



2017-2018 年度「微笑企業大獎」

2017-2018 Smiling Enterprise Award

簡介

2010 年為表揚和嘉許各行各業在微笑服務方面有傑出表現的企業，香港神秘顧客協會主辦了第一屆「微笑企業大獎」，至今已至第八年，大獎積累了良好的社會公信力，引起各行各業的企業和市民對微笑服務的關注。

「微笑企業大獎」希望鼓勵前線服務業員工透過微笑，提高顧客的滿意度，提升營商環境的整體氛圍，令香港在國際的形象帶來更正面的影響。除了在服務顧客外，本協會也希望微笑能夠延伸至員工每天的工作環境，所以設立「微笑僱主大獎」以褒揚關懷員工的僱主。而「微笑主管和員工大獎」則是為了表揚為顧客帶來了愉快購物環境的前線員工，希望他們能為香港服務業帶來更多歡樂。

獎項類別

微笑企業大獎：歡迎所有前線零售企業參加

微笑企業大獎（香港及澳門）

- ◆ 在笑容方面有傑出成就的企業
- ◆ 每行業類別表現最佳的一所企業獲此殊榮

微笑企業五年/五+大獎（香港及澳門）

- ◆ 表揚獲得微笑企業大獎連續 5 年(或以上)

微笑企業卓越大獎（香港及澳門）

- ◆ 微笑企業中的最高榮譽——在所有行業類別中（不多於 3 間）

微笑企業優異獎（香港及澳門）

- ◆ 神秘顧客評審中達到良好水平的企業
- ◆ 每個行業不限得獎企業人數



微笑僱主大獎：適合所有商業或非商業機構
(不論公司業務和規模，員工人數達兩個或以上即可)

微笑僱主大獎

- ◆ 表揚透過不同途徑關懷員工的僱主
- ◆ 在報名表格中，完成三大項目中，及六個子項，即可參加

微笑僱主卓越大獎

- ◆ 是微笑僱主大獎中的最高榮譽
- ◆ 在報名表格中，完成五大項目中，及十個子項，即可參加



微笑主管和員工獎

微笑主管大獎

- ◆ 表揚帶領下屬在微笑及愉快的氣氛中工作的店舖主管
- ◆ 頒獎於每行業類別表現最佳的主管

微笑主管卓越大獎

- ◆ 微笑主管中的最高榮譽——在所有行業類別中

微笑員工大獎

- ◆ 表揚有良好的微笑服務的店舖員工
- ◆ 頒獎於每行業中表現最好的員工

微笑員工卓越大獎

- ◆ 微笑員工中的最高榮譽——在所有行業類別中



獎項得益

- ◆ **知名度提升**：獲獎企業將獲得業內及公眾人士之廣泛肯定，從而提高企業之社會形象
- ◆ **獎項嘉許**：出席主辦單位所舉辦的 2017-2018 年度「香港微笑大獎」頒獎典禮

◆ 宣傳機會：

- ✓ 報章廣告——會根據所獲獎項的類別登出不同指定尺寸的公司廣告/商標
- ✓ 櫥窗標貼——每間獲獎公司會按分店比例獲發「微笑企業」櫥窗標誌作宣傳，如要額外訂制需另外收費或經本會同意可自行製作
- ✓ 網頁宣傳——公司獎項會經由「全球微笑報告」網站、「神秘顧客服務協會」及「服務通有限公司」網頁表揚及宣傳
- ✓ 宣傳短片——協會網頁會為「微笑企業卓越大獎」及「微笑僱主卓越大獎」設置專訪影片版面。(為期一年)

評估流程和準則

「微笑企業」、「微笑企業優異獎」及「微笑企業卓越大獎」評審流程



「微笑員工」評審流程

評審方法：由企業提名最多 10 位員工，在 2017 年 12 月後通知企業開始接受報名，之後企業須提供員工在 1 月份的工作時間表，以便進行神秘顧客探訪。



「微笑主管」評審流程

評審方法：由企業提名最多 3 位主管，在 2017 年 12 月後通知企業開始接受報名。



費用

類別	獎項	報名費	得獎者需繳付款 (行政及宣傳費)
微笑企業大獎	微笑企業優異獎 (香港及澳門)	HK\$ 1,000 (不論參加獎項數目)	HK\$ 1,800
	微笑企業大獎 (香港及澳門)		HK\$ 3,800
	微笑企業五年/五+大獎 (香港及澳門)		HK\$ 5,800
	微笑企業卓越大獎 (香港及澳門)		HK\$ 38,000
微笑僱主	微笑僱主大獎		HK\$ 3,800
	微笑僱主卓越大獎		HK\$ 38,000
公司員工個人獎	微笑主管大獎	每位主管	每位主管 HK\$ 1,500
	微笑主管卓越大獎	HK\$ 1,000	每位主管 HK\$ 12,000
	微笑員工大獎	每位員工	每位員工 HK\$ 500
	微笑員工卓越大獎	HK\$ 500	每位員工 HK\$ 6,000

時間表

2017年9月20日至10月31日

「微笑企業」及「微笑僱主」報名

1

2

2017年12月1日至12月31日

企業提名「微笑主管」和「微笑員工」

2017年11月中至2017年12月中

「微笑企業」第一輪神秘顧客來訪

3

4

2018年1月初至2018年2月初

◆「微笑企業」第二輪神秘顧客來訪

◆「微笑主管」遞交文章/短片

◆「微笑員工」神秘顧客來訪

2018年2月下旬

◆「微笑主管」及「微笑員工」面試

◆「微笑卓越僱主」面談

5

6

2018年3月上旬

獲獎通知

2018年4月上旬

微笑企業頒獎典禮

7

2016-17 微笑企業得獎名單 (排名不分先後)

微笑企業卓越大獎：



微笑企業 5+ 大獎：



微笑企業 5 年大獎：



微笑企業大獎：



微笑企業優異獎：

