



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

即時發放

亞太顧客服務協會 (APCSC) 宣佈  
第20屆國際傑出顧客關係服務獎 (CRE Awards) 得獎者名單  
~ 國際傑出顧客關係服務獎選舉中最重要獎項 ~  
《香港顧客服務協會 和 亞太顧客服務協會25周年致慶》

中國, 香港 — 2022年11月11日 — 香港顧客服務協會 (HKCSC) 和亞太顧客服務協會 (APCSC) 於2022國際傑出顧客關係服務獎頒獎典禮宣佈第20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)18.0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。

香港和亞太顧客服務協會主席朱剛岑先生表示:「我謹代表香港和亞太顧客服務協會感謝香港特別行政區政府官員、我們來自各個商業領域的國際 CRE 領袖社區的會員和朋友的25週年賀詞, 感謝您長期以來的支持、鼓勵和祝賀! 我們還要感謝我們的主禮嘉賓和頒獎嘉賓: 國際爭議解決及風險管理協會主席羅偉雄教授、香港保險業聯會行政總監劉佩玲女士、中國國際投資促進會互聯網客戶中心專業委員會秘書長米輝波先生。感謝我們的主禮嘉賓及頒獎嘉賓, 對協會25週年的祝賀! 及獲獎者的成就予以鼓勵支持。朱剛岑先生表示:「國際CRE大獎得主是真正的行業領袖, 他們不懈地追求卓越。CRE領袖是創新領袖! 今天, 我們慶祝我們在亞太地區跨行業的國際CRE領袖團隊的堅持、轉型和成就。我們很高興看到數字化、自動化、人工智能、大數據創新和移動應用程式可以創造更好的客戶體驗。CRE 領袖是開拓者! 未來仍然是充滿挑戰的一年, 然而, 隨著邊境開放和友好的旅行政策, 我們期待經濟復甦。CRE領袖是瘋狂的以客戶為中心的領導者! 今天, 我們慶祝第20屆國際CRE大獎。我謹代表 APCSC 和CRE Awards組委會, 祝賀你們所有人、創新者、開拓者和顛覆者, 不懈地追求傑出顧客關係服務!」

孫國林先生 BBS, MH, JP, 執行董事, 恒基兆業地產有限公司表示:「『恒基物業管理部 (恒益、偉邦及尊家)』憑藉持續不懈創新求進的毅力, 迭獲亞太顧客服務協會頒發『年度企業環境領先 (物業管理)』及『優質顧客服務國際標準 (物業管理)』殊榮。認證標示我們的服務廣受肯定和認同。展望未來, 恒基物業管理部將繼續秉承『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。而亞太顧客服務協會緊貼時代脈動, 驅策企業突破顧客服務之框限, 追求多方面持續發展, 值得推崇。」

香港電燈有限公司客戶服務總經理蔡偉民先生表示:「港燈自 1890 年開始照亮香港, 一直為香港島及南丫島客戶提供安全且高度可靠的電力服務。在 2021 年, 港燈供電的可靠度連續兩年維持歷史性佳績, 達至 99.9999% 以上的世界級水平。我們非常榮幸連續 14 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, 充份肯定港燈全心全意為客戶提供卓越服務的努力。未來我們承諾會繼續提升服務水平, 超越客戶期望, 致力締造周全又稱心滿意的服務。」

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:「我們很榮幸能夠於本年香港國際卓越顧客關係服務獎中獲得八項榮譽, 尤其在環球供應鏈面臨日益複雜嚴峻的挑戰, 有關獎項更展現我們致力為客戶提供卓越服務之決心。適逢今年是 DHL Express 五十周年誌慶, 此獎項亦反映 DHL 對香港的信心和承諾。以客為尊的文化一直以來植根於 DHL, 我們感謝一眾優秀盡責的員工, 落實體現此文化, 為客戶提供稱心滿意的服務。這項殊榮將推動我們繼續提升服務, 為市場復甦作出貢獻。」

星展銀行 (台灣) 總經理林鑫川先生表示:「星展銀行 (台灣) 始終秉持 RED 服務準則, 提供 Respectful (以客為尊)、Easy to deal with (往來便捷) 和 Dependable (信賴可靠) 的服務, 並藉由強化風險管理及流程優化, 致力發展數位化服務, 完善客戶體驗。疫情期間, 星展銀行 (台灣) 更透過建置在 LINE 平台上的星展 i 客服提供即時服務, 讓客戶不用出門, 就能安全地以零接觸方式完成所需要的銀行交易和服務。」

