



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
2013國際傑出顧客關係服務獎選舉 (CRE Awards) 得獎者名單
- 亞太區內顧客關係服務獎選舉中最重要獎項 -

中國, 香港 — 2014年6月13日- 亞太顧客服務協會 (APCSC) 於2014國際傑出顧客關係服務獎頒獎典禮晚宴宣佈2013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, 我向各位表示祝賀, 因你不屈不撓的熱忱、激情、承擔、毅力、團隊精神和體育精神, 追求達成傑出顧客關係服務(CRE)。在傑出顧客關係服務獎第 12 週年, 我們有來自各行業及國家最好的『CRE 世界盃球隊及球員』。所有入圍企業已通過最後一輪資格賽的公眾網上投票, 獲得其顧客及公眾的支持, 並通過評審團裁根根據優質顧客服務標準 CSQS 的考核。國際傑出顧客關係服務獎已成功促進傑出顧客關係服務精神、宣揚從不同文化背景中以顧客為中心的創新、推廣跨行業的社交媒體移動科技的進步、進一步提升了 CEO 的承諾, 來擁護和榮譽卓越典範的顧客服務, 得以榮獲今天全球移動消費者的忠誠。」朱先生進一步強調:「CRE 領袖是錦標之旅! 通過每年傑出顧客關係服務獎之旅, 我們一起慶祝, 再次聚焦, 並賦予更高的熱忱、更緊密的夥伴關係、真誠的信任和友誼關係, 並踏上更新的願景和使命。我們與 CRE 領袖共同透過在各國際都會協辦的 CRE 及 CSQS 圓桌會議和 CXO 論壇, 一起追求、支持、研究和分享最佳實踐。」朱先生總結道:「CRE 領袖是錦標之旅! 真正的領袖敬業樂業, 享受探索, 追尋他們的傑出顧客關係服務之旅和追求專業發展、員工敬業和顧客滿意。一直以來, 亞太顧客服務協會很榮幸為各國 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 領袖是錦標之旅! 今晚, 我們共同慶祝國際 CRE 領袖的傑出團隊、以客為本的創新和對卓越服務的不懈追求。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!」

恒隆地產董事總經理陳南祿先生表示:「恒隆地產非常榮幸在 2013 年度國際傑出顧客關係服務選舉中獲得多個頂級大獎, 當中包括至高榮譽的『最佳顧客關係服務傑出獎』、『最佳企業社會責任領袖獎(物業管理)』、『最佳員工敬業計劃(物業管理)』, 以及『最佳人力發展計劃(物業管理)』。這四項卓越獎項代表了公眾對恒隆員工熱誠追求卓越客戶品質的認可。我們也致力透過員工培訓及活動, 凝聚企業各個部門, 建立高質素客戶服務的優質企業文化, 這也是恒隆作為良好企業公民對社會應盡的責任。我們一直持守『只選好的 只做對的』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, 也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。我們將繼續致力提升服務品質, 超越顧客期望。」

恒基兆業地產集團執行董事孫國林先生MH, JP表示:「我們十分榮幸連續十二年獲頒『國際傑出顧客關係服務獎』, 並囊括最佳企業環保責任領袖獎(物業管理)及最佳現場支援隊伍(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, 戮力為廣大客戶服務。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。」

香港電燈有限公司營運董事阮水師先生表示:「港燈承諾為客戶提供優質可靠的電力供應及卓越服務。我們十分榮幸連續六年獲協會評選為『最佳公共服務』的公用事業機構, 並獲頒七個個人獎項。這些獎項肯定了港燈多年來力求卓越的成果, 並推動我們為客戶提供更多增值服務。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。」

中國電信國際有限公司市場部副總裁李青先生表示:「我們非常榮幸能第三年度獲得亞太顧客服務協會 (APCSC) 頒發的2013 年度『最佳全球支援服務獎(通訊業)』、『國際傑出顧客服務經理』、『國際傑出顧客服務組長』及『國際傑出顧客服務專業人員』六個獎項。這是對我們一貫堅持的『用戶至上, 用心服務』的服務文化的認可。同時這次的獎項引證了我們的客戶服務團隊在滿足全球客戶的需要及期望方面作了一個肯定。中國電信集團公司是中國大型國有通信企業並連續多年入選“世界500強企業”, 對於是次的獲頒實在是一項殊榮, 更對我們起着鼓舞的作用。與此同時我也為我們的客戶服務中心感到自豪, 因為他們在公司裏擔演了一個重要的角色, 不斷地為我們來自世界各地的客戶提供優質及出色的服務。作為一間『以客為本』的公司, 我們會繼續努力不懈, 推動優質的客戶服務令我們可以繼續成為網絡通訊市場的領導者。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。」

