

香港品質保證局 – 「網絡紅人推薦商店」獎項

背景

近年網絡社交媒體崛起，越來越多的消費者從網絡取得最新服務及產品資訊，促成了博客群組〈Bloggers〉及其追隨者〈Followers〉的出現。博客活躍於社交媒體，評價新產品，分享其零售店舖、食肆的消費體驗，他們在網絡社交媒體所寫所表達的感受隨時可以帶動市場潮流。

香港品質保證局 (HKQAA) 特意建立「網絡紅人推薦商店」獎項這平台，表揚在顧客服務上有出色表現的商店。評審方法是邀請博客以神秘顧客身份，先拜訪參與此獎項計劃的商店，待離開商店後對其服務質素評分。

頒發獎項

參與計劃的商店若達到門檻分數，會獲本局頒發「網絡紅人推薦商店」〈中文〉及「Bloggers' Choice」〈英文〉標籤，用以張貼在商店內。博客亦將會把他們的消費體驗，在徵得參與計劃商店的同意下，在其部落格〈Blogs〉或其他社交媒體向外界分享。此外，本局會於每年選出分數最高的商店，邀請他們參加頒獎典禮並授予「網絡紅人推薦商店」獎座。

好處

獎項標籤向外間展示優質顧客服務，建立品牌口碑。

博客在網絡社交媒體分享其良好消費體驗，成為獲獎商店的宣傳途徑。

神秘顧客評核重新定位，結合網絡社交媒體的分享，為銷售人員帶來業務機會。

博客的分享文章可以提供案例，豐富獲獎商店的內部培訓教材。

評審準則

此獎項計畫是以商店為參賽單位〈即具備實體經營地址〉，所以若商戶擁有多家商店，他可以自行決定那間商店參加，而商戶參加的商店數目亦沒有限制。

博客以神秘顧客的身份到訪參加計劃的商店，在服務的六大範疇〈W.I.S.D.O.M〉進行評核。

範疇	準則
歡迎 〈 W elcome your customer〉	歡迎顧客、向顧客問好
興趣 〈 I nitiate your customer's needs〉	向顧客發問以了解其需要、用心聆聽、邀請顧客試用產品、介紹產品、以工具輔助介紹
服務 〈 S erve your customer〉	為顧客提供服務〈例如餐廳服務員奉餐、清潔餐桌；美容師為顧客提供美容服務等等〉
喜悅 〈 D elight your customer〉	為顧客帶來喜悅、超越顧客期望
機會 〈 O ptimize business opportunities〉	附加銷售、邀請顧客再光臨
外觀 〈 M eticulous appearance and environment〉	職員對儀容及店舖環境一絲不苟

每間參加計劃的商店將接受兩個回合的評核，每個回合的相距時間最少三個月。於每個回合，三位博客會分別到訪商店進行評審。

於每個評核回合，若參加計劃的商店達到門檻分數，即表示已通過該回合的評核。

參加計劃的商店若通過第一回合評核，已可獲頒發推薦商店標籤，張示於店內。若再通過第二回合評核〈覆檢〉，該商店將可繼續張示標籤。張示標籤的期限為自本局向商店發出標籤起計的一年之內。

年度獎項

截至下年三月三十一日，所有已通過兩個回合評核的參加計劃商店，若其兩個回合的平均分數擠身首二十位之內，而其標籤仍然在有效展示期內，將會獲邀出席年度大會，頒授年度獎項。

參加表格

機構名稱 (需與商業登記/營業執照相同)

中文: _____

English: _____

分公司 / 部門 (如適用)

中文: _____

English: _____

機構地址

中文: _____

English: _____

參加費用

首年參加費用

〈以每間商店計算〉

港幣 8,880 元 〈此為優惠費用，原本費用為港幣 10,200 元〉

備註

- 首年參加費用須於首次評核前繳付。
- 以上費用不包括香港境外的交通、食宿或其它後勤費用，有關費用將按實報實銷形式收取。

自我聲明

我等現聲明和確認：

- 我們確認和接受計劃的條款及條件、計劃標誌使用指引的所有條款以及其不時經香港品質保證局作出的其他修改及/或增補，並同意受該等條款約束。

我等保證所提供的資料全屬正確。

我等承認及符合香港品質保證局所訂的計劃要求，並承認我等曾閱讀條款及條件。我等亦同意假如我等能成功申請計劃，並鑒於香港品質保證局同意繼續處理我等的申請及評核我等業務，我等將遵守我等認為公平及合理的“條款及條件”，並受約束。我等並同意按有關收費標準支付評核服務所需費用。

我等承認如我等不能符合計劃的要求及條款及條件的要求，香港品質保證局可以撤銷計劃下商戶的申請、或拒絕給予評核。

我等將受同意聲明內，有關資料收集處理的條款約束。

聯絡資料

總經理

姓名〈先生/小姐/女士〉: _____ 職位: _____
直線: _____ 總機: _____
傳真: _____ 電郵: _____

計劃聯絡人

姓名〈先生/小姐/女士〉: _____ 職位: _____
直線: _____ 總機: _____
傳真: _____ 電郵: _____

賬目聯絡人

姓名〈先生/小姐/女士〉: _____ 職位: _____
直線: _____ 總機: _____
傳真: _____ 電郵: _____

推廣資料

我們願意將下列公司資料刊登於香港品質保證局網站及宣傳材料上。

欲顯示之公司名稱:

機構名稱 分公司 / 部門 兩者同時顯示

姓名〈先生/小姐/女士〉: _____
直線: _____ 總機: _____
電郵: _____ 網址: _____

同意網絡紅人在取得我們答允後，在其部落格或其他社交媒體，分享在我們商店的服務體驗。

授權人簽署及公司蓋印

簽署: _____
姓名: _____
職位: _____
日期: _____

公司蓋印

條款及條件

- 本局保留「網絡紅人推薦商店」獎項所有數據及評審方法的擁有權。
- 本局保留所有與「網絡紅人推薦商店」獎項相關事宜的最終決策權，且毋須作任何解釋。
- 參與商戶同意本局向消費者委員會及相關政府部門或其他機構，提供及/或索取有關參與商戶在過去 12 個月內由上述機構接獲的任何與參與商戶有關的投訴紀錄及資料。
- 參與商戶涉及與個別消費者的任何糾紛，本局將不會干涉其中及產生的任何責任問題。
- 所有報名一經遞交，不得取消，報名費用一概不獲發還。
- 如參與商戶被發現虛報資料，其參加資格將即時被取消，已繳付的參加費用將不獲發還。
- 參與商戶在張示標籤的期限內，如發現有任何違規情況，本局可禁止有關商戶在其參與商店繼續展示標誌。
- 參與計劃的商店若改變業務性質、或是遷往其他地址繼續經營、或是終止營運，其獎項標籤即告失效；不得再次張示。
- 此獎項計劃的博客評分及評語，只反映其對參與商店的服務質量的感受及意見。本局作為此獎項計劃的主辦單位，純粹向參與商店提供比賽平台。