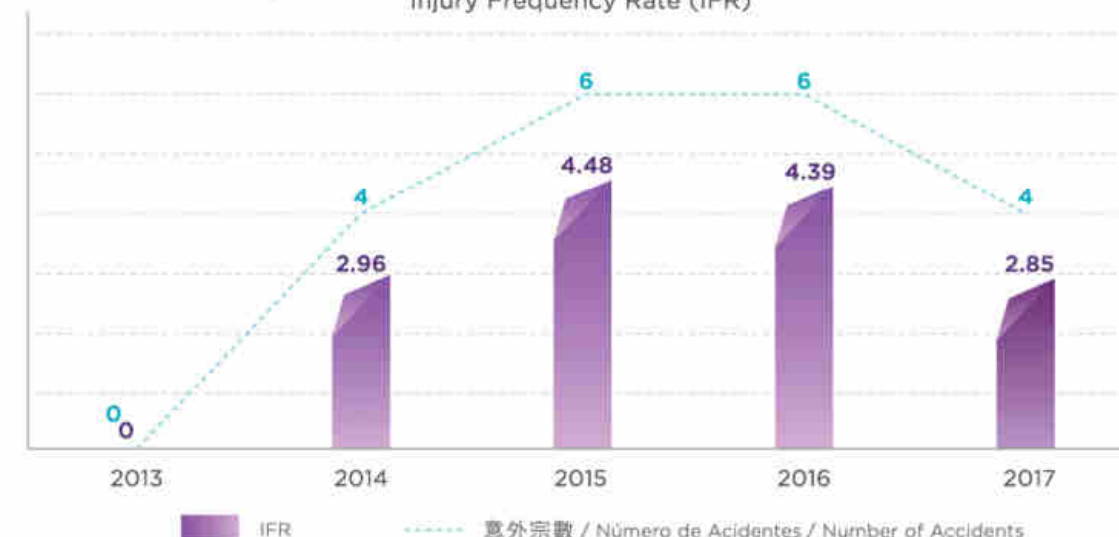
Em 2017, registaram-se 4 acidentes industriais, menos 2 do que em 2016. No entanto, a gravidade dos ferimentos aumentou, com o total de dias de baixa médica a aumentar para 219 em 2017, dos 71 que se verificaram em 2016. Envidaremos os maiores esforços para melhorar o nosso desempenho e reforçar a cultura de 'Gestão de Segurança, Saúde, Ambiente e Qualidade' transversalmente por toda a empresa, com foco particular no objectivo de segurança e excelência de serviço.

Occupational Safety and Health

In 2017, 4 industrial accidents were recorded, lower than the number in 2016 by 2. However, the injury severity level has increased, with the total number of absence days increasing to 219 in 2017 from 71 in 2016. We will make the greatest effort to improve our performance and strengthen the culture of "Safety, Health, Environment and Quality Management" across the entire organizational structure, with particular focus on the goal of safety and service excellence.