台灣 DHL Express 總經理朱耀傑先生表示:「我們不僅是業界第一個堅持 24 小時專人接聽客服電話的國際快遞業者, 2013 年更達成 93% 的『鈴響 10 秒內接通』率。台灣 DHL 的顧客服務團隊由 142 位專業人員組成, 我們十分自豪擁有國內最傑出

且最完善的客服團隊。提供顧客友善且可靠的優質服務，是 DHL 在競爭激烈的市場中脫穎而出的重要關鍵，我們也藉此持續穩坐市場領導地位。」

香港賽馬會電話投注事務部高級經理鄭德銓先生表示：「很高興香港賽馬會電話投注部的同事能再一次取得佳績。今年共獲得九個榮譽，包括企業組別的『2013年度最佳效率顧客服務獎項』以及8個個人組別的『國際傑出顧客服務經理』、『國際傑出顧客服務組長』和『國際傑出顧客服務專業人員』獎項。這些獎項不但肯定了我們為客戶提供了最優質的服務，更鼓勵我們繼續不斷努力，以追求更卓越的服務水準。我謹藉此機會感謝亞太顧客服務協會為顧客服務的同業們提供了一個機會，就彼此的成功個案和發展經驗互相分享。」

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說：「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。DHL 今年亦榮幸能延續去年成就，勇奪六個獎項。榮獲最佳客戶聯絡中心（300 席位以下）及最佳全球支援服務（物流業）兩個獎項固然令人鼓舞，而一舉奪得另外四個個人獎項更讓我們引以為傲。我們的成就建基於 DHL 團結一致的『As One』精神，讓每位員工一同努力為客戶提供優質的服務。同時，我們積極向員工推動徹底『以客為尊』文化，針對改善每一個客戶接觸點的服務質素。我們很慶幸評審們對 DHL 存在多方面的努力予以肯定。」

Astro 首席商務員劉帥伶小姐表示：「Astro 團隊連續兩年有幸的贏取了客戶年度最佳體驗中心（娛樂）及線上客戶服務（娛樂）的兩項大獎，再次的被亞太顧客服務協會認可了我們員工對服務的承諾。我們深感榮幸，這成績進一步鞏固了我們為客戶在所有接觸點提供世界一流客戶體驗的承諾，包括手機，網路，廣播和社交媒體平臺。身為馬來西亞領先的綜合消費媒體娛樂集團，我們將繼續努力並再次感謝廣大客戶一直以來的支援。」

新加坡敦豪快遞公司高級副總裁兼總經理黃豪恕先生表示：「能夠獲得物流業的三項殊榮 - 年度最佳顧客滿意品管系統，年度最佳客戶聯絡中心（少於100人）以及年度最佳員工敬業計畫，我們深感榮幸。尤其是再度奪得亞太顧客服務協會所頒發的其中兩個獎項，更彰顯了我們在提供最優秀客戶服務方面的持續佳績。我們很珍惜與顧客之間的互動，也深知優質服務是促進客戶忠誠度的重要橋樑。同時，得到年度最佳員工敬業計畫獎也體現了公司內部活躍，充滿幹勁的文化。我們的員工是公司成功的奠基石，敬業團結的團隊必然能夠帶來忠實的顧客。在敦豪快遞，我們上下一心，並著重於在第一時間裏把每件事做好。未來，我們會繼續專注於員工，流程和技術的不斷完善以向全球客戶提供高品質的服務。」

