



星級旅遊服務認可計劃

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

評審準則 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	4
2	全方位服務質素評審準則	4
2.1	「神秘顧客服務評核」	7
2.2	「服務管理制度審核」	9
3	評分方法	10
3.1	「星級服務商戶獎」評分	10
3.2	「稱心服務團隊獎」評分	10
3.2.1	「稱心服務團隊獎 - 境外服務」評分	10
3.2.2	「稱心服務團隊獎 - 境內服務」評分	11
3.3	「星級服務商戶獎」評分表	11
3.4	「稱心服務團隊獎 - 境外服務」評分表	14
3.5	「稱心服務團隊獎 - 境內服務」評分表	17
4	「神秘顧客服務評核」準則	20
4.1	基本訪客接待	20
4.1.1	營業場所	20
4.1.2	營業時間	20
4.1.3	網上預訂/網上平台	20
4.2	環境、設施及儀表	21
4.2.1	環境整潔	21
4.2.2	專業形象	21
4.2.3	無障礙設施	21
4.3	櫃檯查詢服務 - 境外服務	22
4.3.1	接待顧客	22
4.3.2	了解顧客需要	22
4.3.3	向顧客介紹服務	23
4.3.4	應對顧客疑慮	23
4.3.5	結束對話	23
4.3.6	團隊精神	24
4.3.7	顧客意見	24
4.4	熱線查詢服務	25
4.4.1	接聽來電	25
4.4.2	了解顧客致電需要	25
4.4.3	向顧客介紹服務	25
4.4.4	應對顧客疑慮	26

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則 (旅行社界別)

4.4.5	結束對話	26
4.4.6	顧客意見	26
5	「旅客滿意度調查」準則	27
5.1	旅客推薦程度	27
5.2	旅客體驗 - 境內旅行團	27
5.3	櫃檯查詢服務 - 境內非旅行團服務 (例如境內票務或汽車租賃服務)	28
5.3.1	服務友善	28
5.3.2	向顧客介紹服務	28
5.3.3	應對顧客問題	29
5.3.4	團隊精神	29
5.3.5	處理速度	29
5.3.6	顧客意見	29
6	「服務管理制度審核」準則	30
6.1	基本服務管理	30
6.1.1	團隊素質及文化	30
6.1.2	投訴及突發事件	31
6.1.3	傷健共融	32
6.2	業務流程管理 - 境外服務	33
6.2.1	境外旅行團流程	33
6.2.2	境外票務/租賃流程	34
6.2.3	持續改善	35
6.2.4	促進及聲譽	35
6.3	業務流程管理 - 境內服務	36
6.3.1	境內旅行團流程	36
6.3.2	境內票務/租賃流程	37
6.3.3	持續改善	38
6.3.4	促進及聲譽	38

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則 (旅行社界別)

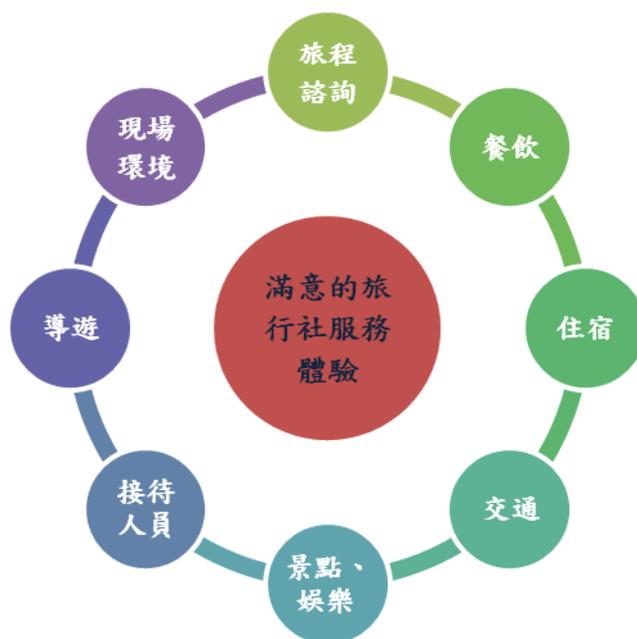
1 引言

澳門特別行政區政府旅遊局於 2014 年推出「星級旅遊服務認可計劃」，目的是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，從而配合建設澳門成為「世界旅遊休閒中心」之發展目標。為配合旅遊業之發展，旅遊局決定於 2016 年起將本計劃拓展至旅行社界別。因應在澳門持牌經營的旅行社之不同類型業務，當中包括境外旅行團、境內旅行團、自由行套票、票務和汽車租賃服務等等，同時綜合各種業務的運作情況及業界的意見，推出新的「星級旅遊服務認可計劃 - 旅行社界別」，供持牌旅行社申請參加此計劃。

本文件旨在闡述評審的基本概念和評審準則，希望協助業界為參與計劃作好準備。

2 全方位服務質素評審準則

「星級旅遊服務認可計劃」的評審準則是基於旅客的體驗、旅行社的角色、功能及旅行社服務的價值，以服務質素的全方位分析結果為設計藍本，務求檢視及評估參加商戶的整體服務質素。



圖一：構成滿意旅遊體驗的主要因素

旅行社的角色

綜觀而言，旅行社在整個旅遊產業中扮演著策劃、預訂、統籌及最終執行等角色，旅客獲得的大多數旅遊服務由各個不同供應商透過旅行社而綜合提供，旅行社則發揮其功能以確保旅客獲得良好的旅遊體驗。

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則 (旅行社界別)

旅行社的功能

旅行社的聲譽無可避免地會受到合作夥伴的服務質量所影響，所以不應獨善其身，除了要控制自身的服務質量外，旅客在旅遊時所體驗的服務細節都依賴不同合作夥伴所提供的服務，如旅程中的餐飲、住宿、交通、景點和娛樂的質量，旅行社也必須慎選和監控合作夥伴的服務，確保整體服務水平能使旅客滿意。

