



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
2004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的獎項-

中國，香港 — 2005年5月12日 -- 亞太顧客服務協會(APCSC)宣佈2004亞太傑出顧客關係服務獎選舉(CRE Awards)得獎名單。得獎者經全面評審方法選出。這包括自我表現評審、提名企業的商業方案匯報、以優質顧客服務標準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企業、團體及個人。

亞太顧客服務協會主席— 朱剛岑先生表示：「今年的亞太傑出顧客關係服務獎(CRE Award)，我們看見很多世界級企業參與。優質顧客服務標準(CSQS)作為今年實地考核的評審準則之一，有助提升亞太傑出顧客關係服務獎，與參加者建立世界級模範。

「今年，在個人獎項上，我們收到最多來自中國內地和香港的提名。他們不但熟練顧客服務的最佳守則，也都取得了業內的專業資格和國際認可證書。

「這一切都顯示出全球服務業專業化的趨勢，以及企業服務質量標準的提升。」

朱先生補充：「我們在此祝賀各間獲獎公司在優質顧客關係上，在不同層面所獲得的成就。我們深信透過這些具公信的選舉獎項，亞太區企業主管得以分享經驗，互相學習，並且體實現領導市場、贏取國際認可的目標。」

海皇國際有限公司執行董事蔡汪浩表示：「能獲大會頒發數個獎項，本公司全體八百多名員工都分享到獎項給予的鼓舞，我們謹以這些獎項作為未來發展的推動力。」

電訊盈科電話營銷中心副總經理譚鳳霞表示：「電訊盈科不斷推行高效率的銷售管理，同時亦努力令客戶享受購物的樂趣。一直以來，我們都堅定不移緊守此目標。在實現公司銷售指標之餘，亦非常重視客戶服務。如果顧客滿意我們的服務，他們自然會成為忠實客戶，亦會樂於向其他人推介我們的服務，為我們贏得口碑。是次電訊盈科再度獲得亞太顧客服務協會的「亞太傑出顧客關係服務選舉」的5項公司及4項個人獎項，是對我們的一個嘉許，亦是我們的榮幸，足證我們堅持為客戶提供最優質的服務以及優秀的銷售管理。」

2004 年度各個獎項類別的得獎者： —

公司獎項類別

2004年最佳顧客關係服務傑出獎	電訊盈科的全資附屬機構萃鋒公司
2004 年度最佳客戶熱線中心 (1000席位或以上)	電訊盈科，電話營銷中心
2004 年度最佳客戶熱線中心 (150 席位或以上)	SUNDAY
2004 年度最佳客戶熱線中心 (100 席位或以上)	敦豪國際速遞(香港)有限公司
2004 年度最佳客戶熱線中心 (50 席位或以上)	新力(香港)有限公司
2004 年度最佳客戶熱線中心 (50 席位以下)	道亨保險有限公司
2004年最佳顧客滿意品管系統	惠普香港公司
2004年最佳顧客滿意品管系統 (金融服務)	美國友邦保險(百慕達)有限公司
2004年最佳顧客滿意品管系統 (飲食)	海皇國際有限公司
2004年最佳顧客服務中心	新力(香港)有限公司
2004年最佳顧客關係推廣服務	SUNDAY
2004年最佳顧客忠誠計劃	喜達屋酒店及度假村，喜達屋優先顧客計劃
2004年最佳顧客忠誠計劃 (香港)	SUNDAY
2004年最佳關鍵任務支援服務	惠普香港公司
2004年最佳全球支援服務	英運(香港)有限公司
2004年最佳人力發展計劃	英運(香港)有限公司
2004年最佳人力發展計劃 (飲食業)	海皇國際有限公司
2004年最佳人力發展計劃 (物業管理)	恒基兆業地產集團全資附屬機構偉邦物業管理有限公司
2004年最佳效率顧客服務	電訊盈科，電話營銷中心
2004年最佳企業服務隊伍 (飲食業)	海皇國際有限公司
2004年最佳企業服務隊伍 (物業管理)	康業服務有限公司
2004年最佳企業服務隊伍 (綜合電訊服務)	電訊盈科，電話營銷中心
2004 年最佳客服中心技術運用	電訊盈科，網上行客戶服務
2004 年最佳綜合支援隊伍	電訊盈科的全資附屬機構萃鋒公司
2004 年最佳綜合支援隊伍 (香港)	香港賽馬會，資訊科技顧客服務
2004 年最佳創意科技	電訊盈科的全資附屬機構萃鋒公司
2004 年最佳委外服務隊伍	英運(香港)有限公司
2004 年最佳服務網站	電訊盈科，電話營銷中心

個人獎項類別

2004 年傑出行政總裁	蔡汪浩，海皇國際有限公司
2004 年傑出顧客關係管理董事	黃新安，SUNDAY
2004 年傑出顧客服務經理	雷仕超，SUNDAY
2004 年傑出顧客服務組長	劉綺寧，新世界電訊有限公司
2004 年傑出顧客服務專業人員	朱銘恩，電訊盈科，電話營銷中心
優異獎 — 2004 年優異顧客服務經理(中國)	譚雅蓮，電訊盈科，電話營銷中心
優異獎 — 2004 年優異顧客服務經理(香港)	陳淑儀，敦豪國際速遞(香港)有限公司
優異獎 — 2004 年優異顧客服務經理(香港)	蘇蘊玉，新世界電訊有限公司
優異獎 — 2004 年優異顧客服務組長(中國)	林君婷，SUNDAY
優異獎 — 2004 年優異顧客服務組長(香港)	李雅歷，新世界傳動網
優異獎 — 2004 年優異顧客服務組長(香港)	譚婉儀，和記環球電訊有限公司
優異獎 — 2004 年優異顧客服務組長(香港)	許偉明，電訊盈科，電話營銷中心
優異獎 — 2004 年優異顧客服務專業人員(中國)	張海濤，SUNDAY
優異獎 — 2004 年優異顧客服務專業人員(香港)	黃鎧翎，新世界傳動網
優異獎 — 2004 年優異顧客服務專業人員(香港)	黎卓健，SUNDAY
優異獎 — 2004 年優異顧客服務專業人員(香港)	蘇錦儀，電訊盈科，電話營銷中心

「2004 亞太傑出顧客關係服務獎選舉」的部份得獎者，獲邀請於2005年5月12日舉行的「傑出客戶關係及服務獎選舉 頒獎典禮晚宴」中發表演說。此外，獲獎的參賽公司將安排於2005年第四季舉行的『2005 卓越客戶關係管理 和 優質顧客服務標準亞太高峰會』中發表演講。

這個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)

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。

亞太顧客服務協會提供全球性認可的培訓證書課程，範圍包括客戶服務、技術支援和客戶關係管理等，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。

~~~~~  
有關新聞採訪、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 / **Mr. Paul Hilton**聯絡，或透過電郵至 [Stella.lau@apcsc.com](mailto:Stella.lau@apcsc.com) / [paulhilton@apcsc.com](mailto:paulhilton@apcsc.com)