



Asia Pacific
Customer
Service
Consortium

Asia Pacific Customer Service Consortium
9/F Sunson 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
2016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最重要獎項 -

中國, 香港 — 2017年6月16日—亞太顧客服務協會 (APCSC) 於2017國際傑出顧客關係服務獎頒獎典禮晚宴宣佈2016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: 「謹代表亞太顧客服務協會與國際支持機構, 我向你們再次於 CRE 世界盃中進入最後決賽 表示祝賀。今晚, 在第 15 屆國際傑出顧客關係服務獎頒獎晚宴中, 我們刷新了最高紀錄, 共有 69 個企業獎項及 60 位個人獎項, 將獲得頒發給我們最專業和傑出的贏家。」朱先生進一步強調: 「**CRE 領袖是以客為心之旅!** CRE 創業者積極挖掘顧客痛點, 並以創新方案解決。CRE 領袖投資創新理念和技術, 成就極致顧客體驗忠誠。CRE 領袖熱衷改善顧客體驗旅程和自我轉化為以客為心文化來思考、生活和呼吸。CRE 社群致力透過國際 CRE 及 CSQS 圓桌會議和 CXO 論壇 貢獻 以客為心的最佳實踐, 來啟發未來領袖參與和推廣我們的 CRE 品牌。」

朱先生總結道: 「**CRE 領袖是關係之旅!** CRE 領袖建立信任、履行承諾、促進團隊合作 及建立與我們的顧客和員工 極度 深刻 和 深層的互信關係。CRE 領袖 先行 環境保護和社會責任行動, 正面影響社會及弱勢社群。國際傑出顧客關係服務獎計劃已推動 啟發行業傑出顧客關係服務的最佳實踐、傳播亞洲差異文化價值和創新、倡導跨地域數碼社交移動 O2O 參與和大數據分析。**CRE 領袖是永恒之旅!** CRE 領袖堅持不懈地聆聽、了解及擁戴顧客, 並持續地投資可持續發展的專業人才、員工授權和顧客參與度, 以達致傑出成就。今晚, 我們共同見證了我們成功的奉獻和成就, 在這充滿競爭及顛覆性的顧客體驗經濟中, 共同慶賀及建立更強大的動力, 邁向未來的 CRE 願景和願望。我謹代表 APCSC、傑出顧客關係服務獎籌備委員會, 祝賀你們所有擁戴顧客的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: 「我們十分榮幸連續十五年獲頒『國際傑出顧客關係服務獎』, 並獲得最佳會所服務(物業管理)及最佳技術運用(物業管理-設施管理)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。」

AXA 安盛行政總裁夏偉信先生表示: 「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』比賽中囊括了 9 項大獎。這些獎項, 肯定了我們在實踐品牌承諾『守護您是我的使命』所付出的努力。AXA 安盛一直將客戶的需要置於首位, 不斷拓展及加強我們的產品及服務, 務求與時並進, 迎合個人及企業客戶不同的需要。同時, AXA 安盛以守護為使命, 對我們業務所在的社區尤其關注, 積極在健康人生, 環境保護及社會服務三大範疇回饋社會, 為社會持續發展出一分力。」

遠傳電信總經理李彬小姐表示: 「遠傳電信非常榮幸, 今年參加『國際傑出顧客關係服務獎』, 一舉囊括『最佳顧客體驗中心、最佳顧客滿意品管系統、最佳顧客體驗管理、最佳客戶聯絡中心、最佳線上顧客服務、最佳顧客關係推廣服務』六項大獎, 以及此次競賽的最高榮譽『最佳顧客關係服務傑出獎』!這樣的成績, 顯示遠傳的 CRM, 不論是線上線下, 不論是從流程到體驗, 方方面面都具體落實了『只有遠傳, 沒有距離』的品牌精神與服務哲學。遠傳雖然是電信業, 但我們深知所販售的並不只是科技本身, 而是以人為本, 以客戶為尊, 分分秒秒串聯起人際情感與溝通的『服務』!感謝亞太顧客服務協會, 提供絕佳的分享交流平台, 也激勵遠傳, 繼續提供永遠領先客戶需求一步的服務!」

