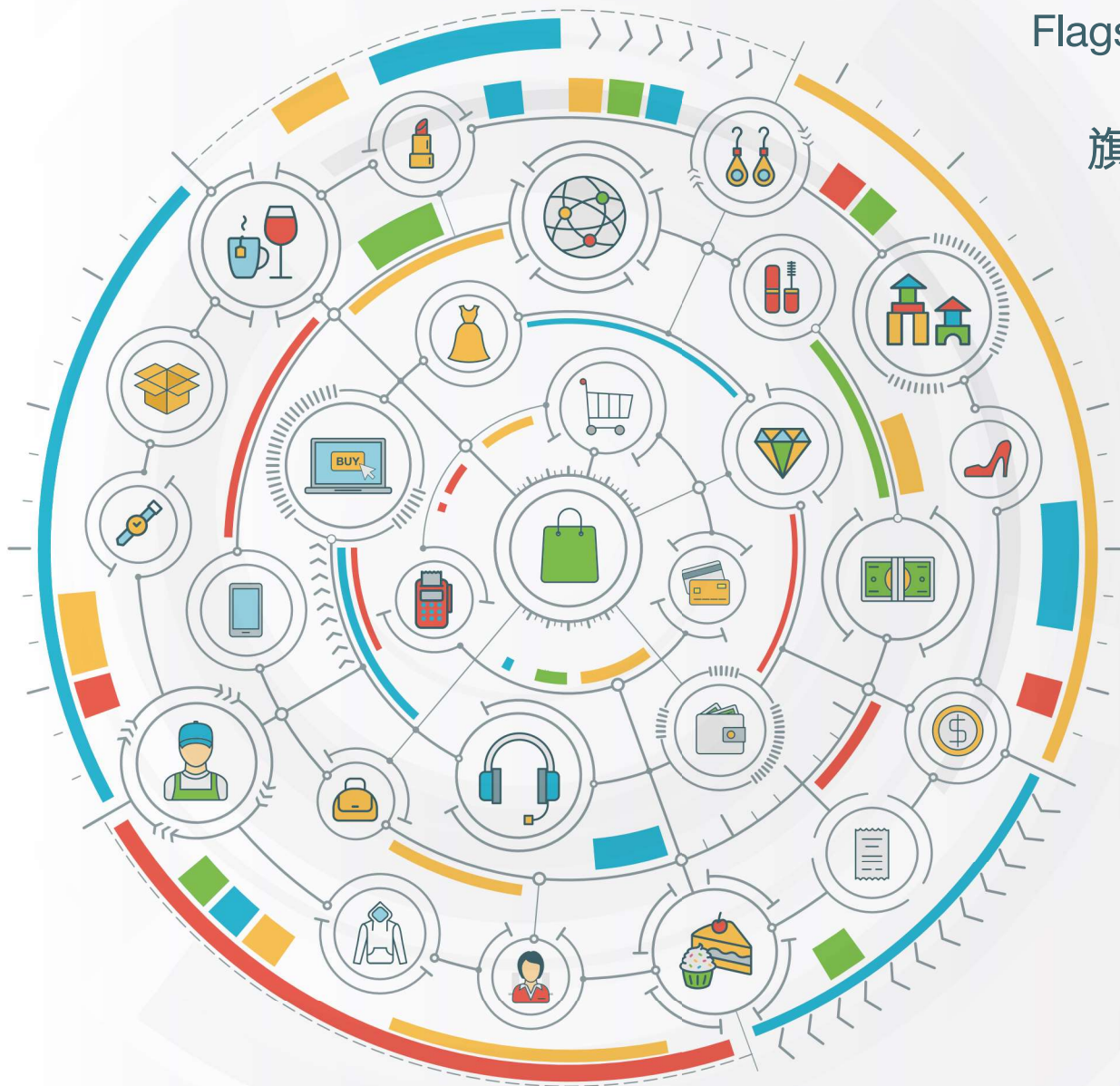


Flagship Programmes & Industry Awards

旗艦活動及行業獎項



2020 Service Talent Award

2020 傑出服務獎



Since its rollout in 1986, the Service Talent Award (previously known as Service & Courtesy Award), has been one of the most popular events of the retail industry. Carrying the theme on "Together We Thrive in Adversity", we encouraged retail practitioners to strive for service excellence and innovation in order to sail through adversity.

