



HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會

從 

 創滿Fun



2017

Service & Courtesy

Award

傑出服務獎

從心



創滿Fun

引言

傑出服務獎創辦於1986年，以嘉許服務表現出色的前線員工為使命，藉此提高香港整體零售服務水平及提升國際競爭力，被譽為零售業界的奧斯卡盛事。

發展至今，傑出服務獎已遠遠超越一個比賽，更被企業視為服務提升的方案之一。透過公平公正的比賽平台、同業間之互相交流、團隊的鼓勵支持，參賽企業及其員工皆獲益良多。不少企業更將比賽納入內部培訓的項目之一，以激勵團隊、培養優質服務文化。

今年傑出服務獎的主題是：

「從心 創滿Fun」

零售業前景仍然充滿挑戰，既然外圍環境不可控，何不改變心態，想想如何樂在其中？

各位零售從業員，我們相信，只要你們繼續本著初心、熱心和同理心，定能為客人帶來超越滿分的服務，同時尋得莫大的滿足感及樂趣。

目錄

- 1 引言
- 2 一項殊榮 三方獲益
- 3 2016年參加品牌
- 4 個人獎項
參賽組別
參賽級別
特別組別
評審程序
評審準則
- 8 公司獎項
參賽要求
評審方法
- 10 參賽得益及獎勵一覽
- 11 傑出服務獎時間表
報名詳情
- 12 參賽費用
- 13 規則和條款
- 14 公司參加表格
- 15 員工提名表格
- 16 參賽者7月工作時間表



公司每年都參與這項零售業的盛事，為的不是一個獎項；而是我們深信每位參賽者，可於整個過程中，獲益良多，了解不同服務技巧的背後種種理念，為顧客帶來優質的服務體驗！

OK 便利店 高級經理 - 人才管理及發展
潘寶珍

無論是大企業或中小企，要建立一套公司文化絕對需要一段長時間，然而透過這個比賽，我相信任何一家零售公司，都能很快建立以服務為先的正面形象。

新興行旅行社有限公司 副總經理
蔡佳泉

這麼多年，著力於培訓員工參賽，並不為製造多幾位贏家，而是期望透過比賽，公司上下都能培養出時刻提供優質服務的心態。

屈臣氏集團 集團人力資源部
人力資源總監(香港零售)
鄒惠儀

對公司來說，員工透過參賽，既演繹了企業文化，亦令工作間變得活潑有趣。

香港必勝客有限公司 董事
葉焯德

我認為參加者無論獲獎與否都能從比賽中自我成長，提升服務意識及技巧，將此推廣至店舖的所有同事，使公司整體在服務的水準能更上一層樓！

City Super Limited Head of Learning & Development Division
Vincci Luk

同事經過培訓和比賽歷練後，每人必有所得著，特別是在知識技能，演說技巧、服務理念，以至膽量等都會增強，只要努力付出，自可得到收穫。

牛奶有限公司 人力資源經理 - 培訓及發展
高少容

一項殊榮 三方獲益

1

參賽員工

- 擴闊視野，強化服務理念，增強自信心
- 企業及業界對員工的肯定，有助晉升及事業發展
- 跨部門參與，加深員工對公司的了解，增加歸屬感
- 優勝者可免費參與海外考察團，增廣見聞

2

參賽企業

- 發掘有潛質員工，嘉許優秀員工，提高士氣及團隊精神
- 與同業互相交流、知己知彼，提升企業服務水平
- 宣傳企業優質服務的形象，提高品牌形象
- 發掘人才回饋公司，使服務文化持續發展

3

香港零售業

- 培育零售人才，成業界優質服務的典範
- 推動服務文化，加強香港零售業於國際競爭力
- 提升零售服務業的專業形象，吸引更多新血入行



參加公司認同比賽

98% 可提升員工的自信心



94% 有效發掘及留住優秀員工



96% 有助公司建立企業服務文化及提升服務質素



98% 有助公司建立優質服務的品牌形象



98% 有助公司長遠人才發展



資料來源：香港零售管理協會 - 人才發展問卷調查 (2016年12月)

