



香港客戶中心協會大獎

特刊

表揚高精尖服務 業界奧斯卡提倡客戶無憂

客戶中心是企業與客戶之間的重要溝通平台，各行各業都會因應公司的性質各施其法，務求令客戶得到最佳的服務體驗。香港客戶中心協會（下稱協會）舉辦的年度活動「香港客戶中心協會大獎」素有業界奧斯卡之稱，以嘉許表現卓越的客戶中心。今屆頒獎禮已於上月27日圓滿舉行，將業界典範展現於同業及公眾眼前。

香港客戶中心協會主席林啓文表示，今年大獎以「客戶@無憂（Customers@EASE）」為主題，當中的「EASE」明確點出了優質客戶中心的4個關鍵，分別是「Effortless」（輕鬆）、「Accurate」（精準）、「Seamless」（無縫）及「Effective」（高效）。他期望業界能從比賽中有所啟發，提升行業水平。

增設100座席及英語代表獎

除此以外，協會每年也會就獎項進行檢討，確保所設獎項及評審準則能符合和緊貼業界發展趨勢。林啓文指出，協會明白不同規模的客戶中心之管理要求及模式有所不同，又留意到各界企業及機構日益

着重客戶代表的英語能力，遂於今年大獎增設3個獎項，包括「最佳呼出客戶中心（100個座席以上）」、「最佳呼入客戶中心（100個座席以上）」及「最佳英語客戶中心客戶代表」，以此嘉許在不同方面表現優秀的客戶中心及客戶代表。

一如此，獎項評審過程非常嚴謹。參賽者須先提交參賽報告說明過去12個月的服務策略及成效，再通過協會的一連串考驗，方能在比賽中脫穎而出。林啓文認為，相比學術理論，實戰經驗及技巧更為重要，故協會每年均設有現場評審、神秘顧客評審及個人入圍獎面試等項目，並邀來專業團隊評核參賽者的即場應對能力。為提高獎項認受性，評審團成員不限於本地資深業界代表，還有來自印尼、澳洲及新加坡等地的業界權威人士，務求得出專業評分，以及最公平、公正的比賽結果。

上述的嚴謹準則，使得「香港客戶中心協會大獎」多年來深受業界重視及認同，不少企業及機構更會每年或隔年參賽，以把握與同業交流切磋的機會，並藉此反思過去1年的客戶服務表現。

喜見科技與大數據獲運用

林啓文表示，今年共有200多個參賽單位競逐獎項，反應熱



一眾協會執委會成員和嘉賓在「香港客戶中心協會大獎」頒獎典禮上舉行祝酒儀式。



最佳客戶中心經理組別的金獎得主從商務及經濟發展局助理秘書長（通訊及創意產業）趙雅欣（右）手上接過獎項。

烈。另外，他亦喜見今屆有更多參賽公司懂得運用科技，令線上線下客戶服務無縫銜接，提升了客戶中心的服務質素。例如公司有透過大數據分析用戶喜好和最常投訴事項，從而向客戶提供更貼身的服務；亦有公司善用電子通訊工具，增加與客戶溝通的渠道，提高工作效率。另外，他提到業界於電話推廣方面正面挑戰，期望同業可在這個方面多作努力及改善，如以「拉銷」取代「推銷」，以增加銷售機會並提升業界形象。

舉辦社創基金項目 支援少數族裔入行

成立於1999年的香港客戶中心協會是由客服中心從業者組成的非牟利機構，多年來致力於提升業界水平。該會除為本地前線客戶中心從業員及經理提供培訓外，去年更透過政府資助的社創基金（SIE Fund）舉辦「支持少數族裔人士——提供客戶中心行業培訓及就業機會」項目，為少數族裔提供相關的行業培訓和在職實習。

該項目至今已為120位少數族裔人士提供一系列培訓，內容涵蓋行業基本知識、溝通技巧及個人情緒管理等範疇。完成課程後，他們會獲得客戶中心培訓證書，並安排到客戶中心實習。通過以上就業安排，少數族裔能夠獲得穩定、公平的收入，並憑自身努力提升生活質素。協會更會持續向會員推廣這個項目，並與支持少數族裔的機構合作，以此加強業界對少數族裔的重視，進而幫助他們融入香港主流社會。



「支持少數族裔人士——提供客戶中心行業培訓及就業機會」是社創基金首批創新項目之一。



林啓文喜見今屆有更多參賽公司懂得運用科技，令線上線下客戶服務無縫銜接。

2017香港客戶中心協會大獎 得獎名單

公司大獎

年度大獎	
公司名稱	獎項
滙豐客戶服務中心	年度大獎

神秘客戶評審大獎 - 至尊大獎	
公司名稱	獎項
BCT銀聯集團	金獎

神秘客戶評審大獎 - 最佳 IVRS	
公司名稱	獎項
滙豐客戶服務中心 - CTM BTI (現金套現分期熱線)	金獎

神秘客戶評審大獎 - 飛躍進步獎	
公司名稱	獎項
美亞保險香港有限公司	銀獎

神秘客戶評審大獎 - 銀行業	
公司名稱	獎項
中國銀行(香港)有限公司	行業大獎
交通銀行香港分行	金獎
滙豐客戶服務中心 - CTM BTI (現金套現分期熱線)	金獎
星展銀行(香港)有限公司 - 星展豐盛私人客戶電話服務熱線	金獎
滙豐客戶服務中心	金獎
星展銀行(香港)有限公司 - 星展銀行線上對話	金獎
花旗銀行(香港)有限公司 - Ultima服務專線	金獎
花旗銀行(香港)有限公司 - 花旗私人客戶業務專線	金獎

