

供即時發布

恒隆舉辦首屆「商戶服務獎」 夥拍多家本地及國際品牌共同推動優質服務文化

（香港，2018年1月10日）恒隆地產今日在上海舉辦第一屆「恒隆商戶服務獎」頒獎典禮，頒發26項「個人卓越獎」及「企業團隊卓越獎」殊榮，表彰在恒隆旗下物業提供卓越服務的租戶及其員工。除恒隆地產多位高級管理層外，頒獎典禮同時邀請了多個國際品牌管理層和代表、零售業界領導、金融、專業服務領域的精英等逾百名嘉賓出席，共同為高端零售服務加冕。

恒隆非常重視優質服務，銳意將這元素注入租賃及營運策略當中。為推廣卓越服務文化及建立恒隆的優質服務標記，公司於2014年推出「綠寶石客戶服務獎」，表揚在客戶服務方面表現出色的前線員工。秉承推動服務文化的理念，今次更首次推出「恒隆商戶服務獎」，與商戶攜手，讓服務及銷售在「新零售」環境下更上層樓。今日出席頒獎典禮的多位高級管理層包括執行董事陳文博先生、陳家岳先生、董事——租務及物業管理彭兆輝先生、上海恒隆廣場總經理胡惠雅女士及港匯恒隆廣場總經理葉志強先生。

今日獲嘉許的卓越服務個案，繼續秉承了「綠寶石客戶服務獎」中「多做一點 前瞻一里」的精神，前線服務員能夠為客人多想一步，提供超乎預期的服務。有店員於下班後將貨品親手送遞有急需的客人；店員幫忙客人照顧嬰兒，親手更換尿布；替客人出謀獻策，籌備驚喜求婚時刻；店員利用自己的專業知識和技能，幫客人修補非品牌的貨品；有店員利用自己的私人時間，幫助客人處理個人事務；有品牌合店內五名店員之力，為有急需的客人裝上85吋大電視至凌晨時份。他們用心服務，都抱着一個信念，就是為客人提供全方位的優越體驗，建立品牌的專業形象。

面對正在急劇轉變及競爭激烈的零售服務市場，恒隆致力與商戶一同探討「新零售」的消費趨勢。恒隆地產執行董事陳文博先生今日在「恒隆商戶服務獎」頒獎典禮暨座談會上，與多位業界翹楚一同剖析現時千禧一代與Z世代主導的精品服務消費趨勢。陳文博說：「恒隆地產發展內地商業物業市場逾20年，在目前八個內地城市的營運項目中，我們洞察到，

現今顧客對於個性化及體驗式的消費有所需求，這亦成為我們釐訂租賃策略及構思市場推廣活動時的重要指標。我們很高興，商戶與我們擁有共同願景，在顧客服務層面上致力尋求最高水平，把公司旗下的物業打造成顧客選擇社交、消閒場所的不二之選。」

陳文博補充，面對消費市場的新趨勢，恒隆不但在租賃策略上作出調整，致力引入多元化的商戶，商場本身亦會不斷構思創新、破格的市場推廣活動；恒隆亦視優質服務為日常營運的重中之重，務求為顧客帶來最優越及貼心的體驗。

今日出席座談會的嘉賓，還包括畢馬威中國消費品零售行業主管合夥人錢亦馨女士、ELLE 編輯副總監賴忠苑先生、資深神秘顧客調查組織代表顧謹女士、及知名時尚博主吉良先生，一同探討在不同層面上，「新零售」所帶來的挑戰與機遇。

「恒隆商戶服務獎」是公司首次為嘉獎在商場中表現優異的個人及企業團體而特別設立的獎項。獎項推出以來，商戶夥伴踴躍參與，共收到來自上海的恒隆廣場和港匯恒隆廣場超過 150 份個人獎項及近 100 份企業團體獎項的提名。由恒隆地產高級管理層組成的評審隊伍，按客戶滿意度、解決問題和創新能力、主動性和責任心為準則，選出最終 26 項「個人卓越獎」及「企業團隊卓越獎」殊榮。有關詳細得獎名單，請參閱附件。

