

即時發放

亞太顧客服務協會 (APCSC) 宣佈
第16屆國際傑出顧客關係服務獎 (CRE Awards) 得獎者名單
~ 國際顧客關係服務獎選舉中最重要獎項 ~

中國, 香港 — 2018年6月15日—亞太顧客服務協會 (APCSC) 於2018國際傑出顧客關係服務獎頒獎典禮晚宴宣佈2017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、以優質顧客服務國際標準 (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致辭: 「我謹代表亞太顧客服務協會 APCSC 和國際支持機構, 祝賀你們進入 CRE 世界杯決賽。今晚, 在第 16 屆國際傑出顧客關係服務獎頒獎典禮上, 我們再次創下新高, 包括 87 位傑出個人獎項和 65 個 CRE 企業獎項的最有價值球員和傑出隊伍。」朱先生進一步強調: 「CRE 領袖是創新之旅! CRE 領袖嘗試並採取靈活方法創造便利、滿意度和推薦者。CRE 創新者積極發掘機會, 通過大數據、全渠道、人工智能增強服務, 來改善個性化顧客體驗旅程, 從而在不同的客戶細分市場中創建卓越的 CRE 品牌和倡導者。」

朱先生總結道: 「CRE 領袖是團隊合作之旅! CRE 領袖建立團隊合作和夥伴關係, 展開跨職能融合。他們以信任合一的工作, 實現對我們顧客和員工的願景與承諾。國際 CRE 社群共同合作, 通過國際 CRE 及 CSQS 圓桌會議和 CXO 論壇, 交流服務創新和最佳實踐、加速數字化轉型、賦能創意思維並展望未來戰略。國際傑出顧客關係服務獎計劃加速發展提升世界級標杆、公司管治、可持續發展和企業社會責任領袖。CRE 領袖是慶賀之旅! CRE 領袖慶賀我們員工和顧客的成功, 不斷創造雙贏, 投資於發展我們的工作場所、本地社區和家庭, 連同員工敬業和顧客參與取得傑出成就。今晚, 我們作為 CRE 世界杯的運動員、教練和創新者的大家庭, 一起慶祝 APCSC 成立 20 週年和第 16 屆國際傑出顧客關係服務獎。我們分享共同的 CRE 世界願景, 在共享和體驗經濟中獲得更美好的全渠道顧客體驗。我謹代表 APCSC 和傑出顧客關係服務獎組委會, 祝賀你們所有創新者和傑出顧客關係服務獎贏家!」

恒基兆業地產集團執行董事孫國林先生 BBS, MH, JP 表示: 「我們十分榮幸連續十六年獲頒『國際傑出顧客關係服務獎』, 並獲得最佳顧客關係推廣服務 (物業管理) 及最佳企業環保領袖獎 (物業管理) 兩大殊榮。恒基兆業地產集團物業管理部已連續多年獲亞太顧客服務協會有關顧客服務等多項獎項, 足證『恒益』、『偉邦』及『專家』優質物業管理之成效, 得到社會認同。未來, 三家公司仍將秉持『互動服務, 攜手進步』之宗旨, 戮力為業戶服務。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, 追求多方面持續發展, 值得推崇。」

香港電燈有限公司客戶服務總經理蔡偉民先生表示: 「謹賀亞太顧客服務協會成立 20 週年! 協會推動業界提升服務水平, 提供平台交流成功經驗, 多年來卓有成就。港燈亦一直支持協會舉辦的『國際傑出顧客關係服務獎』計劃。今年, 我們非常榮幸連續第十年獲評選為『最佳公共服務』的公用事業機構, 更獲頒『最佳關鍵任務支援服務』獎及七個個人獎項。港燈將繼續力求卓越, 亦預祝亞太顧客服務協會再闢高峰!」

Mr. Philip Chen, Chief Executive Officer of Hang Lung Properties Limited said, “We are extremely honored to be conferred 8 awards in the category of Property Management this year, including Corporate Employer of the Year, Best Social Media Program of the Year, Best Use of Knowledge Management of the Year, Best Use of Technology of the Year, Corporate Social Responsibility Leadership of the Year, Customer Satisfaction Quality System of the Year, Employee Engagement Program of the Year & People Development Program of the Year. The awards reaffirm the success of Hang Lung’s holistic human resource management strategy and further recognize Hang Lung’s corporate culture of pursuing excellent service and striving to become the Employer of Choice in the market. The pursuit of excellent service is integral to Hang Lung’s corporate culture. We hold our employees to the highest standards, and we formulate appropriate measures and strategies for all facets of employees’ life. These range from recruitment, training and development to remuneration and recognition, and also employees’ physical and mental well-being. We strongly believe that bringing employees together is the best way to keep the Company moving forward.”

