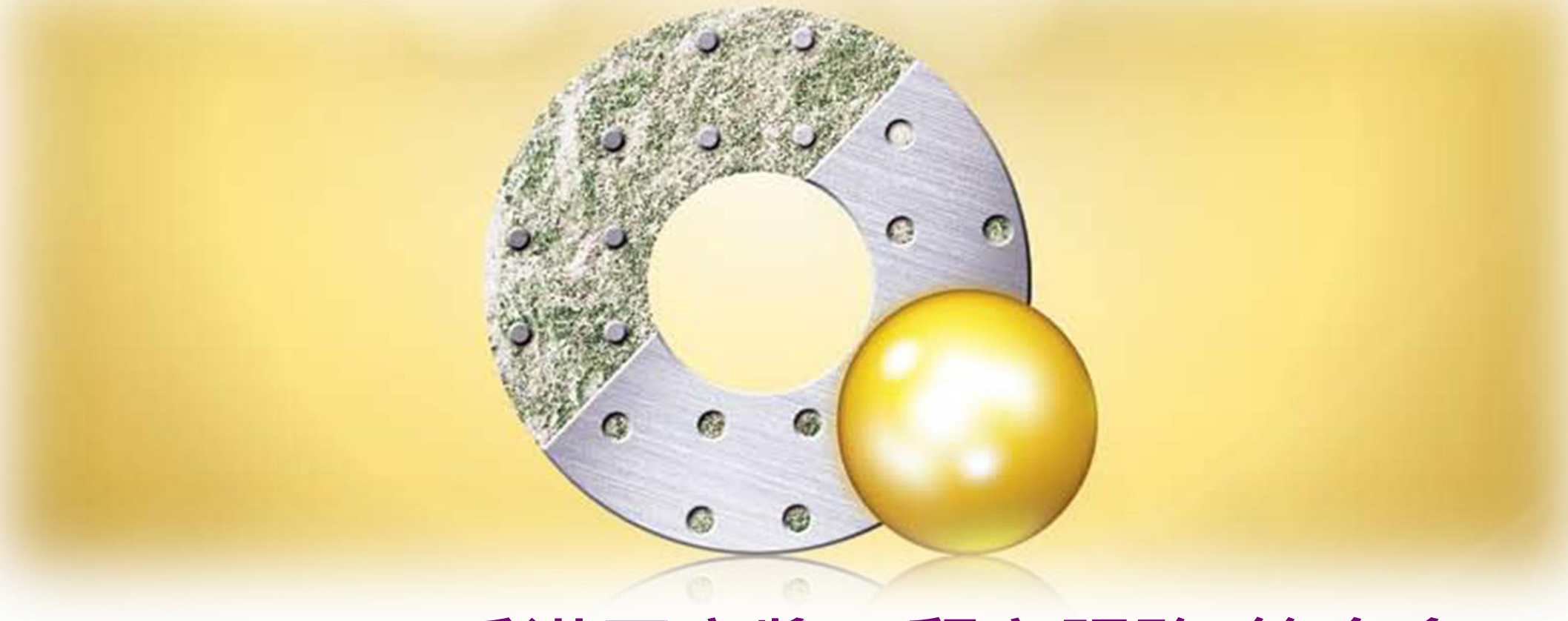


2023-24香港工商獎：顧客服務 簡介會

26-4-2024

HKRMA

香港工商業獎
HONG KONG
AWARDS FOR
INDUSTRIES

HKRMA

簡介會內容

1. 獎項目標
2. 獎項級別
3. 參賽資格、評審程序和準則
4. 參賽得益
5. 簡介草擬服務書的指引和技巧

獎項簡介

- 由香港特區政府支持的獎勵計劃
- 政府工業貿易署全力支持
- 表揚有傑出成就的廠商和企業

香港工商業獎
HONG KONG AWARDS FOR INDUSTRIES

組別	主辦機構
顧客服務	香港零售管理協會
創意	香港總商會
升級轉型	香港青年工業家協會
消費產品設計	香港工業總會
設備及機械設計	香港中華廠商聯合會

獎項級別

最高名額	2021-22	2019	2018
1 個 大獎	--	--	1 間
5 個 服務獎	5 間	5 間	5 間
10 個 優異證書	9 間	4 間	5 間
參賽公司數目	29 間	23 間	24 間
得獎公司總數	14間(48%)	9間(39%)	11間(46%)

參賽資格

- 非政府部門/機構
- 在香港擁有店舖、顧客服務中心或對外的客戶服務渠道
- 1間公司不可參加多過兩個組別;
  每組別只限1間公司參賽。
- 以商業登記編號首八個數字為準則

