



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 (飲食及飲料場所)



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	全方位服務質素評審準則	3
2.1	神秘顧客服務評核	3
2.2	服務管理體系審核	4
3	評分方法	5
3.1	服務表現評分表 (飲食及飲料場所).....	5
3.2	服務管理體系評分表 (飲食及飲料場所).....	8
3.3	全方位服務質素評分表 (飲食及飲料場所).....	8
4	神秘顧客服務評核準則	9
4.1	安排入座	9
4.2	處理落單	9
4.3	處理上菜	9
4.4	巡台服務	10
4.5	安排付款及道謝／道別	10
4.6	團隊精神	10
4.7	職員儀容及舉止	11
4.8	店舖環境整潔	11
4.9	食物質素	12
4.10	顧客意見	13
5	服務管理體系審核準則	14
5.1	團隊素質及文化	14
5.2	食品衛生控制	15
5.3	營運流程	16
5.4	持續改善	17
5.5	推廣及聲譽	18
附件一	19
	工作間和設施清潔程序	19
附件二	20
	事故調查及跟進程序	20

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則（飲食及飲料場所）

1 引言

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」，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。計劃現以本澳以餐飲業為目標對象，根據牌照的類別分為「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。

本文件旨在闡述評審的基本概念及關於「飲食及飲料場所」組別的評審準則，希望協助業界為參與此計劃作好準備。

2 全方位服務質素評審準則

「星級旅遊服務認可計劃」的評審準則是以服務質素的全方位分析結果為設計藍本，務求全面檢視及評估參加商戶的整體服務質素。評審工作分為「神秘顧客服務評核」及「服務管理體系審核」兩部份。第一部份的「神秘顧客服務評核」會對參加商戶的前線服務水平作出評核，而第二部份的「服務管理體系審核」則對其服務管理的主要元素及成果作出審核。

2.1 神秘顧客服務評核

優質的旅遊服務可為旅客帶來稱心滿意的旅遊體驗，使他們留下美好回憶，並於日後與好友分享愉快的經歷。因此，評審的第一部份會以「關鍵時刻」的行為指標及配套為重點，派出神秘顧客為商戶作出服務評估。除了必評項目外，更設有額外分數項目以嘉許在提供服務的過程中表現優秀的商戶。



圖一：「關鍵時刻」的行為指標及配套

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則（飲食及飲料場所）

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。參考專家和顧問小組多年來的管理經驗和心得，以「人」、「機」、「物」、「法」和「持續改善」的國際管理概念為框架，總結出下圖的五個價值驅動因素，作為服務管理的主要元素。



圖二：價值驅動因素

服務管理體系審核旨在對該五大主要管理元素作出評價，每項管理元素下再仔細分成多項審核重點。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管理過程作出的努力。

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則（飲食及飲料場所）

3 評分方法

按第4章「神秘顧客服務評核準則」及第5章「服務管理體系審核準則」進行評分，並得出最終的「全方位服務質素評分」。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：

如果參加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。

「服務表現平均分」為全部項目的總分除以全部適用項目的總數；「服務管理體系平均分」也是使用相同的方法計算。

「全方位服務質素評分」為「服務表現平均分」乘以百份之七十再加上「服務管理體系平均分」乘以百份之三十。

評分對於商戶不時追蹤服務表現非常有用。商戶可隨時按照自身對實際服務表現及服務管理體系的了解進行自我評估，找出需要改進的地方。

3.1 服務表現評分表（飲食及飲料場所）

關鍵時刻	評審項目	必評項目 評分	額外分數 項目評分
4.1 安排入座	4.1.1 精神地說招呼語		
	4.1.2 妥善安排客人入座		
	4.1.3 目光接觸、笑容		
	此項總分		
4.2 處理落單	4.2.1 客人示意後，迅速上前為客人點餐		
	4.2.2 落單後複述點菜內容		
	4.2.3 落單後有致謝		
	此項總分		
4.3 處理上菜	4.3.1 提供足夠及合適的餐具		
	4.3.2 小心把餐點放到桌上		
	4.3.3 上菜效率		
	4.3.4 上菜正確，沒有漏單		
	此項總分		

