



即時發放

亞大顧客服務協會 (APCSC) 宣佈  
第21屆國際傑出顧客關係服務獎 (CRE Awards) 得獎者名單及  
第一屆國際大灣區CRE創新領袖獎  
~ 國際傑出顧客關係服務獎選舉中最重要獎項 ~  
《香港顧客服務協會 和 亞大顧客服務協會26周年致慶》

中國, 香港 — 2023年11月16日 — 香港顧客服務協會 (HKCSC) 和亞大顧客服務協會 (APCSC) 於2023國際傑出顧客關係服務獎頒獎典禮宣佈第21屆國際傑出顧客關係服務獎選舉 (CRE Awards) 得獎名單。得獎者經全面平衡集分卡選出。這包括自我表現基準評審、提名企業的商业方案匯報、神秘探訪、以優質顧客服務國際標準(CSQS)19.0為評估準則的實地考察, 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, 是提升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。

香港和亞大顧客服務協會主席朱剛岑先生表示: 「我謹代表香港和亞大顧客服務協會感謝香港特別行政區政府官員、以及來自各個商業領域的國際 CRE 領袖社群的會員和朋友們的26周年賀詞, 感謝您長期以來的支持、鼓勵和祝賀! 我們還要感謝我們的頒獎嘉賓: 國際爭議解決及風險管理協會主席 羅偉雄教授、香港人壽保險從業員協會會長 姜楚芝女士、香港品質管理協會主席 林建新博士、中國國際投資促進會互聯網客戶中心專業委員會秘書長 米輝波先生。感謝我們的頒獎嘉賓, 對協會26周年的祝賀! 以及獲獎者的成就予以鼓勵支持。」 朱主席表示: 「國際CRE大獎得主是有擔當的行業領袖, 他們不懈地追求卓越與創新。歡迎恢復正常是當務之急! 第一屆國際大灣區CRE創新領袖獎旨在加速、擴展、整合香港商業與大灣區經濟成長的共贏機會。在今年的CSQS現場評估中, 許多行業領導者都抽出時間參與志願服務、支持窮人和有需要的人等企業社會責任。同時, 創新技術的發展正在改變我們的工作格局和工作與生活平衡。今天, 我們慶祝第21屆國際CRE大獎及第一屆國際大灣區CRE創新領袖獎。我謹代表 APCSC 和 CRE Awards 組委會, 祝賀你們所有人、創新者、開拓者和顛覆者, 不懈地追求傑出顧客關係服務! 」

恒基兆業地產有限公司執行董事 孫國林先生, BBS, MH, JP 表示: 「恒基物業管理部 (恒益及偉邦) 憑藉持續不懈創新求進的毅力, 迭獲亞太顧客服務協會頒發『最佳企業環保領袖獎 (物業管理)』及『最佳企業環保領袖獎 (物業管理)』殊榮。認證標示我們的服務廣續受到肯定和認同。展望未來, 恒基物業管理部將繼續秉承『互動服務, 攜手進步』之宗旨, 發揮團隊精神, 戮力為業戶提供優質專業的物業管理服務。而亞太顧客服務協會緊貼時代脈動, 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 年開始服務香港。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。我們非常榮幸連續 15 年獲亞太顧客服務協會評選為『最佳公共服務』機構, 同時獲頒發 8 個個人獎項, 我們承諾繼續以超越客戶的期望為目標, 不斷精益求精, 為客戶提供卓越的服務。」

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: 「以客為尊為 DHL Express 的核心企業文化, 奠定了我們的品牌優勢。此項殊榮充分證明了 DHL Express 在全球供應鏈日益複雜的挑戰下, 致力提供最佳的物流服務、積極推動貿易發展的努力。我們非常感謝一眾員工共同維護以客為尊的核心價值, 時刻提供最優質卓越的服務。是次獲獎表揚了員工的努力, 竭盡全力服務客戶, 堅守公司的服務承諾。」

機電工程署署長 彭耀雄先生表示: 「機電署非常榮幸獲得評審團的認可並獲頒多個獎項。這些獎項充分引證我們對追求卓越、以創科提升客戶體驗的堅持, 適逢部門今年成立 75 周年, 更顯意義非凡。我們不僅守護機電安全, 更扮演「創新促進者」的角色, 推動本港創科發展, 並提供多元化的方案滿足客戶部門、業界和公眾需要。我們會繼續發揮專業, 勇於創新, 為香港和國家的發展作出貢獻。」

