



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
2015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的獎項 -

中國, 香港 — 2016年6月3日—亞太顧客服務協會 (APCSC) 於2016國際傑出顧客關係服務獎頒獎典禮晚宴宣佈2015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, 我向你們再次於世界級的 CRE 奧運錦標賽中 達標勝出 表示祝賀。在第 14 屆國際傑出顧客關係服務獎中, 我們聚集了最多優秀的國際『CRE 奧運團隊和運動員』, 所有入圍者均通過幾輪的資格賽, 包括商業匯報、CSQS 裁判評審及網上公眾投票由您的顧客及公眾支持。我們的團隊都渴望成為 CRE 領袖, 如同運動員渴望成為 奧運獎牌得主。CRE 領導力啟發員工敬業, 轉型為以顧客為中心的文化。你們強大的奉獻精神、以顧客為中心、變革努力、參與及團隊合作正是傑出顧客關係服務的領袖行為及靈魂, 來向前躍進與承擔具顛覆性的 CRE 分享經濟。國際傑出顧客關係服務獎計劃已幫助激發行業 CRE 最佳實踐, 傳播從不同文化中衍生的創新, 推廣 企業社會環境領袖, 主張數碼 社交 移動 參與, 跨區域的持續堅持, 以實現 CRE 領袖及消費者所渴望的未來願景。」

朱先生進一步強調: 「今天, 我們共聚於此, 因為我們曾經被周圍的先進所啟發。同時傳遞給下一代的精英。CRE 領袖是啟發之旅! 透過每次傑出顧客關係服務錦標之旅, 我們共同延續啟發與創新的承傳, 以啟發他人而獲得啟發。我們在 CRE 社群中共同分享顧客關係 新見解, 並透過我們的國際夥伴合作 CRE 及 CSQS 圓桌會議和 CXO 論壇, 推廣嶄新的 CRE 品牌和傑出標誌。」朱先生總結道: 「CRE 領袖是鼓舞之旅! 作為有 責任感的全球領袖, CRE 領袖開導及鼓舞員工提出具創意和創新的解決方案。一直以來, 亞太顧客服務協會專注於 為各國 多元文化及跨行業 CRE 領袖共同搭建 及 擴展國際專業平臺。CRE 領袖是激勵之旅! 今晚, 我們共同慶祝我們在 CRE 體驗經濟 裡的卓越成就和奉獻, 邁向個性化顧客體驗、顧客情感連繫、激勵及忠誠。我謹代表 APCSC、傑出顧客關係服務獎籌備委員會, 祝賀你們所有傑出顧客關係服務獎的勵志贏家! 」

恒基兆業地產集團執行董事孫國林先生 BBS, MH, JP 表示: 「我們十分榮幸連續十四年獲頒『國際傑出顧客關係服務獎』, 並囊括最佳企業環保領袖獎(物業管理)及最佳顧客服務中心(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等多項獎項, 足證『恒益』及『偉邦』優質物業管理之成效, 得到社會認同。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 7 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。」

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瑀盈小姐表示: 「中外運敦豪已連續七年榮獲 AP CSC 頒發的 CRE 獎項, 今年也是中外運敦豪公司成立 30 週年, 能夠持續獲得外部獎項證明了 DHL 優秀的品牌和服務得到了廣泛的認可。DHL 聚焦策略, 『客戶至上的文化』, 『客戶首選』的工具、方法以及我們優秀的人才實現了 DHL 經營的成功, 使我們從優秀走到卓越。中外運敦豪將一如既往的重視我們的客戶, 繼續尋求機會為客戶創造更大價值, 迎接未來的各項挑戰, 繼續取得成功。此次, 我們還有三名客服人員榮獲了 AP CSC 協會頒發的個人獎項, 他們是最佳的國際客服主管、最佳的國際客服代表, 我們為“超級明星”感到自豪! 」

恒隆地產董事總經理陳南祿先生表示: 「恒隆地產非常榮幸連續 4 年獲得國際傑出顧客關係服務的 4 項獎項, 這些獎項足證本公司實踐優質顧客服務之成效, 並得到社會肯定與認同。一直以來, 恒隆的『星級客戶服務』植根於我們的文化當中。我們致力為業務夥伴提供卓越服務, 衷誠回應每個細節需求。去年恒隆更特意設立『綠寶石客戶服務獎』, 以表揚在服務方面有出色表現的同事, 並鼓勵團隊再創高峰。今後, 我們將繼續為客戶帶來更為廣泛, 優質的服務。」

