



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

第16屆國際顧客忠誠獎論壇: 商業方案滙報 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2018 香港國際卓越顧客關係服務和創新博覽會

中國，香港 - 2018年3月8-9日—亞太顧客服務協會(APCSC) 舉辦了第16屆國際顧客忠誠獎論壇(論壇)暨商業方案滙報與香港公開大學及中國電信國際協辦，讓國際商業團體及公司會員參加。商業方案滙報乃國際傑出顧客關係服務獎(CRE Awards)的評審環節。

亞太顧客服務協會 (APCSC)主席，朱剛岑先生感謝香港公開大學區啟明教授、高志強博士及張麗雲副教授，以及評審團的支持，並藉此機會鼓勵所有參加國際傑出顧客關係服務獎的企業，在他們的行業訂立世界級標準和標杆，在其他不同行業國際領導者及演講者中吸收創新思維，並且不斷追求卓越和啟發全球專業人才。

香港公開大學李兆基商業管理學院高志強副院長致歡迎辭，歡迎各國際嘉賓：「香港公開大學李兆基商業管理學院很榮幸能協辦第十六屆國際顧客忠誠獎論壇。此活動每年匯聚服務界的精英，分享服務質素提升的最新案例。這正展示了業界在提供服務、創造獨有的顧客經驗和鞏固顧客關係上，追求卓越的堅持。」

呼叫中心及服務外包研究院院長及傑出顧客關係服務獎評審團評委米輝波先生表示：「國際傑出顧客關係服務獎 (CRE Award) 經過多年在亞太區的推廣和應用，獲得了業界的廣泛認可。CRE Award 肯定來自不同行業的商業領袖，展示他們的成功之道、最佳實踐；通過參與大獎的評選，參賽企業可以從世界級框架 CSQS 中，最佳實踐及最佳守則中學習關鍵成功因素，使得企業進一步提升服務水準、持續保持行業的市場領先地位。通過國際顧客忠誠獎論壇，介紹最佳實踐、規則、標準，可以激發參與者的創新力、啟發他們服務變革理念，並找到適合自己企業的最佳方案，從而面對不斷出現的新挑戰。」

來自國際跨行業的先進企業都申請了國際傑出顧客關係服務獎中不同的獎項類別 (部分名單)：

- Advanced Contact Center Co., Ltd. 泰國
- AIA Bhd. 馬來西亞
- AXA 香港
- DHL Express (Singapore) Pte Ltd.
- Manulife Cambodia 柬埔寨
- Manulife (Singapore) Pte Ltd
- RHB Bank Berhad Singapore
- 中外運-敦豪國際航空快件有限公司
- 中國電信國際有限公司
- 中國電信全球客戶服務中心
- 中國電信CTExcel
- 友邦保險中國區聯絡中心
- 北京互聯企信信息技術有限公司
- 台灣DHL Express
- 星展(台灣)銀行股份有限公司
- 恒基兆業地產集團物業管理部 - 恆益/偉邦/尊家
- 恒隆地產
- 香港電燈有限公司
- 香港國際建設投資管理集團有限公司
- 遠傳電信股份有限公司
- 深圳市燃氣集團股份有限公司
- 敦豪國際速遞(香港)有限公司
- 瑪莎拉蒂(中國)汽車貿易有限公司
- 遠東國際商業銀行
- 聯想服務
- 鷹君物業管理有限公司

參加企業需展示他們於傑出顧客關係和卓越顧客服務的成就、管理上的領導才能、戰略性商業單位、顧客體驗及服務中心的表現、吸引及保留客戶的成功策略、創新科技、服務及支援基建、服務水平協議及顧客體驗管理、量度管理成功及顧客滿意程度，以及發掘增加收益的機會等等。國際傑出顧客關係服務獎選乃是傑出顧客關係服務的CRE世界盃錦標賽，標識誌著世界級顧客服務領域的標杆，同時也是企業團隊提升品牌國際形象的良機。

優質顧客服務國際標準(CSQS)是國際傑出顧客關係服務獎的評審標準。參加公司將會在下一評審階段的實地考察中以CSQS框架來評審其有關管理責任、資源管理、過程管理和表現管理的表現及成就。CSQS國際標準實地考察是繼商業方案滙報後，在評審階段中最重要的一環。

