



人對人電話促銷專業守則認證計劃 特刊

嚴遵守則獲認證 電話促銷有例可循

為回應公眾對促銷電話問題的關注及提升業界的服務水平，香港客戶中心協會（簡稱協會）於2010年推出「人對人電話促銷專業守則認證計劃」，13間首批參與認證計劃的公司，一次性通過香港品質保證局的審核，並在較早前舉行的證書頒授儀式中獲得認證。

本港不少大型銀行、保險、財務、電訊和物流公司均設有客戶中心（Call Center），它們也會外判部分電話促銷業務，而承接這些外判服務的企業，多為中小企。對企業而言，電話促銷是接觸及服務客戶的重要渠道之一。香港客戶中心協會會長趙志洋在授證儀式中指出，近年市場上不少人提出希望立法規管人對人的電話促銷，但此舉將對業界，特別是本港商業機構98%的中小企造成重大影響。

業界市民雙贏

趙志洋認為，為電話促銷行業定立專業守則並推動業界遵守，一方面可讓業界繼續透過電話進行正當的促銷活動，另一方面又可在保障消費者獲資訊權利的情況下減少對市民造成滋擾，平衡業界和市民利益，無論對市民生活和行業發展皆有好處。

據了解，協會根據業界經驗制定的「人對人電話促銷專業守則」，適用於不同行業和規模的電話促銷商。守則內容主要在致電時間、身份和目的、取消接收要求、有關投訴的統計數字、使用自動撥號設備，以及致電時接電者正身處海外這6個範疇，鼓勵業界作自我監管。

每年須重新審核

以致電時間為例，守則規定相關促銷電話只能在早上9時至晚上10時之間撥打，除非接電者曾表示於其他時間接聽會較方便；又以取消接收要求為例，如接電者已向促銷者提出取消接收的要求，促銷者就不應再撥打該號碼，同時應妥善保存和盡快

更新已提出取消接收要求的電話號碼清單。

參與這項計劃的電話促銷商，須接受香港品質保證局的審核，如審核結果證明已遵守專業守則的要求，便可獲協會頒發證書。趙志洋表示，由於不少參與計劃的電話促銷商為協會會員，為公平起見，協會特別邀請擁有豐富審核經驗的第三方機構——香港品質保證局負責審核程序，而獲發證書的電話促銷商更須每12個月重新接受審核，通過才可再獲發證書。

多途徑推廣守則

獲發證書的電話促銷商名單將會在協會的網站上載，供公眾查閱；名單同時會送交電訊管理局和商務及經濟發展局作記錄。對電話促銷商而言，獲得認證有助提升聲譽，亦有助改善營運效益。

首批獲證企業之一的中銀集團人壽保險有限公司直銷部經理曾偉達指出，認證可加強公眾對行業的信心；飛翔（香港）有限公司客戶服務運作支援經理Dickson Lo認為，認證過程可再次提醒員工專業守則的重要性；Teledirect HK Ltd.業務總監龔萬桐則指出，該公司本身的運作守則已相當嚴謹，加上該專業守則更是相輔相成，而認證其實是向外界展示本港的電話促銷業是積極面對監管的行業。

基金資助8月截止

協會獲資助中小企業發展支援基金資助，早前舉辦了3場講座，向電話促銷商解釋該專業守則和計劃，又資助中小型電話促銷商參與計劃，並向它們提供免費的「電話促銷前線員工核心能力培訓」系列課程。有關基金資助的截止日期為今年8月底，中小型電話促銷商可即申請免費認證名額。而趙志洋與協會總幹事亦曾出席電台節目，介紹專業守則及解答相關問題，促使首批參與計劃的電話促銷商能順利通過審核。協會又設立熱線，解答公眾有關該專業守則的查詢。

今年，協會將會繼續透過舉辦講座推廣該計劃，又會跟進對計劃有興趣的會員，並在相關公司舉行內部講座。趙志洋預計，今年內將有第2和第3批電話促銷商獲認證，他希望這套專業守則能夠成為行業標準，及作為取得電話促銷外判合約的要求之一。



趙志洋：定立專業守則可平衡業界和市民利益，無論對市民生活和行業發展皆有好處。

獲認證顯專業 服務全天候

「人對人電話促銷專業守則認證計劃」首批獲認證的公司共有13間，成立於1990年的易寶通訊服務有限公司（簡稱易寶通訊）是其中之一。現時，該公司約設有900個話務席（Workstations）及管理千多名話務員，為多家來自政府部門、金融業、保險業、電訊業、物流業及連鎖零售業等的知名客戶，提供全天候多媒體的外包內呼（Inbound）及外呼（Outbound）服務。

