



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
2012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 — 2013年6月14日 - 亞太顧客服務協會 (APCSC) 於2013亞太傑出顧客關係服務獎頒獎典禮晚宴宣佈2012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。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, 堅定不移的承諾及毅力追求達致傑出顧客關係服務(CRE)。在亞太傑出顧客關係服務獎第11週年, 我們有最多的海外國際入圍及獲獎企業來自香港、中國、新加坡、台灣、馬來西亞、印尼和泰國。所有入圍企業已通過公眾網上投票, 獲得其顧客及公眾的認可, 並成功通過優質顧客服務標準評估及國際機構的認可。一年一度的國際傑出顧客關係服務獎增強從不同文化背景中創新的發掘, 促進了跨國界的服務進步, 並履行CEO為未來全球消費者不斷追求卓越的服務承諾。」朱先生進一步強調:「**CRE領袖是畢生之旅!**通過每年傑出顧客關係服務獎之旅, 我們建立共同真誠的信任、擁戴顧客、支持力的夥伴關係和長久性的友誼, 透過在各亞太區域城市舉辦的CRE及CSQS圓桌會議, 以共享的使命, 在CRE領袖社群中相互支援和分享卓越顧客服務和最佳實踐。」

朱先生總結道:「**CRE領袖是畢生之旅!**真正的領袖從未停頓 傑出顧客關係服務之旅, 承諾我們的客戶、授權我們的人才、創新超乎顧客所想、做正確的事、投資獲取更大的回報、轉化為更好的顧客體驗, 和追求專業和顧客滿意, 以獲得更高的經濟淨推廣價值。亞太顧客服務協會很榮幸為各位與跨行業的國際CRE領袖共同搭建及擴展CRE及CSQS的專業平台, 以知識交流、經驗對話及最佳實踐基準。**CRE領袖是畢生之旅!**今晚, 我們共同慶祝國際CRE領袖社群的傑出團隊、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:「我們十分榮幸連續十一年獲頒『亞太傑出顧客關係服務獎』, 並囊括最佳企業環保責任領袖獎及最佳會所服務兩大殊榮。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企業安全健康成就獎項, 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:「港燈致力為客戶提供世界級的電力供應及優質的客戶服務。我們十分榮幸, 連續五年獲亞太顧客服務協會評選為『最佳公共服務』的公用事業機構及獲頒七個個人獎項。這些獎項肯定了我們在客戶服務的成績及前線同事在客戶服務的努力。我們會繼續不斷努力, 追求更卓越的客戶服務。」

恒隆地產董事總經理陳南祿先生表示:「我們對於獲得3項亞太傑出顧客關係服務獎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, 這亦是對恒隆地產一直以來在客戶服務方面所作的努力給予肯定! 我亦藉此機會感謝恒隆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『只選好的 只做對的』理念, 繼續為每位客戶提供最優質的服務。」

Astro 首席商務官劉帥伶小姐表示:「獲得傑出顧客關係服務獎及同業對Astro客戶服務的認同, 我們深感榮幸。Astro一直都堅持全方位的優質客戶服務, 這次在第十一屆亞太傑出顧客關係服務獎(The Asia Pacific CRE Awards 2012) 榮獲最佳線上顧客服務、最佳創意科技, 以及最佳效率顧客服務, 證明Astro致力以多管道客服策略, 包括透過電話、互聯網、電視以及社交媒體來服務客戶們獲得了高度肯定。這些獎項對Astro有著重大的意義, 因為它們見證了Astro的“Go Beyond” 超越精神。我們客服團隊也因努力提供最優質的服務受到認同而感到無比榮幸。Astro 衷心感謝客戶們對我們的支援, 也會繼續努力成為馬來西亞領先的綜合消費者媒體娛樂集團。」

新加坡陸路交通管理局行政總裁Chew Hock Yong先生表示:「新加坡陸路交通管理局非常榮幸能獲得亞太顧客服務協會所頒發的『亞太傑出顧客關係服務獎』之『2012年度最佳公共服務』(政府部門) 獎項, 作為政府部門, 我們致力於創建以民眾為核心的陸路交通運輸系統。這個獎項充分證明瞭我們各級員工, 尤其在第一線為客戶提供優質服務的員工所作出的努力。這個獎項給以我們極大的鼓舞, 我們將堅守承諾, 在服務領袖、夥伴關係及服務創新中追求卓越。」

