

即時發放

亞太顧客服務協會 (APCSC) 宣佈  
第17屆國際傑出顧客關係服務獎 (CRE Awards) 得獎者名單  
~ 國際顧客關係服務獎選舉中最重要獎項 ~

中國, 香港 — 2019年6月21日—亞太顧客服務協會 (APCSC) 於2019國際傑出顧客關係服務獎頒獎典禮晚宴宣佈2019國際傑出顧客關係服務獎選舉 (CRE Awards) 得獎名單。得獎者經全面平衡積分卡選出。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、以優質顧客服務國際標準(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。國際傑出顧客關係服務獎選舉的設立目的, 是提昇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致辭: 「我謹代表亞太顧客服務協會 APCSC 和國際支持機構, 祝賀你們進入 CRE 世界杯決賽週。今晚, 在第 17 屆國際傑出顧客關係服務獎頒獎典禮上, 我們再次創下新高, 102 位傑出個人獎項。祝賀他們的成功和透過教練、師友和專業發展的企業支持。」朱先生進一步強調: 「CRE 領袖是遊戲規則改變者! 儘管貿易戰的發生, 我們還是見證了 CRE 服務領袖, 他們開發了人工智能、聊天機器人、智慧移動、CRE 指數, 並採用數據融合和忠誠度生態系統來超越顧客的期望。CRE 領導者是變革企業家! 他們通過創新解決方案改變組織文化, 決策過程和創業心態, 以解決顧客問題。CRE 領袖是顛覆者! 他們跳出傳統界限, 重造和革新商業模式, 並堅持取得成功。顛覆者採用初創企業的 DNA, 如初創企業一樣, 不怕失敗, 不斷嘗試。」朱先生總結道: 「CRE 領袖是創新思想者! 我們與未來願景齊心協力, 加速數位化轉型, 賦予創造性思維能力, 並展望未來戰略。國際傑出顧客關係服務獎、領袖高峰會和圓桌會議加速了世界級基準、公司治理、可持續發展和企業社會責任領導力的發展。今晚, 我們作為 CRE 世界杯的社群、教練和創新者, 一起慶祝第 17 屆國際傑出顧客關係服務獎。我們在體驗和共享經濟中分享共同的 CRE 願景。我謹代表 APCSC 和傑出顧客關係服務獎組委會, 祝賀你們所有創新者、遊戲規則改變者和顛覆者! 我們是遊戲規則改變者! 我們是顛覆者! 我們是創新思想者! 我們是 CRE 領袖! 」

恒基兆業地產集團執行董事孫國林先生 BBS, MH, JP 表示: 「我們十分榮幸連續十七年獲頒『國際傑出顧客關係服務獎』, 並獲得最佳企業品牌(物業管理)及最佳知識管理(物業管理)兩大殊榮。恒基兆業地產集團物業管理部已連續多年獲亞太顧客服務協會有關顧客服務等多項獎項, 足證『恒益』及『偉邦』優質物業管理之成效, 得到社會認同。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, 追求多方面持續發展, 值得推崇。」

香港電燈有限公司客戶服務總經理蔡偉民先生表示: 「港燈自 1890 年開始為香港供電。百多年來, 一直為香港島及南丫島客戶提供安全、高度可靠而價格合理的電力服務。我們持續提升服務水平, 力求超越客戶的期望。港燈供電的可靠度, 自 1997 年至今一直維持於 99.999% 以上的世界級水平。今年, 我們非常榮幸連續 11 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得九個個人獎項, 這些獎項肯定了港燈多年來力求卓越的成果, 亦推動我們不斷進步, 為客戶提供更稱心滿意的服務。」

中外運-敦豪國際航空快件有限公司全國客戶服務副總裁王瑀盈女士 表示: 「非常榮幸中外運-敦豪連續第十年獲得亞太顧客服務協會大獎。本此我們榮獲了四個團隊獎項, 『最佳客戶聯絡中心』、『最佳顧客滿意品管系統』、『最佳員工敬業計畫』以及『最佳線上顧客服務』, 這讓我們有理由相信 DHL 的品牌及卓越服務在客戶服務中心運營管理及合規性等各方面獲得了市場的廣泛認可。同時, 我們還有兩名優秀的客服人員分別獲得了亞太顧客服務協會 CRE 個人獎項。我們為擁有如此經驗豐富以及全心全意傾聽、跟進客戶聲音和感受的優秀同事而驕傲和自豪。中外運-敦豪將一如既往的聚焦客戶需求, 擁抱一切改善機會, 提供面向未來的客戶新體驗。」

