



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 2009亞太傑出顧客關係服務獎選舉（CRE Awards）得獎者名單 - 亞太區內顧客關係服務獎選舉中最重要獎項 -

中國，香港 — 2010年6月2日 - 亞太顧客服務協會（APCSC）於2010亞太傑出顧客關係服務獎頒獎典禮晚宴宣佈2009 亞太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。

亞太傑出顧客關係服務獎選舉的設立目的，是提昇亞太區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。

亞太顧客服務協會主席— 朱剛岑先生表示：「傑出顧客關係服務(CRE)領袖是前進長驅之道！回顧過去，金融危機中顧客利益被妥協、公義被犧牲。今天全球金融危機過後，更新改選的領袖帶領全球政府、金融、商業機構共渡時艱，歷經公眾的反覆審視，從過去的錯誤中汲取經驗，改善他們的公共關係和服務效率，回應顧客的聲音，重建民眾的信心與委託，重新再考驗設計他們的系統和體系，修正各種禍根，以避免未來的危害和不公義，制定高透明度的政策和務實的策略，以達到長遠可持續發展的目標。傑出顧客關係服務領導者擁護顧客，為企業、員工和顧客創造三贏的優勢。傑出顧客關係服務領袖更隨時預備接受新挑戰，預知危機，並把危機化轉為機遇，重新創造競爭優勢，因為他們已發展出一套紀律，重視顧客的投訴為至寶，藉此改善自己的產品和服務，進而把握機會強化顧客忠誠。」

朱先生進一步表達：「傑出顧客關係服務領袖是前進長驅之道！今年很多傑出顧客關係服務獎得獎企業都展示決心，達致傑出顧客關係，透過運用多樣的溝通和互動渠道、表現管理系統、及卓越的營運及執行力，達到世界級優質顧客服務標準(CSQS)，並建構了宏遠目標，邁向履行企業社會責任和創造持續傑出顧客關係服務的企業文化。我們正面臨商業、科技、互聯網和社會傳媒網絡快速改變所帶來的變革，以及亞太區高速增長國民生產總值、顧客消費、機構投資的強勁增長。要建立可持續發展和健康的亞太經濟體系，公營及私營機構都須要承擔社會責任、並融合長遠可持續的綠色環保策略、實踐系統化程序風險管理，以維護大羣廣眾顧客的公義和益處，達致傑出顧客關係服務。」

朱先生總結：「CRE領袖是前進長驅之道！今晚，您們都是代表傑出顧客關係服務企業的先驅，並為各行業奠定標準，當大部份企業還在尋找全球金融危機後的出路時，您的傑出團隊、創新服務和卓越的追求已獲得肯定，您們對傑出顧客關係服務獎評估和基準方案的持續參與，成為傑出顧客關係服務領袖、百尺竿頭、更進一步的決心尤其是難能可貴，我謹代表亞太顧客服務協會、傑出顧客關係服務獎評審團和籌備委員會，祝賀所有傑出顧客關係服務獎的贏家！」

AXA國衛保險有限公司行政總裁夏偉信先生表示：「很榮幸能夠獲得由亞太顧客服務協會頒發三項公司大獎，包括『最佳客戶聯絡中心』、『最佳顧客服務中心』、『最佳顧客滿意品管系統』，以及兩個個人獎項 - 『傑出顧客服務經理 - 客戶聯絡中心 (保險業)』和『傑出顧客服務組長 - 客戶聯絡中心 (保險業)』。這一系列的獎項不但代表我們貫徹力求滿足客戶需要的精神，更肯定了企業品牌為客戶作出的承諾 - 時刻關注、堅定可靠及細心體貼的服務。AXA將不斷為顧客以至引領業界提升客戶服務水平的目標而努力，為他們提供專業而完善的財富保障及管理服務，成為客戶心目中的首選公司。」