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則（飲食及飲料場所）

關鍵時刻	評審項目	必評項目 評分	額外分數 項目評分
4.4 巡枱服務	4.4.1 有效地解答客人要求，或不懂回答時轉介／詢問同事		
	4.4.2 以友善的態度回應客人		
	此項總分		
4.5 安排付款及道謝／道別	4.5.1 客人示意後，迅速上前為客人結帳		
	4.5.2 清楚道出客人所需付款的金額		
	4.5.3 有禮貌地找錢／交回信用卡		
	4.5.4 眼神接觸、笑容		
	此項總分		
4.6 團隊精神	4.6.1 服務員互相補位／幫助		
	4.6.2 服務員服務的模式和水平一致		
	此項總分		
4.7 職員儀容及舉止	4.7.1 臉部清潔		
	4.7.2 頭髮整潔		
	4.7.3 雙手及指甲清潔		
	4.7.4 衣服清潔整齊		
	4.7.5 站姿端正、保持警覺、精神奕奕		
	此項總分		
4.8 店鋪環境整潔	4.8.1 樓面清潔		
	4.8.2 椅子及桌子整潔／沒有破損		
	4.8.3 餐具清潔／沒有破損		
	4.8.4 餐牌清潔／沒有破損		
	4.8.5 空氣流通／室溫舒適		
	4.8.6 洗手間清潔及提供個人清潔用品		
	此項總分		

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則 (飲食及飲料場所)

綜合意見	評審項目	必評項目 評分	額外分數 項目評分
4.9 食品質素	4.9.1 食材有新鮮的色澤		
	4.9.2 擺盤整齊		
	4.9.3 沒有掛邊		
	4.9.4 食品中沒有異物混入		
	4.9.5 溫度恰當		
	4.9.6 味道濃淡合適		
	4.9.7 食材的比例合適		
	4.9.8 食材與餐牌描述或餐廳職員的介紹相符		
	4.9.9 食材沒有不新鮮或變壞的口感		
	4.9.10 食材的配搭合理		
	4.9.11 沒有不合理的味道		
	4.9.12 沒有不合理的口感		
	4.9.13 烹煮程度恰當		
	4.9.14 份量適中		
	4.9.15 會因為食物而再次光顧		
	此項總分		
4.10 顧客意見	4.10.1 此店物有所值		
	4.10.2 此店沒有讓客人用膳有壓迫感		
	4.10.3 此店值得推介		
		此項總分	

各項目總分之總和	
服務表現平均分 [各項目總分之總和 / 全部項目總數 ¹]	

¹ 項目總數為相應組別的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（飲食及飲料場所）

3.2 服務管理體系評分表（飲食及飲料場所）

管理元素 / 成果	評審項目	必評項目 評分	額外分數 項目評分
5.1 團隊素質及文化	5.1.1 招聘		
	5.1.2 工作崗位培訓		
	5.1.3 招待外地遊客的語文能力 (額外分數)		
	5.1.4 協調、分工		
	5.1.5 內部溝通		
	5.1.6 人才發展 (額外分數)		
	此項總分		
5.2 食品衛生控制	5.2.1 工作間和設施清潔		
	5.2.2 個人衛生		
	5.2.3 食材和食物的處理及保存		
	5.2.4 地方及設施消毒 (額外分數)		
	5.2.5 標準化管理 (額外分數)		
	此項總分		
5.3 營運流程	5.3.1 基本服務		
	5.3.2 食材採購		
	5.3.3 設施維護		
	5.3.4 消防意識及培訓		
	5.3.5 多元化菜式 (額外分數)		
	此項總分		
5.4 持續改善	5.4.1 款客之道		
	5.4.2 客戶意見及投訴處理		
	5.4.3 改善項目 (額外分數)		
	此項總分		
5.5 推廣及聲譽	5.5.1 宣傳 (額外分數)		
	5.5.2 獎項 (額外分數)		
	此項總分		

各項目總分之總和	
服務管理體系平均分 [各項目總分之總和 / 全部項目總數 ²]	

