



卓越客戶服務大獎 報名辦法





目錄

目錄.....	1
壹、活動說明.....	2
貳、評選作業時程.....	3
參、評選活動獎項與說明.....	4
一、公司類.....	4
二、團隊類.....	6
三、個人類.....	7
肆、參選單位及對象.....	8
伍、評審標準.....	8
一、評審方式.....	8
二、繳件內容.....	9
三、評選流程.....	11
四、加分項目.....	12
陸、評選重點.....	12
一、公司類.....	12
二、團隊類.....	19
三、個人類.....	23
柒、評審委員會之組成.....	28
捌、費用說明.....	28
玖、活動聯絡窗口.....	29



臺灣客服中心發展協會 2022 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2022 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、行銷體驗、科技應用、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 2021 年在台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服代表，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 2022/09 月舉辦之「2022 第五屆 GCCA 卓越客服大獎」，或是參加 CC-APAC 亞太客服中心聯盟（註 2）於 2022/11 所舉辦之「第四屆亞太客戶大賽」(2022 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、台灣、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）。

更多資訊請看：<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(將依全球各國此次疫情控制狀況,決定舉辦模式)。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。



臺灣客服中心發展協會 2022 年卓越客服大獎報名辦法
TCCDA 2022 Customer Service Excellence Awards

貳、 評選作業時程

日期	項目	內容
2022/05/10(二) ~2022/07/21(四)	報名及繳費	<ol style="list-style-type: none"> 填寫報名表並上傳至指定表單位置。 公司類獎項參賽者請於報名表中同步提交參選國際卓越客服大獎之意願。 將參賽資料上傳至指定表單位置。 公司類：文件 團隊組：文件及 3 分鐘影片網址 個人組：文件 (可選擇性提供 2 分鐘影片網址) 團隊類及個人類參賽者提交獲獎專刊資料，並上傳至指定表單位置。 請於 7/21(四)以前繳交報名審查費。
2022/07/01(五) ~2022/07/28(四)	初審	審查費繳交之參賽資料及獲獎專刊資料 (團隊類及個人類) 是否備齊合規，資料不齊或未繳交報名查費者，將失去參賽資格。
2022/08/01(一) ~2022/08/12(五)	複審	<p>參賽資料書面評選</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 公司類：通過複審者，將可進入決賽資格名單。 ● 個人類&團隊類：通過複審並表現卓越者，經評審委員會決議後肯定獲獎資格。
2022/08/22(一) ~2022/08/26(五)	通知決賽	通知通過複審之公司進入決賽階段。(各別通知不另行公告)
2022/09/12(一) ~2022/09/23(五)	決賽	線上決賽口頭簡報 (20 分鐘簡報、20 分鐘 QA 提問)。
2022/09/28(三)	公布獲獎者	公布 2022 CSEA 獲獎名單，並舉薦公司類獲獎者參選國際卓越客服大獎 (GCCA、CC-APAC)。
2022/09/29(四) ~2022/10/25(二)	繳交專刊資料及獎項費	<ol style="list-style-type: none"> 公司類獲獎者繳交獲獎專刊資料 獲獎者請於 10/25(二)前繳交獎項費，方能獲得領獎資格。
2022/10/26(三) ~2022/11/28(一)	獲獎專刊製作	年度獲獎專刊編排/製作/送印 ※禁止更改抽換資料
2022/11/30(三)	頒獎晚宴及啦啦隊比賽	頒發獲獎獎盃、證書，同時進行啦啦隊比賽，獲獎者將擁有免費晚宴參與名額及獲贈獲獎專刊。



參、 評選活動獎項與說明

本評選活動獎項包含三大類、四面向，總計三十二個獎項，如下表：

	服務體驗	行銷體驗	科技應用	訓練管理
公司類	(1)最佳客戶服務企業 (2)最佳客戶體驗企業 (3)最佳服務創新企業 (4)最佳網路服務企業 (5)最佳客服承攬企業	(6)最佳客服行銷企業 (7)最佳社群經營企業	(8)最佳客服系統應用企業 (9)最佳客服系統供應企業 (10)最佳智能系統應用企業 (11)最佳智能系統供應企業	(12)最佳客服管理企業 (13)最佳客服訓練企業
團隊類	(14)最佳客戶服務團隊 (15)最佳服務創新團隊	(16)最佳客服伴銷團隊 (17)最佳客服電銷團隊	(18)最佳客服系統技術團隊 (19)最佳智能系統技術團隊	(20)最佳客服承攬團隊 (21)最佳客服管理團隊 (22)最佳客服訓練團隊
個人類	(23)最佳客服中心主管 (24)最佳客戶服務之星	(25)最佳客服行銷主管 (26)最佳客服行銷之星	(27)最佳客服系統主管 (28)最佳客服系統之星	(29)最佳現場管理主管 (30)最佳現場管理之星 (31)最佳客服訓練主管 (32)最佳客服訓練之星

一、 公司類

以公司為報名參選單位，於公司所處之產業，聚焦在客戶服務領域並足以樹立模範服務標竿。包含在服務體驗、行銷體驗、科技應用及訓練管理等四大範疇共 13 個獎項：

- 1、**最佳客戶服務企業 Best of Customer Service Company**：公司於其所在產業對客戶提供優質全方位服務，並獲得客戶的肯定與表彰，足以作為該產業之標竿。
- 2、**最佳客戶體驗企業 Best of Customer Service Experience Company**：公司於其所在產業對客戶提供優質互動體驗，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 of Service Innovation Company**：公司於其所在產業對客戶提供優質創新服務，並獲得客戶的肯定與表彰，足以作為該產業之標竿。



臺灣客服中心發展協會 2022 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2022 Customer Service Excellence Awards

- 4、**最佳網路服務企業 Best of Internet Service Company**：客服中心所研發之網路客服系統，提升客服中心網路服務效益及客戶肯定，足以作為客服產業網路客服系統應用之標竿。
- 5、**最佳客服承攬企業 Best of Customer Service Outsourcing Company**：公司於其所在產業對承攬之客戶提供了優質的客戶服務，並獲得承攬客戶的肯定與表彰，足以作為該產業之標竿。
- 6、**最佳客服行銷企業 Best of Customer Service Telesales Company**：公司於其所在產業對客戶提供了優質的客戶服務行銷（電銷或伴銷），足以作為該產業之標竿。
- 7、**最佳社群經營企業 Best of Social Media Operate Company**：公司於其所在產業對客戶提供了優質的社群經營模式，客戶透過社群與公司之互動，足以作為該產業之標竿。
- 8、**最佳客服系統應用企業 Best of Customer Service Applied System Company**：公司於其所在產業對客戶提供了優質的客服系統應用，客戶透過客服系統與公司之互動，足以作為該產業之標竿。
- 9、**最佳客服系統供應企業 Best of Customer Service System Supply Company**：針對客服中心系統平台及解決方案研發具有創新性（如：運用大數據、雲端技術或其他創新技術整合應用...等），不斷提升服務效益並獲得客戶肯定，足以作為客服產業客服系統供應企業之標竿。
- 10、**最佳智能系統應用企業 Best of Intelligent System Applied System Company**：客服中心利用新智能客服新科技（如：Chat box、聲紋分析應用- 如聲紋辨識或聲紋比對、質檢應用等、客服機器人...等）輔助客戶服務，達到自動化及客戶體驗互動，足以作為客服產業智能客服系統應用之標竿。
- 11、**最佳智能系統供應企業 Best of Intelligent System Supply Company**：參選企業提供給客服中心使用之智能客服新科技（如：Chat box、聲紋分析應用- 如聲紋辨識或聲紋比對、質檢應用等、客服機器人...等），幫助客服中心在客戶服務上，達到自動化及客戶體驗互動，足以作為在客服產業提供客服中心智能客服系統供應之標竿。
- 12、**最佳客服管理企業 Best of Customer Service Management Company**：公司不斷長期發展客服中心之管理機制，提升客服中心服務流程、客服人員的服務觀念與服務品質，足以作為客服產業客服管理之標竿。
- 13、**最佳客服訓練企業 Best of Customer Service Training Company**：公司不斷研發、設計、長期發展客服中心之訓練管理機制，提升客服中心人員的服務工作技能與長期職能發展，足以作為客服產業客服訓練之標竿。