台灣中華電信股份有限公司客戶服務處簡志誠處長表示：「中華電信首次參加亞太顧客服務協會舉辦的『2009 亞太傑出顧客關係服務獎』的評選，很榮幸獲得了『最佳客戶聯絡中心』、『最佳委外服務隊伍』、『最佳科技運用』以及『傑出行政總裁』等四大獎項。中華電信堅持『專注本業，注重專業，提高效率，感動服務』的經營理念，努力成為最有價值與最值得信賴的資通訊公司，並秉持『3Q：高品質、高效率、高EQ』的客服品質政策，以及勇於承擔責任、接受挑戰、不斷創新、持續改善的精神，提供專業優質且週到的服務，以邁向世界級服務品質客戶聯絡中心自我期許。此次參賽，能與不同產業領域之企業作良好的交流學習，尤其深刻體驗到亞太顧客協會推廣CSQS優質顧客服務品質標準的價值與貢獻，更希望能藉由這個平台，繼續在提昇顧客服務品質方面，努力發展更卓越的顧客關係，『中華電信，追求卓越，永無止境』。」

恒基兆業地產集團執行董事孫國林MH先生表示：「恒基兆業地產集團物業管理部一偉邦物業管理及恒益物業管理榮獲亞太顧客服務協會頒發『2009最佳環境及社會領袖』以及『最佳客戶服務中心獎』，證明兩家公司一直孜孜不倦追求更高優質顧客服務水準，亞太顧客服務協會的獎項除了代表業戶的認同，亦可驅使偉邦及恒益更加積極，更加努力以追求更高的評價。」

香港電燈有限公司營運董事阮水師先生表示：「能夠在2009年度亞太傑出顧客關係服務獎選舉中連續兩年獲得公司組別的「最佳公共服務」獎及在個人組別獲得五個獎項，我們深感榮幸。這些獎項不但肯定了我們在提供卓越服務方面所作出的努力，更進一步激勵前線團隊為客戶提供更優質的服務。儘管成績令人鼓舞，港燈在客戶服務方面仍將繼續竭誠用心，與時並進，為客戶提供更優質、更貼心的服務。」

臺北市政府研究發展考核委員會兼代主任委員陳永仁先生表示：「我謹代表臺北市政府，誠摯的感謝「亞太顧客服務協會」舉辦本次典禮，並頒獎肯定臺北市政府「1999臺北市民當家熱線」的顧客服務品質！藉由「亞太顧客服務協會」專業以及客觀的評鑑，我相信各界將能更清楚認識臺北市政府在市民服務工作的努力。在此，我更感謝市政府全體同仁及1999全體工作伙伴們，因為有您們日以繼夜的犧牲奉獻，才有今日感到光榮與欣慰的成果！今後，臺北市政府服務團隊將秉持「市民至上、效率政府」的理念，繼續全力以赴，追求更優質、更專業的顧客服務，以服務全體臺北市民及蒞臨臺北市觀光的各國旅客。再次謝謝各位，此外，2010臺北國際花卉博覽會將於今年11月6日至明年4月25日在臺北舉行，誠摯邀請各位能在此期間撥冗拜訪臺北，和我們一起共享這美麗的盛宴。」

中外運敦豪董事總經理吳東明先生表示：「我們很高興能夠獲得由亞太顧客服務協會授予的『2010年度最佳客戶聯絡中心』稱號及個人組別三個獎項。作為航空快遞行業的領先者，中外運敦豪將它為客戶提供的服務定位為為他們提供簡化的、可持續發展的服務，與客戶建立緊密而穩定的關係，通過卓越的客戶服務贏得客戶信任，並不斷超越客戶期望。此次獲獎是對我們在業界樹立的優質服務品牌形象的肯定，也將成為中外運敦豪繼續為客戶提供卓越的服務的前進動力。」

康業控股有限公司副主席及行政總裁鄭正煒先生表示：「康業非常榮幸在今屆亞太傑出顧客關係服務獎中囊括『最佳顧客關係推廣服務』及『最佳人力發展計劃』兩項殊榮，足證康業致力貫徹『服務至上，禮貌第一，優質管理，力臻完美』的優質顧客服務理念。員工是康業最寶貴的資產，康業堅信透過清晰的人才發展政策、多元化培訓課程、良好的晉升階梯、優厚的薪酬福利、定時檢討政策內容及成效，不斷提升員工專業服務水平，深信憑藉優質的團隊及完善的管理制度，定能為客戶提供最稱心滿意的優質管理服務。」

