





目錄

引言 1

2018年參加品牌 2

獎項架構 4

個人獎項 5

參賽組別 參賽資格

評審程序

評審標準

零售大使 10

團隊獎項 11

公司獎項 11

十大傑出服務零售品牌 傑出服務策劃大獎

獎勵一覽 14

費用 15

獎項時間表 16

網上報名 16

規則和條款 17

合作伙伴 18



關於傑出服務獎

- 創辦於1986年
- 嘉許服務優秀的零售品牌及前線員工
- 被譽為零售業界的奧斯卡



引言

今年傑出服務獎的主題是:「新零售新智慧 創意共同發揮」

新零售為零售業帶來了翻天覆地的改變,隨著電子商貿的興起和零售科技的發展一日千里,業界極需要創新思維,開拓及掌握零售消費的最新商機。協會期望透過傑出服務獎,建構一個平台以匯聚、發揚各方智慧,並鼓勵公司上下團隊共同發揮創意,令香港持續保持『購物天堂』的美譽。

一個比賽 三方獲益



快参加2019傑出服務獎!

2018年參加品牌(約100個)

* 依品牌名稱的英文名排列,去年得獎品牌以榜色顯示

1010

3hreesixty· 陸陸雞煲火鍋·

美國安利(香港)日用品有限公司 · 蘋果迷你倉 ·

雅姿·Atsuro Tayama·Bosch家用電器·大家樂·

美國家得路天然健康食品·卓思廊·潮庭·周大福·

東薈城名店倉·太古城中心·city'super·洞天·洞天 - Angel & Devil·

會 所 1 号 · 皇 冠 爐 具 (集 團) 有 限 公 司 · csl. · 大 昌 行 汽 車 服 務 中 心 ·

東海飲食集團 — 東海酒家·Foodwise·Fusion Deli by city'super·G2000·佐丹奴·

Giordano Junior · Giordano Ladies · 神彩飛揚 · Green Ladies & Green Little · 香港電訊 ·

香港電訊 - 客戶服務中心 · Smart Living · HomeSquare · 香港迪士尼商品部 · 香港旅遊發展局 · 八月居 ·

東華三院愛烘焙餐廳·意樂餐廳·八月花·K11 Concepts Limited·奇華餅家·拉斐特 - Love Café · le saunda ·

良景市集·LOG-ON·超羣麵包西餅有限公司·Marimekko·Market Place by Jasons·美心皇宮·McCafé·

香港麥當勞·米線陣·MOKO新世紀廣場·NAIL NAIL·網上行 NETVIGATOR·新城市廣場一期·新城市廣場三期·

紐崔萊·東方表行·太古廣場·將軍澳中心·北京樓·完美資源(香港)有限公司·薄餅博士·必勝客·廣場飯店·

實惠家居、太子珠寶鐘錶、渣打銀行、糧友麵包香港有限公司、莎莎化妝品有限公司、蜆殼石油氣、西門子家電、

SmarTone·太興餐廳·TFL·香港賽馬會·香港電燈有限公司·新葉花舍·翠玉軒·永安百貨有限公司·家匠·煤氣公司·

靠得住粥麵小館·TSL 謝瑞麟·屯門市廣場一期及二期 (商場)·東華三院自在軒·東華三院賞味軒·

UA Cinemas·歐化傢俬·新達廣場·惠康·WTC世貿中心·吉野家快餐(香港)有限公司·元朗廣場





獎項架構

- 如公司有超過一個品牌,應以每一個品牌為參賽單位遞交提名。
- 個人獎項的參賽者須為前線員工。
- 個人參賽者將按產品組別及級別(基層/主管)被劃分作賽。



產品組別獎

一 金獎、銀獎、銅獎、優越表現獎 (以該組別及級別面試排名首20%計算) 例子:如鞋類組別有20位基層參與面試,便會誕生 金、銀、銅獎及優越表現獎得獎者各1位。

特別組別獎

社企組別 一 金獎、銀獎、銅獎

S&C新秀組別 — 金獎、銀獎、銅獎

其他

優質服務之星

零售大使

(詳見第5-10頁)

最佳參賽隊伍獎

一金獎、銀獎、銅獎

最具潛質品牌獎

(適用於全新參賽的品牌及員工)

一金獎、銀獎、銅獎

(詳見第11頁)

