



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

即時發佈

**恒基兆業地產集團物業管理部，中國太平洋人壽保險股份有限公司
獲得亞太顧客服務協會APCSC所頒發
優質顧客服務標準 (CSQS) 第三階段認可證書
「為亞太行業基準設立卓越企業顧客服務標準」**

中國，香港 - 2012年6月14日 - 亞太顧客服務協會APCSC在卓越顧客關係服務 (CRE) 與優質顧客服務質量標準 (CSQS) 亞太領袖高峰會中頒發**優質顧客服務標準(CSQS)證書**予**恒基兆業地產集團物業管理部一偉邦物業管理及恒益物業管理**和**中國太平洋人壽保險股份有限公司**，以認可他們的卓越成就，連續數年符合了優質顧客服務標準最高的**第三階段策略性商業單位**。

亞太顧客服務協會(APCSC)主席，朱剛岑先生強調：「透過優質顧客服務標準的成功實施、審查和認證，優質顧客服務標準的認證企業已發展成為高度整合的世界一流機構，並在他們的顧客管理系統方面成功發展行業最佳實踐。通過CSQS CCSM改善項目，他們不斷加強在創新、顧客關係管理、顧客體驗管理和流程改善在整合方面的服務領先地位。他們不單在產品組合及人才、顧客、項目投資上，創造了高於市場的投資回報率，更為香港、中國大陸和亞太地區的服務行業基準樹立了卓越企業顧客服務標準。再次恭賀他們的卓越服務和達到CSQS第三階段的傑出成就！」

恒基兆業地產集團執行董事孫國林，MH表示：「恒基兆業地產集團物業管理部一恒益物業管理及偉邦物業管理憑藉持續不懈創新求進的毅力，再次榮獲亞太顧客服務協會頒發優質顧客服務標準最高殊榮。此項認證標示我們的服務廣續受到肯定和認同。未來，我們仍將秉持『以人為本』的宗旨，上下齊心，發揮團隊精神，為業主住戶提供優質專業的物業管理服務。」

中國太平洋人壽保險股份有限公司副總經理兼營運總監楊曉靈表示：「太平洋壽險通過持續不斷努力，首次榮獲亞太顧客服務協會頒發的優質顧客服務標準最高殊榮。此項認證是對我們歷年來服務水準的認可和肯定。面向未來，太平洋壽險將圍繞“關注客戶需求、改善客戶介面、提升客戶體驗”的目標，深入推動“以客戶需求為導向”的戰略轉型，推動和實現公司價值的可持續增長。」

優質顧客服務標準與卓越模型簡介及概覽

亞太顧客服務協會主席朱先生表示：「很多企業於卓越品牌建立上都遇上不少困難，雖然他們都不斷努力追求一個創新及有效的顧客互動模式，但現有的質量標準並不能滿足顧客需求。」有見及此，亞太顧客服務協會與香港大學一班研究員合作制定優質顧客服務標準，目的是為機構消除期望落差提供指導。其證書是對追求卓越顧客關係服務的公司、業務部門和客戶服務機構的最高認可。CSQS的指導思想旨在強化企業及各部門所採用的「以客為主」最佳實踐，為內部及外部客人服務以改善企業業績，同時把整個理念靈活運用於各部門以改善跨部門之間及公司整體的合作。

整合平衡計分卡管理系統及ISO9000品質管理系統

CSQS揉合了最先進及廣泛的元素，為企業傳送最佳服務提供清晰的藍圖。CSQS包括和整合了平衡計分卡管理系統和ISO9000品質管理系統，為企業蛻變以客為中心的策略性商業單位清楚地指示世界一流標準。

傑出顧客關係服務獎的準繩

CSQS對顧客服務的顯著影響使之成為傑出顧客關係服務獎的準繩，朱先生表示：「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。」

CSQS最佳實踐

朱先生表示：「每年，我們都通過吸納去年得獎者的最佳實踐來優化優質顧客服務標準。該標準的使用者亦給予我們良好的反饋。該標準為其在整合和提升管理系統上提供了有效的幫助，並顯著提高公司整體對傑出顧客關係的認知。」亞太顧客服務協會還在整個亞太區，如北京、上海、廣州、深圳、香港、臺北、新加坡、馬來西亞等地組織國際化的CRE & CSQS圓桌會議，以推進和提高傑出顧客關係服務。



