

# 臺灣客服中心發展協會章程

## 第一章 總 則

第 一 條 本會名稱為臺灣客服中心發展協會(以下簡稱本會)。

第 二 條 本會為依法設立、非以營利為目的之社會團體。

宗旨如下：聯絡各客服中心管理者及相關人員，進行經驗分享(Experiences Sharing)、新知學習(Expertise Learning)、人員訓練(Employee Training)、訊息溝通(Event Discussion / Reporting)等目標，協力發展與提昇臺灣客服中心之服務品質與效率為宗旨。

第 三 條 本會以全國行政區域為組織區域。

第 四 條 本會會址設於主管機關所在地區，並得報經主管機關核准設分支機構。前項分支機構組織簡則由理事會擬訂，報請主管機關核准後行之。會址及分支機構之地址於設置及變更時應函報主管機關核備。

第 五 條 本會之任務如左：

- 一、舉辦客服中心管理與系統相關技術研討會。
- 二、舉辦客服中心管理者經驗分享座談會或專題演講。
- 三、介紹相關圖書，調查國內外客服中心事業之最新發展，提供會員參考。
- 四、舉辦客服中心相關工作人員之管理與系統技術訓練。
- 五、提供本會會員發展客服中心相關事業諮詢。
- 六、辦理其他客服中心相關工程與學術事項。

第 六 條 本會之主管機關為內政部，目的事業主管機關依章程所訂宗旨、任務，主要為經濟部。其目的事業應受各該事業主管機關之指導、監督。

## 第二章 會 員

第 七 條 本會會員申請資格如左：

- 一、個人會員：凡贊同本會宗旨、年滿二十歲、從事客服中心管理或技術相關工作經驗者或對客服中心管理、技術方面有濃厚興趣者。
  - 二、團體會員：凡贊同本會宗旨之機關、公司、行號或團體。
  - 三、贊助會員：凡贊同本會宗旨之機關、公司、行號或團體。
  - 四、學生會員：凡贊同本會宗旨之學生，並持有學生證者。
- 申請時應填具入會申請書，經理事會通過，並繳納會費。
- 團體會員應推派代表五人，以行使會員權利。

第 八 條 會員有表決權、選舉權、被選舉權與罷免權。每一會員為一權。但贊助會員無前項權利。

第 九 條 會員有遵守本會章程、決議及繳納會費之義務。

個人會員每年按時繳納會費者，可獲贈教育訓練優惠券乙張(效期一年)，

# 臺灣客服中心發展協會章程

一次繳納兩年會費者，提供優待價 3,800 元（原價 4,000 元），並額外贈送「臺灣客服中心發展協會教育訓練優惠券伍佰元」三張（效期兩年）。

團體會員每年按時繳納會費者，可獲贈教育訓練優惠券十張（效期一年），一次繳納兩年會費者，提供優待價 48,000 元（原價 50,000 元），並額外贈送「臺灣客服中心發展協會教育訓練優惠券伍佰元」十張（效期兩年）。

會員未按時繳納常年會費逾三個月後自動停權，經催繳二個月內仍未繳納即自動視為退出，但自停權日起一年內得申請入會程序復權，免繳入會費。

第十條 會員有違反法令，章程或不遵守會員大會決議時，得經理事會決議，予以警告或停權處分，其危害團體情節重大者，得經會員大會決議予以除名。

第十一條 會員喪失會員資格或經會員大會決議除名者，即為出會。

第十二條 會員得以書面敘明理由向本會聲明退會，其已繳納會費不予退費。

## 第三章 組織及職權

第十三條 本會以會員大會為最高權力機構。會員人數超過三百人以上時得分區比例選出會員代表，再召開會員代表大會，行使會員大會職權。

會員代表任期三年，其名額及選舉辦法由理事會擬訂，報請主管機關核備後行之。

第十四條 會員大會之職權如左：

一、訂定與變更章程。

二、選舉及罷免理事、監事。

三、議決入會費、常年會費、事業費及會員捐款之數額及方式。

四、議決年度工作計畫、報告及預算、決算。

五、議決會員（會員代表）之除名處分。

六、議決財產之處分。

七、議決本會之解散。

八、議決與會員權利義務有關之其他重大事項。

前第八款重大事項之範圍由理事會定之。

第十五條 本會置理事十七人、監事五人，由會員（會員代表）選舉之，分別成立理事會、監事會。選舉前項理事、監事時，依計票情形得同時選出候補理事三人，候補監事一人，遇理事、監事出缺時，分別依序遞補之。本屆理事會得提出下屆理事、監事候選人參考名單。理事、監事得採用通訊選舉，但不得連續辦理。通訊選舉辦法由理事會通過，報請主管機關核備後行之。

第十六條 理事會之職權如左：

一、審定會員（會員代表）之資格。

二、選舉及罷免常務理事、理事長。

# 臺灣客服中心發展協會章程

三、議決理事、常務理事及理事長之辭職。

四、聘免工作人員。

五、擬訂年度工作計畫、報告及預算、決算。

六、其他應執行事項。

第十七條 理事會置常務理事五人，由理事互選之，並由理事就常務理事中選舉一人為理事長。理事長對內綜理督導會務，對外代表本會，並擔任會員大會、理事會主席。理事長因事不能執行職務時，應指定常務理事一人代理之，未指定或不能指定時，由常務理事互推一人代理之。理事長、常務理事出缺時，應於一個月內補選之。