公司獎項

傑出服務策劃大獎

一 金獎、銀獎、銅獎、優秀獎、 評判嘉許◆NEW

十大傑出服務零售品牌

一由公眾投票選出十大品牌

(詳見第11-13頁)





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	→ 食品店組別	△ 公共事業組別
便利店/超級市場組別	鞋類組別	烂 餐廳組別
化粧及營養補充品組別	→ 傢俱及居室用品組別	秦 零售(服務)組別
■ 電子及電器店組別	禮品及精品店組別	❷ 專門店組別
→ 時裝飾物店組別	₫ 健康及個人護理產品組別	□ 電訊組別
快餐店組別	商場/物業管理組別	造 鐘錶及珠寶店組別

特別組別



→ 社企組別



S&C新秀組別

- 1. 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6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2個。
- 2. 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。
- 3. 協會有權就上述組別再作細分及修改組別名稱。
- 4. 分組詳情請參閱 [規則及條款]。

參賽資格

產品組別

	基層級別	主管級別
基本要求	 全職或兼職員工均可 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4個月;兼職員工不少於6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 曾獲金獎者只可參加主管級別比賽 	 全職或兼職員工均可 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,全職員工受僱期不少於4個月;兼職員工不少於6個月 公司不可提名見習行政人員參加比賽 曾獲金獎者不可再參加
每月工作天 及工時	全職員工 每月工作最少20工作天及120小時,當中不包括用膳、外勤或未能接觸的時間 其中4個工作天必須為星期六或日 兼職員工 每月工作4星期,每星期最少18小時,即每月最少72小時,當中不包括用膳、外勤或其他未能接觸的時間 其中2個工作天必須為星期六或日	全職員工 每月工作最少18工作天及108小時,當中不包括用膳、外勤或未能接觸的時間 其中4個工作天必須為星期六或日 兼職員工 每月工作4星期,每星期最少18小時,即每月最少72小時,當中不包括用膳、外勤或其他未能接觸的時間 其中2個工作天必須為星期六或日
人數	● 不設限額	● 不設限額



特別組別

	社企組別	S&C 新秀組別
基本要求	 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 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,受僱期不少於4個月 曾獲金獎者只可參加產品組別比賽 	只限首次參加傑出服務獎之品牌及員工報名分基層及主管作賽基本要求按其所屬級別而定(參閱第6頁)
毎月工作天 及工時	每月工作最少18工作天及108小時,當中不包括用膳、 外勤或未能接觸的時間其中4個工作天必須為星期六或日	● 每月工作天及工時按其所屬級別而定 (參閱第6頁)
人數	● 每個品牌最多2名參賽者	● 每個品牌最多5名參賽者(基層+主管)

^{*} 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》。

評審程序

第一階段:神秘顧客評審

- 1. 神秘顧客將在7月期間進行2次探訪, 評核參賽者的 服務水準。
- 2. 成績優異之參賽者即可晉級第二階段總決賽。



第1階段小Tips

- 6月13日或之前交7月份工作時間表
- 參賽者記得要帶傑出服務獎嘅掛章同個 人名牌
- 個別情況下,公司需要提供餐券/門票/ 現金津貼給神秘顧客



1. 入圍者將獲邀與評審團會面,並於9月以小組評審形式進行面試。

第二階段:總決賽小組面試

2. 計分方法按參賽者在第一階段神秘顧客的 評分(佔50%),以及在總決賽面試中的評 分(佔50%)來甄選得獎者。





面試小Tips

- 個案分析
- 角色扮演
- 問答環節



- 2次神秘顧客評審獲滿分的參賽者會被選為優質服務之星
- 產品組別入圍者會被委任為**零售大使**(特別組別不適用)



評審標準

神秘顧客評審

第一印象

- 個人儀表
- 接待顧客



服務體驗

- 銷售知識及技巧/收銀服務 (視乎工作崗位而定)
- 建立關係
- 整體感受



- 團隊合作
- 店舗環境







誰是零售大使?

