

GIẢI THƯỞNG DỊCH VỤ CHÂU Á (ANQ 2025)

Asian Service Award

Mục đích

- Công nhận các tổ chức truyền cảm hứng cho văn hóa xuất sắc trong dịch vụ và có thể đóng vai trò là hình mẫu để xúc tác cho sự chuyển đổi trong dịch vụ trong Khu vực Châu Á.
- Các tổ chức PHẢI là bên nhận giải thưởng dịch vụ/chất lượng địa phương để đủ điều kiện nhận Giải thưởng Dịch vụ Châu Á.
- Giải thưởng Dịch vụ Châu Á sẽ được trao trên một nền tảng riêng biệt, ví dụ: Hội nghị Thượng đỉnh Chất lượng/Xuất sắc Dịch vụ Châu Á trong bữa trưa hoặc bữa tối (sự kiện khoảng 3 giờ).
- Giải thưởng Dịch vụ Châu Á sẽ không làm ảnh hưởng đến các giải thưởng hiện có của ANQ, mà thay vào đó sẽ bổ sung cho chúng. Ví dụ: ARE-QP.
- Tạo ra một nền tảng để chia sẻ các thực hành tốt nhất trong Châu Á.
- Tự tài trợ.

Tiêu chí đánh giá

Các tổ chức được đề cử cho Giải thưởng Dịch vụ Châu Á được đánh giá theo các hạng mục sau:

- Lãnh đạo và Văn hóa – cách Ban Lãnh đạo cấp cao tạo ra và nuôi dưỡng một văn hóa định hướng dịch vụ; và đảm bảo tính nhất quán trong việc cung cấp dịch vụ.
- Đổi mới – cách Tổ chức Dịch vụ sáng tạo nâng cao trải nghiệm khách hàng bằng cách thay đổi cách họ phục vụ các bên liên quan, tức là cung cấp cho họ dịch vụ chất lượng cao hơn, giá trị lớn hơn hoặc tạo ra một dịch vụ hoàn toàn mới.
- Sử dụng Công nghệ trong việc nâng cao Trải nghiệm Khách hàng – cách Tổ chức Dịch vụ tận dụng công nghệ để nâng cao chất lượng và/hoặc năng suất, dẫn đến trải nghiệm khách hàng được cải thiện.

Yêu cầu nộp hồ sơ đánh giá

- Thông tin chung (của tổ chức) / Báo cáo thường niên mới nhất.
- Nộp bản mô tả hạng mục (800 đến 1.200 từ) – bản nộp phải bao gồm cách Tổ chức đã đạt được sự xuất sắc thành công trong các hạng mục đã chọn; ví dụ: Lãnh đạo & Văn hóa, Đổi mới hoặc Sử dụng Công nghệ trong việc nâng cao Trải nghiệm Khách hàng.
- Các đơn đăng ký phải bao gồm ảnh và/hoặc video để chứng minh bản mô tả.
- Các tổ chức có thể tham gia bao nhiêu hạng mục tùy thích miễn là họ tuân thủ các tiêu chí đánh giá của từng hạng mục.

Tiêu chí đánh giá (100 điểm) – Trọng số

Hạng mục	Lãnh đạo và Văn hóa	Đổi mới	Sử dụng Công nghệ trong việc nâng cao Trải nghiệm Khách hàng	Tổng điểm
Lãnh đạo và Văn hóa	70	10	20	100
Đổi mới	20	70	10	100
Sử dụng Công nghệ trong việc nâng cao Trải nghiệm Khách hàng	20	10	70	100

Những câu chuyện thành công:

Ví dụ về các Tổ chức đã đoạt Giải thưởng Dịch vụ Châu Á xuất sắc năm 2019:

- Công ty TNHH Công nghệ Xiaomi (Trung Quốc)
- Công ty TNHH Hàng không Phương Nam Trung Quốc (Trung Quốc)
- Công ty TNHH Đại chúng MK Restaurant Group (Thái Lan)
- Bệnh viện Siriraj (Thái Lan)
- Công ty TNHH Đại chúng Thai Wacoal (Thái Lan)