

2018國際CRE & CSQS領袖高峰會 2018香港國際創新博覽獎國際傑出顧客關係服務獎頒獎典禮



▲去年恒基兆業、恒隆地產、尚維維佳及Nexusguard接受CSQS證書及獎座

第16屆「國際傑出顧客關係服務獎」即將揭曉 評審標準逐年提升 企業探討AI未來服務戰略

亞太顧客服務協會APCSC將在6月15日舉辦的「國際傑出顧客關係服務獎頒獎晚宴」，揭曉第16屆國際得獎名單，為得獎者頒發獎項和證書，並嘉許他們對行業進步所作出的貢獻。

在每年頒獎典禮之前舉辦的卓越顧客關係服務（CRE）與優質顧客服務品質標準（CSQS）國際領袖高峰會，更是一個難得的國際交流平台。來自不同國家和地區的得獎企業資深代表分享發表他們的革新思維和創新體驗，相互學習共同切磋，推動服務行業的可持續發展。

參獎推動企業創新求變 CSQS認證加強企業競爭力
國際CRE Awards的評審主要根據由APCSC與香港大學HKU研究員合作制定的「優質顧客國際服務標準」CSQS，標準整合了平衡計分卡管理系統，糅合了最先進實用的元素，並採納歷屆得獎企業的最佳實踐，以確保有關標準的嚴謹及與時並進的世界標桿。

除了參獎，企業做CSQS的認證過程猶如國際百強卓越認證，精密嚴謹，對系統性發展成功的顧客關係管理有更清晰的國際準

則，適用於各行各業。APCSC協會主席朱剛岑指出，去年更新的CSQS 15.0結合商業戰略、顧客體驗與生命週期管理及員工敬業度、淨推薦值和顧客費力度等等，在激烈的商業競爭中領先同儕。

智慧聯想主動轉型 順應時代創新服務

聯想是全球領先的高科技公司，持續不斷在用戶關鍵應用領域進行投入，最近兩年還連續入選全球百大品牌排行榜。聯想參與評獎多年，在上一屆捧回最佳互聯網+和最佳在綫顧客服務兩個大獎。在本次峰會上，該公司線上服務交付高級經理郁丹丹將分享聯想以使用者體驗為中心的服務轉型與AI智慧化實踐。據其介紹，聯想的智慧服務系統應用與發展主要包括智慧化交付系統和智、雲運營管控中心。更新的服務理念從面向設備的服務到面向人的服務轉變，包括細分人群、服務基因的團隊等。

人工智慧創新驅動 有效改進培訓成效和互動
傳統的企業培訓存在着成本高等問題。而香港富成人工智慧將AI引進教育培訓之中，取得了明顯的成效。該公司創始人、行政總裁林苑莉將發表演講，介紹傳統的企業

培訓和AI公司培訓的區別。該公司用AI驅動的企業AI培訓IT解決方案有諸多優點，比如可以有效跟蹤培訓內容的有效性、評估不同個人、部門和層次的參與程度、採用激勵模式提高培訓效率、縮短培訓時間、評估個人學習曲線等，幫助提升成本效益。

AI發展正因應時代的變化不斷進行優化。同時各行業也愈來愈依賴AI提供方向、公共服務，甚至幫助改善銀行查詢等等便利。小i機器人港澳台事業部總監范正亞將在會議上分享AI改善人類互動、AI解決方案以及不同應用領域。他表示AI可以有效地提升人與人之間的互動，並提供對可操作資訊的全面訪問和調查，從而不斷擴展機器知識。

積極承擔企業社會責任 打造全方位服務完美品牌

作為柬埔寨第一家外資獨資壽險公司，柬埔寨宏利不僅為客戶提供優質的金融產品和服務，還積極致力於改善當地環境。由於表現突出，去年第一次參加評獎，就獲得了最佳企業社會責任領袖獎和最佳顧客參與計畫等獎項。柬埔寨宏利CEO Robert Elliot將分享如何在新興國家建立服務品牌和信任及為當地社會貢獻經驗。據悉，該公司的使命是幫助人們更容易作出決定，使生活更美好。為了實現這一目標，採取了多種措施幫助當地家庭建立更好的金融前景，並提升社區學校，實現企業、政府和客戶三方共贏的局面。



國是港事



上班族睇世盃 企業怎應對

- ◆ 今屆世界盃賽事多在晚上6至11時開始，本地企業可考慮允許員工提早上下班。
- ◆ 英國企業容許員工在盛事期間留在家中上班，有效減少缺席率，比直接請假理想。