Ms. Jaiporn Srisakul, Managing Director of Advanced Contact Center Co., Ltd. said, “We sincerely thank the APCSC Chairman and Awards Committee for honoring us with ‘Customer Relationship Excellence – Outstanding Achievement’ and also other three ultimate accolades ‘Contact Center of the Year 2019 (Telecommunications – Under 3000 Seats)’, ‘Best Use of Technology of the Year 2019 (Telecommunications)’, ‘Best Social Media Program of the Year 2019 (Telecommunications)’. Indeed, I am so grateful for all dedication from our 3,000 staff in delivering the excellent and wonderful services with continuous enhancement for these achievements. We are moving forward with Customer Relationship Excellence as core business value throughout the organization to serve as recognition of a company’s outstanding performance and achieving customer relationship excellence through the use of best practices in People, Process, and Technology with TQM. These awards will always have a place of honor on our Hall of Fame. Thank you again.”

AXA 安盛行政總裁白禮恒先生表示: 「AXA 安盛深感榮幸今年於《國際傑出顧客關係服務獎》榮獲 17 項殊榮。這印證我們以幫助客戶活出更精彩人生及以客為先的宗旨。我們推動創新, 積極成為客戶值得信賴的夥伴, 並全方位加強客戶體驗, 使保險變得更簡易及更個人化。」

**CSL Mobile Limited 市場營銷總裁林國誠先生**表示：「謹代表 CSL Mobile Limited 感謝亞太顧客服務協會，對我們追求卓越服務的肯定；同時，亦要感謝團隊的每位成員在過往一直努力不懈地以客戶為先，致力提供最優質服務。得獲此殊榮，標誌著顧客對我們的認同，CSL 將繼續與時並進，以創先科技帶領業界不斷拓展及強化我們的產品及服務，以迎合客戶不同所需，提供超越客戶期望的卓越服務。」

**DHL Express 香港及澳門高級副總裁及董事總經理黃豪恕先生**表示：「我們非常榮幸在本年度傑出顧客關係服務獎獲頒七項個人及公司獎項，這些榮譽足證 DHL 在提升顧客滿意度之努力。優質顧客服務是 DHL 保持領先地位之重要基石，故此我們一直投放大量資源為員工提供培訓，令員工投入工作，締造更佳的顧客體驗。同時，我們的員工亦堅持不懈，以更大努力超越顧客的期望，達成 DHL 成為顧客首選供應商的願景。」

**友邦新加坡首席執行官 Patrick Teow 先生**表示：「友邦新加坡很榮幸被授予 2019 年最佳顧客服務中心（保險業）。這是對我們客戶中心一如既往地做好客戶服務工作的極好肯定。此外，我們也為四位前線員工展現的出色工作表現、專業精神和敬業精神而感到自豪。值得祝賀的是，Lee Sai Kit 榮獲 2019 年最佳客戶服務團隊負責人；Lim Jiawei Jeremy 榮獲 2019 年度客戶服務專業人員；以及獲得 2019 年最佳客戶服務組長的 Cheryl Tok Shi Ling 和 2019 年最佳客戶服務專業人員的 Chee Jun Hao。友邦新加坡將繼續把客戶置於我們所做事務的核心，並利用數位技術更好地服務我們的客戶，為他們提供卓越的服務體驗。」

**Mr. Robert Elliott, CEO & General Manager, Manulife Cambodia** said, “The awards that we are receiving today represent two important things -- The efforts that Manulife team in Cambodia has put into helping build a healthier and better financial future for Cambodian families, and the trust from over 90,000 of our customers. The awards will further encourage us to continue to be a customer-centric organization and to invest in programmes that address broader social needs in Cambodia. I also would like to thank the Ministry of Economy and Finance of Cambodia for their support since 2012 which allows Manulife Cambodia and the life insurance industry to grow.”

