



Asia Pacific
Customer
Service
Consortium



Register Now

Contact Alan Poon at **APCSC**

Tel: + 852 21741428

Fax: + 852 21741438

Email: certification@apcsc.com

顧客服務管理證書 (CCSM)

提升客戶服務和專業水準

強化顧客忠誠度，力求卓越品質

這四天的 CCSM 認證課程是亞太顧客服務協會舉辦的。該課程將涵蓋在顧客服務管理方面最新與最先進的內容，他將帶來最前沿的技術資訊，管理理念，包括 CRM, 運作，顧客滿意度，忠誠度與績效管理。學員亦將學習資料分析方法以及如何活用所得資料，為了幫助參加者完成分析彙報，此課程將教導資料準備的方法和如何出色地彙報顧客服務中心的表現。完成此課程後，學員將全面瞭解顧客服務的審查技巧，以確保服務品質，並且參加者將瞭解定期審查的重要性以及何為成功的審查。

導師: 朱剛岑，創辦人及主席，傑出顧客關係服務獎評審團評委。

學員回應:

「對我來說，最有價值的題目是 CRM。而且，課程的節奏非常完美！總體來講，我認為全部課程都很有價值並且極大地豐富了我的知識！」

Owais, Assistant Manager, International Liaison Middle East, HELP International College of Technology, Malaysia

「整體框架很好，特別是對新任的呼叫中心經理來說。導師的講解清晰。我推薦顧客服務經理上這樣的培訓。」

Mohamed Azleem, Assistant Manager, Dhiraagu, Maldives

「對我來說，最有價值的科目是成功的 CRM 專案七個關鍵步驟。導師具有非常有效的講授方式和節奏。」

Anand Raj, Lecturer, Hotel & Tourism School, KDU College, Malaysia

「CCSM 的培訓是有益的，適合部門工作運作。它包括很多新的知識。其中對我來說最有價值的科目是分析工具，導師在分享知識和經驗方面言簡意賅。」

Assistant Co-ordinator - Contact Centre Workforce Management Dialog Telekom Ltd., Sri Lanka

「CCSM 最有價值的科目是優質顧客服務標準。導師講授提供有效的報告材料和教學材料。這是個非常有用的課程，謝謝您們。」

Shirley Tang, General Manager, Hopewell Real Estate Agency Limited, Hong Kong

「其中的主題和教材組織良好。對我來說最有價值的話題是優質顧客服務標準 CSQS 和知識管理。導師對培訓主題十分熟悉。他能有效地回答問題，並且可以使用一個很好的例子來解釋的概念。」

Eddy Lam, Manager, Customer Account Manager PCCW Cascade Ltd

給我留下最深印象是通過電影劇情講評的環節，最有價值的題目是知識管理和流程管理，加上導師非常淵博學識，整個課程很好，滿意。

客戶服務中心室主任李寶珠 中國移動通信集團山東

CSQS，流程管理和顧客關係管理對我最有價值。導師的授課方式和通過實例講解的形式非常值得欣賞。

台州區域中心綜合話務主管助理孫曉單 中國電信浙江

「今天市場的競爭正從產品轉移到服務競爭，而在第三產業的競爭中，公司把更多的注意力投放在優質的顧客服務。愈來愈多的行政總裁明白優質的顧客服務是令顧客忠誠及降低成本的重要因素，不能令(內部以及外部)顧客滿意的服務很快便會被市場淘汰。」

亞太顧客服務協會主席朱剛岑

參加培訓的得益：

- 能夠開發適當的計畫和策略，從而帶領整隊聯絡中心隊伍來配合企業及廠商發展
- 通過 KPI 管理，提高服務中心顧客服務的專業性質，加強顧客關懷，超越顧客期待
- 課程導師以及參加者之間的資訊和經驗共用，探討傑出顧客服務的心得與遠見
- 將績效顧客滿意提升顧客忠誠度與滿意度，參加者將明白定期審查的重要性以及何為成功的審查
- 提供資料準備和資料彙報方面的技巧，從而加強對顧客服務表現的管理
- 讓參加者全面深刻的瞭解顧客服務以及聯絡中心的評審技巧，從而確保 CSQS 標準能按要求實施
- 通過表現管理和顧客滿意度管理的學習應用，加強顧客滿意度和忠誠度
- 獲得顧客服務管理和聯絡中心管理方面國際認證的證書，利於參加者本人未來的職業發展