2016年參加品牌

1010 · 蘋果迷你倉 · 大家樂 · 家得路 · 卓思廊 · 悅購点 · 周大福 · 鍾菜 · OK便利店有限公司 · city'super · 會所1号 · colourliving · 康維他 · csl. · ECCO · 億世家 · 億世家 Pro · FAITH · 豐澤 · Fusion · Fusion Deli by city'super · 縱橫二千有限公司 · 銀杏館 (華麗耆素) · 佐丹奴 · Giordano Junior · Giordano Ladies · 茲曼尼客廳傢俬專門店 · 神采飛揚 · 生活。好點 · Great · 按摩保健治療中心 · 香港電訊 · 香港電訊 - 客戶服務中心 · HomeSquare · 香港迪士尼樂園商品部 · iBakery · K11 Concepts Limited · K11 Design Store · 奇華餅家 · 拉斐特婚禮統籌有限公司 · le saunda · 悠閒坊 · Little Mermaid · LOG-ON · Market Place by Jasons · 新都廣場 · MOKO新世紀廣場 · 新城市廣場三期 · 海洋公園公司 · 綠盈坊有機店 · 將軍澳中心 · 百佳 · Petit Bateau · 薄餅博士 · 必勝客 · 實惠家居有限公司 · 太子珠寶鐘錶公司 · RocaConcepts · 聖安娜餅屋有限公司 · 莎莎化粧品有限公司 · 上海姥姥 · 資生堂 · Sinomax · 意粉 360 · 意粉屋 · 星巴克 · Stride Rite · 一粥麵 · Taste · 茶木台式休閒餐廳 · 德藝會 · 香港賽馬會 · 香港電燈有限公司 · 永安百貨有限公司 · 家匠TMF · Toonsland · 煤氣公司 · Toysrus · TSL 謝瑞麟 · U Deli · 娛藝院線 · 歐化傢俬 · V city · 維特健靈 · 屈臣氏 · 屈臣氏酒窖 · 惠康 · 吉野家快餐(香港)有限公司

* 依品牌名稱的英文名排列，去年得獎品牌以橙色顯示



獎項架構

歡迎公司提名前線員工參加。如公司有多個品牌，應以每一個品牌為參賽單位遞交提名。
參賽者將被分組、分級作賽，競逐以下的個人及公司獎項。

個人獎項

★ **產品組別獎**
各產品組別選一位**基層級別**及**主管級別**得獎者

★ **特別組別獎**
S&C 新秀組別 **NEW** - 基層級別及主管級別
各選金獎、銀獎、銅獎

社企組別 - 金獎、銀獎、銅獎

Earn & Learn 學生組別 - 金獎、銀獎、銅獎

★ **優越表現獎**
在每組別及級別中，總決賽分數排名最高的首10%參賽者

★ **優質服務之星**
第一階段神秘顧客評審獲滿分的參賽者



公司獎項 (詳見第8頁)

★ **最佳參賽隊伍獎**
- 金獎、銀獎、銅獎

★ **最具潛質品牌獎**
- 金獎、銀獎、銅獎

★ **傑出服務店舖獎**
- 金獎、銀獎、銅獎 / 嘉許證書
- **最受歡迎店舖獎** **NEW**



參賽組別

參賽者將被列入以下其中一個組別作賽。

產品組別			
麵包西餅店組別	時裝飾物店 - 高級時裝組別	兒童商品組別	超級市場 / 自助購物商店組別
化粧品店組別	時裝飾物店 - 運動及戶外用品組別	個人護理產品組別	電訊組別
電子 / 數碼產品組別	快餐店組別	專業組別	主題樂園及景點組別 NEW
便利店組別	食品店組別	餐廳組別	鐘錶及珠寶店組別
百貨公司組別	鞋類組別	零售(服務)組別	
眼鏡組別	傢俱及居室用品組別	商場管理組別	
時裝飾物店組別	健康產品組別	專門店組別	
特別組別			
S&C 新秀組別 NEW	社企組別	Earn & Learn 學生組別	

- 每個產品組別需有最少來自**2間不同公司的參賽品牌**，及需有**最少8位參賽者**。如該組別只有2個參賽品牌，每個品牌的參賽人數不可少於3個。
- 如因參賽品牌或人數不足而未能成組，協會將會按參賽者所屬品牌之業務分配至其他相關組別。
- 協會有權就上述組別再作細分及修改組別名稱。
- 分組詳情請參閱 [規則及條款]。



