

供实时发布

恒隆地产“绿宝石客户服务奖” 彰显以客为本企业文化 缔造独有品牌体验

(香港, 2018年8月7日) 恒隆地产今日举行2018年“绿宝石客户服务奖”颁奖典礼, 嘉许八位在顾客服务范畴表现卓越的前线员工, 突显优质服务、以客为本的重要性。

恒隆地产行政总裁卢韦柏先生表示: “以客为本是恒隆的核心发展策略之一, 我们重视与每个客户的接触点, 亦细心留意他们的需要。今年‘绿宝石客户服务奖’收到接近350份来自香港及内地项目的提名, 是历年之冠。得奖的案例, 充分反映我们为顾客、租户所提供的服务, 不论在深度及广度上, 亦愈见提升。这有赖恒隆上下一心, 在每件小事上, 都做到‘多做一点 前瞻一里’。”

“绿宝石客户服务奖”今年踏入第四届, 由恒隆高级管理层组成的评审委员会, 按顾客服务表现、主动性、责任感、处理问题能力、创意及独特性的准则, 在近350份来自香港及内地各项目的提名表格中, 选出六个优秀的服务个案。

八位得奖员工来自香港的渣打银行大厦、康怡花园俱乐部、上海的恒隆广场、港汇恒隆广场、沈阳的皇城恒隆广场及市府恒隆广场, 他们在不同岗位, 由会所助理、收银员、宾客体验专员、保安员至保洁员, 都做到了“多做一点 前瞻一里”的顾客服务精神。得奖服务个案详情, 请参阅附件。

每位得奖员工除了获颁发证书及一枚以铂金和绿宝石镶制而成的绿宝石胸针外, 更可参与“星级服务交流体验团”, 了解其他行业的顾客服务标准, 丰富其专业知识。

恒隆坚持以客为本, 提升服务质素, 并持续强化其硬件配套及服务软件, 当中包括提升内地多个项目的停车场系统; 优化手机支付在内地项目的使用; 于香港及内地的物业进行“顾客满意度调查”; 推出60项服务标准及相关的进阶训练; 恒隆亦即将推出顾客关系管理系统, 为客户提供更多专属及个人化的服务和礼遇。

关于恒隆地产

恒隆地产有限公司（股份代号：00101）是香港和内地的顶级地产发展商之一，于香港上市并为恒生指数及恒生可持续发展企业指数成份股，于 2017 年获纳入道琼斯可持续发展亚太指数。恒隆在香港拥有庞大的投资物业组合，并在 1990 年代起逐步拓展内地市场。公司目前已成功进入上海、沈阳、济南、无锡、天津、大连、昆明及武汉的市场，旗下内地项目均以“恒隆广场”命名。恒隆于 2018 年 5 月成功投得位于杭州市的黄金地块，标志公司的版图成功拓展至第九个内地城市。随着未来进一步发展，恒隆地产正努力开创前景，矢志发展成为一家备受尊崇的全国性商业地产发展商。

* * *

传媒查询：6776 1700

张嘉颖

集团传讯经理（传媒关系）

(852) 2879 0360

WingKWCheung@hanglung.com

张佩珊

助理经理（集团传讯）

(852) 2879 6281

SharonCheung@hanglung.com

图片说明 (1)



恒隆地产行政总裁卢韦柏先生（后排中）、首席财务总监何孝昌先生（后排右三）、执行董事陈文博先生（后排左三）、执行董事陈家岳先生（后排左二）以及一众管理层与2018年度“绿宝石客户服务奖”得奖者合照。

图片说明 (2)



2018年度“绿宝石客户服务奖”得奖者（由左起）：张伟（市府恒隆广场·沈阳）、李勇、律瑞雨（皇城恒隆广场·沈阳）、朱立（港汇恒隆广场·上海）、雷慧燕（康怡花园俱乐部·香港）、王淑贞（渣打银行大厦·香港）、朱建新、应敏（恒隆广场·上海）出席颁奖礼接受殊荣，并与嘉宾分享其卓越服务心得。

附件：2018 年度“绿宝石客户服务奖”得奖个案

得奖员工	个案分享
<p data-bbox="167 295 493 425">雷慧燕 康怡花园俱乐部·香港 会所助理</p> 	<p data-bbox="523 295 1398 331">面对客人最尴尬的处境，仍能保持专业态度，保护客人的尊严</p> <p data-bbox="523 383 1430 465">会所主管巡经女洗手间时，听到一名女士的呼叫声，于是立即通知雷慧燕召唤救护车及到场协助。</p> <p data-bbox="523 521 1430 651">雷慧燕到达女洗手间，发现一位年约 50 岁的客人在如厕时，突然触及旧患，膝盖移位，痛得无法动弹及如厕，客人更因疼痛万分而泪流不止。</p> <p data-bbox="523 707 1430 884">在等待救护车的过程中，雷慧燕首先安抚客人的情绪，与她闲聊，减轻她的痛楚。由于客人还未如厕，雷慧燕担心救护车到达时，客人或会失禁，导致更尴尬的情况，于是取得客人同意后，雷慧燕帮助客人脱裤，并利用水桶辅助客人站着如厕。</p>
<p data-bbox="167 940 493 1070">王淑贞 渣打银行大厦·香港 礼宾服务专员</p> 	<p data-bbox="523 940 1366 976">解决客人当前的困境，亦预见客人的需要，主动为客人筹谋</p> <p data-bbox="523 1032 1409 1068">王淑贞接获控制室的电话，指渣打银行大厦外有客人跌倒受伤。</p> <p data-bbox="523 1124 1430 1252">王淑贞赶往现场，看到一位年约 40 多岁的女客人膝盖流血，额头泛红。救护车还未到达，王淑贞在询问客人的摔伤情况后，先为客人消毒伤口。</p> <p data-bbox="523 1308 1430 1438">包扎后，客人仍表示感到头晕和膝盖疼痛。客人为内地来港旅客，由于怕耽误行程，最初拒绝到医院检查。王淑贞留意到客人的伤势未见好转，于是建议客人等待救护员到来。</p> <p data-bbox="523 1494 1430 1624">等待救护员期间，王淑贞见到客人的丝袜破损了，她立即主动提供新的丝袜让客人更换，客人离开时，她更提供了自己的微信，方便客人有需要时可再找她帮忙。</p>

