



HONG KONG  
RETAIL MANAGEMENT  
ASSOCIATION

香港零售管理協會

協會自 2010 年起透過香港工業貿易署的「中小企業發展支援基金」成功申請撥款資助，積極舉辦多項支援中小企零售商的活動，協助中小企解決營商挑戰及提升服務質素，並助零售從業員掌握最新行業知識和技能。

第五期計劃以「善用資源 追求卓越服務」為主旨，透過神秘顧客探訪，評核零售中小企的顧客服務表現，更設立嘉許狀以鼓勵及表揚卓越服務的零售商。是次評核於 2016 年 6 月至 8 月期間進行，並按七個零售組別選出了服務表現最卓越的公司及總成績最高分的首三間公司。是次計劃共有 **78 間零售店舖** 參與，共分為以下 **7 大組別**：

- 零售(服務)
- 鐘錶及珠寶
- 專門店
- 時裝飾物
- 電子及電器 / 傢俱及居室用品
- 化妝美容品 / 健康 / 個人護理
- 餐廳/快餐店/食品店

神秘顧客在探訪中主要集中三項服務範疇來評審店舖，分別為：『購物環境』、『購物體驗』和『交易完成的過程』。每位神秘顧客完成探訪後，均須填寫一份評核表，評審準則內容包括以下 9 大項：

1. 服務員儀表
2. 店舖管理
3. 服務員協助
4. 銷售商品 / 服務知識
5. 服務員態度及主動性
6. 商品 / 服務存貨及價目資料
7. 收銀服務及客人離去
8. 售後服務
9. 團隊精神



## 最高總平均成績公司

零售中小企行業領袖表現： 98.61%

參加公司平均表現： 80.03%

(以下按成績高至低排序)

	公司名稱
總得分最高第一名	俊華旅行社有限公司
總得分最高第二名	萬福珠寶有限公司
總得分最高第三名	Forever Couple Limited

## 所屬組別最高總平均成績分公司

組別	零售中小企組別領袖名稱
零售(服務)	俊華旅行社有限公司
鐘錶及珠寶	萬福珠寶有限公司 - 萬福珠寶
專門店	Le Ying Trading (HK) Ltd - Regina Miracle
時裝飾物	Grande Fund Limited - House of Avenues
電子及電器 / 傢俱及居室用品	Dream Team Smart Life Ltd - 飛天智能生活
化妝美容品 / 健康 / 個人護理	上信國際有限公司 - Joshin 潮流專門店
餐廳/快餐店/食品店	Olive Café Limited - Olive Café

協會多謝各參賽零售中小企業的支持，並恭賀以上服務出眾的獲獎零售商!