



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 2007 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 — 2008 年 6 月 27 日- 亞太顧客服務協會（APCSC）宣佈 2007 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企業、團體及個人。

亞太顧客服務協會主席— 朱剛岑先生表示：「亞太傑出顧客關係服務獎選舉自成立以來，就以客為本的創新服務，肯定了許多行業的領導者及專業人士。參賽者來自更多國際都會及行業參與不同企業及個人獎項，他們皆代表各行業於傑出顧客關係的成功之道，分享最佳守則及見解。

朱先生補充：「優質顧客服務質量標準（CSQS）是傑出顧客關係服務獎的重要評審準則，亦逐漸成為界定世界級機構的根本參考。CSQS揉合每年獲獎公司商業個案匯報中策略及商務上的優良守則，逐步提昇服務標準。國際商業社群正需要如此正面推動，創造一個更全面的卓越客戶關係服務發展架構，提供各大機構及部門於服務其內部及外部客戶時作參考。」

朱先生進一步表達：「亞太顧客服務協會於區內不斷推廣傑出顧客關係，我們藉今晚的盛會來慶祝亞太顧客服務協會成立十周年，同時祝賀傑出顧客關係服務獎的得獎機構及感謝各顧問成員，協會成員及合作伙伴，不懈追求盡力達到傑出顧客關係服務！亞太顧客服務協會非常榮幸能見證各機構不斷追求新的服務水平，質量標準和基準，打造未來的商業典範的嶄新領域，建造亞太區成為更好的居住及營商環境！」

RHB Banking Group, Mr. Michael J. Barrett, Group Managing Director 表示：「這個獎項是對於我們在提供優質服務和建立良好客戶關係方面的一個強力肯定，也將使我們繼續在地方市場上處於領先的優勢。我們對於客戶的財政需求有著充分的瞭解，同時我們也追求高品質的服務，這將使我們在客戶個人化銀行業務方面獲得長足的進步。」**RHB Bank Singapore, Mr. Lim Hun Joo, Country Head**：「連續獲得兩項服務殊榮證明了對我們在服務方面的卓越成績。RHB Bank在提供優質服務領域一直以來都有傑出的表現。同時，我們秉著創新，努力，變通，領先的理念在提供完善的銀行業務和客戶服務方面取得成功。在RHB Bank，銀行業務變得更加個人化。」

環球銀行金融電信協會 (S.W.I.F.T. SCRL), Head of Customer Service Asia, Mr. Kevin Lodge 表示：「SWIFT的員工攜手努力工作，以確保我們的產品簡單易用，能夠符合每一位客戶的個別要求。我們亦以同樣的專業態度提供支援服務。是次頒給我們的獎項正是對我們公司的核心價值——『以客為先』、『精簡卓越』和『以人為本』的肯定。我們是次獲頒四項大獎，實是一項殊榮。對於我們的團隊來說，更起著鼓舞的作用。同時，我們衷心感謝公開表揚我們的支援和服務的各位客戶。」

CPCNet Hong Kong Limited 行政總裁何偉中先生表示：「我們十分榮幸參與亞太顧客服務協會舉辦的 2007 年亞太傑出顧客關係服務獎選舉，並一連勇奪四個獎項。多年以來，我們一直貫徹『以客為本，以客為先』的理念，不斷加強團隊服務精神；透過多方面的磨練，成績有目共睹。本公司亦力求提高服務質素，並完善最新的科技，務求為客戶提供最優質滿意的服務。是次於選舉中獲得驕人成績給予我們莫大的鼓舞，更重要的是，這證明了我們的服務團隊矢志以客為先，盡力為客戶提供優越服務的努力並沒有白費，並得到廣泛認同；本人更藉此感謝亞太顧客服務協會所頒贈的獎項。」

恒基兆業地產集團執行董事 孫國林 MH 先生表示：「恒基兆業地產集團物業管理部—偉邦物業管理及恒益物業管理榮獲亞太顧客服務協會頒發『2007 最佳創意科技(物業管理)獎』。自偉邦 2002 年首獲最佳企業服務獎以來，其對優質顧客服務之追求，從未稍歇，今年更與恒益雙雙獲獎。獎項的意義，除了表彰顧客對我們的認同，亦驅使偉邦與恒益於顧客服務方面，繼續戮力追求更卓越的境界。」

