



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 餐廳及飲食、飲料場所



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.....	4
	2.1 星級服務商戶獎	4
	2.2 稱心服務團隊獎	4
3	主辦單位.....	4
4	申請資格.....	5
5	認可程序.....	5
	5.1 申請參加.....	5
	5.2 進行評審.....	6
	5.3 獎項頒發.....	6
	5.4 監察機制及獎項續期.....	6
	5.5 再次競逐「稱心服務團隊獎」	7
6	申請方法.....	8
7	條款與細則.....	9
	7.1 責任	9
	7.2 保密	9
	7.3 牌照更改.....	9
	7.4 商戶地址變更	9
	7.5 暫停營業.....	9
	7.6 獲取資料及進入營業場所	10
	7.7 對獲獎商戶之投訴	10
	7.8 暫停及終止獲獎資格.....	10
	7.9 上訴	11

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界商戶。

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。

本計劃以本澳餐飲業為其中一個目標對象，根據牌照的類別劃分為「豪華餐廳」、「一級餐廳」、「二級餐廳」和「飲食及飲料場所」四個組別，讓全澳持牌餐廳及食肆一同參與。持有由旅遊局發出牌照的餐廳應按照其場所的所屬等級申請「豪華餐廳」、「一級餐廳」或「二級餐廳」的組別；而由民政總署發出牌照的場所¹應申請參加「飲食及飲料場所」組別。

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，即「神秘顧客服務評核」和「服務管理體系審核」，全方位評估其前線服務及管理水平。達標的商戶將獲頒發認可證書，成為星級服務商戶，向顧客顯示其提供優質旅遊服務的實力及承諾。

¹ 根據第 16/96/M 號法令所指的第四組及第五組同類場所：第四組場所指以提供飲料為基本業務並可提供簡單膳食之場所，例如咖啡室(café)、冰室(geladaria)、餅店(pastelaria)及茶館(casa de chá)等；第五組場所指提供膳食服務，但其設施及設備不符合對餐廳級別所定之要求，而只符合法例所定的最低要求之場所，例如粥麵店(loja de sopa de fitas e canjas)及飯店(casa de pasto)等。

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」。每個組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

為了表彰表現最佳的服務團隊，此獎項嘉獎給每個組別中取得最高總評分並且所得評分不低於90分²的「星級服務商戶獎」獲獎商戶。獲得此獎的商戶將獲頒「稱心服務團隊獎」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，設有餐飲業行業委員會，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、澳門酒店協會、澳門餐飲業聯合商會及澳門中小型餐飲業商會之代表)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餐飲業的獎項之推薦名單，並提交方案或建議供評審委員會審批。

²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70分，評分方法可參照相關組別之評審準則。

4 申請資格

本計劃接受全澳持有效牌照的餐廳及飲食、飲料場所的參與，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. 已辦妥註冊登記，並持有有效牌照；
- 二. 於澳門經營業務至少達一年或以上(即參加的餐廳及飲食、飲料場所應在本計劃接受報名前一年已領有牌照及開始經營)；
- 三. 按固定的營業時間在沒有預設會籍要求的情況下向公眾提供服務；
(註: 只提供會員服務的商戶或宴會服務的商戶之申請將不獲接受。)
- 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；及
- 五. 沒有出現引起廣泛公共健康問題，或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四個階段完成：



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時間，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。

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，商戶將接受旅遊局依據不同組別制訂的評審準則安排全方位評審，包括「神秘顧客服務評核」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。

「神秘顧客服務評核」意指由神秘顧客在不透露身份的情況下，對參加商戶進行為數共四次的暗訪，目的是評估商戶在為一般旅客及市民提供服務體驗時的真實表現。另一方面，「服務管理體系審核」則會由專業審核員進行預先通知的現場考察，審核工作主要集中在商戶的服務管理方法，以及確定有關管理方法對支持前線提供服務的實際成效。

如商戶現時已經為顧客提供高質素的服務及有效地管理其服務，理應在無須花費額外努力的情況下，便可獲得良好的評審結果。

5.3 獎項頒發

旅遊局將綜合「神秘顧客服務評核」及「服務管理體系審核」的評審結果，將之提交獨立評審委員會，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。

若參加商戶的總分達75分或以上，將被推薦獲頒「星級服務商戶獎」。在同一申請組別下，取得最高評分並且所得總評分不低於90分的「星級服務商戶獎」獲獎商戶，將同時獲頒「稱心服務團隊獎」。

旅遊局將發出通知書連同本計劃的《標記使用指引》，邀請所有獲獎商戶出席頒獎禮。獲獎商戶的資料將刊於《「星級服務商戶獎」餐廳及食肆指南》中，公眾可透過旅遊局網站及其他媒介瀏覽該指南。

5.4 監察機制及獎項續期

「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。在有效期內，商戶的服務表現仍須受到監察。評審與第5.2章提及的「神秘顧客服務評核」類同，而評核次數則定為兩次。

每年監督期 總評分 100%	=	本年度及上年度 「神秘顧客服務評核」 評分之平均分	x 70% +	最近一次 「服務管理體系審核」 評分	x 30%
----------------------	---	---------------------------------	---------	--------------------------	-------

獲獎商戶仍須取得總評分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申參加計劃。

此外，獲獎商戶須遵循扣分機制。旅遊局若接報或發現與服務質素有直接關係的事故，例如：投訴或媒體負面新聞等，或違反第7章所列的條款之情況，將會對相關的獲獎商戶作出調查及扣分，詳情見下表。

商戶須依據扣分機制於獲獎後的一年及其後的每一年內不可被扣除十分或以上的分數，否則將被暫停或取消「星級服務商戶獎」的資格。所有被扣除的分數會保留在記錄三年並累積計算，直至三年後被消除為止。

事故類型 / 違規情況	所扣分數
任何有效的投訴，但不涉及他人住院治療或死亡，亦不涉及銷售過程中的故意不當行為	1 分
任何有效的投訴，並涉及住院治療及銷售過程中的故意不當行為	5 分
任何經證實的媒體負面新聞，但不涉及他人住院治療或死亡，亦不涉及銷售過程中的故意不當行為	5 分
商戶未有主動向旅遊局作出暫停營業通知	5 分
任何涉及他人死亡的有效投訴	10 分
任何經證實的媒體負面新聞，涉及他人住院治療或死亡，或涉及銷售中的故意不當行為	10 分
一年之內重複發生同類型事故 (兩次或接二連三地發生事故)	對重複發生的事故扣除 兩倍分數處理
不能及時提交事故的進度報告及總結報告	錯過每次提交截止日期作 扣除1分處理

5.5 再次競逐「稱心服務團隊獎」

獲獎商戶可以自由選擇在監督期內與初次申請商戶同時競逐「稱心服務團隊獎」。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再次遞交申請表。

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及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，旅遊局可能公開任何主動撤銷其參加資格或獲獎資格的機構名稱。

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，即按監察期扣分制度扣分。此外，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。商戶的申請資格將被暫停一年，商戶在暫停申請資格期滿後方可按第 5.1 章的規定重申參加計劃。

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，如辦公室，廚房及倉庫等進行實地考察。

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 條的情況下，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牌照；
- 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。