



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
2011亞太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 — 2012年6月14日 - 亞太顧客服務協會 (APCSC) 於2012亞太傑出顧客關係服務獎頒獎典禮晚宴宣佈2011亞太傑出顧客關係服務獎選舉 (CRE Awards) 得獎名單。得獎者經全面平衡積分卡選出。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。亞太傑出顧客關係服務獎選舉的設立目的, 是提昇亞太區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, 儘管在全球危機中, 仍鏗而不捨的追求傑出顧客關係服務 (CRE), 並取得突破性的成功。傑出顧客關係服務獎十週年來的評審和認可, 已促進開創先河, 並建立經過驗證的世界級商業模式 CSQS, 幫助企業取得可持續性更高成就。傑出顧客關係服務獎評審團一直在亞太區中不斷發掘以及推廣 CRE 領袖的創新舉措和戰略轉型成就。透過亞太 CRE 及 CSQS 領袖高峰會與香港國際 CRE 及創新博覽會, 我們看到 CRE 創新的速度與整合已經成為企業業務加速和領導市場的決定性因素。」朱先生進一步強調: 「透過每年 CRE 的旅程, 我們授權使人們能追求專業和卓越, 能展現領導能力, 能令我們的顧客參與合作, 挑戰過時的流程, 提高業績和顧客滿意度, 以得到更高的淨推廣者經濟價值。決心創造健全的 CRE 戰略和改革的視野, 將確保我們邁向可持續增長與繁榮。CRE 領袖是前進長驅之道! 」

朱先生總結道: 「今晚, 我們共同慶祝國際CRE領袖社群的傑出團隊、創新和對卓越的不懈追求。今晚我們慶祝我們CRE合作夥伴關係的共同目標, 因為我們正在攜手並肩共創未來, 發掘我們顧客的訴求, 創新來滿足今日顧客的未來需求, 建立新的商業能力, 將CRE融入我們的企業文化和戰略, 為顧客和社會建構更美好的未來。您們對傑出顧客關係服務獎評估和基準方案的持續參加, 成為CRE的先驅、百尺竿頭更進一步的決心十分令人欽佩。我謹代表APCSC、傑出顧客關係服務獎評審團和籌備委員會, 祝賀所有傑出顧客關係服務獎的贏家! 」

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: 「我十分高興的獲悉, 中國太平洋人壽保險股份有限公司首次獲得由『亞太顧客服務協會』頒發的、象徵最高榮譽的『亞太最佳顧客關係服務傑出獎』, 謹此向社會各界對我司的厚愛表示誠摯的謝意。太平洋壽險始終以『做一家負責任的保險公司』為使命, 以『誠信天下, 穩健一生, 追求卓越』為企業核心價值觀, 以客戶需求為導向, 持續完善客戶服務體系。同時, 我們不斷加強產品創新和服務創新, 為廣大客戶提供優質、便捷、舒適的服務體驗。此次獲得『亞太最佳顧客關係服務傑出獎』, 既是對我們已取得業績的褒獎, 同時, 也是對我們今後工作的一種鞭策。太平洋人壽全體同仁將加倍努力, 開拓奮進, 用心用智用力去創造中國保險業更加美好的未來! 」

恒基兆業地產集團執行董事孫國林先生MH, JP表示: 「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企業安全健康成就獎項, 今年再獲年度最佳顧客關係推廣服務榮銜之外, 更獲最佳企業環保責任領袖獎譽, 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, 設立各種獎項以趨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。」

麥當勞有限公司董事總經理黎卓詩小姐表示: 「很榮幸能夠獲得這個殊榮! 這個獎項進一步肯定了麥當勞堅持優質服務的成果。藉此機會我要多謝所有同事對公司作出的貢獻, 能夠獲獎實在有賴整個團隊的努力。一直以來, 麥當勞的業務核心價值均以客為先, 因此在過去 37 年, 香港麥當勞積極貫徹我們的黃金標準, 每日為約一百萬名顧客提供優良品質、快捷服務、清潔環境及超值享受。我們深信要有開心的員工才有開心的顧客, 因此未來我們會繼續全力為員工打造一個和諧而充滿機遇的工作環境, 齊心令麥當勞的業務更上一層樓。我們會繼續努力, 致力為顧客提供愉快的餐飲體驗, 務求繼續成為他們的首選餐廳。」

