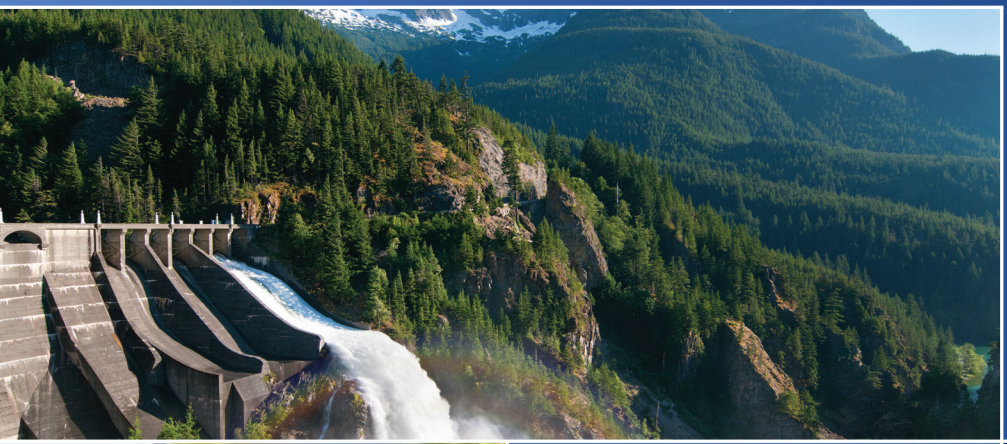
Báo cáo tiến độ về Tương lai dịch vụ điện của quý vị

CẬP NHẬT KẾ HOẠCH CHIẾN LƯỢC CỦA SEATTLE CITY LIGHT NĂM 2017–2022



Cập nhật Kế Hoạch Chiến Lược của Seattle City Light nêu bật tiến triển mà chúng tôi đang thực hiện để phục vụ quý vị được tốt hơn. Mục tiêu của công ty dịch vụ công cộng là vượt quá kỳ vọng của khách hàng trong việc sản xuất và truyền tải điện có trách nhiệm với môi trường, an toàn, chi phí thấp và đáng tin cậy.

Seattle City Light

THE NATION'S GREENEST UTILITY

Báo cáo tiến độ kế hoạch chiến lược năm 2017-2022

ĐẨY MẠNH CÁC MỤC TIÊU QUAN TRỌNG

Mỗi hai năm, City Light cập nhật Kế Hoạch Chiến Lược với phiên bản mới nhất vào năm 2014. Đối với lần cập nhật tiếp theo này, cơ sở của kế hoạch vẫn không thay đổi để duy trì mức dịch vụ hiện tại trong khi lập kế hoạch cho một tương lai đầy thử thách.

Kế Hoạch Chiến Lược được tổ chức quanh bốn mục tiêu then chốt, quan trọng đối với công ty dịch vụ công cộng và khách hàng của mình:

1. **Cải thiện trải nghiệm của khách hàng và đánh giá khả năng dự đoán.**
2. **Nâng cao hiệu quả hoạt động và sự an toàn của lực lượng lao động**
3. **Nâng cao hiệu quả tổ chức**
4. **Tiếp tục bảo toàn và lãnh đạo môi trường**

Kế hoạch đang hoạt động

Sau đây là một số ví dụ về cách kế hoạch cải thiện dịch vụ khách hàng và hoạt động tiện ích so với năm 2008 khi City Light không có Kế Hoạch Chiến Lược.

DỊCH VỤ TỐT HƠN

Khách hàng City Light chỉ phải trải qua tình trạng thiếu điện dưới 50 phần trăm. Ngoài ra, công ty dịch vụ công cộng nhìn nhận vị trí xếp hạng cao hơn từ cuộc khảo sát khách hàng của J.D. Power (vùng phía Tây).

Khách hàng cư dân:
2008: Xếp hạng thứ 11
2015: Xếp hạng thứ 3

Khách hàng doanh nghiệp:
2008: Không được xếp hạng
2015: Xếp hạng thứ 2

AN TOÀN LÀ TRÊN HẾT

City Light luôn quan tâm đến nhân viên của mình và đặt sự an toàn lên ưu tiên hàng đầu.

Tỷ lệ thương tổn năm 2008: 6.9

Tỷ lệ thương tổn năm 2015: 6.0

XẾP HẠNG TÍN DỤNG TIỆN ÍCH ĐƯỢC KHÔI PHỤC

Xếp hạnh tín dụng tuyệt vời nghĩa là công ty phục vụ công cộng giảm đáng kể chi phí cho mượn của họ mà cuối cùng ảnh hưởng đến hóa đơn của khách hàng.

2008: Đánh giá S&P, AA-

2015: Đánh giá S&P, AA

KHOẢN TIẾT KIỆM TIỀN & NĂNG LƯỢNG

Nỗ lực bảo toàn tiết kiệm được tiền bạc cho khách hàng và giảm yêu cầu tạo ra thêm nhiều điện của City Light.

