



星鑽服務大獎2018特刊

主辦機構：

星島日報
SING TAO DAILY

香港星級品牌 千帆並舉

《星島日報》的年度盛事「星鑽服務大獎」，多年來嘉許了香港不少發展卓越企業，鼓勵他們推動貼心及優質的服務。今年各獲獎機構經已順利誕生，總共二十四個獎項共歸納為四個範疇，分為「銀行金融電訊」、「保險醫療範疇」、「促進社會民生」及「大灣生活消閒」，其中「大灣生活消閒」更是今年新增的類別。

四大範疇 公開投票

《星島日報》主辦「星鑽服務大獎2018」，是為表揚機構企業在其組別範疇中所作出的貢獻。一如以往，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，先由《星島日報》及旗下刊物《投資王》、《超級睇樓王》、《星島地區報》及「星鑽服務大獎2018」網頁進行約兩周的公開投票，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。

「星鑽服務大獎2018」得獎名單

組別	得獎機構
I 銀行金融電訊	
中小企銀行服務	恒生銀行
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
證券公司	光大新鴻基
按揭公司	康業信貸快遞有限公司
企業電訊服務	HKBN Enterprise Solutions Limited
II 保險醫療範疇	
強積金服務	宏利
人壽保險服務	友邦保險(國際)有限公司
醫療保險產品	AXA安盛
私營醫院服務	養和醫院
III 促進社會民生	
慈善社會建設	香港賽馬會
本地通訊服務	CSL
公共交通服務	港鐵公司
住宅物業管理	啟勝管理服務有限公司
物業環保管理	康業服務有限公司
持續進修教育學府	香港大學專業進修學院
完善員工培訓	香港賽馬會
優質售後服務	香港中華煤氣有限公司
IV 大灣生活消閒	
大灣區銀行服務	中國銀行(香港)有限公司
大灣區電訊服務	中國移動香港
人民幣存款服務	交通銀行(香港)有限公司
銀行雙幣信用卡服務	中銀信用卡(國際)有限公司
港珠澳跨境巴士服務	永東直巴管理有限公司
旅遊渡假	香港迪士尼樂園度假區

「星鑽服務大獎2018」評審團

- 《星島日報》行政總裁及總編輯黎廷瑤先生, 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
- 香港浸會大學財務及決策系副教授麥萃才博士



網上金融服務 百花齊放

香港一直是國際金融中心，擁有世界級的金融及法律體系，銀行及金融服務發展成熟。「2019金融業生產力調查報告」指出，近年金融業面臨數大挑戰，主要包括增加資本要求的新法規及科技帶來的競爭壓力，令到銀行金融行業面臨新挑戰。為應對挑戰，各大銀行紛紛引進新科技，聯合線上線下的優勢，為客戶提供優質的服務。

而隨着高鐵及港珠澳大橋的開通，香港及國內的來往更見頻繁，為方便客戶於國內資金調動，銀行亦着手簡化跨境理財服務，不論是灣區跨境銀行服務、跨境支付均百花齊放。



一帶一路 帶動保險業

根據保險業監管局公布的統計，香港保險業在二〇一七年的毛保費總額為四千八百九十六億，比二〇一六年上升了百分之九點一。保險業近年發展蓬勃，保險相關產品亦變得更多樣化。而香港保險業界有着發展多年的根基，有望成為區內保險樞紐。

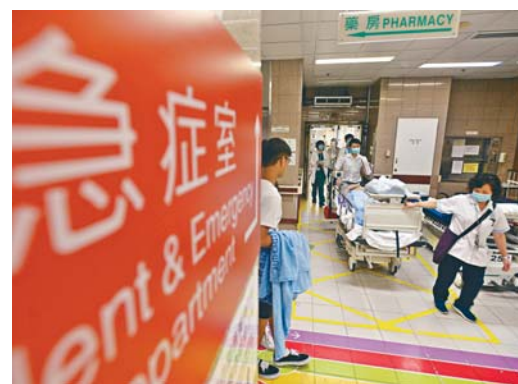
「保險醫療範疇」的得獎企業及機構，針對不同年齡及性別的需求，提供醫療保險、強積金、人壽保險等計劃，為不同客戶提供最適切的產品及服務。另一方面，隨着香港公立醫院醫療壓力不勝負荷，私立醫院的貼心服務同樣極受港人重視，憑着推出一站式服務、二十四小時全天候服務等，以專業的服務解決不同病人的需要。

