

供实时发布

“绿宝石客户服务奖”奠定恒隆优质服务文化

(香港, 2017年8月8日)恒隆地产今日举行2017年度“绿宝石客户服务奖”颁奖典礼, 嘉许六位在客户服务方面表现出色的前线员工, 表扬他们“多做一点 前瞻一里”的顾客服务精神。

恒隆地产连续第三年举办“绿宝石客户服务奖”, 旨在嘉许用心服务客户的前线员工, 以彰显服务元素在恒隆企业文化中的重要性。

恒隆地产行政总裁陈南禄先生表示: “恒隆非常重视优质服务, 同时锐意将这元素注入租赁及营运策略当中, 进一步巩固企业形象, 支持业务的可持续发展。设立‘绿宝石客户服务奖’的目的, 不仅希望鼓励前线员工, 也希望奠定恒隆对服务的标准及承诺, 成为我们优质服务的标记。”

今年共有五个获嘉许的杰出个案, 涉及六位前线员工, 他们来自香港的淘大花园、山顶广场、沈阳的皇城恒隆广场、济南的恒隆广场以及大连的恒隆广场。得奖者分别担任不同岗位, 由收银员、客服员、保安员至宾客服务主管。得奖个案包括有住宅大厦保安员遍寻身体不适的独居长者、商场宾客服务人员勇救被遗留在汽车内的婴儿、亲自驾车护送受伤的商场店铺员工到医院接受治疗等。

每位得奖员工除会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, 更可参与为期四日三夜的“星级服务交流体验团”, 了解其他行业的顾客服务工作。

“绿宝石客户服务奖”的评审委员会由恒隆高级管理层组成, 按候选个案在顾客服务的表现, 包括主动性、责任感、处理问题能力、创意及独特性, 选出得奖者。2016至2017年度, 评审委员会共收到超过220份来自香港及内地各项目的提名表格, 经严格评选后, 选出五个得奖个案。作为一项员工奖励计划, “绿宝石客户服务奖”亦已先后获得多项国际

殊荣，包括 2016 年度 Astrid Awards、2015-16 年度 Mercury Awards 及 2015 年 Spotlight Awards，获得业界肯定。

关于恒隆地产

恒隆地产有限公司（香港联交所股份代号：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。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。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

高级主任（集团传讯）

(852) 2879 6281

SharonCheung@hanglung.com

图片说明 (1)



恒隆地产行政总裁陈南禄先生（右四）、首席财务总监何孝昌先生（左四）、执行董事陈文博先生（右三）、执行董事陈家岳先生（左三）、执行董事程鼎一先生（右二）、董事—租务及物业管理蔡碧林女士（左二）、董事—集团传讯及投资者关系关则辉先生（右一）、总经理—人力资源潘舜雅女士（左一）与 2017 年度“绿宝石客户服务奖”的得奖者合照。

图片说明 (2)



2017 年度“绿宝石客户服务奖”得奖者（由左至右）：李晓（恒隆广场·大连）、梁甜（恒隆广场·济南）、吴淦辉（淘大花园·香港）、李德伟及许祯尧（山顶广场·香港）、赵丽（皇城恒隆广场·沈阳）出席颁奖礼接受殊荣，并与嘉宾分享他们的顾客服务心得。

附件：2017 年度“绿宝石客户服务奖”获奖个案

得奖员工	个案分享
 <p data-bbox="193 510 448 658"> 李晓 恒隆广场·大连 高级宾客体验专员 </p>	<p data-bbox="502 271 1431 360"> 她看到的，不是正在流血的伤口，而是万一赶不及到医院，店员要承受的后果。 </p> <p data-bbox="502 439 1431 640"> 李晓在商场巡逻期间，突然听到呼救声从一店铺传出，她马上赶往查看，得悉有店铺职员在清理陈列品时，不慎被玻璃割伤右手无名指，伤口长约两厘米，不停流血。李晓马上取来急救箱，但仍未能止血，她便建议店员立刻到医院治疗。 </p> <p data-bbox="502 712 1431 801"> 当时正直交通繁忙高峰时段，李晓担心难以召唤出租车，向领班报告情况后，亲自开车送受伤店员到医院。 </p> <p data-bbox="502 880 1431 1025"> 送抵医院后，医生指情况严重，玻璃割断了店员的手指的筋，幸好及时送院，不然该手指恐怕保不住了。李晓一直留守医院陪同该名店员，直至她的家人到达后方离开。 </p>
 <p data-bbox="193 1335 448 1482"> 李德伟 山顶广场·香港 高级宾客服务主管 </p>  <p data-bbox="193 1800 448 1948"> 许祯尧 山顶广场·香港 宾客服务主管 </p>	<p data-bbox="502 1099 1431 1189"> 他们看到的，不是一架反锁了的车，而是车厢内外，母亲与婴儿不能分割的连系。 </p> <p data-bbox="502 1267 1431 1357"> 一名外籍女士到山顶广场服务台求助，指她遗忘了初生婴儿在车上，车匙亦同告遗留在车箱中，车门锁上，婴儿被困车内。 </p> <p data-bbox="502 1435 1431 1525"> 李德伟和许祯尧接报后马上赶到现场，两人分工合作，李立刻联络控制室报案、通知工程部；许则向车主了解事情，查询婴儿病历。 </p> <p data-bbox="502 1603 1431 1805"> 婴儿在车内哭叫，令人担心，外籍车主心急如焚，一度要求立刻打破车窗救人，许向其清楚解释必须有妥善保护措施才能打破车窗，以免玻璃碎片伤及婴儿；同时安抚她车门刚关上不久，车内空气仍足够婴儿使用。另一边厢，李亦不断留意婴儿状况。 </p> <p data-bbox="502 1883 1431 1973"> 工程部到场在车窗贴上胶纸，准备必要时打破玻璃救人。最后消防及时到场，最终打破车窗取回车匙，将婴儿救出。 </p>