**中國電信國際有限公司市場部副總裁張萍女士**表示：「我們對於連續七年在亞太顧客服務協會主辦的『國際傑出顧客關係服務』比賽中囊括了多個服務獎項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，這亦是對中國電信一直以來在客戶服務方面所作的努力給予肯定！我亦藉此機會感謝中國電信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『用戶至上，用心服務』理念，繼續為每位客戶提供最優質的服務。這個獎項對於全體員工而言，是莫大的肯定與鼓勵，並催化成為我們繼續為客戶在激烈競爭的國際市場環境下提供『最佳的客戶體驗』的主要驅動力之一。」

**Dr. Khoo Kah Siang, President & CEO, Manulife Singapore** said, “We are honoured to be recognised for our customer service excellence efforts by the Asia Pacific Customer Service Consortium (APCSC) for the sixth year running. This is a testament to our ongoing efforts at being a customer-centric organisation providing top-notch customer service to our customers. Congratulations to Anna, Shi Ying and Kon on their awards, and for embodying and personifying Manulife's mission of ‘Decisions made easier, lives made better’.”

**深圳市燃氣集團股份有限公司客戶服務管理部總經理李書濤先生**表示：「非常榮幸，深圳燃氣能夠榮獲傑出顧客關係服務獎，在此要感謝我們的使用者、感謝亞太顧客服務協會，這是對我們優質服務的肯定和鼓勵。近幾年來，深圳燃氣一直致力於借助互聯網技術，打造智慧燃氣服務，通過各種資訊化創新手段，不斷提升高效、便捷的服務體驗，未來我們將繼續努力、開拓創新，為用戶提供更加親切、專業、優質的服務。」

**瑪莎拉蒂中國 電商, CRM 和新管道負責人 William Pan 先生**表示：「瑪莎拉蒂很高興這次能獲得最佳創意科技和最佳顧客體驗管理這兩個獎項，這是一種榮譽，也是一種肯定。我代表瑪莎拉蒂，對亞太顧客服務協會表示衷心的感謝。瑪莎拉蒂一直非常重視 CRM，通過不斷的優化，我們已經形成了一支非常有經驗的 CRM 團隊。該獎項是一項共同努力。在創意科技方面，瑪莎拉蒂也將繼續努力推出更多創新型的產品。未來，瑪莎拉蒂將始終堅持以客戶為導向的信念，與 APCSC 攜手合作。」

**中國電信集團上海網絡操作維護中心(全球客戶服務中心)總經理邵陽先生**表示：「我們非常榮幸獲得亞太顧客服務協會 (APCSC) 頒發的 2019 年『最佳綜合支援服務獎(通訊業)』獎項。今年是我們中國電信國際公司連續 5 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中國電信全球客戶服務中心及全體員工，這個獎項將會繼續加強我們在提升服務方面的重大決心。」

**Mr. Kalidas Ghose, Vice Chairman & CEO of VPBank Finance Company Limited (FE Credit)** said, “I and the entire FE CREDIT team feel extremely honoured and proud to receive this award from the Asia Pacific Customer Service Consortium. FE CREDIT has always been in the forefront of providing best quality customer service in Vietnam. Customer service has been the core philosophy of our business model. The credit for this award goes to the entire FE CREDIT team who is extremely dedicated, committed and more importantly highly futuristic. Our digital roadmap for further enhancement of customer experience is well laid and we as a team will continue to be the market leaders in innovation. We believe that with the help of our dedicated team and their skills, expertise and output, we will continue to provide top quality customer service and continue to grow our business in the future.”

中國電信國際有限公司海外移動業務部總經理張濤先生表示：「我們很榮幸在本年度亞太顧客服務協會主辦的『國際傑出顧客關係服務』評比中，榮獲『最佳客戶聯絡中心』及2項個人獎項。這是行業資深專家和評委對我們不懈努力的肯定。鼓舞了我們團隊的士氣，更能在激烈競爭的國際市場環境下，凸顯我們的優質口碑和競爭力。我們以客戶為中心，提供最優質通信服務，以人為本，著重將企業發展與人才培養相結合。在未來的工作中將不斷優化客戶服務品質，提升客戶服務能力，並以實現客戶始終選擇我們的服務為目標而努力。」

**Ms. Gina Wong, Founder-CEO of Make The Right Call** said, “It is with great honor that Make The Right Call has been awarded the Corporate Employer of the Year 2019 (Outsourcing Service) & Outsourcing Service of the Year 2019 (Contact Center - Hong Kong) by Asia Pacific Customer Service Consortium (APCSC). With a history of 15 years since its inception in Hong Kong, Make The Right Call continue to be fully committed to strive for Customer Excellence led by APCSC’s excellent guidance and coaching. Having been awarded 4 Individual Awards, this gives us the biggest breakthrough to our assets, our People. They can now proudly and truly believe in themselves that Customer Service is not just a routine or robotic job, but a respectable profession that creates not only job satisfaction, career advancement but also social skills that will have an impact on their personality. Thank you APCSC for all the great values you have created for the Customer Service Industry.”