This year, the Award attracted about 200 frontline staff from 45 retail brands across 10 categories to participate. Among them, near 140 participants were appointed as "Retail Ambassador". We also introduced two new awards namely "Retail Anti-Pandemic Award" and "Top 10 Outstanding Flagship Stores".

Entering its 35th year, we launched three special honours including the "Most Participating Brands", "Most Winning Brands" and "Most Retail Ambassadors' Brands".

今年傑出服務獎主題是「齊心蛻變『逆』精彩」，協會期望透過獎項鼓勵零售從業員堅持精益求精，運用創意去乘風破浪。

本年度，「傑出服務獎」吸引了來自45個零售品牌約200位零售前線人員競逐，涵蓋10個零售組別。其中近140位參加者獲委任為「零售大使」。協會同時推出「零售抗疫大獎」及「十大傑出服務旗艦店」兩項全新獎項。

為慶祝「傑出服務獎」成立35周年，協會設立了三項特別獎項，分別為「參賽最多品牌」、「獎項最多品牌」及「零售大使最多品牌」。

Key Phases

主要階段

15 July – 30 September 2020
2020年7月15日 — 9月30日

Call for Entry
接受報名



Oct 2020
2020年10月

Phase I Assessments
第一階段評審

Mystery Shopper Assessments for frontline participants and nominated flagship stores
對前線參賽者及店舖進行「神秘顧客評審」

Retail Anti-Pandemic Award – Submission of Proposals
「零售抗疫大獎」— 遞交服務計劃書

Top 10 Outstanding Service Retail Brands – Online Polling
「十大傑出服務零售品牌」— 公眾網上投票



November 2020
2020年11月

Phase II Assessments
第二階段評審

Group Interview with the Judging Panel for shortlisted contestants on 17 – 19 November

入圍參賽者獲邀與評審團會面，於11月17 — 19日進行小組面試

Retail Anti-Pandemic Award – Interview on 12 November
「零售抗疫大獎」— 於11月12日進行面試

Top 10 Outstanding Service Flagship Stores – Video Submission
「十大傑出服務旗艦店」— 遞交服務短片



January 2021
2021年1月

HKRMA Annual Awards
周年頒獎禮

All winners were announced in December 2020 and they will be presented with trophies at the HKRMA Annual Award Presentation Ceremony in January 2021. Winners may enjoy publicity via news supplements, HKRMA Annual Report, newsletters and the Association's website.

得獎名單已於2020年12月公布。得獎者將於2021年1月的協會年度頒獎禮上獲正式嘉許。得獎者亦可透過報章特刊、協會年報、季刊及協會網站獲得宣傳機會。

2020 Service Talent Award (Staff Award)

– Retail Ambassadors & Winners

2020 傑出服務獎(員工獎) — 零售大使及得獎者



麵包 / 食品店

李顯洋	任紅雲	陳巧儀

生活品味店

湯雁雁	周漢慧	鄧偉群



麵包 / 食品店

李式堂	袁靖	黎靜文	謝文浩	陳樂琳	嚴熾群

餐廳

蘇破峰	謝冠嘉	張寬羣	羅海輝	周雅詠	梁愛瑩	廖俊豪	馬淑娟	姚煥巖	謝文傑	黃樂天	姚潔敏

快餐店

李美玲	陳東生	王穎婷	李寬羣

零售服務

陳傑強	龔汶瑤	李芷璇	李茂健	伍建芝	陳韻婷	容祥菱	鄭燕玲

STA 新秀

袁善文	李苑輝	梁潔霞	朱政龍

生活品味店

王美玲	傅蔚婷	周潔霞	陳慧芯	陳穎琪	曾婉珊	曾婉珊	趙嘉嘉

電訊

卓曉桐	朱威桐	羅瑞強	馬世浦	詹國邦	黃子俊	鄧健樂

商場 / 物業管理

胡詠雯	張泳珊	梁麗儀	李嘉碧	凌樂文	唐心	梁曉雲	梁曉雲	文康男	蔣婷婷	蔣婷婷
賴鳳琪	官靜雯	范梓汶	陳易君	阮曉儀	張瑞雲	簡志偉	黎恩琦	陳鳳蘭	馮綺綺	馮綺綺

