



資料提供：程鏡明 | 工商時報 召集人 / 記者

第一線集團連續第二年獲頒發人對人電話行銷專業守則認證

【記者程鏡明／台北報導】大中華區領先的ICT服務供應商第一線集團於12/11日參加由香港客戶中心協會（HKCCA）主辦的人對人電話行銷專業守則認證頒授儀式暨聖誕節午宴。這是集團連續第二年獲得該認證，彰顯了集團提供優質呼叫中心委外服務的卓越能力。集團管理層獲邀出席該活動並與其他獲得該認證的服務供應商一同分享喜悅。

第一線集團創辦人及行政總裁文立表示：「我們很高興參加人對人電話行銷專業守則認證頒授儀式，並非常榮幸成為連續第二年獲得該認證的服務供應商。我認為在協助企業推廣產品或服務時，電話行銷是把兩面刃，一方面它可以協助企業以高效的方法開拓客源並創造更多的營收；然而如果電話行銷人員的態度不佳或傳達錯誤的訊息時，不僅對企業的營收甚至品牌形象皆有負面的影響。因此隨著人對人電話行銷專業守則認證的引進，可以協助呼叫中心產業加強自身管理機制進而提高電話行銷的服務品質。」

第一線集團自2011年6月加入人對人電話行銷專業守則推行計畫，經過香港客戶中心協會及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，展示了集團在呼叫中心委外產業已為標杆，因而得以提供優質服務的卓越能力。

人對人電話行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訂的專業守則，旨在處理大眾對濫發電子資訊問題的關注及提升電話行銷服務水準。同時，獲得該計畫認證的電話行銷服務供應商的前線員工還將獲得免費培訓課程，以進一步全面提升員工服務技能。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、教育及呼叫中心委外服務的16家機構成為今年獲此殊榮的行業典範。

關於第一線集團

第一線有限公司成立於1999年，為知名的大中華區領先ICT服務供應商，為企業客戶提供各種高速可靠且具備成本效益的資訊和通訊技術方案，包括國際網路(MPLS VPN 服務組合)、網際網路互連、數據中心、整合通訊、網路資訊安全及呼叫中心委外等服務。服務範圍覆蓋多個主要的大中華及亞太區城市。第一線本著以客為先，專業、創新和不斷改進的精神，透過提供最佳的資訊及通訊科技服務，竭力為大中華區的企業用戶，提高生產力及增加盈利。

第一線服務覆蓋亞太地區700多個城市，超過7,600個MPLS VPN用戶端數目，託管客戶設備達7,800多台，服務廣泛覆蓋中國大陸、香港、台灣、新加坡以及越南。第一線是大中華區首批獲得ISO 27001:2005、ISO 20000:2005及ISO 9001:2008資訊安全、國際IT服務管理以及國際品質管理認證的ICT服務供應商。獲取的國際認證均代表第一線對客戶提供優質資訊及通訊技術整合服務的承諾，推動第一線不斷增進及完善旗下IT服務支援計劃。

如需更多有關第一線的資料，請瀏覽網頁 www.dyxnet.com/tw

或致電: +886 2 2738 0320