臺灣客服中心發展協會 2022 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2022 Customer Service Excellence Awards

二、 團隊類

以團隊為報名參選單位 (包含電話中心、門市及到府服務等)。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、行銷體驗、科技應用及訓練管理等四大範疇共 9 個獎項：

- 14、**最佳客戶服務團隊 Best of Customer Service Team**：客服中心一線團隊在客戶服務方面表現優異，並獲得客戶及公司之肯定，足以作為該產業一線客服中心團隊服務之標竿。
- 15、**最佳服務創新團隊 Best of Service Innovation Team**：客服中心團隊對客戶提供創新服務表現優異團隊，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。
- 16、**最佳客服伴銷團隊 Best of Customer Service Inbound-Sale Team**：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，能同時在服務及銷售績效方面表現優異，並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。
- 17、**最佳客服電銷團隊 Best of Customer Service Telesales Team**：客服或電銷中心團隊在銷售服務及績效方面表現優異，並獲得客戶及公司之肯定，足以作為該產業電銷服務之標竿。
- 18、**最佳客服系統技術團隊 Best of Customer Service System Technical Team**：客服中心之客服系統技術團隊，在客服系統技術支援方面表現優異，並獲得客戶及公司之肯定，足以作為該產業客服系統支援團隊之標竿。
- 19、**最佳智能系統技術團隊 Best of Intelligent System Technical Team**：客服中心之智能系統技術團隊，在客服智能系統技術方面表現優異，並獲得客戶及公司之肯定，足以作為該產業智能系統技術團隊之標竿。
- 20、**最佳客服承攬團隊 Best of Customer Service Outsourcing Team**：客服中心團隊對客戶 (業主) 承攬服務期間提供優質的客戶承攬服務，並獲得客戶 (業主) 及公司之肯定，足以作為該產業之標竿。
- 21、**最佳客服管理團隊 Best of Customer Service Management Team**：客服中心之管理團隊 (包含一、二線)，在客服管理方面表現優異，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。
- 22、**最佳客服訓練團隊 Best of Customer Service Training Team**：客服中心內之訓練管理團隊，不斷提升客服中心人員的工作技能與長期職能發展，足以作為客服產業訓練團隊之標竿。



臺灣客服中心發展協會 2022 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2022 Customer Service Excellence Awards

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、行銷體驗、科技應用及訓練管理等四大範疇共 10 個獎項：

- 23、**最佳客服中心主管 Best of Customer Service Center Supervisor**：具有傑出優異管理技能之客服中心中高階管理者。
- 24、**最佳客戶服務之星 Best of Customer Service Star**：非主管職，且具有傑出優異服務表現之客戶服務人員（包含電話中心、門市及到府服務...等）。
- 25、**最佳客服行銷主管 Best of Customer Service Telesales Supervisor**：具有傑出優異銷售管理技能之客服中心行銷管理者。
- 26、**最佳客服行銷之星 Best of Customer Service Telesales Star**：非主管職，具有傑出客服銷售技巧及銷售績效之個人。
- 27、**最佳客服系統主管 Best of Customer Service System Supervisor**：具有傑出管理客服中心系統專案規劃，與執行客服系統管理之中高階管理者，讓公司、團隊、客戶能因為客服系統，提升客服中心效率與服務體驗，足以作為客服產業最佳客服系統主管之標竿。
- 28、**最佳客服系統之星 Best of Customer Service System Star**：非主管職，具有傑出客服中心系統專案規劃與執行之專案人員，讓公司、團隊、客戶能因為客服系統專案之推動，提升客服中心系統效率與服務體驗，足以作為客服產業最佳客服系統之星之標竿。
- 29、**最佳現場管理主管 Best of On-Site Management Supervisor**：具有傑出客服中心現場管理技能之主管（已經具有管理職能），包含電話中心、門市及到府服務...等。
- 30、**最佳現場管理之星 Best of On-Site Management Star**：具有傑出客服中心現場管理技能之基層人員（實際執行協助主管現場管理職務，如：Shift Leader、班長、組長...等），包含電話中心、門市及到府服務...等。
- 31、**最佳客服訓練主管 Best of Customer Service Training Supervisor**：在客戶服務人員、電話服務人員、門市服務人員或電銷人員訓練管理上具有傑出績效表現之訓練主管。
- 32、**最佳客服訓練之星 Best of Customer Service Training Star**：非主管職，在客戶服務人員、電話服務人員、門市服務人員或電銷人員訓練上具有傑出績效表現之培訓師/企業內部講師/教育訓練人員。



肆、 參選單位及對象

台灣全國的各類政府、企業單位客戶服務中心 (含電話中心、門市及到府服務...等)、客服行業培訓機構、客戶支援中心、供應客服系統及技術之科技公司、客戶互動中心、電話行銷/銷售、電話服務中心、台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。企業、公司必須設立於台灣地區，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。

伍、 評審標準

一、 評審方式：

1. 參賽資料須於評選期間 2021/01-2022/06內所發生之事實

2. 繳交資料及審查簡表

	繳交報名表 期限 7/21 前	繳交參賽文件 期限 7/21 前	繳交參賽影片 期限 7/21 前	初審&複審 7/21-8/12	決審 9/12-9/23	繳交獲獎專刊 資料期限
公司類	○	○	---	○	○	10/25 前
團隊類	○	○	○	○	---	7/21 前
個人類	○	○	加分項目	○	---	7/21 前

3. 初審：報名表、參賽文件/影片及報名審查費均繳交，個人類與團隊類另需繳交獲獎專刊資料後，方能獲得進入審查之資格。
4. 複審：公司類通過複審者，需配合決審之時間日期。
個人類、團隊類通過複審者，不另辦理決審。
5. 決審：通過複審之公司類，客服協會將回饋複審階段評審委員會之問題及建議，並各別通知線上決審日期及時間，進行 20 分鐘口頭簡報及 20 分鐘評審提問，決審之簡報資料無需繳交，惟需配合線上決審提前進行連線測試。
6. 評選委員會承諾收到的所有企業及個人資料，除作為評審之用，不會以任何方式向任何個人或機構公開，企業或個人一經申報必須按評選要求提交相關資料，並繳交報名審查費，不得中途退出亦不退費。
7. 參選之企業及個人須提供合法取得之資料，若資料取得不正當，本協會不負任何直接或間接之責任。
8. 對任何蓄意提供虛假參選資料或資訊的企業或個人，評委會有權對其免除參選的資格，亦不會退還已繳交之費用。



臺灣客服中心發展協會 2022 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2022 Customer Service Excellence Awards

二、 繳件內容：

報名表 (上傳至 <https://forms.gle/1AyH3FKZ7frvxMtT6>)

