



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

卓越客戶關係管理亞太高峰會暨頒獎典禮在上海隆重舉行 2003年度傑出客戶關係服務獎選舉在上海正式宣佈接受報名

中國，上海 -- 2003年9月9日 – 由亞太顧客服務協會 (APCSC) 舉辦、CTI 論壇協辦的『2003 卓越客戶關係管理亞太高峰會』，於9月9-10日在上海瑞吉紅塔大酒店舉行。

APCSC 舉辦今次的高峰會，目的是提供一個國際化的交流平台，希望與會者能夠獲得豐富的知識，和成功的客戶服務典範之餘，亦可展示其服務質量和卓越的客戶關係管理。本會舉辦今次的高峰會和 **2003 年度傑出客戶關係及服務獎選舉**，是要肯定那些為客戶提供了出色服務的企業、團體及個人，並促進亞太區的企業把客戶關係作為其核心價值，並幫助與會者進一步發掘「內地與香港更緊密關係經貿關係」(CEPA)帶來的合作契機。

應邀出席這兩天會議的講者，有遠從美國而來的嘉賓，以及大中華圈的專家、學者、高級行政人員等，包括亞太顧客服務主席朱剛岑、美國 Gartner G2 總監 Lane Leskela, 中國信託商業銀行客服部資深協理葉吉鵬、CTI 論壇總裁郭晨東、香港 CSL 資訊科技部總經理 Peter Smith、數碼通客戶部總監楊主光、景順亞洲董事及機構投資業務主管程劍慧，SAP 中國中國區 CRM 業務拓展總監蔣歆，臺灣客服中心發展協會首席教育訓練顧問黃憲乙，台灣客服科技總經理邱登崧，富邦金融控股行銷處處長林啓峰先生等。

眾多講者的演講題目涉及不同的客戶服務及科技，例如是「如何達到優質客戶關係」、「市場新挑戰：透過 CRM 建立優質客戶關係」、「人才發展及培訓」、「客戶關係管理和知識管理」及「夥伴關係及委外商業服務的管理」等。

高峰會的另一個重要節目，是於9月9日晚上舉行的 **APCSC 傑出客戶關係及服務獎選舉頒獎典禮晚宴**，頒發獎項予各得獎者，表揚他們在客戶服務與客戶關係上，包括創意科技、熱線中心、企業服務、顧客忠誠計劃、人力發展計劃等各方面的傑出成就。



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

2002年度亞太傑出顧客關係服務獎選舉頒獎禮得獎名單

公司類別

2002 年度最佳顧客關係服務傑出獎	數碼通
2002 年度最佳客戶熱線中心(金融服務)	中國信託銀行
2002 年度最佳客戶熱線中心(電訊服務)	數碼通
2002 年度最佳客戶熱線中心(客戶市場)	新力
2002 年度最佳顧客服務中心(金融服務)	ING 安泰保險
2002 年度最佳顧客服務中心(電訊服務)	和記電訊
2002 年度最佳企業服務隊伍(物業管理)	偉邦物業管理
2002 年度最佳企業服務隊伍(電訊服務)	和記電訊
2002 年度最佳顧客忠誠計劃(金融服務)	中國信託銀行
2002 年度最佳顧客忠誠計劃(電訊服務)	和記電訊
2002 年度最佳人力發展計劃	道亨保險
2002 年度最佳綜合支援隊伍	富士施樂
2002 年度最佳顧客滿意品管系統	中國信託銀行
2002 年度最佳客服中心技術運用	台灣客服科技
2002 年度最佳效率顧客服務	景順亞洲
2002 年度最佳創意科技	藍十字保險
2002 年度最佳服務網站	新力
2002 年度最佳全球支持服務	IBM
2002 年度最佳委外服務隊伍	台灣客服科技

個人類別

2002 年度傑出行政總裁	邱登崧先生, 台灣客服科技
2002 年度傑出顧客關係管理董事	余沛強先生, 和記電訊
2002 年度傑出顧客服務經理	林淑英女士, 道亨保險
2002 年度傑出顧客服務組長	周敦皇先生, 電訊盈科
2002 年度傑出顧客服務專業人員	戴茹芬小姐, 數碼通

2002 亞太傑出顧客關係服務獎優勝者的心聲：

數碼通

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

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。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。



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>

中國信託銀行

很高興有亞太顧客服務協會, 這樣的一個組織來推動客戶服務產業的提昇, 讓企業更具競爭力。而消費者能獲致最佳的服務, 達到雙贏的目的。此次, 中國信託商業銀行參與多項項目的競賽, 很榮幸都獲得獎項, 證明本行的服務水準已達國際一流水準, 也是對全體客服同仁努力的肯定, 意義不凡, 謹在此感謝主辦單位的用心。