重要話題

- | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • 服務中心分析 • 品質保證 • CSQS/實地審查 • 流程優化 • 流程改善 • 卓越典範基本方案及報告 • 顧客服務數位統計 • 知識管理 | <ul style="list-style-type: none"> • 企業的策略性夥伴 • 世界級優質顧客服務 • 管理卓越營運 • 管理顧客關係管理 • 管理顧客滿意 • 管理技術 • 管理員工及績效 • 財務管理 • 管理戰略業務部 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



Asia Pacific
Customer
Service
Consortium



Register Now

Contact Alan Poon at **APCSC**

Tel: + 852 21741428

Fax: + 852 21741438

Email: certification@apcsc.com

朱剛岑先生為亞太顧客服務協會 (APCSC) 創辦人及主席，傑出顧客關係服務獎(CRE Awards)評審團評委。

朱先生與行業專家和著名大學的研究人員合作，在客戶滿意度和忠誠度中的關鍵領域進行磋商和研究。與香港大學的研究人員及 APCSC 和 HKCSC 的成員一起，朱先生領導協會為服務機構努力發展優質顧客服務標準 (CSQS)，制定國際標準和世界一流的框架。朱先生是客服管理產業的先驅，包括 eSurvey 網上銀行，證券及旅遊服務，在亞太地區的 CRM 呼叫中心卓越典範 (BIC)，客戶滿意度及意向調查及其它在亞洲，澳大利亞和美國的國際標準。

朱先生是客服管理產業的先驅，多年來與美國、澳洲、中國及其它國際顧客服務相關組織，推動建立全面國際認證課程，以推動客服中心及顧客服務業內從業人士的專業資格及發展，包括顧客關係管理總監證書課程，客服中心資深經理證書課程，客服中心專業人員證書課程等。

朱先生獲得美國加州柏克萊大學 (University of California, Berkeley) 工業工程及營運研究系學士及碩士學位，經常獲邀擔任關於培訓高級管理人員發展以客戶為中心機構，建立傑出顧客關係和培養顧客忠誠度的國際會議和工作坊演講嘉賓。

- ◆ Accenture 埃森哲
- ◆ AIG
- ◆ BUPA (Asia) 保柏亞洲
- ◆ CIMB Bank
- ◆ CIMB 銀行 (馬來西亞)
- ◆ CLP Power 中電
- ◆ Dialog Telekom
- ◆ DHL Express 敦豪快遞
- ◆ Fuji Xerox 富士施樂
- ◆ HK Electric 香港電燈
- ◆ HSBC 滙豐銀行
- ◆ KDU College
- ◆ Methodist College
- ◆ Motorola 摩托羅拉
- ◆ NOKIA 諾基亞
- ◆ Ocean Park 海洋公園
- ◆ PCCW 電信盈科
- ◆ Pos Malaysia
- ◆ P&G 寶潔
- ◆ Reuters 路透社
- ◆ Rich Products
- ◆ Sime Darby 森那美
- ◆ SIRIM (馬來西亞)
- ◆ Smartone 數碼通
- ◆ SONY 索尼
- ◆ SWIFT scrl
- ◆ TNT Express TNT 快遞
- ◆ Time Asia 時代亞洲
- ◆ Wharf T&T 九倉電訊
- ◆ Cathay Pacific Airways 國泰航空公司
- ◆ China Mobile 中國移動通信集團
- ◆ China Telecom 中國電信
- ◆ Chunghwa Telecom 中華電信
- ◆ CITIC Ka Wah Bank 中信嘉年華銀行
- ◆ Dao Heng Insurance 道亨保險
- ◆ Dhiraagu Dhiraagu (馬爾代夫)
- ◆ DHL Global Forwarding 敦豪全球貨運
- ◆ Esso Malaysia Berhad 埃克森美孚
- ◆ Etiqa Insurance Berhad
- ◆ HSBC Insurance 滙豐保險
- ◆ HELP University College
- ◆ Henderson Land 恒基兆業
- ◆ Hong Kong Broadband 香港寬頻
- ◆ Hong Kong CSL 香港移動通訊
- ◆ ING Life Insurance ING 人壽保險
- ◆ INTI University College
- ◆ Mead Johnson Nutrition 美贊臣
- ◆ Octopus Cards 八達通
- ◆ PLUS Expressways Berhad
- ◆ Proton Edar Sdn Bhd
- ◆ Quality HealthCare Medical Services
- ◆ 卓健醫療
- ◆ Shangri-La Hotels & Resorts 香格里拉
- ◆ Standard Chartered Bank 恒生銀行
- ◆ Swire Coca Cola 可口可樂
- ◆ Taylor's University College
- ◆ Telekom Malaysia Berhad
- ◆ UCTI 馬來西亞亞太科技大學
- ◆ Wrigley (China) 箭牌糖果 (中國)