得奖员工	个案分享
 <p data-bbox="204 456 435 607"> 梁甜 恒隆广场·济南 客服员 </p>	<p data-bbox="501 215 1428 309"> 她看到的，不是一只破烂的毛绒小熊，而是小朋友对它的珍惜，及小朋友得悉小熊修补完成后的快乐。 </p> <p data-bbox="501 383 1428 640"> 一位爸爸领着手抱毛绒小熊的小女孩走到服务台，梁甜观察到小女孩看似刚哭完的模样，马上上前慰问，得悉原来小女孩的毛绒小熊在玩闹时不小心揪掉了其中一只耳朵，爸爸想查询商场有没有店铺提供玩具修补服务。梁甜打电话联系恒隆广场内的玩具店铺，但店铺未有提供这项服务。 </p> <p data-bbox="501 714 1428 804"> 看见小女孩又哭了起来，梁甜立即想起服务台有针线包，虽然她对自己的缝纫技术没有多大信心，但仍鼓起勇气，主动提出帮忙修补。 </p> <p data-bbox="501 878 1428 967"> 经修补后的小熊完整无瑕，小女孩更坚持要将她心爱的棒棒糖送予梁甜，作为答谢。 </p>
 <p data-bbox="204 1281 435 1431"> 赵丽 皇城恒隆广场·沈阳 收银员 </p>	<p data-bbox="501 1039 1428 1081"> 她看到的，不是一个抗战纪念币，而是硬币对客人的意义。 </p> <p data-bbox="501 1155 1428 1355"> 一名客人在缴费处缴交停车场费用时，不慎掉了一枚硬币，赵丽见状立即上前帮忙找寻，但不果。赵丽看见客人有点焦急，又赶时间，主动建议客人留低联络电话，承诺若在稍后时间找到该硬币便马上联系他。但客人最终没有留下联络方法便离开。 </p> <p data-bbox="501 1429 1428 1628"> 赵丽看到客人离开时神情有点失落，猜想该枚硬币对客人而言应该很重要，所以在客人离开后，仍锲而不舍，马上搬开面前所有东西，再彻底搜寻一遍，终在计算机主机桌下的一堆网线缝隙中，找到一枚银色硬币。 </p> <p data-bbox="501 1702 1428 1901"> 赵丽立刻查看顾客交款停车卡卡号，得悉客人的车牌号码，然后通知保安员，透过对讲机沟通，锁定了车辆停泊位置，赵丽匆忙赶到，终将硬币成功交回客人手上，令客人喜出望外。赵丽后来知道，这枚原来是“抗战 70 周年纪念币”，对客人来说极具纪念价值。 </p>

得奖员工	个案分享
 <p data-bbox="204 456 437 607"> 吴淦辉 淘大花园·香港 高级保安员 </p>	<p data-bbox="501 215 1425 309">他看到的，不是独居长者名单上一个个陌生的姓名，而是一条珍贵的性命。</p> <p data-bbox="501 383 1425 801">吴淦辉在控制中心当值时，接报住宅大厦内有一名独居长者身体不适，数据提供人没有留下联络方法便已离开。吴翻查独居长者住户列表，发现数据提供人所指的单位，报住的并非独居长者。虽然如此，吴仍不放心，逐一致电联络同座其他合共七名独居长者，确认他们的状况，当中真的未能联系上其中一位。吴得上级同意后，报警求助，警员及消防员到场后得悉情况，最后决定爆开该单位的铁闸及大门，真的发现一名年约 80 岁的独居婆婆晕倒地上，立即将她送院救治。</p> <p data-bbox="501 875 1425 969">婆婆送院后，吴仍忧心她的家居安全，主动联络单位业主，即婆婆的亲戚，提醒他们维修铁闸及大门。婆婆出院后，吴亦有加以慰问。</p>