

# WE POWER Seattle

2019-2024 年策略規劃預覽

## WE POWER 恢復力

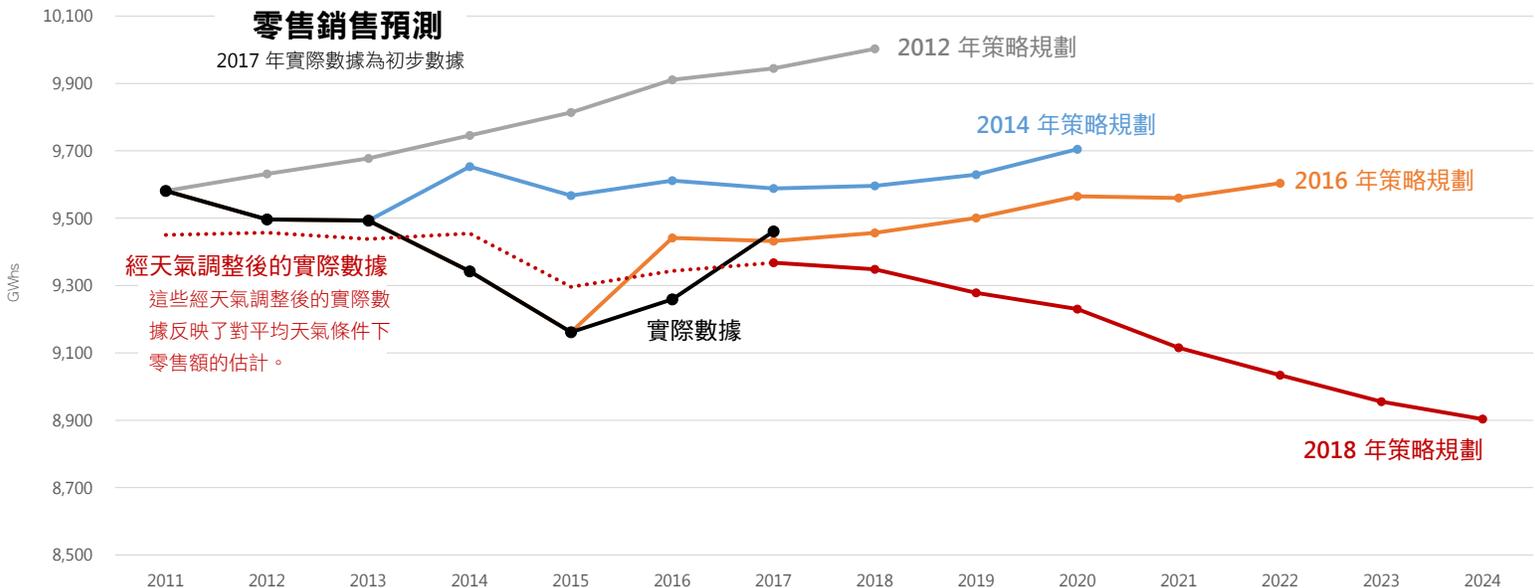
作為資訊時代的先鋒城市，西雅圖對變革並不陌生。隨著技術進步加速，City Light 正處於其歷史上另一個關鍵時刻。2019-2024 年策略規劃透過坦誠地應對這些挑戰，並制定適合我們富適應性和具有恢復力的組織解決方案，於我們大膽而富有遠見的行動傳統基礎上建立策略規劃。

儘管服務着全國發展最快的城市之一，但由於能源效益方面的進步，以及嚴格的當地建築規範，City Light 的零售額低於預期。新的策略規劃預測下降趨勢將繼續下去，如下所示。遺憾的是，較低的電力銷售並不會帶來較低的營運成本。

City Light 有一點沒有改變：我們仍努力確保其客戶獲得最高水準的服務。透過 2019-2024 年策略規劃的策略舉措，City Light 正在制定一項全面而多方向的應對措施，以應付公用事業公司面臨的挑戰。

從組建企業範圍內的流程改進團隊，到建立客戶關係中心以探索更多潔淨能源機會，City Light 正在大力投資於更靈活和更有積極反應的組織。隨著客戶對新產品和服務的需求不斷增加，公用事業公司將繼續堅定不移地致力於滿足這一需求。與以往一樣，City Light 對應付氣候變化和推動社會公平的投入，是我們的工作指引。

這些舉措將共同維護 City Light 作為一個可靠、以價值為導向的非營利能源合作夥伴的地位，並加深對社區和環境的承諾 - 面向未來的公用事業公司，為您的今天工作。



# WE POWER 進展

2019-2024 策略規劃包括對以下四個重心的支援舉措。

## 1 客戶服務

### 改進客戶服務

在滿足客戶需求和期望的同時提供優質的客戶服務，City Light 將設立全天候客戶關係中心，擴大客戶獲取資訊和協助的渠道。這個全方位服務中心將允許客戶選擇他們的對話模式，透過多個接觸點獲取全方位的服務。

## 2 負擔能力和費率穩定性

### 收入恢復

提高帳單透明度和應對因電力零售銷售下降而加劇的收入波動，City Light 將調整費率以更好地反映為其客戶提供服務的成本。

### 業務流程改進

在提供客戶服務和內部營運的過程中，部署策略以確定並抓住機會，從而提高效率並降低成本。

## 3 潔淨能源和環境管理

### 環境管理

繼續在改善對其業務所在的生態系統的保護方面，發揮行業領導作用。

### 潔淨、可再生的城市電力

繼續引領社區走向潔淨能源的未來。我們將與客戶和社區合作夥伴合作，提高建築物、設備和運輸的能源生產力，保護和擴大低成本及碳平衡電力系統的收益。

## 4 我們的核心業務取得持續進展

### 安全文化

City Light 將繼續改善其安全工作環境計劃，該計劃自實施以來已將員工傷害減少 23%。

### 安全、有恢復力的工作環境

City Light 將實施最佳實踐來加強安全性、應急準備/災難恢復計劃，並提高設施和服務的恢復力。

### 吸引、培養和留住員工

為確保未來的具有豐富知識的強大的員工隊伍，City Light 將繼續實施全面策略，以吸引合格候選人，同時保留現有員工。

### 為當前的水電項目獲得重新許可

我們的水力發電壩是提供可靠和低成本電力的核心。Skagit、Newhalem 和 South Fork Tolt 水電項目的許可證續簽申請將分別於 2023 年、2025 年和 2027 年提交。

### 增強電網性能和網路安全

City Light 將繼續升級其營運的技術基礎設施和能源網路，以解決網路安全風險並支援電網營運和批發電力營銷。

### 保護水力發電資產

City Light 將加強其計劃，並將策略重點放在發電投資和維護的多個領域。這些增強措施包括實施大壩安全改進措施、改進停電管理流程和水電資產可持續性的長期規劃。

雖然這些舉措的工作很重要，但如果不從公平角度進行首次審查，每個舉措都將無法實現最佳效果。考慮到這一點，每一項舉措都是有意設計以符合 City Light 對環境公平、種族和社會正義的承諾。