



即時發放

亞太顧客服務協會 (APCSC) 宣佈
第19屆國際傑出顧客關係服務獎 (CRE Awards) 得獎者名單
~ 國際顧客關係服務獎選舉中最重要獎項 ~

中國，香港 — 2021年11月12日—亞太顧客服務協會 (APCSC) 於2021國際傑出顧客關係服務獎頒獎典禮宣佈第19屆國際傑出顧客關係服務獎選舉 (CRE Awards) 得獎名單。得獎者經全面平衡積分卡選出。這包括自我表現基準評審、提名企業的商業方案匯報、神秘探訪、以優質顧客服務國際標準 (CSQS) 為評估準則的實地考察、公眾投票，最後由多位傑出顧客關係專家共同議定得獎者。國際傑出顧客關係服務獎選舉的設立目的，是提升各國際都會的顧客服務質量和優質顧客關係，並藉此肯定那些為客戶提供了出色服務的政府部門、企業、團體及個人。

感謝我們的主禮嘉賓，香港特別行政區政府商務及經濟發展局副局長陳百里博士，太平紳士的主題演講，祝賀APCSC、會員、獲獎者和企業。

亞太顧客服務協會主席朱剛岑先生表示：「謹代表 APCSC 和國際支持機構，祝賀您在 CRE 領導力方面取得的成就！隨著 Covid-19 大流行得到更好的控制，世界現在迅速面臨來自氣候變化、全球暖化的更大挑戰；碳排放導致的極端天氣已成為 2021 年的新常態。我們，CRE 領袖社群，是環境和全球生態系統的利益相關者，其使命是通過新的商業模式投資可持續性、可再生能源和創新解決方案，進一步讓我們的客戶、員工和利益相關者參與進來。這需要在創新和企業社會責任方面的領導力！CRE 領袖是遊戲規則改變者和使命驅動的人！COP26 是全球應對氣候變化努力的重要組成部分，尤其是在避免氣候變暖的一些最嚴重影響的窗口開始關閉之際。在我們慶祝國際 CRE Awards 的成就之際，讓我們成為地球村的一份子，用心去改變，對世界產生影響。我謹代表 APCSC 和 CRE Awards 組委會，祝賀你們繼續滿懷熱情地為顧客服務，為後代創造更美好的世界！」

恒基兆業地產集團執行董事孫國林先生，BBS，MH，JP 表示：「恒基兆業地產集團物業管理部轄下『偉邦』、『恒益』及『尊家』，憑藉持續不懈創新求進的毅力，歷年迭獲亞太顧客服務協會頒發『優質顧客服務國際標準』最高殊榮。此項認證標示我們的服務質素受到肯定和認同。展望未來，該三家公司仍將秉持『互動服務，攜手進步』之宗旨，發揮團隊精神，戮力為業戶提供優質專業的物業管理服務。而亞太顧客服務協一直緊貼時代脈動，驅策企業突破框限，追求多方面持續發展，值得推崇。」

DHL 快遞 (新加坡) 客戶服務副總裁 Nizam Md Agil 先生，表示：「DHL 快遞 (新加坡) 非常榮幸能夠獲得亞太顧客服務協會 - 傑出顧客關係服務獎委員會的認可，並在今年的傑出顧客關係服務獎中獲得六項團體獎項，其中包括最負盛名及全面的獎項：最佳顧客關係服務傑出獎。我們要感謝亞太顧客服務協會認可我們在不斷追求卓越客戶服務方面所做的努力。這一認可有力地證明了 DHL 快遞 (新加坡) 對客戶滿意度的不懈關注的追求。DHL 快遞 (新加坡) 的成功是建立在有動力的團隊提供優質的服務，從而創造忠誠的客戶，用以創造一個有利可圖的服務網絡。『卓越的服務質量』和『以客戶為中心』是我們根深蒂固的文化，我們將其視為與競爭對手相比較的關鍵差異。這也成為我們在員工培訓和技能發展方面的遵從的原則，從而創造更深層次的團隊參與感並帶來更好的客戶體驗。這種認可加強了我們對這成功公式的信念。」

