



Asia Pacific  
Customer  
Service  
Consortium

Asia Pacific Customer Service Consortium  
9/F Surson Commercial Building  
140-142 Austin Road, Tsim Sha Tsui  
Kowloon, Hong Kong

Tel: (852) 2174 1428  
Fax: (852) 2174 1438  
Email: info@apcsc.com  
Website: http://www.apcsc.com

即時發放

**亞太顧客服務協會 (APCSC) 宣佈  
2010亞太傑出顧客關係服務獎選舉 (CRE Awards) 得獎者名單  
- 亞太區內顧客關係服務獎選舉中重要獎項 -**

中國, 香港 — 2011年6月9日- 亞太顧客服務協會 (APCSC) 於2010亞太傑出顧客關係服務獎頒獎典禮晚宴宣佈2009 亞太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、提名企業的商業方案匯報、神秘探訪、以優質顧客服務標準(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。

亞太傑出顧客關係服務獎選舉的設立目的, 是提昇亞太區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**指出: 「傑出顧客關係服務領袖是前進長驅之道! 亞太區在全球經濟中保持其高速增長, 吸引了來自本地及全球各地跨國公司的持續投資。全球頂級機構和品牌已認識到在亞太區增強其部署的重要性, 並積極擴大他們在市場、人才、銷售網路及融資的市場份額, 並設立新總部, 開設旗艦中心及公開上市, 以至振興和重塑亞太區的標誌性服務品牌。亞太傑出顧客關係服務獎著重於區分並嘉許傑出顧客關係服務領袖對 CRE 企業價值作出不凡的優越承擔。他們積極達到 CSQS 的最高服務標準, 迅速採用最新的最佳實踐, 以便更新並整合公司內之跨部門及城市, 並公司外部之社會、環保領域, 為亞太區和全球經濟創造可持續發展及智慧型的增長。」

**朱先生**進一步強調: 「CRE 領袖是前進長驅之道! 隨著對通貨膨脹、自然災難、資源短缺和環境污染等問題日益增長的關注, CRE 領袖制定新的公司政策和戰略於企業社會責任, 環保、節能、安全健康, 所以能夠對更偉大的事業作出超越傳統利益相關者的貢獻。變化是永恆的, 而接連不斷的危機已成爲常態。CRE 領袖將致力於新的領導維度、承擔、預測和管理危機、發展人力資本、創新和客制解決方案, 以能超越行業標準及市場期望, 促進在與企業、社會和環境合作的過程中推動其發展, 最終使得顧客、社會和全球在新時代獲取更大的回報。」

**朱先生**總結道: 「CRE領袖是前進長驅之道! 今晚, 我們共同慶祝CRE領袖群體的傑出團隊、創新服務和對卓越的不懈追求。您們對傑出顧客關係服務獎評估和基準方案的持續參加, 成爲傑出顧客關係服務領袖、百尺竿頭更進一步的決心尤爲難能可貴。我謹代表亞太顧客服務協會、傑出顧客關係服務獎評審團和籌備委員會, 祝賀所有傑出顧客關係服務獎的贏家! 」

**香港電燈有限公司營運董事阮水師先生**表示: 「我們非常榮幸獲頒 2010 年度最高榮譽的『最佳顧客關係服務傑出獎』; 及『最佳客戶聯絡中心』、『最佳顧客服務中心』、『最佳公共服務』的三個公司獎項; 和五個個人組別的獎項。這些獎項對我們是極大的鼓勵, 亦肯定了我們多年來爲客戶提供以客爲本, 服務爲先及關愛爲重的優質服務。客戶對供電服務的期望日高, 爲維持優質服務, 我們會繼續改善我們的運作並以專業, 有禮及誠懇的態度爲客戶提供親切及貼心的服務。」

