

微笑每一天，温馨多一点 港华集团举办优质服务活动



港华微笑服务大使评选大赛总决赛现场



2012 优质服务周 SQS 项目小组发布现场



香港中华煤气行政总裁陈永坚为港华微笑大使颁奖

10月17日，国内最大的城市燃气集团之一——港华集团在深圳举行“优质服务周”暨“微笑服务大使评选大赛总决赛”活动，以“微笑每一天，温馨多一点”为主题，旨在倡导港华温馨服务理念，展示港华优质服务计划成果，深化“以客为尊”的优质服务理念。香港中华煤气有限公司行政总裁陈永坚先生、港华燃气有限公司行政总裁黄维义先生、全国各港华合资企业总经理及观摩人员出席了此次活动。

在优质服务周（Quality Week，简称Q-Week）活动上，来自南京、武汉等地的6个发布小组在舞台上透过小品、舞蹈、舞台剧、综艺节目等多种发布形式，为观众带来了一场精彩的视觉盛宴，并共享了一年的金秋硕果。随即在港华集团微笑服务大使评选总决赛的舞台上，来自全国五个分站赛的30名晋级选手，通过才艺展示、礼仪展示、服务情景问答三个环节的比拼，最终由专业评委选出了10名港华集团微笑服务大使以及其他多个奖项。

据了解，优质服务日活动是港华集团独具特色的企业文化活动之一，在集团上下具有广泛的影响力及较高的参与率，至今已举办了6届；优质服务计划（即Superior Quality Service，简称SQS）是香港中华煤气在1992年引入的一项管理活动，其宗旨是希望通过企业的各级员工，在自己的岗位和 workflow 当中发现服务当中的阻碍因素及改善方法，能够自下而上提出改善的方案，疏通服务环节，提高服务效率，增强服务品质，从而建立“不断改进、以客为尊、全员参与品质改进”的企业文化。优质服务计划推行以来，截止至2011年底，共89间企业推行SQS，累计完成项目成果2929个，创造

有形得益超过两亿五千万元。

当天下午举办的微笑服务大使评选大赛，已历时半年，分五大赛区举行区域赛，从员工的服务意识、沟通技巧、礼仪形象、业务技能、团队协作等几方面进行综合考核，并通过选手现场比赛、企业神秘顾客调查、网络投票等进行综合评分，这次进行的总决赛评选出港华集团微笑服务大使。据了解，港华集团从2008年起，就从企业内部大力提倡微笑服务理念，微笑不仅是港华的动力之源，也成为企业与客户之间的温馨纽带。在2011年，港华集团已全国启动首届“微笑点靓生活”之大型培训活动，以此提升企业“以客为尊”的服务理念，传播港华温馨服务文化，通过专业服务技能的提升，让每一位员工都成为港华燃气的微笑服务使者。

今年正值港华集团之母公司香港中华煤气有限公司成立150周年，在150年的丰富营运经验、先进的专业知识和技术，服务质量和安全程度均达到世界级水平，香港中华煤气已成为家喻户晓、深受信赖的著名品牌。港华集团成功移植母公司中华煤气优秀的企业文化和理念至内地，以亲切、专业、高效服务著称，集团持续完善软硬件系统，创新服务举措，优化工作程序，打造“以客为尊，专业亲切”的服务文化，成为广受欢迎的优秀品牌。

香港中华煤气行政总裁陈永坚表示，公司期望在内地市场不断践行香港中华煤气的优质服务理念，不断创新科技与服务，始终以“以客为尊、专业高效”为待客之道，坚持“微笑每一天，温馨多一点”，鼓励员工积极投身于日常工作，从中发现可改善之处，发挥创意、提出改善个案，以精诚服务提升客户满意度，将香港中华煤气的优质服务之光，铺满中华大地，温暖千千万万个家庭。