



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>

实时发放

亚太顾客服务协会 (APCSC) 宣布 2007 亚太杰出顾客关系服务奖选举 (CRE Awards) 得奖者名单 - 亚太区内顾客关系服务奖选举中最重要奖项 -

中国, 香港 — 2008 年 6 月 27 日- 亚太顾客服务协会 (APCSC) 宣布 2007 亚太杰出顾客关系服务奖选举 (CRE Awards) 得奖名单。得奖者经全面平衡集分卡选出。这包括自我表现基准评审、提名企业的商业方案汇报、神秘探访、以优质顾客服务标准(CSQS)为评估准则的实地考察、公众投票, 最后由多位杰出顾客关系专家共同议定得奖者。

亚太杰出顾客关系服务奖选举的设立目的, 是提升亚太区各国际都会的顾客服务质量和优质顾客关系, 并藉此肯定那些为客户提供了出色服务的企业、团体及个人。

亚太顾客服务协会主席— 朱刚岑先生表示: 「亚太杰出顾客关系服务奖选举自成立以来, 就以客为本的创新服务, 肯定了许多行业的领导者及专业人士。参赛者来自更多国际都会及行业参与不同企业及个人奖项, 他们皆代表各行业于杰出顾客关系的成功之道, 分享最佳守则及见解。

朱先生补充: 「优质顾客服务质量标准 (CSQS) 是杰出顾客关系服务奖的重要评审准则, 亦逐渐成为界定世界级机构的根本参考。CSQS揉合每年获奖公司商业个案汇报中策略及商务上的优良守则, 逐步提升服务标准。国际商业社群正需要如此正面推动, 创造一个更全面的卓越客户关系服务发展架构, 提供各大机构及部门于服务其内部及外部客户时作参考。」

朱先生进一步表达: 「亚太顾客服务协会于区内不断推广杰出顾客关系, 我们藉今晚的盛会来庆祝亚太顾客服务协会成立十周年, 同时祝贺杰出顾客关系服务奖的得奖机构及感谢各顾问成员, 协会成员及合作伙伴, 不懈追求尽力达到杰出顾客关系服务! 亚太顾客服务协会非常荣幸能见证各机构不断追求新的服务水平, 质量标准 and 基准, 打造未来的商业典范的崭新领域, 建造亚太区成为更好的居住及营商环境! 」

RHB Banking Group, Mr. Michael J. Barrett, Group Managing Director 表示: 「这个奖项是对于我们在提供优质服务 and 建立良好客户关系方面的一个强力肯定, 也将使我们继续在地方市场上处于领先的优势。我们对于客户的财政需求有着充分的了解, 同时我们也追求高质量的服务, 这将使我们在客户个人化银行业务方面获得长足的进步。」**RHB Bank Singapore, Mr. Lim Hun Joo, Country Head, :** 「连续获得两项服务殊荣证明了对我们在服务方面的卓越成绩。RHB Bank在提供优质服务领域一直以来都有杰出的表现。同时, 我们秉着创新, 努力, 变通, 领先的理念在提供完善的银行业务和客户服务方面取得成功。在RHB Bank, 银行业务变得更加个人化。」

环球银行金融电信协会 (S.W.I.F.T. SCRL), Head of Customer Service Asia, Mr. Kevin Lodge 表示: 「SWIFT 的员工携手努力工作, 以确保我们的产品简单易用, 能够符合每一位客户的个别要求。我们亦以同样的专业态度提供支持服务。是次颁给我们的奖项正是对我们公司的核心价值——『以客为先』、『精简卓越』和『以人为本』的肯定。我们是次获颁四项大奖, 实是一项殊荣。对于我们的团队来说, 更起着鼓舞的作用。同时, 我们衷心感谢公开表扬我们的支持和服务的各位客户。」

CPCNet Hong Kong Limited 行政总裁何伟中先生表示: 「我们十分荣幸参与亚太顾客服务协会举办的 2007 年亚太杰出顾客关系服务奖选举, 并一连勇夺四个奖项。多年以来, 我们一直贯彻『以客为本, 以客为先』的理念, 不断加强团队服务精神; 透过多方面的磨练, 成绩有目共睹。本公司亦力求提高服务素质, 并完善最新的科技, 务求为客户提供最优质满意的服务。是次于选举中获得骄人成绩给予我们莫大的鼓舞, 更重要的是, 这证明了我们的服务团队矢志以客为先, 尽力为客户提供优越服务的努力并没有白费, 并得到广泛认同; 本人更藉此感谢亚太顾客服务协会所颁赠的奖项。」