2008: 10.1 khối lượng megawatt trung bình tiết kiệm được
2015: 15.8 khối lượng megawatt trung bình tiết kiệm được

TIẾT KIỆM CHI PHÍ CỦA KẾ HOẠCH CHIẾN LƯỢC

Việc sử dụng cẩn thận các nguồn lực và hoạt động có hiệu quả đã đem lại các khoản tiết kiệm chi phí bền vững cho công ty phục vụ công cộng. Qua các hiệu quả này, City Light tiết kiệm được $18.5 triệu vào năm 2015. Trước năm 2018, công ty phục vụ công cộng cam kết đạt được thêm khoản tiết kiệm chi phí $10 triệu với tổng cộng là $28 triệu.

Tiến hành Kế hoạch

TIẾN ĐỘ ĐẦU TƯ CHIẾN LƯỢC

City Light hiểu rằng dịch vụ phải cần được tiếp tục thực hiện nhiều cải thiện thậm chí khi ngành phát triển nhanh chóng. Đó là lý do tại sao công ty phục vụ công cộng đang có nhiều tiến triển về các khoản đầu tư sau đây để hoàn thành bốn mục tiêu then chốt của mình:

1 CẢI THIỆN TRẢI NGHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG & ĐÁNH GIÁ KHẢ NĂNG DỰ ĐOÁN

Khu vực Phân trạm Denny:
Đây là khu vực phân trạm đầu tiên mà City Light đã xây dựng trong 30 năm. Điều này đem lại niềm tin tuyệt đối rằng các nhu cầu về năng lượng ngày càng tăng trong nhiều khu vực sẽ được đáp ứng và hỗ trợ cho các phân trạm khác cũng như mạng lưới tải điện khu vực. Hoàn thành: 2018

Khu vực Phân trạm Denny:

Số đo đồng hồ nâng cao:
Khoản đầu tư $94 triệu vào tiện ích này tạo thuận lợi cho các hoạt động của City Light và đem đến nhiều lợi ích cho khách hàng, bao gồm khả năng phản ứng thiếu điện được cải thiện. Hoàn thành: 2019

2 NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG & THỰC HIỆN AN TOÀN

Văn hóa an toàn:
Vào năm 2015, tình trạng an toàn bình thường trong toàn công ty phục vụ công cộng động viên nhân viên tập trung vào việc nhận thức về sự an toàn. Vào năm 2016, City Light tổ chức thực hiện khảo sát nhân viên thành công về sự an toàn, sau đó là khảo sát năm 2007. Sau đó vài năm, các nhân viên sẽ được khảo sát trở lại để theo dõi tiến triển.

Lực lượng lao động lành nghề:
Để đem đến cho khách hàng một dịch vụ tốt nhất, City Light đã đầu tư vào đội ngũ nhân viên của mình qua một hệ thống đào tạo trực tuyến mới cũng như huấn luyện lãnh đạo liên tục.

3 NÂNG CAO HIỆU QUẢ TỔ CHỨC

Mục tiêu hiệu quả:
Khách hàng muốn biết rằng công ty phục vụ công cộng quan tâm đến công việc kinh doanh, sử dụng thời gian và tiền bạc một cách hữu ích. Cuối cùng, công ty phục vụ công cộng đã thiết lập các tiêu chuẩn như là một cách để theo dõi rõ ràng mục tiêu của chúng tôi và quan sát xem đã đáp ứng tiêu chuẩn hay không. Từ năm 2013, có ít nhất ba nghiên cứu tiêu chuẩn hàng năm đã được thực hiện với nhiều hoạch định hơn trong tương lai.

Biện pháp an toàn mạng:
Chương trình an toàn mạng mạnh mẽ giữ an toàn cho công ty phục vụ công cộng và tuân theo các tiêu chuẩn an ninh quốc gia. City Light cũng đã thiết lập các phương tiện dự phòng sẽ được sử dụng trong trường hợp thiên tai làm tê liệt hoạt động của các cơ sở chính của chúng tôi.

4 TIẾP TỤC BẢO TOÀN & LÃNH ĐẠO MÔI TRƯỜNG

Nghiên cứu khí hậu:
City Light công bố Kế Hoạch Thích Nghi với Khí Hậu đầu tiên của mình vào năm 2016, giúp công ty phục vụ công cộng đáp ứng được nhiều thách thức từ sự thay đổi khí hậu.