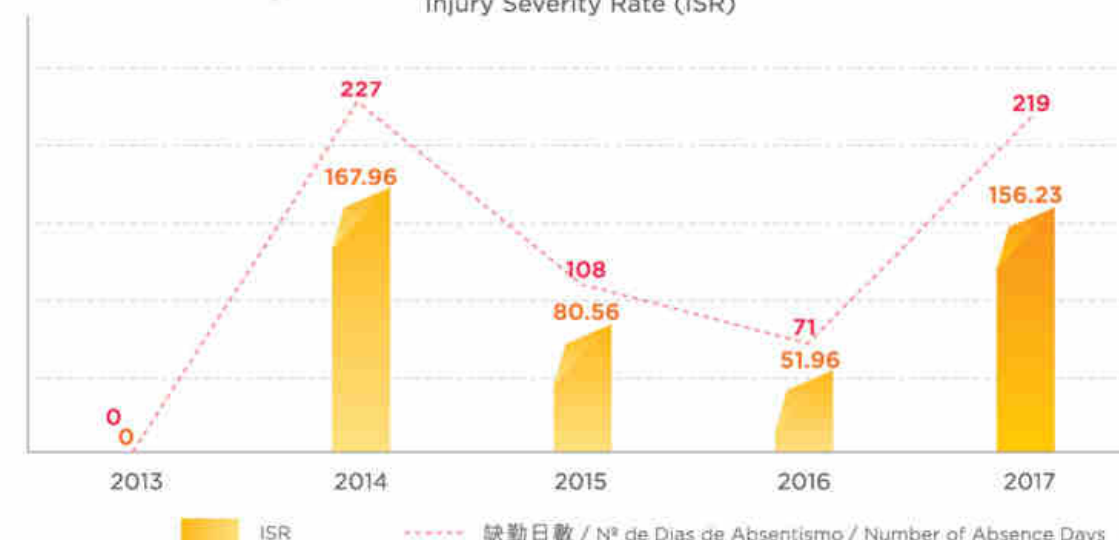
工傷頻率性指數

Taxa de Frequência de Acidentes
Injury Frequency Rate (IFR)



工傷嚴重率指數

Taxa de Gravidade dos Acidentes
Injury Severity Rate (ISR)



我們於 2017 年在各個業務範疇上推展「管理層安全探訪」活動，目的是透過實地視察不同工程的環境及狀況，讓管理層可以與前線人員一起檢討各項安全設施及施工程序，而前線員工亦可藉此向管理層反映施工時面對的困難。

「員工安全、健康、環境和質量獎」是一年一度的活動，鼓勵員工提供有關安全、健康、環境和質量的改善建議並制成報告。在 2017 年共收到 36 份來自各部門的安全報告、24 份質量及 7 份環保建議書。反映同事們為澳電的可持續發展作出改善的決心。

Levamos por diante a "Visita de Segurança da Direcção" em cada área de negócio em 2017. Através desta iniciativa, os gestores podem analisar a segurança das instalações e os procedimentos ao lado dos empregados da linha da frente, realizando inspecções no local em diferentes projectos e fases. A iniciativa também permitiu aos trabalhadores mostrar aos gestores o tipo de desafios com que são confrontados durante o seu trabalho.

Os "Prémios de Segurança, Saúde, Ambiente e Qualidade (SHEQ) para Empregados da CEM" realizam-se anualmente para encorajar os empregados a fazer sugestões e apresentar relatórios sobre melhorias em

segurança, saúde, ambiente e controlo de qualidade. Em 2017, foram apresentados por diferentes departamentos um total de 36 relatórios de segurança, 24 propostas de qualidade e 7 propostas ambientais, reflectindo a determinação dos empregados da CEM em melhorar o desenvolvimento sustentável da Empresa.

We pushed ahead "Management Safety Visit" in each business area in 2017. Through the initiative, the management can review safety facilities and procedures together with frontline employees by carrying out on-site inspections of different project environment and status. The initiative also allows frontline employees to reflect to the management about the challenges they face during work.

The "CEM Employees Safety, Health, Environment and Quality (SHEQ) Awards" is held annually to encourage employees to give suggestions and submit reports regarding the improvement of safety, health, environment and quality. In 2017, a total of 36 Safety Reports, 24 Quality Proposals and 7 Environmental Proposals were submitted by different departments, reflecting employees' determination to improve the sustainable development of CEM.

退休保障

為符合外部精算計算及澳門金融管理局的建議，澳電於 2017 年為有澳電退休計劃的員工增加退休金供款率至 82.5%。

Retirement Protection

In 2017, the contribution to pension fund was raised to 82.5% for staff under CEM pension scheme to comply with the external actuarial calculations and recommendations of the Monetary Authority of Macau.

Protecção na Reforma

Em 2017, a contribuição para o fundo de pensões aumentou 82,5% para os colaboradores ao abrigo do programa de pensões, para obedecer ao cálculo actuarial e recomendações da Autoridade Monetária de Macau.

