

港华集团“微笑服务大使”评选大赛南京启动



2012年5月8日正值世界微笑日，港华集团微笑服务大使评选大赛启动仪式在南京举行，该活动以大赛为平台，旨在推行港华集团温馨服务文化建设，打造港华亲切专业的服务形象。作为国内最大城市燃气集团，港华集团在仪式上首次发布微笑服务手册，倡导微笑服务的理念，推动公用行业优质服务新风。香港中华煤气行政总裁陈永坚、港华微笑大使暨“大运之星”全国冠军栗璐雅出席启动仪式并为大赛揭幕。

此次大赛将分五大赛区举行，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，选出的30名优胜者将晋级9月举行的总决赛，最终评选出港华集团微笑服务大使。

微笑服务是一种专业的态度，更是一种职业的修为。港华集团从2008年起，就从企业内部大力提倡微笑服务理念，今天，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。在港华，微笑是沟通的开始。专业规范的优质服务流程，体贴关怀的语言和行动，再加上一个招牌式的微笑，无论何时何地，港华都用微笑与您沟通，让微笑成为最美的语言。

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。

据了解，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。同时，集团还特别签约深圳第26届世界大学生运动会“大运之星”全国冠军栗璐雅为微笑大使，为微笑服务注入“健康、青春、活力”的内涵，让港华服务如同春风入户，为客户带来美好体验。

香港中华煤气行政总裁陈永坚表示，我们期望在中国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，逐步建立完善的培训机制，始终以“安全第一，用户至上”为待客之道，“微笑服务”正是我们从上至下始终贯彻的服务技巧。在每一次客户服务中，精诚提升客户满意度，我们将为消费者带来超越燃气服务的更多关怀与体验。

— 完 —

背景资料：

港华燃气：港华燃气是香港中华煤气有限公司（中华煤气）在内地经营之燃气品牌，目前，集团之管道燃气项目已超过100个，遍布华东、华中、华北、东北、西北、西南、华南共19个省/直辖市，用气量达103亿立方米，客户数超过1320万户。为广大居民和工商客户供应安全可靠的燃气，提供亲切、专业和高效的服务，并致力于保护及改善环境。

香港中华煤气有限公司：香港中华煤气有限公司（中华煤气）成立于1862年，是香港第一家公用事业机构，在香港的管网已拓展至超过3500公里，为逾175万民用及工商客户供应燃气。中华煤气的主要业务包括生产及输配燃气，销售燃气及燃气炉具，并提供全面的售后服务。此外，集团在香港的业务更趋多元化，包括石油气加气站、航空燃油设施、电讯基建、屋宇设备工程等业务。

中华煤气自 1994 年开始发展国内城市燃气业务，至今管道燃气项目已超过 100 个，遍布内地 19 个省/自治区/直辖市。除下游业务外，中华煤气也积极投资天然气上、中游项目、自来水供应与污水处理、新兴能源及电讯项目等，连同城市管道燃气项目，中华煤气已于内地 21 个省/自治区/直辖市合共取得逾 141 个项目。随着多元化业务不断扩展，投资项目与日俱增，中华煤气正从一家经营香港单一业务之本地公司，逐渐迈向成为一家具规模之全国性以环保及能源产业为主导之跨行业企业。

传媒查询：

港华燃气集团 公共事务部

电话：0755-21515146

电邮：pad.towngaschina@towngas.com

网址：<http://www.towngas.com.cn>