AXA 安盛中國大陸、香港及澳門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 13 個獎項, 這些榮譽印證我們承諾以『致力守護, 推動未來』的宗旨。我們全體員工均肩負著成為客戶人生夥伴的使命, 積極為每一位客戶提供適切貼心的服務及產品方案。『以客為先』是 AXA 安盛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。我們的核心服務承諾是透過積極聆聽客戶意見及利用科技和數碼轉型, 豐富客戶體驗和不斷創新產品。我們竭誠以強大財務基礎, 帶給客戶個人化服務及卓越的產品方案。」

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。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。在過去的十年裡, DHL 快遞 (新加坡) 客服部持續茁壯的成長。並以近年來在數碼世界中加速轉型以及提供卓越服務而感到自豪。從建立堅實的基礎到徹底改變我們與客戶的聯繫方式, 再到實現員工工作方式的自動化, 我們的重點一直很明確 - 人員推動增長和質量。這種認可加強了我們對這成功公式的信念。」

策安香港及澳門人力資源部主管鍾麗娟女士表示：「非常感謝亞太顧客服務協會頒予策安香港及澳門『最佳員工敬業計劃（安全管理）』和『最佳人力發展計劃（安全管理）』傑出顧客關係服務獎。這是我們連續第二年獲得的非凡成就獎項。面對瞬息萬變的工作環境，我們不斷為員工和客戶追求卓越，因為他們是我們最寶貴的資產。我們以創新的方式吸引和培養我們的員工，以確保他們於工作時獲得滿足感，配備豐富的技能。我們為員工提供世界級別的方案和工具，使他們感受到被重視、尊重和得到承諾。我們還為員工建立透明的職業發展階梯，透過他們的成長思維，實現他們的工作夢想。未來，我們的員工將繼續在市場上脫穎而出，保持良好的聲譽吸引現有和潛在客戶方面，繼續成為行業的領導者。再次感謝亞太顧客服務協會的表彰。」

中國電信國際有限公司市場部副總裁伍靜紅小姐表示：「中國電信國際有限公司非常榮幸連續十年獲得由亞太顧客服務協會頒發的『最佳全球支援服務獎（電訊業）』等團隊獎項，並獲得多個個人服務獎項。中國電信一向秉承『用戶至上，用心服務』的服務理念。此次獲獎充分肯定各服務團隊對客戶服務體驗的付出和努力。我們繼續以領導者地位致力推動卓越、優質及專業的顧客服務，在競爭激烈的國際通訊市場打造服務型企業，滿足全球客戶服務需求及期望。感謝亞太顧客服務協會所頒贈的獎項，將鼓舞我們再接再厲持續提升客戶服務。」

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：「非常榮幸再次獲此殊榮，這份榮耀歸功於 GCSC 團隊的不懈努力和持續進步，以及客戶長久以來的支持與認可。感謝亞太服務協會提供了這樣的平台和契機。與各行業同僚的交流令我們拓展了『服務』視界，加深了對『服務』的理解，提升了『服務』的實踐。獎項的授予進一步肯定了公司全體同事的努力和付出，也將激勵我們為提升顧客服務體驗再接再厲。」

中國電信國際有限公司國際漫遊與移動業務運營中心副總經理李仁舜先生表示：「中國電信 CTEExcel 在 2022 年度亞太顧客服務協會主辦的『國際傑出顧客關係服務』評比中，榮獲『最佳顧客服務中心』及 2 項個人獎項，我們深感榮幸和鼓舞，此次獲獎是行業專家和評委對我們不懈努力以及發展方向的肯定，亦堅定了我們的信心，鼓舞了團隊的士氣。中國電信 CTEExcel 一直秉持著以『以客為本，用心服務』的宗旨，提供最優質服務，著重將企業發展與人才培養相結合。未來，我們將繼續提升客戶服務品質，精益求精，以滿足及超越客戶的期望作為我們的奮鬥目標。」

香港賽馬會零售及電話投注部 電話投注事務經理陶愷琳女士表示：「『以人為本』是香港賽馬會電話投注的管理哲學，『員工』於電話投注的恆常營運中一直佔據著核心位置，我們明白有效的『員工敬業計劃』是維持業務發展的成功關鍵，從而支持及成就本會宗旨 - 致力建設更美好社會。藉此機會，我們感謝主辦機構『亞太顧客服務協會』頒予我們此項榮譽，肯定了我們一直以來在追求卓越『員工敬業計劃』方面所作出的努力！我們亦衷心感謝管理層及電話投注員工的優秀表現及非凡貢獻！『挑戰現狀 Challenge the Status Quo』 - 我們相信每一個危機都能轉化成另一個新機遇，憑藉成功的『員工敬業計劃』和團隊合作，我們將繼續在客戶服務和創新方面追求卓越，為電話投注客戶提供更加專業、更有效率及最優質的服務體驗。面對各種未知，我們將繼續以堅定信念克服任何挑戰，為履行本會宗旨 - 致力建設更美好社會而作出努力。」