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。我們非常榮幸連續八年獲協會評選為『最佳公共服務』的公用事業機構, 並獲頒五個個人獎項。在港燈『求卓越』的企業信念下, 這些獎項不單肯定了公司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。我們會繼續聆聽客戶的需要, 以創新思維、先進科技和綠色理念為客戶提供更稱心滿意的服務。」

新加坡敦豪高級副總裁兼常務董事 Frank-Uwe Ungerer 先生表示：「快遞在敦豪，我們一直以客戶作為企業的核心。我們的客服團隊是我們前線人員的精英份子。作為這方面的專家，他們把公司的焦點專注在客戶上，在這方面起著表率作用。贏得這五項榮譽見證了我們團隊在提供最優質服務上的堅持，以及我們對職員的重視。事實上，我們深信並提倡“瘋狂地以客戶為中心”的文化，更意識到人人都有責任維持客戶的滿意度。我們全體同仁都經過培訓，成為國際專家及 D H L 品牌代言人。唯有經常聆聽客戶的需求並不斷地改進才能讓我們跟不上客戶與日俱增的期望。」

香港航空服務部總監簡浩賢先生表示：「今年是香港航空連續第四年獲得『國際傑出顧客關係服務獎』。今年能夠獲得『最佳顧客滿意品管系統』，『最佳顧客參與計劃』和『最佳員工敬業計劃』，對此我們感到十分榮幸和鼓舞。香港航空秉持『以人為本』的服務理念，為旅客提供親切周到的服務，亦非常重視培養團隊精神，因為我們堅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。」

Mr. Troy Barnes, Chief Customer Experience Officer of AIA Bhd. said, “Thank you Asia Pacific Customer Service Consortium for presenting us with these awards. We are committed to continue to make customer experience a business priority at AIA Malaysia. These awards not only inspire us to continue to innovate and push the boundaries in delivering an optimal customer experience, but the facilitation of knowledge-sharing by companies has also proven to be very useful. Once again thank you for this honour and the opportunity to be a part of these awards.”

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：「DHL Express 香港連續六年獲得最佳客戶聯絡中心（300 席位以下），及連續五年獲得最佳全球支援服務（物流業）兩個獎項，充分認可 DHL Express 香港全體員工身體力行以客為尊的服務理念。我們一直致力於透過全面的培訓發展課程，確保每一位員工都擁有『專業知識、親切有禮和樂於助人的服務態度』，為顧客提供優質卓越服務。同時，這些獎項亦肯定了 DHL 致力成為客戶『首選供應商』和行內『認證的國際速遞專家』。」

遠傳電信總經理李彬小姐表示：「『以人為本、客戶優先』是遠傳的待客哲學，一路走來，遠傳從『僕人式』的貼心服務，進化到『顧問式』的專業諮詢；讓消費者持續驚艷，是我們始終不變的堅持！遠傳首次參加『國際傑出顧客關係服務獎』便獲頒『最佳顧客體驗管理』、『最佳顧客體驗中心』與『最佳顧客滿意品管系統』三項殊榮，也展現了我們綿密完整的服務價值鍊，深受消費者與各方肯定。感謝『亞太顧客服務協會』的交流平台，未來遠傳也將持續自我突破，落實『只有遠傳，沒有距離』的品牌精神！」

Mr. Jason Wong, Country Head of RHB Bank Berhad Singapore said, “We are very honoured to be part of the prestigious and internationally recognised Asia Pacific Customer Service Consortium (APCSC) Award. Winning the ‘Contact Center of the Year (Banking – Under 20 Seats)’ award is a testament of RHB’s capabilities as a customer centric bank that delivers simple, fast and seamless experience to our customers. The Bank is also delighted to be conferred the ‘Corporate Social Responsibility Leadership of the Year (Banking)’ award, a recognition that reaffirms RHB as a financial institution who constantly looks at ways to nurture the future generations of where we operate in. These awards acts as a catalyst in providing our employees the motivation to excel further in delivering exceptional customer service excellence to all customers of RHB.”

