



港燈電力投資
HK Electric Investments

處理投訴政策

2020年1月

目錄

- | | |
|---------|------|
| 1. 政策聲明 | P. 3 |
| 2. 方法 | P. 3 |

1. 政策聲明

- 1.1 港燈承諾透過持續改善，提升客戶及其他持份者的滿意度。
- 1.2 我們的目標是與各持份者建立互信和構建良好而長遠的關係。

2. 方法

為此，我們會細心聆聽各持份者的意見，一旦收到有關我們運作的投訴，會認真處理，並會：

- 認同投訴對改善運作的價值，全面調查問題根源；
- 真誠聆聽，開設多元溝通渠道；
- 處理投訴時把持客觀和體諒的態度；
- 理解及尊重不同意見，時刻保持同理心；
- 求取令人滿意和切實可行的解決方案，並在指定時間內回應；
- 進行檢視，迅速糾正；並會
- 步出固有模式，避免問題重複發生，以持續提升營運效率和效益。

- 完 -