卓健醫療服務有限公司行政總裁徐旺仁醫生表示：「卓健醫療服務有限公司十分榮幸獲得『傑出顧客關係服務獎』之公司大獎『最佳知識管理（醫療業）』殊榮。該獎項是對我們透過有效的知識管理，在顧客關係服務中優越表現的肯定。我們非常高興及榮幸能成為此榮譽獲獎者。該獎項亦是對我們致力推廣積極學習的企業文化，和對我們鼓勵及授權員工，為我們所有的客戶提供持續優質服務體驗，極大的鼓舞與認同。我衷心感謝公司全體同仁的努力。公司將繼續投放資源於企業知識管理規劃，強化知識管理平臺及系統，務求為客戶及員工創造價值。」

嘉里物流執行董事呂劍明先生表示：「嘉里物流十分榮幸能獲亞太顧客服務協會頒發亞太傑出顧客關係服務獎 - 『最佳人力發展計劃（物流）』殊榮。作為一間立足亞洲聚焦中國的跨國企業，嘉里物流致力提供卓越的物流方案，為客戶創利取勝。員工就是我們業務的命脈，也是促使我們取得領

導地位的關鍵。我們為員工提供事業發展平台、創造價值，以及提倡開放及透明化管理，鼓勵坦誠溝通。我們致力建立一個良好工作環境，積極啟發員工潛能，協助他們培養應有的企業家技能，以便盡展所長。憑藉我們在地理上的非凡優勢，員工有機會在不同國家累積經驗、廣闊視野，與公司同步成長。」

高衛物業管理有限公司總經理梁少波先生表示：「連續三年獲亞太顧客服務協會頒發『最佳客戶體驗(物業管理)』殊榮，我們深感榮幸，這印證了我們對追求卓越服務的決心。我們理解顧客對服務的要求愈來愈高，因此公司的服務理念就是不斷自我改進，令服務更臻完善。我們推陳出新，為客戶建立舒適安穩的居所，同時為員工安排全方位的培訓，務求配合、甚至超越客戶的期望，提供不一樣的服務。在此再次感謝亞太顧客服務協會，以及出色的半山壹號服務團隊！」

港基物業管理有限公司總經理詹洪堅先生表示：「港基物業管理有限公司秉承提供全面優質服務的信念，致力為顧客提供一個國際級的營商及生活環境，甚至超越顧客的期望。我們十分榮幸能連續三年獲得『亞太顧客服務協會』頒發的獎項，是次更榮獲『亞太傑出顧客關係服務獎 – 最佳現場支援隊伍』殊榮，肯定了我們在卓越顧客服務的出色表現。作為香港區的甲級商廈，港基轄下的中環中心配備全面及專業的管理團隊，憑著各後勤支援小組的緊密配合，如維修、清潔、保安及園藝等，成功為商戶締造一個超卓的營商環境，與商戶持續建立和諧共融的關係。」

台灣DHL Express總經理朱耀杰先生表示：「我們十分榮幸獲得四項最具聲望的2009亞太傑出顧客關係服務大獎，包括了年度最佳客戶聯絡中心和年度傑出顧客關係管理經理獎，這是給予台灣DHL團隊和客服專業最大的肯定。DHL視顧客服務為主要的差異化，並已投注大量資源於此。我們是國際快遞業界中唯一堅持以貼心客服人員，提供每週7天、每天24小時電話接聽，即時協助顧客解決問題的業者。在2009年，台灣DHL協助了近210萬通電話，也是業界電話等候時間最短的。未來，我們會持續努力提供最優質的顧客服務經驗，以成為顧客心目中的首選！」

信和置業有限公司執行董事楊光先生表示：「信和管業優勢十分榮幸能獲得亞太傑出顧客關係服務獎 -- 『最佳綜合支援隊伍』殊榮，肯定了我們各團隊包括物業管理、保安、停車場管理、清潔、大廈維修及品味生活服務的努力，以達到時刻超越顧客期望的使命。憑藉團隊上下一心，在硬件、軟件及人才管理上不斷求進，並充份發揮協同效應，貫徹公司誠信可靠、顧客至上、團隊精神、不斷求進、充分準備及急迫意識的核心價值。」