康業控股有限公司副主席及行政總裁鄭正煒先生表示: 「康業非常榮幸連續八年榮獲亞太傑出顧客關係服務獎, 今屆「康業服務有限公司」連奪兩項殊榮: 「最佳企業安全健康成就獎」及「最佳客戶聯絡中心」。成功的背後, 全賴員工貫徹「為客戶提供最完善一站式產業及生活管理服務」的優質顧客服務理念, 以及完善的管理系統。康業設立全天候24小時控制中心, 利用先進電腦系統全日不停監察大廈及協助處理緊急事故, 亦能為業戶提供專業及互動的溝通渠道。康業作為一間具責任的企業, 最重要是提供安全及健康的工作環境予員工。康業致力提供物超所值的優

質管理服務，為業戶締造美好的生活環境。」

香港迪士尼樂園度假區樂園營運副總裁侯諾保先生表示：「我們非常榮幸有兩位不同級別，而同樣專注以服務賓客為先的優秀團隊成員，同時獲得表揚。香港迪士尼樂園多年來一直致力融合本地文化與迪士尼服務傳統，打造一個切合我們賓客體驗和要求的環境。賓客也告訴我們，全靠我們演藝人員為他們創造獨特的香港迪士尼體驗。演藝人員的服務熱誠同時得到業界的認同，讓我們更覺鼓舞。」

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可靠穩定的電力及優質服務，能夠連續四年獲亞太顧客服務協會評選為『最佳公共服務』的公用事業機構，我們深感榮幸及鼓舞，亦反映港燈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八個個人獎項，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。」

DHL Express香港董事總經理李植興先生表示：「我們很榮幸再次得到亞太區服務協會的嘉許，榮獲2011亞太傑出顧客關係服務獎選舉中的最佳客戶聯絡中心（300席位以下）、最佳全球支援服務(物流業) 獎及三項個人獎項。DHL Express 以全球服務網絡覆蓋超過220個國家與地區及對各市場的深入瞭解與專業知識，致力為客戶提供卓越的服務，成為領先物流界的『國際速遞專家』。而亞太顧客服務協會的表彰亦進一步肯定我們不斷努力超越客戶的期望。我們會保持成功優勢，繼續以優質的服務及全面的物流解決方案領導業界。」

永旺資訊服務（深圳）有限公司董事總經理榆林靖規先生表示：「永旺資訊服務（深圳）有限公司很高興獲得2012年度亞太顧客服務協會舉辦的『最佳呼叫中心』和『最佳外包團隊』兩個亞太傑出顧客關係服務獎項。我們很榮幸獲得該兩項大獎，這不僅標誌著一個里程碑，也是業界對我們公司服務水準的認可。我們的團隊將繼續保持一貫專業和優質的服務水準。毫無疑問，今次獲得的獎項也將是我們的團隊在往後實現卓越服務道路上的強大動力。我們將不斷尋找其他挑戰從而提升服務水準，多謝亞太顧客服務協會對本公司的認可，同時對評審委員的辛勞工作致萬分感謝。」

合和物業代理有限公司物業及設施管理總經理陳逸基先生表示：「本公司非常榮幸能再次獲頒『亞太傑出顧客關係服務獎』殊榮，其中包括合和中心奪得『最佳顧客滿意品管系統』及九龍灣國際展貿中心奪得『最佳綜合支援隊伍』。這些獎項肯定了公司於顧客服務上作出的努力；此外，公司屢獲顧客的讚許，亦反映了我們貫徹地履行優質及專業的物業及設施管理服務的承諾。今年，公司在合和中心及九龍灣國際展貿中心進行了大量改善和翻新工程，務求繼續完善物業的環境及設施，以達到香港優質物業的標準。公司亦非常重視與租客之間的長期關係，例如成立Elite Club及KITEC Tenant Club作為與租客溝通的渠道，並透過提供優質服務為租客打造一個和諧的工作環境。此外，我們衷心感謝亞太顧客服務協會頒發這兩個獎項給我們，以及所有曾向我們提供寶貴意見的顧客，投票人士及顧客的支持實在是對我們顧客服務團隊的一份鼓舞！」

台灣DHL Express總經理朱耀杰先生表示：「DHL提供卓越的服務品質，協助顧客邁向成功為己任，並以成為顧客首選的目標努力，我們很榮幸服務顧客的熱情與使命能夠連續三年榮獲『亞太傑出顧客關係服務獎』的肯定。DHL憑藉遍及全球220多個國家與地區的服務網路，精準洞悉市場與產業的脈動，及『國際快遞專家』之專業員工，囊括年度最佳客戶聯絡中心（物流業）與年度最佳創意科技（物流業）兩項企業大獎以及三項個人獎項，讓我們更倍感榮耀。DHL Express深耕台灣市場近40年，我們將持續以前瞻眼界領導業界，以優異服務整合創新技術，滿足並超越對客戶的承諾。」