中國電信廣州分公司號百信息服務中心副總經理沈波先生表示：「20年來，中國電信廣州分公司致力於打造全國一流的專業外包呼叫中心。目前，已為政府、金融、保險、快消品、汽車、酒店等數十個行業超過120家國內外知名企業、跨國公司以及政府部門提供了專業的呼叫中心外包服務，多個世界五百強的企業和政府部門與廣州電信呼叫中心合作超過10年以上。國際傑出顧客關係服務獎以全面、科學、國際化的評估著稱，參加本次活動，擴闊了我們的國際性視野，十分感謝亞太顧客服務協會的認可，借此機會，業界可以互相交流溝通、互相促進，共同推進行業的規範化、健康化發展。」

牛奶有限公司—萬寧 營銷及市務董事鄧綺媛女士表示：「萬寧深感榮幸今年於『亞太顧客服務協會—國際傑出顧客關係服務獎』中榮獲『2019年最佳顧客忠誠計畫』殊榮。獎項不單代表萬寧的服務得到客人認可，更激勵我們加倍努力。我們承諾會繼續改進會員計劃，盡力締造『顧客至上，完善周到』的購物體驗。」

無限極（中國）有限公司副總裁蔡朝暉先生表示：「通過不懈的努力，無限極（中國）有限公司榮獲了亞太顧客服務協會頒發的『最佳客戶聯絡中心』、『最佳互聯網+』以及『最佳顧客服務中心』三大獎項，這表明我們的綜合服務能力得到了顧客和國際權威機構的認可，感謝協會對我們的肯定與鼓勵！在這個充滿不確定性的時代，顧客越來越期望得到更加高品質、更加人性化與個性化的服務體驗。對於企業來說，能否持續把握市場需求、為顧客創造價值，是機遇也是挑戰。未來，我們將繼續秉承『思利及人』的核心價值觀，不斷開拓創新，為顧客提供更方便、更快捷、更省心的服務體驗與運營支援！」

**Dr. Patrick Liew Executive Chairman of GEX Ventures** said, “GEX Ventures is grateful to be have achieved customer relationship excellence in the following categories at the 17th International Customer Excellence Awards 2019: Customer Satisfaction Quality System of the Year (Financial Investment) and Best Customer Experience Management of the Year (Financial Investment). GEX Ventures is arguably the first company of its kind to offer a unique and distinctive mentorship programme for entrepreneurs and investors to help them strengthen their profits, advantages and growth. Winning the hearts and minds of our valued customers and earning their trust, respect, affection and loyalty is at the heart of our company. In return, we believe that our valued customers have helped us to be one of the most successful companies in our industry. We welcome these awards as a testament to our considerable efforts and the dedication of our excellent team, and will continue to challenge ourselves to innovate and improve to deliver extraordinary results for our valued customers.”

北京互聯企信信息技術有限公司CEO衛振雄先生表示：「很榮幸Teleperformance能夠榮獲最佳客戶關係管理獎項評選中的『年度最佳客戶聯絡中心獎』。這是對我們持續提供以客戶為中心的解決方案的高度認可，最終使我們的客戶品牌受益。40年來，我們致力於提供專業外包客戶聯絡中心解決方案，並且高度認可我們的員工以客戶的名義每天為各類用戶提供卓越的客服服務。感謝APCSC認可我們的這一努力及其創造的價值。作為全球外包客戶客服中心專家，客戶體驗管理服務領域的領導者，我們將繼續投資，創新和提升客戶的客戶體驗和其業務成果。」

中信國際電訊CPC客戶服務及技術支援部總經理徐美雲小姐表示：「我們很高興公司有三位出色的員工獲得『傑出顧客服務經理』、『傑出顧客服務專業人員』及『傑出項目經理』獎項。我們很高興能夠連續十二年榮獲此殊榮，這不但對公司是一個很大的鼓舞，而且充分地肯定了所有同事的努力和付出，我們將繼續矢志在業界樹立世界級優質服務及勇於提供創新科技的企業形象。作為一間『服務在地，連接全球』的信息技術方案供應商，憑著『創新不斷』的核心價值，我們會繼續推動每位員工不懈追求更卓越的服務水平及解決方案。透過我們專注及專業的服務團隊，配合公司以客為專的服務策略，我們將繼續為客戶提供世界級優質服務及創新科技。」