得獎公司名單

	2021-22	2019	2018
大獎	--	--	渣打銀行 - 個人金融業務
組別獎	1. 香港電訊有限公司 - 香港電訊尊顯服務 2. 六福集團(國際)有限公司 3. 杏蘭有限公司 - SKIN & Co.醫學美容中心 4. 香港上海滙豐銀行有限公司 - 工商金融 5. 裕民坊管理有限公司	1. ALF Retail Hong Kong Limited - Marks & Spencer (馬莎) 2. 無限極物業投資(香港)有限公司 - 無限極廣場 3. 日本命力健康食品有限公司 4. 信和物業管理有限公司 - 奧海城 5. 建華(街市)管理有限公司	1. 香港航空地面服務有限公司 2. K 11 Concepts Limited 3. PCCW – HKT Limited – Customer Service Center 4. 香港上海滙豐銀行有限公司 - 工商金融 5. 通域存網有限公司
優異證書	1. 蘋果迷你倉集團有限公司 2. OK 便利店有限公司 3. 千色 Citistore 4. 會所1號有限公司 5. 斐樂市場(香港)有限公司 6. 康業服務有限公司 - 北角匯 7. 啟勝管理服務有限公司 - 創紀之城 一、二、三及六期服務處 8. 利港亞洲有限公司 9. 西彥有限公司 - Anteprima	1. 環球互易資訊香港有限公司 2. MTM Lab Japan Limited 3. 新鴻基地產代理有限公司 - 上水 廣場 4. 超卓管理服務有限公司 - 天鑄	1.City Super Limited - LOG-ON 2.香港電訊有限公司-香港電訊 3.昂坪360有限公司 4.卓健醫療服務有限公司 5.浩欣國際投資有限公司 - 神彩飛揚

評審程序

2021-22年參賽及評審情況

評審準則

神秘顧客計劃（30%）

購物 / 服務環境

- 員工儀表
- 店舖/工作地方整潔

購物 / 服務體驗

- 接待顧客
- 員工協助
- 工作態度及主動性
- 對產品/服務認識

交易完成過程 / 跟進

- 顧客離開前的服務
- 售後服務

- 服務員聲線
- 接駁效率
- 完結電話對話

評審準則

計劃書（70%）

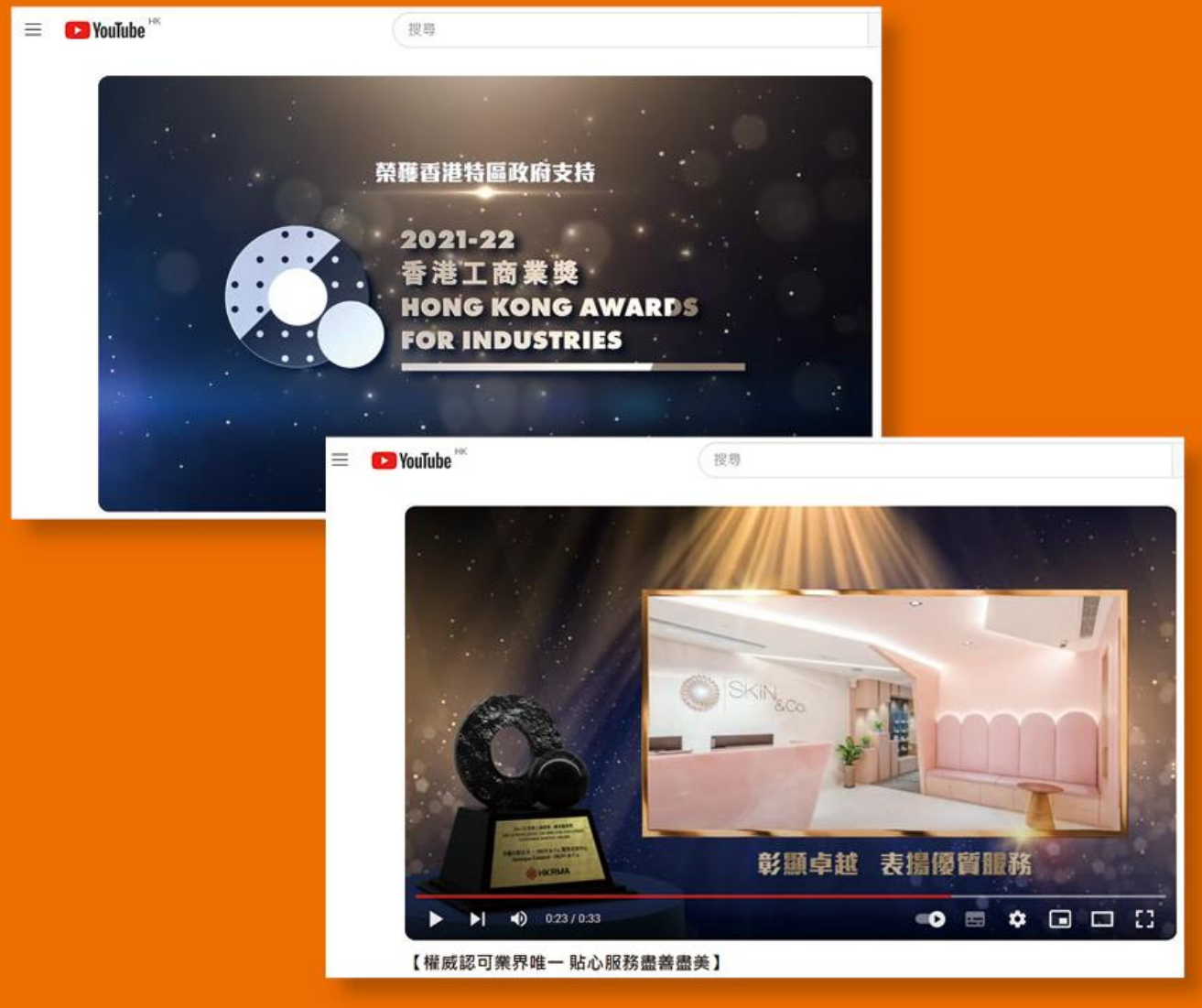
01
目標
及服務理念
(10%)
02
整體策略
及執行
(20%)
03
創新/
服務創意
(20%)
04
評估機制
及成效
(10%)
05
成本效益及
可持續性
(10%)

