



卓越客戶服務大獎 報名辦法



臺灣客服中心發展協會
Taiwan Contact Center Development Association



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法
TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

目錄

壹、活動說明.....	2
貳、參選資格.....	4
參、評選時程.....	5
肆、獎項說明.....	6
一、企業類.....	7
二、團隊類.....	8
三、個人類.....	9
伍、評選重點.....	12
一、企業類.....	12
二、團隊類.....	18
三、個人類.....	23
陸、評選辦法.....	31
一、評審方式.....	31
二、繳件內容.....	32
三、評選流程.....	35
四、加分項目.....	36
柒、評審委員會之組成.....	37
捌、費用說明.....	37
玖、活動聯絡窗口.....	39



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法

TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

壹、活動說明

本評選活動由臺灣客服中心發展協會 Taiwan Contact Center Development Association 主辦，透過公證單位共同進行審核評選。這項榮譽將授予給在服務體驗、行銷執行、客服科技、訓練管理四大領域取得優異成績的企業團體及個人，以表彰其 2026 年在臺灣各行業之客戶服務的卓越表現。

此外，經由評審委員會評審出的優勝參賽企業，將有機會獲得 TCCDA 推舉為臺灣區卓越客戶服務企業代表，參與國際評比之客服大獎。包括 GCCA 大中華區客戶中心聯盟（註 1）於 2026 年 11 月於香港舉辦之「2026 第九屆 GCCA 卓越客服大獎」，或是參加 CC-APAC 亞太客服中心聯盟（註 2）於 2026 年 11 月所舉辦之「第八屆亞太客戶大賽」（2026 CC-APAC Awards）。（註 3）

註 1：GCCA「大中華區客戶中心聯盟」是由中國電子商會呼叫中心客戶關係管理委員會（CNCCA）、臺灣客服中心發展協會（TCCDA）與香港客戶中心協會（HKCCA）共同發起，為依法設立之自願性、行業性、非營利為目的之社會團體。

聯盟宗旨以促進兩岸四地（大陸、臺灣、香港、澳門）Contact Center 行業之交流、提升與發展為目的，透過交流互動、經驗分享、人才交流、商機共用、資源互補之方式，提高大中華區客戶市場及業者之服務水準與運營規模。

註 2：CC-APAC「亞太客服中心聯盟 Contact Center Associations Asia Pacific」為亞太地區國家級客服中心協會之聯盟組織，成立之主旨在於鼓勵發展客戶服務行業、促進積極的區域合作、分享最佳實踐，被公認為亞太地區客服專業的國際協會機構。創始會員包括臺灣客服中心發展協會（TCCDA）、澳洲 Auscontact Association（Auscontact）、馬來西亞客服中心協會（CCAM）、新加坡客服中心協會（CCAS）、中國客服中心協會和 CRM 協會（CNCCA）、香港客服中心協會（HKCCA）、印尼客服中心協會（ICCA）和泰國客服中心貿易協會（TCCTA）。

更多資訊請參見：<https://cc-apac.org/>

註 3：欲參與 GCCA 或是 CC-APAC 國際大獎，須由 TCCDA 每年一度的 CSEA 公司類大獎脫穎而出，方能獲得舉薦至 GCCA 或 CC-APAC 角逐獎項之資格。國際大獎另需繳納選拔費用、酒



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

店與機票（自理）.....等費用。活動之主辦單位保有變更、活動解釋及取消本活動之權利。若有意願參與此兩項國際大會者，請於報名 CSEA 時一併提出。主辦單位若對活動有相關異動將會公告於官網，恕不另行通知。2026 年 GCCA 大獎擬於 12/17-12/18 舉辦，地點：中國大陸，詳細活動資訊請隨時關注客服協會官網【國際交流】

https://tccda.org.tw/activity_list/international



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法

TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

貳、參選資格

1. 臺灣全國的各類政府、企業單位職掌範疇為服務客戶相關業務，包含電話中心、線上及文字客服、門市、到府服務、電商銷售服務、客服行業人才培訓及發展機構、客戶支援中心、後勤行政支援中心、供應 AI 智慧系統及技術之科技公司、客戶互動服務、電話行銷或銷售、電話服務承攬中心、電商服務、資產活化服務、帳務協調服務、信用管理與各類帳務權益協調服務、臺灣全國各類專業外包客戶服務機構及其從業人員、以及同類含義的職能部門及其從業人員。
2. 服務對象為企業組織單位內部同仁暨外部客戶。
3. 企業、公司必須設立於臺灣地區，且在我國營業或運作，包含外商企業，為中華民國境內之合法登記或設立之公民營企業與組織。



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法

TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

參、評選時程

日期	項目	內容
2026/04/13 (一) ~2026/06/18 (四)	報名繳費及初審	1. 報名：繳交報名表、參賽文件、獲獎專刊資料 (團隊類&個人類) 。 2. 繳費：6/26(五) 前繳交報名審查費。 3. 初審：審查資料是否備齊合規，資料不齊或未繳報名審查費者將失去參賽資格。
2026/06/29 (一) ~2026/07/10 (五)	複審	參賽資料書面評選。
2026/08/10 (一) ~2026/08/21 (五)	企業類決賽	企業類線上決賽 (協會將於 07/15 個別通知通過複審之企業準備) 。
2026/08/26 (三)	公布獲獎者	公布今年度獲獎名單，並舉薦企業類獲獎者參選國際卓越客服大獎。
2026/08/26 (三) ~2026/09/11 (五)	繳交獎項費&企業類提交專刊資料	1. 企業類繳交獲獎專刊資料。 2. 獲獎者請於 9/24(四) 前繳交獎項費，方能獲得領獎資格。
2026/11/19 (四) 晚間	頒獎晚宴	公開頒發獎盃、證書。



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法
TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

肆、 獎項說明

本評選活動獎項包含三大類、四面向，總計 31 個獎項，如下表：（黃底為更新之獎項）

	服務體驗	行銷執行	客服科技	訓練管理
企業類	(01)最佳客戶服務企業 (02)最佳客戶體驗企業 (03)最佳服務創新企業 (04)最佳服務承攬企業	(05)最佳整合行銷企業 (06)最佳社群經營企業	(07)最佳 AI 智慧應用企業 (08)最佳 AI 智慧供應企業	(09)最佳服務職能發展企業
團隊類	(10)最佳客戶服務團隊 (11)最佳服務創新團隊 (12)最佳文字客服團隊 (13)最佳門市服務團隊 (14)最佳服務承攬團隊	(15)最佳客服伴銷團隊 (16)最佳數位行銷團隊	(17)最佳 AI 智慧應用團隊	(18)最佳客服管理團隊
個人類	(19)最佳客服中心高階主管 (20)最佳客服中心主管 (21)最佳客戶服務之星 (22)最佳門市服務主管 (23)最佳門市服務之星	(24)最佳客服行銷主管 (25)最佳客服行銷之星	(26)最佳客服系統主管 (27)最佳客服系統之星 (28)最佳 AI 培訓師	(29)最佳現場管理主管 (30)最佳現場管理之星 (31)最佳客服培育之星



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法

TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

一、 企業類

以企業為報名參選單位，於其所屬產業中深耕客戶服務領域，並具備標竿示範之具體成果與產業影響力。本類別涵蓋服務體驗、行銷執行、客服科技及人才發展等四大範疇，共設九項獎項如下：

1. **最佳客戶服務企業 Best Customer Service Corporation**：企業於其所屬產業中，對客戶提供完整且高品質之服務體系，表現優異，並於服務策略、流程管理及服務品質上具有具體成效，在業界具代表性及示範性。
2. **最佳客戶體驗企業 Best Customer Service Experience Corporation**：企業能從顧客角度出發，規劃並優化各接觸點之互動體驗，於顧客旅程設計、互動品質及滿意度提升等面向具明確成果，能優化顧客互動歷程，提升整體體驗價值，並獲得客戶的肯定與表彰，足以作為該產業之標竿。
3. **最佳服務創新企業 Best Service Innovation Corporation**：企業於其所在產業對客戶提供優質創新服務，在行業內於服務模式、流程或應用創新具顯著成果，能創造差異化價值並帶動產業發展，並獲得客戶的肯定與表彰，足以作為該產業之標竿。
4. **最佳服務承攬企業 Best Customer Service Outsourcing Corporation**：企業對於客戶服務外包承攬領域具卓越執行能力，能提供專業、穩定且高品質之服務，並獲委託企業高度肯定，足以作為該產業之標竿。
5. **最佳整合行銷企業 Best Integrated Marketing Corporation**：企業具備完整整合行銷策略並成功運用於多元通路之企業，展現行銷整合效益，展示其整合行銷活動的創新性、獨特性、有效性和可持續性，並有效提升品牌價值與顧客忠誠度。
6. **最佳社群經營企業 Best Social Media Operate Corporation**：企業於其社群平台經營具卓越成效，其所在產業能有效與顧客互動、回應需求，提升品牌影響力與顧客參與度。客戶透過社群與企業互動可以滿足客戶的需求和期望，足以作為該產業之標竿。
7. **最佳 AI 智慧應用企業 Best Customer Service AI Application Corporation**：表彰企業於客戶服務領域導入 AI 智慧應用具有卓越之成效，能充分運用 AI 智慧系統，展現出有效運用 AI 技術解決商業挑戰，能提升服務效率與精準度，優化顧客體驗並促進營運成長，表現卓



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法

TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

越，足以作為該產業之標竿。

8. **最佳 AI 智慧供應企業 Best Customer Service AI Solution Supply Corporation**：主要表彰提供 AI 智慧解決方案之企業，具備創新研發能力、系統穩定性及高度應用價值，並展現卓越 AI 技術研發能力，協助應用企業在服務領域可以不斷提升服務創新模式，提供更精準的服務及解決人力調配問題等，並能協助客戶提升服務品質與營運效能，足以作為該產業之標竿。
9. **最佳服務職能發展企業 Best Service Competency Development Corporation**：主要表彰企業於服務人才培育、職能發展及留才機制上具卓越成果，在選育用留方面有突出貢獻，能有效提升員工專業能力與整體服務品質，足以作為該產業之標竿。