香港電訊業務拓展及客戶中心副總裁黃興全先生表示：「今年是香港電訊客戶服務中心第三年參加國際傑出顧客關係服務獎，能夠再下一城獲得13項個人組別的獎項，我們感到非常榮幸，亦對整個團隊包括前線和後勤部門帶來莫大的肯定。香港電訊客戶服務中心除了一直提供優質的客戶服務以外，還致力以科技提升客戶生活質素。通過預先掌握客戶的需要以及提供個人化的智能家居方案，為客人帶來更舒適、方便和有效率的生活模式。最後，我衷心感謝每一位同事繼續憑著『以心為心』的服務精神，為客人營造親切而獨一無二的服務體驗，並貫徹『摯誠為你』的服務宗旨。」

中企網路通信技術有限公司網路與服務副總裁馮志偉先生表示：「非常榮幸中企通信再次獲得『傑出顧客關係管理經理』、『傑

出顧客服務主管（客戶聯絡中心）」以及「傑出顧客服務分析師（客戶聯絡中心）」三項殊榮。這充分肯定了公司在客戶服務方面所取得的成績以及前線員工專業的表現。連續多年獲此殊榮，更加印證了公司始終秉承「創新·不斷」的經營理念以及「以人為本、以客為尊」的服務理念，並且將此深入到每一位員工心目中。作為綜合 ICT 服務商，中企通信以多年豐富的經驗緊貼行業發展趨勢，並憑藉成熟的技術、國際和國內認證的運作標準、豐富的資源等為客戶提供多元化的解決方案，發揮服務和資源優勢，將網路技術、通信科技以及 IT 方案與各行業實際需求相結合，用高標準服務為客戶提供「專業 ICT 解決方案」，贏得了業界的廣泛認可。感謝亞太顧客服務協會 (APCSC) 為推進客戶服務所做的努力以及對我們的肯定，我們將一如既往的為客戶帶來更為廣泛、優質的服務。」

大昌行集團行政總裁黎汝雄先生表示：「大昌行集團(下稱大昌行)一直以來提倡關懷文化，致力於為客戶提供優質產品和服務。今年，我們慶祝成立 70 週年，標誌著大昌行過去幾十年面對客戶喜好不斷轉變，成功以客為尊，利用新科技令業務繼續保持活力。大昌行對榮獲「傑出顧客關係服務獎」深感榮幸，我們亦感謝亞太顧客服務協會一直致力提倡傑出客戶服務，鼓勵業界提升水平。」

