



擁抱零售新世代 革新服務建人才



2026 傑出服務獎



現正接受報名 6月30日截止

傑出服務獎創辦於1986年，致力嘉許服務優秀的零售品牌及前線員工，被譽為零售界「奧斯卡」盛事。

三大核心價值：

- 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



2025年 比賽精華



目錄

- | | |
|---------------|-----|
| 1. 員工及店舖獎 | P4 |
| 2. 零售直播王大獎 | P6 |
| 3. 傑出服務策劃大獎 | P7 |
| 4. 參賽得益/ 獎勵一覽 | P8 |
| 5. 獎項時間表 | P9 |
| 6. 參賽費用 | P10 |
| 7. 規則和條款 | P11 |

員工及店舖獎

對象

前線員工及零售店舖



由品牌提名前線員工參賽，名額不限
可附加提名該員工所屬的店舖



第一階段: 神秘顧客到店評審(每員工一次)

準則：員工儀表、員工銷售/服務技巧、建立關係、
顧客滿意度、店舖環境等



第二階段: 員工小組面試

準則：親和力、創造力、銷售力、服務力、管理力 (主管適用)

- ❖ 員工會按產品組別 (如:電訊) 及級別 (基層/主管)分組作賽
- ❖ 員工須符合指定參賽資格及工時要求
- ❖ 請留意P.11 -12關於員工獎 - 參賽組別及參賽資格的條款

員工及店舖獎

獎項架構

通過第一階段神秘顧客評審			
	類別	獎項名稱	條件
1	個人	零售大使	通過神秘顧客評審晉級
2		優質服務之星	神秘顧客評審獲滿分
3	店舖	旗艦服務認證	通過神秘顧客評審的店舖
4	品牌	傑出旗艦服務品牌	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)，請參閱P11
通過第二階段員工面試			
5	個人	產品組別個人獎 (金、銀、銅、優越表現獎)	該組別總分最高的首20%員工(i)
6	團隊	最具潛質品牌獎 (金、銀、銅獎)	兩個階段總分最高之品牌，並以最高分3名基層及1名主管計算 (適用於第一次參賽的品牌及員工)
7		最佳參賽隊伍獎 (金、銀、銅獎)	總決賽面試總分最高的品牌，以最高分的3名基層及1名主管計算
8		最佳培訓獎	a) 獲獎品牌須提名最少6名員工參賽; b) 並分別於基層及主管級別有得獎者 及 c) 最少有1名金獎得主
9	店舖	十大傑出旗艦服務店	分數最高的店舖(ii)
注意：提名員工及店舖，可角逐認證/獎項 (1) - (9) 提名員工，可角逐認證/獎項 (1),(2),(5) - (8)			

- i. 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。
- ii. 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。