景順亞洲

景順投資衷心多謝亞太顧客服務協會所頒發的「最佳效率顧客服務」獎項, 亦謹此祝賀 **2003 卓越客戶關係管理亞太高峰會**的成功舉辦, 當中的演講內容帶來不少的寶貴新意念。

台灣客服科技公司

台灣客服科技公司參加「2002 亞太傑出顧客關係服務獎」選拔獲獎, 是經由與來自亞太地區眾多知名企業共同角逐脫穎而出, 其意義非凡。本次獲獎不僅證明本公司委外服務團隊的專業、技術運用的優異、以及經營者傑出的領導, 更表示本公司的專業服務已獲亞太客服產業領域的高度肯定, 進而率領台灣客服產業向海外跨出第一步。我們的願景是: 努力成為華人地區最佳的客服中心。

香港富士施樂

香港富士施樂榮幸地獲得“最佳綜合支援隊伍”獎項。取得這個獎項, 印證著我們為客戶所提供一站式的優質服務承諾及給予內部客戶綜合支援的宗旨。我們很高興所付出的努力得到認同。

「亞太傑出顧客關係服務獎選舉」共吸引 20 多家機構參與。有別於一般的選舉活動, CRE Awards 分別設有公司及個人組別, 合共 20 多個獎項類別。由於優秀的顧客關係服務並非單靠某個部門、某些職員的努力。每個部門、每個崗位同樣重要, 都應該有機會受到重視, 獲得表揚。故此 CRE Awards 的獎項涵蓋了各個服務環節。

「亞太顧客服務協會之所以舉辦傑出顧客關係服務獎, 目的是在亞太區中, 找出一些機構在顧客服務方面的成功做法, 以加強各機構之間的經驗分享, 並促進交流學習。從而建立『優質的客戶關係是增強公司競爭力的唯一方法』這項共識, 推動亞洲各地區的顧客服務水平不斷地進步。」朱剛岑說。

『**2003 亞太傑出顧客關係及服務獎選舉**』正式在上海宣佈接受報名, 截止報名日期為 10 月 10 日。這個選舉的評選準則, 是參照國際優質服務標準, 以及顧客服務的最佳守則, 讓達國際服務標準的企業得到世界性認識和提昇知名度。

「2003 亞太傑出顧客關係服務獎選舉」目前經已開始接受報名, 鼓勵更多亞太區的機構, 致力提升顧客關係服務的水平。



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>

評選準則分為幾個階段：

1. 表現評估問卷
2. 神秘顧客評審
3. 評審團面試
4. 國際顧客服務準則
5. 網上投票

這選舉設有網上投票，選出心目中認為能提供傑出顧客關係服務的機構和服務人員。

主辦機構：亞太顧客服務協會(APCSC)

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。如有興趣認識亞太顧客服務協會，請到 www.apcsc.com 網頁瀏覽。

協辦機構：CTI論壇

CTI論壇 (www.ctiforum.com) 網站是定位 CTI、呼叫中心和 CRM 領域的專業性資訊網站。CTI論壇恪守中立性原則，以呼叫中心、互聯網和信息諮詢等三個產業為基礎，以網絡為依托，為各層次用戶提供業界全方位的信息、諮詢等服務，日益成為用戶獲取信息的知識庫和廠商最有價值的信息發佈平台。

支持機構

澳洲顧客服務協會 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。

中國客戶關係管理專業委員會 (CRMC) 是由中國電信、中國移動、中國網通、中國聯通、海爾集團、聯想集團、摩托羅拉、微軟、Teleperformance、Frontrange 和 CTI 論壇等 30 多個機構發起籌備，並經信息產業部中國信息化推進聯盟的批准而在北京成立。此專委會的宗旨是透過服務、指導、監督和協調，提高客戶服務信息技術應用水平；引導並協助企業做好各項服務工作，保護廣大消費者的切身利益；加速客戶服務產業的發展，促進全社會客戶服務水平的提高。

關於 臺灣客服中心發展協會 (TCCDA)

本協會戮力於聯絡各臺灣客服中心管理者及相關人員，冀望達成四大目標：(1) 經驗分享 (Experiences Sharing)；(2) 新知學習 (Expertise Learning)；(3) 人員訓練 (Employee Training)；(4) 訊息溝通 (Event Discussion / Reporting)；協力發展與提昇臺灣客服中心之服務品質與效率為宗旨。

對於新聞稿有任何查詢，請致電 852+2174 1428 與黃先生聯絡，或透過電郵至 samuel@apcsc.com。對於亞太傑出顧客關係服務獎選舉，推廣支持及贊助，請致電 852+2174 1428 與 Mr. Paul Hilton 聯絡，或透過電郵至 paul@apcsc.com。

如對亞太顧客服務協會有任何查詢，歡迎瀏覽本網站 www.apcsc.com