



傑出優質商戶 員工服務獎 2013





目 錄

■ 簡介	P.1
■ 關於獎項	P.2-4
◆ 目的	
◆ 獎項類別	
◆ 參加資格	
■ 評選安排	P.5-6
◆ 評選準則	
◆ 評選流程	
◆ 語言	
◆ 評判團	
■ 參加效益	P.7
◆ 獎項及獎金	
◆ 頒獎典禮	
◆ 推廣宣傳機會	
■ 報名詳情	P.8-9
◆ 參加費用	
◆ 報名方法	
◆ 重要日程表	
◆ 查詢聯絡	
◆ 條款及細則	
■ 關於「優質旅遊服務」計劃	P.10
■ 報名及提名表格	P.11-12

簡介

「優質旅遊服務」計劃自1999年推出至今，一直致力推動香港零售及餐飲業不斷提升服務質素。為答謝「優質旅遊服務」計劃認證商戶多年來的鼎力支持，香港旅遊發展局（旅發局）特別於2011年首度舉辦「優質旅遊服務」計劃獎項以表揚他們的貢獻，並進一步加強推廣優質服務文化。

今年，大會特別在「優質旅遊服務」計劃獎項之外，新添「傑出優質商戶員工服務獎」，以表揚前線員工的出色表現。這個獎項現已接受報名和提名，歡迎各商戶把握機會推薦自己的傑出員工參加，讓他們的優秀表現獲得嘉許。



關於獎項

旅遊服務商戶的前線員工，對業界形象舉足輕重，亦代表著香港專業親切的待客之道。為表揚「優質旅遊服務」計劃認證商戶的傑出員工，今年特別推出「傑出優質商戶員工服務獎」，以肯定他們對香港旅遊業的貢獻。

目的

- 表揚「優質旅遊服務」計劃認證商戶的傑出員工，以加強推廣優質服務文化
- 公開肯定「優質旅遊服務」計劃認證商戶員工的優秀客戶服務水平
- 鼓勵商戶和員工提供卓越的客戶服務
- 鞏固和推廣「優質旅遊服務」計劃在業界和商戶之間的專業形象和價值



獎項類別

「傑出優質商戶員工服務獎」分為12個主要類別，包括四個餐飲類別和八個零售類別。每個類別中獲得分數最高的三位參加者，將分別獲頒發金獎、銀獎和銅獎。

餐飲類別

■ 亞洲美食	◆ 印度美食 ◆ 韓國美食 ◆ 新加坡美食 ◆ 越南美食	◆ 印尼美食 ◆ 馬來西亞美食 ◆ 東南亞美食 ◆ 其他亞洲美食	◆ 日本美食 ◆ 尼泊爾美食 ◆ 泰國美食
■ 中菜	◆ 粵菜 ◆ 杭州菜 ◆ 川菜 ◆ 素食	◆ 潮州菜 ◆ 北京菜 ◆ 台灣菜 ◆ 雲南菜	◆ 客家菜 ◆ 上海菜 ◆ 傳統港式美食 ◆ 其他中菜
■ 西菜	◆ 美式美食 ◆ 意式美食 ◆ 葡萄牙美食 ◆ 其他西菜	◆ 歐陸式美食 ◆ 地中海式美食 ◆ 西班牙美食	◆ 法式美食 ◆ 墨西哥式美食 ◆ 土耳其美食
■ 其他美食	◆ 酒吧及酒廊 ◆ 快餐 / 外賣店	◆ 漫畫 / 主題餐廳 ◆ 國際美食	◆ 甜品 ◆ 其他

零售類別

- 古董、美術及工藝品
- 影音、電腦及電訊器材
- 成衣及配飾
 - ◆ 成衣及配件
 - ◆ 裁縫店
 - ◆ 手袋、鞋履及皮革製品
- 化妝品、個人護理用品及專門店
- 百貨公司、家居擺設及家庭用品
- 一般食品
 - ◆ 中藥及保健品
 - ◆ 海味
 - ◆ 食品
- 珠寶及鐘錶
- 其他商品專門店
 - ◆ 一般商品及雜貨
 - ◆ 找換店
 - ◆ 樂器
 - ◆ 眼鏡
 - ◆ 其他

