

星鑽服務大獎2018頒獎典禮 特刊

主辦機構：星島日報 SING TAO DAILY

星鑽服務大獎2018 頒獎典禮 圓滿舉行



▲「星鑽服務大獎2018」頒獎典禮日前隆重舉行，各頒獎嘉賓與各得獎企業或機構代表合照。

《星島日報》主辦的「星鑽服務大獎2018」頒獎典禮，當日得到各間獲獎機構、企業的支持，並邀得各頒獎嘉賓的出席，令典禮得以圓滿舉行。

典禮由行政會議非官守議員、立法會議員林健鋒先生,GBS,JP擔任主禮嘉賓，頒獎嘉賓還有香港科技大學工商管理學院院長資深顧問金融學系兼任教授陳家強教授,GBS,JP、香港城市大學副校長（行政）李惠光副校長,JP、香港恒生大學校長何順文教授、香港公開大學校長黃玉山教授,SBS,BBS,JP、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。

「星鑽服務大獎」是為表揚機構企業在其組別範疇中所作出的貢獻。一如既往，今年的獲獎機構企業是由公眾投票結果以及專業評審的評分決定，公眾投票刊於《星島日報》及旗下刊物《投資王》、《超級睇樓王》及「星鑽服務

大獎2018」網頁，同時亦邀請專業評審作評選，當中讀者及大會評審分數各佔百分之五十，合共選出最終二十四個獎項。

評審團包括：《星島日報》行政總裁及總編輯黎廷珏先生,BBS、香港城市大學副校長（行政）李惠光副校長,JP、香港恒生大學校長何順文教授、香港公開大學校長黃玉山教授,SBS,BBS,JP、香港理工大學工商管理學院院長、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、香港中文大學國際貿易與中國企業課程（IBCE）聯席主任李兆波先生以及香港浸會大學財務及決策系副教授麥萃才博士。

今年的獎項中特別新增了「大灣生活消閒」類別，其餘各類別包括「銀行金融電訊」、「保險醫療範疇」、「促進社會民生」，各個獲獎機構都在各界別中佔着領先的地位，得到這個獎項亦代表獲得大眾的認同，各個獲獎機構可謂實至名歸。

嘉賓獻辭

行政會議非官守議員、立法會議員
林健鋒先生,GBS,JP

「今年大會新增大灣區的元素，可見獎項對社會市場的緊貼。大灣區的發展是國家的策略，是由政府首長級帶領，而香港作為大灣區四個中心城市之一，大家互相可以借助優勢互補，利用香港具有管理人才、國際視野以及科技等優勢而發展。香港亦具備很多功能角色，如國際金融中心、國際科技創新中心等，而大灣區的發展令到香港的市場由七百萬變成七千萬人，因此商機處處，憑藉香港得天獨厚的條件，就更應把握百年一遇的機遇。今年國家報告亦提出要創建一個清新的營商關係，即是政府樂意跟工商界溝通，了解及提供協助，創建一個有利的營商環境，這個清新的思維，香港實在值得借鏡。」

香港恒生大學校長
何順文教授

「香港是一個重要的服務中心，有很多經濟活動，收入都是靠服務業的水平。要講服務質素水平，以一條方程式而言是SQ=P-E，即係Services Quality=Perceived Performance-Perceived Expectations，亦即說所認知的服務水平減去顧客的期望，兩者起碼要達致均等，但最好是超越顧客的期望，這才是有質素的服務。有很多因素影響服務質素，譬如個人化的處理，甚或顧客接受時感覺、滿意度等。要前線的員工能夠盡心盡力，其中公司文化尤其重要，如果創辦人是用心相信，以身作則地尊重服務，同事便會知道對客戶都要用心；另外，在營利壓力下要降低成本，對服務來說應該是在可應付成本下，能夠達成顧客期望、需要，這樣公司才會成功。」

香港科技大學工商管理學院院長資深顧問
金融學系兼任教授
陳家強教授,GBS,JP

「香港要提升服務的競爭力，除了自身要有自強不息的精神，亦要抓緊大灣區發展的機遇，相信這是未來發展的主線。當大灣區政策執行時，香港有着地緣關係，灣區內各城市無論生意上、人文上、投資上互動都頻繁，只要把握機遇，相信會有明顯的增長。如金融行業方面，便有保險通、理財通等，香港公司亦可藉此發展。而基建發展縮短灣區的距離，這亦有助人才、資金的流通，在政策下相信大灣區各市的能力、優勢會上升，故此香港亦需要提升，才能站穩優勢。過往香港因為市場細，科研的發展很難得到回報，現在的機遇便是突破點，並且可因而提升香港科技的質素。就好像今次的獲獎公司，有好多都是又做科技、又做服務，相信這是未來的前景。」

