**中国最佳客服中心评选报名申请表（企业）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 报名截止时间： | 2016/08/31 | 数据提交截止时间： | 2016/08/01-08/31 |
| 抽查入户时间： | 2016/09/01—2016/09/30 | 颁奖典礼时间： | 2016/10/13 |

|  |  |
| --- | --- |
| 企业名称 |  |
| 通讯地址及邮编 |  |
| 所属行业 |  | 企业网址 |  |
|  |
| 最高管理者姓名 |  | 部门 |  |
| 职位 |  | E‐mail |  |
| 座机 |  | 手机 |  |
|  |
| 填表人姓名 |  | 部门 |  |
| 职位 |  | E‐mail |  |
| 座机 |  | 手机 |  |
|  |
| 奖项申请 | 1.2016年度中国最佳客服中心（运营奖） 2.2016年度中国最佳客服中心（外包奖） 3.2016年度中国最佳客服中心（创新奖） 申请奖项： |
| 申请单位意见 | 本单位同意参加“2016中国最佳客服中心”评选活动，并证明所填各项内容属实。盖 章2016年 月 日 |

**问卷说明：**

1. 欢迎企业自荐或推荐其他单位。参加初选无需任何费用，进入复审的候选企业需交纳实地测评、专家评审及与评选活动相关的基本费用。获奖的“中国最佳客服中心（个人奖）”的候选人及其个人奖项交纳评选活动相关的基本费用。
2. 本次调查将完全遵守客观公正的原则进行，不受任何其他因素影响；请企业如实填报，我们将对涉及企业商业机密的数据予以保密。该问卷将作为最终评选的重要依据之一。填写完毕后，请以电子邮件形式回复到：zhangy@ctiforum.com邮件主题请注明：“2016中国最佳客服中心评选”。咨询电话：010-82079677/13901088974

**主办单位：**CTI论坛（www.ctiforum.com）

**指导单位：**中国通信企业协会增值服务专业委员会

**附件（以下内容请尽量填写完整，以电子文档形式提交）**

**评审企业概要**

|  |  |
| --- | --- |
| 评审类别 | 评审细则 |
| 一、规划及发展方向 | 呼叫中心战略指导方针（简述） |
| 业务内容设计和部署（简述） |
| 年度经营计划（简述） |
| 面向客户提供完善的沟通渠道（请列出） |
| 呼叫中心文化建设（简述） |
| 二、人员管理 | 组织架构（图） |
| 关键支持岗位（请列出） |
| 人员招聘（简述） |
| 培训课程结构及实施（简述） |
| 人员薪酬与激励（请列出） |
| 员工满意度（具体数据） |
| 三、现场管理 | 业务量预测、排班、现场控制、现场应急措施、质量监控（简述） |
| 四、流程管理 | 流程的制订、控制和改进（简述） |
| 五、绩效管理 | 绩效指标结构、分解、评估和考核（简述） |
| 六、客户价值与满意度 | 客户满意度（具体数据） |
| 客户投诉处理及价值挖掘（简述） |
| 七、技术管理 | 系统基本功能、可靠性、维护、文档（简述） |
| 八、网络与信息安全 | 服务器和网络安全以及座席电脑安全（简述） |
| 信息保密制度（简述） |
| 九、客户权益保护 | 服务的明确提示、变更和终止要求（简述） |

**评审企业绩效指标数据列表**

|  |  |
| --- | --- |
| 指标名称 | 指标名称 |
| 员工晋升率 | % | 员工流失率 | % |
| 座席招聘达成率 | % | 新座席保留率 | % |
| 员工人均培训时长 |  | 员工激励覆盖率 | % |
| 业务量预测准确率 | % | 业务处理占用率 | % |
| 实时业务服务水平 |  | 非实时业务及时处理率 | % |
| 现场上下线遵时率 | % | 质检覆盖率 | % |
| 质检关键错误发生率 | % | 系统故障数 | % |
| 系统缺陷及时解决率 | % |  |  |