中國太平洋人壽保險股份有限公司董事長、總經理徐敬惠先生表示：「欣聞我司長沙營運中心獲得“2013 年度亞太傑出顧客關係服務獎——最佳客戶聯絡中心獎”，在此衷心感謝亞太顧客服務協會對我司客戶服務工作的肯定，也謹向社會各界對我司的厚愛表示誠摯的謝意。目前太平洋壽險積極推動以客戶需求為導向的戰略轉型，穩中求進，創新驅動，著力打造個人客戶經營模式升級版，以“關注客戶需求、改善客戶界面、提升客戶體驗”為目標，深入探索保險銷售和服務模式的轉型升級，在服務中不斷洞察客戶需求，努力實現好、滿足好人民群眾的保險需求。獲得最佳客戶聯絡中心獎，既是對太平洋壽險電話服務質量的肯定，也是對太平洋壽險服務文化的認同。我們將加倍努力，開拓奮進，努力打造“在你身邊”的保險公司！」

Advanced Info Service Plc. 首席客戶官 Vilasinee Puddhikarant 小姐表示：「泰國 Advanced Contact Center (ACC) 十分高興獲得了 2013 年最佳顧客體驗管理。我們真誠地希望我們的客戶能夠真正享受到與 ACC 的工作人員協調互動，所以獲獎顯示我們正在為我們的客戶提供最好的服務體驗。從與亞太顧客服務協會合作，尤其是主席朱剛岑先生，我們已經學到了很多。該獎項給了我們一個極好的機會來分享，並從各種服務行業，與其他專業人士和朋友共同學習。這無疑有助於我們理解我們的優勢，也讓我們見識到如何能夠使我們的服務比今天更好。」

IBM 企業移動互聯與服務運營亞太區(兼日本)執行總監 Vivek Krishan 先生表示：「我們非常榮幸獲得由 APSCS 頒發的最佳全球支援服務團隊、最優秀客服經理個人獎（技術中心）和最優秀客服組長個人獎（技術中心）。IBM 始終致力於推廣公司的企業文化以及在 IT 服務領域的創新和進步；同時，積極追求基於 IBM 價值觀的卓越客服體制，並引領著 IT 行業的飛速發展。此次獲獎充分的肯定了 IBM 所有同事努力和付出，以及所取得的成就，尤其是我們的一線工作人員，為客戶提供了卓越的客戶體驗。IBM 將持續引領 IT 行業並將堅持追求“讓 IBM 成為我們客戶的不可或缺的合作夥伴，成為員工的不二選擇”這一目標。」

DHL 快遞亞太區執行副總裁，中外運敦豪董事總經理吳東明先生表示：「非常高興中外運敦豪又一次獲得了亞太顧客服務協會的最佳客戶聯絡中心獎項的認可，這已經是我們連續第 5 年獲此殊榮。在外部獎項我們持續獲得行業的認可，這充分證明備受激勵的員工能夠持續遞送卓越的表現。在 2013 年，公司更是努力通過對客服中心的技術升級，並有客戶服務部牽頭成功搭建公司級跨職能的知識管理體系，優化了一線資訊查詢工具。這些舉措不僅提升了一線團隊的服務效率，更促進了客戶體驗的持續改善。我們秉承“客戶至上”的文化，該文化深入滲透到公司各級員工，在遞送卓越服務方面，每個人都應具備主人翁責任感。在 2014 年，我們的使命是在“服務領先”方面更加主動的識別客戶需求，不斷的通過跨職能內部和價值鏈的創新，向客戶遞送出新的價值和一流的服務體驗。」

聯想集團聯想中國區線上服務交付中心總經理張健先生表示：「我們很榮幸聯想服務能夠獲得『傑出顧客關係服務獎』，這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。在過去我們成功在用戶中建立了獨一無二的口碑，滿足市場多樣化和不斷變化的客戶需求，通過電話、網路、線下交付為用戶提供隨時隨地 365 天不間斷式的服務。在未來我們會繼續傳承聯想“ We do what we say, we own what we do ”的精神，對用戶負責、為用戶提供更加優質的服務。」

上海會德豐廣場發展有限公司副總經理廖偉超先生表示：「會德豐國際廣場開幕至今，只有四年時間。這四年來，我們一直在客戶服務方面埋首付出，不懈努力；坦率地說，衝刺這樣具有權威性的亞太區服務大獎，對會德豐而言還是第一次。首次入圍就

有收穫，我們深感榮幸。希望這個獎，不僅是對會德豐現有優質服務的嘉許；更通過此次與整個亞洲同行乃至跨界間學習交流的機會，讓同事站到更高的平臺，把更加國際化、規範化、並且不斷創新的視野以及標準，灌輸到我們未來的服務當中去。為整個寫字樓行業，樹立起無可替代的服務標杆。」

