



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

亞太顧客服務協會頒發「優質客服專員中心證書」予道亨保險有限公司

中國，香港——2004年3月9日-亞太顧客服務協會正式向道亨保險有限公司頒發「**優質客服專員中心證書**」，以表揚道亨保險有限公司不斷致力提供世界級的顧客服務。

獲頒發**優質客服專員中心證書**的機構，必須有九成以上的顧客服務和熱線中心的職員達到亞太顧客服務協會全球性認可培訓證書課程的認證標準，其中包括**客服中心資深經理人員證書培訓課程(CCCM)**，**客服中心中層經理證書培訓課程(CCCS)**，**客服中心資深專員證書培訓課程(CCCP)**。

亞太顧客服務協會主席——朱剛岑先生表示：「道亨保險有限公司和亞太顧客服務協會對這一刻都感到非常自豪。我們十分高興將**優質客服專員中心證書**頒發給道亨保險有限公司。我本人曾接觸他們的顧客服務部職員，每一位都盡力讓顧客得到滿意的服務——世界級的顧客服務！」

道亨保險有限公司總經理——黃國添先生表示：「對道亨保險和我們的顧客服務部職員而言，這是一個非常特別的時刻。道亨保險是香港區內首間保險公司獲得頒發**優質客服專員中心證書**，我們感到極為驕傲。我們十分重視員工的培訓，務求使他們的質素及服務水平能夠滿足、甚至超越顧客的期望，並能符合認證的標準。我們的員工為熱線中心的成功發展作出了很大貢獻，這份證書對他們來說是最好的獎勵。」

優質客服專員中心證書是免費頒發，有效期為一年。只要機構內的顧客服務和熱線中心有九成以上客服中心職員能達到亞太顧客服務協會全球性認可培訓證書課程的認證標準均可獲免費頒發。

~~~~~

除了**優質客服專員中心證書**，亞太顧客服務協會亦推出了一個全面性的**優質顧客服務標準(CSQS)**。亞太顧客服務協會誠意邀請各領導機構參與，推動**優質顧客服務標準**的成功。若需要更多**優質顧客服務標準**的資料，請登入<http://www.apcsc.com>。

**優質顧客服務標準**是由亞太顧客服務協會，和香港大學一班研究員的合作而制定，目的是評定整體服務質素，最佳守則和顧客服務的表現。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榮譽。



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](mailto:info@apcsc.com)  
Website: <http://www.apcsc.com>

亞太顧客服務協會([www.apcsc.com](http://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優質顧客關係及服務質量，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](http://www.apcsc.com) 網頁瀏覽。

有關亞太顧客服務協會的全球認可培訓證書課程、優質客服專員中心證書、優質顧客服務標準(CSQS)和新聞稿的查詢或訪問，請致電+ 852 2174 1428 與Mr. Paul Hilton 聯絡。亦可透過電郵至[paul@apcsc.com](mailto:paul@apcsc.com)索取新聞稿，

道亨保險有限公司(「道亨保險」)

道亨保險於一九七三年在香港成立，為國浩集團有限公司之全資附屬公司。國浩集團有限公司乃於香港聯合交易所主板上市。道亨保險提供廣泛的一般保險服務，包括個人及醫療保險，詳情請參閱道亨保險的網站 [www.daohenginsurance.com](http://www.daohenginsurance.com) 或請聯絡楊小姐。

聯絡人：

道亨保險有限公司

個人保險 — 市場推廣部

楊小姐

電話：2283 8710

傳真：2899 2472

電郵：[fanice.yeung@guoco.com](mailto:fanice.yeung@guoco.com)