CERTIFICATION TRADE MARK

QUALITY TOURISM SERVICES
優質旅遊服務

傑出優質商戶
員工服務獎 2019

香港旅遊發展局

香港

DiscoverHongKong.com

BEST OF ALL IT'S IN HONG KONG
盡享最香港

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.6-8

- 評選準則
- 評選流程
- 評選語言
- 評判團

■ **參加效益** P.9

- 獎項及獎金
- 頒獎典禮
- 推廣及宣傳機會

■ **報名詳情** P.10-11

- 參加費用及所需文件
- 報名方法
- 重要日程表
- 查詢及聯絡
- 條款及細則

■ **關於「優質旅遊服務」計劃** P.12

■ **報名及提名表格** P.13-15

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）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2019年再度舉辦，以表揚「優質旅遊服務」計劃認證商戶前線員工的卓越表現。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
- 宣揚「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聲譽

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12個主要業務類別，包括四個餐飲類別、七個零售及服務類別，以及一個旅客住宿類別。

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

- **亞洲美食**
  - 印度菜
  - 印尼菜
  - 日本菜
  - 韓國菜
  - 馬來西亞菜
  - 尼泊爾菜
  - 新加坡菜
  - 東南亞菜
  - 泰國菜
  - 越南菜
  - 其他亞洲美食
- **中菜**
  - 粵菜
  - 潮州菜
  - 客家菜
  - 杭州菜
  - 北京菜
  - 上海菜
  - 川菜
  - 台灣菜
  - 道地香港美食
  - 素食
  - 雲南菜
  - 其他中菜
- **西菜**
  - 美國菜
  - 歐陸菜
  - 法國菜
  - 意大利菜
  - 地中海菜
  - 墨西哥菜
  - 葡萄牙菜
  - 西班牙菜
  - 土耳其菜
  - 其他西菜
- **其他美食**
  - 酒吧及酒廊
  - 漫畫 / 主題餐廳
  - 甜品
  - 速食 / 外賣店
  - 世界各地美食
  - 其他

零售 / 服務類別

- **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**
  - 古董、美術及工藝品
  - 找換店
  - 眼鏡
  - 一般商品及雜貨
  - 樂器
  - 其他

旅客住宿

- **持牌旅館**

參加資格

任何現職於「優質旅遊服務」計劃認證的零售、餐飲商戶及旅客住宿服務的前線員工均可獲提名參加。

前線員工服務獎

- 獲提名員工須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六個月
- 獲提名的兼職員工必須已於有關商戶任職最少12個月，而且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」計劃認證商戶或分店可提名的員工數量不設限制

主管員工服務獎

- 獲提名員工必須為全職員工，並擁有最少一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六個月
- 獲提名員工的主管權限不得多於一間分店
- 每間「優質旅遊服務」計劃認證商戶或分店可提名的員工數量不設限制

評選安排

評選準則

前線員工服務獎

- **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，善於向旅客介紹商戶及社區的特色
  - 能夠時刻滿足旅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，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
- **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
  - 具備良好的溝通技巧，有效運用聆聽及發問技巧，以了解顧客的需要
- **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

主管員工服務獎

- **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，善於向旅客介紹商戶及社區的特色
  - 能夠時刻滿足旅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，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
- **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%)**
  - 能領導團隊為顧客提供優質服務
  - 能隨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
  - 能透過讚賞及勉勵，建立愉快的工作環境

評選流程

各項「傑出優質商戶員工服務獎」均須經過三個階段的評選過程，包括首輪篩選、個別面試和評判團面試。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
第一階段 (佔總分10%)	**篩選測試** ■ 所有參加者將獲邀參加篩選筆試（10分鐘）及面試（3分鐘） ■ 每個業務類別中，得分最高的首10名參加者可進入第二階段評選（面試） ■ 參加者所屬的商戶將收到篩選測試結果的個別通知	所有參加者
第二階段 (佔總分30%)	**面試** ■ 入圍的參加者將獲邀參加面試 ■ 每個業務類別中，得分最高的首五名參加者可進入第三階段評選（評判團面試） ■ 參加者所屬的商戶將收到面試結果的個別通知	最後10強
第三階段 (佔總分60%)	**評判團面試** ■ 入圍的參加者將參加由評判團主持的面試 ■ 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 ■ 參加者所屬的商戶將收到評判團面試結果的個別通知	最後五強

評選語言

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每個獎項組別下各個業務類別的得獎者。

評判團成員名單：

陳志輝教授, SBS, JP

香港中文大學
行政人員工商管理碩士課程主任

周允成先生

「優質旅遊服務」委員會成員

方剛先生, GBS, JP

「優質旅遊服務協會」
執行委員會名譽顧問

林宣武先生, GBS, SBS, JP

香港生產力促進局主席

邵家輝議員

香港特別行政區立法會議員
（批發及零售界功能界別）

黃進達先生, JP

香港旅遊業議會主席

黃智祖先生, JP

香港特別行政區政府商務及經濟發展局
旅遊事務專員

黃傑龍先生, JP

「優質旅遊服務」委員會成員

姚思榮議員, BBS

香港特別行政區立法會議員
（旅遊界功能界別）

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方面的努力，「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

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的參加者，並頒發獎座及現金簽賬額以作獎勵，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 現金簽賬額及獎座	港幣5,000元 現金簽賬額及獎座	港幣3,000元 現金簽賬額及獎座
主管員工服務獎	港幣10,000元 現金簽賬額及獎座	港幣5,000元 現金簽賬額及獎座	港幣3,000元 現金簽賬額及獎座