新加坡敦豪快遞高級副總裁兼常務董事 Frank-Uwe Ungerer 先生表示: 「在這個按需經濟的時代, 通過速度與便利才得以取悅客戶。在自動化及人工智慧的驅動下, 親切的客服人員將相對地變得更加難能可貴。能獲得 High Speed Customer Service of the Year 及其他六項獎項的殊榮, 更鑒定了我們對維持卓越顧客關係服務的熱忱。我們將持續地提高效率 and 效用以達到完善客服的作用, 並在科技運用與人才發展之間取得恰當的平衡。」

恒隆地產董事總經理陳南祿先生表示: 「恒隆地產非常榮幸獲得本年度亞太傑出顧客關係服務獎項, 當中包括『最佳企業僱主』(物業管理)、『最佳人力發展計劃』(物業管理)、『最佳員工敬業計劃』(物業管理)、『最佳知識管理』(物業管理)、『最佳技術運用』(物業管理)、『最佳企業社會責任領袖獎』(物業管理)。這些獎項代表著大眾對我們的認可: 透過各種活動結合部門之凝聚力、致力追求優秀及可持續發展的願望, 我們堅持為客戶提供『多走一步 前瞻一里』的服務理念, 為客戶提供卓越服務品質的服務, 同時, 我們將投入更多資源研發高科技技術, 以便日後應用於商場、停車場等各方面。我們一直持守『只選好的 只做對的』企業理念, 從選址、建築設計、客戶服務、人才培訓, 每一個環節我們都要求做到一絲不苟, 讓各

持份者感受到恒隆突出優異之處，展望未來我們仍將以此信念前行。最後，藉此機會感謝亞太顧客服務協會為我們提供這專業的國際平台，讓各行業可以分享其最佳經驗及行業趨勢。我們承諾將繼續致力超越顧客期望。」

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：「我們非常榮幸能獲頒『國際傑出顧客關係服務獎』四項大獎，這些獎項足證 DHL 實踐優質顧客服務之努力。DHL 植根香港 45 年，深受顧客信賴並推薦為首選供應商，背後有賴我們一班『國際認證專家』秉承公司以客為尊的理念，竭誠為顧客提供卓越的服務以及提升其滿意度。我們將會繼續努力提供最優質的服務，並實現我們的目標『Excellence. Simply delivered』。」

和記電訊香港控股有限公司執行董事兼行政總裁胡超文先生表示：「公司對再次在國際傑出顧客關係服務獎中勇奪多項殊榮感到鼓舞，今年我們再度獲頒『最佳客戶聯絡中心』，並首度獲得『最佳顧客體驗管理』及『最佳在線顧客服務』合共三大獎項，象徵 3 香港及和記環球電訊的客戶服務與時並進，卓越表現深獲業界認同。集團一直以客為本，配合創新多元的電子化服務平台，成功為客戶帶來簡便、貼心的線上及線下服務。我們將繼續提升網絡及服務質素，為客戶帶來精益求精的服務體驗。」

香港電燈有限公司客戶服務總經理蔡偉民先生表示：「超過一百二十五年以來，港燈一直協助推動香港的經濟發展，投資於最適切的技术和燃料，為工商及住宅客戶提供安全、可靠、潔淨和可負擔的電力。自一九九七年起，我們保持供電可靠度高於 99.999% 的世界級水平，而我們在提供優質電力的同時，亦致力為客戶提供高水平服務。我們非常榮幸連續九年獲協會評選為『最佳公共服務』的公用事業機構，並獲頒八個個人獎項。這些獎項肯定了港燈多年來力求卓越的成果，並推動我們持續為客戶提供更稱心滿意的服務。」

