26地調查 葡國列首

全球微笑評分 港居尾二

香港首5個最高分微笑行業

排名	行業	得分
1	珠寶零售	80.5
2	銀行	74.1
3	美容服務	65.6
4	飲食業——咖啡店	64.8
5	飲食業——高級食肆	62.5

2010年全球微笑指數排名

頭5名及尾5名

名次	國家及地區	得分
1	葡萄牙	94
2	奧地利	93
3	巴拉圭	92
4	冰島	91
5	拉脫維亞	89
22	法國	70
23	美國	61
24	香港	53
25	摩洛哥	50
26	巴基斯坦	34

資料來源：神秘顧客服務協會

神秘顧客服務協會主席黃兆良(左七)與微笑服務大使李力持(左八)，舉辦16個微笑服務得獎企業代表大合照。 記者 鄒偉成攝

【香港商報訊】記者鄒偉成報道：「今時今日，咁嘅服務態度嚟得喺啲！」相信這句出自著名歌星劉德華的宣傳片，市民皆耳熟能詳，但香港服務業前線員工的態度似乎未有改善。有神秘顧客指出，香港22個服務業的員工，在2010年對顧客的整體微笑評分只有53分，在全球26個國家及地區的排名中，排在幾近倒數的24名。在22個行業中，運輸業評分最低，有的士及小巴組織代表稱，港鐵及巴士有政府及財團支持，希望政府對他們多點關顧，「搵到食自然會笑多啲啦」。

微笑待客

港22服務業珠寶零售居首

由神秘顧客服務協會(MSPA)於全球各地進行的全球微笑報告，去年在26個國家及地區進行了120萬次的神秘探訪，以了解各行業前線員工對顧客的「微笑」情況：香港亦首次被列入調查內，22個服務行業被神秘探訪逾4萬次，結果發現，葡萄牙成為「微笑之國」，得94分，位列第一位，顯示該國服務業前線員工普遍都面帶微笑，而香港只排24名，只得53分，位列尾三。

雖然香港整體行業的微笑評分偏低，但在22個行業中，香港的珠寶零售業就得到80.5分，其次是銀行業74.1分，是個別較好的行業。而評分最低的是運輸及交通服務業，只有26.6分，其次為家居用品業的31.5分；而佔飲食業很大比重的中菜食肆，則只有40.3分。

冀3年整體評分達到70分

神秘顧客服務協會主席黃兆良表示，香港整體雖然只有53分，卻不為過，因中國人社會是相對保守，不喜歡笑臉，但他強調，服務業前線員工若面帶微笑，對自己及顧客都有好處，令服務質素提升，減少很多不必要的紛爭，希望在3年內，香港整體評分達到70分。

被問到本港運輸服務業微笑評分最低，是否與的士及小巴司機的態度有關？的士、小巴權益關注大聯盟主席黎銘洪承認，有關司機都不善微笑，認為是經濟的問題，指港鐵及巴士有政府及大財團支持，所賺利潤多，而的士及小巴的發展就相對較窄；他強調「搵到食就自然笑多啲」，希望政府對弱勢群體多點關顧。

16行業獲頒微笑服務金獎盾

對於中菜食肆微笑評分較低，香港餐飲聯業協會會長黃家和表示，其實近10年來，飲食業的工時長、壓力又大，被問到是否要為中菜館員工作培訓，他沒有正面回應，但認為員工要是「面黑」的話就如同「埋客」，老闆自然會不滿(員工會有警覺)。他又指，其實每個行業都很難作比較，如最高分的珠寶零售的佣金高，不能與飲食業比較。

神秘顧客服務協會又為16個行業的微笑之最，頒發「微笑服務企業」嘉許狀，得獎企業包括：7-Eleven、百佳超市、恒生銀行、九巴、康泰旅行社、實惠集團、荔曼尼(探私)、恒輝數碼、吉野家、百樂門飲食集團、Pret A Manger、海天堂、燕之家、周生生、運動家及Baleno。

該協會又委任著名導演李力持，成為微笑服務大使，全球微笑報告在04年首次進行，7年之間，2010的全球評分(75分)排第六，最高評分是2004年的87分。

(廣告)