參賽級別

	基層級別	主管級別
基本要求	<ul style="list-style-type: none"> 全職或兼職員工，需與顧客直接接觸；以及 50% 以上的工作性質屬銷售 / 顧客服務 由截止報名日期起計，全職員工受僱期不少於 6 個月；而兼職員工受僱期不少於 12 個月 公司不可提名以下人士參加比賽：(a) 需擔任管理或督導工作的員工或 (b) 見習行政人員或 (c) 代理主管 曾獲獎者只可參加主管級別比賽 	<ul style="list-style-type: none"> 全職主管，需與顧客直接接觸；以及 50% 以上的工作性質屬銷售 / 顧客服務 管理範疇不可超過一間零售店舖，或百貨公司內的一個部門 由截止報名日期起計，受僱期不少於 6 個月 公司不可提名見習行政人員參加主管級別比賽 曾獲獎者不可再參加
每月工作天及工時	<p>全職員工</p> <ul style="list-style-type: none"> 每月工作不少於 20 個工作天及不少於 120 小時，當中不包括用膳時間 其中 4 個工作天必須為星期六、日或公眾假期[#] <p>兼職員工</p> <ul style="list-style-type: none"> 每月連續工作不少於 4 星期，每星期不少於 18 小時，即每月不少於 72 小時，當中不包括用膳時間 其中 2 個工作天必須為星期六、日或公眾假期[#] 	<ul style="list-style-type: none"> 每月工作不少於 18 個工作天及不少於 108 小時，當中不包括用膳時間 其中 4 個工作天必須為星期六、日或公眾假期[#]
人數	<ul style="list-style-type: none"> 不設限額 	<ul style="list-style-type: none"> 每個品牌最多 5 名參賽者

[#] 不適用於個別公司，其營業時間為星期一至五或星期六輪休。

特別組別

S&C 新秀組別 **NEW**

基層級別及主管級別之基本要求及工作天/工時要求同上。其他參賽資格：

- 只限**首次**參加傑出服務獎之品牌
- 每個品牌最多提名5位參賽者（基層+主管）



特別組別 (續)

	社企組別	Earn & Learn 學生組別
基本要求	<ul style="list-style-type: none"> 參賽公司須為香港的社會企業*及從事零售或服務之業務，並有營運實體店舖 參賽者需為前線員工，需與顧客直接接觸；以及 50% 以上的工作性質屬銷售 / 顧客服務 由截止報名日期起計，參賽者受僱期不少於 6 個月 	<ul style="list-style-type: none"> 只限零售業「職」學創前路先導計劃之參與公司（不論業務性質）報名，參賽者亦必須為相關計劃之現任學員
每月工作天及工時	<ul style="list-style-type: none"> 每月工作不少於 18 個工作天及不少於 108 小時，當中不包括用膳時間 其中 4 個工作天必須為星期六、日或公眾假期# 	<ul style="list-style-type: none"> 每月連續工作不少於 4 星期，每星期不少於 18 小時，即每月不少於 72 小時，當中不包括用膳時間 其中 2 個工作天必須為星期六、日或公眾假期#
人數	<ul style="list-style-type: none"> 每個品牌最多 2 名參賽者 	<ul style="list-style-type: none"> 每個品牌最多 2 名參賽者

* 社會企業指透過商業經營手法，賺取利潤，並將盈餘用於扶助弱勢社群、促進社區發展及社會企業本身的投資，詳情請參考社聯出版的《社企指南》。

不適用於個別公司，其營業時間為星期一至五或星期六輪休。



評審程序

第 1 階段 — 神秘顧客評審

參與組別：產品組別 (基層/主管) | S&C 新秀組別 (基層/主管) | 社企組別 | Earn & Learn 學生組別

- 神秘顧客將在 7 月期間進行 2 次探訪，評核參賽者的工作表現，按平均分甄選參賽者進入第二階段。



6月13日或之前交參賽者7月份工作時間表

參賽者記得要帶傑出服務獎嘅掛章同你地個名牌

如果要神秘顧客買野，公司記得要提供現金津貼

第 2 階段 — 準決賽 小組面試

參與組別：產品組別 (基層/主管) | S&C 新秀組別 (基層/主管)

- 入圍者將獲邀與評審團會面，並以**小組評審**形式進行面試。
- 計分方法按參賽者在第一階段神秘顧客的評分，以及在準決賽面試中的評分，各佔總分 50% 來甄選參賽者（S&C 新秀組別除外）。
- S&C 新秀組別**的計分方法則按參賽者在第一階段神秘顧客的評分（佔 30%）以及在準賽面試中的評分（70%）來甄選參賽者。

大會將於此階段選出 S&C 新秀組別的得獎者



第 3 階段 — 總決賽 個人面試

參與組別：產品組別 (基層/主管) | 社企組別 | Earn & Learn 學生組別

- 入圍者將獲邀與評審團會面，並以**個別評審**方式進行面試。
- 計分方法按參賽者在第一階段神秘顧客的評分（佔 30%），以及在總決賽面試中的評分（佔 70%）來甄選參賽者。