3.3 全方位服務質素評分表（飲食及飲料場所）

服務表現平均分 x 0.7	
服務管理體系平均分 x 0.3	
全方位服務質素評分 = 以上兩項評分之總和	

² 項目總數為相應項目的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（飲食及飲料場所）

4 神秘顧客服務評核準則

4.1 安排入座

當客人到達飲食或飲料場所時，會期望儘快獲得安排入座。當排隊等候入座的人數增加時，良好的帶位機制能夠維持場所的正常秩序，讓客人順利入座。

評分等級						
評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部份時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.1.1 精神地說招呼語	必評	0	25	50	75	100
4.1.2 妥善安排客人入座	必評	0	25	50	75	100
4.1.3 目光接觸、笑容	必評	0	25	50	75	100

4.2 處理落單

點菜落單是重要的一步，服務員應時刻保持警覺，隨時準備為顧客服務。

評分等級						
評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部份時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.2.1 客人示意後，迅速上前為客人點餐	必評	0	25	50	75	100
4.2.2 落單後複述點菜內容	必評	0	25	50	75	100
4.2.3 落單後有致謝	必評	0	25	50	75	100

4.3 處理上菜

為了讓顧客感到賓至如歸的招待，上菜服務禮儀不可忽視。此外，服務員動作要小心，要顧及客人的安全，避免造成身體損傷或財物損失。任何時候都應注意禮儀，否則即使食物再美味，也會影響整體用餐體驗。

評分等級						
評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部份時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.3.1 提供足夠及合適的餐具	必評	0	25	50	75	100
4.3.2 小心把餐點放到桌上	必評	0	25	50	75	100
4.3.3 上菜效率	必評	0	25	50	75	100
4.3.4 上菜正確，沒有漏單	必評	0	25	50	75	100

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則（飲食及飲料場所）

4.4 巡枱服務

客人用餐期間，可能會查詢或需要其他服務。服務員應保持警覺並禮貌地提供協助，讓客人在享受美味食物的同時也體驗到優質的顧客服務。

評分等級						
評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部份時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.4.1 有效地解答客人要求，或不懂回答時轉介／詢問同事	必評	0	25	50	75	100
4.4.2 以友善的態度回應客人	必評	0	25	50	75	100

4.5 安排付款及道謝／道別

根據經驗所得，良好的結算服務要準確、及時，這看似容易，但若帳單被延誤或誤算，客人將會感到憤怒和被欺騙。

評分等級						
評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部份時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.5.1 客人示意後，迅速上前為客人結帳	必評	0	25	50	75	100
4.5.2 清楚道出客人所需付款的金額	必評	0	25	50	75	100
4.5.3 有禮貌地找錢／交回信用卡	必評	0	25	50	75	100
4.5.4 眼神接觸、笑容	必評	0	25	50	75	100

4.6 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	大部份時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.6.1 服務員互相補位／幫助	必評 ³	0	25	50	75	100
4.6.2 服務員服務的模式和水平一致	必評 ³	0	25	50	75	100

³ 評定「稱心服務團隊獎」時，此項評分必須在70分以上。

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則（飲食及飲料場所）

4.7 職員儀容及舉止

客人期望有乾淨整潔的服務員為他們提供服務。因此，所有員工應時刻保持整潔，有助提升飲食及飲料場所的整體衛生程度。

評分等級						
評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部份時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.7.1 臉部清潔	必評	0	25	50	75	100
4.7.2 頭髮整潔	必評	0	25	50	75	100
4.7.3 雙手及指甲清潔	必評	0	25	50	75	100
4.7.4 衣服清潔整齊	必評	0	25	50	75	100
4.7.5 站立端正、保持警覺、精神奕奕	必評	0	25	50	75	100

4.8 店舖環境整潔

客人總是傾向環境光潔亮麗、設施保養得宜的飲食及飲料場所，因為不清潔或破舊的環境會影響食慾。

評分等級						
評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部份時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.8.1 樓面清潔	必評	0	25	50	75	100
4.8.2 椅子及桌子整潔／沒有破損	必評	0	25	50	75	100
4.8.3 餐具清潔／沒有破損	必評	0	25	50	75	100
4.8.4 餐牌清潔／沒有破損	必評	0	25	50	75	100
4.8.5 空氣流通／室溫舒適	必評	0	25	50	75	100
4.8.6 洗手間清潔及提供個人清潔用品	必評	0	25	50	75	100

