



臺灣客服中心發展協會

**2019 年卓越客戶服務大獎 報名辦法**

**2019 Customer Service Excellence Awards**



壹、	活動說明.....	2
貳、	評選活動獎項:.....	4
參、	參選單位及對象.....	6
肆、	評審標準.....	6
一、	評審方式: .....	6
二、	繳件內容: .....	6
三、	評選流程: .....	7
四、	加分項目: .....	7
伍、	評選重點.....	8
一、	公司類(A): .....	8
二、	團隊類(B).....	13
三、	個人類(C).....	15
陸、	評審委員會之組成: .....	19
柒、	選拔費用.....	20
捌、	活動聯絡窗口.....	21



## 壹、活動說明

本評選活動由臺灣客服中心發展協會主辦，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...等領域取得優異成績的企業團體及個人，以表彰其 2019 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 推舉為台灣區卓越客服代表，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 2019/09/19- 09/20(暫定)於北京舉辦之「第二屆 2019 GCCA 卓越客服大獎」，或是前往印尼雅加達參加 CC-APAC (亞太客服中心聯盟) (註 2) 於 2019/09/09-10(暫定)所舉辦之「第 1 屆亞太客戶大賽」(2019 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 Centre 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)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)、臺灣客服中心發展協會 (TCCDA) 和泰國客服中心貿易協會 (TCCTA)。更多資訊請看：[www.cc-apac.org](http://www.cc-apac.org)

註 3：參與 GCCA 或是 CC-APAC 國際大會的報名者，須經由 TCCDA 舉薦以獲得 GCCA 或 CC-APAC 客服大獎資格，皆須另外繳交大會選拔費用、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。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 TCCDA 網站，恕不另行通知。



## 評選作業時程

日期	流程	內容	說明
2019/5/02 (四) 至 2019/6/14 (五)	[報名] 提交 報名表、 參賽資料 及報名審 查費	1. 填寫並提交"2019 年卓越客服中心評選申請表" 2. 繳交參選書面資料 3. 繳交報名審查費 ※報名審查費繳交後始有進入審查之資格	1. 至 T C C D A 網站填寫【評選申請表】 2. 準備您的【參選資料】後再 Mail 至卓越大獎委員會信箱： CSEA@tccda.org.tw
2019/6/17 (一) 至 2019/6/28 (五)	[初審] 審核繳交 參賽資料 及報名審 查費	1. 初步審查繳交之參賽資料是否備齊與合規 2. 確認報名查費已繳交	客服協會秘書處
2019/7/01 (一) 至 2019/7/19 (五)	[複審] 書面評審	1. 參賽資料書面評審 2. 評選公司類、團隊類參賽資料，並決議進入決審資格名單。 3. 評選個人類參賽資料，決議獲獎者。	評選委員會
2019/7/22 (一) 至 2019/7/31 (三)	[公布 決審名單]	1. 公布通過複審之公司類、團隊類。	客服協會秘書處
2019/8/01 (四) 至 2019/8/16 (五)	[決審] 現場評審	1. 進入決審者須準備 PPT 口頭簡報 2. 15 分鐘企業簡報，15 分鐘評審提問	評選委員會
2019 年 8 月 26 (一)	[公布 得獎名單]	公布公司類、團隊類、個人類獲獎名單	客服協會秘書處
2019 年 9 月	CC-APAC & GCCA	推薦 CSEA 得獎團隊參加 CC-APAC/GCCA 競賽	客服協會秘書處
2019/10/18(五)	[頒獎 晚宴]	頒發獎盃	評選委員會 及邀請貴賓

**備註 1：**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，不得中途退出也不退費。

**備註 2：**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。

**備註 3：**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，亦不會退還已繳交的報名審查費。



## 貳、 評選活動獎項:

本評選活動獎項包含三大類(A/B/C)共二十二分項，如下表:

