



QUALITY TOURISM SERVICES

優質旅遊服務

傑出優質商戶  
員工服務獎 2022



香港旅遊發展局

DiscoverHongKong.com



## 目錄

- 簡介 P.1
- 關於獎項 P.2-5
  - ◆ 目的
  - ◆ 獎項類別
  - ◆ 參加資格
- 評選安排 P.6-9
  - ◆ 評選準則
  - ◆ 評選流程
  - ◆ 評選語言
  - ◆ 評判團
- 參加效益 P.10
  - ◆ 獎項及獎金
  - ◆ 頒獎典禮
  - ◆ 推廣及宣傳機會
- 報名詳情 P.11-14
  - ◆ 參加費用及所需文件
  - ◆ 報名方法
  - ◆ 重要日程表
  - ◆ 查詢
  - ◆ 條款及細則
- 關於「優質旅遊服務」計劃 P.15



## 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的服務質素。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）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，並於2013年在獎項下增設「傑出優質商戶員工服務獎」，嘉許「優質旅遊服務」計劃認證商戶前線員工的出色表現。

「傑出優質商戶員工服務獎」將於2022年再度舉行，以表揚「優質旅遊服務」計劃認證商戶前線員工近年於疫情期間仍堅守崗位，繼續致力提升香港本地旅遊服務質素的貢獻。獎項現已接受報名及提名，歡迎各商戶把握機會推薦傑出員工參加，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一直積極發揮香港專業、親切的待客之道，對業界的形象舉足輕重。「傑出優質商戶員工服務獎」特別表揚「優質旅遊服務」計劃認證商戶的傑出員工，肯定他們對顧客提供的優質服務，以及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於疫情下仍秉持一貫優質服務理念及水平
- 宣揚「優質旅遊服務」計劃認證商戶員工的優秀客戶服務，以加強推廣本地優質服務文化
- 鞏固和推廣「優質旅遊服務」計劃在業界、商戶及顧客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」設立兩個獎項組別，每個獎項組別各分為十二個主要業務類別，包括四個餐飲類別及八個零售及服務類別。

於每一個業務類別中得分最高的三位參加者，將會依次獲頒發金、銀、銅獎。

## 獎項組別

- 傑出優質商戶前線員工服務獎
- 傑出優質商戶主管員工服務獎

## 業務類別

### 餐飲類別

#### ■ 中菜

- ◆ 中菜
- ◆ 港式美食

#### ■ 亞洲美食

- ◆ 印度菜
- ◆ 日本菜
- ◆ 韓國菜
- ◆ 泰國菜
- ◆ 越南菜
- ◆ 其他亞洲美食

#### ■ 西菜

- ◆ 西餐
- ◆ 歐洲菜

#### ■ 其他美食

- ◆ 甜點
- ◆ 素菜
- ◆ 其他菜式



## 零售／服務類別

### ■ 影音、電腦及電訊器材

- ◆ 電腦及電子產品
- ◆ 電訊器材

### ■ 成衣及配飾

- ◆ 成衣及配件
- ◆ 訂製服
- ◆ 手袋、行李箱、鞋履及皮革製品

### ■ 化妝品、個人護理用品及專門店

- ◆ 美妝及個人護理

### ■ 百貨公司

### ■ 家居擺設及家庭用品

- ◆ 家具、家居擺設及家庭用品

### ■ 一般食品

- ◆ 糖果、零食及糕點
- ◆ 中藥、健康食品及補品
- ◆ 海味
- ◆ 茶葉及酒類
- ◆ 其他

### ■ 珠寶及鐘錶

### ■ 其他商品專門店

- ◆ 古玩、藝術及工藝品
- ◆ 書籍及文具
- ◆ 兌換店及匯款服務
- ◆ 眼鏡及相關產品
- ◆ 運動及戶外用品
- ◆ 超級市場
- ◆ 其他貨品

## 參加資格

任何現職於「優質旅遊服務」計劃認證的餐飲及零售／服務商戶的前線員工均可獲提名參加。

### 前線員工服務獎

- 獲提名員工可為全職員工或兼職員工
- 獲提名的全職員工必須已於有關商戶任職最少6個月
- 獲提名的兼職員工必須已於有關商戶任職最少12個月，平均每週工作不少於17.5小時
- 擔任主管工作的員工不可獲提名競逐前線員工組別的獎項
- 每間「優質旅遊服務」計劃認證商戶及旗下分店可提名之員工數量不設限制

