



即時發放

亞太顧客服務協會 (APCSC) 宣佈
第18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 — 2020年11月13日—亞太顧客服務協會 (APCSC) 於2020國際傑出顧客關係服務獎 (CRE Awards) 頒獎典禮宣佈CRE Awards選舉得獎名單。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。

香港特區政府商務及經濟發展局副局長陳百里博士, 太平紳士祝賀所有獲獎企業: 「近二十年來, 亞太顧客服務協會 (APCSC) 一直是在所有行業中追求和促進傑出顧客關係服務的推動力。我們的顧客關係服務專業人員在當今享有的聲譽在很大程度上歸功於協會的出色努力。我們的顧客關係行業 (以及就此而言, 我們的經濟) 成功的關鍵在於我們對提供優質服務的承諾。我們以顧客為導向, 使香港成為世界上受歡迎的旅遊目的地和最健全的服務經濟體之一。傑出顧客關係服務確實是我們 “can-do” 精神和顧客導向文化的支柱。它增強了香港作為亞洲國際都會的吸引力。我要祝賀所有獲獎者, 感謝你們為顧客提供的出色服務。我預祝APCSC在未來的努力中取得圓滿成功, APCSC在促進卓越顧客關係方面繼續發揮關鍵作用。」

亞太顧客服務協會主席朱剛岑先生表示: 「由於Covid-19大流行, 貿易戰和全球政治動盪, 2020年是全球面臨前所未有挑戰的一年。APCSC不得不在一年內兩次推遲CRE頒獎典禮。今天, 我們慶祝我們在亞太地區跨行業的國際CRE領導團隊的執著、創新、轉型和成就。我們很高興看到數字化、採用AI, 大數據和移動應用程序來創造更好的客戶體驗。」「CRE領導者是改變遊戲規則的人! APCSC與香港科技大學 (HKUST) 共同建立了首個具有大數據輸入集成生態系統的CRE指數, 以增強客戶滿意度和忠誠度見解, 從而進一步增強香港的競爭力 and 機會。今天, 如同一群夢想家和年輕有遠見的人, 我們一起慶祝第18屆國際CRE大獎, 就像這是我們頭一個微不足道的首年。讓我們分享年輕的CRE願景, 以期在我們的工作場所和業務合作夥伴中嶄露頭角。謹代表APCSC和CRE大獎組織委員會向所有人, 創新者和遊戲規則改變者、顛覆者, 祝賀傑出顧客關係服務! 」

恒基兆業地產集團執行董事孫國林先生 BBS, MH, JP 表示: 「我們十分榮幸連續十八年獲頒『國際傑出顧客關係服務獎』, 並獲得最佳企業環保領袖獎及最佳企業服務兩大殊榮。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。」

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琿盈女士表示: 「我們非常榮幸並特別感謝 APCSC 對中外運-敦豪的認可。國際傑出顧客關係服務獎項的評選、協會各項活動、CSQS 國際標準培訓及認證體系令我們印象深刻。在這個特殊而極具挑戰的一年, 我們繼續參與 APCSC 的獎項評審活動, 因此今年無論對協會還是對企業來說無疑都是非常挑戰的時刻。我們與協會的連接與溝通更為緊密, 彼此一同學習和成長, 積極助力服務的發展。在從優秀到卓越的道路, 我們更加深度地信任與合作, 有效地將 CSQS 國際標杆與我們的實際業務、客戶以及合作夥伴相融合。再次感謝協會所給予的充分認可, 我們將與協會攜手共進, 祝願 APCSC 未來取得更蓬勃的發展。」

香港電燈有限公司客戶服務總經理蔡偉民先生表示: 「港燈服務香港超過 125 年, 一直為香港島及南丫島的客戶提供安全、高度可靠和價格合理的電力服務。自 1997 年起, 港燈的供電可靠度一直維持於 99.999% 以上的世界級水平。我們本着以客為本、服務為先及關愛為重的原則, 致力為客戶提供高質素服務。今年, 我們非常榮幸連續 12 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 8 個個人獎項, 肯定了港燈多年來力求卓越的成果。我們會繼續聆聽客戶的需要, 以創新思維和先進科技, 為客戶提供更稱心滿意的服務。」