QNET 董事總經理 JR Mayer 先生表示：「能夠在著名的2012卓越顧客關係服務(CRE)和優質顧客服務質量標準(CSQS)亞太領袖高峰會中贏得多個獎項確是夢想成真。我們很榮幸獲得『最佳全球支援服務』、『最佳客戶聯絡中心』及『最佳綜合支援隊伍』獎項以及五個個人獎項。能贏得上述的獎項更道出了我們團隊的熱誠，耐力及努力。全球支援中心日以繼夜地提供屢獲殊榮的服務，顯示出合作關係和專業精神。贏得這些獎項能幫助我們成長，激勵我們超越自我，為顧客做到最好！我謹代表QNET對亞太顧客服務協會表示感激和謝意。她給予我們超然的認同及機會發熱發亮。我們將會繼續追求卓越。」

冠威管理有限公司董事薛伯榮先生表示：「冠威管理有限公司對連續第二年獲得『亞太顧客關係服務獎』深感榮幸。藉此機會感謝『亞太顧客服務協會』分別頒發『最佳顧客服務中心(物業管理)』及『最佳效率顧客服務(物業管理)』獎項予冠威管理之新港城中心及友邦廣場。作為本港出色的物業管理公司之一，冠威將繼續為各租戶及訪客提供優質管理服務。」

香港賽馬會電話投注事務部主管伍上果先生表示：「我們感到非常榮幸獲得『亞太顧客服務協會』頒發2011年度『亞太傑出顧客關係服務獎』六個榮譽獎項，包括企業組別的『最佳效率顧客服務』獎項、個人組別的『亞太傑出顧客服務經理』、『亞太傑出顧客服務組長』和『亞太傑出顧客服務專業人員』獎項，以及三項個人組別的優異獎項。今次獲獎反映了馬會『以客為本』的核心理念得到認同，我們堅守優質服務承諾、積極提升服務水平及科技設備的努力，以滿足顧客不斷提升的期望亦獲得肯定。本人謹此衷心感謝主辦機構為顧客服務業提供一個世界級的交流平台，使業界可以分享及交流卓越的服務經驗。」

香港移動通訊有限公司客戶服務及業務營運總裁葛達文先生表示：「one2free一直致力以客戶為本，我們非常榮幸獲頒本年的『最佳客戶聯絡中心』獎項。能夠在亞太傑出顧客關係服務獎選舉中獲得殊榮，對one2free客戶服務專員的辛勤工作和付出是一種莫大的榮譽和鼓勵；獎項亦同時肯定了我們多年來堅持的承諾，為客戶提供以客為本的優質服務，不僅使客戶能夠享受真正的流動通訊生活體驗，同時提供全面的卓越服務。我們將繼續提供完善的流動通訊服務，以滿足香港消費者多元化及精益求精的需求，從而提升客戶的體驗。」

PT XL Axiata, Tbk. 印尼顧客服務總經理Cut Noosy女士表示：「我們很榮幸獲得亞太顧客服務協會頒發的2011亞太傑出顧客關係服務獎中電信行業最佳客戶聯絡中心（500席位以下），最佳技術運用，以及傑出顧客關係管理經理。這些榮譽肯定了我們對顧客的專注，不僅更新採用最新科技不斷提升我們的服務，還包含了客戶聯絡中心的方方面面：透過流程和員工來傳遞超越顧客期望的服務，這正實現了我們的願景：『在跨行業區域每一個XL顧客服務接觸點，始終如一地做印度尼西亞最好的顧客體驗提供者和顧客價值創造者。』感謝亞太顧客服務協會如此重要的嘉許。」

台灣中華電信股份有限公司客戶服務處陳義清處長表示：「很榮幸獲得本屆『亞太傑出顧客關係服務獎』之『最佳顧客忠誠計劃』（電訊業）獎項。台灣目前電信業的競爭甚為激烈，如何提高服務品質與客戶滿意度及強化客戶的忠誠度，早已成為企業致勝的重要關鍵！本公司除廢棄秉持正派經營之方針，及追求固本、創新、寬頻、增值、整合、感動之經營策略外，更重視如何落實顧客導向與優質之服務。十分感謝亞太顧客服務協會頒發本獎項，讓本公司不斷追求卓越的顧客關係與發展優質顧客服務品質，獲得很大的肯定。未來，本公司將持續努力提供世界級、專業且優質之感動服務，朝向最有價值與最值得信賴的資通訊公司的願景而努力。」