第一部分

世界級顧客服務中心

- ◆ 瞭解顧客服務中心的收益
- ◆ 顧客聯絡網路
- ◆ 如何發展提高世界級卓越顧客服務機構的框架
- ◆ 學習不同客戶的風格，改進有效的溝通策略和最佳實踐
- ◆ 分組練習和案例分析
- ◆ 服務的供需比

第二部分

顧客服務品質標準 (CSQS) 與實地審查

- ◆ 瞭解顧客服務品質標準框架
- ◆ 用 CSQS 進行自我評審及運用到您的服務組織
- ◆ 實施與整合平衡計分卡系統用以提供績效管理
- ◆ 當大多數人還在從錯誤中學習時，我們提供最新的傑出顧客關係服務最佳實踐守則
- ◆ 分組練習與案例分析

第三部分

顧客服務中心分析

- ◆ 不同品質與分析工具的最佳運用
- ◆ 行為的目的和過程及對客戶行為分析
- ◆ 不同顧客預期與市場競爭以完善應急模式
- ◆ 執行部門目標 & 服務流程分析
- ◆ 完善顧客體驗與對應的服務流程
- ◆ 分組練習與案例分析

第四部分

流程改進與解決問題

- ◆ 商業流程與工作流程改進
- ◆ 監視您的服務流程
- ◆ 認清機遇與挑戰以發展最佳實踐
- ◆ 應用不同的問題解決方法
- ◆ 掌握有效的根本原因分析與 CSQS 解決問題
- ◆ 分組練習與案例分析