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-敦豪連續第八年獲得亞太顧客服務協會大獎，我們這次榮獲了 4 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』以及『最佳技術運用』，這些獎項再一次強有力地證明 DHL 的優秀品牌和卓越服務得到了廣泛的認可。我們之所以取得成功是因為我們有優秀的員工，是他們一直在推動 DHL 從優秀走到卓越！這次我們還有三名客服員工獲得了 CRE 的 3 類單項獎，他們的感人事蹟，將顧客放在首位，激情取悅顧客，承擔責任為客戶解決問題的表現令評委印象深刻！他們是我們的榜樣，我們真心為同事們感到驕傲！我們相信，卓越服務的本質需通過建立一個以客戶為中心的組織來持續驅動，我們將繼續擁抱變化，不斷尋找機會為客戶增加更多的價值。」

中國電信國際有限公司副總裁李青先生表示：「我們非常榮幸能連續五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。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。」

海爾海外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：「我們非常榮幸能夠再次獲得亞太顧客服務協會（APCSC）頒發的 2016 年度『最佳線上顧客服務獎』和『最佳知識管理獎』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』的繼續認可，也是對中國智慧製造企業走出國門滿足全球消費者需求的繼續認可。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，在第一時間為使用者提供服務支援。客戶服務是使用者再次消費的開始，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。」

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第 8 年的肯定，獎項的榮耀歸功於 DHL Express Taiwan 全體客戶服務部門同仁共同努力的成果。DHL Express Taiwan 秉持並貫徹『狂熱地以客為尊』文化，提供目前台灣業界唯一的 24 小時專人接聽服務。感謝這些傑出同仁的付出，讓 DHL 的客戶滿意度屢創新高、穩坐市場領導地位。我們深信成功的要素之一就是激勵員工，因此我們持續投資非常多的資源在人才培訓上。未來依舊充滿挑戰，我將與台灣全體客戶服務部門同仁一起努力，成為供應商首選及雇主首選。」

聯想服務消費和中小企業在綫服務總經理王凱先生表示：「能得到此份殊榮要感謝我們的用戶，感謝亞太顧客服務協會，感謝大家長期以來對聯想服務的肯定和鼓勵，現時聯想服務使用全新的管道與用戶互動，通過服務獲取用戶信任，將每個用戶轉化為關係型客戶，助力硬體銷售，提升產品差异化優勢，打造中國 IT 服務領先品牌，未來我們仍會以客戶體驗為核心，建立互聯網時代頂尖服務體系。」

友邦保險有限公司中國區首席執行官張曉宇先生表示：「榮膺『保險業最佳客戶體驗中心』年度大獎令人振奮。這是對友邦中國通過致力於實現『客戶型』企業轉型的戰略目標和積極創新，全面提升客戶體驗的實踐的充分認可。『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！」

香港賽馬會電話投注事務部主管鄭德銓先生表示：「我們非常感謝主辦機構亞太顧客服務協會頒予我們此項榮譽，並肯定了我們一直以來在追求卓越客戶服務方面所作出的努力！藉此機會，我亦衷心感謝電話投注事務部所有員工的優秀表現及非凡貢獻！同時更要感謝所有客戶對我們的支持！我們將會繼續努力為客戶提供更專業、更有效率及最優質的服務體驗。」

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三年獲得『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。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。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。」

中郵保險江蘇分公司總經理周麗小姐表示：「中郵保險江蘇分公司非常榮幸在 2017 年度中國傑出顧客關係服務選舉中獲得了代表最高榮譽的『最佳顧客服務中心』以及『最佳企業服務』兩個獎項。開業以來，中郵保險江蘇分公司始終秉承『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。在此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營。未來，我們將繼續致力於提升顧客服務品質，為全力打造一個政府滿意、監管放心、百姓歡迎的新型高效商業保險公司而不懈奮鬥！」

Mr. John Lucas, Managing Director of DHL Express South Africa said, “We are extremely honoured to receive awards in two major 2016 Customer Relationship Excellence Awards categories as well as three individual categories. This achievement is an acknowledgement of the organization’s strong focus on customer service and recognizes the hard work and commitment of DHL in driving business and service excellence in South Africa and around the world. The company is consistently able to unlock human capital potential, and marry these talents with innovative industry solutions which ultimately improve the level of customer service. We truly value external recognition and believe that it affirms our position as International Specialists in the logistics industry.”

