

供即時發布

## 「綠寶石客戶服務獎」奠定恒隆優質服務文化

(香港, 2017年8月8日)恒隆地產今日舉行2017年度「綠寶石客戶服務獎」頒獎典禮, 嘉許六位在客戶服務方面表現出色的前線員工, 表揚他們「多做一點 前瞻一里」的顧客服務精神。

恒隆地產連續第三年舉辦「綠寶石客戶服務獎」, 旨在嘉許用心服務客戶的前線員工, 以彰顯服務元素在恒隆企業文化中的重要性。

恒隆地產行政總裁陳南祿先生表示:「恒隆非常重視優質服務, 同時銳意將這元素注入租賃及營運策略當中, 進一步鞏固企業形象, 支持業務的可持續發展。設立『綠寶石客戶服務獎』的目的, 不僅希望鼓勵前線員工, 也希望奠定恒隆對服務的標準及承諾, 成為我們優質服務的標記。」

今年共有五個獲嘉許的傑出個案, 涉及六位前線員工, 他們來自香港的淘大花園、山頂廣場、瀋陽的皇城恒隆廣場、濟南的恒隆廣場以及大連的恒隆廣場。得獎者分別擔任不同崗位, 由收銀員、客服員、保安員至賓客服務主管。得獎個案包括有住宅大廈保安員遍尋身體不適的獨居長者、商場賓客服務人員勇救被遺留在汽車內的嬰兒、親自駕車護送受傷的商場店舖員工到醫院接受治療等。

每位得獎員工除會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, 更可參與為期四日三夜的「星級服務交流體驗團」, 了解其他行業的顧客服務工作。

「綠寶石客戶服務獎」的評審委員會由恒隆高級管理層組成, 按候選個案在顧客服務的表現, 包括主動性、責任感、處理問題能力、創意及獨特性, 選出得獎者。2016至2017年度, 評審委員會共收到超過220份來自香港及內地各項目的提名表格, 經嚴格評選後, 選出五個得獎個案。作為一項員工獎勵計劃, 「綠寶石客戶服務獎」亦已先後獲得多項國際殊榮, 包括2016年度Astrid Awards、2015-16年度Mercury Awards及2015年Spotlight

Awards，獲得業界肯定。

## 關於恒隆地產

恒隆地產有限公司（香港聯交所股份代號：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。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。隨著未來進一步發展，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

高級主任（集團傳訊）

(852) 2879 6281

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

## 圖片說明 (1)



恒隆地產行政總裁陳南祿先生（右四）、首席財務總監何孝昌先生（左四）、執行董事陳文博先生（右三）、執行董事陳家岳先生（左三）、執行董事程鼎一先生（右二）、董事－租務及物業管理蔡碧林女士（左二）、董事－集團傳訊及投資者關係關則輝先生（右一）、總經理－人力資源潘舜雅女士（左一）與 2017 年度「綠寶石客戶服務獎」的得獎者合照。

## 圖片說明 (2)



2017 年度「綠寶石客戶服務獎」得獎者（由左至右）：李曉（恒隆廣場·大連）、梁甜（恒隆廣場·濟南）、吳淦輝（淘大花園·香港）、李德偉及許禎堯（山頂廣場·香港）、趙麗（皇城恒隆廣場·瀋陽）出席頒獎禮接受殊榮，並與嘉賓分享他們的顧客服務心得。



附件：2017 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="193 510 448 658"><b>李曉</b> 恒隆廣場·大連 高級賓客體驗專員</p>	<p data-bbox="501 271 1428 365">她看到的，不是正在流血的傷口，而是萬一趕不及到醫院，店員要承受的後果。</p> <p data-bbox="501 439 1428 640">李曉在商場巡邏期間，突然聽到呼救聲從一店舖傳出，她馬上趕往查看，得悉有店舖職員在清理陳列品時，不慎被玻璃割傷右手無名指，傷口長約兩厘米，不停流血。李曉馬上取來急救箱，但仍未能止血，她便建議店員立刻到醫院治療。</p> <p data-bbox="501 714 1428 808">當時正直交通繁忙高峰時段，李曉擔心難以召喚出租車，向領班報告情況後，親自開車送受傷店員到醫院。</p> <p data-bbox="501 882 1428 1025">送抵醫院後，醫生指情況嚴重，玻璃割斷了店員的手指的筋，幸好及時送院，不然該手指恐怕保不住了。李曉一直留守醫院陪同該名店員，直至她的家人到達後方離開。</p>
 <p data-bbox="193 1335 448 1482"><b>李德偉</b> 山頂廣場·香港 高級賓客服務主管</p>  <p data-bbox="193 1796 448 1944"><b>許禎堯</b> 山頂廣場·香港 賓客服務主管</p>	<p data-bbox="501 1095 1428 1189">他們看到的，不是一架反鎖了的車，而是車廂內外，母親與嬰兒不能分割的連繫。</p> <p data-bbox="501 1263 1428 1357">一名外籍女士到山頂廣場服務台求助，指她遺留了初生嬰兒在車上，車匙亦同告遺留在車箱中，車門鎖上，嬰兒被困車內。</p> <p data-bbox="501 1431 1428 1525">李德偉和許禎堯接報後馬上趕到現場，兩人分工合作，李立刻聯絡控制室報案、通知工程部；許則向車主了解事情，查詢嬰兒病歷。</p> <p data-bbox="501 1599 1428 1800">嬰兒在車內哭叫，令人擔心，外籍車主心急如焚，一度要求立刻打破車窗救人，許向其清楚解釋必須有妥善保護措施才能打破車窗，以免玻璃碎片傷及嬰兒；同時安撫她車門剛關上不久，車內空氣仍足夠嬰兒使用。另一邊廂，李亦不斷留意嬰兒狀況。</p> <p data-bbox="501 1874 1428 1968">工程部到場在車窗貼上膠紙，準備必要時打破玻璃救人。最後消防及時到場，最終打破車窗取回車匙，將嬰兒救出。</p>