1. 請至客服協會網站下載報名表，依報名身分填寫報名表後上傳至指定表單位置。
例如 1：公司一次報名兩個公司類獎項，可提交一份公司類報名表即可。
例如 2：公司內有兩個團隊，分別角逐兩個獎項，請提交兩份團隊類報名表。
例如 3：同公司有五位同仁欲報名角逐相同個人類獎項，請提交五份個人類報名表。
2. 上傳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_報名表」
例如 1 公司類：必勝公司_最佳客服行銷企業_報名表
例如 2 團隊類：必勝公司_尊榮客戶服務團隊_最佳客戶服務團隊_報名表
例如 3 個人類：必勝公司_陳大寶_最佳現場管理主管_報名表

參賽文件規範 (上傳至 <https://forms.gle/1AyH3FKZ7frvxMtT6>)

1. 參賽文件統一格式為 PDF 電子檔，且檔案大小請勿超過 10MB。
2. 內容以 2,000 字元為限，2,000 字元含標點符號及空格，英文單詞每單字為 1 字元。
3. 檔案以 10 頁面為限 (不含封面及封底)。
4. 繳交資料內容須於評選期間內所發生之事實。
5. 資料呈現以簡單明瞭，並重點式凸顯該企業或個人表現優異及值得作為產業標竿之說明，或以圖表及數據呈現凸顯重點。
6. 上傳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 公司類：必勝公司_最佳客服行銷企業_參賽文件
例如 2 團隊類：必勝公司_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：必勝公司_陳大寶_最佳現場管理主管_參賽文件

參賽影片規範 (公司類無需繳交、團隊類須繳交、個人類可加分提供)

1. 請將影片上傳至 Youtube，於繳交參賽文件時一併提交 Youtube 網址，並將網址設定可瀏覽至複審期後。
2. 影片上傳至 Youtube 時，影片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_參賽影片」
例如 1 團隊類：必勝公司_尊榮客戶服務團隊_最佳客戶服務團隊_參賽影片
例如 2 個人類：必勝公司_陳大寶_最佳現場管理主管_參賽影片



臺灣客服中心發展協會 2022 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2022 Customer Service Excellence Awards

3. 團隊類請提供 3 分鐘以內之影音檔一部，將該團隊足以成為業界楷模作精要說明，此為必備項目。
4. 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)。

獲獎專刊資料規範 (上傳至 <https://forms.gle/ceWQCrmXQjDCDhYD8>)

1. **公司類**請於決審結束公布獲獎名單後，10/25(二)前繳交獲獎專刊印製資料。
2. 公司類獲獎專刊所需繳交檔案為：專刊內文.docx、三張照片.jpg、照片說明.txt
檔案說明：
 - 專刊內文.docx：請包含「公司簡述、服務特色、獲獎感言」三部分，合計 1,000 字內，包含標點符號及空格，並存檔為 word 後上傳。請不要在此份檔案內夾雜插圖、截圖、照片、圖片。
 - 三張照片：建議提供團隊照一張+服務情境照片二張，請提供解析度高之印刷.jpg 檔，建議每張照片檔案大小大於 1MB 及 300dpi。
 - 照片說明：每張照片說明限 25 個字內，請另用筆記本.txt 存檔後上傳。
 - 上傳檔案名稱請依以下規則命名：「公司名稱_參賽獎別_專刊內文/照片 123/照片說明」。(例如：必勝公司_最佳客服行銷企業_專刊內文)
3. **團隊類及個人類**，請於報名期間內，7/21(二)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。
4. 團隊類獲獎專刊所需繳交檔案為：專刊內文.docx、三張照片.jpg、照片說明.txt
檔案說明：
 - 專刊內文.docx：請包含「團隊簡述、服務特色、獲獎感言」三部分，合計 1,000 字內，包含標點符號及空格，並存檔為 word 後上傳。請不要在此份檔案內夾雜插圖、截圖、照片、圖片。
 - 三張照片：建議提供團隊照一張+服務情境照片二張，請提供解析度高之印刷.jpg 檔，建議每張照片檔案大小大於 1MB 及 300dpi。
 - 照片說明：每張照片說明限 25 個字內，請另用筆記本.txt 存檔後上傳。
 - 上傳檔案名稱請依以下規則命名：「公司名稱_團隊名稱_參賽獎別_專刊內文/照片 123/照片說明」。(例如：必勝公司_尊榮客戶服務團隊_最佳客戶服務團隊_照片 1)
5. 個人類獲獎專刊所需繳交檔案為：專刊內文.docx、一張照片.jpg



臺灣客服中心發展協會 2022 年卓越客服大獎報名辦法

TCCDA 2022 Customer Service Excellence Awards

檔案說明：

- 專刊內文.docx：請包含「個人簡述、服務特色、獲獎感言」三部分，合計 600 字內，包含標點符號及空格，並存檔為 word 後上傳。請不要在此份檔案內夾雜插圖、截圖、照片、圖片。
- 一張照片：建議提供正面半身照，臉部表情清晰。請提供解析度高之印刷.jpg 檔，建議每張照片檔案大小大於 1MB 及 300dpi。
- 上傳檔案名稱請依以下規則命名：「公司名稱_個人姓名_參賽獎別_專刊內文/照片」。
(例如：必勝公司_陳大寶_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上傳至指定表單位置，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、影片及獲獎專刊資料是否符合上述繳交內容之規範，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，始獲得初審資格。
2. **複審**：評審委員針對參賽者提供之參選資料，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 (不另辦理口頭簡報)，並於活動辦法中評選作業時程「公布獲獎者」日期，將獲獎資訊公告於客服協會官網。
3. **通知決審**：評審委員將依據複審之綜合評分高低排序，通過複審之公司類參賽者，將進入決審，並請配合決審日期時間進行口頭簡報。
4. **決審**：通過複審之公司類參賽者，需配合決審準備簡報資料，並配合於排定之線上決審日期/時間口頭簡報，同時接受評審委員之提問，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公司類獲獎者。
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，並另通知聯絡人繳交獲獎專刊資料 (公司類)、獎項費、頒獎晚宴致贈入場券數量、獲獎專刊致贈本數以及是否參與啦啦隊比賽，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. **啦啦隊比賽**：獲獎者歡迎自組啦啦隊一同到現場見證光榮時刻，頒獎晚宴當天將同時進行



臺灣客服中心發展協會 2022 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2022 Customer Service Excellence Awards

啦啦隊評比，評比重點為啦啦隊五寶：團呼、吉祥物、團隊制服、啦啦隊、手板，經由評審委員針對五項（團呼口號及動作 20%、團隊制服 10%、道具使用 20%、表演內容 30%、整體表現 20%）評分後，依總分排序選出前 3 名，於頒獎晚宴頒發獎盃。過程中嚴禁使用拉票、彩帶...等行為造成地板汙損，違者需自付場地清潔費。

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. **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)。
4. 參賽企業及個人資料準備之認真度及完整性，還有為何可以成為業界楷模之陳述，亦為評審時重要之依據。

陸、 評選重點

一、 公司類

以公司為報名參選單位，於公司所位之產業，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、行銷體驗、客服科技及管理訓練等四大範疇之獎項。

1. 最佳客戶服務企業

參選企業於其所在產業對其客戶提供優質全方位服務，並獲得客戶的肯定與表彰，足以作為該產業之標竿。

(1) 參選公司於其所在產業及客戶服務領域之整體狀況，及提供哪些的全方位服務？
(20%)