	服務體驗	行銷體驗	科技應用	訓練管理
<b>A 公 司</b>	(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)最佳網路行銷企業 (6)最佳社群經營企業	(7)最佳智能客服系統應用 (8)最佳客服創新系統應用 (9)最佳 CRM 管理系統應用 (10)最佳網路客服系統應用	(11)最佳訓練企業
<b>B 團 隊</b>	(12)最佳客戶服務團隊 (13)最佳服務創新團隊	(14)最佳電銷團隊	(15)最佳客服技術支援團隊	(16)最佳訓練團隊
<b>C 個 人</b>	(17)最佳客服之星	(18)最佳行銷之星	(19)最佳 IT 專案之星	(20)最佳現場管理之星 (21)最佳訓練之星 (22)最佳客服中心主管

### 說明:

## Taiwan Contact Center

一、**公司類(A)**: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 11 個獎項:

- 1. 最佳客戶服務企業** -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,足為做為該產業之標竿。
- 2. 最佳客戶體驗企業** -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,足為做為該產業之標竿。
- 3. 最佳服務創新企業** -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,足為做為該產業之標竿。
- 4. 最佳網路服務企業** -公司於其所在產業對客戶提供了優質的網路服務,足為做為該產業之標竿。
- 5. 最佳網路行銷企業** -公司於其所在產業對客戶提供了優質的網路行銷,足為做為該產業之標竿。
- 6. 最佳社群經營企業** -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,足為做為該產業之標竿。
- 7. 最佳智能客服系統應用** -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，足為客服產業智能客服系統應用之標竿。

8. **最佳客服創新系統應用** - 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),提升服務效益並獲得客戶肯定,足為客服產業創新系統應用之標竿。
9. **最佳 CRM 管理系統應用** - 客服中心 CRM 系統解決方案及技術應用,大幅提升客服中心服務流程及管理效益,足為客服產業 CRM 管理系統應用之標竿。
10. **最佳網路客服系統應用** - 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,足為客服產業網路客服系統應用之標竿。
11. **最佳訓練企業** - 以研發、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工作技能與長期職能發展,足為客服產業網路客服系統應用之標竿。

二、**團隊類(B)**: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 5 個獎項:

12. **最佳客戶服務團隊** - 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,足為該產業一線客服中心團隊服務之標竿。
13. **最佳服務創新團隊** - 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,足為該產業服務創新之標竿。
14. **最佳電銷團隊** - 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,足為該產業電話行銷服務之標竿。
15. **最佳客服技術支援獎** - 客服中心之二線團隊,在客服技術支援方面表現優異,並獲得客戶及公司之肯定,足為該產業二線客服技術支援團隊服務之標竿。
16. **最佳訓練團隊** - 客服中心內之二線訓練管理團隊,提升客服中心人員的工作技能與長期職能發展,足為客服產業網路客服系統應用之標竿。

三、**個人類(C)**: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 6 個獎項:

17. **最佳客服之星** - 非主管職,且具有傑出優異表現之客戶服務人員(包含電話中心、門市及到府服務等)。
18. **最佳行銷之星** - 具有傑出銷售技巧及銷售績效之銷售人員。



19. **最佳 IT 專案之星** -具有傑出 IT 專案規劃與執行，讓公司、團隊、客戶能因為專案之推動，提升客服中心系統效率與服務體驗，足為客服產業之標竿。
20. **最佳現場管理之星** -具有傑出管理技能之客戶服務現場管理基層主管（包含電話中心、門市及到府服務等）。
21. **最佳訓練之星** -在客戶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。
22. **最佳客服中心主管** -具有傑出優異管理技能之服務中心之中高階管理者。

## 參、 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、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。）

## 肆、 評審標準

### 一、 評審方式: Taiwan Contact Center

1. 初審-初步審查參賽資料是否符合規定並於 2019/6/14（五）前繳交報名審查費，報名審查費繳交後始有進入審查之資格。  
※參賽資料須於評選內容期間：2018.01-2019.06 所發生之事實。
2. 複審（參賽資料書面評審）  
公司類、團隊類通過複審者，需配合決審準備決審資料並親自前來簡報。  
個人類通過複審者，不另辦理現場口頭簡報。
3. 決審-通過複審之公司類、團隊類，需配合決選日期及地點，進行現場簡報及接受評審提問。

### 二、 繳件內容：

4. 統一格式為 PDF 電子檔，方便評審審閱。
5. 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。
6. 檔案以 10 頁面為限（不含封面及封底），並為 **10MB** 以內之 PDF 檔案。
7. 繳交資料內容須於評選期間內（2018.01-2019.06 之間）。
8. 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。