香港電燈有限公司客戶服務總經理蔡偉民先生表示：「港燈植根香港 130 年，一直秉持『求卓越』的信念，為香港島及南丫島的客戶提供安全、高度可靠而價格合理的電力服務。自 1997 年至今，港燈的供電可靠度一直維持 99.999% 以上的世界級水平，於 2020 年更達至 99.9999% 以上的歷史性佳績。我們非常榮幸連續 13 年獲亞太顧客服務協會評選為『最佳公共服務』機構並獲頒發 8 個個人獎項，這是業界給予港燈優質服務的肯定。我們承諾繼續本著『以誠待客、服務為先、關愛為重』的宗旨，繼續提升服務質素，用心服務香港。」

DHL Express 香港及澳門高級副總裁暨董事總經理吳志忠先生表示：「我們十分榮幸能夠於 2021 年國際傑出顧客關係服務獎中獲得九項榮譽，足證我們致力為客戶提供最優秀的服務水平。該獎項充分說明了 DHL Express 幾十年來與客戶們建立的信任與合作。儘管處於這個特殊而極具挑戰性的一年，但我們很高興能夠協助客戶拓展業務和支援其業務運作，並對『聯繫全球，改善生活』發揮重要作用。我們亦為一眾優秀盡責的員工自豪，他們以熱誠投入的態度，致力為客戶提供稱心滿意的服務。DHL Express 屢獲殊榮，展現了我們以創新思維，持續提升服務。」

Mr. LIM Him Chuan, General Manager of DBS Bank (Taiwan) said, "These awards recognize our effort in delivering professional customer service with the DBS RED service standards: Respectful, Easy to deal with, and Dependable. As the World's Best Digital Bank, we also extend our services to digital channels and provide comprehensive suite of digital solutions to help customers better cope with the pandemic. We will continue to keep up our efforts in providing best-in-class services so that our customers can live more, bank less."

AXA 安盛大中華區行政總裁尹玄慧女士表示：「AXA 安盛深感榮幸今年於『國際傑出顧客關係服務獎』榮獲多個獎項。這印證我們承諾以『致力守護，推動未來』的宗旨。『以客為先』是 AXA 安盛於香港及澳門秉承的其中一個企業核心價值，我們一直將客戶的需要置於首位，透過積極聆聽客戶意見及利用科技和數碼轉型，不斷創新產品和豐富客戶體驗。我們致力成為客戶值得信賴的夥伴，使保險變得更簡易及更個人化。」

嘉泓物流國際控股有限公司執行董事兼行政總裁顏添榮先生表示：「嘉泓物流很榮幸獲得亞太顧客服務協會的肯定，並榮獲『最佳企業品牌獎（物流）』、『最佳企業環保領袖獎（物流）』和『最佳企業服務獎（物流）』，我們一定會再接再厲，在業務發展及企業管治上做得更好，多謝各位！」

中外運-敦豪國際航空快件有限公司全國客戶服務副總裁王珺盈女士表示：「首先感謝 APCSC 協會提供了分享和交流的平台。此次我們再獲獎項殊榮，這是協會和行業對中外運-敦豪始終遞送卓越服務的認可和激勵。作為具有 ICC（Insanely Customer Centric Culture）文化特質的組織，我們始終堅持以客戶為中心的服務理念，持續創新服務質量的新標杆，通過數字化技術賦能我們的工具、系統和服務解決方案，強化客戶首選工作方法和全面質量管理並致力於打造協同、卓越的客戶體驗，同時支持多渠道、實時便捷的全流程解決方案。尤其在今年客戶滿意度調研中，中外運敦豪在關鍵服務接觸點均表現卓越，強大的執行力令我們在市場競爭中保持了服務領先優勢。面對後疫情帶來的挑戰和重要機遇，我們相信在與協會及行業優秀的表現者有更多的交流與探討，放眼世界，相互助力在從優秀到卓越的道路上攜手共進。最後，同時也是重要的一點，國際傑出顧客關係服務獎項的評選、協會各項活動、CSQS 國際標準培訓及認證體系持續更新並出具新標準，令我們獲得了學習和成長。」

恒隆地產行政總裁盧韋柏先生表示：「『以人為本』是恒隆的核心企業文化，而我們的員工亦以此與持份者建立關係。連續九年獲頒『國際傑出顧客關係服務獎』及於本年度獲得『最佳人力發展計劃』殊榮對我們別具意義，亦肯定了我們在建立秉持『以客為尊』卓越服務團隊的工作。我們除了提供在職及技能培訓外，亦設有內部獎項計劃以表揚顧客服務表現出色的員工，鼓勵員工做到『多做一點 前瞻一里』。未來，我們會繼續支援員工，為顧客打造獨有的恒隆品牌體驗。」