得奖员工	个案分享
<p data-bbox="256 203 485 338"> 应敏 恒隆广场·上海 宾客体验专员 </p> <p data-bbox="256 389 485 524"> 朱建新 恒隆广场·上海 高级保洁员 </p> 	<p data-bbox="603 203 1426 286"> 身体力行，在肮脏的环境用行动和汗水换来客人的微笑及喜乐 </p> <p data-bbox="603 338 1426 472"> 应敏接报得悉，办公楼一租户在购买了一双全新的白色高跟鞋后，鞋连包装及纸袋被租户的清洁员工误以为是垃圾而扔掉了。 </p> <p data-bbox="603 524 1426 658"> 租户最初只是查询垃圾房的清洁时间，好让其清洁员工自行到垃圾房寻找。应敏了解到情况后，实时安排恒隆的同事一同协助寻找。 </p> <p data-bbox="603 710 1426 844"> 找了两个小时后，仍然未能寻获，租户也打算放弃，但应敏却坚持继续寻找，更向接班的高级保洁员朱建新交待情况，增派保洁员在垃圾房翻查每一袋垃圾。 </p> <p data-bbox="603 896 1426 978"> 又再过了两个小时，终于找到失物，应敏及朱建新终于可把失物归还原主。 </p>
<p data-bbox="225 1032 517 1167"> 朱立 港汇恒隆广场·上海 高级宾客体验专员 </p> 	<p data-bbox="603 1032 1426 1115"> 面对困难仍不放弃，坚持不懈，尝试不同方法为客人解决问题 </p> <p data-bbox="603 1167 1426 1301"> 朱立在商场遇见两位分别年约 30 岁和 50 岁的女士，正非常吃力地推着婴儿车。朱立上前了解，得知婴儿车轮胎漏气，于是主动提议帮忙充气。 </p> <p data-bbox="603 1352 1426 1532"> 朱立先后联络商场服务台、汽车美容服务商户，都找不到充气设备，折腾过后，客人也打算放弃之际，朱立急智地想到可趁快递员前来商场办公室收件时，借用快递员摩托车的小型充气设备。 </p> <p data-bbox="603 1583 1230 1628"> 朱立最终成功协助客人把婴儿车的轮胎充气。 </p>

得奖员工	个案分享
<p data-bbox="228 208 515 338">律瑞雨 皇城恒隆广场·沈阳 收银员</p> <p data-bbox="228 436 515 566">李勇 皇城恒隆广场·沈阳 高级保安服务员</p> 	<p data-bbox="603 208 1426 291">对工作的热诚，并不受时间及地点所限制。急客人之所急，为客人解忧，缔造惊喜</p> <p data-bbox="603 344 1426 521">下班回家后，律瑞雨在家中翻阅微信朋友圈，被一条寻狗启示所吸引—有人下午在皇城恒隆广场附近走失了饲养五年的贵妇狗，狗主人非常焦急，在朋友圈广发小狗的资料和照片，希望好心人帮忙转发寻犬。</p> <p data-bbox="603 575 1426 801">与此同时，律瑞雨收到同事李勇的讯息，是一张贵妇狗的照片，看上去与刚看到的失狗极为相似。于是，律瑞雨立即联系同事李勇查问。原来李勇当晚在商场发现该只贵妇狗，在场内作广播后也没有人来认领，李勇就暂时把牠安置在停车场的管理站。</p> <p data-bbox="603 855 1426 938">律瑞雨立即联络狗主，确认后狗主实时开车到皇城恒隆广场领回爱犬。</p>
<p data-bbox="228 1162 515 1292">张伟 市府恒隆广场·沈阳 保安服务领班</p> 	<p data-bbox="603 1162 1414 1245">触觉敏锐，设身处地考虑客人的需要，陪伴在侧，随时送上安心及帮助</p> <p data-bbox="603 1299 1426 1476">张伟在办公楼巡逻时遇见一名租客，与一位年长的女客人正在电梯前踌躇，原来这位客人因电梯恐惧症，进不了电梯，张伟于是主动提供协助，陪伴客人走楼梯到位于 15 楼的租客办公室。</p> <p data-bbox="603 1529 1426 1659">张伟带着手提风扇和水，亲自陪同客人和租客步行，张伟更事先跟团队协调，于六楼预备好清水、毛巾和简单的医护用品，以备不时之需。</p> <p data-bbox="603 1713 1426 1890">走了 200 多级楼梯后，终于到达，张伟更主动与客人约好，待客人离开时，再次上楼陪同客人走楼梯离开。之后该名客人再次到访市府恒隆广场，张伟亦再次陪同客人走楼梯上楼。</p>