



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

## 新聞稿

# 醫療保健領袖榮獲亞太顧客服務協會頒發「優質客服專員中心證書」 「我們以顧客為中心的卓越服務承諾從首個客戶接觸點開始」

中國 - 香港, 2017 年 6 月 15 日 - 服務業領袖榮獲亞太顧客服務協會頒發的「優質客服專員中心證書」, 藉此表揚他們的員工發展計劃和堅持提供世界級服務於香港及亞太區內顧客服務貢獻。

### 獲獎企業如下:

- 尚健維佳
- 美贊臣營養品(香港)有限公司(美贊臣)
- 卓健醫療有限公司(卓健)

### 榮獲殊榮的商業部門:

客戶服務部  
Consumer Relationship Management Department  
卓健顧客服務部

優質客服專員中心證書, 要求 APCSC 會員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, 包括客服中心資深專員證書 (CCCP)、客服中心主管證書 (CCCS)、聯絡中心經理證書 (CCCM), 顧客服務分析及審查員證書 (CCSA) 和顧客服務管理證書 (CCSM)。

亞太顧客服務協會主席朱剛岑先生強調: 「顧客體驗已成為領導品牌的首要鑑別標準, 顧客忠誠及口碑是建基於企業透過不同的接觸點所提供的主動及個人化服務及價值, 因此, 成功員工的發展、參與和激發是傑出顧客關係服務 (CRE) 顧客體驗的基礎及將直接影響到工作的執行及價值和服務的提供。成功的 CRE 領導會加強員工的承諾和發展, 通過以顧客為中心的主動行動、文化及團隊建立參與, 提供高度滿意的顧客方案, 以創造忠誠。我謹祝賀優質客服專員中心證書得獎企業及商業單位, 以確保卓越服務從首步的顧客接觸和顧客體驗管理戰略開始, 承諾其專業發展引領市場達至更卓越、穩健的三贏顧客滿意度、關係和忠誠管理。」

尚健維佳服務總監鄧慶麟先生表示: 「尚健維佳很高興獲得亞太顧客服務協會頒發『優質客服專員中心認證』、『優質顧客服務標準二級認證』和『國際傑出顧客關係服務獎 (醫療保健)』。整個評核是一個富有挑戰性的過程, 從中我們獲益良多。優質顧客服務質量標準 (CSQS) 為我們提供了良好的準則來評估我們的服務組織, 使我們能夠在這個充滿變化的市場重點提升我們的服務水平。這些獎項肯定了我們以客為中心的服務承諾, 和見證我們同事為此作出的努力, 以達至提升客戶“優質生活”的最終目標。」

美贊臣營養品副總裁及香港區總經理王月歡女士表示: 「美贊臣營養品與香港家庭攜手共度近半世紀, 除了提供優質嬰幼兒營養品, 亦相當重視與顧客透過線上及線下渠道保持緊密溝通。我們很榮幸再次獲得由亞太顧客服務協會所頒發的優質客服專員中心證書, 並承諾會在人力培訓以及顧客為本方面繼續努力。」

卓健醫療有限公司營運總監朱怡菁小姐表示: 「我們很高興能再次獲得由亞太顧客服務協會頒發的優質服務專員中心證書, 這獎項是對客戶服務部同事一直追求卓越表現和力求進步的認同。我相信是次嘉許能推動卓健醫療以超越客戶期望為大家共同努力的目標。客戶服務部所設的 24 小時醫療熱線, 不時擔當起首個與客戶接觸的橋樑, 解答有關不同服務的查詢。部門每月處理超過 70,000 來電, 6,000 電郵, 包括查詢一般醫生網絡診所資料、預約、緊急求助以及住院安排。此外, 卓健醫療一直堅守提供優質服務的承諾, 主動聆聽客戶的意見, 並視他們為集團持續向前的動力及成就的指標。我們為此感到驕傲。」朱小姐更表示: 「為應付近年本地及訪港旅客的需求, 卓健醫療會繼續投放適當資源, 透過培訓、認證課程以及知識管理, 裝備我們的員工, 致力讓他們發揮全面且優越的服務精神。作為醫療客戶服務中心的市場領導者, 我們的目標是繼續提供優質的客戶服務, 成功照顧每一位客戶的需要。」

優質客服專員中心證書是免費頒發, 有效期為一年。只要 APCSC 會員機構內有九成以上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。

有關亞太顧客服務協會的全球認可培訓課程、優質客服專員中心證書和新聞稿或訪問, 請致電 +852 2174 1428 與劉小姐聯絡。索取新聞稿, 請電郵至 [enquiry@apcsc.com](mailto:enquiry@apcsc.com) 或瀏覽 [www.apcsc.com](http://www.apcsc.com)。

### 關於亞太顧客服務協會 ([www.apcsc.com](http://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!」協會的目標是在各國際城市內推廣優質顧客關係及服務質量標準, 致力表彰各政府、企業、部門、團隊和個人對客戶服務與所屬機構所作出的雙贏貢獻。

亞太顧客服務協會協同國際教育夥伴與國際成員機構共同提供全球性認可的培訓證書課程, 以推廣全球化標準, 課程範圍包括熱線中心、顧客關係管理、客戶服務管理。

### 關於美贊臣營養品(香港)有限公司

美贊臣是全球領先的嬰幼兒營養品公司。自 1905 年, 美贊臣為不同營養需要的孩子提供安全、高品質及以科研為本的配方產品, 供應逾 50 個國家及地區。美贊臣在香港成立近半世紀, 深受父母歡迎和信任。公司致力履行企業社會責任, 多年來積極支持社福機構, 共同推動有關嬰幼兒營養和健康成長的教育及支援。



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>

#### 關於卓健醫療服務有限公司

卓健醫療服務有限公司（卓健醫療）於 2013 年 10 月正式加入國際醫療服務集團——保柏。卓健醫療的服務涵蓋診斷、基層保健及專科服務。自 1868 年起植根香港，卓健醫療透過約 100 間多項專科設施齊備的醫療中心及 800 多間聯營診所，為香港市民及訪港旅客提供西醫、中醫、放射診斷、牙科及物理治療等服務，並營運護理介紹所。卓健醫療是香港最大規模提供企業醫療服務的機構之一。於 2016 年度，卓健醫療錄得超過 280 萬求診人次，並繼續致力提昇其專業服務的質素，以滿足客戶及病人的需要。

---

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）亞太領袖高峰會，以及國際及中國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：APCSC；優士：[ushi.com/u/zhugangcen2128](http://ushi.com/u/zhugangcen2128) 獲取更多資訊。