

煤氣公司榮獲 2009 香港工商業獎： 顧客服務大獎

(2010 年 1 月 19 日) 香港中華煤氣有限公司 (煤氣公司) 多年來本著以客為尊的服務態度，除了為客戶提供安全可靠的煤氣，亦致力提供全方位一站式的服務，為客戶帶來方便。我們的堅持及努力得到同業的肯定，成功在今屆「香港工商業獎」中榮獲「顧客服務大獎」。

今年競逐顧客服務大獎的機構共有 22 間，評判團先以評審「改善顧客服務計劃書」及「神秘顧客」評審作初步篩選，再邀請參賽機構代表與評判團面談。最後，煤氣公司獲推薦予最終評審委員會作最後評審，並獲得「顧客服務大獎」。

煤氣公司以客戶為中心，由供應煤氣開始至銷售爐具，以至安裝維修的全面售後服務，為客戶帶來方便。我們提供更多增值服務，令客戶不論在視覺，味覺，嗅覺，聽覺，觸覺和整體的感覺上，都能體驗我們員工從“心”出發的服務態度，令各位客戶都能享受煤氣公司帶來的優質生活體驗。我們亦重視客戶意見，所以聘請獨立的調查公司，定期量度客戶對我們服務的滿意程度，並每月檢討成績，務求提出改善方案。

過去數年，煤氣客戶中心引入全新概念，提供繳費和銷售爐具服務外，我們更改革店鋪裝潢，模擬真實廚房和浴室來陳列爐具，部份店鋪的爐具更接駁煤氣，讓客人能看到爐具不同的火力。Towngas Avenue「名氣廊」更突破了以往客戶中心的模式，增設了餐廳，推介中西佳餚，讓客人體驗明火煮食的好處。

煤氣公司的客戶服務熱線提供方便快捷的一站式服務，包括為客戶安排爐具維修、爐具安裝及解答有關賬單查詢的事宜。「您能聽見我們的笑容」是我們的座右銘。客戶服務熱線全日 24 小時由專人接聽電

話而無需通過電腦語音系統。除了廣東話、英語及普通話，客戶服務熱線更支援菲律賓語及印尼語。

為方便客戶享用服務及節省時間，我們安排送貨及安裝一併完成，並提供一星期七天安裝預約服務。星期日或公眾假期亦會因應客戶需要而作出特別安排。此外，於上門安裝爐具時，我們會帶備吸塵機，在安裝完成後吸走塵埃。我們也會免費替客人回收舊爐作循環再用。

煤氣公司作為本港歷史最悠久的公用事業機構，會繼續秉承以客為尊的服務精神，努力不懈加強增值服務，注入更多創新意念，為客戶帶來更佳的煤氣生活體驗。

新聞界查詢：

香港中華煤氣有限公司企業傳訊部

電話：2963 3493

傳真：2516 7368

電郵：ccd@towngas.com



煤氣公司常務董事陳永堅(左)接受由香港特別行政區行政長官曾蔭權頒發的「2009 香港工商業獎：顧客服務大獎」。



煤氣公司特別設立 24 小時專人接聽的客戶服務熱線。