二、 團隊類

以團隊為報名參選單位。在團隊所服務之企業，透過所屬團隊（包括特定部門），能展現團隊特色與價值，提供客戶優質服務，足以作為該產業領域樹立模範標竿團體，包含在服務體驗、行銷執行、客服科技及訓練管理等四大範疇共 9 個獎項：

10. **最佳客戶服務團隊 Best Customer Service Team**：表彰公司一線客服團隊於服務品質與客戶滿意度表現卓越，並獲公司及客戶肯定，足以作為該產業一線客服團隊服務之標竿。
11. **最佳服務創新團隊 Best Service Innovation Team**：表彰客服中心團隊於服務創新策略與執行上有具體成效，對客戶提供創新服務表現優異，並獲得客戶及公司之肯定，足以作為該產業服務創新之標竿。
12. **最佳文字客服團隊 Best Live Chat Support Team**：表彰公司擅長非電話服務（如 Chat、Email、社群、視訊等）之專業團隊，具有專業客服能力，服務技能優秀，能夠持續優化服務流程並提升客戶滿意度。
13. **最佳門市服務團隊 Best Store Service Team**：表彰門市團隊於顧客服務與銷售上，能掌握市場趨勢創造營運績效，並能敏銳迅速對於市場趨勢提出銷售方案，讓公司在行業內門市服



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

務競爭中有突出貢獻，足以作為該產業之標竿。

14. **最佳服務承攬團隊 Best Customer Service Outsourcing Team**：表彰承攬服務團隊於服務品質與績效表現卓越，於承攬服務期間提供優質的客戶承攬服務，並獲委託客戶高度肯定，足以作為該產業之標竿。
15. **最佳客服伴銷團隊 Best Customer Service Inbound-Sale Team**：表彰客服中心服務團隊對客戶提供優質服務外，同時提供優質的伴銷服務，團隊能兼顧服務品質與銷售績效，創造雙重價值，獲得客戶及公司之肯定，足以作為該產業在客服伴銷團隊之標竿。
16. **最佳數位行銷團隊 Best Service Marketing Team**：表彰團隊於多元數位通路整合與數據應用上表現卓越（包含電話、Line、APP、視訊... ..），展現優異行銷成效，能有效整合策略與數據，提升企業品牌影響力與業績。
17. **最佳 AI 智慧應用團隊 Best Customer Service AI Application Team**：表彰團隊成功導入 AI 智慧技術，提升營運效率與客戶滿意度，具創新與技術整合能力。並且在過去一年中，成功應用 AI 智慧系統，幫助運營團隊提升服務績效及客戶滿意度，足以作為該產業在 AI 智慧系統應用團隊之標竿。
18. **最佳客服管理團隊 Best Customer Service Management Team**：表彰客服中心之管理團隊（包含一、二線）於制度建立、流程優化及績效管理上表現卓越，並獲得客戶及公司之肯定，足以作為該產業客服管理團隊之標竿。

三、 個人類

以個人為報名參選單位。在客服中心具有突出貢獻的個人獎項，包含在服務體驗、行銷執行、客服科技及訓練管理等四大範疇共 13 個獎項：

19. **最佳客服中心高階主管 Best Customer Service Center Senior Executive**：表彰具備豐富管理經驗之高階主管，具有豐富的客戶服務和高階管理經驗，於管理領域工作至少 10 年以上，現職為客服正/副主管，或現職管轄範圍包含客服部，具有優秀的領導能力及卓越的溝通技巧，能有效領導團隊、制定策略並提升整體營運績效，管理和指導團隊與不同層級的客



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

戶和同事進行良好的溝通和合作，以達成客戶滿意度和業務目標。

20. **最佳客服中心主管 Best Customer Service Center Manager**：表彰具優異管理能力之中階主管，其管理領域工作至少 5 年以上，個人有豐富的管理經驗並勇於挑戰客服新技術，帶領團隊在提升客戶滿意度、降低營運成本、服務創新及團隊管理方面不斷有創新策略，能帶領團隊達成服務品質與營運績效目標。
21. **最佳客戶服務之星 Best Customer Service Star**：具有客服專業知識及技巧，服務表現良好，能夠應用多平台服務管道（如電話服務-多語服務、多產品服務、線下實體及同時線上 Chat 服務.....），快速進行服務識別，提供有效的解決方案和管理方法，以提高客戶滿意度贏得良好口碑，並進而促使業務增長和盈利增加。
22. **最佳門市服務主管 Best Store Service Manager**：具備卓越領導能力，能有效管理並帶領門市服務團隊，達成客戶滿意度與業務績效目標。擁有優異的溝通與人際管理能力，能妥善規劃與營運門市服務中心。
23. **最佳門市服務之星 Best Store Service Star**：具備優秀服務態度與專業技能，能提供高品質門市服務，深獲客戶信任與肯定。具備問題分析與解決能力，能迅速回應並有效處理客戶需求，並持續精進專業能力與服務品質。
24. **最佳客服行銷主管 Best Customer Service Telesales Manager**：具備以客戶為核心的行銷與服務整合能力，能領導客服行銷團隊，運用多元通路與數據分析推動轉換與留存，持續優化客戶體驗，並達成或超越營運與行銷績效目標。
25. **最佳客服行銷之星 Best Customer Service Telesales Star**：非主管職，具備優異客服銷售技巧與亮眼銷售業績表現，能展現高度專業與服務價值之個人。
26. **最佳客服系統主管 Best Customer Service System Manager**：具備卓越客服系統專案規劃與管理能力，能帶領團隊推動系統開發與營運，提升客服中心整體效率與服務體驗，並成為客服產業最佳客服系統主管之標竿。
27. **最佳客服系統之星 Best Customer Service System Star**：非主管職，具備優秀客服系統專



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

案規劃與執行能力，能透過系統專案推動，提升客服中心營運效率與服務品質，為產業典範。

28. **最佳 AI 培訓師 Best Artificial Intelligence Trainer**：具備 AI 領域專業知識與實務經驗，並擁有豐富教學能力，能運用多元教學方法深入淺出傳授知識。具良好溝通能力，能有效協助同仁學習與應用 AI 工具，並持續創新教學方式，提升學習成效與應用價值。
29. **最佳現場管理主管 Best On-Site Management Manager**：具備卓越客服中心現場營運管理能力，直接帶領第一線團隊（如電話中心、門市、到府服務），透過即時監控與人力調度等，確保服務品質、營運效率與關鍵績效指標（KPI）達成或優化。
30. **最佳現場管理之星 Best On-Site Management Star**：
具備優秀現場管理執行能力，實際協助主管進行現場管理（如班長、組長、Shift Leader 等），有效提升團隊運作與服務品質，穩定達成或超越既定績效目標。
31. **最佳客服培育之星 Best Customer Service Trainer**：
於客戶服務或培訓領域具至少五年經驗，對人才培育具卓越貢獻。能規劃並執行高品質培訓方案，涵蓋電話、數位、門市及銷售服務等領域，並透過創新培訓方法與工具，有效提升員工專業能力、績效與客戶滿意度。



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法

TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

伍、 評選重點

一、 企業類

以企業為報名參選單位，於企業所位之產業，聚焦在客戶服務領域中提供優質客戶服務，足以樹立模範服務標竿。包含在服務體驗、行銷執行、客服科技及訓練管理等四大範疇之獎項。

1. 最佳客戶服務企業

企業於其所屬產業中，對客戶提供完整且高品質之服務體系，表現優異，並於服務策略、流程管理及服務品質上具有具體成效，在業界具代表性及示範性。

- (1) 參賽企業於其產業及客戶服務領域之規模、前瞻性、未來發展策略，以及 ESG 相關實績。(10%)
- (2) 組織編制與人力結構 (如全職/兼職、一線/二線配置等)、平均服務年資、人員流動率，以及員工管理特色。(10%)
- (3) 客戶服務平台與技術應用 (包含客服系統、話務/業務系統、CRM 等) 之具體成效與未來發展規劃。(20%)
- (4) 智能客服系統建置 (全方位建設、智能導航、智能機器人、智能知識庫、智能質檢、智能數據分析.....等) 之具體成效與發展規劃。(15%)
- (5) 營運流程與管理制度 (如現場管理、品質管理、績效考核等) 及組織管理 (如架構設計、職掌分工、培訓體系等) 之整體績效。(30%)
- (6) 企業在客戶服務價值創造 (如成本控管、利潤貢獻、品牌經營及創新作為) 之差異化優勢。(15%)
- (7) 過去是否曾獲客戶公開表揚或肯定，請提供具體案例或公開佐證 (如網址或影片)，以提升書面審查之可信度與資料呈現的完整性。(加分題，最多 5 分)
- (8) 參賽文件是否提供輔助佐證資料 (如客戶回饋影片、營運數據 Dashboard 截圖、服務成果報告或社群互動紀錄等)，有輔助於文件瀏覽與提升書面審查之信賴度。(加分題，最多 5 分)

2. 最佳客戶體驗企業

企業能從顧客角度出發，規劃並優化各接觸點之互動體驗，於顧客旅程設計、互動品質及滿意度提升等面向具明確成果，能優化顧客互動歷程，提升整體體驗價值，並獲得客戶的肯定



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

與表彰，足以作為該產業之標竿。參賽企業於其所在產業及客戶體驗領域之規模、前瞻性、未來發展策略，及 ESG 相關實績為何？請具體陳述。(10%)