服務高效 促進民生

城市生活急促，要令社會運作暢順，高效的社會民生服務顯得尤其重要。香港的公共交通致力提供安全可靠的服務，不斷優化乘客交通體驗，深受市民歡迎。隨着去年通車，更為港人來往國內提供多一個選擇，乘客毋須轉車即可直達內地多個目的地。

除此之外，教育亦是社會民生不可或缺的一環，香港各大專院校積極開辦各類課程，滿足社會對各方面的人才需求。可見本地自資高等教

育體系近年迅速擴張，其中副學士、高級文憑、首年學士學位和銜接學位四類主流自資課程修讀人數於二〇一七/一八學年足逾七點三萬人。與此同時，香港多所專上院校均已在大灣區城市合作辦學，為香港與內地在教育合作方面踏上新台階。



個人化體驗 真正以客為本

與過往相比，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。除了着重產品質素之外，客戶比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，客戶選擇變多，更容易流向其他品牌，因此企業面臨的競爭愈發激烈，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。



評審寄語

鄭大昭指本年入選企業皆是在行內佔領先地位的企業。他表示在評審時會就着產品/服務質素、社會責任、對香港的經濟影響及公司管治能力和表現四點進行評分。針對政府近年提倡「智慧城市」，他認為香港企業在這方面仍有相當進步空間：「例如在電子支付及物聯網的技術方面，香港的發展確實較其他地區緩慢。香港企業必須引進數位科技、人工智能、機械人科技及資訊和通信技術以支援及優化其商業運作。」不過他認為香港企業的優勢在於資訊科技基礎建設尚算先進，「希望香港企業精益求精，致力令企業、顧客、社會享受優質服務的成果，為香港創造多贏。」

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



何順文認為星鑽大獎是個好機會檢視香港企業服務水平，嘉許表現突出的企業。何順文今次主要以RATER指數作評審準則：「RATER分別代表五個單詞的縮寫：reliability (可信性) 是否可信，穩定地提供服務、assurance (專業性) 員工的質素有否保證，提供有用的服務、tangibles (有形) 實際裝潢、擺設或網頁是否具有吸引力、empathy (同理心) 能否照顧不同客戶，處理投訴、responsiveness (反應) 能否應對迅速。」何順文強調公司文化十分重要，上層能否以身作則，用心出發，讓員工知道不單只是跟循指示。「隨着客群個人化，不能再簡單將分為客戶群應對，前線員工的服務信念與水平直接影響到客戶會否對產品有興趣。」

香港恒生大學校長 何順文教授



麥萃才表示，今屆入選企業整體而言水準不俗。他又指香港企業現時面對不少挑戰：「包括環球不確定因素、中美貿易戰、資產價格變動，再加上區內發展中國家實力提升，亦令挑戰增加。」他強調面對香港現時環境，企業提升競爭力的方法離不開要與時並進：「由於香港只有七百多萬人，企業習慣以個別性、靈活性去應對客人。如果香港企業希望進軍大灣區，屆時需接觸龐大的客源，這種人手的靈活性便難以發揮所長。因此需要學會善用大數據，現時中國很多企業也是通過互聯網服務，實時取得客戶數據，並即時以統計數據分析，再提供適合的產品。」

香港浸會大學財務及決策系副教授 麥萃才博士



李惠光認為得獎企業比去年有進步：「今年在全球經濟不明朗的情況下，或多或少會影響到消費者的信心。而香港企業展現出他們有能力在無論順境逆境下，同樣能充分發揮本領，做好服務。總括而言，今屆得獎企業在各個領域中都表現得非常出色，絕對實至名歸。」李惠光表示香港企業的優勢是多年來下點滴積累而成：「國際視野、完善的基建、服務質素和文化不是一朝一夕養成，再加上香港獨特的地理環境，背靠祖國提供龐大商機。」最後他補充：「星島舉辦星鑽服務大獎是非常好的事，我擔任評審幾年，發覺大獎有效發揮其功能，嘉許出色企業，令企業之間互相學習、挑戰，推動香港的服務質素不斷進步。」

香港城市大學副校長(行政) 李惠光工程師, JP

