



HKRMA



2025 傑出服務獎

傑出服務 40 年
創新零售邁向前



2025 傑出服務獎

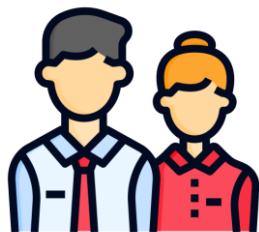
現正接受報名 6月27日截止



傑出服務 **40** 年 創新零售邁向前

傑出服務獎創辦於1986年，一直致力嘉許服務優秀的零售品牌及前線員工，藉此提高香港整體零售服務水平，被譽為零售「奧斯卡」，是零售界每年熱切期待的盛事。

歷年來，參賽品牌認同傑出服務獎能夠：



嘉許及認可
優秀的前線員工



彰顯企業
優質服務形象



長遠提升
零售業競爭力



2024年 比賽精華



員工及店舖獎	P4
零售直播王大獎	P8
傑出服務策劃大獎	P9
參賽得益/獎勵一覽	P10
獎項時間表	P11
參賽費用	P12
規則和條款	P13

獎項為表揚服務出眾的零售店舖及前線員工。以店舖為提名單位，品牌可選擇 1)只提名員工作賽 或 2)提名店舖及員工作賽。

流程



選擇1) 只提名員工作賽

提交報名 (6月27日截止)
品牌可提名任何前線員工參賽^
(數量不限)



選擇2) 提名店舖及員工作賽

提交報名 (6月27日截止)
品牌可提名任何分店 + 該店中至少1位前線員工參賽^ (數量不限)

提交員工8月份工作更表 (7月4日或之前)

第一階段: 神秘顧客評審 (8月1-21日)
神秘顧客將對每位提名員工及所屬店舖 (如有提名)
進行一次評估

第二階段: 員工小組面試 (10月中)
晉級的員工會按產品組別 (如:電訊) 及級別 (基層/主管)分組作賽

結果發佈會 (11月初)

協會周年晚會暨頒獎典禮 (12月初)

評審標準

神秘顧客評審

員工儀表、員工銷售/服務技巧、建立關係、顧客滿意度、店舖環境、數碼體驗等

員工小組面試

親和力、創造力、銷售力、服務力、管理力 (主管適用)

獎項架構

通過第一階段:



(1) 零售大使

通過神秘顧客評審晉級的前線員工



神秘顧客評審 可獲之認證/獎項



(2) 優質服務之星

神秘顧客評審獲滿分的員工



(3) 旗艦服務認證

通過神秘顧客評審的店舖



(4) 傑出旗艦服務品牌

凡擁有指定數量傑出旗艦服務店的品牌 (傑出旗艦服務店指同時擁有「零售大使」及「旗艦服務認證」的店舖), 數量按品牌總店舖數量計算, 請參閱P13



獎項架構

通過第二階段:

員工小組面試 可角逐獎項

(5) 產品組別個人獎

總分最高的首20%員工*可分別獲金、銀、銅、優越表現獎



(6) 最具潛質品牌獎 (團隊獎)

先決條件: a. 品牌及員工均為第一次參賽 及
b. 品牌提名最少3名基層及1名主管
以最高分3基層及1主管的 2 個階段(神秘顧客+面試)總分計算，排名頭三位的品牌可分別獲金、銀、銅獎

(7) 最佳參賽隊伍獎 (團隊獎)

先決條件: 品牌有最少3名基層及1名主管晉級總決賽面試階段
以最高分3基層及1主管的總決賽總分計算，排名頭三位的品牌可分別獲金、銀、銅獎



(8) 最佳培訓獎 (團隊獎)

先決條件: 提名最少8名員工參賽將自動候選
獲獎數量**最多的品牌可分別獲金、銀、銅獎



(9) 十大傑出旗艦服務店

總分***排名最高的10間店舖



(10) 中小企傑出旗艦服務店

總分排名最高的3間中小企****店舖

提名店舖 + 員工，可角逐認證/獎項 (1) - (10)

提名員工，可角逐認證/獎項 (1),(2),(5) - (8)