恒基兆业地产集团执行董事 孙国林 MH 先生表示：「恒基兆业地产集团物业管理部—伟邦物业管理及恒益物业管理荣获亚太顾客服务协会颁发『2007 最佳创意科技(物业管理)奖』。自伟邦 2002 年首获最佳企业服务奖以来，其对优质顾客服务之追求，从未稍歇，今年更与恒益双双获奖。奖项的意义，除了表彰顾客对我们的认同，亦驱使伟邦与恒益于顾客服务方面，继续戮力追求更卓越的境界。」

港基物业管理有限公司总经理詹洪坚先生表示：「港基物业管理有限公司致力为六十多个大型屋苑、甲级商业大厦、低密度住宅、工贸楼宇、购物商场、私人会所及教育设施等提供优质的管理服务。港基一直以专业的管理经验，竭力为业户提供一个国际级的营商及生活环境。港基辖下康宏广场凭着一套完善的服务承诺及本着『顾客无疆界』的服务理念，创造出独特及非一般的卓越商厦顾客服务，成功由内而外拉阔顾客层面，并勇夺亚太顾客服务协会之『最佳效率顾客服务』及『最佳顾客关系推广服务』奖；而中环中心作为港岛区的甲级商厦，各富经验的服务大使随时为商户或访客提供协助，更紧贴市场需要，不断提供崭新而贴心周全的服务，成为今年亚太顾客服务协会之『最佳顾客服务中心』。以上奖项足以证明港基竭力提供优质管理服务的努力，我们将继续努力，追求更优质的服务水平。」

新世界电讯董事总经理卫风文博士表示：「我们十分荣幸于本年度『亚太杰出顾客关系服务奖』中获颁五个奖项，除获颁『杰出顾客服务组长(客户联络中心)』及两项专业人员的优异殊荣外，我们更连续三年获得电讯业界别之『最佳效率顾客服务』及首夺同一界别『最佳知识管理』奖。奖项肯定了我们客户服务团队一直以来的努力，并起了鼓励作用，推动我们继续提升客户服务的素质。展望未来，作为香港通讯服务业界的先驱，我们会继续为客户提供以客为本及稳健可靠的通讯方案与管理服务，务求让客户满意程度能达致最高。」

中国太平洋人寿保险股份有限公司经营委员会主席潘燊昌先生表示：「太保寿险以『诚信天下，稳健一生，追求卓越』为核心价值观，坚持稳健经营，积极改革创新，为客户、股东、员工和利益相关者创造价值，为社会和谐做出贡献，在注重业务发展的同时，关注客户服务。第二年参加亚太顾客服务协会相关奖项的评比，欣闻我们两家分公司获此荣誉，这是我们服务能力和水平的肯定，也是对我们一贯坚持『以客户为导向』服务理念的认可，我们也将继续努力，成为一家让客户真正信赖的专业寿险公司。」

九仓电讯客务及系统管理副总裁黄志光先生表示：「我们深信服务素质最终是由客户决定的。于不同的客户接触点，客户对服务素质的经历及感受能够影响整体的客户关系。因此，我们视综合支持队伍及客户联络中心为我们的策略团队，为客户带来优质的服务体验。我们很高兴九仓电讯致力建立一支专业优秀支持队伍的努力得以肯定，是次获奖只是一个起始，我们将会继续努力将服务素质推至更高的层面，进一步强化客户的信心及归属感。」