凡通過神秘顧客評審,成功晉級第二階段的產品組別參賽者,即被委任為「零售大使」。

使命

「零售大使」將肩負起向市民大眾特別是年輕人宣傳零售業的責任。

嘉許宣傳

- 「零售大使」將獲激出席委任典禮,獲頒發大使襟章
- 大使名單會被刊登於傑出服務獎網站及大眾媒體上
- 大使將有機會代表協會及所屬品牌參與推廣零售業的活動







職業講座





委任典禮





画隊獎項

團隊獎項不需額外報名。如公司有4位或以上主管及基層參賽者,便可自動競逐以下團隊獎項:

最佳參賽隊伍獎

- 參賽品牌在總決賽中仍有最少4名參賽者(包括3名基層及 1名主管)
- 如多於4名參賽者,將以總決賽成績最高分的4名參賽者 競逐獎項

最具潛質品牌獎

- 只適用於首次參賽的品牌
- 參賽品牌提名最少4名參賽者(包括3名基層及1名主管)
- 如多於4名參賽者,將以兩個比賽階段總分最高的4名參 賽者競逐獎項

公司獎項

十大傑出服務零售品牌

- 2019 傑出服務獎的參賽品牌即可自動成為「十大傑出服務 零售品牌」選舉的候選者,費用全免
- 大會會把候選品牌分為「吃喝」、「玩樂」、「生活」、 「品味」四大組別讓公眾進行網上投票
- 票數最高的10個品牌將成為「十大傑出服務零售品牌」



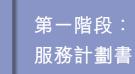
公司獎項

傑出服務策劃大獎

提名準則

各品牌可提名公司的顧客服務項目參賽,由截止報名起計算,該項目須為過往12個月內執行。

評審方法



- 參賽品牌需於7月31日或之前提交一份服務計劃書,形式為不多於10頁簡報(powerpoint)
- 簡報內容:
 - 1. 服務理念
 - 簡述品牌對顧客服務的宗旨及理念
 - 2. 計劃內容
 - 可介紹計劃的目標、對象、重點內容、制定過程、執行方法及時段等
 - 3. 執行成效
 - 説明計劃如何協助品牌提升服務水平及提出可量化的成果如顧客滿意度、營運業績 等作支持
- 大會將挑選品牌進入第二階段





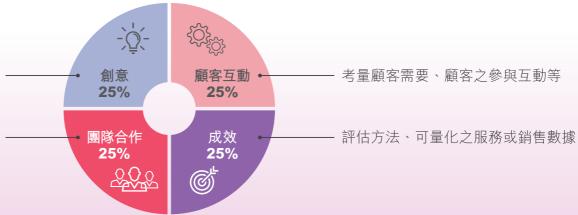
- 入圍品牌需於9月派出最多兩位代表出席初次演説,用10分鐘闡述其計劃並接受評判團 10分鐘提問
- 評判會挑選品牌進入第三階段

- 第三階段:公開演説
- 入圍公司須派出最多兩位代表出席10月尾的公開演説座談會,用10分鐘向在場人士演繹其項目,再接受評判團10分鐘提問
- 評判會選出金、銀、銅獎及不多於7個優秀獎

評審標準 (適用於各階段)

該服務的獨特性、執行階段的創意元素等

不同部門及崗位的合作及支援





評判嘉許 NEW 評判會於未能晉級的項目中,選出具有特色的獲得「評判嘉許」。

獎勵一覽

	所有參賽者	零售大使	個人獎項得獎者	團隊及公司獎項得獎者
參與證書				
綜合評審報告				
出席結果發佈會及「零售大使」委任典禮				
廣泛報道				
「零售大使」襟章				
免費出席協會周年晚會暨頒獎典禮				
水晶獎座 / 得獎證書				
公司櫥窗標貼				
宣傳短片				金、銀、銅獎得獎公司
海外考察團			產品組別金獎得獎者	優惠價



費用

	個人參賽者(每位計)		傑出服務策劃大獎(每項目計)		
	會員公司	非會員公司	會員公司	非會員公司	
報名費 (6月14日前)	HK\$1,200(產品組別) HK\$900(S&C新秀組別)	HK\$1,500(產品組別) HK\$1,200(S&C新秀組別)	HK\$2,800	HK\$3,800	
第二階段 (9月19日前)	HK\$5,800(產品組別) HK\$3,800(S&C新秀組別)	HK\$6,300(產品組別) HK\$4,200(S&C新秀組別)	HK\$7,800	HK\$8,800	
第三階段	不適用		全免		
得獎者宣傳費用					
產品組別/ S&C新秀組別/ 社企組別	最佳參賽隊伍獎/ 最具潛質品牌獎	傑出服務策劃大獎	十大傑出服	務零售品牌	
每位HK\$4,800	每隊HK\$10,000	金、銀、銅獎每個品牌HK\$10,000 優秀獎每個品牌HK\$5,800	每個品牌	HK\$5,800	

