2011亞太傑出顧客關係服務獎頒獎典禮
亞太領袖高峰會2011 CEO午餐論壇 特刊

港燈囊括9獎項 傑出服務獲肯定

在今屆「亞太傑出顧客關係服務獎」選舉中，電能實業旗下的香港電燈有限公司（下稱港燈）可說是「大贏家」，不但成為過去3年首間獲頒「最佳顧客關係服務傑出獎」的機構，更一口氣取得「最佳公共服務」、「最佳顧客服務中心」和「最佳客戶聯絡中心」3個公司獎項，以及5個個人組別的獎項。

港燈客戶服務部總工程師蔡偉民表示，這次比賽能獲得如此佳績，與該公司一直秉持「以客為本、服務為先、關愛為重」的宗旨不無關係。「最佳顧客關係服務傑出獎」不但要求獲獎機構提供優質顧客服務，更考慮公司整體營運情況，如卓越的供電可靠程度及企業社會責任的實踐等。近年港燈透過「智惜用電計劃」、香港第三齡學院（U3A）和「安居樂社群」等，積極推動環保及社區工作，成績有目共睹。

作為公用服務機構，港燈服務對象包括住宅、商業和工業用戶，服務層面廣泛。為了不斷提升服務質素和競爭力，蔡偉民指出，港燈會參考不同服務行業，如金融、零售行業的服務標準和做法，汲取別人的最佳服務流程及運作模式，這樣服務水平才可與時並進，再創高峰。

主動了解客戶意見

除參考其他成功經驗外，港燈亦會主動從不同渠道了解客戶意見，如服務後調查、神秘顧客計劃、客戶聯絡小組和「週五茶敘」等。

由於服務對象廣泛，港燈的客戶服務中心每天接聽過千宗電話查詢。港燈客戶服務總監賀慧怡表示，要確保員工小心處理每宗查詢，以及每位客戶都滿意有關服務，是一項重大挑戰。港燈遂透過聘請合適員工、適當的培訓和獎勵計劃，達致優質客戶服務的目標。

> 顧客期望不斷提升，昨天的好服務，今天變成一般服務，明天可能已算不及格。企業要引進新科技，配合核心價值，不斷推陳出新。

員工熱誠及技能兼備

招聘客戶服務中心前綫員工時，港燈着重應徵者的個性和服務態度。培訓方面，除了有關服務流程和系統運作等硬件培訓外，港燈還會安排富經驗的員工指導新入職的員工，確保他們能掌握日常工作技巧。此外，該公司亦透過傑出員工選舉、客戶讚賞獎勵等計劃，提高員工的工作熱誠和營造機構的服務文化。

顧客期望不斷提升，昨天的好服務，今天變成一般服務，明天可能已算不及格。港燈客戶供電服務組高級工程師龔善廣表示，近年港燈不斷引進新科技，配合機構核心價值，推出創新服務。例如利用電子媒介提供客戶服務，又推出港燈低碳App，吸引更多客戶加入低碳生活的行列。又如透過新近落成的智惜用電中心，向中小企推廣提升能源效益的貼士。今年底，該中心準備向學校、學會等團體推廣，進一步加強市民的環保節能意識。

港燈在今屆「亞太傑出顧客關係服務獎」可說大豐收，共取得9個獎項。圖為蔡偉民（右4）、龔善廣（右3）和賀慧怡（左1）與獲獎員工合照。（陳永康攝）

港燈的「週五茶敘」活動讓客戶在輕鬆的環境和氣氛下，自由表達意見。

優質顧客服務的共通點，就是以關心和耐性待客，為顧客多行一步。

獲獎員工心得

從以下港燈5名獲獎員工的服務經驗，可總結出優質顧客服務的共通點，就是以關心和耐性待客，為顧客多行一步。同時要發揮團體合作精神，為客戶提供全面優質服務。

張詠詩（Fion）

有一次，一名長者氣沖沖查詢為何我們未退回其電費按金。在Fion細心了解下，明白有關按金屬於其已故家人名下的電力賬戶，她更立即主動協助那名長者取得相關證明文件並辦妥取回按金的手續。之後，那名長者不但對服務感到滿意，更對Fion的誠懇態度加以讚許。

郭紹燕（Branda）

有一次，接到一名女士求助，當她經過港燈在灣仔某車行門外的工程地盤時，誤把相機的記憶卡掉進壕坑內。Branda隨即聯絡地盤之負責工程師，工程師馬上徵詢車行的同意，安排承辦商把用作遮蓋壕坑的鐵板移開，為該女士撿回記憶卡，最後Branda獲得該女士書面讚賞。

張兆凡

曾有餅店客戶就電力故障向張兆凡求助，他即時聯絡工程人員前往處理，但該餅店電力恢復一會後，再次停電，張兆凡隨即再聯絡該名工程人員。經詳細檢查後，發覺該餅店新近添置的機器才是導致停電的原因，事情解決後該客戶更去信讚揚他們。

梁國顯（Alex）

一名外籍傭工曾來電表示居住單位突然停電，其主人正外遊，令她不知所措。Alex先安撫這名焦急的傭工，然後聯絡工程人員前往檢查，更助她尋找合資格的維修技工，令她滿心感謝。