*如時裝基層級別有5位參賽者，首20%即會誕生1位得獎者。總分以員工神秘顧客分數 (50%) 及面試分數 (50%) 計算

**數量計算包括獎項 (2) 及 (5) - (7)

***總分以店舖神秘顧客分數 (70%) 及員工面試分數 (30%) 計算。若該店有多於1位提名員工，將會以最高分的1位計算

****中小企定義為少於50位員工及5間零售店舖

ABC 品牌有2間店舖，甲店選擇提名3位員工參賽，乙店選擇提名該店+店中1位員工參賽。



甲店



乙店

ABC 品牌會員報名費:
1間店舖 (HK\$2,000) + 4位員工 (HK\$850 x 4)=HK\$5,400
參賽費用詳情請閱P12

第一階段: 神秘顧客評審

神秘顧客將到甲店 3 次分別評估 3 位提名員工；
另到乙店1次評估提名員工及該店整體服務

甲店3位員工
晉身第二階段面試, 並成為
「零售大使」

乙店員工晉身第二階段面試,
成為「零售大使」, 同時乙店亦取
得「旗艦服務認證」

ABC 品牌第二階段費用: 4位員工 (HK\$2,000 x 4)=HK\$8,000

第二階段: 員工小組面試

甲店員工有機會取得
「產品組別個人獎」

乙店員工有機會取得
「產品組別個人獎」,
同時乙店有機會取得
「十大傑出旗艦服務店」

ABC 品牌有共4位員工
晉身面試 (假設是3基層
+1主管), ABC 品牌有機
會取得「最佳參賽隊伍
獎 (團隊獎)」

得獎者宣傳費用詳情請閱P12

目標

協助零售商發掘及表揚有潛力利用數碼媒體(直播)進行銷售和接觸新客戶的前線員工

評審方法

參賽者須遞交一條不多於 2 分鐘的銷售短片

組別

直播新秀 – 在社交媒體上未參與直播銷售的品牌

直播達人 – 已經在社交媒體上進行直播銷售的品牌



獎項

10名

評審標準

- 25% 創意
- 25% 引發購買意欲
- 20% 個人魅力 (談吐、自信心、影響力、組織及流暢度)
- 20% 專業推介 (提供清晰、客觀、實用資訊)
- 10% 善用科技、特別效果、AI應用

時間表

6月27日 截止報名

9月5日 提交短片

11月 結果公佈及頒獎

條款和細則

1. 參賽者須為參加「2025傑出服務獎」之前線員工，今年參加此全新獎項費用全免。
2. 每位參賽者只可遞交一條短片，參賽者須穿上制服現身鏡頭前，拍攝不多於 2 分鐘的短片，拍攝地點沒有局限。
3. 參賽者所推薦的產品 / 服務必須屬於其所屬公司。
4. 參賽者須確保所有資料的原創性和真確性。如發現有造假或冒用他人資料的情況，主辦單位有權終止其參賽權利。
5. 主辦單位有權將影片用作宣傳用途。

獎項為表揚零售商為提升顧客服務體驗而制定的服務策略和計劃，包括了解顧客需求、定立目標、設計服務以及制定具體的執行計劃。參賽的服務策劃項目須於2025年取得階段性或最終成果。

流程

提交報名 (6月27日截止)



第一階段: 提交項目簡介 (7月31日或之前)



第二階段: 面試 (9月中)

入圍公司須向評判團介紹其服務策劃項目，再接受評判團提問



協會周年晚會暨頒獎典禮 (12月初)

傑出服務策劃金、銀、銅、優秀獎

評審標準

了解顧客 (25%)

確立顧客需求、
製定目標及設計服務

創意(25%)

項目當中的創意及
獨特元素

團隊合作 (25%)

執行期間不同崗位
同事之通力合作

成效 (25%)

可量化之數據、
持續性、成本效益

參賽得益

1. 所有參賽品牌可獲發「優質服務承諾」櫥窗貼以作宣傳。
2. 參賽品牌將自動角逐「十大我最喜愛傑出服務零售品牌」。
(由公眾投票選出)
3. 參賽員工可獲參與證書及神秘顧客評審報告一份。



