

2025傑出優質商戶員工服務獎

2025 Outstanding Quality Tourism Services Merchant
Service Staff Awards



做多一步
好客之道
LET'S GO THE EXTRA MILE



HONG KONG
TOURISM BOARD
香港旅遊發展局



QUALITY TOURISM SERVICES
優質旅遊服務



目錄

	簡介	1
	獎項及流程	2
	獎勵及參賽效益	4
	評選準則	5
	參加資格	6
	重要日程	7
	報名詳情	8
	條款及細則	9

簡介

「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，致力提升香港零售及餐飲業的服務質素，加強旅客在香港消閒娛樂的信心。

「優質旅遊服務」
計劃詳情：



為嘉許「優質旅遊服務」計劃商戶及前線員工的傑出表現，旅發局推出了以下獎項：



2011年：首度舉辦「優質旅遊服務」計劃獎項



2013年：增設「傑出優質商戶員工服務獎」，嘉許表現優異的前線員工



2024年：新增「本地小店」組別及大獎

為配合政府推出的「好客之道」運動，旅發局舉辦的「2025傑出優質商戶員工服務獎」以「做多一步·好客之道」為主題，表揚「優質旅遊服務」計劃認證商戶前線員工，對提升香港服務質素的貢獻。獎項現已接受報名，歡迎各商戶把握機會推薦所屬傑出員工參加！