**中國移動通信山東有限公司客戶服務一中心總經理樊護民先生**表示: 「非常榮幸獲得亞太顧客服務協會 (APCSC) 頒發的2010年度『最佳客戶聯絡中心』、『最佳顧客體驗』、『最佳效率顧客服務』、『最佳技術運用』四個獎項, 以及榮獲2010年度『亞太傑出顧客服務經理』、『亞太傑出顧客服務組長』、『亞太傑出顧客服務專業人員』三個個人獎項。獎項的取得與我們持續追求卓越顧客服務所做的努力是分不開的, 多年來我們始終堅持『客戶爲根, 服務爲本』的服務理念, 精耕企業文化, 深化服務內涵, 創新服務模式, 推行以客戶價值爲本的卓越客戶服務體系, 在行業中始終保持服務的領先優勢。此次榮膺多項大獎, 是中心卓越顧客服務品質與世界級服務水準接軌的見證, 在此非常感謝亞太顧客服務協會 (APCSC) 爲我們提供了一個交流學習的平臺, 非常感謝亞太區內具有國際級水準的顧客關係服務權威評審機構給予我們充分的肯定。這將給予我們極大的信心和鼓舞, 我們將繼續秉承『客戶至上』的服務精神, 持續加快服務發展的步伐, 爲客戶提供卓越服務而不懈努力, 爲推動世界級服務水準的發展而做出應有的貢獻! 」

**臺北市政府研究發展考核委員會主任委員魏國彥博士**表示: 「對於『1999 臺北市民當家熱線』能獲頒年度卓越顧客關係獎項, 我僅代表臺北市政府向香港亞太顧客關係協會表達誠摯的感謝之意。我也要感謝所有市府員工

及我們的合作廠商，沒有他們無私的努力與付出，我們將沒有機會獲獎。我深信品質的改善沒有終點，爲了所有的臺北居民，我們仍會持續努力！」

**港鐵公司車務總監金澤培博士**表示：「我們很高興獲亞太顧客服務協會評選爲『最佳顧客滿意品管系統』的公共交通機構。這是給予每一位盡心服務的港鐵員工，特別是前綫同事提供優良服務的肯定。憑藉『顧客心聲調查』計劃，港鐵致力提升乘客的體驗，在聆聽他們的意見後更把建議付諸行動。『優質服務』一直是港鐵的核心價值，我們全體員工上下一心，爲乘客提供安全、高效率及貼心關懷的服務。」

**台灣中華電信股份有限公司客戶服務處陳義清處長**表示：「中華電信繼去年參加亞太顧客服務協會舉辦之『亞太傑出顧客關係服務獎』評選並獲得『最佳客戶聯絡中心』等四獎項，今年更精益求精榮獲2010年『最佳顧客滿意品管系統』及『最佳知識管理』兩項殊榮，展現了本公司不斷精進服務品質與穩定提供優質服務的努力與決心，中華電信長期堅持『專注本業，注重專業，提高效率，感動服務』的經營理念；在顧客服務方面一直秉持『3Q：高品質、高效率、高EQ』的品質政策，以邁向世界級客戶聯絡中心的標竿自我期許。在此特別感謝亞太顧客服務協會長期推廣CSQS優質顧客服務品質標準的價值與貢獻，希望藉由這個交流學習的平台，繼續在提昇顧客服務品質方面，努力發展更卓越的顧客關係，朝『最有價值與最值得信賴的資通訊公司』目標願景邁進。」

**中國電信浙江10000運營中心經理劉健先生**表示：「很高興能夠獲得『2011亞太傑出顧客關係服務獎』大獎。浙江10000號台州區域中心秉承『追求高質服務，創建和諧團隊』的願景，以『用心架起溝通的橋樑』爲團隊使命，引導員工形成『用心靈去傾聽，用態度去說話，用快樂去感染，用智慧去創造』的價值理念，在運營管理中推行『標準化運營、制度化管』，在提供優質客戶服務的同時始終致力於提升最終用戶滿意度，全力打造『高效率、高能力、高標準』的快樂團隊。本次獲獎是對我們長期努力的認可，也是對浙江10000號整個團隊的服務能力和水準的肯定，我們倍感榮幸！今後我們將以『亞太傑出顧客關係服務獎』的全方位客戶關係管理標準來推動更深、更廣、更優質的客戶服務！」