### 主管員工服務獎

- 獲提名員工必須為全職員工，並擁有最少1年主管級別的工作經驗
- 獲提名員工必須已於有關商戶任職最少6個月
- 獲提名員工的主管權限不得多於1間分店
- 每間「優質旅遊服務」計劃認證商戶及旗下分店可提名之員工數量不設限制



# 評選安排

## 評選準則

### 前線員工服務獎

#### ■ 疫後新常態下接待顧客的服務態度與精神 (20%)

- ◆ 親切有禮、耐心、熱情，並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
- ◆ 能夠時刻滿足顧客的各種需要及期望
- ◆ 掌握疫後新常態的轉變

#### ■ 專業形象與個人儀容 (20%)

- ◆ 整齊清潔、形象專業
- ◆ 保持親切的的笑容

#### ■ 表達能力與溝通技巧 (20%)

- ◆ 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
- ◆ 具備清晰簡潔的表達能力，並適當運用肢體語言

#### ■ 服務技巧 (20%)

- ◆ 能專業、快捷地為顧客提供服務
- ◆ 展示良好的產品知識，滿足顧客對服務的期望

#### ■ 團隊合作精神 (15%)

- ◆ 樂於幫助其他同事
- ◆ 能透過讚賞及勉勵，營造愉快的工作環境

#### ■ 旅遊服務理念的承諾 (5%)

- ◆ 熟悉優質旅遊服務的理念



## 主管員工服務獎

### ■ 疫後新常態下接待顧客的服務態度與精神 (20%)

- ◆ 親切有禮、耐心、熱情，並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
- ◆ 能夠時刻滿足顧客的各種需要及期望
- ◆ 掌握疫後新常態的轉變

### ■ 專業形象與個人儀容 (20%)

- ◆ 整齊清潔、形象專業
- ◆ 保持親切的笑容

### ■ 表達能力與溝通技巧 (20%)

- ◆ 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
- ◆ 具備清晰簡潔的表達能力，並適當運用肢體語言

### ■ 服務技巧 (20%)

- ◆ 能專業、快捷地為顧客提供服務
- ◆ 展示良好的產品知識，滿足顧客對服務的期望

### ■ 領導力與團隊合作精神 (15%)

- ◆ 能領導團隊為顧客提供優質服務
- ◆ 能適時向下屬提供準確直接的指導
- ◆ 能指導團隊運作，主動為有需要的同事提供指引
- ◆ 能透過讚賞及激勵，建立愉快的工作環境

### ■ 旅遊服務理念的承諾 (5%)

- ◆ 熟悉優質旅遊服務的理念

## 評選流程

各項「傑出優質商戶員工服務獎」均須經過兩個階段的評選過程，包括小組面試和評判團面試。兩個獎項組別下的各個業務類別的金、銀、銅獎得主將於最後的評判團面試中選出。

評選階段	評選程序	參加者
<b>第一階段 (佔總分40%)</b>	<b>小組面試</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 參加者將獲邀參加小組面試（以親身或網上形式進行，視乎情況而定）</li><li>■ 每個小組面試包括個人發言及小組討論環節</li><li>■ 每個業務類別中，得分最高的首五名參加者可進入第二階段評選（評判團面試）</li><li>■ 參加者所屬的商戶將收到小組面試結果的個別通知</li></ul>	所有參加者
<b>第二階段 (佔總分60%)</b>	<b>評判團面試</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 入圍的參加者將參加由評判團主持的面試</li><li>■ 每個業務類別中，得分最高的首三名參加者將分別獲得金、銀、銅獎</li><li>■ 參加者所屬的商戶將收到評判團面試結果的個別通知</li></ul>	第一階段每個業務類別的最後五強