Mr. Troy Barnes, Chief Customer Experience Officer, AIA Bhd. said, “It is a great honor for AIA Bhd. to receive 4 CRE Awards from Asia Pacific Customer Service Consortium. The awards signify our commitment in driving excellent customer experience in the market place. The achievement is not only a recognition to a well-executed strategic plans but also an acknowledgment to our engaged and passionate staffs and the management team who are the backbone of our success. The awards will inspire AIA Bhd to continue scaling to a greater heights and be at the frontier of the industry with its innovative products and service propositions. Thank you APCSC for giving us the opportunity to showcase our stories and celebrate this success.”

Mr. Robert Elliott, Chief Executive Officer and General Manager of Manulife Cambodia said, “Manulife sets out to help people achieve their dreams and aspirations, which is why we believe we have an important role to play in supporting and uplifting the communities that we are in. As the first international life insurance company to enter Cambodia, just five years ago, we’re proud to be part of such a meaningful awards programme. We’re honoured and humbled to have received two Awards. The first award (Customer Engagement Programme of the Year) represents the tireless efforts of our staff and sales force to help build a better financial future for Cambodian families through our world-class financial protection products and services. The second award (Corporate Social Responsibility Leadership of the Year) represents our continuous commitment to support the local communities through our sponsorship and Corporate Social Responsibility programmes, which has been running since 2012. The awards will further encourage us to continue providing financial security to many more Cambodian families; and to invest in the programmes that address broader social needs.”

Mr. Naveed Irshad, President and CEO of Manulife Singapore said, “We are delighted to receive the ‘Contact Centre of the Year – Insurance (Under 20 Seats)’ Award for the third consecutive year, which affirms our continued efforts to provide the highest standards of service to our customers. We endeavour to put our customers at the heart of everything we do and this accolade from APCSC will inspire us to work even harder to provide an unsurpassed experience to our customers across all their interactions with us. I would also like to congratulate two of our team members, Han Chong and Yishan, for their wonderful achievements in being honoured among the best customer service talents in the region.”

尚健維佳服務總監鄧慶麟先生表示：「尚健維佳很高興獲得亞太顧客服務協會頒發『優質客服專員中心認證』、『優質顧客服務標準二級認證』和『國際傑出顧客關係服務獎（醫療保健）』。整個評核是一個富有挑戰性的過程，從中我們獲益良多。優質顧客服務質量標準(CSQS)為我們提供了良好的準則來評估我們的服務組織，使我們能夠在這個充滿變化的市場重點提升我們的服務水平。這些獎項肯定了我們以客為中心的服務承諾，和見證我們同事為此作出的努力，以達至提升客戶“優質生活”的最終目標。」

花旗(台灣)銀行公共事務中心事務長潘玲嬌小姐表示：「花旗深耕台灣逾 50 年，是台灣的最佳外商銀行，在追求卓越的同時，花旗也積極回饋社會，長期以實際行動落實企業社會責任，積極推動環境保育、社區關懷與扶助、金融理財教育與希望工程與教育等四大領域的公益活動。這次很榮幸獲得『國際傑出顧客關係服務獎』年度最佳企業社會獎的殊榮，花旗會繼續實踐在地承諾與關懷，追求環境、社會與公司治理永續的進步。」