**渣打銀行(香港)有限公司個人銀行業務主管禰惠儀**表示：「我們很榮幸能連續兩年榮獲『亞太顧客服務協會』頒發『亞太傑出顧客關係服務獎』的榮譽。我們尤以自豪的是，今年本行兩位代表同時獲獎，分別爲『傑出顧客關係管理董事』及『傑出顧客關係管理經理』獎。作爲一間『以客爲先』的銀行，我們致力不斷提升水平，以卓越服務超越客戶的期望，並一直以爲客戶提供快捷，友善，嚴謹而全面的理財方案爲目標。我們深信只要專注與客戶建立長遠關係，我們定必成爲客戶樂意向朋友及同事推薦的銀行。最後，我們在此衷心感謝『亞太顧客服務協會』對渣打銀行在業界領導地位的肯定。」

**香港旅遊發展局(旅發局)總幹事劉鎮漢先生**表示：「對於首次贏得傑出顧客關係服務獎選舉這項殊榮，旅發局深感榮幸。我們兩名分別在熱線中心及旅客諮詢中心服務的同事今次獲得個人大獎，表示旅發局在不同層面都竭力爲旅客提供最高水平的服務。現時科技發展一日千里，旅客可以從互聯網等不同途徑聯絡旅發局。日後，旅發局會繼續努力，爲旅客提供最新及適用的資料及協助，保持香港作爲好客之都及世界級旅遊城市的形象。」

**恒基兆業地產集團執行董事孫國林先生 MH**表示：「恒基兆業地產集團物業管理部一偉邦物業管理及恒益物業管理榮獲亞太顧客服務協會頒發『最佳顧客忠誠計劃獎』以及『最佳企業安全健康成就獎』，證明兩家公司一直孜孜不倦追求更高優質顧客服務水準，亞太顧客服務協會的獎項除了代表業戶的認同，亦可驅使偉邦及恒益更加積極，更加努力以追求更高的評價。」

**台灣DHL Express總經理朱耀杰先生**表示：「台灣DHL Express十分榮幸獲得2010亞太傑出顧客關係服務大獎的五項大獎，包括二項企業獎與三項個人獎。榮獲最佳顧客服務中心獎項的殊榮充分證明DHL對提供優質服務的承諾。三項個人獎則展現了我們對於人員在訓練發展上的投資，讓同仁能充分發揮專業能力以提供優質的服務。榮獲最佳技術運用獎項則肯定了DHL致力於運用創新科技提升高效率服務的宗旨。我們的核心價值是提供優質的服務以簡化客戶的供應鏈管理。38年來，DHL在台灣提供首屈一指的國際快遞服務，我們仍會竭盡所能地滿足客戶在國際快遞服務以及供應鏈管理上的需求，做爲客戶的首選供應商。」

**康業控股有限公司副主席及行政總裁鄭正煒先生**表示：「康業非常榮幸連續七年榮獲亞太傑出顧客關係服務獎，今屆『康業服務有限公司』及其聯號『帝譽服務有限公司』分別囊括『最佳顧客關係推廣服務』及『最佳顧客滿意品管系統』獎，足證公司上下員工致力貫徹『服務至上，禮貌第一，優質管理，力臻完美』的優質顧客服務理念。員工是企業最寶貴的資產，我們堅信透過清晰的人才發展政策、多元化培訓課程、良好的晉升階梯、優厚的薪酬福利、定時檢討政策內容及成效，不斷提升員工專業服務水平，深信憑藉優質的團隊及完善的管理制度，定能爲客戶提供最稱心滿意的優質管理服務。」

**「冠威管理有限公司」董事及恒基兆業地產集團租務部總經理薛伯榮先生**表示：「『冠威管理有限公司』隸屬集團租務部，非常榮幸獲得今屆亞太顧客服務協會頒發『最佳企業環保責任領袖獎』、『最佳效率顧客服務』及『最佳綜合支援隊伍』(優異獎)，此殊榮肯定了『冠威管理有限公司』提供優質服務及建立緊密顧客服務關係