零售直播王大獎



對象

必須為參加「2026傑出服務獎」之前線員工

評審方法

遞交一條不多於 2 分鐘穿上制服銷售公司產品/ 服務的短片

組別

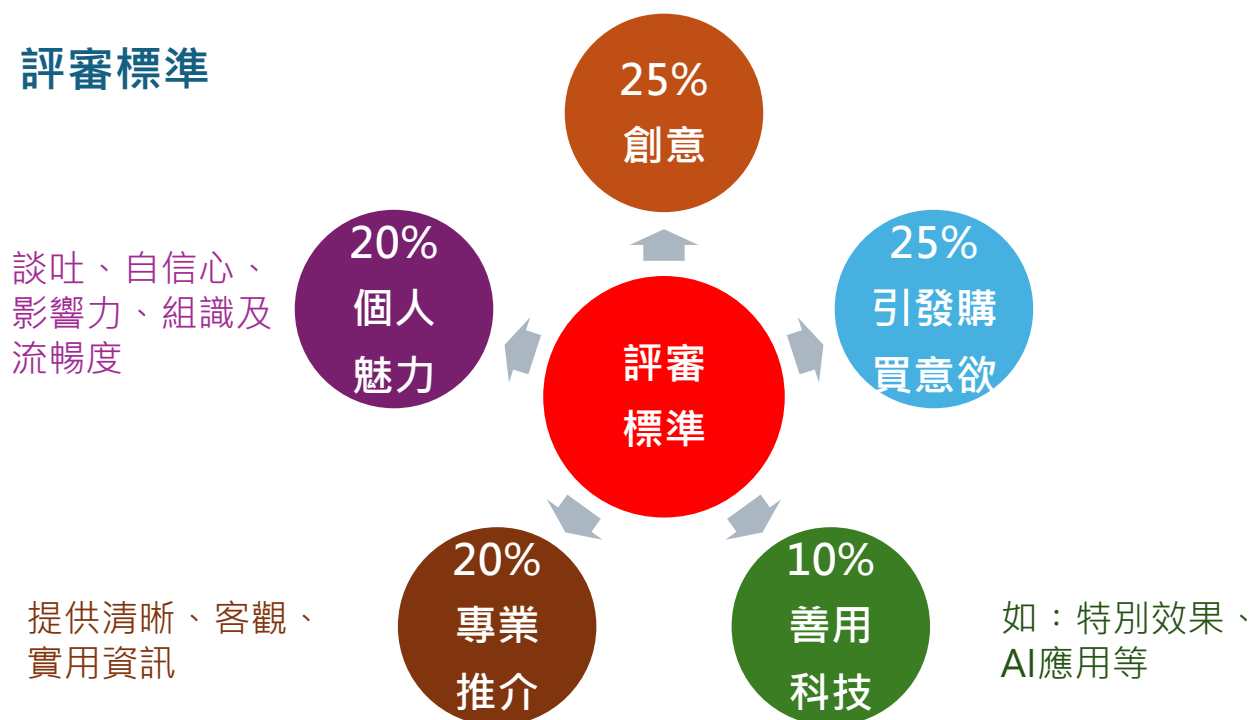
直播新秀 – 在社交媒體上未參與直播銷售的品牌

直播達人 – 已經在社交媒體上進行直播銷售的品牌

獎項

- 「十大零售直播王」
- 「我最喜愛零售直播王」  (由公眾投票於「十大零售直播王」中選出)