- 1. 第二階段或之後的費用只適用於入圍 / 得獎公司。
- 2. 公司需於每一比賽階段開始前支付相關費用。

報名優惠

- [多人報名優惠] 品牌提名4位或以上個人參賽者可享報名費每位HK\$900 (會員) / HK\$1,200 (非會員); 8位或以上參賽者每位HK\$800 (會員) / HK\$1,000 (非會員)
- [同時報名優惠] 若同時參與個人獎及傑出服務策劃大獎,傑出服務策劃大獎的報名費為HK\$2,300 (會員) / HK\$3,300 (非會員)。
- [中小企優惠] 中小企可獲轄免最多4位參賽者及傑出服務策劃大獎之報名費。
- [社企組別] 可獲豁免報名費及第二階段費用。

付款方法

請以支票形式支付所有費用,抬頭請寫「香港 零售管理協會有限公司」,並把郵寄至銅鑼灣 禮頓道33-35號第一商業大廈7樓

獎項時間表

2019年	個人獎項	公司獎項	
接受報名	4月23日-6月3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月中		
第一階段個人 - 神秘顧客評審公司 - 「傑出服務策劃大獎」計劃書	7月1 - 31日	7月31日	
「十大傑出服務零售品牌」公眾投票		7月1 - 31日	
第二階段 個人 - 總決賽小組面試 公司 - 「傑出服務策劃大獎」初次演説	9月19 - 20日		
結果發佈會及「零售大使」委任典禮	10月15日		
第三階段 「傑出服務策劃大獎」公開演説		10月尾	
協會周年晚會暨頒獎典禮	12月3日		
得獎者獲安排海外考察	2020年3月		

^{*} 如有更改,將以協會最後公布為準

網上報名

參加公司需遞交以下資料:

- 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

網上報名:



http://snc.hkrma.org/enrol





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。
- 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、 盲傳、獎項結果及各項安排和細則的最終決定權。

參賽公司

 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。

獎項組別

- 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者的組別。
- 5. 每個組別需有最少來自2間不同公司的參賽品牌及需有最少6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2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 劃分組別的新安排。
- 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. 如參賽公司的前線員工包括(a)持有專業資格,例如:視光師、藥劑師、營養師、配藥員等;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門店組別。一般前線員工,即(b)類,會按其零售行業被分配至所屬組別。

參賽資格

- 12. 曾獲傑出服務獎基層級別金獎的前線員工,只可獲提名參加主管級別比賽;而曾獲主管級別金獎者不可再次參賽。
- 13. 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

- 14. 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。
- 15. 參賽公司必須於6月13日前,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。
- 16. 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。

- 17. 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。
- 18. 假若兩次探訪均未能找到參賽者而進行評審,該參賽者將會被取消資格;如在兩次探訪中有一次未能找到參賽者而進行評核,大會將把兩次探訪的分數取平均,而其分數不得高於直接評核參賽者時的分數。
- 19. 進行探訪時,如神秘顧客需進行交易(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。
- 20. 協會將個別通知參賽公司第一階段的入圍名單,而第二階段的結果將於結果發佈會/ 周年晚宴公佈。

取消申請/退出比賽

- 21. 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。
- 22. 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」。
- 23. 參賽者如在2019年7月31日或之前退出比賽,將不獲發「綜合評審報告」。
- 24. 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

25. 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

- 26. 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。
- 27. 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

- 28. 在面試當天,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。
- 29. 在面試當天,如天文台懸掛黑色暴雨訊號,所有面試將會如期進行。
- 30. 如比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

31. 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

32. 所有參賽者的資料絕對保密,未經許可,不得向外發放。

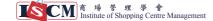
合作伙伴

信用卡贊助:



支持機構:







中文報章伙伴:





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



(852) 2179 9409



(852) 2866 8380



≥ snc@hkrma.org



http://snc.hkrma.org



SnC 專頁 Q