獎勵一覽

獎項	獎勵	宣傳
產品組別個人獎	<ul style="list-style-type: none"> 得獎證書 (個人) 水晶獎座 (個人及公司) 免費出席協會周年晚會 暨頒獎典禮 	<ul style="list-style-type: none"> HKRMA 年報及網站刊登得獎名單 媒體伙伴刊登得獎名單 得獎logo 得獎櫥窗標貼
最具潛質品牌獎/ 最佳參賽隊伍獎	<ul style="list-style-type: none"> 得獎證書 (個人) 水晶獎座 (團隊及公司) 	
最佳培訓獎	<ul style="list-style-type: none"> 水晶獎座 (公司) 	
十大傑出旗艦服務店/ 中小企傑出旗艦服務店		
傑出旗艦服務品牌		
零售直播王大獎		
傑出服務策劃大獎		
十大我最喜愛傑出服務零售品牌		

5月6日

簡介會

6月27日

截止報名

7月4日

提交員工8月份工作更表

7月31日

提交服務策劃項目簡介

8月

神秘顧客評審/ 十大我最喜愛
服務零售品牌公眾投票

9月中

傑出服務策劃大獎面試

10月中

員工小組面試

11月初

結果發佈會

12月初

協會周年晚會暨頒獎典禮

簡介會

北角百福道21號香港青年協會
大廈10樓 (鰂魚涌站C出口)

日期: 2025年5月6日

時間: 下午3:00 - 5:00



員工及店舖獎

報名及第一階段費用:

會員	非會員 (每員工/ 每店舖)
HK\$850 [^] / HK\$2,000*	HK\$1,000 [^] / HK\$2,600*

[^]提名 8 位或以上員工優惠(按品牌計): HK\$800 (會員)/ HK\$940 (非會員)

*超過3,000平方尺的百貨公司/商場: HK\$4,800 (會員)/ HK\$6,000 (非會員)

第二階段費用: 每員工HK\$2,000 (會員)/ HK\$2,400 (非會員)

得獎者宣傳費用:

產品組別個人獎: HK\$4,200 (每位)

零售直播王大獎: HK\$4,200 (每位)

團隊獎: HK\$6,000 (每品牌每獎)

十大傑出旗艦服務店/ 中小企傑出旗艦服務店: HK\$6,000 (每店)

傑出旗艦服務品牌: HK\$6,000 (每品牌)

十大我最喜愛傑出服務零售品牌: HK\$6,000 (每品牌)

傑出服務策劃大獎

報名費用: HK\$1,200 (會員)/ HK\$1,500 (非會員)

第二階段費用: HK\$1,700 (會員)/ HK\$2,000 (非會員)

得獎者宣傳費用: HK\$6,000

6月27日或之前
按此報名

註:

第二階段費用只有入圍單位才需要繳付。

得獎者宣傳費用只有得獎單位才需要繳付。

付款方法:

請以支票形式支付所有費用，抬頭請寫

「香港零售管理協會有限公司」，並把支票郵寄
至銅鑼灣禮頓道33-35號第一商業大廈7樓

協議條款

1. 參賽者及所屬公司必須遵守傑出服務獎的規則和條例。
2. 協會擁有有關獎項的得益、獎項架構、參賽組別、參賽資格、評審標準、評審程序、宣傳、獎項結果及各項安排和細則的最終決定權。

參賽公司

3. 如參賽公司有多個品牌，應以每一個品牌為參賽單位。

傑出旗艦服務品牌

4. 如要成為傑出旗艦服務品牌，品牌需要取得指定數量的傑出旗艦服務店，詳情如下：

品牌總店舖數量	傑出旗艦服務店數量
1	1
2-9	2
10-20	3
21-40	5
41-60	8
61-100	15
>100	20

員工獎 - 參賽組別

5. 被提名的員工可按公司業務及工作性質選擇合適的參賽組別。如有需要，協會有權增減或更改參賽者的組別。
6. 每個組別需有最少來自2間不同公司的參賽品牌及需有最少6位參賽者。
7. 若組別未能符合最低成立要求，協會將在截止報名後，通知受影響的參賽公司，有關劃分組別的新安排。
8. 協會有權更改參賽公司的組別，受影響的公司將獲個別通知。
9. 各組別將因應參賽人數及參賽單位數目而有所變動、增加或刪減。
10. STA新秀組別只限首次參賽品牌及員工參加。