- (1) 參賽企業於其產業及客戶服務領域之規模、前瞻性、未來發展策略，以及 ESG 相關實績。(10%)
- (2) 組織編制與人力結構 (如全職/兼職、一線/二線配置等)、平均服務年資、人員流動率，以及員工管理特色。(10%)
- (3) 參賽企業在客戶體驗平台技術 (包含客服系統建設，話務/業務系統，CRM、AI 應用.....) 等上有何具體成效及未來發展規劃？請具體陳述。(20%)
- (4) 參賽企業如何利用智慧系統提高客戶體驗滿意度，以及有何具體成效及未來發展規劃？請具體陳述。(15%)
- (5) 企業為了提升客戶體驗在營運流程、制度 (如現場管理、品質管理、績效考核.....等) 及組織管理 (如組織架構、工作職掌、培訓體系.....等) 上的績效表現如何？請具體陳述。(30%)
- (6) 請提出參賽企業在客戶體驗的價值創造上 (如成本控制、利潤產出、服務品牌及創新措施等) 與其他參賽者最大的不同之處，請具體陳述。(15%)
- (7) 參賽企業過去在客戶體驗上是否曾獲得客戶公開的表揚與肯定？請參賽者提供真實案例或可公開體驗用的網址或影片，以提升書面審查之可信度與資料呈現的完整性。(加分題，最多 5 分)
- (8) 參賽文件所提供的資料有附上如客戶回饋影片、實際營運數據的 Dashboard 截圖、服務成效報告，或社群平台的互動紀錄截圖等，有輔助於文件瀏覽與提升書面審查之信賴度果。(加分題，最多 5 分)

3. 最佳服務創新企業

企業於其所在產業對客戶提供優質創新服務，在行業內於服務模式、流程或應用創新具顯著成果，能創造差異化價值並帶動產業發展，並獲得客戶的肯定與表彰，足以作為該產業之標竿。

- (1) 參賽企業於其所在產業及客戶服務領域之規模、前瞻性、未來發展策略，及 ESG 相關實績為何？請具體陳述。(10%)
- (2) 參賽企業在客戶服務組織運作各項人員分工比例 (ex: 全職 vs 兼職，一線二線運作.....等)、平均服務年限及人員流失率，在員工管理上最大的特點及績效指標為何，請具體陳述。(10%)



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

- (3) 參賽企業在客戶服務創新平台技術 (包含客服系統建設、話務/業務系統、CRM、AI 應用等) 上有何具體成效及未來發展規劃? 請具體陳述。(20%)
- (4) 參賽企業如何利用智能系統達到服務創新滿意度, 以及有何具體成效及未來發展規劃? 請具體陳述。(15%)
- (5) 企業為了提升服務創新, 在營運流程、制度 (如現場管理、品質管理、績效考核..... 等) 及組織管理 (如組織架構、工作職掌、培訓體系..... 等) 上的績效表現如何? 請具體陳述。(30%)
- (6) 請提出參賽企業在服務創新的價值創造上 (如成本控制、利潤產出、服務品牌及創新措施等) 與其他參賽者最大的不同之處, 請具體陳述。(15%)
- (7) 參賽企業過去在服務創新上是否曾獲得客戶公開的表揚與肯定? 請參賽者提供真實案例或可公開體驗用的網址或影片, 以提升書面審查之可信度與資料呈現的完整性。(加分題, 最多 5 分)
- (8) 參賽文件所提供的資料有附上如客戶回饋影片、實際營運數據的 Dashboard 截圖、服務成效報告, 或社群平台的互動紀錄截圖等, 有輔助於文件瀏覽與提升書面審查之信賴度果。(加分題, 最多 5 分)

4. 最佳服務承攬企業

企業於於客戶服務委外領域具卓越執行能力, 能提供專業、穩定且高品質之服務, 並獲委託企業高度肯定, 足以作為該產業之標竿。

- (1) 參賽企業於其所在產業及客服承攬領域之規模、前瞻性、未來發展策略, 及 ESG 相關實績為何? 請具體陳述。(10%)
- (2) 參賽企業在客服承攬組織運作各項人員分工比例 (ex: 全職 vs 兼職, 一線二線運作..... 等), 平均服務年限及人員流失率, 在員工管理上最大的特點及績效指標為何? 請具體陳述。(10%)
- (3) 參賽企業在客服承攬領域平台技術 (包含客服系統建設、話務/業務系統、CRM) 等上有何具體成效及未來發展規劃? 請具體陳述。(20%)
- (4) 參賽企業如何利用智能系統達到客服承攬業主滿意度, 以及有何具體成效及未來發展規劃? 請具體陳述。(15%)
- (5) 企業為了提升客服承攬領績效, 在營運流程、制度 (如現場管理、品質管理、績效考核..... 等) 及組織管理 (如組織架構、工作職掌、培訓體系..... 等) 上的績效表現如何? 請具體陳述。(30%)



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

- (6) 請提出參賽企業在客服承攬上的價值創造上 (如成本控制、利潤產出、服務品牌及創新措施等) 與其他參賽者最大的不同之處，請具體陳述。(15%)
- (7) 參賽企業過去在客服承攬上是否曾獲得客戶或業主公開的表揚與肯定？請參賽者提供真實案例或可公開體驗用的網址或影片，以提升書面審查之可信度與資料呈現的完整性。(加分題，最多 5 分)
- (8) 參賽文件所提供的資料有附上如客戶回饋影片、實際營運數據的 Dashboard 截圖、服務成效報告，或社群平台的互動紀錄截圖等，有輔助於文件瀏覽與提升書面審查之信賴度果。(加分題，最多 5 分)

5. 最佳整合行銷企業

企業具備完整整合行銷策略並成功運用於多元通路之企業，展現行銷整合效益，展示其整合行銷活動的創新性、獨特性、有效性和可持續性，並有效提升品牌價值與顧客忠誠度。

- (1) 參賽企業必須有具體的整合行銷策略，並將其成功地應用於多個營銷管道，展示其整合行銷活動的創新性、獨特性、有效性和可持續性，達到消費者對該品牌的忠誠度和信任度。企業必須在過去 12 個月內成功執行至少一個整合行銷活動，並達成顯著的市場成效。請具體陳述。(20%)
- (2) 參賽企業在整合行銷運作各項人員分工比例，平均服務年限及人員流失率，在整合行銷上最大的特點及績效指標為何，請具體陳述。(10%)
- (3) 參賽企業在整合行銷平台技術上有何具體成效及未來發展規劃？請具體陳述。(20%)
- (4) 參賽企業如何運用智慧系統/AI 應用提升整合行銷績效，並且能夠達到消費者與品牌之間的良好互動和關係建立，增強消費者對該品牌的忠誠度和信任度，以及有何具體成效及未來發展規劃？請具體陳述。(20%)
- (5) 參賽企業必須能夠展示其整合行銷活動的創新性、獨特性、有效性和可持續性，並說明執行的管理績效指標及成果。請具體陳述。(20%)
- (6) 請提出參賽企業在整合行銷的價值創造上 (如成本控制、利潤產出、服務品牌及創新措施等) 與其他參賽者最大的不同之處，請具體陳述。(10%)
- (7) 參賽企業過去在整合行銷上是否曾獲得客戶公開的表揚與肯定？請參賽者提供真實案例或可公開體驗用的網址或影片，以提升書面審查之可信度與資料呈現的完整性。(加分題，最多 5 分)
- (8) 參賽文件所提供的資料有附上如客戶回饋影片、實際營運數據的 Dashboard 截圖、服務成效報告，或社群平台的互動紀錄截圖等，有輔助於文件瀏覽與提升書面審查之信賴



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法

TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

度果。(加分題，最多 5 分)

6. 最佳社群經營企業

企業於其社群平台經營具卓越成效，其所在產業能有效與顧客互動、回應需求，提升品牌影響力與顧客參與度。客戶透過社群與企業互動可以滿足客戶的需求和期望，足以作為該產業之標竿。

- (1) 參賽企業於其所在產業及社群經營領域之規模、前瞻性、未來發展策略，及 ESG 相關實績為何？請具體陳述。(10%)
- (2) 參賽企業在社群經營運作各項人員分工比例，平均服務年限及人員流失率，在員工管理上最大的特點及績效指標為何，請具體陳述。(10%)
- (3) 參賽企業在客服社群經營平台技術上有何具體成效及未來發展規劃？請具體陳述。(20%)
- (4) 參賽企業如何利用智能系統/AI 應用達到社群經營的客戶滿意度，以及有何具體成效及未來發展規劃？請具體陳述。(15%)
- (5) 企業為了提升社群經營服務績效，在營運流程、制度、組織管理上的績效表現如何？請具體陳述。(30%)
- (6) 請提出參賽企業在社群經營的價值創造上 (如成本控制、利潤產出、服務品牌及創新措施等) 與其他參賽者最大的不同之處，請具體陳述。(15%)
- (7) 參賽企業過去在社群經營上是否曾獲得客戶公開的表揚與肯定？請參賽者提供真實案例或可公開體驗用的網址或影片，以提升書面審查之可信度與資料呈現的完整性。(加分題，最多 5 分)
- (8) 參賽文件所提供的資料有附上如客戶回饋影片、實際營運數據的 Dashboard 截圖、服務成效報告，或社群平台的互動紀錄截圖等，有輔助於文件瀏覽與提升書面審查之信賴度果。(加分題，最多 5 分)

7. 最佳 AI 智慧應用企業

表彰企業於客戶服務領域導入人工智慧應用具有卓越之成效，能充分運用人工智慧系統，展現出有效運用 AI 技術解決商業挑戰，能提升服務效率與精準度，優化顧客體驗並促進營運成長，表現卓越，足以作為該產業之標竿。

- (1) 參賽企業於客服 AI 系統運用之規模、應用範圍、創新性、前瞻性、未來發展策略，及



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

ESG 相關實績為何？請具體陳述。(10%)

- (2) 參賽企業在客服 AI 系統人力運用、技術研發能力、管理特點及績效指標(人員/ AI 系統)為何？請具體陳述。(10%)
- (3) 參賽企業在客服 AI 系統運用平台技術上的成效及未來發展規劃。(20%)
- (4) 參賽企業在客服 AI 系統應用上的成效解決方案的有效性及其未來發展規劃為何？請具體陳述。(15%)
- (5) 參賽企業為了提升客服 AI 系統運用服務績效，在營運流程、制度及組織管理上的績效表現如何？以及與其他參賽者之差異性為何？請具體陳述。(30%)
- (6) 參賽企業在客服 AI 系統運用的價值創造上（如成本控制、利潤產出、服務品牌及創新措施等）最大的特點為何？請具體陳述。(15%)
- (7) 參賽企業過去在客服 AI 系統運用上是否曾獲得客戶公開的表揚與肯定？請參賽者提供真實案例或可公開體驗用的網址或影片，以提升書面審查之可信度與資料呈現的完整性。(加分題，最多 5 分)
- (8) 參賽文件所提供的資料有附上如客戶回饋影片、實際營運數據的 Dashboard 截圖、服務成效報告，或社群平台的互動紀錄截圖等，有輔助於文件瀏覽與提升書面審查之信賴度果。(加分題，最多 5 分)