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則（飲食及飲料場所）

4.9 食物質素

客人會因為食物質素的原故而作出選擇餐廳的決定，成功關鍵是客人在視覺、嗅覺、味覺及口感的體驗。雖然客人對食物的感覺有一定程度的主觀性，但是必須從客人的感覺著手，提供合乎客人期望的食物才可使餐廳受歡迎。

評分等級						
評審項目	評分類別	從來沒有做到	有時能做到	大部份時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.9.1 食材有新鮮的色澤	必評	0	25	50	75	100
4.9.2 擺盤整齊	必評	0	25	50	75	100
4.9.3 沒有掛邊	必評	0	25	50	75	100
4.9.4 食品中沒有異物混入	必評	0	25	50	75	100
4.9.5 溫度恰當	必評	0	25	50	75	100
4.9.6 味道濃淡合適	必評	0	25	50	75	100
4.9.7 食材的比例合適	必評	0	25	50	75	100
4.9.8 食材與餐牌描述或餐廳職員的介紹相符	必評	0	25	50	75	100
4.9.9 食材沒有不新鮮或變壞的口感	必評	0	25	50	75	100
4.9.10 食材的配搭合理	必評	0	25	50	75	100
4.9.11 沒有不合理的味道	必評	0	25	50	75	100
4.9.12 沒有不合理的口感	必評	0	25	50	75	100
4.9.13 烹煮程度恰當	必評	0	25	50	75	100
4.9.14 份量適中	必評	0	25	50	75	100
4.9.15 會因為食物而再次光顧	必評	0	25	50	75	100

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則（飲食及飲料場所）

4.10 顧客意見

客人的反饋意見可正面及負面地反映餐飲服務水平，而具建設性的建議更有助改善服務質素。

評分等級						
評審項目	評分類別	非常不同意	不太同意	同意	非常同意	完全同意
4.10.1 此店物有所值	必評	0	25	50	75	100
4.10.2 此店沒有讓客人用膳有壓迫感	必評	0	25	50	75	100
4.10.3 此店值得推介	必評	0	25	50	75	100

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則（飲食及飲料場所）

5 服務管理體系審核準則

5.1 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，是協調和控制服務及食物質素的關鍵。為了使飲食及飲料場所的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，員工招聘和培訓，以及對待他們的方式起重要作用。

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
5.1.1 招聘	必評	0		50	75	100
5.1.2 工作崗位培訓	必評 (可不適用) ⁴	0		50	75	100

評審項目	評分類別	沒有				有充分的語文能力
5.1.3 招待外地遊客的語文能力	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
5.1.4 協調、分工	必評 ⁵ (可不適用) ⁴	0		50	75	100
5.1.5 內部溝通	必評 ⁵ (可不適用) ⁴	0		50	75	100

評審項目	評分類別	沒有任何規定				按規定執行工作
5.1.6 人才發展	額外	不適用				100

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。對於某些職位，例如清潔員和膳務員，教育背景及工作經驗可不被視為必要，但是對於店舖經理則需要更高的入職要求。而對於廚房工作人員、準備配料和食品的員工，額外要求如醫療證明也是有必要的。
2. 應徵者的個人能力應與他們被分配的職責相配，此方面可透過試工的形式進行評估。
3. 確保有適當的溝通方法及資訊共享機制協調不同崗位（如落單、廚房、上菜服務和結帳）之間的運作。
4. 打造企業文化，為不同職能的員工舉行簡報。可通過早、晚簡報會促進內部溝通，內容可以是公司的價值和願景、突發消息、技能和技巧、近期的客戶投訴等。

⁴ 當商戶只由一人經營時，此項將會被評為「不適用」。

⁵ 評定「稱心服務團隊獎」時，此項評分必須在 70 分以上。

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則（飲食及飲料場所）

5. 在客戶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，也應該盡量避免爭執。指派員工為客戶提供服務之前，充分的培訓和簡報是個很好的方法，可預防錯誤與過失。
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. 與顧客的溝通可以通過口頭語言、圖片、肢體語言進行，唯一需要注意的地方就是不要因為語言障礙令客人卻步。

