



星鑽服務大獎2017 特刊

主辦機構：
星島日報
SING TAO DAILY

與時並進 配合社會發展 提升企業競爭力

在全球化挑戰下，國際間競爭力更大，而服務業在推動香港的經濟增長方面，扮演重要角色。為了增強競爭力，本港服務業正逐步轉型，以提供高質素且貼心的服務為目標，為市民帶來更優質的生活。由《星島日報》主辦的「星鑽服務大獎2017」，多年來邀請到不同專業學者擔任評審，加上讀者的投票，以選出提供優質產品及服務的企業。

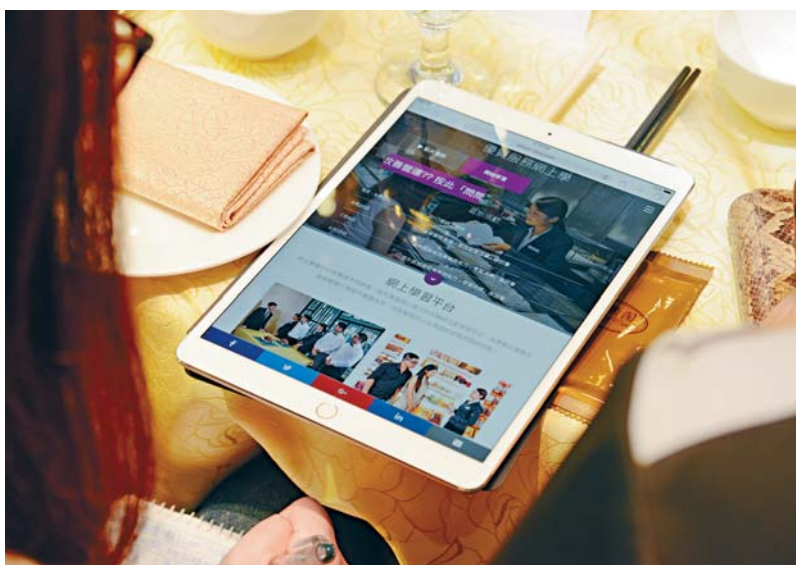
今屆「星鑽服務大獎2017」獎項分為「銀行金融界別」、「電子金融領域」、「保險醫療範疇」、「提升效益機構」及「企業社會責任」五大範疇，以表揚機構企業在其組別範疇中所作出的貢獻。而今年的獲獎機構企業是綜合了公眾投票的結果及專業評審的評分，合共有二十六個獎項，是本地知名的企業、機構。

為期兩週公開投票 公信力高

收集到企業提名及讀者心水的資料整理後，《星島日報》訂出二十六個組別，共一百三十間機構的候選名單，然後分別由《星島日報》及旗下刊物，包括《投資王》、《超級樓王》、《星島地區報》及「星鑽服務大獎2017」網頁進行約兩週的公開投票，讓讀者選出在各範疇中的心水企業，同時亦邀請到專業評審作評選。讀者及大會評審分數各佔百分之五十，公平公正。

銀行金融業 緊貼全球市場趨勢

作為國際金融中心，客戶及投資者對本港的金融服務及產品要求均不斷提高。因此，本港的銀行金融業需除了要熟知本地市場外，更要緊貼全球趨勢，以應對不同的挑戰。是次獎項「銀行金融業」範疇的獲獎



■數碼化的時代，很多企業都推出網上平台。



機構及企業來自銀行、金融、按揭及證券公司，他們除了提供多元化的產品外，更展現出專業服務態度，為客戶提供優質的服務。

與時並進 貼近科技發展

在科技發展的影響下，各行各業都趨向電子化，以提高其企業競爭力。「電子金融領域」各得獎者均迎合時代發展，將服務拓展到網上平台，推出不同電子化服務，讓客戶透過嶄新數碼化的銀行、金融服務，隨時地獲得方便。

針對不同客戶 提供合適產品

隨着人口老化，社會對醫療及保險的需求日益增加。「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。另外，有見本港對醫療服務的需求上升，今年新增「私營醫院服務」大獎，以嘉許一直為本港市民提供優質醫療服務的機構。

