

SmarTone 卓越客戶服務所向披靡 四連冠榮獲業界至尊認同

(2004 年 10 月 6 日，香港) – 由香港零售管理協會舉辦的「2004 傑出服務大獎」今日揭盅，SmarTone 連續第四年勇奪「最佳服務團隊獎」，印證其卓越的客戶服務獲得業界一致認同。該項殊榮反映 SmarTone 貫徹執行其以客為尊的策略，以及致力實踐為客戶提供零售業內最優質服務之承諾。此外，SmarTone 更榮獲「主管級別之電子及電器店／電訊組別獎」。

SmarTone 於 2001 年、2002 年、2003 年及 2004 年連續四年勇奪於 2001 年設立的「最佳服務團隊獎」，創下香港零售管理協會自創辦「傑出服務大獎」以來前所未有的紀錄。這項破天荒的成就正正反映了 SmarTone 全體前線員工的一致高質素服務水平。

SmarTone 總裁黎大鈞先生表示：「SmarTone 卓越且貫徹一致的客戶服務進一步獲市場認同，再度獲頒多項零售業大賽及選舉殊榮。今日我們得到由代表香港整個零售行業之權威機構 — 香港零售管理協會所頒發的殊榮，實在令人引以為傲。」

本年度，來自 36 間零售商共 115 位業界精英角逐主管級別的榮譽大獎，SmarTone 員工於比賽中脫穎而出，成為精英中之精英。

SmarTone 多年來屢獲殊榮，剛又榮獲香港零售管理協會頒發兩個大獎，實是錦上添花，亦令其卓越的客戶服務繼續在整個服務行業中獲得肯定。在過去四年，SmarTone 在香港芸芸流動通訊經營商中脫穎而出，成為勇奪最多主要服務大獎的流動通訊經營商。

SmarTone 以客戶服務為其三大業務支柱之一，並將繼續為客戶提供最佳的服務體驗，讓他們拉近與其重視的人、資訊及娛樂的距離。

《 完 》

關於 SmarTone

SmarTone 為香港主要的流動多媒體服務供應商。SmarTone 一直以客為尊，旨在為客戶拉近人與人之間的距離，並讓他們更能掌握資訊及娛樂消息，同時亦為股東創造更大價值。SmarTone 透過繼續專注發展其三大業務支柱 — 產品及服務、網絡表現和客戶服務，並提升其品牌形象，為客戶帶來市場上最具價值的服務。

SmarTone 於二〇〇三年六月在 *Media* 雜誌每年舉辦的「最佳亞洲品牌」調查中，成為亞洲二十大品牌之一。SmarTone 是榜上唯一一間流動通訊網絡經營商，與其他主要的國際品牌並齊。

我們憑藉一直以來所建立之雄厚技術基礎及提供優質服務的堅定承諾，推出了三類勝人一籌的多媒體服務，分別是為所有客戶提供資訊和娛樂的突破性流動多媒體服務 SmarTone **in**™；一套令繁忙的行政人員和專業人士節節領先且簡單易用的流動商業服務 SmarTone **BIZ**™；和訊息服務，例如 **picturemail**™。

SmarTone 於二〇〇一年獲發 3G 牌照，而 3G 服務將按照計劃於二〇〇四年年底前推出。

SmarTone 的網絡表現，無論在話音或多媒體服務方面，均為全港之冠，並獲得由香港中文大學進行的網絡質素研究結果所肯定。

SmarTone 再接再厲，贏取了多項本地及區內零售和服務業大獎，證明了 SmarTone 的優質客戶服務不僅在電訊行業傲視同儕，更為整個服務業之典範。

香港零售管理協會之傑出服務獎

最佳服務團隊獎
主管級別大獎
基層級別大獎

2004 年、2003 年、2002 年及 2001 年
2004 年、2003 年及 2001 年
2003 年及 2002 年

香港零售管理協會神秘顧客計劃

組別服務領袖
本年度最佳服務零售商

2003 年第一季及 2002 年第一季
2003 年及 2002 年

香港管理專業協會傑出推銷員獎

五名 SmarTone 提名之員工勝出
四名 SmarTone 提名之員工勝出

2004 年及 2002 年
2003 年

亞太顧客服務協會之顧客關係服務傑出獎

最佳顧客關係服務傑出獎	2002 年
最佳客戶熱線中心(電訊服務) 獎	2002 年
傑出顧客服務專業人員獎	2002 年

香港客戶中心協會客戶服務中心獎

傑出客戶服務中心團隊主管 - 銀獎及銅獎	2002 年
優秀客戶服務中心專才 - 銅獎	2002 年

壹週刊服務第壹大獎

服務第壹金獎	2003 年
服務第壹組別大獎	2004 年及 2003 年
最佳服務員工獎	2004 年及 2003 年

SmarTone 於一九九二年成立，為亞洲首間經營商於一九九三年推出 GSM 流動通訊服務，並在港率先推出自動國際漫游服務。我們早於一九九七年在全球首先採用加強全速編碼技術(Enhanced Full Rate Technology)，為客戶大大提升話音質素。此外，我們率先於一九九九年在香港試行推出 GPRS 服務。

SmarTone 於一九九六年在香港聯合交易所上市，其主要股東為新鴻基地產有限公司（持有約 52% 股權）。

如欲獲取更多有關資料，請瀏覽 SmarTone 之網頁 www.smartone.com.hk。

如有任何垂詢，請致電：

陳詩韻小姐
企業傳訊助理經理
電話：3128 2250 / 9664 7613

李倩雯小姐
總經理 - 企業傳訊
電話：3128 2255 / 9093 0218