關於恒隆地產

恒隆地產有限公司（股份代號：00101）是香港和內地的頂級地產發展商之一，於香港上市並為恒生指數及恒生可持續發展企業指數成份股，於 2017 年獲納入道瓊斯可持續發展亞太指數。恒隆在香港擁有龐大的投資物業組合，並在 1990 年代起逐步拓展內地市場。公司目前已成功進入上海、瀋陽、濟南、無錫、天津、大連、昆明及武漢的市場，旗下內地項目均以「恒隆廣場」命名。隨着未來進一步發展，恒隆地產正努力開創前景，矢志發展成為一家備受尊崇的全國性商業地產發展商。

* * *

傳媒查詢：

譚茵元

集團傳訊－高級經理

(852) 2879 0617

JenniferZYTam@hanlung.com

張嘉穎

集團傳訊經理（傳媒關係）

(852) 2879 0360

WingKWCheung@hanlung.com

圖片說明（1）



恒隆地產高級管理層，包括執行董事陳文博先生（前排中）、陳家岳先生（前排左二）、董事——租務及物業管理彭兆輝先生（前排右二）、上海恒隆廣場總經理胡惠雅女士（前排左一）及港匯恒隆廣場總經理葉志強先生（前排右一）出席首屆「恒隆商戶服務獎」頒獎典禮，頒發獎項予各得獎者。

圖片說明（2）



恒隆地產執行董事陳文博先生在「恒隆商戶服務獎」頒獎典禮暨座談會上，與多位業界翹楚一同剖析現時千禧一代與 Z 世代主導的精品服務消費趨勢，並闡釋恒隆面對這新衝擊的策略與措施。

圖片說明 (3)



恒隆地產執行董事陳文博先生（中）、畢馬威中國消費品零售行業主管合夥人錢亦馨女士（右二）、ELLE 編輯副總監賴忠苑先生（右一）、資深神秘顧客調查組織代表顧謹女士（左二）、及知名時尚博主吉良先生（左一）在座談會上，探討千禧一代與 Z 世代所主導的精品服務消費趨勢，所帶來的挑戰和機遇。

圖片說明 (4)



恒隆地產今日在上海舉辦第一屆「恒隆商戶服務獎」頒獎典禮，邀請了多個國際品牌管理層和代表、零售業界領導、金融、專業服務領域的精英等逾百名嘉賓出席，共同為高端零售服務加冕，場面盛大。

附件一

「恒隆商戶服務獎」得獎名單（排名不分先後）

1. 個人卓越獎—港匯恒隆廣場

品牌名稱	員工姓名
Chloe 寇依	任懿 Emily Ren
Gucci 古馳	劉方立 James Liu
Haagen Dazs 哈根達斯	馮先梅 Lily Feng
Jurlique 茱莉蔻	魯小雪 Sara Lu
STACCATO	盧建軍 Brian Lu
PLEATS PLEASE 三宅一生	時佳雯 Ayaka Ye
Ding Tai Fung 鼎泰豐	楊平 Barry Yang
Su Zhe Hui 蘇浙匯	劉建波 Jianbo Liu
Dunhill 登喜路	周佳 Vivian Zhou

2. 個人卓越獎—上海的恒隆廣場

品牌名稱	員工姓名
Piaget 伯爵	張玲智 Ivy Zhang
Dior 迪奧	于鈺 Joanna Yu
TASAKI 塔思琦	夏俊 Amy Xia
Giorgio Armani 喬治阿瑪尼	姜知棟 Jimmy Jiang
Cartier 卡地亞	陳潔 Emma Chen
Celine 思琳	許仲佑 Edward Hsu
Ermenegildo Zegna	張燕 Summer Zhang
Bottega Veneta 葆蝶家	于歆毅 Candy Yu
Christofle 昆庭	奚蕊玲 Feeling Xi
VERTU 緯圖	徐華俊 Jim Xu

3. 企業團隊卓越獎－港匯恒隆廣場

品牌名稱	員工姓名
Tiffany & Co. 蒂芙尼	陸莉 Carmen Lu 劉莉雯 Lee Liu
Max Mara 麥克斯·馬勒	賀梅 May He 顧海風 Yogo Gu 邵維娜 Coco Shao 王玉嬌 Sasa Wang 王媛 Anna Wang
Charme 港麗餐廳	左菲妹 Feimei Zuo 吳曼曼 Manman Wu 代金桃 Jintao Dai 吳彩雯 Caiwen Wu 孔楠楠 Nannan Kong