嘉許及宣傳

獎座/獎狀
Trophy / Certificate

嘉許及宣傳

獲拍宣傳短片
TV commercials and video showcase



嘉許及宣傳

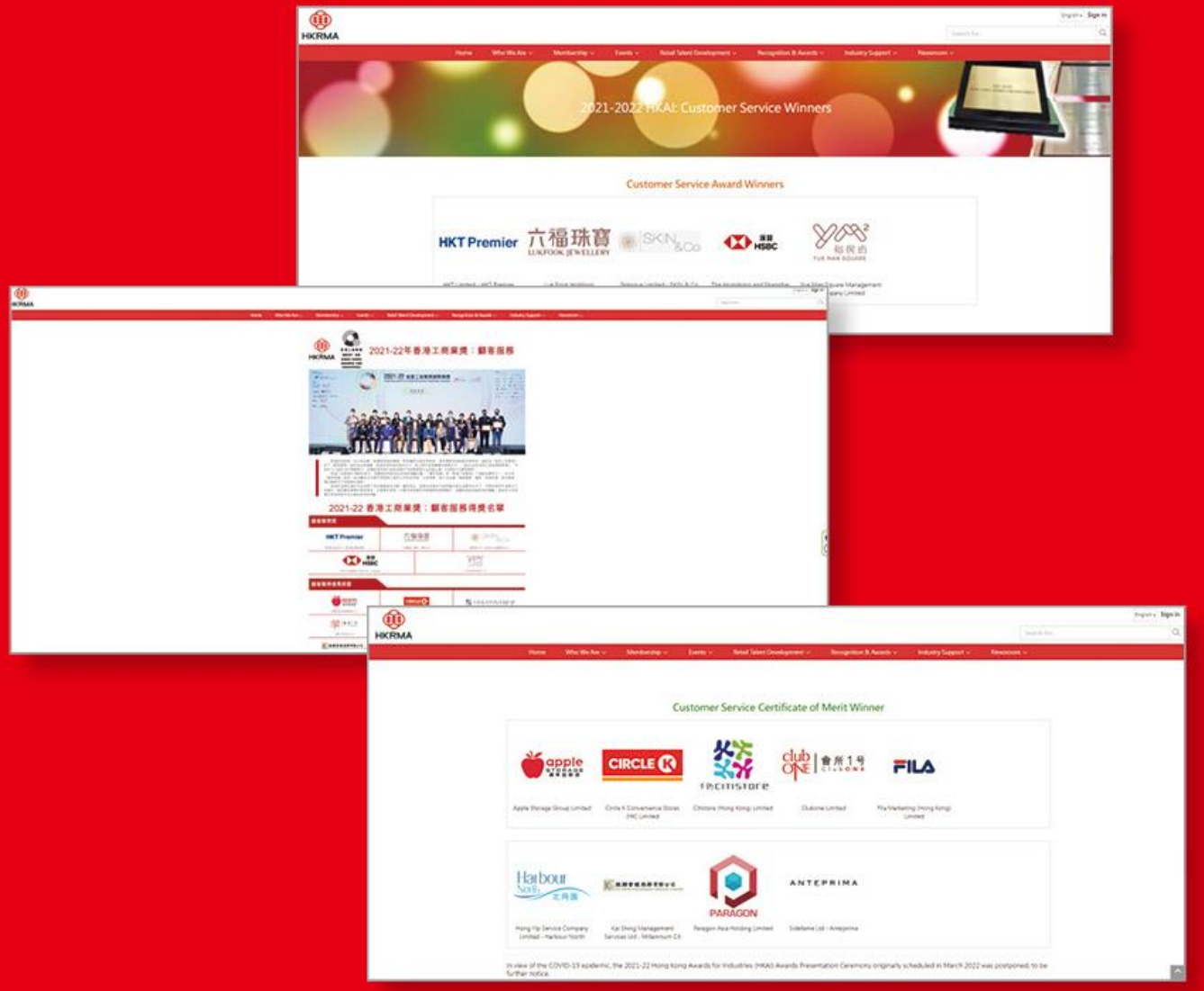
報章推廣
Newspaper supplement

嘉許及宣傳

刊物宣傳
Publications

嘉許及宣傳

於政府及協會網站推廣
Promotion via websites



參賽方法

費用：全免

(協會有可能要求參賽機構因應其服務性質提供某方面的津貼或費用，例如餐券或門券)

第一步:

請填妥「報名表」，連同商業登記副本，盡早傳真或電郵至香港零售管理協會。
(建議於6月7日前提交)

電郵: event@hkrma.org /
傳真: (852) 2866 8380

第二步:

- 提交「顧客服務計劃書」
- 以**電郵**方式呈交至香港零售管理協會
- 截止日期：2024年6月7日

- 提交「顧客服務計劃書」

範本可於網頁下載: hkai.hkrma.org

範本 Template

2023-24 香港工商業獎：顧客服務「顧客服務計劃書」

2023-24 Hong Kong Awards for Industries: Customer Service "Customer Service Proposal"

顧客服務計劃可包括公司現有的恆常措施及服務，或針對提升顧客服務而新推行的一套計劃。
內容應該以如何做好顧客服務為重點。

Customer Service Proposal could include company's on-going programme, or new activity / programme that aims at enhancing the level of customer service.