的工作成果，亦進一步推動公司各同事做事精益求精，提供更佳服務。「冠威管理有限公司」會繼續努力，予顧客提供優質之物業管理服務，冀成為物業管理行業中之典範。」

**合和物業代理有限公司物業及設施管理總經理湯淑芬女士**表示：「我們十分榮幸能夠奪得本年度『亞太傑出顧客關係服務獎』的殊榮，其中包括合和中心奪得『最佳綜合支援隊伍』及樂天峯奪得『最佳現場支援隊伍』。這些獎項對我們的顧客服務作出了肯定，本公司及其服務人員亦屢獲顧客的讚許，再加上近乎 100% 達標之服務承諾，全都反映我們貫徹體現提供優質及專業的物業及設施管理服務的承諾。在管理層的鼎力支持、與及我們服務團隊的努力下，我們會繼續提升管理效率及服務質素。同時，我們衷心感謝『亞太顧客服務協會』頒發此兩個獎項給我們，與及所有曾向我們提供寶貴意見，及投票給我們的顧客，您們的支持是對我們顧客服務團隊每一名成員的鼓舞！」

**中外運—敦豪國際航空快件有限公司董事總經理吳東明先生**表示：「我們非常榮幸連續第二年獲得『年度最佳客戶聯繫中心，以及另外三項個人獎項——這對我們是莫大的鼓勵和認可。在過去的一年中，公司通過對呼叫中心技術功能不斷升級，提供絕佳的客戶體驗，成功地實施跨部門『客戶之聲』專案，充分利用客戶服務職能管道提供更多定制化服務，確保了客戶滿意度的持續改善和提升。我們一直非常重視客戶服務，並在方方面面大力投入。這次獲獎將激勵我們繼續提供最出色的服務，成為『客戶首選』。」

**置富產業信託副行政總裁趙宇女士**表示：「我們十分榮幸置富產業信託首度參加『亞太顧客服務協會』舉辦之『傑出顧客關係服務獎』便同時獲得『最佳知識管理(物業管理)』及『最佳顧客服務中心-優異獎』兩項殊榮，以肯定我們團隊追求優質顧客服務宗旨的正確方向。置富產業轄下的十四個私人屋苑商場皆採用有效的知識管理系統，加上專業的服務團隊及完善的顧客服務中心，為顧客提供快捷卓越的支援服務。我們藉著優質物業管理服務，將商場與社區融合，成為社區的一部份，令惠顧商場的顧客有回家的舒適感覺。」

**DHL 香港董事總經理李值興先生**表示：「作為全球領先的物流及速遞公司，DHL 一直承諾為客戶提供卓越的服務質素，致力成為他們的首選供應商。對於是次獲得亞太顧客服務協會的認同，榮獲 2010 亞太傑出顧客關係服務獎選舉中的最佳客戶聯絡中心（200 席位以下）及三項個人獎項，我們感到非常榮幸。我們憑藉涵蓋 220 多個國家與地區的全球服務網路及對於當地市場的深刻瞭解，成為以堅定不移的精神促進客戶業務發展的『國際速遞專家』。當然，我們取得如此成功全賴一群全心全力付出的員工，作為我們提供優質服務的致勝關鍵。未來，我們將會繼續領導業界，矢志邁向更高的目標。」

**卓悅化粧品批發中心有限公司主席葉俊亨博士**表示：「為首家美容化粧品公司獲得最佳顧客體驗(零售)及傑出顧客關係管理經理(零售)的殊榮，我們感到十分榮幸，並視之為繼續追求優質顧客服務的動力。為此，我們將繼續為員工提供全面的培訓課程及績效管理。作為一家帶領美容化粧品潮流的美容集團，我們會繼續秉承以客為尊的宗旨，致力保持專業而高水平的顧客服務質素。」

**港基物業管理有限公司總經理詹洪堅先生**表示：「港基物業管理有限公司秉承提供全面優質服務的信念，致力為顧客提供一個國際級的營商及生活環境，甚至超越顧客的期望。我們十分榮幸能連續四年獲得『亞太顧客服務協會』頒發的獎項，是次更榮獲『亞太傑出顧客關係服務獎 - 最佳人力發展計劃』殊榮，肯定了我們在卓越顧客服務的出色表現。作為香港區的甲級商廈，港基轄下的中環中心配備全面及專業的管理團隊，憑著各後勤支援小組的緊密配合，如維修、清潔、保安及園藝等，加上優秀的人材培訓計劃，成功為商戶締造一個超卓的營商環境，與商戶持續建立和諧共融的關係。」