5.2 食品衛生控制

除了客人在飲食及飲料場所內體驗到的服務外，他們的健康永遠不容忽視。有效地控制食物衛生有賴廚房及用餐區員工的共同努力，並取決於個人的習慣和做法。因此，應識別影響食物衛生的危害點並實施有效的控制，將造成食物污染之因素的出現機會降至最低。食物污染來自微生物、化學及物理性三個方面，而造成污染的因素主要與人員，害蟲、溫度、用具及作業方法和環境有關。

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	監控執行成效及持續改善
5.2.1 工作間和設施清潔	必評	0	25	50	75	100
5.2.2 個人衛生	必評	0	25	50	75	100
5.2.3 食材及食物的處理及保存	必評	0	25	50	75	100

評審項目	評分類別	沒有任何規定				按規定執行工作
5.2.4 地方及設施消毒	額外	不適用				100
5.2.5 標準化管理	額外	不適用				100

實用指引

1. 良好的工作間和設施清潔做法必須包括清潔時間表、程序和清潔劑等基本元素。附件一展示了“工作間及設施清潔程序”的例子。
2. 飲食及飲料場所工作人員的雙手經常接觸配料及準備上菜的食物，應向所有員工提供詳細的洗手步驟。定期檢查手指甲及提供指甲鉗也是最基本事項，以保持好的個人衛生習慣。
3. 有傳染病的員工不應上班，或應被分配到不需直接接觸客人或食物的崗位。
4. 應實施最少五項防止食物污染的措施：
 - a) 對處理生（或非即食）和熟（或即食）食物的刀具和砧板貼上有效識別標籤。
 - b) 對生（或非即食）和熟（或即食）食物的存放位置實施有效分隔。
 - c) 妥善封存或蓋好食物。
 - d) 對清潔和／或消毒和／或蟲控化學品的存放及使用實施有效管理。清潔用化學品應有識別標籤及專用的儲存地方。

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則（飲食及飲料場所）

- e) 對進入廚房或食物配製室的員工衣物實施有效管理，並確保員工制服或保護衣物的清潔。
5. 高危食物的儲存溫度須為攝氏四度以下（例如：忌廉蛋糕、生魚片、壽司及生吃肉類等的儲存）或攝氏六十度以上（例如：肉餡餅及已煮熟的飯麵和肉等的儲存）。
 6. 高危食物（生魚片、壽司、魚等）的解凍、降溫及處理條件（方法、溫度及時間）應當有適當的設備來控制。
 7. 具有關於高危食物（生魚片、壽司、魚等）的解凍、降溫及處理條件的工作指引文件。
 8. 需要有溫度控制的儲存設施應定期以溫度計監控溫度。
 9. 溫度記錄須妥善保存，以防有事故發生時作調查用途。
 10. 當有事故發生時，調查及預防的措施應按程序實施。附件二為事故調查及預防措施程序的例子。
 11. 消毒程序應包括及詳列消毒時間間距、方法及消毒劑的使用，可透過內部或外判服務進行。

5.3 營運流程

運作流程直接影響客人的用餐體驗。因此，若能策劃及執行高效流暢的運作流程，將有助提升飲食及飲料場所的競爭力，而一些附加工作，例如防火意識及培訓、設計多元化菜式等，除了能為飲食及飲料場所增值之餘，也能確保場所維持一致可靠的服務及質素。

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
5.3.1 基本服務	必評	0		50	75	100
5.3.2 食材採購	必評	0		50	75	100
5.3.3 設施維護	必評	0		50	75	100

評審項目	評分類別	沒有		員工有意識		已執行
5.3.4 消防意識及培訓	必評 ⁶	0		50		100
5.3.5 多元化菜式	額外	不適用				100

實務指引

1. 基本服務包括從入座到結帳的客戶服務，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。
2. 其他基本服務包括衛生間、用餐區、休息室、餐具等的清潔工作。此外，定期進行滅蟲及滅鼠也不可忽略，應訂立清晰的要求令員工了解預期的結果。

