



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>

即時發佈

恒基兆業地產集團物業管理部獲得亞太顧客服務協會所頒發 優質顧客服務標準 (CSQS) 第三階段認可證書

「為亞太區物業管理行業樹立新標杆。」

中國，香港 - 2011年6月9日 - 亞太顧客服務協會頒發優質顧客服務標準(CSQS)證書予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，以認可他們的卓越成就，連續數年符合了優質顧客服務標準最高的**第三階段策略性商業單位**。物業管理業的顧客將得到優質客戶服務質素和穩定性的提升。

亞太顧客服務協會(APCSC)主席，朱剛岑先生強調：「透過優質顧客服務標準的成功實施、審查和再度認證，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已發展成為高度整合的世界一流機構，並在公司健康和顧客管理系統方面成功發展行業最佳實踐。通過CSQS改善計劃，他們不斷加強在創新服務、問題解決和跨功能組別委員會在整合方面的領先地位。他們不單在資產組合及人才、顧客、項目投資上，創造了高於市場的投資回報率，更為香港、中國大陸和亞太地區的物業管理行業樹立了新的標杆。再次恭賀恒基兆業地產集團物業管理部的卓越服務和達到CSQS第三階段的傑出成就！」

恒基兆業地產集團執行董事孫國林, MH表示：「恒基兆業地產集團物業管理部一恒益物業管理及偉邦物業管理憑藉持續不懈創新求進的毅力，再次榮獲亞太顧客服務協會頒發優質顧客服務標準最高殊榮。此項認證標示我們的服務廣續受到肯定和認同。未來，我們仍將秉持『以人為本』的宗旨，上下齊心，發揮團隊精神，為業戶提供優質專業的物業管理服務。」

優質顧客服務標準與卓越模型簡介及概覽

亞太顧客服務協會主席朱先生表示：「很多企業於卓越品牌建立上都遇上不少困難，雖然他們都不斷努力追求一個創新及有效的顧客互動模式，但現有的質量標準並不能滿足顧客需求。」有見及此，亞太顧客服務協會與香港大學一班研究員合作制定優質顧客服務標準，目的是為機構消除期望落差提供指導。其證書是對追求卓越顧客關係服務的公司、業務部門和客戶服務機構的最高認可。CSQS的指導思想旨在強化企業及各部門所採用的「以客為主」最佳實踐，為內部及外部客人服務以改善企業業績，同時把整個理念靈活運用於各部門以改善跨部門之間及公司整體的合作。

整合平衡計分卡管理系統及ISO9000品質管理系統

CSQS揉合了最先進及廣泛的元素，為企業傳送最佳服務提供清晰的藍圖。CSQS包括和整合了平衡計分卡管理系統和ISO9000品質管理系統，為企業蛻變以客為中心的策略性商業單位清楚地指示世界一流標準。

傑出顧客關係服務獎的準繩

CSQS對顧客服務的顯著影響使之成為傑出顧客關係服務獎的準繩，朱先生表示：「CSQS是傑出顧客關係服務獎的重要評審準則，亦逐漸成為界定世界級機構的根本參考。CSQS揉合每年獲獎公司個案匯報中策略及商務上的優良守則，逐步提昇服務標準。」

CSQS最佳實踐

朱先生表示：「每年，我們都通過吸納去年得獎者的最佳實踐來優化優質顧客服務標準。該標準的使用者亦給予我們良好的反饋。該標準為其在整合和提升管理系統上提供了有效的幫助，並顯著提高公司整體對傑出顧客關係的認知。」亞太顧客服務協會還在整個亞太區，如北京、上海、廣州、深圳、香港、臺北、新加坡、馬來西亞等地組織國際化的CSQS圓桌會議，以推進和提高傑出顧客關係服務。



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>

顧客服務知識管理推動前線員工

CSQS 的評估分爲三個循序漸進的階段，**由意圖、實行到綜合**。CSQS除了評估該公司的表現到達那一個水準外，還會與行業內其他企業作基準評價，能讓企業確認市場地位，更重要地，CSQS會對顧客服務知識管理作評估，以瞭解企業如何運用知識管理推動前線員工爲客人提供最優秀的服務體驗。

CSQS三階段鑒定

這是一個三維認證評分制度。該制度從獨立和相關的角度詳細考慮各方面的因素。**第一階段：外包服務中心；第二階段：積極服務中心；第三階段，策略性商業單位。**

有關亞太顧客服務協會 (APCSC) www.apcsc.com

亞太顧客服務協會(APCSC)成立的信念在於「優質的顧客關係是增強競爭力的唯一方法！」，協會的目標是在亞太區的國際城市推廣優質顧客關係及服務質量。同時透過亞太傑出顧客關係服務獎致力表彰那些爲客戶提供出色服務的企業、團體和個人。

有關恒基兆業地產集團物業管理部—偉邦物業管理及恒益物業管理 www.hld.com

恒基兆業地產集團物業管理部—偉邦物業管理及恒益物業管理，爲集團發展的住宅及商用物業提供一站式財政監管、設施管理、保安清潔及維修保養等服務。目前，偉邦及恒益管理近190個遍及全港的物業項目，合共逾90,000個單位及車位。偉邦及恒益悉力爲客戶提供優質服務，表現獲廣泛認同，歷年來迭獲超過1000項國際及本地殊榮，彰顯其在客戶服務、人力資源發展、環境保護及社會服務方面的成就。

有關卓越顧客關係服務 (CRE) 與優質顧客服務質量標準 (CSQS) 亞太領袖高峰會

峰會的目的在於提供一個國際平臺以促使知識更有效地分享、成功客戶的領導才能成爲成功範例，並同時讓世界級的服務質素和傑出顧客關係服務得以展示。會議以互動形式進行，會議的參加者，包括出席人仕、講者、贊助商以及參展商都將有機會分享他們的經驗、知識，並建立一個與傑出顧客關係服務團體更緊密的網絡。

~~~~~  
有關新聞採訪、優質顧客服務標準及傑出顧客關係服務獎，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)