AXA 安盛行政總裁白禮恒先生表示: 「AXA 安盛深感榮幸今年於『國際傑出顧客關係服務獎』榮獲 19 項殊榮。這印證我們以幫助客戶活出更精彩人生及以客為先的宗旨。我們推動創新, 積極成為客戶值得信賴的夥伴, 並全方位加強客戶體驗, 使保險變得更簡易及更個人化。」

DHL Express 香港及澳門高級副總裁及董事總經理黃豪恕先生表示: 「我們非常榮幸連續八年獲頒『國際傑出顧客關係服務獎 - 最佳客戶聯絡中心』以及其餘七項公司及個人獎項。『以客為尊』是 DHL 的核心文化, 這些獎項足證 DHL 實踐卓越顧客服務之努力。我們將繼續為顧客提供最優質的服務, 並矢志成為顧客信賴的首選供應商。」

Mr. Ng Jit Seng, Chief Customer Experience Officer of AIA Bhd. said, “It is a great honour for AIA Bhd. to yet again be recognized by the APCSC for our customer experience excellence. These 6 awards are a testament of our leaders’ strong and unwavering customer focus, our organization’s constant emphasis on staff development and empowerment, our culture of continuously seeking out new and innovative ways to create memorable experiences for our customers, and most importantly; our wonderful crew led by our amazing management team, who have embraced the customer centric mindset whole heartedly. Thank you APCSC for acknowledging us, and providing a platform where we can all share and showcase our passion for customers.”

Mr. Robert Elliott, CEO and General Manager of Manulife Cambodia said, “At Manulife, our mission is to help people make their decisions easier and lives better. We have set out a clear commitment to help build a better financial future for Cambodian families and at the same time uplifting the community that we are in. We are honored to receive 3 international awards. The ‘**Customer Engagement Programme**’ represents the tireless efforts of our staff and sales force to help provide much needed financial protection products and services to our customers. The ‘**CSR Leadership**’ represents our continuous commitment to support the local communities through our sponsorship and CSR programmes. The ‘**Best Corporate Brand**’ reflects a great milestone that we have achieved in building our brand as well as the public awareness towards life insurance industry in Cambodia. The awards will further encourage us to continue to be a customer-centric organization and to invest in programmes that address broader social needs. I personally also would like to thank APCSC for awarding me “**CEO of the Year**” in the Insurance Category. I am very pleased, honored and humbled to accept this award. I also want to thank my team for their commitment in building the business in the new market and making it one of the most successful ones today in Cambodia.”

深圳市燃氣集團股份有限公司客戶服務管理部總經理李書濤先生表示：「非常榮幸，深圳燃氣能夠榮獲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，這是對我們優質服務的肯定和鼓勵。近幾年來，深圳燃氣一直致力於借助互聯網技術，打造智慧燃氣服務，通過各種資訊化創新手段，不斷提升高效、便捷的服務體驗，未來我們將繼續努力、開拓創新，為用戶提供更加親切、專業、優質的服務。」

中外運-敦豪國際航空快件有限公司全國客戶服務副總裁王珺盈女士表示：「非常榮幸中外運-敦豪連續第九年獲得亞太顧客服務協會大獎。本此我們榮獲了三個團隊獎項，『最佳客戶聯絡中心』、『最佳顧客滿意品管系統』、『最佳員工敬業計畫』，這讓我們有理由相信 DHL 的品牌及卓越服務獲得了市場的廣泛認可。中外運-敦豪將一如既往的一切以客戶為中心，提升核心服務能力，聚焦客戶需求，提供面向未來的客戶新體驗。同時，我們還有三名客服人員分別獲得了『傑出顧客服務專業人員』『傑出顧客服務組長』『傑出專案經理』的個人獎項。我們為擁有如此優秀的同事而驕傲和自豪，也祝賀三位同事以專業的客服精神、一步到位的工作態度獲得殊榮。」

Ms. Jaiporn Srisakul, Managing Director of Advanced Contact Center Co., Ltd. said, “Clearly everyone at Advanced Contact Center (ACC) Thailand is thrilled to be awarded this important accolade which recognizes the hard work and dedication from our staff in delivering the excellent and wonderful services to achieve ‘Contact Center of the Year (Telecommunications)’ and also to myself indeed ‘CEO of the Year’. Working toward these awards has been a challenging but very rewarding experience for ACC. We have learned a lot by working with Asia Pacific Customer Service Consortium and especially the Chairman, Mr. Jason Chu. We have shared so much useful information and indispensable experiences together. In short, ACC aims to provide customers with a world class experience that is beyond their expectations and believe everyone can do as well. We are incredibly grateful to the Awards Committee and the panel of experts for recognizing our efforts. Thank you.”

台灣 DHL Express 顧客服務處資深總監洪春美小姐表示：「感謝亞太顧客服務協會連續 9 年的肯定，我們感到十分榮幸。能夠連續 9 年獲獎，最需要感謝的是 DHL Express Taiwan 的 150 位顧客服務部門同仁。為貫徹『狂熱地以客為尊』文化，DHL 堅持提供業界唯一的 24 小時專人接聽服務，在第一時間與跨部門同仁合作、一起「AS ONE」協助客戶解決問題、讓我們的客戶滿意度屢創新高。未來我們將繼續努力，期許 DHL Express Taiwan 成為客戶心中的首選供應商。」

Mr. Mike Chan, Country Head / Chief Executive Officer of RHB Bank Singapore said, “At RHB, upholding excellence in employee engagement is essential as we believe that our people are the most important assets. We are honoured to be conferred the ‘Employee Engagement Programme of the Year’ for our internal customer excellence journey through Workplace by Facebook. This achievement reflects our efforts in creating a cohesive work environment that engenders greater productivity. It has been a whole new and exciting experience for myself and colleagues at RHB with Workplace since 2017 and will continue the momentum in years to come. Lastly, we appreciate Asia Pacific Customer Service Consortium (APCSC) for recognising our best practises in using Workplace by Facebook for employee engagement.”