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致力為六十多個大型屋苑、甲級商業大廈、低密度住宅、工貿樓宇、購物商場、私人會所及教育設施等提供優質的管理服務。港基一直以專業的管理經驗，竭力為業戶提供一個國際級的營商及生活環境。港基轄下康宏廣場憑著一套完善的服務承諾及本著『顧客無疆界』的服務理念，創造出獨特及非一般的卓越商廈顧客服務，成功由內而外拉闊顧客層面，並勇奪亞太顧客服務協會之『最佳效率顧客服務』及『最佳顧客關係推廣服務』獎；而中環中心作為港島區的甲級商廈，各富經驗的服務大使隨時為商戶或訪客提供協助，更緊貼市場需要，不斷提供嶄新而貼心周全的服務，成為今年亞太顧客服務協會之『最佳顧客服務中心』。以上獎項足以證明港基竭力提供優質管理服務的努力，我們將繼續努力，追求更優質的服務水平。」

新世界電訊董事總經理衛鳳文博士表示：「我們十分榮幸於本年度『亞太傑出顧客關係服務獎』中獲頒五個獎項，除獲頒『傑出顧客服務組長(客戶聯絡中心)』及兩項專業人員的優異殊榮外，我們更連續三年獲得電訊業界別之『最佳效率顧客服務』及首奪同一界別『最佳知識管理』獎。獎項肯定了我們客戶服務團隊一直以來的努力，並起了鼓勵作用，推動我們繼續提升客戶服務的質素。展望將來，作為香港通訊服務業界的先驅，我們會繼續為客戶提供以客為本及穩健可靠的通訊方案與管理服務，務求讓客戶滿意程度能達致最高。」

中國太平洋人壽保險股份有限公司經營委員會主席潘燊昌先生表示：「太保壽險以『誠信天下，穩健一生，追求卓越』為核心價值觀，堅持穩健經營，積極改革創新，為客戶、股東、員工和利益相關者創造價值，為社會和諧做出貢獻，在注重業務發展的同時，關注客戶服務。第二年參加亞太顧客服務協會相關獎項的評比，欣聞我們兩家分公司獲此榮譽，這是我們服務能力和水平的肯定，也是對我們一貫堅持『以客戶為導向』服務理念的認可，我們也將繼續努力，成為一家讓客戶真正信賴的專業壽險公司。」

九倉電訊客務及系統管理副總裁黃志光先生表示：「我們深信服務質素最終是由客戶決定的。於不同的客戶接觸點，客戶對服務質素的經歷及感受能夠影響整體的客戶關係。因此，我們視綜合支援隊伍及客戶聯絡中心為我們的策略團隊，為客戶帶來優質的服務體驗。我們很高興九倉電訊致力建立一支專業優秀支援隊伍的努力得以肯定，是次獲獎只是一個起始，我們將會繼續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。」

中信銀行信用卡中心客服中心總經理呂天貴先生表示：「今年是中信銀行信用卡客服中心非常榮幸首次參加亞太顧客服務協會舉辦的 2007 年亞太傑出顧客關係服務獎評選，就獲得『最佳客戶聯絡中心』和『最佳顧客體驗』兩大獎項。這是對我們一貫堅持的『用心超越期望，服務創造價值』服務文化的認可。中信信用卡客服中心堅持我行將服務作為核心競爭力之一的理念，通過實施分層服務策略、打造專業服務團隊、完善客戶服務管道、提升經營能力、加強團隊文化建設等措施，客戶滿意度不斷提升，客戶體驗持續增強。感謝亞太傑出顧客關係協會提供這樣一個良好的交流機會，使我們得以在一個更廣闊的平台內與同業進行交流與學習。我們將繼續努力，打造一流信用卡 24 小時遠端銀行，樹立卓越服務的品牌典範。」

