



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

即時發佈

恒基兆業、台灣人壽、Nexusguard 獲得亞太顧客服務協會APCSC所頒發 優質顧客服務標準 (CSQS)認可證書 「為亞太行業領袖設立卓越企業顧客服務標準」

中國，香港 - 2013年6月14日 - 亞太顧客服務協會APCSC在卓越顧客關係服務 (CRE) 與優質顧客服務質量標準 (CSQS) 亞太領袖高峰會中頒發優質顧客服務標準(CSQS)證書予恒基兆業地產集團物業管理部一偉邦物業管理及恒益物業管理、台灣人壽保險股份有限公司和Nexusguard Ltd.，以認可他們的卓越成就，於2013年符合了優質顧客服務標準，物業管理、保險及互聯網安全服務行業的顧客將會體驗到更優質及專業的顧客服務標準。

亞太顧客服務協會(APCSC)主席，朱剛岑先生強調：「優質顧客服務標準幫助企業減少2至3年達致世界級顧客服務標準的時間，作為傑出顧客關係服務獎的標準，優質顧客服務標準已幫助很多市場領袖持續提昇他們的最佳實踐指引。透過優質顧客服務標準的成功實施、審查和認證，優質顧客服務標準的認證企業已發展成為高度整合的世界一流機構，並在他們的顧客管理系統方面成功發展行業最佳實踐。通過他們的CSQS CCSM改善項目，他們進一步加強在創新、顧客關係管理、顧客體驗管理和流程改善在整合方面的服務領先地位。他們不單在產品組合及人才、顧客、項目投資上，創造了高於市場的投資回報率，更為香港、中國大陸和亞太地區的服務行業基準樹立了卓越企業顧客服務標準。恭賀他們的卓越服務和達到CSQS的傑出成就！」

恒基兆業地產集團執行董事孫國林，MH，太平紳士表示：「恒基兆業地產集團物業管理部一恒益物業管理及偉邦物業管理憑藉持續不懈創新求進的毅力，再次榮獲亞太顧客服務協會頒發優質顧客服務標準最高殊榮。此項認證標示我們的服務廣續受到肯定和認同。未來，我們仍將秉持『以人為本』的宗旨，上下齊心，發揮團隊精神，為業主住戶提供優質專業的物業管理服務。」

Nexusguard Limited 營運總監賴晉勇先生表示：「在網絡世界裡，企業能夠不受時空限制，透過網路將產品或服務送到顧客手上。然而這亦是兩面刃，網絡攻擊與防守的兩端，彼此競爭的是速度與技術，所以自然而然，許多網絡安全服務廠商所提供的服務便偏向於技術的追求。然而，除此之外，Nexusguard卻更重視企業客戶體驗，這也是為什麼今日我們通過「優質顧客服務標準(CSQS)」的主要原因。Nexusguard從改善客戶體驗為出發點，從責任的歸屬、資源的分配、流程控管到最後整體的展現，通過CSQS的標準化過程，將顧客服務流程與工作流程之間，取得完美平衡。網絡安全服務是Nexusguard的關鍵核心業務，因此從支援多國語系、接受多元化產業等，必須評估不同的IT環境架構與各種服務要求，來自全球各地的差異化、複雜需求，透過CSQS的標準化落實，讓客戶體驗更具一致性，通過APCSC的第三方團體驗證，可以說是更加客觀的肯定我們服務的高標準性。」

台灣人壽客戶服務中心副總經理許瑞珍小姐表示：「台灣人壽以熱情、服務、誠信、關懷『做您最保險的好朋友』的經營理念，訂定目標、策略、工作計劃，結合堅強的團隊及執行力，提供感動的服務，展現服務的品質，本次榮獲亞太顧客服務協會優質顧客服務標準認證肯定，是努力成果之最佳驗證。感謝亞太顧客服務協會給予我們的指導，我們受益良多，未來我們將更內外齊心齊力，以『服務』及『專業』為自我要求，追求卓越服務效率及品質。」

優質顧客服務標準與卓越模型簡介及概覽

亞太顧客服務協會主席朱先生表示：「很多企業於卓越品牌建立上都遇上不少困難，雖然他們都不斷努力追求一個創新及有效的顧客互動模式，但現有的質量標準並不能滿足顧客需求。」有見及此，亞太顧客服務協會與香港大學一班研究員合作制定優質顧客服務標準，目的是為機構消除期望落差提供指導。其證書是對追求卓越顧客關係服務的公司、業務部門和客戶服務機構的最高認可。CSQS的指導思想旨在強化企業及各部門所採用的「以客為主」最佳實踐，為內部及外部客人服務以改善企業業績，同時把整個理念靈活運用於各部門以改善跨部門之間及公司整體的合作。

