

广东省服务外包产业促进会

GUANGDONG SERVICE OUTSOURCING INDUSTRY ASSOCIATION

关于开展 2019 年度广东省最美客服人行业 评选活动的通知

各相关单位:

为促进广东省呼叫产业的发展,引导广东省呼叫中心与客户关系管理行业紧跟数字经济时代的发展步伐,激励和表彰行业中做出卓越成绩的个人,增强呼叫中心行业的影响力和地位,由广东省服务外包产业促进会主办,广州服务贸易与服务外包行业协会呼叫中心与客户关系管理专业委员会承办的“2019 年度广东省最美客服人行业评选”活动将于 2019 年 12 月—2020 年 2 月展开,活动以“心系客户,智慧同行”为主题,设置八大类奖项,将通过专家评审和网络投票相结合的方式,评选出广东省呼叫中心与客户关系管理行业在服务创新、客户体验、运营管理等领域有着突出贡献的个人。

现将相关事项通知如下:

一、组织机构

主办单位: 广东省服务外包产业促进会

承办单位: 广州服务贸易与服务外包行业协会呼叫中心
与客户关系管理专业委员会

协办单位：深圳市现代服务外包产业促进会、深圳市呼叫中心行业协会、佛山市服务贸易和外包协会、珠海市服务贸易和外包行业协会、东莞市服务外包产业联合会

二、活动主题

心系客户，智慧同行

三、活动时间

2019年12月—2020年2月

四、奖项设置及数量

- (一) 2019年度行业杰出贡献奖
- (二) 2019年度优秀运营管理奖
- (三) 2019年度优秀班组长
- (四) 2019年度优秀培训师
- (五) 2019年度优秀质保师
- (六) 2019年度精英客服奖
- (七) 2019年度最佳AI工程师
- (八) 2019年度最佳数据分析师

五、评选方式

(一) 活动对象

广东省呼叫中心与客户关系管理行业的从业人员。

(二) 参加方式

活动采取单位推荐参加方式，接受个人报名，每家单位

每个奖项的推荐名额不超过 3 个。

(三) 参选材料要求

1. 参选视频：围绕“心系客户，智慧同行”的活动主题，请申报人制作一段关于自己正在从事的呼叫中心相关职位的体验、或是对自己正在从事工作的理想追求的视频，内容要体现申报人正在从事的岗位特色和所任岗位在数字时代出现的新变化，申报人如何运用新兴技术为客户提供更好的服务。要求要有具体事例展示，思想积极健康，体现正面、乐观、向上的情感。推荐制作 9:16 的竖版视频，或 16:9 的横版视频，使用常用视频格式 mp4，时长在 1-3 分钟，分辨率为 720P（1280x720）及以上，视频大小不超过 50M。

2. 其他：提交活动申报表和职业照（不小于 3M）1 张。

(四) 材料提交方式与时间

1. 提交要求：请单位设立一位活动联系人，由活动联系人收集单位所有申报人的参选材料，统一提交给活动主办方。申报人以“参选奖项+参赛单位+参选人员”（例如：2019 年度精英客服奖+XXX 企业+张三）的命名方式把申报资料（包括参选视频、活动申报表、职业照）打包成一个文件夹，汇总给单位的活动联系人。单位活动联系人根据本单位所有申报人的申报资料，填写《2019 年度广东省最美客服人行业奖项推荐单位资料汇总表》，并附上单位营业执照，压缩成以“单位名称+2019 年度最美客服人申报资料”（例如：XXX 企

业+2019年度最美客服人申报资料)为命名的一个文件夹统一提交给主办方。

2. 提交方式: 请于2020年1月8日前提交材料至邮箱: gzsoa2010@vip.163.com。

(五) 评审方法

1. 评委组成: 活动评审组由专委会成员、业内专家、专业机构及行业管理机构代表组成。

2. 评审方式: 评审采用评审组评分+网络投票结合的方式, 按照权重得出每位申报人的最终得分, 以最终得分的高低按顺序评定获奖名单。

六、参选原则

(一) 本次活动自愿参与, 评选过程不收取任何费用。

(二) 主办方承诺收到的所有资料, 除作为评审之用, 不作商业用途。申报人一经申报必须按评选要求提交相关资料, 对任何蓄意提供虚假申报资料或信息的个人, 主办方有权对其免除评选的资格。