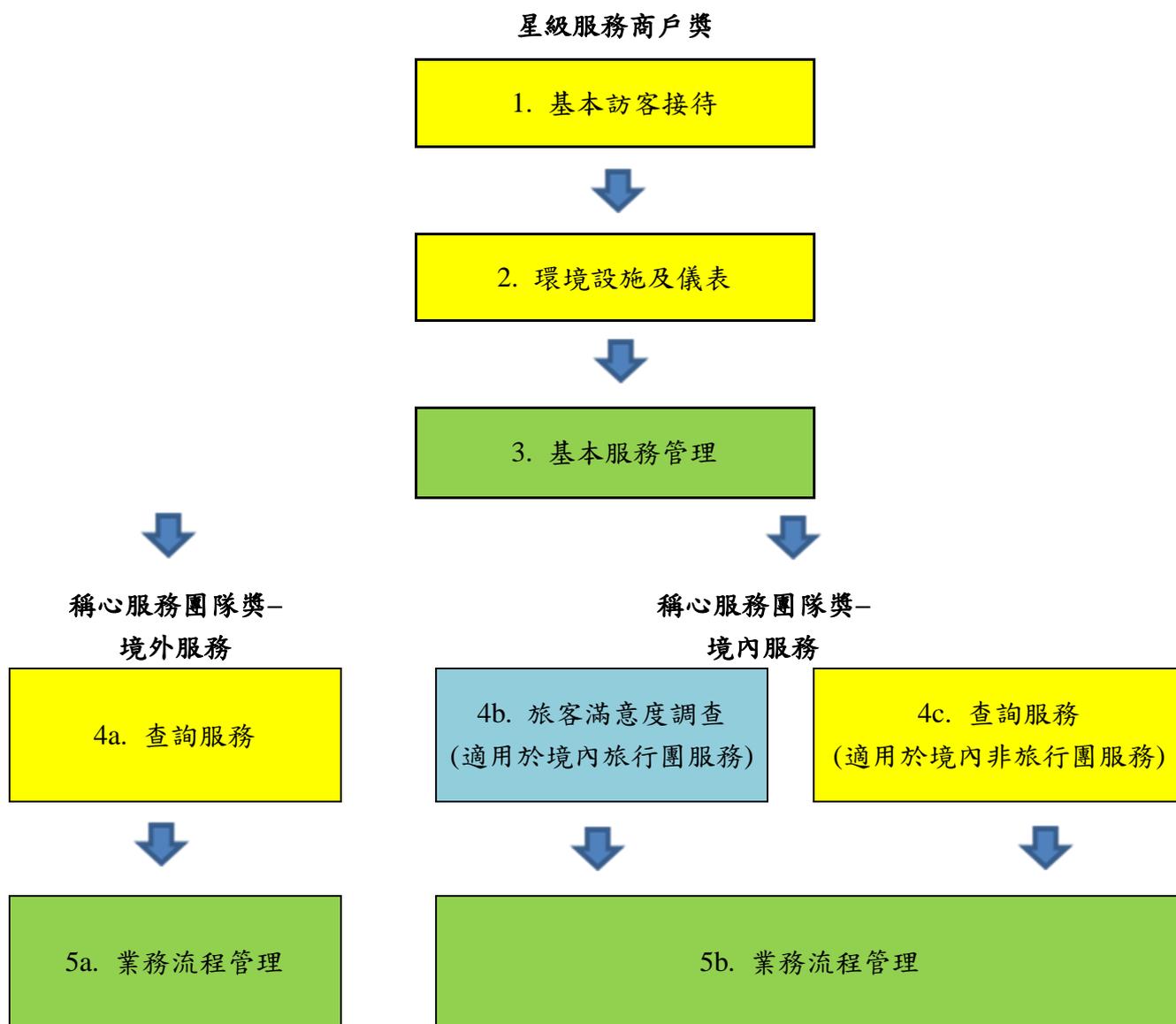
旅行社服務的價值

旅行社作為中介機構，旨在協助旅客計劃預期的行程、選擇物有所值的旅遊服務、妥善安排所需服務，讓旅客能夠享受旅遊的樂趣及從中獲取值得回味和與親友分享的經歷。此外，為旅客提供方便快捷和貼心的服務，令旅客節省精力和時間也是旅行社應要提供的價值的重要部分。

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，對其基本營運及業務的表現作出評審。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」，藉著旅客對商戶服務的意見作出評分，使整個評審充分地配合旅行社不同的業務模式。評審結果決定參加商戶是否具備足夠的條件獲得「星級服務商戶獎」和「稱心服務團隊獎」。

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則 (旅行社界別)

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

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則 (旅行社界別)

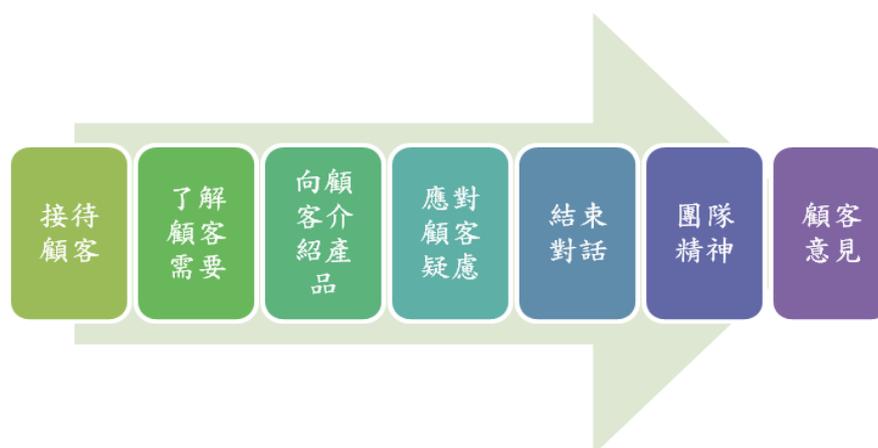
2.1 「神秘顧客服務評核」

「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。除了必評項目外，更設有額外分數項目以肯定商戶在完善服務及業務流程管理付出的努力和一些值得鼓勵和表揚的成果。

評核內容包括：

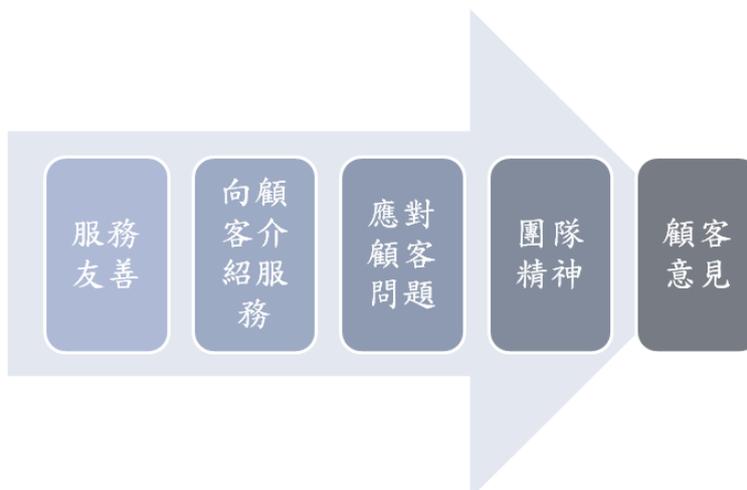
步驟	評核項目	評核重點	評核地點
1.	基本訪客接待	營業時間內是否有安排職員在現場當值	競逐獎項的營業點
2.	環境、設施及儀表	提供合適的環境和設施接待訪客	競逐獎項的營業點
4a.	查詢服務 (適用於境外服務)	透過櫃位及熱線提供的澳門境外(含跨境)旅遊服務詳情	競逐獎項的營業點
4c.	查詢服務 (適用於境內非旅行團服務)	澳門境內旅遊服務的詳情	競逐獎項的營業點

旅客在整個旅程所體驗的服務，主要是受到旅行社業務合作伙伴而影響，當中由旅行社能夠完全控制的部分主要是旅行社職員直接與旅客互動的業務查詢過程，業務查詢服務可以協助旅客解決計劃旅程上遇到的問題的重要環節，也是旅行社服務優勝於現時流行的網上自助式選購旅遊服務的主要原因。查詢服務評核由神秘顧客以「關鍵時刻」的行為指標作為評核重點，評估商戶之前線員工的服務態度和技巧以及專業知識。



圖二：櫃檯查詢服務(境外服務)「關鍵時刻」的行為指標

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則 (旅行社界別)



圖三：櫃檯查詢服務(其他境內服務)「關鍵時刻」的行為指標



圖四：熱線查詢服務「關鍵時刻」的行為指標

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，例如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。

步驟	評核項目	抽樣方案	調查數量
4b.	境內旅行團 旅客推薦程度	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

星級旅遊服務認可計劃 – 評審準則（旅行社界別）

弗雷德賴克爾德 2004 年的哈佛商業評論文章把淨推薦 (Net Promoter) 引入的商業世界，他的研究證明了高的淨推薦值 (Net Promoter Score) 和業務增長之間的關係。當套用在此計劃時，淨推薦值是一個量性指數反映從旅客願意推薦給認識的人使用旅行社服務的百分比。「旅客滿意度調查」是按照淨推薦及旅客體驗調查的框架執行，由調查員直接以一對一的形式向旅客收集對推薦澳門旅遊及其體驗的意見，淨推薦值是利用旅客從 0 (絕對不會推薦) 至 10 (肯定會推薦) 級中所選取的級別計算所得，而旅客體驗評分則按照 5 級滿意度水平的機制計算所得。

每間提供境內旅行團服務的旅行社在評審期間當中首 3 個月按以上抽樣方案及調查次數進行問卷調查。如最終有效樣本數少於 30 個，將會繼續在之後的一個月內再抽樣調查 4 個旅行團，每個旅行團中同樣抽取最多 5 位旅客進行問卷調查。

若果最終仍是不足夠 30 個有效樣本，「旅客滿意度調查」的評分將按有效樣本數的比例計算評分，計算方法應參照第 3.5 章之計算方法評分。

2.2 「服務管理制度審核」

「服務管理體系審核」是在有預先通知的安排下由專業管理體系審核人員進行 1 次對競逐獎項的營業點作管理體系現場審核，除了必評項目外，更設有額外分數項目以肯定商戶在完善服務及業務流程管理付出的努力和一些值得鼓勵和表揚的成果。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

星級旅遊服務認可計劃 – 評審準則（旅行社界別）

3 評分方法

評分將按第 4 章「神秘顧客服務評核」準則、第 5 章「旅客滿意度調查」準則和第 6 章「服務管理制度審核」準則評估表現。必評項目及額外分數項目評分的方法如下：

必評項目：

必須從所列的評分等級中選出最適合申請商戶的一項。如申請商戶的現況界乎兩個級別之間，則以兩個分數的中間數代表（例如：申請商戶的現況界乎 75 分與 100 分之間，可給 87.5 分）。

