

2020 年 11 月 23 日

全新中電智能生活@觀塘 首設數碼化自助服務機 提升客戶體驗

數碼科技帶動各行各業創新變革，同時令生活變得輕鬆便捷。為提升客戶服務體驗，中華電力有限公司（「中華電力」）為觀塘客戶服務中心進行大翻新，成為香港首間引入多功能自助服務機的客戶服務中心，利用數碼科技為客戶提供更方便、更自主的賬戶服務和購物體驗。

設於全新客戶服務中心**智能生活@觀塘**內的自助客戶服務機（自助 e 服務機）集多項功能於一身，中華電力客戶除了可使用**自助 e 服務機**處理個人電力賬戶事宜，包括申請及終止電力賬戶、查詢及更新賬戶資料外，客戶更可以自助列印賬單，或參加中電**全心傳電**計劃，節省排隊輪候時間。中華電力更會安排中心職員從旁協助客戶使用**自助 e 服務機**及中電手機應用程式，讓不同年齡層的客戶都可以嘗試數碼服務的快捷方便。

中心內展示了多款特色潮流產品，包括自動加熱飯盒、蒸氣焗爐，以及高能源效益的智能家電，如電磁爐、洗衣機、冷氣機、電熱水爐等。顧客只需在新設的**智賞買 Grab & Go 自助購物機**掃一掃心水貨品的產品條碼，便可以八達通或 AlipayHK 結賬付款。顧客亦可於自助購物機的精選購物清單中揀選心儀的小家電，例如空氣循環扇、氣炸鍋等，以上述電子支付工具結賬後，即可持收據直接提取貨品，簡單方便。

因應網上購物越來越受歡迎，**智能生活@觀塘**亦在中心外新增了**自提櫃**，顧客可於中心營業時間外，於自提櫃提取在中華電力網購平台**智賞買**選購的**智能生活@觀塘自提櫃家電產品**（<https://clp.to/elocker>），尤其是上班一族的顧客購物更輕鬆靈活。為了推廣低碳電能煮食，**智能生活@觀塘**更首次推出一站式廚櫃電器配置服務，就全電能化廚房的廚櫃設計、安裝、物料選材、電器配搭等提供專業意見，滿足客戶需要。

中華電力企業發展總裁莊偉茵女士表示，希望藉**智能生活@觀塘**向不同客戶群推廣創新和智能化服務，她稱：「我們將數碼科技結合客戶服務，讓客戶可以

便捷輕鬆地處理電力賬戶和購物，感受不一樣的體驗。中心內展示的智能家居產品，更能讓客戶親身了解智能家居生活的新潮流，投入節能低碳生活。」

為慶祝全新概念的**智能生活@觀塘**開業，中心現正推出一系列開幕限時優惠，包括提供低至 3 折優惠的精選家電，購物滿指定金額更可以優惠價換購指定產品，優惠期至今年 12 月 12 日。另外，為鼓勵客戶使用數碼服務，凡透過**自助 e 服務機**參加中電**全心傳電**計劃，即可賺取 500 中電「智能積賞」積分，換取各項衣食住行獎賞。歡迎市民到訪**智能生活@觀塘**，感受客戶服務和智能生活新體驗。

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。

圖片說明：

圖一



全新裝修的**智能生活@觀塘**以清新藍天設計，是香港首間引入多功能自助服務機的客戶服務中心，讓客戶更輕鬆便捷地處理電力賬戶以至購物消費，感受數碼化的客戶服務體驗。

圖二



智能生活@觀塘的中心職員悉心教導年長客戶使用自助 e 服務機處理電力賬戶事宜，例如查詢及列印賬單、更新賬戶資料等。

圖三



顧客在智能生活@觀塘挑選心水貨品，然後到智賞買 Grab & Go 自助購物機一掃產品條碼，便可直接以八達通或 AlipayHK 結賬付款，省卻排隊購物時間。

圖四



顧客可於智能生活@觀塘營業時間外，到設於店舖外的自提櫃提取網購貨品，輕鬆靈活。