

新聞稿

優質客戶服務屢獲殊榮 於國際傑出顧客關係服務獎勇奪兩項大獎

香港，2016年6月6日 - 和記電訊香港控股有限公司（集團；股份代號：215）於第十四屆國際傑出顧客關係服務獎中，連奪「最佳客戶聯絡中心」及「最佳人力發展計劃」兩項大獎，驕人成績彰顯了集團優質的客戶服務獲得業界認同。

建立「開心團隊」 提供愉快顧客體驗

集團的客戶服務聯絡中心以提供「首次來電解決方案」（First call resolution）為目標，務求於客戶首次致電本公司的時候，即可解決服務查詢。集團設有多個相連的服務據點，確保聯絡中心能時刻為客戶提供服務。集團亦同時透過成立專責部門及聘請市場顧問機構，定期進行品牌和神秘顧客計劃等評估，以提升客戶服務水平，因而榮獲「最佳客戶聯絡中心」的獎項。

此外，集團一直視員工為重要資產，是次獲頒「最佳人力發展計劃」，可見公司在培訓員工方面的努力獲肯定。集團透過建立「開心團隊」，以親切的笑容及殷切的服務態度，為客戶提供愉快的體驗。集團亦實踐完善的人材發展計劃，透過多個溝通渠道讓員工表達意見，在愉快的工作環境下為集團作出貢獻。

「全 Team 一心，服務更靚」

和記電訊香港控股營運總裁陳婉真表示：「是次獲獎給予集團以至客戶服務人員很大的鼓舞。我們一直秉承『Making Better』精益求精的理念，在網絡質素、多元化及創新服務等不同範疇，全方位提升客戶體驗。我們的專業服務團隊更全力瞭解及滿足客戶需要，設計電子客戶服務平台，務求做到『全 Team 一心，服務更靚』。」

國際傑出顧客關係服務獎由亞太顧客服務協會舉辦，旨在表揚為客戶提供傑出服務的亞太區企業及員工。參賽企業須參加國際認可的顧客服務管理證書培訓，進行商業方案匯報，並通過具世界級標準的優質顧客服務標準的評審及公眾投票，最後由專家評審團根據參賽企業於各階段的表現選出優勝者。

【完】

有關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）是香港領先的綜合電訊服務營辦商，擁有流動網絡、固網及 Wi-Fi 網絡三網合一的強勁優勢。和記電訊香港控股以「3」品牌，在香港和澳門提供先進的流動通訊服務，並以「3 家居寬頻」在香港提供固網寬頻、家居電話及 IDD 服務。此外，亦以「和記環球電

訊」品牌，為香港及國際客戶提供尖端的固網電訊服務、企業方案、數據中心、雲端運算及高速無線上網服務。和記電訊香港控股為長江和記實業（股份代號：1）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 香港流動通訊服務的詳情，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：

黃司慧 / 詹麗蓉

21285313 / 2128 2811

sandy.wong@hthk.com / emily.jim@hthk.com