鐘錶及珠寶店

伍煒然	余劍健	張潔芳	梁敏瑜	彭晉鋒	樺珠海

2020 Service Talent Award (Staff Award) – Retail Ambassadors & Winners 2020 傑出服務獎(員工獎) — 零售大使及得獎者



餐廳

 周麟霖 G4E 金	 林曼玲 Bronze 銅							

零售服務

 歐博妹芯 Silver 銀				 G4E 金			

STA 新秀

 張柏然 G4E 金		 Bronze 銅			 Silver 銀		

電訊

			 G4E 金			 Silver 銀					

鐘錶及珠寶店

	 G4E 金			 Silver 銀							



The Potential Brand Award 最具潛質品牌獎

Gold Award 金獎



Silver Award 銀獎



Bronze Award 銅獎



The Best Team Award (Top 3) 最佳參賽隊伍獎 (三甲)

SmarTone

新城市廣場一期
New Town Plaza I



The Best Training Award 最佳培訓獎

Gold Award 金獎

SmarTone

Silver Award 銀獎

T S L | 謝瑞麟

Bronze Award 銅獎



香港賽馬會
The Hong Kong Jockey Club
同心 同步 同進 RIDING HIGH TOGETHER

35th Anniversary – Most Participating Brands 35周年 — 參賽之最

Gold Award 金獎



Silver Award 銀獎



T S L | 謝瑞麟

Bronze Award 銅獎

香港賽馬會
The Hong Kong Jockey Club
同心 同步 同進 RIDING HIGH TOGETHER

35th Anniversary – Most Winning Brands 35周年 — 獎項之最

Gold Award 金獎



Silver Award 銀獎

香港賽馬會
The Hong Kong Jockey Club
同心 同步 同進 RIDING HIGH TOGETHER

Bronze Award 銅獎

T S L | 謝瑞麟

35th Anniversary – Most Retail Ambassadors' Brands 35周年 — 零售大使之最

Gold Award 金獎

SmarTone

Silver Award 銀獎

香港賽馬會
The Hong Kong Jockey Club
同心 同步 同進 RIDING HIGH TOGETHER

Bronze Award 銅獎



T S L | 謝瑞麟



Top 10 Outstanding Service Retail Brands(by public voting) 十大傑出服務零售牌(公眾投選)



Flagship Service Recognition – Recognised Stores and Top 10 Outstanding Service Flagship Stores 旗艦服務認證及十大傑出服務旗艦店



Retail Anti-Pandemic Award 零售抗逆大獎



香港零售管理協會在此謹向各評判、會員公司、信用卡贊助商美國運通國際股份有限公司、獨家招聘媒體伙伴Recruit & Company Limited、同業和各界友好之鼎力支持衷心致謝。

查詢傑出服務獎資訊：網址：<https://www.programmes.hkma.org/service-talent-award> 電話：2179 9409 電郵：sta@hkma.org

Quality Service Programme – 2020 Quality Service Retailer of the Year 優質服務計劃 — 2020年最佳優質服務零售商



Introduced in 1996, the Association's Quality Service Programme (QSP), originally named as Mystery Shopper Programme, serves as an effective service performance assessment tool for retailers through regular mystery shopper assessments.

In 2020, a total of 120 retail brands covering 1,904 retail outlets participated in the QSP. About 4,718 mystery shopper assessments visits to outlets across 22 retail categories were made. All the winning brands deliver three important service elements, including "Quality Service", "Satisfied Customer" and "Professional Staff".

Congratulations to the following companies for their outstanding achievements!

原名為神秘顧客計劃的「優質服務計劃」於1996年創立，旨在透過神秘顧客的定期探訪，為零售商提供全面客觀衡量店舖服務水平的工具。

於2020年，計劃獲120個零售品牌共1,904間零售店舖參與。計劃覆蓋22個零售類別，合共進行了4,718次神秘顧客探訪。得獎品牌的服務均代表達到『優質服務』、『顧客滿意』和『專業員工』三個重要元素。

協會特此恭賀以下服務出眾的零售機構！

2020 Excellent Service Retailer of the Year 2020 卓越服務零售商



2020 Quality Service Retailer of the Year of Flagship Stores (5 outlets or below) - Grand Awards 2020 最佳優質服務零售商大獎 - 旗艦店 (5間或以下店舖)