中信银行信用卡中心客服中心总经理吕天贵先生表示：「今年是中信银行信用卡客服中心非常荣幸首次参加亚太顾客服务协会举办的 2007 年亚太杰出顾客关系服务奖评选，就获得『最佳客户联络中心』和『最佳顾客体验』两大奖项。这是对我们一贯坚持的『用心超越期望，服务创造价值』服务文化的认可。中信信用卡客服中心坚持我行将服务作为核心竞争力之一的理念，通过实施分层服务策略、打造专业服务团队、完善客户服务管道、提升经营能力、加强团队文化建设等措施，客户满意度不断提升，客户体验持续增强。感谢亚太杰出顾客关系协会提供这样一个良好的交流机会，使我们得以在一个更广阔的平台内与同业进行交流与学习。我们将继续努力，打造一流信用卡 24 小时远程银行，树立卓越服务的品牌典范。」

高卫物业管理有限公司总经理梁少波先生表示：「高卫一向以『我们致力提升生活素质』为公司使命，深信优质的管理服务是物业增值的保障。我们既优质又专业的管理服务，历年来屡获殊荣，实有赖业户的鼎力支持。作为主张平等机会的雇主，我们本着伤健共融及唯才是用的原则，旗下多个屋苑均聘有残疾雇员。同时，我们为员工举办各项训练课程，提升他们的专业知识，而定期举行员工活动，亦让员工有机会增进感情，提高士气。凭着对业户及员工的贴心关怀，我们很荣幸可以冲出香港，于『亚太杰出顾客关系服务奖』中获得两项殊荣。」

康业服务有限公司(康业)副主席及行政总裁邝正炜表示：「本年再度荣获亚太顾客服务协会颁发『最佳现场支持队伍』奖。除有赖员工的出色服务，全面的顾客支持队伍是令客户满意的成功因素。这个奖项印证了我们无论在顾客服务及顾客满意质量管理方面都在同业中占优。同时也十分荣幸旗下新成立的君御物业管理有限公司能够获得亚太顾客服务协会颁发『最佳顾客满意品管系统』奖项。此奖项印证我们『服务至上，礼貌第一，优质管理，力臻完美』的服务使命，并且以六星级酒店式的服务态度为客人提供卓越服务。康业的目标是成为全港最优质的物业及设施管理公司，为顾客缔造美满之家。我们以『服务至上，礼貌第一，优质

管理，力臻完美』为使命，并以『以客为本，精益求精，优质服务，物超所值』作为核心价值。获得此项殊荣是康业优质管理服务的新里程，但我们不会因此而自满，会继续发扬我们致力追求卓越的传统和文化。」

高卫物业管理有限公司 - 渣甸山名门总经理黄少韩先生表示：「首次参加『亚太杰出顾客关系服务奖』便获得『最佳顾客体验』的殊荣，我们深感荣幸。这荣誉肯定了我们酒店贴心服务注入渣甸山名门的思维，而相同的优质服务亦将引入高卫旗下的其它屋苑，让更多业户可以享受更优越、更贴心的服务。『贴心酒店服务』是我们独有的文化，受业户欢迎之余，也为香港的物业管理行业定下新的指标。」

精英国际有限公司首席运营官，广州盛华信息有限公司总经理李燕小姐表示：「欣闻本公司于首次参加亚太杰出顾客关系服务奖之评选，就一举勇获 APCSC 所颁发之『最佳客户联络中心（消费市场）』和『最佳委外服务队伍（客户联络中心）』两大奖项。首先，要感谢 APCSC 构建如此丰富之舞台，为我们公司提供了展示魅力的机会；所有给予我们支持与投票之朋友和所有合作客户；我们公司近 5,000 名全体员工之齐心合作。提供优质之顾客关系服务乃我们不懈追求之目标，希望通过我们服务之提升与改进之努力，发展成为亚太地区最大，乃至世界知名之中立型国际服务外包基地，为更多之海外运营机构提供优质之服务外包及管理。」

敦豪国际速递(香港)有限公司顾客服务处总监刘玉燕小姐表示：「DHL十分荣幸在2007年度亚太杰出顾客关系服务奖选举中荣获『最佳客户热线中心（物流业）』奖项。这个奖项肯定了我们成功达到跨国顾客服务部的宗旨，通过高水平的服务令重要的客户感受到DHL贴身的款待。此项殊荣给予我们莫大的鼓励，印证了我们不断提升服务水平的承诺，为协助重要的客户达至成功。我们将继往开来，努力创新并提升服务水平，致力成为顾客的首选业务伙伴。」