行政院人事行政總處資訊室主任陳邦正先生表示：「行政院人事行政總處「人事資訊系統客服中心」非常榮幸能獲得2012年度傑出顧客關係服務獎「最佳綜合支持隊伍」獎項的殊榮，這是給予我們服務團隊最好的支持與肯定。在服務經濟的新時代，政府單位必須瞭解需求並思考如何提供更好的服務，才能提高政策的滿意度與施政效能，而隨著資訊與通訊科技的發達，善用資訊科技推動公務機關人事行政全面資訊自動化更是我們多年來努力的目標，在我們團隊的不斷努力下，也終於有了有目共睹的成果。身為人事體系的政府主管機關，這次獲獎的肯定，將支持我們更致力於推升人事資訊系統的品質，建構更優質的全面性系統服務，以發揮人事行政應有的專業功能與服務效能。」

香港賽馬會電話投注事務部主管伍上果先生表示：「對於同事能再次獲得優異的成績，我感到非常榮幸及高興。今年馬會一共獲得九個榮譽，包括企業組別的『最佳客戶聯絡中心』獎項，以及8個個人組別的『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。馬會的團隊一直致力提升顧客服務，以滿足客戶不斷提高的期望和不斷變化的市場環境。本人謹藉此機會感謝亞太顧客服務協會為顧客服務業提供一個專業的平台，讓同業可以分享最佳的實踐個案和發展。」

香港移動通訊有限公司客戶服務及業務營運總裁尉俐妮女士表示：「CSL 很榮幸 1010 客戶服務中心獲得“亞太顧客服務協會”頒發 2012 年度“最佳客戶聯絡中心（電訊業 200 席以下）獎項，以及 one2free 客戶服務中心團隊獲得六項個人獎項，包括“傑出顧客服務關係管理經理”，“傑出顧客服務經理”，“傑出顧客服務組長”，“傑出顧客專業人員”及一項個人優異獎項。這些獎項肯定我們致力不懈提升客戶體驗，領導市場。1010 及 One2Free 提供世界級的流動通訊服務，滿足香港市場多樣化和不斷變化的客戶需求。我們贏得顧客的支持，成功在建立服務文化，鼓勵團隊和同事個人持續進步和發展成長。感謝亞太顧客服務協會提供這個專業平台，讓各服務行業領袖分享經驗，標準和心得。CSL 參與優質顧客服務獎是對大家的承諾，推動我們繼續為客戶提供卓越優質的流動通訊服務和體驗。」

DHL Express Singapore 常務董事黃豪恕先生表示：「我們很榮幸得到亞太顧客協會所頒發的三項殊榮：最佳客戶聯絡中心（物流業 - 100 席位以下，最佳技術運用（物流業）以及最佳顧客滿意品管系統（物流業 - 南亞洲）。這三項殊榮無疑是對我們團隊所付出辛勞的肯定。優質的客戶服務在一家公司的行銷策略中扮演著至關重要的角色。另外，確保優質的客戶服務在強化客戶的忠誠過程中更是不可或缺的關鍵因素。作為我們客戶所信賴的合作夥伴，我們將保持我們一貫為客戶設想的理念，用心聆聽及深入瞭解每一位客戶的需求，與他們攜手締造一個穿越國際舞臺的橋樑。」

大都會人壽保險有限公司首席行政總監楊愛珍小姐表示：「一直以來，大都會人壽都是『以客為尊』，作大小決定時『客戶』必然是首要考慮點。謹此我們感到十分榮幸，在首次競逐『亞太傑出顧客關係服務獎』，便獲得4項殊榮。這些獎項肯定了我們『以客為尊』的理念及不斷追求卓越的努力，並得到大家的認同。我們相信，每每從客戶的角度審評大都會人壽的服務質素都有新的啟發。因此，我們推出了多個提升客戶服務的項目，收集客戶的意見。其中表表者就是『顧客心聲』計劃，我們聆聽顧客的意見，把他們的建議付諸實行，並有效地提升服務質素。『以客為尊』是一個持續的過程，我們將繼續秉承大都會人壽『以客為尊』的精神，提供讓客戶喜出望外的優質服務。」