額外分數項目：

如果申請商戶符合評分要求即可給予 100 分的評分，否則該項目會被評為“不適用”項目。

完成評估之後使用第 3.3 至 3.5 章的評分表計算評分。

3.1 「星級服務商戶獎」評分

「星級服務商戶獎」總分是由以下 3 個評分按既定比例計算所得。

$$\begin{array}{|c|} \hline \text{「星級服務商戶獎」} \\ \hline \text{總分} \\ \hline \end{array} = \begin{array}{|c|} \hline \text{基本訪客} \\ \hline \text{接待} \\ \hline \end{array} \times 25\% + \begin{array}{|c|} \hline \text{環境、設施} \\ \hline \text{及儀表} \\ \hline \end{array} \times 25\% + \begin{array}{|c|} \hline \text{基本服務} \\ \hline \text{管理} \\ \hline \end{array} \times 50\%$$

符合申請手冊中第 5.3 章所述之條件的參加商戶將獲頒此獎項。

3.2 「稱心服務團隊獎」評分

3.2.1 「稱心服務團隊獎 - 境外服務」評分

「稱心服務團隊獎 - 境外服務」總分是由以下 2 個總分按既定比例計算所得。

$$\begin{array}{|c|} \hline \text{「稱心服務團隊獎} \\ \hline \text{- 境外服務」} \\ \hline \text{總分} \\ \hline \end{array} = \begin{array}{|c|} \hline \text{「星級服務商戶獎」} \\ \hline \text{總分} \\ \hline \end{array} \times 50\% + \begin{array}{|c|} \hline \text{「境外服務」} \\ \hline \text{總分} \\ \hline \end{array} \times 50\%$$

「境外服務」總分之構成比例：

$$\begin{array}{|c|} \hline \text{「境外服務」} \\ \hline \text{總分} \\ \hline \end{array} = \begin{array}{|c|} \hline \text{查詢服務} \\ \hline \text{- 境外服務} \\ \hline \end{array} \times 70\% + \begin{array}{|c|} \hline \text{業務流程管理} \\ \hline \text{- 境外服務} \\ \hline \end{array} \times 30\%$$

符合申請手冊中第 5.3 章所述之條件的「星級服務商戶獎」獲獎商戶將獲頒此獎項。

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則 (旅行社界別)

3.2.2 「稱心服務團隊獎 - 境內服務」評分

「稱心服務團隊獎 - 境內服務」總分是由以下 2 個總分按既定比例計算所得。

$$\begin{array}{|c|} \hline \text{「稱心服務團隊獎} \\ \text{- 境內服務」} \\ \hline \text{總分} \\ \hline \end{array} = \begin{array}{|c|} \hline \text{「星級服務商戶獎」} \\ \hline \text{總分} \\ \hline \end{array} \times 50\% + \begin{array}{|c|} \hline \text{「境內服務」} \\ \hline \text{總分} \\ \hline \end{array} \times 50\%$$

「境內服務」總分之構成比例：

$$\begin{array}{|c|} \hline \text{「境內服務」} \\ \hline \text{總分} \\ \hline \end{array} = \begin{array}{|c|} \hline \text{旅客滿意度調查} \\ \text{(境內旅行團服} \\ \text{務)} \\ \hline \end{array} \times 35\% + \begin{array}{|c|} \hline \text{查詢服務} \\ \text{(境內非旅} \\ \text{行團服務)} \\ \hline \end{array} \times 35\% + \begin{array}{|c|} \hline \text{業務流程管理} \\ \text{- 境內服務} \\ \hline \end{array} \times 30\%$$

符合申請手冊中第 5.3 章所述之條件的「星級服務商戶獎」獲獎商戶將獲頒此獎項。

評分對於商戶不時追蹤服務表現非常有用。商戶應經常進行自我評估，找出需要改進的地方。

3.3 「星級服務商戶獎」評分表

關鍵時刻	評審項目	必評項目 評分	額外分數 項目評分
4.1 基本訪客接待			
4.1.1 營業場所	4.1.1.1 地址		
	4.1.1.2 旅行社識別		
	4.1.1.3 接待位置		
	小計		
4.1.2 營業時間	4.1.2.1 職員現場當值		
	4.1.2.2 職員接聽電話或電話錄音留言服務並有回覆		
	小計		
4.1.3 網上預訂 / 網上平台	4.1.3.1 設有網上平台 (額外分數)		
	4.1.3.2 設有網上預訂 (額外分數)		
	4.1.3.3 網上資料詳盡 (額外分數)		
	小計		

4.1 所有小計之總和	
4.1 適用項目總數*	
基本訪客接待評分	
[4.1 所有小計之總和 / 適用項目總數]	
* 項目總數為必評項目和額外分數項目的數目總和，但不包括不適用項目	

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則 (旅行社界別)

關鍵時刻	評審項目	必評項目 評分	額外分數 項目評分
4.2 環境、設施及儀表			
4.2.1 環境整潔	4.2.1.1 地方清潔整齊		
	4.2.1.2 小冊子及宣傳單張擺放整齊、充足及沒有過時 (額外分數)		
	4.2.1.3 室溫及照明舒適		
	小計		
4.2.2 專業形象	4.2.2.1 個人儀容		
	4.2.2.2 佩戴名牌 (額外分數)		
	4.2.2.3 制服/衣服清潔整齊		
	4.2.2.4 站姿/坐姿端正、精神奕奕		
	小計		
4.2.3 無障礙設施	4.2.3.1 設有無障礙設施 (額外分數)		
	小計		

4.2 所有小計之總和	
4.2 適用項目總數*	
環境、設施及儀表評分 [4.2 所有小計之總和 / 適用項目總數]	
* 項目總數為必評項目和額外分數項目的數目總和，但不包括不適用項目	

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則 (旅行社界別)

管理元素 / 成果	評審項目	必評項目 評分	額外分數 項目評分
6.1 基本服務管理			
6.1.1 團隊素質及文化	6.1.1.1 招聘		
	6.1.1.2 工作崗位培訓		
	6.1.1.3 處理文化差異及語言培訓 (額外分數)		
	6.1.1.4 協調、分工		
	6.1.1.5 內部溝通		
	6.1.1.6 員工守則 (額外分數)		
	6.1.1.7 人才發展 (額外分數)		
	6.1.1.8 服務承諾		
	小計		
6.1.2 投訴及突發事件	6.1.2.1 客戶意見及投訴處理		
	6.1.2.2 突發事件應變措施		
	小計		
6.1.3 傷健共融	6.1.3.1 有關顧傷健客人需要 (額外分數)		
	6.1.3.2 有關顧傷健職員需要 (額外分數)		
	小計		

6.1 所有小計之總和	
6.1 適用項目總數*	
基本服務管理評分	
[6.1 所有小計之總和 / 適用項目總數]	
* 項目總數為必評項目和額外分數項目的數目總和，但不包括不適用項目	

基本訪客接待評分 x 25%	
環境、設施及儀表評分 x 25%	
基本服務管理評分 x 50%	
「星級服務商戶獎」總分 = 以上三項得分之總和	

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則 (旅行社界別)

3.4 「稱心服務團隊獎 - 境外服務」評分表

關鍵時刻	評審項目	必評項目 評分	額外分數 項目評分
4.3 櫃位查詢服務			
4.3.1 接待顧客	4.3.1.1 招呼顧客的警覺性 (額外分數)		
	4.3.1.2 打招呼		
	4.3.1.3 目光接觸、笑容		
	小計		
4.3.2 了解顧客需要	4.3.2.1 引導顧客提出需要		
	4.3.2.2 專注聆聽及複述顧客需要		
	小計		
4.3.3 向顧客介紹服務	4.3.3.1 服務內容		
	4.3.3.2 服務的獨特銷售點 (額外分數)		
	4.3.3.3 收費 / 報價		
	4.3.3.4 條款及細則		
	4.3.3.5 提出不同的選擇和建議供顧客選擇		
	4.3.3.6 解決顧客疑難		
	小計		
4.3.4 應對顧客疑慮	4.3.4.1 聆聽顧客的異議／疑慮		
	4.3.4.2 處理顧客的異議／疑慮的方法		
	4.3.4.3 態度及語氣		
	小計		
4.3.5 結束對話	4.3.5.1 確定顧客清楚有關查詢的答覆		
	4.3.5.2 有禮地向顧客道別及道謝		
	4.3.5.3 目光接觸、笑容		
	小計		
4.3.6 團隊精神	4.3.6.1 職員互相補位／幫助		
	4.3.6.2 職員服務的模式和水平一致		
	小計		
綜合意見	評審項目	必評項目 評分	額外分數 項目評分
4.3.7 顧客意見	4.3.7.1 善用禮儀魔術語 (額外分數)		
	4.3.7.2 服務的整體表現		
	4.3.7.3 服務值得推薦		
	小計		

