2023 CSEA
YRS.
TCCDA

卓越客戶服務大獎

報名辦法

臺灣客服中心發展協會 2023 年卓越客服大獎報名辦法
TCCDA 2023 Customer Service Excellence Awards

目錄

壹、 活動說明 2

貳、 參選資格 3

參、 評選作業時程 3

肆、 評選獎項說明 4

一、 公司類 4

二、 團隊類 6

三、 個人類 7

伍、 評選標準 9

一、 評審方式 9

二、 繳件內容 10

三、 評選流程 12

四、 加分項目 13

陸、 評選重點 14

一、 公司類 14

二、 團隊類 20

三、 個人類 25

柒、 評審委員會之組成 32

捌、 費用說明 32

玖、 活動聯絡窗口 33

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 2023 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 2023 年 10 月舉辦之「2023 第六屆 GCCA 卓越客服大獎」，或是參加 CC-APAC 亞太客服中心聯盟（註 2）於 2023 年 11 月所舉辦之「第五屆亞太客戶大賽」（2023 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。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。

貳、 參選資格

1. 臺灣全國的各類政府、企業單位職掌範疇為客戶服務相關業務（含電話中心、門市及到府服務、電商部.....等）、客服行業培訓機構、客戶支援中心、後勤行政支援中心、供應客服系統及技術之科技公司、客戶互動服務、電話行銷或銷售、電話服務中心、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。

參、 評選作業時程

日期	項目	內容
2023/05/02（二） ~2023/06/27（二）	**報名繳費及初審**	1. 報名：繳交報名表、參賽文件、團隊類繳交參賽影片、團隊類與個人類同時須繳交獲獎專刊資料。 2. 繳費：6/27（二）前繳交報名審查費。 3. 初審：審查費繳交之參賽資料及獲獎專刊資料是否備齊合規，資料不齊或未繳報名審查費者將失去參賽資格。
2023/07/03（一） ~2023/07/14（五）	**複審**	參賽資料書面評選
2023/07/18（二） ~2023/07/21（五）	**通知決審**	各別通知通過複審之公司類進入決審。
2023/08/14（一） ~2023/08/25（五）	**決審**	公司類線上決審口頭簡報。
2023/08/30（三）	**公布獲獎者**	公布 2023 CSEA 獲獎名單，並舉薦公司類獲獎者參選國際卓越客服大獎。
2023/08/31（四） ~2023/09/26（二）	**繳交獎項費&公司類提交專刊資料**	1. 獲獎者請於 09/26（二）前繳交獎項費，方能獲得領獎資格。 2. 公司類繳交獲獎專刊資料
2023/11/22（三）	**頒獎晚宴及啦啦隊比賽**	頒發獎盃、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。

肆、 評選獎項說明

本評選活動獎項包含三大類、四面向，總計三十三個獎項，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)最佳客服承攬企業 (5)最佳服務潛力企業	(6)最佳整合行銷企業 (7)最佳社群經營企業	(08)最佳客服數位智能系統應用企業 (09)最佳客服數位智能系統供應企業	(10)最佳服務人才發展企業
團隊類	(11)最佳客戶服務團隊 (12)最佳服務創新團隊 (13)最佳線上客服團隊 (14)最佳門市服務團隊	(15)最佳客服伴銷團隊 (16)最佳客服電銷團隊	(17)最佳客服數位智能系統應用團隊	(18)最佳客服承攬團隊 (19)最佳客服管理團隊 (20)最佳客服培育團隊
個人類	(21)最佳客服中心主管 (22)最佳客服中心高階主管 (23)最佳客戶服務之星 (24)最佳門市服務主管 (25)最佳門市服務之星	(26)最佳客服行銷主管 (27)最佳客服行銷之星	(28)最佳客服系統主管 (29)最佳客服系統之星 (30)最佳 AI 培訓師	(31)最佳現場管理主管 (32)最佳現場管理之星 (33)最佳客服培育之星

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 10 個獎項：

1、**最佳客戶服務企業 Best Customer Service Company**：公司於其所在產業對客戶提供優質全方位服務，在行業內於客戶服務有突出貢獻，具有高知名度及影響力，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 Customer Service Experience Company**：公司於其所在產業對客戶提供優質互動體驗，在行業內於客戶服務體驗有突出貢獻，具有高知名度及影響力，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 Company**：公司於其所在產業對客戶提供優質創新服務，在行業內於服務創新有突出貢獻，具有高知名度及影響力，並獲得客戶的肯定與表彰，足以作為該產業之標竿。

