

供即時發布

## 恒隆地產第五年舉辦「綠寶石客戶服務獎」 提供全方位培訓 打造「以客為尊」的前線服務團隊

(香港·2019年10月30日)商場不僅是消閒與購物的場所，滿足顧客衣食住行所需，而提供貼心服務的前線人員更能令商場充滿人情味，讓顧客享有人性化的體驗。為此，恒隆地產第五年舉辦「綠寶石客戶服務獎」，表揚表現出色的前線員工，展示恒隆致力推展「以客為尊」及「建立恒隆的品牌體驗」的策略。

2019年度「綠寶石客戶服務獎」共收到 534 份來自香港及內地各項目的提名表格，創歷年新高，經高級管理層組成的評審委員會，按主動性、責任感、處理問題能力、創意、多做一點及獨特性等六個顧客服務表現範疇，最終選出四個優秀的服務個案。

七位得獎員工及其主管今天出席於全新山頂廣場舉行的「綠寶石客戶服務獎」頒獎典禮，接受高級管理層的嘉許。得獎者分別來自香港的淘大商場、家樂坊和山頂廣場，以及內地的濟南恒隆廣場，擔任不同崗位，包括維修、客戶服務、賓客服務及物業管理。大部分的得獎員工在恒隆的服務年資超過八年，更有一名得獎員工為公司服務了超過 20 年。

參加評審個案的數目持續上升，除了反映了前線員工對公司的投入度及此獎項越來越受到重視外，亦是恒隆業務不斷拓展的投射。要確保員工在工作時刻秉持「多做一點 前瞻一里」的「以客為先」服務態度，實有賴公司提供全方位培訓，涵蓋客戶服務、語文、專業發展(如建造業安全、網絡安全)、多媒體課程(如物業設施管理、危機管理網上課程)，以及年度常規演習(如應對火災、電力中斷和惡劣天氣等情況)。截至 2019 年 9 月，香港及內地前線員工接受的培訓時數超過 47,000 小時，已達到 2018 年全年培訓時數的 98 %。

每位得獎員工除了獲頒發證書及綠寶石胸針外，更可參與「星級服務交流體驗團」，到瀋陽與當地同事交流並了解其他行業的顧客服務標準，豐富其專業知識。

## 關於恒隆地產

恒隆地產有限公司 ( 股票代號 : 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綜合指數、恒生港股通高股息低波動指數、恒生低波幅指數成份股、恒生可持續發展企業指數系列 , 及道瓊斯可持續發展亞太指數的成份股之一。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、武漢及杭州的市場 , 旗下內地項目均以「恒隆廣場」命名。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 :

李晞彤

陳家欣

高級經理 - 集團傳訊

集團傳訊經理

(852) 2879 0282

(852) 2879 0561

[HelenHTLee@HangLung.com](mailto:HelenHTLee@HangLung.com)

[KarinkYChan@HangLung.com](mailto:KarinkYChan@HangLung.com)

## 圖片說明 ( 1 )



恒隆地產行政總裁盧韋柏先生(後排右四)、首席財務總監何孝昌先生(後排右三)、執行董事陳文博先生(後排左四)、執行董事陳家岳先生(後排左三)，聯同一眾高級管理層出席於全新山頂廣場舉行的 2019 年度「綠寶石客戶服務獎」頒獎典禮，嘉許得獎前線員工「以客為先」的服務態度。

## 圖片說明 ( 2 )



2019 年度「綠寶石客戶服務獎」得獎者(由左至右): 區國鴻、畢國榮及馮家麒先生(山頂廣場)、朱玉金和王姍姍女士(濟南恒隆廣場)的主管、蘇傲謙先生(家樂坊)、以及區潤林先生(淘大商場)出席頒獎禮接受殊榮。

### 圖片說明 ( 3 )



於淘大商場從事物業管理工作的區潤林已為恒隆效力逾 20 年，他表示時刻留意四周的事物，保持好奇心，是推動他全情投入工作的原動力。

### 圖片說明 ( 4 )



恒隆的培訓及發展部提供全面的培訓計劃，培養前線員工在日常工作中「多做一點 前瞻一里」。