



星級旅遊服務認可計劃

Programa de Avaliação de Serviços Turísticos de Qualidade
Quality Tourism Services Accreditation Scheme

申請指南 旅行社界別



澳門特別行政區政府旅遊局
DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO
MACAO GOVERNMENT TOURISM OFFICE

目錄

1	引言.....	3
2	獎項簡介.....	3
2.1	星級服務商戶獎.....	3
2.2	稱心服務團隊獎.....	3
3	主辦單位.....	4
4	申請資格.....	4
5	認可程序.....	5
5.1	申請參加.....	5
5.2	進行評審.....	6
5.2.1	「神秘顧客服務評核」.....	7
5.2.2	「服務管理體系審核」.....	8
5.3	獎項頒發.....	8
5.4	監察機制.....	9
5.5	再次競逐獎項.....	9
6	申請方法.....	10
7	條款與細則.....	11
7.1	責任.....	11
7.2	保密.....	11
7.3	牌照更改.....	11
7.4	商戶地址變更.....	11
7.5	暫停營業.....	11
7.6	獲取資料及進入營業場所.....	12
7.7	對獲獎商戶之投訴.....	12
7.8	暫停及終止獲獎資格.....	12
7.9	上訴.....	13

1 引言

澳門正構建為世界旅遊休閒中心及邁向多元化發展，要成為國際級旅遊目的地，服務質素攸關重要。為配合行業的穩健發展，提升旅遊業及相關行業的服務質素及推廣品質承諾，澳門特別行政區政府旅遊局於二零一四年推出「星級旅遊服務認可計劃」(下稱“本計劃”)，以確立旅遊業的服務質素標準，鼓勵及支持業界提升服務文化，並表揚提供卓越服務及推行優良服務管理的旅遊業商戶。

本計劃為一項持續的服務認可計劃，內容參考了其他國家及地區的類似計劃，諮詢業界組織及進行旅客調查，在綜合及平衡多方意見後，適當地制定了本計劃的評審準則及認可程序。在本澳提供優質旅遊及相關服務的商戶只要符合本計劃的既定條件，便能獲頒獎項。餐飲行業於二零一四年被選為揭開本計劃的序幕，經過兩年成功的實施後，旅遊局決定於二零一六年新增旅行社界別以促進優質的旅行社服務，而所有澳門持牌旅行社均可參加。

參加申請的商戶須接受根據評審準則訂下的服務表現及管理體系的評審。評審主要以「神秘顧客服務評核」和「服務管理體系審核」兩大類的評審方式，全方位評估其前線服務及管理水平。此外，為配合提供澳門境內旅遊服務的旅行社之業務模式而增加了「旅客滿意度調查」。達標的商戶將獲頒發認可證書，成為星級服務商戶，向顧客展示商戶對優質旅遊服務的承諾及實力。

2 獎項簡介

本計劃共設兩類獎項，分別為「星級服務商戶獎」及「稱心服務團隊獎」。界別中符合既定標準的參加商戶將獲得以下獎項：

2.1 星級服務商戶獎

此獎項象徵優質旅遊服務，旨在表揚符合高標準服務質素的商戶。參加商戶的整體評分若符合既定標準，將獲授予「星級服務商戶獎」認可證書、櫥窗標貼及徽章。獲獎商戶更可利用「星級服務商戶獎」資格宣傳其服務。

2.2 稱心服務團隊獎

「星級服務商戶獎」獲獎商戶之中取得最高「境內服務」總分並符合既定條件的商戶將獲得「稱心服務團隊獎 - 境內服務」，而取得最高「境外服務」總分並符合既定條件的「星級服務商戶獎」獲獎商戶則獲得「稱心服務團隊獎 - 境外服務」，相關既定條件可參照本指南第5.3章。「境內服務」是指澳門境內旅遊服務，在跨境時或境外使用的旅遊服務將被歸納為「境外服務」。兩個總分是按照旅遊服務的使用地點將評分分類後再計算所得，評分方法可參考旅行社界別評審準則。

獲獎的商戶將獲頒「稱心服務團隊獎 - 境內服務」或「稱心服務團隊獎 - 境外服務」獎座、別針及澳門幣10,000元現金獎，並有權使用「稱心服務團隊獎」為業務進行推廣。此外，有關商戶將獲優先推薦及參加由旅遊局組織的宣傳及活動。