中國電信國際有限公司市場部副總裁李青先生表示：「我們對於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』比賽中囊括了多個服務獎項感到非常榮幸與榮耀！我們感謝主辦機構亞太顧客服務協會頒予我們這項最高榮譽，這亦是對中國電信一直以來在客戶服務方面所作的努力給予肯定！我亦藉此機會感謝中國電信每位員工的優秀表現及為此作出的貢獻。同時更要感謝所有客戶的鼎力支持，我們將秉承『用戶至上，用心服務』理念，繼續為每位客戶提供最優質的服務。這個獎項對於全體員工而言，是莫大的肯定與鼓勵，並催化成為我們繼續為客戶在激烈競爭的國際市場環境下提供『最佳的客戶體驗』的主要驅動力之一。」

台灣之星電信股份有限公司總經理賴弦五先生表示：「台灣之星自進入電信市場以來，秉持『在消費者在乎的地方做到最好』的理念，傾聽用戶需求，致力提供優質服務，創造美好的顧客體驗，期許電信業更好。我們很榮幸連續二年入圍並獲得『國際傑出顧客關係服務獎』的肯定，本屆共囊括『最佳顧客滿意品管系統』、『最佳顧客關係推廣服務』及『最佳技術運用』等三大獎項，在客戶服務上備受國際肯定。展望未來，台灣之星將持續落實『最高 CP 值、服務好、專業佳』價值主張，推出符合消費者期待、領先市場的創新服務，追求更卓越的顧客服務關係。」

香港航空地面服務有限公司總經理陳麗雯小姐表示：「很榮幸獲選為『2015 年傑出顧客關係管理經理』。感謝大家再一次對我們團隊服務的肯定，作為管理經理我亦心感自豪。在此感激同事們鼎力支持以及他們無私的付出。今年我們有 5 位同事獲得『傑出顧客服務組長』的榮譽，這個獎項給予我們團隊一個很大的鼓舞，更能激發同事們注重顧客服務質素的重要。公司『以人為本』的核心價值與優質顧客服務的理念會由我以及每一屆得獎的同事薪火相傳給其他同事，務求每一位旅客由踏上機場一刻享受一個愉快、舒適、貼心的旅程！」

和記電訊香港控股營運總裁陳婉真小姐表示：「是次獲獎，可見市場對 3 香港及和記環球電訊的客戶服務予以肯定。我們秉承『Making Better』精益求精的理念，透過建立細心備至及與時並進的服務團隊，因應客戶喜好而設計及優化電子客戶服務平台，做到『全 Team 一心，服務更靚』。我們將繼續在網絡質素、創新服務等不同範疇，全方位提升服務水平，為客戶打造臻善的服務體驗。」

台灣 DHL Express 總經理朱耀杰先生表示：「很榮幸我們連續第七年得到亞太顧客服務協會的肯定。我們長期專注顧客服務的耕耘，不僅讓公司贏得年度最佳客服中心企業獎，四位顧客服務專員也獲頒顧客服務個人獎項，這是台灣 DHL Express 全體員工貫徹『狂熱地以客為尊』文化（Insanely Customer Centric Culture）的最佳證明。持續提供優質的服務是顧客滿意最重要的關鍵，身為國際物流市場領導者，我們將持續投資人才發展計畫，提供完善的訓練及工具，讓同仁們持續展現專業，為顧客創造最優質的服務。」

聯想服務消費市場服務總經理張健先生表示：「非常榮幸，聯想服務連續三年榮獲『傑出顧客關係服務獎』，在此要感謝我們的用戶、感謝亞太顧客服務協會，獲此殊榮是對聯想服務長久以來為用戶提供優質服務的肯定和鼓勵，聯想服務一直勇於變革創新，致力打造中國 IT 服務領先品牌。近幾年，我們持續在互聯網模式中發力創新，推出『聯想服務點評』等互聯網產品，讓使用者感受到了更互聯網式的服務體驗。未來，我們將繼續努力、開拓創新、為用戶提供更優質、專業的服務！」

新世界發展有限公司執行副主席兼聯席總經理鄭志剛博士表示：「新世界集團很榮幸於 2015 國際傑出顧客關係服務獎選舉中獲得『最佳員工敬業計劃（物業發展）』及『最佳企業僱主（物業發展）』獎項。獲頒這項獎項展現了新世界發展為員工提供高參與度的工作環境的承諾。新世界集團提倡關愛文化，推行員工關愛及家庭友善計劃。我們深信每人都可以成為『artisan』，『We Create, We are Artisans』的精神更融入集團不同的優質產品及服務。新世界集團的每位員工都發揮工匠精神，攜手打造新世界獨特的品牌。我們將繼續致力創造貼心及創新的人力資源計劃，令員工隨時投入與客戶開拓工匠之旅。」

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.”

