



Asia Pacific  
Customer  
Service  
Consortium

Asia Pacific Customer Service Consortium  
9/F Surson Commercial Building  
140-142 Austin Road, Tsim Sha Tsui  
Kowloon, Hong Kong

Tel: (852) 2174 1428  
Fax: (852) 2174 1438  
Email: info@apcsc.com  
Website: http://www.apcsc.com

即時發放

亞太顧客服務協會 (APCSC) 宣佈  
2014國際傑出顧客關係服務獎選舉 (CRE Awards) 得獎者名單  
- 國際顧客關係服務獎選舉中重要獎項 -

中國, 香港 — 2015年6月12日—亞太顧客服務協會 (APCSC) 於2015國際傑出顧客關係服務獎頒獎典禮晚宴宣佈2014國際傑出顧客關係服務獎選舉 (CRE Awards) 得獎名單。得獎者經全面平衡集分卡選出。這包括自我表現基準評審、提名企業的商業方案匯報、神秘探訪、以優質顧客服務標準(CSQS)為評估準則的實地考察、公眾投票, 最後由多位傑出顧客關係專家共同議定得獎者。國際傑出顧客關係服務獎選舉的設立目的, 是提昇各國際都會的顧客服務質量和優質顧客關係, 並藉此肯定那些為客戶提供了出色服務的政府部門、企業、團體及個人。

亞太顧客服務協會主席朱剛岑先生指出「謹代表亞太顧客服務協會與國際支持機構, 我向各位傑出顧客關係服務(CRE)領袖表示祝賀, 眾 CRE 領袖齊心開創打造傑出顧客關係服務體驗經濟。『CRE 體驗經濟』強調以顧客為中心, 以及從數碼社交移動 O2O 創新到 服務體驗中心的完美整合之體驗旅程。在第 13 屆國際傑出顧客關係服務獎中, 我們見證了數碼社交移動的新常態, 如同工業革命的再次重演。而你們強大的熱忱、永不妥協的追求、創業家的精神及團隊合作正是傑出顧客關係服務領袖的靈魂, 推動及持續你們在 CRE 體驗經濟 中的競爭力。國際傑出顧客關係服務獎計劃已成功推廣傑出顧客關係服務最佳實踐, 從不同文化中衍生以客為本的創新, 推廣 跨地域的數碼社交移動 O2O 升級, 進一步改革 CRE 體驗經濟、以及 CRE 領袖及 CEO 的未來願景, 有效開創員工敬業及全球移動顧客參與。」

朱先生進一步強調:「CRE 領袖是轉型之旅! 透過每次傑出顧客關係服務獎旅程, 我們同時預期挑戰及突破, 從而慶祝我們的勝利, 進一步建立更大的動力、真誠的信任和友誼。我們與 CRE 領袖們 共同分享及標杆 CRE 最佳實踐, 並透過在各國際城市共同舉辦 CRE 及 CSQS 圓桌會議和 CXO 論壇, 推廣傑出 CRE 標誌性品牌。」朱先生總結道:「CRE 領袖是轉型之旅! CRE 領袖是市場先驅, 嚮往 並有動力為 企業社會責任 作出貢獻, 為 CRE 體驗經濟 訂立新的優質顧客服務標準。一直以來, 亞太顧客服務協會很榮幸為 各國 跨行業 CRE 領袖共同搭建 及 擴展國際專業平臺, 以知識交流、經驗對話和基準實踐。『CRE 領袖是轉型之旅! 今晚, 我們共同慶祝我們在 CRE 體驗經濟 裡的卓越貢獻, 同心努力, 及邁向以顧客為中心創新及追求卓越的奉獻。我謹代表 APCSC、傑出顧客關係服務獎籌備委員會, 祝賀所有傑出顧客關係服務獎的贏家! 」

恒基兆業地產集團執行董事孫國林先生 MH, JP 表示:「我們十分榮幸連續十三年獲頒『國際傑出顧客關係服務獎』, 並囊括最佳顧客參與計劃(物業管理)及最佳會所服務(物業管理)兩大殊榮。恒基兆業地產集團物業管理部轄下恒益物業管理及偉邦物業管理, 已連續多年獲亞太顧客服務協會有關顧客服務及多項獎項, 足證本公司將環保實踐融入優質物業管理之成效, 得到社會肯定與認同。未來, 兩家公司仍將秉持『互動服務, 攜手進步』之宗旨, 戮力為廣大業戶服務。而亞太顧客服務協會能緊貼社會脈動, 設立各種獎項以驅策企業突破顧客服務之框限, 追求多方面發展層次, 實堪稱譽。」

恒隆地產董事總經理陳南祿先生表示:「恒隆地產非常榮幸能獲得是次亞太傑出顧客關係服務的四項獎項, 彰顯公司悉力貫徹其營運理念 — 『只選好的 只做對的』。全賴各同事一直努力不懈, 恒隆的建築和服務均秉承最高質量的標準。為了鼓勵員工『多做一點 前瞻一里』, 恒隆最近設立『綠寶石客戶服務獎』, 以表揚在服務方面有出色表現的員工, 並鼓勵他們不斷追求更佳的服务質素。恒隆將持續致力為顧客提供優質及超越顧客期望的服務。」

