

Our Ref. : PM24/TSAR/904

Date : 2 December 2024



Dah Sing Bank, Ltd.  
Head of Branches, Retail Banking Division  
Dah Sing Financial Centre,  
248 Queen's Road East,  
Wan Chai, Hong Kong

**By Post**

Attn.: **Ms. Charmaine Lo**

Dear Ms. Lo,

**Total Service Assurance Regime – Quality Service Scheme (TSAR-QSS)**  
**Mystery Shopper Survey Results Sep - Oct 2024**  
**Paradise Mall Shop No. 234-235, Dah Sing Bank**

We are pleased to inform you that your captioned shop was the **top performer** at Paradise Mall for the TSAR-QSS Mystery Shopper Survey in **September – October 2024**.

Details of the bi-monthly survey score is attached for your perusal. A summary showing the overall customer service performance of shops of the aforementioned shopping center is also attached for your further reference.

As an accreditation for your outstanding performance in quality customer service, a poster and a TSAR-QSS standee will be displayed at the shopping centre and your designated outlet respectively for one month. Our Management Office will contact you shortly regarding the logistic arrangement.

Should you have any queries, please do not hesitate to contact our TSAR-QSS hotline at 2990-9817 or [TSAR-QSS@tiptop.com.hk](mailto:TSAR-QSS@tiptop.com.hk)

Thank you again for your support towards the TSAR-QSS and we look forward to achieving even better quality service together with you.

Yours sincerely,  
For and on behalf of MTR Corporation Limited

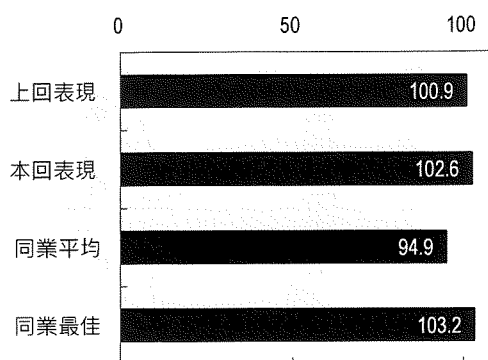
Ho Chin Pang  
Shopping Centre Manager  
Licensed PMP (P1-194177)  
BH/VK/pm

## Dah Sing Bank (杏花新城 234-235)

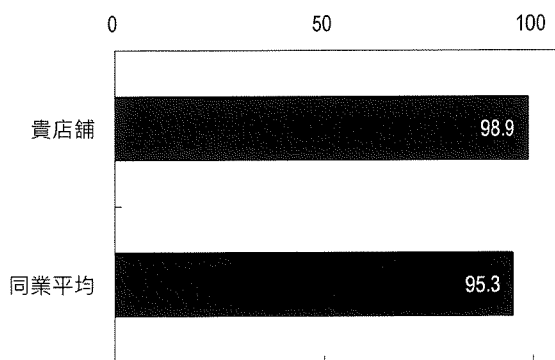
本回分數	整體表現	本回表現	本回級別 #1	上回表現	上回級別 #1
<b>102.6</b>	貴店舖表現	102.6	A級	100.9	A級
	同業平均表現	94.9	A級		
	同業最佳表現	103.2	A級		
項目一至七： 98.6					
項目八： 4.0					