2007 年度各个奖项类别的得奖者： -

公司奖项类别

2007 年杰出顾客关系服务	环球银行金融电信协会
2007 年最佳顾客体验（银行业）	RHB BANK BERHAD SINGAPORE
2007 年最佳顾客体验（信用卡中心）	中信银行信用卡中心客户服务中心
2007 年最佳顾客体验（物业管理）	高卫物业管理有限公司-渣甸山名门
2007 年度最佳知识管理（网络供货商）	CPCNET HONG KONG LIMITED
2007 年度最佳知识管理（电讯业）	新世界电讯有限公司
2007 年度最佳技术运用（保险业）	中国太平洋人寿保险股份有限公司深圳分公司
2007 年度最佳技术运用（网络供货商）	CPCNET HONG KONG LIMITED
2007 年度最佳客户联络中心（消费市场）	广州盛华信息有限公司
2007 年度最佳客户联络中心（信用卡中心）	中信银行信用卡中心客户服务中心
2007 年度最佳客户联络中心（物流业）	敦豪国际速递(香港)有限公司
2007 年度最佳客户联络中心（电讯业）	九仓电讯有限公司
2007 年最佳顾客关系推广服务（物业管理）	港基物业管理有限公司 - 康宏广场
2007 年最佳企业服务队伍（物业管理）	高卫物业管理有限公司
2007 年最佳顾客满意品管系统（物业管理）	君御物业管理有限公司
2007 年最佳顾客服务中心（物业管理）	港基物业管理有限公司 - 中环中心
2007 年最佳现场支持队伍（保险业）	中国太平洋人寿保险股份有限公司河北分公司
2007 年最佳现场支持队伍（物业管理）	康业服务有限公司
2007 年最佳全球支持服务	环球银行金融电信协会
2007 年最佳效率顾客服务（物业管理）	港基物业管理有限公司 - 康宏广场
2007 年最佳效率顾客服务（电讯业）	新世界电讯有限公司
2007 年最佳创意科技（网络供货商）	CPCNET HONG KONG LIMITED
2007 年最佳创意科技（物业管理）	恒基兆业地产集团物业管理部 (恒益及伟邦)
2007 年最佳综合支持队伍（电讯业）	九仓电讯有限公司
2007 年最佳关键任务支持服务	环球银行金融电信协会
2007 年最佳委外服务队伍（客户联络中心）	广州盛华信息有限公司
2007 年最佳人力发展计划（物业管理）	高卫物业管理有限公司
2007 年最佳服务网站	环球银行金融电信协会

