



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(APCSC) 宣佈 2003 亞太傑出顧客關係服務獎選舉(CRE Awards)得獎者名單 - 亞太區內顧客關係服務獎選舉中最重要獎項-

中國，香港 — 2004 年5 月6 日 -- 亞太顧客服務協會(APCSC) 宣佈2003 亞太傑出顧客關係服務獎選舉(CRE Awards)得獎者名單。

亞太傑出顧客關係服務獎選舉的設立目的，是提昇亞太區各國際都會的顧客服務質量和優質顧客關係，並藉此肯定那些為客戶提供了出色服務的企業、團體及個人。

亞太顧客服務協會主席——朱剛岑先生表示：「市場競爭是優質顧客關係和創新的主要推動力。在2003 亞太傑出顧客關係服務獎選舉的參賽公司中，我們見到在不同的行業中傑出的公司，創新地帶領行業推出一些新的商業規則和服務標準。亞太顧客服務協會亦推出了優質顧客服務標準(C S Q S)，藉此協助各亞太區的機構，建立一個世界級以顧客為主導的商業管理系統。」

朱先生補充：「我們在此祝賀各間獲獎公司在優質顧客關係上，在不同層面所獲得的成就。亦相信他們的成功和所展現的例子，不單會成為個別行業內，更是整個亞太區服務業的模範，從而推動優質顧客關係成為商業的核心價值。」

2003年度各個獎項類別的得獎者：—

### 公司獎項類別

#### **2003年最佳顧客關係服務傑出獎**

香港流動通訊有限公司

#### **2003 年度最佳客戶熱線中心 (500席位或以上)**

東森得易購股份有限公司

#### **2003 年度最佳客戶熱線中心 (100席位或以上)**

電訊盈科，IDD0060

#### **2003 年度最佳客戶熱線中心 (50席位或以上)**

香港流動通訊有限公司

#### **2003 年度最佳客戶熱線中心 (50席位以下)**

電訊盈科，商業網上行

#### **2003年最佳顧客滿意品管系統**

稻香集團

#### **2003年最佳顧客服務中心**

香港流動通訊有限公司



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>

**2003年最佳顧客關係推廣服務 (流動通訊服務)**  
香港流動通訊有限公司

**2003年最佳顧客忠誠計劃 (流動通訊服務)**  
香港流動通訊有限公司

**2003年最佳顧客忠誠計劃 (消費市場)**  
電訊盈科，尊尚會

**2003年最佳關鍵任務支援服務**  
S.W.I.F.T. SCRL

**2003年最佳全球支援服務**  
S.W.I.F.T. SCRL

**2003年最佳人力發展計劃 (客戶熱線中心)**  
東森得易購股份有限公司

**2003年最佳人力發展計劃 (飲食業)**  
稻香集團

**2003年最佳效率顧客服務**  
電訊盈科，OPEN CENTER

**2003年最佳企業服務隊伍 (飲食業)**  
稻香集團

**2003年最佳企業服務隊伍 (物業管理)**  
偉邦物業管理

**2003年最佳客服中心技術運用 (金融服務)**  
道亨保險

**2003年最佳客服中心技術運用 (消費市場)**  
東森得易購股份有限公司

## 個人獎項類別

**2003年傑出行政總裁 (飲食業)**  
鍾偉平，稻香集團

**2003年傑出行政總裁 (消費市場)**  
宋湘嵐，東森得易購股份有限公司

**2003年傑出顧客關係管理董事**  
林淑英，道亨保險

**2003年傑出顧客服務經理**  
池嘉樂，電訊盈科，網上行客戶服務熱線

**2003年傑出顧客服務組長**  
鄭寶珠，新世界電訊有限公司



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>

### 2003 年傑出顧客服務專業人員

鄧淑安，電訊盈科，電話營銷中心拓展部

### 優異獎 — 2003 年優異顧客服務組長

方馨，東森得易購股份有限公司

### 優異獎 — 2003 年優異顧客服務組長

孫玉瑜，電訊盈科，電話營銷中心

「2003 亞太傑出顧客關係服務獎選舉」的部份得獎者，獲邀請於 2004 年 5 月 6 日舉行的「傑出客戶關係及服務獎選舉 頒獎典禮晚宴」中發表演說。此外，獲獎的參賽公司將安排於 2004 年 9 月於香港舉行的『2004 卓越客戶關係管理亞太高峰會』中發表演講。

這個高峰會是一個亞太區會議，讓區內的領導機構地展示其顧客服務和客戶關係管理的最佳措施、成功經驗、和技術等，並包括由客戶關係管理行業內的權威人士和專家所發表的主題演講。

### 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(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](http://www.apcsc.com) 網頁瀏覽。

### 亞太傑出顧客關係服務獎選舉的國際認可機構和合作伙伴

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)。這指標成爲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。

### 參加2004亞太傑出顧客關係服務獎選舉

2004 年的提名或參加表格，可在以下網址下載：—

<http://www.apcsc.com/cseaward/2004/index.asp>

~~~~~  
有關新聞採訪或參加卓越客戶關係管理亞太高峰會，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的推廣支持及贊助，請致電852+2174 1428 與 Mr. Paul Hilton 聯絡，或透過電郵至paul@apcsc.com。