

供实时发布

恒隆地产第五年举办「绿宝石客户服务奖」 提供全方位培训 打造「以客为尊」的前线服务团队

(香港, 2019年10月30日) 商场不仅是消闲与购物的场所, 满足顾客衣食住行所需, 而提供贴心服务的前线人员更能令商场充满人情味, 让顾客享有人性化的体验。为此, 恒隆地产第五年举办「绿宝石客户服务奖」, 表扬表现出色的前线员工, 展示恒隆致力推展「以客为尊」及「建立恒隆的品牌体验」的策略。

2019年度「绿宝石客户服务奖」共收到 534 份来自香港及内地各项目的提名表格, 创历年新高, 经高级管理层组成的评审委员会, 按主动性、责任感、处理问题能力、创意、多做一点及独特性等六个顾客服务表现范畴, 最终选出四个优秀的服务个案。

七位得奖员工及其主管今天出席于全新山顶广场举行的「绿宝石客户服务奖」颁奖典礼, 接受高级管理层的嘉许。得奖者分别来自香港的淘大商场、家乐坊和山顶广场, 以及内地的济南恒隆广场, 担任不同岗位, 包括维修、客户服务、宾客服务及物业管理。大部分的得奖员工在恒隆的服务年资超过八年, 更有一名得奖员工为公司服务了超过 20 年。

参加评审个案的数目持续上升, 除了反映了前线员工对公司的投入度及此奖项越来越受到重视外, 亦是恒隆业务不断拓展的投射。要确保员工在工作时刻秉持「多做一点 前瞻一里」的「以客为先」服务态度, 实有赖公司提供全方位培训, 涵盖客户服务、语文、专业发展(如建筑业安全、网络安全)、多媒体课程(如物业设施管理、危机管理网上课程), 以及年度常规演习(如应对火灾、电力中断和恶劣天气等情况)。截至 2019 年 9 月, 香港及内地前线员工接受的培训时数超过 47,000 小时, 已达到 2018 年全年培训时数的 98 %。

每位得奖员工除了获颁发证书及绿宝石胸针外, 更可参与「星级服务交流体验团」, 到沈阳与当地同事交流并了解其他行业的顾客服务标准, 丰富其专业知识。

关于恒隆地产

恒隆地产有限公司（股票代码：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综合指数、恒生港股通高股息低波动指数、恒生低波幅指数成份股、恒生可持续发展企业指数系列，及道琼斯可持续发展亚太指数的成份股之一。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、武汉及杭州的市场，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：

李晞彤

高级经理－集团传讯

(852) 2879 0282

HelenHTLee@HangLung.com

陈家欣

集团传讯经理

(852) 2879 0561

KarinkYChan@HangLung.com

图片说明 (1)



恒隆地产行政总裁卢韦柏先生(后排右四)、首席财务总监何孝昌先生(后排右三)、执行董事陈文博先生(后排左四)、执行董事陈家岳先生(后排左三), 联同一众高级管理层出席于全新山顶广场举行的 2019 年度「绿宝石客户服务奖」颁奖典礼, 嘉许得奖前线员工「以客为先」的服务态度。

图片说明 (2)



2019 年度「绿宝石客户服务奖」得奖者 (由左至右): 区国鸿、毕国荣及冯家麒先生 (山顶广场), 朱玉金和王姗姗女士 (济南恒隆广场) 的主管、苏傲谦先生 (家乐坊), 以及区润林先生 (淘大商场) 出席颁奖礼接受殊荣。

图片说明 (3)



于淘大商场从事物业管理工作的区润林已为恒隆效力逾 20 年，他表示时刻留意四周的事物，保持好奇心，是推动他全情投入工作的原动力。

图片说明 (4)



恒隆的培训及发展部提供全面的培训计划，培养前线员工在日常工作中「多做一点 前瞻一里」。