個案分析

角色扮演

問答環節

評審團

評審團由一班資深零售從業員、培訓顧問、講師、政府官員，以及來自零售服務業、公共機構不同界別的高級行政人員所組成

語言

廣東話為主





評審準則

神秘顧客評審

基層級別 / Earn & Learn 學生組別 / 社企組別

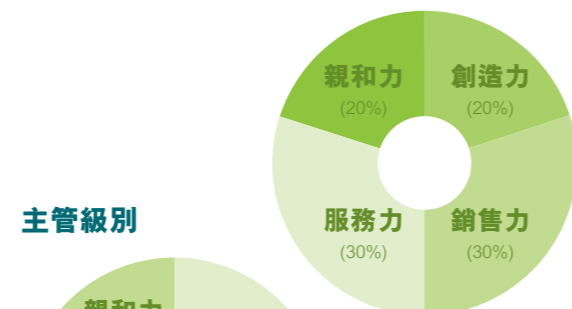
1. 店員儀表
2. 接待顧客
3. 銷售知識及技巧 或 收銀服務
4. 顧客購物後離開

主管級別

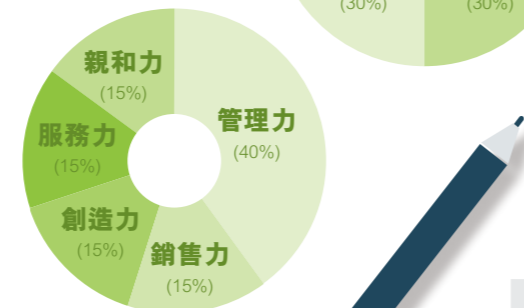
1. 店員儀表
2. 接待顧客
3. 銷售知識及技巧
4. 收銀服務
5. 顧客購物後離開
6. 整體合作精神
7. 店舖整潔

小組面試及個人面試評審

基層級別 / Earn & Learn 學生組別 / 社企組別



主管級別



公司獎項

參賽要求/評審方法

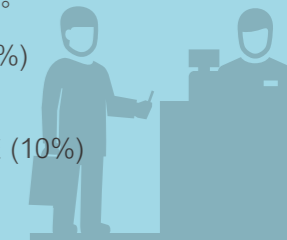
最佳參賽隊伍獎	最具潛質品牌獎	傑出服務店舖獎
<ul style="list-style-type: none"> • 參賽品牌在總決賽中仍有最少 4 名參賽者 (包括 3 名基層級別及 1 名主管級別)。 • 如多於 4 名參賽者, 將以總決賽成績最高分的 4 名參賽者競逐「最佳參賽隊伍」金、銀、銅獎。 	<ul style="list-style-type: none"> • 只適用於 S&C 新秀組別 的參賽品牌。 • 參賽品牌提名最少 4 名參賽者 (包括 3 名基層級別及 1 名主管級別)。 • 如多於 4 名參賽者, 將以二個比賽階段總分最高的 4 名參賽者競逐「最具潛質品牌」金、銀、銅獎。 	<ul style="list-style-type: none"> • 每個參賽品牌可提名一間分店競逐獎項。 • 該分店須為獨立零售店舖 (不適用於品牌專櫃或其中一個部門)。 • 該分店須有員工參加個人組別比賽, 包括最少一位主管及一位基層員工, 不設上限。 • 提名單位以店舖地區為單位, 例如: ABC 珠寶—中環 IFC 店。



傑出服務店舖獎

第 1 階段 — 神秘顧客考核及服務簡報

- 神秘顧客將在7月期間進行額外2次店舖探訪, 以評核店舖的整體工作表現, 佔總分50%。
- 參賽分店須於7月31日或之前提交一份不多於5頁服務簡報(powerpoint), 佔另外50%。
- 評審標準:
 - 服務創意 — 該分店一個與別不同的服務點子; 是否符合顧客需要 (20%)
 - 團隊合作性 — 分店不同崗位的合作, 公司不同部門的支援 (20%)
 - 執行成效 — 清晰執行時段、顧客滿意度、分店營運業績等可量化數據 (10%)
- 入圍名單將於8月中旬公布, 晉身下一階段比賽。



第 2 階段 — 服務短片

- 入圍分店須於9月15日或之前提交一條服務短片, 並符合以下細則:
 - 須以手機拍攝, 長度不多於3分鐘
 - 於參賽分店拍攝
 - 出鏡者須包括最少一名於該分店工作的 frontline 員工(不限於個人參賽者)及一名中層或以上管理人員
 - 短片須圍繞上一階段服務簡報的內容
- 評審標準:
 - 第一階段神秘顧客 (30%)
 - 服務創意 (30%)
 - 團隊合作性 (30%)
 - 執行成效 (10%)
- 大會將選出不多於十間「傑出服務店舖」, 予以嘉許, 同時晉身下一階段比賽。
- 被揀選的服務短片將會放於協會網頁進行公眾投票, 競逐「**最受歡迎店舖獎**」。



