

## 國際顧客忠誠獎論壇暨商業方案滙報 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2016 香港國際卓越顧客關係服務和創新博覽會

中國，香港 - 2016年2月25-26日—亞太顧客服務協會(APCSC) 舉辦了第14屆國際顧客忠誠獎論壇(論壇)暨商業方案滙報與香港科技大學及中國電訊國際協辦，讓亞太區商業團體及公司會員參加。商業方案滙報乃國際傑出顧客關係服務獎(CRE Awards)的評審環節。

亞太顧客服務協會 (APCSC)主席，朱剛岑先生感謝香港科技大學宗福季教授及評審團他們一直以來的支持，並藉此機會鼓勵所有參加國際傑出顧客關係服務獎的企業，在他們的行業訂立世界級標準和標杆，在其他不同行業國際領導者及演講者中吸收創新思維，並且不斷追求卓越和激勵全球專業人才。

香港科技大學工業工程及物流管理學系宗福季教授致歡迎辭，歡迎各國際嘉賓：「香港科技大學 工業工程及物流管理學系謹主辦第十四屆顧客忠誠獎論壇。我們將藉着此項活動，匯聚行業精英，通過分享業界的最佳案例，意見分享和討論，加強與客戶忠誠程度相關的知識和理解，與商界建立更緊密聯繫，從而有效提升客戶忠誠程度與穩健客源，推動行業發展。」



個別企業都申請了國際傑出顧客關係服務獎中不同的獎項類別(部分名單)：

- AIA Bhd.
- AXA安盛保險有限公司
- DHL Express (Singapore) Pte Ltd.
- TCL Online Service Inc.
- 台灣DHL Express
- 中外運-敦豪國際航空快件有限公司
- 中國太平保險集團
- 中國電信國際有限公司
- 中國電信集團上海網絡操作維護中心
- 友邦保險有限公司北京分公司
- 台灣之星電信股份有限公司
- 宏利(新加坡)私人有限公司
- 和記電訊香港控股
- 恒基兆業地產集團物業管理部 - 恆益及偉邦
- 恒隆地產
- 香港航空有限公司
- 香港航空地勤服務有限公司
- 香港旅遊發展局
- 香港電燈有限公司
- 敦豪國際速遞(香港)有限公司
- 富達基金(香港)有限公司
- 新加坡興業銀行
- 新世界發展有限公司
- 聯想服務

參加機構需展示他們於傑出顧客關係和卓越顧客服務的成就、管理上的領導才能、策略性商業單位、顧客體驗及服務中心的表現、吸引及保留客戶的成功策略、創新方法、科技、服務及支援基建、服務水平協議及顧客體驗管理、量度管理成功及顧客滿意程度，以及發掘增加收益的機會等等。國際傑出顧客關係服務獎選乃是傑出顧客關係服務的世界盃錦標賽，標識誌著世界級顧客服務領域的標杆，同時也是企業團隊提升品牌國際形象的良機。

優質顧客服務標準(CSQS)是國際傑出顧客關係服務獎的評審標準。參加公司將會在下一評審階段的實地考察中以CSQS框架來評審其有關管理責任、資源管理、過程管理和表現管理的表現及成就。CSQS標準實地考察是繼商業方案滙報後，在評審階段中最重要的一環。

於論壇期間，朱先生介紹將於2016年6月2-3日舉行CRE及CSQS國際領袖高峰會(國際峰會)及香港國際卓越



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>

**顧客關係服務和創新博覽會(香港國際博覽會)**。國際峰會是一個國際性會議，讓領導企業展示與顧客服務及顧客關係管理相關的最佳措施、成功經驗以及科技運用，並邀請**亞太顧客服務協會**榮譽嘉賓、政府、行業領導做主講嘉賓([http://www.apcsc.com/cresummit/index\\_cn.asp](http://www.apcsc.com/cresummit/index_cn.asp))。此外，**香港國際博覽會更設立香港國際博覽會創新獎**，以表揚在數碼、社交、移動、大數據、雲端、CRM、客戶聯絡中心、BPO、電子商務和保安上提供創意科技產品及服務並擁有良好顧客回饋的本地及國際參展商。