Teleperformance 北京互聯企信信息技術有限公司執行董事長衛振雄先生表示：「Teleperformance 很榮幸地連續 5 年獲得『最佳客戶聯絡中心』獎項，感謝 APCSC 亞太顧客服務協會-組委會的承辦並經過層層考評授予我司這項榮耀！Teleperformance 的核心價值觀『誠信、尊重、專業、創新、承諾』從未改變；Teleperformance 踐行以人為本的準則，注重員工感受，重視客戶的體驗，順應數字化時代的戰略轉型，一貫以服務客戶需求為理念，通過強大的集團資源進行內部整合優化，依托科技手段，比如我們的 Cloud Campus（雲園區）的上線，在疫情封控期間可以快速響應客戶日益增長的需求而推動業務的持續發展。『欲窮千里目，更上一層樓』Teleperformance 將會繼續保持積極進取的心態，為改善客戶體驗提供卓越服務而不斷努力，讓您堅信 Teleperformance 是一個值得信賴的合作夥伴。」

Trip.com Group, Trip.com 多語言服務聯絡中心負責人丁莉表示：「我們很高興能獲得此獎項。攜程集團一直致力於為全球旅行者提供可靠可信有效的 24/7 服務。作為一家以客戶為中心的集團，我們重視我們的客人，並始終向全球用戶提供最優質的服務。」

大華銀行第一副總裁、卓越集團運營負責人、集團零售與渠道、技術與運營聯絡中心林曉君女士表示：「我很榮幸獲得 2022 年度傑出顧客關係管理董事類別的國際客戶關係卓越獎。藉此機會向 APCSC 的組委會、尊敬的評審團、我的公司大華銀行、我的老闆們 Peter Vicente 先生和 Albert Kho 先生、我的家人、朋友和同事表示感謝。感謝他們的大力指導和支持。我也想將這個獎項獻給所有客戶關係專業人士，因為他們正在努力策劃最佳客戶體驗給予所有的顧客，尤其是在許多國家重新開放邊境的這個時刻。過去的一年並不容易，我們所有人都能夠通過共同努力建立網絡和分享知識來度過難關。謝謝你們，你們所有人都真的很棒！」

M&S 亞洲區董事總經理 Stephen Rayfield 先生表示：「『顧客至上』是英國馬莎 Marks & Spencer 一直以來的核心價值。我們擁有出色的團隊，用心為顧客提供優質的產品和服務，承諾為每一位顧客購物時帶來最佳的體驗。我們鼓勵員工聆聽顧客的需要，亦很信任他們，給予他們自主為顧客提供貼心的服務，為顧客帶來獨一無二的購物體驗。前線員工代表著我們的品牌，亦代表著我們的服務理念。今年是英國馬莎第三年參與亞太顧客服務協會的『國際傑出顧客關係服務獎』，我們很榮幸能夠在本年度獲得六項個人服務獎項，獎項再次肯定了我們團隊為提升顧客體驗所付出的努力和卓越的服務表現！」

新捷運總裁鍾錫堅先生表示：「我們很高興四位同事乃運、少豪、永勤和崇堅，獲頒國際傑出顧客關係服務獎。這項殊榮肯定了我們以客為先的文化，以及加強員工為乘客提供積極客戶體驗的努力。我們以『客戶至上』為理念，用心服務，促進包容。提供卓越服務是一個持續的旅程，每一天都是一個新的機會，讓我們為客戶提供更好的服務，因為新捷運以『關懷、敏銳、可靠和安全』（CARES）為服務願景。」

中信國際電訊 CPC 客戶服務及技術支援部總經理秦嘉鴻先生表示：「很高興得悉，我們客戶服務及技術支援團隊的呂佳文和朱麗莎能夠獲得『2022 年傑出顧客服務經理（顧客服務中心）』和『2022 年傑出顧客服務分析師（顧客服務中心）』的獎項。我們很榮幸能夠連續十五年榮獲此殊榮。此獎項不僅是對我們團隊在提供優質服務方面的認可，也是驅使我們繼續努力的一種動力。我們將繼續提供世界一流的服務，為客戶的數碼化轉型之旅創造價值。作為服務在地，連接全球的數智通訊(DICT)服務伙伴，我們開拓先進技術，涉足智新的 DICT 發展領域、掌握人工智能(AI)、增強現實(AR)、大數據(Big Data)、物聯網(IoT)和其他尖端顛覆性技術，在行業內各主要市場開拓創新領域；將技術潛力轉化為客戶的實際價值。我們面向客戶的專業團隊遍佈世界各地，了解全球客戶對生產力、敏捷性和成本效益的要求，幫助他們應對全球數碼化而產生的新興挑戰」