參加資格

- 任何現職於「優質旅遊服務」計劃認證零售及餐飲商戶的前線員工均可獲提名參加。
- 獲提名員工可為全職員工或兼職員工。
 - ◆ 全職員工必須於有關商戶任職最少六個月。
 - ◆ 兼職員工必須於有關商戶任職最少12個月，平均每週工作不少於18小時。
- 「優質旅遊服務」計劃認證商戶的每間店舖，最多只可提名一位員工參加。每間商戶可按其業務類別提名最多十位員工參加。

評選安排

評選準則

- **旅遊服務理念的承諾 (40%)**
 - ◆ 熟悉優質旅遊服務的理念
 - ◆ 擔任旅遊大使，擅於向遊客介紹商戶及社區的特色
 - ◆ 能夠時刻滿足遊客的各種需要及期望
- **服務態度與精神 (15%)**
 - ◆ 親切有禮、耐心、熱情，時刻保持積極的工作態度
 - ◆ 誠實勤懇，對顧客服務工作充滿熱誠
- **個人儀容 (15%)**
 - ◆ 整齊清潔
 - ◆ 有禮地回應顧客的查詢
- **服務技巧 (15%)**
 - ◆ 能專業、快捷地為顧客提供服務，並展示良好的產品知識
 - ◆ 具備良好溝通技巧，有效運用聆聽及發問技巧了解顧客的需要
- **團隊合作精神 (15%)**
 - ◆ 樂於幫助其他同事
 - ◆ 透過讚賞及激勵，推動愉快的工作環境

評選流程

「傑出優質商戶員工服務獎」將由三個階段的評選過程產生，包括首輪篩選、小組面試和評判團面試。而最後的評判團面試將選出每個獎項類別的金、銀、銅獎得主。

評選階段	評選程序	參加者
第一階段 (佔總分10%)	篩選測試 <ul style="list-style-type: none">■ 所有參加者將被邀請參加篩選筆試■ 每個獎項類別首十名得分最高的參加者可進入第二階段評選（小組面試）■ 參加者所屬商戶將個別收到篩選測試結果通知	所有參加者
第二階段 (佔總分30%)	小組面試 <ul style="list-style-type: none">■ 入圍的參加者將被邀請參加小組面試■ 每個獎項類別的首五名參加者可進入第三階段評選（評判團面試）■ 參加者所屬商戶將個別收到小組面試結果通知	最後十強
第三階段 (佔總分60%)	評判團面試 <ul style="list-style-type: none">■ 入圍的參加者將參加由評判團主持的小組面試■ 每個獎項類別首三名得分最高的參加者將分別獲金、銀、銅獎■ 參加者所屬商戶將個別收到評判團面試結果通知	最後五強

語言

所有面試主要以粵語進行。

評判團

「傑出優質商戶員工服務獎」的評判團成員由資深旅遊業界人士擔任，他們將以專業獨到的經驗評選出不同獎項類別的得獎者。以下為評判團成員名單：

陳志輝教授, SBS, 太平紳士	香港中文大學行政人員工商管理碩士課程主任
陳淑玲女士, 太平紳士	優質旅遊服務委員會成員
張宇人議員, SBS, 太平紳士	香港特別行政區立法會議員飲食界功能界別
周梁淑怡女士 GBS, OBE, 太平紳士	優質旅遊服務協會執行委員會名譽顧問
劉鎮漢先生	香港旅遊發展局總幹事
麥鄧碧儀女士, MH, 太平紳士	香港生產力促進局總裁
胡兆英先生, MH, 太平紳士	香港旅遊業議會主席
姚思榮議員	香港特別行政區立法會議員旅遊界功能界別
容偉雄先生, 太平紳士	香港特別行政區政府商務及經濟發展局旅遊事務專員

參加效益

為了表揚「優質旅遊服務」計劃認證商戶和其傑出員工在客戶服務的努力，「傑出優質商戶員工服務獎」會為參加的商戶和員工提供多個渠道的宣傳推廣機會，建立商戶優秀形象，並讓社會大眾認識到旅遊服務前線員工的貢獻。