## 2019 年國際傑出顧客關係服務獎，各個獎項類別的得獎者：

### 公司獎項類別

2019年最佳顧客關係服務傑出獎	ADVANCED CONTACT CENTER CO., LTD.
2019年最佳員工敬業計劃（物流業）	中外運敦豪國際航空快件有限公司
2019年最佳員工敬業計劃（物業管理）	恒隆地產有限公司
2019年最佳企業品牌（物業管理）	恒基兆業地產集團物業管理部(恒益/偉邦)
2019年最佳企業品牌（保險業）	MANULIFE (CAMBODIA) PLC
2019年最佳公共服務（公用事業）	香港電燈有限公司
2019年最佳企業社會責任領袖獎（保險業）	MANULIFE (CAMBODIA) PLC
2019年最佳企業僱主（移動）	CSL MOBILE LIMITED
2019年最佳企業僱主（委外服務）	MAKE THE RIGHT CALL
2019年最佳顧客參與計劃（保險業 - 北亞洲）	AXA 安盛
2019年最佳顧客參與計劃（保險業 - 東南亞）	MANULIFE (CAMBODIA) PLC
2019年最佳全球支援服務（物流業）	敦豪國際速遞(香港)有限公司
2019年最佳全球支援服務（電訊業）	中國電信國際有限公司
2019年最佳顧客體驗管理（汽車 - 中國）	瑪莎拉蒂（中國）汽車貿易有限公司
2019年最佳顧客體驗管理（金融投資）	GEX VENTURES PTE LTD
2019年最佳顧客體驗管理（銀行業 - 東南亞）	VPBANK FINANCE COMPANY LIMITED (FE CREDIT)
2019年最佳顧客體驗管理（保險業）	AXA 安盛
2019年最佳顧客體驗管理（物流業）	敦豪國際速遞(香港)有限公司
2019年最佳顧客體驗管理（移動）	CSL MOBILE LIMITED
2019年最佳購物體驗服務（保險業）	AXA 安盛
2019年最佳客戶聯絡中心（委外服務 - 3000席位以上）	北京互聯企信信息技術有限公司
2019年最佳客戶聯絡中心（電訊業 - 3000席位以下）	ADVANCED CONTACT CENTER CO., LTD.
2019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
2019年最佳客戶聯絡中心（市場直銷 - 500席位以下）	無限極（中國）有限公司
2019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
2019年最佳客戶聯絡中心（移動 - 300席位以下）	CSL MOBILE LIMITED
2019年最佳客戶聯絡中心（保險業 - 200席位以下）	AXA安盛
2019年最佳客戶聯絡中心（保險業 - 新加坡 - 50席位以下）	MANULIFE (SINGAPORE) PTE LTD
2019年最佳客戶聯絡中心（電訊業 - 50席位以下）	中國電信國際有限公司
2019年最佳顧客服務中心（保險業）	友邦新加坡
2019年最佳顧客服務中心（市場直銷）	無限極（中國）有限公司
2019年最佳顧客滿意管系統（金融投資）	GEX VENTURES PTE LTD
2019年最佳顧客滿意管系統（保險業）	AXA安盛
2019年最佳顧客滿意管系統（物流業）	中外運-敦豪國際航空快件有限公司
2019年最佳顧客忠誠計劃（零售業）	牛奶有限公司-萬寧
2019年最佳人力發展計劃（物業管理）	恒隆地產有限公司
2019年最佳在線顧客服務（物流業）	中外運-敦豪國際航空快件有限公司
2019年最佳在線顧客服務（公用事業）	深圳市燃氣集團股份有限公司
2019年最佳委外服務（聯絡中心 - 中國）	中國電信股份有限公司廣州分公司
2019年最佳委外服務（聯絡中心 - 香港）	MAKE THE RIGHT CALL
2019年最佳互聯網+（市場直銷）	無限極（中國）有限公司
2019年最佳技術運用（電訊業）	ADVANCED CONTACT CENTER CO., LTD.
2019年最佳創意科技（汽車）	瑪莎拉蒂（中國）汽車貿易有限公司
2019年最佳創意科技（保險業）	AXA安盛
2019年最佳綜合支援（電訊業）	中國電信全球客戶服務中心
2019年最佳知識管理（保險業）	AXA安盛
2019年最佳知識管理（物業管理）	恒基兆業地產集團物業管理部(恒益/偉邦)

**個人獎項類別**

2019年傑出行政總裁（銀行業）  
 2019年傑出行政總裁（委外服務）  
 2019年傑出顧客關係管理董事（銀行業）  
 2019年傑出顧客關係管理董事（保險業）  
 2019年傑出顧客關係管理經理（網絡傳訊）  
 2019年傑出項目經理（物流業）  
 2019年傑出項目經理（網絡傳訊）  
 2019年傑出項目經理（委外服務）  
 2019年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 - 保險業）  
 2019年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 - 物聯網智能家居）  
 2019年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 - 移動）  
 2019年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 - 委外服務）  
 2019年傑出顧客服務經理（顧客服務中心 - 保險業）  
 2019年傑出顧客服務經理（顧客服務中心 - 物聯網智能家居）  
 2019年傑出顧客服務經理（顧客服務中心 - 移動）  
 2019年傑出顧客服務經理（顧客服務中心 - 網絡傳訊）  
 2019年傑出顧客服務經理（技術支援中心 - 保險業）  
 2019年傑出顧客服務經理（培訓發展中心 - 物聯網智能家居）  
 2019年傑出顧客服務經理（培訓發展中心 - 移動）  
 2019年傑出顧客服務分析師（客戶聯絡中心 - 保險業）  
 2019年傑出顧客服務分析師（客戶聯絡中心 - 網絡傳訊）  
 2019年傑出顧客服務分析師（客戶聯絡中心 - 委外服務）  
 2019年傑出顧客服務分析師（顧客服務中心 - 物聯網智能家居）  
 2019年傑出顧客服務分析師（培訓發展中心 - 物聯網智能家居）  
 2019年傑出顧客服務分析師（培訓發展中心 - 移動）  
 2019年傑出顧客服務主管（客戶聯絡中心 - 保險業）  
 2019年傑出顧客服務主管（客戶聯絡中心 - 物聯網智能家居）  
 2019年傑出顧客服務主管（客戶聯絡中心 - 移動）  
 2019年傑出顧客服務主管（客戶聯絡中心 - 委外服務）  
 2019年傑出顧客服務主管（顧客服務中心 - 保險業）  
 2019年傑出顧客服務主管（顧客服務中心 - 物聯網智能家居）  
 2019年傑出顧客服務主管（培訓發展中心 - 物聯網智能家居）  
 2019年傑出顧客服務主管（培訓發展中心 - 移動）  
 2019年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 - 保險業）  
 2019年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 - 物流業）  
 2019年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 - 移動）  
 2019年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 - 汽車服務）  
 2019年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 - 網絡傳訊）  
 2019年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 - 委外服務）  
 2019年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 - 公共服務）  
 2019年傑出顧客服務組長（顧客服務中心 - 保險業）  
 2019年傑出顧客服務組長（顧客服務中心 - 物聯網智能家居）  
 2019年傑出顧客服務組長（技術支援中心 - 網絡傳訊）  
 2019年傑出顧客服務組長（培訓發展中心 - 物聯網智能家居）  
 2019年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 保險業）  
 2019年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 物聯網智能家居）  
 2019年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 物流業）  
 2019年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 移動）  
 2019年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 汽車服務）  
 2019年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 網絡傳訊）  
 2019年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 委外服務）  
 2019年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 公共服務）  
 2019年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 - 保險業）  
 2019年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 - 物聯網智能家居）  
 2019年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 - 物流業）  
 2019年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 - 網絡傳訊）  
 2019年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 - 公共服務）  
 2019年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心 - 保險業）  
 2019年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心 - 網絡傳訊）  
 2019年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心 - 公共服務）

