



國際領袖高峰會2014香港國際創新博覽會 2014國際傑出顧客關係服務獎頒獎典禮



與業戶結為夥伴 恒基兆業創新管理手法

物業管理是以人為本的行業，企業既要周詳考慮業戶需要，也要讓員工之間緊密合作，才能提供優質服務。為此，恒基兆業地產集團物業管理部（下稱恒基）採用「互動服務、攜手進步」的管理模式，藉多個溝通渠道與業戶建立合作無間的夥伴關係，並透過培訓加強員工的服務技巧，務求滿足業戶需要，迅速回應其訴求。

恒基已是第12度獲亞太顧客服務協會頒發國際傑出顧客關係服務獎，今年更贏得「最佳企業環保領袖獎（物業管理）」和「最佳現場支援隊伍（物業管理）」殊榮。恒基兆業地產集團執行董事孫國林認為，這證明恒基一直孜孜不倦，追求更優質的顧客服務水準。「我們一向堅持以客為尊的態度。這項獎項代表業戶對我們的認同，也推動我們更加積極，追求更高評價。」

提升管理水平 注入環保理念

隨著生活質素提升，業戶對物業管理服務的要求亦提高。恒基近年致力發展高檔物業，其管理水平亦相應提高。恒基採用香港品質保證局（HKQAA）認證之綜合管理系統，密切監察設施狀況及定期進行項目檢討，又主動與專業人員及承辦商制定各項設施管理計劃，為業戶締造完善的居住環境，並為物業保值甚至增值。

環保與生活息息相關。恒基一向致力將環保概念注入物業管理，旗下各屋苑均獲ISO 14001環境管理證書。集團又為員工提供環保培訓，同時要求供應商、服務承辦商及業戶合作，共同實踐環保。

例如，恒基鼓勵業戶於日常生活中減少耗能和環境污染，包括實施廢物分類回收、使用環保保潔袋、節約用電，及加裝各種節能設備等。至於用水、噪音管理、污水排放、室內空氣質素、綠化環境、運輸、廚餘處理等方面，集團亦依循環保概念，且成效顯著。

恒基在屋苑綠化方面亦有理想表現，新落成的「迎海」1期早前獲頒2014最佳園林大獎金獎。恒基特別園藝小組，由高級園藝師帶領，



恒基為員工開設多門課程，務求為業戶提供貼身和驚喜的服務。

“恒基兆業地產集團物業管理部連年榮獲亞太顧客服務協會頒發的各範疇獎項，證明物業管理部一直孜孜不倦追求更高的優質顧客服務水準。”

庭規劃，投放大量資源設置苗圃，務求營造與大自然融為一體之綠化環境。轄下屋苑更設有「親子種植樂園」，藉有機耕種及自然保育課程，向業戶推廣親子綠色生活信息。

增聘禮賓司 服務讓業戶窩心

硬件設施固然重要，軟件配套也不可或缺。恒基不時給予業戶驚喜的貼身增值服務，例如保安領犬員、禮賓司、屋苑傳訊系統（EMIS）、送湯服務、租車租遊艇甚至租私人飛機服務、水療到府、秘書上門等，都令住客感到窩心。

孫國林指出，恒基多年前已經率先在豪宅聘用禮賓司，近年更進一步聘請英國皇室管家培訓導師親授課程，並聘請曾為多國元首及大使提供管家服務的香港資深專業專家，分享各種禮儀技巧。集團又為員工開設客戶服務的禮儀、禮儀及壓力管理、語言能力、防貪知識及物業管理應用會話等課程，更特邀形象指導專家為員工提供禮儀、形象及化妝方面的培訓。

企業能否保持並不斷提升服務質素，有賴制定長遠之發展目標及計劃。為此，恒基開設第二管理梯隊之員工培訓課程，以協助有潛質員工打好管理技巧的基礎，準備日後接班。



恒基多年前已經率先在豪宅聘用禮賓司，並聘請專家分享各種禮儀技巧。



倘業戶提出訴求，恒基的員工會積極面對和迅速處理。



孫國林表示，與業戶建立合作無間的夥伴關係，並藉培訓提升員工的服務技巧，是恒基的致勝關鍵。

超越滿分 才是進步

孫國林常常訓勉員工：做到100分並不足夠，因為那只是份內之事。一定要做到120分，有更高的目標才能迫使自己不斷求進。他強調，當遇到業戶投訴或表示不滿，應積極面對及迅速處理。「沒有所謂無理取鬧或惡意留難的業戶，只有需求與期望高低不同之業戶。業戶投訴，正好給予我們良機提升服務水平，並了解業戶的期望。」

他補充，只有在法理與人情之間找到平衡，才能尋求妥善的解決方法。而恒基更採取符合ISO 10002客戶投訴處理及CSQS優質顧客服務標準等5項國際標準認證的措施，處理客戶投訴，同時積極了解投訴背後的原因，盡力解決問題。

至於未來提升顧客服務的方向，孫國林期望恒基繼續提供優質專業的物業管理服務，並不斷培訓和留住優秀人才，業員工能保持上下一心，秉持公司的服務理念，同時又會開拓國際視野，務求為業戶提供更佳的服务。

恒基兆業地產集團 HENDERSON LAND GROUP
恒益 HANG YICK Properties Management
偉邦 WELL BORN Real Estate Management

香港理工大學 活齡學院
第三齡體驗大學課程2014畢業典禮

助人為樂 者樂無窮

PREMIER PROPERTY SERVICES PROVIDER

恒益物業管理及偉邦物業管理秉承集團回饋社會宗旨，於2011/12《關愛年》之後，繼以《耆樂年》關愛耆老活動，宣揚「助人為樂，耆樂無窮」，更特別贊助榮休員工及其父母、社區關護長者基金及長者協會會員就讀理工大學活齡學院第三齡大學體驗課程。

此外「恒益」及「偉邦」，以其一貫優質服務，連續多年獲亞太顧客服務協會頒發《優質顧客服務標準（CSQS）》證書。並於今年再獲最佳現場支援隊伍獎及最佳企業環保領袖獎 榮譽，足證於業內表現備受認同。

2013香港義工嘉許
2012年最高服務時數
最佳現場支援隊伍獎
最佳企業環保領袖獎