8. 最佳 AI 智慧供應企業

主要表彰提供客服 AI 解決方案之企業，具備創新研發能力、系統穩定性及高度應用價值，並展現卓越 AI 技術研發能力，協助應用企業在客服領域可以不斷提升服務創新模式，提供更精準的服務及解決人力調配問題等，並能協助客戶提升服務品質與營運效能，足以作為該產業之標竿。

- (1) 參賽企業於其所在產業及客服 AI 系統應用之規模、供應範圍、創新性、前瞻性、未來發展策略，及 ESG 相關實績為何？請具體陳述。(10%)
- (2) 參賽企業在客服 AI 系統供應的人力運用及管理的績效指標為何？請具體陳述。(10%)
- (3) 參賽企業在客服 AI 系統供應領域運用平台及技術上有何具體成效及未來發展規劃？請具體陳述。(20%)
- (4) 參賽企業客服 AI 系統有何創新性、效率性？如何提升客戶滿意度及商業價值？有何具體客戶的肯定和認可？請具體陳述。(15%)
- (5) 參賽企業的供應團隊組織、營運技術、合作模式、成員質量及組織管理上的績效表現如何？請具體陳述。(30%)



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

- (6) 請提出參賽企業在客服系統運用的價值創造上 (如成本控制、利潤產出、服務品牌及創新措施等) 與其他參賽者最大的不同之處，請具體陳述。(15%)
- (7) 參賽企業過去在客服 AI 系統上是否曾獲得客戶主公開的表揚與肯定？請參賽者提供真實案例或可公開體驗用的網址或影片，以提升書面審查之可信度與資料呈現的完整性。(加分題，最多 5 分)
- (8) 參賽文件所提供的資料有附上如客戶回饋影片、實際營運數據的 Dashboard 截圖、服務成效報告，或社群平台的互動紀錄截圖等，有輔助於文件瀏覽與提升書面審查之信賴度果。(加分題，最多 5 分)

9. 最佳服務職能發展企業

主要表彰企業於服務人才培育、職能發展及留才機制上具卓越成果，在選育用留方面有突出貢獻，能有效提升員工專業能力與整體服務品質，足以作為該產業之標竿。

- (1) 參賽企業於其產業及提供客戶服務之規模、目前客服人員培育管理機制上的概況，以及對未來發展的前瞻性、未來發展策略，及 ESG 相關實績為何？請具體陳述。(20%)
- (2) 參賽企業在提供客戶服務各項人員分工比例，平均服務年限及人員流失率，在客服人員發展上最大的特點及績效指標為何，請具體陳述。(20%)
- (3) 參賽企業在客服中心之人員培育管理上最大的管理效益為何？企業有無建立完善的績效評估和獎勵制度？對企業發展、提升客服中心人員的工作技能與人力選用育留上的流程改善，有何具體成效及未來發展規劃？請具體陳述。(30%)
- (4) 請提出參賽企業在服務人才發展上的創新性及效率性上與其他參賽者最大的不同之處，請具體陳述。(30%)
- (5) 參賽企業過去在服務人才發展上是否曾獲得客戶公開的表揚與肯定？請參賽者提供真實案例或可公開體驗用的網址或影片，以提升書面審查之可信度與資料呈現的完整性。(加分題，最多 5 分)
- (6) 參賽文件所提供的資料有附上如客戶回饋影片、實際營運數據的 Dashboard 截圖、服務成效報告，或社群平台的互動紀錄截圖等，有輔助於文件瀏覽與提升書面審查之信賴度果。(加分題，最多 5 分)

二、 團隊類

以團隊為報名參選單位。在團隊所服務之企業，透過所屬團隊 (包括特定部門)，能展現團隊特色與價值，提供客戶優質服務，足以作為該產業領域樹立模範標竿團體，包含在服務體驗、行銷



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法

TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

執行、客服科技及訓練管理等四大範疇之獎項：。

10. 最佳客戶服務團隊

表彰公司一線客服團隊於服務品質與客戶滿意度表現卓越，並獲公司及客戶肯定，足以作為該產業一線客服團隊服務之標竿。

- (1) 請說明參選團隊於所屬產業及客戶服務領域之整體現況，並描述團隊於公司第一線服務中的目標與角色。(20%)
- (2) 團隊於一線服務之最大特點及核心優勢為何？公司如何衡量其服務績效？(30%)
- (3) 團隊對於提升客戶一線服務曾推動哪些流程或系統優化，以有效提升服務績效與客戶滿意度。(30%)
- (4) 請說明公司一線客服團隊可以成為產業標竿之關鍵優勢為何，並闡述團隊應獲獎理由。(20%)
- (5) 團隊過去在一線服務上是否曾獲客戶(業主)公開表揚？請提供具體案例或公開連結(網址/影片)，以提升書面審查之可信度與佐證。(加分題，最多5分)
- (6) 團隊是否提供輔助資料(如客戶回饋影片、營運數據 Dashboard 截圖、服務成效報告或社群互動紀錄等)，以提升書面審查之可信度。(加分題，最多5分)

11. 最佳服務創新團隊

表彰客服中心團隊於服務創新策略與執行上有具體成效，對客戶提供創新服務表現優異，並獲得客戶及公司之肯定，足以作為該產業服務創新之標竿。

- (1) 請說明團隊於所在產業及客戶服務創新領域之整體狀況，及團隊在公司提供服務創新上之定位與角色。(20%)
- (2) 團隊在提供服務創新上最重要的關鍵特色，及公司對團隊的創新績效衡量方式。(30%)
- (3) 團隊在服務創新上曾推動過哪些流程與系統優化，以有效提升服務績效與客戶滿意度。(30%)
- (4) 請說明服務創新團隊可以成為產業標竿之關鍵優勢為何，並闡述團隊應獲獎理由(20%)
- (5) 團隊過去在服務創新上是否曾獲客戶(業主)公開表揚？請提供具體案例或公開連結(網址/影片)，以提升書面審查之可信度與佐證。(加分題，最多5分)



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

- (6) 團隊是否提供輔助資料 (如客戶回饋影片、營運數據 Dashboard 截圖、服務成效報告或社群互動紀錄等)，以提升書面審查之可信度。(加分題，最多 5 分)

12. 最佳文字客服團隊

表彰公司擅長非電話服務 (如 Chat、Email、社群、視訊等) 之專業團隊，具有專業客服能力，服務技能優秀，能夠持續優化服務流程並提升客戶滿意度。

- (1) 請說明團隊於其所在產業及非電話服務 (Non-phone Service) 領域之整體狀況，以及團隊在公司提供非電話服務所擔任的角色及任務。(20%)
- (2) 團隊在提供非電話服務上最重要的關鍵特色，及公司對團隊服務績效衡量方式。(30%)
- (3) 團隊在提供非電話服務上曾推動過哪些流程與系統優化，以有效提升服務績效與客戶滿意度。(30%)
- (4) 請說明團隊可以成為產業標竿之關鍵優勢為何，並闡述團隊應獲獎理由。(20%)
- (5) 團隊過去在非電話服務上是否曾獲客戶 (業主) 公開表揚？請提供具體案例或公開連結 (網址 / 影片)，以提升書面審查之可信度與佐證。(加分題，最多 5 分)
- (6) 團隊是否提供輔助資料 (如客戶回饋影片、營運數據 Dashboard 截圖、服務成效報告或社群互動紀錄等)，以提升書面審查之可信度。(加分題，最多 5 分)

13. 最佳門市服務團隊

表彰門市團隊於顧客服務與銷售上，能掌握市場趨勢創造營運績效，並能敏銳迅速對於市場趨勢提出銷售方案，讓公司在行業內門市服務競爭中有突出貢獻，足以作為該產業之標竿。

- (1) 請說明團隊於其所在產業及門市服務領域之整體狀況，以及團隊在公司提供門市服務所擔任的角色及任務。(20%)
- (2) 團隊在提供門市服務上最重要的關鍵特色，及公司對團隊服務績效衡量方式。(30%)
- (3) 團隊在提供門市服務上曾推動過哪些流程與系統優化，以有效提升服務績效與客戶滿意度 (30%)
- (4) 請說明團隊可以成為產業標竿之關鍵優勢為何，並闡述團隊應獲獎理由。(20%)
- (5) 團隊過去在門市服務上是否曾獲客戶 (業主) 公開表揚？請提供具體案例或公開連結 (網址 / 影片)，以提升書面審查之可信度與佐證。(加分題，最多 5 分)
- (6) 團隊是否提供輔助資料 (如客戶回饋影片、營運數據 Dashboard 截圖、服務成效報告



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

或社群互動紀錄等)，以提升書面審查之可信度。(加分題，最多 5 分)

14. 最佳服務承攬團隊

表彰承攬服務團隊於服務品質與績效表現卓越，於承攬服務期間提供優質的客戶承攬服務，並獲委託客戶高度肯定，足以作為該產業之標竿。

- (1) 請說明團隊於其所在產業及客服承攬服務領域之整體狀況，以及團隊在公司提供客服承攬服務所擔任的角色及任務。(20%)
- (2) 團隊在提供客服承攬服務上最重要的關鍵特色，及公司對團隊服務績效衡量方式。(30%)
- (3) 團隊在提供客服承攬服務上曾推動過哪些流程與系統優化，以有效提升客服承攬服務績效與客戶滿意度。(30%)
- (4) 請說明團隊可以成為產業標竿之關鍵優勢為何，並闡述團隊應獲獎理由。(20%)
- (5) 團隊過去在客服承攬服務上是否曾獲客戶 (業主) 公開表揚？請提供具體案例或公開連結 (網址 / 影片)，以提升書面審查之可信度與佐證。(加分題，最多 5 分)
- (6) 團隊是否提供輔助資料 (如客戶回饋影片、營運數據 Dashboard 截圖、服務成效報告或社群互動紀錄等)，以提升書面審查之可信度。(加分題，最多 5 分)