香港電燈有限公司營運董事阮水師先生表示:「港燈致力為客戶提供安全、可靠、價格合理和環保的電力, 並承諾提供優質的客戶服務。我們十分榮幸連續七年獲協會評選為『最佳公共服務』的公用事業機構, 並獲頒六個個人獎項。這些獎項肯定了港燈多年來力求卓越的成果, 並推動我們持續改善及引入更多新服務。我們將繼續努力, 以高質素的服務贏取客戶更滿意的笑容, 令生活增添喜悅。」

中郵人壽保險股份有限公司總經理黨秀茸女士表示:「中郵保險非常榮幸在 2014 年度國際傑出顧客關係服務選舉中獲得了代表最高榮譽的『最佳顧客關係服務傑出獎』以及『最佳企業社會責任領袖獎』、『最佳企業雇主獎』、『最佳技術運用』等三個獎項。開業以來, 中郵保險秉承『視客戶為親人』的服務理念, 堅持以『服務基層』、『服務三農』為己任, 勇於承擔社會責任, 積極探索技術應用創新, 為客戶提供優質服務。同時, 重視員工發展培養, 引導員工把個人夢想融入企業發展中, 凝聚廣大幹部員工團結奮進的正能量。此次獲得四項卓越獎項代表了公眾對於中郵保險的充分肯定。在此也要感謝亞太顧客服務協會為我們提供的專業化國際平臺, 讓各行業有機會分享服務理念與創新經驗。未來, 我們將繼續致力於提升顧客服務品質, 為全力打造一個體系現代化、服務大眾化、管理正常化、政府滿意、監管放心、百姓歡迎的新型高效商業保險公司不懈奮鬥。」

台灣 DHL Express 總經理朱耀杰先生表示:「我們很榮幸能連續六年獲得亞太顧客服務協會的肯定, 特別在今年我們更贏得了九項傑出顧客關係服務獎。這證明了台灣 DHL Express 全體員工『AS ONE』齊心齊力、貫徹『狂熱地以客為尊』文化(Insanely Customer Centric Culture)的成果。我們專注於培育員工, 透過完善的菁英養成培育計畫、增加授權員工及留住人才, 達成了激

勵員工、進而提供卓越的服務品質予忠誠顧客的目的。」

**星展銀行(香港)有限公司董事總經理和香港及中國內地科技及營運總監林大衛先生**表示：「獲得這項殊榮充分體現了我們整個專業團隊不斷力求進步的決心，並以提供力臻完美的服務為目標。我們更成功為現時多元化的銀行服務，注入更多數碼科技新元素，令客戶有更多嶄新體驗。對於未來的數碼計劃，我們深感雀躍。而對我而言，能夠在一家以客為本，不只在商言商的機構工作，確實豐富了我的人生。期望我們的團隊能繼續為顧客締造愉快的銀行服務體驗。」

**香港賽馬會零售部主管鄭遠成先生**表示：「我們很榮幸在本年再度獲得『亞太顧客服務協會』頒發 2014『最佳客戶體驗中心』榮譽獎項，這項獎項充分肯定了我們在提供嶄新及優質顧客服務旅程方面的努力。獲獎的天水圍場外投注處以顧客為主導，注入了多項創新元素，包括一站式數碼資訊及設備、互動服務體驗、優質先進的賽事直播設備、舒適的環境以及貼心的服務，滿足不同客戶群的需要。我們衷心感謝『亞太顧客服務協會』的支持和肯定，並將再接再厲，繼續致力讓顧客獲得最稱心滿意的服務體驗。」

**友邦保險有限公司區域業務發展總監 Anusha Thavarajahv 小姐**表示：「我們公司每位同事得到了『2014 年最佳技術運用』、『2014 年最佳員工敬業計劃(保險業)』及『2014 年最佳社交媒體計劃(保險業)』的獎項，感到十分榮幸和興奮。這項獎項證明了自我們在馬來西亞整合 AIA 業務後，在改善顧客及員工參與上的努力。我們十分感謝亞太顧客服務協會(APCSC)表彰及嘉許我們透過各種已推行的首創業務為行業轉型的努力。這種成就加強我們繼續向顧客提供更多有意義的增值服務的渴求。而我們從亞太顧客服務協會獲得的知識分享，給予我們對未來創新的啟發。」

**安盛金融有限公司首席壽險及醫療險營運總監郭德才先生**表示：「能夠獲得保險業的三項殊榮 - 最佳顧客關係推廣服務，最佳客戶體驗中心，最佳顧客滿意品管系統，我們安盛深感榮幸。AXA 現正進入新里程，而以客為先正是我們企業的核心價值。我們相信：能明白客戶的需要；建立有效、簡潔的解決方案；提供友善，貼身的服務；定能為 AXA 安盛的業務更上一層樓。為此，我們需要把『以客為先』這理念融入我們的運作。在運作層面上，我們第一步是回歸根本：完善我們的內部流程——令客戶能夠享受更簡單，快捷的服務。」

**新加坡 DHL Express 高級副總裁兼董事總經理黃豪恕先生**表示：「在 DHL，我們倡導『瘋狂地』以客戶為中心 (insanely customer centric) 的企業文化。客戶是我們進行每一項業務的出發點，同時客戶服務也是每一個 DHL 員工的責任。精通服務的客戶服務團隊在全公司推廣以客為尊文化的過程中更有舉足輕重的角色。這次贏得三座獎項更肯定了我們的團隊在創造優質客戶體驗方面做出的不斷努力和承諾，同時也體現了 DHL 重視員工在企業成功路上的重要供獻。我們將繼續參考客戶調查所蒐集的資料，進一步鞏固 DHL『瘋狂地』以客戶為中心的文化，並使得 DHL 在競爭加劇的國際市場中能夠持續滿足客戶的期望。」

