



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>

亞太顧客服務協會舉辦 亞太傑出顧客關係服務獎商業方案滙報： 卓越顧客關係服務(CRE)及優質顧客服務標準(CSQS)亞太領袖高峰會2011

中國，香港 - 2011年2月23-24日—**亞太顧客服務協會(APCSC)** 舉辦了**傑出顧客關係服務獎商業方案滙報**，讓亞太區商業團體及公司會員參加。為期兩天的**商業方案滙報**乃亞太傑出顧客服務獎其中一個評審環節。

亞太顧客服務協會 (APCSC)主席，朱剛岑先生藉此機會鼓勵所有參加亞太傑出顧客關係服務獎的公司，在他們的行業訂立世界級顧客服務標準，及在其他不同行業領導者及演講者中吸收新思維。來自不同行業的領導者在論壇上滙報他們的商業方案，其中包括以下公司：

- Aries Consulting Ltd
- RHB Bank Berhad
- 洋基通運股份有限公司
- 敦豪國際速遞（香港）有限公司
- Make The Right Call
- 中外運- 敦豪國際航空快件有限公司
- 中國太平洋人壽保險股份有限公司
- 中國移動通信集團
- 中華電信股份有限公司
- 中國電信集團公司
- 合和物業代理有限公司
- 合和物業管理有限公司
- 卓悅化粧品批發中心有限公司
- 恒基兆業地產集團物業管理部 (恒益及偉邦)
- 冠威管理有限公司
- 香港電燈有限公司
- 香港鐵路有限公司
- 帝譽服務有限公司
- 高衛物業管理有限公司
- 港基物業管理有限公司
- 康業服務有限公司
- 置富資產管理有限公司
- 泓富資產管理有限公司
- 臺北市政府

每間公司都參加了亞太傑出顧客關係服務獎中不同的獎項類別。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、行政管理上的領導才能、顧客服務中心的表現、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。傑出顧客關係服務獎選舉是區內最具公信力的顧客關係服務獎，標識著顧客服務領域的成就和標杆，同時也是企業提升品牌形象的良機。

優質顧客服務標準(CSQS)是**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**優質顧客服務標準框架**被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。優質顧客服務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2011年6月8-9日舉行卓越顧客關係服務(CRE)及優質顧客服務標準(CSQS)亞太領袖高峰會 (**亞太峰會**) (*Customer Relationship Excellence and Customer Service Quality Standard Leadership Summit*)。同時，國際顧客服務論文及項目 (ICSP) 獎的目的在于通過建立更加完善的標準，提供專業的認證來提升亞太區內顧客服務的競爭力。**亞太峰會**是一個國際性峰會，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、行業領導及社區領導專家主講嘉賓(www.apcsc.com/cresummit)。

亞太顧客服務協會 (APCSC) (www.apcsc.com)

亞太顧客服務協會(APCSC)成立的信念在於「**優質的顧客關係是增強競爭力的唯一方法!**」，協會的目標是在亞太區之國際城市推廣服務質量及優質顧客關係，致力表彰對其顧客及服務機構有所貢獻之企業、業務單位、團隊及個人。透過舉辦亞太傑出顧客關係服務獎，亞太顧客服務協會於亞太區之國際城市推廣「**亞太區國際都會的商業價值核心乃顧客關係**」，同時肯定那些對其顧客及服務機構有所貢獻之政府部門、企業、業務單位、團隊及個人。

有關新聞採訪、參加傑出顧客關係服務獎選舉及贊助，請致電852+ 2174 1428 與劉小姐聯絡，或透過電郵至 enquiry@apcsc.com