## 2022 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

2022年優質顧客服務國際標準CSQS第三階段，策略性商業單位  
 2022年最佳企業環保領袖獎（物業管理）  
 2022年最佳全球支援服務（電訊業）  
 2022年最佳全球支援服務（物流業）  
 2022年最佳風險管理（銀行業）  
 2022年最佳員工敬業計劃（保險業）  
 2022年最佳員工敬業計劃（保安管理）  
 2022年最佳員工敬業計劃（物流業）  
 2022年最佳員工敬業計劃（物業管理）  
 2022年最佳員工敬業計劃（娛樂業）  
 2022年最佳公共服務  
 2022年最佳顧客體驗管理（銀行業）  
 2022年最佳顧客體驗管理（物流業）  
 2022年最佳顧客體驗管理（物業管理）  
 2022年最佳顧客忠誠計劃（物流業）  
 2022年最佳客戶聯絡中心（委外服務 - 5000席位）  
 2022年最佳客戶聯絡中心（旅遊服務 - 2500席位以下）  
 2022年最佳客戶聯絡中心（物流業 - 300席位以下）  
 2022年最佳客戶聯絡中心（銀行業 - 150席位以下）  
 2022年最佳客戶聯絡中心（物流業 - 100席位以下）  
 2022年最佳客戶聯絡中心（電訊業 - 20席位以下）  
 2022年最佳顧客滿意品管系統（物流業）  
 2022年最佳顧客滿意品管系統（物業管理）  
 2022年最佳顧客服務中心（物流業）  
 2022年最佳人力發展計劃（保安管理）  
 2022年最佳人力發展計劃（物流業）  
 2022年最佳綜合支援（電訊業）  
 2022年最佳創意科技（物流業）

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）  
 中國電信國際有限公司  
 敦豪國際速遞（香港）有限公司  
 星展銀行（台灣）  
 AXA安盛  
 策安香港及澳門  
 DHL快遞（新加坡）  
 恒隆地產  
 香港賽馬會 - 零售及電話投注  
 香港電燈有限公司  
 星展銀行（台灣）  
 敦豪國際速遞（香港）有限公司  
 恒基兆業地產集團（物業管理部）- 尊家管業有限公司  
 DHL快遞（新加坡）  
 北京互聯企信信息技術有限公司  
 Trip.com Group 攜程集團  
 敦豪國際速遞(香港)有限公司  
 星展銀行（台灣）  
 DHL快遞（新加坡）  
 中國電信國際有限公司 - 中國電信CTExcel  
 DHL快遞（新加坡）  
 恒基兆業地產集團物業管理部（恒益/偉邦）  
 DHL快遞（新加坡）  
 策安香港及澳門  
 敦豪國際速遞（香港）有限公司  
 中國電信全球客戶服務中心  
 DHL快遞（新加坡）

### 個人獎項類別

2022年傑出顧客關係管理董事  
 2022年傑出項目經理（網絡傳訊）  
 2022年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心 - 公共服務）  
 2022年傑出顧客服務經理（市場銷售中心 - 零售）  
 2022年傑出顧客服務經理（顧客服務中心 - 零售）  
 2022年傑出顧客服務經理（顧客服務中心 - 保險業）  
 2022年傑出顧客服務經理（顧客服務中心 - 網絡傳訊）  
 2022年傑出顧客服務經理（技術支援中心 - 保險業）  
 2022年傑出顧客服務分析師（顧客服務中心 - 網絡傳訊）  
 2022年傑出顧客服務主管（客戶聯絡中心 - 保險業）  
 2022年傑出顧客服務主管（客戶聯絡中心 - 物流業）  
 2022年傑出顧客服務主管（客戶聯絡中心 - 娛樂業）  
 2022年傑出顧客服務主管（市場銷售中心 - 零售）  
 2022年傑出顧客服務主管（顧客服務中心 - 零售）  
 2022年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 - 保險業）