**富達國際投資亞太區客戶服務及機構業務營運總監方碩穩先生**表示：「『最佳客戶聯絡中心』及『最佳顧客滿意品管系統』兩個獎項不僅肯定我們客戶中心的服務水準，並同時確認我們創新及以客為尊的態度。能夠預先掌握客戶的需要是邁向客戶體驗至世界級水平的關鍵。我們定期的客戶意見調查，讓我們能洞悉客戶的需要，更重要是我們能以行動及適切的業務策略，為客戶提供更卓越的服務。富達承諾致力為我們的客戶提供具前瞻性的方案。」

**南非 DHL Express 行政總裁 Hennie Heymans 先生**表示：「我們非常榮幸獲得 2015 傑出顧客關係服務獎 4 個類別及 4 個個人優異獎。這成就代表了我們對於顧客服務的積極關注，並認可了南非和世界各地的 DHL 在推動業務和卓越服務的努力和承諾。DHL 期望一直都能激發人力資本的潛能，把其才能與創新行業解決方案相互配合，以提升顧客服務質素。我們十分重視 APCSC 國際認可，我們相信這肯定了我們在物流行業的國際專業地位。」

**海爾集團電器產業有限公司副總裁兼海外市場總經理李攀先生**表示：「我們非常榮幸能夠獲得亞太客服協會 (APCSC) 頒發的 2014 年度『全球最佳支援獎』和『全球最佳客戶體驗獎』兩大殊榮，這是對海爾公司理念『用戶永遠是對的』和『真誠到永遠』的認可，也是對中國智能製造企業走出國門滿足全球消費者需求的認可。海爾在海外經過十幾年的發展建立了完善的本土化售後服務網路，在第一時間為用戶提供服務支持。客戶服務是用戶再次消費的開始，也是面向全流程的客戶滿意和體驗管理，差異化的服務在產品同質化的時代是企業間競爭的致勝法寶，我們也會通過提供優質的客戶服務鞏固海爾作為全球白色家電領導者的地位。我們會繼續以消費者的需求為中心，通過差異化的產品和服務讓我們的客戶稱心如意。」

**Mr. Herve Le Hen, Chief Operating Officer of AXA Life Japan** said, "I am extremely delighted that AXA Life Japan received two awards from the APCSC this year. Firstly, AXA is proud of receiving 'Contact Center of the Year' since this is proof of our relentless efforts and achievements in offering a superior customer experience, which is the heart of our business. Secondly, as the insurance business is a people business offering intangible products, I am also pleased to receive 'People Development Program of the Year'. In the insurance business, we have to particularly rely on our employees and develop them further in order to provide customers with excellent service and advice. As mentioned above, the call center is critical areas that bond customers and the company tightly together to fulfill our mission as an insurer to protect our customers. AXA Life Japan therefore will continuously seek for offering better customer experience. Finally, I would like to express AXA's gratitude to the APCSC for its continued contribution in promoting the concept of customer centricity in order to build a responsible and sustainable society."

**DHL Express 亞太區商業執行副總裁暨香港及澳門董事總經理李植興先生**表示：「國際傑出顧客關係服務獎一直為區內顧客服務質素訂下標準。我們很榮幸能連續五年獲得『最佳客戶聯絡中心(300 席位以下)』及連續四年獲得『最佳全球支援服務(物流業)』兩個獎項。DHL 一直貫徹於每個客戶接觸點提供可靠而優質的服務承諾。我們將繼續積極向員工推動『以客為尊』的文化，以保持我們『國際速遞專家』的領導地位。」

中國電信國際有限公司市場部副總裁李青先生表示：「我們非常榮幸能連續四年在亞太顧客服務協會主辦的『國際傑出顧客關係服務』比賽中囊括了多個獎項，當中包括『最佳全球支援服務獎（通訊業）』、『最佳綜合支援隊伍（通訊業）』、『傑出顧客服務經理獎』、『傑出顧客服務組長獎』及『傑出顧客服務專業人員獎』等。我們的客服團隊及前線精英在此比賽中獲得卓越的成績，不僅鼓舞了整個客服團隊的士氣，更能在激烈競爭的國際市場環境下，更凸顯優質口碑和競爭力。獲得四連冠的佳績，離不開客戶對我們的支持，在此，我們對所有客服工作人員的努力拼搏表示感謝，我們將一如既往地繼續努力，不斷創新客戶服務，提升服務能力，以期讓客戶獲得最佳體驗，並以客戶始終選擇我們的服務為追求目標而努力。最後再次感謝亞太顧客服務協會所頒贈的獎項，這個獎項將會繼續加強我們在提升服務方面的重大決心。」

Manulife Singapore 行政總裁 Naveed Irshad 先生表示：「以顧客為中心對 Manulife Singapore 極為重要。從提供創新方案以滿足他們的需求，到與顧客的所有互動中提供卓越體驗，我們每件事情均以客為本。我們的努力十分榮幸能連續兩年獲得『2014 年最佳客戶聯絡中心（保險業 - 20 席位以上）』。我們為顧客服務的同時，Manulife Singapore 認為更要回饋社會，因此，我們亦十分高興獲授予『2014 年最佳企業社會責任領袖獎（保險業）』。這年，亞太顧客服務協會在我們為新加坡市民服務 35 週年中肯定了我們，激勵我們要再加倍努力，繼續竭盡所能為我們的顧客和社區服務。」