(2) 參選公司在提供客戶服務上最大的特點。(30%)

(3) 參選公司對提升客戶服務曾執行過哪些流程及系統面的改善，以致能大幅提升客戶使用



臺灣客服中心發展協會 2022 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2022 Customer Service Excellence Awards

貴公司服務上的肯定，以及滿意度的正面回饋？請具體陳述。(30%)

(4.) 參選公司為什麼應該是得獎者？請在報名資料中詳述您可以成為產業標竿的特別之處。
(20%)

(5.) 參選公司過去在客戶服務上是否曾獲得客戶公開的表揚與肯定？請提供公開管道瀏覽及呈現，以加強書審之信賴度。(加分題，最多 10 分)

2. 最佳客戶體驗企業

參選企業於其所在產業對客戶提供優質互動體驗，並獲得客戶的肯定與表彰，足以作為產業之標竿。

(1.) 參選公司於其所在產業及客戶服務領域之整體狀況。(20%)

(2.) 參選公司提供客戶體驗管理，最大的特點為何？(30%)

(3.) 參選公司對提升客戶體驗管理曾執行過哪些流程及系統的改善，以致能大幅提升客戶的肯定以及滿意度的正面回饋？請具體陳述。(30%)

(4.) 參選公司為什麼應該是得獎者？請在報名資料中詳述您可以成為產業標竿的特別之處。
(20%)

(5.) 請具體介紹參選公司過去在客戶體驗上曾獲得客戶哪些肯定？還有為公司營運帶來何具體實質績效？(加分題，請提供公開管道瀏覽及呈現，以加強書審之信賴度，最高加分 10 分)

3. 最佳服務創新企業

參選企業於其所在產業對客戶提供優質創新服務，並獲得客戶的肯定與表彰，足以作為產業之標竿。

(1.) 參選公司於其所在產業及客戶服務領域之整體狀況。(20%)

(2.) 參選公司在服務上做了哪些服務創新的改善？與同產業之其他公司最大的區別及特點又是為何？又帶來何實質效益及績效的提升？(30%)

(3.) 參選公司在服務創新上曾執行過哪些流程及系統的改善，以致能大幅提升客戶的肯定以及滿意度的正面回饋。(30%)

(4.) 參選公司為什麼應該是得獎者？請在報名資料中詳述您可以成為產業標竿的特別之處。
(20%)

(5.) 參選公司過去在服務創新上是否曾獲得客戶公開的表揚與肯定？請具體陳述。(加分題，請提供公開管道瀏覽及呈現，以加強書審之信賴度，最高加分 10 分)



臺灣客服中心發展協會 2022 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2022 Customer Service Excellence Awards

4. 最佳網路服務企業

客服中心所研發之網路客服系統，提升客服中心網路服務效益及客戶肯定，足以作為客服產業網路客服系統應用之標竿。

- (1) 參選公司於其所在產業及客戶服務領域之整體狀況。(20%)
- (2) 參選公司在網路服務上最大的特點為何？與同產業其他公司提供的網路服務最大的區別又為何？網路服務對整體客戶服務績效的提升影響為何？(30%)
- (3) 參選公司在網路服務上曾執行過哪些流程及系統的改善，以致能大幅提升客戶的滿意度及服務績效。(30%)
- (4) 參選公司為什麼應該是得獎者？請在報名資料中詳述您可以成為產業標竿的特別之處。(20%)
- (5) 參選公司對客戶提供的網路服務曾獲得客戶哪些肯定？請具體詳述。(加分題，請提供公開管道瀏覽及呈現，以加強書審之信賴度，最高加分 10 分)

5. 最佳客服承攬企業

參選企業於其所在產業對承攬之客戶提供了優質的客戶服務，並獲得承攬客戶的肯定與表彰，足以作為該產業之標竿。

- (1) 參選公司於其所在產業及客戶服務與客服承攬領域之整體狀況。(20%)
- (2) 參選公司在客服承攬上最大的特點為何？與同產業其他公司提供的客服承攬最大的區別又為何？客服承攬業務對整體客戶服務績效的提升影響為何？(30%)
- (3) 參選公司在客服承攬上是否配套了哪些流程及系統的改善，以致能大幅提升客服承攬績效及客戶的滿意度。(30%)
- (4) 參選公司為什麼應該是得獎者？請在報名資料中詳述您可以成為產業標竿的特別之處。(20%)
- (5) 參選公司對客戶提供的客服承攬具體績效？請具體詳述。(加分題，請提供公開管道瀏覽及呈現，以加強書審之信賴度，最高加分 10 分)

6. 最佳客服行銷企業

參選企業於其所在產業對客戶提供了優質的客戶服務行銷 (電銷或伴銷)，足以作為該產業之標竿。

- (1) 參選公司於其所在產業及客服行銷領域之整體狀況。(20%)
- (2) 參選公司在客服行銷(電銷或伴銷)上最大的特點為何？與同產業其他公司提供的客服行



臺灣客服中心發展協會 2022 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2022 Customer Service Excellence Awards

銷最大的區別又為何？客服行銷業務對整體客戶服務績效的提升影響為何？(30%)

- (3) 參選公司在客服行銷(電銷或伴銷)上是否配套了哪些流程及系統的改善，以致能大幅提升客服行銷績效及客戶的滿意度。(30%)
- (4) 參選公司為什麼應該是得獎者？請在報名資料中詳述您可以成為產業標竿的特別之處。(20%)
- (5) 參選公司對客戶提供的客服行銷(電銷或伴銷)的具體績效？請具體詳述。(加分題，請提供公開管道瀏覽及呈現，以加強書審之信賴度，最高加分 10 分)

7. 最佳社群經營企業

參選企業於其所在產業對客戶提供了優質的社群經營模式，客戶透過社群與公司之互動足以作為產業之標竿。

- (1) 參選公司於其所在產業及客戶服務領域之整體狀況。(20%)
- (2) 參選公司在社群經營服務上最大的特點為何？與同產業其他公司提供的社群經營服務最大的區別又為何？(30%)
- (3) 參選公司在社群經營服務上曾執行過哪些流程及系統的改善，以致能大幅提升客戶的肯定以及滿意度的正面回饋。(30%)
- (4) 參選公司為什麼應該是得獎者？請在報名資料中詳述您可以成為產業標竿的特別之處。(20%)
- (5) 參選公司對客戶提供的社群經營服務曾獲得客戶哪些肯定？對公司又創造了什麼顯著的績效？(加分題，請提供公開管道瀏覽及呈現，以加強書審之信賴度，最高加分 10 分)

8. 最佳客服系統應用企業

參選企業之客服中心在客服系統之應用上，大幅提升客服中心服務效益及客戶肯定，足以作為客服產業客服系統應用之標竿。

- (1) 請具體陳述參選公司參選之客服中心在客服系統應用的總體目標與規劃。(10%)
- (2) 請介紹參選客服中心在客服系統應用於企業運作主要流程及創新點。(25%)
- (3) 參選客服中心在客服系統應用上最大的管理效益為何？做了何種流程改善？(25%)
- (4) 參選客服中心在客服系統應用的實施應用中，作為品質監控措施是什麼？是否定期採用某些指標進行方案實施的品質性能測試？(15%)
- (5) 參選公司如何衡量參選客服中心之客服系統應用的服務績效？請具體陳述之。(15%)



臺灣客服中心發展協會 2022 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2022 Customer Service Excellence Awards

