



# 星鑽服務大獎2019特刊

主辦機構：

**星島日報**  
SING TAO DAILY

## 香港星級品牌 得獎企業實至名歸

《星島日報》年度盛事「星鑽服務大獎」，多年來嘉許了本港多個界別的傑出企業，表揚他們於業界的非凡成就。2019年度，各獲獎的機構已順利誕生，總共二十四個獎項共歸納為三個範疇，分為「銀行金融及科技」、「保險醫療服務」及「社會民生服務」。

### 三大範疇 公開投票

《星島日報》「星鑽服務大獎2019」是為表揚機構在其界別中所作出的傑出成就。一如以往，今年的獲獎企業是由公眾投票以及專業評審的評分決定，先由《星島日報》及旗下刊物《投資王》、《超級睇樓王》及「星鑽服務大獎2019」網頁進行約兩週的公開投票，讓讀者選出在各範疇中的星級企業，並邀請專業評審作評選，當中讀者及專業評審各佔百分之五十，合共選出全部二十四個獎項。

### 銀行金融及科技界別 百花齊放

香港一直是亞洲的國際金融中心，地位多年來一直未被動搖，其原因是本港擁有世界級的金融及法律體系，銀行及金融發展亦較其他國家及地方成熟。根據資誠聯合會計師事務所發佈的《2019金融業生產力調查報告》指出，本港以至全球均面對不同挑戰，包括增加資本要求的新法規，以及金融科技業帶來的競爭壓力。大部分銀行的股東權益報酬率表現已不復往年光景，保險公司和資產管理產業的獲利能力也面臨嚴峻挑戰。為應對挑戰，各銀行均推出不同的措施，包括引進線上及線下的服務，迎合不同客戶的需要。



■今年多個環球經濟報告均指出，各國的經濟有明顯下滑的跡象，加上去年的社會活動事件及年初至今的疫情影響，本港的金融市場備受打擊。

### 提升醫療系統 改善市民生活質素

根據去年日本厚生勞動省的資料顯示，本港男女平均壽命於全球的排名中均排第一，男女的平均年齡分別為82.17歲及87.56歲。隨着年紀的增長，一套完善的醫療系統及制度不單有助市民保持健康的身心，要是遇到突發情況亦獲得合適的保障。「私營醫院服務」的得獎醫院，於去年在筲箕灣的新醫學大樓正式落成，並提供多種診療服務及基層醫療等，惠及普羅大眾。另一方面，該獲獎醫院亦深信醫療團隊的專業有助提升整體的水平，故多年來一直鼓勵員工到海外醫院或大學深造，把最新的技術及經驗引入本港，用於管理及治療病人。

另一方面，去年政府推出「自願醫保計劃」，旨在提升住院保險產品的保障水平，並為市民提供多一個選擇，透過住院保險而使用私營醫療服務，長遠期望減輕公立醫院的人手及工作壓力。自去年四月正式實施起，本港多間保險公司均推出不同的自願醫保產品，切合不同市民的需要，因此今年大會亦回應市場變化，新增「自願醫保計劃」獎項。



■「星鑽服務大獎2019」的得獎企業順利誕生。



■獲獎醫院於筲箕灣落成新醫學大樓，並提供多項服務，照顧該區市民的需要。

### 個人化體驗 真正以客為本

與過往比較，隨着市民的生活水平上升，對企業品牌的服務期望亦愈來愈高。除了着重產品質素外，客戶較以往更重視個人體驗。優秀的企業不但需要訂定目標客群，更要了解每一位客戶的需求及體驗，迅速並作出針對性的回饋。特別在網上消費普及的年代，客戶的選擇就更多，更容易流向其他品牌，因此企業面臨的競爭愈趨激烈，只有真正以客為本的企業，方能在全體化的挑戰中保持競爭力，脫穎而出。



■去年政府推出「自願醫保計劃」，有助減輕本港公營醫療的負擔。

### 「星鑽服務大獎2019」得獎名單

組別	得獎機構
<b>1. 銀行金融及科技</b>	
中小企銀行服務	恒生銀行
大灣區銀行服務	中國銀行（香港）有限公司
人民幣存款服務	交通銀行（香港）有限公司
銀行分行服務	恒生銀行
銀行信用卡服務	香港上海滙豐銀行有限公司
銀聯信用卡	中國建設銀行（亞洲）
主題信用卡或提款卡	工銀亞洲
證券公司	光大新鴻基
智能企業方案	HKT Enterprise Solutions
<b>2. 保險醫療服務</b>	
人壽保險服務	友邦保險（國際）有限公司
大灣區保險服務（香港）	宏利
醫療保險產品	AXA安盛
私營醫院服務	養和醫療集團
自願醫保計劃	中國人壽（海外）
合資格延期年金保單	中銀人壽
<b>3. 社會民生服務</b>	
住宅物業管理	啟勝管理服務有限公司
本地通訊服務	csll
大灣區電訊服務	中國移動香港
公共交通服務	港鐵公司
持續進修教育學府	香港大學專業進修學院
慈善社會建設	香港賽馬會
優質售後服務	香港中華煤氣有限公司
物業環保管理	康業服務有限公司
境外旅遊度假區	長隆旅遊度假區

### 「星鑽服務大獎2019」評審團

- 《星島日報》行政總裁及總編輯黎廷珏先生, BBS
- 香港恒生大學校長何順文教授
- 香港理工大學工商管理學院院長及管理學講座教授、馮堯敬—永亨銀行工商管理教授鄭大昭教授
- 香港浸會大學工商管理學院市場學系主任及副教授霍廣賢博士
- 香港科技大學經濟學系前系主任及榮休教授雷鼎鳴教授

## 評審寄語

作為一間傑出的企業，鄭大昭教授認為它必須重視產品及服務的質素，並承諾貼心照顧客戶的需要。此外，企業亦需要具備社會企業責任，「取諸社會，用諸社會」，在賺取營利的同時，亦顧及不同階層市民的需要，這不單使市民更了解企業的動向，同時提升它在社會的形象。去年，本港經歷內憂外患，除了社會事件令經濟下滑外，中美之間的角力亦同樣影響本港的金融環境。鄭教授指，在面對艱難的時期，本港的企業更應該藉此機會把創新的元素加入其產品、市場及供應物鏈，並本着踏實及服務顧客的精神，恪守待人以誠的品德，才能轉危為機。儘管本港的營商環境不斷受到影響，然而鄭教授認為本港仍有不少優勢，「目前本港的資訊科技基礎建設甚為先進，覆蓋率亦算高，故企業宜多投資於發展數位科技及資訊和通信技術，並培養技術人才以應付後疫情時代所帶來的挑戰和機遇。」最後，他寄語今屆得獎的企業要繼續精益求精，盡心履行社會責任，把握衍生的商機及投資機遇，為香港市民及企業創造多贏。

香港理工大學工商管理學院院長及管理學講座教授  
馮堯敬—永亨銀行工商管理教授 鄭大昭教授



儘管各行業所銷售的產品及平台各有不同，然而要成為一間成功的傑出企業，雷鼎鳴教授指它們都有一個共通點，就是客戶對品牌有高度的信賴感。本港於2019過了崎嶇不平的一年，不論是社會氣氛及國際金融市場都受到嚴重的打擊，企業要平安過渡，管理層和員工就需要緊密合作，「員工要不忘本份，盡心盡力服務好顧客，管理層亦要帶領公司積極開拓新的市場及商機，謀取利潤。對於今年獲獎的機構，雷教授指入圍名單全是港人熟悉的品牌，這正好反映出各個品牌已於本港服務多年，早在市民心目中植根多年。踏入2020年，雷教授寄語得獎機構，能夠視野廣闊，了解企業的定位，並朝着目標繼續前行，配合相應的策略以作支持。此外，企業亦需要知人善任，培養更多人才，以推動業界繼續發展。

香港科技大學經濟學系前系主任及榮休教授 雷鼎鳴教授



作為今屆比賽評審之一的霍廣賢博士認為，獲獎的機構不僅要有傑出業務表現，更需要在服務質素、前線員工態度，以及服務創新各方面在所屬服務行頭有模範表現，方能眾望所歸而獲得獎項。在現今嚴峻經濟情況下，企業更需要與員工共同度過難關，他指本港於過去八、九個月經歷了社會動盪不安和新型肺炎的打擊，大部分服務業難免經營困難。在市場大圍氣氛未有改善之前，唯有盡量減省開支，保留資金實力，以捱過難關。然而，有少部分服務業，例如醫療、保險、生活用品零售，以至電子商貿服務等等，卻應該把握時機，進取擴展銷路。他續指，得獎機構無論在產品銷售及服務提供方面均不容置疑，惟能力越高，社會責任也越大。在社會艱難時期，他期望各得獎機構均能盡一己之力，為社會上缺乏競爭力的弱勢一羣人士多給予關懷照顧，以作為服務行業，以致整個社會的典範。