遠傳電信總經理李彬小姐表示：「很榮幸連續三年獲得亞太顧客服務協會頒發『最佳顧客體驗中心』的獎項！這也再次肯定遠傳落實『用心服務，為您多想一步』服務待客學，遠傳相信認真回應每位客戶的需求，就能獲得顧客滿意的笑容，未來遠傳也會持續提供客戶驚豔且優質的貼心服務，以落實『只有遠傳 沒有距離』的品牌精神。同時，恭賀亞太顧客服務協會 20 週年慶！」

聯想服務消費和中小企業線上服務總經理任海波女士表示：「非常感謝我們的使用者持續對聯想服務的支援和肯定，讓我們再次獲得此份殊榮，正是因為你們的支持和信任，我們才做的更好。未來我們依然堅持以客戶為核心，建立全媒體智慧聯絡中心，實現智慧化服務，為使用者提供專業、有溫度的使用者體驗。締造業內頂尖智慧服務體系，成為亞太地區服務標杆典範。」

友邦中國首席運營官 (COO) 張維先生表示：「友邦保險榮膺協會的『保險業最佳客戶體驗中心』年度大獎令人自豪和振奮。我們堅信『以客戶為中心，以服務為驅動』，通過對客戶需求的洞察和市場變化的前瞻，為客戶提供極具競爭力的卓越價值體驗，

是每位友邦人的使命。感謝廣大客戶長期以來的愛護和信任！感謝香港亞太顧客服務協會給予的工作指導和高度評價，並借此機會，希望對所有關心和支持友邦保險發展的社會各界人士致以最誠摯的謝意！」

Mr. Nizam Md Agil, Vice President of Customer Service of DHL Express (Singapore)表示：「首先，恭賀亞太顧客服務協會成立 20 周年！在這 20 年裡，貴協會為客服領域提供了最佳平臺，讓領導者能分享知識及認可卓越服務表現。今年我們非常榮幸獲頒獎項。對本公司而言，這絕對是至高榮譽的肯定及鼓勵。提倡數碼化是現今社會的流行趨勢，我們也不例外。我們不斷尋找新的方式，透過方便並且創新的服務，讓我們的顧客有非一般的體驗。同時，我們也會繼續秉持著『以客戶為中心』的理念。由始至終，客戶及員工都是本公司經營的核心。往後的日子裡，我們會再接再厲，致力成為本領域服務業者及雇主的首先對象。」

遠東國際商業銀行總經理周添財先生表示：「遠東商銀今年第一次參加『國際傑出顧客關係服務獎』，就非常榮幸地得到主辦單位肯定，獲頒『最佳客戶聯絡中心』和『最佳效率顧客服務』兩項獎項。遠東商銀是台灣遠東集團旗下的商業銀行，提供全方位的金融服務，與集團電信、百貨零售、交通及電子商務等服務相互呼應。服務和客戶滿意，永遠都是我們的職責。這兩個獎項除了是遠東商銀對客戶承諾提供國際級的服務品質的實現，讓遠東商銀客服中心所有同仁經年累月的辛勞得到鼓舞，更在申請獎項的過程中得到學習與成長。得獎，是肯定，更是鞭策。感謝大會的肯定，感謝遠東商銀客戶的鞭策，遠東商銀在未來全方位的金融服務，除了精益求精，更要創新，走在金融服務的前端，迎接數位金融服務的時代來臨。」

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七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）』、『最佳顧客服務中心（通訊業 - 中國）』及十一項個人獎項等。此次獲獎充分的肯定了中國電信國際有限公司所有同事努力和付出，以及所取得的成就。展望將來，我們會繼續全面照顧客戶的需要，致力提供更優質的客戶服務。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。」

北京互聯企信資訊技術有限公司 CEO 衛振雄先生表示：「很榮幸能夠榮獲本次『年度最佳委外服務』獎項，這是行業資深專家和評委對我們的不懈努力的肯定。40 年來 Teleperformance 一直致力於為客戶提供最好的客戶體驗，感謝組委會授予我們這個獎項，感謝我們的客戶一直給予的支援，也感謝我們廣大的員工，我們是一家以人為本的公司，相信快樂的員工會更好的服務於公司。同時，作為外包全管道客戶體驗管理的領導品牌，我們將堅持一貫的原則，持續投入，在客服服務研發，管理，以及運營方面力爭做到最好，幫助企業品牌贏得更多的用戶。」

中國電信集團上海網路操作維護中心（全球客戶服務中心）總經理邵陽先生表示：「中國電信集團全球客戶服務中能夠連續四年獲得『國際傑出顧客關係服務獎』所頒發的『最佳綜合支援團隊（電信業）』獎項。我們深感榮幸及鼓舞，在此要感謝我們的客戶、感謝『亞太顧客服務協會』，這是對全球客戶服務中長久以來為客戶提供優質服務的一種鼓勵和肯定。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，力求滿足及超越客戶的期望。」

Dr. Khoo Kah Siang, President and CEO, Manulife Singapore said, “We are honored that our Contact Centre team has been commended by the Asia Pacific Customer Service Consortium (APCSC) for the fifth consecutive year. At Manulife Singapore, we are always looking for new ways to enhance the experience for our customers, and this award is a strong affirmation of our efforts to delight our customers in all their interactions with us. I also wish to offer my heartiest congratulations to our team members Zenith, Kai and Christine for their well-deserved individual awards, which recognise their passion and dedication in serving our customers with distinction.”