「我發現優質顧客服務標準是一個非常有用的科目。同時，導師有效地提供細節指導」

Cathy Lee, Customer CS Development Manager
DHL Express (Hong Kong) Limited

CSQS 平衡計分卡和排班管理對我最有價值。知識含量高，顧客服務管理體系具有操作性。課程節奏控制好，內容有實用性。

客戶服務一中心室主任徐盈
中國移動通信集團山東

第二天	第三天
<p>第一部分 品質保證</p> <ul style="list-style-type: none"> 品質標準的重要性 品質保證的概念，定義和目標 實施成功的神秘探訪調查 品質保證普遍存在的問題及根本問題 改善有效地品質保證策略和程式 分組練習與案例分析 <p>第二部分 卓越典範 CRM 標杆</p> <ul style="list-style-type: none"> 卓越典範標杆應用方法 對標杆存在的普遍誤解 為貴公司制定卓越典範計畫 避免標杆的陷阱 <p>第三部分 顧客服務資料統計</p> <ul style="list-style-type: none"> 圖形和圖表各類用於資料通信的客戶服務中心 用於統計目的的不同類型的顧客服務資料 有效報告中各個組成部分 怎麼有效地溝通 分組練習與案例分析 <p>第四部分 知識管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 知識管理的演變 培養對知識價值的感激 不同知識的分類 資訊與知識的關係 提高知識管理水準和薰陶文化的最佳實踐守則 知識管理的衡量指針 分組練習與案例分析 <p>第五部分 顧客服務中心中策劃顧客滿意度研究</p>	<p>第一部分 管理運營</p> <ul style="list-style-type: none"> 面對顧客要求不同回應的區別，以及積極的服務中心 管理的風格及其影響 在工作中，怎樣將可能最大化變成現實 不同的企業文化，以及怎樣應付自如 公司文化，服務水準協定與服務水準協定和服務水準管理 排班管理/人力資源管理 分組練習與案例分析 <p>第二部分 顧客滿意度管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 顧客滿意度的神話，忠誠度，留住顧客，以及他們與企業績效的聯繫 確定滿意度與其相關的表現 顧客滿意度的改善措施 改善滿意度的方法 投訴管理的新模型以提高顧客關係 分組練習與案例分析 <p>第三部分 (CRM)顧客關係管理 (CRM)</p> <ul style="list-style-type: none"> CRM 與顧客忠誠度方面的投資回報率 顧客關係管理及其挑戰 衡量顧客的成功及其表現 開發穩固的顧客關係管理平臺及顧客細分 成功的 CRM 專案管理的七個關鍵步驟 忠誠度市場行銷計畫 分組練習與案例分析 <p>第四部分 技術管理</p> <ul style="list-style-type: none"> CRM 技術的價值觀 當今 CRM 與聯絡中心的技術 提供及使用技術/供應商評估表 刪選和技術管理的不同指標 分組練習與案例分析
<p><i>「知識管理是該課程中很有價值的科目，導師在時間管理方面非常有效，同時表現出非常好的演講技巧。」</i> Rudy Hung, Assistant Property & Facility Manager, Hopewell Real Estate Agency Limited</p> <p><i>「對我來說，顧客服務知識管理在這個課程中最有價值的科目。同時，導師非常有經驗。」</i> S. T. Chow, General Manager, Hopewell Property Management Co., Ltd.</p> <p><i>流程管理，人員與績效管理對我最有價值。導師擁有多年對培訓题目的知識和有效回答問題的能力。</i> 客戶服務一中心室主任朱文靜 中國移動通信集團山東有限公司</p> <p><i>知識管理，CSQS，品質保證對我最有價值的題目是。導師的教學方式和實例說明最值得欣賞。</i> 營運部部門經理彭嵐 中國太平洋人壽保險有限公司福建分公司</p>	<p><i>「對我來說顧客關係管理是最有價值的科目。導師博學多識，他的顧客服務的經驗對我很受用。」</i> Safuan Idris, Senior Consultant, SIRIM Berhad, Malaysia</p> <p><i>「我認為顧客關係管理的題目是最有價值的。導師在小組討論與演講控制地很好。」</i> Emma Cheng, Area Manager I Hong Yip Service Co., Ltd</p> <p><i>員工管理，優質顧客服務標準，和顧客關係管理對我最有價值。導師在知識權力方面最值得欣賞。</i> 台州區域中心話務運營值 班長張園 中國電信浙江分公司</p> <p><i>顧客關係管理，知識管理對我最有價值，導師最有效是個案研究分享。</i> 客戶服務經理周丹蔚 箭牌糖果（中國）有限公司</p> <p><i>顧客關係管理，知識管理，技術管理對我最有價值。導師經驗充足最值得欣賞。</i> 全國客戶聯絡中心支援經理王晶 中外運敦豪國際航空快件有限公司</p>