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則 (旅行社界別)

關鍵時刻	評審項目	必評項目 評分	額外分數 項目評分
4.4 熱線查詢服務			
4.4.1 接聽來電	4.4.1.1 三下鈴聲內接聽電話 (額外分數)		
	4.4.1.2 主動打招呼		
	4.4.1.3 詢問顧客稱謂		
	小計		
4.4.2 了解顧客致電需要	4.4.2.1 引導顧客提出需要		
	4.4.2.2 專注聆聽及複述顧客查詢		
	小計		
4.4.3 向顧客介紹服務	4.4.3.1 服務內容		
	4.4.3.2 服務的獨特銷售點 (額外分數)		
	4.4.3.3 收費/報價		
	4.4.3.4 條款及細則		
	4.4.3.5 提出不同的選擇和建議供顧客選擇		
	4.4.3.6 解決顧客疑難		
	小計		
4.4.4 應對顧客疑慮	4.4.4.1 聆聽顧客的異議/疑慮		
	4.4.4.2 處理顧客的異議/疑慮的方法		
	4.4.4.3 語氣		
	小計		
4.4.5 結束對話	4.4.5.1 掛線前詢問顧客有否其他需要		
	4.4.5.2 道別道謝		
	4.4.5.3 收線次序及態度		
	小計		
綜合意見	評審項目	必評項目 評分	額外分數 項目評分
4.4.6 顧客意見	4.4.6.1 善用電話禮儀魔術語 (額外分數)		
	4.4.6.2 服務的整體表現		
	4.4.6.3 服務值得推薦		
	小計		

4.3 及 4.4 所有小計之總和	
4.3 及 4.4 適用項目總數*	
查詢服務評分 [4.3 及 4.4 所有小計之總和 / 適用項目總數]	
* 項目總數為必評項目和額外分數項目的數目總和，但不包括不適用項目	

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則 (旅行社界別)

管理元素 / 成果	評審項目	必評項目 評分	額外分數 項目評分
6.2 業務流程管理 - 境外服務			
6.2.1 境外旅行團流程	6.2.1.1 行程編排		
	6.2.1.2 與境外業務合作伙伴之合作		
	6.2.1.3 接待、食宿及交通之管理		
	6.2.1.4 旅程諮詢及報名		
	6.2.1.5 茶會及團友服務		
	6.2.1.6 境外接待、食宿及交通準備		
	6.2.1.7 領隊工作管理		
	6.2.1.8 突發情況時的危機處理守則 (額外分數)		
	6.2.1.9 簡單的人身意外急救手冊 (額外分數)		
	6.2.1.10 標準化管理體系 (額外分數)		
	小計		
6.2.2 境外票務/租賃流程	6.2.2.1 旅遊點、食宿及交通資料之收集 (只適用於票務)		
	6.2.2.2 服務供應商的管理		
	6.2.2.3 查詢及建議		
	6.2.2.4 預訂及出票		
	6.2.2.5 退票及更改服務		
	6.2.2.6 標準化管理體系(額外分數)		
	小計		
6.2.3 持續改善	6.2.3.1 客戶滿意度調查 (額外分數)		
	6.2.3.2 改善項目 (額外分數)		
	小計		
6.2.4 促進及聲譽	6.2.4.1 一站式服務 (額外分數)		
	6.2.4.2 服務多元化 (額外分數)		
	6.2.4.3 獎項 (額外分數)		
	小計		

6.2 所有小計之總和	
適用項目總數*	
業務流程管理 - 境外服務評分 [6.2 所有小計之總和 / 適用項目總數]	
* 項目總數為必評項目和額外分數項目的數目總和，但不包括不適用項目	

查詢服務評分 x 70%	
業務流程管理 - 境外服務評分 x 30%	
「境外服務」總分 = 以上兩項得分之總和	

「星級服務商戶獎」總分 x 50%	
「境外服務」總分 x 50%	
「稱心服務團隊獎 - 境外服務」總分 = 以上兩項得分之總和	

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則 (旅行社界別)

3.5 「稱心服務團隊獎 - 境內服務」評分表

綜合意見	評審項目	推薦值
5 「旅客滿意度調查」及 櫃位查詢服務		
5.1 旅客推薦程度	9-10 級 滿意及很滿意的旅客的百分比	
	0-6 級 不滿意的旅客的百分比	
	淨推薦值	

5.2 旅客滿意度調查 - 境內旅行團		
5.2.1 準時接送及行程控制	滿意程度(1-5 級)	
5.2.2 等候入住及用膳時間	滿意程度(1-5 級)	
5.2.3 景點介紹	滿意程度(1,3,4,5 級)	
5.2.4 協助旅客	滿意程度(1-5 級)	
5.2.5 友善服務	滿意程度(1,2,4,5 級)	
5.2.6 團隊精神	滿意程度(1,3,4,5 級)	

5.3 櫃檯查詢服務 - 其他境內服務			
關鍵時刻	評審項目	必評項目 評分	額外分數 項目評分
5.3 櫃檯查詢服務			
5.3.1 服務友善	5.3.1.1 招呼顧客的警覺性 (額外分數)		
	5.3.1.2 打招呼		
	5.3.1.3 目光接觸、笑容		
	小計		
5.3.2 向顧客介紹服務	5.3.2.1 服務內容		
	5.3.2.2 收費 / 報價		
	5.3.2.3 條款及細則		
	小計		
5.3.3 應對顧客問題	5.3.3.1 聆聽顧客的疑慮		
	5.3.3.2 解答顧客的問題		
	5.3.3.3 態度及語氣		
	小計		
5.3.4 團隊精神	5.3.4.1 職員互相補位 / 幫助		
	5.3.4.2 職員服務的模式和水平一致		
	小計		
5.3.5 處理速度	5.3.5.1 快捷處理查詢		
	小計		

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則 (旅行社界別)

綜合意見	評審項目	必評項目 評分	額外分數 項目評分
5.3.6 顧客意見	5.3.6.1 善用禮儀魔術語 (額外分數)		
	5.3.6.2 服務的整體表現		
	小計		

5.2 所有評分之總和	
5.2 適用項目總數*	
旅客滿意度評分 [5.2 所有評分之總和 / 適用項目總數]	
* 項目總數為必評項目和額外分數項目的數目總和，但不包括不適用項目	

有效樣本數	
如有有效樣本數少於 30，完成率 = 有效樣本數/30 x 100%	
如有有效樣本數不少於 30，完成率 = 100%	

5.3 所有評分之總和	
5.3 適用項目總數*	
櫃檯查詢評分 [5.3 所有評分之總和 / 適用項目總數]	
* 項目總數為必評項目和額外分數項目的數目總和，但不包括不適用項目	

淨推薦值 x 50%	
旅客滿意度評分 x 25%	
查詢服務 x 25%	
旅客滿意度及查詢服務評分 = 以上三項評分之總和 x 完成率	

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則 (旅行社界別)

管理元素 / 成果	評審項目	必評項目 評分	額外分數 項目評分
6.3 業務流程管理 - 境內服務			
6.3.1 境內旅行團流程	6.3.1.1 行程編排		
	6.3.1.2 與境外業務合作伙伴之合作		
	6.3.1.3 接待、食宿及交通之管理		
	6.3.1.4 到達前接待、食宿及交通準備		
	6.3.1.5 導遊及司機工作管理		
	6.3.1.6 標準化管理體系 (額外分數)		
	小計		
6.3.2 境內票務/租賃流程	6.3.2.1 旅遊點、食宿及交通資料之收集 (只適用於票務)		
	6.3.2.2 交通工具維修保養 (如適用)		
	6.3.2.3 服務供應商的管理		
	6.3.2.4 查詢及建議		
	6.3.2.5 預訂及出票		
	6.3.2.6 退票及更改服務		
	6.3.2.7 導遊及司機工作服務守則 (額外分數)		
	6.3.2.8 標準化管理體系 (額外分數)		
小計			
6.3.3 持續改善	6.3.3.1 客戶滿意度調查 (額外分數)		
	6.3.3.2 改善項目 (額外分數)		
	小計		
6.3.4 促進及聲譽	6.3.4.1 一站式服務 (額外分數)		
	6.3.4.2 觀光為主的旅程 (額外分數)		
	6.3.4.3 服務旅客人數 (額外分數)		
	6.3.4.4 獎項 (額外分數)		
	小計		