瑪莎拉蒂中國 CRM 高級經理潘威黎先生表示：「瑪莎拉蒂非常榮幸能夠獲此殊榮，這是份榮譽，更是份激勵。我代表瑪莎拉蒂向亞太顧客服務協會表達由衷的感謝。瑪莎拉蒂一直以來十分重視客戶關係管理，通過不斷優化公司人員和逐步形成的管理特色，我們也擁有一支非常富有客戶關係管理經驗的團隊，此次獲獎離不開大家的共同努力。值此亞太顧客服務協會成立 20 周年之際，我僅代表瑪莎拉蒂全體員工表示最熱烈地祝賀！在今後的日子裡，瑪莎拉蒂將一直秉承客戶為本的信念，與協會攜手共進。」

中國電信廣州分公司號百信息服務中心副總經理沈波先生表示：「19 年來，中國電信廣州分公司致力於打造全國一流的專業外包呼叫中心，6 大電信機樓擁有 6500 多個電信側坐席及配套設施。目前，已為政府、金融、保險、快消品、汽車、酒店等數十個行業超過 120 家國內外知名企業、跨國公司以及政府部門提供了專業的呼叫中心外包服務，多個世界五百強的企業和政府部門與廣州電信呼叫中心合作超過 10 年以上。國際傑出顧客關係服務獎以全面、科學、國際化的評估著稱，參加本次活動，擴闊了我們的國際化視野，十分感謝亞太顧客服務協會的認可，借此機會，業界可以互相交流溝通、互相促進，共同推進行業的規範化、健康化發展。」

星展銀行（台灣）總經理林鑫川先生表示：「星展銀行（台灣）很榮幸能獲得『最佳顧客服務中心』這項年度大獎，這個獎項是對於我們長期追求卓越服務品質的至高肯定。數年來，星展銀行致力於領導數位轉型與金融創新。當我們持續努力顛覆銀行服務模式的同時，我們仍堅信確認客戶的需求是我們不變的核心價值。我們深入客戶體驗旅程，並且承諾為客戶打造愉悅的銀行體驗。星展銀行（台灣）的客服中心站在第一線面對客戶，代表了我們想要傳達的信念，也就是銀行服務必須輕鬆而簡單。我們仍會持續提供優質服務，幫助我們的客戶 Live more, Bank less.」

中國電信國際有限公司海外移動業務部總經理張濤先生表示：「我們十分榮幸能夠獲得 APCSC 所授予的『最佳顧客服務中心』這份殊榮。此外，我們團隊亦榮獲 2 項個人單項獎。這些獎項見證了中國電信國際有限公司過去幾年在客戶服務領域不懈的努

力。服務質素對業務的推動及可持續運營至關重要，我們一直秉承著『以客為先』的核心理念。在未來的發展道路上，我們亦會繼續奉行一貫的信念，不忘初心，砥礪前行，不斷超越，再接再厲。」

香港國際建設投資管理集團有限公司董事局副主席劉軍春先生表示：「我們很榮幸在本年度亞太顧客服務協會主辦的『國際傑出顧客關係服務』比賽中榮獲最佳人力發展計劃獎項。香港國際建設自成立以來，力求以最先進的技術，最優質的服務和以人為本的理念，著重將企業發展與人才培養相結合。此次獲獎是對我們企業的肯定，香港國際建設將在未來的作品中，堅持初心，創新發展，優化員工培養及素質提升模式，優化各項業務服務及技術，樹立優質服務典範，為社會可持續發展貢獻一份力量。」

鷹君物業管理有限公司董事兼總經理梁達楷先生表示：「『鷹君物業管理有限公司』很榮幸獲得『亞太傑出顧客關係服務獎』之『最佳顧客體驗管理—物業管理』殊榮。在此，我們衷心感謝主辦機構『亞太顧客服務協會』的獎勵。致力為租戶提供最好的服務和關顧客人的需要，是本公司的一貫服務承諾。我們相信每一位員工的承諾和奉獻是優質客戶服務的重要關鍵，亦是『花園道三號』物業管理團隊這次獲獎的主要因素之一。能夠獲得『亞太傑出顧客關係服務獎』，全賴我們的租戶、業主『冠君產業信託』和『鷹君集團』的全方位支持。這個獎項對於全體員工而言，是莫大的肯定與鼓勵，並成為我們繼續為各租戶在『花園道三號』提供『最佳的客戶體驗』的主要驅動力之一。」

CSL Mobile Limited 市場營銷總裁林國誠先生表示：「謹代表 CSL Mobile Limited 感謝亞太顧客服務協會，對我們追求卓越服務決心的肯定；同時，亦要感謝團隊的每位成員，在過往一直努力不懈，以客戶為中心，致力提供最優質服務。獲得此殊榮，亦標誌著顧客對我們的認同，CSL 與時並進，以創先科技帶領業界，將繼往開來，不斷拓展及加強我們的產品及服務，迎合客戶不同的需要，力求超越客戶的期望。」