於論壇期間，朱主席介紹將於2018年6月14-15日舉行CRE及CSQS國際領袖高峰會(國際峰會)及香港國際卓越顧客關係服務和創新博覽會(香港國際博覽會)。國際峰會是一個國際性會議，讓領導企業展示與顧客服務及顧客關係管理相關的最佳措施、成功經驗以及科技運用，並邀請亞太顧客服務協會榮譽嘉賓、政府、行業領導



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>

做主講嘉賓(http://www.apcsc.com/cresummit/index_cn.asp)。此外，香港國際博覽會更設立香港國際博覽會**創新獎**，以表揚在大數據、移動、數碼、社交、雲端、CRM、客戶聯絡中心、BPO、電子商務和人工智能上提供創意科技產品及服務並擁有良好顧客回饋的本地及國際參展商。

亞太顧客服務協會 (APCSC) (www.apcsc.com/index_cn.asp)

亞太顧客服務協會的成立信念在於「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域範圍的國際城市提高服務品質，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政府部門，企業，商業單位，部門和個人。亞太顧客服務協會與國際教育夥伴和國際成員機構共同針對於客戶關係管理、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。

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 2017年6月14-15日 (www.apcsc.com/cresummit/index_cn.asp)

卓越顧客關係服務(CRE)及優質顧客服務標準(CSQS)亞太領袖高峰會是一個國際性峰會，讓世界級的公司、學術專家、傑出顧客關係服務獎得獎者、卓越典範得獎者、優質顧客服務標準委員會會員和來自顧客關係管理領袖團體的行業領導及專家展示其在創新、策略、知識管理、顧客服務、社交媒體、公共服務和顧客關係管理策略方面的領導才能及最佳實踐。為期兩天的高峰會以互動形式進行，內容豐富，將提供一個國際平臺以促使知識更有效地分享成功企業的領導才能和成功範例，同時讓世界級的服務質素和傑出顧客關係服務得以展示。我們誠邀您的參加和贊助，在香港這個國際金融、商業、物流、旅遊和貿易中心，展示您的商業成就和行業領導力。

香港國際卓越顧客關係服務和創新博覽會 2018年6月14-15日 (www.apcsc.com/expo/index_cn.asp)

- 大數據、移動、數碼、社交和雲端
- CRM、客戶聯絡中心、BPO、電子商務和人工智能

香港國際卓越顧客關係服務及創新博覽會旨在為跨行業機構構建一個“展示、交流、合作”的平臺，對企業拓展海外市場、達成項目合作、提高國際競爭力、展示行業內創新解決方案具有重要意義。博覽會中來自香港、中國和海外城市的優秀企業、機構就以上主題集中做專案展示和交流，搭建合作交流的良好平臺，創造更多商機。本次博覽會除政府、社團組織、企業、科研培訓機構等資深行政人員外，還邀請資訊與通信技術、社交媒體、行銷代理、金融、投資和電子商務等行業的領袖及專業人士參加和參展，深層次地探討創建傑出顧客服務和創新的商業機遇與挑戰，關注與分享香港、中國、亞太區域乃至全球競爭中行業現存和將會面對的問題。博覽會更設立

香港國際博覽會創新獎 2018年6月14-15日 (www.apcsc.com/expo/expo_awards_cn.asp)

香港國際博覽會**創新獎**表揚在數碼、社交監察、移動、大數據、雲端、CRM、客戶聯絡中心、BPO、電子商務和人工智能上提供創意科技產品及服務並擁有良好顧客回饋的本地及國際參展商。博覽會中**創新博覽獎**來自香港、中國和海外城市的優秀企業就以上主題集中做專案展示和交流，搭建合作交流的良好平臺，創造更多商機。博覽會**創新獎**由創新與卓越顧客關係服務兩方面綜合而成。評審內容包括產品和服務的簡介、客戶商業方案匯報、簡報和撰寫、客戶回應和客戶滿意程度評估。優勝者獲由**香港及亞太顧客服務協會 (HKCSC & APCSC)** 博覽會組委會以及評審委員會所頒發的證書和獎座。

有關新聞採訪、推廣支援及贊助，請致電(852) 2174 1428 與劉小姐聯絡，或電郵至 enquiry@apcsc.com。您亦可通過新浪微博：weibo.com/apcsc；QQ：2303712688；微信：APCSC_CRE；Facebook/Google+/Youtube：Asia Pacific Customer Service Consortium；Twitter：CREAwards；LinkedIn：APCSC；獲取更多資訊。