

供即時發布

恒隆地產「綠寶石客戶服務獎」表揚優秀前線員工

(香港, 2016年8月1日) 恒隆地產今日舉行 2016 年度「綠寶石客戶服務獎」頒獎典禮, 頒發獎項予恒隆旗下物業六位前線員工, 表揚他們在顧客服務範疇的卓越表現。六位得獎員工的個案, 亦成為恒隆團隊的服務典範, 鼓勵公司員工追求更高的服務水平。

恒隆地產董事總經理陳南祿先生表示:「恒隆地產營運的項目都以顧客服務為重點, 在硬件上, 每樣細節的考慮都以人為本, 而在服務方面, 則由同事一點一滴的細心而造成。公司推出『綠寶石客戶服務獎』, 目的就是表揚同事用心服務, 推廣公司優質服務的理念。」

六位得獎員工來自香港的淘大商場、上海的港匯恒隆廣場及港匯花園、瀋陽的皇城恒隆廣場及濟南的恒隆廣場, 他們分別擔任不同崗位, 由技工、客服員至賓客服務主任。得獎個案包括有為救顧客的電話而拆走座廁、為客人趕送護照到機場、為老婆婆多番奔走只為讓她聯絡得上異地親友、因擔憂年長客人而連續兩次替其召救護車等。這些個案全都彰顯了「綠寶石客戶服務獎」提倡的「多做一點 前瞻一里」的精神。

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, 更可參與為期三日兩夜的「星級服務交流體驗團」, 了解其他行業的顧客服務工作。

恒隆地產於 2014 年推出「綠寶石客戶服務獎」, 旨在嘉許於顧客服務範疇表現優秀的前線員工, 強化恒隆的卓越服務品牌。恒隆管理層組成的評審委員會, 按候選個案在顧客服務的表現, 包括責任感、主動性、處理問題能力、創意及獨特性, 選出得獎者。2016 年, 評審委員會共收到超過 240 份來自香港、上海、瀋陽、濟南、無錫、天津及大連的項目的提名。

「綠寶石客戶服務獎」作為一項員工獎勵計劃, 亦已先後獲得多項國際殊榮, 獲得業界肯定。

六位獲獎員工的個案詳情，請參閱附件，亦可到恒隆網站瀏覽有關動畫短片：

港匯恒隆廣場·上海技工郁榮華

<http://www.hanglung.com/en-US/promotion-video/emerald-gg-yu-ronghua>

淘大商場·香港賓客服務主任陳滿根

<http://www.hanglung.com/en-US/promotion-video/emerald-amoy>

港匯花園·上海高級客服員陳微

<http://www.hanglung.com/en-US/promotion-video/emerald-gg-chen-wei>

恒隆廣場·濟南客服高級主任張娣

<http://www.hanglung.com/en-US/promotion-video/emerald-parc-betty-zhong>

恒隆廣場·濟南高級客服員張璇

<http://www.hanglung.com/en-US/promotion-video/emerald-parc-zhang-xuan>

皇城恒隆廣場·瀋陽客服副主任劉苗苗

<http://www.hanglung.com/en-US/promotion-video/emerald-palace>

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

助理經理（集團傳訊）

(852) 2879-0360

WingKWCheung@hanglung.com

張佩珊

高級主任（集團傳訊）

(852) 2879-6281

SharonCheung@hanglung.com

圖片說明 (一)



恒隆地產董事總經理陳南祿先生（後排中）、執行董事何孝昌先生（後排右四）、評審委員會成員包括董事（租務及銷售）陳家岳先生（後排左四）、助理董事（集團事務）兼可持續發展委員會主席蔡碧林女士（後排左三）、助理董事（集團傳訊）關則輝先生（後排右三）、助理董事陳文博先生（後排右二）、人力資源總監潘舜雅女士（後排左二），以及高級經理（綜合服務）呂慶光先生（後排右一）及 2016 年度「綠寶石客戶服務獎」的得獎者合照。

圖片說明 (二)



2016 年度「綠寶石客戶服務獎」得獎者（由左至右）：恒隆廣場·濟南高級客服員張璇、港匯花園·上海高級客服員陳微、港匯恒隆廣場·上海技工郁榮華、淘大商場·香港賓客服務主任陳滿根及恒隆廣場·濟南客服高級主任張娣，親身出席頒獎禮接受殊榮，與嘉賓分享他們如何以「多做一點 前瞻一里」的精神，服務顧客。

附件：2016 年度「綠寶石客戶服務獎」得獎個案

得獎員工	得獎個案分享
<p>一個座廁，大約重50公斤，他用了50公斤的專業及靈活，去急客所需。</p>	
<p>港匯恒隆廣場·上海 技工 郁榮華</p> 	<p>郁榮華接到客服部求助，客人季小姐不慎將手機，跌落座廁後排水管與牆壁的夾縫內，無法取出。</p> <p>由於手機跌入的位置亦非常狹小，郁榮華嘗試過不同方法，亦未能觸及手機；如使用工具硬取，又怕弄壞手機。</p> <p>手機不斷傳來來電及訊息的聲音，季小姐非常焦急，郁榮華於是決定拆除整個座廁，將座廁移開，終為季小姐取回手機。</p> <p>事後得知，季小姐原來同是上海市另一商業中心的駐場經理，她撰寫表揚信，對港匯恒隆的員工「不嫌髒累、排除困難」、「急客戶之所急」，表示高度讚揚，並致衷心謝意。</p>
<p>每個電話，每個問候，都出自他的關心及擔心。</p>	
<p>淘大商場·香港 賓客服務主任 陳滿根</p> 	<p>某日，86歲的關婆婆於商場內，因身體不適跌倒在地。正在當值的陳滿根通知控制中心召救護車到場，但關婆婆拒絕到醫院。</p> <p>陳滿根知道關婆婆獨居，加上見她離開時步履不穩，因此，於第二天早上再致電關婆婆。關婆婆在電話中聲線柔弱，並表示身體極度不適，於是陳滿根再次為婆婆召救護車。</p> <p>過了 45 分鐘後，陳滿根仍然感到不放心，故再致電關婆婆。她表示已經到了醫院接受治療，並非常感激陳滿根的協助。</p>