6.3 所有小計之總和	
6.3 適用項目總數*	
業務流程管理 - 境內服務評分 [6.3 所有小計之總和 / 適用項目總數]	
* 項目總數為必評項目和額外分數項目的數目總和，但不包括不適用項目	

旅客滿意度及查詢服務評分 x 70%	
業務流程管理 - 境內服務評分 x 30%	
「境內服務」總分 = 以上兩項評分之總和	

「星級服務商戶獎」總分 x 50%	
「境內服務」總分 x 50%	
「稱心服務團隊獎 - 境內服務」總分 = 以上兩項得分之總和	

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則 (旅行社界別)

4 「神秘顧客服務評核」準則

4.1 基本訪客接待

4.1.1 營業場所

評分等級						
評審項目	評分類別	不正確				正確
4.1.1.1 地址	必評	0				100

評審項目	評分類別	找不到沒有任何識別		識別有缺字出現	識別有輕微破損	有清楚識別
4.1.1.2 旅行社識別	必評	0		50	75	100

評審項目	評分類別	在營業地點之外			在營業地點之內	有櫃位
4.1.1.3 接待位置	必評	0			75	100

4.1.2 營業時間

評分等級						
評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.1.2.1 職員現場當值	必評	0	25	50	75	100

評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.1.2.2 職員接聽電話或電話錄音留言服務並有回覆	必評	0	25	50	75	100

4.1.3 網上預訂/網上平台

評分等級						
評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.1.3.1 設有網上平台	額外分數	不適用				100

評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.1.3.2 設有網上預訂	額外分數	不適用				100

評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.1.3.3 網上資料詳盡	額外分數	不適用				100

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則 (旅行社界別)

4.2 環境、設施及儀表

4.2.1 環境整潔

顧客期望店舖環境光潔亮麗、設施保養得宜，不清潔或破舊的環境令人卻步。

評分等級						
評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.2.1.1 地方清潔整齊	必評	0	25	50	75	100
4.2.1.2 小冊子及宣傳單張擺放整齊、充足及沒有過期	額外	不適用				100
4.2.1.3 室溫及照明舒適	必評	0	25	50	75	100

4.2.2 專業形象

顧客對商戶的第一印象往往來自於職員的儀表及舉止，專業的形象可為顧客帶來信心。

評分等級						
評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.2.2.1 個人儀容	必評	0	25	50	75	100
4.2.2.2 佩戴名牌	額外	不適用				100
4.2.2.3 制服／衣服清潔整齊	必評	0	25	50	75	100
4.2.2.4 站姿／坐姿端正、精神奕奕	必評	0	25	50	75	100

4.2.3 無障礙設施

為體現「傷健共融」的精神，應增設無障礙設施提供協助，推動無障礙體驗。

評分等級						
評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.2.3.1 設有無障礙設施	額外	不適用				100

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則 (旅行社界別)

4.3 櫃檯查詢服務 - 境外服務

4.3.1 接待顧客

當顧客到達旅行社櫃位時，會期望得到職員的關注和儘快得到服務。旅行社職員以友善的態度快速招待顧客可令其留下良好印象。

評分等級						
評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.3.1.1 招呼顧客的警覺性	額外	不適用				100
4.3.1.2 打招呼	必評	0	25	50	75	100
4.3.1.3 目光接觸、笑容	必評	0	25	50	75	100

4.3.2 了解顧客需要

當顧客查詢時，職員應細心聆聽，了解他們的需要。

評分等級						
評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.3.2.1 引導顧客提出需要	必評	0	25	50	75	100
4.3.2.2 專注聆聽及複述顧客需要	必評	0	25	50	75	100

星級旅遊服務認可計劃 – 評審準則（旅行社界別）

4.3.3 向顧客介紹服務

在了解顧客的需要後，職員應以友善的態度向顧客介紹合適的服務，提供充分和清晰的服務內容說明、特出其獨特銷售點、明確列出收費和條款等資訊，並儘量提供不同選擇。

評分等級						
評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.3.3.1 服務內容	必評	0	25	50	75	100
4.3.3.2 服務的獨特銷售點	額外	不適用				100
4.3.3.3 收費/報價	必評	0	25	50	75	100
4.3.3.4 條款及細則	必評	0	25	50	75	100
4.3.3.5 提出不同的選擇和建議供顧客選擇	必評	0	25	50	75	100
4.3.3.6 解決顧客疑難	必評	0	25	50	75	100

4.3.4 應對顧客疑慮

職員向顧客介紹服務後，他們可能對服務的合適性仍有疑問，職員應耐心解釋。

評分等級						
評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.3.4.1 聆聽顧客的異議／疑慮	必評	0	25	50	75	100
4.3.4.2 處理顧客的異議／疑慮的方法	必評	0	25	50	75	100
4.3.4.3 態度及語氣	必評	0	25	50	75	100

4.3.5 結束對話

在查詢完結前，職員應確認顧客已得到所需資料，並有禮貌地向顧客道謝。

評分等級						
評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.3.5.1 確定顧客清楚有關查詢的答覆	必評	0	25	50	75	100
4.3.5.2 有禮地向顧客道別及道謝	必評	0	25	50	75	100
4.3.5.3 目光接觸、笑容	必評	0	25	50	75	100

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則 (旅行社界別)

4.3.6 團隊精神

為了建立良好的團隊形象，應要營造和諧的工作環境。

評分等級						
評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.3.6.1 職員互相補位／幫助	必評 ¹	0	25	50	75	100
4.3.6.2 職員服務的模式和水平一致	必評 ¹	0	25	50	75	100

4.3.7 顧客意見

從顧客的角度，體驗旅行社服務，有助檢視及改善服務質素。同時，善用魔術語可令顧客感到受尊重。

評分等級						
評審項目	評分類別	極度不同意	有點不同意	同意	十分同意	極之同意
4.3.7.1 善用禮儀魔術語	額外	不適用				100
4.3.7.2 服務的整體表現	必評	0	25	50	75	100
4.3.7.3 服務值得推薦	必評	0	25	50	75	100

¹ 評定「稱心服務團隊獎 - 境外服務」及「稱心服務團隊獎 - 境內服務」時，此項評分必須在 65 分以上。

星級旅遊服務認可計劃 – 評審準則（旅行社界別）

4.4 熱線查詢服務

4.4.1 接聽來電

當顧客致電旅行社時，會期望儘快獲得接聽。旅行社職員以友善的態度快速聽取來電，可令顧客留下良好印象。

評分等級						
評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.4.1.1 三下鈴聲內接聽電話	額外	不適用				100
4.4.1.2 主動打招呼	必評	0	25	50	75	100
4.4.1.3 詢問顧客稱謂	必評	0	25	50	75	100

4.4.2 了解顧客致電需要

在顧客查詢時，職員應細心聆聽，了解他們的需要。

評分等級						
評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.4.2.1 引導顧客提出需要	必評	0	25	50	75	100
4.4.2.2 專注聆聽及複述顧客查詢	必評	0	25	50	75	100

4.4.3 向顧客介紹服務

在了解顧客的需要後，職員應以友善的態度向顧客介紹合適的服務，提供充分和清晰的服務內容說明、特出其獨特銷售點、明確列出收費和條款等資訊，並儘量提供不同選擇。

評分等級						
評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.4.3.1 服務內容	必評	0	25	50	75	100
4.4.3.2 服務的獨特銷售點	額外	不適用				100
4.4.3.3 收費/報價	必評	0	25	50	75	100
4.4.3.4 條款及細則	必評	0	25	50	75	100
4.4.3.5 提出不同的選擇和建議供顧客選擇	必評	0	25	50	75	100
4.4.3.6 解決顧客疑難	必評	0	25	50	75	100

星級旅遊服務認可計劃 – 評審準則（旅行社界別）

4.4.4 應對顧客疑慮

職員向顧客介紹服務後，顧客可能對服務的合適性仍有疑問，職員應耐心解釋。

評分等級						
評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.4.4.1 聆聽顧客的異議／疑慮	必評	0	25	50	75	100
4.4.4.2 處理顧客的異議／疑慮的方法	必評	0	25	50	75	100
4.4.4.3 語氣	必評	0	25	50	75	100

4.4.5 結束對話

在查詢完結前，職員應確認顧客已得到所需資料，並有禮貌地向顧客道謝。

評分等級						
評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.4.5.1 掛線前詢問顧客有否其他需要	必評	0	25	50	75	100
4.4.5.2 道別道謝	必評	0	25	50	75	100
4.4.5.3 收線次序及態度	必評	0	25	50	75	100