中國電信國際有限公司市場部副總經理 王海洲先生表示: 「中國電信國際有限公司非常榮幸連續十一年獲得由亞太顧客服務協會頒發的『最佳全球支援服務獎(電訊業)』等團隊獎項, 並獲得多個個人服務獎項。中國電信致力打造全球一體化發展新格局。將業積為先的理念體現在人力資源改革中, 激發全體員工創業的活力, 加速業務及數字化轉型, 樹立公司全方位數字化思維。同時, 透過內外全面賦能、市場洞察與發展、行業對標, 堅持高質量發展, 力求以世界級的數智科技服務助力客戶成功。」

AXA 安盛中國大陸、香港及澳門行政總裁 尹玄慧女士表示: 「AXA 安盛非常榮幸於本年度的『國際傑出顧客關係服務獎』榮獲多個獎項。這印證我們實踐『致力守護, 推動未來』的宗旨。我們全體員工肩負著成為客戶人生夥伴的使命, 積極為每一位客戶提供適切貼心的服務及產品方案。『以客為先』是 AXA 安盛秉承的其中一個企業核心價值, 我們一直將客戶的需要置於首位, 透過積極聆聽客戶意見及透過科技和數碼轉型, 推動我們不斷創新產品和豐富客戶體驗。我們竭誠以強大財務基礎, 帶給客戶個人化服務及卓越的產品方案。」

**中國移動香港有限公司客戶服務總經理 蘭麗女士**表示：「中國移動香港非常榮幸首次參與亞太顧客服務協會舉辦的國際傑出顧客關係服務獎以優質顧客服務標準評獎，並榮獲三項傑出顧客關係服務的團隊獎項，此殊榮是對我們歷年來服務水平的認可和肯定。面向未來，我們會秉承『以客戶為中心』的服務宗旨，致力為客戶提供有效率、優質及卓越的客戶體驗，為客戶提供有溫度的『心』級服務。」

**SnackVideo 客戶服務和社區安全負責人 陳斌先生**表示：「感謝 APCSC 授予 SnackVideo 這項榮譽，這是對我們團隊不懈努力的認可，也是對 SnackVideo 一直以來致力於為用戶提供卓越客戶服務的肯定。我們感謝每一位用戶的信任與支持，正是用戶們的反饋和建議推動了我們不斷提升用戶體驗的努力。SnackVideo 將繼續秉承癡迷客戶的理念，為我們的用戶提供卓越而可靠的服務，再次感謝您的支持，這個獎項將激勵我們更進一步，為用戶創造更多愉快的體驗。」

**蘇黎世保險（香港）行政總裁 許金桂先生**表示：「我們很榮幸獲得『年度最佳客戶聯絡中心大獎（保險 - 60 座位以下）』和『年度最佳顧客體驗管理大獎（保險）』，肯定了我們一直以來的服務精神：以客為本，促進創新。傑出的客戶服務源於我們優秀的團隊。我們十分重視員工的福祉，提供舒適的工作環境以及升級所需設備，提升效率，務求能為客戶提供一流的服務。透過運用數據分析，我們能夠更準確了解客戶的偏好，使我們能夠優化流程並提供量身定製的服務，滿足他們的特定需求。同時，我們實施全面的客戶滿意度調查（TNPS），以監測和提升客戶體驗。」

**四川蓉城薈茗科技有限公司 CEO 兼創始人 李碩先生**表示：「很榮幸獲得此獎項，感謝 APCSC 亞太顧客服務協會-組委會的承辦並經過層層考評授予我這項榮譽！很榮幸在這裏分享我對於這次獲獎的喜悅和感慨，感謝 APCSC 亞太顧客服務協會-組委會對我的認可和肯定，同時，也要感謝我的團隊和公司所有同仁，沒有他們的共同努力和支持，我是無法取得這個成就的。這個獎項對我來說意義非凡。它不僅是對我個人的肯定，更是对我所帶領的團隊和公司的認可。在這個充滿挑戰和機遇的時代，薈茗科技本著『致力於構建與時俱進的職場專業能力，提供人才與人工智能一體化解決方案，實現人力資本數字化轉型，提升客戶企業管理效率與抗風險能力；幫助客戶和員工為挑戰未來做好準備』的使命，一直在踏浪前行。在展望未來的時候，我深知責任重大。我們會繼續保持創新和卓越，秉持客戶至上的理念，推動公司的發展和進步。同時，我們也會積極承擔社會責任，回饋社會，為人們創造更美好的生活。最後，我要再次感謝 APCSC 亞太顧客服務協會-組委會對我的肯定。這個獎項不僅激勵我繼續前行，也讓我深知責任重大。我將以更加飽滿的熱情和執著的精神，帶領我的團隊迎接未來的挑戰和機遇。」