中國電信集團上海網絡操作維護中心(全球客戶服務中心)總經理邵陽先生表示：「中國電信全球客戶服務中心很榮幸可以獲得亞太顧客服務協會頒發的 Integrated Support Team of the Year (Telecommunications) - 最佳綜合支援團隊（電信業）獎項。中國電信作為全球領先的綜合信息服務提供商之一，我們始終堅持我們的服務宗旨，並致力於我們的座右銘--用戶至上，用心服務；但是考慮到當今電信行業的競爭是如此激烈，中國電信仍然需要不斷提高服務質量，客戶滿意度和客戶忠誠度，這是贏得市場的關鍵。我們非常感謝亞太顧客服務協會授予我們這一獎項，以表彰我們的不斷努力，追求卓越的客戶關係和服務。今後，我們中國電信全球客戶服務中心也將繼續發展創新，轉換傳統的被動服務為主動的客戶服務新體驗，力求提高客戶感知。」

泰國 Advanced Contact Center 行政總裁 Jaiporn Srisakul 小姐表示：「我們所有泰國 Advanced Contact Center (ACC) 的員工都很高興獲頒授這項殊榮，這重要的嘉許認可了我們團隊提供最佳社交媒體計劃的努力及貢獻。對 ACC 來說，這是一個很具挑戰性，但卻獲得非常寶貴的經驗。我們在亞太顧客服務協會及其主席朱剛岑先生中獲益良多，我們彼此分享了很多有用的經驗及重要的信息，這使我們界定最佳實踐及幫助我們了解如何進一步發展顧客服務體驗。這獎項的目標是讓參與者及亞太顧客服務協會建立真摯的友誼及彼此支持及分享傑出顧客服務及最佳實踐的意願。」

聯想服務消費市場服務交付總經理張健先生表示：「聯想服務連續兩年獲得『傑出顧客關係服務獎』，在此要感謝我們的使用者、感謝『亞太顧客服務協會』，這是對聯想服務長久以來為使用者提供優質服務的一種鼓勵和肯定。去年聯想服務推出了兩款互聯網服務產品『聯想服務點評』和『青春手藝人』，讓使用者感受到了更互聯網式的服務體驗，今年我們會繼續發揚創新精神，繼續深化互聯網服務並持續履行我們的使命，為使用者提供更專業、更便捷服務體驗！」

台灣之星電信股份有限公司總經理賴弦五先生表示：「很榮幸獲得本屆『國際傑出顧客關係服務獎』之『最佳顧客滿意品管系統』與『最佳技術運用』兩項殊榮，並在挑戰創新的精神，以及給予消費者最透明的優質服務上獲得認同，讓堅持提供『服務好、專業佳』客戶服務的台灣之星繼續往前邁進。身為電信商，我們深信可以『用行動科技，豐富你的生活』，同時也以創造更好的明天為目標，不斷努力創造最高 C/P 值的通訊服務與產品，也承諾提供消費者快速且高品質的優秀行動通訊經驗。」

香港航空服務總監簡浩賢先生表示：「今年是香港航空連續第三年獲得『國際傑出顧客關係服務獎』，我們的機艙服務員關係支持團隊榮獲『最佳綜合支援隊伍』，此外，一位前線員工亦獲得了『傑出顧客服務組長』的榮譽，對此我們感到十分榮幸和鼓舞。香港航空秉持『以人為本』的管治理念，致力為旅客提供親切周到的服務，亦十分重視員工關係的維護及團隊精神的培養，相信良好溝通能令服務質素持續提升。此殊榮是對香港航空專業服務精神的鼓勵及肯定，未來我們將不斷努力，繼續為乘客提供優質的服務。」

中企網路通信技術有限公司運營總裁駱嘉釗先生表示：「我們非常榮幸中企通信再次獲得『2014 國際傑出顧客關係服務獎』之『傑出顧客服務組長(服務中心)』與『傑出綜合支援小組(網路通信)』兩項殊榮。作為中國領先的綜合 ICT 服務供應商，中企通信不僅以其領先的技術、國際認證的運作標準、豐富的網路資源等為客戶提供多元化的高端通訊服務及資訊科技解決方案，更是以其高標準的『專業服務』贏得了業界的廣泛認可。今年獲得團隊的獎項進一步證明了我們將『以人為本，以客為尊』的服務理念深入到每一位員工的心中。展望未來，我們將致力於提供更加優質、全面的服務，超越客戶期望，成為中國 ICT 領域當之無愧的模範。」

友邦保險有限公司上海分公司總經理方志男先生表示：「非常榮幸能夠獲得亞太客戶服務協會頒發的『最佳客戶服務中心』獎項，在此也代表友邦上海分公司的全體同仁感謝組委會給予我們的榮譽，也借此機會特別感謝我們的 80 萬客戶一直以來對公司的信任和支援。我們一直致力於構建『以服務為驅動』的企業文化，推動服務創新，提升服務能力，為我們的客戶、行銷員和同事提供更多便捷的服務，創造他們真正期望的價值！」

海洋公園行政總裁苗樂文先生表示：「我們非常榮幸能被選為本年度『最佳企業僱主』，海洋公園深信人才是企業成功的關鍵！作為一個世界級的主題公園，吸引、招聘及保留人才的重要性等同於向遊客提供優質服務，以及有趣好玩的機動遊戲、表演節目、及展館體驗。因此，海洋公園切實強化及透過『員工價值定位』把重點放在吸引、招聘及保留人才，並提供專業培訓課程予現職員工。我們相信能成功培育員工對公園建立歸屬感，及擁有一顆真摯愉快的心情上班，他們方能提供優質的顧客服務予賓客。」