NEW

第 3 階段 — 總決賽 - 分店代表面試

- 每間「傑出服務店舖」須派出兩位代表於總決賽當日面見評判, 評判根據服務簡報及短片內容作出提問, 以選出金獎、銀獎、銅獎。
- 面試代表須包括該分店的前線員工及公司管理人員, 例如該分店的分店經理, 區域經理或營運經理等以上管理人員, 但不限於出鏡者。
- 評審標準:
 - 服務創意 (25%)
 - 團隊合作性 (25%)
 - 執行成效 (25%)
 - 現場問答 (25%)





參賽得益及獎勵一覽

	所有參賽者	S&C 新秀組別 決賽入圍者	總決賽入圍者	個人獎項得獎者	公司獎項得獎者
賽前 — 傑出服務獎掛章	☞				
賽前 — 獎項櫥窗標貼	☞				
參與證書	☞				
綜合評審報告	☞				
免費出席結果發佈會		☞	☞	—	—
廣泛報道		☞	☞	☞	☞
免費出席協會周年晚會暨頒獎典禮			產品組別入圍者	☞	
水晶獎座 / 得獎證書				☞	☞
得獎櫥窗標貼				☞ (優越表現獎及 優質服務之星除外)	☞
宣傳短片				產品組別得獎者	金獎公司
海外考察團				產品組別得獎者	金獎公司半費 (最具潛質品牌獎除外)



傑出服務獎時間表

2017	提前報名優惠	4月7日-5月12日
	報名截止日期	5月31日
	遞交參賽者7月份工作時間表	6月13日
	參賽公司迎新會	6月15日
	第一階段 — 神秘顧客評審	7月1 - 31日
	提交服務簡報 (適用於傑出服務店舖獎參加公司)	7月31日
	第二階段 — 準決賽小組面試	9月7日
	提交服務短片 (適用於傑出服務店舖獎參加公司)	9月15日
	第三階段 — 總決賽個人面試	10月11日
	結果發佈會	10月24日
2018	得獎者宣傳	11-12月
	協會周年晚會暨頒獎典禮	12月5日
	得獎者獲安排海外考察	3月

* 如有更改，將以協會最後公布為準

報名詳情

網上報名：<http://snc.hkrma.org/enrol> 或 把下列資料電郵至 snc@hkrma.org



1. 公司參加表格
2. 員工提名表格
3. 員工彩色近照

- 相片規格：
- (a) 穿著整齊公司制服；
 - (b) 於一個月內拍攝的彩色近照，背景必須為白色；
 - (c) 檔案大小在500K以內；
 - (d) 檔案名稱為參加者姓名

增值服務

協會將為參賽公司舉辦各種備戰工作坊、業界交流等，參賽公司亦可以優惠價報名參加協會各項講座及培訓活動。



參賽費用

參賽公司須於每一比賽階段開始前支付相關費用，Earn & Learn學生及社企組別可獲豁免相關費用。「最佳參賽隊伍獎」及「最具潛質品牌獎」的報名費用全免。

第一階段 —— 報名費用

公司在報名時，須支付以下費用。費用已包括2次神秘顧客評審、綜合評審報告及參與證書。

參賽級別	第一階段 —— 參加費用 (每位計)			
	提前報名優惠 2017年5月12日前		原價	
	會員	非會員	會員	非會員
基層級別	HK\$900	HK1,200	HK\$1,200	HK\$1,700
基層級別 - S&C 新秀組別	HK\$450	HK\$600	HK\$600	HK\$850
主管級別	HK\$1,200	HK\$1,600	HK\$1,500	HK\$2,200
主管級別 - S&C 新秀組別	HK\$600	HK\$800	HK\$750	HK\$1,100
傑出服務店舖	HK\$900	HK1,200	HK\$1,200	HK\$1,700

第二階段 —— 準決賽費用

晉身第二階段準決賽的入圍者，將獲邀參加小組面試，並須支付以下費用。

獎項級別	第二階段 —— 準決賽費用(每位計) 2017年9月7日前	
	會員	非會員
基層級別	HK\$1,200	HK1,600
基層級別 - S&C 新秀組別	HK\$3,500*	HK\$3,800*
主管級別	HK\$1,500	HK\$2,200
主管級別 - S&C 新秀組別	HK\$3,800*	HK\$4,200*
傑出服務店舖	HK\$1,200	HK1,700

* 費用已包括入圍者可：

- 出席結果發佈會
- 於有關媒體刊登入圍名單

得獎者宣傳費用

個人獎項

- 產品組別(基層/主管級別)：每位HK\$9,800
- S&C 新秀組別(基層/主管級別)：每位HK\$5,800 *
- Earn & Learn 學生組別/社企組別/優越表現獎：每位HK\$3,800 *