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致力為客戶提供高質素的通信服務及優質服務，能連續 2 年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。我們深感榮幸及鼓舞，亦反映中國電信全球客戶服務中心多年來力求卓越下的成果。此外，我們的前線團隊亦獲得協會頒發 4 個個人獎項，肯定了團隊的努力，更進一步激勵我們為客戶提供更優質的服務。我們會繼續努力，精益求精，以滿足及超越客戶的期望為目標。」

友邦保險有限公司北京分公司總經理鄭少璋先生表示：「榮獲『國際傑出顧客關係服務獎』十分振奮和欣慰。全體同仁的辛勤付出此刻得到了充分認可，感謝廣大客戶一直以來的支持和信任。我們將會繼續秉承『以客戶為中心，以服務為驅動』的企業文化，持續創新，不斷提升服務體驗，讓服務越來越溫馨，越來越便捷！也藉此機會感謝組委會的指導和高度評價，並對所有關心、愛護友邦保險的有識之士致以誠摯謝意！」

富達國際香港退休金業務總監陸劍平先生及零售投資業務及營運總監 - 亞洲區（日本除外）方碩穩先生表示：「『最佳客戶聯絡中心』這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。」

中國太平保險（香港）有限公司副總經理董聲旭先生表示：「中國太平保險(香港)有限公司（中國太平香港）十分榮幸獲頒『最佳效率顧客服務(保險業)獎』，此獎項肯定了中國太平香港提升客戶服務質素的決心和成果。中國太平香港是『中國太平集團』成員公司之一，根植香港保險市場保險逾 66 年，信譽昭著，作風穩健，並一向以客戶為中心。近年，中國太平香港全面提升團體醫療理賠服務，推出門診索償三天批核的服務承諾，深得市場及客戶認同。現在，中國太平香港通過流程優化，從報價、承保及理賠全方位提升公司整體運營效率，致力為客戶及業務夥伴提供更專業、更快捷的保險服務。未來，中國太平香港將繼續提高客戶服務標準，豐富保險產品，打造成為最具特色和潛力的精品保險公司。」

深圳市燃氣集團股份有限公司副總裁王文杰先生表示：「我們十分榮幸深圳燃氣呼叫中心首次獲頒『最佳公共服務』，藉此衷心感謝我們的客戶、感謝主辦方亞太顧客協會（APCSC），這是對深圳燃氣呼叫中心多年來力求完美、追求創新，不斷為客戶提供高質素服務的鼓勵和肯定，我們將繼續秉持『尊於心、專於行、成於信、暖於情』的服務理念，持續提升服務水準，為客戶提供更優質服務。」

香港旅遊發展局(旅發局)總幹事劉鎮漢先生表示：「我們非常榮幸能首次奪得由亞太顧客服務協會頒發的『最佳顧客服務中心』獎。此殊榮肯定了旅發局對旅客服務的理念與堅持，以及我們一直引以為傲的團隊精神。我們的一班員工一向透過不同渠道，為旅客提供優質服務；除了五間旅客諮詢中心外，旅發局的禮賓熱線亦為超過 100 間酒店及商場提供旅客服務支援。這次獲獎鼓勵我們更積極提升旅客服務的範圍和質素，例如我們於本年初已把服務拓展至手機聊天應用程式。日後，旅發局的員工將繼續全力以赴，為旅客締造更美好的旅遊體驗。」