Ms. Gina Wong, Chief Executive Officer of Make The Right Call said, “We are deeply honored to be awarded the ‘Outsourcing Team of the Year’ as part of the 2016 Customer Relationship Excellence Rewards organized by Asia Pacific Customer Service Consortium. We would like to extend our sincere appreciation to APCSC for setting up the standards and providing us with guideline in achieving Customer Relationship Excellence this year. As an Outsourcing Organization based in Hong Kong, we are faced with many challenges especially the high operational cost. We truly believe that having a guided benchmarking system in the industry helped us maintained our operations and Clients under such operational challenge. As a service provider to our Global Clients, we strongly believe in ‘People Initiatives’. We acknowledge the power of people management and its power to help any organization for good results. The commitments and effort made by each member of our teams provided one of the best solutions to our Clients. With this synergy, we work as an integrated extension of our clients. We value teamwork and know that high performance environments demand for success. Outsourcing their tedious operational procedure will leave them more time to focus on their business development. This Award served a Testimonial of the good work we have done for our clients, and we pledge to continue our beliefs in Our Mission: You will never get a 2nd chance to make the 1st good impression, Our Policies: Happy Staffs = Happy Customers, Our Goal/Values: Customer Satisfaction & Service Innovation from Good to Great”

保誠保險有限公司行政總裁容佳明先生表示：「保誠客戶服務專員文偉倫、胡凱怡及陳嘉恩於 2016 年國際傑出顧客關係服務獎上備受嘉許，本人謹代表保誠衷心祝賀三位的傑出表現。保誠作為香港首屈一指的金融機構，卓越服務早已成為企業文化不可或缺的一環。保誠員工及理財顧問皆深明即使最細微的舉動，也能對客戶帶來深遠的影響。三位得獎的保誠客戶服務精英，彰顯本公司不但致力在日常業務中實踐卓越服務，也透過引領業界的領導地位及創新精神，體現精益求精的文化。本人謹此感謝亞太顧客服務協會提供此平台，讓保誠能與區內的其他優秀企業分享成功經驗。」

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潘利明先生表示：「能夠連續三年獲得國際傑出顧客關係服務獎，我感到非常榮幸。這是給予我們服務團隊最好的肯定。我們一直深信，除了提供銀行服務以外，還可以開創跨越銀行效益，令生活變得更美好。通過不斷改進服務質素以及重構科技基建，我們真正實踐『締造愉快的銀行體驗』的承諾。最後，我亦感謝大會提供一個絕佳的平台，藉此肯定業界的優質的客戶服務水平。」

屈臣氏蒸餾水(桶裝水) 總經理 – 梁紹康先生表示：「屈臣氏蒸餾水對於連續第三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。獎項不但標誌著我們的顧客服務廣獲認同，更充分肯定同事對顧客服務的專業態度。屈臣氏蒸餾水將致力秉持『We Care』的服務承諾，繼續聆聽及關注顧客所需。再次感謝亞太顧客服務協會的認同，我們會不斷提升服務質素，為客戶提供優質產品及卓越服務。」

中企網路通信技術有限公司市務部高級副總裁黃秀娟女士表示：「非常榮幸中企通信再次獲得『傑出顧客服務組長(客戶聯絡中心)』以及『傑出顧客服務專業人員(技術支持中心)』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卓越、出色的表現。連續 5 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。作為中國領先的綜合 ICT 服務商，中企通信不僅以其領先的技術、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，更是以其高標準的“專業服務”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。」

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 連續十年獲取國際傑出顧客關係服務獎項。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。能夠連續十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。」

香港電訊智能家居及客戶服務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首次參與『國際傑出顧客關係服務』比賽，我們非常榮幸能夠在比賽中獲得三項個人組別的服務獎項，足證我們一直以來堅守的服務承諾與國際水平看齊，亦對我們同事的服務質素帶來莫大的肯定。香港電訊客戶服務中心一直秉承『摯誠為你』的服務宗旨，致力為客人提供專業及貼心的客戶服務體驗，並深信主動為客人切想及多行幾步，細心建議具彈性及切合客人需要的個人化方案，是建立良好客戶關係的基礎，從而深化彼此間之溝通橋樑。」

