2026
傑出優質商戶員工服務獎
Outstanding Quality Tourism Services Merchant Service Staff Awards

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」計劃詳情：

「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。

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：增設「本地小店」組別及優越大獎**
- **2026年:「傑出優質商戶員工服務獎」由兩年一屆升級為年度獎項**

旅發局舉辦「2026傑出優質商戶員工服務獎」，以表揚「優質旅遊服務」計劃商戶前線員工，嘉許其對提升香港服務質素的貢獻。獎項現已接受報名，歡迎各商戶推薦傑出前線員工參加！

「2026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「2026傑出優質商戶員工服務獎」設有以下獎項組別：

1

本地小店組別*

- 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

或

非本地小店組別

- 傑出優質商戶員工服務獎 - 前線員工
  - 餐飲組 ^
  - 零售組 ^
- 傑出優質商戶員工服務獎 - 主管員工
  - 餐飲組 ^
  - 零售組 ^

2

- 傑出優質商戶獎
  - 餐飲組 ^
  - 零售組 ^

優越大獎

* 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

優越大獎：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：小組面試

- 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二階段：評審團面試

2 第二階段：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

3 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 審 團

評審團成員由資深旅遊、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」

金獎：港幣10,000元獎金、獎座及獎狀

銀獎：港幣5,000元獎金、獎座及獎狀

銅獎：港幣3,000元獎金、獎座及獎狀

優異獎：獎狀

優越大獎

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2026年6月18日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。優越大獎、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

小組及評審團面試(第一及第二階段)

- ☑ 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／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(只適用於主管員工:15%)
- ☑ 專業形象／個人魅力／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	▪ 全職或兼職**前線**員工皆可	▪ 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
受聘期	▪ 由截止報名日期起計， • 全職員工必須於有關商戶任職**最少6個月**； • 兼職員工必須於有關商戶任職**最少6個月**，平均**每週工作不少於16小時**	▪ 由截止報名日期起計， • 員工必須於有關商戶任職**最少6個月**
提名人數(以商戶為提名單位)	▪ 最多5名前線員工	▪ 最多5名主管員工
備註	▪ 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	▪ 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

重要日程

2026年

3月9日	「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
3月27日	報名截止日期
4月初	通知第一階段小組面試參賽者
4月16,17,20,21日	第一階段小組面試
5月初	通知第二階段評審團面試入圍者
5月12至14日	第二階段評審團面試
6月18日	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）

婁子盈小姐 (2788 5827)

qts-award@hkpc.org

截止報名日期：
2026年3月27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5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2026年4月初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2026年3月27日。逾期申請，恕不受理。

6. 參賽者及／或其提名商戶所提交的資料，包括商戶名稱、標誌、商標，以及參賽者及／或其提名商戶的個人資料，將用於處理申請、評審、頒授獎項及相關宣傳推廣等用途。主辦機構亦會錄影及拍攝面試過程，並可能就參賽者進行訪問及拍攝。上述資料及影像或會轉交由主辦機構授權的機構處理，其知識產權將由主辦機構擁有及用於相關的宣傳及培訓活動。

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。