**四川蓉城薈茗科技有限公司 CEO 兼創始人 梁鵬先生**表示：「很榮幸獲得此獎項，感謝 APCSC 亞太顧客服務協會-組委會的承辦並經過層層考評授予我這項榮譽！在過去的幾年裏，我們公司經歷了許多挑戰和機遇。作為 CEO，我始終堅持以人為本的管理理念，『以客為尊、誠信敢當、始終創業、協作共贏、永續成長、敢為卓越』的企業價值觀。我相信，只有員工們能夠在一個充滿活力和創新的團隊中發覺自己的最大潛力，才能推動公司不斷前進。同時，我們也將繼續關注員工的成長和發展，為他們提供更多的機會和平台，實現個人價值和公司共同發展。這個獎項不僅是對我的認可，也是對我更高要求的鞭策和激勵。作為 CEO，我將繼續引領團隊，積極應對市場的變化和挑戰。我們將繼續推動公司的創新和發展，不斷提升服務的質量，為客戶提供更好的解決方案。成為客戶和員工最值得信賴的合作夥伴與成功紐帶，讓客戶在激烈的競爭中基業長青，讓人才在變化的世界中持續進化。最後，我要再次感謝 APCSC 亞太顧客服務協會-組委會對我的肯定。我們會繼續保持對目標的堅持、對品質的追求和對未來的積極預期，為實現我們的願景和目標而努力！謝謝大家！」

**香港電訊專業客服國際有限公司總經理 蔡安妮女士**表示：「我們非常榮幸獲得國際大灣區CRE創新領袖獎 - 最佳全渠道技術項目（專業客服）獎項。香港電訊專業客服國際有限公司（HKTT）秉持靈活快捷、創新為堅、誠信為本和卓越品質的價值觀，致力於為所有客戶和聯絡中心提供創新的、以價值為導向的客戶服務解決方案。我們不斷創新並融合先進技術，協助客戶實現行業轉型，提高運營效率，增加盈利能力，並提升品牌形象。最佳全渠道技術項目（專業客服）獎不僅肯定了我們的努力，更推動著我們持續革新，在不斷創造與改進中與時俱進。在此，感謝亞太顧客服務協會APCSC對我們的肯定。」

**香港賽馬會零售及電話投注主管 梁蕙心女士**表示：「非常榮幸零售與電話投注服務部的同事被選為傑出顧客服務關係獎（個人）得主。作為香港賽馬會面對客戶的最前線，零售和電話投注服務部貫徹始終，努力推動橫跨不同客群及投注渠道的整體客戶體驗。迎接復常，2023年是另一個充滿挑戰的一年。我們繼續堅持高水平的投注服務，滿足客戶所需所想，並致力創新，追求更優質服務，以體現香港賽馬會的宗旨—建設更美好社會。感謝APCSC致力聯繫業界並幫助大家實現優質客戶服務。我們亦衷心感謝管理團隊和所有零售與電話投注團隊成員的支持。期待著未來又一個成功的一年。」

**Make The Right Call 執行長兼創辦人 Gina Wong 女士**表示：「非常感謝亞太顧客服務協會頒發 CRM Director of the Year 年度獎予 Make The Right Call。感謝協會的卓越領導，推動香港成為亞洲服務中心的樞紐。我們致力透過行業指標保持專業表現，而協會的基準系統引領我們追求卓越。透過在協會的專業平台展示知識，讓我們在服務業內成長改進。協會確立標準，推動客戶服務創新。再次感謝亞太顧客服務協會，並祝賀協會今年的成功！」

