

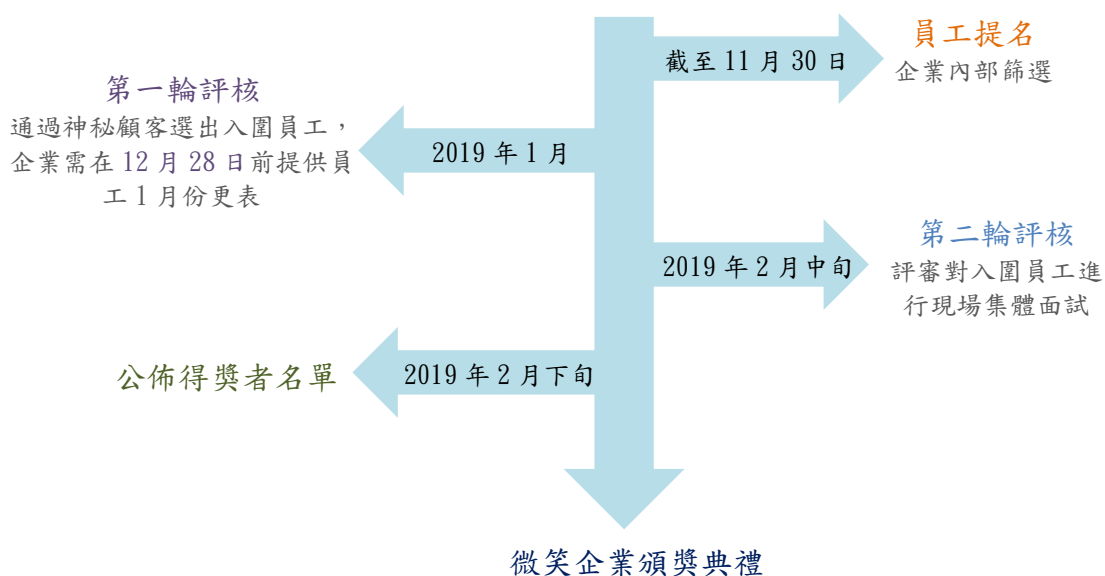


## 2018-2019 年度「微笑員工大獎」

### 「微笑員工大獎」簡介

- 全球微笑報告，由 MSPA（全球神秘顧客檢測協會）於不同國家的會員在全球範圍內，通過神秘顧客，調查與評估前線服務員工的服務質素。香港也於 2010 年參與了全球微笑報告，並設立了香港唯一以「微笑」作為頒獎指標的服務性獎項——微笑企業大獎，大獎至今已踏入第九年度。
- 微笑——服務業前線員工的一個基本工作態度；為了鼓勵前線員工在服務上做得更出色，2015 年大會首次增設「微笑員工大獎」。目的主要提醒員工對微笑的重視，更能提升員工對企業歸屬感及給顧客一個最佳的購物環境，表現最佳的幾位員工，更將獲得「微笑員工卓越大獎」。

### 「微笑員工大獎」時間表



## 「微笑員工大獎」評審流程與準則

**評審方法：**由企業提名最多 **10 位** 員工，企業須在 **12 月 28 日** 前提供員工在 1 月份的工作時間表以及提名員工的上半身正面近照乙張，以進行神秘顧客探訪。

### 第一輪評核 — 神秘顧客評核

1

- 微笑 (60%)：與顧客交談時的親切笑容
- 服務態度 (10%)：是否有適當運用魔術語
- 產品認知 (10%)：熟悉並合適地推介給客人
- 客人購物滿意度 (20%)：是否以客為先

### 第二輪評核面試

2

- 自我介紹 (40%)
- 問答環節 (60%)

## 「微笑員工大獎」申請方式

企業只需填寫「微笑員工大獎」提名表格，在 2018 年 11 月 30 日(星期五)前把**報名表**及**報名費**寄回服務通,香港九龍長沙灣長順街 20 號時豐中心 15 樓 5 室 即可或電郵至 [mkt@isa-hk.com](mailto:mkt@isa-hk.com)。

## 「微笑員工大獎」費用參考

獎項類別	報名費	得獎後行政及宣傳費用
微笑員工大獎	每位員工	每位員工 HK\$ 600
微笑員工卓越大獎	HK\$ 600	每位員工 HK\$ 8,000

## 「微笑員工大獎」2018-2019 年度提名表格

### 參加須知：

1. 此表格只供參加「微笑員工大獎」。
2. 如員工參加後，在 12 月 28 號前離職或其他原因可以免費更改一次參賽員工
3. 得獎不論成功與否，報名費均不獲退還。
4. 「微笑員工大獎」由神秘顧客服務協會委託服務通有限公司協辦。
5. 請於**截止報名日期 2018 年 11 月 30 日(星期五)**或之前填妥申請表格連同報名費以郵寄至：香港九龍長沙灣長順街 20 號時豐中心 15 樓 5 室，於信封上註明「2018-19 年微笑員工大獎」。支票抬頭：  
  
服務通有限公司
6. 每名被提名員工的報名費為 **HK\$600** (每個商號提名員工上限為 15 位)。
7. 所有員工獲獎後必須另支付行政及宣傳費，否則將會視作棄權論，獲獎通知時間會約在 2019 年 2 月下旬。
8. 如有任何查詢，可聯絡服務通有限公司電郵 [mkt@isa-hk.com](mailto:mkt@isa-hk.com) 或致電(852) 2838 2648。