香港浸會大學工商管理學院市場學系主任及副教授 霍廣賢博士



何順文教授表示，香港是一個重要的服務中心，具有很多經濟活動，而收入全要靠服務業的水平。要了解服務質素水平，可從一條方程式SQ（服務質素）=P（感知表現）-E（期望）作為切入點，兩者起碼要達致均等，但有質素的服務就是員工的表現遠超客戶的期望。他又認為，有很多因素能夠影響服務質素，而他會從可靠度、安全與信心保證、有形設施與外觀、同理心與個別細心、及時及主動幫忙五方面作為衡量準則。前線的員工能夠盡心表現，其中公司文化尤其重要，要是管理層用心相信，以身作則地尊重顧客服務，客戶會感受到企業的表現的。另外，在市場經濟環境較差和營利壓力下，不單只是降低成本，對服務來說應該是在可控制成本下，盡量發揮創意和增值，能夠達致顧客期望、需要，企業和品牌才會長遠可持續發展。

香港恒生大學校長 何順文教授





# 星鑽服務大獎2019 特刊

主辦機構：

**星島日報**  
SING TAO DAILY

## 大灣區成立一周年 本港領頭步向國際

上月18日是「大灣區規劃綱要」公佈一周年，自去年大灣區成立起，本港與澳門兩個特別行政區，以及廣東省廣州、深圳、珠海、佛山、惠州、東莞、中山、江門、肇慶九市，組成「9+2」城市，成為全球土地面積最大，發展最快的灣區。而本港作為大灣區的核心城市，其國際地位於灣區內扮演著橋頭堡的角色，把國內的產品，通過本港完善的機制銷售至國外不同國家，同時把國際市場的投資機會帶到灣區內不同城市。此外，隨着內地及本港的經貿關係日漸緊密，本港的人才亦可到內地尋找商機，拓展市場。

自去年起，港府一直加強大灣區城市的合作，於2019年11月，香港金管局在第三次粵港澳大灣區建設領導小組會議後，公布了一系列推進大灣區發展的政策措施，其中包括：探索建立雙向跨境理財通機制、支持香港居民在內地便捷使用移動電子支付，以及試點推出港人異地見證開立內地個人銀行結算帳戶等。其發言人表示，金管局一直與內地當局保持緊密溝通，積極推動落實金融方面的措施，包括爭取盡早推出雙向跨境理財通，而有關工作正積極進行。



### 人民幣資金雙向流通 擴闊營商市場

另一方面，港府期望未來能夠讓本港發揮更大的協同效應，於上月公布的《財政預算案》中，財政司司長陳茂波提及粵港澳大灣區發展，指政府會爭取在風險可控和保障投資者的前提下，擴大跨境人民幣資金雙向流通渠道，為兩地金融業開闢更廣闊的市場。

他又指出，粵港澳大灣區建設領導小組（領導小組）於去年先後公布了二十四項普及惠及便利香港專業界別在大灣區發展的重大政策措施，將進一步便利港人在大灣區發展、就業和居住，以及促進區內人流、物流和資金流。

### 本港積極發揮影響力

去年，「星鑽服務大獎」乘著大灣區的熱潮，增設了「大灣生活消費」範疇，旨在表揚一眾率先推出大灣區服務的企業，讓本港市民更了解大灣區的發展。一年過去，隨着兩地政府的努力，本港已成功融入大灣區的發展，隨着未來河套區港深創新及科技園（創科園）的成立，將有助鞏固本港於大灣區的地位，並帶領其他地方發揮協同效應，完備了整體產業鏈。另外，本港亦可發揮其創科的優勢，把技術及專才引入內地，不單提升大灣區的競爭力，本港的人才亦可藉此機會，拓展個人事業。



## 「星鑽服務大獎2019」入選名單

是次服務大獎共設二十四個獎項，涵蓋三個範疇。

甄選過程客觀嚴謹，獲提名的各大機構已是不少顧客心目中的優質之選，得獎機構經專業評審及公眾投票，更是業界中的典範。有賴各間企業一直致力為顧客締造更優質的生活，與時並進，維持香港的競爭優勢。

### I. 銀行金融及科技

組別	入選機構
中小企銀行服務	中國工商銀行（亞洲） 中國銀行（香港） 恒生銀行 渣打銀行 滙豐銀行
大灣區銀行服務	中國工商銀行（亞洲） 中國建設銀行（亞洲） 中國銀行（香港） 交通銀行（香港） 南洋商業銀行
人民幣存款服務	上海商業銀行 大新銀行 交通銀行（香港） 南洋商業銀行 創興銀行
銀行分行服務	中國銀行（香港） 東亞銀行 恒生銀行 渣打銀行 滙豐銀行
銀行信用卡服務	中國銀行（香港） 東亞銀行 恒生銀行 渣打銀行 滙豐銀行
銀聯信用卡	交通銀行銀聯雙幣鑽石卡 安信WeWa銀聯信用卡 建行（亞洲）銀聯雙幣信用卡 恒生銀聯白金卡 AEON 銀聯信用卡
主題信用卡或提款卡	大新銀行 SANRIO 系列 中國工商銀行（亞洲）LINE FRIENDS系列 富邦銀行「一田 X 熊本縣」卡 渣打銀行 MARVEL 系列 AEON ONE PIECE 系列
證券公司	光大新鴻基 致富證券 海通國際證券 輝立證券 耀才證券
智能企業方案	CITIC Telecom CPC Hewlett Packard Enterprise (HPE) HKT (HKT Enterprise Solutions) NTT Communications (NTT Com Asia Ltd) Nutanix

### II. 保險醫療服務

組別	入選機構
人壽保險服務	中國人壽（海外） 友邦保險（國際） 宏利香港 英國保誠 AXA 安盛
大灣區保險服務（香港）	友邦保險（國際） 宏利香港 保柏 富通保險 AXA 安盛
醫療保險產品	友邦保險（國際） 宏利香港 保柏 英國保誠 AXA 安盛
私營醫院服務	仁安醫院 浸會醫院 聖保祿醫院 聖德肋撒醫院 養和醫院
自願醫保計劃	中國人壽（海外） 友邦保險（國際） 宏利香港 保柏 信諾環球
合資格延期年金保單	中國人壽（海外） 中銀人壽 永明金融 富通保險 AXA 安盛

### III. 社會民生服務

組別	入選機構
住宅物業管理	佳定物業管理有限公司 信和物業管理有限公司 啟勝管理服務有限公司 康業服務有限公司 富城物業管理有限公司
本地通訊服務	中國移動香港 1010 3 HK csl SmarTone
大灣區電訊服務	中國移動香港 中國聯通香港 3 HK csl SmarTone
公共交通服務	九巴 香港電車 港鐵 新巴及城巴 新渡輪
持續進修教育學府	CityU SCOPE CUHK (CUSCS) HKBU (SCE) HKU SPACE OUHK LiPACE
慈善社會建設	九巴 中國建設銀行（亞洲） 宏利香港 香港賽馬會 新創建集團
優質售後服務	小米 中國聯通香港 中華煤氣 百老匯 HKTV mall
物業環保管理	佳定物業管理有限公司 信和物業管理有限公司 啟勝管理服務有限公司 康業服務有限公司 富城物業管理有限公司
境外旅遊度假區	古兜溫泉度假村 長隆旅遊度假區 珠海海泉灣度假村 深圳東部華僑城 Club Med



# 星鑽服務大獎2019特刊

主辦機構：

**星島日報**  
SING TAO DAILY

## 化客戶關懷為創新動力 AIA助你活出健康長久好生活

作為領先業界的保險公司，AIA一直秉承「以客戶為中心」的理念，致力為客戶提供適切的保障及理財方案。今年，該公司連續第三年在「星鑽服務大獎」人壽保險服務組別中脫穎而出，證明其優質的產品和服務，獲得公眾和專業評審的認同。

友邦香港及澳門首席執行官顧培德先生表示：「一直以來，AIA積極推出多項業界首創的產品和服務，並與時並進，結合專業服務及嶄新數碼科技，致力為客戶提供全面及適切的保障。今年再度榮獲『星鑽服務大獎2019』，是對我們多年努力的一個肯定。未來，我們會繼續秉承『以客戶為中心』的理念，將客戶關懷化為創新動力，照顧客戶在不同人生階段的保障及理財需要，幫助大家活出『健康長久好生活』。」

### 提供適時保障

近期，大家都在關注新型冠狀病毒的消息。為支援客戶對抗疾病，AIA迅速提供一系列免費的額外保障及放寬賠償支援措施，亦免費為所有前線清潔員工提供一筆過15,000港元/澳門幣賠償及15,000港元/澳門幣死亡賠償，與大家並肩抗戰，希望透過適當的支援，幫助大家戰勝挑戰。

此外，友邦慈善基金亦分批捐贈合共10,000個抗疫包予5,000個基層家庭，與港人同心抗疫。抗疫包內有口罩、酒精搓手液、消毒濕紙巾，以及食油或米，以協助基層家庭維持主要防疫用品及日常主食需要。為鼓勵企業持續支援社會上有需要人士，友邦慈善基金於月內派發兩次抗疫包予基層家庭。