易寶通訊集團有限公司（易寶通訊之控股公司）行政總裁張敬儀表示，該公司是香港客戶中心協會的資深企業會員，對協會推行的「人對人電話促銷專業守則認證計劃」十分支持。今次獲得認證，證明該公司是一間專業和系統化的外包客戶聯絡服務供應商，有助增強客戶信心。此外，該公司連同其他同業一起獲認證，亦可給予公眾人士信心，令他們明白電話促銷行業也有統一的服務標準，是透明度高和受規管的行業。

重視員工培訓

有20年歷史的易寶通訊，早於1997年已取得ISO 9001國際優質服務認證，並建立了一套良好的運作守則，這套守則的內容與協會推出的專業守則相當接近，所以該公司今次申請認證的過程非常順利。香港品質保證局在審核過程中，除了查看過往的促銷電話紀錄外，還會進行即場監聽，以及測試話務員在不同處境的應對方法，了解他們的專業水平。

張敬儀強調，該公司一向重視人才培訓，為員工提供培訓後，還會進行評核，確保員工充分了解培訓內容。該公司亦會聯同客戶一起提供培訓，以助員工了解客戶的產品和服務詳情。平日主管也會對通話內容進行監聽，以評估話務員的表現，如發現有話務員未遵守守則和指引工作，會即時通知員工；有需要時，甚至會建議員工再接受培訓。

「今次易寶通訊參與計劃和獲取認證，可讓員工明白到公司對專業守則和指引的重視程度，間接推動他們更認真地工作，並以專業的態度處理每個接聽和撥出的電話，有助公司進一步提升服務水平，以及達到客戶預期的銷售目標。」張敬儀說。

上市集資潛力厚

對易寶通訊來說，2011至2012年度是一個重要的發展里程碑。該公司除獲「人對人電話促銷專業守則認證」外，還獲得ISO 27001資訊保安管理系統認證。據了解，ISO 27001是一套要求相當嚴謹的資訊保安系統標準，現時全港只有數十間公司考獲，獲此認證，有助加強公司對資訊的內部監管，從而增強客戶的信心。

此外，經籌備多時後，易寶通訊集團今年1月9日正式在本港創業板上市。張敬儀透露，上市籌集的資金有助該公司未來的發展，包括加建一至兩個客戶聯絡中心，以舒緩目前幾近飽和的狀況；又會增撥資源開拓新客戶市場；並會不斷強化自行研發的多媒體客戶聯絡中心系統——偉思（WISE-xb System）的功能，以便更靈活地迎合客戶的需求。



張敬儀（右）從香港客戶中心協會會長趙志洋手上，接過「人對人電話促銷專業守則」認證。



易寶通訊為本港大型客戶聯絡服務供應商之一，現時約設有900個話務席。



13間首批參與認證計劃的公司順利通過審核，並在較早前舉行的證書頒授儀式中獲得認證。

13間獲認證公司

中國銀行（香港）有限公司	中銀集團人壽保險有限公司	Datetrade Limited
廣州誠伯信息有限公司	第一線有限公司	ec電訊有限公司
易寶通訊	香港導師會	豐隆保險（亞洲）有限公司
滙豐銀行	電訊盈科電話營銷管理服務有限公司	Teledirect Hong Kong Limited
飛翔（香港）有限公司	-	-

人對人電話促銷專業守則內容

序言

1. 本專業守則（守則）由香港客戶中心協會發出，就促銷活動中撥打人對人電話（人對人電話）事宜向會員提供指引。
2. 本守則適用於由香港客戶中心協會會員機構撥打或授權撥打的所有人對人電話，不論香港客戶中心協會會員機構與接電者之間是否有商業關係。香港客戶中心協會會員機構如已把撥打人對人電話的工作外判，須盡力確保獲得外判工作的一方遵從本守則。同樣，獲授權為他方撥打人對人電話的香港客戶中心協會會員機構，須與有關方面作出所需安排以確保遵從本守則。
3. 本守則屬自願性質，客戶中心協會鼓勵所有會員機構遵從守則要求，並推行認證計劃，委託獨立認證機構，為參與計劃之會員機構抽查以確保其遵從守則。抽查合格之會員機構將獲頒發證書。
4. 為免生疑問，本守則並不免除任何人遵守《非應邀電子信息條例》（第593章）、《個人資料（私隱）條例》（第486章）或本港其他適用法律的責任。