## 公司資料

公司名稱 Company Name: \_\_\_\_\_

商業登記編號 Business Registration No: \_\_\_\_\_

商號名稱(如與上述公司名稱不同): \_\_\_\_\_

公司地址 Address: \_\_\_\_\_

聯絡人 Contact Person: \_\_\_\_\_ 職位 Job Title: \_\_\_\_\_

聯絡電話 Tel: \_\_\_\_\_ 電郵地址 Email Address: \_\_\_\_\_

員工人數 Number of Staff(s): \_\_\_\_\_ 店舖數目 Number of Shop(s): \_\_\_\_\_

企業類別 Business Category:  大型企業 Large Corporation  中小型企業 SME

提名員工資料(請附上每位提名員工的上半身正面近照乙張, 格式為不超過 500KB 的 JPEG 檔)

### 提名員工 1

提名員工姓名 Name: \_\_\_\_\_ 職位 Job Title: \_\_\_\_\_

所屬分店地址 Shop Address: \_\_\_\_\_

### 提名員工 2

提名員工姓名 Name: \_\_\_\_\_ 職位 Job Title: \_\_\_\_\_

所屬分店地址 Shop Address: \_\_\_\_\_

**提名員工 3**

提名員工姓名 Name: \_\_\_\_\_ 職位 Job Title: \_\_\_\_\_

所屬分店地址 Shop Address: \_\_\_\_\_

**提名員工 4**

提名員工姓名 Name: \_\_\_\_\_ 職位 Job Title: \_\_\_\_\_

所屬分店地址 Shop Address: \_\_\_\_\_

**提名員工 5**

提名員工姓名 Name: \_\_\_\_\_ 職位 Job Title: \_\_\_\_\_

所屬分店地址 Shop Address: \_\_\_\_\_

**提名員工 6**

提名員工姓名 Name: \_\_\_\_\_ 職位 Job Title: \_\_\_\_\_

所屬分店地址 Shop Address: \_\_\_\_\_

**提名員工 7**

提名員工姓名 Name: \_\_\_\_\_ 職位 Job Title: \_\_\_\_\_

所屬分店地址 Shop Address: \_\_\_\_\_

**提名員工 8**

提名員工姓名 Name: \_\_\_\_\_ 職位 Job Title: \_\_\_\_\_

所屬分店地址 Shop Address: \_\_\_\_\_

**提名員工 9**

提名員工姓名 Name: \_\_\_\_\_ 職位 Job Title: \_\_\_\_\_

所屬分店地址 Shop Address: \_\_\_\_\_

**提名員工 10**

提名員工姓名 Name: \_\_\_\_\_ 職位 Job Title: \_\_\_\_\_

所屬分店地址 Shop Address: \_\_\_\_\_

**提名員工 11**

提名員工姓名 Name: \_\_\_\_\_ 職位 Job Title: \_\_\_\_\_

所屬分店地址 Shop Address: \_\_\_\_\_

**提名員工 12**

提名員工姓名 Name: \_\_\_\_\_ 職位 Job Title: \_\_\_\_\_

所屬分店地址 Shop Address: \_\_\_\_\_

**提名員工 13**

提名員工姓名 Name: \_\_\_\_\_ 職位 Job Title: \_\_\_\_\_

所屬分店地址 Shop Address: \_\_\_\_\_

**提名員工 14**

提名員工姓名 Name: \_\_\_\_\_ 職位 Job Title: \_\_\_\_\_

所屬分店地址 Shop Address: \_\_\_\_\_

## 提名員工 15

提名員工姓名 Name: \_\_\_\_\_ 職位 Job Title: \_\_\_\_\_

所屬分店地址 Shop Address: \_\_\_\_\_

提名員工總數: \_\_\_\_\_ 應繳付報名費: \_\_\_\_\_

微笑員工卓越大獎（歡迎已參加微笑主管大獎的公司同時競逐）

參加微笑員工卓越大獎（請在方格中打✓）\*\*企業勝出後須支付相關卓越大獎行政及宣傳費

## 公司聲明

### 條款及細則：

1. 參加機構必須聲明所有提交的資料實屬無誤，否則可導致參加者資格被取消。
2. 參加機構所提供的資料，包括相關員工的個人資料，只限應用於申請「微笑員工大獎」活動之用途。有關資料將不會提供予無關此計劃的第三方機構，活動完結後將被銷毀。
3. 主辦機構保留最終決定權，以及終止「微笑員工大獎」嘉許資格而不須要向參加機構披露原因。
4. 主辦機構對所有提名候選人的分數會保密處理，亦不會向各參加機構披露。
5. 主辦機構可隨時修訂「微笑員工大獎」條款及細則。
6. 「微笑員工大獎」條款及細則如有任何衝突或爭議，主辦機構保留最終決定權。

本公司同意上述條款及知悉獲獎後須支付相關的行政及宣傳費。（請在方格中打✓）

\_\_\_\_\_

簽署

\_\_\_\_\_

簽署人姓名及職位

\_\_\_\_\_

公司印章

\_\_\_\_\_

日期