- (6.) 參選客服中心為什麼應該是得獎者？請在報名資料中詳述您可以成為產業標竿的特別之處。(10%)
- (7.) 參選公司對客戶提供的客服系統應用曾獲得客戶哪些肯定？對公司又創造了什麼顯著的績效？(加分題，請提供公開管道瀏覽及呈現，以加強書審之信賴度，最高加分 10 分)

9. 最佳客服系統供應企業

針對客服中心系統平台及解決方案研發具有創新性 (如：運用大數據、雲端技術或其他創新技術整合應用...等)，不斷提升服務效益並獲得客戶肯定，足以作為客服產業客服系統供應企業之標竿。

- (1.) 請具體陳述參選公司所研發之客服系統供應給客服中心使用的總體目標與規劃。(10%)
- (2.) 請介紹參選企業供應客服中心在客服系統應用涉及的主要流程及創新點。(25%)
- (3.) 參選供應企業在客服中心所使用的客服系統應用上最大的管理效益為何？做了何種流程改善？(25%)
- (4.) 參選供應企業在客服中心系統應用的實施應用中，作為品質監控措施是什麼？是否定期採用某些指標進行監測系統使用的品質性能測試？(15%)
- (5.) 參選供應企業如何衡量該公司提供之客服系統應用的服務績效？請具體陳述之。(15%)
- (6.) 參選供應企業為什麼應該是得獎者？請在報名資料中詳述您可以成為客服系統供應產業標竿的特別之處。(10%)
- (7.) 參選供應企業對客戶提供的客服系統曾獲得客戶哪些肯定？客戶在使用該供應企業提供之客服系統後創造了什麼顯著的績效？(加分題，請提供公開管道瀏覽及呈現，或是使用該企業客服系統之公司書面肯定等資料，以加強書審之信賴度，最高加分 10 分)

10. 最佳智能系統應用企業

參選企業之客服中心利用新智能客服新科技 (如：Chat box、聲紋分析應用- 如聲紋辨識或聲紋比對、質檢應用等、客服機器人等) 輔助客戶服務，達到自動化及客戶體驗互動，足以作為客服產業智能客服系統應用之標竿。

- (1.) 請簡述參選公司於其所在產業及客戶服務領域之整體狀況，以及參選客服中心使用何種新科技輔助智能客服自動化及提升客戶體驗互動？(10%)



臺灣客服中心發展協會 2022 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2022 Customer Service Excellence Awards

- (2) 參選客服中心智能客服系統平台涉及的企業主要流程及創新點為何，請具體陳述之。
(30%)
- (3) 參選客服中心應用客服智能系統曾執行過哪些流程改善，以致能大幅提升客戶的肯定。試描述最主要的管理效益為何？做了哪些流程改善？ (30%)
- (4) 參選公司如何衡量參選客服中心使用智能客服系統後的服務績效及客戶滿意度？請具體陳述之。(20%)
- (5) 參選客服中心為什麼應該是得獎者？請在報名資料中詳述您可以成為產業標竿的特別之處。(10%)
- (6) 參選公司對客戶提供的智能客服系統曾獲得客戶哪些肯定？對公司又創造了什麼顯著的績效？ (加分題，請提供公開管道瀏覽及呈現，以加強書審之信賴度，最高加分 10 分)

11. 最佳智能系統供應企業

參選企業提供給客服中心使用之智能客服新科技 (如： Chat box、聲紋分析應用- 如聲紋辨識或聲紋比對、質檢應用等、客服機器人等)，幫助客服中心在客戶服務上，達到自動化及客戶體驗互動，足以作為在客服產業提供客服中心智能客服系統供應之標竿。

- (1) 請簡述參選智能系統供應企業於其所在產業及客戶服務領域之整體狀況，以及參選供應企業在客服中心使用何種新科技輔助客服中心在智能客服自動化及提升客戶體驗互動？
(10%)
- (2) 參選供應企業在客服中心智能客服系統平台涉及企業主要的流程及創新點為何，請具體陳述之。(30%)
- (3) 參選供應企業在客服中心應用客服智能系統曾執行過哪些流程改善，以致能大幅提升客戶的肯定。試描述最主要的管理效益為何？做了哪些流程改善？ (30%)
- (4) 參選供應企業如何衡量客服中心使用該供應企業所提供之智能系統後的服務績效及客戶滿意度？請具體陳述之。(20%)
- (5) 參選供應企業為什麼應該是得獎者？請在報名資料中詳述您可以成為智能系統產業標竿的特別之處。(10%)
- (6) 參選供應企業對客戶提供的智能客服系統曾獲得客戶哪些肯定？對客服中心又創造了什麼顯著的績效？ (加分題，請提供公開管道瀏覽及呈現，或是使用該供應企業提供之智能系統之公司書面肯定等資料，以加強書審之信賴度，最高加分 10 分)



臺灣客服中心發展協會 2022 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2022 Customer Service Excellence Awards

12. 最佳客服管理企業

參選企業不斷長期發展客服中心之管理機制，包括提升客服中心服務流程及客服系統，強化客服人員的服務觀念與服務品質，足以作為客服產業客服管理之標竿。

- (1.) 請具體陳述參選公司在客服中心之管理領域的產業概況，參選公司對於客服管理的總體目標與規劃。(10%)
- (2.) 參選公司在客服中心之管理機制上涉及的主要流程及創新點。(30%)
- (3.) 參選公司在客服中心之管理機制上最大的管理效益為何？對企業發展、提升客服客戶管理、強化客服人員的工作技能、人力運用及流程改善之效益說明。(30%)
- (4.) 參選公司如何衡量其客服管理之績效？請具體陳述之。(20%)
- (5.) 參選公司為什麼應該是得獎者？請在報名資料中詳述您可以成為產業標竿的特別之處。(10%)
- (6.) 參選公司過去在提供客服中心管理上，是否曾獲得公司或客戶公開的表揚與肯定？請具體陳述之。(加分題，請提供公開管道瀏覽及呈現，以加強書審之信賴度，最高加分 10 分)

13. 最佳客服訓練企業

參選企業不斷研發、設計、長期發展客服中心之訓練管理機制，提升客服中心人員的服務工作技能與長期職能發展，足以作為客服產業客服訓練之標竿。

- (1.) 請具體陳述參選公司在客服中心之訓練管理領域的產業概況，參選公司的總體目標與規劃。(10%)
- (2.) 參選公司在客服中心之訓練管理機制上涉及的主要流程及創新點。(30%)
- (3.) 參選公司在客服中心之訓練管理機制上最大的管理效益為何？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之效益說明。(30%)
- (4.) 參選公司如何衡量其訓練管理之績效？請具體陳述之。(20%)
- (5.) 參選公司為什麼應該是得獎者？請在報名資料中詳述您可以成為產業標竿的特別之處。(10%)
- (6.) 參選公司過去在提供客服中心的訓練管理上，是否曾獲得公司或客戶公開的表揚與肯定？請具體陳述之。(加分題，請提供公開管道瀏覽及呈現，以加強書審之信賴度，最高加分 10 分)



臺灣客服中心發展協會 2022 年卓越客服大獎報名辦法

TCCDA 2022 Customer Service Excellence Awards

二、 團隊類

以團隊為報名參選單位 (包含電話中心、門市及到府服務...等)。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、行銷體驗、科技應用及訓練管理等四大範疇之獎項。