### 三、評選流程：

9. 初審：客服協會秘書處將先審核參賽繳交資料是否符合規定，以及是否繳交報名審查費。
10. 複審：
  - (1) 評審委員將針對參賽者提供之書面資料，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。
  - (2) 複審結束，將依據評審團之綜合評分高低排序，通過複審分數之公司類、團隊類參賽者，將進入決賽作現場口頭簡報。
  - (3) 通過複審之個人類參賽者，將依複審評分高低排序，選出最後得獎者，不另辦理現場口頭簡報。
11. 決賽：公司類、團隊類
  - (1) 通過複審者，需配合決賽準備簡報資料，並配合於排定決賽日期/時間親自到場，向評審委員口頭簡報並回覆評審委員之提問，每一參賽者擁有 30 分鐘之決賽呈現（15 分鐘簡報、15 分鐘評審提問）。
  - (2) 決賽結束，將依據評審團之綜合評分選出得獎者。

### 四、加分項目：

12. 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（2018.01-2019.06）所發生之事實。
13. 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。
14. 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。





## 伍、 評選重點

一、 **公司類(A)**：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、科技應用及訓練管理等四大範疇之獎項：

1. **最佳客戶服務企業**-參選公司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，足為做為該產業之標竿。
  - (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）
  - (4) 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 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%）
  - (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。（20%）
  
2. **最佳客戶體驗企業** -參選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) 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）
  - (4) 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%）
  - (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。（20%）
  
3. **最佳服務創新企業** -參選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%) 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%)
  - (2) 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)
  - (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%)
4. **最佳網路服務企業** -參選公司於其所在產業對客戶提供了優質的網路服務，足為產業之標竿。
- (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)
  - (4) 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%)
  - (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。(20%)
5. **最佳網路行銷企業** -參選公司於其所在產業對客戶提供了優質的網路行銷，足為產業之標竿。
- (1) 參選公司於其所在產業及客戶服務與行銷領域之整體狀況。(20%)
  - (2) 參選公司在網路行銷上最大的特點為何？與同產業其他公司提供的網路行銷最大的區別又為何？網路行銷業務對整體客戶服務績效的提升影響為何？(30%)
  - (3) 參選公司對客戶提供的網路行銷的具體績效？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)



- (4) 參選公司在網路行銷上是否配套了哪些流程及系統的改善，以致能大幅提升行銷績效及客戶的滿意度。(30%)
  - (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。(20%)
6. **最佳社群經營企業**-參選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)
  - (4) 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%)
  - (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。(20%)
7. **最佳智能客服系統應用**-參選公司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%)
  - (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，以致能大幅提升上客戶的肯定。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)
  - (5) 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%)





- (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%)
8. **最佳客服創新系統應用** -參選公司之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),提升服務效益並獲得客戶肯定,足為客服產業創新系統應用之標竿。
- (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的創新系統平台及解決方案的性能特點及遵循何種技術架構或原則。(10%)
- (2) 參選客服中心創新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) 參選客服中心在客服創新系統應用上最大的管理效益為何?做了何種流程改善?(30%)
- (4) 參選公司對客戶提供的客服創新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)
- (5) 參選公司如何衡量參選客服中心客服系統創新後的服務績效?請具體陳述之。(20%)
- (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%)
9. **最佳 CRM 管理系統應用** -參選公司之客服中心 CRM 系統解決方案及技術應用,大幅提升客服中心服務流程及管理效益,足為客服產業 CRM 管理系統應用之標竿。
- (1) 請具體陳述參選公司之客服中心 CRM 解決方案的總體目標與規劃。(10%)
- (2) 請介紹參選客服中心 CRM 解決方案涉及的企業主要流程及創新點。(20%)
- (3) 參選公司的 CRM 方案採用業界何種成熟或尖端技術?遵循何種技術架構或原則?請具體說明。(10%)
- (4) 參選客服中心的 CRM 方案在實施應用中,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?(20%)
- (5) 參選客服中心的 CRM 方案是否適應與各種系統平台的連接,是否支援多種後台系統和資料庫系統,是否易於管理、擴充和二次開發,如何根據客戶的需要快速變化?(20%)





