



傑出服務35載

齊心蛻變「逆」精彩



獎項架構

公司

店舖

前線員工

計劃書

神秘顧客

神秘顧客

面試



旗艦服務認證



零售大使



優質服務之星



零售抗逆大獎

短片

小組面試

十大傑出服務

旗艦店



傑出服務員工



附加獎項

最佳參賽隊伍

最具潛質品牌

最佳培訓獎

十大傑出服務零售品牌

35周年特別獎

零售抗逆大獎

獎項為了表揚零售商於疫情以至逆市下運用創意的成果。

評審方法

提交申請及計劃書 (9月30日前)

內容包括計劃目的、內容、執行細節、成效等



面試 (11月)



頒獎禮 (12月3日)

零售抗逆金、銀、銅、優秀獎 



評審標準

創意

計劃之創意、
革命性

同心抗逆

不同崗位同事之
通力合作

抗逆效果

可量化之服務或
銷售數據、持續性

旗艦服務認證/ 十大傑出服務旗艦店

店舖

評審方法

神秘顧客評審

(10月1-15日期間於提名店舖進行一次)

合格店舖即可晉級並獲「旗艦服務認證」



提交1分鐘短片 (11月)

把店舖客人的購物流程形象化，重點展示如何
吸引購物、提升客人體驗及建立長遠關係



頒獎禮 (12月3日)

十大傑出服務旗艦店



評審標準

旗艦服務認證 | 店舖環境、職員協助、顧客體驗、科技應用等

十大傑出服務旗艦店 | 短片 (70%)、神秘顧客評審 (30%)

零售大使/ 傑出服務員工

前線員工

獎項對象為須與顧客接觸，並進行銷售或服務的前線員工*。
員工會按產品組別 (如電訊、餐廳) 及級別 (基層/主管)劃分作賽。

*員工須符合指定年資及工時要求，留意P.9規則和條款

評審方法

神秘顧客評審

(10月1-15日期間對提名員工進行一次)

神秘顧客評審滿分者即獲頒「優質服務之星」



成功晉級即被認可為「零售大使」



小組面試 (11月中)

今年小組面試改以網上形式進行



頒獎禮 (12月3日)

傑出服務員工金、銀、銅、優越表現獎
(得獎人數為該產品組別及級別排名的首20%)



評審標準

零售大使 | 個人儀表、銷售/服務技巧、態度、店舖管理 (主管適用)

小組面試 | 親和力、創造力、銷售力、服務力、管理力 (主管適用)
最後會以面試評分50% + 神秘顧客評分50% 選出得獎者

附加獎項

下列獎項無須額外報名。企業只要參加上述的公司/ 店舖/ 前線員工比賽並符合指定條件，即可自動角逐。

最佳參賽隊伍

指定條件

- 參加員工比賽
- 在總決賽中面試中仍有最少4名參賽者（包括3名基層及1名主管）

評審方法

以總決賽成績最高分的4名參賽者的總成績排名

獎項

金、銀、銅獎

最具潛質品牌

指定條件

- 參加員工比賽
- 提名最少4名參賽者（包括3名基層及1名主管）
- 全新參賽品牌

評審方法

以2階段(神秘顧客+總決賽)總分最高分的4名參賽者的成績排名

獎項

金、銀、銅獎

最佳培訓

指定條件

- 參加員工比賽
- 提名最少6名參賽者

評審方法

以總得獎者人數計算

獎項

金、銀、銅獎

十大傑出服務 零售品牌

指定條件

參加任何類別比賽

評審方法

網上公眾投票

獎項

十大

35周年 -

參賽之最/ 獎項之最/ 零售大使之最

指定條件

以往參賽品牌並參加2020年員工比賽

評審方法

歷年累計最多參賽次數/ 得獎次數/ 零售大使

獎項

每項各金、銀、銅獎



獲獎得益

得獎公司及員工將獲邀出席香港零售管理協會周年晚宴暨頒獎典禮，讓各界別認識到得獎公司及員工是香港零售業界的典範。

得獎公司及員工均獲：

- 頒授獎座或證書
- 授權展示得獎標誌
- 櫥窗標貼
- 媒體報導或採訪



所有參賽員工均可獲參與證書以及綜合評審報告一份。

參賽費用



HKRMA會員公司可享報名費及第二階段費用每單位減HK\$100優惠

參賽類別	公司 (每計劃計)	店舖 (每店舖計)	前線員工 (每員工計)	其他* (每獎項計)
報名費	HK\$1,500	HK\$1,500	HK\$700	NA
第二階段 [^] (面試/短片)	HK\$2,000	HK\$2,000	HK\$1,000	NA
得獎宣傳費 [^]	HK\$3,000	HK\$3,000	HK\$1,600	HK\$1,000 - HK\$3,000

[^]只有入圍/得獎單位才需要繳付相關費用。

*適用於最佳參賽隊伍獎、最具潛質品牌獎、最佳培訓獎、十大傑出服務零售品牌獎及35周年獎項。35周年獎每獎項宣傳費H\$1,000，其餘每獎項HK\$3,000。

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

時間表

7月15日- 9月7日
店舖、員工獎接受報名

7月15日- 9月30日
公司獎接受報名

10月1日- 15日
神秘顧客評審

10月1日- 30日
十大服務品牌公眾投票

11月
公司、員工獎面試
店舖獎短片提交

12月3日
協會周年晚宴暨
頒獎禮

網上報名

請於9月7日或以前提交以下報名資料:

公司獎

- 公司表格
- 計劃書

按此



店舖獎

- 公司表格

員工獎

- 公司表格
- 員工表格
- 10月份員工更表連近照 (每員工一張)



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。

參賽組別

4. 個人參賽者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。
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。
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)組別包括售賣非實體產品的商戶。
10. S&C新秀組別只限首次參賽品牌及員工參加，每品牌最多可提名5位參賽者(基層及主管)。

參賽資格

11. 個人參賽者須符合以下參賽資格:

規則和條款 (續)

	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	• 需全職員工 • 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 • 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4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
提名人數	不設限額 (S&C新秀組別除外)	不設限額 (S&C新秀組別除外)
10月工作天及工時	全職員工 • 10月1- 15日當中須工作最少10工作天及60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、日或公眾假期 兼職員工 • 須每星期工作，並於10月1- 15日當中工作最少40小時，當中不包括用膳、外勤或其他未能接觸的時間 • 其中3個工作天必須為星期六、日或公眾假期	• 10月1- 15日當中須工作最少10工作天及60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、日或公眾假期

規則和條款 (續)

評審程序

12. 所有個人參賽者均獲發「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9月11日前，以電郵 (sta@hkrma.org) 遞交參賽者的10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5個工作天前，將書面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

19. 報名一經遞交，不可取消，報名費用亦不獲發還。
20. 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」。
21. 參賽者如在2020年10月15日或之前退出比賽，將不獲發「綜合評審報告」。
22. 協會公布入圍/得獎名單後，晉級的參賽者如退出比賽，仍然需要支付下一階段相關參加費用及宣傳費用。

取消資格

23. 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。

規則和條款 (完)

宣傳及市場推廣

24. 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。
25. 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

26. 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。
27. 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。
28. 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。

資料保密

29. 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



獨家招聘媒體伙伴



21799409



sta@hkrma.org



HKRMA