个人奖项类别

2007年杰出行政总裁	何伟中, CPCNET HONG KONG LIMITED
2007年杰出顾客关系管理董事	黄茹燕, RHB BANK BERHAD MALAYSIA
2007年杰出顾客服务经理 (客户联络中心 - 公共服务业)	许美群, 香港电灯有限公司
2007年杰出顾客服务经理 (顾客服务中心 - 零售服务业)	黄敬芬, 实惠家居广场
2007年杰出顾客服务组长 (客户联络中心 - 物流业)	冯诩麟, 敦豪国际速递(香港)有限公司
2007年杰出顾客服务组长 (客户联络中心 - 公共服务业)	李中雅, 香港电灯有限公司
2007年杰出顾客服务组长 (客户联络中心 - 电讯业)	锺伟勤, 新世界电讯有限公司
2007年杰出顾客服务组长 (顾客服务中心 - 零售服务业)	冯丽仪, 实惠家居广场
2007年杰出顾客服务专业人员 (客户联络中心 - 物流业)	关健基, 敦豪国际速递(香港)有限公司
2007年杰出顾客服务专业人员 (客户联络中心 - 公共服务业)	张咏诗, 香港电灯有限公司
2007年杰出顾客服务专业人员 (客户联络中心 - 电讯业)	冯颂勤, 和记环球电讯有限公司
2007年杰出顾客服务专业人员 (顾客服务中心 - 机场服务业)	Garmit Kaur D/O Mahinder Singh, SINGAPORE AIRPORT TERMINAL SERVICES
2007年杰出顾客服务专业人员 (顾客服务中心 - 银行业)	Sylvia Veronica Adriano, MAYBANK SINGAPORE
2007年杰出顾客服务专业人员 (顾客服务中心 - 时装零售业)	Liza Adalina Coelho, WING TAI CLOTHING PTE LTD
2007年杰出顾客服务专业人员 (顾客服务中心 - 医疗服务业)	邱明娘, O&G CENTRE, SINGAPORE GENERAL HOSPITAL
2007年杰出顾客服务专业人员 (顾客服务中心 - 公共服务业)	何万年, SBS TRANSIT LTD
2007年杰出顾客服务专业人员 (顾客服务中心 - 零售服务业)	赖文达, 实惠家居广场
2007年杰出顾客服务专业人员 (顾客服务中心 - 护卫服务业)	王达伟, SENTOSA LEISURE GROUP
2007年杰出顾客服务专业人员 (顾客服务中心 - 旅游服务业)	林比芊, HUP ANN TRAVEL PTE LTD
优异奖—2007年杰出顾客服务经理 (客户联络中心 - 电讯业)	陈玉清, 九仓电讯有限公司
优异奖—2007年杰出顾客服务经理 (顾客服务中心 - 零售服务业)	何志伟, 实惠家居广场
优异奖—2007年杰出顾客服务组长 (客户联络中心 - 公共服务业)	郑凤娟, 香港电灯有限公司
优异奖—2007年杰出顾客服务组长 (客户联络中心 - 电讯业)	李文娟, 九仓电讯有限公司
优异奖—2007年杰出顾客服务组长 (顾客服务中心 - 零售服务业)	丘家伟, 实惠家居广场
优异奖—2007年杰出顾客服务组长 (顾客服务中心 - 零售服务业)	岑衍均, 实惠家居广场
优异奖—2007年杰出顾客服务专业人员 (客户联络中心 - 物流业)	张少珠, 敦豪国际速递(香港)有限公司
优异奖—2007年杰出顾客服务专业人员 (客户联络中心 - 公共服务业)	邓伟雄, 香港电灯有限公司
优异奖—2007年杰出顾客服务专业人员 (客户联络中心 - 电讯业)	罗月莹, 和记环球电讯有限公司
优异奖—2007年杰出顾客服务专业人员 (客户联络中心 - 电讯业)	陈卓勤, 和记环球电讯有限公司
优异奖—2007年杰出顾客服务专业人员 (客户联络中心 - 电讯业)	陈小芳, 新世界电讯有限公司
优异奖—2007年杰出顾客服务专业人员 (客户联络中心 - 电讯业)	温玉芹, 新世界电讯有限公司
优异奖—2007年杰出顾客服务专业人员 (顾客服务中心 - 零售服务业)	张双琴, 实惠家居广场

获奖公司亦受邀于 2008 年 6 月 26 - 27 日举行的「杰出客户关系管理及优质顾客服务标准亚太高峰会」中发表演讲。这个高峰会是一个亚太区会议，让区内的领导机构地展示其顾客服务和客户关系管理的最佳个案、成功经验、和技术等，并包括由客户关系管理行业的权威人士和专家发表主题演讲。

亚太杰出顾客关系服务奖选举主办机构

亚太顾客服务协会(APCSC) www.apcsc.com

亚太顾客服务协会成立的信念在于「优质的客户关系是增强竞争力的唯一方法！」协会的目标是在亚太区推广优质顾客关系及服务质量标准，致力表彰各机构和客服人才对客户与服务与企业所作出的双赢贡献。

亚太顾客服务协会与国际教育伙伴与国际成员机构共同提供全球性认可的培训证书课程，范围包括顾客关系管理、客户服务、热线中心。所有证书课程均根据国际客户服务标准。如有兴趣认识亚太顾客服务协会，请到 www.apcsc.com 网页浏览。

~~~~~

有关新闻采访、杰出顾客关系服务（CRE）及优质顾客服务标准（CSQS）亚太高峰会，以及亚太杰出顾客关系服务奖选举的推广支持及赞助，卓越客户关系管理和优质顾客服务标准亚太高峰会，请致电(852) 2174 1428 与劉小姐聯絡，或透过电邮至 [enquiry@apcsc.com](mailto:enquiry@apcsc.com)