請於截止日期之前，將「顧客服務計劃書」(可採用此範本呈交) 連同附件，以電郵方式提交至協會：
The "Customer Service Proposal" (you may use this Template for submission) and the attachments should be reached the Association on or before the deadline via email:

電郵 Email：column.chu@hkrma.org

截止日期 Deadline: 2024年6月7日 (7 June 2024)

查詢Enquiry: 電話 Tel: 2866-8311 / 網頁 Website: hkai.hkrma.org

I. 參賽機構資料 Participating Company Information

參賽公司 Company Name

(中文 Chi): _____

(英文 Eng): _____

參賽品牌/部門 Brand Name / Division

(中文 Chi): _____

(英文 Eng): _____

服務性質[如零售、餐飲、銀行] Nature of Service (e.g. Retail, Catering, Banking):

_____

產品/服務類別[如時裝/商場管理] Type of Products / Services (e.g. Fashion, Jewellery):

_____

請簡介公司的主要業務性質和顧客群：*(請不多於80字說明)*

Please briefly describe the nature of business and customer group of your company: *(Should no more than 80 words)*

_____

_____

_____

請提供顧客服務計劃之名稱

Please provide the name of your Customer Service Programme:

(中文 Chi): _____

(英文 Eng): _____

顧客服務計劃書

內文

- 不多於4頁A4紙 / 以計劃書範本提交
- 中/英文書寫
- 撮要公司服務
- 服務計劃內容

附件

- 不多於10頁A4紙
- 中/英文書寫
- 簡介機構背景
- 相片、表格或數據

計劃書內容

服務計劃是甚麼?

內容可包括:

(1) 恆常措施; 或

(2) 提升服務的新計劃

範本 Template

2023-24 香港工商業獎：顧客服務「顧客服務計劃書」

2023-24 Hong Kong Awards for Industries: Customer Service "Customer Service Proposal"

顧客服務計劃可包括公司現有的恆常措施及服務，或針對提升顧客服務而新推行的一套計劃。
內容應該以如何做好顧客服務為重點。

Customer Service Proposal could include company's on-going programme, or new activity / programme that aims at enhancing the level of customer service.

請於截止日期之前，將「顧客服務計劃書」(可採用此範本呈交) 連同附件，以電郵方式提交至協會：
The "Customer Service Proposal" (you may use this Template for submission) and the attachments should be reached the Association on or before the deadline via email:

電郵 Email：column.chu@hkrma.org

截止日期 Deadline: 2024年6月7日 (7 June 2024)

查詢Enquiry: 電話 Tel: 2866-8311 / 網頁 Website: hkai.hkrma.org

I. 參賽機構資料 Participating Company Information

參賽公司 Company Name

(中文 Chi): _____

(英文 Eng): _____

參賽品牌/部門 Brand Name / Division

(中文 Chi): _____

(英文 Eng): _____

服務性質[如零售、餐飲、銀行] Nature of Service (e.g. Retail, Catering, Banking):

_____

產品/服務類別[如時裝/商場管理] Type of Products / Services (e.g. Fashion, Jewellery):

_____

請簡介公司的主要業務性質和顧客群：*(請不多於80字說明)*

Please briefly describe the nature of business and customer group of your company: *(Should no more than 80 words)*

_____

_____

_____

請提供顧客服務計劃之名稱

Please provide the name of your Customer Service Programme:

(中文 Chi): _____

(英文 Eng): _____

顧客服務計劃 Customer Service Programme

目標及理念 (10%)
Objective of the Service Programme / Service Philosophy of Company

服務措施/計劃策略及執行
Overall Strategy of the Programme and Implementation (20%)

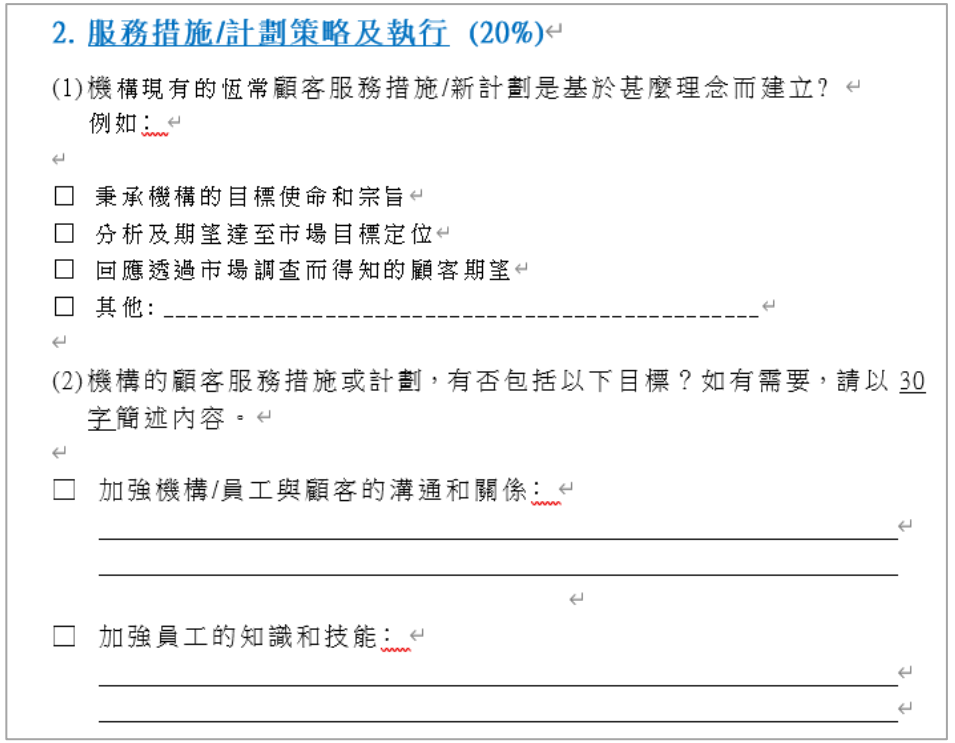
創新/服務創意 (20%)
Creativity & Service Innovation

