

## 提升效率 服務更完善

煤氣公司一直為客戶提供親切友善的服務，並不斷提升效率，因此我們已於星期一至六全面實施一小時維修服務時段，將可供選擇的維修服務時段增至每天11個，為客戶提供更多選擇的同時，更縮短了客戶在家的等候時間。此外，我們亦將每天最早的預約維修服務時段提前至早上八時至九時，讓客戶能更靈活的安排時間。

### 2013年服務承諾

服務承諾	服務指標
<b>可靠程度</b>	
源源不絕的煤氣供應	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 超逾99.99%</li> </ul>
因維修或其他工程而需暫停煤氣供應 恢復煤氣供應	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3天前預先通知客戶</li> <li>• 12小時內</li> </ul>
<b>安全程度</b>	
緊急搶修隊	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 於30分鐘內抵達現場</li> </ul>
<b>預約服務</b>	
提供維修及安裝服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 於兩個工作天內提供服務</li> </ul>
<b>效率和方便程度</b>	
客戶服務熱線 接駁或截斷煤氣供應 取消煤氣戶口	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 來電於4聲鈴響內接聽</li> <li>• 1個工作天內</li> <li>• 截斷供氣兩小時後到客戶中心退回開戶按金*</li> </ul>
<b>服務質素</b>	
高效率 親切、誠懇和專業的服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8分 (10分為滿分)</li> <li>• 8分 (10分為滿分)</li> </ul>
<b>處理客戶意見</b>	
書面建議	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3個工作天內回覆客戶已收到函件</li> <li>• 兩星期內解決問題或告知客戶解決方法和所需時間</li> </ul>



\*住宅客戶如有需要於截氣當天取回按金，請於預約服務時提出有關要求，最高退還款額為港幣2,000元。

## 煤氣溫馨家庭「餸」暖計劃



煤氣公司執行董事暨營運總裁關育材(左二)、勞工及福利局局長張建宗(中)等眾嘉賓主持開幕典禮。

煤氣公司於2013年1月與香港社會服務聯會、東華三院和救世軍攜手合作，開展全港首創的「煤氣溫馨家庭「餸」暖計劃」，送贈新鮮餸菜包給單親家庭。是項計劃的試點為東涌和葵涌，為當區合共150個單親家庭提供每星期兩次的新鮮餸菜包服務。



社會企業CookEasy員工向眾嘉賓介紹新鮮餸菜包。

煤氣公司一向關懷弱勢社群，對下一代的成長尤為關注，因此希望通過送贈新鮮餸菜包，能為單親家庭的兒童提供營養豐富的餸菜，並鼓勵家人一同入廚做飯，促進家庭和諧。



「煤氣溫馨家庭「餸」暖計劃」餸菜包。

## 請即下載Towngas App 贏豐富禮品



由即日起至2013年4月30日，用iPhone或Android智能手機下載Towngas App，使用「煤氣 x 撻著」一撻即中獎功能，對準指定煤氣藝術氣蓋，即有機會獲得豐富獎品，包括總值八千元酒店雙人住宿、酒店雙人SPA套票、五千元酒店晚餐券等。請即行動：

### 玩法

- 1 搜尋附近藝術氣蓋
- 2 開啓「煤氣 x 撻著」用智能手機鏡頭對準藝術氣蓋
- 3 優惠隨即到手！



煤氣  
Towngas

低碳能源 幸福空氣