Gold Award 金獎

Silver Award 銀獎

Bronze Award 銅獎

La Colline
Swiss Riviera Beauty Treatment

CHINESE **中藝** ARTS & CRAFTS
SINCE 1959

SONY

2020 Quality Service Retailer of the Year of Chain Stores (Above 5 outlets) - Grand Awards 2020 最佳優質服務零售商大獎 - 連鎖店 (5間以上店舖)

Gold Award 金獎

Silver Award 銀獎

Bronze Award 銅獎

周生生 (how Sang Sang)

T S L | 謝瑞麟

周大福

CHOW TAI FOOK

2020 Quality Service Retailer of the Year - Category Awards 2020 最佳優質服務零售商組別獎

Automobile Category
汽車組別



Beauty Products / Cosmetics Category
化粧品店組別

La Colline
Swiss Riviera Beauty Treatment

Department Stores Category
百貨公司組別



Electronic & Electrical Appliances Category
電子及電器店組別

SONY

Fashion & Accessories Category
時裝飾物店組別

CHEVIGNON
FRANCE

Fashion & Accessories – High Fashion Category
時裝飾物店 — 高級時裝組別

lepetto
PARIS

Fashion & Accessories – Sports & Outdoor Products Category
時裝飾物店 — 運動及戶外用品組別

Calvin Klein Performance

Fastfood / Restaurants Category
快餐店 / 餐廳及酒樓組別



Footwear Category
鞋類組別

Jipi Japa

Furniture & Home Accessories Category
傢俱及居室用品組別

Ulferts | 歐化傢俬

Health Care Products Category
健康產品組別

GNC
LIVE WELL

Infant and Child Merchandise Category
嬰兒及兒童商品組別

萬寧 **manning's Baby**

Personal Care Products Category
個人護理產品組別



Premium Life-Style Category
高雅 • 時尚生活品味組別



Quality Living Category
優質家居生活組別



Retail (Services) Category
零售 (服務) 組別



Specialty Stores - Physical Wellness (Health / Vision) Category
專門店 - 體健及視光產品組別



Specialty Stores - Underwear & Nightwear Category
專門店 - 內衣及家居服組別



Supermarkets Category
超級市場組別



Telecommunications Category
電訊組別



Watch & Jewellery Category
鐘錶及珠寶店組別



Well-Being Products Category
健康生活產品組別



2020 Quality Service Retailer of the Year - Gold, Silver and Bronze Award of Shopping Mall Category
2020 最佳優質服務零售商 - 商場組別 金、銀、銅獎

Gold Award 金獎	Silver Award 銀獎	Bronze Award 銅獎
		



Quality E-Shop Recognition Scheme 優質網店認證計劃

Launched in 2017, the Quality E-Shop Recognition Scheme provides a comprehensive and objective assessment for e-shops in Hong Kong. The scheme aims to give recognition to quality e-shops, develop industry-wide standards and best practices for online retailing in Hong Kong.

This year, the Scheme has extended to cover e-shops in e-marketplaces and social media as well. We also rolled out the "Quality E-Shop Developer Recognition Scheme", aiming to recognize quality e-shop developers and service vendors.

自2017年起，「優質網店認證計劃」一直為香港網店提供全面及客觀的評估。此計劃的目的是嘉許香港優質網店、為零售業界釐定任何的優質網店指標、以及為網上零售制定最佳營商手法。

由本年度起，計劃開始涵蓋網店平台以及社交平台中的網店。我們亦推出「網店服務供應商認證」，旨在表揚向零售商提供優質網店服務的平台以及發展商。

2020 Top 10 Quality E-Shop Awards 2020 十大優質網店 (得獎網店)

Gold Award 金獎




FORTRESS eShop 豐澤網上商店
Fortress - A.S. Watson Retail (HK) Limited
豐澤 • 屈臣氏零售 (香港) 有限公司

Silver Award 銀獎







PARKnSHOP.com 百佳網上超級市場
A.S. Watsons Group - PARKnSHOP (HK) Limited
屈臣氏集團 • 百佳超級市場 (香港) 有限公司



Watsons eStore 屈臣氏電子商店
A.S. Watson Retail (HK) Limited • Watsons Hong Kong
屈臣氏零售 (香港) 有限公司 • 香港屈臣氏