掃描觀看AIA如何與客戶及市民大眾並肩對抗新型冠狀病毒



■顧培德先生帶領一眾管理層及義工同事，製作10,000個抗疫包捐贈予5,000個基層家庭。

### 化關懷為創新

除了提供適時的支援，AIA更化關懷為創新，於去年推出多項市場首創的產品及服務，彌補市場不足，為客戶提供更全面的保障。去年底，AIA與仁安醫院合作成立全港首間保險與醫療界合資的醫療中心——「友安醫療腸胃及專科中心」。中心揉合仁安醫院的臨床管治以及AIA提供醫療保障服務的經驗，設施標準超越《私營醫療機構條例》的要求，為大眾提供可負擔的高質素醫療服務。中心將清楚列明各項收費，而收益會重新投放於醫療研究及提升醫療中心的設備上，以助建立一個可持續發展的醫療生態系統。



■「友安醫療」位於北角友邦廣場，佔地五千多平方呎，地方寬敞。



■中心備有先進儀器及醫院級別通風系統的手術室，並設有12個貴賓診症休息室。

此外，該公司也推出了AIA「智遊保」單次旅遊保險，突破傳統保障界限，提供市場首創「錯過離港航班」及「延伸保障至現有疾病」保障<sup>3</sup>，同時包括一些市面較少見的保障，為大家提供一份保障周全的旅遊保險，讓客戶可以安心暢遊世界。

服務方面，因應高端客戶對財富傳承的需要，AIA於去年率先推出「保險金信託」及「稅務和法律諮詢」轉介服務，成為全港首家保險公司為合資格高端客戶提供此服務，全面的配套讓高端客戶更有效去管理財富，滿足他們的傳承需要，讓財富延續後代。

### 善用數碼服務

在全民上網、人人手機不離身的數碼時代，AIA致力運用先進科技，將各服務數碼化，讓客戶體驗科技帶來的便利。客戶只須幾個簡單步驟，便可透過「AIA iShop友保易」網上投保平台輕鬆投保，而「友聯繫」手機程式則讓客戶透過同一個賬戶管理個人保單、團體保障、強積金/退休金及「AIA Vitality 健康程式」等事宜。

此外，AIA運用領先業界的大數據系統，進一步了解客戶需要，為客戶度身訂造適切的產品和服務。



■客戶可以透過「AIA Connect 友聯繫」流動應用程式，管理所有AIA 賬戶。

### 推廣理財教育

為配合政府去年四月推出的稅務扣減措施，AIA推出「友扣稅」產品系列，涵蓋自願醫保、強積金可扣稅自願性供款及延期年金三大範疇，同時積極運用不同渠道幫助市民了解如何善用相關的扣稅措施，從而為自己和家人選擇最合適的保障方案。

此外，AIA亦積極鼓勵大家未雨綢繆，及早為退休及醫療保障作好準備。例如，AIA在今年一月發布了最新一期的「AIA理想退休生活調查」結果，檢視市民退休規劃的最新情況，同時提醒市民一些普遍的謬誤及提供實用建議，鼓勵大家及早為退休作好準備。



■AIA「友扣稅」廣告及「友扣稅懶人全包裹」網上短片，利用名人效應，並透過生動有趣的形式，帶出一連串理財資訊。



■友邦香港及澳門首席執行官顧培德先生表示，AIA一直與時並進，結合專業服務及嶄新數碼科技，致力為客戶提供全面及適切的保障。未來會繼續秉承「以客戶為中心」的理念，照顧客戶的保障及理財需要，幫助大家活出「健康長久好生活」。



■「AIA理想退休生活調查」檢視市民退休規劃的情況，並提供實用建議。

### 革新保險角色

過去，傳統保險在客戶有需要的時候擔任提供支援的角色，角色較為被動。而「AIA Vitality 健康程式」則完全顛覆傳統保險的概念，反被動為主動，以多元化的獎賞鼓勵客戶積極實踐健康生活，越健康便越多獎勵，讓保險服務不只能防患於未然，還可以積極幫助客戶創造健康未來，令美好生活錦上添花。

此外，AIA的「個人療程管理」服務也有別於傳統醫療保險在客戶接受療程後才提供支援的模式。該服務透過世界頂級的醫療專家網絡，為有需要的客戶在落實治療方案前，提供第三方獨立及跨專科的專業醫療意見和治療建議，確保病者得到適切有效的治療及支援，證明AIA貫徹「以客戶為中心」的服務理念，全方位積極幫助客戶活出「健康長久好生活」。



■「AIA Vitality健康程式」是一項反傳統保險概念的健康計劃，以獎賞鼓勵客戶投入健康生活。

- 合資格人士必須為清潔工人：
  - 為全職、兼職或合約制僱員；
  - 永久性香港及/或澳門居民；
  - 透過清潔工作作為他/她主要職務以賺取收入；
  - 受僱於在香港及/或澳門持有有效的商業登記證的公司或機構；及
  - 不包括自僱人士及持有或非持有香港身份證/澳門身份證之外籍家庭傭工。
 必須提供核實合資格人士身份的證明文件給AIA及由AIA核實。合資格人士並不需要登記參與此計劃。
- 如合資格人士在保障期內被香港或澳門的政府診斷出感染新型冠狀病毒並需要住院，AIA將會支付一筆過一次性賠償。
- 只適用於「至尊計劃」
- 「個人療程管理」的服務供應商為Medix Group。



# 星鑽服務大獎2019特刊

主辦機構：

**星島日報**  
SING TAO DAILY

## 積極完善鐵路網絡 為乘客提供優質服務

多年來，港鐵致力完善鐵路網絡，為乘客提供貼心服務，並獲得社會各界認同。今年，港鐵憑着優質的服務，連續第14年榮獲「星鑽服務大獎2019」公共交通服務大獎。港鐵將會繼續為市民提供可靠、便捷及貼心的鐵路服務，以回饋乘客的嘉許。

### 新綫開通 完善鐵路網絡

港鐵積極投放資源建設及拓展鐵路網絡，於今年2月14日率先開通屯馬綫一期，貫通烏溪沙至啟德，為社區帶來全新面貌及更多出行選擇。3個新投入服務的車站包括顯徑站、鑽石山站擴建部分及啟德站。屯馬綫一期開通後，出入新界及九龍東就更加方便。東鐵綫的乘客，可選擇於大圍站轉車前往九龍東，由大圍站至鑽石山站亦只需9分鐘，較在九龍塘站轉乘觀塘綫前往鑽石山站需要17分鐘，大大節省了8分鐘。

### 提升車站設施 用心服務乘客

除了用心擴展網絡，港鐵亦積極提升服務及車站設施，為乘客提供更優質的乘車體驗。為鼓勵乘客外出時減少購買即棄樽裝水及棄置塑膠，港鐵今年將於七個車站新增飲水機。另外，兩個車站亦會增設育嬰間，提供嬰兒尿布更換墊及座椅，讓媽媽可於舒適的環境中餵哺母乳及照顧嬰兒。



■屯馬綫一期顯徑站上蓋玻璃的被單圖案，為車站增添生活色彩。

### MTR Mobile新增功能 提升個人化服務

為了讓乘客體驗更個人化服務，港鐵於去年中加強了MTR Mobile的功能，包括「行程指南」，乘客只需要輸入起點及目的地，應用程式便能即時提供乘車路線。除港鐵網絡外，功能更可提供其他公共交通工具接駁方案，令乘客計劃出行更輕鬆方便！

另外，MTR Mobile亦新增「落車提示」功能，乘客只需要開啟電話的定位及藍牙功能，並選定起點及目的地車站，轉車或落車便有貼心提示，更可提供乘車時的實時位置，為乘客帶來更佳的乘車體驗。

### 加強防疫措施 與乘客一起抗疫

在新型冠狀病毒疫情下，港鐵為保障乘客健康，加強了防疫措施，包括用1:99稀釋漂白水每2小時清潔及消毒車站設施。當列車到達尾站及在每日收車後亦會清潔所有車廂設施。另外，站內設有消毒站，提供消毒搓手液給乘客使用。為了減低病毒傳播風險，港鐵亦加強了車站內的抽風功能，使空氣更流通，並加密了清洗及更換車廂的空調系統隔塵網，讓乘客的旅程更安心。



■育嬰間內提供嬰兒尿布更換墊及座椅，貼心照顧媽媽需要。



■港鐵職員熱心為乘客提供優質服務。



■港鐵為了保障乘客健康，加強防疫措施，包括加密清洗和更換車廂空調系統的隔塵網及增設車站消毒站。





心繫生活每一程



服務由心出發

Manulife 宏利

稅單拮到入肉？  
原來有得慳！

## 宏利可扣稅方案

1. 自願醫保計劃
2. 合資格延期年金保單
3. 強積金可扣稅自願性供款

每年可扣稅金額高達

# HK\$68,000<sup>^</sup>!



趕及2019/20課稅年度之  
稅務扣減，把握慳稅良機！  
**3月底前截止<sup>^</sup>！**

及早問專家

Manulife HK

<sup>^</sup> 假設購買一份自願醫保保單，每名納稅人於每個課稅年度的最高保費扣除額為每名合資格受保人每年HK\$8,000。HK\$60,000為每名納稅人每個課稅年度就合資格延期年金保費和可扣稅自願性供款合計可享的最高扣稅限額。實際可節省之稅款視乎納稅人的應課稅入息及適用之稅率而有所不同。每個課稅年度的可扣稅金額高達HK\$68,000。

