

## 港华集团荣获“中国最佳客户服务奖”



7月10日，由中国服务贸易协会、中国信息协会主办，中国服务贸易协会客户服务委员会承办的“第八届中国最佳客户服务评选”颁奖典礼在北京举行，港华集团荣膺2012-2013年度“中国最佳客户服务奖”。

“中国最佳客户服务评选”从落实度、支持度、满意度三大维度全面测评企业的服务水平。由神秘客户暗访企业的各个服务渠道，全面感知企业服务，并依据评选体系设置的标准，对参评企业的实际服务水平进行评价。评价涉及服务响应、服务规范、业务解决能力三大范畴共30多个指标，从客户感知角度全面、客观评价企业的真实服务水平，并为企业提供评选测评报告，针对测评中发现的问题提供改善意见，帮助企业找寻服务短板、提升服务水平。“中国最佳客户服务奖”是“中国最佳客户服务评选”活动最具影响力和权威的奖项。港华集团作为唯一的公用行业企业获此殊荣，备受瞩目，意义重大。

作为中国内地最具规模的城市燃气供应商之一，港华集团始终倡导以客为尊的服务理念，致力于不断优化服务标准，提升及改善服务质素，打造优质客户服务体系。集团通过成立客户关注小组、客户意见处理委员会等方式，充分了解和满足客户需求。未来，集团将继续秉承“以客为尊，专业高效”的服务理念，在温馨服务文化推广、服务质量提升、服务创新等方面再攀高峰。