中國太平洋人壽保險股份有限公司經營委員會主席潘桑昌先生表示：「太保壽險以“誠信天下，穩健一生，追求卓越”為核心價值觀，堅持客戶為導向，強化客戶服務建設，高度重視客戶的感知，以形式多樣的客戶溝通活動，不斷深化“用心承諾，用愛負責”的服務理念。欣聞我司的機構連續第4年獲得亞太傑出顧客關係服務獎，這既是對太平洋壽險服務團隊服務品質的肯定，也是對太平洋壽險服務文化的認同。我們也將不懈追求，以“專注保險主業，價值持續增長，具有國際競爭力的一流保險金融服務集團”為願景，繼續做好保險服務的實踐與創新。」

微軟亞太區全球技術支持中心總經理柯文達先生表示：「微軟亞太區全球技術支持中心今年首度參與亞太顧客服務協會的傑出顧客關係服務獎的評選便一舉獲得“最佳全球支援服務”和“最佳顧客滿意品質體系”兩項殊榮，我感到十分欣慰，非常感謝協會主席朱剛岑先生以及諸位評審對我們的一致肯定。作為全球500強企業在中國設立的第一個全球中心，我們在成立的十餘年間經歷了從服務大中華區、亞太區到全球客戶的組織發展三級跳，始終秉承‘立足亞太，服務全球’的理念並以客戶滿意度為第一業績衡量指標，通過橫跨亞太15個城市800逾名技術支援和客戶服務精英為企業級客戶、合作夥伴和個人用戶、開發者、IT專業人員提供涉及上百個微軟產品的全方位、多元化技術支援服務，發揮自身優勢不懈創新服務模式及內容，在確保全球客戶獲得一流服務體驗的同時，與亞太本地合作夥伴精誠合作，積極引領並共同推動IT服務業的健康持續發展。」

今年獲選為「2009年傑出行政總裁」的銀聯信託董事總經理及行政總裁劉嘉時女士表示：「銀聯信託自成立以來，一直以『專注·專才·專業』的優勢，為香港市民保障、管理及妥善保管退休資產。憑藉良好的企業管治、有效的規管架構、健全的內部監控，再加上完善的風險管理，本公司多年來建立以客戶為先、解決方案主導的服務文化，成為退休金及信託行業中的首選服務機構。本着精益求精的精神，我們致力追求產品創新及提供優質服務，激勵同事們向着同一目標進發，共同達成公司的願景。為推廣終身學習及提升大眾對計劃退休的意識，我們於2009年成立BCT第三齡學院，服務範

圍進一步拓闊至第三齡人士。銀聯信託所走的每一步，都祈望訂立優良標準，並為整體社會帶來正面的影響。」

CPCNet Hong Kong Limited 行政總裁何偉中先生表示：「我們十分榮幸連續第三年獲取亞太傑出顧客關係服務獎項。『以人為本，以客為先』是我們一貫的公司使命；要實現此宗旨，我們一直致力於提供優秀的方案以滿足客戶的需求、完善的程序以保證流暢及滿意的服務進程，及專業的團隊以維持緊密的客戶關係。過去幾年，我們已獲取在技術，服務支援及人力發展方面的獎項，奠定了我們在產品方案、服務程序及致力培育專業人才的策略及成就。今年，很高興我們的員工獲得『最佳顧客關係管理經理』獎項，進一步肯定我們於提供全面優質服務方面的努力。我們會矢志秉承此宗旨，給予客戶最卓越的服務。」

新世界電訊董事總經理衛鳳文博士表示：「我們十分榮幸連續七年奪得『亞太傑出顧客關係服務獎』，獎項肯定了我們客戶服務團隊一直以來的努力。作為一間『以客為本』的公司，我們會繼續全面照顧客戶的通訊需要，提供更優質的客戶服務。」

實惠家居有限公司副行政總裁梁兆邦先生表示：「連續五年榮膺亞太顧客服務協會的傑出顧客服務大獎，我們深感榮幸！作為香港最具規模的一站式家居用品專門店，我們一直堅守『以人為本·以客為先』的服務理念，致力為顧客提供各種令人喜出望外的物超所值貨品及優質的購物體驗。為更進一步提升服務，今年，實惠以全新品牌形象示人，多間全新品牌形象概念店亦同時投入服務，並推出多項更細心的產品及服務。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。我們將繼續鞏固在美化家居用品市場的領導地位，致力推動零售業界優質專業的顧客服務。」