**江蘇城中園林股份有限公司董事長冒洪波先生**表示：「很榮幸，我們首次獲得『傑出顧客關係服務獎』獎項，我們公司從事的是以園林景觀設計、園林景觀工程施工、園林園藝養護服務為主業的再傳統不過的行業。在多年的經營管理實踐中，我們認識到客戶價值的創造是企業生存的根本，客戶價值的創新是企業管理創新的原點，服務好客戶是我們企業核心價值理念“悅人者悅己”的重要內涵。我們願意在亞太顧客服務協會的幫助下，在這麼一個追求優質客戶服務的大家庭中，成長為一個值得信賴、不斷為客戶創新園林產品和服務的行業典範。」

**點睛網絡科技有限公司總經理羅智豪先生**表示：「點睛網絡科技有限公司很榮幸點睛能夠獲得『國際傑出顧客關係服務獎 - 最佳客戶聯絡中心（委外服務 - 1000 席位以上）』，是對我們堅持不懈提升客戶滿意度、引領服務領域的一種肯定。我們專注於打造消費者與企業之間的營銷服務價值鏈，成為專業的客戶關係管理服務運營商！我們配備了一級的軟硬件設備及擁有豐富經驗之專業人材，致力為客戶提供高效率，富靈活性及具成本效益之服務。我們的員工團隊擁有多元化的專長，能快速響應客戶需求，幫助用戶成功。點睛公司起躍成長的過程，就是服務客戶並和客戶一起不斷成功的見證！我們承諾用心、努力作好每一件事，滿懷信心迎接每一次挑戰。點睛專注，成就卓越！」

**保誠保險有限公司行政總裁容佳明先生**表示：「我謹代表英國保誠衷心祝賀保誠客戶服務主任周嫻君、李志輝及岑俊龍贏得此項殊榮。英國保誠一向致力推動卓越服務的文化。屹立香港逾五十年，我們全力為客戶提供全面的理財、退休及保障方案，並竭力以誠信、忠誠及專業服務答謝客戶的信任。周嫻君、李志輝及岑俊龍以傑出服務奪得『國際傑出客戶關係服務獎』，成為亞洲區金融服務行政人員的典範。謹此感謝他們一直努力不懈，敬業樂業，體現卓越服務的精神。我亦感謝亞太顧客服務協會不遺餘力地提升區內專業顧客服務的標準，並提供難得的機會讓英國保誠展示我們於傑出服務方面的領導地位。」

**中信國際電訊 CPC 客戶服務及技術支援部總經理徐美雲小姐**表示：「我們十分榮幸中信國際電訊 CPC 連續八年獲取國際傑出顧客關係服務獎項。今年，我們很高興公司的兩位員工獲取『傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心）』及『傑出顧客服務專業人員（技術支援中心）』獎項。再度獲獎充分地肯定了所有同事的努力和付出，為客戶於每個接觸點都能提供卓越的客戶體驗。我們亦很感激擁有一隊出色專業的服務團隊，矢志用心為企業客戶提供創新的產品及服務。展望將來，我們會繼續推動公司每位員工，藉此提升我們的服務平台、優化我們的產品方案、以及給予客戶最全面卓越的服務。」

**屈臣氏蒸餾水副總經理-桶裝水梁紹康先生**表示：「屈臣氏蒸餾水作為全香港其中一間最大規模的蒸餾水製造商，對於首次參與便獲得由亞太顧客服務協會（APCSC）頒發的『傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心）』及兩個『傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）』獎項，實在深感榮幸。獎項標誌著屈臣氏蒸餾水的顧客服務無論在本港還是亞太區均廣獲認同。本公司一直以『We Care』作為服務承諾，成立 110 年以來更以關注顧客的需要為首要任務，致力為客戶提供優質產品及卓越服務。衷心感謝亞太顧客服務協會的認同，本公司會繼續用心服務顧客並不斷提升服務質素，務求超越界限，勇闖高峰！」

**Ms. Loke Kheng Tham, EVP (Pay TV), PCCW Media Group** 表示：「電訊盈科媒體有限公司非常榮幸獲得由亞太顧客服務協會（APCSC）頒發 2015 年度『國際傑出顧客關係服務獎（娛樂業）』的『國際傑出顧客服務組長』及『國際傑出顧客服務專業人員』四個個人組別獎項（兩優、兩良）。作為全港首屈一指的收費電視服務商，我們的團隊致力為香港觀眾提供高質量的娛樂體驗。此優越殊榮反映 now TV 作出卓越貢獻的肯定，藉此我更衷心祝賀每位得獎者及感謝他們高質素的典範服務。展望未來，我們將繼續努力提升專業服務水準，以發揚集團經營理念『做到最好，領先同業』。」

**大昌行集團有限公司企業傳訊及市場拓展部總經理梁詠先生**表示：「企業必須持續提供良好服務，才能建立忠誠顧客群，令業務不斷擴展。大昌行集團作為本港最具規模的汽車代理商之一，其領導地位乃建基於企業內的優質服務文化。我們很榮幸大昌行客戶聯絡中心能夠獲得『傑出顧客關係服務獎』，可見我們的優秀服務獲得各界一致肯定。我們將持之以恆，上下一心推崇大昌行優質服務文化，確保每位顧客均可獲得最佳的客戶服務體驗。」

