**为推动广州呼叫中心产业的发展，在广州市民政局的批准下，广州服务外包行业协会呼叫中心与客户关系管理专业委员会（以下简称“专委会”）于2014年3月正式成立，接受广州市外经贸局和市科信局的业务指导。专委会的宗旨是集聚广州从事呼叫中心行业单位抱团发展，发挥政企桥梁纽带作用，参与国际呼叫中心领域的研究，建立与国内外同行沟通和合作机制，反映行业诉求，提倡行业自律，推动广州呼叫中心市场的建设与发展。**

**专委会业务范围：**

* 政策申报辅导：组织政策宣讲会，加强政策研究和学习；提供政策咨询，指导会员完成申报工作，帮助会员享受政策优惠。
* 整合行业资源：吸收从事呼叫中心相关业务的上下游企业、行业机构加入专委会，积极整合相关业务资源，组织开展业务洽谈对接、经验交流分享、主题沙龙等活动。
* 反映行业诉求：向政府反映呼叫中心行业内的呼声和利益诉求，维护会员和行业的合法权益；协助政府及其部门完成行业相关调查，将调查结果反馈给政府有关部门；积极参与政府有关部门沟通协调、参与涉及行业利益的决策、立法的论证咨询等。
* 促进行业自律：建立和健全呼叫中心行业标准规范和行业自律机制，监督企业规范运作，形成良好市场秩序，提高行业地位，保障企业共同利益。
* 开展产业研究：研究和探讨行业理论体系，寻求提高绩效、降低风险、有效控制成本的呼叫中心管理理论、方法与机制，为呼叫中心企业经营管理提供参考，推动呼叫中心行业在广州的发展。
* 探索人才培训模式：探索呼叫中心培训新模式，解决适用人才短缺问题，提高呼叫中心从业人员的技术水平和业务水平。

**加入专委会，即享四大优势服务：**

* 政策服务：国家、省市服务外包扶持资金申报、免税退税业务办理辅导，享受政策优惠。
* 业务对接：业务活动丰富，形式多样，增加接触有效客户途径，节约业务开拓成本。
* 资讯共享：掌握一手行业资讯，国内外先进技术及运营经验优先分享；
* 三大运营商专享优惠：免费获取**中国电信**、**中国联通**、**中国移动**三大运营商技术咨询顾问服务，业务优惠优先享受。

**专委会2014年度重点活动：**

* 4月，举办广州服务外包行业协会呼叫中心及客户关系管理专业委员会成立大会；
* 4月，开展行业调研活动，了解企业发展需求，形成行业调研报告，向政府反映业界呼声，争取贴合行业发展需求的政策优惠；
* 10月，举行《广州呼叫中心及客户关系管理行业发展报告（拟）》发布会及行业论坛。

**专委会架构：**

荣誉主任 汇丰环球客户服务（广东）有限公司　施任静嫦

主 任 中国电信股份有限公司广州分公司 号码百事通　陈震原

副 主 任 中国联合网络通信有限公司 3G事业部 　杜锦其

副 主 任 广东新华南方软件外包有限公司　孟霖

副 主 任 广州浚峰网络技术有限公司　潘美慧

副 主 任 广州诚伯信息有限公司　谭杰强

副 主 任 广东岭南职业技术学院　朱敏

副 主 任 广州数码通客户服务有限公司　杨品贤

副 主 任 广州嘉音讯通讯有限公司　倪梅端

副 主 任 东亚电子资料处理（广州）有限公司　陈赞浩

副 主 任 广州卓才百华人力资源有限公司 张燕