



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

新聞稿

市場領袖榮獲亞太顧客服務協會頒發 「優質客服專員中心證書」

「以堅定的承諾和明確的戰略引領市場。」

中國 - 香港，2011 年 6 月 8 日 - 三大服務業領袖榮獲亞太顧客服務協會頒發的「優質客服專員中心證書」，藉此表揚他們的員工發展計劃和堅持提供世界級服務於香港、亞太區內及全球顧客服務貢獻。獲獎企業如下：

- 美贊臣營養品(香港) 有限公司(美贊臣)
- 卓健醫療有限公司(卓健)
- 富達國際 (富達)

榮獲殊榮的商業部門

- 美贊臣會顧客關係管理部
- 卓健聯絡中心
- 富達香港客戶服務部

優質客服專員中心證書，要求機構必須有九成以上的顧客服務和熱線中心的職員達到亞太顧客服務協會全球性認可培訓證書課程的認證標準，包括客服中心資深專員證書 (CCCP)、客服中心主管證書 (CCCS)、聯絡中心經理證書 (CCCM) 和顧客服務分析及審查員證書 (CCSA)。

亞太顧客服務協會主席朱剛岑先生強調：「亞太區的快速經濟復甦創造了低失業率及更強勁的消費能力。透過更加廣泛的購買渠道，顧客更加注重專業的售前、售後服務及跨渠道的顧客體驗。領袖企業持之以恆地投資於員工及企業的學習與成長，以確保優秀人才的發展，方能保留並培養其最有價值的顧客和員工。優質客服專員中心證書得獎企業以其堅定的承諾和明確的戰略引領市場達至更卓越、穩健的滿意度、關係和忠誠管理，同時成功激勵和培養了顧客及員工。我謹祝賀三間獲獎企業獲得是次嘉許，同時亦祝賀其員工獲得專業證書。」

卓健醫療有限公司執行董事徐旺仁醫生表示：「我們很高興能再次獲得由亞太顧客服務協會頒發的優質服務專員中心證書，這獎項是對客戶服務部員工一直追求卓越表現和力求進步的認同。我相信是次嘉許能推動卓健員工以超越客戶期望為大家共同努力的目標。客戶服務部所設的 24 小時醫療熱線，不時擔當起首個與客戶接觸的橋樑，解答有關不同業務的查詢。部門每月處理超過 40,000 來電，包括查詢、預約、緊急求助以及住院安排。此外，卓健員工一直堅守提供優質服務的承諾，主動聆聽客戶的意見，並視他們為本集團持續向前的動力及成就的指標。我們為此感到驕傲。」徐旺仁醫生更表示：「為應付近年為社區及國內旅客發展的多元化業務，公司會繼續投放適當資源，透過培訓、認證課程以及知識管理，裝備我們的員工，致力讓他們發揮全面且優越的服務精神。此外，為了確保我們的客戶獲得呼叫中心服務最大的受益，我們已投資超過 400 萬元的新的呼叫中心系統將在 2011 年 9 月推出，實現電腦與電話系統整合。作為醫療呼叫中心管理服務的市場領導者，我們的目標是繼續提供優質的客戶關係服務，以實現未來的成功。」

美贊臣營養品(香港) 有限公司總經理黃潔霞小姐表示：「我們非常高興再次獲得由亞太顧客服務協會所頒發的優質客服專員中心證書，這肯定我們致力專業服務及以顧客為本的服務宗旨。我們相信優質的產品及良好的顧客關係是首要成功因素。經過不斷的培訓及技術支援，我們能保證我們以殷勤及關注的態度給予顧客有專業和可靠的服務。這證書誠然能鼓勵我們的員工保持這專業服務水準。今後，我們會繼續提供優越的顧客服務及產品質量以超越我們顧客的期望。」



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

優質客服專員中心證書是免費頒發，有效期為一年。只要機構內有九成以上職員能達到亞太顧客服務協會全球性認可培訓證書課程的認證標準均可獲免費頒發。

除了優質客服專員中心證書，亞太顧客服務協會亦推出了一系列證書課程，課程由香港顧客服務協會提供，並獲納入持續進修基金。(學院編號 668)

以下三個課程已獲教育統籌局於商業服務部份中納入持續進修基金的「可獲發還款項課程」內：

- 顧客服務管理證書 (CCSM) 課程編號: 21C04911-5
- 專業顧客服務證書 (CPCS) 課程編號: 21C05127-6
- 傑出服務領導證書 (CSEL) 課程編號: 21C05006-7

有關亞太顧客服務協會的全球認可培訓課程、優質客服專員中心證書和新聞稿或訪問，請致電 +852 2174 1428 與劉小姐聯絡。索取新聞稿，請電郵至 enquiry@apcsc.com。

關於亞太顧客服務協會 (www.apcsc.com)

亞太顧客服務協會成立的信念在於「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推廣優質顧客關係及服務質量標準，致力表彰各政府、企業、部門、團隊和個人對客戶服務與所屬機構所作出的雙贏貢獻。

亞太顧客服務協會協同國際教育夥伴與國際成員機構共同提供全球性認可的培訓證書課程，以推廣全球化標準，課程範圍包括熱線中心、顧客關係管理、客戶服務管理。

關於卓健醫療有限公司

卓健醫療服務有限公司是一個由醫生主導的醫療集團。本集團提供一系列的綜合醫療及保健服務，包括設施管理、第三者醫療計劃管理及輔助醫療服務。本集團透過其五百八十多間中西醫療中心，四十七間牙科及物理治療中心，為個別人士及公司合約病人提供醫護服務。於二零一零年，集團醫療保健網絡錄得逾二百八十萬投診人次。此外，卓健經營香港歷史最悠久的護理介紹所，而卓健其中一間醫務所更為香港市民服務超過一百四十年之久。卓健於二零一零年成為富斯環球醫療旗下成員。富斯環球醫療由 Malvinder Mohan Singh 及 Shivinder Mohan Singh 所屬之莫漢辛格家族擁有，致力於亞洲及澳洲提供一系列以病人為中心的優質醫療及保健服務，並積極拓展醫院、診斷中心、基層保健及其他醫療範疇。

關於美贊臣營養品(香港)有限公司

美贊臣營養品於幼兒及兒童營養產品中具有全球領導地位。

我們的公司已成立超過一百年- 在科學驗證下，我們的產品早已獲得父母和醫護專家的信任和肯定。而這肯定乃來自我們員工對工作的自豪及熱誠。

關於富達國際

富達於 1969 年成立，是一家私人擁有的獨立公司，在 23 個國家設有辦事處，擁有逾 5,400 名員工，為英國、歐洲大陸、中東及亞太區的機構和個人投資者提供服務。截至 2011 年 3 月 31 日，富達管理及行政處理的資產達 3,097 億美元，客戶數量超過 700 萬，旗下擁有 750 多隻股票、固定收益、地產和資產配置基金。富達擁有全球最大之一的研究網絡，研究範圍涵蓋全球 99% 的最大型上市公司。