- (6) 參選客服中心的 CRM 方案是否較深入應用了資料倉庫 (DW)、客服中心 (Contact Center)、CTI 和協同等技術，在 CRM 的操作、分析和運營等應用的某一領域取得了突破？(10%)
  - (7) 參選公司對客戶提供的 CRM 管理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)
  - (8) 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%)
- 10. 最佳網路客服系統應用** - 參選公司之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，足為客服產業網路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網路客服系統的總體目標與規劃。(10%)
  - (2) 請介紹參選客服中心網路客服系統應用涉及的企業主要流程及創新點。(25%)
  - (3) 參選客服中心在網路系統應用上最大的管理效益為何？做了何種流程改善？(25%)
  - (4) 參選客服中心網路系統應用在實施應用中，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) 參選公司對客戶提供的網路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)
  - (6) 參選公司如何衡量參選客服中心網路系統應用的服務績效？請具體陳述之。(15%)
  - (7) 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%)
- 11. 最佳訓練企業** - 以研發、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工作技能與長期職能發展，足為客服產業網路客服系統應用之標竿。
- (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)
- (5) 參選公司如何衡量其訓練管理之績效？請具體陳述之。(20%)
- (6) 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%)

二、**團隊類(B)**：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：

12. **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)
  - (4) 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%)
  - (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。(20%)
13. **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）
  - (4) 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%）
  - (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。（20%）
- 14. 最佳電銷團隊** - 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，足為該產業電話行銷服務之標竿。
- (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）
  - (4) 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%）
  - (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。（20%）
- 15. 最佳客服技術支援團隊** - 參選之客服中心的二線團隊在客服技術支援方面表現優異，並獲得客戶及公司之肯定，足為該產業二線客服技術支援團隊服務之標竿。
- (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，以及團隊在公司提供客戶二線技術支援服務的目標及擔任的職務角色。（20%）
  - (2) 參選團隊在提供客戶二線技術支援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) 參選團隊過去在客戶二線技術支援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）
- (4) 參選團隊對於提升客戶二線技術支援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服務績效及客戶滿意度？請具體陳述之。（30%）
- (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。（20%）

**16. 最佳訓練團隊** – 參選之客服中心內的二線訓練管理團隊，提升客服中心人員的工作技能與長期職能發展，足為客服產業網路客服系統應用之標竿。

- (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二線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）
- (5) 參選團隊如何衡量其訓練管理之績效？請具體陳述之。（20%）
- (6) 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%）

**三、個人類(C)：以個人為報名參選單位。**在客服中心具（包含電話中心、門市及到府服務等），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。

**17. 最佳客服之星** – 非主管職，且具有傑出優異表現之客戶服務人員。

- (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)
- (6) 參選個人（包括自薦或被推薦），請提供兩位推薦人之聯絡資料（公司/姓名/連絡電話/手機/參選人與推薦人之關係），如公司主管或服務之客戶(5%)
- (7) 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%）

**18. 最佳行銷之星** -具有傑出銷售技巧及銷售績效之銷售人員。

- (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銷售工作經驗及擔任職掌。  
(10%)
- (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) 參選個人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)
- (7) 參選個人（包括自薦或被推薦），請提供兩位推薦人之聯絡資料（公司/姓名/連絡電話/手機/參選人與推薦人之關係），如公司主管或服務之客戶。(5%)
- (8) 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%）

**19. 最佳 IT 專案之星** -具有傑出 IT 專案規劃與執行，讓公司、團隊、客戶能因為專案之推動，提升客服中心系統效率與服務體驗，足為客服產業之標竿。

- (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 IT 專案推動之經驗及擔任職掌，如有具體專案事蹟請一併列出。（15%）



- (3) 請詳述參選個人此次參選之 IT 專案的設計與總目標（如專案緣起、架構、投入資源、專案時程、流程改善與目標等等）。（30%）
- (4) 請詳述參選個人此次參選之 IT 專案之工作成果、科技創新、效率提升、業績目標達成等等，以及對公司或團隊帶來的效益。（30%）
- (5) 參選個人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）
- (6) 參選個人（包括自薦或被推薦），請提供兩位推薦人之聯絡資料（公司/姓名/連絡電話/手機/參選人與推薦人之關係），如公司主管或服務之客戶。（5%）
- (7) 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%）