香港電訊業務拓展及客戶中心副總裁黃興全先生表示：「今年是香港電訊客戶服務中心第二年參加國際傑出顧客關係服務獎，能夠再下一城獲得9項個人組別的獎項，我們感到非常榮幸，亦對整個團隊包括前線和後勤部門帶來莫大的肯定。香港電訊客戶服務中心除了一直提供優質的客戶服務以外，還致力以科技提升客戶生活質素。通過預先掌握客戶的需要以及提供個人化的智能家居方案，為客人帶來更舒適、方便和有效率的生活模式。最後，我衷心感謝每一位同事繼續憑著『以心為心』的服務精神，為客人營造親切而獨一無二的服務體驗，並貫徹『摯誠為你』的服務宗旨。」

Mr Patrick Teow, Chief Executive Officer of AIA Singapore said, “We are extremely proud that two of our frontline staff have been recognised for their outstanding performance. Cheryl Tok Shi Ling for Customer Service Professional of the Year (Service Center) award and Jeremy Lim Jia Wei for achieving the Merit Customer Service Professional of the Year (Service Center), which is truly a testament of their professionalism in servicing customers and their dedication to service excellence. They are indeed deserving winners. As a company, we believe in putting our customers at the heart of everything we do, constantly improving and transforming ourselves to provide the best possible experience and solutions for our customers. These awards signify our steadfast commitment to our customers and we look forward to being an integral part of our customers' life journeys, helping them live healthier, longer, better lives.”

瑞金麟集團客服中心高級總監趙茹女士表示：「非常感謝亞太顧客服務協會給予我這樣的殊榮，同時也要感謝每一家我就職過的公司讓我在認知求知方面都受益頗深，在給予我個人職業發展機會和歷練；同時也讓我有幸遇到我現在的優秀客服管理團隊成員，一路走來我們團隊並肩作戰不畏艱難，秉承專業的服務創新精神，攜手共進，披荊斬棘在一次又一次的挑戰中實現瑞金麟客服中心服務使命~~用心完善服務細節，用情創新服務產品。」

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 員工獲取『傑出顧客服務經理』、『傑出顧客服務組長』及『傑出項目經理』獎項。今年，我們很高興公司員工獲取『傑出顧客服務經理(技術中心)』獎項。能夠連續多年榮獲此殊榮對公司是一個很大的鼓舞，而且充分地肯定了所有同事的努力和付出。我們很感激擁有一隊出色專業的服務團隊，一直用心為企業客戶提供創新的產品及服務。『創新·不斷』一直是我們的核心價值，我們會繼續推動每位員工不懈追求更卓越的服務水平及解決方案。憑著我們專注及專業的服務團隊，配合公司以客為專的服務策略，我們將繼續為客戶提供世界級優質服務及創新科技。」

Mr. Gan Juay Kiat, CEO of SBS Transit Ltd said, “As a leading public transport operator, we put commuters at the heart of our service. In line with this, we equip our people to deliver caring, reliable, safe and secure (CARES) customer service. We are therefore very delighted that three of our employees are being recognised by the Asia Pacific Customer Service Consortium for delivering exemplary customer service. This is an affirmation of our commitment and efforts in our service excellence journey.”

屈臣氏蒸餾水總經理梁紹康先生表示：「屈臣氏蒸餾水對於連續第四年榮獲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『傑出顧客服務專業人員 (客戶聯絡中心)』兩項殊榮，感到非常榮幸。屈臣氏蒸餾水擁有一支熱誠投入的顧客團隊，致力秉持『We Care』的服務承諾，成就國際級顧客服務水平。獎項是對我們服務的認同，亦是我們持續為客戶提供戰略價值的強大動力。屈臣氏蒸餾水承諾未來會不斷提升服務質素，繼續成為以客戶為中心的忠誠品牌。」

中企網路通信技術有限公司網路與服務副總裁馮志偉先生表示：「非常榮幸中企通信再次獲得『傑出顧客服務組長(技術支援中心)』以及『傑出顧客服務專業人員 (客戶聯絡中心)』兩項殊榮。這充分肯定了我們在客戶服務方面所取得的成績以及前線員工專業的表現。連續多年獲此殊榮,更加證明了我們將『以人為本、以客為尊』的服務理念深入到每一位員工心目中。作為國內電信增值服務提供者和公司資訊技術解決方案供應商，融合『電腦』和『通信』技術(ICT)，致力於企業資料通訊服務及公司資訊技術解決方案，中企通信不僅以其成熟的技術、國際和國內認證的運作標準、豐富的網路資源等為客戶提供多元化的解決方案，更以高水準服務為客戶提供『專業 ICT 解決方案』贏得了業界的廣泛認可。感謝亞太顧客服務協會(APCSC)為推進客戶服務所做的努力以及對我們的肯定，我們將一如既往的為客戶帶來更為廣泛、優質的服務。」

香港賽馬會電話投注事務部高級經理譚瑞儀小姐表示：「我們非常感謝主辦機構亞太顧客服務協會頒予我們各個獎項，證明我們一直以來追求卓越客戶服務所作出的努力備受認同。我亦藉此機會衷心感謝電話投注事務部所有員工的優秀表現及傑出貢獻，更要感謝所有客戶對我們的支持。我們會繼續努力，為顧客提供更優越的服務體驗。」

