



**2021**

# **Mystery Caller Assessment Award**

## **神秘客戶評審大獎**

# 目標

- 促進參賽單位提升其客戶服務質量
- 監控及提高客戶中心業界整體服務水平
- 制定客戶服務不同渠道之基準

# 參賽資格

- 提供客戶服務給予香港客戶之熱線 - 不論是否在香港營運
- 提供服務與內部客戶 / 會員 / 需要查證賬戶號碼之熱線
- 透過話音；線上或面對面渠道提供服務之單位（呼入及外呼均可）
- 所提供服務語言為粵語；普通話或英語

# 評審方法

- 神秘客戶於連續六個月透過電話撥則 / 在線評估 / 現場抽查錄音或面對面評估方式對參賽單位進行相關評審
- 每兩個月提供評審報告給予參賽單位
- 會根據參賽單位規模大小作出相關數量之評估



# 獲獎榮譽

- 參賽單位達到所定下之金，銀，銅獎分數即可獲得相關獎項
- 同一行業組別分數最高之參賽單位可獲頒發「行業大獎」（但該組別需有四個或以上參賽單位）
- 全部參賽單位得分最高者可獲頒發「至尊大獎」

# 獲獎榮譽

- 在本屆比賽所得分數與上次參賽所得分數進步幅度最大者可獲頒發「最佳進步獎」\*
- 參賽單位之互動語音系統 (IVRS) 如被評為最佳互動語音系統可獲頒發「最佳 IVRS 大獎」( 但相關單位整體分數需達金獎水平；而此獎項只適用於電話發則項目)
- 參賽單位如連續三年或以上獲取金獎，可獲頒發「可持續發展」嘉許標誌 \*

\* 只適用於參與同一行業組別及評審模式

# 嘉許標誌



每次金獎獲一顆星（要連續三年獲金獎才獲頒發）



連續五年獲金獎獲發皇冠



如連續八年獲金獎，以皇冠及星一同顯示

# Categories 組別

## Assessment Categories:

- Phone-in Assessment (電話評審)
- Onsite Assessment (現場評審)
- Online Assessment (在線評審)
- Face-to-face Assessment (面對面評審)

## Industry Categories

- Public Service and Utilities (公共服務及公用事業組別)
- Banks and Loan Institutions (銀行及貸款機構組別)
- Insurance and Finance (保險及金融組別)
- Telecommunications (電訊組別)
- Transports and Logistics (運輸與物流組別)
- Travel and Hospitality (旅遊及餐旅組別)
- Living and Entertainment (生活及娛樂組別)
- Commerce (商務組別)

**Remark:** The grouping of entries will be determined by the organizer 參賽單位所屬組別由主辦方作最終決定

**Note:-** Grouping of entries into Industry categories rests with the Organiser

## 大獎細節

	A 組	B 組	C 組	D 組
坐席數目	10 席以下	11 至 50 席	51 至 100 席	100 席以上
評審分行數目	1 to 5: <b>3</b>	6 to 20: <b>5</b>	21 to 30: <b>6</b>	31 to 40 +: <b>7</b>
每兩月評審來電 / 聯絡數量	20	40	80	120
每兩月現場評審分行次數	6	10	12	14
六個月共評審來電 / 聯絡數量	60	120	240	360
六個月共現場評審分行次數	18	30	36	42
兩月一次評審報告	3	3	3	3
香港客戶中心協會大獎頒獎典禮及晚宴坐席	1	1	1	1
參賽費用 (會員)	HK\$22,800	HK\$29,800	HK\$45,800	HK\$59,800
參賽及入會費用 (非會員)	HK\$25,800	HK\$32,800	HK\$48,800	HK\$62,800
參與服務質量管理認證費用 (可選的) <b>新參與機構可獲豁免 HK\$2,000 申請費</b>	HK\$ 8,500	HK\$8,500	HK\$8,500	HK\$8,500

# 獲獎所需分數

- 合格 = 70
- 銅獎 = 70 – 79.9
- 銀獎 = 80 – 89.9
- 金獎 = 90 or over

## ○ 每回合分數比重

- 第一回合 ( 第一及第二月 ) = 20%
- 第二回合 ( 第三及第四月 ) = 30%
- 第三回合 ( 第五及第六月 ) = 50%

## 獎勵積分

- 如未能於限期前提交FAQ, 相關參賽單位於第一回合將被扣一分
- 參賽單位如能滿足「一致性」獎分所需要求, 每回合最高可獲三分
- 參賽單位如能滿足「易於接通 / 易於得到服務」獎分所需要求, 該次評審可獲相關獎分。(此獎分只適用於電話評審、在線評審及面對面評審)
- 神秘客戶如於三天內經過六次仍未能接通參賽單位, 該次評審將被扣一分



# 實施時間表

大獎發佈 - 15 Jan 21 ( 粵語 ); 22 Jan 21 ( 普通話 )



新參賽單位啟動會議 – 18 Jan to 5 Feb 21



報名截止 – 10 Feb 21



FAQ 提交限期 – 18 Feb 21



比賽啟動講座 – 23 Feb 21



評審期 – 1 March to 31 August 21



評審報告發放日期 – 14 May; 15 July; 8 Nov 21



成績公佈及頒獎典禮 – 5 Nov 21

**Q**UESTION **&** **A**NSWER

提問 與 回應



# 聯絡資料

電話：**3966 2852**

電郵：[secretariat@hkcca.com](mailto:secretariat@hkcca.com)

網站：[www.hkcca.com](http://www.hkcca.com)



感謝