與同業之比較（本回排名）： 2 / 18

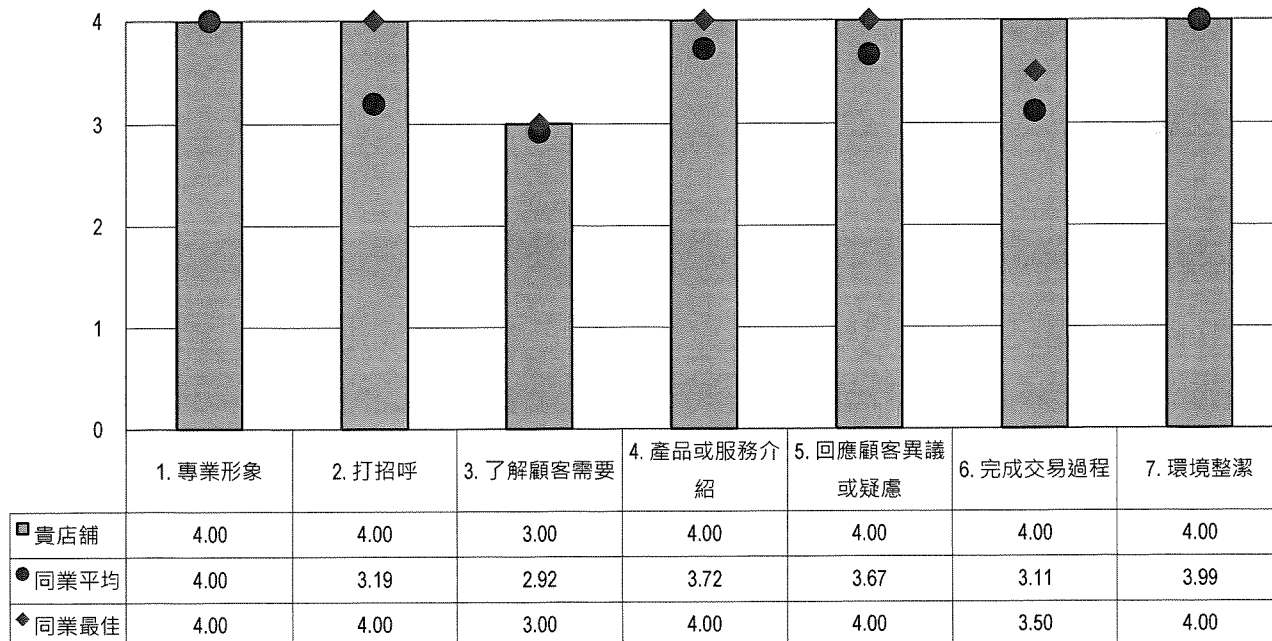
### 本回之表現



### 2024年累積平均分 (1月至10月)



### 與同業之比較



#1：級別定義為：A級 (85.0%或以上)；B級 (70.0%-84.9%)；C級 (50.0%-69.9%) 及 D級 (50.0%以下)

## Dah Sing Bank (杏花新城 234-235)

評核項目	貴店舖表現			同業平均表現	同業最佳表現
	本回	上回	與上回相差		
<b>1 專業形象</b>	<b>4.00</b>	<b>4.00</b>	-	<b>4.00</b>	<b>4.00</b>
1a 儀容整潔	4.00	4.00	-	4.00	4.00
1b 保持雙手整潔	4.00	4.00	-	4.00	4.00
1c 整齊一致的服飾，予顧客容易辨認職員身份	4.00	4.00	-	4.00	4.00
1d 保持服飾整潔	4.00	4.00	-	4.00	4.00
1e 保持恰當的姿勢	4.00	4.00	-	4.00	4.00
<b>2 打招呼</b>	<b>4.00</b>	<b>4.00</b>	-	<b>3.19</b>	<b>4.00</b>
2a 笑容親切及目光接觸	4.00	4.00	-	3.72	4.00
2b 與顧客打招呼	4.00	4.00	-	2.67	4.00
<b>3 了解顧客需要</b>	<b>3.00</b>	<b>3.00</b>	-	<b>2.92</b>	<b>3.00</b>
3a 主動提問以了解顧客需要	3.00	3.00	-	2.92	3.00
<b>4 產品或服務介紹</b>	<b>4.00</b>	<b>4.00</b>	-	<b>3.72</b>	<b>4.00</b>
4a 主動為顧客提供協助	4.00	4.00	-	3.67	4.00
4b 主動邀請顧客嘗試 / 觸摸	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用
4c 整個 "產品 / 服務介紹" 過程的語氣及態度	4.00	4.00	-	3.78	4.00
<b>5 回應顧客異議或疑慮</b>	<b>4.00</b>	<b>4.00</b>	-	<b>3.67</b>	<b>4.00</b>
5a 細心聆聽，作出恰當回應	4.00	4.00	-	4.00	4.00
5b 有禮及恰當地回應顧客 / 提議解決辦法	4.00	4.00	-	3.33	4.00
<b>6 完成交易過程</b>	<b>4.00</b>	<b>3.75</b>	▲	<b>3.11</b>	<b>3.50</b>
6a 確認所購產品總值	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用
6b 誠意地把找贖 / 信用咭、單據及產品交給顧客	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用
6c 顧客表示不購買時，職員仍保持有禮	4.00	4.00	-	3.78	4.00
6d 向顧客致謝或道別及邀請顧客再光臨	4.00	3.50	▲	2.31	3.00
<b>7 環境整潔</b>	<b>4.00</b>	<b>4.00</b>	-	<b>3.99</b>	<b>4.00</b>
7a 地面清潔	4.00	4.00	-	3.94	4.00
7b 櫥窗、貨架、檯面及鏡子整潔	4.00	4.00	-	4.00	4.00
7c 陳列產品、資料單張整潔地張貼 / 擺放	4.00	4.00	-	4.00	4.00
7d 店內所有設施運作正常	4.00	4.00	-	4.00	4.00

8 為顧客提供額外資訊及服務 (鼓勵式評分項目)	平均分
8a 與顧客建立長遠關係	1
8b 主動為顧客附加介紹相關的產品 / 服務配搭	1
8c 主動為顧客介紹推廣產品或服務 / 產品保養 / 售後服務 / 深化銷售技巧	2
8d 主動介紹MTR商場活動 / 推廣優惠	0

**備註：**

- 分數定義：0 - 沒有做到；1 - 有待改善；2 - 一般；3 - 良好；4 - 優秀。

- 同業：指在德福廣場、康城、青衣城、杏花新城、綠楊坊、連理街、PopCorn、Citylink、海趣坊、新屯門商場、恒福商場、駿景廣場及圍方中，屬同一類別行業的店舖。

- 此簡報的分數只供租戶作本回之參考用途。

- 與上回比較：▲代表上升，▼代表下降，『-』代表不變

- 如欲了解更多關於「全面優質服務計劃」的詳情及評核表格內容，可掃描右方QR Code。