高衛物業管理有限公司總經理梁少波先生表示：「高衛一向以『我們致力提升生活質素』為公司使命，深信優質的管理服務是物業增值的保障。我們既優質又專業的管理服務，歷年來屢獲殊榮，實有賴業戶的鼎力支持。作為主張平等機會的僱主，我們本著傷健共融及唯才是用的原則，旗下多個屋苑均聘有殘疾僱員。同時，我們為員工舉辦各項訓練課程，提升他們的專業知識，而定期舉行員工活動，亦讓員工有機會增進感情，提高士氣。憑著對業戶及員工的貼心關懷，我們很榮幸可以衝出香港，於『亞太傑出顧客關係服務獎』中獲得兩項殊榮。」

康業服務有限公司(康業)副主席及行政總裁鄭正煒表示：「本年再度榮獲亞太顧客服務協會頒發『最佳現場支援隊伍』獎。除有賴員工的出色服務，全面的顧客支援隊伍是令客戶滿意的成功因素。這個獎項印證了我們無論在顧客服務及顧客滿意品質管理方面都在同業中佔優。同時也十分榮幸旗下新成立的君御物業管理有限公司能夠獲得亞太顧客服務協會頒發『最佳顧客滿意品管系統』獎項。此獎項印證我們『服務至上，禮貌第一，優質管理，力臻完美』的服務使命，並且以六星級酒店式的服務態度為客人提供卓越服務。康業的目標是成為全港最優質的物業及設施管理公司，為顧客締造美滿之家。我們以『服務至上，禮貌第一，優質

管理，力臻完美』為使命，並以『以客為本，精益求精，優質服務，物超所值』作為核心價值。獲得此項殊榮是康業優質管理服務的新里程，但我們不會因此而自滿，會繼續發揚我們致力追求卓越的傳統和文化。」

高衛物業管理有限公司 - 渣甸山名門總經理黃少韓先生表示：「首次參加『亞太傑出顧客關係服務獎』便獲得『最佳顧客體驗』的殊榮，我們深感榮幸。這榮譽肯定了我們將酒店貼心服務注入渣甸山名門的思維，而相同的優質服務亦將引入高衛旗下的其他屋苑，讓更多業戶可以享受更優越、更貼心的服務。『貼心酒店服務』是我們獨有的文化，受業戶歡迎之餘，也為香港的物業管理行業定下新的指標。」

精英國際有限公司首席運營官，廣州盛華信息有限公司總經理李燕小姐表示：「欣聞本公司於首次參加亞太傑出顧客關係服務獎之評選，就一舉勇獲 APCSC 所頒發之『最佳客戶聯絡中心（消費市場）』和『最佳委外服務隊伍（客戶聯絡中心）』兩大獎項。首先，要感謝 APCSC 構建如此豐富之舞臺，為我們公司提供了展示魅力的機會；所有給予我們支持與投票之朋友和所有合作客戶；我們公司近 5,000 名全體員工之齊心合作。提供優質之顧客關係服務乃我們不懈追求之目標，希望通過我們服務之提升與改進之努力，發展成為亞太地區最大，乃至世界知名之中立型國際服務外包基地，為更多之海外運營機構提供優質之服務外包及管理。」

敦豪國際速遞(香港)有限公司顧客服務處總監劉玉燕小姐表示：「DHL十分榮幸在2007年度亞太傑出顧客關係服務獎選舉中榮獲『最佳客戶熱線中心(物流業)』獎項。這個獎項肯定了我們成功達到跨國顧客服務部的宗旨，通過高水平的服務令重要的客戶感受到DHL貼身的款待。此項殊榮給予我們莫大的鼓勵，印證了我們不斷提升服務水平的承諾，為協助重要的客戶達至成功。我們將繼往開來，努力創新並提升服務水平，致力成為顧客的首選業務伙伴。」

