



Asia Pacific  
Customer  
Service  
Consortium

Asia Pacific Customer Service Consortium  
9/F Surson Commercial Building  
140-142 Austin Road, Tsim Sha Tsui  
Kowloon, Hong Kong

Tel: (852) 2174 1428  
Fax: (852) 2174 1438  
Email: info@apcsc.com  
Website: http://www.apcsc.com

## 新聞稿

### 4 大市場領袖榮獲亞太顧客服務協會頒發「優質客服專員中心證書」 「優秀人才的發展方能保留並培養最有價值的顧客和員工」

中國 - 香港, 2014 年 6 月 13 日 - 四大服務業領袖榮獲亞太顧客服務協會頒發的「優質客服專員中心證書」, 藉此表揚他們的員工發展計劃和堅持提供世界級服務於香港、亞太區內及全球顧客服務貢獻。

#### 獲獎企業如下：

- 中國電信國際有限公司 (中國電信)
- 美國寶石研究院 (香港) (GIA)
- 美贊臣營養品(香港) 有限公司(美贊臣)
- 卓健醫療有限公司(卓健)

#### 榮獲殊榮的商業部門：

- 中國電信顧客服務組
- GIA 客戶服務部與寶石鑑定服務部
- 美贊臣客戶關係管理部
- 卓健顧客服務部

優質客服專員中心證書, 要求 APCSC 會員機構必須有九成以上的顧客服務和熱線中心的職員達到亞太顧客服務協會全球性認可培訓證書課程的認證標準, 包括客服中心資深專員證書 (CCCP)、客服中心主管證書 (CCCS)、聯絡中心經理證書 (CCCM), 顧客服務分析及審查員證書 (CCSA) 和顧客服務管理證書 (CCSM)。

亞太顧客服務協會主席朱剛岑先生強調：「投資於人才發展、培訓、認證是奠定成為最佳雇主企業的基石。由於更多的渠道與市場競爭, 顧客更加注重專業的售前、售後服務及跨渠道的顧客體驗。領袖企業持之以恆地提供優秀人才的發展, 方能保留並培養其最有價值的顧客和員工。優質客服專員中心證書得獎企業以其堅定的承諾、參與和明確的顧客體驗管理戰略引領市場達至更卓越、穩健的顧客滿意度、關係和忠誠管理, 同時成功激勵和培養了顧客及員工。我謹祝賀 4 間獲獎企業獲得是次嘉許, 同時亦祝賀其客戶服務專員獲得專業證書。」

中國電信國際有限公司市場部副總裁李青先生表示：「我們非常榮幸能獲得亞太顧客服務協會 (APCSC) 頒發的優質服務專員證書, 這獎項是對客戶服務員工一直追求卓越表現和力求進步的認同。我們相信優質的產品及良好的顧客關係是電信市場首要的成功因素。這證書能鼓勵我們的員工保持這專業服務水準。今後我們會繼續提供優越的顧客服務以超越我們顧客的期望。」

美國寶石研究院香港鑑定所董事鄭偉民先生表示：「我們很高興能獲得由亞太顧客服務協會頒發的優質服務專員中心證書, 這獎項是對客戶服務員工一直追求卓越表現和力求進步的認同。作為一家在研究、教育和鑑定服務領域有著悠久歷史的組織, 我們高度重視品質, 價值, 專業操守及客戶服務標準。我相信這次嘉許能推動鑑定所的員工繼續地為業界和公眾提供引以為榮及優越的服務。」

美贊臣營養品(香港) 有限公司總經理王月歡小姐表示：「我們銳意為顧客提供專業可靠及貼心的服務, 為此一直努力不懈, 亦很榮幸再次獲得由亞太顧客服務協會所頒發的優質客服專員中心證書, 以肯定我們在人力培訓以及顧客為本方面所作出的努力, 我們為員工的卓越表現感到驕傲, 並承諾繼續為顧客帶來最優質的服務。」

卓健醫療有限公司行政總裁李志成先生表示：「我們很高興能再次獲得由亞太顧客服務協會頒發的優質服務專員中心證書, 這獎項是對客戶服務部員工一直追求卓越表現和力求進步的認同。我相信是次嘉許能推動卓健員工以超越客戶期望為大家共同努力的目標。客戶服務部所設的 24 小時醫療熱線, 不時擔當起首個與客戶接觸的橋樑, 解答有關不同業務的查詢。部門每月處理超過 50,000 來電, 4,000 電郵, 包括查詢一般醫生網絡診所資料、預約、緊急求助以及住院安排。此外, 卓健員工一直堅守提供優質服務的承諾, 主動聆聽客戶的意見, 並視他們為本集團持續向前的動力及成就的指標。我們為此感到驕傲。」李先生更表示：「為應付近年本地及國內旅客發展的多元化業務, 公司會繼續投放適當資源, 透過培訓、認證課程以及知識管理, 裝備我們的員工, 致力讓他們發揮全面且優越的服務精神。作為醫療客戶服務中心的市場領導者, 我們的目標是繼續提供優質的客戶服務, 成功照顧每一位客戶的需要。」



Asia Pacific  
Customer  
Service  
Consortium

Asia Pacific Customer Service Consortium  
9/F Surson Commercial Building  
140-142 Austin Road, Tsim Sha Tsui  
Kowloon, Hong Kong

Tel: (852) 2174 1428  
Fax: (852) 2174 1438  
Email: [info@apcsc.com](mailto:info@apcsc.com)  
Website: <http://www.apcsc.com>

