



和記電訊香港於優質顧客服務大獎2012 勇奪「卓越顧客服務項目」金獎 領導業界推動電子化客戶服務平台

香港，2013年2月1日 - 和記電訊香港控股有限公司（股份代號：215）今日宣佈，旗下流動通訊業務 3 香港於由香港優質顧客服務協會主辦的「優質顧客服務大獎」2012年度比賽中獲得「卓越顧客服務項目」金獎。

此外，3 香港客戶服務部尚駿會助理客戶分組經理黎卓健亦於「傑出個人組別」中奪得「內部支援服務」銅獎。

3 香港時刻關注客戶需要，憑藉「以客為本，敢於創新，力臻完善」的服務文化，帶領業界走進新世代電子化服務平台，不斷提升客戶服務質素；有見近年香港智能手機用戶迅速增長，以及互聯網相關服務更為普及，3 香港認為這是將服務伸延至互聯網平台的理想時機，故開拓一系列新世代電子化的客戶服務，增加與客戶的接觸點，提升服務效率，以迎合客戶現時的生活模式及需要。3 香港首度參與競逐有關獎項便獲得殊榮，足以證明 3 香港的電子化客戶服務平台廣獲市場認同。

近年 3 香港推出多項新世代電子化服務，包括一站式自助客戶服務手機應用程式「My 3」及「3shortcode」，以及讓客戶透過網頁或智能手機全天候向在線客戶大使查詢的「3iChat」。另一方面，3 香港以互聯網為服務平台，設立網上資源中心，為客戶提供各種常見問題的解決方法，更備有網上教學短片，教授客戶服務使用心得；同時設立 3Mall 購物網，提供一站式網上出機、上台及續約服務，帶來便捷的銷售服務體驗。未來，3 香港將繼續開拓更多元化的服務平台，為客戶提供優質卓越的客戶服務。

「優質顧客服務大獎」由香港優質顧客服務協會舉辦，今年已是第 13 屆，為本地顧客服務業的年度盛事，於業界被稱為評選過程最嚴格、評審最全面的專業獎項。這項活動旨在表揚會員機構及其員工於服務方面的優秀表現及成就，為業界樹立典範。評審團根據三大準則選出優勝單位：包括神秘顧客審查、企業探訪及評審團面試等方式，對參賽機構作出全面評核。

【完】



關於和記電訊香港控股有限公司

和記電訊香港控股有限公司（和記電訊香港控股；股份代號：215）是香港一家領先的綜合電訊服務營辦商。和記電訊香港控股以「3」品牌，於香港提供先進的流動通訊及Wi-Fi無線上網服務、家居固網寬頻、家居電話及IDD服務，並在澳門提供流動通訊服務。公司於2012年5月在香港推出4G LTE服務，數據傳送速度高達100Mbps。此外，和記電訊香港控股以「和記環球電訊」品牌，為香港及全球的企業及網絡商客戶提供尖端的固網電訊方案。和記電訊香港控股為和記黃埔有限公司（股份代號：13）集團成員，透過最新的電訊技術，提供世界級電訊服務和創新產品，締造市場潮流，領導業界發展。

有關和記電訊香港控股的詳情，請瀏覽 www.hthkh.com

有關 3 香港服務的詳情，請瀏覽 www.three.com.hk

有關 3 澳門流動通訊服務的詳情，請瀏覽 www.three.com.mo

有關和記環球電訊固網服務的詳情，請瀏覽 www.hgc.com.hk

傳媒查詢：

陳孔賢

企業傳訊部

電話：2128 3162

電郵：jan.chan@hthk.com

蒙玉嬋

企業傳訊部

電話：2128 3100

電郵：adelina.mung@hthk.com