

实时发放

## 亚太顾客服务协会11月优质顾客服务标准圆桌会议于香港城市大学召开 从项目管理到顾客接洽，建立杰出的顾客服务标准

香港，中国 – 2009年11月7日 – 亚太顾客服务协会(APCSC)在香港城市大学举办了优质顾客服务标准 (CSQS) 圆桌会议。本次会议围绕“从项目管理到顾客接洽，建立杰出的顾客服务标准”的主题，吸引了客户服务专家、来自金融服务业、房地产物业服务业、IT业及物流业的客户服务方面的管理者参加，并于圆桌会议中展开热烈的讨论。

亚太顾客服务协会(APCSC)主席朱刚岑先生在会议上做了“从项目管理到顾客接洽，建立杰出的顾客服务标准”的主题演讲。优质顾客服务标准是由亚太顾客服务协会和香港大学研究员合作而制定，目的是评定整体服务素质，最佳守则和顾客服务运作的表现。这是一个最广泛的标准去创建世界级顾客服务水平架构，藉以授予优秀客户服务机构。也是亚太杰出顾客关系服务奖的评审架构。会议详细地介绍了优质顾客服务标准的三阶段认证、基准方案、四个方面的详细指标、CSQS平衡计分卡的解读等内容。通过分享过往杰出顾客关系服务奖来自香港、台湾、新加坡、欧洲等得奖企业的成功细节和优胜策略，重点探讨了在如今的市场和企业环境下，如何最佳利用优质顾客服务标准来提高项目管理效率和顾客接洽问题。

朱主席表示：「在这个全球经济放缓、挑战与机遇并存的时刻，在管理一些大型项目的实施中，由于只关注技术层面的实现而对顾客的实际需求了解不够，导致最终项目不能达到顾客的预期，成效大打折扣，投资回报率下降。优质顾客服务标准 (CSQS) 的重要性显得尤为重要，它能帮助市场领导企业去巩固顾客及市场地位，协助他们整合平衡计分卡量度的关键商业指标，从而帮助企业更好的明确顾客的预期、管理责任、优化流程和资源、提高商业投资回报表现。」为达到杰出顾客关系服务，亚太顾客服务协会一直致力发展服务标准和认证课程，建立亚太区专业客户服务的基础和典范。为配合认证课程，个人与公司会员都有相应优惠。

除了朱主席在会议中作主题演讲外，**信和管业优势 (Sino Property Services)** **蓝湾半岛总经理彭国华先生**亦在会议上分享其公司**达致优质卓越之物业管理服务**的经验。信和管业优势是**2008年度杰出顾客关系服务奖中最佳人力发展计划、最佳现场支持队伍 (物业管理)**的得主。2009年的杰出顾客关系服务奖从2002年开始，已经成功举办7届。有电讯，保险，物流，物业管理，饮食，零售等多个行业的公司参加，得奖公司包括太平洋人寿、中兴通信、中国银联、上海复地地产、汇丰银行、渣打银行，还有香港宽带、香港电灯、新鸿基地产、索尼、惠普（选择和所打公司行业与地区相关的公司）。今年的参奖报名在原有的20个公司奖项中又新加入了**企业环保责任领袖奖**。

同时，**顾客服务分析及审查员证书颁奖礼**也设在是次会议中。经过严格的培训与考核后，亚太顾客服务协会颁发给来自**恒基兆业地产集团 (Henderson Land Group Property Management Department)** **12位学员顾客服务分析及审查员证书 (CCSA)**。顾客服务分析及审查员证书以优质顾客服务标准为核心，教授学员所有顾客服务中心所需的分析技巧。获得该证书认证需要完成网上考试并递交一份报告。考试与报告全部通过后，方可以获得该证书。

亚太顾客服务协会邀请了凤凰网，FT中文网，千龙网，和讯网作为是次圆桌会议的媒体合作伙伴。**恒基兆业地产集团 (Henderson Land Group Property Management Department)**、**汇卓科技有限公司 (Continuous Technologies International Limited)**、**深圳发展银行**、**香港空运货站有限公司 (Hong Kong Air Cargo Terminals Limited)**、**信和管业优势 (Sino Property Services)**、**香港城市大学的师生**均参与了是次圆桌会议。

面对当前的经济和市场环境，各企业都十分认同朱主席提出的利用优质顾客服务标准来提高顾客服务水平，提高项目管理效率、提升企业的持续发展、增大市场占有率。

---

亚太顾客服务协会 ([www.apcsc.com](http://www.apcsc.com)) 成立的信念在于「优质的顾客关系是增强竞争力的唯一方法！」协会的目标是在亚太区推广优质顾客关系及服务质量标准，致力表彰各机构和客服人才对客户与服务与企业所做出的双赢贡献。亚太顾客服务协会提供全球性认可的培训证书课程，范围包括客户服务、技术支持和客户关系管理等，所有证书课程均根据国际客户服务标准。

**亚太卓越典范顾客关系管理基准方案及报告** 亚太顾客服务协会制定基准方案及报告项目，帮助机构找出需要改善的地方，对改善顾客体验、满意度和忠诚度大有帮助。亚太顾客服务协会致力优化流程基准方案，卓越典范顾客关系管理基准方案强调顾客体验管理，亚太区平台提供有效的学习，知识分享最佳守则与市场趋势。每一间公司的目标都应是成为卓越典范企业，并建立领导市场的企业文化。

---

有关新闻采访、优质顾客服务标准、亚太杰出顾客关系服务奖选举，请致电(852) 2174 1428 或透过电邮至 [enquiry@apcsc.com](mailto:enquiry@apcsc.com) 与 刘小姐联络。