**泓富產業信託署理行政總裁黃麗虹小姐**表示：「獲得 2010 年最佳企業服務隊伍獎項，對我們來說是一項極高的殊榮，尤其是這是泓富產業第一次參賽。我們一直以來努力不懈地不單提供顧客要求的高質素服務，更以額外的用心和投入超越他們的期望。這獎項是對我們的服務態度的認同。我們付出額外的努力是完全值得的，特別是看到顧客和我們服務團隊之間建立的良好關係。這些人性化接觸和緊密聯繫令我們的物業成為工作和作業的理想地點。是次獲獎更能堆動我們繼續以精益求精的態度，為顧客提供更卓越的服務。」

**金融公關集團及 Aries Consulting 的創辦人及董事總經理章誠爽小姐**表示：「Aries Consulting 對有幸獲得『2010 年亞太傑出顧客關係服務大獎—最佳顧客滿意品管系統(公共關係)』感到非常榮幸。該獎項對我們一直以來致力向客戶提供最個性化的公關和投資者關係服務給予了莫大的肯定。我們剛剛慶祝了成立十週年紀念日，現在公司已成長為亞洲最大的投資者關係諮詢公司之一，在香港、新加坡和台北擁有約 70 位長期客戶。我們的團隊由來自不同國家、擁有不同背景的逾 30 位專業人士組成，專門向客戶提供專業和高質的投資者關係服務。獲此殊榮亦令我們對實現下一個十年的願景 - 在股票諮詢和市場溝通方面建立亞洲第一品牌 - 更加充滿信心！」

**中國太平洋人壽保險股份有限公司董事長總經理徐敬惠先生**表示：「欣聞我司福建分公司獲得亞太服務協會頒發的 2011 年度亞太傑出顧客關係服務獎，在此衷心感謝亞太服務協會對我司客戶服務工作的肯定。太平洋壽險所轄機構已連續五次獲得此項殊榮，這既是對我們服務團隊的認可，也是對我們服務品質的認同。太平洋壽險

將繼續秉持『以客戶需求為導向』的戰略目標，始終堅持以人為本、以客戶為尊的經營理念，『用心承諾，用愛負責』，務實奮進，不懈努力，推動和實現公司價值的可持續增長。」

**Make The Right Call 行政總監王昭燕小姐**表示：「很榮幸，Make The Right Call 於今年獲得由亞太顧客服務協會所頒發的最佳顧客關係服務傑出獎。Make The Right Call 在香港的日子不算長，首次角逐並取得此殊榮，為我們打了一支強心針，更擴闊我們的視野，為我們寫下重要的里程碑！獲得這個殊榮，是我們無上的光榮。今天過後，Make The Right Call 將會面對新的挑戰，踏入另一個里程碑。在此感謝亞太顧客服務協會帶領著服務性行業，以保持業界的高水準。我們期望跟貴會及其他業界人士合作，從而進行革新，開展歷史性的新一頁！」

**合和物業管理有限公司總經理周成德先生**表示：「合和物業管理有限公司首次參加亞太顧客服務協會舉辦的『亞太傑出顧客關係服務獎』評選，我們很榮幸獲頒『最佳委外服務隊伍(物業管理)』獎項。物業管理服務範疇廣泛，非靠個人力量即行，管理層與員工上下一心，協力提供優質服務，才能令客戶留下良好印象。這一殊榮，肯定了我們所有同事的努力與貢獻，同時讓我們有更強的推動力繼續改善服務。」