4、**最佳客服承攬企業 Best 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，在行業內於客戶承攬有突出貢獻，具有高知名度及影響力，並獲得承攬客戶的肯定與表彰，足以作為該產業之標竿。

5、**最佳服務潛力企業 Best Service Potential Company**：公司提供客戶服務相關部門時間未滿五年，但近兩年內提供卓越的產品和服務品質；或是有大幅突出表現及進步，滿足客戶的需求和期望，並具有可持續發展能力與成長潛力。

6、**最佳整合行銷企業 Best Integrated Marketing Company**：公司必須有具體的整合行銷策略，並將其成功地應用於多個行銷管道，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。

7、**最佳社群經營企業 Best 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，在行業內於提供客戶社群經營有突出貢獻，並具有高知名度及影響力，客戶透過社群與公司互動可以滿足客戶的需求和期望，足以作為該產業之標竿。

8、**最佳客服數位智能系統應用企業 Best Customer Service Digital Intelligent System Company**：企業在客服領域中應用客服數位智能系統，可以更快速更精確地針對客戶的問題提出解決方案，提升客戶滿意度，同時也能達到公司實際效益及商業價值的卓越表現，足以作為該產業之標竿。

9、**最佳客服數位智能系統供應企業 Best Customer Service Digital Intelligence System Provider**：公司在數位智能客服系統供應方面表現優異，具有創新性、穩定性、使用者體驗優良，獲得使用企業提供的數位智能系統客戶高度滿意度，並足以作為該產業之標竿。

10、**最佳服務人才發展企業 Best Customer Service Representative Development Company**：主要表彰公司在提升服務人員專業能力、為員工提供豐富的培訓和進修機會發展、員工職涯發展及增進員工工作滿意度，在選育用留方面有突出貢獻，並具有高知名度及影響力，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、行銷體驗、科技應用及訓練管理等四大範疇共 10 個獎項：

11. **最佳客戶服務團隊 Best 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。

12. **最佳服務創新團隊 Best 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。

13. **最佳線上客服團隊 Best Online Customer Service Team**：公司擁有具有專業客服能力，服務技能優秀、擅長 Chat / Text / Mail 等非電話類服務的專業客服團隊，能夠提供有效的改進方案，持續改善客戶體驗及客戶滿意度。

14. **最佳門市服務團隊 Best Store Service Team**：公司的門市服務團隊，除了展現卓越的顧客服務表現和銷售能力，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。

15. **最佳客服伴銷團隊 Best 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。

16. **最佳客服電銷團隊 Best 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。

17. **最佳客服數位智能系統應用團隊 Best Customer Service Digital Intelligence System Team**：公司擁有優秀的技術團隊，具有優異的技術能力、卓越的客戶服務水平，並且在過去一年中成功實施了智能客服系統，並於運營方面表現優秀及取得良好的成效，足以作為該產業在數位智能系統應用團隊之標竿。

18. **最佳客服承攬團隊 Best 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。

19. **最佳客服管理團隊 Best 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。

20. **最佳客服培育團隊 Best Customer Service Training and Development Team**：團隊需具備創新性和實踐性，能夠提供高服務品質、專業客服能力和客戶導向的客服培訓制度，讓公司在客服產業中有突出貢獻，足以作為該產業最佳客服培育團隊之標竿。

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、行銷體驗、科技應用及訓練管理等四大範疇共 13 個獎項：

21. **最佳客服中心主管 Best Customer Service Center Manager**：具有傑出優異管理技能之客服中心中管理者，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，帶領團隊在客戶口碑、降低營運成本、服務創新及團隊管理方面不斷有創新策略，並具有突出的貢獻。

22. **最佳客服中心高階主管 Best Customer Service Center Senior Executive**：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和人際關係技巧，能夠有效地管理和指導團隊與不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及營運策略規劃。

23. **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。

24. **最佳門市服務主管 Best Store Service Manager**：具備優秀的領導能力，能夠有效的直接管理和指導門市服務團隊，實現客戶滿意度和業務目標。具有卓越的溝通和人際互動管理能力，能夠適切運營和管理門市服務中心。

