



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

恒基兆業及恒隆地產 榮獲亞太顧客服務協會APCSC頒發優質顧客服務國際標準 (CSQS)認可證書 「提升創新顧客體驗管理、員工敬業和流程改善整合，各方面的服務領先地位。」

中國,香港 - 2018年6月15日 - 亞太顧客服務協會APCSC在卓越顧客關係服務(CRE)與優質顧客服務標準(CSQS)國際領袖高峰會中頒發**優質顧客服務國際標準(CSQS)證書**予**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**和**恒隆地產**，以認可他們的卓越成就，於2018年符合了優質顧客服務國際標準。房地產、物業管理行業的顧客將會體驗到更優質及專業的顧客服務標準。

亞太顧客服務協會(APCSC)主席，朱剛岑先生強調：「**優質顧客服務國際標準 CSQS** 是由 亞太顧客服務協會 APCSC 與香港大學，HKU研究團隊合作制定，整合了平衡計分卡管理系統，結合顧客體驗與生命周期管理及員工敬業度，並採納歷屆得獎企業的最佳實踐，以確保有關標準及與時並進的世界標桿，幫助企業提升營運效率和品牌忠誠，在激烈的商業競爭中領先同儕。作為「**國際傑出顧客關係服務獎**」的評審標準，CSQS定立了世界級管理框架，推動企業變革創新，強化以客為本的卓越顧客關係戰略，提供更清晰的國際準則來系統性發展顧客關係管理，適用於跨行業和部門。」朱先生進一步強調：「獲認證的CSQS領袖透過顧客服務管理證書(CCSM)及CSQS改善項目，大大提升了他們在創新、顧客體驗管理、員工敬業和流程改善整合，各方面的服務領先地位。他們不但在產品組合及人才、顧客、企業品牌投資上，創造了傑出的投資回報，更在亞太地區樹立卓越行業基準。恭賀他們對品質的貢獻及卓越的商業成就！」

恒基兆業地產集團執行董事孫國林先生,BBS,MH,JP表示：「恒基兆業地產集團物業管理部轄下『恒益』、『偉邦』及『尊家』，憑藉持續不懈創新求進的毅力，歷年迭獲亞太顧客服務協會頒發**優質顧客服務國際標準**最高殊榮。此項認證標示我們的服務屢續受到肯定和認同。未來，我們仍將秉持『以人為本，以客為尊』的宗旨，上下齊心，發揮團隊精神，為業主和住戶提供優質專業的物業管理服務。」

恒隆地產主管(培訓及發展)盧建華先生表示：「恒隆地產十分榮幸今年能獲得亞太顧客服務協會頒發『**優質顧客服務標準第三級—策略性商業單位**』的殊榮，肯定我們持續為顧客提供優質服務的承諾，和所投放的努力。恒隆地產於二零一二年設立培訓及發展部Academy 66，根據**優質顧客服務國際標準**模式，持續提升公司的培訓系統，並將培訓功能系統化，優化學習與發展之投資，促進企業文化和價值，並保持公司在市場上的競爭力。嚴守公司『只選好的 只做對的』的營運理念，恒隆一直十分重視人才，所以我們投放大量資源，為我們每一位員工提供持續培訓及發展機會，鼓勵他們不斷追求更佳表現，員工個人事業能有長足發展之餘，亦為公司持續發展的業務，提供最優秀的人才。」

優質顧客服務國際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**優質顧客服務國際標準**，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。

國際傑出顧客關係服務獎 (CRE Awards) 的評審標準

CSQS對顧客服務的顯著影響使之成為國際傑出顧客關係服務獎的評審標準，朱先生表示：「**CSQS國際標準**作為國際傑出顧客關係服務獎評審標準，提供了企業有效框架，轉型以顧客為中心，創造及加強傑出顧客關係服務策略及準則，達成最佳顧客體驗。如同ISO標準，**CSQS標準**建立了世界級顧客關係管理的標準，但比ISO更嚴格，並提供更完善的明確要求和準則，以實行顧客關係管理最佳實踐，適用於所有行業。APCSC每年均會評估**CSQS國際標準**，通過國際傑出顧客關係服務獎獲獎企業的最佳實踐，提升國際服務標準及基準。」



Asia Pacific
Customer
Service
Consortium

Asia Pacific Customer Service Consortium
9/F Sunson 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>

CSQS最佳實踐

朱先生表示：「每年，我們都通過吸納去年CRE Awards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、吉隆坡、曼谷、金邊、雅加達及斯里蘭卡等地組織國際CRE & CSQS圓桌會議，以推進和提高傑出顧客關係服務。

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、實行到整合**。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：營運服務中心；第二階段：積極服務中心；第三階段，策略性商業單位。**

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“**傑出顧客關係服務是增強競爭力的唯一方法！**” 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、企業一起提高國際客戶服務質素為目標。協會的目標是在跨區域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。

恒基兆業地產集團物業管理部—恒益物業管理、偉邦物業管理及專家管業 www.hld.com

恒基兆業地產集團物業管理部—恒益物業管理、偉邦物業管理及專家管業，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。恒益、偉邦及專家悉力為客戶提供優質服務，表現獲廣泛認同，歷年來迭獲逾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、職安健及社會服務方面的成就。

恒隆地產有限公司 www.hanglung.com

恒隆地產有限公司（香港聯交所股份代號：00101）是香港和內地的頂級地產發展商之一，於香港上市並為恒生指數及恒生可持續發展企業指數成份股。恒隆在香港擁有龐大的投資物業組合，並在一九九零年代起逐步拓展內地市場。公司目前已成功進入上海、瀋陽、濟南、無錫、天津、大連、昆明、武漢及杭州的市場，旗下內地項目均以「恒隆廣場」命名。隨著未來進一步發展，恒隆地產正努力開創前景，矢志發展成為一家備受尊崇的全國性商業地產發展商。

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，以及國際及中國傑出顧客關係服務獎選舉的推廣支援及贊助，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；QQ：2303712688；微信：APCSC_CRE；Facebook/Google+/Youtube：Asia Pacific Customer Service Consortium；Twitter：CREAwards；LinkedIn：APCSC；獲取更多資訊。