整合平衡計分卡管理系統及ISO9000品質管理系統

CSQS揉合了最先進及廣泛的元素，為企業傳送最佳服務提供清晰的藍圖。CSQS包括和整合了平衡計分卡管理系統和ISO9000品質管理系統，為企業蛻變以客為中心的策略性商業單位清楚地指示世界一流標準。

傑出顧客關係服務獎的評審標準

CSQS對顧客服務的顯著影響使之成為傑出顧客關係服務獎的評審標準，朱先生表示：「CSQS是傑出顧客關係服



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

務獎的重要評審準則，亦逐漸成為界定世界級機構的根本標準。CSQS揉合每年獲獎公司業個案匯報中策略及商務上的優良守則，逐步提昇服務標準。」

CSQS最佳實踐

朱先生表示：「每年，我們都通過吸納去年得獎者的最佳實踐來優化優質顧客服務標準。該標準的使用者亦給予我們良好的反饋。該標準為其在整合和提升管理系統上提供了有效的幫助，並顯著提高公司整體對傑出顧客關係的認知。」亞太顧客服務協會還在整個亞太區，如北京、上海、廣州、深圳、香港、臺北、新加坡、吉隆坡、曼谷及雅加達等地組織國際化的CRE & CSQS圓桌會議，以推進和提高傑出顧客關係服務。

顧客服務知識管理推動前線員工

CSQS 的評估分為三個循序漸進的階段，**由意圖、實行到綜合**。CSQS除了評估該公司的表現到達那一個水準外，還會與行業內其他企業作基準評價，能讓企業確認市場地位，更重要地，CSQS會對顧客服務知識管理作評估，以瞭解企業如何運用知識管理推動前線員工為客人提供最優秀的服務體驗。

CSQS三階段鑒定

這是一個三維認證評分制度。該制度從獨立和相關的角度詳細考慮各方面的因素。**第一階段：外包服務中心；第二階段：積極服務中心；第三階段，策略性商業單位。**

亞太顧客服務協會 (APCSC) www.apcsc.com

亞太顧客服務協會本著以上的信念，在香港成立於1998年，以推動政府、大學、企業一起提高亞太區內的客戶服務質素為目標。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！**”

金融業、電訊業和旅遊業的快速發展要求我們不斷提高服務質素。客戶服務的各重要議題：如客戶服務中心、科技管理、如何保留、推動、培訓客戶服務專員，客戶服務專員的發展，顧客的忠誠度和留住顧客的方法等也因為顧客要求的提高而越趨重要。

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客戶關係管理、呼叫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。

恒基兆業地產集團物業管理部—偉邦物業管理及恒益物業管理 www.hld.com

恒基兆業地產集團物業管理部—偉邦物業管理及恒益物業管理，為集團發展的住宅及商用物業提供一站式財政監管、設施管理、保安清潔及維修保養等服務。目前，偉邦及恒益管理遍及全港的物業項目。偉邦及恒益悉力為客戶提供優質服務，表現獲廣泛認同，歷年來迭獲超過1000項國際及本地殊榮，彰顯其在客戶服務、人力資源發展、環境保護及社會服務方面的成就。

Nexusguard www.nexusguard.com

Nexusguard 公司成立於2008年，為DDoS攻擊防禦的領導性供應商。Nexusguard 透過網際網絡提供全球解決方案，制敵機先保護客戶免於分散式阻斷服務攻擊(DDoS)的威脅，和其他針對網站應用程式的威脅等，確保企業用戶的網上服務可永續經營。

台灣人壽 www.twlife.com.tw

1947年台灣第一家壽險公司台灣人壽成立，1998年正式民營化。2006年架構「早安！晚安！台灣人壽行動辦公室」等三項網路系統，提供24小時不打烊的網際網路服務，2009年成立衛星視訊教育頻道，每位同仁均能在第一時間掌握最新資訊及接受完整教育訓練。2008年大陸合資公司君龍人壽於廈門營運，並於北京及越南設辦事處，架構出國際型之金融集團企業版圖，亦藉由社會回饋與公益參予，在全世界發聲。

亞太顧客服務協會卓越顧客關係服務 (CRE) 與優質顧客服務質量標準 (CSQS) 亞太領袖高峰會

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，成功客戶的領導才能成為成功範例，並同時讓世界級的服務質素和傑出顧客關係服務得以展示。我們誠邀您的支持和贊助，您亦得以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。

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持及贊助，卓越客戶關係和優質顧客服務標準亞太領袖高峰會贊助，優質顧客服務標準認證，請致電(852) 2174 1428 與劉小姐聯絡，或電郵至 enquiry@apcsc.com。您亦可通過新浪微博: weibo.com/apcsc，Facebook: Asia Pacific Customer Service Consortium，Twitter: CRE Awards，LinkedIn: APCSC，MSN: enquiry@apcsc.com，QQ: 2303712688獲取更多資訊。