FedEx香港及澳門董事總經理梁銘添先生表示：「FedEx於『2011年亞太傑出顧客關係服務獎』中獲頒物流業『最佳顧客體驗』和『最佳客戶聯絡中心（200席位以下）』兩項大獎，無疑是對我們團隊竭誠努力的肯定。我們深信『紫色承諾』是FedEx成功的重要元素。『紫色承諾』是我們的根基，亦是每位員工堅定承擔的服務使命，務求讓每一位客戶均享受到卓越的服務體驗。每一天，我們專業的顧客服務及其他團隊總會替客戶設想，更會多走一步，盡心盡力為客戶提供貼心的服務。我們亦會由顧客的角度出發，細心了解及考慮他們不斷變更的需求。多年來，FedEx在香港不斷提升服務，同時積極引入全新產品，務求精益求精，協助客戶保持競爭優勢。例如去年，FedEx開設了更快捷的歐洲貨運直航航線，同時也把處理貨件的時間縮短，讓我們可以把貨件送遞時間變得更早，以及延遲出口截件時間。這些調整讓顧客可更靈活彈性處理業務，亦更便捷地連繫環球市場。另外，我們亦加強了位於香港國際機場的設施，令營運效率進一步提升。我們衷心感謝顧客一直支持FedEx。未來我們將秉持一貫的『紫色承諾』，繼續為客戶提供出色的服務體驗。」

中外運-敦豪董事總經理吳東明先生表示：「能夠在2011年度亞太傑出顧客關係服務獎評選中連續第三年獲得『最佳客戶聯絡中心』稱號及個人組別三個獎項，我們深感榮幸。作為航空快遞行業的領先者，我們致力於為客戶提供簡化優質服務，並不斷挖掘服務提升空間，將客戶的聲音放在首位，能讓整個公司都關注客戶，推動公司實現持續改善。我們所擁有6000多名敬業又專業的國際快遞專家，通過卓越的客戶服務贏得客戶信任，並不斷超越客戶期望。此次蟬聯獲獎是對中外運-敦豪在業界樹立的優質服務品牌形象的肯定，我們將以此作為鞭策動力，繼續不斷努力給予客戶最卓越的服務體驗。」

合和物業管理有限公司總經理周成德先生表示：「我們深感榮幸獲亞太顧客服務協會頒發的2011年度『最佳知識管理』殊榮。本公司一直與時並進，不斷改善服務質素，讓客戶得到稱心滿意的優質服務。這個獎項肯定了我們團隊成功引用現代資訊科技，結合客戶關係管理，提升工作效率，為客戶提供卓越的服務。在此感謝APCSC會長對我們相關的專業指導。」

港基物業管理有限公司總經理詹洪堅先生表示：「港基物業管理有限公司秉承提供全面優質服務的信念，致力為顧客提供一個國際級的營商及生活環境，甚至超越顧客的期望。我們十分榮幸能連續五年獲得『亞太顧客服務協會』頒發的獎項，是次獲頒『最佳企業服務隊伍』殊榮，肯定了我們在卓越顧客服務的出色表現。作為香港區的甲級商廈，港基轄下的中環中心配備全面及專業的管理團隊，憑著各後勤支援小組的緊密配合，配合出色的企業服務隊伍，成功為商戶締造一個超卓的營商環境，與商戶持續建立和諧共融的關係。」

高衛物業管理有限公司總經理梁少波先生表示：「能夠連續5年獲亞太顧客服務協會頒發『最佳客戶體驗（物業管理）』殊榮，我們深感榮幸及欣慰，這除了肯定了我們顧客服務成績超卓外，更印證了高衛『擇善固執 從善如流』的文化。在面對顧客對服務的要求不斷提高，我們相信服務理念必須堅守着與時並進的精神，持續引入嶄新的增值服務，以締造鄰里間的和諧及提升業戶的生活質素。同時我們亦為員工安排多元化的培訓及提供愉快的工作環境，藉以使他們能由心而發地提供不一樣的服務，超越顧客的期望。在此再次感謝亞太顧客服務協會以及卓越的聽濤雅苑服務團隊。」