神秘客戶評審大獎 - 金融及保險業	
公司名稱	獎項
BCT銀聯集團	行業大獎
美亞保險香港有限公司	金獎
滙豐強積金	金獎
安信信貨有限公司	金獎
立橋保險	金獎
卓譽金融服務有限公司	金獎
宏利人壽保險(國際)有限公司(基金專線)	金獎
邦民日本財務(香港)有限公司	金獎
蘇黎世保險(香港)有限公司	金獎
景順投資管理有限公司	銀獎
富達基金(香港)有限公司	銀獎
宏利人壽保險(國際)有限公司(保險專線)	銀獎

神秘客戶評審大獎 - 商貿及公用事業	
公司名稱	獎項
敦豪國際速遞(香港)有限公司	行業大獎
貿易通電子貿易有限公司	金獎
香港電燈有限公司	金獎
香港電燈有限公司 - 系統控制部、客戶緊急服務中心	金獎
香港賽馬會 - 沙田電話投注中心	金獎
中華電力有限公司緊急服務熱線	金獎
中華電力有限公司客戶服務熱線	金獎
香港貿易發展局	金獎
1823	金獎
香港觀製有限公司	金獎
香港中華煤氣有限公司	金獎
八達通卡有限公司	金獎
香港賽馬會	金獎

神秘客戶評審大獎 - 電訊業

公司名稱	獎項
香港電訊(個人客戶業務) - Now TV 銷售熱線	行業大獎
香港電訊 - Enterprise Contact Centre	金獎
香港電訊(個人客戶業務) - 網上行 Live Chat在線客服	金獎
香港寬頻網絡有限公司 - VIP客戶服務熱線(住宅服務)	金獎
香港電訊(個人客戶業務) - Now TV 技術支援	金獎
香港電訊(個人客戶業務) - 數碼營銷中心	金獎
香港電訊(個人客戶業務) - 多語言熱線電話營銷中心	金獎
電訊盈科媒體有限公司	金獎
香港移動通訊有限公司 - 1010 企業客戶服務	金獎
香港電訊(個人客戶業務) - 網上行寬頻升級熱線	金獎
香港電訊(個人客戶業務) - 網上行客戶服務	金獎
香港電訊(個人客戶業務) - 智能家居專線	金獎
香港電訊 - Diamond Commercial Contact Centre	金獎
香港移動通訊有限公司 - 1010 企業客戶服務	金獎
香港寬頻網絡有限公司 - 客戶服務熱線(住宅服務)	金獎
☆☆☆☆☆☆ 連續八年金獎獲得機構	
☆☆☆☆☆☆ 連續七年金獎獲得機構	
☆☆☆☆☆☆ 連續六年金獎獲得機構	
☆☆☆☆☆☆ 連續五年金獎獲得機構	
☆☆☆☆☆☆ 連續四年金獎獲得機構	
☆☆☆☆☆☆ 連續三年金獎獲得機構	

最佳呼入客戶中心 (20席以下)

公司名稱	獎項
電訊盈科媒體有限公司	銀獎
香港貿易發展局	銅獎

最佳呼入客戶中心 (20-50席)

公司名稱	獎項
香港電訊	金獎
香港電訊(個人客戶業務) - 電郵/電子客服團隊	銀獎
花旗銀行(香港)有限公司	銅獎
香港電訊(個人客戶業務) - 搬遷服務熱線	銅獎

最佳呼入客戶中心 (50-100席)

公司名稱	獎項
香港電訊	金獎
美國運通股份有限公司	金獎
滙豐客戶服務中心	銀獎
香港電訊(個人客戶業務) - 固網電話客戶服務熱線	銅獎

最佳呼入客戶中心 (100個座席以上)

公司名稱	獎項
廣發銀行信用卡客服中心	金獎
滙豐客戶服務中心	銀獎

最佳離岸客戶中心

公司名稱	獎項
滙豐客戶服務中心	金獎
花旗銀行(香港)有限公司	銀獎

最佳呼出客戶中心 (20個座席以下)

公司名稱	獎項
香港電訊(個人客戶業務) - 固網服務挽留中心	銀獎
香港電訊(個人客戶業務) - 流程規劃組	銅獎

最佳呼出客戶中心 (20-50個座席)

公司名稱	獎項
滙豐客戶服務中心	銀獎
香港電訊(個人客戶業務) - 網上行寬頻營銷中心	銅獎

最佳呼出客戶中心 (100個座席以上)