蘇黎世香港一般保險業務行政總裁許金桂先生表示：「蘇黎世保險凡事以客為本，向來以專業優質服務見稱。我們非常榮幸，榮獲國際傑出顧客關係服務獎中『最佳顧客體驗管理』大獎，引證我們追求卓越顧客體驗的精神。我們的專屬 Propositions and Customer Experience 團隊，事事也從客戶角度出發，堅守提供高質素及全面服務的使命。而我們的客戶之聲調查（T-NPS）持續並直接收集客戶的即時回饋，從而找出改善服務之處。另外，蘇黎世的客戶服務中心亦是我們與客戶時刻保持聯繫的重要渠

道。而為提升客戶體驗，蘇黎世致力將多項服務數碼化，例如客戶可透過我們的“Zurich HK”智能手機應用程式申請索償服務及作出即時投保，促使與客戶建立更貼近的互動關係。榮獲是次獎項，蘇黎世承諾繼續努力不懈地提供優質服務予香港大眾。」

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『國際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『花旗銀行廣場』物業管理團隊這次獲獎的主要因素之一。能夠獲得『國際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，並催化成為我們繼續為各租戶在『花旗銀行廣場』提供『最佳的客戶體驗』的主要驅動力之一。」

麥當勞有限公司董事總經理黎韋詩小姐表示：「很榮幸能二度獲得這個殊榮！對於能再次獲頒此項榮譽，我謹此向亞太顧客服務協會及評判表示衷心感謝。此獎項意義深遠，有助推動香港麥當勞繼續提供更超卓的顧客服務。過去 41 年來，我們一直秉承『以客為先』的服務宗旨，從顧客需求的角度出發。作為與時並進的漢堡公司，我們於金鐘新設的麥當勞概念店，正好展示我們為顧客帶來不一樣的餐飲體驗的努力。我特別要感謝我的專業團隊，此獎項是對他們追求卓越創新以提升顧客體驗的成果之肯定及認同。未來，我們會繼續盡心竭力，透過出色的團隊，繼續為顧客提供優質的美食、貼心的服務，及時尚的用餐環境。」

Eptica 的主席及行政總裁 Olivier Njamfa 先生表示：「我很高興能獲得『傑出創業家行政總裁』的殊榮。我為 Eptica 過去 15 年的成績感到驕傲，Eptica 開發的智能和協作的數碼顧客參與平台，幫助企業更有效地為他們的顧客提供回覆。我們幫助全球上百萬的個人與企業之間進行重要的、高質量的商務洽談，獲此殊榮，意味著我們的能力得到了亞太顧客服務協會 APCSC 的認可。在如今的『顧客時代』，個人希望參與企業的要求越來越高。在 Eptica，我們的目標是幫助全球企業將顧客滿意度成為他們戰略的核心，從而創造全球業務價值。」

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：「非常榮幸獲得今年國際傑出顧客關係服務獎，這亦是對我們專注改善客戶服務體驗旅程以『締造愉快的銀行體驗』的一個肯定。藉此機會，我感謝客戶中心的整個專業團隊，他們為『締造愉快的銀行體驗』作出了重大的努力和貢獻。我們致力提升服務質素，除了如這次般得到外部獎項的認可，亦得到愈來愈多客戶的支持及讚賞。最後，我亦感謝大會為業界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。」

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 連續九年獲取國際傑出顧客關係服務獎項。今年，我們很高興與公司兩位出色的員工獲『傑出顧客關係管理經理』及『傑出顧客服務經理(顧客服務中心)』獎項。作為亞太區領先的信息技術方案伙伴，『創意不斷』一直是我們的核心價值之一，藉以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，我們將繼續矢志在業界樹立世界級優質服務及勇於提供創新科技的企業形象。」

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劉大慧、廖穎儀及鍾柏恩贏得此項殊榮。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。劉大慧、廖穎儀及鍾柏恩以傑出服務奪得『國際傑出顧客關係服務獎』，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。」

香港賽馬會零售部主管鄭遠成先生表示：「我們非常榮幸獲得『亞太顧客服務協會』頒發 2015 年度『國際傑出顧客關係服務獎』榮譽獎項，包括個人組別的『國際傑出顧客服務經理』及『國際傑出顧客服務組長』獎項。這些獎項肯定了香港賽馬會零售部不斷提供卓越的服務，以超越顧客期望所作出的努力。我也藉此機會感謝所有零售部同事的優秀表現及大力支持，我們會繼續努力不懈，在不同的服務層面為顧客提供稱心滿意的服務。」