4.4.6 顧客意見

從顧客的角度，體驗旅行社服務，有助檢視及改善服務質素。同時，電話溝通著重說話語速和節奏，說話太快或太慢都不適合。此外，善用魔術語能令顧客感到受尊重。

評分等級						
評審項目	評分類別	極度不同意	有點不同意	同意	十分同意	極之同意
4.4.6.1 善用電話禮儀魔術語	額外	不適用				100
4.4.6.2 服務的整體表現	必評	0	25	50	75	100
4.4.6.3 服務值得推薦	必評	0	25	50	75	100

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則 (旅行社界別)

5 「旅客滿意度調查」準則

5.1 旅客推薦程度

評定淨推薦值的方法是通過被抽樣旅客所回答的一個以 0 至 10 級去評價旅客對其旅程的滿意度的問題，首先計算以下不同組別人數的百分比，

選取級別	類別	反映之滿意度
9 - 10	推介者 (Promoters)	滿意及很滿意的旅客，在澳門旅程中獲得良好的體驗，將會繼續到澳門旅遊和推薦他人
7 - 8	無特別立場者 (Passives)	沒有不滿意，在澳門旅程中沒有特別好或差的體驗，所以不會主動推薦他人到澳門旅遊
0 - 6	批評者 (Detractors)	是不滿意的旅客，在澳門旅程中出現不好或差的體驗，可能通過否定詞的口碑影響他人

再應用以下算式得出。

$$\text{淨推薦值} = \text{推介者的人數百分比} - \text{批評者的人數百分比}$$

淨推薦值的範圍可以從 -100% (每一個旅客都是批評者) 直至 +100% (每一個旅客都是推介者)。

旅客在旅程中獲得的體驗除了來自旅行社服務的水平之外，亦可能會受到一些外在環境因素(例如天氣、交通情況、人潮、衛生、治安等)以及旅客之自身因素(例如博彩運氣、健康、受傷、飲食習慣、失物等)所影響。所以在確定選取級別是否有效時，將利用旅客在選取級別之同時所反映外在環境及旅客自身因素等信息，排除計算淨推薦值時效性成疑的樣本。

5.2 旅客體驗 - 境內旅行團

問卷調查項目	評分類別	滿意程度等級				
		1	2	3	4	5
5.2.1 準時接送及行程控制	必評	從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	完全做到，沒有例外
		0	25	50	75	100
5.2.2 等候入住及用膳時間	必評	經常要等候很長時間	大部分情況的等候時間有點長	等候時間有點長，但只屬少部分情況	等候時間不會很長，合理	很快
		0	25	50	75	100
5.2.3 景點介紹	必評	沒有講解		有簡單講解	講解資料豐富	講解資料豐富，十分有趣

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則 (旅行社界別)

問卷調查項目	評分類別	滿意程度等級				
		1	2	3	4	5
		0		50	75	100
5.2.4 協助旅客	必評	不理會旅客需要	不太願意協助	比較被動，願意協助旅客	留意旅客所需，主動協助旅客	熱心提點旅客及主動提供協助
		0	25	50	75	100
5.2.5 友善服務	必評	態度及語氣惡劣	不太禮貌		有禮貌	有禮及耐心、有親切感
		0	25		75	100
5.2.6 團隊精神	必評	職員間有爭拗		有溝通工作要求	合作暢順、互相照應	合作暢順、互相照應、關係良好
		0		50	75	100

5.3 櫃檯查詢服務 - 境內非旅行團服務 (例如境內票務或汽車租賃服務)

5.3.1 服務友善

當顧客到達旅行社櫃位時，會期望得到職員的關注和儘快得到服務。旅行社職員以友善的態度快速招待顧客可令其留下良好印象。

評分等級						
評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
5.3.1.1 招呼顧客的警覺性	額外	不適用				100
5.3.1.2 打招呼	必評	0	25	50	75	100
5.3.1.3 目光接觸、笑容	必評	0	25	50	75	100

5.3.2 向顧客介紹服務

了解顧客的需要後，職員應以友善的態度向顧客介紹合適的服務，提供充分和清晰的服務內容說明、明確列出收費和條款等資訊，並儘量提供不同選擇。

評分等級						
評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
5.3.3.1 服務內容	必評	0	25	50	75	100
5.3.3.2 收費/報價	必評	0	25	50	75	100
5.3.3.3 條款及細則	必評	0	25	50	75	100

星級旅遊服務認可計劃 – 評審準則（旅行社界別）

5.3.3 應對顧客問題

職員向顧客介服務後，他們可能對服務的合適性仍有疑問，職員應耐心解釋。

評分等級						
評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
5.3.3.1 聆聽顧客的疑慮	必評	0	25	50	75	100
5.3.3.2 解答顧客的問題	必評	0	25	50	75	100
5.3.3.3 態度及語氣	必評	0	25	50	75	100

5.3.4 團隊精神

為了建立良好的團隊形象，應要營造和諧的工作環境。

評分等級						
評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
5.3.4.1 職員互相補位／幫助	必評	0	25	50	75	100
5.3.4.2 職員服務的模式和水平一致	必評	0	25	50	75	100

5.3.5 處理速度

為免顧客長時間等待，職員應快速處理及應對顧客提出的查詢。

評分等級						
評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
5.3.5.1 快捷處理查詢	必評	0	25	50	75	100

5.3.6 顧客意見

從顧客的角度，體驗旅行社服務，有助檢視及改善服務質素。同時，善用魔術語可令顧客感到受尊重。

評分等級						
評審項目	評分類別	極度不同意	有點不同意	同意	十分同意	極之同意
5.3.6.1 善用禮儀魔術語	額外	不適用				100
5.3.6.2 服務的整體表現	必評	0	25	50	75	100

星級旅遊服務認可計劃 – 評審準則（旅行社界別）

6 「服務管理制度審核」準則

6.1 基本服務管理

6.1.1 團隊素質及文化

員工管理永遠是管理層議事程序的首要討論事項，是協調和控制服務質素的關鍵。為了使員工具有正確的意識、能力和態度，並以團隊合作精神提供服務，旅行社在招聘、培訓和對待員工的安排非常重要。

評分等級							
評審項目	評分類別	沒有任何規定	指定負責人執行工作	按規定執行工作	按規定執行及有成效	定期監控執行成效，持續改善	
6.1.1.1 招聘	必評	0	25	50	75	100	
6.1.1.2 工作崗位培訓	必評	0	25	50	75	100	

評審項目	評分類別	沒有提供培訓				有提供培訓
6.1.1.3 處理文化差異及語言培訓	額外	不適用				100

評審項目	評分類別	沒有任何規定	指定負責人執行工作	按規定執行工作	按規定執行及有成效	定期監控執行成效，持續改善
6.1.1.4 協調、分工	必評 ²	0	25	50	75	100
6.1.1.5 內部溝通	必評 ²	0	25	50	75	100

評審項目	評分類別	沒有				已確認員工明白及同意
6.1.1.6 員工守則	額外	不適用				100

評審項目	評分類別	未有制度				已建立制度及有成功個案
6.1.1.7 人才發展	額外	不適用				100

評審項目	評分類別	沒有相關概念		與員工有溝通	員工知道如何執行	向客人展示
6.1.1.8 服務承諾	必評	0		50	75	100

² 評定「稱心服務團隊獎 – 境外服務」及「稱心服務團隊獎 – 境內服務」時，此項評分必須在 65 分以上。

星級旅遊服務認可計劃 – 評審準則（旅行社界別）

實務指引

1. 招聘要求應包括在澳門工作的資格、教育背景、工作經驗和個人性格，當有需要時也會加上對專業資格的特定要求（例如駕駛執照、導遊工作證）。
2. 應徵者個人能力應與他們的職責分配進行配對。
3. 確保有適當的溝通方法及資訊共享機制協調不同的崗位（如前線顧客服務人員和行程開發團隊）之間的運作。
4. 打造企業文化，為不同職能的員工舉行簡報。可通過定期的簡報會或會議，促進內部溝通，內容可以是公司的共同價值觀和願景、服務承諾、服務內容的更新、突發消息、服務技巧和知識的重溫、近期的顧客投訴等。
5. 在顧客面前叫喊和爭吵絕對有損團隊合作精神，即使有不順意的事，也應儘量避免爭執。指派員工為顧客提供服務之前，充分的培訓和簡報是個很好的方法，可防止錯誤與過失。
6. 應為員工定期安排建立團隊精神的活動或社交聚會，加強員工之間的溝通，締造和諧的工作環境。
7. 提供培訓提升顧客服務人員心理素質(如正面思維、同理心等)、溝通及服務技巧，令顧客感到受重視。加強顧客服務人員的旅遊知識(如簽證要求、往來交通及其他旅遊時需要注意事項等)，有助為顧客帶來更貼心的服務。
8. 服務承諾應強調顧客的重要性及對他們的承諾。服務承諾可以是一句簡單的口號如「我們承諾用心服務您」，或者是一些具體的服務指標如「即日回覆查詢」。