第十八條 監事會之職權如左：

一、監察理事會工作之執行。

二、審核年度決算。

三、選舉及罷免常務監事。

四、議決監事及常務監事之辭職。

五、其他應監察事項。

第十九條 監事會置常務監事一人，由監事互選之，監察日常會務，並擔任監事會主席。常務監事因事不能執行職務時，應指定監事一人代理之，未指定或不能指定時，由監事互推一人代理之。監事會主席(常務監事)出缺時，應於一個月內補選之。

第二十條 理事、監事均為無給職，任期三年，連選得連任。理事長之連任，以一次為限。理事、監事之任期自召開本屆第一次理事會之日啟計算。

第二十一條 理事、監事有左列情事之一者，應即解任：

一、喪失會員(會員代表)資格者。

二、因故辭職經理事會或監事會決議通過者。

三、被罷免或撤免者。

四、受停權處分期間逾任期二分之一者。

第二十二條 本會置秘書長一人，承理事長之命處理本會事務，其他工作人員若干人，由理事長提名經理事會通過聘免之，並報主管機關備查。但秘書長之解聘應先報主管機關核備。前項工作人員不得由選任之職員擔任。工作人員權責及分層負責事項由理事會另定之。

第二十三條 本會得設各種委員會、小組或其他內部作業組織，其組織簡則經理事會通過後施行，變更時亦同。

第二十四條 本會得由理事會聘請名譽理事長一人，名譽理事、顧問各若干人，其聘期與理事、監事之任期同。

## 第四章 會議



# 臺灣客服中心發展協會章程

- 第 廿五 條 會員大會分定期會議與臨時會議二種，由理事長召集，召集時除緊急事故之臨時會議外應於十五日前以書面通知之。定期會議每年召開一次，臨時會議於理事會認為必要，或經會員(會員代表)五分之一以上之請求，或監事會函請召集時召開之。本會辦理法人登記後，臨時會議經會員(會員代表)十分之一以上之要求召開之。
- 第 廿六 條 會員(會員代表)不能親自出席會員大會時，得以書面委託其他會員(會員代表)代理，每一會員(會員代表)以代理一人為限。
- 第 廿七 條 會員大會之決議，以會員(會員代表)過半數之出席，出席人數較多數之同意行之。但章程之訂定與變更、會員(會員代表)之除名、理事及監事之罷免、財產之處分、本會之解散及其他與會員權利義務有關之重大事項應有出席人數三分之二以上同意。本會辦理法人登記後，章程之變更以出席人數四分之三以上之同意或全體會員三分之二以上書面之同意行之。本會之解散，得隨時以全體會員三分之二以上之可決解散之。
- 第 廿八 條 理事會、監事會至少每六個月各舉行會議一次，必要時得召開聯席會議或臨時會議。前項會議召集時除臨時會議外，應於七日前以書面通知，會議之決議，各以理事、監事過半數之出席，出席人數較多數之同意行之。
- 第 廿九 條 理事應出席理事會議，監事應出席監事會議，不得委託出席理事、監事連續二次無故缺席理事會、監事會者，視同辭職。

## 第五章 經費及會計

第 三十 條 本會經費來源如左：

- 一、入會費：個人會員新台幣 500 元，團體會員新台幣 10,000 元，學生會員新台幣 200 元於會員入會時繳納。
- 二、常年會費：個人會員新台幣 2,000 元，團體會員新台幣 25,000 元，學生會員新台幣 500 元。(個人會員一次繳納兩年會費者，提供優待價 3,800 元，團體會員一次繳納兩年會費者，提供優待價 48,000 元)
- 三、事業費。
- 四、會員捐款。
- 五、委託收益。
- 六、基金及其孳息。
- 七、其他收入

第 卅一 條 本會會計年度以曆年為準，自每年一月一日起至十二月三十一日止。

第 卅二 條 本會每年於會計年度開始前二個月由理事會編造年度工作計畫、收支預算表、員工待遇表，提會員大會通過(會員大會因故未能如期召開者，先提理監事聯席會議通過)，於會計年度開始前報主管機關核備。並於會計年度終了後二個月內由理事會編造年度工作報告、收支決算表、現金出納表、資產負債表、財產目錄及基金收支表，送監事會審核後，造具審核意見書送還理事會，提會員大會通過，於三月底前報主管機關核備(會員大會未能如期召開者，先報主管機關)。

# 臺灣客服中心發展協會章程

第 卅三 條 本會解散後，剩餘財產歸屬所在地之地方自治團體或主管機關指定之機關團體所有。

## 第六章 附 則

第 卅四 條 本章程未規定事項，悉依有關法令規定辦理。

第 卅五 條 本章程經會員大會通過，報經主管機關核備後施行，變更時亦同。

第 卅六 條 本章程經本會 109 年 5 月 29 日第十屆第一次會員大會通過。

報經內政部 109 年 6 月 11 日台內社字第 **0910013387** 號函准予備查。