中企網路通信技術有限公司營運總裁駱嘉釗先生表示：「我們非常榮幸中企通信連續四年於『國際傑出顧客關係服務獎』中勇奪殊榮。今年，我們的兩位員工獲頒『傑出顧客服務組長(客戶聯絡中心)』與『傑出顧客服務專業人員(顧客服務中心)』獎項。中企通信一直致力為客戶提供多元化及領先的綜合 ICT 服務。要達到此目的，除不斷提升產品技術、優化運作標準及拓展基礎網路覆蓋外，一支配合公司服務理念的優秀客服團隊，絕對是我們達至成功的重要一環。我們再次感謝每一位客服員工，一直用心傾聽客戶的需求、專注排解他們的疑難、以創新的態度不斷提升優質的服務。我們亦衷心感謝客戶對中企通訊的支持，我們將繼續努力不懈，以優質服務回饋他們一直的支持。」

理大護眼董事胡志城教授表示：「非常榮幸 PolyVision 首次角逐『2016 國際傑出顧客關係服務獎』，即有同事獲頒『傑出顧客服務組長』及『傑出顧客服務專業人員』獎項(零售服務 – 顧客服務中心)，再一次對 PolyVision 眼科視光團隊的專業服務，作出肯定同鼓勵。亦藉此感謝廣大市民多年來的支持和讚賞，令轄下 5 間護眼中心創下 10 年服務逾 18 萬人的佳績。理大護眼會繼續秉承『優質護眼服務』的宗旨，積極推動全面眼科視光檢查，以專業及有質素的服務，照顧每位市民的眼睛健康。」

屈臣氏蒸餾水副總經理 – 桶裝水梁紹康先生表示：「我們非常榮幸屈臣氏蒸餾水連續第二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，獎項標誌著我們的顧客服務廣獲認同，並充分肯定同事努力的成果。屈臣氏蒸餾水扎根香港超過 110 年，一直秉持『We Care』的服務承諾及關注顧客需求的使命，為客戶提供優質的產品及卓越服務。再次感謝亞太顧客服務協會的認同，我們會繼續矢志聆聽及照顧客戶所需，並不斷提升卓越的服務質素。」

Mr. Gan Juay Kiat, CEO of SBS Transit said, “Our sincere congratulations to Chief Captain Lim Yew Huat and Senior Bus Captain Pang Swee Yong on winning the Customer Service Professional of the Year (Service Center) award. The award is a recognition of their dedication and hard work in delivering outstanding service to our customers. We are proud of their achievement and hope that their win will be an inspiration to others.”

TCL 海外呼叫中心經理謝一杭小姐表示：「非常高興 TCL 海外呼叫中心能獲此殊榮，這既是對我們為海外顧客優質服務的肯定，也是對我們為服務創新、持續改進的莫大鼓勵。感謝 APCPC 提供這樣一個顧客服務的『世界級標杆』，讓我們以高標準、嚴要求地完善和改進我們的組織、體系和資源。踐行我們的承諾，提升服務體驗，超越客戶期待。未來我們期望能成為中國品牌在海外服務的標杆。」

