

# 广州服务贸易与服务外包行业协会

## Guangzhou Association of Service Trade & Outsourcing

穗服贸协〔2024〕03号

### 关于邀请参加2024年新客服节-数字化服务 产业发展大会及评选活动的通知

各有关企业：

随着新客服时代的到来，如何解决客服转型已成为业内的焦点话题。为进一步探寻客服行业转型策略，推动企业实现客服价值化、数字智能化、服务营销一体化数字化，广州服务贸易与服务外包行业协会客户联络与关系管理专业委员会将于4月25-26日协助中国电子商会及清远市人民政府举办2024年新客服节-数字化服务产业发展大会。

此次大会汇聚众多知名企业呼叫中心高管、行业专家以及CCOM标准专家，共同探索新客服时代客服转型的未来走向，分享客服转型在各行业的发展实践经验，以及智能化客服中心的最新技术进展等话题。

同时大会还将举办2024年度首届新客服节评选活动，表彰在呼叫中心领域取得卓越成就、做出杰出贡献的企事业单位及个人，为行业的创新发展树立典范。现将活动有关事项通知如下：

#### 一、2024年新客服节-数字化服务产业发展大会

(一) 时间、地点

时间：2024年4月25-26日

地点：清远市

## （二）主要内容

聚焦于客服转型的主题论坛、新客服颁奖活动、标杆企业交流学习、链接政企合作等。

## （三）组织机构

主办单位：中国电子商会

联合主办：清远市人民政府

协办单位：广州服务贸易与服务外包行业协会客户联络与关系管理专业委员会

承办单位：中国电子商会呼叫中心与客户关系管理专业委员会、北京客户洞察企业管理中心

## （四）参会嘉宾

总经理、呼叫中心总监、运营经理、主管、班组长、专岗人员等，呼叫中心BPO企业代表及软硬件系统供应商代表等。

# 二、2024年度首届新客服节评选活动

## （一）评选简介

新客服节评选是由有关政府部门与行业协会指导，新客服节组委会和北京易训天下咨询服务有限公司联合组织，表彰新客服成功转型的优秀企业、组织和个人。评选将在公开、公正、公平的基础上从严筛选，肯定为行业发展做出卓越成就的企业、团体和个人，以荣誉表彰树立行业楷模，以行业榜样激励和带领后行者。

## （二）奖项类别

### 1. 人物奖

新客服功勋人物、新客服领军人物

### 2. 企业奖

新客服最佳实践奖、服务价值最佳实践奖、数智化应用最佳实践奖、服务营销最佳实践奖、最佳数智技术供应商奖、最佳合作服务商奖

### 3. 明星奖

班组长之星、培训师之星、服务营销之星、AI 训练师之星卓越服务之星

## 三、报名事项

（一）参评。请有意向参评新客服奖的企业在 3 月 20 日前填写企业申报表（附件 1），同时欢迎企业自荐优秀个人参选并填写个人申报表并发回协会邮箱。评选介绍详见 2024 呼叫中心行业奖项手册“新客服奖”部分（附件 2 第 7-9 页）。

（二）参会。请有意向出席新客服节-数字化服务产业发展大会的企业于 4 月 15 日前填写报名表（附件 3）并发回协会邮箱。

本次参评参会均为免费，食宿及交通自理。

## 四、联系方式

联系人:黄小姐（参会），李老师（参评咨询）

电话:020-62902130, 010-82794120

邮箱: gzsoa2010@vip.163.com

- 附件：1. 2024 年度首届新客服节评选申报表  
2. 2024 呼叫中心行业奖项手册  
3. 活动简介及参会报名表

广州服务贸易与服务外包行业协会

2024 年 3 月 13 日

