



友邦香港

九龍太子道東712號
友邦九龍金融中心
電話: (852) 2881 3333
AIA.COM.HK

新聞稿

友邦香港全方位卓越服務 囊括 4 項優質顧客服務大獎

香港，2013年1月31日 — 友邦香港連續8年成為香港優質顧客服務協會舉辦之「優質顧客服務大獎」得主，2012年更囊括4項大獎，成為贏得第二最多獎項的企業。這些獎項反映公司由內部培訓發展，以至前線人員及後勤服務的不同客戶接觸點，均表現出一致的高質素服務水平，實踐以客為先的服務承諾。

友邦香港及澳門首席執行官陳榮聲先生表示：「卓越服務一直是友邦香港企業文化之成功基石。為更切實地迎合客戶不斷轉變的需要，我們早於1996年已開始推行優質客戶服務計劃，2011年又設立卓越服務系統，使業務營運和管理機制臻為完善，確保顧客從接觸保險代理開始至索償，以至提升生活智慧等各方面，都獲得完美稱心的體驗。公司內部訂下的超過60項服務承諾，去年成功達標率平均高達96%。是次獲獎代表我們對追求優質服務的堅持，贏得專業團體的一致認同。」

友邦香港在「優質顧客服務大獎2012」榮獲之4項大獎，分別為：

- 友邦香港客戶服務熱線榮獲「優秀組別獎--熱線中心服務獎」金獎；
- 友邦財駿中心獲頒「優秀組別獎--櫃員服務組」銀獎；
- 營業培訓及發展部榮獲「優秀組別獎--內部支援服務獎」銅獎；
- 財富管理及保障高級經理張景峯贏得「傑出個人獎--外勤服務獎」銅獎。

友邦香港客戶服務熱線於2010及2011年已獲頒「優秀組別獎--熱線中心服務獎」銀獎，2012年更進一步贏得金獎殊榮。此外，專為高資產人士提供一站式全保理財服務之友邦財駿中心，亦連續兩年獲頒獎項。友邦香港長期躋身「優質顧客服務大獎」之獎牌榜，充分證明公司致力建立強大的服務平台，讓客戶體驗勝人一籌的優質服務。

「優質顧客服務大獎」由香港優質顧客服務協會於2002年起舉辦，目的是表揚傑出表現的企業和僱員，以及推動會員機構建立優質顧客服務文化。

- 下接第2頁 -

「友邦香港」或「公司」是指美國友邦保險(百慕達)有限公司。



友邦香港全方位卓越服務囊括 4 項優質顧客服務大獎
2013 年 1 月 31 日
頁二



友邦香港及澳門首席執行官陳榮聲先生(左四) 與其他獲獎機構代表一起出席「優質顧客服務大獎 2012」頒獎典禮。公司囊括 4 項大獎，成為贏得第二最多獎項的企業。



友邦香港客戶服務熱線在「優質顧客服務大獎 2012」中榮膺「熱線中心服務組優秀組別獎」金獎，公司代表接受獎項。

- 完 -

- 下接第 3 頁 -

「友邦香港」或「公司」是指美國友邦保險(百慕達)有限公司。

友邦香港全方位卓越服務囊括 4 項優質顧客服務大獎
2013 年 1 月 31 日
頁三

關於友邦香港及澳門友邦保險

友邦香港及澳門友邦保險是友邦保險集團成員，友邦保險集團於 1931 年開始經營香港的業務。我們於香港及澳門擁有最龐大的營業團隊*，致力開發保險產品，以滿足客戶不同階段的需要。我們提供的產品，包括個人壽險、團體人壽、意外、醫療、個人財物保險及超過 100 款投資選擇的投資連繫壽險計劃。

* 截至 2011 年 11 月 30 日

友邦保險簡介

友邦保險控股有限公司及其附屬公司（統稱「友邦保險」或「本集團」）是最大的泛亞地區獨立上市人壽保險集團，在亞太區 16 個市場營運，包括在香港、泰國、新加坡、馬來西亞、中國、韓國、菲律賓、澳洲、印尼、台灣、越南、新西蘭、澳門和汶萊擁有全資的分公司及附屬公司、斯里蘭卡附屬公司的 92% 權益，以及印度合資公司的 26% 權益。

友邦保險今日的業務成就可追溯逾 90 年前於上海的發源地。按壽險保費計算，集團在亞太地區（日本除外）領先同業，並於大部分市場穩佔領導地位。截至 2012 年 5 月 31 日，集團總資產值為 1,194.94 億美元。

友邦保險提供一系列的產品及服務，涵蓋退休儲蓄計劃、壽險和意外及醫療保險，以滿足個人客戶在儲蓄及保障方面的需要。此外，集團亦為企業客戶提供僱員福利、信貸保險和退休保障服務。集團透過遍佈亞太區的龐大專屬代理及員工網絡，為超過 2,400 萬份個人保單的持有人及逾 1,000 萬名團體保險計劃的參與成員提供服務。

友邦保險控股有限公司於香港聯合交易所有限公司主板上市（股份代號為「1299」）；其美國預託證券（一級）於場外交易市場進行買賣（交易編號為「AAGIY」）。

友邦香港
曾艷芳小姐
+852 2881 3362

恒信公關國際有限公司
陳德成先生
+852 3960 1903
###

「友邦香港」或「公司」是指美國友邦保險(百慕達)有限公司。