14. 最佳客戶服務團隊

參選之客服中心的一線團隊在客戶服務方面表現優異，並獲得客戶及公司之肯定，足以作為該產業一線客服中心團隊服務之標竿。

- (1) 請簡述參選團隊於其所在產業及客戶服務領域之整體狀況，以及參選團隊在公司提供客戶一線服務的目標及擔任的職務角色。(20%)
- (2) 參選團隊在提供客戶一線服務上最大的特點為何？公司如何衡量團隊的服務績效？(30%)
- (3) 參選團隊對於提升客戶一線服務曾執行過哪些流程及系統面的改善，以致能大幅提升貴團隊的服務績效及客戶滿意度？請具體陳述之。(30%)
- (4) 參選團隊為什麼應該是得獎者？請在報名資料中詳述您可以成為產業標竿的特別之處。(20%)
- (5) 參選團隊過去在客戶一線服務上是否曾獲得公司及客戶公開的表揚與肯定？請具體陳述之。(加分題，請提供公開管道瀏覽及呈現，以加強書審之信賴度，最高加分 10 分)

15. 最佳服務創新團隊

參選之客服中心對客戶提供創新服務表現優異團隊，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) 請簡述參選之團對於其所在產業及客戶服務領域之整體狀況，以及團隊在公司提供服務創新上所擔任的角色及任務。(20%)
- (2) 參選團隊在提供服務創新上最大的特點為何？以及公司如何衡量團隊的創新服務績效？(30%)
- (3) 參選團隊在服務創新上曾執行過哪些流程及系統的改善，以致能大幅提升團隊的服務績效及客戶滿意度？請具體陳述之。(30%)
- (4) 參選團隊為什麼應該是得獎者？請在報名資料中詳述您可以成為產業標竿的特別之處。(20%)



臺灣客服中心發展協會 2022 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2022 Customer Service Excellence Awards

- (5.) 參選團隊過去在服務創新上是否曾獲得公司或客戶公開的表揚與肯定？請具體陳述之。
(加分題，請提供公開管道瀏覽及呈現，以加強書審之信賴度，最高加分 10 分)

16. 最佳客服伴銷團隊

參選之客服中心除了提供客戶優質服務外，服務同時亦能提供客戶優質的伴銷服務，能同時在服務及伴銷績效方面表現優異，並獲得客戶及公司之肯定，足以作為該產業客服伴銷團隊之標竿。

- (1.) 請簡述參選團隊於其所在產業客服及伴銷領域之整體狀況，以及團隊在公司提供客服伴銷的目標及擔任的職務角色。(20%)
- (2.) 參選團隊在提供伴銷服務上最大的特點為何？公司如何衡量團隊的服務及伴銷業績及績效？(30%)
- (3.) 參選團隊對於提升客服伴銷服務上曾執行過哪些流程及系統面的改善，以致能大幅提升服務伴銷績效及超越公司業績目標？請具體陳述之。(30%)
- (4.) 參選團隊為什麼應該是得獎者？請在報名資料中詳述您可以成為產業標竿的特別之處。(20%)
- (5.) 參選團隊過去在伴銷服務上是否曾獲得公司及客戶公開的表揚與肯定？請具體陳述之。
(加分題，請提供公開管道瀏覽及呈現，以加強書審之信賴度，最高加分 10 分)

17. 最佳客服電銷團隊

參選之客服中心的行銷或電銷中心團隊在銷售服務及績效方面表現優異，並獲得客戶及公司之肯定，足以作為該產業電話行銷服務團隊之標竿。

- (1.) 請簡述參選團隊於其所在產業及電銷領域之整體狀況，以及團隊在公司提供電銷服務的目標及擔任的職務角色。(20%)
- (2.) 參選團隊在提供電銷服務上最大的特點為何？公司如何衡量團隊的銷售業績及績效？(30%)
- (3.) 參選團隊對於提升客戶電銷服務上曾執行過哪些流程及系統面的改善，以致能大幅提升電銷團隊的銷售績效及超越公司業績目標？請具體陳述之。(30%)
- (4.) 參選團隊為什麼應該是得獎者？請在報名資料中詳述您可以成為產業標竿的特別之處。(20%)
- (5.) 參選團隊過去在電銷服務上是否曾獲得公司及客戶公開的表揚與肯定？請具體陳述之。
(加分題，請提供公開管道瀏覽及呈現，以加強書審之信賴度，最高加分 10 分)



臺灣客服中心發展協會 2022 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2022 Customer Service Excellence Awards

18. 最佳客服系統技術團隊

參選之客服中心系統技術團隊對於客服中心客服系統技術支援方面表現優異，並獲得客戶及公司之肯定，足以作為該產業客服系統技術團隊之標竿。

- (1.) 請簡述參選團隊於其所在產業及客戶服務領域之整體狀況，以及團隊在公司提供客戶客服系統技術服務的目標及擔任的職務角色。(20%)
- (2.) 參選團隊在提供客服中心客服系統技術服務上最大的特點為何？公司如何衡量參選團隊的服務績效？(30%)
- (3.) 參選團隊對於提升客戶客服中心客服系統技術服務上曾執行過哪些流程及系統面的改善，以致能大幅提升參選團隊的客服中心服務績效及客戶滿意度？請具體陳述之。(30%)
- (4.) 參選團隊為什麼應該是得獎者？請在報名資料中詳述您可以成為產業標竿的特別之處。(20%)
- (5.) 參選團隊過去在客服中心客服系統技術服務上是否曾獲得公司及客戶公開的表揚與肯定？請具體陳述之。(加分題，請提供公開管道瀏覽及呈現，以加強書審之信賴度，最高加分 10 分)

19. 最佳智能系統技術團隊

參選之系統技術團隊對於客服中心智能系統技術支援方面表現優異，並獲得客戶及公司之肯定，足以作為該產業客服系統技術團隊之標竿。

- (1.) 請簡述參選團隊於其所在產業及客戶服務領域之整體狀況，以及團隊在公司提供客戶智能系統技術服務的目標及擔任的職務角色。(20%)
- (2.) 參選團隊在提供客服中心智能系統技術服務上最大的特點為何？公司如何衡量參選團隊的服務績效？(30%)
- (3.) 參選團隊對於提升客戶客服中心智能系統技術服務上曾執行過哪些流程及系統面的改善，以致能大幅提升參選團隊的客服中心服務績效及客戶滿意度？請具體陳述之。(30%)
- (4.) 參選團隊為什麼應該是得獎者？請在報名資料中詳述您可以成為產業標竿的特別之處。(20%)
- (5.) 參選團隊過去在客服中心智能系統技術服務上是否曾獲得公司及客戶公開的表揚與肯定？請具體陳述之。(加分題，請提供公開管道瀏覽及呈現，以加強書審之信賴度，最高加分 10 分)



臺灣客服中心發展協會 2022 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2022 Customer Service Excellence Awards

20. 最佳客服承攬團隊

參選團隊於其所在產業對客戶（業主）提供了優質的客服承攬服務，並獲得客戶（業主）及公司之肯定，足以作為產業之標竿。

- (1) 請簡述參選團隊於其所在產業及客服承攬之整體狀況，以及團隊在公司提供客服承攬的目標及擔任的職務角色。(20%)
- (2) 參選團隊在提供承攬服務上最大的特點為何？客戶(業主)及公司如何衡量團隊承攬服務之績效？(30%)
- (3) 參選團隊對於提升客服承攬服務上曾執行過哪些流程及系統面的改善，以致能大幅提升服務承攬績效及超越客戶(業主)業績目標？請具體陳述之。(30%)
- (4) 參選團隊為什麼應該是得獎者？請在報名資料中詳述您可以成為產業標竿的特別之處。(20%)
- (5) 參選團隊過去在承攬服務上是否曾獲得客戶(業主)及公司公開的表揚與肯定？請具體陳述之。(加分題，請提供公開管道瀏覽及呈現，以加強書審之信賴度，最高加分 10 分)