* 費用包括得獎者出席2017周年晚會暨頒獎典禮

付款方法

請以支票形式支付各階段參加費用，抬頭請寫「香港零售管理協會有限公司」

郵寄支票至銅鑼灣禮頓道33-35號第一商業大廈7樓



規則和條款

協議條款

1. 參賽者及所屬公司必須遵守傑出服務獎的規則和條例。
2. 協會擁有有關獎項的得益、獎項架構、所屬組別、參賽資格、評審標準、評審程序、宣傳、獎項結果及各項安排和細則的最終決定權。

參賽公司

3. 如參賽公司有多個品牌，應以每一個品牌為參賽單位。如有需要，協會將重新安排參賽單位，並保留最後決定權。

參賽組別

4. 參賽者應參加合適的組別。如有需要，協會有權增減或更改參賽組別。
5. 每個產品組別需有最少來自2間不同公司的參賽品牌及需有最少8位參賽者。如該組別只有2個參賽品牌，每個品牌的參賽人數不可少於3個。
6. 若組別未能符合最低成立要求，協會將在截止報名後，通知受影響的參賽公司有關於分組別的新安排。
7. 協會有權更改參賽公司的組別，受影響的公司將獲個別通知。
8. 各組別將因應參賽人數及參賽單位數目而有所變動、增加或刪減。
9. 零售(服務)組別包括金融機構、公用事業、旅行社、娛樂設施、主題公園、婚禮商戶等。
10. 專門店組別包括酒類、音樂器材、寵物用品等。
11. 專業組別指持有專業資格之前線員工，例如：視光師、藥劑師、營養師、配藥員等。
12. 如參賽公司的前線員工包括(a)持有專業資格；及(b)非持有專業資格兩類，公司提名的(a)類前線員工會被安排至專業組別。一般前線員工，即(b)類，會按其零售行業被分配至所屬組別。
13. 專業組別不適用於其全部或大部份前線員工的基本入職條件，必須持有專業資格的公司，如銀行、保險、保安業等。

參賽資格

14. 曾獲傑出服務獎基層級別的前線員工，只可獲提名參加主管級別比賽；而曾獲主管級別或特別組別的得獎者均不可再次參賽。
15. 協會將根據公司的業務性質、品牌或銷售方式評核各公司的參賽資格。

評審程序

16. 所有參賽者均獲發「傑出服務獎」比賽掛章。於各個比賽階段，參賽者都必須穿著整齊公司制服，戴上公司名牌及「傑出服務獎」比賽掛章，否則將被扣分。
17. 參賽公司必須於6月13日或之前，以電郵 (snc@hkrma.org) 遞交參賽者的7月份工作時間表，否則神秘顧客評審將被評為零分。

18. 參賽公司如在限期後需更改參賽者的工作時間表，須繳交行政費HK\$500 (每張計)，並須於5個工作天前，將書面通知連同支票交予協會。
19. 在探訪期間，如神秘顧客在10分鐘內仍未找到參賽者，該次探訪將評審店舖內其他員工的表現，而協會亦不會另行通知參賽公司。
20. 進行探訪時，如神秘顧客需購買貨品(例如：快餐店、餐廳)，參賽公司須提供現金津貼，價值將以貨品價值及探訪次數來釐定，有關詳情，協會將與個別公司商討。
21. 協會將個別通知參賽公司第一及第二階段的入圍名單，而第三階段的結果將於結果發佈會中公佈。

取消申請 / 退出比賽

22. 報名一經遞交(包括電郵及網上報名)，不可取消，報名費用亦不獲發還。
23. 不論任何原因，如參賽者中途退出比賽，所屬公司須以書面通知協會，該參賽者將不獲發「參與證書」。
24. 參賽者如在2017年7月31日或之前退出比賽，將不獲發「綜合評審報告」。
25. 協會公布每個階段的入圍名單後，晉級的參賽者如退出比賽，仍然需要支付相關參加費用及宣傳費用。

取消資格

26. 如參賽公司虛報任何參賽者的資料，所有由該公司提名的參賽者，將會被取消參賽資格，而相關費用亦不獲發還。

宣傳及市場推廣

27. 協會有權使用參賽公司提供的資料，作宣傳及推廣傑出服務獎的用途。
28. 不論任何原因，如得獎者不參與任何宣傳活動，所屬公司仍須支付有關宣傳費用。

颱風或黑色暴雨安排

29. 在準決賽及總決賽面試當天，如天文台在上午7時或以後仍然懸掛八號颱風訊號或以上，全日所有面試將會取消。
30. 在準決賽及總決賽面試當天，如天文台懸掛黑色暴雨訊號，所有面試將會如期進行。
31. 如準決賽或總決賽因天氣或其他原因取消，協會將會另行通知參加機構，有關獎項的評分方法，協會保留一切替代安排及評分的最終決定權，亦毋須對決定作任何解釋。