25. **最佳門市服務之星 Best Store Service Star**：具有優秀的服務態度和技能，能夠提供高品質的門市服務，贏得客戶的信任和讚譽。具備分析和解決問題的能力，能夠快速識別和解決客戶問題，提供有效的解決方案。具有持續學習和成長的意識，能夠不斷提高自己的專業素質和技能。

26. **最佳客服行銷主管 Best Customer Service Telesales Manager**：具有優異銷售管理技能，直接負責行銷人員之領導與管理，並達成或超越公司行銷業績目標之管理者。

27. **最佳客服行銷之星 Best Customer Service Telesales Star**：非主管職，具有傑出客服銷售技巧及銷售績效優異之個人。

28. **最佳客服系統主管 Best Customer Service System Manager**：具有傑出管理客服中心系統專案規劃能力，並帶領客服系統部門人員執行系統專案開發與作業之管理者，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。

29. **最佳客服系統之星 Best 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。

30. **最佳 AI 培訓師 Best Artificial Intelligence Trainer**：擁有 AI 相關領域的專業知識和經驗，具有豐富的教學經驗，能夠運用多種教學方法和工具，且能深入淺出地傳授 AI 知識和技能。具有良好的溝通和人際交往能力，能夠有效地幫助同仁學習 AI 相關知識和技能。與 AI 建立良好的合作關係，協助同仁解決問題，擴充他們的學習資料庫。具有創新和開放的思維，能夠不斷尋求新的教學方法和工具，提高教學效果和學習體驗。

31. **最佳現場管理主管 Best On-Site Management Manager**：具有傑出客服中心現場管理技能之主管（具有直接管理第一線人員之職能），包含電話中心、門市及到府服務……等。

32. **最佳現場管理之星 Best 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。

33. **最佳客服培育之星 Best Customer Service Trainer**：必須在客戶服務或培育領域工作至少 5 年，必須對於客戶服務培育有卓越的貢獻，並創新培訓方法，在客戶服務或培育領域（包括電話服務、數位服務、門市服務或銷售服務人員），提供卓越的培訓計畫及實施成果，創新培訓方法及工具，提高了員工的績效及客戶滿意度。

伍、 評選標準

一、 評審方式：

1. 參賽資料須於**評選期間** 2022/01-2023/06 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	參賽影片	獲獎專刊資料	初審&複審	決審
公司類	6/27 前	6/27 前	---	9/26 前	7/03-7/14	8/14-8/25
團隊類			6/27 前	6/27 前		---
個人類			(6/27 前) *			

*個人類可選擇性提交參賽影片，此項列為加分項目，建議參賽者繳交。

3. 初審：**公司類**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、參賽影片、獲獎專刊資料及報名審查費。

   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：**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，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。

二、 繳件內容：

報名表（MAIL 回覆至 CSEA@tccda.org.tw）

1. 請至客服協會網站下載報名表，填寫後請 Mail 至 csea@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：*必勝公司_報名表*

參賽文件（MAIL 回覆至 CSEA@tccda.org.tw）

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. 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_最佳整合行銷企業_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（公司類無需繳交、團隊類須繳交、個人類可選擇提供列為加分項）

1. 請將影片上傳至 Youtube，並將 Youtube 網址 MAIL 提供至 CSEA@tccda.org.tw。
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_參賽獎別_參賽影片」，或「公司名稱_個人姓名_參賽獎別_加分影片」
   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_加分影片*
3. 團隊類請提供 3 分鐘內之影音檔一部，將該團隊足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

1. **公司類** 請於決審結束公布獲獎名單後，2023/09/26（二）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 csea@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_專刊模板」。
   例如：*必勝公司_最佳整合行銷企業_專刊模板*

   (2.) 三張照片.jpg
   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：*必勝公司_最佳整合行銷企業_照片 1*

2. **團隊類** 請於報名期間內，2023/06/27（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，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 csea@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_團隊名稱_參賽獎別_專刊模板」。
   例如：*必勝公司_尊榮客戶服務團隊_最佳客戶服務團隊_專刊模板*

   (2.) 三張照片.jpg
   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：*必勝公司_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，2023/06/27（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，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 csea@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_專刊模板」。
   例如：*必勝公司_陳大寶_最佳現場管理主管_專刊模板*

