



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 2005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 — 2006年7月12日 - 亞太顧客服務協會(APCSC) 宣佈2005 亞太傑出顧客關係服務獎選舉(CRE Awards) 得獎名單。得獎者經全面評審方法選出。這包括自我表現評審、提名企業的商業方案匯報、以優質顧客服務標準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：「我們很高興見到在經濟環境良好之下有更多的行業參加今年的亞太傑出顧客關係服務獎。這反映了優質客戶關係和提升服務水準是世界級企業和市場先驅的共同價值觀。在經濟環境轉好，利潤得到提升等利好環境下，提供和保持優質服務更是提升利潤和和領先市場同業的重要一環。」

「一如以往，無論是企業或是個人獎項的獲獎公司均是實至名歸，展現專業及高水平的客戶服務標準。以優質顧客服務標準(CSQS)作為評審準則能有效改善企業以客為先的企業管治和進一步表揚各得獎公司。」

朱先生補充：「近年其他亞洲地區，特別是國內和南亞市場，對本獎項的興趣有持續的增長。透過其他得獎機構的成功，我們相信傑出顧客關係經驗的分享將把整個地區的商業卓越水平帶到一個嶄新的領域。」

香港電燈有限公司董事兼工程總經理李蘭意先生表示：「我們十分榮幸在 2005 年度亞太傑出顧客關係服務獎選舉中榮獲三個獎項，包括最佳客戶熱線中心(50 席位以下)、最佳綜合支援服務隊伍和最佳關鍵任務支援服務。這三個獎項給予我們莫大的鼓舞，同時亦肯定了我們在維持世界級的可靠電力供應及提供優質客戶服務方面所作出的努力。港燈一直致力滿足並超越客戶的期望。秉承過去的傑出表現，我們將繼往開來，努力提升服務水平，為客戶提供更卓越的服務。」

希慎興業有限公司投資物業董事關仕明先生表示：「憑著『滿意程度管理系統』獲得此獎項，我們深感榮幸。這系統為一個持續提升服務的過程，以量度租戶的滿意程度及找出需要改善的地方。它亦是收集顧客期望及意見的重要途徑。是次獲獎是一項鼓舞，它是推動我們繼續努力追求更優質服務水平的動力。」

香港寬頻網絡有限公司營運總監楊主光先生表示:「香港寬頻致力提供無可比擬的產品及服務,令客戶能全面投入,享受優質體驗。我們很榮幸獲亞太顧客服務協會頒予熱線中心及客戶服務中心兩方面的獎項。這肯定了香港寬頻追求卓越的成就,亦是一眾付出努力,協助取得成果同事所得的榮幸。」

栢衛通訊器材有限公司執行董事楊超明先生表示:「栢衛通訊器材能在現今市場中脫穎而出,有賴不斷研發及引進最新科技,同時為客戶提供優質的服務所致。本公司的客戶服務員一向抱著以客為本的精神、對服務性行業持有正面的態度,並期望將優質客戶服務的文化在集團中不斷強化。本公司對於今次能獲「亞太傑出顧客關係服務獎」,感到相當榮幸,同時非常感激客戶服務部各同事付出的努力,及客戶對栢衛多年的支持。」

偉邦物業管理有限公司執行董事孫國林先生, MH,表示:「偉邦物業管理有限公司致力為恒基兆業地產集團發展的豪宅物業、大型屋苑及商場提供卓越管理服務。繼於2003年成為亞洲首間榮獲「最佳企業服務隊伍」的物業管理公司後,我們十分榮幸能創下連續三年獲取「亞太傑出顧客服務獎」的佳績,足證由偉邦創立的「互動管理模式」行之有效,令我們能持續為客戶提供優質滿意的服務。」

新世界電訊客戶服務部總經理譚瑞儀女士表示:「新世界電訊很榮幸今年獲頒四個獎項。我們致力優化售前及售後服務,為企業客戶提供貼身服務並不斷提升技術、服務流程、人才及表現發展,使客戶獲得最佳裨益。我們將繼續努力以達致國際級服務水平,更能滿足客戶需求。」

2005年度各個獎項類別的得獎者： —

公司獎項類別

2005 年度最佳客戶熱線中心(500席位或以上)	香港寬頻網絡有限公司
2005 年度最佳客戶熱線中心(50 席位以下)	香港電燈有限公司
2005 年最佳顧客滿意品管系統	康業服務有限公司
2005 年最佳顧客滿意品管系統 (綜合電訊服務)	栢衛通訊器材有限公司
2005 年最佳顧客服務中心	香港寬頻網絡有限公司
2005 年最佳顧客關係推廣服務	道亨保險有限公司
2005 年最佳關鍵任務支援服務	香港電燈有限公司
2005 年最佳全球支援服務	S.W.I.F.T. scri
2005 年最佳人力發展計劃	香港逸東酒店
2005 年最佳效率顧客服務	新世界電訊有限公司
2005 年最佳企業服務隊伍	香港逸東酒店
2005 年最佳知識管理	希慎興業有限公司
2005 年最佳綜合支援隊	香港電燈有限公司
2005 年最佳顧客體驗	偉邦物業管理有限公司

個人獎項類別

2005 年傑出顧客關係管理董事	施柏殷，美國友邦保險有限公司
2005 年傑出顧客服務經理(客戶熱線中心)	莊笑英，栢衛通訊器材有限公司
2005 年傑出顧客服務經理(顧客服務中心)	楊瑞碧，實惠傢居廣場有限公司
2005 年傑出顧客服務組長 (客戶熱線中心)	洪涼涼，新世界電訊有限公司
2005 年傑出顧客服務組長 (顧客服務中心)	王淑賢，實惠傢居廣場有限公司
2005 年傑出顧客服務專業人員 (客戶熱線中心)	房學君，渣打銀行(香港)有限公司
2005 年傑出顧客服務專業人員 (顧客服務中心)	吳凱欣，渣打銀行(香港)有限公司
優異獎 – 2005 年顧客關係管理董事	Brian Haughan, S.W.I.F.T. srl
優異獎 – 2005 年傑出顧客服務經理(客戶熱線中心)	陳金有，新世界電訊有限公司
優異獎 – 2005 年傑出顧客服務經理(顧客服務中心)	林家愉，實惠傢居廣場有限公司
優異獎 – 2005 年優異顧客服務組長(客戶熱線中心)	葉麗萍，DHL Global Forwarding
優異獎 – 2005 年優異顧客服務組長(顧客服務中心)	尹啓光，實惠傢居廣場有限公司
優異獎 – 2005 年優異顧客服務專業人員(客戶熱線中心)	郭敏儀，保栢(亞洲)有限公司
優異獎 – 2005 年優異顧客服務專業人員(客戶熱線中心)	歐陽鳳詩，DHL Global Forwarding
優異獎 – 2005 年優異顧客服務專業人員(客戶熱線中心)	劉佩恩，Lyreco
優異獎 – 2005 年優異顧客服務專業人員(客戶熱線中心)	區樂馨，新世界電訊有限公司
優異獎 – 2005 年優異顧客服務專業人員(顧客服務中心)	顧懿雯，實惠傢居廣場有限公司

獲獎公司亦於2006年7月11-12日舉行的『2006卓越客戶關係管理 和 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)

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。

亞太顧客服務協會提供全球性認可的培訓證書課程，範圍包括客戶服務、技術支援和客戶關係管理等，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、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 [stella.lau@apcsc.com](mailto:stella.lau@apcsc.com)