<sup>▲</sup> 就自願醫保計劃及合資格延期年金保單申請稅務扣減，保單須於2020年3月27日或之前成功批核及生效，並由宏利收妥應繳保費。就強積金可扣稅自願性供款申請稅務扣減，客戶須於2020年3月31日或之前成功開立有關帳戶及作出新供款，並由宏利收妥有關新供款。

宏利人壽保險(國際)有限公司(於百慕達註冊成立之有限責任公司)



# 星鑽服務大獎2019特刊

主辦機構：

**星島日報**  
SING TAO DAILY

## 啟勝連續十四年獲「住宅物業管理」服務大獎 結合傳統管理智慧及創新思維意念

啟勝管理服務有限公司（啟勝）多年來一直為客戶提供全面的優質物業管理服務，更培育了不少物業管理界精英。啟勝團隊連續十四年榮獲「住宅物業管理」服務大獎，貫徹「用心服務，做到最好」的精神，致力以創新科技為顧客提供智能化新體驗，務求以創新思維提升管理質素，讓住戶得到最優質的服務。啟勝作為業界的環保先鋒，積極應用可再生能源，把環保及減廢文化融入整個住宅物業之中，並一直堅持為住戶提升屋苑設施管理及服務，締造優質的生活環境。

### 嶄新科技 增添生活便利

啟勝推出的應用程式「生活樂 Live E-as-y App」，結合傳統物業管理智慧與嶄新實用科技於一身，可於同一個應用程式中滿足住戶的不同需要，深受使用者的喜愛。啟勝不時推出新功能，為屋苑住戶的生活增添樂趣與便捷。如住戶需要預訂會所設施或餐飲，可於「Live E-as-y App」中查看空置的場地及時間或餐飲目錄並進行預約，更可於應用程式中預約維修家居電器的時間，不需要住戶親身到服務處預約，更節省時間。

啟勝更破天荒揉合擴增實境（AR）技術，推出全港首創的「AR家電用戶手冊」功能，改善紙本電



■啟勝推出的應用程式「生活樂 Live E-as-y App」能滿足住戶的不同需要

器說明書的不足，提升服務質素。如住戶需要知道微波爐如何使用時，只需開啟「Live E-as-y App」中的鏡頭，並對準該微波爐，它就會因應電器的外觀來辨識及顯示產品的型號，當辨識完成後便會於螢幕上出現該電器的使用說明書及產品的操作影片，取代傳統的說明書。同時住戶亦不需要擔心傳統說明書或存有該說明書的二維碼貼紙遺失，此革新更可減少用紙，做到源頭減廢。

### 為物業增值 為環保出一分力

啟勝團隊努力優化住宅物業的設施及其保養維修，時刻提高住戶和保安等服務的水平，為物業增值，更將環保及減廢文化推廣至屋苑之中。啟勝早已制定環保政策，多方面實現綠色物業管理，亦致力節約能源及保護環境的努力，獲得各界的讚賞及認同。政府即將推行固體廢物徵費計劃，啟勝旗下多個屋苑已率先參與垃圾收費先導計劃，協助提高客戶對減廢回收的認識，亦有物業加強實踐源頭減廢，積極參與各種回收計劃。但如何提升計劃成效，吸引客戶參與

並改變生活習慣，相信是每個物業管理者都要思考的問題。早前獲得「香港環保卓越計劃」物業管理（住宅）界別金獎的禮頓山就多行一步，多方面推動惜食文化及廚餘回收：既特別為住戶提供小型廚餘收集箱，方便收集家居廚餘，亦與綠色團體合作，為住戶安排免費的能源和減廢講座，推廣減廢、回收及妥善處理廚餘的方法。此外，啟勝更推行不同的減廢計劃，如家居廢物源頭分類、玻璃樽及電器回收等，為住戶打造環保生活空間，共同為環保出一分力。

在未來的日子，啟勝會繼續推陳出新，盡心為住戶提供更貼心更專業可靠的設施管理服務，希望將便利的科技及環保生活概念融入生活中，為住戶提供更舒適的環境。



■啟勝制定環保政策，多方面實現綠色物業管理，致力節約能源及保護環境。

啟勝管理服務有限公司（啟勝）是新鴻基地產的成員之一，秉承母公司「以心建家」的宗旨，抱持著「用心服務，做到最好」的核心理念，精益求精。啟勝多年來憑藉專業、認真的服務態度，致力為客戶提供優質、可靠的物業管理服務，締造優質生活。

### 銳意創新 服務細心

# 啟勝

再創高峰



★ 連續

# 14

年

# 榮獲

## 星鑽服務大獎

## 住宅物業管理大獎


**啟勝管理服務有限公司**  
KAI SHING MANAGEMENT SERVICES LIMITED

 用心服務 做到最好  
We Serve You Best



# 星鑽服務大獎2019特刊

主辦機構：

**星島日報**  
SING TAO DAILY

# 養和醫療集團 積極培訓醫護人才 引進先進儀器 服務力臻完善

一所傑出的醫療機構，不單擁有最先進的設備，更要有傑出的醫療團隊，時刻為病人提供優質的治療方案。養和醫院九十多年來一直努力為病人謀求福祉，至2017年重組架構，啟動養和醫療集團，繼續秉承「優質服務·卓越護理」的宗旨，讓病人得到「全人醫療·全心護理」。近年，養和配合科技發展，引入先進的治療儀器，並一直強化醫護團隊，加強醫護臨床夥伴合作關係，提升服務質素，獲得病人認同。養和於2019年連續第三年榮獲「星鑽服務大獎—私營醫院服務」大獎，源於優質服務，根基穩固。

醫護團隊是醫療機構內不可多得的珍貴資源，前線醫護人員的努力至為重要。養和醫療集團行政總裁暨養和醫院院長李維達醫生回憶2003年SARS抗疫一事，當時有賴一眾前線醫生、護士合作把關，成功守護同事、病人和醫院，度過SARS難關。故李醫生認為團隊成員之間的相互溝通、發放資料及訊息、建立相互的信任、提醒以及補足，是醫院成功的關鍵之一。自2004年起，養和積極實踐Teaching (悉心教學)、Teamwork (團隊精神) 及Trust (互相信任) 的3T精神。近年養和採取更多措施提升前線同事的領導及管理水平，支持他們持續進修及參與各類型的專業培訓，例如前線護士的領袖發展課程、心理健康護理證書課程等。此外，李醫生指出，醫院現時多位副院長與護士長均身兼管理及臨床職務，每天與前線醫護團隊共同合作。在疫情期間，親身協助前線同事做好防疫工作，共同面對疫情。



■養和醫療集團行政總裁暨養和醫院院長李維達醫生(左)及養和醫療集團營運總監暨養和醫院經理(行政)李維文先生(右)認為要提供優質服務，前線同事功不可沒。



■養和醫療集團成員包括養和醫院、養和醫健及養和東區醫療中心。

此外，養和醫院亦推出「Project 100」(百年樹人計劃)，安排同事到海外醫院或大學深造，完成臨床培訓後返港，把最新的海外技術及經驗應用於工作中。李醫生表示，自2016年開始，已安排超過200位同事，到美國加州大學三藩市分校(UCLA)等地學習，增值個人之餘，自信亦有所提升，使服務更臻完善。

## 養和東區醫療中心啟用 引入先進醫療儀器

卓越的醫護人才亦需要配合先進的儀器，相輔相成方能為病人爭取最佳的治療方案。去年7月，位於筲箕灣阿公岩的養和東區醫療中心正式投入服務，提供三大服務，包括癌症診斷及綜合治療、家庭醫學及基層醫療、體格健康檢查，同時提供診斷造影服務及化驗服務。

養和醫療集團營運總監暨養和醫院經理(行政)李維文先生表示，養和東區醫療中心內設養和癌症中心，分隔一般病人和癌症患者，減低交

又感染之餘，亦加強私隱度，可謂開創新猷。養和癌症中心提供一站式診斷、評估、治療及復康支援服務，包括電療、化療、標靶治療、免疫治療及荷爾蒙治療等。中心並引入多種新型號的先進設備，例如全亞洲首台臨牀應用的「Unity 磁力共振導航放射治療機」(Unity MR Linac)，另外院方亦引入新一代螺旋放射治療系統Radixact X9等尖端放射治療儀器，提升治療病人的效率。

此外，中心引入跨專科醫療團隊及個案護士團隊：首次求診病人都會有一名個案護士(Case Nurse)專責跟進，護士均已接受腫瘤科護理培訓，配合心理輔導、營養指導及病人支援小組及癌症復康等服務，全程貼心支援病人、家屬及照顧者，讓病人不用孤軍作戰，可以安心治療。