2017 年度國際傑出顧客關係服務獎各個獎項類別的得獎者：

公司獎項類別

| | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| 2017年最佳顧客關係服務傑出獎 – 中國 | 深圳市燃氣集團股份有限公司 |
| 2017年最佳企業環保領袖獎（物業管理） | 恒基兆業地產集團物業管理部(恒益/偉邦/尊家) |
| 2017年最佳公共服務（公用事業） | 香港電燈有限公司 |
| 2017年最佳企業社會責任領袖獎 | MANULIFE (CAMBODIA) PLC |
| 2017年最佳企業社會責任領袖獎（物業管理） | 恒隆地產有限公司 |
| 2017年最佳企業社會責任領袖獎（保險業） | AXA 安盛 |
| 2017年最佳企業品牌（保險業） | MANULIFE (CAMBODIA) PLC |
| 2017年最佳企業僱主（物業管理） | 恒隆地產有限公司 |
| 2017年最佳互聯網+（智能與AI提效應用） | 聯想服務 |
| 2017年最佳互聯網+（保險業） | AXA 安盛 |
| 2017年最佳互聯網+（汽車 – 中國） | 瑪莎拉蒂（中國）汽車貿易有限公司 |
| 2017年最佳顧客參與計劃（保險業） | MANULIFE (CAMBODIA) PLC |
| 2017年最佳員工敬業計劃（銀行業） | RHB BANK SINGAPORE |
| 2017年最佳員工敬業計劃（物流業 – 北亞洲） | 中外運-敦豪國際航空快件有限公司 |
| 2017年最佳員工敬業計劃（物流業 – 南亞洲） | DHL EXPRESS (SINGAPORE) PTE LTD. |
| 2017年最佳員工敬業計劃（物業管理） | 恒隆地產有限公司 |
| 2017年最佳全球支援服務（電訊業） | 中國電信國際有限公司 |
| 2017年最佳全球支援服務（物流業） | 敦豪國際速遞(香港)有限公司 |
| 2017年最佳顧客體驗管理（物流業） | 敦豪國際速遞(香港)有限公司 |
| 2017年最佳顧客體驗管理（保險業 – 北亞洲） | AXA安盛 |
| 2017年最佳顧客體驗管理（保險業 – 南亞洲） | AIA BHD. |
| 2017年最佳顧客體驗管理（物業管理 – 香港） | 鷹君物業管理有限公司-花園道三號 |
| 2017年最佳顧客體驗中心（電訊業） | 遠傳電信股份有限公司 |
| 2017年最佳顧客體驗中心（顧客體驗） | 聯想服務 |
| 2017年最佳顧客體驗中心（保險業 – 聯絡中心） | 友邦保險有限公司中國區聯絡中心 |
| 2017年最佳顧客體驗中心（保險業 – 服務中心） | AXA安盛 |
| 2017年最佳客戶聯絡中心（委外服務 – 3000席位以上） | 中國電信股份有限公司廣州分公司 |
| 2017年最佳客戶聯絡中心（電訊業 – 3000席位以下） | ADVANCED CONTACT CENTER CO., LTD. |
| 2017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 |
| 2017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 |
| 2017年最佳客戶聯絡中心（保險業 – 北亞洲 – 200席位以下） | AXA安盛 |
| 2017年最佳客戶聯絡中心（保險業 – 南亞洲 – 200席位以下） | AIA BHD. |
| 2017年最佳客戶聯絡中心（物流業 – 200席位以下） | DHL EXPRESS 台灣 |
| 2017年最佳客戶聯絡中心（物流業 – 100席位以下） | DHL EXPRESS (SINGAPORE) PTE LTD. |
| 2017年最佳客戶聯絡中心（公用事業 – 100席位以下） | 深圳市燃氣集團股份有限公司 |
| 2017年最佳客戶聯絡中心（銀行業 – 台灣 – 100席位以下） | 遠東國際商業銀行 |
| 2017年最佳客戶聯絡中心（保險業 – 新加坡 – 50席位以下） | MANULIFE (S) PTE LTD |
| 2017年最佳顧客服務中心（銀行業） | 星展銀行(台灣) |
| 2017年最佳顧客服務中心（保險業） | AIA BHD. |
| 2017年最佳顧客服務中心（電訊業 – 中國） | 中國電信國際有限公司 – 海外移動業務部 |
| 2017年最佳顧客服務中心（公用事業 – 中國） | 深圳市燃氣集團股份有限公司 |
| 2017年最佳顧客關係推廣服務（物業管理） | 恒基兆業地產集團物業管理部(恒益/偉邦/尊家) |
| 2017年最佳顧客滿意品管系統 | DHL EXPRESS 台灣 |
| 2017年最佳顧客滿意品管系統（物流業 – 北亞洲） | 敦豪國際速遞(香港)有限公司 |
| 2017年最佳顧客滿意品管系統（物流業 – 東盟） | DHL EXPRESS (SINGAPORE) PTE LTD. |
| 2017年最佳顧客滿意品管系統（物流業 – 中國） | 中外運-敦豪國際航空快件有限公司 |
| 2017年最佳顧客滿意品管系統（保險業 – 北亞洲） | AXA安盛 |
| 2017年最佳顧客滿意品管系統（保險業 – 南亞洲） | AIA BHD. |
| 2017年最佳顧客滿意品管系統（物業管理） | 恒隆地產有限公司 |
| 2017年最佳顧客忠誠計劃（汽車 – 中國） | 瑪莎拉蒂（中國）汽車貿易有限公司 |
| 2017年最佳人力發展計劃（物流業） | DHL EXPRESS 台灣 |
| 2017年最佳人力發展計劃（物業管理） | 恒隆地產有限公司 |
| 2017年最佳人力發展計劃（保險業） | AIA BHD. |
| 2017年最佳人力發展計劃（建築業 – 香港） | 香港國際建設投資管理集團有限公司 |