(三) 本年度的行业表彰将秉承公开、公平、公正的原则, 按照专业而规范的组织评选程序进行, 经过专家评审和网络投票进行全面评估。

附件: 1. 2019年度广东省最美客服人行业评选活动
申报表

2. 2019 年度广东省最美客服人行业评选活动
推荐单位资料汇总表

联系人：戴衡欣，020-62902127

李星云，020-62902129

黄庆群，020-62902130

地址：广州市天河区员村一横路 7 号广东软件大厦六楼

广东省服务外包产业促进会

2019 年 12 月 11 日



附件 1

2019 年度广东省最美客服人 行业评选活动申报表

姓 名: _____

手机号码: _____

电子邮箱: _____

所在单位: _____

通讯地址: _____

申报日期: _____

填报说明

1. 本活动自愿参与，评选过程不收取任何费用。
2. 请务必按照本人的真实情况填写并提交相关资料，对任何蓄意提供虚假申报资料或信息的个人，主办方有权对其免除评选的资格，并由申报人承担由此引起的一切后果。
3. 请在填写完毕后的申报表的单位盖章一栏加盖单位公章或业务章并扫描成 PDF，连同 word 版本提交给本企业的活动联系人。
4. 客户认可、荣誉或奖项可以是个人获得的或所在团队获得的，相应证明材料接受复印件或截图格式。
5. 相关业绩描述如 KPIs、案例、工作评价、发展愿景等不作字数要求。

一、推荐单位意见

| | |
|------------|---|
| 推荐单位 意见 | <p style="text-align: center;">（此为模板，仅供参考）</p> <p style="text-align: center;">_____是我单位 _____（部门）的_____（岗位）</p> <p>人员。其自任职以来，一直秉持岗位职业要求，爱岗敬业认真负责，以良好的职业素养和职业技能，为客户提供了认真、细致、周到的服务，是我单位的优秀员工。现推荐____参加“2019年度广东省最美客服人行业评选”活动。</p> <p style="text-align: right;">推荐单位（单位盖章）： 日期：</p> |
|------------|---|

二、申报人情况

| | |
|-------------------|---|
| <p>申报奖项</p> | <p> <input type="checkbox"/>2019 年度行业杰出贡献奖 <input type="checkbox"/>2019 年度优秀运营管理奖 <input type="checkbox"/>2019 年度优秀班组长 <input type="checkbox"/>2019 年度优秀培训师 <input type="checkbox"/>2019 年度优秀质保师 <input type="checkbox"/>2019 年度精英客服奖 <input type="checkbox"/>2019 年度最佳 AI 工程师 <input type="checkbox"/>2019 年度最佳数据分析师 </p> |
| <p>岗位职责简介</p> | <p>岗位名称：</p> <hr/> <p>在行业的工作年限： _____ 年 在该公司的工作年限： _____ 年 在该岗位的工作年限： _____ 年</p> <p>岗位职责描述：</p> <hr/> <p>所任岗位的客服中心组织架构图，涵盖申报参选岗位（体现该岗位的管理范围和人数）。</p> |
| <p>主要业绩/成就/贡献</p> | <p>所任岗位相关的工作目标/关键表现指标 KPIs 有哪些：</p> <p>在 2019 年度的完成情况，主要的业绩/成就/贡献：</p> <p>目标/关键表现指标 KPIs 的评估标准：</p> <p>本人 2019 年度目标/关键表现指标 KPIs 的达成情况：</p> <hr/> <p>请提供一到两个曾主持的项目或解决工作难题的案例（代表专业服务水准，或创新能力，或智慧化服务能力等）。</p> |

| | |
|---------------|---|
| | 请提供最近一次的工作评价及上司评价（请说明评价准则）。 |
| 个人素质及 专业能力 | 描述你如何结合个人的特质、优势及专业技能，使你在岗位更有效发挥所长，为客户提供优质服务。 |
| | 描述你如何提升个人的能力使自己成为客服行业的专业人员，以及达成这一目标的方法或过程。（如：创新能力、智能化服务能力等） |
| 个人发展 | 个人在行业或岗位的发展愿景是什么？未来的发展计划？如何达成？ |
| 视频简介 | (150字以内) |

三、2018-2019 年获得的客户认可、荣誉或奖项（含与业务相关及与业务不相关的，如义务工作、志愿活动等）。
相关复印件请附在表后。

| 序号 | 证书名称 | 发证单位 | 发证日期 |
|----|------|------|------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

附件 2

2019 年度广东省最美客服人行业评选活动推荐单位资料汇总表

| 单位名称: | | | | | |
|--------|------|------|----|-----|------|
| 单位联系人: | | 电话: | | 邮箱: | |
| 序号 | 选手姓名 | 岗位名称 | 手机 | 邮箱 | 参评奖项 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

请于 2020 年 1 月 8 日前汇总本单位申报人参选资料，填写此表后发送至邮箱：gzsoa2010@vip.163.com。联系电话：戴衡欣 020-62902127，李星云 020-62902129，黄庆群 020-62902130。