

# 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



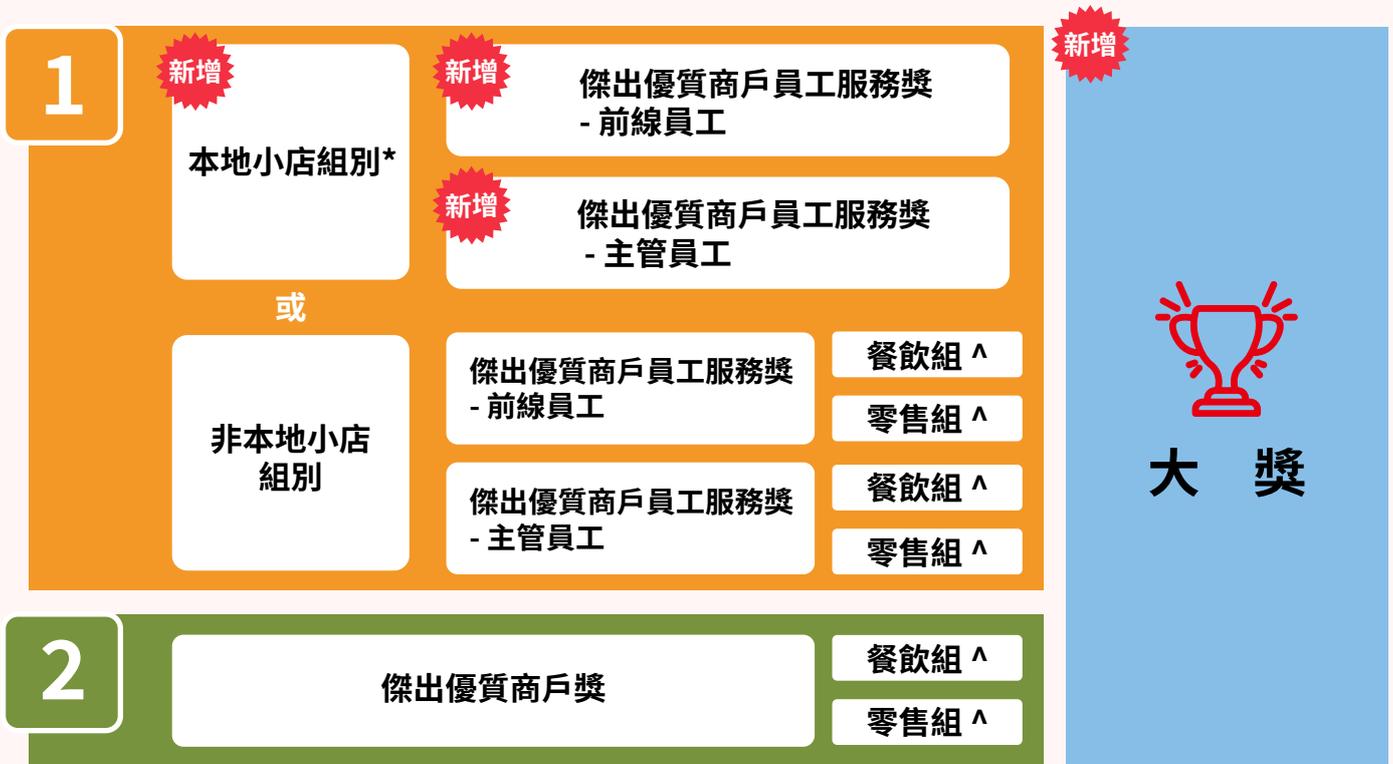
表揚及鼓勵商戶員工提供優秀及卓越的客戶服務



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

「傑出優質商戶員工服務獎 - 前線員工及主管員工」

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

大獎

獎座

---

## 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。大獎、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<br>- 前線員工   | 傑出優質商戶員工服務獎<br>- 主管員工  |
|------|---|--|
| 基本要求 | <ul style="list-style-type: none"> <li>全職或兼職前線員工皆可</li> <li>擔任主管工作的員工不可報名競逐前線員工組別的獎項</li> <li>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</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>必須為全職主管員工</li> <li>擁有最少一年主管級別的工作經驗</li> <li>主管權限不得多於一間分店</li> <li>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</li> </ul> |
| 受聘期  | <ul style="list-style-type: none"> <li>由截止報名日期起計，               <ul style="list-style-type: none"> <li>全職員工必須於有關商戶任職<u>最少6個月</u>；</li> <li>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></li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>由截止報名日期起計，               <ul style="list-style-type: none"> <li>員工必須於有關商戶任職<u>最少6個月</u></li> </ul> </li> </ul>                              |
| 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<br>(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。