15 Years Consecutive 國際傑出顧客關係服務獎

2017國際傑出顧客關係服務獎頒獎典禮 特刊

2017 International CRE Awards Ceremony

AP CSC 20 Years Asia Pacific Customer Service Consortium

CUSTOMER SERVICE QUALITY STANDARD CSQS CERTIFIED

新一屆獎項現正展開 CRE Awards Official Launch

顧客服務協會 歲月崢嶸 屹立二十載
推動世界CRE錦標運動

Customer Service Consortium Momentous Times of 20 Years Promote World CRE Championships

時光荏苒，歲月如梭，轉眼間香港顧客服務協會（HKCSC）和亞太顧客服務協會（APCSC）已走過二十個寒暑。二十年來，協會一直以致力提升和推動香港和亞太地區的顧客服務專業化和服務品質為宗旨，致力研究發展和推廣優質的顧客關係服務和國際標準，在不同業界中膺受高度的國際讚揚和肯定。

■香港顧客服務協會於1998年1月成立時與18家跨行業創會成員及香港大學榮譽副教授許志超博士（2排左1）和朱剛岑（2排右1）合影。

■亞太顧客服務協會2008年成立十週年，協會主席朱剛岑（前左6）於國際傑出顧客關係服務獎頒獎典禮上與來自各國獲獎企業合照。

不忘初心 砥礪前行

協會在1997年開始籌備，並於1998年在香港大學成立的跨行業會員的顧客服務研究項目。時值九七金融風暴前夕，各行各業生意火爆繁忙，因此企業關注的重心放在銷售業績，對顧客服務的質量和需求相對較低，導致消費者在各行業服務中處於比較被動的地位。

協會會員來自18個行業的國際先進，成立初期透過與香港大學合作研究項目，以及與國際客服專業機構合作推廣與顧客服務相關的國際認證培訓課程為主，提升會員的服務質量。為了進一步提升改善整體業界重視服務，並加強企業動力去持續關注顧客服務的提升，協會逐漸萌生了開展國際性認證和設立獎項的想法。由於希望給予顧客服務一個更深刻和更全面的含義，而非單單交易形式的顧客服務，協會更多著重於顧客關係的服務願景來命名。終於在2002年與國際機構合作組織正式設立了「傑出顧客關係服務獎」（CRE Awards）選舉活動。

獎項創新 與時並進

「獎項的出現是為了表揚在專注建立良好顧客關係和提供傑出顧客服務的企業和個人。我們希望透過這個專注傑出顧客關係和服務的平台，推動企業不斷成長和創新，鼓勵他們向更優質、更專業的顧客服務方向邁進。」協會主席朱剛岑指出。

國際傑出顧客關係服務獎（CRE Awards）設立了15年，但它並不是一成不變的。為了跟上社會步伐，反映顧客服務的變化趨勢，協會每年都會研究加入不同的新獎項，回應全球發展趨勢。從初期的單一效率到綜合體驗，從顧客滿意到員工敬業到社會企業責任領袖的發展脈絡來體現出卓越企業在傑出顧客關係服務的進步。

香港是一個追求高效率的地方，各行各業都以爭分奪秒的態度工作。因此獎項設立初期主要講求以最快速度為顧客提供服務，相應設立「高效率」和「關鍵服務」之類的獎項。之後隨著經濟形態的轉變，協會敏銳地看到顧客服務不僅追求效率，還應該關注顧客的綜合體驗感受，因此特設了「最佳顧客體驗管理」和「最佳顧客體驗中心」等獎項。

建立僱主員工社會關係 邁向卓越

當整體社會的服務品質有所改善，顧客滿意度隨之大幅上揚之後，協會進一步地關注到企業和員工之間的關係。因為顧客滿意的服務體驗都是由企業的員工帶來的。如果員工沒有接受到合適和專業的訓練的培訓，很難代表企業將企業的願景、獨有文化以及價值向外擴展。為此協會因時制宜又推出了「最佳企業僱主」和「最佳員工敬業計劃」等獎項，肯定並推動企業領袖對員工發展投入。近年來，一些成熟企業擴大視野，從商業利潤、顧客服務等企業內部的追求進一步提升到對外部社會責任的主動承擔，主動關注環境保護、貧富分化等問題，體現出品牌的核心價值。為了肯定並推動更多企業共同關注社會發展進步，協會還特別設立了「最佳企業社會責任領袖獎項」，得到了業界的積極響應。

評審過程 一絲不苟

國際傑出顧客關係服務獎現已得到業界的高度認可，成為一個廣受重視的全面獎項。為此，每個獎項每年都會收到來自不同國家的大量申請。無論是公司還是個人的獎項評審，協會都堅持以嚴格的國際標準進行評選。

據悉，亞太顧客服務協會是以國際性的優質顧客服務標準（下稱CSQS）為獎項評審。猶如全球製造業的ISO標準，CSQS國際標準建立了世界級顧客關係管理的國際企業標準，提供全面更完善的明確要求和優秀準則，以實行顧客關係管理的最佳實踐，相關指引已經在國際各大城市及各行各業採用。

提升國際標準 供企業可持續發展目標

協會每年還會評估市場研究報告和獲獎企業的卓越典範，來提升CSQS國際標準，以確保能夠為國際企業、組織、部門帶來可持續發展的準則和啟發，提升市場競爭力。

協會主席朱剛岑指出：「作為國際傑出顧客關係服務獎的評審標準，CSQS定立了世界級的顧客關係管理框架，推動企業變革成為以客為心的機構，強化其卓越顧客關係戰略。評審過程是一個有意義的學習機會。無論得獎與否，能夠參與整個嚴格評審的過程，足以證明無論對於個人的成長還是公司的發展，都是一個相當重要而且充滿意義的活動。」

推動未來發展 世界性的錦標運動

放眼未來，亞太顧客服務協會充滿了美好的憧憬和信心。協會希望在未來繼續推廣和完善國際傑出顧客關係服務獎，並且在更多的地區舉辦國際圓桌會議，分享和傳播優秀顧客關係服務經驗。此外，據朱剛岑透露，今年協會還計劃籌備商業領袖遊學團，到中國內地、日本、新加坡、台灣以及韓國等其他國家和地區進行考察交流和持續學習，使傑出顧客關係服務成為一個世界性的錦標運動。

恒基兆業地產集團 HENDERSON LAND GROUP

集團成員公司 恒益物業管理 HANG YICK Properties Management 偉邦物業管理 WELL BORN Real Estate Management 尊家

品味·時尚·專業
Prestigious· Vogue·Professional

恒基兆業地產集團物業管理部轄下恒益物業管理、偉邦物業管理及尊家管業於「國際傑出顧客關係服務獎」囊括「最佳會所服務」(物業管理)及「最佳技術運用」(設施管理)兩大殊榮。偉邦物業管理更連續十五年獲頒「國際傑出顧客關係服務獎」。

恒基兆業地產集團物業管理部秉持「互動服務，攜手進步」之宗旨，兼及「以人為本，以客為尊」，多年獲國際顧客服務協會有關顧客服務等獎項，得到社會肯定與認同。未來，「恒益」、「偉邦」及「尊家」仍將持續求進，戮力為廣大業戶服務。

國際傑出顧客關係服務獎 2017
2017 Customer Relationship Excellent (CRE) Awards

連續十五年「國際傑出顧客關係服務獎」
15 Consecutive Years of Participation 2012-2016

最佳會所服務2016 Best Clubhouse of the Year 2016

最佳技術運用2016 Best Use of Technology of the Year 2016

優質顧客服務標準2017 The Customer Service Quality Standard