

供即時發布

## 恒隆地產「綠寶石客戶服務獎」 彰顯以客為本企業文化 締造獨有品牌體驗

(香港, 2018年8月7日) 恒隆地產今日舉行2018年「綠寶石客戶服務獎」頒獎典禮, 嘉許八位在顧客服務範疇表現卓越的前線員工, 突顯優質服務、以客為本的重要性。

恒隆地產行政總裁盧韋柏先生表示:「以客為本是恒隆的核心發展策略之一, 我們重視與每個客戶的接觸點, 亦細心留意他們的需要。今年『綠寶石客戶服務獎』收到接近350份來自香港及內地項目的提名, 是歷年之冠。得獎的案例, 充分反映我們為顧客、租戶所提供的服務, 不論在深度及廣度上, 亦愈見提升。這有賴恒隆上下一心, 在每件小事上, 都做到『多做一點 前瞻一里』。」

「綠寶石客戶服務獎」今年踏入第四屆, 由恒隆高級管理層組成的評審委員會, 按顧客服務表現、主動性、責任感、處理問題能力、創意及獨特性的準則, 在近350份來自香港及內地各項目的提名表格中, 選出六個優秀的服務個案。

八位得獎員工來自香港的渣打銀行大廈、康怡花園俱樂部、上海的恒隆廣場、港匯恒隆廣場、瀋陽的皇城恒隆廣場及市府恒隆廣場, 他們在不同崗位, 由會所助理、收銀員、賓客體驗專員、保安員至保潔員, 都做到了「多做一點 前瞻一里」的顧客服務精神。得獎服務個案詳情, 請參閱附件。

每位得獎員工除了獲頒發證書及一枚以鉑金和綠寶石鑲製而成的綠寶石胸針外, 更可參與「星級服務交流體驗團」, 了解其他行業的顧客服務標準, 豐富其專業知識。

恒隆堅持以客為本, 提升服務質素, 並持續強化其硬件配套及服務軟件, 當中包括提升內地多個項目的停車場系統; 優化手機支付在內地項目的使用; 於香港及內地的物業進行「顧客滿意度調查」; 推出60項服務標準及相關的進階訓練; 恒隆亦即將推出顧客關係管理系統, 為客戶提供更多專屬及個人化的服務和禮遇。

## 關於恒隆地產

恒隆地產有限公司（股份代號：00101）是香港和內地的頂級地產發展商之一，於香港上市並為恒生指數及恒生可持續發展企業指數成份股，於 2017 年獲納入道瓊斯可持續發展亞太指數。恒隆在香港擁有龐大的投資物業組合，並在 1990 年代起逐步拓展內地市場。公司目前已成功進入上海、瀋陽、濟南、無錫、天津、大連、昆明及武漢的市場，旗下內地項目均以「恒隆廣場」命名。恒隆於 2018 年 5 月成功投得位於杭州市的黃金地塊，標誌公司的版圖成功拓展至第九個內地城市。隨着未來進一步發展，恒隆地產正努力開創前景，矢志發展成為一家備受尊崇的全國性商業地產發展商。

\* \* \*

### **傳媒查詢：6776 1700**

張嘉穎

集團傳訊經理（傳媒關係）

(852) 2879 0360

[WingKWCheung@hanglung.com](mailto:WingKWCheung@hanglung.com)

張佩珊

助理經理（集團傳訊）

(852) 2879 6281

[SharonCheung@hanglung.com](mailto:SharonCheung@hanglung.com)

## 圖片說明 (1)



恒隆地產行政總裁盧韋柏先生（後排中）、首席財務總監何孝昌先生（後排右三）、執行董事陳文博先生（後排左三）、執行董事陳家岳先生（後排左二）以及一眾管理層與 2018 年度「綠寶石客戶服務獎」得獎者合照。

## 圖片說明 (2)



2018 年度「綠寶石客戶服務獎」得獎者（由左起）：張偉（市府恒隆廣場・瀋陽）、李勇、律瑞兩（皇城恒隆廣場・瀋陽）、朱立（港匯恒隆廣場・上海）、雷慧燕（康怡花園俱樂部・香港）、王淑貞（渣打銀行大廈・香港）、朱建新、應敏（恒隆廣場・上海）出席頒獎禮接受殊榮，並與嘉賓分享其卓越服務心得。

附件：2018 年度「綠寶石客戶服務獎」得獎個案

得獎員工	個案分享
<p data-bbox="165 295 496 425"><b>雷慧燕</b> 康怡花園俱樂部・香港 會所助理</p> 	<p data-bbox="523 295 1398 331"><b>面對客人最尷尬的處境，仍能保持專業態度，保護客人的尊嚴</b></p> <p data-bbox="523 385 1430 465">會所主管巡經女洗手間時，聽到一名女士的呼叫聲，於是立即通知雷慧燕召喚救護車及到場協助。</p> <p data-bbox="523 519 1430 654">雷慧燕到達女洗手間，發現一位年約 50 歲的客人在如廁時，突然觸及舊患，膝蓋移位，痛得無法動彈及如廁，客人更因疼痛萬分而淚流不止。</p> <p data-bbox="523 707 1430 887">在等待救護車的過程中，雷慧燕首先安撫客人的情緒，與她閒聊，減輕她的痛楚。由於客人還未如廁，雷慧燕擔心救護車到達時，客人或會失禁，導致更尷尬的情況，於是取得客人同意後，雷慧燕幫助客人脫褲，並利用水桶輔助客人站着如廁。</p>
<p data-bbox="165 945 496 1075"><b>王淑貞</b> 渣打銀行大廈・香港 禮賓服務專員</p> 	<p data-bbox="523 945 1362 981"><b>解決客人當前的困境，亦預見客人的需要，主動為客人籌謀</b></p> <p data-bbox="523 1034 1417 1070">王淑貞接獲控制室的電話，指渣打銀行大廈外有客人跌倒受傷。</p> <p data-bbox="523 1124 1430 1258">王淑貞趕往現場，看到一位年約 40 多歲的女客人膝蓋流血，額頭泛紅。救護車還未到達，王淑貞在詢問客人的摔傷情況後，先為客人消毒傷口。</p> <p data-bbox="523 1312 1430 1447">包紮後，客人仍表示感到頭暈和膝蓋疼痛。客人為內地來港旅客，由於怕耽誤行程，最初拒絕到醫院檢查。王淑貞留意到客人的傷勢未見好轉，於是建議客人等待救護員到來。</p> <p data-bbox="523 1500 1430 1635">等待救護員期間，王淑貞見到客人的絲襪破損了，她立即主動提供新的絲襪讓客人更換，客人離開時，她更提供了自己的微信，方便客人有需要時可再找她幫忙。</p>