卓悅控股有限公司主席葉俊亨博士表示：「我深感榮幸獲得亞太傑出顧客關係服務獎評選委員會頒發的『年度最佳行政總裁獎』，這獎項肯定了我及公司團隊的信念、努力及成果。卓悅能夠成為香港及中國其中一間最優秀的美容零售企業，帶領美容化妝潮流，提供優質創新的美容產品及服務，這全有賴於企業優秀的業務策略、精益求精的團

隊精神及行之有效的客戶服務管理。我們會竭盡所能滿足客戶在追求美麗及健康生活上的需求，成為客戶首選的美容零售企業。」

中國電信(香港)國際有限公司市場部總經理楊柳先生表示：「我們非常榮幸能首次獲得亞太顧客服務協會（APCSC）頒發的 2011 年度『傑出顧客服務經理』、『傑出顧客服務組長』、『傑出顧客服務專業人員』及『傑出顧客服務專業人員 - 優異獎』四個個人獎項。中國電信一向秉承『用戶至上，用心服務』的服務理念，一直以來我們不斷去提升及改善我們的服務水平去全面照顧客戶的需要。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，因為他們在公司裏扮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。」

中信國際電訊 CPC 客戶服務及支援部總經理凌承恩先生表示：「我們十分榮幸中信國際電訊 CPC 連續第五年獲取亞太傑出顧客關係服務獎項。作為亞太區領先的信息科技方案伙伴，『用心創新』是一直推動我們企業不斷向前的重要元素之一。除了不斷利用創新技術，推出嶄新方案外，我們更重視出色專業的服務團隊，矢志用心為企業客戶提供貼心的服務。很高興今年我們公司的同事能再次獲得『最佳顧客關係管理經理』獎項，進一步肯定我們於客戶服務策略及提供優質貼心服務方面的努力。展望將來，我們會繼續推動公司每位員工，藉此提升我們的服務平台、優化我們的產品方案、以及給予客戶最全面卓越的服務。」

金融公關及Aries Consulting Ltd創辦人及集團總裁章誠爽女士表示，「對於在卓越客戶關係方面獲到肯定、並連續第二年得到最佳顧客品管系統（公共關係）獎項，是Aries Consulting Ltd的榮譽。我們對於確保客戶得到優質服務、及相信我們的能力較同行突出，可為客戶度身制定符合他們投資者關係及公關服務的需要而感到無比自豪。在獲得獎項之前，我們的業務由新加坡、香港及台北擴至包括北京，我相信我們現在擁有更好的定位，以地區的資本市場相互聯繫，為我們的客戶提供更大的價值。現時，我們在此4個地區擁有超過100名上市公司客戶。這個獎項是對Aries整個團隊的專業精神和能力的敬意，必將激勵我們繼續提供最好的一流服務，確保客戶滿意。」

渣打銀行(香港)有限公司個人銀行業務主管禰惠儀女士表示：「『一心做好，始終如一』，渣打的品牌承諾，表達我們的信念和承諾。我們是一間無論順境或逆境，始終與客戶並肩而行的銀行，並致力於正確的路向。我們感到很榮幸能連續三年榮獲亞太顧客服務協會頒發的傑出顧客服務獎，印證著我們對客戶的品牌承諾，『一心做好，始終如一』。」

新世界電訊人力資源及客戶服務副總裁李志明先生表示：「我們十分榮幸連續九年奪得『亞太傑出顧客關係服務獎』，並囊括該獎項三大殊榮，包括一項『傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 電訊業）』及兩項『優異獎 - 傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）』。該獎項肯定了我們客戶服務團隊一直以來的努力。作為一家『以客為本』的公司，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。」

SAP 東南亞總裁兼董事總經理 Tim Moylan 先生表示：「我們非常榮幸 SAP 亞洲的價值工程師 Koert Breebaart 先生獲得著名的傑出顧客關係管理董事獎榮譽。這顯然表明了我們致力於培育優秀人才，通過為我們的客戶創造價值和促進創新，來將『幫助世界更卓越的運轉』的願景變為現實。在更卓越運轉的世界中，企業運行更良好、銷售更睿智、服務更優質、推廣更精準- SAP 軟件和我們的員工每天都在努力設計這更卓越運轉的世界。」

