



2023

# 香港優勢提升 全賴零售精英



傑出服務獎創辦於1986年，一直致力嘉許服務優秀的零售品牌及前線員工，藉此提高香港整體零售服務水平，被譽為零售「奧斯卡」，是零售界每年熱切期待的盛事。

歷年來，參賽品牌認同傑出服務獎能夠：



擴闊前線員工視野  
及增強自信心



有助公司建立服務文化  
及優質服務形象



有助公司及零售業  
長遠人才發展

今年獎項主題為「香港優勢提升 全賴零售精英」。疫情過去、旅遊復蘇，零售業著實能夠出一分力，透過培育服務精英，繼續提升香港競爭優勢。

## 目錄

引言	P1
員工及店舖獎	P2
傑出服務策劃大獎	P6
參賽得益/獎勵一覽	P7
獎項時間表	P8
參賽費用	P9
規則和條款	P10

# 員工及店舖獎

獎項為表揚服務出眾的零售店舖及前線員工。以店舖為提名單位，品牌可選擇 1)只提名員工作賽 或 2)提名店舖及員工作賽。

## 流程



### 選擇1)只提名員工作賽

提交報名 (6月30日截止)

品牌可提名任何前線員工參賽<sup>^</sup>  
(數量不限)



### 選擇2)提名店舖及員工作賽

提交報名 (6月30日截止)

品牌可提名任何分店 + 該店中最少  
1位前線員工參賽<sup>^</sup> (數量不限)



提交員工8月份工作更表 (7月7日或之前)



第一階段: 神秘顧客評審 (8月1-21日)

神秘顧客將於8月1-21日期間對每位提名員工及所屬店舖 (如有提名)  
進行一次評估



第二階段: 員工小組面試 (10月20日)

晉級的員工會按產品組別 (如:電訊) 及級別 (基層/主管)分組作賽



結果發佈會 (11月初)



協會周年晚會暨頒獎典禮 (12月初)

<sup>^</sup>員工須符合指定參賽資格及工時要求, 留意P11規則和條款

# 員工及店舖獎

## 評審標準

### 神秘顧客評審

員工儀表、員工銷售/服務技巧、建立關係、顧客滿意度、店舖環境、數碼體驗等

### 員工小組面試

親和力、創造力、銷售力、服務力、管理力 (主管適用)

## 獎項架構

通過第一階段:  
神秘顧客評審  
可獲之認證/獎項



### (1) 零售大使

通過神秘顧客評審晉級的前線員工



### (2) 優質服務之星

神秘顧客評審獲滿分的員工



### (3) 旗艦服務認證

通過神秘顧客評審的店舖



### (4) 傑出旗艦服務品牌

凡擁有指定數量傑出旗艦服務店的**品牌** (傑出旗艦服務店指同時擁有「零售大使」及「旗艦服務認證」的店舖), 數量按品牌總店舖數量計算, 請參閱P10



# 員工及店舖獎

## 獎項架構

通過第二階段:  
員工小組面試  
可角逐獎項

### (5) 產品組別個人獎

總分最高的首20%**員工**\*可分別獲  
金、銀、銅、優越表現獎



### (6) 最具潛質品牌獎 (團隊獎)

先決條件: a. 品牌及員工均為第一次參賽 及 b. 品牌提名最少3名基層及1名主管  
以最高分3基層及1主管的2個階段(神秘顧客+面試)總分計算, 排名頭三位的**品牌**可分別獲金、銀、銅獎

### (7) 最佳參賽隊伍獎 (團隊獎)

先決條件: 品牌有最少3名基層及1名主管晉級總決賽面試階段  
以最高分3基層及1主管的總決賽總分計算, 排名頭三位的**品牌**可分別獲金、銀、銅獎



### (8) 最佳培訓獎 (團隊獎)

先決條件: 提名最少8名員工參賽將自動候選  
獲獎數量\*\*最多的**品牌**可分別獲金、銀、銅獎



### (9) 十大傑出旗艦服務店

總分\*\*\*排名最高的10間**店舖**



### (10) 中小企傑出旗艦服務店

總分排名最高的3間中小企\*\*\*\***店舖**

✦ 提名店舖 + 員工, 可角逐認證/獎項 (1) - (10)  
✦ 提名員工, 可角逐認證/獎項 (1),(2),(5) - (8)

\*如時裝基層級別有5位參賽者, 首20%即會誕生1位得獎者。總分以員工神秘顧客分數 (50%)及面試分數(50%)計算

\*\*數量計算包括獎項(2)及(5) - (8)