得獎員工	個案分享
<p data-bbox="256 203 486 331"><b>應敏</b> 恒隆廣場·上海 賓客體驗專員</p> <p data-bbox="256 387 486 515"><b>朱建新</b> 恒隆廣場·上海 高級保潔員</p> 	<p data-bbox="603 203 1433 286"><b>身體力行，在骯髒的環境用行動和汗水換來客人的微笑及喜樂</b></p> <p data-bbox="603 338 1433 472">應敏接報得悉，辦公樓一租戶在購買了一雙全新的白色高跟鞋後，鞋連包裝及紙袋被租戶的清潔員工誤以為是垃圾而扔掉了。</p> <p data-bbox="603 524 1433 658">租戶最初只是查詢垃圾房的清潔時間，好讓其清潔員工自行到垃圾房尋找。應敏了解到情況後，即時安排恒隆的同事一同協助尋找。</p> <p data-bbox="603 710 1433 844">找了兩個小時後，仍然未能尋獲，租戶也打算放棄，但應敏卻堅持繼續尋找，更向接班的高級保潔員朱建新交待情況，增派保潔員在垃圾房翻查每一袋垃圾。</p> <p data-bbox="603 896 1433 985">又再過了兩個小時，終於找到失物，應敏及朱建新終於可把失物歸還原主。</p>
<p data-bbox="225 1039 518 1167"><b>朱立</b> 港匯恒隆廣場·上海 高級賓客體驗專員</p> 	<p data-bbox="603 1039 1433 1122"><b>面對困難仍不放棄，堅持不懈，嘗試不同方法為客人解決問題</b></p> <p data-bbox="603 1173 1433 1308">朱立在商場遇見兩位分別年約 30 歲和 50 歲的女士，正非常吃力地推着嬰兒車。朱立上前了解，得知嬰兒車輪胎漏氣，於是主動提議幫忙充氣。</p> <p data-bbox="603 1359 1433 1538">朱立先後聯絡商場服務台、汽車美容服務商戶，都找不到充氣設備，折騰過後，客人也打算放棄之際，朱立急智地想到可趁快遞員前來商場辦公室收件時，借用快遞員摩托車的小型充氣設備。</p> <p data-bbox="603 1590 1433 1635">朱立最終成功協助客人把嬰兒車的輪胎充氣。</p>

得獎員工	個案分享
<p data-bbox="228 206 517 336">律瑞雨 皇城恒隆廣場·瀋陽 收銀員</p> <p data-bbox="228 432 517 562">李勇 皇城恒隆廣場·瀋陽 高級保安服務員</p> 	<p data-bbox="603 206 1425 286"><b>對工作的熱誠，並不受時間及地點所限制。急客人之所急，為客人解憂，締造驚喜</b></p> <p data-bbox="603 342 1425 521">下班回家後，律瑞雨在家中翻閱微信朋友圈，被一條尋狗啟示所吸引—有人下午在皇城恒隆廣場附近走失了飼養五年的貴婦狗，狗主人非常焦急，在朋友圈廣發小狗的資料和照片，希望好心人幫忙轉發尋犬。</p> <p data-bbox="603 577 1425 801">與此同時，律瑞雨收到同事李勇的訊息，是一張貴婦狗的照片，看上去與剛看到的失狗極為相似。於是，律瑞雨立即聯繫同事李勇查問。原來李勇當晚在商場發現該隻貴婦狗，在場內作廣播後也沒有人來認領，李勇就暫時把牠安置在停車場的管理站。</p> <p data-bbox="603 857 1425 938">律瑞雨立即聯絡狗主，確認後狗主即時開車到皇城恒隆廣場領回愛犬。</p>
<p data-bbox="228 1155 517 1285">張偉 市府恒隆廣場·瀋陽 保安服務領班</p> 	<p data-bbox="603 1155 1425 1236"><b>觸覺敏銳，設身處地考慮客人的需要，陪伴在側，隨時送上安心及幫助</b></p> <p data-bbox="603 1292 1425 1471">張偉在辦公樓巡邏時遇見一名租客，與一位年長的女客人正在電梯前躊躇，原來這位客人因電梯恐懼症，進不了電梯，張偉於是主動提供協助，陪伴客人走樓梯到位於 <b>15</b> 樓的租客辦公室。</p> <p data-bbox="603 1527 1425 1657">張偉帶着手提風扇和水，親自陪同客人和租客步行，張偉更事先跟團隊協調，於六樓預備好清水、毛巾和簡單的醫護用品，以備不時之需。</p> <p data-bbox="603 1713 1425 1892">走了 <b>200</b> 多級樓梯後，終於到達，張偉更主動與客人約好，待客人離開時，再次上樓陪同客人走樓梯離開。之後該名客人再次到訪市府恒隆廣場，張偉亦再次陪同客人走樓梯上樓。</p>