## 評選語言

面試主要以粵語進行。視乎個別情況需要，可安排以英語或普通話面試。

## 評判團

「傑出優質商戶員工服務獎」的評判團成員由資深零售、餐飲及旅遊服務業界人士擔任，他們將以專業獨到的經驗評選出每個獎項組別下各個業務類別的得獎者。



## 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」將會為參加的商戶和員工提供多個渠道的宣傳及推廣機會，以建立商戶優秀的形象，並讓社會大眾認識到前線員工的貢獻。

### 獎項及獎金

每個獎項組別下的各業務類別中得分最高的三位參加者，將獲頒發獎座及獎金以作獎勵，詳情如下：

獎項組別	金獎	銀獎	銅獎
前線員工服務獎	港幣10,000元及獎座	港幣5,000元及獎座	港幣3,000元及獎座
主管員工服務獎	港幣10,000元及獎座	港幣5,000元及獎座	港幣3,000元及獎座

### 頒獎典禮

頒獎典禮將暫訂於2023年2月舉行。

### 推廣及宣傳機會

旅發局將使用參加商戶所提供的資料，於傳統平面媒體、網上媒體及旅發局網站上為本獎項作相關的推廣宣傳。

得獎者名單將於旅發局官方網站[DiscoverHongKong.com](http://DiscoverHongKong.com)或其他媒體公布，為商戶增加曝光率。

## 報名詳情

報名程序將分兩個階段進行，參加者須於截止日期前提交下列各項資料。

### 參加費用及所需文件

參加費用(每人)：全免

階段	所需文件	提交截止日期
第一階段	■ 網上報名表格	2022年9月25日
第二階段	■ 報名成功後，聯絡人將會收到確認電郵 ■ 聯絡人須於收到確認電郵後三天內遞交每位參加者的數碼證件相。  相片須符合以下規格： <ul style="list-style-type: none"><li>◆ 穿著公司制服</li><li>◆ 大小為1200像素(闊) X 1600像素(高)的JPEG圖像</li><li>◆ 以參加者的英文全名(姓氏 + 名字)作檔案名稱</li></ul>	2022年9月28日

## 報名方法

參加者可[按此](#)填妥並提交網上報名表格。

## 重要日程表

截止接受報名		2022年9月25日
證件相提交截止日期		2022年9月28日
第一階段評選	■ 小組面試	2022年10月中
	■ 結果公布	2022年11月初
第二階段評選	■ 評判團面試	2022年11月中
得獎通知		2022年12月
頒獎典禮		2023年2月

## 查詢

聞愷姍小姐 ☎ 2788 5624

余佩瑩小姐 ☎ 2788 5721

✉ [qtsaward2022@hkpc.org](mailto:qtsaward2022@hkpc.org)

## 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」計劃認證商戶及旗下分店可提名參與「傑出優質商戶前線員工服務獎」的員工數量不設限制。
3. 每間「優質旅遊服務」計劃認證商戶及旗下分店可提名參與「傑出優質商戶主管員工服務獎」的員工數量不設限制。
4. 參加者在報名「傑出優質商戶員工服務獎2022」（下稱「獎項」）時須選定最適用的獎項類別（請參閱本小冊子第3及第4頁），惟香港旅遊發展局（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於稍後時間獲通知有關變動。
5. 如參加者於評選期間因任何原因退出，或未能出席主辦機構安排的評選活動，均被視作退出競逐獎項。
6. 獎項網上報名的截止日期為2022年9月25日。逾期申請，恕不受理。
7. 主辦機構有權使用參加者所提供的資料，包括公司名稱、標誌、商標，以及參加者的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予其他獲授權的組織，以便執行獎項相關活動。
8. 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獲獎的資格。
9. 評判團會在每個獎項組別下的每個業務類別中選出三位表現最佳之參加者，並頒發獎座及獎金以作獎勵，詳情如下：

獎項組別	金獎	銀獎	銅獎
前線員工服務獎	港幣10,000元及獎座	港幣5,000元及獎座	港幣3,000元及獎座
主管員工服務獎	港幣10,000元及獎座	港幣5,000元及獎座	港幣3,000元及獎座

10. 參加者必須細閱及理解各項條款及細則。報名表格一經遞交，即代表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有關條款及細則。
11. 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。主辦機構保留最終決定權。
12. 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、餐館及旅客住宿服務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7,500\* 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。請[按此](#)瀏覽計劃詳情。



QUALITY TOURISM SERVICES  
優質旅遊服務



\* 資料截至2022年1月