2016 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

2016年最佳顧客關係服務傑出獎

2016年最佳企業社會責任領袖獎 (物業管理)

2016年最佳企業社會責任領袖獎 (保險業 – 東盟)

2016年最佳企業社會責任領袖獎 (保險業 – 北亞洲)

2016年最佳企業社會責任領袖獎 (銀行業)

2016年最佳企業僱主 (物業管理)

2016年最佳企業僱主 (保險業)

遠傳電信股份有限公司

恒隆地產有限公司

MANULIFE (CAMBODIA) PLC

AXA 安盛

花旗(台灣)銀行

恒隆地產有限公司

AXA 安盛

2016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/專家)
2016年最佳互聯網+ (最佳細分用戶服務)	聯想服務
2016年最佳互聯網+ (保險業)	AXA 安盛
2016年最佳顧客參與計劃 (保險業)	MANULIFE (CAMBODIA) PLC
2016年最佳員工敬業計劃 (保險業)	AIA BHD.
2016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
2016年最佳員工敬業計劃 (物流業 – 南亞洲)	DHL EXPRESS (SINGAPORE) PTE LTD.
2016年最佳員工敬業計劃 (物業管理)	恒隆地產有限公司
2016年最佳員工敬業計劃 (娛樂業)	香港賽馬會
2016年最佳公共服務 (公用事業)	香港電燈有限公司
2016年最佳全球支援服務 (電訊業)	中國電信國際有限公司
2016年最佳全球支援服務 (物流業 – 北亞洲)	敦豪國際速遞(香港)有限公司
2016年最佳全球支援服務 (物流業 – 南亞洲)	DHL EXPRESS (SINGAPORE) PTE LTD.
2016年最佳顧客體驗管理 (物流業)	敦豪國際速遞(香港)有限公司
2016年最佳顧客體驗管理 (保險業 – 北亞洲)	AXA安盛
2016年最佳顧客體驗管理 (保險業 – 南亞洲)	AIA BHD.
2016年最佳顧客體驗管理 (醫療保健業)	尚健維佳
2016年最佳顧客體驗管理 (電訊業 – 顧客服務中心)	遠傳電信股份有限公司
2016年最佳顧客體驗管理 (電訊業 – 客戶聯絡中心)	和記電訊香港控股有限公司
2016年最佳顧客體驗中心 (保險業)	友邦保險有限公司中國區聯絡中心
2016年最佳顧客體驗中心 (電訊業)	遠傳電信股份有限公司
2016年最佳客戶聯絡中心 (電訊業 – 1000席位以上)	遠傳電信股份有限公司
2016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
2016年最佳客戶聯絡中心 (電訊業 – 500席位以下)	和記電訊香港控股有限公司
2016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
2016年最佳客戶聯絡中心 (物流業 – 200席位以下)	DHL EXPRESS 台灣
2016年最佳客戶聯絡中心 (保險業 – 200席位以下)	AIA BHD.
2016年最佳客戶聯絡中心 (物流業 – 100席位以下)	DHL EXPRESS (SINGAPORE) PTE LTD.
2016年最佳客戶聯絡中心 (保險業 – 50席位以下)	MANULIFE (SINGAPORE) PTE LTD
2016年最佳顧客服務中心 (保險業)	AIA BHD.
2016年最佳顧客服務中心 (物流業)	DHL EXPRESS SOUTH AFRICA
2016年最佳顧客服務中心 (保險業 – 中國)	中郵人壽保險股份有限公司江蘇分公司
2016年最佳顧客關係推廣服務 (保險業)	AXA安盛
2016年最佳顧客關係推廣服務 (電訊業)	遠傳電信股份有限公司
2016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
2016年最佳顧客滿意品管系統 (物流業 – 東盟)	DHL EXPRESS (SINGAPORE) PTE LTD.
2016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
2016年最佳顧客滿意品管系統 (電訊業)	遠傳電信股份有限公司
2016年最佳顧客滿意品管系統 (保險業)	AXA安盛
2016年最佳顧客忠誠計劃 (物流業)	DHL EXPRESS (SINGAPORE) PTE LTD.
2016年最佳在線顧客服務	和記電訊香港控股有限公司
2016年最佳在線顧客服務 (資訊科技)	聯想服務
2016年最佳在線顧客服務 (電訊業)	遠傳電信股份有限公司
2016年最佳在線顧客服務 (消費者電器)	海爾海外電器產業有限公司
2016年最佳效率顧客服務 (娛樂業)	香港賽馬會
2016年最佳效率顧客服務 (物流業)	DHL EXPRESS (SINGAPORE) PTE LTD.
2016年最佳技術運用 (保險業)	AXA安盛
2016年最佳技術運用 (物流業)	中外運-敦豪國際航空快件有限公司
2016年最佳技術運用 (物業管理 – 設備管理)	恒基兆業地產集團物業管理部(恒益/偉邦/專家)
2016年最佳技術運用 (物業管理 – 在線學習)	恒隆地產有限公司
2016年最佳知識管理 (消費者電器)	海爾海外電器產業有限公司
2016年最佳知識管理 (物流業)	DHL EXPRESS SOUTH AFRICA
2016年最佳知識管理 (物業管理)	恒隆地產有限公司
2016年最佳企業服務 (保險業 – 中國)	中郵人壽保險股份有限公司江蘇分公司
2016年最佳創意科技 (保險業)	AXA安盛
2016年最佳綜合支援 (電訊業)	中國電信全球客戶服務中心
2016年最佳關鍵任務支援服務 (娛樂業)	香港賽馬會
2016年最佳委外服務隊伍 (聯絡中心)	MAKE THE RIGHT CALL
2016年最佳人力發展計劃 (物流業 – 北亞洲)	DHL EXPRESS 台灣
2016年最佳人力發展計劃 (物流業 – 南亞洲)	DHL EXPRESS (SINGAPORE) PTE LTD.

