



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-自助式服務附加說明)



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

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則
(飲食及飲料場所 - 自助式服務附加說明)

目錄

1	引言	3
2	全方位服務質素評審準則	3
3	評分方法	3
3.1	服務表現評分表 (飲食及飲料場所-自助式服務)	3
3.2	服務管理體系評分表 (飲食及飲料場所-自助式服務)	5
3.3	全方位服務質素評分表 (飲食及飲料場所-自助式服務)	5
4	神秘顧客服務評核準則	6
4.1	歡迎及接待	6
4.2	處理落單	6
4.3	安排付款	6
4.4	處理上餐	7
4.5	回應查詢	7
4.6	團隊精神	7
4.7	職員儀容及舉止	8
4.8	店舖環境整潔	8
4.9	食物質素	9
4.10	顧客意見	10
5	服務管理體系審核準則	10

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則 (飲食及飲料場所 - 自助式服務附加說明)

1 引言

因應個別符合資格申請星級旅遊服務認可計劃之飲食及飲料場所組別的商戶會以自助式服務形式經營，而導致部份適用於飲食及飲料場所的評審準則需要調整。有見於此，澳門特別行政區政府旅遊局以此補充文件闡述套用於以自助式服務形式經營的飲食及飲料場所的評審準則。

本文件屬於【飲食及飲料場所評審準則】的附加說明，商戶應同時參看【飲食及飲料場所評審準則】以確保對評審準則有完整及正確的理解。

2 全方位服務質素評審準則

請參看【飲食及飲料場所評審準則】第2章。

3 評分方法

評分方法除了服務表現評分表有部份的調整之外，基本上與一般飲食及飲料場所相同，調整之詳情可參看下表。

3.1 服務表現評分表 (飲食及飲料場所-自助式服務)

關鍵時刻	評審項目	必評項目 評分	額外分數 項目評分
4.1 歡迎及接待	4.1.1 精神地說招呼語		
	4.1.2 有禮及妥善管理輪候客人的秩序 (如適用)		
	4.1.3 目光接觸、笑容		
	此項總分		
4.2 處理落單	4.2.1 專注為客人落單		
	4.2.2 落單後複述點餐內容		
	4.2.3 落單後有致謝		
	此項總分		
4.3 安排付款	4.3.1 清楚道出客人所需付款的金額		
	4.3.2 有禮貌地找錢/交回信用卡		
	4.3.3 眼神接觸、笑容		
	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 - 自助式服務附加說明)

關鍵時刻	評審項目	必評項目 評分	額外分數 項目評分
4.4 處理上餐	4.4.1 提供足夠及合適的餐具		
	4.4.2 小心把餐點放到桌上／交給客人		
	4.4.3 上餐效率		
	4.4.4 上餐正確，沒有漏單		
	此項總分		
4.5 回應查詢	4.5.1 有效地解答客人要求，或不懂回答時轉介／詢問同事		
	4.5.2 以友善的態度回應客人		
	此項總分		
4.6 團隊精神	4.6.1 服務員互相補位／幫助 (如適用)		
	4.6.2 服務員服務的模式和水平一致 (如適用)		
	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(如適用)		
	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 - 自助式服務附加說明)

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]		

3.2 服務管理體系評分表 (飲食及飲料場所-自助式服務)

與一般飲食及飲料場所相同，請參看【飲食及飲料場所評審準則】第 3.2 節。

3.3 全方位服務質素評分表 (飲食及飲料場所-自助式服務)

與一般飲食及飲料場所相同，請參看【飲食及飲料場所評審準則】第 3.3 節。

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 - 自助式服務附加說明)

4 神秘顧客服務評核準則

4.1 歡迎及接待

當客人到達飲食或飲料場所時，會期望得到店內服務人員示意歡迎及接待。當排隊等候入座及點餐的人數增加時，良好的輪候機制能夠維持場所的正常秩序，讓客人有耐性地等候。

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 有禮及妥善管理輪候客人的秩序	必評 (如適用)	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，服務員應隨時準備為顧客服務，並於落單後複述客人的點餐內容。

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 專注為客人落單	必評	0	25	50	75	100
4.2.2 落單後複述點餐內容	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 安排付款

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
4.3.1 清楚道出客人所需付款的金額	必評	0	25	50	75	100
4.3.2 有禮貌地找錢／交回信用卡	必評	0	25	50	75	100
4.3.3 眼神接觸、笑容	必評	0	25	50	75	100

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則 (飲食及飲料場所 - 自助式服務附加說明)

4.4 處理上餐

為了讓顧客感到稱心及受重視，基本的上餐服務禮儀不可忽視。此外，服務員於上餐時動作要小心，要顧及客人的安全，避免造成身體損傷或財物損失。同時，應注意上餐的效率及準確性，避免破壞客人的用膳心情。

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 提供足夠及合適的餐具	必評	0	25	50	75	100
4.4.2 小心把餐點放到桌上／交給客人	必評	0	25	50	75	100
4.4.3 上餐效率	必評	0	25	50	75	100
4.4.4 上餐正確，沒有漏單	必評	0	25	50	75	100

4.5 回應查詢

客人在點餐或用餐期間，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
4.5.1 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
4.5.2 以友善的態度回應客人	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 ² (如適用)	0	25	50	75	100
4.6.2 服務員服務的模式和水平一致	必評 ² (如適用)	0	25	50	75	100

² 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 - 自助式服務附加說明)

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 (如適用)	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 - 自助式服務附加說明)

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 - 自助式服務附加說明)

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

5 服務管理體系審核準則

請參看【飲食及飲料場所評審準則】第5章。

- 完 -

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。