「2025傑出優質商戶員工服務獎」的目的



宣揚「好客之道」，提升香港熱情好客文化



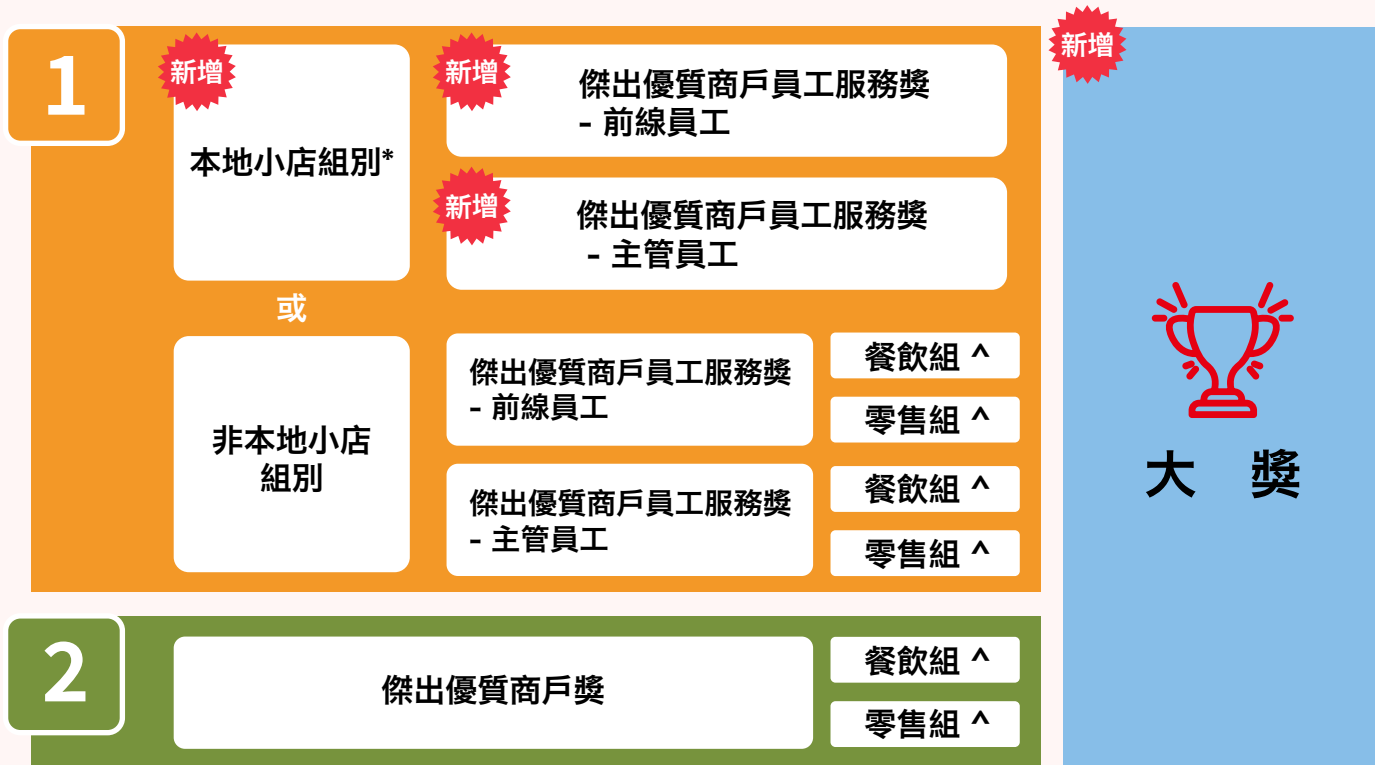
表揚及鼓勵商戶員工提供優秀及卓越的客戶服務



鞏固和推廣本計劃在顧客、業界和商戶之間的專業形象和價值

獎項及流程

本年度「2025傑出優質商戶員工服務獎」設有以下獎項組別：



* 本地小店定義：(i)少於5間分店 (ii)少於50名員工及 (iii)須為獨立公司，沒有隸屬於任何本地或國際集團

^ 根據業務性質作分組

「傑出優質商戶員工服務獎 - 前線員工」及「傑出優質商戶員工服務獎 - 主管員工」：

- 各參賽者按以上業務組別分組作賽
- 於各業務組別分組中獲得最高分數的五位參賽者，將分別獲頒發金、銀、銅及優異獎

「傑出優質商戶獎」：由過往三年年度續證評審對商戶的評分計算

- 各業務組別分組中獲得最高分數的三個商戶，將分別獲頒發金、銀及銅獎

大獎：經計算獲獎的數量及分數後，由最高分數的商戶獲得，各組別分組獎項分數如下：

	金獎	銀獎	銅獎	優異獎
傑出優質商戶員工服務獎 - 前線員工	6	4	2	1
傑出優質商戶員工服務獎 - 主管員工	6	4	2	1
傑出優質商戶獎	3	2	1	不適用

「傑出優質商戶員工服務獎 - 前線員工及主管員工」 評選流程



提交報名

1

第一階段：
短片評審

- 每個業務組別參賽者各自提交一段三分鐘 (包括自我介紹及回答指定題目) 的錄影片段
- 每個業務組別首十名的參賽者可進入第二階段：小組面試

2

第二階段：
小組面試

- 入圍的參賽者按業務組別進行小組面試
- 每個業務組別首五名參賽者可進入第三階段：評審團面試

3

第三階段：
評審團面試

- 評審團為入圍的參賽者進行個別面試
- 每個業務組別得分最高的三名參賽者將分別獲得金、銀、銅獎，其餘可獲得優異獎

4

頒獎典禮

- 得獎結果將於頒獎典禮當晚揭曉



評選語言 所有面試主要以粵語進行



評判團 評判團成員由資深旅遊、餐飲及零售業界人士擔任，以專業知識及經驗評選出每個獎項組別的得獎者



獎勵及參賽效益

1 獎勵

金、銀、銅獎得主獲頒獎金及獎座：

金獎：港幣10,000元獎金及獎座

銀獎：港幣5,000元獎金及獎座

銅獎：港幣3,000元獎金及獎座

優異獎：獎狀

2 頒獎典禮

所有入圍最後階段評審團面試的參賽者將獲邀出席頒獎典禮，頒獎典禮將於2025年5月在優質旅遊服務協會周年晚宴暨「優質旅遊服務」計劃頒獎典禮中進行。金、銀、銅及優異獎得獎結果將於頒獎典禮當晚揭曉

3 宣傳

旅發局將透過官方網站及媒體進行宣傳，以增加得獎商戶的曝光率



評選準則

短片評審 (第一階段)

- ☑ 內容切合主題 (40%)
- ☑ 創意及原創性 (20%)
- ☑ 展現香港獨特之處 / 吸引顧客的元素 (20%)
- ☑ 個人魅力 (10%)
- ☑ 組織及流暢度 / 表達能力 (10%)

小組及評判團面試 (第二及第三階段)

- ☑ 服務技巧 / 解決問題的應變能力 (前線員工: 50% / 主管員工: 35%)
- ☑ 表達能力及溝通技巧 (20%)
- ☑ 展現香港獨特之處 / 吸引顧客的元素 (20%)
- ☑ 團隊合作 (只適用於主管: 15%)
- ☑ 形象及儀容 (10%)