員工獎 - 參賽資格

11. 被提名的員工須符合以下參賽資格:

	基層級別	主管級別
基本要求	<ul style="list-style-type: none"> 全職或兼職員工均可 需與顧客直接接觸；以及50%以上的工作性質屬銷售/顧客服務 由截止報名日期起計，全職員工受僱期不少於3個月；兼職員工不少於6個月 公司不可提名以下人士參加比賽: (a)需擔任管理或督導工作的員工或 (b)見習行政人員或 (c)代理主管 <u>曾獲金獎者只可參加主管級別比賽</u> 	<ul style="list-style-type: none"> 需全職員工 需與顧客直接接觸；以及50%以上的工作性質屬銷售/顧客服務 管理範疇不可超過一間零售店舖，或百貨公司內的一個部門 由截止報名日期起計，受僱期不少於3個月 公司不可提名見習行政人員參加比賽 <u>曾獲金獎者不可再參加</u>
提名人數	不設限額	不設限額
8月工作天及工時	<p>全職員工</p> <ul style="list-style-type: none"> 8月1- 21日當中須工作最少15工作天及100小時，當中不包括用膳、外勤或未能接觸的時間 其中4個工作天必須為星期六、日或公眾假期 <p>兼職員工</p> <ul style="list-style-type: none"> 須每星期工作，並於8月1- 21日當中工作最少54小時，當中不包括用膳、外勤或其他未能接觸的時間 其中3個工作天必須為星期六、日或公眾假期 	<ul style="list-style-type: none"> 8月1- 21日當中須工作最少15工作天及100小時，當中不包括用膳、外勤或未能接觸的時間 其中4個工作天必須為星期六、日或公眾假期

員工獎 - 神秘顧客評審程序

12. 所有參賽員工均獲發「傑出服務獎」比賽掛章。於神秘顧客評審階段，參賽者都必須穿著整齊公司制服，戴上公司名牌及「傑出服務獎」比賽掛章，否則將被扣分。
13. 參賽公司必須於7月5日或之前，以電郵 (sta@hkrma.org) 遞交參賽者的8月份工作時間表，否則神秘顧客評審將被評為零分。
14. 參賽公司如在限期後需更改參賽者的工作時間表，須繳交行政費HK\$200 (每張計)，並須於3個工作天前，將通知連同支票交予協會。
15. 在探訪期間，如神秘顧客在10分鐘內仍未找到參賽者，該次探訪將評審店舖內其他員工的表現，而協會亦不會另行通知參賽公司。
16. 假若最後未能找到參賽者進行評審，該參賽者將會被取消資格。
17. 進行探訪時，如神秘顧客需進行交易(例如：快餐店、餐廳)，參賽公司須提供現金津貼，有關詳情，協會將與個別公司商討。
18. 協會將個別通知參賽公司入圍名單。

取消申請 / 退出比賽

19. 報名一經遞交，不可取消，報名費用亦不獲發還。
20. 如個人參賽者中途退出比賽，所屬公司須以書面通知協會，該參賽者將不獲發「參與證書」及「綜合評審報告」。
21. 協會公布入圍名單後，晉級的公司/參賽者如退出比賽，仍然需要支付下一階段相關參加費用。

取消資格

22. 如參賽公司虛報任何資料，將會被取消參賽資格，而相關費用亦不獲發還。

宣傳及市場推廣

23. 協會有權使用參賽公司提供的資料，作宣傳及推廣傑出服務獎的用途。
24. 不論任何原因，如得獎者不參與任何宣傳活動，所屬公司仍須支付有關宣傳費用。

颱風或黑色暴雨安排

25. 在面試當天，如天文台在上午7時或以後仍然懸掛八號颱風訊號或以上/ 黑色暴雨訊號，全日所有面試將會取消。
26. 如比賽因天氣或其他原因取消，協會將會另行通知參加機構，有關獎項的評分方法，協會保留一切替代安排及評分的最終決定權，亦毋須對決定作任何解釋。



HKRMA



2 0 2 5



2866 8311



HKRMA



sta@hkrma.org



2025年4月