## 推出多項體格健康檢查計劃 為市民健康把關

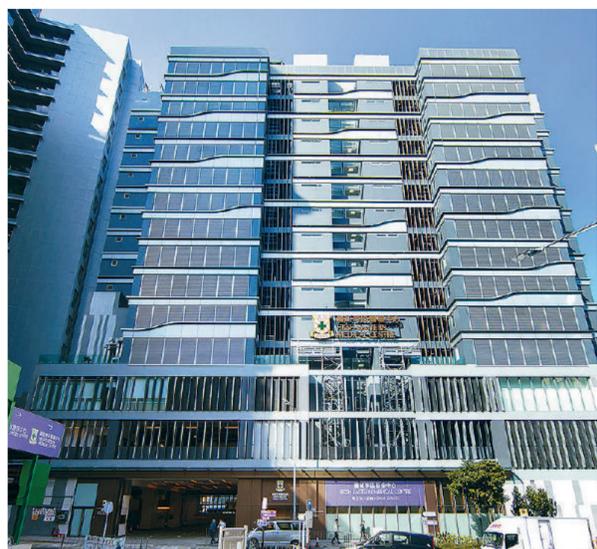
養和醫療集團本着關顧病人的使命，全方位照顧病人的身、心、靈健康，並獲得市民的肯定和支持。養和東區醫療中心從多方面提供適切服務，其中家庭醫學及基層醫療中心(港島東)目前提供朝九晚七的門診服務，未來將擴展至24小時。另外，體格健康檢查服務方面，亦會提供多項健康檢查計劃，並首推癌症篩查服務，及早跟進懷疑個案。

李維文先生表示，養和東區醫療中心亦會繼續拓展，其中旁邊的新醫院及質子治療中心(曹延榮院)正在興建中。質子治療尤其有效針對兒



■養和東區醫療中心引入全亞洲首台臨牀應用的「Unity 磁力共振導航放射治療機」(Unity MR Linac)，讓癌症病人獲精準的放射治療。

童癌症以及肺、肝癌等多種癌症，院方會逐步完善建築設計及購置各式儀器，並籌備人手規劃及員工培訓等。展望養和將會成為全球首屈一指的綜合癌症治療中心之一，為病人提供具國際醫療級數的治療。



■位於筲箕灣阿公岩的養和東區醫療中心於去年中投入服務，提供癌症診斷及綜合治療、家庭醫學及基層醫療，以及體格健康檢查三大服務。



■養和致力加強醫護臨床夥伴關係，為病人提供更好的服務。



■上醫治未病，體格健康檢查有助市民及早找出身體毛病、及早治療。



# 星鑽服務大獎2019特刊

主辦機構：

**星島日報**  
SING TAO DAILY

## AXA安盛醫保表現卓越 多元產品全方位守護客戶健康

隨着自願醫保計劃推出後，市民廣泛對醫保的關注度提升，期望日後能得到更全面的醫療保障。作為其中一家最大的醫療保險供應商，AXA安盛致力滿足客戶在健康方面的多元需求。除了提供全方位保障外，AXA安盛亦為客戶提供嶄新的健康管理服務，讓他們活出更健康人生。今年，AXA安盛在醫保方面表現卓越，榮獲星鑽服務大獎2019「醫療保險產品」組別的獎項。



■AXA安盛醫療及僱員福利業務團隊很高興榮獲星鑽服務大獎2019「醫療保險產品」組別的獎項。

### 自願醫保全面推出 共創自主健康人生

自願醫保計劃於2019年4月1日全面推出，計劃能鼓勵市民選擇使用私營醫院服務，長遠有助紓緩公營醫療系統的壓力。有見及此，自去年起，AXA安盛推出「AXA安盛智尊守慧醫療保障」（下稱「智尊守慧」），計劃為政府認可並符合自願醫保計劃要求的靈活個人償款住院保險產品，市民更可將其繳付的相關合資格保費作稅務扣減。「智尊守慧」提供三個保障級別，不論投保任何保障級別，客戶均可獲全額支付住院及手術的合資格費用，不設細項賠償限額<sup>1</sup>。此外，「智尊守慧」將從保單生效日起承保投保時未知的已有病症而無需等候期，並向客戶提供合資格費用的全面賠償，為客戶多添保障。



■AXA安盛與養和醫療集團攜手宣布推出「AXA安盛智尊守慧醫療保障」及「養和全人醫療體驗」推廣計劃。

### 開拓大灣區醫療網絡 為穿梭兩地的客戶提供優質選擇

近年香港與內地經濟聯繫日益緊密，不少港人或內地來港人士因工作或各種需要不時穿梭兩地、或者需長期居於內地。為此，AXA安盛自去年五月起擴展大灣區醫療網絡，香港大學深圳醫院（下稱「港大深圳醫院」）正式成為「AXA安盛特選醫療網絡」（下稱「特選醫療網絡」）粵港澳大灣區醫療夥伴，為客戶提供更多選擇。

以往客戶在內地求診需先自行付費或只獲免按金，甚至需帶備預先批核的文件。有見及此，「特選醫療網絡」的免找數服務已擴展至港大深圳醫院。購買了附設特選醫療網絡的香港AXA安盛的醫療保險後，只要符合指定要求，客戶便可直接前往港大深圳醫院設立的國際醫療中心享受高端醫療服務，同時享有出院免找數<sup>2</sup>，方便快捷。



■香港大學深圳醫院正式加盟「AXA安盛特選醫療網絡」為客戶提供優質的深港跨境醫療選擇。



### AXA BetterMe全方位健康平台 支援客戶活出健康人生

「AXA BetterMe」於2018年推出，旨在為客戶提供一站式健康管理平台，已先後推出「戒煙獎勵計劃」及「AXA安盛糖尿及三高管理計劃」。去年，AXA安盛與萬寧攜手推出「AXA安盛萬寧護您健康計劃」，合資格客戶可到萬寧分店，進行一年4次由註冊藥劑師提供的免費諮詢服務。藥劑師會透過面談了解客戶生活習慣及提供意見，並為客戶量度血壓、體重和身高，並因應個別情況，將他們轉介給營養師，費用全免。

此外，「AXA BetterMe」於今年初推出全新針對慢性疾病的計劃。根據政府的數據顯示，15-24歲患有慢性病人士比率在三年間由9.2%上升至12.4%<sup>3</sup>。有見及此，由今年起，AXA安盛宣布與4大醫療機構，包括香港中文大學醫務中心、香港糖尿病專科中心、養和醫療集團及尚至醫療集團攜手合作，為香港帶來首個「AXA安盛慢性疾病管理計劃」（下稱「計劃」），針對不同慢性疾病，包括糖尿病、高血壓、高血脂和痛風，提供包括門診醫療諮詢、周年綜合評估及營養師諮詢等一站式健康服務。

另外，慢性病患者每天的藥物開支不容忽視，因此，計劃設有「包括藥物」的選項以提供預設藥物名單內的藥物，或客戶可以優惠價錢另選於名單以外的藥物，以享高達全年52週的治療或劑量的全面保障<sup>4</sup>。

AXA安盛作為最多元化的保險公司之一，積極提供全方位保障予個人和商業客戶，AXA安盛將會繼續精益求精，提供優質醫療產品及增值服務，幫助客戶活出更精彩人生。

■AXA安盛與4大醫療機構攜手帶來首個「AXA安盛慢性疾病管理計劃」。

1. 全額支付是指合資格費用及其他費用於扣除餘下的自付費(如有)後的合資格費用的實際金額，並受每年保障限額、終身保障限額及其他條件所規限。精神科治療及醫療裝置並不包括在內。有關其他條款、細則、不受保項目及限制之詳情，請參閱保單合約。

2. 免找數服務需符合指定條件，及只限於「AXA安盛特選醫療網絡」內的醫療機構所接受住院及治療服務。AXA安盛將保留免找數服務之批核的最終決定權。有關其他詳細條款、細則、不受保項目及限制，請參閱保單條款。

3. 政府統計處主題性住戶統計調查第68號報告書。

4. 「包括藥物」計劃包括預設藥物名單內的藥物，高達52週的藥物治療/劑量，費用為25,000港元；「不包括藥物」版計劃不包括任何藥物，費用為13,000港元；如需額外藥物，相關藥費由合資格客戶承擔，並須直接向指定第三方醫療服務提供者繳付。



# 星鑽服務大獎2019特刊

主辦機構：  
**星島日報**  
SING TAO DAILY

## 中國移動香港 積極推動大灣區5G產業發展 5G技術領先 推動智慧城市構建

無線通訊技術在這20多年不斷地演進，緊接而來的將是第五代流動通訊系統（簡稱5G）。每一代的技術演進，都會為用戶帶來嶄新的服務體驗，為人類生活帶來進步。中國移動香港（下稱中移香港）作為香港的主要流動網絡商之一，早已洞悉先機，致力投放資源發展5G網絡。此外，中移香港更放眼大灣區，於去年聯同其他同業共同倡導成立「大灣區5G產業聯盟」，加強粵港澳高新技術企業密切合作。因此，中移香港在2019年「星鑽服務大獎」大灣區電訊服務組別中脫穎而出，可謂實至榮歸。

粵、港、澳大灣區三地網絡發展愈見急速及頻繁，對通訊服務的需求更為殷切。中移香港高瞻遠矚，早於2017年末已與廣東移動及澳門電訊合作，率先推出「大灣區服務計劃」，透過三地數據共享突破地域限制，達至互聯互通。去年8月，中移香港再下一城，與中國移動廣東、澳門電訊和廣東省通信行業協會共同倡導成立「大灣區5G產業聯盟」，整合先進的5G產業能力，聯合各領域的合作夥伴，構建富有活力的產業生態，長遠促進大灣區5G產業鏈資源分享、技術產品創新和智慧城市群發展。

