



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>

即時發放

## 亞太顧客服務協會公佈 2002亞太傑出顧客關係服務獎選舉 優勝者名單 - 亞太區服務業中最重要的盛事 -

中國香港 -- 2003年6月2日 -- 亞太顧客服務協會(APCSC)今公佈2002亞太傑出顧客關係服務獎選舉的得獎公司名單。

是項選舉目的是推動亞太區內各大國際都會的顧客關係及服務質量進步，以及表彰對服務機構及顧客的運作有傑出貢獻的公司、機構、團體、營運單位及個人。

透過參與選舉，亞太區內公司**領導**能夠與其他達世界級水準的參賽者互相交流寶貴的心得與切磋經驗，從而達到逐步提昇優勢的目標，得享國際知名度。

亞太顧客服務協會主席朱剛岑先生致詞表示：「國際評審對今次亞太傑出顧客關係服務獎參賽公司的質素，以及今次選舉的整體表現感到相當滿意，相信所有優勝者對是次獲得獎項都感到非常光榮。在此本會多謝所有參與是次選舉的公司所作出的貢獻，使這次選舉十分成功及充滿意義。」

數碼通總裁黎大鈞先生表示：「數碼通貫徹『以客為尊』的宗旨，致力讓客戶『與一切更貼近』，並視客戶服務為三大業務支柱之一。憑藉優質的客戶服務，數碼通不斷贏得本港電訊業之最高認可，勇奪多項主要行業及服務大獎。我們很榮幸得到由亞太顧客服務協會所頒發的多項殊榮，這標誌了數碼通的客戶服務不僅獲得本地業界的認可，更贏得區內的讚譽。」

和記電訊客戶服務董事余沛強表示：「我們很高興在是次『亞太傑出顧客關係服務獎』選舉中，奪得四項大獎，成為得獎最多的參選機構，進一步印證了和記電訊的優質客戶服務深受客戶及同業的認同。作為香港最大的流動網絡商，多年來，我們憑著完善的客戶關係管理系統及客戶服務中心、專業客戶服務隊伍及全面的顧客忠誠計劃，為一百七十萬客戶提供最稱心滿意的服務。我們會繼續秉持以『客』為本的服務理念，用『心』服務，細心聆聽，務求在嶄新的流動視像傳訊年代，締造更多佳績。」

亞太顧客服務協會將繼續推動及表揚在客戶關係有傑出表現的公司，以及為顧客及機構本身提供了最佳利益和雙贏的貢獻。

朱先生續言：「在過去數個月，我們經歷著十分動盪和嚴峻的生活與營商環境，美伊戰爭、非典型肺炎等危機。即使在這麼困難的時刻，各服務行業機構都能關注顧客的需要而緊守崗位。我們看見各行業很多企業、機構不斷地努力改善，創新服務，進一步建立美好顧客關係。亦相信這會是服務行業內更新的一個趨勢，令經濟復甦更加強勁。」

朱剛岑先生表示：「亞太顧客服務協會歡迎更多亞太區公司參加**亞太傑出顧客關係服務獎 2003**年度的選舉。希望各界人士一起共襄盛舉，為提供優質客戶關係服務努力！」



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>

**亞太傑出顧客關係服務獎選舉主辦機構：**

**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!』協會的目標是在亞太區推廣優質顧客關係及服務質量，致力表彰各機構和客服人才對客戶服務與企業所作出的雙贏貢獻。

亞太顧客服務協會提供全球性認可的培訓證書課程，範圍包括客戶服務、技術支援和客戶關係管理等，所有證書課程均根據國際客戶服務標準。

**傑出顧客關係服務獎選舉的國際認可機構及全球教育協理機構**

**Customer Service Institute of Australia (CSIA)**

Customer Service Institute of Australia (CSIA) 的成立目的是為了提昇並改善澳洲的顧客服務。CSIA 創立國際顧客服務指標 (ICSS:1999-2002)。這指標成為優質客戶服務的借鑒，亦同時被澳洲各企業機構和政府部門所認同及採用。

**Help Desk 2000，美國**

Help Desk 2000 屬於一個美國的組織團體，主要提供世界性的研討座談會，讓各會員能夠就客戶支援服務行業互相交流經驗，發表意見。

**STI Knowledge，美國**

STI Knowledge 分別在美國各省、香港、印度、南非及歐洲等地均設有分公司，主要業務是提供技術支援服務及客戶服務解決方案、證書課程、顧問服務、支援外包服務和人材招聘等。在財富100企業當中，超過71%已透過STI Knowledge的證書課程所認可。

**APCSC傑出顧客關係服務獎選舉贊助機構**

**銀贊助商：Witness Systems**

Witness Systems (NASDAQ: WITS) provides the contact center industry's first integrated performance optimization software suite to help global enterprises capture customer intelligence and optimize workforce performance. Comprised of business-driven and/or full-time customer interaction recording, performance analysis and e-learning management applications, the browser-based eQuality® solution is designed to enhance the quality of customer contacts across multiple communications media, including the telephone, e-mail and Web.

<b>媒體贊助商：</b>	<b>選舉座談會贊助商：</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 中國CTI論壇</li> <li>• hongkong.com</li> <li>• InterCall, Asia Pacific</li> <li>• 面面通有限公司</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 新力〔香港〕有限公司</li> </ul>

**參加2003亞太傑出顧客關係服務獎選舉參加**

2003亞太傑出顧客關係服務獎選舉的參加表格，可於以下網址下載：  
<http://www.apcsc.com/cseaward/2003/index.htm>

~~~~~  
如若安排新聞採訪，請致電+852-2174 1428與Mr. Samuel Wong聯絡，或透過電郵至 samuel@apcsc.com

想參加或贊助 2003亞太傑出顧客關係服務獎選舉，或想參加APCSC傑出顧客關係服務峰會，請致電 +852-2174 1428 與 Mr. Paul Hilton 聯絡，或透過電郵至 paul@apcsc.com