Jacque Lim Seow Kon，大華銀行  
 陳志明，中國電信國際有限公司  
 蔡琬瑩，香港電燈有限公司  
 羅婉婷，ALF RETAIL HONG KONG LIMITED  
 MARKS & SPENCER  
 林金燕，ALF RETAIL HONG KONG LIMITED  
 MARKS & SPENCER  
 吳秀芳，AXA安盛  
 呂佳文，中信國際電訊（信息技術）有限公司  
 張紅陽，AXA安盛  
 朱麗莎，中信國際電訊（信息技術）有限公司  
 喬欣庭，AXA安盛  
 陳欣彤，敦豪國際速遞有限公司  
 李鎧琪，香港賽馬會 - 零售及電話投注  
 嚴夏英，BACCARAT INTERNATIONAL PTE LIMITED  
 (MARKS & SPENCER SINGAPORE)  
 Nornatasha Binti Abdul Rahim，LITTLES MALAYSIA  
 SDN BHD (MARKS & SPENCER MALAYSIA)  
 徐鈞國，AXA安盛

2022年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 - 移動）  
2022年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心 - 娛樂業）  
2022年傑出顧客服務組長（市場銷售中心 - 零售）

2022年傑出顧客服務組長（顧客服務中心 - 零售）

2022年傑出顧客服務組長（顧客服務中心 - 網絡傳訊）  
2022年傑出顧客服務組長（顧客服務中心 - 運輸業）  
2022年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 保險業）  
2022年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 移動）  
2022年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 網絡傳訊）  
2022年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 物流業）  
2022年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心 - 公共服務）  
2022年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 - 保險業）  
2022年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 - 網絡傳訊）  
2022年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 - 運輸業）  
2022年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心 - 公共服務）  
2022年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心 - 保險業）  
2022年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心 - 網絡傳訊）  
2022年傑出顧客服務專業人員（技術支援中心 - 公共服務）  
2022年優異獎—傑出顧客服務經理（技術支援中心）  
2022年優異獎—傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心）  
2022年優異獎—傑出顧客服務組長（顧客服務中心）  
2022年優異獎—傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）  
2022年優異獎—傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）  
2022年優異獎—傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）  
2022年優異獎—傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）  
2022年優異獎—傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）  
2022年優異獎—傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）  
2022年優異獎—傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心）  
2022年優異獎—傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心）  
2022年優異獎—傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心）  
2022年優異獎—傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心）  
2022年優異獎—傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心）  
2022年優異獎—傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心）  
2022年優異獎—傑出顧客服務專業人員（技術支援中心）  
2022年優異獎—傑出顧客服務專業人員（技術支援中心）  
2022年優異獎—傑出顧客服務專業人員（技術支援中心）  
2022年優異獎—傑出顧客服務專業人員（技術支援中心）

高駿，中國電信國際有限公司 - 中國電信CTExcel  
梁穎詩，香港賽馬會 - 零售及電話投注  
Nur Izyan Izzaty Binti Haliddin, LITTLES MALAYSIA SDN BHD (MARKS & SPENCER MALAYSIA)  
Francisco Janine Inducil, BACCARAT INTERNATIONAL PTE LIMITED (MARKS & SPENCER SINGAPORE)  
陸磊，中國電信全球客戶服務中心  
徐乃運，新捷運鐵路  
黃樂婷，AXA安盛  
周文軒，中國電信國際有限公司 - 中國電信CTExcel  
楊晶貞，中國電信國際有限公司  
溫浩業，敦豪國際速遞有限公司  
張德基，香港電燈有限公司  
謝惠喬，AXA安盛  
石亞東，中國電信全球客戶服務中心  
林少豪，新捷運鐵路  
龔恩平，香港電燈有限公司  
陳翠瑜，AXA安盛  
劉兆豐，中國電信國際有限公司  
鄧志成，香港電燈有限公司  
蘇麗萍，AXA安盛  
吳偉文，AXA安盛  
黃永勤，新捷運  
周洛雯，AXA安盛  
李臻，中國電信國際有限公司  
陳淑慧，敦豪國際速遞有限公司  
歐嘉昌，敦豪國際速遞有限公司  
林圓，香港電燈有限公司  
吳詠恩，香港電燈有限公司  
吳庭裕，AXA安盛  
鄭開玥，中國電信全球客戶服務中心  
吳天成，中國電信全球客戶服務中心  
蔡崇堅，新捷運  
畢涵，AXA安盛  
茅曉霖，中國電信國際有限公司  
李義來，香港電燈有限公司  
黃榮根，香港電燈有限公司

## 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](http://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](mailto:enquiry@apcsc.com)。您亦可通過新浪微博：[weibo.com/apcsc](http://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。