

HKRMA Quality Service Programme (QSP) 優質服務計劃 - 服務總覽



	1. Recognition Service 服務認證		2. Benchmarking Service 基準服務評估	3. Customization Service 自訂服務指標
	a. Quality Service Recognition 優質服務認證 (全線分店適用)	b. Flagship Service Recognition 旗艦服務認證 (傑出服務分店適用)		
對象	渴望於全線店舖取得 基礎服務認證 以建立形象的品牌	渴望建立 傑出服務旗艦店 的品牌	渴望 持續監測、對照 競爭對手服務的品牌	按客戶需求度身訂造服務方案, 例如:
評審	- 一次性神秘顧客評審		持續性 神秘顧客評審, 一年4個季度	- 指定員工表現評估 - 產品試用 - 探訪澳門店舖 - 市場競爭、產品價錢調研
探訪店舖數量	神秘顧客會按品牌總店舖數量 抽取一定比例隨機探訪	神秘顧客到 品牌提名 的店舖探訪	神秘顧客會按品牌總店舖數量 抽取一定比例隨機探訪	- 數據分析 - 第三方評估認證服務 - 服務評估及顧問服務
評審標準	評審準則涵蓋於店面顧客服務體驗的『三大範疇、七大接觸點』, 全面具認受性			
必要指標	店舖須符合 15項 基本服務指標	店舖須符合 32項 基本服務指標	NA	
評審報告	有	有	詳盡報告顯示貴品牌服務表現vs 組別表現 vs 行業表現	
認證	若所有隨機抽選的店舖通過評估, 該品牌即可獲認證並於 全線分店張貼認證櫥窗貼12個月 	若提名的店舖通過評估, 該 獲認證的分店可張貼認證櫥窗貼12個月 	NA	
獎項	NA	獲認證的分店有機會進入「2021傑出服務獎」第二階段評審, 角逐「 十大傑出服務旗艦店 」的殊榮 (詳情將於6月公布)	設季度、年度獎項嘉許優質服務零售商   	