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

亞太顧客服務協會的成立信念在於「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域範圍的國際城市提高服務品質，推廣傑出顧客關係，致力於認可和表彰為顧客和機構作出貢獻的政府部門，企業，商業單位，部門和個人。亞太顧客服務協會與國際教育夥伴和國際成員機構共同針對於客戶關係管理、聯絡中心和服務中心提供最受認可的國際認可證書，設置世界級標準認證。

#### 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 2016年6月2-3日 ([www.apcsc.com/cresummit/index\\_cn.asp](http://www.apcsc.com/cresummit/index_cn.asp))

卓越顧客關係服務(CRE)及優質顧客服務標準(CSQS)亞太領袖高峰會是一個國際性峰會，讓世界級的公司、學術專家、傑出顧客關係服務獎得獎者、卓越典範得獎者、優質顧客服務標準委員會會員和來自顧客關係管理領袖團體的行業領導及專家展示其在創新、策略、知識管理、顧客服務、社交媒體、公共服務和顧客關係管理策略方面的領導才能及最佳實踐。為期兩天的高峰會以互動形式進行，內容豐富，將提供一個國際平臺以促使知識更有效地分享成功企業的領導才能和成功範例，同時讓世界級的服務質素和傑出顧客關係服務得以展示。我們誠邀您的參加和贊助，在香港這個國際金融、商業、物流、旅遊和貿易中心，展示您的商業成就和行業領導力。

#### 香港國際卓越顧客關係服務和創新博覽會 2016年6月2-3日 ([www.apcsc.com/expo/index\\_cn.asp](http://www.apcsc.com/expo/index_cn.asp))

- 數碼、社交、移動、大數據和雲端
- CRM、客戶聯絡中心、BPO、電子商務和保安

香港國際卓越顧客關係服務及創新博覽會旨在為跨行業機構構建一個“展示、交流、合作”的平臺，對企業拓展海外市場、達成項目合作、提高國際競爭力、展示行業內創新解決方案具有重要意義。博覽會中來自香港、中國和海外城市的優秀企業、機構就以上主題集中做專案展示和交流，搭建合作交流的良好平臺，創造更多商機。本次博覽會除政府、社團組織、企業、科研培訓機構等資深行政人員外，還邀請資訊與通信技術、社交媒體、行銷代理、金融、投資和電子商務等行業的領袖及專業人士參加和參展，深層次地探討創建傑出顧客服務和創新的商業機遇與挑戰，關注與分享香港、中國、亞太區域乃至全球競爭中行業現存和將會面對的問題。博覽會更設立

#### 香港國際博覽會創新獎2016年6月2-3日 ([www.apcsc.com/expo/2015winners\\_cn.asp](http://www.apcsc.com/expo/2015winners_cn.asp))

**香港國際博覽會創新獎**表揚在數碼、社交監察、移動、大數據、雲端、CRM、客戶聯絡中心、BPO、電子商務和互聯網保安上提供創意科技產品及服務並擁有良好顧客回饋的本地及國際參展商。博覽會中創新博覽獎來自香港、中國和海外城市的優秀企業就以上主題集中做專案展示和交流，搭建合作交流的良好平臺，創造更多商機。博覽會創新獎由創新與卓越顧客關係服務兩方面綜合而成。評審內容包括產品和服務的簡介、客戶商業方案匯報、簡報和撰寫、客戶回應和客戶滿意程度評估。優勝者獲由**香港及亞太顧客服務協會 (HKCSC & APCSC)** 博覽會組委會以及評審委員會所頒發的證書和獎座。

有關新聞採訪、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)；QQ：2303712688；微信：APCSC\_CRE；Facebook/Google+/Youtube：Asia Pacific Customer Service Consortium；Twitter：CREAwards；LinkedIn：APCSC；優士：[ushi.com/u/zhugangcen2128](http://ushi.com/u/zhugangcen2128) 獲取更多資訊。