於每一個獎項組別下的各個業務類別中得分最高的10名參加者，可獲頒發嘉許證書。所有參加者均可以獲得參與證書。

頒獎典禮

頒獎儀式將於2019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。所有金、銀、銅獎得主將獲邀出席典禮，並上台接受證書及獎座。

推廣及宣傳機會

旅發局將利用參與商戶所提供的資料，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。

廣告

- 有關廣告將於旅發局認為合適的文字或其他媒體中刊登，為通過第一階段篩選，而入圍第二階段及第三階段的參加者及其所屬商戶作宣傳。

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

比賽將分三個階段進行，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

階段	參加費用(每人)▲	所需文件	截止日期
第一階段	港幣350元	■ 報名表格	2018年9月28日
第二階段*	港幣1,600元	■ 獲提名員工的證件相，須符合以下規格： ◆ 穿著整潔的公司制服 ◆ 相片尺寸為40毫米(闊) X 50毫米(高)；或大小為1200像素(闊) X 1600像素(高)的JPEG圖像	2018年11月30日
第三階段*	港幣5,000元		2019年2月15日

報名方法

郵寄至： 九龍九龍塘達之路78號生產力大樓3樓
信封註明：「傑出優質商戶員工服務獎2019」

重要日程表

截止接受報名		2018年9月28日
第一階段評選	■ 首輪篩選	2018年10月22日至11月2日
	■ 結果公布	2018年11月16日
第二階段評選	■ 面試	2019年1月7日至11日
	■ 結果公布	2019年1月18日
第三階段評選	■ 評判團面試	2019年3月20日至22日
得獎通知		2019年4月
頒獎典禮		2019年5月

查詢及聯絡

郭賢珠小姐 2788 5364
張綺琦小姐 2788 5872
qtsaward2019@hkpc.org

▲ *請將劃線支票提交至以上地址，收款抬頭請寫上「香港旅遊發展局」，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須分別繳付第二 / 第三階段的參加費用。*

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」計劃認證商戶或分店可提名參與「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」計劃認證商戶或分店可提名參與「傑出優質商戶主管員工服務獎」的員工數量不設限制。
4. 參加者須於報名時自行選定最適用之獎項類別（請參閱本小冊子第三及第四頁），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，受影響的參加者將獲個別通知。
5. 參加者須於遞交申請表格時繳交參加費用。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，均被視作退出比賽。在任何情況下，所有已繳費用不設退還。
6. 提交申請表格的截止日期為2018年9月28日，以郵戳日期為準。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。這些資料亦可能會被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，所有已繳費用不設退還。
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，並頒發獎座及現金簽賬額以作獎勵，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 現金簽賬額及獎座	港幣5,000元 現金簽賬額及獎座	港幣3,000元 現金簽賬額及獎座
主管員工服務獎	港幣10,000元 現金簽賬額及獎座	港幣5,000元 現金簽賬額及獎座	港幣3,000元 現金簽賬額及獎座

10. 參加者必須細閱及理解各項條款及細則。申請表格一經遞交，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。主辦機構保留詮釋權。
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與獎項相關的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://partnernet.hktb.com/tc/quality_tourism_services/index.html。

* *資料截至2018年7月*

For Official Use Only : QTS Merchant No.: _____ Category: _____ Cheque No.: _____ Date Received: _____

傑出優質商戶員工服務獎2019

報名表格

截止日期：2018年9月28日

請將以下資料郵寄至九龍九龍塘達之路78號生產力大樓3樓，信封面註明「傑出優質商戶員工服務獎2019」，以完成報名程序。

1. 填妥的報名表格
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」，並在支票背後清楚寫上公司名稱及聯絡方法
3. 如有任何查詢，請聯絡郭賢珠小姐（電話：2788 5364）或張綺琦小姐（電話：2788 5872），或電郵至qtsaward2019@hkpc.org

第一部份 獎項組別（可選多於一項）

- ❏ 前線員工服務獎
- ❏ 主管員工服務獎

第二部份 業務類別 ▲

- ❏ 亞洲美食
- ❏ 中菜
- ❏ 西菜
- ❏ 其他美食
- ❏ 影音、電腦及電訊器材
- ❏ 成衣及配件
- ❏ 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
- ❏ 珠寶及鐘錶
- ❏ 其他商品專門店
- ❏ 持牌旅館

▲ *請參閱本小冊子第三及第四頁*

第三部份　公司資料

*公司名稱：　(English): _____

(中文): _____

*聯絡人姓名：(English): _____

(中文): _____

*職位：　(English): _____

(中文): _____

電話：_____　傳真：_____

電郵：_____

聯絡地址：_____

_____

獎項組別	前線員工	主管員工	總人數
提名員工人數			

聲明

本人/本公司同意遵守「傑出優質商戶員工服務獎2019」的條款及細則，並確認所提交的資料均為正確及屬實。

簽署：_____

簽署人姓名：_____

職位：_____

日期：_____　公司印章：_____

*　*請以中文及英文提供上述資料*

如提名超過一位員工，請自行影印此表格使用

第四部份　員工提名

❏ 前線員工　　❏ 主管員工

* 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 _____ ）

分店名稱：_____

分店地址：_____

分店電話：_____

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（可選擇提交）：

_____

_____

_____

簽署：_____

主管姓名：_____

職位：_____　公司印章：_____

* *請以中文及英文提供上述資料*