**香港航空地勤服務有限公司總經理陳麗雯小姐**表示：「我們非常榮幸可以獲得亞太顧客服務協會卓越顧客關係服務頒發之獎項，亦為我們其中三位前線員工獲得 2014 年度 的『傑出顧客服務組長』這榮譽感到高興及自豪。2014 年是我們公司正式成立的首個年度，這獎項無疑是對我們這一年於各方面努力不懈的付出給予了肯定。我們的服務團隊會繼續透過多方面的培訓及發展，從而實踐公司『靈活，活力，可靠』這核心價值並繼續努力展現我們專業的服務精神，希望於提升顧客服務質素的同時，我們的顧客能夠從不同的層面及角度進一步感受我們團隊的關懷及進步。」

**第一線網絡業務聯席總裁吳海金先生**表示：「在過去數年間，我們持續投放了數以百萬港元的資源來優化我們的客戶服務中心，當中包括引入更完善的配套設施以及提升服務準則要求，務求在虛擬專用網絡（MPLS VPN）的領域提供最優質的服務。在陳志成的領導下，我們的團隊專心一致為客戶提供專業的諮詢服務，對每一個細節都一絲不苟。這一次能夠獲得亞太顧客服務協會所頒發的傑出顧客關係管理經理（網絡傳訊）殊榮，陳志成和其團隊都感到十分鼓舞。在未來的日子裡，我們將堅守優質服務的承諾，為一直信賴我們的客戶創造更高的價值。」

**香港旅遊發展局總幹事劉鎮漢先生**表示：「我們非常高興有員工奪得『傑出顧客服務組長』之殊榮。為旅客提供優質服務是旅發局的首要工作，並透過旅客諮詢中心、熱線及電郵查詢為旅客提供全面的資訊。我們亦定期為員工提供在職培訓，致力提升服務質素。在 2014 年，旅客諮詢中心的訪客人數超過 180 萬，升幅達一成。此外，我們於去年推出『Meet-the-Pals』活動，讓旅客更深入探索香港。我深信，旅發局的員工將繼續精益求精，積極鞏固香港好客之都的形象。」

2014年度各個獎項類別的得獎者：

#### 公司獎項類別

2014年最佳企業社會責任領袖獎（物業管理）	恒隆地產
2014年最佳企業社會責任領袖獎（保險業）	宏利(新加坡)私人有限公司
2014年最佳企業僱主（娛樂業）	香港海洋公園
2014年最佳顧客參與計劃（物業管理）	恒基兆業地產集團物業管理部(恒益/偉邦)
2014年最佳員工敬業計劃（物流業）	DHL EXPRESS (SINGAPORE) PTE LTD.
2014年最佳員工敬業計劃（物業管理）	恒隆地產有限公司
2014年最佳員工敬業計劃（銀行業）	星展銀行(香港)有限公司
2014年最佳員工敬業計劃（保險業）	AIA BHD.
2014年最佳公共服務（公用事業）	香港電燈有限公司
2014年最佳全球支援服務（電訊業）	中國電信國際有限公司
2014年最佳全球支援服務（物流業）	敦豪國際速遞(香港)有限公司
2014年最佳全球支援服務（消費者電器）	海爾集團電器產業有限公司
2014年最佳顧客體驗管理（物流業）	洋基通運股份有限公司
2014年最佳顧客體驗管理（消費者電器）	海爾集團電器產業有限公司
2014年最佳顧客體驗中心（保險業）	安盛金融有限公司
2014年最佳顧客體驗中心（娛樂業）	香港賽馬會
2014年最佳客戶聯絡中心（資訊科技 - 1000席位以上）	聯想服務
2014年最佳客戶聯絡中心（委外服務 - 1000席位以上）	點睛網絡科技有限公司
2014年最佳客戶聯絡中心（物流業 - 1000席位以下）	中外運-敦豪國際航空快件有限公司
2014年最佳客戶聯絡中心（保險業 - 500席位以下）	AXA LIFE INSURANCE CO., LTD
2014年最佳客戶聯絡中心（物流業 - 300席位以下）	敦豪國際速遞(香港)有限公司
2014年最佳客戶聯絡中心（物流業 - 150席位以下）	洋基通運股份有限公司
2014年最佳客戶聯絡中心（物流業 - 100席位以下）	DHL EXPRESS (SINGAPORE) PTE LTD.
2014年最佳客戶聯絡中心（物流業 - 50席位以下）	DHL EXPRESS SOUTH AFRICA
2014年最佳客戶聯絡中心（投資業 - 50席位以下）	富達國際投資
2014年最佳客戶聯絡中心（保險業 - 20席位以上）	宏利(新加坡)私人有限公司
2014年最佳顧客服務中心（保險業）	友邦保險有限公司上海分公司
2014年最佳顧客關係推廣服務（保險業）	安盛金融有限公司
2014年最佳顧客滿意品管系統（物流業 - 北亞洲）	中外運-敦豪國際航空快件有限公司
2014年最佳顧客滿意品管系統（物流業 - 南亞洲）	DHL EXPRESS (SINGAPORE) PTE LTD.
2014年最佳顧客滿意品管系統（投資業）	富達國際投資
2014年最佳顧客滿意品管系統（電訊業）	台灣之星電信股份有限公司
2014年最佳顧客滿意品管系統（保險業）	安盛金融有限公司
2014年最佳社交媒體計劃	ADVANCED CONTACT CENTER CO., LTD.
2014年最佳社交媒體計劃（保險業）	AIA BHD.
2014年最佳在線顧客服務（資訊科技）	聯想服務
2014年最佳技術運用	AIA BHD.
2014年最佳技術運用（銀行業）	星展銀行(香港)有限公司
2014年最佳技術運用（電訊業）	台灣之星電信股份有限公司
2014年最佳知識管理（銀行業）	星展銀行(香港)有限公司
2014年最佳知識管理（物業管理）	恒隆地產有限公司
2014年最佳知識管理（物流業）	DHL EXPRESS SOUTH AFRICA
2014年最佳創意科技（物流業）	中外運-敦豪國際航空快件有限公司
2014年最佳綜合支援隊伍（電訊業）	中國電信全球客戶服務中心
2014年最佳綜合支援隊伍（航空業）	香港航空有限公司
2014年最佳綜合支援隊伍（網絡傳訊）	中企網絡通信技術有限公司
2014年最佳會所服務（物業管理）	恒基兆業地產集團物業管理部(恒益/偉邦)
2014年最佳人力發展計劃（保險業）	AXA LIFE INSURANCE CO., LTD
2014年最佳人力發展計劃（銀行業）	星展銀行(香港)有限公司
2014年最佳人力發展計劃（物業管理）	恒隆地產有限公司
2014年最佳顧客關係服務傑出獎 - 中國	中郵人壽保險股份有限公司
2014年最佳人力發展計劃 - 中國	洋基通運股份有限公司
2014年最佳企業社會責任領袖獎 - 中國	中郵人壽保險股份有限公司
2014年最佳企業僱主 - 中國	中郵人壽保險股份有限公司
2014年最佳顧客服務中心 - 中國	江蘇城中園林股份有限公司
2014年最佳技術運用 - 中國	中郵人壽保險股份有限公司