15. 最佳客服伴銷團隊

表彰客服中心服務團隊對客戶提供優質服務外，同時提供優質的伴銷服務，團隊能兼顧服務品質與銷售績效，創造雙重價值，獲得客戶及公司之肯定，足以作為該產業在客服伴銷團隊之標竿。

- (1) 請說明團隊於其所在產業及客服伴銷服務領域之整體狀況，以及團隊在公司提供客服伴銷服務所擔任的角色及任務。(20%)
- (2) 團隊在提供客服伴銷服務上最重要的關鍵特色，及公司對團隊服務績效衡量方式。(30%)
- (3) 團隊在提供客服伴銷服務上曾推動過哪些流程與系統優化，以有效提升客服伴銷服務績效與客戶滿意度。(30%)
- (4) 請說明團隊可以成為產業標竿之關鍵優勢為何，並闡述團隊應獲獎理由。(20%)
- (5) 團隊過去在客服伴銷服務上是否曾獲客戶 (業主) 公開表揚？請提供具體案例或公開連結 (網址 / 影片)，以提升書面審查之可信度與佐證。(加分題，最多 5 分)



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

- (6) 團隊是否提供輔助資料 (如客戶回饋影片、營運數據 Dashboard 截圖、服務成效報告或社群互動紀錄等)，以提升書面審查之可信度。(加分題，最多 5 分)

16. 最佳數位行銷團隊

表彰團隊於多元數位通路整合與數據應用上表現卓越 (包含電話、Line、APP、視訊...)，展現優異行銷成效，能有效整合策略與數據，提升企業品牌影響力與業績。

- (1) 請說明團隊於其所在產業及數位行銷之整體狀況，以及團隊在公司提供多元數位通路整合與數據應用的目標及擔任的職務角色。(20%)
- (2) 團隊在提供多元數位通路整合與數據應用上最重要的關鍵特色，及公司對團隊服務績效衡量方式。(30%)
- (3) 團隊在提供多元數位通路整合與數據應用上曾推動過哪些流程與系統優化，能大幅提升績效與客戶滿意度。(30%)
- (4) 請說明團隊可以成為產業標竿之關鍵優勢為何，並闡述團隊應獲獎理由。(20%)
- (5) 團隊過去在多元數位通路整合與數據應用上是否曾獲客戶 (業主) 公開表揚？請提供具體案例或公開連結 (網址 / 影片)，以提升書面審查之可信度與佐證。(加分題，最多 5 分)
- (6) 團隊是否提供輔助資料 (如客戶回饋影片、營運數據 Dashboard 截圖、服務成效報告或社群互動紀錄等)，以提升書面審查之可信度。(加分題，最多 5 分)

17. 最佳 AI 智慧應用團隊

表彰團隊成功導入 AI 技術，提升營運效率與客戶滿意度，具創新與技術整合能力。並且在過去一年中，成功應用客服人工智慧系統，幫助運營團隊提升服務績效及客戶滿意度，足以作為該產業在客服人工智慧系統應用團隊之標竿。

- (1) 請說明團隊於其所在產業及客服 AI 技術應用之整體狀況，以及團隊在公司導入客服人工智慧系統的目標及擔任的職務角色。(15%)
- (2) 團隊在提供客服人工智慧系統應用上最重要的關鍵特色，及公司對客服人工智慧系統應用的績效衡量方式。(20%)
- (3) 團隊在客服人工智慧系統應用領域的成效及未來發展規劃。(30%)
- (4) 團隊在提供客服人工智慧系統應用上曾推動過哪些流程與系統優化，能大幅提升績效與客戶滿意度。(20%)



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

- (5) 請說明團隊可以成為產業標竿之關鍵優勢為何，並闡述團隊應獲獎理由。(15%)
- (6) 團隊過去在客服人工智慧系統應用上是否曾獲客戶 (業主) 公開表揚？請提供具體案例或公開連結 (網址 / 影片)，以提升書面審查之可信度與佐證。(加分題，最多 5 分)
- (7) 團隊是否提供輔助資料 (如客戶回饋影片、營運數據 Dashboard 截圖、服務成效報告或社群互動紀錄等)，以提升書面審查之可信度。(加分題，最多 5 分)

18. 最佳客服管理團隊

表彰客服中心之管理團隊 (包含一、二線) 於制度建立、流程優化及績效管理上表現卓越，並獲得客戶及公司之肯定，足以作為該產業客服管理團隊之標竿。

- (1) 請說明團隊於其所在產業及客戶服務領域之整體狀況，以及團隊在客服管理之總體的目標及擔任的職務角色。(10%)
- (2) 團隊在客服中心之客服管理機制上最重要的關鍵特色，及公司對管理團隊的績效衡量方式。(30%)
- (3) 請說明團隊在客服中心管理上的整體效益，及管理團隊推動過哪些流程與系統優化，能大幅提升績效與客戶滿意度。(30%)
- (4) 請說明團隊對其客服管理之績效衡量方式？(20%)
- (5) 請說明團隊可以成為產業標竿之關鍵優勢為何，並闡述團隊應獲獎理由。(10%)
- (6) 團隊過去在客服人工智慧系統應用上是否曾獲客戶 (業主) 公開表揚？請提供具體案例或公開連結 (網址 / 影片)，以提升書面審查之可信度與佐證。(加分題，最多 5 分)
- (7) 團隊是否提供輔助資料 (如客戶回饋影片、營運數據 Dashboard 截圖、服務成效報告或社群互動紀錄等)，以提升書面審查之可信度。(加分題，最多 5 分)

三、 個人類

以個人為報名參選單位。在客服中心具有突出貢獻的個人獎項，包含在服務體驗、行銷執行、客服科技及訓練管理等四大範疇之獎項。

19. 最佳客服中心高階主管

表彰具備豐富管理經驗之高階主管，具有豐富的客戶服務和高階管理經驗，於管理領域工作至少 10 年以上，現職為客服正/副主管，或現職管轄範圍包含客服部，具有優秀的領導能力及卓越的溝通技巧，能有效領導團隊、制定策略並提升整體營運績效，管理和指導團隊與不



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

同層級的客戶和同事進行良好的溝通和合作，以達成客戶滿意度和業務目標。

- (1) 請具體說明參選本獎項之主要理由，請著重說明個人具備可以成為產業標竿之核心優勢與關鍵特質。請進一步闡述任職期間，於企業整體發展或團隊經營上所創造之重要價值與具體貢獻（可包含策略制定、績效提升、文化建立或轉型推動等面向），並輔以實際成果或數據佐證。（20%）
- (2) 請說明個人在客服中心管理上的核心理念、管理風格與特色，並進一步闡述曾主動規劃或推動之創新管理作為（如流程優化、數位轉型、服務創新或組織再造等）。請具體說明推動背景、執行方式及最終成效，並分析其對組織或客戶體驗所帶來之實質影響。（25%）
- (3) 請完整說明個人學經歷背景、歷任職務及於客服中心相關之管理經驗，並清楚描述目前及過往職務之主要職掌範圍與管理責任（如組織規模、管理人數、業務範圍等），以呈現個人專業歷程與管理深度。（15%）
- (4) 請說明目前所擔任管理職務之主要工作目標，並詳述相關績效評估指標（KPI 或 KGI），包含客戶滿意度、服務品質、營運效率或成本控管等面向。建議說明指標設定之邏輯與實際達成情形，以展現管理績效與成果。（10%）
- (5) 請具體說明曾推動之流程優化或管理制度改善，如何有效提升營運績效、員工滿意度與客戶滿意度，並於品牌口碑、成本控管、服務創新及團隊管理等面向展現具體成果。（30%）
- (6) 請提供直屬主管 2 分鐘推薦影音檔，並註明該直屬主管姓名及職稱。（加分題，最多 10 分）

20. 最佳客服中心主管

表彰具優異管理能力之中階主管，其管理領域工作至少 5 年以上，個人有豐富的管理經驗並勇於挑戰客服新技術，帶領團隊在提升客戶滿意度、降低營運成本、服務創新及團隊管理方面不斷有創新策略，能帶領團隊達成服務品質與營運績效目標。

- (1) 請具體說明參選本獎項之主要理由，並闡述個人具備可以成為標竿主管之關鍵能力與特質，同時說明其對企業或團隊所創造之重要貢獻與實質價值。（20%）
- (2) 請完整說明個人學經歷背景、歷任職務及客服中心相關管理經驗，並具體描述各職務之主要職掌內容。（15%）
- (3) 請說明目前擔任管理職務之工作目標及績效考核指標，並說明其設定依據與實際執行情



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

形。(10%)

- (4) 請具體說明過去在客服中心曾推動之流程改善或管理制度優化措施，並完整說明其如何有效提升營運績效、員工滿意度及客戶滿意度，並提供具體成果說明。(30%)
- (5) 請說明個人於客服管理上之特色、領導風格及具體創新管理作為，並說明其對組織之實質效益。(25%)
- (6) 請提供直屬主管 2 分鐘推薦影音檔，並註明該直屬主管姓名及職稱。(加分題，最多 10 分)

21. 最佳客戶服務之星

具有客服專業知識及技巧，服務表現良好，能夠應用多平台服務管道（如電話服務-多語服務、多產品服務、線下實體及同時線上 Chat 服務.....），快速進行服務識別，提供有效的解決方案和管理方法，以提高客戶滿意度贏得良好口碑，並進而促使業務增長和盈利增加。