所有獲獎名單均對外公開，成功取得獎項的商戶可依據本指南第7章所述的條款及細則及《標記使用指引》作商業推廣。

3 主辦單位

本計劃的主辦單位為澳門特別行政區政府旅遊局，並獲得民政總署、澳門特別行政區政府消費者委員會、旅遊學院、澳門酒店協會、澳門餐飲業聯合商會、澳門中小型餐飲業商會、澳門旅遊商會、澳門旅行社協會及澳門旅遊業議會作為支持單位。

為了得到廣大持份者包括遊客及旅遊業界最高的認同及接受，確保評審的公平和公正，旅遊局成立了「星級旅遊服務認可計劃」評審委員會，負責監督相關計劃政策的執行、審視及批准獎項。評審委員會主席及副主席分別由旅遊局局長及副局長出任，其他成員來自政府部門、行業協會、消費者權益保護組織及學術機構等界別擔任，均衡代表旅遊業界、消費者及社會公眾的利益。此外，設有旅行社界別行業委員會，由旅遊局副局長及培訓及質量管理廳廳長分別出任協調員及副協調員，並委任部分評審委員會成員(旅遊學院、澳門旅遊商會、澳門旅行社協會及澳門旅遊業議會之代表)出任委員。行業委員會的主要功能是協助評審委員會討論行業專屬的議題及審視旅行社界別的獎項之推薦名單，並提交方案或建議供評審委員會審批。

4 申請資格

本計劃接受全澳持有有效准照的旅行社參加，旅遊局於每年公布申請方法及時間，凡符合資格的商戶皆可向旅遊局提交申請，費用全免。旅遊局按照下述要求篩選申請，所有申請商戶應符合下列要求：

- 一. 持有旅遊局發出的旅行社有效准照；
- 二. 於澳門經營業務至少達一年或以上（即參加的旅行社應在本計劃接受報名前一年已領有准照及開始經營）；
- 三. 按固定的營業時間在沒有預設會籍要求的情況下向旅客提供服務；
- 四. 持續遵守所有適用於經營其業務的法規，並在規定期限內糾正引致違法行為出現之情況，同時在本計劃接受報名前一年沒有因涉及以下違法行為而被作出處罰：
 - a. 涉及禁止經營之業務；
 - b. 容許沒有持牌導遊接待或陪同在澳門進行集體旅遊活動；
 - c. 誘導旅客在既定及特定之場所購物的行為出現；

- d. 提供嚴重歪曲事實之資訊，意圖為旅行社、聘用人士或第三者謀取不正當利益的行為；
- e. 在接獲顧客投訴或要求時，沒有盡力尋求適當之解決辦法和向旅客提供援助；

五. 旅遊局認為不適合參加本計劃之其他違法行為。

六. 沒有出現故意進行不當業務行為的負面新聞報導，而尚未完善處理的事故。

5 認可程序

整個計劃的認可程序分以下五個階段完成：



5.1 申請參加

旅遊局透過官方網站及適當的媒體渠道於每年公布申請方法及詳情，有興趣參加本計劃的商戶可聯絡旅遊局，或透過指定的媒體渠道獲取申請文件。商戶在遞交申請前，必須清楚了解申請文件內容。評審準則的制定是基於商戶的應有條件，例如商戶是否能夠有效管理服務，為訪澳旅客的旅遊體驗增值。此外，商戶還可以利用當中的實務指引提高服務水平。