海外考察團

32. 海外考察團是本協會給予傑出服務獎得獎者的其中一項獎勵，參與名額僅限得獎者本人，不得轉讓或退款。

資料保密

33. 所有參賽者的資料絕對保密，未經許可，不得向外發放。

ENROLLMENT FORM 公司參加表格

Deadline: 31 May 2017 / 截止日期：2017年5月31日

Please use separate form(s) if more than one retail brand enrolls. 如多於一個參賽品牌，請填另一表格。

Company Information 公司資料	
Company Name (English)	公司名稱 (中文)
Brand Name (English)	參賽品牌名稱 (中文)
Address 地址	
No. of Frontline Staff in HK 在香港的前線同事人數	No. of Outlets in HK 在香港的零售店舖數目
Main Contact Person 主要聯絡人	Alternative Contact Person 其他聯絡人
Position 職位	Position 職位
Tel 電話	Tel 電話
E-mail Address 電郵地址	E-mail Address 電郵地址
Would your brand compete for the "Best Service Outlets"? 品牌會否競逐「傑出服務店舖」?	
<input type="checkbox"/> Yes 是 提名店舖：_____	
提名店舖地址：_____	
提名店舖營業時間：_____	
<input type="checkbox"/> No 否	
Window Stickers Qty Required 櫥窗標貼數目 <input type="checkbox"/> 5 個 / <input type="checkbox"/> 自訂, _____ 個	

No. of participants 參加人數	Per Head 價錢	Discount 折扣	Sub-total 小計
Junior Frontline 基層級別	\$		\$
Supervisory 主管級別	\$		\$
Others 其他：_____	\$		\$
Total Amount 總金額			\$

Payment Methods 付款方式 (please tick where appropriate 請在適當位置加上 ✓)	
<input type="checkbox"/> Cheque 支票 (payable to "Hong Kong Retail Management Association Ltd" 支票抬頭「香港零售管理協會有限公司」) Cheque No. 銀行支票號碼 _____ Bank 付款銀行 _____	
<input type="checkbox"/> American Express (AE) Card 美國運通卡： Name of Card Holder 運通卡會員姓名 _____ Card Number 運通卡會員賬號 _____ Card Expiry Date 運通卡有效期 _____ Card Holder Signature 運通卡會員簽名 _____ Amount Due 繳付金額：HK\$ _____	

Declaration 聲明

We hereby agree / do not agree the Association to use the above personal data for processing applications, distributing circulars, publications, research materials, market information, marketing the annual events, conferences, seminars, briefings, meetings, awards, programmes, training programmes, and services of the Association, and similar activities organized by our business partners, as well as recruiting advertisement by our media partners. We will maintain the personal data (including name, company name, position, email address, business address, telephone number and fax number) in the Association's database. We may conduct direct marketing via fax, email, direct mail, telephone and/or other means of communication. If you do not wish to continue receiving our information, please write to us by email (snc@hkma.org) or by fax (2866-8380).

本公司 同意 / 不同意 協會使用以上的個人資料作各項用途，包括處理申請、分派協會的通告、刊物、研究資料、市場資訊、推廣協會的周年活動、研討會、講座、簡報會、會議、獎項計劃、培訓計劃及服務，以及由協會的合作夥伴所舉辦的同類活動；供媒體伙用作招募廣告事宜。我們會將有關個人資料(包括姓名、公司名稱、職位、電郵地址、公司地址、電話及傳真號碼)儲存在協會的資料庫內。本會可能會透過傳真、電郵、直接郵遞、電話推廣及/或其他通訊形式，向閣下進行直接推廣。如閣下不希望繼續收到協會的資料，請以書面通知協會(電郵:snc@hkma.org 或傳真:2866-8380)。

Signature 簽署 _____ Company Chop 公司蓋印 _____
 Name 姓名 _____ Date 日期 _____
 Title 職位 _____