- (1) 請具體說明參選本獎項之主要理由，並闡述個人具備可以成為優秀服務典範之關鍵能力與特質，同時說明對企業或團隊之具體貢獻與價值。(35%)
- (2) 請完整說明個人學經歷背景及客服相關工作經驗，並具體描述其職務內容與工作範疇。(15%)
- (3) 請說明目前所擔任職務之工作內容與工作目標，並說明其對服務品質之影響。(20%)
- (4) 請具體說明個人於客服工作中之最佳服務績效、代表性成果或成功案例，並說明其對企業或產業之具體貢獻。(30%)
- (5) 請提供直屬主管 2 分鐘推薦影音檔，並註明該直屬主管姓名及職稱。(加分題，最多 10 分)

22. 最佳門市服務主管

具備卓越領導能力，能有效管理並帶領門市服務團隊，達成客戶滿意度與業務績效目標。擁有優異的溝通與人際管理能力，能妥善規劃與營運門市服務中心。

- (1) 請具體說明參選本獎項之主要理由，並完整闡述個人具備可以成為門市服務標竿主管之核心能力、領導特質之關鍵優勢；同時說明任職期間對企業或團隊所創造之具體貢獻與價值，並建議以實際成果或數據加以佐證。(35%)
- (2) 請完整說明個人學經歷背景、歷任職務及門市服務相關管理經驗，並具體描述各職務之主要職掌內容與管理責任範圍，以呈現其專業歷程與管理深度。(15%)



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

- (3) 請說明目前擔任門市服務管理職務之工作內容與主要目標，並闡述其在服務品質提升、顧客體驗優化或營運績效管理上之重點方向與策略。(20%)
- (4) 請具體說明個人於門市服務管理中之最佳營運績效或代表性成果，並闡述如何透過有效領導與管理方式，帶領團隊達成客戶滿意度與業務績效目標，並說明其對整體營運或顧客體驗之具體影響。(30%)
- (5) 請提供直屬主管 2 分鐘推薦影音檔，並註明該直屬主管姓名及職稱。(加分題，最多 10 分)

23. 最佳門市服務之星

具備優秀服務態度與專業技能，能提供高品質門市服務，深獲客戶信任與肯定。具備問題分析與解決能力，能迅速回應並有效處理客戶需求，並持續精進專業能力與服務品質。

- (1) 請具體說明參選本獎項之主要理由，並闡述個人具備可以成為優秀門市服務典範之專業能力、服務態度之關鍵特質，同時說明對企業或團隊之具體貢獻與價值。(35%)
- (2) 請完整說明個人學經歷背景及門市服務相關工作經驗，並具體描述其職務內容與服務範疇。(15%)
- (3) 請說明目前於門市服務之職務內容與工作目標，並闡述其於提升服務品質或顧客滿意度之具體作法。(20%)
- (4) 請具體說明個人於門市服務工作中之最佳服務績效或代表性成果 (如成功服務案例、顧客滿意度提升或銷售成果等)，並說明其對企業或顧客關係之具體影響。(30%)
- (5) 請提供直屬主管 2 分鐘推薦影音檔，並註明該直屬主管姓名及職稱。(加分題，最多 10 分)

24. 最佳客服行銷主管

具備以客戶為核心的行銷與服務整合能力，能領導客服行銷團隊，運用多元通路與數據分析推動轉換與留存，持續優化客戶體驗，並達成或超越營運與行銷績效目標。

- (1) 請具體說明參選本獎項之主要理由，並闡述個人於客服行銷領域具備之核心能力、領導特質及關鍵競爭優勢，同時說明對企業營收成長或市場拓展之具體貢獻。(20%)
- (2) 請完整說明個人學經歷背景、歷任職務及客服行銷相關管理經驗，並具體描述其職掌內容與管理範疇。(15%)
- (3) 請說明目前擔任客服行銷主管之業績目標與績效考核指標，並闡述其設定依據與管理邏



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

輯，以及實際執行情形。(10%)

- (4) 請具體說明個人於客服行銷領域之最佳銷售績效或代表性成果，並說明其如何有效達成或超越既定業績目標。(30%)
- (5) 請說明個人於銷售管理之特色與創新行銷策略，並闡述其對提升業績或優化客戶體驗之具體成效。(25%)
- (6) 請提供直屬主管 2 分鐘推薦影音檔，並註明該直屬主管姓名及職稱。(加分題，最多 10 分)

25. 最佳客服行銷之星

非主管職，具備優異客服銷售技巧與亮眼銷售業績表現，能展現高度專業與服務價值之個人。

- (1) 請具體說明參選理由，並闡述個人具備優秀客服銷售能力與服務價值之關鍵特質，以及對企業或團隊之具體貢獻 (20%)
- (2) 請完整說明個人學經歷背景及客服或銷售相關工作經驗，並具體描述其職務內容。(15%)
- (3) 請說明目前擔任銷售職務之業績目標與績效考核指標，並闡述其達成策略與執行情形。(10%)
- (4) 請具體說明個人最佳銷售績效或代表性成果，並說明其如何有效達成或超越業績目標。(30%)
- (5) 請說明個人於銷售服務之特色與創新行銷技巧，並闡述其對業績成長或客戶關係經營之具體影響。(25%)
- (6) 請提供直屬主管 2 分鐘推薦影音檔，並註明該直屬主管姓名及職稱。(加分題，最多 10 分)

26. 最佳客服系統主管

具備卓越客服系統專案規劃與管理能力，能帶領團隊推動系統開發與營運，提升客服中心整體效率與服務體驗，並成為客服產業最佳客服系統主管之標竿。

- (1) 請具體說明參選理由，並闡述個人於客服系統規劃與管理領域之核心能力與關鍵優勢，以及對企業營運之具體貢獻。(20%)
- (2) 請完整說明個人學經歷背景及客服系統相關專案管理經驗，並具體描述其職掌內容與專



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

案執行經歷。(15%)

- (3) 請說明目前所負責之客服系統管理職務的工作目標與績效指標 (如系統效能、使用率或流程改善效率等)，並闡述其系統專案規劃架構與執行情形。(10%)
- (4) 請具體說明曾主導或推動之客服系統建置或優化專案，並闡述其如何提升客服中心營運效率、服務品質及客戶滿意度，並說明具體成果。(30%)
- (5) 請說明個人於客服系統管理架構之規劃能力與創新事蹟，並闡述其對組織之實質效益。(25%)
- (6) 請提供直屬主管 2 分鐘推薦影音檔，並註明該直屬主管姓名及職稱。(加分題，最多 10 分)

27. 最佳客服系統之星

非主管職，具備優秀客服系統專案規劃與執行能力，能透過系統專案推動，提升客服中心營運效率與服務品質，為產業典範。

- (1) 請具體說明參選理由，並闡述個人於客服系統執行或技術支援之專業能力與關鍵價值，以及對團隊之具體貢獻。(20%)
- (2) 請完整說明個人學經歷背景及客服系統相關工作經驗，並具體描述其職務內容與專案參與情形。(15%)
- (3) 請說明目前所擔任客服系統技術支援職務之工作目標與績效指標，並闡述其執行情形。(10%)
- (4) 請具體說明曾參與之客服系統建置或優化改善專案工作，並闡述其如何提升工作效率、服務品質或客戶滿意度，並說明具體成果。(30%)
- (5) 請說明個人於客服系統技術支援或專案執行之特色與創新事蹟，並闡述其實際效益。(25%)
- (6) 請提供直屬主管 2 分鐘推薦影音檔，並註明該直屬主管姓名及職稱。(加分題，最多 10 分)

28. 最佳 AI 培訓師

具備 AI 領域專業知識與實務經驗，並擁有豐富教學能力，能運用多元教學方法深入淺出傳授知識。具良好溝通能力，能有效協助同仁學習與應用 AI 工具，並持續創新教學方式，提升學習成效與應用價值。



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

- (1) 請具體說明參選理由，並闡述個人於 AI 教學與應用推廣之專業能力與關鍵優勢，以及對企業或團隊之具體貢獻 (20%)
- (2) 請完整說明個人學經歷背景及 AI 或客服系統相關工作經驗，並具體描述其職掌內容與專案經歷。(15%)
- (3) 請說明目前擔任 AI 培訓職務之工作目標與績效指標，並闡述其培訓規劃與執行情形。(10%)
- (4) 請具體說明個人如何規劃創新與提供完整之 AI 學習資源 (如講義教材、課程設計或學習工具等)，並說明其對提升學習成效之具體成果。(30%)
- (5) 請說明個人如何將 AI 技術 (如機器學習、自然語言處理等) 實際應用於教學或業務場域，使學員能夠深入了解和應用 AI 技術，並請提出具體案例說明其應用成果與效益。(25%)
- (6) 請提供直屬主管 2 分鐘推薦影音檔，並註明該直屬主管姓名及職稱。(加分題，最多 10 分)

29. 最佳現場管理主管

具備卓越客服中心現場營運管理能力，直接帶領第一線團隊 (如電話中心、門市、到府服務)，透過即時監控與人力調度等，確保服務品質、營運效率與關鍵績效指標 (KPI) 達成或優化。

- (1) 請具體說明參選理由，並闡述個人於客服現場管理之核心能力與領導特質，以及對企業或團隊之具體貢獻。(20%)
- (2) 請完整說明個人學經歷背景及客服中心相關管理經驗，並具體描述其職掌內容。(15%)
- (3) 請說明目前於客服中心擔任職務之工作目標與績效考核指標，並闡述其執行情形。(20%)
- (4) 請具體說明個人於現場管理之最佳績效成果或代表性案例，並闡述其如何確保服務品質與營運效率之穩定提升。(30%)
- (5) 請說明個人於現場管理之特色與創新事蹟，並闡述其對團隊運作或服務品質提升之具體影響。(15%)
- (6) 請提供直屬主管 2 分鐘推薦影音檔，並註明該直屬主管姓名及職稱。(加分題，最多 10 分)