   (2.) 一張照片.jpg
   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*必勝公司_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 CSEA@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、參賽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**公司類**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：****公司類**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**公司類**獲獎者。

5. **公布獲獎者：**獲獎之公司、團隊與個人，協會將主動公告於官網，並另通知獲獎者繳交獎項費、公司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、獲獎專刊致贈本數，以及詢問是否參與啦啦隊競賽，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。過程中嚴禁使用拉炮、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。

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

公司於其所在產業對客戶提供優質全方位服務，在行業內於客戶服務有突出貢獻，具有高知名度及影響力，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規模、前瞻性、及未來發展策略為何？請具體陳述之。(10%)

(2.) 參選公司**組織編制**各項人員比例 (ex: 全職 vs 兼職、一線二線運作.....等)，平均員工服務年限、人員流失比率，及公司在員工管理上最大的特點，請具體陳述。(10%)

(3.) 參選公司在**客戶服務平台技術** (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.) 參選公司在**智能話務系統建設上** (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) 平台技術建設上有何具體成效及未來發展規劃？請具體陳述。(15%)

(5.) 公司在**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？請具體陳述之。(30%)

(6.) 請提出參選公司在客戶服務的**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，請具體陳述之。(15%)

(7.) 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？請參賽者提供真實案例。(加分題，最多 10 分)

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，在行業內於客戶服務體驗有突出貢獻，具有高知名度及影響力，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**客戶體驗**領域之**規模**、前瞻性、及未來發展策略為何為何？請具體陳述。(10%)

(2.) 參選公司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%）

(3.) 參選公司在**客戶體驗平台技術**（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.) 參選公司如何利用智能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.) 公司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？請具體陳述之。（30%）

(6.) 請提出參選公司在客戶體驗的**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，請具體陳述之。（15%）

(7.) 參選公司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，以加強書審之信賴度瀏覽及呈現。（加分題，最多 10 分）

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，在行業內於服務創新有突出貢獻，具有高知名度及影響力，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**規模**、前瞻性、及未來發展策略為何？請具體陳述。（10%）

(2.) 參選公司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%）

(3.) 參選公司在**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）等上有何具體成效及未來發展規劃？請具體陳述。（20%）

(4.) 參選公司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.) 公司為了提升服務創新，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？請具體陳述之。（30%）

(6.) 請提出參選公司在服務創新的**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，請具體陳述之（15%）

(7.) 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？請參賽者提供真實案例或可公開體驗用的網址，以加強書審之信賴度瀏覽及呈現。（加分題，最多 10 分）

4. 最佳客服承攬企業

公司於其所在產業對承攬之客戶提供了優質的客戶服務，在行業內於客戶承攬有突出貢獻，具有高知名度及影響力，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服承攬領域之**規模**、前瞻性、及未來發展策略為何？請具體陳述。（10%）

(2.) 參選公司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.) 參選公司在**客服承攬領平台技術**（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.) 參選公司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.) 公司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？請具體陳述之。（30%）

(6.) 請提出參選公司在客服承攬上的**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，請具體陳述之（15%）

(7.) 參選公司過去在客服承攬上是否曾獲得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，以加強書審之信賴度瀏覽及呈現。（加分題，最多 10 分）

5. 最佳服務潛力企業

公司提供客戶服務相關部門時間未滿五年，但近兩年內提供卓越的產品和服務品質；或是有大幅突出表現及進步，滿足客戶的需求和期望，並具有可持續發展能力與成長潛力。

(1.) 參選公司於其所在產業及客戶服務領域之**規模**、前瞻性、及未來發展策略為何？請具體陳述。(10%)

(2.) 參選公司在客戶服務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.) 參選公司在**客戶服務平台技術** (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.) 參選公司如何利用智能系統達到客戶服務滿意度，以及有何具體成效及未來發展規劃？請具體陳述。(15%)

(5.) 公司為了提升客戶服務績效，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？請具體陳述之。(30%)

(6.) 請提出參選公司在客戶服務的**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，請具體陳述之。(15%)

(7.) 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？ 請參賽者提供真實案例或可公開體驗用的網址，以加強書審之信賴度瀏覽及呈現。(加分題，最多 10 分)