策安香港及澳門營運部副總裁游沛強先生表示：「Certis 非常榮幸獲得各個獎項。我們將客戶放在首位，目標是提供卓越的服務，讓客戶感到安全、重視和尊重。雖然提供優質的服務可能需要投放額外的資源、時間和金錢，但當我們能成功做到時，它將使我們在行業中脫穎而出，保持良好聲譽，深化客戶對我們的肯定並促進持續長期的合作關係。我們很榮幸獲得亞太顧客服務協會的認可，頒發最佳知識管理、最佳顧客滿意度管系統，以及最佳現場支援。獲得這些獎項，鼓勵我們持續實踐優良的企業運營文化，並通過對人才和創新技術的投資，確保客戶獲得高水準的服務體驗。再次感謝亞太顧客服務協會的肯定。」

中國電信國際有限公司市場部副總裁張萍小姐表示：「我們非常榮幸獲得亞太顧客服務協會頒發榮幸 2021 年度『最佳全球支援服務獎（通訊業）』獎項，以及獲得 9 項個人獎項，包括『傑出顧客服務關係管理經理』、『傑出顧客服務經理』、『傑出顧客服務組長』、『傑出顧客專業人員』獎項。這些獎項肯定我們致力不懈提升客戶體驗及領導市場的一個肯定，也是業界對我們公司服務水準的認可。作為一間中國大型國有通信企業，中國電信一向秉承『用戶至上，用心服務』的服務理念，我們一直以來為客戶定制綜合通信解決方案，確保滿足全球通信需求，並且不斷提升及改善我們的服務水平去全面照顧客戶的需要。是次的獎項除對前線同事傑出服務作表揚外，同時亦對我們服務至上的理念、員工培訓及發展方向的成就予以肯定。我們將繼續鞏固在網絡通訊市場的領導者地位，致力推動優質專業的顧客服務。感謝亞太顧客服務協會提供這個專業平台，讓各服務行業領袖分享經驗，標準和心得。中國電信國際有限公司參與優質顧客服務獎是對大家的承諾，推動我們繼續為客戶提供卓越優質的通信服務和體驗。」

香港賽馬會零售及電話投注部主管梁蕙心表示：「我們的關愛，成就一個完美團隊 C.A.R.E. 代表 客戶、敏捷、尊重和員工的參與。香港賽馬會電話投注致力提供卓越的客戶服務。我們高效的工作環境不僅滿足業務需求，還幫助員工提供優質的服務予不同的客戶群。在這個充滿挑戰的時代，我們的目標堅定不移，以 C.A.R.E. 為指引，取得業務、員工和社會需求間的完美平衡。2021 年傑出顧客關係服務獎表彰電話投注的努力，以體現香港賽馬會的宗旨——致力建設更美好社會。我們衷心感謝管理團隊和所有電話投注團隊成員的支持。期待著未來又一個成功的一年。」

中國電信集團上海網絡操作維護中心（全球客戶服務中心）總經理邵陽表示：「中國電信全球客戶服務中心致力為客戶提供高質素的通信服務及優質服務，能連續 7 年獲得亞太顧客服務協會頒發的『Integrated Support Team of the Year (Telecommunications) – 最佳綜合支援團隊（電信業）』獎項。我們深感榮幸及鼓舞，亦反映中國電信全球客戶服務中心多年來力求卓越下的成果。此外，我們的前線團隊亦獲得協會頒發 4 個個人獎項，肯定了團隊的努力，更進一步激勵我們為客戶提供更優質的服務。我們會繼續努力，精益求精，以滿足及超越客戶的期望為目標。」

Teleperformance 互聯企信公司執行董事衛振雄先生表示：「非常高興我們再次獲得最佳客戶聯絡中心獎項，也感謝 APCSC 亞太客服協會對 Teleperformance 互聯企信公司服務的持續認可，我們一直秉承為客戶提供卓越服務的理念，以積極的心態應對紛繁的外部變化，通過不斷進行內部優化，利用科技創新，推動業務發展。此次連續蟬聯該獎項，也為我們增強了更多的信心，我們將會利用數字科技力量，提供全方面的、靈活的業務模式，助力合作夥伴的業務轉型，共同打造最佳的客戶體驗。」