▲世界盃快開鑼，調查指港7成員工或請假看球賽。

靈活工時	在家上班	一齊聯波
若比賽在凌晨舉行，可允許員工較遲上班及下班；今屆世界盃不少比賽在香港時間晚上6時及10時開始，企業可以允許員工較早下班。	英國上屆世界盃期間一項調查顯示，3成員工認為公司若允許他們在賽事舉行日子留在家中工作，可以令他們毋須請病假。	本港網上營銷策略公司超凡網絡（Guru Online），在茶水間設置電視機讓員工收看直播賽事，也有提供零食。

世界盃周四開鑼，信和集團調查發現，本港7成員工或請假看球賽，更有3成會請至少1日假。面對四年一度的盛事，企業如何減少「射波」及保持員工效率？

荷國家隊上陣 病假率增2成

阿聯酋未能入圍今屆世界盃，惟毫不打擊熱情，當地求職網站GulfTalent調查發現，超過9成在職者會收看至少1場比賽，約三分之二表示即使導致睡眠不足也在所不惜，更有28%承認若無法請假，會設法在上班期間偷看直播。

體育盛事總能讓不少上班族無端「病

倒」，荷蘭早在2004年歐冠盃舉行期間，便發現有數以千計的員工請病假，而每逢荷蘭國家隊上陣的日子，病假率更暴增2成。當然，並非所有人均是詐病看比賽，廣州各大醫院求診率在上屆世界盃期間上升1成，有醫生反映常見症狀如嘔吐及腹瀉，與看球時酗酒有關。

員工射波，對企業又有何影響？據美國人力資源公司Challenger, Gray & Christmas，體育盛事如俗稱「三月瘋狂」（March Madness）的全美大學體育聯盟籃球錦標賽，每年導致全國企業損失12億美元，不少源於員工請病假，但即使是照常上班的員工，亦因身

在職場心在球場，令工作效率大打折扣。

為迎合四年一度的盛事及其所帶來的影響，企業何不考慮作出適當的工時調整？以本地出口製造商連年錶業有限公司為例，有鑑於2010年世界盃決賽周賽事多在深夜舉行，決定按此調整員工上班時間，包括延遲上班時間。

准提早上下班 有效減缺席率

今屆世界盃不少賽事時間安排對本港更有利，決賽周大部分比賽在本港時間晚上6至11時開始，企業大可允許員工提早上下班，以至避免加班，免得員工為確保趕得上收看賽事而

索性請假。

英國4成員工會因體育盛事而不上班，政府轄下的諮詢調解仲裁處為減少缺席帶來的經濟損失，建議當地企業容許員工在盛事期間留在家中工作。英國特許人事發展協會（CIPD）研究發現，引入此類彈性上班地點措施的僱主中，有56%表示有效減少員工缺席率，佐證短期內離開辦公室工作，對企業而言遠比請假有利。

可騰出會議室 與員工同觀賽

此外，與其員工在上班時偷看賽事直播，企業更可考慮允許他們光明正大地在辦公時段收看比賽。教育科企Imagine Easy Solutions副行政總裁Neal Taparia建議，可騰出會議室讓有意收看賽事的員工聚於一室，減少對其他員工的影響。

香港也有企業實行此理念，網上營銷策略公司超凡網絡便特意在茶水間加設電視機，以體育盛事作聯誼活動，更允許員工在決賽翌日延遲上班。企業若堅持在賽事期間要求員工準時上班，恐難保證員工出席率及效率，適當作出靈活及人性化的改變，才是上策。

沈鍾青

查沙中綫恐徒勞 告密法始為出路



黃永 言論自由行政總裁

- ◆ 沙中綫地盤剪鋼筋事件核心，在於沒有向董事局、政府、公眾匯報，故應修訂工程指引，重新定義哪些問題將來必須對外公布，而不是成立獨立調查委員會。
- ◆ 以獨立調查委員會調查難言有何效果。要確保安全，檢測專家已在跟進；而剪鋼筋到底目的為何，除非封地盤蒐證並打碎石屎觀察，否則難查明真相。
- ◆ 本港的工程及檢測認證制度已達世界級，為免人員仍鑽空子隱瞞真相，並突破保密協議的框框，《告密法》是彌補制度漏洞的關鍵一步。