KALIDAS GHOSE, VPBANK FINANCE COMPANY LIMITED (FE CREDIT)  
 馬曉亮，中國電信股份有限公司廣州分公司  
 BASKER RANGACHARI, VPBANK FINANCE COMPANY LIMITED (FE CREDIT)  
 NARA KANN, MANULIFE (CAMBODIA) PLC  
 李雲偉，中企網路通信技術有限公司  
 胡馨月，中外運-敦豪國際航空快件有限公司  
 林偉基，中信國際電訊(信息技術)有限公司  
 藍蘭，中國電信股份有限公司廣州分公司  
 STEPHEN MATTHEWS, AXA安盛  
 古巨立，香港電訊 - 客戶服務中心  
 林振威, CSL MOBILE LIMITED  
 李振寧, MAKE THE RIGHT CALL  
 陳坤榮, AXA安盛  
 池躍龍，香港電訊 - 客戶服務中心  
 鄭佩茵，中國電信國際有限公司  
 黃雅虹，中信國際電訊(信息技術)有限公司  
 布詠霞, AXA安盛  
 賀詩，香港電訊 - 客戶服務中心  
 蔡仲豪, CSL MOBILE LIMITED  
 ANNA OH, MANULIFE (SINGAPORE) PTE LTD  
 袁健，中企網路通信技術有限公司  
 梁裕林，中國電信股份有限公司廣州分公司  
 蘇慶瑜，香港電訊 - 客戶服務中心  
 范嘉銘，香港電訊 - 客戶服務中心  
 蔡仲豪, CSL MOBILE LIMITED  
 陳麗霞, AXA安盛  
 樂琪琪，香港電訊 - 客戶服務中心  
 郭兆康, CSL MOBILE LIMITED  
 黃良鵬，中國電信股份有限公司廣州分公司  
 袁琨, AXA安盛  
 麥浩明，香港電訊 - 客戶服務中心  
 馮家寶，香港電訊 - 客戶服務中心  
 趙穎邦, CSL MOBILE LIMITED  
 麥嘉雯, AXA安盛  
 梁可欣，敦豪國際速遞(香港)有限公司  
 陳韻琴, CSL MOBILE LIMITED  
 余智航，大昌行集團有限公司  
 徐國琳，中企網路通信技術有限公司  
 胡禎芝, MAKE THE RIGHT CALL  
 陳凱雯，香港電燈有限公司  
 李世杰，友邦新加坡  
 伍詠瑜，香港電訊 - 客戶服務中心  
 徐哲夫，中國電信全球客戶服務中心  
 胡文輝，香港電訊 - 客戶服務中心  
 YAP SHI YING, MANULIFE (SINGAPORE) PTE LTD  
 李子輝，香港電訊 - 客戶服務中心  
 梁雪婷，敦豪國際速遞(香港)有限公司  
 方倩儀, CSL MOBILE LIMITED  
 程浩揚，大昌行集團有限公司  
 邱育璇，中國電信國際有限公司  
 鄭觀芳, MAKE THE RIGHT CALL  
 鍾學琳，香港電燈有限公司  
 林嘉偉，友邦新加坡  
 李錦湛，香港電訊 - 客戶服務中心  
 元欣，中外運敦豪國際航空快件有限公司  
 鄭佩茹，中信國際電訊(信息技術)有限公司  
 歐陽詠芯，香港電燈有限公司  
 張智傑, AXA安盛  
 李霽恒，中國電信國際有限公司  
 李義來，香港電燈有限公司

