

臺灣客服中心發展協會卓越客服大獎報名辦法

Customer Service Excellence Awards

(107.06.27)

壹、活動說明

本評選活動由台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。這項榮譽將授予給台灣客服中心行業中，在服務創新、系統創新及運用、營運管理、客戶關係管理、行銷管理、客戶體驗等領域取得優異成績的企業團體及個人，以表彰 2018 年台灣客服中心行業在台灣的發展。

若經由評審委員會評審出的優勝參賽企業，將有機會獲得 TCCDA 推舉為台灣區代表，前往香港參加 GCCA（大中華區客戶中心聯盟）於 2018/10/25-10/26 舉辦之「**第一屆 2018 GCCA 卓越客服大獎**」（註 1），或是前往韓國參加 APCCAL（亞太地區聯絡中心協會領袖）於 2018/10/30-10/31 所舉辦之「**第 11 屆亞太客戶中心協會領袖聯盟博覽會（APCCAL EXPO 2018）**」，並有機會以台灣區代表身分領取 GCCA 與 APCCAL 卓越客服大獎。

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、提昇與發展為目的，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 2：參與 GCCA 或是 APCCAL 大會者，與經由 TCCDA 舉薦前往 GCCA 或 APCCAL 領取卓越客服大獎者，皆須另外繳交參與大會費用，機酒自理。活動之主辦單位保有變更、活動解釋及取消本活動之權利，若有相關異動將會公告於網站，恕不另行通知

臺灣客服中心發展協會卓越客服大獎報名辦法

Customer Service Excellence Awards

(107.06.27)

貳、 評選作業時程

日期	流程	內容	說明
2018/7/02 (一) 至 2018/7/31 (二)	提交 報名表 及報名審 查費	1. 填寫並提交"2018年卓越客服中心評選申請表" 2. 繳交報名審查費 ※報名審查費繳交後始有進入複審之資格	至客服協會網站填寫「評選申請表」，或下載申請表後填寫並回傳至 csea@tccda.org.tw
2018/8/01 (三) 至 2018/8/31 (五)	初審 繳交參賽 資料	1. 繳交參選書面資料 2. 初步審查繳交之參賽資料是否符合規定	請 MAIL 您的參選資料至卓越大獎委員會信箱： csea@tccda.org.tw ，或於 MAIL 中提供雲端下載網址。
2018/9/03 (一) 至 2018/9/07 (五)	複審	1. 參賽資料書面評審 2. 評選 公司類 、 團隊類 、 科技類 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
2018/9/10 (一) 至 2018/9/14 (五)	公布進入 決審名單	1. 公布通過複審之 公司類 、 團隊類 、 科技類 名單。	客服協會秘書處
2018/9/24 (一) 至 2018/9/28 (五)	決審 現場簡報	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
2018 年 十月初	公布得獎 名單	公布 公司類 、 團隊類 、 科技類 及 個人類 獲獎名單	客服協會秘書處
2018/10/19 (五)	頒獎晚宴	頒發獎盃	評選委員會 及邀請貴賓

備註：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。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**。

臺灣客服中心發展協會卓越客服大獎報名辦法

Customer Service Excellence Awards

(107.06.27)

參、本評選活動獎項包含四大類、十八分項：

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。包含如下獎項：

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. **最佳客戶體驗管理企業** -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。

二、**團隊類**：以團隊為報名參選單位。在團隊所服務之產業，透過共同努力提供客戶優質服務，足為該產業領域樹立模範標竿團體，包含如下獎項：

6. **最佳客服中心獎** -客服中心一線團隊（包含電話中心及門市等）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。
7. **最佳客服技術支援獎** -客服中心二線團隊（包含電話中心及門市等）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。
8. **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。
9. **最佳服務創新團隊** -客服中心（包含電話中心、門市及其他服務團隊）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。

臺灣客服中心發展協會卓越客服大獎報名辦法

Customer Service Excellence Awards

(107.06.27)

三、**科技類**：以**客服中心**（包含電話中心及門市等）為報名參選單位。
客服中心研發客服系統具有創新及應用功能，包含如下獎項：

10. **最佳智能客服系統應用** -客服中心利用新科技（ex: Chat box、聲紋、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。
11. **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，獲得客戶的肯定並提昇服務效益，足為客服產業創新系統應用之標竿。
12. **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，大幅提昇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。
13. **最佳網路客服系統應用** -客服中心所研發之網路客服系統，提昇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。