第四天	入學資格
第一部分 災難應變和緊急恢復計畫	適合所有人仕，由決策層到各從事客戶關係管理、顧客服務中心、銷售和市場推廣的專業人員，營運，品質管制，人力，IT，幫助台的人員。擁有 CRM 與顧客服務中心知識的更有優勢但並不強行要求。
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 服務中心/聯絡中心的安全管理 ◆ 準備商業應急及災後恢復計畫 ◆ 計算器安全與進入埠 ◆ 個人資料與保護顧客隱私 ◆ 發展與實施一個災後恢復計畫 ◆ 分組練習與案例分析 	內部培訓方案 如果 貴公司有一些擁有相似培訓需求的學員，我們建議您實施內部實地培訓方案。課程將量身而制。 詳情請聯繫我們，我們的聯繫方式請見最後一頁。
第二部分 人員管理	課程時間安排
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 學習聯絡中心人員招聘的最佳守則與行為分析 ◆ 制定招聘策略與滿足員工需要 ◆ 有效地提升及培訓您聯絡中心專員 ◆ 分組練習與案例分析 	08:30 Registration and coffee 簽到及早點 09:00 Morning session commences 上午課程 10:30 Morning refreshments and networking break 早茶及相互溝通時間 11:00 Morning session re-commences 上午課程 12:45 Networking luncheon 午餐 14:00 Afternoon session commences 下午課程 15:45 Afternoon session refreshments & networking break 下午茶及相互溝通時間 16:15 Afternoon session re-commences 下午課程 18:00 Course concludes 課程結束
第三部分 績效管理	課前問題
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 績效管理的重要性 ◆ 不同的績效衡量 ◆ 表彰和獎勵 ◆ 最重要的關鍵成功因素，不斷提高員工熱情 ◆ 監控及指導您的員工 ◆ 分組練習與案例分析 	為了保證您從這些活動中得到最大的收益，一份細節性問卷將會提前給您，以確認您的個性需求，培訓師將分析這些的表格。這樣的課程更加有針對性，授課品質更高。完整的教材將輔助您在其他時間消化所學內容。
第四部分 財務管理	APCSC 培訓課程是深入研究，結構嚴謹的。旨在提供深入的，貼合貴公司實際的課程。我們的格式：
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 定義服務中心/聯絡中心的成本與收入 ◆ 計算服務中心/聯絡中心的成本 ◆ 維護一個會計系統 ◆ 評估您服務中心/聯絡中心的價值 ◆ 建立商業模式以推動您服務的收入增長 	課程講授與課程學習相結合，有效的課堂作業與參與合作，用以提供可操作的學習。 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 為了又充分的時間相互討論以及與導師一對一地討論，請儘早報名。 ◆ 詳細的課前問卷，以便您可以定制您的方案，以解決個別問題。 ◆ 紙質演講材料與工具。
第五部分 業務單位管理	
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 聯絡中心經理的能力 ◆ 聯絡中心的良好規定 ◆ 與其他部門有效的溝通 ◆ 區別管理者與領導者 ◆ 行銷您的服務中心/聯絡中心 ◆ 領導與管理一個業務單位 ◆ 分組練習與案例分析 	
<p>「在 CCSM 的課程中，對我來說，管理業務單位是最有價值的題目。導師在領導學員思考方面非常棒。」</p> <p style="text-align: right;">Cheung Ching Yeung, Senior Area Manager, Hong Yip Service Co., Ltd</p>	<p>「我認為 CCCM 課程內容豐富而全面。此外，導師運用豐富的資源啟發式教學。我很高興能多為認證計畫撰寫學員回饋。」</p> <p style="text-align: right;">Monica Lee, Assistant Client Service Manager HSBC Life (Int'l) Ltd</p> <p>「CCCM 課程方面以呼叫中心如何解決面臨的挑戰為例，講授了堅實的市場最新市場訊息。它提供的思維可能會改變我們的思維方式，以符合市場趨勢的空間。與其他組織的人的經驗交流，是我們不能通過閱讀行業刊物達到的。我很高興我有機會參加這一課程。」</p> <p style="text-align: right;">Teresa Sze, Program Planning Officer O2F eCRM Centre, Hong Kong CSL</p>

顧客服務管理證書(CCSM)

請填好以下的表格，然後傳真給

ALAN POON

傳真: +852 21741438

姓名: _____

職位: _____

郵件: _____

姓名: _____

職位: _____

郵件: _____

姓名: _____

職位: _____

郵件: _____

機構: _____

地址: _____

市: _____ 省: _____

電話: () _____ 傳真: _____

公司商業性質: _____

授權書

被授權人必須以授權組織的名義簽署

姓名: _____

職位: _____

簽署: _____

無簽名，報名將視為無效

費用

專業培訓費用

每位HKD 12,000 (包括培訓材料、酒店午餐、茶點、服務費)。

Indemnity: Should for any reason outside the control of APCSC training, the venue or speakers change, or the event be cancelled due to an act of terrorism, extreme weather conditions or industrial action, APCSC training shall endeavour to reschedule but the client hereby indemnifies and holds APCSC training harmless from and against any and all costs, damages and expenses, including attorneys fees, which are incurred by the client. The construction, validity and performance of this Agreement shall be governed in all respects by the laws of Hong Kong to the exclusive jurisdiction of whose Courts the Parties hereby agree to submit.