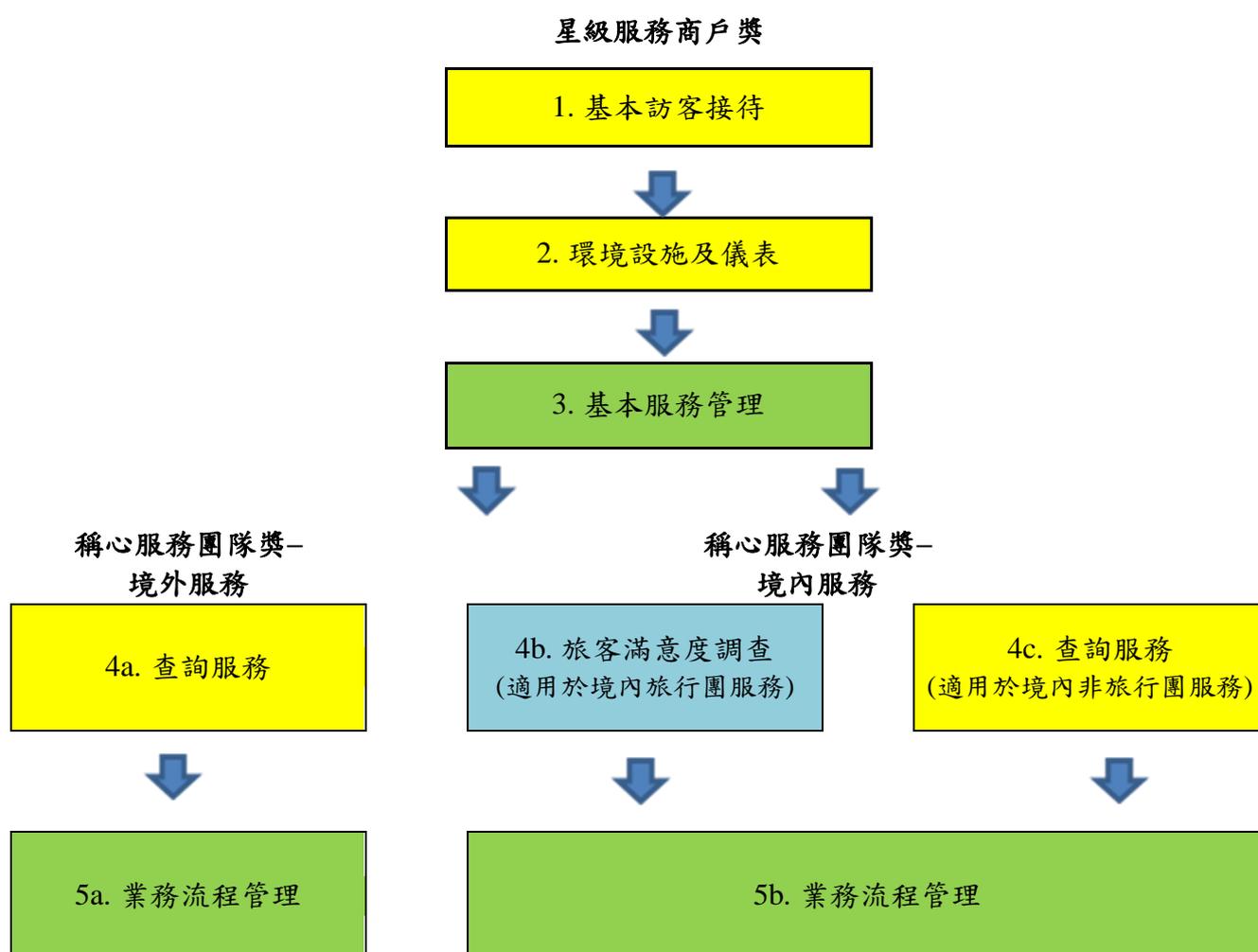
為確保評審質素，旅遊局每年設有參加名額。新參加的旅行社可按有效牌照內列出的總行及分社中提名一間或以上的營業點參與競逐獎項，競逐獎項的營業點應對外提供不需預約的業務查詢及辦理服務。旅行社每個營業點(總行或分社)為一個單位參與競逐獎項，例如：一個牌照包含一間總行及兩間分社，即可以最多三個營業點同時參與競逐獎項。如出現影響商戶牌照有效性或地址變更或技術主管變更等情況，須按照申請指南第 7 條所述的規則與條款的規定安排特別評審。倘若收到的申請數目超過限額，旅遊局將以公開抽籤方式選出最後獲許可的參加商戶。申請結束後，所有的申請者將於截止日期後一個月內收到有關申請結果的電子訊息及電子郵件通知書。於申請截止日期後收到的申請將不予考慮。

如有爭議，旅遊局保留最終決定權，申請者不得上訴。

5.2 進行評審

申請成功後，參加商戶將被安排接受包括「神秘顧客服務評核」、「旅客滿意度調查」（只限「境內服務」）及「服務管理體系審核」，以評估商戶的服務及管理表現。有關評審準則的詳情可於旅遊局業界網站(<http://industry.macaotourism.gov.mo>)下載，或向旅遊局培訓及質量管理廳索取。

評審流程



注1： 以上流程分5個步驟，1、2、4a、4c為“神秘顧客服務評核”範疇；3、5a、5b為“服務管理體系審核”範疇；另4b為“旅客滿意度調查”範疇

注2： 同時提供境內及境外服務的旅行社則需參與4a、4b、4c、5a、5b的評審

5.2.1 「神秘顧客服務評核」

「神秘顧客服務評核」由神秘顧客在不預先通知的情形下到訪及致電競逐獎項的營業點，每個競逐獎項的營業點需進行最多四次的評核，如商戶同時競逐「稱心服務團隊獎 - 境內服務」且業務涉及其他境內服務性質，則會額外進行最多四次相關的評核。暗訪的評核內容包括：

