



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>

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)亞太領袖高峰會2014 香港國際卓越顧客關係服務和創新博覽會

中國，香港 - 2014年2月24-25日 - 亞太顧客服務協會(APCSC) 舉辦了第12屆國際顧客忠誠獎論壇(論壇)暨商業方案滙報於香港大學舉行及由中國電訊國際協辦，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的評審環節。

香港大學工業及製造系統工程系主任黃國全教授，傑顧客關係服務獎評審團評委致歡迎辭，歡迎各國際嘉賓：「很高興今天能透過國際傑出顧客關係服務獎及傑顧客關係服務領袖計劃與你們見面，這印證了你們追求世界級服務標準及傑出顧客關係的承諾，我們希望能藉此感謝亞太顧客服務協會及其主席朱剛岑先生，不斷致力於亞太區推廣卓越服務及提高質量標準，自1999年開始，我們一直以來與亞太顧客服務協會合作，研究發展國際優質顧客服務標準(CSQS)，改良顧客服務質量和企業管理系統，建立未來可持續發展的經濟。傑出顧客關係服務是一個永續的旅程！如今天的國際論壇將幫助我們能與各服務界專才彼此學習及建立更緊密的網絡。」

亞太顧客服務協會 (APCSC)主席，朱剛岑先生感謝香港大學黃國全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參與者，在他們的行業訂立世界級顧客服務標準和標杆，在其他不同行業國際領導者及演講者中吸收新思維，並且不斷追求卓越和激勵全球專業人才。

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)：

- Advanced Contact Center Co., Ltd.
- AIA Berhad.
- DHL Express (Singapore) Pte Ltd.
- Manulife (S) Pte Ltd.
- Measat Broadcast Network Sdn Bhd.
- 上海會德豐廣場發展有限公司
- 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長沙營運中心
- 中國電信國際有限公司
- 友邦保險有限公司深圳分公司
- 台灣DHL Express
- 恒基兆業地產集團物業管理部 - 恆益及偉邦
- 恒隆地產有限公司
- 香港航空有限公司
- 香港電燈有限公司
- 香港賽馬會(北角)
- 香港賽馬會(跑馬地)
- 香港賽馬會(ICC)
- 香港賽馬會(青衣聯絡中心)
- 國際商業機器科技(深圳)有限公司
- 敦豪國際速遞(香港)有限公司
- 聯想(北京)有限公司

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、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舉是獲公認為傑出顧客關係服務上的世界盃，標識誌著世界級顧客服務領域的成就和標杆，同時也是企業提升品牌國際形象的良機。

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2014年6月12-13日舉行CRE及CSQS亞太領袖高峰會(亞太峰會)及香港國際卓越顧客關係服務和創新博覽會(香港國際博覽會)。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、行業領導做主講嘉賓(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，以表揚在數字營銷、社交媒體、移動互聯網、CRM、客戶聯絡中心、BPO和電子商務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。



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) 亞太領袖高峰會 2014 年 6 月 12-13 日 (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及獎賞 2014 年 6 月 12-13 日 (www.apcsc.com/expo/index_cn.asp)

- 數碼、社交、移動和 Apps & Ads
- 雲端、CRM、客戶聯絡中心、BPO 和電子商務

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**，以表揚在數字營銷、社交媒體、移動互聯網、CRM、客戶聯絡中心、BPO和電子商務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。

~~~~~  
有關新聞採訪、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，以及亞太傑出顧客關係服務獎選舉的推廣支援及贊助，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)；Facebook：[Asia Pacific Customer Service Consortium](https://www.facebook.com/Asia-Pacific-Customer-Service-Consortium)；Twitter：[APCSC](https://twitter.com/APCSC)；LinkedIn：[APCSC](https://www.linkedin.com/company/APCSC)；優士：[ushi.com/zhugangcen2128](http://ushi.com/zhugangcen2128)；QQ：[2303712688](https://www.qq.com/)獲取更多資訊。