NOMINATION FORM 員工提名表格

Deadline: 31 May 2017 / 截止日期：2017年5月31日

Level 級別： <input type="checkbox"/> Supervisory Level 主管級別 <input type="checkbox"/> Junior Frontline Level 基層級別 <input type="checkbox"/> Others 其他：_____	
(A) Personal Information 個人資料	
Name (English) (Mr./Ms.)	姓名 (中文) (先生/小姐)
Company Name (English)	公司名稱 (中文)
Brand Name (English)	參賽品牌名稱 (中文)
Present Position 職位	
Present Job Duties 職責	
Education Level 教育程度 <input type="checkbox"/> Secondary 中學 <input type="checkbox"/> Tertiary or above 大專以上	
Does he/she have the qualification of the Recognition of Prior Learning Scheme? 他/她是否擁有「過往資歷認可」的資歷?	
<input type="checkbox"/> Yes 是 (級別：_____) <input type="checkbox"/> No 否	
<input type="checkbox"/> Full-Time 全職 <input type="checkbox"/> Part-Time 兼職 (working hours per week 每周工作時數：_____)	Working location 工作地區 _____
Years in current position 在現職位的年資 _____ year(s)年 _____ month(s)月	
Years in current company 在現公司的年資 _____ year(s)年 _____ month(s)月	
Years in retail business 在零售業的年資 _____ year(s)年 _____ month(s)月	
Is he/she required to supervise staff? 他/她是否需要擔當管理工作?	
<input type="checkbox"/> Yes 是 No. of staff under his/her supervision 他/她需監督員工的數目 _____ Total no. of staff in the store 店內員工總數 _____	
<input type="checkbox"/> No 否	

(B) Other Information 其他資料	
Category 組別	
<input type="checkbox"/> Bakery Shops 麵包西餅店 <input type="checkbox"/> Beauty Products / Cosmetics 化粧品店 <input type="checkbox"/> Consumer Electronic Products 電子 / 數碼產品 <input type="checkbox"/> Convenience Stores 便利店 <input type="checkbox"/> Department Stores 百貨公司 <input type="checkbox"/> Earn & Learn Students Earn & Learn 學生 <input type="checkbox"/> Eyewear 眼鏡 <input type="checkbox"/> Fashion & Accessories 時裝飾物店 <input type="checkbox"/> Fashion & Accessories - High Fashion 時裝飾物店 - 高級時裝 <input type="checkbox"/> Fashion & Accessories - Sports and Outdoor Products 時裝飾物店 - 運動及戶外用品 <input type="checkbox"/> Fastfood 快餐店 <input type="checkbox"/> Food Shops 食品店 <input type="checkbox"/> Footwear 鞋類 <input type="checkbox"/> Furniture & Home Accessories 傢俱及居室用品	<input type="checkbox"/> Health Care Products 健康產品 <input type="checkbox"/> Infant & Child Merchandise 兒童商品 <input type="checkbox"/> New Participating Brands S&C 新秀 NEW <input type="checkbox"/> Personal Care Products 個人護理產品 <input type="checkbox"/> Professional 專業組別 <input type="checkbox"/> Property Management 商場管理 <input type="checkbox"/> Restaurants 餐廳 <input type="checkbox"/> Retail (Services) 零售(服務) <input type="checkbox"/> Social Enterprises 社企 <input type="checkbox"/> Specialty Stores 專門店 <input type="checkbox"/> Supermarkets / Self-serviced Stores 超級市場 / 自助購物商店 <input type="checkbox"/> Telecommunications 電訊 <input type="checkbox"/> Theme Parks & Attractions 主題樂園及景點 NEW <input type="checkbox"/> Watch & Jewellery 鐘錶及珠寶店

Level 級別: 基層 主管 社企 Earn & Learn 學生

Participant Information 參賽者資料		PHOTO
英文姓名		
名牌上的名稱		
品牌名稱		
職位		
工作地址(店內位置)		
店舖電話	店舖營業時間	

日期	工作時間 (店舖營業時間內)	用膳時間	備註	工作時數 (不計用膳時間)
1 (PH)				
2 (Sun)				
3				
4				
5				
6				
7				
8 (Sat)				
9 (Sun)				
10				
11				
12				
13				
14				
15 (Sat)				
16 (Sun)				
17				
18				
19				
20				
21				
22 (Sat)				
23 (Sun)				
24				
25				
26				
27				
28				
29 (Sat)				
30 (Sun)				
31				
Total no. of working hours 總工作時數				

重要日期



2017 Service & Courtesy Award 傑出服務獎

Sponsor 贊助商:



Chinese Newspaper Partner
中文報章伙伴



Exclusive Recruitment Media Partner
獨家招聘媒體伙伴



Hong Kong Retail Management Association 香港零售管理協會

7/F., First Commercial Building, 33-35 Leighton Road, Causeway Bay, Hong Kong 香港銅鑼灣禮頓道33-35號第一商業大廈7樓

Tel 電話: (852) 2866 8311 Fax 傳真: (852) 2866 8380 Website 網址: <http://snc.hkrma.org>