<u>步驟</u>	<u>評核項目</u>	<u>評核重點</u>	<u>評核地點</u>
1.	基本訪客接待	營業時間內是否有安排職員在現場當值	競逐獎項的營業點
2.	環境、設施及儀表	提供合適的環境和設施接待訪客	競逐獎項的營業點
4a.	查詢服務 (適用於境外服務)	澳門境外(含跨境)旅遊服務的詳情	競逐獎項的營業點
4c.	查詢服務 (適用境內非旅行團服務)	澳門境內旅遊服務的詳情	競逐獎項的營業點

旅行社提供的服務如涉及旅行團旅客在澳門境內使用的旅遊服務時，不一定可以通過以上神秘顧客服務評核的評審方式對旅行社查詢服務評分，一般提供接待境內旅行團旅客的旅行社不會存在個別旅客直接向旅行社查詢旅程。有見及此，本計劃加入了「旅客滿意度調查」的形式進行評核。

<u>步驟</u>	<u>評核項目</u>	<u>抽樣方案</u>	<u>調查數量</u>
4b.	境內旅行團旅客滿意度	評審期間隨機抽取境內旅行團旅客，於旅客離開澳門前之合適的集合地點及時間進行 抽取最多 10 團，每團抽取最多 5 位旅客直至完成所需有效樣本數量	30 個有效樣本

註三：上述的抽樣方案並非強制性，自願參加商戶將可獲得境內服務的額外評分。

最終的評分必須由不少於 30 個有效樣本計算得出。如果最終未能取得足夠的有效樣本，「旅客滿意度調查」的評分將按有效樣本數的比例計算評分，計算方法應參照旅行社界別評審準則。所有參加競逐「稱心服務團隊獎 - 境內服務」之旅行社必須提供配合旅客滿意度調查的信息，在每個境內旅行團到埗前最少兩個工作天經指定的電子郵箱或傳真號碼，提供在評審期間接待的旅行團離開澳門前之最後集合地點及時間和負責之導遊的姓名及聯絡電話予指定的評審執行機構。

5.2.2 「服務管理體系審核」

優質服務的背後必定有一些重要的驅動因素支持，而其成功的要訣是服務管理的水平。「服務管理體系審核」在有預先通知的安排下由專業管理體系審核人員進行一次對競逐獎項的的營業點作管理體系現場審核。審核重點包括以下管理元素：

<u>步驟</u>	<u>評核項目</u>	<u>評核重點</u>	<u>評核地點</u>
3.	基本服務管理	團隊素質和服務文化的建立和旅客投訴和突發事件的處理	競逐獎項的營業點
5a.	業務流程管理 (境外)	服務相關的流程的策劃、資源調配、日常運作及監督及關鍵設施的維護工作等	競逐獎項的營業點
5b.	業務流程管理 (境內)	服務相關的流程的策劃、資源調配、日常運作及監督及關鍵設施的維護工作等	競逐獎項的營業點

5.3 獎項頒發

旅遊局將綜合第5.2章所述的評審之評分，按照以下評分組合方法各步驟之計算各獎項的分數及決定參加商戶能否獲得獎項的推薦，計算方法應參照旅行社界別之評審準則。

<u>獎項</u>	<u>評分組成部分</u>	<u>獲獎條件</u>
「星級服務商戶獎」	步驟1, 2, 3	總分達75分或以上
「稱心服務團隊獎 - 境外服務」	步驟1, 2, 3, 4a, 5a	總分最高並且所得評分不低於85分 (見註4)的「星級服務商戶獎」獲獎商戶
「稱心服務團隊獎 - 境內服務」	步驟1, 2, 3, 4b, 4c, 5b	總分最高並且所得評分不低於85分 (見註4)的「星級服務商戶獎」獲獎商戶

註4: 滿分為100分，「神秘顧客服務評核」準則的「團隊精神」評分以及「服務管理體系審核」準則的「協調、分工」和「內部溝通」評分也必須不低於65分，評分方法可參照相關組別之評審準則。