M&S 亞洲區行政總裁蔡婉婷小姐表示：「『顧客至上』一向是 Al-Futtaim 集團的核心價值。集團貫徹尊重、誠信、合作和卓越的願景，透過滿足我們的顧客，從而取得非凡之成績。自成為 Marks & Spencer 亞洲區之特許經營商以來，Al-Futtaim 致力為顧客提供卓越之服務及優質之產品，務求為每一位顧客於每一次的購物體驗中帶來驚喜。我們很榮幸同事為提升顧客滿意度所付出的努力能獲得亞太顧客服務協會的獎項和認可，並連續兩年於「國際傑出顧客關係服務」比賽中榮獲多個個人服務獎項。」

中信國際電訊 CPC 客戶服務及技術支援部副總裁徐美雲小姐表示：「很高興今年由我們客戶服務及技術支援團隊的譚顯恒獲得『傑出顧客關係管理經理』的獎項。我們很高興能夠連續十四年榮獲此殊榮，獲得這個獎項是對我們團隊的一個極大鼓舞。憑著「創新·不斷」的核心價值以及公司具前瞻性的 ICT-MiND（ICT-智賦）策略，我們致力以決心及創新為客戶帶來更高價值及成為他們可靠的服務夥伴及數碼化轉型的賦能者。加上我們擁有豐富經驗及專業的團隊，我們會繼續在業界穩企卓越的優質服務及提供創新科技的企業形象。」

中企網絡通信技術有限公司(中企通信)網絡與服務高級副總裁馮志偉先生表示:「很高興中企通信客戶服務部高級專項顧問吳祥天獲得『傑出顧客服務組長(顧客服務中心)』殊榮。這充分肯定了公司在客戶服務方面所取得的成績以及前線員工專業的表現。連續多年獲此殊榮,更加印證了公司始終秉承『創新·不斷』的經營理念以及『以人為本、以客為尊』的服務理念,並且將此深入每一位員工心目中。作為綜合ICT服務商,中企通信以多年豐富的經驗緊貼行業發展趨勢,並憑藉成熟的技術、國際和國內認證的運營標準、豐富的資源等為客戶提供多元化的解決方案,發揮服務和資源優勢,將網絡技術、通信科技以及IT方案與各行業實際需求相結合,用高標準服務為客戶提供「專業ICT解決方案」,贏得了業界的廣泛認可。感謝亞太顧客服務協會(APCSC)為推進客戶服務所做的努力以及對我們的肯定,我們將一如既往的為客戶帶來更為廣泛、優質的服務。」

2021 年國際傑出顧客關係服務獎, 各個獎項類別的得獎者:

公司獎項類別

2021年最佳顧客關係服務傑出獎

2021年優質顧客服務國際標準CSQS第三階段, 策略性商業單位

2021年最佳企業社會責任領袖獎

2021年最佳全球支援服務(物流業)

2021年最佳全球支援服務(電訊業)

2021年最佳員工敬業計劃(保險業)

2021年最佳員工敬業計劃(物流業)

2021年最佳企業品牌(物流業)

2021年最佳公共服務

2021年最佳企業環保領袖獎(物流業)

2021年最佳企業環保領袖獎(物業管理)

2021年最佳顧客體驗管理(銀行業)

2021年最佳顧客體驗管理(物流業)

2021年最佳客戶聯絡中心(委外服務 - 3000席位以上)

2021年最佳客戶聯絡中心(娛樂業 - 1000席位以下)

2021年最佳客戶聯絡中心(物流業 - 1000席位以下)

2021年最佳客戶聯絡中心(物流業 - 300席位以下)

2021年最佳客戶聯絡中心(保險業 - 200席位以下)

2021年最佳客戶聯絡中心(電訊業 - 100席位以下)

2021年最佳顧客滿意品管系統(物流業)

2021年最佳顧客滿意品管系統(保安管理)

2021年最佳人力發展計劃(銀行業)

2021年最佳人力發展計劃(物流業)

2021年最佳人力發展計劃(物業管理)

2021年最佳企業服務(物流業)

2021年最佳技術運用(保險業)

2021年最佳技術運用(物業管理)

2021年最佳創意科技(保險業)

2021年最佳創意科技(銀行業)