商業機會

有少量的空間可供贊助商展覽。可以選擇贊助午餐或者贊助授課材料。更多細節，請聯繫我們：

現在註冊

APCSC市場部聯繫

電話: +852 21741428

傳真: +852 21741438

電郵: certification@apcsc.com

酒店住宿

培訓費用不包括酒店住宿及交通費用。

+852 21741428

付款方式

收到款項後，報名方正式生效

支票

收款人為 Asia Pacific Customer Service Consortium Ltd.的劃線支票

電匯

請存入港幣在以下的帳戶

Account Holder: Asia Pacific Customer Service Consortium Ltd.

Account No: 204-0-011740

Hang Seng Bank Ltd.

No. 83, Des Voeux Road, Central, Hong Kong

簽署: _____ 日期: _____

Confirmation Details: After receiving payment a receipt will be issued. If you do not receive a letter outlining joining details two weeks prior to the event, please contact the training coordinator at APCSC training.

Terms & Conditions

1. Fees are inclusive of programme materials and refreshments.

2. Payment Terms: Following completion and return of the registration form, full payment is required within 5 days from receipt of invoice. PLEASE NOTE: payment must be received prior to the conference training date. A receipt will be issued on payment. Due to limited conference space, we advise early registration to avoid disappointment. A 50% cancellation fee will be charged under the terms outlined below. We reserve the right to refuse admission if payment is not received on time.

3. Cancellation/Substitution: Provided the total fee has been paid, substitutions at no extra charge up to 14 days before the event are allowed. Substitutions between 14 days and the date of the event will be allowed subject to an administration fee of equal to 10% of the total fee that is to be transferred. Otherwise all bookings carry a 50% cancellation liability immediately after a signed sales contract has been received by APCSC (as defined above). Cancellations must be received in writing by mail or fax six (6) weeks before the conference is to be held in order to obtain a full credit for any future APCSC conference training. Thereafter, the full conference fee is payable and is non-refundable. The service charge is completely non-refundable and non-creditable. Payment terms are five days and payment must be made prior to the start of the conference. Nonpayment or non-attendance does not constitute cancellation. By signing this contract, the client agrees that in case of dispute or cancellation of this contract that APCSC will not be able to mitigate its losses for any less than 50% of the total contract value. If, for any reason, APCSC decides to cancel or postpone this conference, APCSC is not responsible for covering airfare, hotel, or other travel costs incurred by clients. The conference fee will not be refunded, but can be credited to a future conference. Event programme content is subject to change without notice.

4. Copyright etc: All intellectual property rights in all materials produced or distributed by APCSC in connection with this event is expressly reserved and any unauthorized duplication, publication or distribution is prohibited.

5. Client information is kept on APCSC group companies database and used by APCSC group companies to assist in providing selected products and services which maybe of interest to the Client and which will be communicated by letter, phone, fax, (inc. automatic dialling) email or other electronic means. If you do not want APCSC to do this please tick this box []. For training and security purposes telephone calls maybe recorded.

6. Important note: While every reasonable effort will be made to adhere to the advertised package, APCSC reserves the right to change event dates, sites or location or omit event features, or merge the event with another event, as it deems necessary without penalty and in such situations no refunds, part refunds or alternative offers shall be made. In the event that APCSC permanently cancels the event for any reason whatsoever, (including, but not limited to any force majeure occurrence) and provided that the event is not postponed to a later date nor is merged with another event, the Client shall receive a credit note for the amount that the Client has paid to such permanently cancelled event, valid for up to one year to be used at another APCSC event. No refunds, part refunds or alternative offers shall be made.

7. Governing law: This Agreement shall be governed and construed in accordance with the law of Hong Kong SAR, China and the parties submit to the exclusive jurisdiction of the Hong Kong SAR Courts in Hong Kong. However APCSC only is entitled to waive this right and submit to the jurisdiction of the courts in which the Client's office is located.

8. Client hereby acknowledges that he/she specifically authorizes that APCSC charge the credit card listed above for the amount provided herein; that this Contract is valid, binding and enforceable; and that he/she has no basis to claim that any payments required under this Contract at any time are improper, disputed or unauthorized in any way. Client acknowledges that they have read and understood all terms of this contract, including, without limitation, the provisions relating to cancellation.



Asia Pacific
Customer
Service
Consortium