2007 年度各個獎項類別的得獎者： -

公司獎項類別

2007 年傑出顧客關係服務	環球銀行金融電信協會
2007 年最佳顧客體驗（銀行業）	RHB BANK BERHAD SINGAPORE
2007 年最佳顧客體驗（信用卡中心）	中信銀行信用卡中心客戶服務中心
2007 年最佳顧客體驗（物業管理）	高衛物業管理有限公司－渣甸山名門
2007 年度最佳知識管理（網絡供應商）	CPCNET HONG KONG LIMITED
2007 年度最佳知識管理（電訊業）	新世界電訊有限公司
2007 年度最佳技術運用（保險業）	中國太平洋人壽保險股份有限公司深圳分公司
2007 年度最佳技術運用（網絡供應商）	CPCNET HONG KONG LIMITED
2007 年度最佳客戶聯絡中心（消費市場）	廣州盛華信息有限公司
2007 年度最佳客戶聯絡中心（信用卡中心）	中信銀行信用卡中心客戶服務中心
2007 年度最佳客戶聯絡中心（物流業）	敦豪國際速遞(香港)有限公司
2007 年度最佳客戶聯絡中心（電訊業）	九倉電訊有限公司
2007 年最佳顧客關係推廣服務（物業管理）	港基物業管理有限公司 - 康宏廣場
2007 年最佳企業服務隊伍（物業管理）	高衛物業管理有限公司
2007 年最佳顧客滿意品管系統（物業管理）	君御物業管理有限公司
2007 年最佳顧客服務中心（物業管理）	港基物業管理有限公司 - 中環中心
2007 年最佳現場支援隊伍（保險業）	中國太平洋人壽保險股份有限公司河北分公司
2007 年最佳現場支援隊伍（物業管理）	康業服務有限公司
2007 年最佳全球支援服務	環球銀行金融電信協會
2007 年最佳效率顧客服務（物業管理）	港基物業管理有限公司 - 康宏廣場
2007 年最佳效率顧客服務（電訊業）	新世界電訊有限公司
2007 年最佳創意科技（網絡供應商）	CPCNET HONG KONG LIMITED
2007 年最佳創意科技（物業管理）	恒基兆業地產集團物業管理部 (恒益及偉邦)
2007 年最佳綜合支援隊伍（電訊業）	九倉電訊有限公司
2007 年最佳關鍵任務支援服務	環球銀行金融電信協會
2007 年最佳委外服務隊伍（客戶聯絡中心）	廣州盛華信息有限公司
2007 年最佳人力發展計劃（物業管理）	高衛物業管理有限公司
2007 年最佳服務網站	環球銀行金融電信協會