2021年最佳知識管理(物流業)

2021年最佳知識管理(保安管理)

2021年最佳顧客體驗中心(物流業)

2021年最佳顧客忠誠計劃(物流業)

2021年最佳顧客服務中心(物流業)

2021年最佳現場支援(保安管理)

2021年最佳綜合支援(電訊業)

DHL快遞(新加坡)

恒基兆業地產集團物業管理部(恒益/偉邦)

恒基兆業地產集團物業管理部(恒益/偉邦)

敦豪國際速遞(香港)有限公司

中國電信國際有限公司

AXA安盛

DHL快遞(新加坡)

嘉泓物流國際控股有限公司

香港電燈有限公司

嘉泓物流國際控股有限公司

恒基兆業地產集團物業管理部(恒益/偉邦)

星展銀行(台灣)

敦豪國際速遞(香港)有限公司

北京互聯企信信息技術有限公司

香港賽馬會零售及電話投注部

中外運-敦豪國際航空快件有限公司

敦豪國際速遞(香港)有限公司

AXA安盛

DHL快遞(新加坡)

DHL快遞(新加坡)

策安香港及澳門

星展銀行(台灣)

敦豪國際速遞(香港)有限公司

恒隆地產

嘉泓物流國際控股有限公司

AXA安盛

恒基兆業地產集團(物業管理部)-尊家管業有限公司

AXA安盛

星展銀行(台灣)

中外運-敦豪國際航空快件有限公司

策安香港及澳門

中外運-敦豪國際航空快件有限公司

DHL快遞(新加坡)

DHL快遞(新加坡)

策安香港及澳門

中國電信全球客戶服務中心

個人獎項類別

2021年傑出顧客關係管理經理(娛樂業)

2021年傑出顧客關係管理經理(網絡傳訊)

2021年傑出顧客服務經理(客戶聯絡中心 - 娛樂業)

2021年傑出顧客服務經理(客戶聯絡中心 - 保險業)

2021年傑出顧客服務經理(客戶聯絡中心 - 物流業)

2021年傑出顧客服務經理(顧客服務中心 - 零售)

2021年傑出項目經理(網絡傳訊)

2021年傑出項目分析師(娛樂業)

2021年傑出顧客服務分析師(客戶聯絡中心 - 娛樂業)

2021年傑出顧客服務分析師(客戶聯絡中心 - 保險業)

2021年傑出顧客服務主管(客戶聯絡中心 - 娛樂業)

2021年傑出顧客服務主管(客戶聯絡中心 - 保險業)

2021年傑出顧客服務主管(客戶聯絡中心 - 物流業)

余美燕, 香港賽馬會

譚顯恒, 中信國際電訊(信息技術)有限公司

張寶明, 香港賽馬會零售及電話投注部

單秀文, AXA安盛

彭倩婷, 敦豪國際速遞(香港)有限公司

ROZANA BINTI ROSLAN, LITTLES MALAYSIA SDN

BHD MARKS & SPENCER MALAYSIA

羅德麟, 中國電信國際有限公司

陳開怡, 香港賽馬會零售及電話投注部

林偉濂, 香港賽馬會零售及電話投注部

黃彥彤, AXA安盛

楊躍華, 香港賽馬會零售及電話投注部

蘇小芬, AXA安盛

何樂豐, 敦豪國際速遞(香港)有限公司

2021年傑出顧客服務主管（顧客服務中心 – 零售）

2021年傑出顧客服務主管（市場銷售中心– 零售）

2021年傑出顧客服務主管（技術支援中心 – 保險業）

2021年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 – 娛樂業）

2021年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 – 保險業）

2021年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 – 公共服務）

2021年傑出顧客服務組長（市場銷售中心 – 零售）

2021年傑出顧客服務組長（顧客服務中心 – 網絡傳訊）

2021年傑出顧客服務組長（顧客服務中心 – 零售）

2021年傑出顧客服務組長（技術支援中心 – 娛樂業）

2021年傑出顧客服務組長（技術支援中心 – 網絡傳訊）

2021年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 – 娛樂業）

2021年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 – 保險業）

2021年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 – 物流業）

2021年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 – 網絡傳訊）

2021年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 – 公共服務）

2021年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 – 網絡傳訊）

2021年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 – 公共服務）

2021年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心 – 網絡傳訊）

2021年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心 – 公共服務）

優異獎 – 2021年傑出項目經理

優異獎 – 2021年傑出顧客服務組長（顧客服務中心）

優異獎 – 2021年傑出顧客服務組長（顧客服務中心）

優異獎 – 2021年傑出顧客服務組長（顧客服務中心）

優異獎 – 2021年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2021年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2021年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2021年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2021年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2021年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2021年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）