## 個人獎項類別

2014年傑出顧客關係管理董事  
2014年傑出顧客關係管理經理（物流業）  
2014年傑出顧客關係管理經理（網絡傳訊）  
2014年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 - 銀行服務）  
2014年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 - 投資業）  
2014年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 - 物流業）  
2014年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 - 公共服務業）  
2014年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 - 網絡傳訊）  
2014年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 - 中國）  
2014年傑出顧客服務經理（顧客服務中心 - 保險業）  
2014年傑出顧客服務經理（技術支援中心 - 網絡傳訊）  
2014年傑出顧客服務經理（技術支援中心 - 保險業）  
2014年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 - 網絡傳訊）  
2014年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 - 物流業）  
2014年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 - 汽車服務）  
2014年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 - 娛樂業）  
2014年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 - 銀行服務）  
2014年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 - 零售服務）  
2014年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 - 中國）  
2014年傑出顧客服務組長（顧客服務中心 - VIP候機室）  
2014年傑出顧客服務組長（顧客服務中心 - 機場地勤服務）  
2014年傑出顧客服務組長（顧客服務中心 - 航空業）  
2014年傑出顧客服務組長（顧客服務中心 - 旅遊業）  
2014年傑出顧客服務組長（顧客服務中心 - 保險業）  
2014年傑出顧客服務組長（顧客服務中心 - 物流業）  
2014年傑出顧客服務組長（技術支援中心 - 網絡傳訊）  
2014年傑出顧客服務組長（技術支援中心 - 保險業）  
2014年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 零售服務）  
2014年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 娛樂業）  
2014年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 網絡傳訊）  
2014年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 物流業）  
2014年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 銀行服務）  
2014年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 保險業）  
2014年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 公共服務業）  
2014年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 汽車服務）  
2014年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 中國）  
2014年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 - 物流業）  
2014年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 - 保險業）  
2014年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心 - 保險業）  
2014年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心 - 網絡傳訊）  
優異獎－2014年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務經理（顧客服務中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務經理（技術支援中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務經理（技術支援中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務組長（顧客服務中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務組長（顧客服務中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務組長（顧客服務中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務組長（顧客服務中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務組長（顧客服務中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務組長（技術支援中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）