個人獎項類別

2007 年傑出行政總裁	何偉中, CPCNET HONG KONG LIMITED
2007 年傑出顧客關係管理董事	黃茹燕, RHB BANK BERHAD MALAYSIA
2007 年傑出顧客服務經理 (客戶聯絡中心 - 公共服務業)	許美群, 香港電燈有限公司
2007 年傑出顧客服務經理 (顧客服務中心 - 零售服務業)	黃敬芬, 實惠傢居廣場
2007 年傑出顧客服務組長 (客戶聯絡中心 - 物流業)	馮詡麟, 敦豪國際速遞(香港)有限公司
2007 年傑出顧客服務組長 (客戶聯絡中心 - 公共服務業)	李中雅, 香港電燈有限公司
2007 年傑出顧客服務組長 (客戶聯絡中心 - 電訊業)	鍾偉勤, 新世界電訊有限公司
2007 年傑出顧客服務組長 (顧客服務中心 - 零售服務業)	馮麗儀, 實惠傢居廣場
2007 年傑出顧客服務專業人員 (客戶聯絡中心 - 物流業)	關健基, 敦豪國際速遞(香港)有限公司
2007 年傑出顧客服務專業人員 (客戶聯絡中心 - 公共服務業)	張詠詩, 香港電燈有限公司
2007 年傑出顧客服務專業人員 (客戶聯絡中心 - 電訊業)	馮頌勤, 和記環球電訊有限公司
2007 年傑出顧客服務專業人員 (顧客服務中心 - 機場服務業)	Garmit Kaur D/O Mahinder Singh, SINGAPORE AIRPORT TERMINAL SERVICES
2007 年傑出顧客服務專業人員 (顧客服務中心 - 銀行業)	Sylvia Veronica Adriano, MAYBANK SINGAPORE
2007 年傑出顧客服務專業人員 (顧客服務中心 - 時裝零售業)	Liza Adalina Coelho, WING TAI CLOTHING PTE LTD
2007 年傑出顧客服務專業人員 (顧客服務中心 - 醫療服務業)	邱明娘, O&G CENTRE, SINGAPORE GENERAL HOSPITAL
2007 年傑出顧客服務專業人員 (顧客服務中心 - 公共服務業)	何万年, SBS TRANSIT LTD
2007 年傑出顧客服務專業人員 (顧客服務中心 - 零售服務業)	賴文達, 實惠傢居廣場
2007 年傑出顧客服務專業人員 (顧客服務中心 - 護衛服務業)	王达伟, SENTOSA LEISURE GROUP
2007 年傑出顧客服務專業人員 (顧客服務中心 - 旅遊服務業)	林比芊, HUP ANN TRAVEL PTE LTD
優異獎 - 2007 年傑出顧客服務經理 (客戶聯絡中心 - 電訊業)	陳玉清, 九倉電訊有限公司
優異獎 - 2007 年傑出顧客服務經理 (顧客服務中心 - 零售服務業)	何志偉, 實惠傢居廣場
優異獎 - 2007 年傑出顧客服務組長 (客戶聯絡中心 - 公共服務業)	鄭鳳娟, 香港電燈有限公司
優異獎 - 2007 年傑出顧客服務組長 (客戶聯絡中心 - 電訊業)	李文娟, 九倉電訊有限公司
優異獎 - 2007 年傑出顧客服務組長 (顧客服務中心 - 零售服務業)	丘家偉, 實惠傢居廣場
優異獎 - 2007 年傑出顧客服務組長 (顧客服務中心 - 零售服務業)	岑衍均, 實惠傢居廣場
優異獎 - 2007 年傑出顧客服務專業人員 (客戶聯絡中心 - 物流業)	張少珠, 敦豪國際速遞(香港)有限公司
優異獎 - 2007 年傑出顧客服務專業人員 (客戶聯絡中心 - 公共服務業)	鄧偉雄, 香港電燈有限公司
優異獎 - 2007 年傑出顧客服務專業人員 (客戶聯絡中心 - 電訊業)	羅月瑩, 和記環球電訊有限公司
優異獎 - 2007 年傑出顧客服務專業人員 (客戶聯絡中心 - 電訊業)	陳卓勤, 和記環球電訊有限公司
優異獎 - 2007 年傑出顧客服務專業人員 (客戶聯絡中心 - 電訊業)	陳小芳, 新世界電訊有限公司
優異獎 - 2007 年傑出顧客服務專業人員 (客戶聯絡中心 - 電訊業)	溫玉芹, 新世界電訊有限公司
優異獎 - 2007 年傑出顧客服務專業人員 (顧客服務中心 - 零售服務業)	張雙琴, 實惠傢居廣場

獲獎公司亦受邀於 2008 年 6 月 26 - 27 日舉行的「傑出客戶關係管理及優質顧客服務標準亞太高峰會」中發表演講。這個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

亞太顧客服務協會成立的信念在於「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推廣優質顧客關係及服務質量標準，致力表彰各機構和客服人才對客戶服務與企業所作出的雙贏貢獻。

亞太顧客服務協會與國際教育伙伴與國際成員機構共同提供全球性認可的培訓證書課程，範圍包括顧客關係管理、客戶服務、熱線中心。所有證書課程均根據國際客戶服務標準。如有興趣認識亞太顧客服務協會，請到 www.apcsc.com 網頁瀏覽。

~~~~~  
有關新聞採訪、傑出顧客關係服務 (CRE) 及優質顧客服務標準 (CSQS) 亞太高峰會，以及亞太傑出顧客關係服務獎選舉的推廣支持及贊助，卓越客戶關係管理和優質顧客服務標準亞太高峰會，請致電(852) 2174 1428 與劉小姐聯絡，或透過電郵至 [enquiry@apcsc.com](mailto:enquiry@apcsc.com)