**高衛物業管理有限公司總經理梁少波先生**表示：「能夠連續4年獲亞太顧客服務協會頒發『最佳客戶體驗(物業管理)』殊榮，我們深感榮幸及欣慰，這除了肯定了我們顧客服務成績超卓外，更印證了我們公司『擇善固執 從善如流』的文化。在面對顧客對服務的要求不斷提高，我們相信服務理念必須堅守着與時並進的精神，同時我們亦為員工安排多元化的培訓及提供愉快的工作環境，務求他們能做到超越顧客的期望，並由心而發地提供不一樣的服務。在此再次感謝亞太顧客服務協會以及卓越的栢濤灣服務團隊。」

**DHL 全球貨運物流北亞太區行政總裁梁啓元博士**表示：「可持續的成功建基於尊重、信任和可靠的關係上，這亦解釋了為何我們以超出客戶的期望為表現基準。DGF 北亞太區超過80個城市近6000名員工致力於迅間萬變及具挑戰性的商業環境下，透過卓越的客戶服務來跟客戶建立長久的關係，而這獎項是對其出色的工作表現的一種肯定。很榮幸能獲得這獎項，要滿足客戶的要求，首先必須確定服務品質及可靠性，而我們的客戶滿意度超過95%。透過First Choice 計劃如互動對話訓練等，客戶和員工之間的對話能夠更深入，客戶滿意度也會相對提升。與此同時，這些舉措也能為客戶展示出我們對服務品質及可靠性的重視。」

**馬來西亞興業銀行新加坡分行區主管黃漢麟先生**表示：「能夠獲得亞太傑出顧客關係服務獎評選委員會頒發的『年度傑出行政總裁』獎，我感到無比榮幸。傑出的商業與服務已經深深根植於我們的企業文化。值此慶祝興業銀行進入新加坡50周年之際，我非常自豪地看到新加坡分行已經成長為一家貼心、友好的金融機構，並在這個高度競爭的行業中建立起牢固的地位。而我們與客戶之間共同擁有的緊密、持久關係也足以讓我們自傲。公司將繼續往開來，繼續通過廣泛的創新型產品與服務，達到並超出客戶的期望。」

**中信國際電訊 CPC 客戶服務及支援部總經理凌承恩先生**表示：「我們十分榮幸中信國際電訊 CPC 的兩位員工今年獲得『傑出顧客服務專業人員』及『最佳顧客關係管理董事』獎項。公司連續第四年獲取亞太傑出顧客關係服務獎項，見證我們一直致力提供全面優質服務方面的成果。作為亞太區最可信賴的信息技術方案伙伴，中信國際電訊 CPC 承諾透過世界級的尖端科技、完善的服務流程及持續的人力培訓，為客戶提供最優秀的服務。再度獲取兩項殊榮，不單是對我們前線服務專員的服務水平及客戶關係管理策略的市場肯定，亦推動我們繼續秉承此志，為市場提供最卓越的服務。」

**新世界電訊人力資源及客戶服務副總裁李志明先生**表示：「我們十分榮幸連續八年奪得『亞太傑出顧客關係服務獎』，並有兩位同事於今年獲得『傑出顧客服務專業人員(客戶聯絡中心 - 電訊業)』之殊榮，肯定了我們客戶服務團隊一直以來的努力。作為一間『以客為本』的公司，我們會繼續全面照顧客戶的通訊需要，提供更優質的客戶服務。」

**Ms. Rose Kwan, Health & Benefits Business Leader, Mercer Hong Kong** said, "We are extremely proud to receive two awards this year for Customer Service Manager of the year (Outsourcing Contact Centre) and Customer Service Professional of the Year (Outsourcing Contact Centre). Our two employees, Joan Yip and Anna Lee have shown the dedication and commitment to our customers. These awards are particularly encouraging given our call centres are relatively new. We welcome these awards as the first of many to come and will continue to strive for better service."