⁶ 如用餐區的設計使客人在火災時逃生不會存在任何困難，此項便可評為「不適用」。

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則（飲食及飲料場所）

3. 採購的目標是要維持新鮮食材的供應，並可追溯來源。要達到這個目標，使用固定的供應商、監控食材庫存量及採取“先進先出”的原則是不可或缺的工作。
4. 設施保養是指定期檢查、維修及更換受損壞的設施，以及進行預防性維護工作。
5. 消防安全知識是日常工作的一部份，應讓員工了解消防疏散程序，並定期進行演習。
6. 飲食及飲料場所員工擁有操作滅火器或其他滅火設備的知識，將對客人的安全有利。

5.4 持續改善

一家飲食及飲料場所的長期成功取決於是否能夠汲取經驗和持續學習，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	沒有相關概念		與員工有溝通	向客人展示	服務與承諾一致
5.4.1 款客之道	必評	0		50	75	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	監控執行成效及持續改善
5.4.2 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				已執行及見到成效
5.4.3 改善項目	額外	不適用				100

實務指引

1. 款客之道應強調客人的重要性及對他們的承諾。一句簡單的口號如「我們重視客人及承諾用心服務他們」，已足以令員工及客人明白飲食及飲料場所的款客之道。
2. 提供一個容易使用及人性化的渠道收集客戶反饋意見，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，以提供更優質的服務。
3. 客戶投訴處理應包括平息事件、調查事件、賠償受影響的客戶並採取行動以防止事件再次發生。附件二提供了客戶投訴處理程序的例子供參考。
4. 制定改善計劃通常是自發性的，是追求卓越服務的表現。改善計劃可以通過與其他飲食及飲料場所作出比較調查或進行顧客意見調查，從而考慮需要改善的地方。

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則（飲食及飲料場所）

5.5 推廣及聲譽

當一家飲食及飲料場所可以憑它的實力促進澳門餐飲業的整體成功時，應獲嘉許。

評分等級						
評審項目	評分類別	沒有				已執行 / 有成果
5.5.1 宣傳	額外	不適用				100
5.5.2 獎項	額外	不適用				100

實務指引

1. 推廣可以包括建立網站或廣告媒體。
2. 成就可以包括在品牌形象、食品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。

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則（飲食及飲料場所）

附件一

工作間和設施清潔程序

1. 目的

避免堆積垃圾、殘留食材或剩餘食物而引致細菌、害蟲滋生及鼠患。

2. 範圍

食材儲存、食物準備、處理及烹煮等相關的運作環境及設施。

3. 程序

訂明清潔工作項目及時間表，清潔工作範圍須包括工作間的環境及設施，例如廚房、煮食用具、工作服等。清潔時間表應包括每日及週期性的清潔工作，週期的長短視乎環境及設施的設計、實際使用情況及食物受污染的風險。

清潔廚房、煮食設施及工具一般會使用沸水或食用級的消毒劑，當使用消毒劑時，必須按照生產商的規定使用。

清潔不同地方或用具的抹布應有適當的識別，避免混亂。工作服，例如圍裙絕對不可以用作清潔地方或用具。此外，應經常清洗抹布。

應說明清潔的表面的物件及內部結構，確保清潔的有效性。

應說明清潔後的用具之儲存方法，確保在儲存期間不受到污染。

4. 日常檢查

日常檢查除了確定清潔工作的效果之外，也應留意害蟲出現的跡象。如有需要，應加強防治鼠患的措施。同時，應保留記錄作為日後事故調查或審核的証據。

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則（飲食及飲料場所）

附件二

事故調查及跟進程序

1. 目的

妥善處理事故，將其影響減至最低，還要改進管理體系。

2. 範圍

事故包括食物中毒、不潔食物引致的疾病、不合格食材、不符合衛生條例、運作出現不當行為而引起的檢控、顧客投訴或負面媒體報道等等。

3. 程序

確定事故的影響範圍，即時制止事故繼續漫延。

安撫受影響的人士，如有需要，準備新聞稿或對外聲明。

分析事故的成因及再次發生的機會率及嚴重性，決定預防事故所需的措施。

訂立預防措施計劃。

按計劃執行及驗證措施的成效。

保留記錄作日後分析之用，從事故性質及趨勢決定是否需要採取進一步的行動保障商戶的利益及名聲。