2017年最佳在線顧客服務（公用事業）
2017年最佳委外服務（聯絡中心 – 中國）
2017年最佳效率顧客服務（銀行業）
2017年最佳技術運用（物業管理）
2017年最佳創意科技（保險業）
2017年最佳綜合支援（電訊業）
2017年最佳知識管理（物業管理）
2017年最佳關鍵任務支援服務（公用事業）
2017年最佳社交媒體計劃（保險業）
2017年最佳社交媒體計劃（物業管理）

個人獎項類別

2017年傑出行政總裁（電訊業聯絡中心）
2017年傑出行政總裁（保險業）
2017年傑出顧客關係管理董事（電訊業聯絡中心）
2017年傑出顧客關係管理董事（保險業）
2017年傑出顧客關係管理董事（委外服務）
2017年傑出顧客關係管理董事（網絡傳訊）
2017年傑出顧客關係管理經理（物流業）
2017年傑出顧客關係管理經理（移動）
2017年傑出項目經理（網絡傳訊）
2017年傑出項目經理（物流業）
2017年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 – 娛樂業）
2017年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 – 保險業）
2017年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 – 物聯網智能家居）
2017年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 – 物流業）
2017年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 – 移動）
2017年傑出顧客服務經理（顧客服務中心 – 保險業）
2017年傑出顧客服務經理（顧客服務中心 – 物聯網智能家居）
2017年傑出顧客服務經理（顧客服務中心 – 網絡傳訊）
2017年傑出顧客服務經理（技術支援中心 – 娛樂業）
2017年傑出顧客服務經理（技術支援中心 – 網絡傳訊）
2017年傑出顧客服務經理（培訓發展中心 – 物聯網智能家居）
2017年傑出顧客服務經理（培訓發展中心 – 移動）
2017年傑出顧客服務分析師（保險業）
2017年傑出顧客服務分析師（移動）
2017年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 – 娛樂業）
2017年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 – 保險業）
2017年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 – 物聯網智能家居）
2017年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 – 物流業）
2017年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 – 移動）
2017年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 – 網絡傳訊）
2017年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 – 零售服務）
2017年傑出顧客服務組長（顧客服務中心 – 保險業）
2017年傑出顧客服務組長（顧客服務中心 – 物聯網智能家居）
2017年傑出顧客服務組長（顧客服務中心 – 物流業）
2017年傑出顧客服務組長（顧客服務中心 – 網絡傳訊）
2017年傑出顧客服務組長（顧客服務中心 – 運輸業）
2017年傑出顧客服務組長（技術支援中心 – 娛樂業）
2017年傑出顧客服務組長（技術支援中心 – 保險業）
2017年傑出顧客服務組長（技術支援中心 – 網絡傳訊）
2017年傑出顧客服務組長（培訓發展中心 – 物聯網智能家居）
2017年傑出顧客服務組長（培訓發展中心 – 移動）
2017年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 – 娛樂業）
2017年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 – 保險業）
2017年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 – 物聯網智能家居）
2017年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 – 物流業）
2017年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 – 移動）
2017年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 – 網絡傳訊）
2017年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 – 公共服務）

深圳市燃氣集團股份有限公司
北京互聯企信資訊技術有限公司
遠東國際商業銀行
恒隆地產有限公司
AIA BHD.
中國電信全球客戶服務中心
恒隆地產有限公司
香港電燈有限公司
AXA安盛
恒隆地產有限公司

JAIPORN SRISAKUL, ADVANCED CONTACT CENTER CO., LTD.
ROBERT J. ELLIOTT, MANULIFE (CAMBODIA) PLC
沈波, 中國電信股份有限公司廣州分公司
SUDESH THEVASENABATHY, AXA安盛
趙茹, 瑞金麟
吳少菁, 中國電信國際有限公司
朱芮萱, DHL EXPRESS台灣
黃瑞芝, 中國電信國際有限公司 – 海外移動業務部
何正熙, 中信國際電訊(信息技術)有限公司
徐冉, 中外運-敦豪國際航空快件有限公司
鄭錦威, 香港賽馬會
NATALIA D'CRUZ, AXA安盛
黎基業, 香港電訊 – 客戶服務中心
賴志弘, DHL EXPRESS台灣
胡汝文, 香港移動通訊有限公司
鄭蕙詩, AXA安盛
吳偉文, 香港電訊 – 客戶服務中心
蔡穎欣, 中信國際電訊(信息技術)有限公司
莊悅珊, 香港賽馬會
曾鎮樑, 中國電信國際有限公司
范嘉銘, 香港電訊 – 客戶服務中心
蔡仲豪, 香港移動通訊有限公司
林澤金, AXA安盛
蔡仲豪, 香港移動通訊有限公司
何駿楷, 香港賽馬會
王頌文, AXA安盛
樂琪琪, 香港電訊 – 客戶服務中心
譚穎思, 敦豪國際速遞有限公司
王婷, 中國電信國際有限公司 – 海外移動業務部
黎慧, 中企網絡通信技術有限公司
陳秀芳, 屈臣氏蒸餾水
吳秀芳, AXA安盛
廖明康, 香港電訊 – 客戶服務中心
史維嘉, 中外運-敦豪國際航空快件有限公司
吳懿雯, 中信國際電訊(信息技術)有限公司
吳順發, 新捷運
何正然, 香港賽馬會
許建江, AXA安盛
倪晨輝, 中國電信全球客戶服務中心
馮家寶, 香港電訊 – 客戶服務中心
梁日明, 香港移動通訊有限公司
潘禮誠, 香港賽馬會
ZENITH LOH, MANULIFE (S) PTE LTD
梁凱琳, 香港電訊 – 客戶服務中心
梁譚文, 敦豪國際速遞有限公司
李景康, 香港移動通訊有限公司
魏曼玲, 中國電信國際有限公司客戶服務中心
李穎琦, 香港電燈有限公司