6. 最佳整合行銷企業

公司必須有具體的整合行銷策略，並將其成功地應用於多個行銷管道，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。

(1.) 參選公司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。公司必須在過去 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.) 參選公司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.) 參選公司在**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.) 參選公司如何運用智能系統提升整合行銷績效，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.) 參選公司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。請具體陳述之。(20%)

(6.) 請提出參選公司在整合行銷的**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，請具體陳述之。(10%)

(7.) 參選公司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，以加強書審之信賴度瀏覽及呈現。(加分題，最多 10 分)

7. 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，在行業內於提供客戶社群經營有突出貢獻，並具有高知名度及影響力，客戶透過社群與公司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.) 參選公司於其所在產業及社群經營領域之**規模**、前瞻性及未來發展策略為何？請具體陳述。(10%)

(2.) 參選公司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.) 參選公司在客服社群經營**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.) 參選公司如何利用智能系統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.) 公司為了提升社群經營服務績效，在營運流程、制度、及組織管理上的績效表現及未來發展策略為何？請具體陳述之。(30%)

(6.) 請提出參選公司在社群經營的**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，請具體陳述之。(15%)

(7.) 參選公司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，以加強書審之信賴度瀏覽及呈現。(加分題，最多 10 分)

8. 最佳客服數位智能系統應用企業

企業在客服領域中應用客服數位智能系統，可以更快速更精確地針對客戶的問題提出解決方案，提升客戶滿意度，同時也能達到公司實際效益及商業價值的卓越表現，足以作為該產業之標竿。

(1.) 參選公司於其所在產業及客服數位智能系統運用領域之**規模**、前瞻性發展及未來發展策略為何？請具體陳述。(10%)

(2.) 參選公司在客服數位智能系統運用各項人員分工比例，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.) 選公司在客服數位智能系統運用**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.) 參選公司客服數位智能系統有何創新性、效率性及提升客戶滿意度及商業價值？是否得到了客戶的肯定和認可？有何具體成效及未來發展規劃？請具體陳述。(15%)

(5.) 公司為了提升客服數位智能系統運用服務績效，在營運流程、制度、及組織管理上的績效表現如何？請具體陳述之。(30%)

(6.) 請提出參選公司在客服數位智能系統運用的**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，請具體陳述之。(15%)

(7.) 參選公司過去在客服數位智能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，以加強書審之信賴度瀏覽及呈現。(加分題，最多 10 分)

9. 最佳客服數位智能系統供應企業

公司在提供數位智能客服系統供應方面表現優異，具有創新性、穩定性、使用者體驗優良，獲得使用企業提供的數位智能系統客戶高度滿意度，並足以作為該產業之標竿。

(1.) 參選公司於其所在產業及客服數位智能系統應用之**規模**、前瞻性及未來發展策略為何？請具體陳述。(10%)

(2.) 參選公司在客服數位智能系統運用各項人員分工比例，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.) 參選公司在客服數位智能系統運用**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.) 參選公司客服數位智能系統有何創新性、效率性及如何提升客戶滿意度及商業價值？是否得到了客戶的肯定和認可？有何具體成效及未來發展規劃？請具體陳述。(15%)

(5.) 公司為了提升客服數位智能系統運用，在營運流程、制度、及組織管理上的績效表現如何？請具體陳述之。(30%)

(6.) 請提出參選公司在客服數位智能系統運用的**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，請具體陳述之。(15%)

(7.) 參選公司過去在客服數位智能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，以加強書審之信賴度瀏覽及呈現。(加分題，最多 10 分)

10. 最佳服務人才發展企業

主要表彰公司在提升服務人員專業能力、為員工提供豐富的培訓和進修機會發展、員工職涯發展及增進員工工作滿意度，在選育用留方面有突出貢獻，並具有高知名度及影響力，足以作為該產業之標竿。

(1.) 參選公司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及發展策略為何？請具體陳述。(20%)

(2.) 參選公司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.) 參選公司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.) 請提出參選公司在服務人員發展上的**創新性及效率性**上與其他參賽者最大的不同之處，請具體陳述之。(30%)

(5.) 參選公司過去在服務人員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，以加強書審之信賴度瀏覽及呈現。(加分題，最多 10 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、行銷體驗、科技應用及訓練管理等四大範疇之獎項。

11. 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，請具體陳述之。(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？請具體陳述之。(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。請具體陳述之。(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)