\*\*\*總分以店舖神秘顧客分數 (70%)及員工面試分數(30%)計算。若該店有多於1位提名員工, 將會以最高分的1位計算

\*\*\*\*中小企定義為少於50位員工及5間零售店舖

# 員工及店舖獎 (例子)

ABC 品牌有2間店舖, 甲店選擇提名3位員工參賽, 乙店選擇提名該店+店中1位員工參賽。



甲店



乙店

ABC 品牌會員報名費:

1間店舖 (HK\$1,800) + 4位員工 (HK\$780 x 4)=HK\$4,920

參賽費用詳情請閱P9

## 第一階段: 神秘顧客評審

神秘顧客將到甲店 3 次分別評估 3 位提名員工;  
另到乙店1次評估提名員工及該店整體服務



甲店3位員工  
晉身第二階段面試, 並成為「零售大使」

乙店員工晉身第二階段面試,  
成為「零售大使」, 同時乙店亦取得  
「旗艦服務認證」

ABC 品牌第二階段費用: 4位員工 (HK\$1,800 x 4)=HK\$7,200



## 第二階段: 員工小組面試

甲店員工有機會取得  
「產品組別個人獎」

乙店員工有機會取得  
「產品組別個人獎」, 同時  
乙店有機會取得「十大傑出  
旗艦服務店」

ABC 品牌有共4位員工晉身  
面試 (假設是3基層+1主管),  
ABC 品牌有機會取得「最佳  
參賽隊伍獎 (團隊獎)」

得獎者宣傳費用詳情請閱P9

# 傑出服務策劃大獎

獎項為表揚零售商為提升顧客服務體驗而制定的服務策略和計劃，包括了解顧客需求、定立目標、設計服務以及制定具體的執行計劃。參賽的服務策劃項目須於2023年取得階段性或最終成果。

## 流程

提交報名 (6月30日截止)



第一階段: 提交項目簡介 (7月31日或之前)



第二階段: 面試 (9月中)

入圍公司須向評判團介紹其服務策劃項目，再接受評判團提問



協會周年晚會暨頒獎典禮 (12月初)

傑出服務策劃金、銀、銅、優秀獎

## 評審標準

了解顧客 (25%)

確立顧客需求、製  
定目標及設計服務

創意 (25%)

項目當中的創意及  
獨特元素

團隊合作 (25%)

執行期間不同崗位  
同事之通力合作

成效 (25%)

可量化之數據、  
持續性、成本效益

# 參賽得益

1. 所有參賽品牌可獲發「優質服務承諾」櫥窗貼以作宣傳。
2. 參賽品牌將自動成為「十大我最喜愛傑出服務零售品牌」公眾投票之候選品牌，有機會角逐該殊榮。
3. 參賽員工可獲參與證書及綜合評審報告一份。



# 獎勵一覽

獎項	獎勵	宣傳
產品組別個人獎	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 得獎證書 (個人)</li> <li>◦ 水晶獎座 (個人及公司)</li> <li>◦ 免費出席協會周年晚會暨頒獎典禮</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 2023 HKRMA 年報及網站刊登得獎名單</li> <li>◦ 媒體伙伴刊登得獎名單/ logo</li> <li>◦ 得獎logo</li> <li>◦ 得獎櫥窗標貼</li> </ul>
最具潛質品牌獎/ 最佳參賽隊伍獎	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 得獎證書 (個人)</li> <li>◦ 水晶獎座 (團隊及公司)</li> </ul>	<p>榮獲 HKRMA 2022 Service Talent Award 傑出服務獎</p> <p>2022傑出服務獎得獎名單</p>
最佳培訓獎	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 水晶獎座 (公司)</li> </ul>	
十大傑出旗艦服務店/ 中小企傑出旗艦服務店		
傑出旗艦服務品牌		
傑出服務策劃大獎		
十大我最喜愛傑出服務零售品牌		

# 獎項時間表

6月30日截止報名

7月7日   
提交員工8月份工作更表

7月31日   
提交服務策劃項目簡介



8月  
神秘顧客評審/ 十大我最喜愛  
服務零售品牌公眾投票

9月中  
傑出服務策劃大獎面試

10月20日  
員工小組面試

11月初  
結果發佈會

12月初  
協會周年晚會暨頒獎典禮

# 參賽費用

## 傑出服務策劃大獎

報名費用: HK\$1,000 (會員)/ HK\$1,300 (非會員)

第二階段費用^: HK\$1,500 (會員)/ HK\$1,900 (非會員)