四、**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，包含如下獎項：

14. **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（包含電話中心及門市等）。
15. **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（包含電話中心及門市等）。
16. **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（包含電話中心及門市等）。
17. **最佳行銷之星** -具有傑出銷售技巧及銷售績效之電話行銷或門市銷售人員。
18. **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（包含電話中心及門市等）。

肆、參選單位及對象

台灣全國的各類政府、企事業單位客戶服務中心、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。）

臺灣客服中心發展協會卓越客服大獎報名辦法

Customer Service Excellence Awards

(107.06.27)

伍、 評審標準

一、 評審方式分：

1. 初審-初步審查參賽資料是否符合規定並於 2018/7/31 (二) 前繳交報名審查費，報名審查費繳交後始有進入複審之資格。
※參賽資料須於評選內容期間：2017.01-2018.07 所發生之事實。
2. 複審 (參賽資料書面評審)
公司類、團隊類、科技類通過複審者，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、科技類**，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：

1. 統一格式為 **PDF** 電子檔，方便評審審閱。
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)，並為 10MB 以內之 PDF 檔案。
4. 繳交資料內容須於評選期間內 (2017.01-2018.07 之間)。
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。

三、 評選流程：

1. 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。
2. 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、科技類**參賽者，將進入決審作現場口頭簡報。
 - (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。

臺灣客服中心發展協會卓越客服大獎報名辦法

Customer Service Excellence Awards

(107.06.27)

3. 決賽：(公司類、團隊類、科技類)

- (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：

1. 提報內容如有具體優良品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 (2017.01-2018.07) 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. 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。



Taiwan Contact Center
Development Association

臺灣客服中心發展協會卓越客服大獎報名辦法

Customer Service Excellence Awards

(107.06.27)

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。包含如下獎項：

1. **最佳客戶服務企業**-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) 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) 公司在提供客戶服務上最大的特點。（30%）
 - (3) 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20%）
 - (4) 公司對提昇客戶服務曾作了哪些流程及系統面的改善，以致大幅提昇客戶使用 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) 貴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. **最佳客戶體驗管理企業** -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，足為產業之標竿。
 - (1) 公司於其所在產業及客戶服務領域之整體狀況。（20%）
 - (2) 公司提供客戶體驗管理，最大的特點為何？（30%）
 - (3) 請具體介紹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) 公司對提昇客戶體驗管理曾作了哪些流程及系統的改善，以致大幅提昇客戶的肯定以及滿意度的正面回饋？請具體陳述。（30%）
 - (5) 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** -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。

臺灣客服中心發展協會卓越客服大獎報名辦法

Customer Service Excellence Awards

(107.06.27)

- (1) 公司於其所在產業及客戶服務領域之整體狀況。(20%)
 - (2) 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) 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)
 - (4) 公司在服務創新上曾作了哪些流程及系統的改善，以致大幅提昇客戶的肯定以及滿意度的正面回饋。(30%)
 - (5) 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**—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) 公司於其所在產業及客戶服務領域之整體狀況。(20%)
 - (2) 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) 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20分)
 - (4) 公司在網路服務上曾作了哪些流程及系統的改善，以致大幅提昇客戶的滿意度及服務績效。(30%)
 - (5) 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產業之標竿。
- (1) 公司於其所在產業及客戶服務領域之整體狀況。(20%)
 - (2) 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) 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)

臺灣客服中心發展協會卓越客服大獎報名辦法

Customer Service Excellence Awards

(107.06.27)

- (4) 公司在社群經營服務上曾作了哪些流程及系統的改善，以致大幅提昇客戶的肯定以及滿意度的正面回饋。(30%)
- (5) 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%)

二、**團隊類**：以**團隊**為報名參選單位。在團隊所服務之產業，透過共同努力提供客戶優質服務，足為該產業領域樹立模範標竿團體，包含如下獎項：

6. **最佳客服中心團隊** - 客服中心一線團隊（包含電話中心及門市等）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) 請簡述公司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？公司如何衡量參選團隊的服務績效？(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) 參選團隊對於提昇客戶一線服務曾作了哪些流程及系統面的改善，以致大幅提昇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%)
7. **最佳客服技術支援團隊** - 客服中心二線團隊（包含電話中心及門市等）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) 請簡述公司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)

臺灣客服中心發展協會卓越客服大獎報名辦法

Customer Service Excellence Awards

(107.06.27)