兼行政總裁李帆風先生表示：「公司將繼續引領市場發展，完善5G網絡覆蓋，同時會向公眾推廣5G在各個生活範疇的應用，帶領香港正式進入5G世代。」日後，中移香港將善用各類帶的協作，鋪設室內及室外全面覆蓋的5G網絡，矢志為客戶提供優質流動通訊服務。

### 接通全港首個5G通話 奠下5G發展重要里程碑

中移香港早於去年5月成功接通全港首個本地及跨境5G語音通話及視像通話，語音清晰，畫質流暢，表現令人鼓舞。至於在5G網速測試方面，中移香港首次直接以手機測試5G網速，下載速度為平均超過800Mbps；峰值下載速度超過1Gbps，網絡時延低於10ms\*，成績斐然。中移香港董事長李鋒博士表示：「4G改變生活，5G改變社會」。接通全港第一個直接透過5G網絡的本地高清語音及跨地視像通話，是中國移動香港5G發展的重要里程碑，也是香港5G發展的新一頁，就推動香港成為智慧城市邁出一大步，助力香港參與大灣區發展成為國際科技創新中心。」



中國移動香港董事兼行政總裁李帆風先生

### 與教育界攜手推動5G STEM學校計劃

在推動香港智慧城市發展的前提下，為香港培育新一代創科精英是不可或缺的一環。為此，中移香港與現代教育研究社及香港學習活動促進會攜手合作，推行全球首創的5G STEM先導學校計劃，為5G+教育走出第一步。計劃吸引了逾200間小學申請，最終評審團選出18間小學參與，於2019-2020下學年試行融入5G概念先導課程。計劃亦將會為每間學校建設「一個基地」，擺放智能家居展櫃及展示5G CPE設備，加強學界對5G的了解。

### 成就香港智慧城市願景 迸發5G網絡無限潛力

積極開拓與通訊及垂直行業夥伴合作，亦是中移香港使命之一。有見及此，中移香港將中國移動5G聯合創新中心香港開放實驗室遷至香港科學園。新址的空間更廣，提供5G網絡環境及更大的共用協作空間，以便本地業務夥伴進行5G網絡應用研發測試，有助業界進行網絡研究及創新技術發展，助力香港智慧城市的發展。  
5G及大灣區藍圖，已是香港發展焦點，中國移動香港將以更積極、進取、前瞻性的規劃，結合科技及獨有的中港優勢，提供更多創新獨特的通訊服務；同時，持續加快物聯網、大數據、雲計算等技術創新應用，全面推進智慧生活與智慧城市的建構和發展，促進數碼與生活共融。  
\*該數據以通訊事務管理局辦公室寬頻表現測試 (OFCA speed test) 測量所得。



兼行政總裁李帆風先生於大灣區5G產業聯盟成立典禮上致詞。

### 擁有最多5G頻譜資源的網絡商之一

除推動大灣區5G產業發展外，中移香港在5G技術發展方面更一直領先市場。去年11月，中移香港宣布共斥資港幣5.53億元投得5G不同頻帶合共120兆赫，連同早前獲通訊辦指配的400兆赫的26吉兆及28吉兆頻帶，中國移動香港將持有總共520兆赫5G頻譜，成為目前擁有最多5G頻譜資源的本地流動網絡營商之一，網絡實力不容置疑。中移香港董事



中國移動香港董事兼行政總裁李帆風先生（右）與中國移動香港5G網速測試結果。



# 4.5G全速本地

月費 \$248

# \$188

## 20GB+ FUP無限數據<sup>2</sup>

免 \$18行政費 (攜號轉台)

## 「孖住上」月費75折<sup>3</sup>

## 額外加送200GB本地數據<sup>4</sup>

(數據有效期至30/6/2020)



立即下載MyLink App  
了解產品資訊及優惠



一掃即上台



www.hk.chinamobile.com

客戶服務熱線 2945 8888

· 5G++為中國移動香港全新5G概念，標誌右上的兩個加號，寓意5G將為行業及個人帶來疊加倍增的價值。· 以上推廣內容之服務/產品暫不適用於5G網絡。1 只適用於選用指定「4.5G全速本地服務計劃」並承諾最少使用期24個月之新客戶，客戶須另繳每月\$18行政費。攜號轉台客戶可於合約期內免每月\$18行政費。2 當每月使用的數據用量超過該月服務計劃所包含的本地數據用量，所享用的網絡資源將因應網絡情況而分配會較少，流動數據總量或會受到影響。不適用於網絡分享 ( tethering) 及點對點 (P2P) 功能 (包括Bit-Torrent等)。3 「孖住上」月費75折優惠由即日起至2020年4月30日止 (包括首尾兩天)。只適用於新客戶以同一有效身份證明文件於優惠期內登記兩個或以上指定服務計劃 (包括「大灣區服務計劃」、「4.5G全速本地服務計劃」及「學園4.5G全速本地服務計劃」) 並簽約24個月。詳情請瀏覽中國移動香港「孖住上」優惠活動網頁。4 額外200GB本地數據優惠由即日起至2020年6月30日止 (包括首尾兩天)。「優惠期」，只適用於新客戶於優惠期內登記指定服務計劃 (包括「4.5G全速本地服務計劃」、「大灣區服務計劃」、「4.5G全速分享服務計劃」、「飛常全球通服務計劃」及「學園4.5G全速本地服務計劃」) 並簽約24個月 (額外200GB本地數據只可由指定服務計劃的主卡使用，不能與副卡、附屬卡、成員卡等共享)。· 由成功獲獎之日起，有效期至2020年6月30日，有效期內未使用的剩餘數據將會被自動取消。有效期內，客戶的本地數據使用量會先扣除此額外200GB本地數據。5 只適用於選用指定「4.5G全速本地服務計劃」並承諾最少使用期24個月之攜號轉台客戶。攜號轉台客戶須於簽約後120日內成功攜號轉台。該邊遊數據用量可於中國內地/澳門使用。· 中國移動香港保留隨時更改、暫停或終止此推廣及其內容的權利而毋須另行通知。· 須受條款及限制約束，詳情請瀏覽中國移動香港網頁。



# 星鑽服務大獎2019特刊

主辦機構：

**星島日報**  
SINGTAO DAILY

## 香港賽馬會重視社區服務 共建美好社會

香港賽馬會(下稱馬會)成立於1884年,是致力建設更美好社會的世界級賽馬機構。馬會透過結合世界級賽馬及馬場娛樂、會員事務、有節制體育博彩及獎券,以及慈善與社區貢獻的獨特綜合營運模式,創造經濟及社會價值。馬會是香港主要僱主之一,成立的義工隊不但為員工提供全人發展平台,馬會義工隊多年來積極服務社區,最近更榮獲義務工作發展局頒發的「香港傑出義工獎」企業獎,肯定馬會向員工推動義務工作的熱誠及創造力,以及馬會義工隊服務社群的貢獻。今年香港賽馬會再次榮獲星鑽服務大獎2019「慈善社會建設」組別的獎項。



馬會義工隊的服務涵蓋多個範疇,得到馬會的支持各同事都踴躍參與義工服務。

「香港傑出義工獎」是全港性的義工選舉活動,旨在表揚企業及個人在推動義務服務方面的貢獻和成就,藉此鼓勵更多人參與義務工作。評審團對馬會義工隊在過去兩年積極開拓多元化的社區服務表示認同,並對馬會善用政策和資源,以動員員工及其親友一同加入義工行列作出肯定。

### 鼓勵員工積極行善 馬會義工隊貢獻社會

馬會的義工隊於2005年成立,是馬會聯繫社區的重要一環,逾1,400位成員來自全職、兼職及退休員工,每年籌辦近400次義工服務,2019年的服務時數更超過16,600小時,推行的服務涵蓋不同範疇,包括長者、青少年、智障人士及環保活動。義工隊在制定服務計劃時緊貼社會脈搏,並與區內不同團體籌組及設計各式活動,以切合受眾的實際需要。例如近年留意到本地少數族裔在融入社會方面遇到不少挑戰,義工隊便積極拓展相關服務,加深他們對香港的認識。馬會義工隊亦設多個恒常服務



馬會行政總裁應家柏出席年度義工嘉許晚宴,感謝義工為社會付出不求回報的時間及關愛。



馬會對外事務部主管潘太平(左二)代表義工隊領取「香港傑出義工獎」企業獎,他對得獎感到十分榮幸,並強調獎項屬於所有馬會義工隊成員。



馬會的義工隊於2005年成立,逾1,400位成員來自全職、兼職及退休員工,每年籌辦近400次義工服務。

小組,包括剪髮隊、粵曲隊、中國鼓樂隊及「扭汽球特工隊」,並為員工提供免費專業培訓,讓義工可以一技之長服務社區,參與不同類型的服務。

此外,馬會設立「義工嘉許計劃」,表揚熱心投入服務的義工,表現傑出的義工將獲邀出席年度義工嘉許晚宴,接受馬會管理層的嘉許;員工每年亦可享有兩天的公益事務假。馬會亦有在總部大樓舉行「義工FUN享日」,以小型派對形式推廣義工隊,並為同事安排即場登記參與義工活動,鼓勵全職同事一同行善。