獎項與獎金

每個獎項類別中得分最高的三名參加者將獲大會頒發獎座及以下的現金簽賬作鼓勵：

- 金獎：港幣10,000元現金簽賬
- 銀獎：港幣5,000元現金簽賬
- 銅獎：港幣3,000元現金簽賬

每個獎項類別中得分最高的十名參加者，可獲活動嘉許證書。

所有參加者均可獲活動參與證書。



頒獎典禮

頒獎儀式將於2013年10月在優質旅遊服務協會週年晚宴暨2013「優質旅遊服務」計劃頒獎典禮中進行。每位金、銀、銅獎得主將獲邀出席典禮，並上台接受證書和獎座。

推廣宣傳機會

旅發局將利用參加商戶所提供的資料於傳統平面媒體、網上媒體和旅發局網站上為本獎項作相關的推廣宣傳。

1. 廣告和專訪

- ◆ 廣告將刊登於旅發局認為合適的媒體，為經過第一階段篩選入圍第二階段及第三階段的參加者及其商戶作宣傳。
- ◆ 各個獎項類別的得獎者均會獲邀接受專訪，並將刊登於報章雜誌或其他媒體，盡收宣傳之效。

2. 網站宣傳

- ◆ 得獎者名單將於旅發局官方網站DiscoverHongKong.com或其他媒體公布，為商戶增加曝光率。



報名詳情

賽程將分三個階段進行，請於截止日期前提交以下資料。

階段	參加費用 [▲]	所需文件	截止日期
第一階段	每人港幣380元	報名表格(刊於本小冊子第11頁) <ul style="list-style-type: none">◆ 第一部份 – 獎項類別◆ 第二部份 – 公司資料◆ 第三部份 – 員工提名	2013年6月30日
第二階段*	每人港幣1,800元	獲提名員工的證件相，並需符合以下要求： <ul style="list-style-type: none">◆ 穿著整潔的公司制服◆ 相片大小稍後公布	2013年8月5日
第三階段*	每人港幣6,800元		2013年8月26日

報名方法

郵寄至：香港九龍塘達之路78號生產力大樓
信封註明：「傑出優質商戶員工服務獎2013」

重要日程表

截止接受報名		2013年6月30日
第一階段評審	■ 首輪篩選	2013年7月15-19日
	■ 結果公布	2013年7月29日
第二階段評審	■ 小組面試	2013年8月12-16日
	■ 結果公布	2013年8月19日
第三階段評審	■ 評判團面試	2013年9月11-12日
頒獎典禮		2013年10月9日

查詢聯絡

葉遠金小姐
莊永玲小姐

☎ 2788 5816 ✉ candyyip@hkpc.org
☎ 2788 5872 ✉ winniechong@hkpc.org

[▲] 請以劃線支票收款抬頭「香港旅遊發展局」提交至以上地址，並在支票背後註明公司名稱及聯絡方法。

* 只有入圍第二 / 第三階段的參加者方需分別繳付第二 / 第三階段的費用

條款及細則

1. 參加者必須為「優質旅遊服務」計劃認證商戶所聘用之前線員工。
2. 每間「優質旅遊服務」計劃認證商戶可提名最多十位員工，而每間認證分店則最多可以提名一位員工。
3. 參加者在報名時需自行選定最適用之獎項類別（請參閱本小冊子第3頁），唯香港旅遊發展局（旅發局）（下稱「主辦機構」）保留更改參加者所屬類別的權利，而受影響的參加者將獲個別通知。
4. 參加者必須依時繳交參加費用。如參加者於評選期間因任何原因退出、逾期繳交參加費用或未能依時出席主辦機構安排的評選活動，均被視為退出比賽。在任何情況下，所有已繳費用不設退還。
5. 截止提名日期為2013年6月30日，以郵戳日期為準。逾期申請恕不受理。
6. 主辦機構有權使用參加者所提供的資料，包括公司的名稱、標誌、商標及參加者個人資料作處理獎項申請、評審及相關宣傳推廣等用途。這些資料亦可能會轉交其他獲授權的組織，以便執行獎項相關活動。
7. 參加者如提供失實或誤導性資料，主辦機構有權取消其參加及得獎的資格，所有已繳費用不設退還。
8. 評判團會在每個獎項類別中選出三位表現最佳之參加者，並頒發獎座及現金簽賬作獎勵如下：
 - ◆ 金獎：港幣10,000元現金簽賬
 - ◆ 銀獎：港幣5,000元現金簽賬
 - ◆ 銅獎：港幣3,000元現金簽賬
9. 參加者需細閱及理解各項條款及細則。參加者一經遞交報名表，即表示參加者及其所屬公司已閱讀及明白條款及細則，並完全同意及無條件遵守。
10. 主辦機構保留修改比賽資料、評選準則、條款及細則的權利而無須預先通知。主辦機構保留詮釋權。
11. 獎項不設上訴機制，主辦機構對參加者資格、評審結果及其他任何獎項相關爭議擁有最終決定權。