香港賽馬會客務系統及策劃部高級經理吳百榮先生表示：「我們很榮幸本會綜合顧客服務中心於本年度「國際傑出顧客服務獎」中獲得『最佳客戶聯絡中心(娛樂業 200 席以下)』及『傑出顧客服務組長(客戶聯絡中心)』兩項殊榮。秉承香港賽馬會「令顧客百分百滿意」的服務宗旨，本會的綜合顧客服務中心為投注戶口客戶及公眾人士提供 24 小時全天候服務。面對日益多元化的投注產品及流量波幅極大的服務需求，我們的團隊致力為顧客提供優質服務。今次我們榮獲的獎項，再次肯定馬會的顧客服務達到業界最高標準。」

友邦保險有限公司深圳分公司總經理蔡偉兵先生表示：「我們非常榮幸能獲得亞太顧客服務協會頒發的 2013 年度『最佳顧客服務中心』獎項。這個獎項不僅是對我們客戶服務團隊一直以來竭誠為客戶提供一流服務的認可和表彰，更是對友邦深圳整體客戶服務水準的認可。在此也代表友邦深圳全體同仁感謝組委會給我們這個榮譽，未來我們的全體同仁也會持續為客戶提供更優質服務。友邦深圳一直秉承以客戶為中心的服務宗旨，推動多元化的管道創新服務，提升客戶體驗，切實為客戶帶來專業貼心的優質服務。“真生活、真夥伴”，我們將以持續超越客戶期望為服務目標，讓友邦保險成為客戶、業務夥伴的真正『首選』。」

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 2013 年度『國際傑出顧客關係服務獎』榮譽獎項，包括由九龍灣德福場外投注處獲得企業組別的『最佳顧客服務中心』獎項、個人組別的『國際傑出顧客服務經理』、『國際傑出顧客服務組長』和『國際傑出顧客服務專業人員』獎項，以及六項個人組別的優異獎項。這些獎項肯定了香港賽馬會零售部不斷提供卓越的服務，以達到顧客期望所作出的努力。我也藉此機會感謝每位參賽者及團隊的優秀表現，和他們持續保持高質素的服務水準。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。」

宏利新加坡總裁兼首席行政總監 Naveed Irsha 先生表示：「我衷心感謝評審團和國際傑出顧客關係服務獎選舉委員會向我們頒發的這個獎項。宏利新加坡致力締造最佳的顧客體驗 - 這包括提供專業意見和穩妥的理財方案，以及顧客與我們之間互動的每一個過程。以客為先的風格，正好象徵著我們的宗旨，也就是推崇專業精神、為顧客謀求實質利益、行為正直不阿、維持雄厚實力和成為職場上首選雇主。我們在 2013 年落實前線獎勵與嘉許計畫，激勵前線員工更加一把勁，為顧客做到最好，如今拿到這個獎項，證明計畫已取得成果。我們將再接再厲，用這個獎項鞭策自己繼續努力向上，爭取最遲到 2016 年，成為人壽保險和財富管理業顧客體驗領域上的 #1。」

香港航空服務總監簡浩賢先生表示：「香港航空很榮幸連續兩年獲得『國際傑出顧客關係服務獎』，今年我們的機場貴賓服務團隊榮獲『最佳現場支援隊伍』，兩位前線員工獲得『傑出顧客服務組長』的榮譽，無疑是對香港航空連續以來堅持的優質服務的鼓勵及肯定。香港航空正致力於通過更多先進的數字技術輸送我們的產品，今後我們的服務團隊會繼續向旅客傳遞周到的服務，配合不斷擴大的航線版圖，為乘客打造方便舒適的飛行體驗。」

香港賽馬會申領及博彩例經理李婉珊小姐表示：「我們很高興地參與及獲得由亞太顧客服務協會舉辦的國際傑出顧客關係服務獎，這是一個整個團隊在過去幾個月以來的努力所獲得的認可。該獎項肯定了我們一直努力不懈地在申領管理方面的努力，這次參賽讓我們有很好的機會為我們的顧客檢討我們的價值和服務水平，重新思考我們的流程及作出各方面的改善，以符合市場期望。由於申領管理是獲得香港賽馬會第二級別的支持，我們大部分服務是提供給需要香港賽馬會進一步協助的顧客。我們的員工都細心處理所有申請及進行審核。」