釋義

5. 在本守則中，除文意另有所指外：
 - 「接電者」指公眾人士或機構；
 - 「來電線路識別資料」指來電者的電訊網絡所產生和傳送的電訊網絡資料，藉以讓接電者的電訊網絡識別來電者的電話號碼；
 - 「促銷」指宣傳或推廣貨品、服務、設施、土地、商業機會或投資機會；
 - 「機構」包括：
 - (a) 香港公司；
 - (b) 任何其他公司或法人團體（不論在何處成立為法人團體或以其他方式設立的）；以及
 - (c) 合夥或其他並非法團的團體（不論是在香港或其他地方組成或設立的）；
 - 「主事人」指已授權他方撥打人對人電話的個體或機構；
 - 「電話促銷者」指：
 - (a) 以撥打人對人電話方式從事促銷的個體或機構；
 - (b) 以撥打人對人電話方式從事促銷的主事人僱員；
 - (c) 獲主事人授權為或代主事人撥打人對人電話的個體或機構（如主事人已把部分或全部促銷活動外判給該個體或機構）；以及
 - (d) 以上第(c)項所述的個體或機構的僱員。
 - 「取消接收要求」就人對人電話而言，指：
 - (a) 一項信息，表明接獲來電的電話號碼登記使用者，不願再於該電話號碼接收來自該主事人或獲該主事人授權撥打的人對人電話；或
 - (b) 一項有類似意思的信息。
 - 6. 在本守則中，表示單數的字詞亦包括複數在內，反之亦然，而表示某性別意思的字詞亦包括其他性別在內。



多間公司派出代表參加證書頒授儀式，反映業界對該項專業守則計劃的重視程度。

致電時間

7. 人對人電話應只限於香港時間早上9時至晚上10時之間撥打，除非接電者曾表示於其他時間接聽電話較為方便和可以接受，又或按照《銀行業條例》（第155章）公布的指引准許在這段時間以外撥打電話。

身份和目的

8. 撥打人對人電話的電話促銷者不應向接電者隱瞞或拒給發送電話號碼的來電線路識別資料，或就撥打電話發出任何具有相同效果的指示。
9. 在人對人電話撥通後，應即時向接電者提供以下資料：
 - (a) 授權撥打電話的主事人名稱；以及
 - (b) 致電目的。
10. 在切實可行的範圍內，應告知接電者一個電話號碼（聯絡電話號碼），讓他可於正常辦公時間內致電該號碼，就主事人所撥打或授權撥打的人對人電話作出投訴，又或向主事人查詢。

取消接收要求

11. 如電話號碼登記使用者已向主事人或電話促銷者提出取消接收要求，主事人就不應再撥打或授權撥打任何人對人電話至該號碼。或如電話號碼登記使用者已向電話促銷者或其主事人提出取消接收要求，電話促銷者就不應再撥打任何人對人電話至該號碼。
12. 電話促銷者應接受在人對人電話中提出的取消接收要求，以及任何人士通過致電上文第10段所述的聯絡電話號碼而提出的取消接收要求。電話促銷者可選擇提供其他額外途徑，讓公眾人士提出取消接收要求。
13. 電話促銷者和主事人應確保妥善保存和在切實可行的範圍內盡快更新已提出取消接收要求的電話號碼清單。所有電話促銷者均不應撥打人對人電話至最新清單上的電話號碼。

有關投訴的統計數字

14. 為監察遵從守則的情況，電話促銷者和主事人應就有人對人電話的投訴統計數字，備存一份妥善的記錄，並應向香港客戶中心協會和有關主管當局或公共機構的要求，不時向香港客戶中心協會和有關主管當局或公共機構提供有關投訴的統計數字。

使用自動撥號設備

15. 使用自動撥號設備的電話促銷者在掛斷沒有人接聽的電話前，應等候15秒或響鈴4次。
16. 接電者在接聽電話後兩秒內，應撥接至真人；否則不論該電話最終是否接駁至真人，都會被視為未能處理的來電。電話促銷者應經常審視未能處理來電的比率，並盡力把該比率減至最低。香港客戶中心協會訂明未能處理電話的最高比率為5%。
17. 有關的自動撥號設備應產生相關的統計數字，用以監察遵從本守則的情況，並確保守則得以遵從。

致電時接電者正身處海外

18. 電話促銷者在撥打人對人電話時，如得悉接電者正身處海外，他/她應盡可能立即掛斷電話（如接電者還未接聽電話），或盡快結束談話（如接電者已接聽電話）。

香港客戶中心協會 Info

電話：2577 2289

網址：www.hkcca.com