關於「優質旅遊服務」計劃

「優質旅遊服務」計劃由香港旅遊發展局（旅發局）於1999年設立，為零售商戶及餐館訂下優質服務的評審標準，致力推動業界提高服務質素，加強旅客在香港消閒娛樂的信心。計劃自推出以來廣受業界歡迎，至今已有超過8,000*間本地零售商戶店舖及餐館獲發「優質旅遊服務」認證，確認其服務質素達到優質水平，認證商戶更可尊享各種權益與優勢。有關計劃詳情，請瀏覽http://partnetnet.hktb.com/tc/quality_tourism_services/index.html。



* 資料截至2013年4月

傑出優質商戶員工服務獎2013

報名表格

截止日期：2013年6月30日

請將以下所需資料提交至香港九龍塘達之路78號生產力大樓，信封註明「傑出優質商戶員工服務獎2013」，以完成報名程序。

1. 填妥的表格
2. 請以劃線支票繳付所需參加費用，支票抬頭註明「香港旅遊發展局」，並在支票背後寫上公司名稱及聯絡方法，郵寄至上述地址。
3. 如有任何查詢，請聯絡莊永玲小姐（電話：2788 5872，電郵：winniechong@hkpc.org）或葉遠金小姐（電話：2788 5816，電郵：candyyp@hkpc.org）

第一部份 獎項類別 [▲]

- | | | |
|-------------------------------|---|---|
| <input type="checkbox"/> 亞洲美食 | <input type="checkbox"/> 古董、美術及工藝品 | <input type="checkbox"/> 百貨公司、家居擺設及家庭用品 |
| <input type="checkbox"/> 中菜 | <input type="checkbox"/> 影音、電腦及電訊器材 | <input type="checkbox"/> 一般食品 |
| <input type="checkbox"/> 西菜 | <input type="checkbox"/> 成衣及配件 | <input type="checkbox"/> 珠寶及鐘錶 |
| <input type="checkbox"/> 其他美食 | <input type="checkbox"/> 化妝品、個人護理用品及專門店 | <input type="checkbox"/> 其他商品專門店 |

第二部份 公司資料

* 公司名稱：(English): _____
(中文): _____

聯絡人姓名： _____ 職位： _____

部門： _____

電話： _____ 傳真： _____

電郵： _____

聯絡地址： _____

提名員工總人數： _____

聲明

本人/本公司同意遵守「傑出優質商戶員工服務獎2013」的條款及細則，並確認所提交的資料均為正確屬實。

簽署： _____

簽署人姓名： _____

職位： _____

日期： _____ 公司印章： _____

▲ 請參閱本小冊子第3頁。

* 請以中文及英文提供有關以上資料

「優質旅遊服務」計劃認證商戶的每間店舖最多可提名一位員工參加。
每個「優質旅遊服務」計劃認證商戶可提名最多十位員工。

如提名超過一位員工，請自行影印此表格使用

第三部份 員工提名

* 公司名稱： (English): _____

(中文): _____

* 提名員工姓名： (English): Mr / Ms _____

(中文): 先生/小姐 _____

* 職位： (English): _____

(中文): _____

於公司服務年期： _____

工作性質： 全職 兼職

平均每週工作時數 _____

工作地點： _____

工作地點電話： _____

職責： _____

語言： 粵語 英語 普通話

其他，請註明： _____

補充資料 (可選擇提交)：

如有任何能反映獲提名員工優秀之處的補充資料，可連同報名表格一併提交。請列明文件名稱 (所有已提交之文件均不獲退還)：

主管對獲提名員工的整體評語：

簽署： _____

主管姓名： _____

職位： _____ 公司印章： _____

* 請以中文及英文提供有關以上資料