

附录六：客户服务行为守则政策

我们的目的

此政策阐述了香港中华煤气有限公司（「本公司」）为雇员制定的严格标准以及确保服务素质的一般原则。我们鼓励所有附属公司、项目公司、联营公司、供应商和业务伙伴在合适的情况下参考本政策的原则。

我们的承诺

本公司承诺在业务营运中遵守当地相关的法律、规例和标准。我们致力通过公平对待客户及为他们提供亲切、专业和高效率的服务，与客户建立并维持可信赖的关系。

诚信

本公司承诺以将心比己的方式待人以诚、处事以公、符合道德、全情投入、真诚聆听及回应、展现对他人的信任和包容性。

遵守

本公司承诺在我们经营客户服务业务的各个司法管辖区，遵守当地的法律和法规，例如香港《气体安全条例》（第51章）及《个人资料（私隐）条例》（第486章）。

优质产品和服务

本公司承诺提高机构各个层面的工作素质。因此，我们将致力了解和满足客户所想所需，以及我们的服务对象或向我们提供服务者的殷切期望。

通过有效的沟通、良好的团体合作、培训、向他人学习、耐心的自我评估及赋予行使权，每位雇员都将有助于持续改进我们各项业务的素质。