2011年度各個獎項類別的得獎者：

公司獎項類別

2011年最佳顧客關係服務傑出獎	中國太平洋人壽保險股份有限公司
2011年最佳企業環保責任領袖（物業管理）	恒基兆業地產集團物業管理部
2011年最佳企業安全健康成就獎（物業管理）	康業服務有限公司
2011年最佳全球支援服務（物流業）	敦豪國際速遞(香港)有限公司
2011年最佳全球支援服務（市場直銷）	QNET LIMITED
2011年最佳公共服務（公用事業）	香港電燈有限公司
2011年最佳顧客忠誠計劃（電訊業）	中華電信股份有限公司
2011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
2011年最佳客戶聯絡中心（物業管理 - 50席位以下）	康業服務有限公司
2011年最佳客戶聯絡中心（物流業 - 100席位以下）	台灣DHL EXPRESS
2011年最佳客戶聯絡中心（物流業 - 200席位以下）	FEDEX EXPRESS HONG KONG
2011年最佳客戶聯絡中心（信用卡 - 200席位以下）	永旺資訊服務（深圳）有限公司
2011年最佳客戶聯絡中心（電訊業 - 300席位以下）	ONE2FREE
2011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
2011年最佳客戶聯絡中心（保險業 - 500席位以下）	中國太平洋人壽保險股份有限公司
2011年最佳客戶聯絡中心（電訊業 - 500席位以下）	PT XL AXIATA, TBK. INDONESIA
2011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
2011年最佳綜合支援隊伍（物業管理）	合和物業代理有限公司—九龍灣國際展覽中心管理有限公司
2011年最佳綜合支援隊伍（市場直銷）	QNET LIMITED
2011年最佳企業服務隊伍（物業管理）	港基物業管理有限公司—中環中心
2011年最佳委外服務隊伍（信用卡）	永旺資訊服務（深圳）有限公司
2011年最佳技術運用（電訊業）	PT XL AXIATA, TBK. INDONESIA
2011年最佳技術運用（保險業）	中國太平洋人壽保險股份有限公司
2011年最佳顧客服務中心（物業管理）	冠威管理有限公司(恒基兆業地產集團成員公司)
2011年最佳顧客滿意品管系統（物業管理）	合和物業代理有限公司 - 合和中心管理有限公司
2011年最佳顧客滿意品管系統（公共關係）	ARIES CONSULTING LTD.
2011年最佳知識管理（物業管理）	合和物業管理有限公司
2011年最佳知識管理（市場直銷）	QNET LIMITED
2011年最佳顧客體驗（物流業）	FEDEX EXPRESS HONG KONG
2011年最佳顧客體驗（物業管理）	高衛物業管理有限公司
2011年最佳效率顧客服務	香港賽馬會，電話投注部 - 尊尚客戶服務中心
2011年最佳效率顧客服務（物業管理）	冠威管理有限公司(恒基兆業地產集團成員公司)
2011年最佳創意科技（保險業）	中國太平洋人壽保險股份有限公司
2011年最佳創意科技（物流業）	台灣DHL EXPRESS
優異獎—2011年最佳客戶聯絡中心	QNET LIMITED

個人獎項類別

2011年傑出行政總裁（零售業）	葉俊亨博士，卓悅控股有限公司
2011年傑出行政總裁（飲食業）	黎韋詩，麥當勞®有限公司
2011年傑出顧客關係管理董事（娛樂業）	陳志華，香港迪士尼樂園度假區
2011年傑出顧客關係管理董事（市場直銷）	MARIA LOURDES T. CALUZA, QNET LIMITED
2011年傑出顧客關係管理董事（資訊科技）	KOERT BREEBAART, SAP ASIA PTE LTD
2011年傑出顧客關係管理經理（零售銀行）	張泰輝，渣打銀行(香港)有限公司
2011年傑出顧客關係管理經理（網絡傳訊）	張嘉駿，中信國際電訊(信息技術)有限公司
2011年傑出顧客關係管理經理（電訊業）	RUDY AZHARI DALIMUNTHE, PT XL AXIATA, TBK. 印度尼西亞
2011年傑出顧客關係管理經理（市場直銷）	岑惠寶，QNET LIMITED
2011年傑出顧客關係管理經理（娛樂業）	陳偉雄，香港迪士尼樂園度假區
2011年傑出顧客關係管理經理（物流業）	王志蓉，中外運-敦豪國際航空快件有限公司
2011年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 - 物流業）	孫銘宏，台灣DHL EXPRESS
2011年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 - 公共服務業）	李中雅，香港電燈有限公司
2011年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 - 娛樂業）	周惠玲，香港賽馬會
2011年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 - 網絡傳訊）	黃淑文，中國電信(香港)國際有限公司