友邦保險有限公司首席執行員黎以諾先生表示：「這獎項對我們團隊扮演著舉足輕重的角色。它肯定了我們的員工，行銷員和生意夥伴們的努力與承諾以確保我們在去年成功整合在馬來西亞的生意，儘管我們當時面對著相當複雜的挑戰。現今，我們更強大並準備就緒為我們的客戶與夥伴提供可持續性的價值以及可持續發展的業務。」

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陳至敏、王樹漢及孫慧雯贏得此項殊榮。英國保誠一向致力推動卓越服務的文化。屹立香港五十年來，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。陳至敏、王樹漢和孫慧雯以傑出服務奪得「亞太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。我也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 的員工今年獲取『2013 年傑出顧客服務經理(顧客服務中心)』獎項，成就公司連續七年獲取國際傑出顧客關係服務獎項的佳績。作為亞太區領先的資訊技術方案夥伴，「以人為本，以客為尊」的服務理念是我們的核心價值之一。2014 年，我們更以“Quality is the name of the Game”的服務承諾，進一步鞏固我們不懈追求卓越的服務精神。中信國際電訊 CPC 擁有專業的團隊，矢志為客戶提供最全面及卓越的服務，並不斷提升服務效能，及提供領先及創新的服務，讓客戶於每個接觸點都能感受我們貼心的服務，將客戶滿意度推至更高水準。」

中企網路通信技術有限公司運營總裁駱嘉釗先生表示：「很榮幸本年度再次獲得『2013 國際傑出顧客關係服務獎』之『傑出顧客服務組長(服務中心)』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的卓越、出色表現，同時也將激勵我們向更高、更強邁進！中企通信奉行六大企業價值準則：專業、專注、專才、優良品質、先進技術和卓越服務，我們樂於傾聽客戶的需求和願望，為客戶提供高端通訊服務及先進的技術解決方案。憑藉專業團隊、先進技術和具世界級認證標準的優

質運作流程，確保為客戶提供世界級的一流服務。與此同時，非常感謝亞太顧客服務協會（APCSC）為推進客戶服務所做的莘莘努力！今後，我們將繼續以專業化的標準為要求及參照，為客戶帶來更為廣泛、優質的服務！」

香港旅遊發展局（旅發局）總幹事劉鎮漢先生表示：「旅發局非常榮幸有員工奪得『傑出顧客服務專業人員』獎。旅遊業是以客為先的行業，我們的旅客諮詢中心及熱線中心的員工一直致力為旅客提供高效、優質的服務。去年，我們更推出專為酒店及大型商場而設的專線服務，即時協助他們處理旅客的查詢。我們希望透過持續拓展服務範疇及提升服務水準，讓訪港旅客享受到卓越、可靠的服務。」

香港電訊香港電訊尊顯服務銷售及市場部主管梁海儀小姐表示：「香港電訊尊顯服務十分榮幸獲得由亞太顧客服務協會所頒發的殊榮 - 『國際傑出顧客關係服務獎』之個人組別獎 - 『國際傑出顧客服務專業人員』。我們謹在此衷心感謝亞太顧客服務協會對香港電訊尊顯服務作出卓越貢獻的肯定，更重要是提供跨行業的國際專業平台，容許海外領袖聚守一堂，進行意見交流，從而提升更好的顧客體驗。這優越殊榮反映了香港電訊尊顯服務對企業理念 - 『摯誠為您』的堅持追求和成效，同時亦深信『以顧客為先，關係定必維繫』的概念已得到認同。我們承諾會繼續致力提供優質服務，努力不懈地提升專業水平，超越客戶期望，成為世界級卓越服務的模範企業。」