得獎者宣傳費用^: HK\$5,500

## 員工及店舖獎

報名及第一階段費用:

員工 / 店舖數量	會員 (每員工/每店舖)	非會員 (每員工/每店舖)
1 - 7 / 1 - 2	HK\$780/ HK\$1,800*	HK\$920/ HK\$2,300*
=>8 / =>3	HK\$730/ HK\$1,600	HK\$850/ HK\$2,000

\*超過3,000平方尺的百貨公司/商場/店舖: HK\$4,500 (會員)/ HK\$5,800 (非會員)

第二階段費用^: 每員工HK\$1,800 (會員)/ HK\$2,100 (非會員)

得獎者宣傳費用^:

產品組別個人獎: HK\$3,800 (每位)

團隊獎: HK\$5,500 (每品牌每獎)

十大傑出旗艦服務店/ 中小企傑出旗艦服務店: HK\$5,500 (每店)

傑出旗艦服務品牌: HK\$5,500 (每品牌)

## 其他得獎者宣傳費用^

十大我最喜愛傑出服務零售品牌: HK\$5,500 (每品牌)

**6月30日或之前  
網上報名**

按此

^只有入圍/ 得獎單位才需要繳付相關費用。

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



# 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、參賽組別、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。

## 傑出旗艦服務品牌

4. 如要成為傑出旗艦服務品牌，品牌需要取得指定數量的傑出旗艦服務店，詳情如下：

品牌總店舖數量	傑出旗艦服務店數量
1	1
2 - 9	2
10 - 20	3
21 - 40	5
41 - 60	8
61 - 100	15
>100	20

## 員工獎 - 參賽組別

5. 被提名的員工可按公司業務及工作性質選擇合適的參賽組別。如有需要，協會有權增減或更改參賽者的組別。
6. 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。
7. 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。
8. 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。
9. 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。
10. STA新秀組別只限首次參賽品牌及員工參加。

# 規則和條款 (續)

## 員工獎 - 參賽資格

11. 被提名的員工須符合以下參賽資格:

	基層級別	主管級別
基本要求	<ul style="list-style-type: none"><li>• 全職或兼職員工均可</li><li>• 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</li><li>• 由截止報名日期起計，全職員工受僱期不少於3個月；兼職員工不少於6個月</li><li>• 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</li><li>• 曾獲金獎者只可參加主管級別比賽</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 需全職員工</li><li>• 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</li><li>• 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</li><li>• 由截止報名日期起計，受僱期不少於3個月</li><li>• 公司不可提名見習行政人員參加比賽</li><li>• 曾獲金獎者不可再參加</li></ul>
提名人數	不設限額	不設限額
8月工作天及工時	<p><b>全職員工</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 8月1- 21日當中須工作最少15工作天及90小時，當中不包括用膳、外勤或未能接觸的時間</li><li>• 其中4個工作天必須為星期六、日或公眾假期</li></ul> <p><b>兼職員工</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 須每星期工作，並於8月1- 21日當中工作最少50小時，當中不包括用膳、外勤或其他未能接觸的時間</li><li>• 其中3個工作天必須為星期六、日或公眾假期</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 8月1- 21日當中須工作最少15工作天及90小時，當中不包括用膳、外勤或未能接觸的時間</li><li>• 其中4個工作天必須為星期六、日或公眾假期</li></ul>

# 規則和條款 (續)

## 員工獎 - 神秘顧客評審程序

12. 所有參賽員工均獲發「傑出服務獎」比賽掛章。於神秘顧客評審階段，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。
13. 參賽公司必須於7月7日或之前，以電郵 (sta@hkrma.org) 遞交參賽者的8月份工作時間表，否則神秘顧客評審將被評為零分。
14. 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\$200(每張計)，並須於3個工作天前，將通知連同支票交予協會。
15. 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。
16. 假若最後未能找到參賽者進行評審，該參賽者將會被取消資格。
17. 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，有關詳情，協會將與個別公司商討。
18. 協會將個別通知參賽公司入圍名單。

## 取消申請 / 退出比賽

19. 報名一經遞交，不可取消，報名費用亦不獲發還。
20. 如個人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」及「綜合評審報告」。
21. 協會公布入圍名單後，晉級的公司/參賽者如退出比賽，仍然需要支付下一階段相關參加費用。

## 取消資格

22. 如參賽公司虛報任何資料，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

23. 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。
24. 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。

# 規則和條款 (完)

## 颱風或黑色暴雨安排

25. 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。
26. 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。
27. 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。



**2892 1729**



**sta@hkrma.org**



**HKRMA**