Cải tiến bảo toàn:
Phối hợp với ba tòa nhà văn phòng thương mại tại Seattle, City Light đã giới thiệu một chương trình mới được gọi là trả tiền theo hiệu quả. Chương trình này thực hiện ưu đãi tài chính thông qua các khoản thanh toán liên tục hàng năm để tiết kiệm năng lượng hơn là ưu đãi thanh toán hết một lần thông thường. Vào năm 2015, những người tham gia đã tiết kiệm được tổng cộng gần 3.5 triệu kilowatt giờ, đủ năng lượng cung cấp cho 440 người dân Seattle trong một năm.

Mong đợi

THÍCH NGHI VỚI TƯƠNG LAI THAY ĐỔI

Ngành điện lực đang thay đổi. Tải trọng điện của Seattle đang tăng chậm và có thể giảm lâu dài, thậm chí khi nền kinh tế phát triển. Điều đó có nghĩa là thu nhập ít hơn cho công ty phục vụ công cộng vì phải đối mặt với các khoản chi phí ngày càng tăng để thay thế cơ cấu hạ tầng cũ kỹ và triển khai công nghệ mới mà khách hàng mong muốn. Nhịp độ thay đổi công nghệ tăng nhanh nghĩa là các phương tiện bằng điện, năng lượng mặt trời và dự trữ pin đang trở nên có hiệu quả hơn và ít tốn kém hơn. Một thực tế là vào ngày mai khách hàng có thể không cần dịch vụ tiện ích thông thường như hôm nay.

TIỆN ÍCH CỦA TƯƠNG LAI

City Light cam kết thích nghi. Như là một phần của cập nhật Kế Hoạch Chiến Lược này, chúng tôi sẽ nghiên cứu cách trở thành một "Công ty phục vụ công cộng của tương lai" linh hoạt và đã nhận biết được hai phạm vi mà công ty phục vụ công cộng cần phải phát triển: điện khí hóa vận chuyển và thích nghi với khí hậu.

Điện khí hóa vận chuyển:

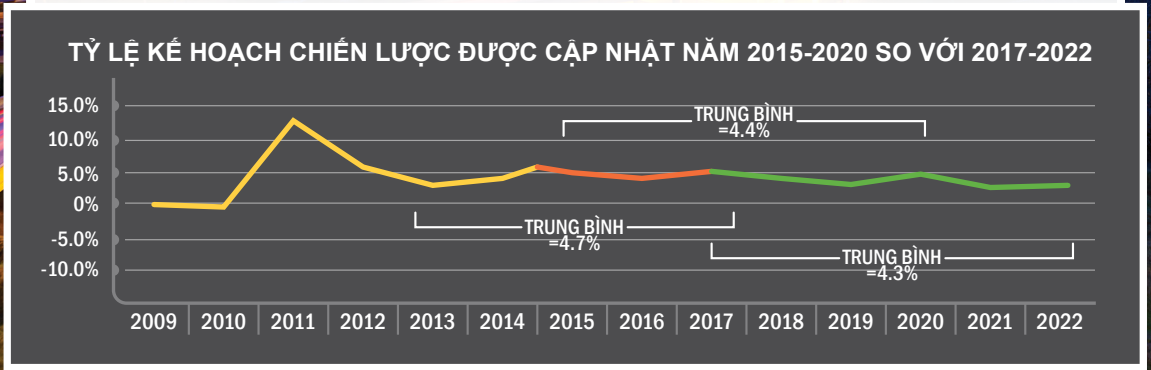
Vào năm ngoái, City Light đã nghiên cứu vấn đề điện khí hóa trong phân khu vận chuyển của Seattle và những lợi ích của việc thay thế nhiên liệu hóa thạch bằng năng lượng điện sạch, nhất là trong vận chuyển công cộng. Chúng tôi đã làm việc với các bộ ngành trong thành phố và Thị trưởng Edward Murray để giới thiệu sáng kiến “Dẫn dắt một Seattle sạch”, và tiếp tục đầu tư vào nỗ lực này.

Kế hoạch thích nghi với khí hậu:

Trong Kế Hoạch Chiến Lược mới nhất, chúng tôi đã nghiên cứu về tác động của sự thay đổi khí hậu lên tiện ích và khách hàng của chúng tôi. Giờ đây, chúng tôi đã cho xuất bản Kế hoạch thích nghi với khí hậu, giúp công ty phục vụ công cộng chuẩn bị sẵn sàng và ít bị ảnh hưởng bởi sự thay đổi khí hậu hơn.

KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ CỦA CITY LIGHT: CÓ THỂ DỰ BÁO & BỀN VỮNG

Bản cập nhật Kế Hoạch Chiến Lược đề xuất tăng tỷ lệ trung bình 4.3 phần trăm hàng năm đến năm 2022 đối với sự thay đổi hóa đơn lưu trú trung bình là $3.12 một tháng hoặc $37.44 một năm.



SEATTLE CITY LIGHT
700 5th Avenue, Suite 3200
P.O. Box 34023
Seattle, WA 98124-4023

seattle.gov/light