21. 最佳客服管理團隊

參選之客服中心客服管理團隊（包含一、二線），提供最佳客服管理及服務、強化客服中心人員的工作技能、提升最佳人力運用與服務流程，為公司產生最佳服務績效，足以作為客服產業最佳客服管理之標竿。

- (1) 請簡述參選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目標與職務角色。(10%)
- (2) 參選團隊在客服中心之客服管理機制上，最大的特點為何？公司如何衡量團隊的工作績效？涉及的主要流程及創新點。(30%)
- (3) 參選團隊在客服中心之客服管理上的管理效益為何？對提升客服中心人員的工作技能與人力運用與流程改善之效益說明。(30%)
- (4) 參選團隊如何衡量其客服管理之績效？請具體陳述之。(20%)
- (5) 參選團隊為什麼應該是得獎者？請在報名資料中詳述您可以成為產業標竿的特別之處。(10%)
- (6) 參選團隊過去在提供客服管理上，是否曾獲得公司或客戶公開的表揚與肯定？請具體陳述之。(加分題，請提供公開管道瀏覽及呈現，以加強書審之信賴度，最高加分 10 分)



臺灣客服中心發展協會 2022 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2022 Customer Service Excellence Awards

22. 最佳客服訓練團隊

參選之客服中心的訓練管理團隊，不斷提升客服中心人員的工作技能與長期職能發展，足以作為客服產業最佳客服訓練團隊之標竿。

- (1.) 請簡述參選團隊於其所在產業及客戶服務領域之整體狀況，以及團隊在客服中心訓練管理之總體目標與擔任的職務角色。(10%)
- (2.) 參選團隊在客服中心之訓練管理機制上，最大的特點為何？公司如何衡量團隊的工作績效？涉及的主要流程及創新點。(30%)
- (3.) 參選團隊在客服中心之訓練管理上的管理效益為何？對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之效益說明。(30%)
- (4.) 參選團隊如何衡量其訓練管理之績效？請具體陳述之。(20%)
- (5.) 參選團隊為什麼應該是得獎者？請在報名資料中詳述您可以成為產業標竿的特別之處。(10%)
- (6.) 參選團隊過去在提供客服中心的訓練管理上，是否曾獲得公司或客戶公開的表揚與肯定？請具體陳述之。(加分題，請提供公開管道瀏覽及呈現，以加強書審之信賴度，最高加分 10 分)

三、 個人類

以個人為報名參選單位。在客服中心（包含電話中心、門市及到府服務等）具有突出貢獻的個人獎項，包含在服務體驗、行銷體驗、科技應用及訓練管理等四大範疇共 6 個獎項。

23. 最佳客服中心主管

具有傑出優異管理技能之客服中心中高階管理者。

- (1.) 請簡述參選個人簡介及過去工作經歷。(10%)
- (2.) 請詳述參選個人過去於客服中心相關管理工作經驗及擔任職掌。(15%)
- (3.) 請詳述參選個人目前於客服中心擔任管理職務的工作目標及績效考核指標。(10%)
- (4.) 請詳述參選個人過去在客服中心曾經執行過哪些流程或管理制度改善，以致能大幅提升管理績效及員工和客戶的滿意度，同時達成或超越公司的服務指標。(30%)
- (5.) 請詳述參選個人的客服中心管理特色與管理創新事蹟說明。(25%)
- (6.) 參選個人被推薦（或自薦）參選的主要理由為何？對公司或團隊的具體貢獻為何？請在報名資料中詳述您值得頒獲此獎項並表彰為楷模之處。(10%)



臺灣客服中心發展協會 2022 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2022 Customer Service Excellence Awards

(7.) 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. 最佳客戶服務之星

非主管職，且具有傑出優異服務表現之客戶服務人員(包含電話中心、門市及到府服務...等)。

- (1.) 請簡述參選個人簡介及過去工作經歷。(15%)
- (2.) 請詳述參選個人過去於客服中心服務相關工作經驗及擔任職掌。(20%)
- (3.) 請詳述參選個人目前於客服中心擔任的職務及工作目標。(20%)
- (4.) 請詳述參選個人過去在客服中心最佳的業績及對產業貢獻為何？(30%)
- (5.) 參選個人被推薦 (或自薦) 參選的主要理由為何？對公司或團隊的具體貢獻為何？請在報名資料中詳述您值得獲獎，被表彰為楷模之主要理由。(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)

25. 最佳客服行銷主管

具有傑出優異銷售管理技能之客服中心行銷管理者。

- (1.) 請簡述參選個人簡介及過去工作經歷。(10%)
- (2.) 請詳述參選個人過去於客服中心相關客服行銷管理工作經驗及擔任職掌。(15%)
- (3.) 請詳述參選個人目前於客服中心擔任客服行銷主管的業績目標及績效考核指標。(10%)
- (4.) 請詳述參選個人過去在客服行銷中心最佳的銷售業績與績效目標達成。(30%)
- (5.) 請詳述參選個人的銷售管理特色與創新行銷管理技巧事蹟說明。(25%)
- (6.) 參選者參選的主要理由為何？對公司或團隊的具體貢獻為何？請在報名資料中詳述您值得頒獲此獎項並表彰為楷模之處。(10%)
- (7.) 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. 最佳客服行銷之星

非主管職，具有傑出客服銷售技巧及銷售績效之銷售人員，足以作為客服產業客服行銷之標竿。

- (1.) 請簡述參選個人簡介及過去工作經歷。(10%)
- (2.) 請詳述參選個人過去於客服中心相關銷售工作經驗及擔任職掌。(15%)



臺灣客服中心發展協會 2022 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2022 Customer Service Excellence Awards

- (3.) 請詳述參選個人目前於客服中心擔任銷售職務的業績目標及績效考核指標。(10%)
- (4.) 請詳述參選個人過去在客服中心最佳的銷售業績與績效目標達成。(30%)
- (5.) 請詳述參選個人的銷售特色與創新行銷技巧事蹟說明。(25%)
- (6.) 參選者參選的主要理由為何？對公司或團隊的具體貢獻為何？請在報名資料中詳述您值得頒獲此獎項並表彰為楷模之處。(10%)
- (7.) 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. 最佳客服系統主管

具有傑出管理客服中心系統專案規劃，與執行客服系統管理之中高階管理者，讓公司、團隊、客戶能因為客服系統，提升客服中心效率與服務體驗，足以作為客服產業最佳客服系統主管之標竿。

- (1.) 請簡述參選個人簡介及過去工作經歷。(10%)
- (2.) 請詳述參選個人過去於客服系統專案規畫執行相關管理工作經驗及擔任職掌。如有具體客服系統專案事蹟請一併列出。(15%)
- (3.) 請詳述參選個人目前於客服中心擔任客服系統管理職務的工作總目標及績效考核指標（如專案緣起、架構、投入資源、專案時程、流程改善與目標等等。)(10%)
- (4.) 請詳述參選個人過去在客服中心曾經執行過哪些客服系統改善，以致能大幅提升客服中心服務績效及員工和客戶的滿意度，同時達成或超越公司的服務指標。(30%)
- (5.) 請詳述參選個人的客服系統管理架構與客服系統創新事蹟說明。(25%)
- (6.) 參選者參選的主要理由為何？對公司或團隊的具體貢獻為何？請在報名資料中詳述您值得頒獲此獎項並表彰為楷模之處。(10%)
- (7.) 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. 最佳客服系統之星