2015 年度各個獎項類別的得獎者：

公司獎項類別

2015年最佳顧客關係服務傑出獎	中外運-敦豪國際航空快件有限公司
2015年最佳企業社會責任領袖獎（保險業）	AXA安盛
2015年最佳企業社會責任領袖獎（物業管理）	恒隆地產有限公司
2015年最佳企業社會責任領袖獎（銀行業）	興業銀行
2015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)
2015年最佳企業僱主（物業管理）	恒隆地產有限公司
2015年最佳企業僱主（物業發展）	新世界發展有限公司
2015年最佳互聯網+（互聯網服務模式創新）	聯想服務
2015年最佳顧客參與計劃（航空業）	香港航空有限公司
2015年最佳員工敬業計劃（物業發展）	新世界發展有限公司
2015年最佳員工敬業計劃（物流業）	DHL EXPRESS (SINGAPORE) PTE LTD.
2015年最佳員工敬業計劃（物業管理）	恒隆地產有限公司
2015年最佳員工敬業計劃（航空業）	香港航空有限公司
2015年最佳員工敬業計劃（保險業）	AXA安盛
2015年最佳公共服務（公用事業）	香港電燈有限公司
2015年最佳公共服務（公用事業 – 聯絡中心）	深圳市燃氣集團股份有限公司呼叫中心
2015年最佳全球支援服務（電訊業）	中國電信國際有限公司
2015年最佳全球支援服務（物流業）	敦豪國際速遞(香港)有限公司
2015年最佳顧客體驗管理（電訊業）	遠傳電信股份有限公司
2015年最佳顧客體驗管理（保險業 – 北亞洲）	AXA安盛
2015年最佳顧客體驗管理（保險業 – 南亞洲）	AIA BHD.
2015年最佳顧客體驗管理（保險業 – 香港）	蘇黎世保險有限公司
2015年最佳顧客體驗管理（物業管理）	鷹君物業管理有限公司-花園道三號
2015年最佳顧客體驗中心（電訊業）	遠傳電信股份有限公司
2015年最佳顧客體驗中心（航空業）	香港航空地面服務有限公司
2015年最佳客戶聯絡中心（物流業 – 500席位以上）	中外運-敦豪國際航空快件有限公司
2015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
2015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
2015年最佳客戶聯絡中心（物流業 – 100席位以下）	DHL EXPRESS (SINGAPORE) PTE LTD.
2015年最佳客戶聯絡中心（投資業 – 50席位以下）	富達國際
2015年最佳客戶聯絡中心（保險業 – 20席位以下）	MANULIFE (SINGAPORE) PTE LTD
2015年最佳客戶聯絡中心（銀行業 – 20席位以下）	興業銀行
2015年最佳顧客服務中心（保險業 – 北亞洲）	友邦保險有限公司北京分公司
2015年最佳顧客服務中心（保險業 – 南亞洲）	AIA BHD.
2015年最佳顧客服務中心（旅遊業）	香港旅遊發展局
2015年最佳顧客服務中心（物流業）	台灣DHL EXPRESS
2015年最佳顧客服務中心（物業管理）	恒基兆業地產集團物業管理部(恒益/偉邦)
2015年最佳顧客關係推廣服務（電訊業）	台灣之星電信股份有限公司
2015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
2015年最佳顧客滿意品管系統（物流業 – 南亞洲）	DHL EXPRESS (SINGAPORE) PTE LTD.
2015年最佳顧客滿意品管系統（航空業）	香港航空有限公司
2015年最佳顧客滿意品管系統（電訊業 – 聯絡中心）	台灣之星電信股份有限公司
2015年最佳顧客滿意品管系統（電訊業 – 服務中心）	遠傳電信股份有限公司
2015年最佳顧客滿意品管系統（保險業）	AXA安盛
2015年最佳顧客忠誠計劃（物流業）	DHL EXPRESS (SINGAPORE) PTE LTD.
2015年最佳在線顧客服務（資訊科技）	聯想服務
2015年最佳效率顧客服務（保險業）	中國太平保險(香港)有限公司

2015年最佳技術運用（保險業）
2015年最佳技術運用（電訊業）
2015年最佳知識管理（物業管理）
2015年最佳創意科技（保險業）
2015年最佳綜合支援（電訊業）
2015年最佳綜合支援（物流業）
2015年最佳人力發展計劃（物流業）
2015年最佳人力發展計劃（保險業 – 北亞洲）
2015年最佳人力發展計劃（保險業 – 南亞洲）
2015年最佳人力發展計劃（電訊業）
2015年最佳人力發展計劃（航空業）
優異獎 – 2015年最佳顧客體驗管理
優異獎 – 2015年最佳客戶聯絡中心

AXA安盛
台灣之星電信股份有限公司
恒隆地產有限公司
AXA安盛
中國電信全球客戶服務中心
中外運-敦豪國際航空快件有限公司
DHL EXPRESS (SINGAPORE) PTE LTD.
AXA安盛
AIA BHD.
和記電訊香港控股有限公司
香港航空地面服務有限公司
香港航空地面服務有限公司
TCL海外呼叫中心

