
客戶服務政策

2014 年 2 月

目錄

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

1. 政策聲明

- 1.1 港燈承諾提供優質的客戶服務。
- 1.2 我們以超越客戶的期望為目標，並會不斷改善我們的服務，務求令到客戶稱心滿意。
- 1.3 為此，我們致力本着以客為本、服務為先及關愛為重的原則服務客戶。

2. 方法

此外，我們會恪守：

- 以真摯、有禮及忠誠的態度為客戶服務；
- 誠實可靠，以專業服務贏取客戶的信任；
- 待客為先，迅速回應客戶的要求；
- 客戶的意見及建議，定必重視；
- 服務持續改善，並透過持份者的參與，不斷追求卓越；
- 務求為社羣增添關愛，提供適切的客戶服務；
- 為客戶訂立及履行服務承諾；
- 先了解客戶的需要，並參照市場最佳的運作模式，完善業務流程。

- 完 -