2010年度各個獎項類別的得獎者：

### **公司獎項類別**

2010年最佳顧客關係服務傑出獎	香港電燈有限公司
2010年最佳企業安全健康成就獎（物業管理）	恒基兆業地產集團物業管理部
2010年最佳企業環保責任領袖（物業管理）	冠威管理有限公司
2010年最佳知識管理（政府部門）	臺北市政府
2010年最佳知識管理（電訊業）	中華電信股份有限公司
2010年最佳知識管理（物業管理）	置富資產管理有限公司
2010年最佳顧客關係推廣服務（物業管理）	康業服務有限公司
2010年最佳顧客服務中心	中國太平洋人壽保險股份有限公司福建分公司
2010年最佳顧客服務中心（公用事業）	香港電燈有限公司
2010年最佳顧客服務中心（物流業）	台灣DHL Express
2010年最佳顧客服務中心（電訊業）	中國電信浙江公司10000台州區域中心
2010年最佳客戶聯絡中心（50席位以下）	香港電燈有限公司
2010年最佳客戶聯絡中心（100席位以下）	臺北市政府
2010年最佳客戶聯絡中心（200席位以下）	DHL Express 香港
2010年最佳客戶聯絡中心（1000席位以下）	中外運-敦豪國際航空快件有限公司
2010年最佳客戶聯絡中心（1000席位以上）	中國移動通信集團山東有限公司客戶服務一中心
2010年最佳委外服務隊伍（物業管理）	合和物業代理有限公司
2010年最佳委外服務隊伍（聯絡中心）	MAKE THE RIGHT CALL
2010年最佳綜合支援隊伍（物業管理）	合和物業代理有限公司-合和中心管理有限公司
2010年最佳企業服務隊伍（物業管理）	泓富產業信託
2010年最佳公共服務（公用事業）	香港電燈有限公司
2010年最佳顧客忠誠計劃（物業管理）	恒基兆業地產集團物業管理部
2010年最佳顧客滿意品管系統（公共交通）	香港鐵路有限公司
2010年最佳顧客滿意品管系統（電訊業）	中華電信股份有限公司
2010年最佳顧客滿意品管系統（物業管理）	帝譽服務有限公司
2010年最佳顧客滿意品管系統（公共關係）	ARIES CONSULTING LTD.
2010年最佳技術運用（物流業）	台灣DHL Express
2010年最佳技術運用（電訊業）	中國移動通信集團山東有限公司客戶服務一中心
2010年最佳人力發展計劃（物業管理）	港基物業管理有限公司—中環中心
2010年最佳顧客體驗（物業管理）	高衛物業管理有限公司
2010年最佳顧客體驗（零售業）	卓悅化粧品批發中心有限公司
2010年最佳顧客體驗（電訊業）	中國移動通信集團山東有限公司客戶服務一中心
2010年最佳現場支援隊伍（物業管理）	合和物業代理有限公司-樂天峯管理有限公司
2010年最佳效率顧客服務（政府部門）	臺北市政府
2010年最佳效率顧客服務（物業管理）	冠威管理有限公司
2010年最佳效率顧客服務（電訊業）	中國移動通信集團山東有限公司客戶服務一中心
優異獎—2010年最佳顧客服務中心	置富資產管理有限公司
優異獎—2010年最佳綜合支援隊伍	冠威管理有限公司

### **個人獎項類別**

2010年傑出行政總裁（物流業）	梁啓元, DHL全球貨運物流
2010年傑出行政總裁（銀行業）	黃漢麟, 新加坡興業銀行
2010年傑出顧客關係管理董事（銀行業）	尹卓賢, 渣打銀行(香港)有限公司
2010年傑出顧客關係管理董事（資訊及通訊科技業）	凌承恩, 中信國際電訊(信息技術)有限公司
2010年傑出顧客關係管理經理（銀行業）	麥偉廉, 渣打銀行(香港)有限公司
2010年傑出顧客關係管理經理（零售業）	陳思嘉, 卓悅化粧品批發中心有限公司
2010年傑出顧客關係管理經理（物流業）	胡嘉禮, DHL Express 香港
2010年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 - 娛樂業）	梁寶芝, 香港賽馬會
2010年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 - 委外服務）	葉韻聰, 美世(香港)有限公司
2010年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 - 物流業）	黃星源, 中外運-敦豪國際航空快件有限公司
2010年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 - 電訊業）	尹燕梅, 中國移動通信集團山東有限公司客戶服務一中心
2010年傑出顧客服務經理（顧客服務中心 - 物流業）	賴志弘, 台灣DHL Express
2010年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 - 政府部門/資助機構）	鄭碧芝, 香港旅遊發展局

