



Asia Pacific  
Customer  
Service  
Consortium

Asia Pacific Customer Service Consortium  
9/F Sunson 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—恒益物業管理及偉邦物業管理 榮獲APCSC頒發優質顧客服務國際標準 (CSQS)認可證書 「堅定不移地致力於以客為中心的質量和卓越企業成就！」

中國，香港—2019年6月21日 - 亞太顧客服務協會APCSC在卓越顧客關係服務 (CRE) 與優質顧客服務標準 (CSQS) 國際領袖高峰會中頒發**優質顧客服務國際標準(CSQS)證書**予**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**，以認可他們的卓越成就，於2019年符合了優質顧客服務國際標準。房地產、物業管理行業的顧客將會體驗到更優質及專業的顧客服務標準。

亞太顧客服務協會(APCSC)主席，朱剛岑先生稱讚道：「通過顧客服務管理證書 (CCSM) 專業資格和CSQS專案管理，獲得認證的CSQS領導者提升了他們在創新、顧客體驗管理、員工敬業度和流程綜合方面的市場領導地位。作為國際CRE獎項的標杆標準，CSQS在顧客體驗、品牌忠誠度、創新等方面樹立了世界一流的標準和標杆，以保持競爭中的領先地位。」朱先生進一步表示：「CSQS的領導者在亞太地區投資於員工、客戶和企業品牌創造了卓越的投資回報率。祝賀他們堅定不移地致力於以客為中心的質量和卓越企業成就！」

恒基兆業地產集團執行董事孫國林先生,BBS,MH,JP表示：「恒基兆業地產集團物業管理部轄下『恒益』及『偉邦』，憑藉持續不懈創新求進的毅力，歷年迭獲亞太顧客服務協會頒發優質顧客服務國際標準最高殊榮。此項認證標示我們的服務廣績受到肯定和認同。未來，我們仍將秉持『以人為本，以客為尊』的宗旨，上下齊心，發揮團隊精神，為業主和住戶提供優質專業的物業管理服務。」

### 國際CSQS卓越模型簡介和概述：

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，協會與香港大學一班研究員合作制定優質顧客服務國際標準，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。

「許多公司都在努力實現卓越服務品牌。儘管許多組織都尋求創新和有效的方法來增強顧客互動，但現有的質量標準並未完全滿足顧客的總體需求。」APCSC主席朱先生表示。APCSC與香港大學共同製定了顧客服務國際質量標準 (CSQS)，為組織提供了一個路線圖，以便將期望差距與CSQS亞太區委員會的行業支持結合起來。這是獲得卓越顧客關係優勢的公司，業務部門和顧客服務組織的最高認證。CSQS指南的目標是加強對組織和部門以客戶為中心的服務最佳實踐的共同理解，為內部和外部顧客提供服務，以改善其業務績效，使整個公司的方法保持一致，並改善跨部門和全公司範圍的整合。

### 國際傑出顧客關係服務獎 (CRE Awards) 的評審標準

CSQS對顧客服務的顯著影響使之成為國際傑出顧客關係服務獎的評審標準，朱先生表示：「CSQS國際標準作為國際傑出顧客關係服務獎評審標準，提供了企業有效框架，轉型以顧客為中心，創造及加強傑出顧客關係服務策略及準則，達成最佳顧客體驗。如同ISO標準，CSQS標準建立了世界級顧客關係管理的標準，但比ISO更嚴格，並提供更完善的明確要求和準則，以實行顧客關係管理最佳實踐，適用於所有行業。APCSC每年均會評估CSQS國際標準，通過國際傑出顧客關係服務獎獲獎企業的最佳實踐，提升國際服務標準及基準。」

## CSQS最佳實踐

朱先生表示：「每年，我們都通過吸納去年CRE Awards得獎者的最佳實踐來優化標準。該標準的使用者亦給予我們良好的反饋。該標準有助於綜合和加強他們的管理體系，並顯著提高公司整體對CRE傑出顧客關係的認知。」APCSC還組織了CRE和CSQS國際圓桌會議，在北京、上海、廣州、深圳、香港、臺北、新加坡、吉隆坡、曼谷、金邊、雅加達、斯里蘭卡和整個亞太地區推廣和提升以推進和提高傑出顧客關係服務。

## 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。

## 顧客服務知識管理推動前線員工

CSQS 的評估分為三個循序漸進的階段，**由意圖、實行到整合**。CSQS除了評估該公司的表現到達哪一個水準外，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為顧客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：營運服務中心；第二階段：積極服務中心；第三階段，策略性商業單位。**

---

### 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“傑出顧客關係服務是增強競爭力的唯一方法！”亞太顧客服務協會本著以上的信念，在香港成立於1998年，以推動政府、大學、企業一起提高國際客戶服務質素為目標。協會的目標是在跨區域的國際城市提高服務品質，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。

---

### 恒基兆業地產集團物業管理部—恒益物業管理及偉邦物業管理 [www.hld.com](http://www.hld.com)

恒基兆業地產集團物業管理部—恒益物業管理及偉邦物業管理，為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。恒益、偉邦及尊家悉力為客戶提供優質服務，表現獲廣泛認同，歷年來迭獲逾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、職安健及社會服務方面的成就。

---

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，以及國際及中國傑出顧客關係服務獎選舉的推廣支援及贊助，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：APCSC；獲取更多資訊。