### 馬會與市民同心抗疫

致力建設更美好社會是馬會的宗旨。為協助防止新型冠狀病毒傳播,馬會早前宣佈捐出68萬個口罩,予醫院管理局及社會上最需要的人士,以應對口罩供應短缺。

馬會亦撥款超過港幣1.9億元支援非政府機構,向有需要人士提供協助。當中包括成立港幣一億元的緊急援助基金,向非政府組織撥款,讓他們能夠向社區提供所需的支援;先後撥款共港幣5,300萬元予提供家居及社區照顧服務的非政府組織,以及香港社會服務聯會,向弱勢社群人士派發「關懷包」。

此外,馬會與香港青年協會和香港小童群益會兩間非政府機構合作,並得到電訊供應商的支持,捐出港幣4,200萬元向十萬名來自基層的中小學生,尤其是居住在劏房、舊樓及偏遠地區而未能得到高速上網服務的學生,提供兩個月的免費流動數據頻寬,以便他們在停課期間可網上學習。另外,計劃會為三萬名停課期間在內地居住的跨境學生,提供由陳校長免費補習天地製作在家自學的教育影片。

## HKU SPACE 香港大學專業進修學院 提供全港最多持續進修基金課程

香港大學專業進修學院(HKU SPACE)成立於1957年,63年來憑藉敢於創新及奮發求進的精神,先後開創多個不同課程的先河,為社會開拓終身學習機會,矢志成為一所領導國際的教育機構,為中港兩地,以至亞太地區社群提供優質教育服務。學院已連續13年於「星鑽服務大獎」中榮獲「持續進修教育學府」服務大獎,實力毋庸置疑。



學院擁有各式各樣的課程,例如清酒課程,讓大眾掌握更多生活知識。

### 逾1,800項持續進修基金課程

學院是香港歷史最悠久的持續教育機構,也是擁有最多持續進修基金(CEF)可發還款項課程的專上院校。學院積極擴大基金課程範圍,在原先近千項課程的基礎上,增加數以百計新課程科目。其中,為回應社會對科技人才的需求,特別將高端科技的電子競技、大數據、電腦及資訊保安、資訊科技鑑證等課程納入CEF範疇,以培訓新一代的科技精英。以往受基金八個指定範疇所限而未能獲得CEF的一系列中醫課程,如推拿、針灸、護理、中藥劑等,亦正式取得CEF認可,讓有興趣學習傳統中醫術或希望透過中醫學養生保健的人士亦可受惠。

除了社會大量需求的專業外,還有更多題材新穎與實用兼備的課程,包括日本清酒、書籍修復、人生教練及中西食療等,讓你學習更多生活知識,達致終身學習的目標。學院課程科目涵蓋廣泛,既可培養業餘興趣,亦可發展成事業,為未來鋪路。詳情請瀏覽: <https://hkuspace.hku.hk/cef>。

### 打破地域限制 推高等教育雲端化

隨着科技不斷進步,學院亦打破地域限制,持續發展電子課程,因此於前年年底首次推出大規模開放在線課程(MOOC),它是一種大規模、高質、在線、開放和免費的教育模式,能夠幫助世界各地所有學生自由地獲得全球範圍內的課程資源,並一起通過互聯網進行跨時區、跨國界學習,這不但將終身學習的訊息推廣至全球,更標誌着學院在

國際化方面已邁向另一里程碑。MOOC課程至今推出了三次,第一次的「佛教:《金剛經》與世界和平(普通話)」拉開推廣終身學習的序幕,鼓勵來自不同地區的學員互相交流互動。其後兩次同樣是佛教的《金剛經》,授課語言為英語。在第二次的MOOC錄得超過340位來自十多個國家地區的學員註冊報讀。未來MOOC亦會再度開課,有興趣人士可留意學院網站的最新資訊。

### 支援年青人升學就業 提供多條出路

香港大學附屬學院創辦於2000年,亦是全港首間提供優質副學位(副學士及高級文憑)課程的專上院校。目前,學院的學生人數接近5,900,開辦約30項



學院為不少學生圓了大學夢。



學院以「佛敎:《金剛經》」推MOOC課程,反應熱烈。

副學士及高級文憑課程。20年來,學院幫助不少學子圓了大學夢,超過23,000位同學成功入讀學士學位課程。學院資料顯示,於2017年,畢業生及學生升讀學位課程中,三分二升讀八大教資會學士學位課程,及逾三分一成功躋身港大、中大或科大,成績令人鼓舞。憑藉敢於創新的精神,學院於去年新增數據科學高級文憑、航空及飛行高級文憑及電子競技高級文憑等課程,而今年亦將增設地理副學士,為中學畢業生提供更多元化的升學選擇。

### 與市民齊心抗疫 積極回饋社會

自新型冠狀病毒爆發以來,學院與市民並肩同行,齊心抗疫,停課期間為學生提供網上學習支援,開設虛擬教室及網上研討會,並借助網上學習平台SOUL、最常用的視訊工具Zoom,和影片分享平台Vimeo等,以互動模式授課;另外,港大附屬學院也為中學生舉辦一系列「不停學」網上專題講座,讓學生透過YouTube直播吸收地理學、藝術、英文、中文寫作等知識,備戰中學文憑試。為照顧大眾的健康,學院亦積極分享抗疫資訊及保健貼士,如學院中醫師提供的預防湯水和穴位按摩等。於3月28日起,學院將會舉辦心靈防疫系列網上講座,第一場邀得精神科醫生陳嘉路分享平靜情緒、富足心靈的良方,希望大家保持積極樂觀的心態,繼續好好裝備自己,朝着目標奮鬥!



學院舉辦活動予公眾,協助市民舒緩情緒壓力。



# 星鑽服務大獎2019 特刊

主辦機構：  
**星島日報**  
SINGTAO DAILY

## 全面配合客戶需要 煤氣公司膺「優秀售後服務」大獎

香港中華煤氣有限公司（煤氣公司）一向致力服務市民，不單為港人提供穩定的煤氣供應，更竭力提供優質和貼心的服務，全面照顧客戶所需。出色非凡的成就贏得市民的肯定，亦連續十一年獲頒《星島日報》「優秀售後服務」大獎，足證煤氣公司管理層及員工的團隊精神和努力，得獎乃實至名歸！

對於連續十一年獲獎，煤氣公司感謝評審及市民的認同，亦感謝公司員工的努力，並承諾往後的日子會秉持「以客為尊」、「追求創新」的宗旨，善用科技發展，以提升服務品質，繼續為市民提供高效率、高品質的服務。

### 專人24小時熱線 為客戶提供貼心服務

煤氣公司深信，優質的服務單憑滿足客戶需要是不足夠的，亦要令客戶喜出望外，感受到僱員之專業認真，體貼稱心之服務態度。有見及此，煤氣公司一直不斷改善，提升效率。其中，煤氣公司的客戶服務熱線是24小時全天候由專人接聽客戶電話，並提供一般查詢、預約維修、安裝、處理賬戶事宜、購買爐具等服務，讓市民隨時隨地可與客戶服務主任聯絡。其宗旨「讓您聽見我們的微笑」讓客戶感受到團隊的專業精神和員工親切有禮的態度。考慮到本港多元文化的生活環境，煤氣公司服務熱線亦支援廣東話、英語、普通話、菲律賓語和印尼語，以迎合不同客戶的需要。



煤氣公司客戶服務熱線24小時全天候為客戶提供專業、貼心之服務。

### 優化服務 新產品以環保為核心

在服務方面，煤氣公司亦一直推陳出新，與社會接軌。為配合資訊科技的發展，煤氣公司致力引入各項數碼服務，提高服務質素。於2018年，煤氣公司已全面實行電腦化，包括利用平板電腦，讓前線技術員迅速取得公司的資訊，於上門探訪時把最新、最準確的資訊介紹給客戶。此外，煤氣公司亦不斷優化網上服務，除了查閱電子賬單及網上開立煤氣賬戶外，亦利用人工智能「虛擬助理Tinny」，即時為客戶解答查詢，截至今年1月，Tinny已經為接近六萬名訪客解答各項查詢。近年公司更引入AR（虛擬實景）技術，提供360度網上互動體驗，用戶可瀏覽煤氣爐具網站，隨時參觀煤氣客戶中心。

另一方面，作為一間供應清潔能源之企業，煤氣公司的新產品亦以環保為核心。近年新推出的「再生



煤氣公司香港公用業務商務總監黃霖生表示，團隊傑出的創意及合作精神，為客戶提供專業而優質的服務。

電能」煮食爐，能夠將熱能轉為電能作點火用途，助客戶省卻更換電池的煩惱。另一款產品「熱水爐水力發電模組」則利用水力發電原理，將水流轉化成能源，並將其儲存作下一次啟動爐具時使用，不但解決熱水爐需要定期更換電池的問題，亦有助減少廢棄電池對環境造成的污染，出色的設計令煤氣公司於2019年香港工商業獎奪得「創意大獎」的殊榮。

### 迎合市場變化 聆聽客戶需要

隨着時代變遷，客戶除了追求產品功能上的進步外，亦期望產品更加新穎時尚，以配合家居的格調。煤氣公司的爐具設計以簡約時尚為主，在未來亦會陸續加入智能元素。另外，煤氣公司經常聆聽客戶意見，得悉部分客戶經常因未有留意時間而燒焦食物，故在煮食爐中加入時間控制功能。