獎項的推薦將提交獨立的行業委員會審視後最後由評審委員會作出獎項審批及頒發的決定。所有參加商戶將適時收到獎項審批結果的通知。

5.4 監察機制

「星級服務商戶獎」有效期為一年，獲獎商戶在獎項有效期內須維持或繼續改善其服務質素。在獲獎後商戶的服務表現仍須受到監察¹，評審準則與第5.2章提及的方式類同，而接受包括「神秘顧客服務評核 - 基本訪客接待」和「神秘顧客服務評核 - 環境、設施及儀表」的評核共兩次，取得總評分75分或以上且未有違反嚴重事故者方可於翌年繼續保持獲獎資格。如出現影響商戶牌照有效性或地址變更或技術主管變更等情況，須按照申請指南第7條所述的規則與條款的規定安排特別評審。

監督期評分的計算方法

每年監督期總評分 100%	=	本年度及上年度 「神秘顧客服務評核 - 基本訪客接待」 評分之平均分	x 25%
		+	
		本年度及上年度 「神秘顧客服務評核 - 環境、設施及儀表」 評分之平均分	x 25%
		+	
		最近一次 「服務管理體系審核 - 基本服務管理」評分	x 50%

獲獎商戶須取得總分75分或以上方可成功續期，故獲獎商戶必須時刻注意評審準則。如總評分未達75分者，其獲獎資格將會被取消，商戶可在下一年度重新申請參加計劃。此外，商戶於評審委員會決定頒發獎項後的一年內不可被判定違反第4章申請資格第四項至第六項所指之行為，否則將被暫停或取消「星級服務商戶獎」的資格。

5.5 再次競逐獎項

獲獎商戶可申請再次競逐獎項。已獲獎商戶可每年自由選擇再次競逐「稱心服務團隊獎 - 境外服務 / 境內服務」，並接受與該年新參加計劃的商戶同樣的評審。所有再次競逐「稱心服務團隊獎」的商戶必須接受第5.2章提及的「神秘顧客服務評核」及「服務管理體系審核」，獲獎資格也將根據第5.3章被重新考慮。有意再次競逐「稱心服務團隊獎」的商戶必須同樣在第6章提及的申請期限內重新遞交申請表。

¹ 2017年獲獎旅行社可獲豁免基本服務管理體系審核。

6 申請方法

申請表格可於旅遊局業界網站(<http://industry.macaotourism.gov.mo>) 下載，或向旅遊局培訓及質量管理廳索取。每年之申請期限將列明在旅遊局業界網站及宣傳海報，有興趣參加者必須在期限前遞交申請表格。填妥的申請表格及附同文件可於辦公時間送交至：

澳門特別行政區政府旅遊局
培訓及質量管理廳
澳門宋玉生廣場335-341號獲多利中心18樓1821室

申請結果將於截止日期後一個月內以電子訊息或電子郵件方式作出通知，隨後即開始安排進行評審，而得獎結果將於每年年底公布。

如有查詢，可於辦公時間聯絡：

澳門特別行政區政府旅遊局 培訓及質量管理廳
地址：澳門宋玉生廣場335-341號獲多利中心18樓1821室
電話：(853) 8397 1225 / (853) 8397 1522
傳真：(853) 2872 3780
電郵：DFCQ@macaotourism.gov.mo

7 條款與細則

7.1 責任

7.1.1 參加商戶之責任

參加商戶應對其經營及服務負全部責任，並與參加本計劃無關。對於本計劃的參加商戶與其客戶之間的任何交易，或商戶因旅遊局刊載或宣布其獲獎的結果而引起的爭議，旅遊局、評審委員會及其代理人概不負責或承擔任何責任。

7.1.2 獲獎商戶之責任

獲獎商戶應對其經營及服務負全部責任，並與其獲獎資格無關。對於本計劃的獲獎商戶與其客戶之間的任何交易，或獲獎商戶因旅遊局刊載或宣布其獲獎、暫停或終止的結果而引起的爭議，旅遊局、評審委員會及其代理人概不負責或承擔任何責任。即使獲獎商戶再次競逐獎項的申請被拒絕，資格被暫停、終止或撤銷，此項規定依然有效。

7.2 保密

本計劃保留於官方網頁及印刷品上公開獲獎商戶資料的權利（例如名稱、地址、聯繫信息等）。此外，若商戶於有效期內受到紀律處分或被發現違反計劃協議，旅遊局保留撤銷其參加資格或獲獎資格的權利。