個人獎項類別

2015年傑出行政總裁（飲食業）
2015年傑出行政總裁（公共事業）
2015年傑出創業家行政總裁（電腦軟件）
2015年傑出顧客關係管理董事（航空業）
2015年傑出顧客關係管理董事（保險業）
2015年傑出顧客關係管理經理（航空業）
2015年傑出顧客關係管理經理（保險業）
2015年傑出顧客關係管理經理（網絡傳訊）
2015年傑出顧客關係管理經理（公共事業）
2015年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 – 銀行業）
2015年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 – 保險業）
2015年傑出顧客服務經理（顧客服務中心 – 航空業）
2015年傑出顧客服務經理（顧客服務中心 – 娛樂業）
2015年傑出顧客服務經理（顧客服務中心 – 保險業）
2015年傑出顧客服務經理（顧客服務中心 – 物流業）
2015年傑出顧客服務經理（顧客服務中心 – 網絡傳訊）
2015年傑出顧客服務經理（技術支援中心 – 保險業）
2015年傑出顧客服務經理（技術支援中心 – 網絡傳訊）
2015年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 – 銀行業）
2015年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 – 投資業）
2015年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 – 物流業）
2015年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 – 網絡傳訊）
2015年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 – 公共事業）
2015年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 – 零售服務）
2015年傑出顧客服務組長（顧客服務中心 – 機艙服務）
2015年傑出顧客服務組長（顧客服務中心 – 前枱服務）
2015年傑出顧客服務組長（顧客服務中心 – 娛樂業）
2015年傑出顧客服務組長（顧客服務中心 – 物流業）
2015年傑出顧客服務組長（顧客服務中心 – 零售服務）
2015年傑出顧客服務組長（顧客服務中心 – VIP候機室）
2015年傑出顧客服務組長（技術支援中心 – 網絡傳訊）
2015年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 – 銀行業）
2015年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 – 保險業）
2015年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 – 投資業）
2015年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 – 物流業）
2015年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 – 網絡傳訊）
2015年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 – 公共服務）
2015年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 – 零售服務）
2015年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 – 機艙服務）
2015年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 – 保險業）
2015年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 – 物流業）
2015年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 – 網絡傳訊）
2015年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 – 零售服務）
2015年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 – 運輸業）
優異獎 – 2015年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心）
優異獎 – 2015年傑出顧客服務經理（顧客服務中心）

黎韋詩，麥當勞有限公司
王文杰，深圳市燃氣集團股份有限公司
OLIVIER NJAMFA, EPTICA ASIA PTE
簡浩賢，香港航空有限公司
TROY BARNES, AIA BHD.
陳麗雯，香港航空地面服務有限公司
黃逸澎，AXA安盛
林昭暉，中信國際電訊(信息技術)有限公司
郭冰竹，深圳市燃氣集團股份有限公司
徐凱珊，星展銀行(香港)有限公司
徐綺玲，AXA安盛
簡佩芝，香港航空有限公司
梁俊文，香港賽馬會
劉大慧，保誠保險有限公司
劉敏鳳，台灣DHL EXPRESS
黃思賢，中信國際電訊(信息技術)有限公司
呂偉良，AXA安盛
唐少雄，中國電信國際有限公司
周淑華，星展銀行(香港)有限公司
陳家希，富達國際
萬麗華，中外運-敦豪國際航空快件有限公司
鄭曉玲，中企網絡通信技術有限公司
梁展碧，香港電燈有限公司
王小靜，屈臣氏蒸餾水
姚淑芬，香港航空有限公司
黃行莊，香港航空地面服務有限公司
吳嘉欣，香港賽馬會
張育菱，台灣DHL EXPRESS
古少屏，理大護眼
陳蒂宜，香港航空地面服務有限公司
查振華，中國電信全球客戶服務中心
龍千翊，星展銀行(香港)有限公司
廖穎儀，保誠保險有限公司
龐兆軒，富達國際
孫紫英，敦豪國際速遞(香港)有限公司
許惠嫻，中國電信國際有限公司
鍾詠潔，香港電燈有限公司
曹思麗，屈臣氏蒸餾水
文佩怡，香港航空有限公司
NG HAN CHONG, MANULIFE (SINGAPORE) PTE LTD
林君玲，台灣DHL EXPRESS
陳達剛，中企網絡通信技術有限公司
江志成，理大護眼
林友發，新捷運
鍾柏恩，保誠保險有限公司
潘智康，香港航空有限公司