中信國際電訊 CPC 客戶服務及技術支援部總經理 秦嘉鴻先生表示：「很高興得悉，我們客戶服務及技術支援團隊的鄭易承和蔡秉洋能夠獲得『2023年傑出顧客服務經理（顧客服務中心）』和『2023年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心）』的獎項。我們很榮幸能夠連續十六年榮獲此殊榮。此獎項不僅是對我們團隊在提供優質服務方面的認可，也是驅使我們繼續努力的一種動力。我們將繼續致力於提供世界一流的服務，為客戶在數位轉型旅程中創造價值。作為服務在地，連接全球的數智通訊(DICT)服務伙伴，我們承諾為客戶提供最優質的全球化一站式 ICT 服務。致力以智慧思維推動智能創新，利用人工智能(AI)、增強現實(AR)、大數據(Big Data)、物聯網(IoT)和其他尖端顛覆性技術，將技術潛力轉化為客戶的實際價值。憑藉超過 20 年的行業經驗，我們對企業的獨特需求了解透徹，為不同企業提供量身定制的服務，以滿足其特定需求。我們將繼續致力於提供世界一流的服務，為客戶在數位轉型旅程中創造價值。」

## 2023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

2023年優質顧客服務國際標準CSQS第三階段，策略性商業單位  
2023年最佳企業社會責任領袖獎（物業管理）  
2023年CRE 創新領袖（社交媒體）  
2023年最佳創意科技（移動）  
2023年最佳企業環保領袖獎（物業管理）  
2023年最佳全球支援服務（物流業）  
2023年最佳全球支援服務（電訊業）  
2023年最佳員工敬業計劃（物業管理）  
2023年最佳公共服務  
2023年最佳顧客體驗管理（委外服務）  
2023年最佳顧客體驗管理（保險業）  
2023年最佳顧客體驗管理（電訊業）  
2023年最佳顧客體驗管理（物流業）  
2023年最佳客戶聯絡中心（移動 - 300席位）  
2023年最佳客戶聯絡中心（物流業 - 300席位以下）  
2023年最佳客戶聯絡中心（保險業 - 100席位以下）  
2023年最佳客戶聯絡中心（保險業 - 60席位以下）  
2023年最佳知識管理（社交媒體）  
2023年最佳顧客關係推廣服務（移動）  
2023年最佳人力發展計劃（物流業）

恒基兆業地產集團物業管理部(恒益/偉邦)  
恒基兆業地產集團物業管理部(恒益/偉邦)  
PT. Karya Kreatif Nusantara  
中國移動香港有限公司  
恒基兆業地產集團物業管理部(恒益/偉邦)  
敦豪國際速遞(香港)有限公司  
中國電信全球客戶服務中心  
恒基兆業地產集團(物業管理部)-尊家管業有限公司  
香港電燈有限公司  
蕾茗科技有限公司  
蘇黎世保險（香港）  
中國電信國際有限公司  
敦豪國際速遞(香港)有限公司  
中國移動香港有限公司  
敦豪國際速遞(香港)有限公司  
AXA安盛  
蘇黎世保險（香港）  
PT. Karya Kreatif Nusantara  
中國移動香港有限公司  
敦豪國際速遞(香港)有限公司

### 個人獎項類別

2023年傑出行政總裁（委外服務）  
2023年傑出顧客關係管理董事（委外服務）  
2023年傑出專案經理（網絡傳訊）  
2023年傑出顧客服務經理（公共服務）  
2023年傑出顧客服務經理（保險業）  
2023年傑出顧客服務經理（網絡傳訊）  
2023年傑出顧客經理（網絡傳訊）  
2023年傑出顧客服務分析師（保險業）  
2023年傑出顧客服務主管（保險業）  
2023年傑出顧客服務主管（網絡傳訊）  
2023年傑出顧客服務主管（物流業）  
2023年傑出顧客服務主管（娛樂業）  
2023年傑出顧客服務組長（保險業）  
2023年傑出顧客服務組長（娛樂業）  
2023年傑出顧客服務組長（公共服務）  
2023年傑出顧客服務專業人員（保險業）  
2023年傑出顧客服務專業人員（物流業）  
2023年傑出顧客服務專業人員（網絡傳訊）  
2023年傑出顧客服務專業人員（公共服務）  
2023年傑出顧客服務專業人員（保險業）  
2023年傑出顧客服務專業人員（網絡傳訊）