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：「欣聞我司雲南分公司獲得『2012 年度亞太傑出顧客關係服務獎——最佳顧客體驗獎』，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，謹向社會各界對我司的厚愛表示誠摯的謝意。2012 年是太平洋壽險『以客戶需求為導向』戰略轉型全面啟動實施之年，我們致力於打造基於大資料經營的企業級移動智慧保險生態系統，鞏固並強化在行業中的領先優勢，擴大品牌效應，為廣大客戶提供優質、便捷、舒適的服務體驗。獲得最佳客戶體驗獎，既是對太平洋壽險服務團隊服務品質的肯定，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！」

DHL Express 亞太區商業高級副總裁暨香港及澳門董事總經理李植興先生表示：「亞太顧客服務協會再次向我們頒發最佳客戶聯絡中心（300 席位以下）、最佳全球支援服務（物流業）及三項個人獎項的榮譽，表彰我們團隊努力不懈的成就，讓我們引以為傲。客戶服務是 DHL Express 業務的核心，我們致力透過每次與客戶溝通的機會，為他們提供卓越的服務體驗。憑藉亞太顧客服務協會的嘉許，讓我們透過全球覆蓋超過 220 個國家及市場的龐大網絡及無可比擬的客戶服務，鞏固我們致力簡化客戶的生活之決心。」

印尼 PT XL Axiata Tbk 資深總經理服務夥伴關係管理 Cut Noosy Keumalafajri 小姐表示：「我們公司十分榮幸能獲得亞太顧客服務協會今年所頒發的『2012 年傑出顧客關係管理董事（移動通訊）』、『2012 年度最佳知識管理』、『2012 年度最佳社交媒體計劃』三個類別的獎項，這一結果充分體現了本公司在本年度不斷致力於推進傑出顧客關係服務。2012 年，本公司通過實施不同的客戶參與戰略及有效的運營改善策略不斷推進我們的客戶服務。每一次的客戶接觸都證明了我們擁有高技能的員工和精密的儀器。取得這些成果將不斷推進及激勵我公司成為印尼最好的電信公司。」

中華電信客戶服務處副總經理陳義清先生表示：「中華電信去年參加『亞太傑出顧客關係服務獎』獲得『最佳顧客忠誠計畫』，今年再度挑戰並榮獲『2012 年亞太傑出顧客關係服務獎』、『最佳客戶聯絡中心』獎項。事實上，中華電信除了產品要獲得客戶滿意，更重視客戶的內在感受，已連續三年獲得《遠見雜誌》評選為電信服務品質第一名的肯定，今年更分別榮獲品牌大獎《30 雜誌》雜誌 2013 Young 世代品牌大調查-最愛品牌及《經理人月刊》2013 影響力品牌調查電信類-品牌大賞。為了答謝廣大消費者的信賴與支持，未來仍將秉持前瞻創新理念，以『專注本業、注重專業、提高效率、感動服務』精神；在不斷提升資通訊科技實力的同時，以『感動服務』為核心，提供客戶『誠心、用心、真心、耐心、貼心』的五心級服務。感謝亞太顧客服務協會，提供很好的分享交流平台，讓中華電信能發展更卓越的顧客關係，成為電信服務業優質服務的典範。」

DHL快遞亞太區執行副總裁、中外運敦豪國際航空快件有限公司董事總經理吳東明先生表示：「我們感到非常榮幸，能夠連續四年獲得亞太傑出顧客關係服務獎的“年度最佳客戶聯絡中心”（1000坐席以下）和“年度最佳顧客滿意品管系統”（物流業 - 北亞洲）的大獎。這些獎項是對我們員工的持續竭誠為客戶提供一流的服務的認可和表彰。作為一家擁有國際認證專家的物流公司，我們的每一位同事都致力於為我們的客戶提供超出他們期望的，更快和更好的服務。27年前，中外運敦豪成爲第一家進駐中國的國際航空快遞公司，從那時起，我們從來沒有停止挑戰自我，以及爲改進客戶體驗而探索一切提升我們服務品質的可能性。我們非常自豪，因爲中外運敦豪將用我們“屢獲殊榮”的服務繼續引領行業的發展。」