參加商戶或獲獎商戶的機密資料，包括財務細節、成本核算、營銷策略無須向旅遊局透露。旅遊局、評審委員會及其代理人對所有在申請、評審、評獎階段以及隨後的監控和再次競逐獎項階段所收集的資料(包括筆記、照片等)嚴格保密，除已公開的資料外，以上資料倘若未經相關商戶的事先書面批准，將不會向第三方披露。

7.3 牌照更改

如出現影響商戶牌照有效性的任何顯著改變，申請商戶或獲獎商戶應於有關情況生效後一個月內通知旅遊局，這類情況可能涉及但不限於合法地位、所有權、服務提供和執行流程。在這種情況下，獲獎商戶在取得新的牌照後，應接受第 5.2 部分所述的評審，獲獎資格也將根據第 5.3 節被重新考慮。

7.4 商戶地址變更

如商戶在獲獎後變更商戶地址，須主動在變更發生前或變更發生後一個月內以書面形式通知旅遊局，而有關商戶的獲獎資格將被取消，並需重新申請參加計劃。

7.5 暫停營業

如商戶在獲獎後暫停營業，例如裝修或其他情況，須主動在暫停營業前或暫停營業後一個月內以書面形式通知旅遊局有關原因及預計所需時間，如商戶能夠在三個月內恢復營業，只需要接受第 5.2 章的評審便可維持獲獎資格。如有停業超出三個月的情況，

商戶必須於三個月限期前的十個工作天內向旅遊局提出延期申請，旅遊局將交由評審委員會決議接納與否並訂定有關期限。

如商戶未有主動向旅遊局作出暫停營業通知而又被旅遊局發現，即會被暫停獲獎資格。此外，如商戶於被旅遊局發現後三個月內未能恢復營業，即自動被取消獲獎資格。如出現上述情況，有關商戶的申請資格將被暫停一年，並需於暫停申請資格期滿後方可按第 5.1 章的規定重新申請參加計劃。

7.6 獲取資料及進入營業場所

參加商戶或獲獎商戶應向旅遊局、評審委員會及其代理人提供必要資料以作申請審查、評審及評獎用途，並允許由旅遊局指派人員對提供服務及配套支持活動的場所，如營業場所、辦公室、境內旅行團行程涉及的場所、供租賃之交通工具的維修工場等進行實地考察。

7.7 對獲獎商戶之投訴

當旅遊局接到對獲獎商戶之投訴，有關商戶需要按旅遊局的規定按時提交報告。在不違背第 7.2 章的情況下，獲獎商戶不得限制旅遊局將涉及金錢索償的投訴連同其細節一併轉交到澳門特別行政區政府消費者委員會跟進。為轉交投訴個案的安排提供法理依據，商戶必須在提出申請之同時承諾願意接受上述安排。

7.8 暫停及終止獲獎資格

在評審委員會決定頒發獎項當日起計，若發現獲獎商戶觸犯以下任何一項行為，評審委員會可按其全權及絕對酌情權，暫停或終止獲獎商戶之獲獎資格：

- 一. 拒絕或忽略遵守本計劃所規定的要求；
- 二. 拒絕或忽略遵守評審委員會的裁決；
- 三. 未能遵守本計劃的條款與細則；
- 四. 未能遵守本計劃的《標記使用指引》，並未能及時更正；
- 五. 商戶故意就計劃申請或再次競逐獎項所提供的有關或附帶信息和文件存在不準確或不完整的情況；
- 六. 未能獲得或維持有效准照；
- 七. 暫停營業超出指定期限；
- 八. 商戶地址變更；
- 九. 停止經營其業務；
- 十. 被裁定破產，或面臨清盤命令，或因某人破產或清盤被提起訴訟，或根據澳門特別行政區有關破產或無力償債條例的規定，面臨債權人之法律行為；
- 十一. 旅遊局判斷其存在危害或損害，或可能存在（視情況而定）有危害或損害本計劃或旅遊局利益或聲譽之行為；

十二. 被評審委員會視為（視情況而定）存在其業務、營運、財務狀況、董事組成或管理層之變更，而可能影響商戶繼續提供優質旅遊服務和執行計劃一般責任之能力。

7.9 上訴

本計劃的執行保證了申請的處理和獎項的決定都具有專業水平及公平性。如有爭議，旅遊局保留最終決定權，申請者不得上訴。

本文件包括中文、葡文和英文三個版本，如三個版本內容的含意有相互抵觸的地方，一律以中文版本為準。