6.1.2 投訴及突發事件

旅行社的長期成功取決於是否能夠汲取經驗和避免同樣問題再次發生。另外，提高突發事件的應變能力也是成功的關鍵。

評審項目	評分類別	沒有任何規定	指定負責人執行工作	按規定執行工作	按規定執行及有成效	定期監控執行成效，持續改善
6.1.2.1 客戶意見及投訴處理	必評	0	25	50	75	100

評審項目	評分類別	沒有任何規定	有分發應急用的電話號碼	制定了應變措施	有分發應變措施	有定期演習及記錄
6.1.2.2 突發事件應變措施	必評	0	25	50	75	100

實務指引

1. 客戶投訴處理應包括平息事件、賠償受影響的旅客、調查事件並採取行動以防止事件再次發生。
2. 旅程中有時無可避免會遇到突發事件，導致旅程無法按預先制定的行程進行。預先制定突發事件應變措施指引可助導遊及員工作出快速和正確的反應，減少旅客的不便、減低旅行社的損失和對聲譽的負面影響。

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則 (旅行社界別)

6.1.3 傷健共融

在「傷健共融」的大前題下，企業應履行社會責任聘用及關顧傷健人士，發展他們的長處，提供各方面支援，並安排在健全人士的工作環境互相學習，藉此達致傷健人士與健全人士融和的目標。

評審項目	評分類別	沒有任何規定				定期監控執行成效，持續改善
6.1.3.1 有關顧傷健客人需要	額外	不適用				100

評審項目	評分類別	沒有任何規定				有定期演習及記錄
6.1.3.2 有關顧傷健職員需要	額外	不適用				100

實務指引

1. 有關顧傷健客人需要，例如制定傷健客人服務指引。
2. 招募聘用傷健人士，向他們提供培訓及制定工作指引。
3. 提供無障礙輔助設施支援予職員如適合輪椅的工作檯、殘疾人士洗手間或扶手等。

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則 (旅行社界別)

6.2 業務流程管理 - 境外服務

運作流程直接影響客人的旅遊體驗。因此，若能策劃及執行高效流暢的運作流程，將有助提升旅行社的競爭力。

6.2.1 境外旅行團流程

評分等級							
評審項目	評分類別	沒有任何規定	指定負責人執行工作	按規定執行工作	按規定執行及有成效	監控執行成效，持續改善	
6.2.1.1 行程編排	必評	0	25	50	75	100	
6.2.1.2 與境外業務合作伙伴之合作	必評	0	25	50	75	100	
6.2.1.3 接待、食宿及交通之管理	必評	0	25	50	75	100	
6.2.1.4 旅程諮詢及報名	必評	0	25	50	75	100	
6.2.1.5 茶會及團友服務	必評	0	25	50	75	100	
6.2.1.6 境外接待、食宿及交通準備	必評	0	25	50	75	100	
6.2.1.7 領隊工作管理	必評	0	25	50	75	100	

評審項目	評分類別	沒有任何規定				有編制文件及提供培訓
6.2.1.8 突發情況時的危機處理守則	額外	不適用				100
6.2.1.9 簡單的人身意外急救手冊	額外	不適用				100

評審項目	評分類別	沒有任何規定				已建立及有效執行
6.2.1.10 標準化管理體系	額外	不適用				100

實務指引

1. 行程編排要充分考慮顧客的人身安全和健康及旅遊地點當地接待旅客的能力，充分的資料搜集及實地考察有助將發生意外和紛爭的機會減至最低。
2. 旅遊地點當地接待旅行社的能力及服務水平是旅程的成功關鍵，訂立對外地接待旅行社的評估程序，在選用前及其後定期進行監督。
3. 訂立服務流程和服務標準是管理營運流程的重要基礎，顧客服務人員應清楚知道接待顧客的每個步驟、必須注意的事項及如何滿足顧客的要求。同時，最重要的是讓員工明白在執行職務時有什麼地方應該做和不應該做。
4. 應用資訊科技時，應考慮如何做好資料修復的準備，資料備份是十分重要的。
5. 當顧客查詢旅行團資料時，應盡量提供充分和最新的資料，給予顧客不同選擇和專業意見。
6. 於報名之後提供的服務要照顧到團友的出遊準備事項（如簽證、交通工具對行李的限

星級旅遊服務認可計劃 – 評審準則（旅行社界別）

制、旅遊地點的天氣、貨幣、流動通訊、緊急電話和特別的風土人情和法例等)，可以透過舉辦茶會及派發資料包的形式讓團友清楚知道有關事項。

7. 出發前，應確認團友的出入境安排（如機票、船票、簽證等），令其能如期到達境外目的地。此外，與當地接待旅行社確認行程的安排（如酒店住宿、交通、膳食等）及個別團友的特別需要。
8. 提醒團友集合時間與地點及惡劣天氣的安排。
9. 領隊與當地導遊的合作十分重要，一套精簡的工作程序可以協助領隊處理從準備出發直至行程結束中的重要事項，防止一些不必要的問題發生。
10. 突發情況時的危機處理守則及簡單的人身意外急救手冊可以為領隊在處理危急事故時提供直接的指引，減少人為的偏差。

6.2.2 境外票務/租賃流程

評分等級							
評審項目	評分類別	沒有任何規定	指定負責人執行工作	按規定執行工作	按規定執行及有成效	定期監控執行成效，持續改善	
6.2.2.1 旅遊點、食宿及交通資料之收集 (只適用於票務)	必評	0	25	50	75	100	
6.2.2.2 服務供應商的管理	必評	0	25	50	75	100	
6.2.2.3 查詢及建議	必評	0	25	50	75	100	
6.2.2.4 預訂及出票	必評	0	25	50	75	100	
6.2.2.5 退票及更改服務	必評	0	25	50	75	100	
6.2.2.6 標準化管理體系	額外	不適用				100	

實務指引

1. 掌握經營業務所涉及的服務資料，包括票價、服務時間、服務條款及細則、退票及更改安排、新增或取消的服務等資料，是讓顧客滿意的關鍵元素，收集、更新及發放資料予顧客服務人員的過程是不可忽視的。
2. 定時向顧客發放最新服務和優惠等資料，可令顧客在需要訂票時更容易想到你的服務。
3. 與服務供應商的票務協議中如有特別限制使用的情況，必須在顧客確認訂票前有書面的說明及講解，避免與顧客發生不必要的紛爭。
4. 訂立服務流程和服務標準是管理營運流程的重要基礎，顧客服務人員應清楚知道接待顧客的每個步驟、必須注意的事項及如何滿足顧客的要求。同時，最重要的是讓員工明白在執行職務時有什麼地方應該做和不應該做。
5. 應用資訊科技時，應考慮如何做好資料的修復的準備，資料備份是十分重要的。
6. 當顧客查詢票務資料時，應儘量提供充分和最新的資料，給予顧客有不同選擇和專業意見。
7. 定期收集顧客對服務供應商的意見，有利日後向顧客推介服務時更有信心及說服力。
8. 保存顧客要求預訂、出票和行程更改的完整記錄，以便出現紛爭時查證及釐清責任。
9. 定期保養票務系統所需的設備，讓服務不會因設備失靈受影響。

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則 (旅行社界別)

6.2.3 持續改善

旅行社的成功關鍵取決於是否能夠汲取經驗和持續改善，以提高整體服務及營運的能力。

評分等級						
評審項目	評分類別	沒有				已執行及見到成效
6.2.3.1 客戶滿意度調查	額外	不適用				100
6.2.3.2 改善項目	額外	不適用				100

實務指引

1. 客戶滿意度調查提供一個收集客戶反饋意見的渠道。旅行社應對收集到的意見進行分析，訂立問題的優先次序及需要採取的行動，對客人提供有價值的服務表現。
2. 制定改善計劃通常是自發性的，是追求卓越服務的行為。改善計劃可以通過與其他旅行社作出比較調查或進行客戶滿意度調查，找出需要改善的地方，如開發新行程或景點能為顧客帶來更多選擇，增加旅行社的競爭能力。