台灣DHL Express總經理朱耀杰先生表示：「提供顧客優質的服務、並確保顧客對DHL服務的高滿意度，是DHL維繫顧客關係的策略精髓。DHL所提供的服務不只是遞送文件及包裹，這也是爲什麼在跟客戶的每一次溝通，我們都致力於創造一個正向經驗。在DHL，我們運用智能技術，同時亦藉由熱情的工作團隊，來提升客戶與DHL交流的正面積極經驗。很榮幸，我們的努力已獲『Asia Pacific Customer Service Consortium』的認可。今年DHL更榮登物流業『年度最佳客戶聯絡中心』(物流業 - 50席位以下) - Under 50 Seats、『年度最佳知識管理（物流業）』，並獲得四個獨立的獎項。這些獎項彰顯了DHL團隊對客戶的承諾，更肯定了DHL追求最佳服務品質的企業經營策略。」

Advanced Contact Center Co., Ltd.董事總經理Jaiporn Srisakul女士表示：「顯然，每位在泰國Advanced Contact Center工作的員工都非常高興能獲得這一重要的獎項，這個獎項充分證明了我們的員工在推進傑出顧客關係服務上所作出的努力。朝著這個獎項奮鬥是極具挑戰性的，但對ACC而言也是一次非常有益的經歷。在與亞太顧客服務協會，尤其是協會朱主席的合作中，我們學到了很多，我們共同分享有用的資訊及不可或缺的經驗，及最佳實踐的同時也讓我們充分認識到在推進客戶體驗中我們還需做的努力。這個獎項的核心就是讓參與者和組織者建立真摯的友誼，共同支持與實踐傑出顧客關係服務。」

興業銀行新加坡區主管黃漢麟先生表示：「能夠與眾多卓越企業參與亞太傑出顧客關係服務獎，並且獲得“最佳顧客服務中心 - 銀行業（外幣兌換）”的榮譽，興業銀行感到十分榮耀。這的確是本公司外幣兌換服務的一個里程碑，也是對興業銀行服務精神的一種認同。對於我們努力的職員，這個獎項也將會成爲大家的推動力，使興業銀行在新加坡樟宜機場的外幣兌換服務推向另一層樓。」

IBM大中華區全球業務流程解決方案和服務執行總監曹潤寰先生表示：「我們非常榮幸獲得由APCSC頒發的最佳綜合服務團隊獎、最優秀客服經理個人獎和最優秀客服組長個人獎。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，爲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成爲我們客戶的不可或缺的合作夥伴，成爲員工的不二選擇”這一目標。」

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 - 商業大廈』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。致力爲租戶提供最好的服務和關顧顧客的需要，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『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，並催化成爲我們繼續爲各租戶在『花旗銀行廣場』提供『最佳的客戶體驗』的主要驅動力之一。」

友邦保險有限公司廣東分公司總經理賴亮憑先生表示：「我們非常榮幸能獲得亞太顧客服務協會頒發的2012年度“傑出行政總裁”和“最佳顧客服務中心”兩個獎項。在此我向獲獎的友邦廣東營運部助理副總裁黎曉穎女士和友邦廣東客服中心全體同仁表示衷心的祝賀。也感謝亞太顧客服務協會爲我們提供了展現專業服務的平臺。友邦廣東一直堅持以客戶爲中心的服務宗旨，著力建立全面的客戶關係管理體系，遵循“專業精神、追求卓越”的服務理念，推動多元化的管道創新服務，提升客戶體驗，切實爲客戶帶來專業貼心的服務。獎項的獲取，是社會各界對我們優質服務品質的認可。我們將以此作爲鞭策動力，推動公司全體同仁共同努力，以滿足客戶多元化及精益求精的需求，從而向客戶提供卓越的服務體驗。」