香港公開大學校長
黃玉山教授,SBS,BBS,JP

「大灣區的發展與教育界有莫大關係，由於香港已經發展了幾十年，很多現實問題及發展的空間都受限制，現在加入大灣區的發展，即時可以突破局限，可能十多年後，所培養的很多學生在此發展，所以學界有責任讓他們了解大灣區的發展、前景、情況，需要，這樣對他們將來的發展都可帶來裨益。尤其現在內地着重服務業，大灣區的發展亦是需要服務業，所以香港的公司或者人才都是大有可為，而整個大灣區有五十幾萬平方公里要發展成可宜居的地域，可想而知當中包含的商機，所以香港人只要肯踏實嘗試，機會一定有。」

香港城市大學副校長（行政）
李惠光副校長,JP

「過去一年是經營困難的，但今次獲獎的公司都做得很好，脫穎而出的都是實至名歸。部分獲獎的公司都經歷數碼改革從而而有成果，這是值得褒獎。其次在應用科技的同時，沒有忘却人性化服務的原則，提高服務水準時亦十分人性化。在獲獎的公司中，亦有見機構善用服務渠道，以加強客源和銷售渠道，甚或危機處理等，各方面都做得很好。」

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

「香港作為全世界服務業主導程度最高的經濟體，所提供的服務不但不多元化，而且質量飲譽全球。香港有自由經濟制度、健全的司法制度、中外專業機構和人才、資訊流通的市場和國際認可的運作模式。在配合國家的發展下，香港有成熟的市場經濟、廣泛的國際聯繫、全面的專業服務，亦是跨國企業進入亞洲同國內地的平臺，亦是內地企業同資金向外發展的跳板，是故香港實在是擔當獨特角色，亦肩負重任。以大灣區而言，香港要充分发挥其金融、航運、貿易中心的作用，尤其利用香港的航空樞紐優勢，推動商貿、金融、物流、專業服務的發展，同時在科研和創新技術方面加緊與內地的合作。」

中小企銀行服務
恒生銀行有限公司
商務理財業務總監
陳紹傑先生

銀行分行服務
恒生銀行有限公司
總行區域 執行副總裁兼區域主管
姚壯迪先生

銀行信用卡服務
香港上海滙豐銀行有限公司
香港區零售銀行及財富管理業務部
信用卡及私人貸款主管
甘家儀小姐

證券公司
光大新鴻基有限公司
副行政總裁
戴耀權先生

按揭公司
康業信貸快遞有限公司
專尚客戶總監
梁嘉兒小姐

企業電訊服務
香港寬頻企業方案有限公司
總監—住宅服務及企業方案
吳志豪先生

強積金服務
安利人壽保險（國際）有限公司
僱員福利業務部 助理副總裁 兼
客戶服務及管理部主管
林永英小姐

人壽保險服務
友邦保險（國際）有限公司
副首席人壽管理官
梁安女士

醫療保險產品
AXA安盛
董事總經理—醫療及僱員福利業務
許以敏女士

私營醫院服務
養和醫院
副院長
韋霖醫生

慈善社會建設
香港賽馬會
公共事務部主管（企業及慈善傳訊）
陳文端女士

本地通訊服務
CSL Mobile Limited
助理市場副總裁
石麗美小姐

公共交通服務
港鐵公司
車務營運主管-西面網絡
張志強先生

住宅物業管理
啟勝管理服務有限公司
董事
朱啟明先生

物業環保管理
康業服務有限公司
董事
葉少存先生

持續進修教育學府
香港大學專業進修學院
院長
李經文教授

優質售後服務
香港中華煤氣有限公司
總經理—客戶維修服務
張柏堅先生

大灣區銀行服務
中國銀行（香港）有限公司
跨境業務處 個人金融及財富管理部
高級業務策劃及管理經理
陳嘉佩女士

大灣區電訊服務
中國移動香港有限公司
主管，市場規劃
古少力先生

完善員工培訓
香港賽馬會
組織發展事務部主管
馮文軍女士

人民幣存款服務
交通銀行（香港）有限公司
零售產品及品牌管理部總經理
翁國慶先生

銀行雙幣信用卡服務
中銀信用卡（國際）有限公司
發卡業務部主管
溫有芳女士

港珠澳跨境巴士服務
永東直巴管理有限公司
永東旅行社有限公司 市場及策劃部高級經理
陳佩嘉小姐

旅遊渡假
香港迪士尼樂園度假區
酒店營運駐店經理
陸志江先生