

煤氣公司榮獲「2009香港工商業獎：顧客服務大獎」



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「2009香港工商業獎：顧客服務大獎」。

煤氣公司一直以提供親切、專業和高效率的服務為公司使命，今年1月榮獲「2009香港工商業獎：顧客服務大獎」，足證公司在顧客服務素質方面得到大眾認同。

公司多年來致力提供全方位的一站式服務，由供應煤氣，到銷售爐具，以至安裝維修的全面售後服務，均為客戶帶來便利。我們的客戶服務熱線24小時由專人接聽顧客來電。除了一般查詢，客戶更可預約維修、安裝、處理賬戶事宜，甚至購買爐具，使服務更直接、更親切。

煤氣客戶中心除了提供繳費和銷售爐具服務，我們更改革店舖裝潢，變得更有時代感。而我們的 Towngas Avenue 更突破以往客戶中心的營運模式，增設了餐廳及推介中西佳餚，讓顧客體驗明火煮食的好處。近年，我們利用餐廳的平台，推廣公平貿易產品及低碳飲食，為講求健康與環保的客戶提供更多選擇。

在此衷心感謝客戶對我們的支持，公司會繼續提升服務素質，以達至客戶的期望。



煤氣
Towngas

低碳能源 幸福空氣

立定目標 勝券在握

煤氣公司推出服務承諾，旨在不斷提高服務素質，務求讓顧客獲得最佳服務。未來一年，煤氣公司會秉承以客為尊的服務精神，注入更多創新意念，為顧客帶來更佳的煤氣生活體驗。

2009年服務承諾成績

服務承諾	成績
可靠程度	
源源不絕的煤氣供應（超逾99.99%）	99.992%
因維修或其他工程而需暫停煤氣供應（三天前預先通知客戶）	100%
12小時內恢復煤氣供應	100%
安全程度	
緊急搶修隊（90%遇求助時於30分鐘內抵達現場） ¹	93.91%
預約服務	
於兩個工作天內提供維修及安裝服務	平均1.04天
效率和方便程度	
客戶服務熱線（來電於四聲鈴響內接聽）	96.96%
一個工作天內接駁或截斷煤氣供應	100%（因應客戶的要求）
截斷煤氣兩小時後客戶中心退回開戶按金	100%（因應客戶的要求）
服務素質	
高效率 ²	8.67
親切、誠懇和專業的服務 ²	8.67
處理客戶意見	
於三個工作天內處理書面建議	100%
兩星期內解決問題或告知客戶解決方法和所需時間	100%

1. 平均為20.49分鐘
2. 根據獨立資料研究公司於2009年1月至12月每月進行的客戶調查結果計算得分。以10分為滿分，承諾取得8分以上的成績。



2010年服務承諾

服務承諾	服務指標
可靠程度	
源源不絕的煤氣供應	• 超逾99.99%
因維修或其他工程而需暫停煤氣供應恢復煤氣供應	• 三天前預先通知客戶 • 12小時內
安全程度	
緊急搶修隊	• 90%遇求助時於30分鐘內抵達現場
預約服務	
提供維修及安裝服務	• 於兩個工作天內提供服務
效率和方便程度	
客戶服務熱線 接駁或截斷煤氣供應 取消煤氣戶口	• 來電於四聲鈴響內接聽 • 一個工作天內 • 截斷供氣兩小時後到客戶中心退回開戶按金*
服務素質	
高效率 親切、誠懇和專業的服務	• 8分（10分為滿分） • 8分（10分為滿分）
處理客戶意見	
書面建議	• 三個工作天內回覆客戶已收到函件 • 兩星期內解決問題或告知客戶解決方法和所需時間

* 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。

歡迎登入煤氣公司「低碳 Action!」網站
www.towngas.com/lowcarbonaction，
登記承諾減碳，為緩和全球暖化出一分力。