4. 企業團隊卓越獎－上海的恒隆廣場

品牌名稱	員工姓名
Bang Olufsen 波傲	張俊 Winson Zhang 陶鋼 Michael Tao 魏巍 Wei Wei 王華 Jacky Wang 喻婕 Corer Yu
Dior 迪奧	陳英 Monica Chen 周莉 Lily Zhou 顧偉凡 Grace Gu
Bulgari 寶格麗	蔡摯辰 Millet Tsai 鮑一青 Amanda Bao 李麗芸 Sherry Li 錢慧敏 Sophia Qian 江方舟 Konsum Jiang 周蕾 Ray Zhou 葉寧 Rex Ye
EasyLab 輕實	劉健文 Ken Liu 陳小燕 Xiaoyan Chen 席其兵 Qibing Xi

附件二：

「恒隆商戶服務獎」精選得獎個案

得獎品牌與員工	個案分享
<p>個人卓越獎 馮先梅 Haagen Dazs 哈根達斯</p>	<p>陪顧客吃「年夜飯」</p> <p>在 2016 年的最後一天，港匯恒隆廣場哈根達斯店的馮先梅正準備結束營業回家和家人吃年夜飯。這時店內走進一位年老的婦人和一位老爺爺，他們表示女兒沒能回家過年，所以二人想出來外面吃點蛋糕甜點，也算自己過個年。馮先梅聽到後很心疼兩位老人，主動延長了當天的營業時間，陪兩位老人在店內吃了「年夜飯」。</p> <p>也因為這樣，馮先梅錯過了和家人吃年夜飯的時間，但她表示不後悔。因為她認為，真正的優質服務，就是以同理心去面對顧客。馮先梅的做法給了我們最好的榜樣。</p>
<p>個人卓越獎 陳潔 Cartier 卡地亞</p>	<p>為顧客度身訂造「求婚驚喜」</p> <p>一對即將步入婚姻殿堂的情侶來到卡地亞上海恒隆廣場店舖挑選對戒，細心的店員陳潔聽女顧客對男朋友喃喃細語：「這樣就算結婚啦，連求婚也沒有啦？」</p> <p>陳潔將這句話記在心裡，事後主動聯繫男顧客，給了他一些建議，策劃一個讓未婚妻終生難忘的求婚方案。陳潔和相關同事溝通之後迅速擬定了一套方案，把求婚地點定在上海恒隆廣場的卡地亞店舖內。在求婚之日，陳潔和男顧客安排以再看訂婚戒指的名義不動聲色的把女顧客約到店內，最終店舖所有同事見證了這對情侶的求婚過程，令他們畢生難忘！</p>

得獎品牌	個案分享
<p data-bbox="188 181 422 219">企業團隊卓越獎</p> <p data-bbox="204 241 406 280">EasyLab 輕實</p>	<p data-bbox="459 181 1069 219">店長當起廚師來 不讓慕名而來的顧客失望</p> <p data-bbox="459 297 1412 645">2016 年 11 月下旬的一個晚上，EasyLab 輕實的員工正在做着收市的工作，後廚的員工已經下班離開了門店。只剩下店長劉健文、領班陳小燕及水吧席其兵。這時突然走進來兩位顧客，手上拿着大包小包，原來兩位外賓是專門下飛機後就直接過來，行李都沒來及放下，而且滿臉都是疲倦，肯定是餓壞了，於是店長做了一個決定，讓他們先看餐牌選餐，然後盡量給他們做菜。</p> <p data-bbox="459 723 1412 947">考慮要求廚師返回店內實在太晚了，於是劉健文擔任廚師，席其兵打下手，由廚師透過電話指導幾道簡單的熱菜製作。經過近 30 分鐘的烹飪，顧客終於吃上了熱乎的飯菜，而且給予菜品味道很高的評價，三位員工也都相視會心地笑了。</p>