

## 港华集团在苏州开展优质服务日活动



10月20日，具有近150年历史的香港中华煤气及其在内地的港华燃气及华衍水务集团旗下近90家企业，齐聚古城苏州，举行了一场别开生面的优质服务日活动。来自全国各地近40名港华员工自编自演，以话剧、戏曲、小品等多种表现形式，向在场观众生动的展示了港华“以客为尊、优质服务”的创新成果。苏州工业园区、中华煤气、港华集团各地合资公司的代表700余人出席了此次活动。

据了解，优质服务日活动（Q-DAY）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，至今已举行5届，今天是首次在苏州举行。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。优质服务计划推行十多年来，员工针对 workflow 的细节、客户的需要、社会公众对企业的要求等，发掘了九百多个改善机会，不断提高服务质量，满足客户的需求。

为了让内地的客户享受到香港的优秀服务质素，2001年开始，香港中华煤气将优质服务计划在内地港华燃气及华衍水务公司全面推行。截止到今天，有近4000人次港华员工参与了该计划，完成近2000个SQS研究项目，研究范围涉及到客户服务、安全运作、推行、

成本监控管理、燃气市场拓展等各个环节，大至燃气管网的铺设，小至用户家中灶前阀的改良设计，均有研究成果及提升，大大提高了港华的服务质量和服务水平及效率。港华集团在江苏省拥有包括省会南京及古城苏州在内的 16 家燃气及水务项目，各地均开展了优质服务计划，为给当地客户提供优质服务，效果显著。自 2008 年至 2010 年，在中国质量杂志社举办的“全国 QC 成果发表赛”中，集团旗下多家合资公司在该项大赛中斩获殊荣。

在今天的活动中，来自吉林、武汉等地的五家港华公司员工自编自演，通过话剧、戏曲、小品等形式，再次向观众展示了他们在各自企业提升优质服务环节及研究的成果和服务案例，受到了观众的热烈欢迎和好评。

香港中华煤气有限公司执行董事暨营运总裁关育材表示，优质服务计划以员工自下而上，以团队合作的方式，运用系统的分析流程和工具，对工作中需要改善的问题或创新思路进行研究并解决，持续改善工作。这项计划在香港经过多年的开展，取得了显著效果，在内地亦在卓有成效的推行。通过这项活动的推广，营造“公司、客户、员工三方面均受益的三赢局面。在未来，我们将继续深入的推广该项活动，为广大客户提供更加优质的服务。

### **传媒查询：**

港华燃气集团 公共事务部

电话：0755-21515146

电邮：su.lei@towngas.com