12. 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，足以作為該產業服務創新之標竿。

(1.) 請簡述參選之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服務創新上所擔任的角色及任務，請具體陳述之。(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？請具體陳述之。(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。請具體陳述之。(20%)

(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)

13. 最佳線上客服團隊

公司擁有具有專業客服能力，服務技能優秀、擅長 Chat / Text / Mail 等非電話類服務的專業客服團隊，能夠提供有效的改進方案，持續改善客戶體驗及客戶滿意度。

(1.) 請簡述參選之團隊對於其所在產業及線上客戶服務（Non-phone Service）領域之整

體狀況，以及團隊在公司提供線上客戶服務所擔任的角色及任務。(20%)

(2.) 參選團隊在提供線上客戶服務上最大的特點為何？以及公司如何衡量團隊的服務績效？(30%)

(3.) 參選團隊在提供線上客戶服務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%)

(5.) 參選團隊過去在線上客戶服務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)

14. 最佳門市服務團隊

公司的門市服務團隊，除了展現卓越的顧客服務表現和銷售能力，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.) 請簡述參選之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服務創新上所擔任的角色及任務，請具體陳述之。(20%)

(2.) 參選團隊在提供門市服務上最大的特點為何？以及公司如何衡量團隊的門市服務績效？請具體陳述之。(30%)

(3.) 參選團隊在門市服務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。請具體陳述之。(20%)

(5.) 參選團隊過去在門市服務團隊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)

15. 最佳客服伴銷團隊

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。

(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）

16. 最佳客服電銷團隊

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，足以作為該產業電銷服務之標竿。

(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）

17. 最佳客服數位智能系統應用團隊

公司擁有優秀的技術團隊，具有優異的技術能力、卓越的客戶服務水平，並且在過去一年中成功實施了智能客服系統，並於運營方面表現優秀及取得良好的成效，足以作為該產業在數位智能系統應用團隊之標竿。

(1.) 請簡述參選之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服務創新上所擔任的角色及任務，請具體陳述之。(20%)

(2.) 參選團隊在提供智能團隊應用上最大的特點為何？以及公司如何衡量團隊的智能團隊應用績效？請具體陳述之。(30%)

(3.) 參選團隊在智能團隊應用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。請具體陳述之。(20%)

(5.) 參選團隊過去在智能團隊應用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)

18. 最佳客服承攬團隊

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。

(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)

19. 最佳客服管理團隊

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。

(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)

20. 最佳客服培育團隊

團隊需具備創新性和實踐性，能夠提供高服務品質、專業客服能力和客戶導向的客服培訓制度，讓公司在客服產業中有突出貢獻，足以作為該產業最佳客服培育團隊之標竿。

(1.) 請簡述參選之團隊於其所在產業及客服培育領域之整體狀況，以及團隊在公司提供客服培育上所擔任的角色及任務，請具體陳述之。(20%)

(2.) 參選團隊在提供客服培育上最大的特點為何？以及公司如何衡量團隊的客服培育的績效？請具體陳述之。(30%)

(3.) 參選團隊在客服培育上曾執行過哪些運用流程及系統的改善，以致能大幅提升團隊的培育績效及客戶滿意度？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。請具體陳述之。(20%)

(5.) 參選團隊過去在客服培育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 13 個獎項。

21. 最佳客服中心主管

具有傑出優異管理技能之客服中心中管理者，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，帶領團隊在客戶口碑、降低營運成本、服務創新及團隊管理方面不斷有創新策略，並具有突出的貢獻。

(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%)
(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)

22. 最佳客服中心高階主管

具有豐富的客戶服務和高階管理經驗，其管理領域工作至少 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和人際關係技巧，能夠有效地管理和指導團隊與不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及營運策略規劃。

(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，以及在帶領團隊在客戶口碑、成本節省、服務創新及團隊管理上有創新措舉，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%)
(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)

23. 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)

24. 最佳門市服務主管

具備優秀的領導能力，能夠有效的直接管理和指導門市服務團隊，實現客戶滿意度和業務目標。具有卓越的溝通和人際互動管理能力，能夠適切運營和管理門市服務中心。

(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門市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門市服務擔任的職務及工作目標。(20%)
(4.) 請詳述參選個人過去在門市服務最佳的業績及對產業貢獻為何？如何運用優秀的領導能力，有效地管理和指導門市服務團隊，實現客戶滿意度和業務目標 (30%)
(5.) 參選個人被推薦（或自薦）參選的主要理由為何？對公司或門市管理的具體貢獻為何？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. 最佳門市服務之星