煤氣公司於2018年推出智能報錶系統簡化報錶程

序，客戶只需要下載智能報錶流動應用程式，並在智能煤氣錶附近開啟程式，即可透過藍牙獲取煤氣錶度數，將數據傳送到公司系統。未來煤氣公司將繼續加強智能報錶系統功能，令系統的應用更加普及。另外，為配合5G時代的來臨，公司將運用科技於公司運作，包括與智能手機的結合，讓客戶可以隨時監控與控制智能爐具，而第一代智能爐具亦將於今年上旬推出市場，並配備爐火監控、故障提示等功能，進一步加強安全功能。



煤氣公司於2018年推出智能報錶系統，簡化報錶程序，為客戶帶來方便。



煤氣公司推出「虛擬助理Tinny」，利用人工智能為家居客戶解決疑難，提供更全面更便捷之服務。

**康業服務有限公司**  
Hong Yip Service Company Ltd.

## 康業連續十四年榮獲「星鑽服務大獎」

康業服務有限公司於1967年成立，為新鴻基地產全資附屬機構。康業一直秉持「以心待客，以廈為家」的理念，致力提供專業的物業及設施管理服務。



康業連續十四年榮獲「星鑽服務大獎」。

### 緊貼科技發展 智能化創新管理

康業自行研發「SoProp」物業管理手機應用程式，提供會所服務預訂、繳付管理費及屋苑資訊快遞等功能，並引入多國語言聊天機器入，實時為住客提供24小時支援服務。新落成物業更引進「Visitor Go」，住客可傳送二維碼供訪客核實身份，以進出屋苑及住客所屬樓層，既保障私隱，亦符合屋苑保安所需。多項智能管理系統為住戶帶來便捷新體驗。



### 同心抗疫 應變有條不紊

面對肺炎疫情，康業早於1月25日已啟動最高緊急應變級別，並成立防疫專責委員會及工作小組，統籌防疫工作。針對疫情的發展，內部亦已制定預防「武漢新型冠狀病毒肺炎」綜合指引，在四大範疇包括員工、日常管理、承辦商及匯報機制上作清晰指引，加強大廈清潔及消毒，內部亦透過WeCom手機應用程式即時發放防疫最新資訊，讓前線員工適當部署及跟進工作，全力保障客戶及員工健康，同心抗疫。



雲頂時



康業推出虛擬實境培訓，並上載至員工專用的手機應用程式「WeCom」，加強員工處理突發事件的能力。

### 模擬實境演習 培訓與時共進

為訓練同事處理突發事件，除了採用傳統培訓方法如講座及影片外，康業更加裝了一組虛擬實境設施裝置，並與職業訓練局合作，率先應用VR虛擬實境技術，用作水浸突發事件的模擬訓練。現時更引入AR擴增實境進行火警處理培訓，在零風險環境模擬處理火警，加強演習的真實感，運用嶄新科技增進團隊應變處理的能力。

### 積極推進公益 履行企業社會責任

康業深信取諸社會，用諸社會，一直積極履行企業社會責任，聯同員工、業戶及合作夥伴，同心推動公益事務及社會持續發展。自2014年起，康業更連同多個社福機構舉辦「祝福大行動」，將來自捐贈者的禮物、祝福與關懷，贈予基層家庭、學生、露宿者，以及病患兒童等，傳遞人間溫暖。



康業聯同多個機構及慈善團體舉辦「Peace Box 祝福大行動」，將禮物及祝福轉贈予有需要人士。



# 星鑽服務大獎2019特刊

主辦機構：

**星島日報**  
SINGTAO DAILY

## 成立逾半世紀 聚焦財富管理業務 光大新鴻基第十一度獲「證券公司」服務大獎

本港的金融市場向來可以自由買賣，及在具透明度的監管下運作，有利營商環境，是本港成功的基石。而一間傑出的證券公司不單能夠協助客戶在市場上尋求理想的投資機會，多元化的產品及服務更可推動業界向前發展。光大新鴻基多年來一直致力貫徹「以客為先」的服務承諾，為客戶搜羅最合適及專業的跨境及環球金融服務。今年，光大新鴻基是第十一次獲得《星島日報》頒發「星鑽服務大獎」的「證券公司」服務大獎，獲得市民的肯定。

光大新鴻基建於一九六九年，至今踏入第五十一周年，是香港及上海兩地上市的光大證券股份有限公司的附屬公司，同時是本港業界的老字號，並擁有多項跨境及環球投資經驗的證券公司，為客戶提供優質的金融服務。光大新鴻基提供四大核心業務，包括財富管理及經紀、企業融資及資本市場、資產管理、投資及結構融資。公司副行政總裁戴耀權先生表示，感謝客戶多年來對公司的支持和評審的讚賞，光大新鴻基將秉持優良的服務承諾及多元化的投資產品，為客戶帶來更多投資機遇。

### 靈活投資產品 提供一站式服務

光大新鴻基由昔日的本地證券經紀商，逐步成為本港其中一所證券投資龍頭公司，為客戶提供既多元化又靈活的財富管理及投資產品買賣服務。戴耀權表示，光大新鴻基的投資金額門檻較私人銀行為低，服務卻足以媲美私人銀行，能夠為客戶提供廣泛的財富管理及投資產品及種類。此外，光大新鴻基更於二零一八年推出「資富理財」服務，針對高資產淨值投資者（可投資資產最少為800萬港元），提供靈活和具彈性的投資選擇。戴耀權表示這新平台務求將客戶的財富潛力盡情發揮，故獲得他們的信賴及肯定。

服務方面，戴耀權認為「守客」殊不容易，而光大新鴻基目前擁有逾四百名客戶經理，持有投資、保險及強積金專業牌照，時刻按客戶需要搜羅適合的投資產品。另外，大多數客戶經理處理不多於50位客戶，為他們打造最貼心一站式服務體驗，當中包括人生一些重要事情的協助。為配合光大新鴻基「品味理財 星級演繹」的主題，公司亦把客戶的時尚生活品味融入金融服務當中，塑造另類的投資體驗。戴耀權指，公司不時會舉辦分享會，其中包括品酒大師班，在多元投資以外，同時提升他們對生活品味的追求。

### 專業團隊 逆市中尋找財富商機

今年，投資市場的不穩定性進一步增加，市場下行壓力日增，光大新鴻基專業的產品開發團隊正正就着市場的發展，搜羅了不同投資產品，相信會成為客戶未來投資的新方向。以美股掛鈎票據\*為例，客戶亦能夠憑藉票據的特質，賺取票息，而且亦有機會以較現價為低的行使價買入美股。除了股票掛鈎，我們還有雙幣票據\*，讓投資者從貨幣組合走勢中獲得較定期存款更高的收益，亦有機會以協定的匯率買入掛鈎貨幣以滿足外幣需要。

回顧二零一九年，本港的投資氣氛略有下調，然而光大新鴻基憑着多元化的產品及服務到位，於逆市中發展理想，於財富管理範疇中更有約三成的增長，足見光大新鴻基的實力。對於未來發展，戴耀權表示，光



■光大新鴻基副行政總裁戴耀權表示，公司作為一家領先的財富管理機構，將繼續致力為客戶提供涵蓋保障、增值以至財富傳承的投資產品，並提供全球化資產配置選擇。

光大新鴻基將繼續為客戶提供多元化的服務，並打造領先業界的財富管理平台，並憑藉逾五十年豐富的金融經驗，推動公司品牌及把光大新鴻基發揚光大，爭取為客戶帶來更多投資商機。

注意：股票掛鈎票據及雙幣票據均為複雜產品，並非香港證券及期貨事務監察委員會（「證監會」）認可產品且不受投資者賠償基金保障，只適合專業投資者。投資涉及風險。

### 光大新鴻基除股票、期貨期權等投資產品外，其他分銷的財富管理產品及服務包括：

- 超過900隻債券及存款證
- 超過50間享譽國際的基金公司超過1,000隻基金
- 超過50間保險公司的人壽保險、強積金及一般保險計劃
- 多種結構性產品
- 槓桿式外匯及環球滙款服務
- 為高端客戶提供「資富理財」服務



■光大新鴻基的附屬品牌「光大新鴻基尊尚資本管理」去年舉辦的烘焙工作坊，由五星級酒店行政廚師親自教授客戶製作其招牌蛋糕，廣受出席的客戶歡迎。



■去年11月光大新鴻基為「資富理財」客戶舉辦了「細味·投資」尊貴晚宴，當中葡萄酒大師Debra Meiburg女士更分享品酒心得及葡萄酒的投資價值，務求帶給客戶一個有味道的星級體驗。



■光大新鴻基緊貼環球金融業的發展洪流，與亞洲頂尖數碼財富管理解決方案供應商Quantifeed共同開發「鴻財網AI-Portfolio投資平台」，通過智能數據分析及定量研究，協助客戶按個人投資取向及風險胃納，構建港股及港股ETF配置投資組合，自主理財輕鬆簡單。



■在新型冠狀病毒肆虐下，光大新鴻基為特選客戶送上養生湯券，回饋客戶的支持，並肩抗疫。