優異獎 – 2021年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心）

優異獎 – 2021年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心）

ZORAIDAH BINTE ALI, BACCARAT INTERNATIONAL

PTE LTD MARKS & SPENCER SINGAPORE

MUHAMMAD HAIKAL BIN ZULKIFLI, LITTLES

MALAYSIA SDN BHD MARKS & SPENCER MALAYSIA

龍珮如, AXA安盛

楊麗興, 香港賽馬會零售及電話投注部

陸嘉駿, AXA安盛

鄧詠芝, 香港電燈有限公司

VAFLOR CRIS SANTO SILVA, BACCARAT INTERNATIONAL PTE

LTD MARKS & SPENCER SINGAPORE

吳祥天, 中企網絡通信技術有限公司

LATIFAH BTE SABTU, BACCARAT INTERNATIONAL

PTE LTD MARKS & SPENCER SINGAPORE

朱俊杰, 香港賽馬會

謝謹陽, 中國電信國際有限公司

尹卓麟, 香港賽馬會零售及電話投注部

譚梓聰, AXA安盛

劉詩敏, 敦豪國際速遞(香港)有限公司

王麗雯, 中國電信國際有限公司

梁羽茵, 香港電燈有限公司

范鴻軒, 中國電信全球客戶服務中心

梁美雪, 香港電燈有限公司

潘智男, 中國電信國際有限公司

黃榮根, 香港電燈有限公司

鍾學禮, 中國電信國際有限公司

王劍, 中國電信全球客戶服務中心

丁文杰, 中國電信全球客戶服務中心

呂鵬, 中國電信全球客戶服務中心

郭鎮南, AXA安盛

葉偉森, AXA安盛

黃嘉仁, 敦豪國際速遞(香港)有限公司

楊紫蕊, 敦豪國際速遞(香港)有限公司

郭富榮, 香港電燈有限公司

王家傑, 香港電燈有限公司

張健祖, 香港電燈有限公司

李義來, 香港電燈有限公司

獲獎公司亦受邀於2021年11月12日舉行的「卓越顧客關係服務及優質顧客服務標準國際領袖高峰會」中發表演講。這個領袖高峰會是一個國際會議，讓區內的領導機構地展示其顧客服務和客戶關係管理的最佳個案、成功經驗、和技術等，並包括由客戶關係管理行業的權威人士和專家發表主題演講。

國際傑出顧客關係服務獎選舉主辦機構

亞太顧客服務協會(APCSC) www.apcsc.com

亞太顧客服務協會的成立信念在於「優質的顧客關係是增強競爭力的唯一方法！」。協會的目標是提高跨區域的國際城市服務品質，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。APCSC與國際教育夥伴和國際成員機構共同針對於顧客關係管理、客戶聯絡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。

優質顧客服務國際標準(CSQS)

CSQS是國際傑出顧客關係服務獎的評審標準，由亞太顧客服務協會和與香港大學HKU研究團隊合作制定，目的是評定整體服務質量，最佳實踐的一致性，顧客服務整體運作以及服務機構的表現。它是建立以顧客為中心的世界級水準架構的最全面認證標準，整合了平衡計分卡管理系統，結合顧客體驗與生命週期管理及員工敬業度，並採納歷屆得獎企業的最佳實踐，以確保有關標準及與時並進的世界標杆，在激烈的商業競爭中領先同儕，推動企業變革創新，強化以客為本的卓越顧客關係戰略，提供更清晰的國際準則來系統性發展顧客關係管理，適用於跨行業和部門，幫助企業提升營運效率和品牌忠誠。

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）國際領袖高峰會，以及國際、中國、東盟及香港傑出顧客關係服務獎選舉的推廣支持及贊助，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；QQ: 2303712688；微信：APCSC_CRE；Facebook/Google+/Youtube: Asia Pacific Customer Service Consortium；Twitter: CREAwards；LinkedIn: Asia Pacific Customer Service Consortium Ltd. 獲取更多資訊。