非主管職，具有傑出客服中心系統專案規劃與執行之專案人員，讓公司、團隊、客戶能因為客服系統專案之推動，提升客服中心系統效率與服務體驗，足以作為客服產業最佳客服系統之星之標竿。

- (1.) 請簡述參選個人簡介及過去工作經歷。(10%)
- (2.) 請詳述參選個人過去於客服中心客服系統相關工作經驗及擔任職掌。如有具體專案事蹟請一併列出。(15%)



臺灣客服中心發展協會 2022 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2022 Customer Service Excellence Awards

- (3.) 請詳述參選個人目前於客服中心擔任客服系統技術支援職務的工作目標及績效考核指標。(10%)
- (4.) 請詳述參選個人過去在客服中心曾經參與執行過哪些客服系統建置或改善，以致能大幅提升客服中心工作績效及員工和客戶的滿意度，同時達成或超越公司的服務指標。(30%)
- (5.) 請詳述參選個人的客服系統技術支援特色與客服系統創新事蹟說明。(25%)
- (6.) 參選者參選的主要理由為何？對公司或團隊的具體貢獻為何？請在報名資料中詳述您值得頒獲此獎項並表彰為楷模之處。(10%)
- (7.) 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

具有傑出客服中心現場管理技能之主管（已經具有管理職能），包含電話中心、門市及到府服務...等。

- (1.) 請簡述參選個人簡介及過去工作經歷。(10%)
- (2.) 請詳述參選個人過去於客服中心相關現場管理工作經驗及擔任職掌。(15%)
- (3.) 請詳述參選個人目前於客服中心擔任職務的工作目標及績效考核指標。(20%)
- (4.) 請詳述參選個人過去在客服中心現場管理最佳的工作成果與業績目標達成之經歷與成果。(30%)
- (5.) 請詳述參選個人的現場管理特色與管理創新事蹟說明。(15%)
- (6.) 參選者參選的主要理由為何？對公司或團隊的具體貢獻為何？請在報名資料中詳述您值得頒獲此獎項並表彰為楷模之處。(10%)
- (7.) 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)

30. 最佳現場管理之星

具有傑出客服中心現場管理技能之基層管理人員（最基層之管理職務，如班長、組長等）。

- (1.) 請簡述參選個人簡介及過去工作經歷。(10%)
- (2.) 請詳述參選個人過去於客服中心相關現場管理工作經驗及擔任職掌。(15%)
- (3.) 請詳述參選個人目前於客服中心擔任職務的工作目標及績效考核指標。(20%)
- (4.) 請詳述參選個人過去在客服中心現場管理最佳的工作成果與業績目標達成之經歷與成果。(30%)



臺灣客服中心發展協會 2022 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2022 Customer Service Excellence Awards

- (5.) 請詳述參選個人的現場管理特色與管理創新事蹟說明 (15%)
- (6.) 參選者參選的主要理由為何？對公司或團隊的具體貢獻為何？請在報名資料中詳述您值得頒獲此獎項並表彰為楷模之處。(10%)
- (7.) 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. 最佳客服訓練主管

在客戶服務人員、電話服務人員、門市服務人員或電銷人員訓練管理上具有傑出績效表現之訓練主管。

- (1.) 請簡述參選個人簡介及過去工作經歷。(10%)
- (2.) 請詳述參選個人過去於客服中心相關訓練工作經驗及擔任職掌。(15%)
- (3.) 請詳述參選個人目前於客服中心擔任訓練主管職務的工作目標及績效考核指標。(10%)
- (4.) 請詳述參選個人過去在客服中心最佳訓練管理績效與培訓目標達成之經歷與成果。(30%)
- (5.) 請詳述參選個人的培訓管理特色與培訓創新事蹟說明。(25%)
- (6.) 參選者參選的主要理由為何？對公司或團隊的具體貢獻為何？請在報名資料中詳述您值得頒獲此獎項並表彰為楷模之處。(10%)
- (7.) 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)

32. 最佳客服訓練之星

非主管職，在客戶服務人員、電話服務人員、門市服務人員或電銷人員訓練上具有傑出績效表現之培訓師/企業內部講師/教育訓練人員。

- (1.) 請簡述參選個人簡介及過去工作經歷。(10%)
- (2.) 請詳述參選個人過去於客服中心相關訓練工作經驗及擔任職掌。(15%)
- (3.) 請詳述參選個人目前於客服中心擔任訓練職務的工作目標及績效考核指標。(10%)
- (4.) 請詳述參選個人過去在客服中心最佳培訓成果與績效目標達成之經歷與成果。(30%)
- (5.) 請詳述參選個人的培訓特色與培訓創新事蹟說明。(25%)
- (6.) 參選者參選的主要理由為何？對公司或團隊的具體貢獻為何？請在報名資料中詳述您值得頒獲此獎項並表彰為楷模之處。(10%)
- (7.) 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)



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候選企業及個人，經過初審、複審及決審，進行全面審核與評測。

捌、費用說明

獎項分類	費用	報名審查費		獎項費	
		會員	非會員	會員	非會員
公司類		5,000	20,000	60,000	80,000
團隊類		4,000	10,000	30,000	50,000
個人類		1,000	2,000	5,000	8,000

1. TCCDA 團體會員於有效會籍期限內，可報名參賽公司類、團隊類、個人類獎項。
2. TCCDA 個人會員於有效會籍期限內，可分報名參賽個人類獎項。
3. **報名審查費**繳費期限 **2022/07/21 (四)**。
4. 獲獎之團隊類、個人類以及公司類，**獎項費**繳費期限為 **2022/10/25(二)**。
5. 頒獎晚宴將於 **2022/11/30 (三)** 舉辦，採圓桌晚宴形式 (10 人/桌)，經評選獲獎者可享有晚宴免費名額之優惠 (請參考下表)。惟晚宴參與名單須於 **2022/10/31(一)**前提出。(補充：**圓桌提供葷食，全素食者將另開一桌不與同公司或原團隊同坐。**)

獲獎類別	項目	致贈免費晚宴名額 (人)	致贈獲獎專刊數量 (本)
公司類		10	8
團隊類		5	4
個人類		2	1



臺灣客服中心發展協會 2022 年卓越客服大獎報名辦法 TCCDA 2022 Customer Service Excellence Awards

6. 獲獎企業/公司若欲發布獲獎相關新聞稿，敬請於頒獎晚宴 2022/11/30(三)後再行發布。
7. 主辦單位保留彈性調整各獎項最後得獎名額。
8. 客服協會★卓越客服大獎 匯款專戶★

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：0314-440-011853 (轉帳手續費及匯款手續費請自行負擔)

繳費後通報管道 (三擇一):

(1.) MAIL (tccda@tccda.org.tw) 您的匯款資訊給協會

(2.) 加入客服協會 line@ (請搜尋@957qlzyx) 直接傳送您的匯款資訊。

(3.) 電話 02-7709-8381 通知協會。

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

http://www.tccda.org.tw/award_detail

報名管道：請至客服協會官網下載評選報名表，填寫後上傳至指定表單位置

協會電話：02-7709-8381

卓越大獎委員會信箱：csea@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。