

AWARD

金、銀、銅牌獎

			
大型量販店	家樂福	Costco	大潤發
大型遊樂中心	遠雄海洋公園	九族文化村	小人國
大型購物網站	ETMall 東森購物網	Yahoo奇摩購物中心	燦坤線上購物
外送平台	Uber Eats	foodomo	foodpanda
共享機車	iRent	GoShare	Gokube
百貨公司／購物中心	遠東SOGO百貨	美麗華百樂園	環球購物中心
汽車租賃	和運租車	中租租車	格上租車
汽車賣場	NISSAN	Audi	Mercedes-Benz
居家生活	HOLA和樂家居	HANDS台隆手創館	生活工場
便利商店	統一超商	全家	OK
連鎖中／日式速食	台灣吉野家	爭鮮迴轉壽司	すき家SUKIYA
連鎖火鍋餐廳	鼎王麻辣鍋	這一鍋皇室秘藏鍋物	築間幸福鍋物
連鎖西式早餐店	拉亞漢堡	Q Burger	麥味登
連鎖西式速食	摩斯漢堡	肯德基	21風味館
連鎖咖啡店	客美多咖啡	丹堤咖啡	WIRED CHAYA茶屋
連鎖房仲業	永慶房屋	信義房屋	永慶不動產
連鎖服飾業	UNIQLO	伊蕾名店	GU
連鎖品牌餐廳	陶板屋	享鴨	NARA Thai Cuisine

連鎖眼鏡業	 JINS Taiwan	 年青人眼鏡	 小林眼鏡
連鎖超市	city'super	微風超市	新光三越美麗市場
連鎖電信通路	遠傳電信	台灣大哥大	中華電信
飯店業(休閒度假)	日月潭 涵碧樓酒店	花蓮遠雄悅來大飯店	雲品溫泉酒店 日月潭
飯店業(國際觀光)	高雄洲際酒店	高雄承億酒店	台北文華東方酒店
電動機車銷售通路	Gogoro	宏佳騰機車	lonex
壽險業	國泰人壽	南山人壽	台新人壽
暢貨中心/免稅商場	MITSUI OUTLET PARK	昇恆昌	義大世界購物廣場
銀行業	玉山銀行	凱基銀行	台北富邦銀行
縣市政府便民專線	新竹縣	苗栗縣	高雄市
醫院	中國醫藥大學附設醫院	佛教慈濟綜合醫院	衛生福利部雙和醫院
證券業	富邦綜合證券	元大證券	凱基證券



特別獎

友善服務獎

台北富邦銀行

科技創新服務獎

南山人壽

AWARD 服務尖兵獎

業種	企業	店點名	姓名	性別	描述
大型量販店	家樂福	南港店	黃雅鈴	女	服務專業引導尋找床墊，細心解說特性，貼心詢問需求，在聆聽抱怨時，積極處理並提供其他商品選擇，彰顯卓越服務精神。
大型遊樂中心	遠雄海洋公園	遠雄海洋公園	陳俊元	男	載急救箱巡視園區，細心照顧傷者及長者，並提醒避免過敏原食物及若症狀加重需就醫，展現專業服務。
百貨公司購物中心	環球購物中心	新北中和	詹舒涵	女	除回覆顧客提問能清楚說明，因應問題進一步預期顧客可能需要的服務，積極關心主動確認的態度完全超出預期。
百貨公司購物中心	新光三越百貨	台北南西店	黃秋華	女	對身體不適的顧客主動關懷，面對抱怨立刻誠懇用紙筆記錄，有效傳達同理感受並不斷致歉，服務態度非常優異。
汽車租賃	和運租車	台北忠孝站	林冠鋹	男	不僅提供最適合方案，更扮演貼心嚮導；申請會員時細心耐心陪同完成漫長過程，提供無微不至的服務體驗。
汽車賣場	VOLVO	新凱汽車內湖展示暨服務中心	王思雯	女	親和且有問必答，其中，顧客物品放在包廂中，特別用窗簾遮住隱私，注重個資更為顧客著想，令人印象深刻。
居家生活	HOLA和樂家居	新竹店	彭思穎	女	全程微笑、講解清晰且舉止自然充滿活力；以手勢指引介紹商品，步調適當同時細心聆聽顧客需求，未購買也毫無不悅。
居家生活	HANDS 台隆手創館	SOGO復興店	陳勁宇	男	以個人使用經驗介紹商品，細致說明商品差異性；面對抱怨時，即時致歉並拍照後，記錄改善方案，展現優質貼心服務。
便利商店	統一超商	松京門市	吳俊興	男	耐心細膩，主動關心事務機使用方式並細心教導；要求重打統編更反過來安撫說沒問題小事並馬上處理，服務優異。
連鎖中/日式速食	台灣吉野家	吉林門市	蔡苑芳	女	總是微笑迎接顧客並禮貌招呼；對客製口味需求，誠懇建議清淡少醬汁，提供有益的解決方案，服務感受極佳。
連鎖火鍋餐廳	鼎王麻辣鍋	忠孝店	丁維慶	男	主動關懷用餐情形，遇到抱怨能主動補償，並以貴賓尊稱顧客，服務態度自然真誠、語氣溫暖並時時保持感謝。
連鎖西式速食	摩斯漢堡	高雄中山店	黃斌慧	女	充滿活力熱忱，從介紹餐點、結帳到處理抱怨，始終保持耐心與專業態度，深刻感受到對顧客的尊重與認真服務。
連鎖咖啡店	WIRED CHAYA 茶屋	內湖店	蘇宸弘	男	幫長者點餐時，蹲下身與顧客視線平行，確保彼此可以清楚地交流，不同於其他服務員，給顧客更多尊重與耐心。
連鎖房仲業	永慶房屋	雙和四號公園直營店	葉爾浩	男	貼心贈送書籍闡釋先誠實再成交理念，更主動提供實價登錄行情、社區趨勢圖、貸款利率表詳細解釋，讓人安心。
連鎖房仲業	有巢氏房屋	台中中清捷運加盟店	藍琮祺	男	得知顧客首購，主動提供詳盡房屋資訊和實價登錄和鄰近社區行情，晚餐時間更貼心提供零食充飢，非常溫暖貼心。