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>

顧客服務知識管理推動前線員工

CSQS 的評估分為三個循序漸進的階段，**由意圖、實行到綜合**。CSQS除了評估該公司的表現到達那一個水準外，還會與行業內其他企業作基準評價，能讓企業確認市場地位，更重要地，CSQS會對顧客服務知識管理作評估，以瞭解企業如何運用知識管理推動前線員工為客人提供最優秀的服務體驗。

CSQS三階段鑒定

這是一個三維認證評分制度。該制度從獨立和相關的角度詳細考慮各方面的因素。**第一階段：外包服務中心；第二階段：積極服務中心；第三階段，策略性商業單位。**

有關亞太顧客服務協會 (APCSC) www.apcsc.com

亞太顧客服務協會本著以上的信念，在香港成立於1998年，以推動政府、大學、企業一起提高亞太區內的客戶服務質素為目標。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！”**

金融業、電訊業和旅遊業的快速發展要求我們不斷提高服務質素。客戶服務的各重要議題：如客戶服務中心、科技管理、如何保留、推動、培訓客戶服務專員，客戶服務專員的發展，顧客的忠誠度和留住顧客的方法等也因為顧客要求的提高而越趨重要。

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。

有關恒基兆業地產集團物業管理部一偉邦物業管理及恒益物業管理 www.hld.com

恒基兆業地產集團物業管理部一偉邦物業管理及恒益物業管理，為集團發展的住宅及商用物業提供一站式財政監管、設施管理、保安清潔及維修保養等服務。目前，偉邦及恒益管理遍及全港的物業項目。偉邦及恒益悉力為客戶提供優質服務，表現獲廣泛認同，歷年來迭獲超過1000項國際及本地殊榮，彰顯其在客戶服務、人力資源發展、環境保護及社會服務方面的成就。

有關中國太平洋人壽保險股份有限公司 www.cpic.com.cn

中國太平洋人壽保險股份有限公司（以下簡稱“太平洋壽險”）成立於2001年11月，是中國太平洋保險（集團）股份有限公司（以下簡稱“中國太平洋保險”）旗下專業壽險子公司，總部設在上海。

太平洋壽險堅持“以客戶需求為導向”，通過持續的產品創新、管道創新、銷售創新、服務創新，滿足客戶多方面的需求。公司不斷完善客戶服務體系，優化服務內容，強化誠信建設，實施承保、理賠透明化舉措；通過新技術應用的模式創新和流程再造，進一步提高營運自動化和智慧化程度，提升客戶體驗。

有關卓越顧客關係服務 (CRE) 與優質顧客服務質量標準 (CSQS) 亞太領袖高峰會

http://www.apcsc.com/cresummit/index_cn.asp

卓越顧客關係服務(CRE)及優質顧客服務標準(CSQS)亞太領袖高峰會是一個國際性峰會，讓世界級的公司、學術專家、傑出顧客關係服務獎得獎者、卓越典範得獎者、優質顧客服務標準委員會會員和來自顧客關係管理領袖團體的行業領導及專家展示其在創新、策略、知識管理、顧客服務、社交媒體、公共服務和顧客關係管理策略方面的領導才能及最佳實踐。

為期兩天的高峰會以互動形式進行，內容豐富，將提供一個國際平臺以促使知識更有效地分享、成功客戶的領導才能成為成功範例，並同時讓世界級的服務質素和傑出顧客關係服務得以展示。我們誠邀您的支持和贊助，您亦得以在香港這個國際金融、商業、物流、旅遊和貿易中心，展示您的商業成就和行業領導力。

有關新聞採訪、卓越顧客關係服務 (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贊助，優質顧客服務標準認證，請致電(852) 2174 1428與劉小姐聯絡，或電郵至 enquiry@apcsc.com。您亦可通過新浪微博: weibo.com/apcsc，Facebook: Asia Pacific Customer Service Consortium，Twitter: CREAwards，LinkedIn: APCSC，MSN: enquiry@apcsc.com，QQ: 2303712688獲取更多資訊。