李硯，蕾茗科技有限公司  
Gina Wong, Make The Right Call  
黎嘉儀，中國電信國際有限公司  
邱楚銘，香港電燈有限公司  
陳文天，AXA 安盛  
鄭易承，中信國際電訊(信息技術)有限公司  
李妍，中國電信國際有限公司  
鄧志偉，AXA 安盛  
關進傑，AXA 安盛  
鄧俊銘，中國電信全球客戶服務中心  
袁諾恆，敦豪國際速遞(香港)有限公司  
李國偉，香港賽馬會 - 零售及電話投注  
鄭偉忠，AXA 安盛  
張琬汶，香港賽馬會 - 零售及電話投注  
何榮光，香港電燈有限公司  
吳海玲，AXA 安盛  
馮彩冰，敦豪國際速遞(香港)有限公司  
張州州，中國電信全球客戶服務中心  
鄧雅民，香港電燈有限公司  
黃婉嫻，AXA 安盛  
蔡秉洋，中信國際電訊(信息技術)有限公司

2023年傑出顧客服務專業人員 (公共服務)  
2023年傑出顧客服務專業人員 (物流業)  
2023年傑出顧客服務專業人員 (公共服務)  
2023年優異獎－傑出專案經理  
2023年優異獎－傑出顧客服務經理 (顧客服務中心)  
2023年優異獎－傑出顧客服務經理 (顧客服務中心)  
2023年優異獎－傑出顧客服務主管 (客戶聯絡中心)  
2023年優異獎－傑出顧客服務專業人員 (客戶聯絡中心)  
2023年優異獎－傑出顧客服務專業人員 (客戶聯絡中心)  
2023年優異獎－傑出顧客服務專業人員 (客戶聯絡中心)  
2023年優異獎－傑出顧客服務專業人員 (客戶聯絡中心)  
2023年優異獎－傑出顧客服務專業人員 (客戶聯絡中心)  
2023年優異獎－傑出顧客服務專業人員 (客戶聯絡中心)  
2023年優異獎－傑出顧客服務專業人員 (客戶聯絡中心)  
2023年優異獎－傑出顧客服務專業人員 (技術支援中心)  
2023年優異獎－傑出顧客服務專業人員 (技術支援中心)

崔儀前, 香港電燈有限公司  
連淦桑, 敦豪國際速遞(香港)有限公司  
張樂汶, 香港電燈有限公司  
曾向健, 中國電信國際有限公司  
童杰, 中國電信國際有限公司  
黃啟泰, 中國電信國際有限公司  
郭若婷, AXA 安盛  
何婉思, AXA 安盛  
洪浚釗, AXA 安盛  
蒙青深, AXA 安盛  
黃嘉豪, 中國電信全球客戶服務中心  
任樂勤, 敦豪國際速遞(香港)有限公司  
譚燕婷, 敦豪國際速遞(香港)有限公司  
張紹暉, 香港電燈有限公司  
傅加儀, 香港電燈有限公司  
植鳳怡, 敦豪國際速遞(香港)有限公司  
黃榮根, 香港電燈有限公司

## 2023 年國際大灣區 CRE 創新領袖獎，各個獎項類別的得獎者：

### 公司獎項類別

2023年最佳人工智能科技服務 (政府部門)  
2023年最佳人工智能科技服務 (委外服務)  
2023年最佳區塊鏈解決方案 (政府部門)  
2023年最佳物聯網項目 (政府部門)  
2023年最佳全渠道技術項目 (專業客服)

香港特別行政區政府 機電工程署  
蕾茗科技有限公司  
香港特別行政區政府 機電工程署  
香港特別行政區政府 機電工程署  
香港電訊專業客服國際有限公司

### 個人獎項類別

2023年傑出行政總裁 (委外服務)  
2023年傑出項目經理 (政府部門)  
2023年傑出顧客服務經理 (政府部門)  
2023年優異獎－傑出項目經理  
2023年優異獎－傑出項目經理

梁鵬, 蕾茗科技有限公司  
蘇博文, 香港特別行政區政府 機電工程署  
鄭文意, 香港特別行政區政府 機電工程署  
雷家浩, 香港特別行政區政府 機電工程署  
陳賀賢, 香港特別行政區政府 機電工程署

## 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](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。