渣打銀行(香港)有限公司個人銀行業務主管禰惠儀表示：「我感到很榮幸我們的三位員工於本年分別獲亞太顧客服務協會頒發傑出顧客關係管理經理，傑出顧客服務組長(顧客服務中心)及傑出顧客服務專業人員(顧客服務中心)的獎項。作為一間『以客為本』的銀行，我們不斷提升服務水平，以全面照顧客戶的理財需要。我們更透過推出客戶服務約章以鞏固我們在優質客戶服務方面的努力。我們的客戶服務約章的目標是提供快捷、友善及準確服務；解決客戶財務需要的方案，及確認客戶與整體銀行關係，使我們成為客戶會向朋友及同事推薦的銀行。獲得三項亞太傑出顧客關係服務獎不但是對我們所付出的努力作了一個肯定，更印證著我們的客戶服務約章的新里程。」

北京思博展科科技有限公司總經理陳國驄先生表示：「我們十分榮幸能獲得本年度亞太顧客服務協會頒發的『傑出顧客服務組長(技術中心)』的殊榮。思博一直致力以客戶需求為導向，以品質第一為宗旨，為客戶提供最專業的技術支援的同時，亦不斷地提升優質及專業的客戶服務。得到這個獎項不僅是對我們客戶服務小組服務素質的表揚，更是對我們思博『以客為尊、以人為本』的服務理念的肯定。我們將以此作為鞭策動力，繼續不懈努力推動優質的客戶服務，維持思博在網路運營商客戶服務方面的領先地位。」

2009年度各個獎項類別的得獎者：

公司獎項類別

2009年最佳企業環保責任領袖（物業管理）	恒基兆業地產集團物業管理部
2009年最佳公共服務（政府部門）	臺北市政府
2009年最佳公共服務（公用事業）	香港電燈集團
2009年最佳技術運用（電訊業）	中華電信股份有限公司
2009年最佳全球支援服務（資訊及通訊科技）	微軟亞太區全球技術支援中心
2009年最佳顧客關係推廣服務（物業管理）	康業服務有限公司
2009年最佳顧客體驗（物業管理）	高衛物業管理有限公司—半山壹號
2009年最佳知識管理（醫療業）	卓健醫療服務有限公司
2009年最佳客戶聯絡中心（50席位以下）	國衛保險有限公司
2009年最佳客戶聯絡中心（150席位以下）	洋基通運股份有限公司
2009年最佳客戶聯絡中心（200席位以下）	中華電信股份有限公司
2009年最佳客戶聯絡中心（400席位以上）	中外運敦豪國際航空快件有限公司
2009年最佳顧客服務中心（保險業）	國衛保險有限公司
2009年最佳顧客服務中心（物業管理）	恒基兆業地產集團物業管理部
2009年最佳綜合支援隊伍（保險業）	中國太平洋人壽保險股份有限公司鄭州營運中心
2009年最佳綜合支援隊伍（物業管理）	信和管業優勢
2009年最佳顧客滿意品管系統（資訊及通訊科技）	微軟亞太區全球技術支援中心
2009年最佳顧客滿意品管系統（保險業）	國衛保險有限公司
2009年最佳現場支援隊伍（物業管理）	港基物業管理有限公司—中環中心
2009年最佳委外服務隊伍（聯絡中心）	中華電信股份有限公司
2009年最佳人力發展計劃（物流業）	嘉里物流
2009年最佳人力發展計劃（物業管理）	康業服務有限公司