2016年最佳人力發展計劃（物業管理）
2016年最佳社交媒體計劃（保險業）

恒隆地產有限公司
AXA安盛

個人獎項類別

2016年傑出行政總裁（保險業）
2016年傑出顧客關係管理董事（保險業）
2016年傑出顧客關係管理經理（物流業）
2016年傑出顧客關係管理經理（網絡通信）
2016年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 – 銀行業）
2016年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 – 娛樂業）
2016年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 – 保險業）
2016年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 – 物流業）
2016年傑出顧客服務經理（客戶服務中心 – 物聯網智能家居）
2016年傑出顧客服務經理（技術支援中心 – 網絡傳訊）
2016年傑出顧客服務分析師（物流業）
2016年傑出顧客服務分析師（保險業）
2016年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 – 銀行業）
2016年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 – 娛樂業）
2016年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 – 物流業）
2016年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 – 網絡傳訊）
2016年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 – 公共服務）
2016年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 – 零售服務）
2016年傑出顧客服務組長（顧客服務中心 – 保險業）
2016年傑出顧客服務組長（技術支援中心 – 娛樂業）
2016年傑出顧客服務組長（技術支援中心 – 網絡傳訊）
2016年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 – 銀行業）
2016年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 – 醫療保健業）
2016年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 – 保險業）
2016年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 – 物聯網智能家居）
2016年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 – 物流業）
2016年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 – 網絡傳訊）
2016年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 – 公共服務）
2016年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 – 零售服務）
2016年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 – 醫療保健業）
2016年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 – 保險業）
2016年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 – 物聯網智能家居）
2016年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心 – 保險業）
2016年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心 – 網絡傳訊）
2016年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心 – 公共服務）
優異獎 – 2016年顧客關係管理經理
優異獎 – 2016年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心）
優異獎 – 2016年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心）
優異獎 – 2016年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心）
優異獎 – 2016年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心）
優異獎 – 2016年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心）
優異獎 – 2016年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）
優異獎 – 2016年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）
優異獎 – 2016年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）
優異獎 – 2016年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）
優異獎 – 2016年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）
優異獎 – 2016年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）
優異獎 – 2016年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）
優異獎 – 2016年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）
優異獎 – 2016年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）
優異獎 – 2016年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）
優異獎 – 2016年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）
優異獎 – 2016年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）
優異獎 – 2016年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心）
優異獎 – 2016年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心）
優異獎 – 2016年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心）
優異獎 – 2016年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心）