多元效益服務 成就優質生活

社會發展日新月異，香港更是一個講求效率的地方，社會大眾對各方面服務要求隨之提升。「提升效益機構」需要了解客戶需要，處處貼心，在不同方面，如交通、電訊服務、速遞服務及教育水平等，提供高效益及相應的服務，讓市民享有優質生活，並提升生活水平。

履行社會責任 支持可持續發展

香港商界愈來愈重視企業社會責任，社會對企業的期望也更高，企業能通過策略履行社會責任，可從員工培訓、環境保護、售後服務、物業管理、義工服務及社會建設等方面入手，滿足不同持分者需要，在提高企業利益，亦兼顧提升品牌價值及公司聲譽，讓企業能享有可持續發展。



■要提升服務品質，企業應要定期進行員工培訓。

「星鑽服務大獎2017」大會評審

關顧員工 享有可持續發展

今年入選企業的質素非常高，大部分都是知名公司，提供高水平的產品及服務，因此，評審們要在其中作出選擇十分困難。評審時我會考慮企業的品牌形象、產品及服務，以及其管理能力等，同時亦會考慮企業的社會責任，企業及機構所付出金錢及時間，為員工、環境保護、教育等方面所付出的每一分努力，和對社會的貢獻。對員工方面，企業要定期進行員工培訓，以提高服務品質，但同時要關顧員工，才能讓企業提升市場競爭力同時享有可持續發展。

香港理工大學工商管理學院院長、管理學講座教授鄭大昭



配合科技應用 提升企業競爭力

「星鑽服務大獎2017」除了幾位評審的意見外，亦開放予讀者公開投票，可見結果公開公正。對於每個入選企業或機構，我會根據它們的願景及長遠使命、產品及服務是否切合消費者需求、企業提供服務的方式、產品設計便捷性、企業團隊質素及創新科技的應用等方面而作評審。

現時，消費者的需求不斷改變，企業需要從不同渠道收集他們的意見，再將意見分享給前線服務人員，讓他們提升服務質素，滿足客戶需求。未來，科技將會是影響國際的其中一個重要因素，企業需要更快了解大環境改變，配合科技應用，才能增加競爭力。

香港城市大學副校長(行政)李惠光, JP



提供貼心服務 提升企業的品牌形象

由於是次選舉的得獎者大多是本港著名企業，作為業界的龍頭公司，公眾對他們的牌耳熟能詳，他們提供的服務優質且具代表性，能作為業界指標。除了經濟發展外，現時社會亦重視企業的社會責任，例如長者關顧及弱勢社群，若能做好企業社會責任，可以提升其品牌形象，贏得更多消費者的支持。另一方面，要成功建立品牌及提高企業競爭力，企業應多了解市場環境及消費者需要，以提供貼心服務，提升企業的品牌形象。

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



「星鑽服務大獎2017」得獎名單

組別	得獎機構
I 銀行金融界別	
中小企銀行服務	恒生銀行
跨境銀行服務	中國銀行 (香港)
銀行分行服務	東亞銀行
人民幣存款服務	南洋商業銀行
證券公司	光大新鴻基
II 電子金融領域	
銀行網上理財服務	香港上海滙豐銀行有限公司
銀行信用卡服務	渣打銀行
銀行雙幣信用卡服務	中國銀行 (香港)
信用卡機構 (海外優惠)	Visa Hong Kong
III 保險醫療範疇	
強積金服務	宏利香港
人壽保險服務	友邦保險 (國際)
保險代理服務	宏利香港
危疾保險產品	友邦保險 (國際)
私營醫院服務	養和醫院
IV 提升效益機構	
國際企業速遞	DHL
企業電訊服務	香港寬頻企業方案有限公司
住宅物業管理	啟勝管理服務有限公司
公共交通服務	港鐵公司
本地通訊服務	csl
持續進修教育學府	HKU SPACE
V 企業社會責任	
慈善社會建設	香港賽馬會
企業義工團隊	中華電力
環境維護保護	中華電力
物業環保管理	康業服務有限公司
完善員工培訓	港鐵公司
優質售後服務	中華煤氣