**優質客服專員中心證書**是免費頒發，有效期為一年。只要 **APCSC 會員機構**內有九成以上職員能達到亞太顧客服務協會全球性認可培訓證書課程的認證標準均可獲免費頒發。

除了優質客服專員中心證書，亞太顧客服務協會亦推出了一系列證書課程，包括顧客關係管理經理 (CRMM)、顧客關係管理總監 (CRMD)，及由**香港顧客服務協會**(學院編號 668)提供，並獲納入**持續進修教育基金**的顧客服務管理證書 (CCSM)、傑出服務領導證書 (CSEL)及專業顧客服務證書 (CPCS)。(學院編號 668)

以下三個課程已獲教育統籌局於商業服務部份中納入持續進修基金的「可獲發還款項課程」內：

- 顧客服務管理證書 (CCSM) 課程編號: 21C04911-5
- 專業顧客服務證書 (CPCS) 課程編號: 21C05127-6
- 傑出服務領導證書 (CSEL) 課程編號: 21C05006-7

有關亞太顧客服務協會的**全球認可培訓課程**、**優質客服專員中心證書**和新聞稿或訪問，請致電 +852 2174 1428 與劉小姐聯絡。索取新聞稿，請電郵至 [enquiry@apcsc.com](mailto:enquiry@apcsc.com) 或瀏覽 [www.apcsc.com](http://www.apcsc.com)。

#### 關於亞太顧客服務協會 ([www.apcsc.com](http://www.apcsc.com))

亞太顧客服務協會成立的信念在於「優質的客戶關係是增強競爭力的唯一方法！」協會的目標是在各國際城市內推廣優質顧客關係及服務質量標準，致力表彰各政府、企業、部門、團隊和個人對客戶服務與所屬機構所作出的雙贏貢獻。

亞太顧客服務協會協同國際教育夥伴與國際成員機構共同提供全球性認可的培訓證書課程，以推廣全球化標準，課程範圍包括熱線中心、顧客關係管理、客戶服務管理。

#### 關於中國電信國際有限公司

中國電信集團公司是中國大型國有通信企業並連續多年入選“世界 500 強企業”，對於是次的獲頒實在是一項殊榮，更對我們起著鼓舞的作用。與此同時我也為我們的客戶服務中心感到自豪，因為他們在公司裏擔演了一個重要的角色，不斷地為我們來自世界各地的客戶提供優質及出色的服務。作為一間『以客為本』的公司，我們會繼續努力不懈，推動優質的客戶服務令我們可以繼續成為網絡通訊市場的領導者。最後再次感謝亞太顧客服務協會所頒贈的獎項，這個獎項將會繼續加強我們在提升服務方面的重大決心。

#### 關於美國寶石研究院 (香港)

作為一家獨立的非營利機構，GIA 是世界公認最權威的寶石鑑定機構。GIA 創立了 4C 標準和在全球適用的國際鑽石分級系統 (International Diamond Grading System™)。GIA 的宗旨是透過教育、研究、鑑定服務及儀器發展，以確保珠寶業能達致最高的誠信、學術、科學及專業水平，從而獲得大眾的信賴。

#### 關於美贊臣營養品(香港)有限公司

美贊臣是擁有百年歷史的世界級嬰幼兒營養品專家，以先進科研為基礎，為世界各地的兒童帶來生命中最好的開始。美贊臣營養品(香港)有限公司在香港成立超過 40 年，旗下「A+」系列品牌，包括「安嬰寶 A+」、「安兒寶 A+」、「安兒健 A+」及「安學健 A+」深受父母歡迎，連續十二年全港銷量第一\*。

\*Mead Johnson 美贊臣嬰兒奶粉連續十二年全港銷量/銷售額冠軍 (2002 年 5 月-2014 年 4 月) 根據 Nielsen 尼爾森公司 2002 年 5 月至 2014 年 4 月全港嬰兒奶粉零售調查報告 (包括任何人仕經超市及藥房之購買總數量) (2014 尼爾森公司版權所有)

#### 關於卓健醫療有限公司

卓健醫療服務有限公司 (卓健醫療) 於 2013 年 10 月正式加入國際醫療服務集團——保柏。卓健醫療的服務涵蓋診斷、基層保健及專科服務。自 1868 年起植根香港，卓健醫療透過其多項專科設施齊備的 100 多間醫療中心及近 500 間聯營診所，為香港市民及訪港旅客提供西醫、中醫、放射診斷、牙科及物理治療服務。卓健醫療並營運護理介紹所，亦是香港最大規模為企業提供醫療服務的機構。於 2012-13 財政年度，卓健醫療錄得超過 270 萬求診人次，並繼續拓展其服務版圖至高質專科服務，已在香港增設的專科服務包括：腦神經科、皮膚科、骨科、內分泌及糖尿病科以及腫瘤科。

有關新聞採訪、優質客服專員中心證書、卓越顧客關係服務 (CRE) 及優質顧客服務標準 (CSQS) 國際領袖高峰會，以及國際傑出顧客關係服務獎選舉的推廣支援及贊助，請致電(852) 2174 1428 與劉小姐聯絡，或電郵至 [enquiry@apcsc.com](mailto:enquiry@apcsc.com)。您亦可通過新浪微博: [weibo.com/apcsc](http://weibo.com/apcsc)，Facebook: Asia Pacific Customer Service Consortium，Twitter: CREAwards，LinkedIn: APCSC，MSN: [enquiry@apcsc.com](mailto:enquiry@apcsc.com)，QQ: 2303712688 獲取更多資訊