得獎員工	個案分享
 <p data-bbox="204 454 435 600"> <b>梁甜</b>            恒隆廣場·濟南            客服員         </p>	<p data-bbox="501 215 1430 309"> <b>她看到的，不是一隻破爛的毛絨小熊，而是小朋友對它的珍惜，及小朋友得悉小熊修補完成後的快樂。</b> </p> <p data-bbox="501 383 1430 640">           一位爸爸領着手抱毛絨小熊的小女孩走到服務台，梁甜觀察到小女孩看似剛哭完的模樣，馬上上前慰問，得悉原來小女孩的毛絨小熊在玩鬧時不小心揪掉了其中一隻耳朵，爸爸想查問商場有沒有店舖提供玩具修補服務。梁甜打電話聯繫恒隆廣場內的玩具店舖，但店舖未有提供這項服務。         </p> <p data-bbox="501 714 1430 808">           看見小女孩又哭了起來，梁甜立即想起服務台有針線包，雖然她對自己的縫紉技術沒有多大信心，但仍鼓起勇氣，主動提出幫忙修補。         </p> <p data-bbox="501 882 1430 976">           經修補後的小熊完整無瑕，小女孩更堅持要將她心愛的棒棒糖送予梁甜，作為答謝。         </p>
 <p data-bbox="204 1283 435 1429"> <b>趙麗</b>            皇城恒隆廣場·瀋陽            收銀員         </p>	<p data-bbox="501 1043 1430 1081"> <b>她看到的，不是一個抗戰紀念幣，而是硬幣對客人的意義。</b> </p> <p data-bbox="501 1155 1430 1357">           一名客人在繳費處繳交停車場費用時，不慎掉了一枚硬幣，趙麗見狀立即上前幫忙找尋，但不果。趙麗看見客人有點焦急，又趕時間，主動建議客人留低聯絡電話，承諾若在稍後時間找到該硬幣便馬上聯繫他。但客人最終沒有留下聯絡方法便離開。         </p> <p data-bbox="501 1431 1430 1632">           趙麗看到客人離開時神情有點失落，猜想該枚硬幣對客人而言應該很重要，所以在客人離開後，仍鏗而不捨，馬上搬開面前所有東西，再徹底搜尋一遍，終在電腦主機桌下的一堆網線縫隙中，找到一枚銀色硬幣。         </p> <p data-bbox="501 1706 1430 1908">           趙麗立刻查看顧客交款停車卡卡號，得悉客人的車牌號碼，然後通知保安員，透過對講機溝通，鎖定了車輛停泊位置，趙麗匆忙趕到，終將硬幣成功交回客人手上，令客人喜出望外。趙麗後來知道，這枚原來是「抗戰 70 周年紀念幣」，對客人來說極具紀念價值。         </p>

得獎員工	個案分享
 <p data-bbox="204 456 437 604"> <b>吳淦輝</b>  <b>淘大花園·香港</b>  <b>高級保安員</b> </p>	<p data-bbox="501 215 1423 309">他看到的，不是獨居長者名單上一個個陌生的姓名，而是一條珍貴的生命。</p> <p data-bbox="501 383 1423 801">吳淦輝在控制中心當值時，接報住宅大廈內有一名獨居長者身體不適，資料提供人沒有留下聯絡方法便已離開。吳翻查獨居長者住戶清單，發現資料提供人所指的單位，報住的並非獨居長者。雖然如此，吳仍不放心，逐一致電聯絡同座其他合共七名獨居長者，確認他們的狀況，當中真的未能聯繫上其中一位。吳得上級同意後，報警求助，警員及消防員到場後得悉情況，最後決定爆開該單位的鐵閘及大門，真的發現一名年約 <b>80</b> 歲的獨居婆婆暈倒地上，立即將她送院救治。</p> <p data-bbox="501 875 1423 969">婆婆送院後，吳仍憂心她的家居安全，主動聯絡單位業主，即婆婆的親戚，提醒他們維修鐵閘及大門。婆婆出院後，吳亦有加以慰問。</p>