個人獎項類別

2009年傑出行政總裁（資訊及通訊科技業）	簡志誠，中華電信股份有限公司客戶服務處
2009年傑出行政總裁（金融服務業）	劉嘉時，銀聯信託有限公司
2009年傑出顧客關係管理經理（物流業）	洪春美，洋基通運股份有限公司
2009年傑出顧客關係管理經理（金融服務業）	余梓森，渣打銀行(香港)有限公司
2009年傑出顧客關係管理經理（資訊及通訊科技業）	姜鳳萍，CPCNet Hong Kong Limited
2009年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心－娛樂業）	陳鳳群，香港賽馬會
2009年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心－保險業）	羅百祥，國衛保險有限公司
2009年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心－物流業）	梁越，中外運敦豪國際航空快件有限公司
2009年傑出顧客服務經理（客戶聯絡中心－公共服務業）	劉雪芬，香港電燈有限公司
2009年傑出顧客服務經理（顧客服務中心－零售服務業）	溫永國，實惠傢居廣場
2009年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心－娛樂業）	陳子熊，香港賽馬會
2009年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心－保險業）	麥靜婷，國衛保險有限公司
2009年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心－物流業）	何敏藝，中外運敦豪國際航空快件有限公司
2009年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心－公共服務業）	陳潔霞，香港電燈有限公司
2009年傑出顧客服務組長（顧客服務中心－銀行業）	陶潔心，渣打銀行(香港)有限公司
2009年傑出顧客服務組長（顧客服務中心－零售服務業）	林強明，實惠傢居廣場
2009年傑出顧客服務組長（技術支援中心－網路供應商）	李文寅，北京思博展科科技有限公司
2009年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心－物流業）	練桂華，中外運敦豪國際航空快件有限公司
2009年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心－電訊業）	莫艷英，新世界電訊有限公司
2009年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心－公共服務業）	彭偉光，香港電燈有限公司
2009年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心－銀行業）	麥嘉雯，渣打銀行(香港)有限公司
2009年傑出顧客服務專業人員（顧客服務中心－零售服務業）	鍾偉文，實惠傢居廣場

優異獎—2009年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心）	蕭億玫, 洋基通運股份有限公司
優異獎—2009年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心）	張寶明, 香港賽馬會
優異獎—2009年傑出顧客服務組長（客戶聯絡中心）	楊麗興, 香港賽馬會
優異獎—2009年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）	廖伶僊, 洋基通運股份有限公司
優異獎—2009年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）	黃家傑, 新世界電訊有限公司
優異獎—2009年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）	盧存興, 新世界電訊有限公司
優異獎—2009年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）	羅詠兒, 香港電燈有限公司
優異獎—2009年傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）	文君儀, 香港電燈有限公司

獲獎公司亦受邀於2010年6月1 - 2日舉行的「傑出客戶關係管理及優質顧客服務標準亞太領袖高峰會」中發表演講。這個領袖高峰會是一個亞太區會議，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。

亞太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，致力表彰各機構和客服人才對客戶服務與企業所作出的雙贏貢獻。

亞太顧客服務協會與國際教育伙伴與國際成員機構共同提供全球性認可的培訓證書課程，範圍包括顧客關係管理、客戶服務、熱線中心。所有證書課程均根據國際客戶服務標準。如有興趣認識亞太顧客服務協會，請到www.apcsc.com網頁瀏覽。

優質顧客服務標準(CSQS)

優質顧客服務標準是由亞太顧客服務協會及香港大學研究員合作制定，亞太優質顧客服務標準委員會業界支持。這是致力於優質顧客關係的客戶中心和顧客服務機構所獲得的最高認可標準。

CSQS以全方位的優質顧客服務標準提昇企業的知識管理、機構研習及優質客戶關係服務。亞太顧客服務協會現正邀請各大機構加入優質顧客服務標準委員會，齊心為CSQS標準的發展作出貢獻。透過CSQS委員會的評審，優質顧客服務標準受惠於以業界實踐為基礎及用者導向的最佳守則標準，讓更多服務業機構作為參考，從而系統化及效率性地管理和改善顧客服務供應鏈，透過提供準確及迅速的優質服務回應顧客的要求和期望。

~~~~~  
有關新聞採訪、傑出顧客關係服務（CRE）及優質顧客服務標準（CSQS）亞太高峰會，以及亞太傑出顧客關係服務獎選舉的推廣支持及贊助，卓越客戶關係管理和優質顧客服務標準亞太高峰會，請致電(852) 2174 1428 與劉小姐聯絡，或透過電郵至 [enquiry@apcsc.com](mailto:enquiry@apcsc.com)