評估機制及成效 (10%)
Assessment Mechanism and Results / Effectiveness

計劃的成本效益及可持續性 (10%)
Cost Effectiveness & Sustainability

計劃書內容

整體策劃及執行



2. 服務措施/計劃策略及執行 (20%)

(1) 機構現有的恆常顧客服務措施/新計劃是基於甚麼理念而建立？
例如：

☐ 秉承機構的目標使命和宗旨
☐ 分析及期望達至市場目標定位
☐ 回應透過市場調查而得知的顧客期望
☐ 其他：_____

(2) 機構的顧客服務措施或計劃，有否包括以下目標？如有需要，請以 30 字簡述內容。

☐ 加強機構/員工與顧客的溝通和關係：
_____
_____

☐ 加強員工的知識和技能：
_____
_____

Proposal Template point 2

計劃整體策略 (Overall Strategy)

- 加強與顧客關係及溝通
- 提升員工知識和技能/激勵員工
- 增加設施/硬件配套/數碼及科技應用
- 重整服務流程
- 提升顧客愛戴/忠誠度/開心指數
- 其他??

計劃書內容

服務措施/計劃策略及執行

Sample 1

以文字表達

Proposal Template point 2

(3) 請簡介此服務計劃的內容/項目，以及推行過程。

- 內容應該以如何做好顧客服務為重點
- 不須用以太多篇幅介紹參賽機構所售賣之產品

Our Challenges

- What customers said / expect from us

Voices of Customers

- What channels that can receive customers' feedbacks

New Initiatives / Refinement based on customers' feedbacks

- Enhance shopping environment
- Use of technology
- Improved product offers / quality
- Enhance customer experience/ interaction
- Customer Centric Training / Recognition