6.2.4 促進及聲譽

當一間旅行社可以憑它的實力促進澳門旅遊業的整體成功時，應獲嘉許。值得鼓勵及表揚的包括旅行社為旅客提供一站式的稱心服務。

評分等級						
評審項目	評分類別	沒有				已執行 / 有成果
6.2.4.1 一站式服務	額外	不適用				100
6.2.4.2 服務多元化	額外	不適用				100
6.2.4.3 獎項	額外	不適用				100

實務指引

1. 恆常業務包括旅客食、住、行所需的一站式旅遊服務，旅行社將可獲得此額外分數。
2. 提供五個或以上出發國家的旅行團或兩種或以上旅行團相關的增值服務（如旅行保險），旅行社將可獲得此額外分數。
3. 獎項可以包括在品牌形象或服務質量方面獲得本地或海外獎項或嘉許。

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則 (旅行社界別)

6.3 業務流程管理 - 境內服務

運作流程直接影響客人的旅遊體驗。因此，若能策劃及執行高效流暢的運作流程，將有助提升旅行社的競爭力。

6.3.1 境內旅行團流程

評分等級							
評審項目	評分類別	沒有任何規定	指定負責人執行工作	按規定執行工作	按規定執行及有成效	監控執行成效，持續改善	
6.3.1.1 行程編排	必評	0	25	50	75	100	
6.3.1.2 與境外業務合作伙伴之合作	必評	0	25	50	75	100	
6.3.1.3 接待、食宿及交通之管理	必評	0	25	50	75	100	
6.3.1.4 到達前接待、食宿及交通準備	必評	0	25	50	75	100	
6.3.1.5 導遊及司機工作管理	必評	0	25	50	75	100	
6.3.1.6 標準化管理體系	額外	不適用				100	

實務指引

1. 行程編排要充分考慮旅客的人身安全和健康及旅遊地點接待旅客的能力，充分的資料搜集及實地考察有助將發生意外和紛爭的機會減至最低。
2. 訂立服務流程和服務標準是管理營運流程的重要基礎，對外業務人員應清楚知道與境外旅行社合作的每個步驟、必須注意的事項及如何滿足合作夥伴的要求。同時，最重要的是讓員工明白在執行職務時有什麼地方應該做和不應該做。
3. 當境外旅行社查詢業務合作和境內旅遊資料時，應提供充分和最新的資料，同時盡可能給予境外旅行社有不同選擇和專業意見。
4. 在承接境內旅行團前，應確保自身有能力履行合約的要求。
5. 於與境外旅行社簽訂合約之後提供的服務要照顧到境外旅客的出遊準備事項（例如簽證、交通工具對行李的限制、本地氣候、貨幣、流動通訊、緊急電話和特別的風土人情和法例等），可考慮以資料包的形式讓境外旅行社清楚知道有關事項。
6. 導遊的接待能力及服務水平是旅程的成功關鍵，訂立導遊的評估程序，在選用前及其後定期進行監督。
7. 與境外旅行社再次確認行程的安排（如酒店住宿、交通、膳食等）及個別團友的特別需要。其後，與境內相關的旅遊服務提供者落實安排。
8. 將行程內容、團友人數、司機、飯店和酒店的安排及連絡方法交給導遊，並提醒導遊及司機集合時間與地點。
9. 導遊與隨團領隊、司機、飯店和酒店的合作十分重要，一套精簡的工作程序可以協助導遊處理從準備接待直至行程結束中的重要事項，防止一些不必要的問題發生。

星級旅遊服務認可計劃 – 評審準則（旅行社界別）

6.3.2 境內票務/租賃流程

評分等級							
評審項目	評分類別	沒有任何規定	指定負責人執行工作	按規定執行工作	按規定執行及有成效	定期監控執行成效，持續改善	
6.3.2.1 旅遊點、食宿及交通資料之收集 (只適用於票務)	必評	0	25	50	75	100	
6.3.2.2 交通工具維修保養 (如適用)	必評	0	25	50	75	100	
6.3.2.3 服務供應商的管理	必評	0	25	50	75	100	
6.3.2.4 查詢及建議	必評	0	25	50	75	100	
6.3.2.5 預訂及出票	必評	0	25	50	75	100	
6.3.2.6 退票及更改服務	必評	0	25	50	75	100	

評審項目	評分類別	沒有任何規定				已建立及有效執行
6.3.2.7 導遊及司機工作服務守則	額外	不適用				100
6.3.2.8 標準化管理體系	額外	不適用				100

實務指引

1. 掌握經營業務所涉及的服務資料，包括票價、服務時間、服務條款及細則、退票及更改安排、新增或取消的服務等資料，是讓顧客滿意的關鍵元素，收集、更新及發放資料予顧客服務人員的過程是不可忽視的。
2. 定時向顧客發放最新服務和優惠等資料，可令顧客在需要訂票時更容易想到你的服務。
3. 定期進行維修保養供租賃的交通工具，保證旅客安全。
4. 與服務供應商的票務協議中如有特別限制使用的情況，必須在顧客確認訂票前有書面的說明及講解，避免與顧客發生不必要的紛爭。
5. 訂立服務流程和服務標準是管理營運流程的重要基礎，顧客服務人員應清楚知道接待顧客的每個步驟、必須注意的事項及如何滿足顧客的要求。同時，最重要的是讓員工明白在執行職務時有什麼地方應該做和不應該做。
6. 應用資訊科技時，應考慮如何做好資料的修復的準備，資料備份是十分重要的。
7. 當顧客查詢票務資料時，應盡量提供充分和最新的資料，給予顧客有不同選擇和專業意見。
8. 定期收集顧客對服務供應商的意見，有利日後向顧客推介服務時更有信心及說服力。
9. 保存顧客要求預訂、出票和行程更改的完整記錄，以便出現紛爭時查證及釐清責任。
10. 定期保養票務系統所需的設備，讓服務不會因設備失靈受影響。
11. 制定導遊及司機工作服務守則可讓他們清楚明白其職責、職業操守及不可涉及的行為。

星級旅遊服務認可計劃 – 評審準則（旅行社界別）

6.3.3 持續改善

旅行社的成功關鍵取決於是否能夠汲取經驗和持續改善，以提高整體服務及營運的能力。

評分等級						
評審項目	評分類別	沒有				已執行及 見到成效
6.3.3.1 客戶滿意度調查	額外	不適用				100
6.3.3.2 改善項目	額外	不適用				100

實務指引

1. 客戶滿意度調查提供一個收集客戶反饋意見的渠道。旅行社應對收集到的意見進行分析，訂立問題的優先次序及需要採取的行動，對客人提供有價值的服務表現。
2. 制定改善計劃通常是自發性的，是追求卓越服務的行為。改善計劃可以通過與其他旅行社作出比較調查或進行客戶滿意度調查，找出需要改善的地方，如開發新行程或景點能為顧客帶來更多選擇，增加旅行社的競爭能力。

6.3.4 促進及聲譽

當一間旅行社可以憑它的實力促進澳門旅遊業的整體成功時，應獲嘉許。值得鼓勵及表揚的包括旅行社為旅客提供一站式的稱心服務、向旅客推廣澳門歷史和文化的活動以及在接待來自不同地區的境外旅客的人次有特出表現者。

評分等級						
評審項目	評分類別	沒有				已執行/ 有成果
6.3.4.1 一站式服務	額外	不適用				100
6.3.4.2 觀光為主的旅程	額外	不適用				100
6.3.4.3 服務旅客人數	額外	不適用				100
6.3.4.4 獎項	額外	不適用				100

實務指引

1. 恆常業務如包括旅客食、住、行所需的一站式旅遊服務，將可獲得此額外分數。
2. 在過去 12 個月接待的境內旅行團中，如超過百分之五十的團之行程以觀光為主（旅行景點包括最少五個澳門世界遺產及總逗留時間不少於每天 4 小時，按照行程表所定的行程時間為準）將可獲得此額外分數。
3. 根據最新公布之年度旅客參團人數及當時已持牌旅行社所計算的平均每間旅行社接待的旅客人數，如果在該年度所接待旅客之人數超出該平均值便可獲此額外分數。接待旅客將同時包括境內旅行團以外的其他境內服務（例如代訂交通、酒店及票務等服務）之服務人次。
4. 獎項可以包括在品牌形象或服務質量方面獲得本地或海外獎項或嘉許。

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。