具有優秀的服務態度和技能，能夠提供高品質的門市服務，贏得客戶的信任和讚譽。具備分析和解決問題的能力，能夠快速識別和解決客戶問題，提供有效的解決方案。具有持續學習和成長的意識，能夠不斷提高自己的專業素質和技能。

(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門市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門市服務擔任的職務及工作目標。(20%)
(4.) 請詳述參選個人過去在門市服務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？對公司或門市服務的具體貢獻為何？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)

26. 最佳客服行銷主管

具有傑出優異銷售管理技能，直接負責行銷人員之領導與管理，並達成或超越公司行銷業績目標之管理者。

(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)

27. 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個人，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%)
(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)

28. 最佳客服系統主管

具有傑出管理客服中心系統專案規劃能力，並帶領客服系統部門人員執行系統專案開發與作業之管理者，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)

29. 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%)
(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)

30. 最佳 AI 培訓師

擁有 AI 相關領域的專業知識和經驗，具有豐富的教學經驗，能夠運用多種教學方法和工具，且能深入淺出地傳授 AI 知識和技能。具有良好的溝通和人際交往能力，能夠有效地幫助同仁學習 AI 相關知識和技能。與 AI 建立良好的合作關係，幫助他們解決問題，激發擴充他們的學習資料庫。具有創新和開放的思維，能夠不斷尋求新的教學方法和工具，提高教學效果和學習體驗。

(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與 AI 系統相關的工作經驗及擔任職掌。如有具體專案事蹟請一併列出。(15%)
(3.) 請詳述參選個人目前於客服中心擔任客服 AI 系統培訓師職務的工作目標及績效考核指標。如有具體專案事蹟請一併列出。(10%)
(4.) 請詳述參選個人如何為學員提供豐富的學習資源：例如能夠提供豐富的學習資源，包括講義、教材、網路資源等等，使學員能夠在學習 AI 的過程中獲得充分的支援和指導。(30%)
(5.) 請詳述參選個人如何能夠熟練掌握 AI 技術，包括機器學習、深度學習、自然語言處理等等，並且能夠將這些技術融入到教學中，使學員能夠深入了解和應用 AI 技術，請提出具體實際案例並詳述之。(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)

31. 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（具有直接管理第一線人員之職能），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)

32. 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。

(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)

33. 最佳客服培育之星

必須在客戶服務或培育領域工作至少 5 年，必須對於客戶服務培育有卓越的貢獻，並創新培訓方法，在客戶服務或培育領域（包括電話服務、數位服務、門市服務或銷售服務人員），提供卓越的培訓計畫及實施成果，創新培訓方法及工具，提高了員工的績效及客戶滿意度。

(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培育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培育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育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育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

費用 / 獎項分類	會員		非會員	
	報名審查費	獎項費	報名審查費	獎項費
公司類	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. 上表金額單位為：新台幣（NTD）。
2. 費用以「獎」為單位。(例：報名公司類獎項③最佳服務創新企業，以及⑥最佳整合行銷企業，報名審查費共 12,000 元。)
3. 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。
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 2023/06/27（二）。
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 2023/09/26（二）。
7. 頒獎晚宴將於 2023/11/22（三）舉辦，採圓桌晚宴形式（10 人/桌），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。經評選獲獎者可享有免費晚宴名額及獲獎專刊（請參考下表），活動前將寄送頒獎晚宴紙本入場券，請憑票券入場，遺失恕不補發，並請於活動當天一次領取所有獲獎專刊。入場券與獲獎專刊均提供額外加購之服務，晚宴參與名單請於 2023/10/24（二）前提出。

項目 / 獲獎類別	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

8. 獲獎者若欲發布新聞稿、對外展示或宣傳，敬請於頒獎晚宴活動 2023/11/22（三）後再行發布，並請於獎項名稱前冠以「CSEA 卓越客戶服務大獎」名稱。
9. 主辦單位保留彈性調整各獎項最後得獎名額。
10. 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）

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

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 #15

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。