**20. 最佳現場管理之星** - 具有傑出管理技能之客服中心現場管理基層主。

- (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（10%）
- (6) 參選個人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）
- (7) 參選個人（包括自薦或被推薦），請提供兩位推薦人之聯絡資料（公司/姓名/連絡電話/手機/參選人與推薦人之關係），如公司主管或服務之客戶。（5%）
- (8) 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%）



**21. 最佳訓練之星** -在客戶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。(10%)
- (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的培訓作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) 參選個人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)
- (7) 參選個人(包括自薦或被推薦)，請提供兩位推薦人之聯絡資料(公司/姓名/連絡電話/手機/參選人與推薦人之關係)，如公司主管或服務之客戶。(5%)
- (8) 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%)

**22. 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。(10%)
- (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)
- (7) 參選個人(包括自薦或被推薦)，請提供兩位推薦人之聯絡資料(公司/姓名/連絡電話/手機/參選人與推薦人之關係)，如公司主管或服務之客戶。(5%)
- (8) 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%)





## 陸、 評審委員會之組成：

- 一、 評審委員會由客服協會理事長擔任主席。
- 二、 評審委員將由五~七人組成，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、
- 三、 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。







## 柒、 選拔費用

獎項分類	費用		獎項費	
	會員	非會員	會員	非會員
公司類	5,000	10,000	60,000	80,000
團體類	5,000	10,000	30,000	50,000
個人類	500	1,000	5,000	8,000

註 1：TCCDA 團體會員於有效會籍期限內，皆可以會員身分報名參賽公司類、團隊類、個人類獎項。

註 2：TCCDA 個人會員於有效會籍期限內，可以會員身分報名參賽個人類獎項。

註 3：頒獎晚宴將於 2019/10/18（五）舉辦，經評選獲獎者可享有晚宴免費名額之優惠。

註 4：主辦單位保留彈性調整各獎項最後得獎名額。

註 5：報名審查費繳費期限 2019/06/14（五）

註 6：複審得獎之個人類，與決審得獎之公司類、團隊類，獎項費繳費期限為 2019/09/12（四）

註 7：經評選後確認獲獎之團體與個人，可享有頒獎晚宴免費參與名額（請參考下圖）。惟晚宴參與名單須於 10/11（五）前提出。

獎項分類	免費晚宴名額（人）	
	會員	非會員
公司類	10	10
團體類	6	6
個人類	2	2

註 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：玉山銀行 - 敦南分行（銀行代號:808）

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. 至【TCCDA 官網>聯絡我們>通報付款】（網址：<https://goo.gl/rkvMVw>）
2. MAIL 您的匯款相關資訊給協會（[CSEA@tccda.org.tw](mailto:CSEA@tccda.org.tw)）
3. 傳真您的匯款單據給協會（02-25078025）



## 捌、活動聯絡窗口

- ✓ 活動網頁：[http://www.tccda.org.tw/events\\_detail.php?gid=18&nid=628](http://www.tccda.org.tw/events_detail.php?gid=18&nid=628)
- ✓ 報名網址：[http://www.tccda.org.tw/events\\_detail.php?gid=18&nid=629](http://www.tccda.org.tw/events_detail.php?gid=18&nid=629)
- ✓ 初審：請 MAIL 您的參選資料至卓越大獎委員會信箱：[CSEA@tccda.org.tw](mailto:CSEA@tccda.org.tw)

### 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：玉山銀行 - 敦南分行（銀行代號:808）

帳號：0314—440—011853（轉帳手續費及匯款手續費請自行負擔）

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。

若有任何問題，歡迎您來信或來電臺灣客服中心發展協會 秘書處 02-7709 8381～2，或將您的問題 E-mail 至卓越大獎委員會信箱：[CSEA@tccda.org.tw](mailto:CSEA@tccda.org.tw)，我們將盡快回覆您！

Taiwan Contact Center  
Development Association