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

30. 最佳現場管理之星

具備優秀現場管理執行能力，實際協助主管進行現場管理（如班長、組長、Shift Leader 等），有效提升團隊運作與服務品質，穩定達成或超越既定績效目標。

- (1) 請具體說明參選理由，並闡述個人於現場管理執行之專業能力與關鍵價值，以及對團隊之具體貢獻。(20%)
- (2) 請完整說明個人學經歷背景及客服中心相關工作經驗，並具體描述其職掌內容。(15%)
- (3) 請說明目前職務之工作目標與績效考核指標，並闡述其執行情形。(20%)
- (4) 請具體說明個人於現場管理或執行之最佳成果或代表性案例，並說明其對團隊運作與服務品質提升之具體效益。(30%)
- (5) 請具體說明個人於現場管理之執行特色與創新作為，並闡述其實際管理成效。(15%)
- (6) 請提供直屬主管 2 分鐘推薦影音檔，並註明該直屬主管姓名及職稱。(加分題，最多 10 分)

31. 最佳客服培育之星

於客戶服務或培訓領域具至少五年經驗，對人才培育具卓越貢獻。能規劃並執行高品質培訓方案，涵蓋電話、數位、門市及銷售服務等領域，並透過創新培訓方法與工具，有效提升員工專業能力、績效與客戶滿意度。

- (1) 請具體說明參選理由，並闡述個人於客服人才培育領域之專業能力與關鍵優勢，以及對企業或團隊之具體貢獻。(20%)
- (2) 請完整說明個人學經歷背景及客服培訓相關工作經驗，並具體描述其職掌內容。(15%)
- (3) 請具體說明目前擔任客服培育職務之工作目標與績效考核指標，並闡述其規劃與執行情形。(10%)
- (4) 請具體說明個人於客服人才培育之最佳培育成果或代表性案例，並闡述其如何有效提升員工能力、服務品質及組織績效。(30%)
- (5) 請具體說明個人於培育課程設計與人才發展之特色與創新事蹟，並闡述其對組織發展之具體效益。(25%)
- (6) 請提供直屬主管 2 分鐘推薦影音檔，並註明該直屬主管姓名及職稱。(加分題，最多 10 分)



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法

TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

陸、 評選辦法

一、 評審方式

1. 參賽資料須於 **評選期間 2025/01-2026/06** 內所發生之事實
2. 繳交資料期限及審查簡表

	報名表 & 參賽文件	加分影片	獲獎專刊資料	複審評選	企業類決賽評選
企業類	6/18 前	---	9/11 前	6/29-7/10	8/10-8/21
團隊類		6/18 前	6/18 前		---
個人類		6/18 前	6/18 前		---

3. 初審：企業類請繳交報名表、參賽文件及報名審查費。
團隊類請繳交報名表、參賽文件、獲獎專刊資料及報名審查費，另可選擇性提供加分影片。
個人類請繳交報名表、參賽文件、獲獎專刊資料及報名審查費，另可選擇性提供加分影片/推薦信。
4. 複審：企業類通過複審者，需配合決賽之日期&時間。
個人類、團隊類複審後不另辦理決賽。
5. 決賽：通過複審之企業類，客服協會將回饋複審階段評審委員會之問題及建議，並各別通知線上決賽日期及時間，進行 20 分鐘口頭簡報及 20 分鐘評審提問，決賽之簡報資料無需繳交，惟需配合線上決賽提前進行連線測試。決賽資料準備說明：
 - **決賽簡報請以「圖為主、表為輔、文字精簡」為原則，聚焦重點內容，並留意版面資訊的清晰度與可讀性。**
 - 決賽內容應聚焦於複審階段所獲得之評審回饋，進行回應與強化。
 - 非首次參賽者請提交至少 70% 以上未曾於初審階段提供之全新資料。
 - 決賽資料中，引用之官方公開資訊占比以不超過 30%為原則。
 - 未經合規審核或尚未獲認可之創新資料，請勿納入決賽資料中。
 - 如資料中涉及「體驗」相關內容，須提供具體畫面與資料作為佐證。



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

6. 評選委員會承諾，所有參選企業及個人所提供之資料，僅供評審用途，將不以任何方式對任何個人或機構公開。參選者須依評選規定提交相關資料，並繳交報名審查費；若中途退出，所繳費用恕不退還。
7. 參選企業及個人所提交之資料，須為合法取得。本協會對因資料來源不當所引發之任何直接或間接責任，概不負責。
8. 如發現企業或個人蓄意提供虛假資料，評選委員會有權取消其參選資格，並不退還已繳交之相關費用。
9. 參與 GCCA 或 CC-APAC 國際大獎須知：

欲參與「GCCA 大中華區客戶中心聯盟」年度大獎或「CC-APAC 亞太客服中心聯盟」年度大獎，須先自 TCCDA 主辦之年度 CSEA 企業類大獎中脫穎而出，方具備被舉薦參與國際大獎的資格。

獲推薦參與國際大獎者，需另行負擔評選費用、住宿與交通（如：機票與酒店等）相關支出，詳情請參閱客服協會官網【國際交流】專區，網站上亦提供近年參與費用資訊以供參考。（https://www.tccda.org.tw/activity_list/international）

如有意申請角逐年度國際客服大獎，請於報名 CSEA 企業類獎項時一併提交意願。

主辦單位若對相關活動有任何異動，將於官網公告，恕不另行個別通知。

二、 繳件內容

報名表 (Mail 回覆至 tccda@tccda.org.tw)

1. 請至客服協會網站下載報名表，填寫後請 Mail 至 tccda@tccda.org.tw。
2. 檔案名稱請依以下規則命名：「公司名稱_報名表」
例如：親切服務公司_報名表



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法

TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

參賽文件 (Mail 回覆至 tccda@tccda.org.tw)

1. 參賽文件請統一使用 PDF 電子檔格式，檔案不得超過 10MB。
2. 內容上限為 2,000 字元 (含標點符號及空格)，英文單字以每字 1 字元計算，標題、圖表與圖表說明文字不計入 2,000 字內。
3. 各獎項所列之「評選重點」為必須呈現內容，請參賽者於書審資料中清楚對應並展現，或可於每頁標題或頁尾註明。
4. 檔案以 10 頁面為限 (不含封面及封底)。
5. 繳交資料內容須於評選期間內所發生之事實。
6. 資料呈現以「圖為主、表為輔、文字精簡」為原則，以圖表或數據強化說明，聚焦重點內容，凸顯企業或個人之卓越表現及其作為產業標竿之價值，並留意資訊版面之清晰度與可讀性。
7. 如資料中包含統計表格、數據或項目與常態標準有異，請提供補充說明或計算依據 (可作為附件，不計入原規範之 10 頁內)。
8. 檔案名稱請依以下規則命名：「公司名稱_團隊名稱或個人姓名_參賽獎別_參賽文件」
例如 1：企業類：親切服務公司_最佳整合行銷企業_參賽文件
例如 2：團隊類：親切服務公司_尊榮客戶服務團隊_最佳客戶服務團隊_參賽文件
例如 3：個人類：親切服務公司_曾優秀_最佳現場管理主管_參賽文件
9. 為保留充足時間補件，建議參賽者於報名期間內盡早提交資料。

加分影片 (企業類無需繳交，團隊類、個人類可選擇提供列為加分項)

1. 團隊類參賽者可選擇提供一部不超過 3 分鐘的影音檔，將該團隊足為業界楷模作精要說明，並突顯其卓越表現。此為團隊類加分項目，非必備項目，旨在補充書面資料中無法充分呈現的內容。若影片內容僅為書面資料的重述 (如：將 PPT 轉為 MP4 並加入配音或音樂)，則不予計分，視為無效資料。此外，行銷影片 (如：公司形象影片或產品介紹影片) 亦視為無效資料。
2. 針對系統類獎項 (企業類與團隊類)，參賽者可額外提供系統處理前後的對比影音檔或其他相關資料 (如：原音檔與後製音檔對比)，以作為補充報獎資料。



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

3. 請將影片上傳至可下載之雲端空間，將下載網址 Mail 提供至 tccda@tccda.org.tw。
4. 影片名稱請依以下規則命名
參與團隊類獎項：「公司名稱_團隊名稱_參賽獎別_加分影片」
例如：親切服務公司_尊榮客戶服務團隊_最佳客戶服務團隊_加分影片
參與個人類獎項：「公司名稱_個人姓名_參賽獎別_加分影片」
例如：親切服務公司_曾優秀_最佳現場管理主管_加分影片
5. 個人類可選擇性提供由直屬主管錄影之 2 分鐘以內影片檔一部，並請於影片開頭說明從屬關係，此為個人類加分項目，非必備項目。(補充：影片若非由直屬主管錄影，而是由參賽者個人、同事、朋友.....錄影，皆視為不符影片規範及加分條件)。
6. 提供影片時請特別注意，若有使用其他影片內容(如網路擷取的知名動漫、影視片段、音樂等)，需留意版權問題。已獲得使用許可的片段，請務必標註「已獲得使用版權」。

獲獎專刊資料

1. **企業類** 請於決審結束公布獲獎名單後，**2026/09/11(五)**前繳交獲獎專刊印製資料，**逾期繳交者將取消印製及致贈獲獎專刊資格**。請至客服協會官網下載專區下載「專刊模板」，填寫後，將以下資料 Mail 至 tccda@tccda.org.tw：
 - (1) 專刊模板.docx
檔案名稱請依以下規則命名：「公司名稱_獲獎獎別_專刊」。
例如：親切服務公司_最佳整合行銷企業_專刊
 - (2) 三張照片.jpg
請以.jpg 檔格式提供，解析度 300 dpi 以上，建議照片檔案要大於 1MB。檔案名稱請依以下規則命名：「公司名稱_獲獎獎別_照片 1/2/3」
例如：親切服務公司_最佳整合行銷企業_照片 1
2. **團隊類** 請於報名期間內，**2026/06/18 (四)**前繳交獲獎專刊印製資料，若後續確認獲獎，將以此專刊資料編排入年度獲獎專刊中，**逾期繳交者將取消印製及致贈獲獎專刊資格**。請至客服協會官網下載專區下載「專刊模板」，填寫後，將以下資料 Mail 至 tccda@tccda.org.tw：