AXA 安盛行政總裁尹玄慧女士表示: 「AXA 安盛深感榮幸今年於『國際傑出顧客關係服務獎』榮獲多個獎項。我們一直致力成為客戶值得信賴的夥伴, 並全方位提升客戶體驗, 使保險變得更簡易及更個人化。」

DHL Express 香港及澳門高級副總裁暨董事總經理吳志忠先生表示: 「我們十分榮幸能屢獲香港國際卓越顧客關係服務獎項, 肯定了 DHL 為客戶提供最優秀服務之努力。我們衷心感激一眾優秀盡責的員工, 即使在疫情期間仍然堅守崗位, 履行客戶承諾, 我們為此引以自豪。我們將繼續借助環球網絡, 提供優質卓越的物流服務, 協助客戶拓展業務和支援其業務運作。」

CSL Mobile Limited 個人流動通訊業務董事總經理林國誠先生表示: 「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決心的肯定; 同時, 亦要感謝團隊的每位成員, 在過往一直努力不懈, 以客戶為中心, 致力提供最優質服務。獲得此殊榮, 亦標誌著顧客對我們的認同, CSL 與時並進, 以創先科技帶領業界, 將繼往開來, 不斷拓展及加強我們的產品及服務, 迎合客戶不同的需要, 力求超越客戶的期望。」

中國電信國際有限公司市場部副總裁張萍女士表示：「中國電信國際有限公司非常榮幸獲得『亞太顧客服務協會』頒發的 2020 年度『最佳全球支援服務獎(通訊業)』團隊獎項，以及獲得包括『傑出顧客服務關係管理經理』、『傑出顧客服務經理』、『傑出顧客服務組長』、『傑出顧客專業人員』等 11 項個人獎項。這些獎項是對中國電信致力不懈提升客戶體驗及領導市場的肯定，也是業界對我們公司服務水準的認可。中國電信一向秉承『用戶至上，用心服務』的服務理念，為客戶定制綜合通信解決方案，確保滿足客戶全球通信需求，並且不斷提升及改善服務水準來全面照顧客戶的需要。本次的獎項不僅對前線同事的傑出服務給予表揚，同時亦對中國電信的服務理念、員工服務培訓及發展方向的成就予以肯定。中國電信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。感謝亞太顧客服務協會提供這個專業平臺，讓各服務行業領袖分享經驗，標準和心得。中國電信國際有限公司參與優質顧客服務獎是對大家的承諾，將鼓勵我們繼續為客戶提供卓越優質的通信服務和體驗。」

Ms. Nara Kann, Chief Client Officer of Manulife (Cambodia) Plc. said, “At Manulife, our mission is to help people make decisions easier and lives better. Since we started our operation in 2012, we have a clear commitment to help build a healthier and better financial future for Cambodian families. It is an honor to receive these 2 international awards, ‘Best Corporate Brand of the Year 2020’ and ‘Corporate Social Responsibility Leadership of the Year 2020.’ These awards reflect our strong commitment and dedication in building trust and public awareness about life insurance and continuous support for our local communities through our sponsorship and community programs. Receiving these awards will further encourage us to continue to be a customer-centric organization and to invest in programs that address broader social needs. I would like to thank our customers, business and community partners, and the Ministry of Economy and Finance of Cambodia for the support and trust in us so far. I also want to thank the Cambodia team for their commitment and dedication in making every day better for our customers and the community.”

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：「中國電信全球客戶服務中心致力為客戶提供高質素的通信服務及優質服務，能連續 6 年獲得亞太顧客服務協會頒發的 Integrated Support Team of the Year - 最佳綜合支援獎項。我們深感榮幸及鼓舞，亦反映中國電信全球客戶服務中心多年來力求卓越下的成果。此外，我們的前線團隊亦獲得協會頒發 4 個個人獎項，肯定了團隊的努力，更進一步激勵我們為客戶提供更優質的服務。我們會繼續努力，精益求精，以滿足及超越客戶的期望為目標。」