- (4) 參選團隊對於提昇客戶二線技術支援服務上曾作了哪些流程及系統面的改善，以致大幅提昇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%)
- 8. 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。
- (1) 請簡述公司於其所在產業及電銷領域之整體狀況，以及參選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？公司如何衡量參選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) 參選團隊對於提昇客戶電銷服務上曾作了哪些流程及系統面的改善，以致大幅提昇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%)
- 9. 最佳服務創新團隊** - 客服中心（包含電話中心及門市等）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) 請簡述公司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？以及公司如何衡量參選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作了哪些流程及系統的改善，以致大幅提昇貴團隊的服務績效及客戶滿意度？請具體陳述之。(30%)

臺灣客服中心發展協會卓越客服大獎報名辦法

Customer Service Excellence Awards

(107.06.27)

(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%)

三、**科技類**：以**客服中心**（包含電話中心及門市等）為報名參選單位。
客服中心研發客服系統具有創新及應用功能，包含如下獎項：

10. 最佳智能客服系統應用 - 客服中心利用新科技輔助客戶服務，達到自動化及客戶體驗互動，足為客服跨產業智能客服系統應用之標竿。

- (1) 請簡述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昇客戶體驗互動？(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) 參選客服中心在客服智能系統應用上最大的管理效益為何？做了何種流程改善？(30%)
- (4) 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%)

11. 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，獲得客戶的肯定並提昇服務效益，足為客服產業創新系統應用之標竿。

- (1) 請簡述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) 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%)
- (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%)

臺灣客服中心發展協會卓越客服大獎報名辦法

Customer Service Excellence Awards

(107.06.27)

12. 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，大幅提昇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) 請具體陳述貴公司參選之客服中心 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) 貴公司的 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)、呼叫中心 (Call 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%)

13. 最佳網路客服系統應用 - 客服中心所研發之網路客服系統，提昇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) 請具體陳述貴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%)

臺灣客服中心發展協會卓越客服大獎報名辦法

Customer Service Excellence Awards

(107.06.27)

- (5) 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%)
- (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%)

四、**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。

14. 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（包含電話中心及門市等）。

- (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) 參選個人被推薦（或自薦）參選的主要理由為何？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。(20%)

15. 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管（包含電話中心及門市等）。

- (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。(20%)
- (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。(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%)

臺灣客服中心發展協會卓越客服大獎報名辦法

Customer Service Excellence Awards

(107.06.27)

- (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) 參選個人被推薦 (或自薦) 參選的主要理由為何？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%)
- 16. 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 (包含電話中心及門市等)。
- (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。(30%)
- (5) 請詳述參選個人的培訓特色與培訓創新事蹟說明。(30%)
- (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) 參選個人被推薦 (或自薦) 參選的主要理由為何？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%)
- 17. 最佳行銷之星** -具有傑出銷售技巧及銷售績效之電話行銷人員。
- (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。(30%)
- (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)

臺灣客服中心發展協會卓越客服大獎報名辦法

Customer Service Excellence Awards

(107.06.27)

(7) 參選個人被推薦（或自薦）參選的主要理由為何？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%）

18. 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（包含電話中心及門市等）。

(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做過何種流程或管理制度改善，以致大幅提昇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。（30%）

(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) 參選個人被推薦（或自薦）參選的主要理由為何？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%）

Taiwan Contact Center
Development Association

臺灣客服中心發展協會卓越客服大獎報名辦法

Customer Service Excellence Awards

(107.06.27)

柒、 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**五人**組成，客服協會理監事*3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。



臺灣客服中心發展協會卓越客服大獎報名辦法

Customer Service Excellence Awards

(107.06.27)

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	10,000	60,000	80,000
團體類	5,000	10,000	30,000	50,000
科技類	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、科技類、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 2018/10/19（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 2018/07/31（二）

註 6：複審得獎之個人類，與決審得獎之公司類、團隊類、科技類，獎項費繳費期限為 2018/10/8（一）

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 10/12（五）提出。

獎項分類 \ 費用	免費晚宴名額（人）	
	會員	非會員
公司類	10	10
團體類	6	6
科技類	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（cea@tccda.org.tw）

3. 傳真您的匯款單據給協會（02-25078025）

臺灣客服中心發展協會卓越客服大獎報名辦法

Customer Service Excellence Awards

(107.06.27)

玖、活動聯絡窗口

- ✓ 活動網頁：<http://www.tccda.org.tw/events.php?gid=18>
- ✓ 報名網址：http://www.tccda.org.tw/events_detail.php?gid=18&nid=563
- ✓ 初審：請 MAIL 您的參選資料至卓越大獎委員會信箱：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，我們將盡快回覆您！

Taiwan Contact Center
Development Association