



# 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



Asia Pacific Customer Service Consortium

# 力臻完美 康業帝譽同獲獎項

物業管理是以人為本的行業，前綫員工必須盡善其職，讓客戶享有最佳服務。新鴻基地產旗下康業服務有限公司（下稱康業）一直堅守「服務至上，禮貌第一，優質管理，力臻完美」的服務方針，加上公司提供完善的培訓和嚴格監控服務質素，故能維持優質服務水平。正因如此，康業在「亞太傑出顧客關係服務獎」比賽中脫穎而出，獲得「最佳顧客關係推廣服務」的嘉許，而康業之同系帝譽服務有限公司亦獲得「最佳顧客滿意品管系統」的嘉許。

**康**業在香港已發展成為一間管理逾1,900幢物業，涉及超過15萬個單位、樓面面積達1.2億平方呎的物業管理公司，並以「以客為本，精益求精，優質服務，物超所值」的核心價值，為客戶提供愜意稱心的服務。康業控股副主席及行政總裁鄺正輝表示，康業多年來一直參與「亞太傑出顧客關係服務獎」，以實際行動支持優質服務，亦透過比賽了解不同行業在客戶服務的策略，分享成功經驗，為香港企業發展共同出一分力。

## 重視員工及客戶意見

到底康業有何良方提升與客戶的關係，而員工在當中又扮演甚麼角色呢？「人力資源是最寶貴的資產，企業的靈魂就是其員工，因此企業必須重視員工的意見，因為他們經常接觸客戶，故能掌握他們的需要。」鄺正輝一語道破提升與客戶關係的要訣。

聆聽員工的意見固然重要，但亦不可忽視客戶的聲音，因為客戶意見是企業完善服務的原動力。鄺正輝強調，康業設有7層服務質素監控措施，包括：定期進行客戶意見滿意度調查、嚴格執行神秘顧客突擊檢查、高層家訪、業戶茶敘、24小時客戶服務中心、母公司及康業內部稽核審查。上述的措施旨在令康業可以審視其服務水平、了解業戶需要，務求精益求精，力臻完美的優質管理服務。

康業重視員工培訓，以「主動、學習、體驗、實踐」為培訓核心價值。早於2007年底成立「康



鄺正輝表示，康業設有7層服務質素監控措施，致力提供優質的物業管理服務。

業人才發展學院」，其後成立「康業園藝學校」。鄺正輝憶述，當時其他物業管理公司主要把資源投放在客戶服務、維修、保安及清潔等管理工作，而本地亦沒有學校能夠有系統地開辦物業園藝管理課程。

## 把園藝知識融入管業

鄺正輝續指出，剛巧當時康業一班員工對園藝有興趣，於是自發地將園藝知識與物業管理融合，構思實用的屋苑園藝管理模式，並逐步改進、實踐和推展開去。小組成員還會定期巡查轄下物業的園藝布局及保養情況，撰寫報告指出不足之處，為物業提出改善建議。

令人鼓舞的是，園藝推動小組成立至今，將園藝保養知識與40多年的管業經驗結合起來，已編寫了業界第一部「園藝指引」，其後更自設園圃，以



園藝保養是康業重視的管理範疇之一。



在香港已發展成為一間具規模的物業管理公司的康業，管理超過15萬個單位。



康業及同系帝譽在「亞太傑出顧客關係服務獎」比賽合共獲得兩項嘉許。

“  
康業一直堅守「服務至上，禮貌第一，優質管理，力臻完美」的服務方針，加上公司提供完善的培訓和嚴格監控服務質素，故能維持優質服務水平。  
”

「園藝指引」為本，學習為用，教授不同職級的員工有關園藝保養專業知識和管理技巧，讓學員學以致用，將課堂所學到的帶回工作崗位上。

短短數年間，康業管理的屋苑園藝水平均獲長足進步，贏得不少業戶的支持。鄺正輝認為，康業成功推動園藝培訓工作，一方面將屋苑的園藝水平大大提升，獲得業戶的讚賞；另一方面凝聚不同職級員工的投入感，更重要是將園藝轉化為公司的競爭優勢，提升康業的形象及卓越品牌。

康業推展的園藝培訓工作亦獲得外界的認同及嘉許，過去3年間榮獲多項培訓及園林大獎，包括美國培訓及發展學會「人力發展國際大獎」之「工作間實務與發展」、香港管理專業協會頒發「2009年最佳管理培訓獎—最具創意獎及卓越獎」、康文署頒發「2010年最佳園林大獎—私人物業」4項金獎及11項優異獎，成績驕人。

**獲美國培訓及發展學會嘉許**

康業剛於今屆美國培訓及發展學會「人力發展國際大獎」比賽中，擊敗來自世界各地178個參賽項目，成功勇奪「工作間實務與發展」嘉許。美國培訓及發展學會（ASTD）乃全球公認培訓發展領域最大及最具權威性的機構，學會會員分別來自100多個國家或地區。該機構每年會舉行國際比賽，而所頒授的ASTD獎項亦相當於人力培訓發展專業領域的「奧斯卡金像獎」，今年全球只頒發16個國際獎項，康業佔其中一席位。



康業於今年勇奪一項國際培訓大獎，由美國培訓及發展學會頒發「人力發展國際大獎」之「工作間實務與發展」，標誌康業在業內的人力發展領域已達世界級水平。

**康業服務有限公司**  
**Hong Yip Service Company Ltd.**

## 新地旗下康業連續7年榮獲

# 「亞太傑出顧客關係服務獎」成績驕人

7

## 同時勇奪「最佳顧客關係推廣服務」及「最佳顧客滿意品管系統」獎

康業連續7年榮獲亞太顧客服務協會頒發的「亞太傑出顧客關係服務獎」，為業界樹立優良典範。當中康業及同系帝譽更分別囊括「最佳顧客關係推廣服務」及「最佳顧客滿意品管系統」兩項殊榮，標誌康業企業團隊一直貫徹「服務至上、禮貌第一、優質管理、力臻完美」的服務理念，及與顧客建立的深厚關係，獲得專業團體認同。



## 不斷推陳出新 致力發展多元服務

康業多年來為顧客提供多元化的增值服務，至今範疇已擴展至增值維修、環保節能、園林綠化、餐飲服務、設施管理、財務及行政管理等；配合原有的清潔、保安，以至郵票售賣、郵件代寄、日常用品訂購、洗衣送遞、購買應節食品等媲美六星級酒店的家居服務，卓越周到。可見康業極度著重員工的專業及多元發展，從而為業戶提供稱心滿意的物業管理。



## 歷屆獎項

- 最佳顧客關係推廣服務(2010) • 最佳人力發展計劃(2009) • 最佳人力發展計劃(2006)
- 最佳顧客滿意品管系統(2010) • 最佳顧客忠誠計劃(2008) • 最佳顧客滿意品管系統(2005)
- 最佳顧客關係推廣服務(2009) • 最佳現場支援隊伍(2007) • 最佳企業服務隊伍(2004)