全球微笑服務神秘調查

公佈香港企業排名

服務業一向為香港經濟發展的主導，就連影視紅星劉德華也說：「今時今日，咁嘅服務態度係唔夠嘢！」証明消費者對服務質素要求越來越高，但根據最新公佈的全球微笑報告結果，香港只是於 26 個地區中排名 24，稍勝摩洛哥及巴基斯坦。

2010年得分

行業	微笑	打招呼	附加推廣
旅遊	54.5	81.5	33.3
銀行	74.1	81.3	22.3
美容服務	65.6	79.8	83.8
汽車零售	52.5	62.3	42
相機零售	46.5	50.4	28.9
飲食業-中菜	40.3	58.5	18.4
飲食業-快餐	54.5	69.7	22.5
服裝-優閒服	53.5	76.2	45.2
飲食業-咖啡店	64.8	76.3	73.4
便利店	46.1	55.9	80.6
百貨公司	44.7	47	45.7
飲食業-高級食肆	62.5	77.4	45
個人用品	53.6	63.5	28.1
保健食品	33.6	55.2	28.7
家庭電器	44.6	68.7	31.5
家居產品	31.5	43.2	23.5
珠寶零售	80.5	65.3	78.2
營養食品	38.5	77.3	72
物業管理	56.5	63	N/A
服裝-運動服	56.6	75.7	33.2
超級市場	36.5	58.5	22.6
運輸及交通服務	26.6	33.5	N/A
香港微笑指數	**52.8**	**66**	**44.3**

此報告是由神秘顧客服務協會 (MSPA) 不同國家的會員於全球進行調查，當中包括歐洲、北美洲、南美洲、亞洲和非洲的神秘顧客服務提供者，以「微笑」、「打招呼」和「附加推廣」三大範疇作為評審數據，並作出超過120萬次秘密探訪。

珠寶、旅遊及美容服務最佳

今屆是首次於香港舉辦，旨在以微笑提高香港的服務達至國際標準水平，是次被評核的香港行業有22個，當中包括旅遊、銀行、珠寶零售、便利店、超級市場、運輸及交通服務等，並於香港作全年秘密探訪超過4萬次，將來數據是可靠有代表性的，各項目最高得分的行業：「微笑」為珠寶零售，「打招呼」為旅遊，以及「附加推廣」為美容服務，以上三個行業得分均遠高於全球的平均結果，可見香港的總平均分雖然排於尾三，但仍有很多關注員工笑容以至服務質素的企業。

康泰成旅遊界得分最高企業

早前 MSPA 舉辦了「微笑服務企業」授予儀式以嘉許得分屬冠的企業，藉此宣揚香港人對「笑」的關注，並且把香港旅遊業及整體香港在世界的地位提高，當日嘉許儀式感況空前，精英雲集，各行業被評為最高分的企業分別有康泰旅行社、恒生銀行、周生生、7-Eleven、百佳超級市場、九龍巴士等，均是本港服務業的佼佼者，對公眾亦有著不同的影響力。至於成功的要訣，各企業均有與特見解，當中尤以康泰高級市場經理楊博雄講解精闢簡要，概括地解釋康泰能於多年來穩守旅遊業界的領導地位，乃因其多元化優質的服務及產品見稱，並用「三自」歸納出員工必備的元素：「自豪」是指員工對公司有歸屬感，對品牌感到光榮驕傲；「自信」是指對產品熟悉，推銷時充滿信心，介紹合適的產品予顧客；「自發」是指能夠設身處地，為顧客著想，了解他們的需要，真心對待顧客，毫無疑問，前線員工是一間公司與顧客溝通的最直接、最主要的橋樣，一個有親切笑容，主動及以客為先的員工才能令顧客滿意放心，而康泰一直都贏取無數獎項，其服務質素早已廣受肯定，如今在毫無特別準備情況下獲得 MSPA 的國際性評估評為旅遊業界中最高分的企業，更能突顯其員工服務是優質可信，種更表示榮譽此殊榮，康泰不會因此滿足，反而更努力，鼓勵員工精益求精，以笑容感染顧客，換取他們滿意的笑容。

■康泰高級市場經理楊博雄(中)由神秘顧客服務協會香港區主席黃兆良(右)及著名導演李力持手中接過證書。

康泰堂種充滿熱誠、不斷致力為顧客做到最好的精神十分值得嘉許。同樣正正是現今社會需要的持客之道，藉此令香港於國際上的地位得以提高，不亞於人，以示「購物天堂」的美譽是名副其實。

康泰旅行社