



主辦機構：星島

服務品牌



康業總寫字樓、翠景山莊、淺水灣127號、羅怡雅苑、奕翠園及達賢中心成功考取ISO 10002：2004投訴管理系統認證。



香港環保企業
Presentation Ceremony 頒獎



康業服務有限公司
Hong Yip Service Company Ltd.
(香港房屋委員會認可成員)
(Member of the Hong Kong Housing Council)

康業服務有限公司
副主席及行政總裁
鄭正燦先生

康業剛於本年3月榮獲「星島服務品牌-物業管理組別」大獎。康業副主席及行政總裁鄭正燦(右)接受星島集團行政總裁盧永基頒發獎項。

康業一直以「成為全港最優質物業及設施管理公司，為顧客締造美滿之家」為理念，致力提升業戶的居住及生活質素，每個項目都做到一絲不苟。2006年增設會所廚藝精英交流會，推廣會所餐飲服務。

康業旗下多個屋苑榮獲環保獎項，成功將環保生活概念引入屋苑。圖中為翠景山莊去年奪得「環保企業獎」全獎。

迎合發展 服務自我增值
為配合瞬息萬變的社會發展，管理服務必須推陳出新，才能滿足客戶需要。因此，康業一直不遺餘力，積極培育人才，經常舉辦專業課程，讓員工學習新知識，自我增值。除此之外，鄭先生認為優質的管理能夠為物業增值，故康業一直積極提升居住質素，協助業主立案法團進行大型翻新工程，改善大廈設施；推動廢物回收，響應環保；改善屋苑園林綠化，美化居住環境等。都可令物業升值。為全面提升樓宇質素，康業設計一系列優質管理標準及運作模式，訂立長遠計劃，逐步推展，為業戶締造美滿之家。展望將來，康業將堅守卓越服務承諾，培訓優秀管理人才，創設美好居住環境及進一步提供最優質的增值管理服務，全面滿足客戶需要。

注重培訓「師傅制」訓練
能得到多項國際認證，必須持續提升卓越的服務水準，這方面有賴一羣訓練有素的優秀員工。鄭先生稱康業十分注重員工培訓：「透過精心設計的培訓計劃，為全體員工裝備所需的技能，協助他們發揮潛能及盡展所長，全面演繹康業對優質服務的理念。」康業擁有超過3000名員工，包括優秀的管理專才、熟練的技術人員，以及熱心積極的服務人員。透過多元化內部培訓及大專院校專業課程，讓員工得以與時並進，整體服務質素日益提升。培訓的範圍包括：對服務行業的認識、職務技能、管理實務、顧客服務、接待技巧、投訴處理、危機處理、突發事故應變技巧等。

除課堂式培訓外，康業特設貼身的「師傅制」訓練模式，由經驗豐富及表現出色的員工擔任師傅，從日常工作中觀察同事的表現及需改善之處，從而作出針對性指導、示範及崗位實習，協助同事適應工作環境及達到公司要求。「為鼓勵員工不斷求進，康業每年舉辦「卓越服務精英」選舉，邀請業戶一同參與，投票支持表現出色的員工，藉此推動精益求精，全力以赴的企業文化，使員工更富進取精神。」鄭先生補充。

管理超過1,300幢物業的康業服務有限公司，多年來不斷創新服務，一直滿足客戶的需要，令他們生活舒適安泰。而康業對於服務質素及員工培訓方面亦非常重視，因此屢獲殊榮，為客戶做得更好。

管理服務推陳出新 屢獲國際專業嘉許

物業管理
康業服務有限公司
Hong Yip Service Company Ltd.
新鴻基地產成員
A member of New Hong Kai Property

多次考取國際認證
「服務至上，精益求精，優質管理，力臻完美。」副主席及行政總裁鄭正燦認為是康業一向秉持的服務方針。經過十年不斷發展及革新，康業在物業管理服務層面國際專業嘉許，成績有目共睹。康業自1997年七月考取ISO9002品質系統證書後，繼續持續改善，與時並進，於2000年十二月，成功將該品質系統提升為ISO9001:2000，為全港首間物業管理公司為旗下全球物業考取最新國際認可品質標準證書。康業一直堅持對服務的承諾；於近年榮獲ISO 14001環境管理系統證書，證明了環境方針、運作程序及管理方案合乎國際認可標準。同年亦考取ISO職業安全及健康管理系統證書OHSAS18001。

另外，顧客投訴管理已成為現今企業發展的重點，它能夠幫助企業邁向成功，提高市場佔有率與顧客忠誠度，進一步提升企業「以客為本」的專業形象，為企業開闢更多的業務機會。投訴管理系統認證是一個最新及系統化的顧客服務管理體系，目的是以迅速、透明及公正地處理客戶的意見。良好的投訴管理系統是成功的商業管理和理解客戶需求的有效工具。康業於2006年11月成功為總公司及旗下5個物業，包括翠景山莊、淺水灣127號、達賢中心、奕翠園及羅怡雅苑，考取ISO 10002：2004投訴管理系統證書。