STUART HARRISON, AXA安盛
SUDESH THEVASENABATHY, AXA安盛
賴志弘, DHL EXPRESS台灣
黃翠華, 中國電信國際有限公司
連霆禧, 星展銀行(香港)有限公司
陶愷琳, 香港賽馬會
文偉論, 保誠保險有限公司
侯卿璋, 中外運-敦豪國際航空快件有限公司
林泳浩, 香港電訊-客戶服務中心
曾文健, 中信國際電訊(信息技術)有限公司
鄭慧婷, 敦豪國際速遞有限公司
舒婷嫻, AXA安盛
郭智烽, 星展銀行(香港)有限公司
蕭珊珊, 香港賽馬會
張家毓, DHL EXPRESS台灣
陳宇翔, 中企網絡通信技術有限公司
蔡琬瑩, 香港電燈有限公司
王嘉寶, 屈臣氏蒸餾水
蔣曉亮, AXA安盛
溫國豪, 香港賽馬會
徐慧, 中國電信全球客戶服務中心
陳詠嘉, 星展銀行(香港)有限公司
簡麗琪, 尚健維佳
DANIEL LIM, MANULIFE (SINGAPORE) PTE LTD
樂琪琪, 香港電訊-客戶服務中心
SIRBESTIAN NZULA, DHL EXPRESS SOUTH AFRICA
王翹, 中國電信國際有限公司
陳凱雯, 香港電燈有限公司
梁哲熙, 屈臣氏蒸餾水
符港生, 尚健維佳
胡凱怡, 保誠保險有限公司
盧婉君, 香港電訊 - 客戶服務中心
蔡美鳳, AXA安盛
鐘燕萍, 中企網絡通信技術有限公司
李義來, 香港電燈有限公司
李彥斌, 中國電信國際有限公司
杜思敏, AXA安盛
YURI ZAGER, DHL EXPRESS SOUTH AFRICA
LUNGILE MORETLO, DHL EXPRESS SOUTH AFRICA
彭瑩, 中外運-敦豪國際航空快件有限公司
李向榮, 敦豪國際速遞(香港)有限公司
曾少華, 尚健維佳
張樂, 中外運-敦豪國際航空快件有限公司
鍾永康, 敦豪國際速遞有限公司
袁諾恒, 敦豪國際速遞有限公司
陳宛儀, DHL EXPRESS台灣
SOH SOK HWEE, MANULIFE (SINGAPORE) PTE LTD
JEREMY CHUA, MANULIFE (SINGAPORE) PTE LTD
陳嘉恩, 保誠保險有限公司
凌煥翹, 香港電燈有限公司
吳詠恩, 香港電燈有限公司
黃詩樺, 香港電燈有限公司
蔡葦葑, AXA安盛
蕭佩珊, AXA安盛
黃俊榮, 尚健維佳
金孝平, 中國電信全球客戶服務中心

優異獎－2016年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心）
優異獎－2016年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心）
優異獎－2016年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心）
優異獎－2016年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心）

張皓，中國電信全球客戶服務中心
唐唯，中國電信全球客戶服務中心
李小丹，香港電燈有限公司
黃榮根，香港電燈有限公司

獲獎公司亦受邀於2017年6月15 - 16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。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。

優質顧客服務國際標準(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，同步與國際上最先進的最佳實踐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）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](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: Asia Pacific Customer Service Consortium Ltd.獲取更多資訊。