得獎員工	得獎個案分享
<p>語言，可能是隔膜。但一旦建立了信任，關係都可以牢不可破。</p>	
<p>港匯花園·上海 高級客服員 陳微</p>  <p>綠寶石客戶服務獎頒獎典禮 Emerald Award Presentation Ceremony</p> <p>恒隆地產 HANG LUNG PROPERTIES</p>	<p>某日，陳微在當值時接到荷蘭籍女住客致電前台求助，指其丈夫遺漏了護照在寓所，但她因要照顧家中正發燒的孩子，未能親自把護照送到機場給丈夫。陳微趕到機場，把護照交到住客的丈夫手中，讓他趕上原定航班。</p> <p>陳微回到港匯花園後，更協助女住客致電召救護車，送孩子到醫院。</p> <p>住客夫婦讚揚陳微一直為他一家人提供各樣協助，包括經常充當中文翻譯、及關顧兩名年幼孩子，令他們一家在港匯花園享受到不一樣的服務。</p>
<p>「辦法總比困難多。」說的總是容易，但她證明自己做得到。</p>	
<p>恒隆廣場·濟南 客服高級主任 張娣</p>  <p>綠寶石客戶服務獎頒獎典禮 Emerald Award Presentation Ceremony</p> <p>恒隆地產 HANG LUNG PROPERTIES</p>	<p>去年8月，張娣獲委派負責與將在商場開設的蘋果店，協調店舖申請外圍圍板的工作。配合店舖施工物料安裝，蘋果店的圍板會影響一段行人通道的照明、人流及保安安排等事宜，要取得政府部門的審批，都需要很多斡旋及溝通的工作。</p> <p>張娣在整個過程中都努力不懈，包括與工程部及保安部商討將照明及監控鏡頭移位、與租務部協調行人改道、加設指示牌，與蘋果店研究盡量縮短施工期。最終經過五次與政府部門溝通，兼有關官員實地視察現場，工程獲審批通過，蘋果店順利展開工程。其後蘋果店亦撰寫電郵，讚揚張娣及恒隆同事專業盡責。</p> <p>濟南市首家蘋果店亦終於在今年 5 月下旬在恒隆廣場開業。</p>

得獎員工	得獎個案分享
香港與濟南，相隔1,000里，她走了很多步，將兩位相距1,000里的老人家連在一起。	
<p data-bbox="300 264 528 412">恒隆廣場·濟南 高級客服員 張璇</p>  <p data-bbox="279 450 539 495">綠寶石客戶服務獎頒獎典禮 Emerald Award Presentation Ceremony</p> <p data-bbox="279 517 539 551">恒隆地產 HANG LUNG PROPERTIES</p>	<p data-bbox="671 264 1409 680">某日，張璇在服務台當值時，遇到一位70多歲由香港到濟南探親的婆婆。婆婆表示，她的手機停了，聯繫不到親友。張璇於是將自己的私人手機借給婆婆使用。婆婆雖然聯繫上親友，但原來對方也是一位70多歲的老人家，未能到商場接她。張璇知道婆婆要到親友的住所，於是便把乘車的路線圖、巴士號碼、下車地點等資料，都寫在字條上，更把自己的電話號碼也給了婆婆，她還為婆婆預備了乘搭公共交通所需要的零錢。</p> <p data-bbox="671 745 1409 891">臨離開之際，婆婆又提出想買一張新電話卡，以便使用電話。張璇於是找同事替自己當值後，再到商場附近的店舖買電話卡，還替婆婆裝好在電話。</p> <p data-bbox="671 965 1409 1003">最後，張璇成功為兩位 70 多歲的婆婆連繫在一起。</p>
細心，是會留意對方的需要；耐心，是會照顧對方的需要。	
<p data-bbox="268 1126 560 1274">皇城恒隆廣場·瀋陽 客服副主任 劉苗苗</p> 	<p data-bbox="671 1126 1409 1256">某日，商場內一名女客人跌倒並弄破了鞋子。正在當值的劉苗苗上前查問客人有否受傷、身體有否感到不適，客人都表示安好，只是鞋子破了。</p> <p data-bbox="671 1321 1409 1630">劉苗苗主動提議幫客人把鞋子送去修理，客人稱要先買一雙新鞋替換，劉苗苗就立即詢問客人想買的鞋子類型、要求。陪同客人到鞋店後，劉苗苗繼續查問客人的心水顏色，最終幫客人選中了一雙心水新鞋子。客人表示，劉苗苗不但態度親切，而且很細心，提出的建議也很實用，替她節省了不少時間。</p>