評審標準



傑出服務策劃大獎

對象

為提升顧客服務體驗而制定的服務計劃，項目須於2026年取得階段性或最終成果。

流程

第一階段: 提交項目簡介



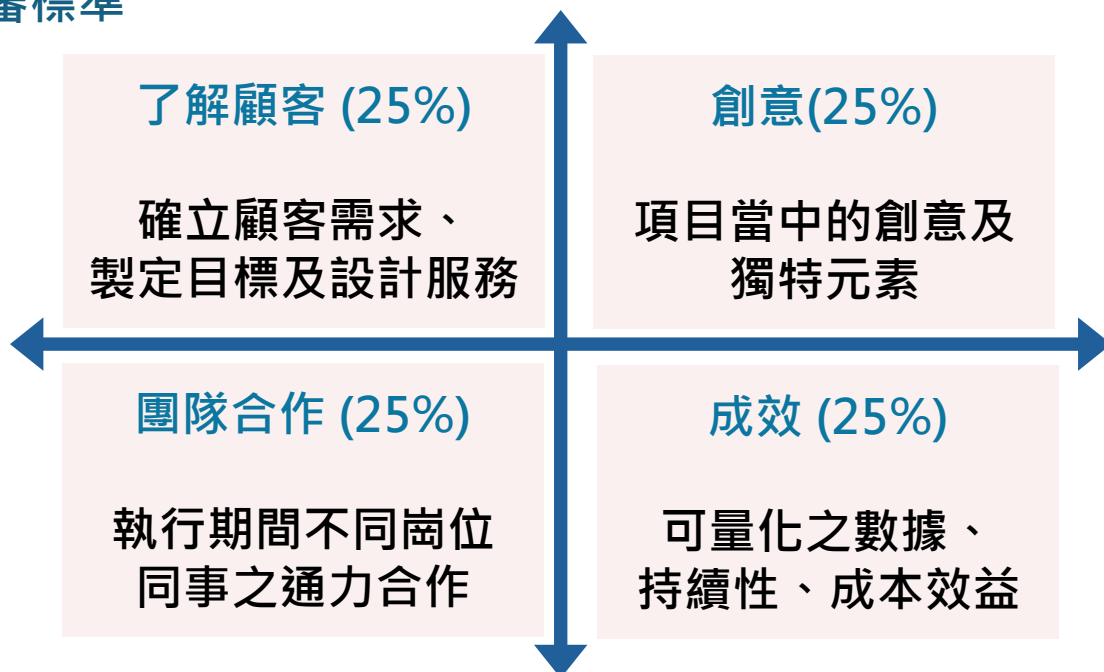
第二階段: 面試

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



傑出服務策劃金、銀、銅、優秀獎

評審標準



參賽得益/獎勵一覽

參賽得益

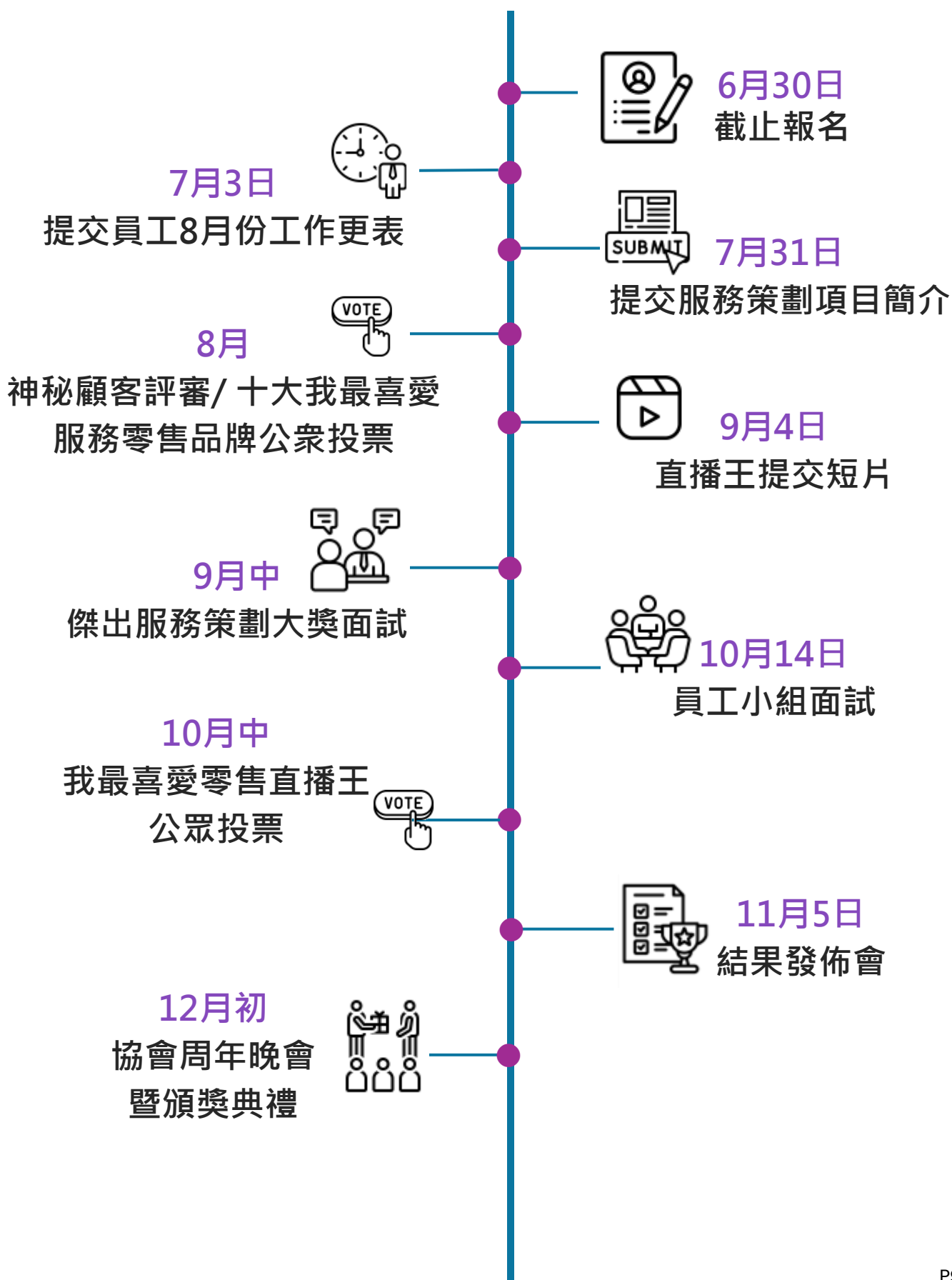
- ❖ 所有參賽品牌可獲發「優質服務承諾」櫥窗貼以作宣傳
- ❖ 參賽品牌將自動角逐「十大我最喜愛傑出服務零售品牌」(由公眾投票選出)
- ❖ 參賽者可獲參與證書及神秘顧客評審報告一份。



獎勵一覽

獎項	獎勵	宣傳
產品組別個人獎/ 零售直播王大獎	<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		
傑出旗艦服務品牌		
傑出服務策劃大獎		
十大我最喜愛傑出服務零售品牌		

獎項時間表



參賽費用

項目	員工獎(每位)		店舖獎(每間)		直播王	傑出服務策劃大獎	
	會員	非會員	會員	非會員		會員	非會員
第一階段報名費用(港幣)	\$850 [^]	\$1,000 [^]	\$2,000 [*]	\$2,600 [*]	免費	\$1,200	\$1,500
[^] 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)							
第二階段入圍費用(港幣)	\$2,000	\$2,400	不適用		不適用	\$1,700	\$2,000
第三階段得獎者宣傳費用 (港幣)							
傑出服務策劃大獎 (每品牌)						\$6,000	
產品組別個人獎 (每位)						\$4,200	
零售直播王大獎 (每位)						\$4,200	
團隊獎 (每品牌每獎)						\$6,000	
十大傑出旗艦服務店 (每店)						\$6,000	
傑出旗艦服務品牌 (每品牌)						\$6,000	
十大我最喜愛傑出服務零售品牌 (每品牌)						\$6,000	

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

6月30日或之前
網上報名



規則和條款

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. 每個組別須由最少兩個不同參賽品牌組成，並至少包含五位參賽者。
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。

規則和條款 (續)

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

規則和條款 (續)

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3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(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。

零售直播王大獎

19. 參賽者須保證影片內容 (包括肖像、音樂、影像等) 均已獲合法授權。如發生任何版權糾紛，參賽者須承擔全部法律責任，主辦單位概不負責。
20. 主辦單位有權將影片上載至互聯網、社交媒體或任何公眾平台進行公開投票及宣傳。主辦單位對投票系統的穩定性、公平性或第三方之評論概不負責。主辦單位擁有對投票結果及任何爭議的最終裁決權。

規則和條款 (完)

取消申請 / 退出比賽

21. 報名一經遞交，不可取消，報名費用亦不獲發還。
22. 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」。
23. 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

24. 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

25. 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。
26. 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

27. 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。
28. 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



2026



2892 1729



HKRMA



sta@hkrma.org



2026年4月