金融公關及Aries Consulting Ltd創辦人及集團總裁章誠爽女士表示：「Aries Consulting對於在卓越客戶關係方面獲到肯定、並連續第三年得到最佳顧客品管系統（公共關係）獎項，是Aries Consulting Ltd的榮譽，謹此向對我司作出厚愛的公眾表示衷心謝意。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，可爲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，爲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，我們會繼續努力，以滿足及超越客戶的期望爲目標。」

德事商務中心主席及行政總裁Paul Salnikow先生表示：「本人很榮幸能獲得由亞太顧客服務協會頒發『亞太傑出顧客關係服務獎』之『2012年度傑出行政總裁』（辦公空間策略方案）獎項，對我們的專業服務作出肯定。多年來，德事商務中心團隊一直爲公司及行業竭誠努力地作出貢獻，不但提升了卓越式客戶服務的品質，更加深了行業對本地及區域市場在寫字樓需求上的瞭解，共同在服務式寫字樓行業裡創造了新的里程碑。作爲亞太區領先的尊貴式服務型寫字樓供應商，德事商務中心堅持以客戶的需求爲中心點，並從我們的企業使命『最佳地段。最優服務。最高價值』出發，引入靈活的辦公空間策略方案，提供優質的商業服務。本人十分感謝亞太顧客服務協會的嘉許，德事商務中心將會繼續運用我們優越卓越的全方位服務及設備，和對本地市場需求的專業知識，致力鞏固德事商務中心傑出優秀的專業水平，爲本地、區域、和國際市場及客戶提供一流的辦公空間靈活策略方案。」

Groupon 香港行政總裁楊聖武先生表示：「在短短的三年期間，由四個人、一個概念，發展成今日超越 150 人規模、香港第一的電子商務公司，創下輝煌的成就。我們十分榮幸獲頒發亞太區傑出顧客關係服務獎，這是全賴我們對客戶堅定的承諾『為客戶提供 100%服務保證』。我們每一個決策都是遵從顧客為先的理念，提供最佳的吃喝玩樂體驗。」

中國電信國際有限公司市場部副總裁董自瑜先生表示：「我們非常榮幸獲得亞太顧客服務協會（APCSC）頒發的2012年度『最佳全球支援服務獎(通訊業)』獎項。今年是我們中國電信國際公司連續2年贏得此項殊榮，是次佳績絕對是對我們一直貫徹為客戶提供高質素服務的一個肯定,也是業界對我們公司服務水準的認可。作為一間中國大型國有通信企業，中國電信一向秉承『用戶至上，用心服務』的服務理念，我們一直以來為客戶定制綜合通信解決方案，確保滿足全球通信需求，並且不斷提升及改善我們的服務水平去全面照顧客戶的需要。是次的獎項除對前線同事傑出服務作表揚外，同時亦對我們服務至上的理念、員工培訓及發展方向的成就予以肯定。我們將繼續鞏固在網絡通訊市場的領導者地位，致力推動優質專業的顧客服務。最後再次在此借這個機會多謝CTG 客戶服務部及全體員工。公司可以有今日的成績全賴有您！」

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 的員工今年再度獲取『最佳顧客關係管理經理』獎項，成就公司連續六年獲取亞太傑出顧客關係服務獎項的佳績，進一步肯定我們堅持優質服務承諾的成效，以及對公司傑出團隊不懈追求卓越表現的認同。作為亞太區最可信賴的信息技術方案伙伴，中信國際電訊 CPC 歷年來不斷因應客戶的新需求，推出嶄新方案、創新服務，以及提升團隊專業水平。我們將繼續堅守與時並進的服務精神，超越客戶期望的服務目標，在業界樹立世界級優質服務的企業形象。」

