



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；
國際顧客關係管理、顧客資訊系統及服務質量研討會 暨
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2009

中國，香港 – 2009年2月18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：

- 中國太平洋人壽保險股份有限公司
- 中國銀聯
- 思博展科科技有限公司
- 港基物業管理有限公司
- CPCNet Hong Kong Limited
- Eptica
- 高衛物業管理有限公司
- 恒基兆業地產集團物業管理部 (恒益及偉邦)
- 香港天文台
- 康業服務有限公司
- 信和物業管理有限公司
- 香港電燈集團
- 通達迅流程信息處理服務有限公司

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成就與標杆。

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**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，朱先生同時介紹將於2009年6月25-26日舉行之國際顧客關係管理、顧客資訊系統及服務質量研討會 (**國際研討會**) (*International CRM, CIS & Service Quality Symposium*)，以及卓越顧客關係服務(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*)。

國際研討會為從事顧客關係管理、顧客資訊系統及服務質量的業界專家、研究學者、研究所學生及高級行政人員提供一個知識管理平台，分享和建立與顧客關係管理、顧客資訊系統及服務質量相關的知識。研討會將聯同國際顧客服務論文及方案獎 (ICSP) 舉辦，旨在發展守則及國際認可證書課程，從而於亞太區內建立專業顧客服務業的營商實力。(www.apcsc.com/symposium)

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之最佳措施、成功故事以及科技，並由**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。(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