Bronze Award 銅獎






Chow Tai Fook 周大福
Chow Tai Fook Jewellery Co. Ltd.
周大福珠寶金行有限公司



Saint Honore Cake Shop
Saint Honore Cake Shop Ltd
聖安娜餅屋



STRAWBERRYNET
Strawberry Cosmetics (Services) Limited

Top 10十大網店 (List in alphabetical order排名不分先後)



AmShop
Amway Hong Kong Ltd
美國安利 (香港) 日用品有限公司



Bossini Online Shop
Bossini Enterprises Limited
堡獅龍國際集團有限公司



Columbia Online Store Hong Kong
Swire Resources Limited - Columbia
太古資源有限公司



JHCESHOP 日本城網購
Japan Home Centre (HK) Ltd
日本城 (香港) 有限公司



J SELECT
JEBSEN HOME TECH COMPANY LIMITED
捷成尚品有限公司



Market Place Delivers 網上品味超市
The Dairy Farm Company, Limited - Market Place
by Jasons
牛奶有限公司 - Market Place by Jasons



Mothercare
Mother and Child Ltd.



SmarTone 網上商店
SmarTone Mobile Communications Limited
數碼通電訊集團有限公司



VIPSTATION 名人站
Rich Jumbo Investment Limited
進利投資有限公司



Wellcome Delivers 惠康為您送
The Dairy Farm Company, Limited - Wellcome
牛奶有限公司 - 惠康



Watson's Wine 屈臣氏酒窖
Watson's Wine
屈臣氏酒窖

* List in alphabetical order 以公司英文名字排序

Top 3 SME E-Shops
至TOP中小企網店

Top 1



Hello Bear
LeTech Enterprise Development Limited

Top 2



Gopopstation
Gopopstation Limited



HobbyDigi.com
HobbyDigi Limited
電碟有限公司



RejunBio
REJUNBIO INTERNATIONAL COMPANY
LIMITED
佰瑞健 (國際) 有限公司



Anglo Chinese Florist Limited
Anglo Chinese Florist Limited
中西花店有限公司



Audiocom
Audiocom Technology Limited



16-May
Solution in One Limited

Top 3



18 Gifts
18 Gifts Limited
寶發禮品國際有限公司



Roselle Jewelry
Brilliant International (H.K.) Group Limited
- Roselle Jewelry
輝煌國際 (香港) 集團有限公司



Supreme Co.
Supreme Co.

Best Contract Fulfillment Award (List in alphabetical order) 最佳履行交易表現獎 (按英文名字排序)



CMHK Online Shop
中國移動香港網上商店
China Mobile Hong Kong Co. Ltd.
中國移動香港有限公司



FORTRESS eShop
豐澤網上商店
Fortress- A.S. Watson Retail (HK) Limited
豐澤 - 屈臣氏零售 (香港) 有限公司



Market Place Delivers 網上品味超市
The Dairy Farm Company, Limited - Market
Place by Jasons
牛奶有限公司 - Market Place by Jasons



SmarTone 網上商店
SmarTone Mobile Communications Limited
數碼通電訊集團有限公司



ToysRUs
Toys"R"Us (Hong Kong) Limited



VIPSTATION 名人站
Rich Jumbo Investment Limited
進利投資有限公司

2020 Smart Retailing Awards

2020 智能零售大獎



This year, the Association launched the Smart Retailing Awards ("the Award") to encourage smart innovation and technology adoption and to establish and promote best practices and standards of smart retail.

The Award includes "Smart Retail Tech Award" for technology vendors and technology startups, and "Smart Service Innovation Award" for retailers.

Congratulations to all the winning companies for their hard work and effort in driving smart innovation in the retail industry!