中企網路通信技術有限公司運營總裁駱嘉釗先生表示：「首先非常感謝亞太顧客服務協會（APCSC）為推動客戶服務領域孜孜不倦的努力。我們很榮幸首次參加協會舉辦的『2012 亞太傑出顧客關係服務獎』便獲得評選頒發的『傑出顧客服務經理(顧客服務中心)』的殊榮，我們對此深感欣慰，同時也肯定了我們在客戶服務方面的努力與前線員工的卓越及出色表現。中企通信一直秉承『以人為本，以客為尊』的宗旨，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。同時，以最具創新的態度不斷提升專業素質，持續為客戶提供優質服務。是次獲獎只是一個起始，我們將繼續往開來、努力將服務質素推至更高的層面，進一步強化客戶的信心及歸屬感。」

新世界電訊人力資源及客戶服務副總裁李志明先生表示：「我們十分榮幸連續十年奪得『亞太傑出顧客關係服務獎』，並囊括該獎項兩大殊榮，包括一位同事獲得『傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 電訊業）』獎項及有另一位同事獲得『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。致力將『用心·超乎您想』的公司口號付諸實踐，我們會繼續全面照顧客戶的需要，為客戶提供更優質的服務。」

香港航空服務總監簡浩賢先生表示：「香港航空首次參加亞太顧客服務協會舉辦的『亞太傑出顧客關係服務獎』的評選，很榮幸兩位在服務方面有突出表現的同事能獲頒發『傑出顧客服務經理』及『傑出顧客服務組長』，無疑是對我們一直秉承『以人為本』服務理念的鼓勵和肯定。今後我們的服務團隊會繼續將與客人接觸的每一個服務細節都做到最好。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，傳遞我們周到的服務，配合不斷擴大的航線版圖，為乘客帶來更方便舒適的飛行體驗。」

2012年度各個獎項類別的得獎者：

公司獎項類別

2012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
2012年最佳公共服務（公用事業）	香港電燈有限公司
2012年最佳公共服務（政府部門）	新加坡陸路交通管理局
2012年最佳全球支援服務（電訊業）	中國電信國際有限公司
2012年最佳全球支援服務（物流業）	敦豪國際速遞(香港)有限公司
2012年最佳客戶聯絡中心（物流業- 50席位以下）	台灣DHL EXPRESS
2012年最佳客戶聯絡中心（物流業 - 100席位以下）	DHL EXPRESS (SINGAPORE) PTE LTD
2012年最佳客戶聯絡中心（電訊業 - 200席位以下）	IOIO
2012年最佳客戶聯絡中心（電訊業 - 300席位以下）	中華電信股份有限公司
2012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
2012年最佳客戶聯絡中心（娛樂業 - 500席位以下）	香港賽馬會青衣電話投注中心
2012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全國客戶服務部
2012年最佳客戶聯絡中心（電訊業 - 1000席位以上）	ADVANCED CONTACT CENTER CO., LTD.
2012年最佳綜合支援隊伍（政府部門）	行政院人事行政總處-人事資訊系統客服中心
2012年最佳綜合支援隊伍（服務台）	國際商業機器科技（深圳）有限公司
2012年最佳創意科技（娛樂業）	ASTRO大馬控股有限公司
2012年最佳技術運用（物流業）	DHL EXPRESS (SINGAPORE) PTE LTD
2012年最佳顧客服務中心（保險業）	友邦保險有限公司廣東分公司
2012年最佳顧客服務中心（銀行服務 - 外幣兌換）	新加坡興業銀行
2012年最佳顧客服務中心（物業管理）	恒隆地產
2012年最佳顧客滿意品管系統（保險業）	大都會人壽
2012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全國客戶服務部

獲獎公司亦受邀於2013年6月13 - 14日舉行的「**卓越顧客關係管理及優質顧客服務標準亞太領袖高峰會**」中發表演講。這個領袖高峰會是一個亞太區會議，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。

亞太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「優質的客戶關係是增強競爭力的唯一方法！」。協會的目標是在亞太區域範圍的國際城市提高服務品質，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）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）亞太領袖高峰會，以及亞太傑出顧客關係服務獎選舉的推廣支持及贊助，卓越客戶關係和優質顧客服務標準亞太領袖高峰會，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，Twitter: CREAwards，LinkedIn: APCSC，MSN: [enquiry@apcsc.com](mailto:enquiry@apcsc.com)，QQ：2303712688獲取更多信息。