2019年傑出顧客服務專業人員（培訓發展中心 – 物聯網智能家居）

2019年傑出顧客服務專業人員（培訓發展中心 – 移動）

優異獎 – 2019年傑出項目經理

優異獎 – 2019年傑出項目經理

優異獎 – 2019年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務主管（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務主管（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務主管（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務主管（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務主管（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務組長（顧客服務中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務組長（顧客服務中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務組長（技術支援中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務組長（技術支援中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務組長（技術支援中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心）

優異獎 – 2019年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心）

陳嘉萁，香港電訊 – 客戶服務中心

黃志強，CSL MOBILE LIMITED

秦儷軒，中國電信國際有限公司

溫力平，中國電信國際有限公司

王婷，中國電信國際有限公司

馬敬恆，CSL MOBILE LIMITED

李婉兒，CSL MOBILE LIMITED

韓俊雄，CSL MOBILE LIMITED

關家銘，CSL MOBILE LIMITED

黃奕衡，CSL MOBILE LIMITED

林文浩，CSL MOBILE LIMITED

畢家偉，CSL MOBILE LIMITED

林建斌，CSL MOBILE LIMITED

歐陽婉婷，CSL MOBILE LIMITED

姚建偉，CSL MOBILE LIMITED

方伊樂，CSL MOBILE LIMITED

覃康怡，CSL MOBILE LIMITED

卓詩玲，友邦新加坡

盧佩思，AXA安盛

蔣傳琪，中國電信全球客戶服務中心

李偉，中國電信全球客戶服務中心

徐曉峰，中國電信全球客戶服務中心

王慧美，AXA安盛

張一勇，CSL MOBILE LIMITED

湯文浩，CSL MOBILE LIMITED

宋文菲，CSL MOBILE LIMITED

李芷晴，CSL MOBILE LIMITED

蕭偉樂，CSL MOBILE LIMITED

張穎妍，CSL MOBILE LIMITED

鍾嘉雯，CSL MOBILE LIMITED

張業偉，敦豪國際速遞(香港)有限公司

林海珊，敦豪國際速遞(香港)有限公司

郭煥兒，MAKE THE RIGHT CALL

KON SHI WANG, MANULIFE (SINGAPORE) PTE LTD

許淑萍，香港電燈有限公司

張德基，香港電燈有限公司

朱俊豪，友邦新加坡

江房清，AXA安盛

陳曉俊，中國電信國際有限公司

張健祖，香港電燈有限公司

黃榮根，香港電燈有限公司

李小丹，香港電燈有限公司

獲獎公司亦受邀於2019年6月20 - 21日舉行的「卓越顧客關係服務及優質顧客服務標準國際領袖高峰會」中發表演講。這個領袖高峰會是一個國際會議，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。

### **國際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](http://www.apcsc.com)**

亞太顧客服務協會的成立信念在於「優質的顧客關係是增強競爭力的唯一方法！」。協會的目標是提高跨區域的國際城市服務品質，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。APCSC與國際教育夥伴和國際成員機構共同針對於顧客關係管理、客戶聯絡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。

#### **優質顧客服務國際標準(CSQS)**

CSQS是國際傑出顧客關係服務獎的評審標準，由亞太顧客服務協會和與香港大學HKU研究團隊合作制定，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，整合了平衡計分卡管理系統，結合顧客體驗與生命週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杆，在激烈的商業競爭中領先同儕，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，幫助企業提升營運效率和品牌忠誠。

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）國際領袖高峰會，以及國際、中國、東盟及香港傑出顧客關係服務獎選舉的推廣支持及贊助，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；QQ: 2303712688；微信：APCSC\_CRE；Facebook/Google+/Youtube: Asia Pacific Customer Service Consortium；Twitter: CREAwards；LinkedIn: Asia Pacific Customer Service Consortium Ltd. 獲取更多資訊。