今年，協會首次舉行智能零售大獎，旨在鼓勵智能創新及科技應用，並且制定及推廣智能零售的最佳作業和標準。

智能零售大獎包括兩大獎項，分別是為科技供應商和科技初創企業設立的智能零售科技獎，以及為零售商設立的智能服務創新獎。

協會謹此恭喜所有獲獎公司，並感謝各位為推動零售業智能轉型所作出的貢獻及努力！

Judging Criteria

評審標準



Key Phases

主要階段

Open for Application 公開報名

- The Smart Retailing Awards invite proposals from participating companies until 24 April 2020.
- 智能零售大獎邀請參賽公司於是2020年4月24日前遞交計劃書。

Phase 1 – Shortlist of finalists 第一階段 — 公佈入圍公司名單










- Phase 1 results were announced on mid-June 2020.
- 第一階段的入圍公司名單於2020年6月中公佈。

Phase 2 – Open Presentation 第二階段 — 公開演說






- Shortlisted companies were invited to present their proposals to the panel judges on 10 and 11 September 2020, attracting near 200 participants joined virtually to listen to their innovative solutions in addressing customer experience pain points.
- 入圍公司於2020年9月10日及11日一連兩日向評審團公開演說其計劃書，吸引超過200多位零售業同業網上收看直播，了解不同提升顧客體驗及解決行業痛點的成功案例。

Smart Retail Tech Award (Technology Vendors)

智能零售科技獎 (科技供應商)

Gold Award 金獎	Silver Award 銀獎	Bronze Award 銅獎		
 Appcider Limited Project Name 參賽方案： ShipAny - Smart Logistics Gateway for E-Commerce and Trading 電子商務智能物流平台	 Starling Labs Limited (SHOPLINE) Project Name 參賽方案： SHOPLINE POS	 Wee Creation Company Limited Project Name 參賽方案： Mobile.Cards		
Merit 優異獎				
 Boutir Limited Project Name 參賽方案： Boutir 掌舖	 eft Payments (Asia) Limited Project Name 參賽方案： eftPay	 Holistic Technology Company Limited / SoldEazy Project Name 參賽方案： SoldEazy Sourcing Platform 商機易採購配對平台	 iClick Interactive Asia Limited Project Name 參賽方案： WeChat Mini Program Smart Retail Solution	 Impala Services Limited Project Name 參賽方案： Augmented Reality Showroom Application for Product Development
Innovative Smart Solution Award 智能零售創意獎				
 Appcider Limited Project Name 參賽方案： ShipAny - Smart Logistics Gateway for E-Commerce and Trading 電子商務智能物流平台				

Smart Retail Tech Award (Technology Startups)
智能零售科技獎 (科技初創企業)

Gold Award 金獎	Silver Award 銀獎	Bronze Award 銅獎
 <p>Dayta AI Project Name 參賽方案: Cyclops</p>	 <p>Stockvins Technology Limited Project Name 參賽方案: StockVins - Real Time Bid/Ask Fine Wine Trading Platform</p>	 <p>Studio-R Co, Limited Project Name 參賽方案: HOMEY 型宅·构</p>
Innovative Smart Solution Award 智能零售創意獎		
 <p>Blockchain Solutions Limited Project Name 參賽方案: Fi2Pay 快易得</p>	 <p>Stockvins Technology Limited Project Name 參賽方案: StockVins - Real Time Bid/Ask Fine Wine Trading Platform</p>	 <p>Synpro Solutions Limited Project Name 參賽方案: DropReceive</p>

Smart Service Innovation Award (Retailers)
智能服務創新獎 (零售商)

Gold Award 金獎	Silver Award 銀獎	Bronze Award 銅獎
 <p>Uni-China (Market) Management Limited Project Name 參賽方案: A Different Market Shopping Experience</p>	 <p>A.S. Watson Retail (HK) Limited - Watsons Hong Kong Project Name 參賽方案: Face Mask Online Reservation System</p>	 <p>K11 Concepts Limited Project Name 參賽方案: K11 MUSEA</p>
Merit 優異獎		
 <p>Circle K Convenience Stores (HK) Limited Project Name 參賽方案: OK Stamp It Mobile App</p>	 <p>Sun Hung Kai Real Estate Agency Limited Project Name 參賽方案: The Point by SHKP Integrated Loyalty Program</p>	
Industry Impact Award 智能零售典範獎		
 <p>HKDECOMAN Technology Limited Project Name 參賽方案: 020 Renovation Shopping Mall</p>	 <p>The Best New Zealand Shop Project Name 參賽方案: The Best New Zealand Shop — Omni-channel OMO sales platform</p>	
Smart Retail Best Practice Award 最佳智能零售應用獎		
 <p>EaseSales Limited Project Name 參賽方案: AI OMO Sales Ecosystem</p>	 <p>The Best New Zealand Shop Project Name 參賽方案: Omni-channel OMO sales platform</p>	