番政治角力。

獨立調查 安全問題意義不大

不過，成立獨立調查委員會是否牽涉政治利益也好，此舉對解決沙中綫有關的安全問題卻意義不大，甚至可說是費時失事：目前最重要的問題，當然是剪短鋼筋對月台有沒有構成任何安全隱患——但這現正由工程檢測專家跟進，即使將來發現甚麼結構風險，相信港鐵也會立即進行各種加建鞏固工程；加上事件鬧得那麼大，路政署亦必然會確保萬事穩妥始批准通車——相對而言，由法官領導的獨立調查委員會在工程和結構安全方面，倒沒有甚麼調查的空間。

另一疑點，是正如港鐵召開記者會時表示，把鋼筋扭正正確的位置只用十數秒，何解有人要花力氣和時間把鋼筋剪短？坊間對這個奇怪的做法有許多揣測，像較廣泛流傳的工人貪方便之說，請因為突出來的鋼筋插進另一端，所以扭不進去，故索性剪掉算了云云。

為何要剪短鋼筋 真相難查明

可是，要找出這個層次的真相，其實甚為困難，因為相關的細節極多，有必要把現有的

石屎結構全部打碎，再逐條鋼筋檢查，甚至要即時封鎖地盤現場，以免有人毀滅證據——寫到這裏，估計有讀者會說：「現在才封場未免太遲了罷，要毀滅證據早就毀滅了！」對，正因證據可能早就沒了，而正常情况下也不會因為一個工序，而把月台所有石屎拆掉，試問獨立調查委員會又可以查甚麼呢？



沙中綫地盤剪鋼筋事件，目前最重要的問題是剪短鋼筋對月台有沒有構成安全隱患，事件現正由工程檢測專家跟進，即使將來發現結構風險，相信港鐵也會進行各種加建鞏固工程。

僅靠口供 聚焦制度改善滙報

反過來看，以口供為基礎的獨立調查，本質上只能聚焦所謂「制度問題」：即規管和監察制度方面有何改善空間。像當年的鉛水調查，重點便放在抽樣和改善水安全計劃上面，而不會是如何改善沙事屋苑的喉管問題。然而，我們必須留意「鉛水」跟「剪鋼筋」兩件事情在程序上的差異：當日鉛水事件，水喉已通過測試，居民亦已入伙，驗水制度出了問題甚為明顯；相反，剪鋼筋雖事有蹊蹺，但

港鐵事後已修正過失，並謂可確保其安全，且沙中綫仍未通車——由此角度切入的話，現行的制度還算行之有效，即使要查，也只是要研究如何進一步改善滙報和公布制度。

事實上，本港的工程及檢測認證制度已達世界級，但是若果社會大眾透過立法會議員表示不信任港鐵的工程管理方式，認為像今次這類型「有失誤但已被修正」的事件，也應該盡快對全港市民公布的話，便幾近等同要求鐵路工程之通報標準，要跟大亞灣核電廠齊齊：現時即使是國際核事件分級中屬0級的事件（即事件並無核安全意義），在「非緊急核電站運行事件通報機制」之下，0級事件發生後的兩個工作天內，大亞灣核電運營管理有限責任公司也必須在其網站公布。

保障爆料人 多一條滙報渠道

而一旦所有鐵路工程也用上這種「核電廠規格」的話，今後建造鐵路的时间必然要長許多，且成本必然大幅上升，票價於是便難以便宜了——安全誠可貴，但市民是不是願意付出代價？情況有點像升降機維修和保養，即使有居民擔心現時的保養服務欠佳，但一說到要增加管理費才可提升升降機維修的水平，許多業主便卻步了。其實，議員亦有責任向公眾表明各種有機會出現的負面影響，不能只顧要求更高的安全標準，卻不願付出分毫。

當然，再周密的檢測制度也好，仍是會有人可鑽進當中的空子，隱瞞真相，加上不少承辦商已簽下保密協議，即使明知出事，也選擇不向外界公布——要突破這個由保密協議所設下的框框，成立《告密法》（Whistleblower Ordinance），保障為了公眾利益而「爆料」的人，也算是多一條「滙報渠道」，從而彌補目前已經極高水平的監察制度。

特區政府高層昨日召開特別會議，討論如何跟進沙中綫紅磡站月台地盤剪鋼筋事件，包括考慮成立獨立調查委員會，預計今天或明天公布決定。
連日來，不建建制，還是非建制也力推此建議，是故純粹從政治角度考量，特首送上這個順水人情，定可增加自己的政治籌碼。即使最終決定不成立獨立調查委員會，讓港鐵逃過一劫，但也很難想像政府在這個過程中，不會對港鐵提出辛辣要求作交換，因此肯定涉及一