計劃書內容

服務措施/計劃策略及執行

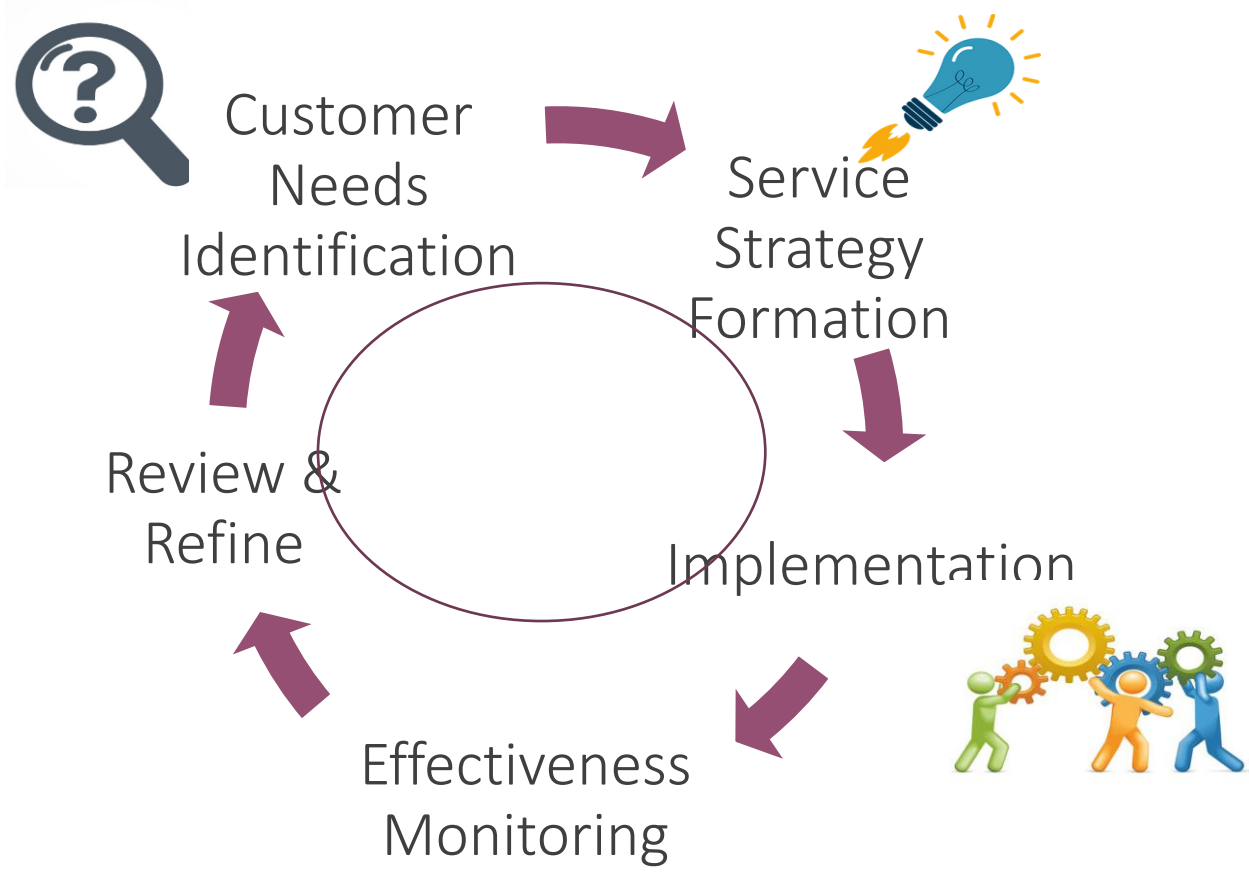
Sample 2

服務設計及執行流程

Proposal Template point 2

(3) 請簡介此服務計劃的內容/項目，以及推行過程。

- 內容應該以如何做好顧客服務為重點
- 不須用以太多篇幅介紹參賽機構所售賣之產品
- 可加圖表/流程表配合講解



計劃書內容

服務措施/計劃策略及執行

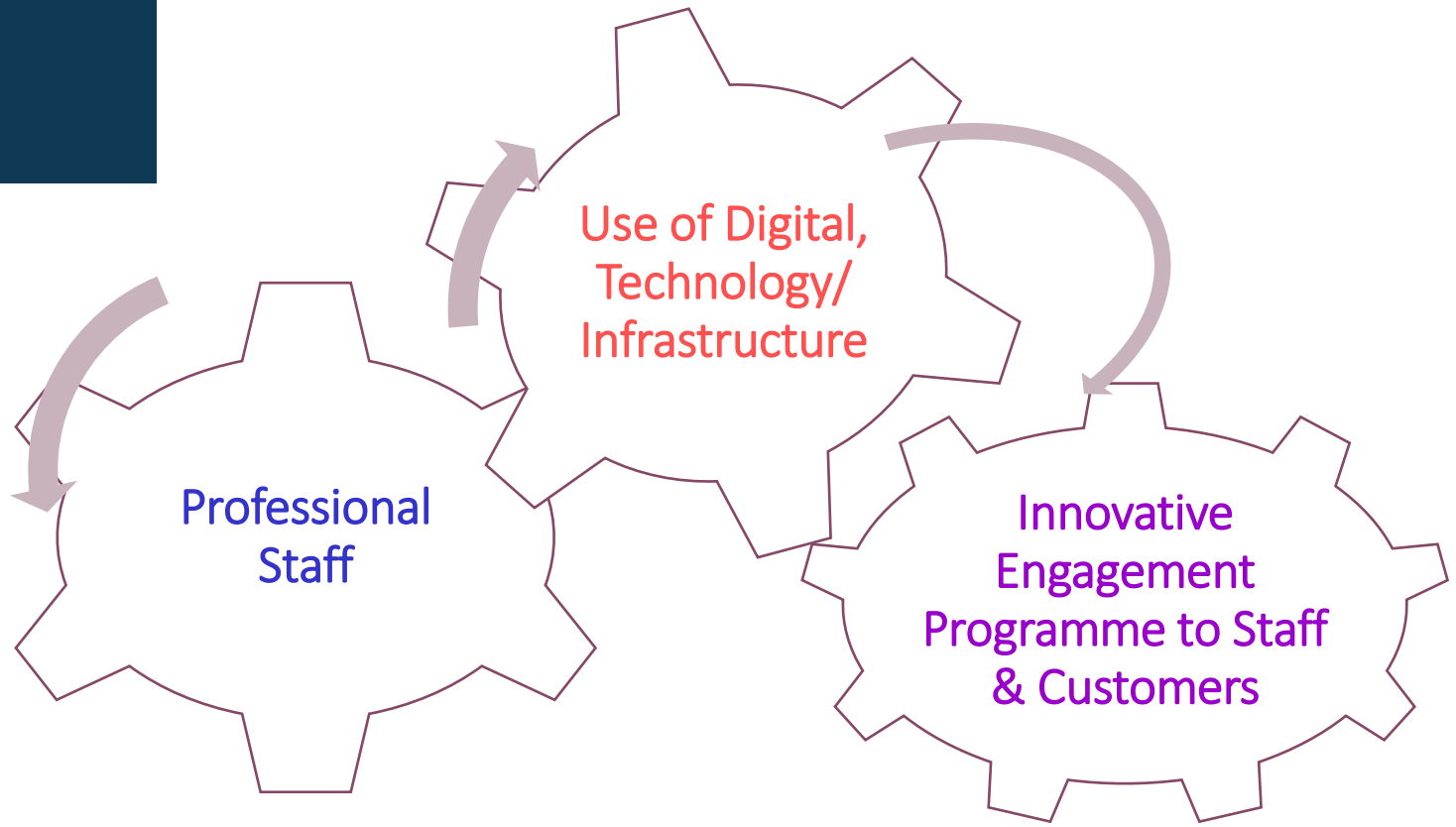
Proposal Template point 2

(3) 請簡介此服務計劃的內容/項目，以及推行過程。

- 內容應該以如何做好顧客服務為重點
- 不須用以太多篇幅介紹參賽機構所售賣之產品
- 可加圖表/流程表配合講解

Sample 3

結合軟件及硬件



計劃書內容

服務措施/計劃策略及執行