Teleperformance 互聯企信公司執行董事衛振雄先生表示：「Teleperformance 互聯企信信息技術有限公司很榮幸獲得著名的 CRE 獎項，並被授予【年度聯絡中心獎】」。這是對我們持續關注提供以客戶為中心的解決方案和客戶體驗的最高認可，最終使我們的客戶品牌受益。Teleperformance 在世界範圍內已有 40 多年的歷史，並且通過每次與客戶的互動持續學習，我們服務於許多不同的國家和細分市場，因為每一個用戶都是獨一無二的；今年尤其不一樣，新冠疫情在全球範圍內帶來的巨大影響及壓力，很幸運的，我們在疫情期間的在家辦公客服解決方案能夠持續的為我們的客戶提供服務，使得終端的使用者有良好的客戶體驗。感謝 APCSC 認可這些努力以及為客戶創造的價值；對我們來說，每次客服人員與用戶的互動都是獨特的，且每次服務都是至關重要的。我們改變了人們的生活，我們不斷投資於研究和研發，以便更深入地瞭解客戶在不同國家，行業，管道和出生代人們心中的想法，行為和需求從而提升客戶體驗。」

中國電信國際有限公司 - CTEXCEL 副總裁張濤先生表示：「我們十分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，連續 3 年榮獲『最佳顧客服務中心』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。此次獲獎不僅堅定了我們的信心，鼓舞了團隊的士氣，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，我們將繼續提升客戶服務品質，提高客戶服務能力，並以實現客戶始終選擇我們的服務為目標而努力。」

M&S 亞洲區行政總裁蔡婉婷小姐表示：「『顧客至上』一向是 Al-Futtaim 集團的核心價值。集團貫徹尊重、誠信、合作和卓越的願景，透過滿足我們的顧客，從而取得非凡之成績。自成為 Marks & Spencer 亞洲區之特許經營商以來，Al-Futtaim 致力為顧客提供卓越之服務及優質之產品，務求為每一位顧客於每一次的購物體驗中帶來驚喜。我們很榮幸同事為提升顧客滿意度所付出的努力能獲得亞太顧客服務協會的獎項和認可，並在本度年的「國際傑出顧客關係服務」比賽中榮獲八個個人服務獎項。」

Mr. Cheng Siak Kian, Ag CEO of SBS Transit said, “Everything we do at SBS Transit is for our customers. We want to ensure not just their safety and comfort when they travel on our buses and trains, but also bring a smile to their faces if we can. This is why we have a service excellence road map to cover values, standards, training, and also a rewards and recognition programme. Susan, Xiaohong and Azim demonstrate the quality of our CARES (Caring, Reliable, Safe and Secure) service and I congratulate them on winning the award.”

香港賽馬會零售及電話投注主管梁蕙心小姐表示：「對於部門多位同事獲選為國際傑出顧客關係服務獎(個人獎項)優勝者，本人感到非常榮幸。作為營運香港最受歡迎的賽馬體育娛樂的機構，我們因應來自不同客戶群及渠道的顧客，一直努力了解他們所需，為他們提供貼心的服務。儘管 2020 年是充滿挑戰的一年，我們仍堅守原則以提供優質顧客服務為己任。我們會繼續致力追求更卓越服務，以秉承本會建設更美好社會的宗旨。謹此感謝亞太顧客服務協會連結一眾業界及協助我們實踐優質服務的目標。我們也非常感謝同事們為客戶提供優越服務體驗所作出的努力。」

南豐物業管理董事兼總經理李國民先生表示：「南豐物業管理鼓勵團隊中每一位成員於不同崗位、不同領域上發揮潛能，一展所長，再滙聚成專業非凡的物業及設施管理服務團隊。團隊對卓越服務的努力及付出獲得業界認同，為此我們感到驕傲；而今年更獲得由亞太顧客服務協會舉辦的第 18 屆國際傑出顧客關係服務獎殊榮，進一步加強我們締建非凡顧客體驗的決心。本人謹代表南豐物業管理感謝亞太顧客服務協會的嘉許及參與今次獎項的同事之貢獻。我們整個團隊將繼續努力，全面實踐『我們提昇生活質素』之願景。」

中信國際電訊CPC客戶服務及技術支援部副總裁徐美雲小姐表示：「很高興今年由我們客戶支援隊的陳婉獲得『傑出顧客服務專業人員』的獎項。我們很高興能夠連續十三年榮獲此殊榮，獲得這個傑出服務獎項是對我們團隊的一個極大鼓舞，我們會繼續在業界穩企卓越的優質服務及提供創新科技的企業形象。作為一間『服務在地，連接全球』的資訊技術方案供應商及數碼轉型的賦能者，我們擁有豐富經驗及專業的團隊會繼續支持客戶的業務發展，為客戶帶來更高的生產力、靈活性及成本效益，最終達致全球數碼化，以及將尖端新興技術的強大潛力轉化為企業客戶的實際價值。」

