

附錄六：客戶服務行為守則政策

我們的目的

此政策闡述了香港中華煤氣有限公司（「本公司」）為僱員制定的嚴格標準以及確保服務質素的一般原則。我們鼓勵所有附屬公司、項目公司、聯營公司、供應商和業務夥伴在適用的情況下參考本政策的原則。

我們的承諾

本公司承諾在業務營運中遵守當地相關的法律、規例和標準。我們致力通過公平對待客戶及為他們提供親切、專業和高效率的服務，與客戶建立並維持可信賴的關係。

誠信

本公司承諾以將心比己的方式待人以誠，處事以公，符合道德、全情投入，真誠聆聽及回應，展現對他人的信心和包容性。

遵守

本公司承諾在我們經營客戶服務業務的各個司法管轄區，遵守當地的法律和法規，例如香港《氣體安全條例》（第51章）及《個人資料（私隱）條例》（第486章）。

優質的產品和服務

本公司承諾提高機構各個層面的工作質素。因此，我們將致力了解和滿足客戶所想所需，以及我們的服務對象或向我們提供服務者的殷切期望。

通過有效的溝通，良好的團體合作，培訓，向他人學習，耐心的自我評估及賦予行使權，每位僱員都將有助於持續改進我們各項業務的質素。