2017年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 – 零售服務）
 2017年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 – 服務台）
 2017年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 – 保險業）
 2017年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 – 物聯網智能家居）
 2017年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 – 物流業）
 2017年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 – 運輸業）
 2017年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心 – 保險業）
 2017年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心 – 網絡傳訊）
 2017年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心 – 公共服務）
 2017年傑出顧客服務專業人員（培訓發展中心 – 娛樂業）
 2017年傑出顧客服務專業人員（培訓發展中心 – 物聯網智能家居）
 2017年傑出顧客服務專業人員（培訓發展中心 – 移動）

優異獎 – 2017年傑出項目經理
 優異獎 – 2017年顧客關係管理經理（技術支援中心）
 優異獎 – 2017年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心）
 優異獎 – 2017年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心）
 優異獎 – 2017年傑出顧客服務組長（技術支援中心）
 優異獎 – 2017年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）
 優異獎 – 2017年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）
 優異獎 – 2017年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）
 優異獎 – 2017年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）
 優異獎 – 2017年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）
 優異獎 – 2017年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）
 優異獎 – 2017年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）
 優異獎 – 2017年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）
 優異獎 – 2017年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）
 優異獎 – 2017年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）
 優異獎 – 2017年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）
 優異獎 – 2017年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心）
 優異獎 – 2017年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心）
 優異獎 – 2017年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心）
 優異獎 – 2017年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心）
 優異獎 – 2017年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心）
 優異獎 – 2017年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心）
 優異獎 – 2017年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心）
 優異獎 – 2017年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心）
 優異獎 – 2017年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心）

黃淑怡，屈臣氏蒸餾水
 鄧寶華，香港賽馬會
 卓詩玲，友邦保險有限公司
 黃凱琳，香港電訊 – 客戶服務中心
 廖英妙，DHL EXPRESS台灣
 楊惠生，新捷運
 張紅陽，AXA安盛
 吳雷，中企網絡通信技術有限公司
 黃榮根，香港電燈有限公司
 麥永城，香港賽馬會
 梁旭明，香港電訊 – 客戶服務中心
 傅偉明，香港移動通訊有限公司
 梁家強，中國電信國際有限公司
 蔡柏譽，中國電信國際有限公司
 楊卓明，香港移動通訊有限公司
 何志勇，香港移動通訊有限公司
 林偉琦，DHL EXPRESS台灣
 劉嘉桐，AXA安盛
 謝惠喬，AXA安盛
 Hinduja Jhanvi Vinod, AXA安盛
 何東美，香港移動通訊有限公司
 龔偉祺，敦豪國際速遞有限公司
 鄭鴻輝，敦豪國際速遞有限公司
 KAI TAN, MANULIFE (S) PTE LTD
 CHRISTINE LOO, MANULIFE (S) PTE LTD
 劉濬瑜，香港賽馬會
 洪仙，香港賽馬會
 易汶俐，香港電燈有限公司
 高慧妍，香港電燈有限公司
 何榮光，香港電燈有限公司
 陳文天，AXA安盛
 林嘉偉，友邦保險有限公司
 陳天奇，中外運-敦豪國際航空快件有限公司
 王信紹，新捷運
 王超，中國電信全球客戶服務中心
 董靈淵，中國電信全球客戶服務中心
 遊璐，中國電信全球客戶服務中心
 李小丹，香港電燈有限公司
 李義來，香港電燈有限公司

獲獎公司亦受邀於2018年6月14 - 15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

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。APCSC與國際教育夥伴和國際成員機構共同針對於顧客關係管理、客戶聯絡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。

優質顧客服務國際標準(CSQS)

CSQS是國際傑出顧客關係服務獎的評審標準，由亞太顧客服務協會和與香港大學HKU研究團隊合作制定，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，整合了平衡計分卡管理系統，結合顧客體驗與生命週期管理及員工敬業度，並採納歷屆得獎企業的最佳實踐，以確保有關標準及與時並進的世界標杆，在激烈的商業競爭中領先同儕，推動企業變革創新，強化以客為本的卓越顧客關係戰略，提供更清晰的國際準則來系統性發展顧客關係管理，適用於跨行業和部門，幫助企業提升營運效率和品牌忠誠。

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）國際領袖高峰會，以及國際、中國、東盟及香港傑出顧客關係服務獎選舉的推廣支持及贊助，請致電(852) 2174 1428 與劉小姐聯絡，或電郵至 enquiry@apcsc.com。您亦可通過新浪微博：weibo.com/apcsc；QQ: 2303712688；微信：APCSC_CRE；Facebook/Google+/Youtube: Asia Pacific Customer Service Consortium；Twitter: CREAwards；LinkedIn: Asia Pacific Customer Service Consortium Ltd. 獲取更多資訊。