HENNIE HEYMANS, DHL EXPRESS SOUTH AFRICA  
朱芮萱, 洋基通運股份有限公司  
陳志成, 第一綫  
何權淳, 星展銀行(香港)有限公司  
陳素嫻, 富達國際投資  
楊梅, 中外運-敦豪國際航空快件有限公司  
林嘉敏, 香港電燈有限公司  
鄔明龍, 中信國際電訊(信息技術)有限公司  
李家琳, 洋基通運股份有限公司  
周嫻君, 保誠保險有限公司  
蘇怡然, 中國電信國際有限公司  
布詠霞, 安盛金融有限公司  
張家毓, 洋基通運股份有限公司  
陳衛平, 中企網絡通信技術有限公司  
袁志彬, 大昌行集團有限公司  
尚慧珊, 電訊盈科媒體有限公司  
梁禮鳴, 星展銀行(香港)有限公司  
嚴啟鋒, 屈臣氏蒸餾水  
杜佳紋, 洋基通運股份有限公司  
陳靜圖, 香港航空地面服務有限公司  
譚嘉瑋, 香港航空地面服務有限公司  
馮嘉怡, 香港航空有限公司  
文秋玲, 香港旅遊發展局  
鄭蕙詩, 安盛金融有限公司  
李迪, 中外運-敦豪國際航空快件有限公司  
汪琦, 中國電信全球客戶服務中心  
鄭志浩, 安盛金融有限公司  
莊鏗娜, 屈臣氏蒸餾水  
翁嘉慧, 電訊盈科媒體有限公司  
方小真, 中國電信國際有限公司  
FEZILE MASINGA, DHL EXPRESS SOUTH AFRICA  
洪念英, 星展銀行(香港)有限公司  
CHAN MEW WAH, 宏利(新加坡)私人有限公司  
鄭醒慧, 香港電燈有限公司  
李嘉浩, 大昌行集團有限公司  
陳姿伶, 洋基通運股份有限公司  
孟輝, 中外運-敦豪國際航空快件有限公司  
羅麗珊, 安盛金融有限公司  
葉瀚基, 安盛金融有限公司  
陸乾豪, 中國電信全球客戶服務中心  
李千智, 富達國際投資  
雷震宇, 中國電信國際有限公司  
CARMEN DOYLE, DHL EXPRESS SOUTH AFRICA  
黃逸澎, 安盛金融有限公司  
鄭永健, 中國電信國際有限公司  
蘇進謙, 中國電信國際有限公司  
朱偉麟, 電訊盈科媒體有限公司  
王潔瑞, 中外運-敦豪國際航空快件有限公司  
LUNGILE MORETLO, DHL EXPRESS SOUTH AFRICA  
NITESH SINGH, DHL EXPRESS SOUTH AFRICA  
李啟宗, 香港航空有限公司  
梁嘉誠, 香港航空有限公司  
馬嘉雯, 香港航空地面服務有限公司  
陳坤榮, 安盛金融有限公司  
陳彥中, 中國電信全球客戶服務中心  
葉美裕, 屈臣氏蒸餾水  
鄧律民, 電訊盈科媒體有限公司  
吳婉思, 中外運-敦豪國際航空快件有限公司  
NCEDO TSHAISA, DHL EXPRESS SOUTH AFRICA

優異獎－2014年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心）  
優異獎－2014年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心）

彭燕婷，中國電信國際有限公司  
李志輝，保誠保險有限公司  
岑俊龍，保誠保險有限公司  
LER HUI LI，宏利(新加坡)私人有限公司  
吳雄新，星展銀行(香港)有限公司  
姜佩庄，香港電燈有限公司  
盧嘉儀，香港電燈有限公司  
汪健，香港電燈有限公司  
唐家邦，香港電燈有限公司  
梁結飛，中外運-敦豪國際航空快件有限公司  
陳孝欣，洋基通運股份有限公司  
DAPHNE CHEE CHENG MUN，宏利(新加坡)私人有限公司  
麥焯婷，安盛金融有限公司  
陳子恩，安盛金融有限公司  
盧淑明，安盛金融有限公司  
張煜文，中信國際電訊(信息技術)有限公司  
楊文晶，中國電信全球客戶服務中心

獲獎公司亦受邀於2015年6月11 - 12日舉行的「卓越顧客關係服務及優質顧客服務標準國際領袖高峰會」中發表演講。這個領袖高峰會是一個國際會議，讓區內的領導機構地展示其顧客服務和客戶關係管理的最佳個案、成功經驗、和技術等，並包括由客戶關係管理行業的權威人士和專家發表主題演講。

### 國際傑出顧客關係服務獎選舉主辦機構

#### 亞太顧客服務協會(APCSC) [www.apcsc.com](http://www.apcsc.com)

亞太顧客服務協會的成立信念在於「優質的顧客關係是增強競爭力的唯一方法！」。協會的目標是提高跨區域的國際城市服務品質，推廣傑出顧客關係，致力於認可和表彰為顧客和機構作出貢獻的企業，商業單位，部門和個人。亞太顧客服務協會與國際教育夥伴和國際成員機構共同針對於客戶關係管理、呼叫中心和服務中心提供最受認可的國際認可證書，設置世界級標準認證。

#### 優質顧客服務標準(CSQS)

優質顧客服務標準（CSQS）是國際傑出顧客關係服務獎的評審標準。CSQS是由亞太顧客服務協會和香港大學一班研究員合作而制定，目的是評定整體服務質量，最佳實踐的一致性，顧客服務整體運作以及服務機構的表現。它是建立以顧客為中心的世界級水準架構的最全面認證標準，授予優秀客戶關係服務機構。CSQS以全方位的優質顧客服務標準幫助企業成功國際化發展，同步與國際上最廣泛運用的ISO國際質量管理體系和平衡計分卡相結合，降低建立和採用不同標準的再投資成本，提升顧客忠誠度和滿意度。

~~~~~  
有關新聞採訪、卓越顧客關係服務（CRE）及優質顧客服務標準（CSQS）亞太領袖高峰會，以及國際及中國傑出顧客關係服務獎選舉的推廣支援及贊助，請致電(852) 2174 1428 與劉小姐聯絡，或電郵至 [enquiry@apcsc.com](mailto:enquiry@apcsc.com)。您亦可通過新浪微博：[weibo.com/apcsc](http://weibo.com/apcsc)；QQ：2303712688；微信：APCSC\_CRE；Facebook/Google+/Youtube：Asia Pacific Customer Service Consortium；Twitter：CREAwards；LinkedIn：APCSC；優士：[ushi.com/u/zhugangcen2128](http://ushi.com/u/zhugangcen2128)獲取更多資訊。