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

(1) 專刊模板.docx

檔案名稱請依以下規則命名：「公司名稱_團隊名稱_參賽獎別_專刊」。

例如：親切服務公司_尊榮客戶服務團隊_最佳客戶服務團隊_專刊

(2) 三張照片.jpg

請以.jpg 檔格式提供，解析度 300 dpi 以上，建議照片檔案要大於 1MB。檔案名稱請依以下規則命名：「公司名稱_團隊名稱_參賽獎別_照片 1/2/3」

例如：親切服務公司_尊榮客戶服務團隊_最佳客戶服務團隊_照片 1

3. **個人類** 請於報名期間內，**2026/06/18 (四)**前繳交獲獎專刊印製資料，若後續確認獲獎，將以此專刊資料編排入年度獲獎專刊中，**逾期繳交者將取消印製及致贈獲獎專刊資格**。請至客服協會官網下載專區下載「專刊模板」，填寫後，將以下資料 Mail 至 tccda@tccda.org.tw：

(1) 專刊模板.docx

檔案名稱請依以下規則命名：「公司名稱_姓名_參賽獎別_專刊」。

例如：親切服務公司_陳大寶_最佳現場管理主管_專刊

(2) 一張照片.jpg

請提供清晰之個人半身照（臉部清晰可辨識），建議著半正式服裝、無墨鏡/帽子或其他遮蔽五官之配件。照片請以 .jpg 格式提供，解析度 300 dpi 以上，檔案大小建議 1MB 以上。檔案名稱請依以下規則命名：「公司名稱_姓名_參賽獎別_照片」

例如：親切服務公司_王大明_最佳現場管理主管_照片

三、 評選流程

1. **初審**：請將報名表及參選資料 Mail 郵寄至 tccda@tccda.org.tw，團隊類及個人類參賽者，請同時提交獲獎專刊資料，客服協會將確認參賽文件、加分影片及獲獎專刊資料是否符合繳交內容之規範，以及是否繳交**報名審查費**，資料不齊或不符將通知補件或退件，並需於初審期間內補件完成，始獲得參賽資格。
2. **複審**：評審委員針對參賽者提供之參賽資料及影片，共同評選資料完整性及豐富性，以及經由參賽單位及個人創新或改革後所具有之成效，是否足為業界之楷模，作為評分之依據。於複審階段脫穎而出之**個人類及團隊類**參賽者，將複審評分高低排序選出最終獲獎者（不另辦



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

理決審)，並於活動辦法中評選作業時程「公布獲獎者」日期，將獲獎資訊公開公告於客服協會官網 www.tccda.org.tw。

3. **通知決審**：通過複審之企業類參賽者將進入決審，客服協會將各別 Mail 寄送「決審通知書」通知參賽者，包含決審日期、時間，以及複審提問（評審委員們在閱覽參賽資料後，所提出的建議與疑問，建議於決審簡報時揭露、展示，並說明之）。
4. **決審**：企業類參賽者請另行準備簡報資料參與決審，決審簡報不必預先提供，客服協會亦不留底，請配合排定之線上決審日期/時間進行口頭簡報，每一參賽者擁有 **40 分鐘**之決審呈現，其中包含 **20 分鐘簡報**以及 **20 分鐘評審提問**。決審結束，評審團將依據綜合評分選出企業類獲獎者。
5. **公布獲獎者**：獲獎之企業、團隊與個人，協會將主動公告於官網，並另行通知獲獎者繳交獎項費、企業類獲獎者繳交獲獎專刊資料、說明免費頒獎晚宴入場券數量，以及獲獎專刊致贈本數，敬請於獲獎專刊繳交期限內提交資料與照片，逾期繳交者將取消印製及致贈獲獎專刊資格。
6. **頒獎晚宴**：獲獎者將於晚宴中接受公開表揚、獲頒獎盃 & 證書、獲贈專刊與本屆 CSEA 卓越客戶服務大獎 logo 使用授權。獲獎者請著正式服裝，協會將安排專業攝影師拍攝領獎照片，並於當天提供未經精修之電子檔。**歡迎獲獎單位安排吉祥物與啦啦隊共襄盛舉，見證榮耀時刻。**為維護場地整潔，活動全程禁止使用拉炮、彩帶等可能造成地面髒污之物品，若造成損害，需由單位自行負擔清潔費用。

四、 加分項目

1. 提報內容如有具體優良事蹟之公開資訊或已被表揚之事實，可透過任何公開管道瀏覽及呈現，以加強書審之信賴度，惟所提報之內容需為評選內容期間所發生之事實。
2. 如由國內外之政府機關、非政府組織 (NGOs)、企業或學術研究機構團體等單位代表具名舉薦之企業或個人，亦為加分項目。
3. **團隊類**參賽者可選擇提供一部不超過 3 分鐘的影音檔，將該團隊足為業界楷模作精要說明，並突顯其卓越表現。此為團隊類加分項目，非必備項目，旨在補充書面資料中無法充分呈現的內容。若影片內容僅為書面資料的重述 (如：將 PPT 轉為 MP4 並加入配音或音樂)，則



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法

TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

不予計分，視為無效資料。此外，行銷影片（如：公司形象影片或產品介紹影片）亦視為無效資料。

4. **個人類**參賽者可選擇性提供由直屬主管錄影之 2 分鐘以內推薦影片檔一部(若加上主管親筆簽名推薦信更佳)，並請說明其與主管之關係，此為個人類加分項目，非必備項目。若非由直屬主管錄影/推薦信，而是由參賽者個人、同事、朋友、非直屬之主管.....錄影，皆視為不符影片規範及加分條件。
5. 參賽資料準備之認真度及完整性，及何以成為業界楷模之陳述，亦為評審時重要之依據。

柒、 評審委員會之組成

1. 評審委員會由客服協會理事長擔任主席。
2. 評審委員將由五~七人組成，包含客服協會理監事（具產業經驗實務 10 年以上資歷）3~ 5 人、政府機構 1 人，專業公正機構 1 人。
3. 評審委員秉承公開、公正、廣泛、嚴選的原則，按照專業嚴謹的組織評選程序進行，依照國內行業標準對所有參賽者進行全面評選。

捌、 費用說明

獎項分類 \ 費用	會員		非會員	
	報名審查費	獎項費	報名審查費	獎項費
企業類	6,000	66,000	20,000	80,000
團隊類	5,000	33,000	10,000	50,000
個人類	1,500	5,500	2,000	8,000

1. 上述金額皆以新台幣（NTD）計算，並已含稅。客服協會將為您開立電子發票並寄送至指定信箱，電子發票列印後即可作為正式憑證，本協會不另提供紙本發票，敬請見諒。
2. 費用以「獎」為單位。（例 1：會員報名企業類獎項「最佳服務創新企業」，以及「最佳整合



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

行銷企業」，會員報名審查費共 12,000 元。例 2：會員五位同仁報名個人類「最佳客戶服務之星」，會員報名審查費共 7,500 元。）

3. TCCDA 團體會員於有效會籍期限內，可報名參賽企業類、團隊類、個人類獎項。
4. TCCDA 個人會員於有效會籍期限內，可報名參賽個人類獎項。
5. **報名審查費**繳費期限 **2026/06/26(五)**，費用須於繳費截止日前全數繳清始完成報名程序。所有已繳費用無法退還，敬請見諒，請於報名前確認參賽意願。
6. **獎項費**將於公布獲獎名單後逐一通知獲獎者繳交，繳費期限 **2026/09/24(四)**，若未於期限內繳清費用，將視同放棄參賽，並喪失獲獎資格。
7. 繳費後請 Mail 您的匯款資訊提供給協會
 戶名：臺灣客服中心發展協會
 銀行：808 玉山銀行-敦南分行
 帳號：0314-440-006112 (轉帳手續費及匯款手續費請自行負擔)
8. 頒獎晚宴將於 **2026/11/19(四)** 舉辦，採圓桌晚宴形式 (10 人/桌)。
9. 經評選獲獎者可享有頒獎晚宴免費入場名額及獲獎專刊 (請參考下表)

獲獎類別 \ 項目	致贈免費晚宴入場券 (張)	致贈獲獎專刊數量 (本)
企業類	10	8
團隊類	5	4
個人類	2	1

活動前將寄送頒獎晚宴之紙本入場券，採一人一券制度，請憑券入場，票券遺失恕無法補發。獲獎專刊將於活動當日統一發放，敬請現場一次領取。入場券與專刊皆提供額外加購服務，如有需求請預先提出。參與晚宴之人員名單，敬請於 **2026/10/16(五)** 前完成提交，以利作業安排，感謝您的配合。

10. 獲獎者如有意發布新聞稿、對外展示或進行相關宣傳，敬請於頒獎晚宴活動結束後，即 **2026/11/19(四)** 之後再行發布。為統一對外識別，煩請於獎項名稱前加註「**CSEA 卓越客戶服務大獎**」字樣，感謝您的配合與支持。



臺灣客服中心發展協會 2026 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2026 Customer Service Excellence Awards

11. 主辦單位保留彈性調整各獎項最後得獎名額。
12. 主辦單位將於頒獎晚宴當日，於現場公開頒發獲獎者獎盃及證書，並安排專業攝影師記錄獲獎精彩瞬間。所有得獎相關照片之版權歸客服協會所有，獲獎者視同同意協會於客服協會官方網站 (tccda.org.tw)、官方粉絲專頁 (www.facebook.com/tccdaorgtw) 及其他正式宣傳管道公開使用與發布相關影像資料。

玖、活動聯絡窗口

活動網頁：客服協會官網>卓越客服大獎>當年度大獎 https://tccda.org.tw/award_detail

報名管道：請至客服協會官網下載評選報名表，填寫後回傳至 tccda@tccda.org.tw

協會電話：02-7709-8381 #15

協會信箱：tccda@tccda.org.tw

若有任何問題，歡迎您來信或來電臺灣客服中心發展協會，或將您的問題 E-Mail 至卓越大獎委員會信箱，我們將盡快回覆您！

主辦單位保有變更、活動解釋及取消本活動之權利，若有相關異動將會公告於網站，恕不另行通知。

▼ CSEA 官方網站 ▼

