

# 我們關注您的聲音



「以客為本」是 DHL Global Forwarding 的服務宗旨，十分重視和關注與客戶的關係。我們以「顧客關注組」為一個溝通平台，透過專業的處理流程，積極聆聽和回應客戶的訴求和意見。

## 職責與處理流程

- 從不同的渠道聆聽客戶意見
- 把所有意見視為服務改善的機會
- 盡力使客戶滿意甚至超越他們的期望

客戶意見

個案分析

初步解答

進展更新

結果報告

我們的顧客關注組專員已準備聆聽您的聲音

電話：+852 2218 6222  
電郵：hkgcustcare@dhl.com

辦公時間：  
星期一至五：上午九時至下午六時  
星期六：上午九時至下午一時  
星期日及公眾假期：休息

Deutsche Post DHL – The Mail & Logistics Group