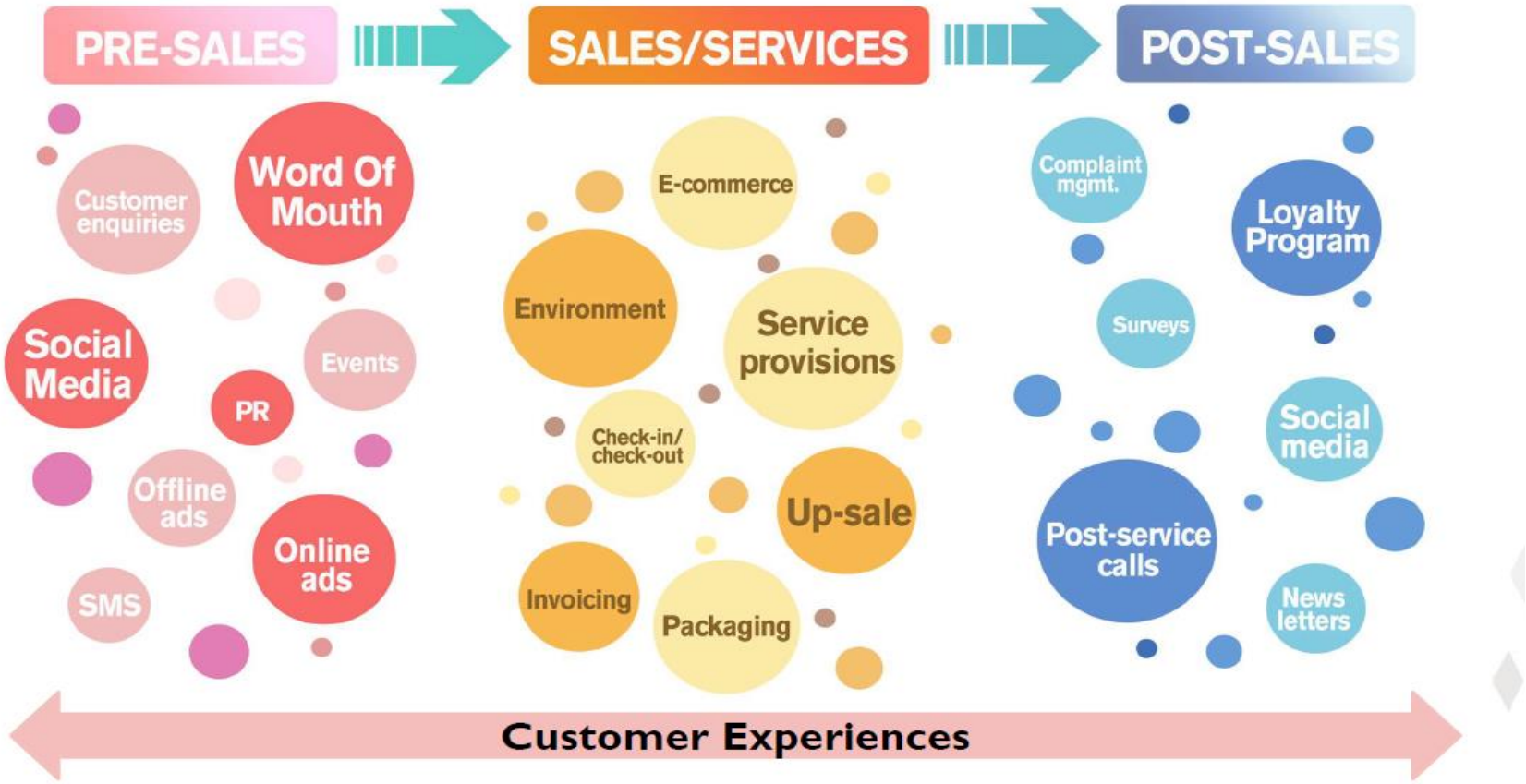
Proposal Template point 2

(3) 請簡介此服務計劃的內容/項目，以及推行過程。

- 內容應該以如何做好顧客服務為重點
- 不須用以太多篇幅介紹參賽機構所售賣之產品
- 可加圖表/流程表配合講解

Sample 4

呈現服務流程系統



計劃書內容

Key Words for Reference

- 多方位提升員工服務水平/持續培訓
- 員工培訓涵蓋心態及知識層面
- 跨部門合作 目標一致

- 透徹分析市場趨勢 強化競爭優勢
- 強化顧客關係
- 與顧客/社區有良好的聯繫

- 與時並進 快速應變
- 突破傳統模式
- 善用科技 優化服務體驗
- 增加創意服務及設施

計劃書

附件

善用附件(Appendix)

- 提供圖片/流程表
- 附加資訊

Presentation in Proposal

Implementation:

1. Stage 1: Programme Pre-launch

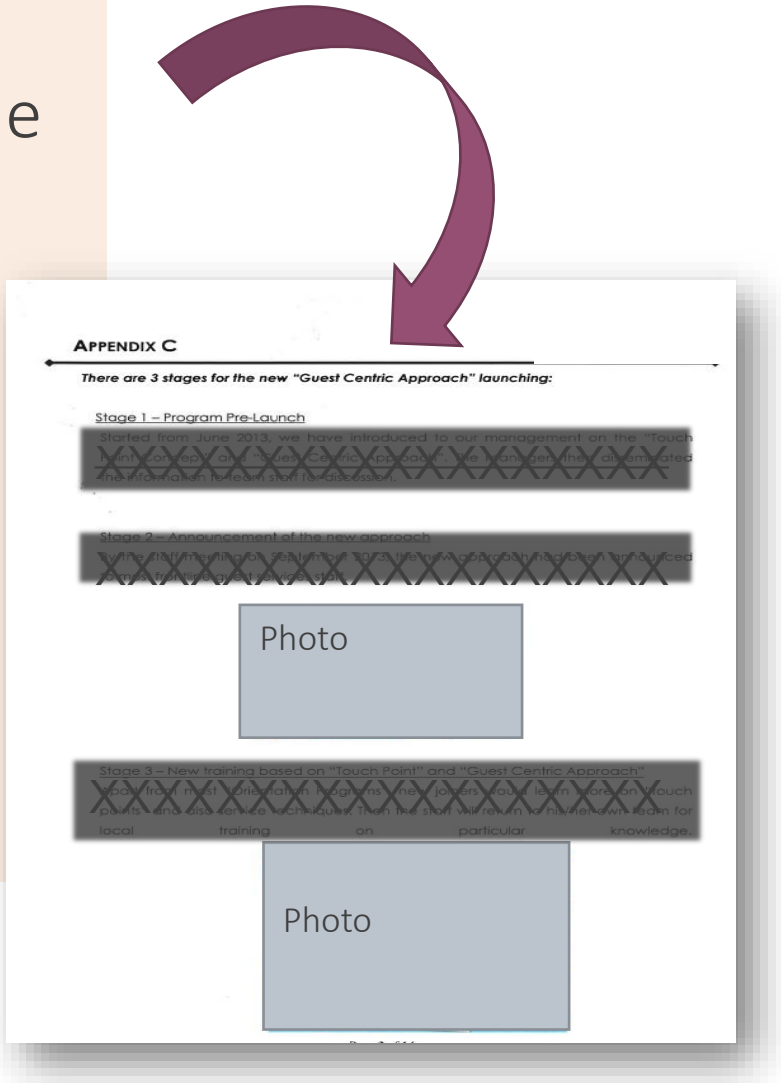
xxxxxxxxxxxxxxxxx

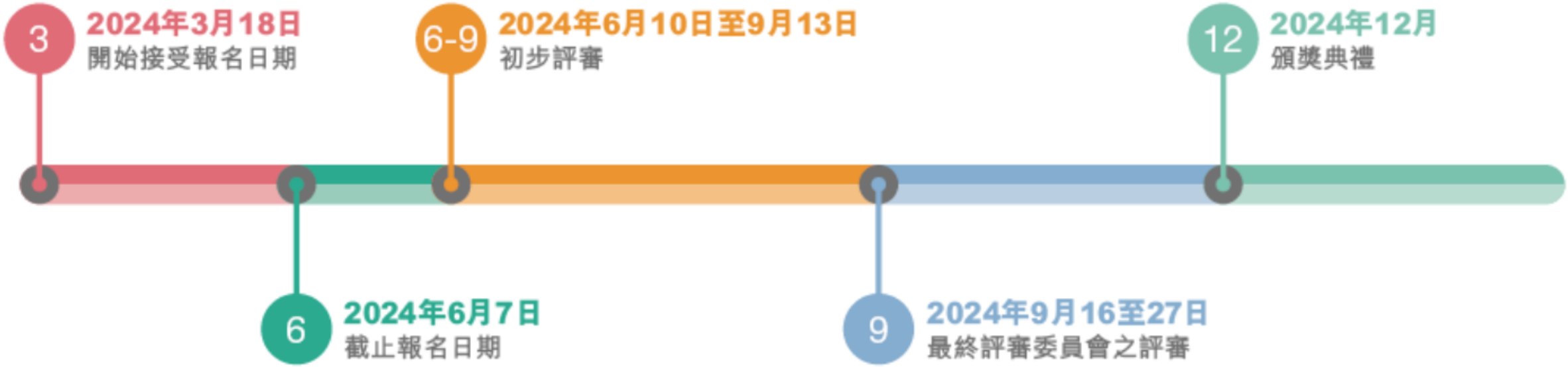
(Please refer to Appendix C).

2. Stage 2: xxxxxxx

3. Stage 3: xxxxxxx

Sample




3
2024年3月18日
開始接受報名日期
6-9
2024年6月10日至9月13日
初步評審
12
2024年12月
頒獎典禮
6
2024年6月7日
截止報名日期
9
2024年9月16至27日
最終評審委員會之評審

時間表

第一步:

- 填妥「報名表」，連同商業登記副本
- 以**電郵**方式呈交

  (建議於6月7日前提交)

第二步:

- 提交「顧客服務計劃書」
- 以**電郵**方式呈交
- 截止日期：2024年6月7日

電郵: event@hkrma.org / column.chu@hkrma.org

香港工商業獎
HONG KONG AWARDS FOR INDUSTRIES

hkai.hkrma.org

Contact

Ms. Column Chu
Tel: 2865 7246 (D) / 2866 8311 (G)
Email: column.chu@hkrma.org

香港工商業獎
HONG KONG
AWARDS FOR
INDUSTRIES

hkai.hkrma.org