新捷運總裁顏睿傑先生表示：「我們很高興高級車長王斯爾得到了這項區域性大獎。他完全體現了我們向所有員工所灌輸的企業文化，即以乘客為中心。我們以他為豪！」

2013年度各個獎項類別的得獎者：

公司獎項類別

2013年最佳顧客關係服務傑出獎	恒隆地產
2013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
2013年最佳企業社會責任領袖獎（物業管理）	恒隆地產
2013年最佳公共服務（公用事業）	香港電燈有限公司
2013年最佳全球支援服務（電訊業）	中國電信國際有限公司
2013年最佳全球支援服務（物流業）	敦豪國際速遞(香港)有限公司
2013年最佳全球支援服務（服務台）	國際商業機器科技（深圳）有限公司
2013年最佳顧客體驗管理（電訊業）	ADVANCED CONTACT CENTER CO., LTD.
2013年最佳顧客體驗管理（物業管理）	上海會德豐廣場發展有限公司
2013年最佳顧客體驗中心（娛樂業）	MEASAT BROADCAST NETWORK SYSTEMS SDN BHD
2013年最佳客戶聯絡中心（資訊科技 - 1000席位以上）	聯想服務
2013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
2013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
2013年最佳客戶聯絡中心（保險業 - 200席位以下）	中國太平洋人壽保險股份有限公司長沙營運中心
2013年最佳客戶聯絡中心（娛樂業 - 200席位以下）	香港賽馬會綜合顧客服務中心
2013年最佳客戶聯絡中心（物流業 - 150席位以下）	台灣DHL EXPRESS
2013年最佳客戶聯絡中心（物流業 - 100席位以下）	DHL EXPRESS SINGAPORE
2013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
2013年最佳顧客服務中心（娛樂業）	香港賽馬會(零售部)
2013年最佳顧客服務中心（保險業）	友邦保險有限公司深圳分公司
2013年最佳顧客滿意品管系統（物流業）	DHL EXPRESS SINGAPORE
2013年最佳員工敬業計劃（物流業）	DHL EXPRESS SINGAPORE
2013年最佳員工敬業計劃（物業管理）	恒隆地產
2013年最佳現場支援隊伍（物業管理）	恒基兆業地產集團物業管理部
2013年最佳效率顧客服務（娛樂業）	香港賽馬會青衣電話投注中心
2013年最佳知識管理（物流業）	中外運-敦豪國際航空快件有限公司
2013年最佳在線顧客服務（娛樂業）	MEASAT BROADCAST NETWORK SYSTEMS SDN BHD
2013年最佳企業服務隊伍（娛樂業）	香港賽馬會申領管理
2013年最佳人力發展計劃（物業管理）	恒隆地產
2013年最佳人力發展計劃（物流業）	台灣DHL EXPRESS
優異獎－2013年最佳顧客體驗管理	宏利(新加坡)私人有限公司
優異獎－2013年最佳現場支援隊伍	香港航空有限公司