中企網路通信技術有限公司(中企通信)網路與服務高級副總裁馮志偉先生表示：「非常榮幸中企通信客戶服務部的同事獲得『傑出顧客服務經理(顧客服務中心)』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。」

Mr. Gregory Au-Yeung, Senior Advisor of Fudan University said, “It is a privilege to receive such a prestigious award. Technology has always played a pivotal role in the business world across industry through computation and automation that subsequently save cost and increase productivity. Thanks to the last ten years of explosive technology advancement, which has accelerated how company operates, people engage, and challenge our conventional wisdom. With the rise of artificial intelligence, blockchain, cloud computing, and big data. Many of the unthinkable is made possible. All of these technology changes allow creation of new products and services which have direct positive impact to our consumers. More and more, technology embeds in our daily lives without us realizing it. This is the true power of technology.”

2020 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

2020年最佳顧客關係服務傑出獎	中外運-敦豪國際航空快件有限公司
2020年最佳員工敬業計劃	恒隆地產有限公司
2020年最佳企業品牌	MANULIFE (CAMBODIA) PLC
2020年最佳公共服務	香港電燈有限公司
2020年最佳企業社會責任領袖獎	MANULIFE (CAMBODIA) PLC
2020年最佳企業環保領袖獎	恒基兆業地產集團物業管理部(恒益/偉邦)
2020年最佳企業僱主	CSL MOBILE LIMITED
2020年最佳顧客參與計劃	AXA 安盛
2020年最佳全球支援服務(物流業)	敦豪國際速遞(香港)有限公司
2020年最佳全球支援服務(電訊業)	中國電信國際有限公司
2020年最佳顧客體驗管理(保險業)	AXA 安盛
2020年最佳顧客體驗管理(物流業)	敦豪國際速遞(香港)有限公司
2020年最佳顧客體驗管理(移動)	CSL MOBILE LIMITED
2020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
2020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
2020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
2020年最佳客戶聯絡中心(移動 - 300席位以下)	CSL MOBILE LIMITED
2020年最佳客戶聯絡中心(保險業 - 200席位以下)	AXA安盛
2020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 - CTEXCEL
2020年最佳顧客滿意品管系統	AXA安盛
2020年最佳人力發展計劃(物業管理)	恒隆地產有限公司
2020年最佳人力發展計劃(物流業)	敦豪國際速遞(香港)有限公司
2020年最佳在線顧客服務	中外運-敦豪國際航空快件有限公司
2020年最佳企業服務	恒基兆業地產集團物業管理部(恒益/偉邦)
2020年最佳技術運用	尊家管業有限公司
2020年最佳創意科技	AXA安盛
2020年最佳綜合支援	中國電信全球客戶服務中心
2020年最佳效率顧客服務	中外運-敦豪國際航空快件有限公司

個人獎項類別

2020年傑出顧客關係管理董事	歐陽超信，上海復旦大學
2020年傑出項目經理(網絡傳訊)	李敏怡，中國電信國際有限公司
2020年傑出項目分析師(娛樂業)	陳敏燕，香港賽馬會 - 電話投注部
2020年傑出顧客服務經理(客戶聯絡中心 - 娛樂業)	謝建明，香港賽馬會 - 電話投注部
2020年傑出顧客服務經理(客戶聯絡中心 - 保險業)	陳麗霞，AXA安盛
2020年傑出顧客服務經理(客戶聯絡中心 - 移動)	黃俊強，CSL MOBILE LIMITED

優異獎－2020年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）
優異獎－2020年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）
優異獎－2020年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）
優異獎－2020年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心）
優異獎－2020年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心）
優異獎－2020年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心）
優異獎－2020年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心）

劉世濤，CSL MOBILE LIMITED
李嘉寶，敦豪國際速遞(香港)有限公司
蔣瀟，中國電信國際有限公司 - CTEXCEL
梁燕霞，ALF RETAIL HONG KONG LIMITED - MARKS & SPENCER
ABDUL AZIM BIN ABDUL AZIZAM，新捷運
黃榮根，香港電燈有限公司
鄭景國，香港電燈有限公司

獲獎公司亦受邀於2020年11月13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

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](http://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。