

香港寬頻再次榮獲客戶服務殊榮 勇奪最佳客戶服務中心 (100 名僱員以上) 大獎

(香港，2006年10月24日)香港寬頻網絡有限公司（下稱「香港寬頻」）宣佈，香港寬頻於本年10月19日榮獲香港客戶中心協會主辦第七屆最佳客戶服務中心大獎2006中的**最佳客戶服務中心 (100名僱員以上) 銅獎**，肯定了香港寬頻在提升優質客戶服務方面的成就。

第七屆香港客戶中心大獎 2006 的評審過程極為嚴謹，評審會於企業背景、技術層面、人力資源管理、客戶服務中心的環境、管理策略及流程管理等六方面為企業進行評估；並經過三個不同階段的重要選拔包括：撰寫報告、面試及公司探訪，確證得獎者的實力。

香港寬頻致力追求卓越的客戶服務質素，每位在職的客戶服務主任均必須接受224小時的基本訓練，更須要定期進修及考核有關與客戶聯繫的科目。香港寬頻更有一支由技術、產品、行銷等部門組成的支援小組作為客戶服務部的後盾，令其客戶熱線中心能迅速處理客戶的電話查詢。另外，香港寬頻位於旺角的客戶服務中心佔地約四千呎，為客戶提供貼身及全面的服務。

對於香港寬頻成功通過以上評審，並獲得各界的認同，香港寬頻營運總監楊主光表示：「我們非常榮幸，得到香港客戶中心協會的嘉許及認同。此獎項不但將成為香港寬頻追求卓越的動力，更重要的意義是，同事一直付出的貢獻及努力得到肯定。香港寬頻本著『用心關懷，用行動照顧』的精神，我們將不斷進步，令客戶服務質素更上一層樓。」

香港寬頻於早前更榮獲「亞太顧客服務協會」舉辦的「亞太傑出顧客關係服務獎」中「2005年度最佳顧客服務中心」及「2005年度最佳客戶熱線中心」兩項大獎，其對客戶服務之重視，勢必成為業界之翹楚。

-完-

關於城市電訊/香港寬頻

城市電訊(香港)有限公司(香港聯合交易所上市編號：1137；美國納斯達克市場交易代號：CTEL)於一九九二年創辦，為一綜合電訊服務供應商。城市電訊的全資附屬公司，香港寬頻網絡有限公司積極拓展網絡，目標將城域以太網覆蓋由現時的一百二十萬住戶覆蓋增至一百八十萬住戶，達全港住戶總數八成。香港寬頻提供 1000Mbps、100Mbps、25Mbps 及 10Mbps 寬頻互聯網、話音、數碼電視及企業數據服務，現時合共擁有逾六十萬名客戶。有關城市電訊的詳細資料，請瀏覽 www.ctigroup.com.hk。

關於香港客戶服務中心

客戶中心協會由一群客戶服務中心的使用者於一九九九年創立。協會的使命，就是協助本地的機構透過應用最佳的管理典範及嶄新科技，從而改善及提升其顧客服務水平。協會並致力在「流程改善」、「人力資源管理」及「科技」三大範疇推廣達致卓越之道。

傳媒垂詢，請聯絡企業傳訊部：

張嘉恩

電話：(852) 3145 4116

傳真：(852) 2199 8405

電郵：kathyc@ctihk.com