2010年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 - 物流業）	錢林， 中外運 - 敦豪國際航空快件有限公司
2010年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 - 公共服務業）	張詠詩， 香港電燈有限公司
2010年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 - 電訊業）	高慧， 中國移動通信集團山東有限公司客戶服務一中心
2010年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 - 娛樂業）	陳開怡， 香港賽馬會
2010年傑出顧客服務組長（顧客服務中心 - 物流業）	林偉琦， 台灣DHL Express
2010年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 物流業）	鄧潔如， DHL Express 香港
2010年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 電訊業）	應翠雯， 新世界電訊有限公司
2010年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 公共服務業）	郭紹燕， 香港電燈有限公司
2010年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 委外服務）	李苑莊， 美世(香港)有限公司
2010年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 - 政府部門/資助機構）	黃伊琳， 香港旅遊發展局
2010年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 - 物流業）	黃嫻琨， 台灣DHL Express
2010年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心 - 資訊及通訊科技業）	陳智鋒， 中信國際電訊(信息技術)有限公司
優異獎 - 2010年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心）	朱志偉， DHL Express 香港
優異獎 - 2010年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心）	李美芳， 香港賽馬會
優異獎 - 2010年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心）	張淑懿， 香港賽馬會
優異獎 - 2010年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心）	陳捷， 香港賽馬會
優異獎 - 2010年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）	秦金紅， 中國移動通信集團山東有限公司客戶服務一中心
優異獎 - 2010年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）	王禕琛， 中外運 - 敦豪國際航空快件有限公司
優異獎 - 2010年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）	孫靖婷， 新世界電訊有限公司
優異獎 - 2010年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）	潘展鵬， 香港電燈有限公司
優異獎 - 2010年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）	張兆凡， 香港電燈有限公司
優異獎 - 2010年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）	梁國顯， 香港電燈有限公司

獲獎公司亦受邀於2011年6月8 - 9日舉行的「傑出客戶關係管理及優質顧客服務標準亞太領袖高峰會」中發表演講。這個領袖高峰會是一個亞太區會議，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。

### **亞太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)**

亞太顧客服務協會成立的信念在於「優質的客戶關係是增強競爭力的唯一方法！」協會的目標是在亞太區推廣優質顧客關係及服務質量標準，致力表彰各政府部門、企業和客服人才對客戶服務與企業所作出的雙贏貢獻。

亞太顧客服務協會與國際教育伙伴與國際成員機構共同提供全球性認可的培訓證書課程，範圍包括顧客關係管理、客戶服務、熱線中心。所有證書課程均根據國際客戶服務標準。如有興趣認識亞太顧客服務協會，請到[www.apcsc.com](http://www.apcsc.com)網頁瀏覽。

#### **優質顧客服務標準(CSQS)**

優質顧客服務標準是由亞太顧客服務協會及香港大學研究員合作制定，亞太優質顧客服務標準委員會業界支持。這是致力於優質顧客關係的客戶中心和顧客服務機構所獲得的最高認可標準。

CSQS以全方位的優質顧客服務標準提昇企業的知識管理、機構研習及優質客戶關係服務。亞太顧客服務協會現正邀請各大機構加入優質顧客服務標準委員會，齊心為CSQS標準的發展作出貢獻。透過CSQS委員會的評審，優質顧客服務標準受惠於以業界實踐為基礎及用者導向的最佳守則標準，讓更多服務業機構作為參考，從而系統化及效率性地管理和改善顧客服務供應鏈，透過提供準確及迅速的優質服務回應顧客的要求和期望。

~~~~~  
有關新聞採訪、傑出顧客關係服務（CRE）及優質顧客服務標準（CSQS）亞太高峰會，以及亞太傑出顧客關係服務獎選舉的推廣支持及贊助，卓越客戶關係管理和優質顧客服務標準亞太高峰會，請致電(852) 2174 1428 與劉小姐聯絡，或透過電郵至 [enquiry@apcsc.com](mailto:enquiry@apcsc.com)