



港燈以優質服務成香港背後動力

香港電燈有限公司（港燈）每日為香港島及南丫島的50多萬客戶提供安全可靠的電力服務，在經濟發展和市民日常生活方面擔當着重要角色。港燈除了擁有世界級供電系統和專業技術人員外，更有一支優秀卓越的客戶服務團隊，本着「以客為本、服務為先、關愛為重」的信念服務市民，成為香港經濟發展背後的動力。

今
年港燈已連續7年在「國際傑出顧客關係服務獎」的公司組別中，勇奪「最佳公共服務（公用事業）」殊榮，同時更獲得6個個人獎項，成績令人鼓舞。客戶裝置組高級工程師林炎茂表示，公司致力培訓一支積極熱誠的團隊，以超越客戶的期望為目標，而多年來均能獲此佳績，肯定了公司在客戶服務上的努力和方向。

品質管理 與時並進

港燈多年來是怎樣貫徹其優質和貼心的客戶服務？林炎茂表示，首要是在品質管理及客戶服務方面定立清晰的政策。公司早已定立有關政策，並制定全面的客戶服務標準，每年作出檢討，以確保18項指標與時並進，滿足客戶的期望。港燈的服務亦取得有關的品質認可資格，例如ISO 9000及《香港實驗所認可計劃》證書，確保服務流程符合業界最高要求。

林炎茂分析客戶的需要時，認為客戶主要講求服務方便快捷，故港燈特意不斷優化服務。例如，港燈的電話查詢和客戶中心櫃位服務承诺在平均少於9秒及3.5分鐘內提供服務，並精簡服務程序及供電的申請手續，凡此種種皆獲客戶的正面評價。此外，港燈亦將「添關愛」的企業信義融入客戶服務當中，照顧弱勢社群的需要，贏得客戶一致好評。

力臻完善 細心聆聽

林炎茂說：「去年我們接獲逾1,700封客戶讚揚信，並得到如香港中小型企業總會及香港中小型企業聯合會的嘉許，分別頒發『中小企業最佳拍檔獎』及『香港星級品牌（企業獎）』。今次港燈再獲得業界嘉許，充分反映港燈的努力備受認同。當然，成功背後亦有賴公司多元化的培訓和積極聆聽客戶的意見。林炎茂舉例說，港燈設有「五方聆聽」、「週五茶敘」、「客戶全接觸」等不同溝通渠道，希望了解客戶對服務的期望和意見後，提供更切合他們需要的服務。



“港燈連續七年獲頒「最佳公共服務（公用事業）」的獎項，充分肯定了公司在客戶服務上的努力和方向，亦同時給予前線員工莫大的鼓舞。”

港燈今年已連續7年獲得「最佳公共服務（公用事業）」獎項，另有6名精英英等得個人獎項，成績卓然，林炎茂（左二至左五）姜姍莊、盧夏儀、林嘉敏與鄭慧慧。



分享經驗 盡心服務

今年，港燈有6名前線客戶服務員工獲頒個人獎項，其中4名代表分享了她們的待客心得和難忘經驗。她們並感謝公司在培訓上的支援，定期安排客戶服務技巧工作坊，令她們不斷增值，提升處理問題的能力和自信。

冷靜變通 遇難而上

贏得「2014年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心——公共服務業）」的林嘉敏，在解決客戶疑難時會冷靜及迅速回應客戶所需。「部分客戶尋求協助時表現會較為焦急，我們必須保持頭腦冷靜，切勿自亂陣腳，方可為客戶提供最合適的解決方案。」林嘉敏曾遇過有客戶因經濟問題，未能一次過清繳拖欠的電費，她經過深入了解及跟進後，彈性調整了該客戶的繳費期限，圓滿地解決了公司和客戶的需要。

「我工作時會提醒自己為客戶多想一步，先尋找問題的根源，然後對症下藥。」在選舉中獲頒「2014年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心——公共服務業）」的鄭慧慧，每天要接待數十名客戶，無論大小事項亦會耐心聆聽，為客戶解難。若遇到部分個案未能按既定程序處理，她會跟公司溝通，了解有否彈性處理的空間，盡心解決客戶的問題。她憶述曾處理一名商業客戶個案。



前線團隊皆用心實踐港燈的服務理念，深信以誠待客方可贏得信任。

設身處地 以客為尊

以誠待客，堅守承諾，是姜姍莊的服務信念。獲頒「2014年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）」優異獎的她認為，對客戶作出的承諾必須兌現，才能獲得信任。而每當成功為客戶解決問題，帶來的滿足感更大。曾經有長者希望了解港燈的長者電費優惠，惟對方聽力不佳，我幾經努力，以最簡單的文字耐心地解釋，最終令客戶明白並成功申請優惠，她更特意前來道謝。那份喜悅和成功感可謂更勝任何獎項。」

同獲優異獎的姜姍莊，日常主要透過電話及櫃位處理客戶查詢，對不同年齡層和背景的客戶都必須耐心處理。她加入港燈以來，曾處理不少難忘的個案，其中一次，姜姍莊正在接待處安排客戶輪候櫃位服務，她留意到有位正輪候取回按金的女士心情較為焦急煩躁，便主動上前了解，言談間得知她要趕往照顧女兒，希望可以盡快取回按金。姜姍莊遂立即為她作出特別安排，讓她更快取回按金。該客戶在離開客戶中心時連番向她道謝。這次經驗令她體會到同理心的重要，唯有易地而處方能了解客戶所需，建立互敬互重的關係。

升級服務添笑意

連續七年獲評選為「最佳公共服務（公用事業）」
獲頒六個個人獎項

港燈致力提供世界級、安全可靠的電力供應，並以專業、熱誠、積極的態度提供優質的客戶服務。

為進一步表達我們對不同客戶的關愛，我們推出為長者客戶特別設計的網頁「港燈老友網」。網頁設計簡潔清晰，為長者客戶精選最貼心的用電資訊及介紹我們的關愛服務，網頁並提供放大鏡及大小字體選擇。此外，為了與聽障客戶有更好的溝通，我們安排客戶中心前線員工學習手語。

港燈亦積極與社會各界攜手減少「碳足印」。我們成立「港燈智『惜』用電基金」，以助提升住宅建築物的能源效益。我們繼續鼓勵更多客戶轉用電子賬單及使用電動車。另外，為推動數據中心發展並積極配合香港發展成為數據中心樞紐，港燈提供一站式貼身服務，協助營運商把握商機，於港島開展數據中心業務。

我們將繼續努力，以高質素的服務贏取客戶更滿意的笑容，令生活增添喜悅。



合資格的港燈客戶於2015年12月31日前登記電子賬單服務，可獲港幣30元回贈，更可參加「港燈e-賬單幸運大抽獎」。
(推廣生意的競賽牌照號碼: 45202-4)

30元回贈