公司名稱	獎項
滙豐客戶服務中心	金獎
電訊盈科媒體有限公司	銅獎

最佳培訓及人才發展客戶中心

公司名稱	獎項
滙豐客戶服務中心	金獎
香港電訊(個人客戶業務) - 質量保證組	銀獎
廣發銀行信用卡客服中心	銀獎
廣東誠信信息有限公司	銅獎

最佳質量保證客戶中心

公司名稱	獎項
香港電訊	金獎
敦豪國際速遞(香港)有限公司	銀獎
香港電訊(個人客戶業務) - 質量保證組	銀獎
廣發銀行信用卡客服中心	銅獎
香港電訊(個人客戶業務) - 流程規劃組	銅獎

最佳企業社會責任客戶中心

公司名稱	獎項
易寶動力資訊有限公司 - 廣州客戶聯絡中心	金獎

最佳科技應用及創新客戶中心

公司名稱	獎項
廣發銀行信用卡客服中心	銀獎
滙豐客戶服務中心	銅獎

最佳客戶中心推廣計劃

公司名稱	獎項
星展銀行(香港)有限公司	金獎
廣發銀行信用卡客服中心	銀獎
香港電訊(個人客戶業務) - Now TV銷售提升計劃	銅獎
香港電訊(個人客戶業務) - 個人客戶專業推介計劃	銅獎

最佳全渠道應用客戶中心

公司名稱	獎項
電訊盈科專業客服	金獎
易寶動力資訊有限公司 - 廣州客戶聯絡中心	銀獎
滙豐客戶服務中心	銅獎

個人獎項

最佳呼入客戶中心經理

公司名稱	參賽者	獎項
星展銀行(香港)有限公司	余逸群	金獎
滙豐客戶服務中心	梁綺華	銀獎
電訊盈科專業客服	王彬煜	銀獎
廣發銀行信用卡客服中心	梁靜	銅獎

最佳呼出客戶中心經理

公司名稱	參賽者	獎項
電訊盈科媒體有限公司	尚慧珊	金獎
滙豐客戶服務中心	周俊南	銀獎
香港電訊(個人客戶業務)	區志洪	銅獎

最佳呼入客戶中心小組組長

公司名稱	參賽者	獎項
滙豐客戶服務中心	陸家聰	金獎
香港電訊(個人客戶業務)	何肇峰	銀獎
香港電訊(個人客戶業務)	麥寶儀	銅獎
滙豐客戶服務中心	劉玲珍	銅獎

最佳呼出客戶中心小組組長

公司名稱	參賽者	獎項
電訊盈科媒體有限公司	江光詠	金獎
滙豐客戶服務中心	韋達	銀獎
香港電訊(個人客戶業務)	黃傑榮	銅獎

最佳呼入客戶中心客戶代表

公司名稱	參賽者	獎項
美國運通股份有限公司	黃國生	金獎
美國運通股份有限公司	關俊賢	銀獎
中華電力有限公司	林志緯	銀獎
香港中華煤氣有限公司	梁嘉恩	銅獎
花旗銀行(香港)有限公司	陳阿冰	銅獎
1823	鄧慧敏	銅獎

最佳多媒體客戶中心代表

公司名稱	參賽者	獎項
滙豐客戶服務中心	朱慧珊	金獎
星展銀行(香港)有限公司	何錫鴻	銅獎
電訊盈科專業客服	梁傑傑	銅獎

最佳呼出客戶中心客戶代表

公司名稱	參賽者	獎項
滙豐客戶服務中心	林子偉	金獎
電訊盈科專業客服	霍思弘	銀獎
香港寬頻網絡有限公司	曾韻嫻	銀獎
香港電訊(個人客戶業務)	畢凱傑	銅獎

最佳英語客戶中心客戶代表

公司名稱	參賽者	獎項
電訊盈科媒體有限公司	馬亨利	金獎
星展銀行(香港)有限公司	何榮靜	銀獎
香港電訊(個人客戶業務)	Bonilla Maria Lenette T Marielen	銅獎

最佳客戶中心培訓導師

公司名稱	參賽者	獎項
滙豐客戶服務中心	梁振文	金獎
香港電訊(個人客戶業務)	劉文強	銀獎
易寶動力資訊有限公司	朱曉璋	銅獎

最佳客戶中心質量保證專員

公司名稱	參賽者	獎項
香港電訊(個人客戶業務)	李樂毅	金獎
香港電訊	譚惠華	銀獎
滙豐客戶服務中心	陳玉蘭	銅獎

最佳客戶中心技術支持專員

公司名稱	參賽者	獎項
香港電訊(個人客戶業務)	梁樂仁	金獎
香港電訊(個人客戶業務)	吳學霖	銀獎
星展銀行(香港)有限公司	伍浩源	銅獎

最佳客戶中心人員編制管理專員

公司名稱	參賽者	獎項
廣發銀行信用卡客服中心	廖敬軍	銅獎