

## 第一線獲頒發人對人電話促銷專業守則認證

【記者-賴姿侑】大中華區知名的ICT服務供應商第一線於2012年1月19日參加香港客戶中心協會(HKCCA)主辦的人對人電話促銷專業守則認證頒授儀式，並獲得由香港客戶中心協會頒發人對人電話促銷專業守則認證，成為香港首批獲得該認證的服務供應商，彰顯了集團提供優質客服中心委外服務的卓越能力。

第一線創辦人及行政總裁文立先生表示，很高興參加人對人電話促銷專業守則認證頒授儀式，並非常榮幸成為首批獲得該認證的服務供應商，在當今競爭激烈的商業社會中，電話促銷已成為企業拓展業務、提高效率並增加收入的一個不可或缺的推銷模式，人對人電話促銷專業守則的誕生對於客服中心行業加強自我管理、提升服務水準至關重要。作為首批獲得該認證的提供商和業內企業典範，第一線將一如既往嚴格遵守該守則，持續為客戶提供高品質的服務，為推動並引領客服中心委外產業的發展竭盡所能。

第一線的客服中心委外業務是集團的核心業務之一，業務增長迅猛，一直以來，集團的客服中心委外業務憑藉其專業的服務水準和職業操守在業界享有良好聲譽。目前，在大中華地區擁有眾多國內外知名客戶，包括銀行保險、連鎖餐飲、物流、教育等不同的行業。第一線自2011年6月加入人對人電話促銷專業守則推行計畫，經過香港品質保證局的嚴格審核和一系列的服務抽查，最終獲得專業認證，展示了集團在客服中心委外行業的標杆地位和提供優質服務的卓越能力。

人對人電話促銷專業守則認證推行計畫是由香港客戶中心協會領頭，與業界主要的服務供應商共同制定的專業守則，旨在處理公眾對濫發電子資訊問題的關注及提升電話促銷服務水準。同時，獲得該計畫認證的電話促銷服務供應商的前線員工還將獲得免費培訓課程，以進一步全面提高員工服務技能。此次，香港客戶中心協會和香港品質保證局嚴格審核批准了來自銀行、保險、電信、教育及客服中心委外服務的13家機構成為首批獲此殊榮的行業典範。