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報名參加。

	傑出優質商戶員工服務獎 - 前線員工	傑出優質商戶員工服務獎 - 主管員工
基本 要求	<ul style="list-style-type: none"> 全職或兼職前線員工皆可 擔任主管工作的員工不可報名競逐前線員工組別的獎項 於上一屆獲得金獎的前線員工不可競逐本屆「傑出優質商戶員工服務獎 - 前線員工」獎項；曾獲金獎的前線員工現任職主管，可競逐本屆「傑出優質商戶員工服務獎 - 主管員工」獎項 	<ul style="list-style-type: none"> 必須為全職主管員工 擁有最少一年主管級別的工作經驗 主管權限不得多於一間分店 於上一屆獲得金獎的主管員工不可競逐本屆「傑出優質商戶員工服務獎 - 前線員工」及「傑出優質商戶員工服務獎 - 主管員工」獎項
受聘期	<ul style="list-style-type: none"> 由截止報名日期起計， <ul style="list-style-type: none"> 全職員工必須於有關商戶任職<u>最少6個月</u>； 兼職員工必須於有關商戶任職<u>最少12個月</u>，平均<u>每週工作不少於17.5小時</u> 	<ul style="list-style-type: none"> 由截止報名日期起計， <ul style="list-style-type: none"> 員工必須於有關商戶任職<u>最少6個月</u>
提名 人數	最多10名前線員工	最多10名主管員工



重要日程

2024年

10月中	「傑出優質商戶員工服務獎 - 前線員工及主管員工」獎項開始接受報名
11月10日	報名截止日期
11月22日	公佈第一階段短片題目
12月15日	提交短片截止日期

2025年

1月底 (農曆新年前)	通知第二階段入圍者
2月中至底	第二階段小組面試
3月初	通知第三階段入圍者
3月中至底	第三階段評審團面試
5月	協會周年晚宴暨頒獎典禮



報名詳情

報名費用：全免

請按此  或掃描以下二維碼填妥並提交網上報名表格

(只接受網上報名)



查詢：



鍾志恒先生 (2788 6320)



余佩瑩小姐 (2788 5721)



qts-award@hkpc.org

截止報名日期：
2024年11月10日



條款及細則

1. 參賽者必須為「優質旅遊服務」計劃認證商戶所聘用之員工。
2. 每間「優質旅遊服務」計劃認證商戶可分別提名各10名員工參與「傑出優質商戶員工服務獎 - 前線員工」及「傑出優質商戶員工服務獎 - 主管員工」。
3. 香港旅遊發展局(旅發局)(下稱「主辦機構」)將根據各商戶於的業務性質劃分合適的參賽組別進行分組比賽。每個組別需要有最少來自5間不同的參賽商戶及最少5位參賽者。若個別組別未能符合以上最低組成要求,主辦機構有權增加,減少或修改劃分組別的準則,參賽商戶不得異議。最後分組安排將於公佈短片提交細則時向參賽商戶作個別通知。
4. 如參賽者於評選期間因任何原因退出,所屬商戶須以書面通知主辦機構;若參賽者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。
5. 獎項網上報名的截止日期為2024年11月10日。逾期申請,恕不受理。
6. 主辦機構有權不作事先通知下拍攝面試情況/拍攝及訪問參賽者,及使用參賽者所提供的資料,包括所屬商戶名稱、標誌、商標,以及參賽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。主辦機構亦可能將這些資料轉交其他獲授權的組織,以便執行獎項相關活動。
7. 參賽者及所屬商戶如提供失實或誤導性資料,主辦機構有權取消其參賽及獲獎的資格。
8. 參賽者及所屬商戶必須細閱及理解各項條款及細則。申請表格一經遞交,即表示參賽者及其所屬商戶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。
9. 主辦機構保留修改比賽資料、分組及評選準則、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。
10. 獎項不設上訴機制,主辦機構對參賽者資格、參賽組別、評審程序、獎項結果及其他任何獎項相關爭議擁有最終決定權。
11. 主辦機構將根據《個人資料(私隱)條例》(香港法例第486章)處理和保護參賽者個人資料,參賽者所提供的個人資料將僅用於獎項相關事宜,包括但不限於通知參賽者、獲獎者、宣傳得獎名單及其他相關獎項及宣傳用途。主辦機構承諾不會在未經參賽者同意的情況下,將參賽者的個人資料提供給任何第三方,除非法律要求或為了獎項的運作需要。