業種	企業	店點名	姓名	性別	描述
連鎖服飾業	GU	明曜百貨店	侯珈安	女	全程微笑提供服務，真正理解顧客需求並耐心解答，貼心引導顧客至舒適試衣間，提供安心舒適的優質購物體驗。
連鎖品牌餐廳	陶板屋	板橋捷運新埔店	劉秋君	女	處理抱怨時展現專業且積極補償，全程保持專心與歉疚的姿態，有效地使原先不愉快轉化為願意再前來消費的誘因。
連鎖電信通路	遠傳電信	台中中華直營門市	戴凱寧	女	對於年長長輩耐心親切，教導軟體過程說明簡潔明瞭，即使顧客較多的狀況，也能同時兼顧其他顧客提問及照顧長輩顧客之需求。
飯店業 (休閒度假)	雲品溫泉酒店 日月潭	雲品溫泉酒店 日月潭	賴愷翔	男	主動迎上協助停車並提供充電服務；耐心等待整理行李後，協助送至客房；走廊上相遇總是親切微笑，留下絕佳印象。
飯店業 (休閒度假)	日月潭 涵碧樓酒店	日月潭 涵碧樓酒店	陳儷偉	男	參觀飯店時，主動協助提重物，貼心且細膩的服務讓顧客可以輕鬆欣賞飯店景致，過程備受禮遇，令人倍感尊榮。
飯店業 (休閒度假)	悅樂旅店	花蓮店	卓均憶	女	暖心笑容聊天分享如家人般輕鬆舒適，主動替顧客叫計程車並介紹周邊環境，為顧客在陌生環境打造安心安全歸屬感。
飯店業 (國際觀光)	台北 文華東方酒店	台北 文華東方酒店	葉惟勝	男	早餐時人員以姓氏尊稱致意，熱忱推薦旅遊景點及美食，細膩觀察熱飲還沒飲用竟主動更換，親切貼心又溫暖。
飯店業 (國際觀光)	高雄洲際酒店	高雄洲際酒店	吳昱臻	女	寒流來襲依舊保持笑容為顧客開門並親切問候，主動協助搬運行李，服務過程中帶給顧客溫暖的歸屬感，敬業態度令人感動。
壽險業	國泰人壽	高北服務中心	陳冠君	女	親切熱情地為聾啞人士說明、展示APP的功能；對於抱怨也能展現重視、耐心親和地回應，並主動記錄回饋。
銀行業	台北富邦銀行	松江分行	張家睿	男	服務親切有禮，注意到顧客猶豫，主動提供免填單服務，互動中熱情表示可到府服務身心障礙者，展現關懷尊重。
銀行業	中國信託銀行	城北分行	張慶域	男	面帶笑容熱情對入行顧客解說，同時告知也能用網頁看等候號碼及功能，更說明等候時間，專業熱忱，服務超出預期。
銀行業	凱基銀行	客戶服務部	陳湘涵	女	經過強烈且激動的電話抱怨後，卻能收到服務員親自傳來簡訊，感謝顧客提供寶貴意見，表達公司的重視，並主動關懷慰問，非常暖心。
醫院	中國醫藥大學 附設醫院	中國醫藥大學 附設醫院	洪妤瑄	女	耐心聆聽問題，回應時態度謙和有禮，能站在顧客角度展現同理心，並能立即提供協助解決，整體服務值得讚賞。
醫院	衛生福利部 雙和醫院	衛生福利部 雙和醫院	石芳菁	女	護理員立刻放下工作聆聽病患需求，主動協助尋找遺失健保卡，熱忱地提供解決方案，全程耐心溫柔，讓病患平穩心情，感受良好。
證券業	元大證券	城東分公司	莊永盛	男	執行申請書能夠貼心提醒填寫項目並引導顧客由手機操作，操作APP內ETF專區時，也能耐心教學，態度絕佳。