個人獎項類別

2013年傑出行政總裁	黎以諾，友邦保險有限公司
2013年傑出顧客關係管理董事	洪春美，台灣DHL EXPRESS
2013年傑出顧客關係管理經理（物流業）	孫銘宏，台灣DHL EXPRESS
2013年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 - 娛樂業）	葉藹瑩，香港賽馬會
2013年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 - 保險業）	陳至敏，保誠保險有限公司
2013年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 - 物流業）	馮穎，中外運- 敦豪國際航空快件有限公司
2013年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 - 網絡傳訊）	王喬輝，中國電信國際有限公司
2013年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心T&D - 物流業）	黃嫻琨，台灣DHL EXPRESS
2013年傑出顧客服務經理（顧客服務中心 - 娛樂業）	梅芷婷，香港賽馬會(零售部)
2013年傑出顧客服務經理（顧客服務中心 - 保險業）	王樹漢，保誠保險有限公司
2013年傑出顧客服務經理（顧客服務中心 - 網絡傳訊）	黃少軒，中信國際電訊(資訊技術)有限公司
2013年傑出顧客服務經理（技術支援中心 - 娛樂業）	梁寶珠，香港賽馬會申領管理
2013年傑出顧客服務經理（技術支援中心 - 網絡傳訊）	黃鴻圖，中國電信國際有限公司
2013年傑出顧客服務經理（技術支援中心 - 服務台）	王曉艱，國際商業機器科技(深圳)有限公司
2013年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 - 娛樂業）	吳慧敏，香港賽馬會
2013年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 - 物流業）	王茜，中外運- 敦豪國際航空快件有限公司
2013年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 - 網絡傳訊）	周道昕，中國電信國際有限公司
2013年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 - 公共服務業）	彭偉光，香港電燈有限公司
2013年傑出顧客服務組長（顧客服務中心 - 航空業）	王奕泓，香港航空
2013年傑出顧客服務組長（顧客服務中心 - 娛樂業）	陳冠滇，香港賽馬會(零售部)
2013年傑出顧客服務組長（顧客服務中心 - 網絡傳訊）	黃天龍，中企網絡通信技術有限公司
2013年傑出顧客服務組長（技術支援中心 - 娛樂業）	廖啟玉，香港賽馬會申領管理
2013年傑出顧客服務組長（技術支援中心 - 服務台）	萬琳，國際商業機器科技(深圳)有限公司
2013年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 物流業）	蔡安娜，敦豪國際速遞(香港)有限公司
2013年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 娛樂業）	黎凱恩，香港賽馬會
2013年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 保險業）	孫慧雯，保誠保險有限公司
2013年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 網絡傳訊）	鄧俊銘，中國電信國際有限公司
2013年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 公共服務業）	杜智鴻，香港電燈有限公司
2013年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 電訊業）	梁佩雯，HKT PREMIER
2013年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心T&D - 物流業）	陳育嫻，台灣DHL EXPRESS
2013年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 - 娛樂業）	謝霽諭，香港賽馬會(零售部)
2013年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 - 運輸業）	王斯爾，新捷運
2013年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 - 旅遊業）	蘇冰，香港旅遊發展局
優異獎 - 2013年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心）	林德成，香港賽馬會
優異獎 - 2013年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心）	李潔儀，敦豪國際速遞(香港)有限公司
優異獎 - 2013年傑出顧客服務經理（顧客服務中心）	曾鳳屏，香港賽馬會(零售部)
優異獎 - 2013年傑出顧客服務經理（顧客服務中心）	陳麗華，香港賽馬會(零售部)
優異獎 - 2013年傑出顧客服務經理（技術支援中心）	張寶，中國電信國際有限公司
優異獎 - 2013年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心）	傅敏玲，香港電燈有限公司
優異獎 - 2013年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心）	陳偉聰，香港賽馬會
優異獎 - 2013年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心）	陳誠斌，香港賽馬會
優異獎 - 2013年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心）	曹嘉健，香港賽馬會綜合顧客服務中心
優異獎 - 2013年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心）	陳志和，敦豪國際速遞(香港)有限公司
優異獎 - 2013年傑出顧客服務組長（顧客服務中心）	劉恩賢，香港賽馬會(零售部)
優異獎 - 2013年傑出顧客服務組長（顧客服務中心）	黃凱頌，香港賽馬會(零售部)
優異獎 - 2013年傑出顧客服務組長（顧客服務中心）	鄭蘭詩，香港航空
優異獎 - 2013年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）	何榮光，香港電燈有限公司
優異獎 - 2013年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）	鍾學琳，香港電燈有限公司
優異獎 - 2013年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）	鄧詠芝，香港電燈有限公司
優異獎 - 2013年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）	林圓，香港電燈有限公司
優異獎 - 2013年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）	林惠笑，香港賽馬會
優異獎 - 2013年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）	黃子峰，香港賽馬會
優異獎 - 2013年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）	範永暉，HKT PREMIER
優異獎 - 2013年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）	楊蓓，中外運- 敦豪國際航空快件有限公司
優異獎 - 2013年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）	邵慧雯，敦豪國際速遞(香港)有限公司
優異獎 - 2013年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心）	勝禮健，香港賽馬會(零售部)
優異獎 - 2013年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心）	林詩恩，香港賽馬會(零售部)

獲獎公司亦受邀於2014年6月12 - 13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 (CRE) 及優質顧客服務標準 (CSQS) 國際領袖高峰會，以及國際傑出顧客關係服務獎選舉的推廣支持及贊助，卓越顧客關係服務和優質顧客服務標準國際領袖高峰會，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)；Facebook：[Asia Pacific Customer Service Consortium](https://www.facebook.com/Asia-Pacific-Customer-Service-Consortium)；Twitter：[CREAwards](https://twitter.com/CREAwards)；LinkedIn：[APCSC](https://www.linkedin.com/company/APCSC)；優士：[ushi.com/u/zhugangcen2128](http://ushi.com/u/zhugangcen2128)；QQ：[2303712688](https://www.qq.com/profile/2303712688)獲取更多資訊。