

2022 年 12 月 15 日

中華電力勇奪 19 個香港客戶中心協會大獎獎項 全方位為 270 萬客戶提供卓越客戶體驗

中華電力有限公司（中華電力）於香港客戶中心協會舉辦的年度大獎中，奪得 19 個機構及個人獎項，包括行業大獎及 12 個金獎（詳見附件）。獎項類別涵蓋客戶服務中心、客戶熱線、人才發展、數碼轉型等，肯定了中華電力全面地為超過 270 萬客戶提供優質客戶體驗。

今年，中華電力膺選為「最佳實體客戶服務中心」（公共服務及公用事業）的唯一金獎得主，轄下所有客戶中心均榮獲「神秘客戶評審大獎—實體客戶中心」金獎殊榮。「神秘客戶評審大獎」分三個周期評審，歷時半年，獲獎的客戶中心持續展現專業，為客戶提供最貼心及優質的服務。其中，中華電力深水埗客戶服務中心更脫穎而出，獲評審最終揀選成為公共服務及公用事業組別的「行業大獎」得主，在第二個周期服務評審中，全部七個評分項目中均取得滿分佳績，服務表現不容置疑。

中華電力的客戶服務熱線及緊急服務熱線，分別連續 13 年及 6 年榮獲「神秘客戶評審大獎」金獎，充分展現中華電力多年來持續為客戶提供專業及卓越的熱線服務，為客戶解難，贏得他們的信賴。

為讓員工充份發揮所長，同時致力為客戶提供與時並進的客戶服務，中華電力持續投放資源於員工培訓及專業發展。今年，中華電力勇奪「最佳培訓及人才發展客戶中心」金獎，同時有 6 名前線及後勤同事獲頒個人獎項。評審團尤其讚揚為客戶服務中心前線員工提供的長者溝通培訓，有助裝備他們教導長者使用智能手機、流動應用程式及無線上網的操作，為長者建立「數碼自信」，推廣樂齡科技普及化。

對於能囊括 19 個香港客戶中心協會大獎，中華電力客戶成功及體驗高級總監劉麗娜女士表示高興：「客戶服務團隊是中華電力與客戶溝通的最前線，感謝團隊的努力和專業表現，與時並進持續創新及學習數碼科技知識。我們會繼續提升服務質素，為客戶提供最佳的服務體驗。」

香港客戶中心協會大獎於 2000 年首辦，備受業界推崇，旨在表揚一眾在客戶服務表現優秀的企業、前線以及後勤服務人員。

關於中華電力有限公司

中華電力有限公司（中華電力）是香港公用事業公司，由在香港交易所上市的中電控股全資擁有，為亞洲規模最大的私營電力公司之一。中華電力在香港經營縱向式綜合電力業務，為供電地區範圍內超過 600 萬人提供高度可靠的電力供應及優質的客戶服務。

圖片說明：

圖一



中華電力於香港客戶中心協會舉辦的年度大獎中，奪得 19 個機構及個人獎項。

圖二



中華電力客戶成功及體驗高級總監劉麗娜女士（左五）與一眾獲獎的前線及後勤同事。

圖三



中華電力客戶服務熱線及緊急服務熱線，分別連續 13 年及 6 年榮獲「神秘客戶評審大獎」金獎；中華電力可再生能源上網電價客戶服務熱線今年亦首度奪得神秘客戶評審大獎」金獎。

圖四



中華電力深水埗客戶服務中心獲評審極力推崇，成為「神秘客戶評審大獎—實體客戶中心」（公共服務及公用事業）組別的「行業大獎」得主。

- 完 -

附件：中電於「香港客戶中心協會大獎」2022 的得獎名單

團體獎項		
獎項	組別	
神秘客戶評審大獎 - 實體客戶中心 ▪ 深水埗客戶服務中心	行業大獎	公共服務及公用事業
神秘客戶評審大獎 - 實體客戶中心 ▪ 深水埗客戶服務中心	金獎	公共服務及公用事業
神秘客戶評審大獎 - 實體客戶中心 ▪ 智能生活@旺角	金獎	公共服務及公用事業
神秘客戶評審大獎 - 實體客戶中心 ▪ 智能生活@觀塘	金獎	公共服務及公用事業
神秘客戶評審大獎 - 實體客戶中心 ▪ 智能生活@元朗	金獎	公共服務及公用事業
神秘客戶評審大獎 - 實體客戶中心 ▪ 大埔綠適天地	金獎	公共服務及公用事業
神秘客戶評審大獎 ▪ 客戶服務熱線	金獎	公共服務及公用事業
神秘客戶評審大獎 ▪ 緊急服務熱線	金獎	公共服務及公用事業
神秘客戶評審大獎 ▪ 可再生能源上網電價客戶服務熱線	金獎	公共服務及公用事業
最佳實體客戶服務中心	金獎	公共服務及公用事業
最佳培訓及人才發展客戶中心	金獎	不適用
最佳數碼轉型客戶中心	銅獎	不適用
大中華區客戶中心聯盟嘉許大獎	獲最高分的五間企業	

個人獎項			
數碼轉型倡導專員 ▪ 徐啟康先生	金獎	最佳呼入客戶中心小組組長 ▪ 葉少光先生	金獎
最佳實體客戶中心代表 ▪ 林巧欣小姐	銀獎	最佳呼入客戶中心代表 ▪ 陳兆英小姐	銅獎
最佳數碼服務客戶中心代表 ▪ 林展威先生	銅獎	最佳外呼客戶中心小組組長 ▪ 張嘉希小姐	優異獎