



新聞稿

亞太顧客服務協會頒發「卓越典範」獎項予 顧客關係管理基準方案及報告中表現傑出之公司

中國，香港 – 2008 年 6 月 27 日—亞太顧客服務協會（APCSC）隆重頒發『卓越典範』（Best-in-Class）獎項予在亞太顧客關係管理基準方案及報告(The Benchmarking)中表現優秀的企業—基準方案及報告每年皆由亞太顧客服務協會舉辦。

『卓越典範』於卓越客戶關係管理（CRE）及優質顧客服務標準（CSQS）亞太高峰會（簡稱『亞太峰會』）頒發予在基準方案及報告中表現傑出的參加者。『卓越典範』獎項類別和獲獎卓越典範公司如下：

- | | |
|-------------------|---------------------------------|
| • 銷售管理 | 道亨保險有限公司 |
| • 多媒體聯絡管理(客戶聯絡中心) | Dialog Telekom PLC |
| • 先進服務管理（顧客服務中心） | Dialog Telekom PLC |
| • 優質客戶服務管理 | 諾基亞 |
| • 國際語言服務管理 | 諾基亞 |
| • 執行服務管理 | 時代週刊及財富雜誌亞洲區出版社 |
| • 企業服務管理 | TNT Express Worldwide (HK) Ltd. |

亞太顧客服務協會（APCSC）主席朱剛岑先生聲明：「顧客透過日常生活接觸的服務累積經驗，對每項服務進行基準評價。基準評價的結果便成為日後作消費決定的參考。同樣地，成功的企業持續地進行及參與內部及外部的基準評價，能讓他們從顧客及競爭者對手收集市場智慧，以學習新思維、確認最佳守則，設定目標及標準，使其能維持並提升他們的市場地位。」

朱先生補充：「卓越典範得獎企業在基準方案的不同領域中得到傑出成就，更重要的是，他們積極聆聽顧客意見、接受改善的建議及學習最佳守則，以塑造他們未來的策略方針及投資決定。我祝賀所有卓越典範得獎企業所作出的顧客承諾並為卓越典範訂下新基準。」

道亨保險有限公司董事兼總經理黃國添表示：「能再次獲頒發『卓越典範 -- 銷售管理』獎項令我們感到十分榮幸。道亨保險一直投放大量資源並配合具效益的銷售管理為顧客提供最佳的顧客服務。多年來我們一直承諾為顧客提供優質顧客服務及產品，我們十分高興公司的專業服務水平及努力獲得亞太顧客服務協會確認。我亦希望藉此機會感謝各同事為顧客提供專業顧客服務所作出的努力。」

Dialog Telekom PLC 顧客服務管理總監 Kapli Sharma 先生表示：「我們為連續兩年於亞太峰會中獲頒授『卓越典範』獎項及我們的服務成就得到肯定而感到驕傲。我們的除銷售產品及服務外，銷售『經驗』更為重要。創意、方便及承諾，反映我們透過多樣化的媒介為顧客提供服務。『傑出服務』已經成為 Dialog 的文化，多年來我們不斷透過不同的渠道來增升服務能力，我們致力於在服務質素上確認新基準，取悅顧客及為顧客提供服務的員工。這成就不但反映了我們對提供世界級服務予顧客的承諾，也鼓勵團隊經常保持『卓越典範』，我們感謝亞太顧客服務協會在成立卓越典範獎上所作出的努力，使其成為推動亞太區內傑出顧客關係的平台。」

Dialog Telekom PLC 行政總裁 Hans Wijayasuriya 博士表示：「為顧客提供卓越服務是 Dialog Telekom Group 中心典範的企業特質，連續兩年獲頒授優質顧客服務標準證書和『卓越典範 - 先進服務管理』獎項，並在本年取得『卓越典範 - 多媒體聯絡管理』獎項，見證了我們服務團隊向此理想典範邁進的承諾。」

諾基亞客戶聯絡服務總監 Ms Sharon Lee 表示：「諾基亞對於廣州與吉隆坡兩地客戶服務中心之中國和新加坡團隊，分別榮獲『卓越典範』榮譽之『優質客戶服務管理』及『國際語言服務管理』類別獎項，深感榮幸。每年，經世界各地之諾基亞客戶服務中心所處理之顧客查詢高達千萬多個，在確保顧客獲得滿意服務的層面上扮演著很重要的角色。一直以來，諾基亞皆不斷加強運作以提高服務效率，並致力提供最佳解決方案來迎合客戶需要，這些殊榮對我們所付出的努力實在是一種肯定。未來，我們將繼續以聯繫人與人為宗旨，希望顧客獲得稱心滿意和安全及可靠之流動通訊體。」

時代週刊及財富雜誌亞洲區出版社，亞洲區執行服務總監李美德女士表示：「本公司一向以為讀者提供優質服務為首任。得以履行我們的承諾，是有賴我們專業的管理層及優質的客顧服務員工不懈的努力。對於能夠獲得『執行服務管理』獎項，我們感到非常鼓舞。這是確定本公司的服務素質、表彰我們所訂立的制度及完善的訓練系統。獲得這個獎項後，使我們更能堅守我們的理念 -- 盡我們的所能，繼續為讀者提供優質的服務，致使本公司能在業界中維持其領導的地位。」

TNT 香港客戶服務部經理黃文娟女士表示：「本公司對獲取『企業服務管理』獎項深感榮幸。該獎項充份反映我們向客戶提供優質服務的實力和承諾。TNT 不忘以客為本的宗旨，並以有效調配資源以滿足客戶所需為己任。此項殊榮標誌著本公司對客戶服務管理努力不懈、持續改善、對客戶提供專業和可靠服務的承擔。此外，透過我們完善的環球運輸網絡以及創新的商業方案，我們定必為客戶提供優質增值服務。TNT 不斷致力滿足每位客戶的需要。」

亞太顧客服務協會每年頒發卓越典範獎項與參加亞太區卓越典範客戶關係管理基準方案的企業。客戶關係管理基準方案及報告每年持續對公司及服務進行評估，參加企業可以透過基準方案評估了解市場趨勢、最佳守則及訂立未來投資計劃。

基準方案及報告的詳細資料，可瀏覽 www.apcsc.com

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傑出顧客關係及服務質量，認可與表彰各機構和客服人才對客戶與企業所作出的雙贏貢獻。

亞太卓越典範顧客關係管理基準方案及報告

亞太顧客服務協會的基準方案及報告作為策略性商業評估和審查，有助於辨認出顧客關係管理和顧客服務商業表現的缺漏，以及策略商業單位所需注重的層面。亞太顧客服務協會制定的這個項目，幫助機構找出需要改善的地方，對改善顧客體驗、滿意度和忠誠度大有幫助。亞太顧客服務協會致力優化流程基準方案，卓越典範顧客關係管理基準方案強調顧客體驗管理，亞太區平臺提供有效的學習，知識分享最佳守則與市場趨勢。每一間公司的目標都應是成為卓越典範企業，並建立領導市場的企業文化。

~~~~~  
有關新聞採訪、優質顧客服務標準、亞太傑出顧客關係服務獎選舉，請致電(852) 2174 1428 或透過電郵至 [enquiry@apcsc.com](mailto:enquiry@apcsc.com) 與 劉小姐聯絡。