潘展鵬（Ken）

曾接獲一名客戶來電表示已按月繳交電費，卻收到最後通知書。在Ken的耐心了解下，發覺原來該客戶剛搬遷，卻以舊賬戶號碼於網上繳費，令新賬戶未能收取所繳電費。當問題即時解決後，客戶感到滿意。

冠威管理有限公司 獲 CRE AWARDS 三獎項

與時並進 推動環保 提供優質物業管理服務

冠威管理有限公司(下稱冠威)成立於1992年，隸屬恒基兆業地產集團租務部，主要負責管理集團旗下包括大型購物商場及商廈之投資出租物業。獲得今屆CRE AWARDS的「最佳企業環保責任領袖獎」(物業管理)、「最佳效率顧客服務」(物業管理)及「最佳綜合支援隊伍」(優異獎)，確證冠威秉承集團公司提供優質服務之精神，及過往近20年的工作成果。

在CRE AWARDS評審團的核證下，肯定了冠威作出的努力，及爭取成為物業管理行業典範之決心。

高效顧客服務

在這節奏急速的大都市，工作效率為提供高質素服務的其中重要一環，當中新都城中心二期商場之服務團隊，以提供優質、貼心及互動之顧客服務為目標，透過參與品質認證，定期檢討服務質素，持續改善，達致高質素之服務水平。

推動企業環保責任 投入社會服務工作

物業管理服務是以人為本之行業，冠威憑藉公司政策、目標，鼓勵及推動各員工積極參與節能減廢工作，加強承辦商及顧客之環境保護意識，從而提高公司之生產力，達致環境保護之效果，對推動企業環保作出貢獻。冠威管理之物業參與各項減廢、商業廢物回收、室內空氣質素檢測、減碳、提供優質食水等活動及工作，並將2011年訂為環境保護推動年，期望在企業環保責任方面作出更大貢獻。

此外，冠威亦投放資源，成立冠威義工隊，積極參與義務工作，捐助有需要社群，並連續超過5年獲得「商界展關懷」計劃之嘉許。

專業綜合支援隊伍

冠威相信，服務多樣化及完備的設施能為物業及顧客帶來更高的經濟效益，共同創造更理想的營商環境。當中宏利金融中心之服務團隊本著相同的服務理念，不但於2011年取得「香港環保建築協會」頒發環保建築白金級別之證書，亦致力創新，與時並進，為顧客提供專業優質的服務。

冠威管理有限公司 Goodwill Management Limited

恒基物業管理部 連續9年獲殊榮

恒基物業管理部高級副總經理葉志明（左5）與管理層於頒獎典禮上合照。

恒基兆業地產集團物業管理部（偉邦物業管理有限公司及恒益物業管理有限公司）一直為業戶提供全面而優質的物業管理服務。自2002年起，恒基物業管理部已連續9年獲「亞太傑出顧客關係服務獎」殊榮。

恒基物業管理部先後於多個範疇獲得獎項，足證其致力提供優質設施管理服務的決心。而在2010年度「亞太傑出顧客關係服務獎」中，恒基物業管理部獲頒「2010最佳企業安全健康成就獎」及「2010年度最佳顧客忠誠獎」，反映偉邦及恒益在顧客服務及提升職業安全與健康方面不斷求進，提升專業服務水平的同時，更關顧員工所需。

「關愛」主題年

恒基物業管理部秉承集團「用心關懷．回饋社會」的宗旨，對內方面，致力關顧員工所需。偉邦及恒益致力為員工提供良好工作場所，以「零」工傷為目標，除成立職安健委員會，透過宣傳活動提高員工職安健意識外，更參與衞生署舉辦的「在職先導健康計劃」，定期為員工檢查身體，又為他們提供水果和鬆弛活動等。對外方面，偉邦及恒益積極把職安健信息推廣至合作夥伴及業戶當中。

「10足安心」推廣活動

為了令客戶享有最優質的顧客服務，偉邦及恒益致力創新，秉持「以人為本」的宗旨，設計一系列服務以滿足客戶需要，協力為業戶提供優質的物業管理服務。同時，隨着港人的職業安全意識日漸提高，恒基物業管理部重視員工職業安全與健康，推行「10足安心」推廣活動，「10」、「足」、「安」和「心」分別寓意十足安心、做足準備、安全至上、上下一心，把職安健信息帶給員工。

「10足安心」推廣活動向員工宣傳職安健信息。

連續數年達CSQS第3階

偉邦及恒益連續數年符合CSQS第3階段策略性商業單位，要持續達到這個最高標準，恒基物業管理部的成功關鍵在於致力創新、以人為本，並透過先進科技，設計及推展一系列服務，致力為業戶提供優質服務。

「亞太傑出顧客關係服務獎」選舉，目的是提升亞太區內各大國際都市的顧客服務質素和優質顧客關係，並藉此肯定為客戶提供出色服務的企業、團體及個人的努力。偉邦和恒益於「亞太傑出顧客關係服務獎」中，已連續9年在不同獎項類別獲獎。