



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

餐飲界別



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

2022 年 2 月版

目錄

1	引言	4
2	執行實體	4
3	適用範圍	4
4	認可程序	6
4.1	申請	6
4.1.1	申請資格	6
4.1.2	報名方法和手續	6
4.1.3	申請取錄	7
4.2	進行評審	7
4.3	審視和通過	7
4.4	頒獎	8
4.4.1	獎項體系	8
4.4.2	獎項頒發準則和裨益	8
I.	星級服務商戶獎	8
II.	星級服務金獎	8
III.	旅遊服務卓越大獎	8
IV	特別主題獎	9
4.4.3	公佈獲獎名單和增值效益	10
4.5	監督機制及獎項續期	11
5	條款與細則	12
5.1	責任	12
5.2	保密	12
5.3	准照/牌照更改	12
5.4	商戶地址變更	13

5.5 暫停營業	13
5.6 獲取資料及進入營業場所	13
5.7 對獲獎商戶之投訴	13
5.8 暫停及終止獲獎資格	14
5.9 上訴	14
6 標記使用說明	15
6.1 引言	15
6.2 標記規格	15
6.3 使用細則	17
附錄：	20
現有獲獎商戶的評分銜接和資格延續	20

1 引言

澳門正構建成為世界旅遊休閒中心及作為聯合國教科文組織創意城市美食之都，服務質素攸關重要，為配合行業的穩健發展，提升旅遊業和相關行業的服務質素，以及推廣品質承諾，澳門特別行政區政府旅遊局（以下簡稱“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質素，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，在綜合和平衡多方意見後，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和達標，便能獲頒獎項。

2 執行實體

本計劃的主辦單位為澳門特別行政區政府旅遊局，並獲得澳門特別行政區政府市政署、澳門特別行政區政府消費者委員會、澳門旅遊學院、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。

為確保評審的公平和公正，以及得到遊客及旅遊業界的最高認同及接受程度，旅遊局成立了「星級旅遊服務認可計劃」評審委員會，以監督相關計劃政策的執行、審視及批准獎項。評審委員會成員除來自旅遊局外，還包括來自政府部門、行業協會及學術機構等界別成員，充分和均衡地代表旅遊業界、消費者及社會公眾的利益。

此外，亦設有餐飲業行業委員會，以協助評審委員會討論行業專屬範疇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。

3 適用範圍

「星級旅遊服務認可計劃」之餐飲界別設有「餐廳（酒店內）」、「餐廳（酒店外）」、「簡便餐飲場所」和「飲食及飲料場所」四個組別，澳門特別行政區第 8/2021 號法律《酒店業場所業務法》准照為「餐廳」和「簡便餐飲場所」的餐飲商戶，以及澳門特別行政區第 16/96/M 號法令《核准酒店及同類行業之新制度》牌照為「豪華餐廳」、「一級餐廳」、「二級餐廳」和「飲食及飲料場所」的餐飲商戶，都可因應其自身牌照/准照之類別，報名申請參加相應切合的組別。

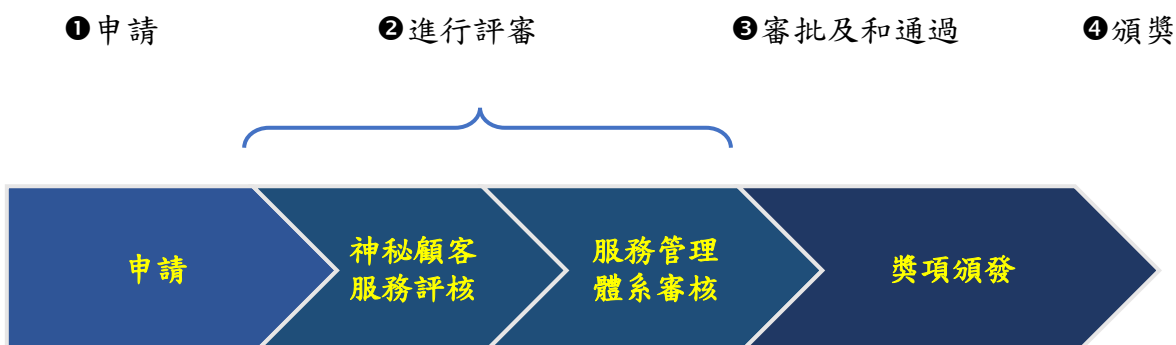
牌照/准照		「星級旅遊服務認可計劃」 適用組別
發牌規範	類別	
第 8/2021 號法律	餐廳	餐廳(酒店內)
	簡便餐飲場所	簡便餐飲場所
第 16/96/M 號法令	豪華餐廳	餐廳(酒店外)
	一級餐廳	
	二級餐廳	
	飲食及飲料場所	飲食及飲料場所

申請參加的商戶，須接受根據評審準則所訂定有關商戶服務表現及管理體系兩方面的評審，即「神秘顧客服務評核」和「服務管理體系審核」，全方位評估其服務及管理水平。達標的商戶將獲頒發認可證書及成為星級服務商戶，可以此資格向顧客顯示其提供優質旅遊服務的實力及承諾。

而已具獲獎資格的商戶，亦可自由選擇再次競逐獎項，但必須重新申請並與其他新參加商戶競逐獎項。

4 認可程序

整個計劃的認可程序分以下四個階段完成：



4.1 申請

4.1.1 申請資格

本計劃接受於本澳持有效指定准照/牌照類別的餐廳及食肆參與，旅遊局適時公布申請時間，符合資格的商戶可向旅遊局提交申請，費用全免。所有申請商戶應符合下列要求：

- (a) 持有有效及符合指定類別的准照/牌照；
- (b) 於澳門經營業務至少達一年或以上的餐廳及食肆（即參加的餐廳及食肆應在報名前一年已領有本計劃所定類別的准照/牌照並開始經營）；
- (c) 按既定營業時間，且在沒有預設會籍要求或進行申請的情況下向公眾提供服務；（註：商戶位處須經申請才能進入之區域，或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。）
- (d) 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
- (e) 沒有出現引起廣泛公共健康問題，且沒有故意進行不當業務行為的負面新聞報導而尚有未完善處理的事故。

4.1.2 報名方法和手續

旅遊局透過官方網站及適當的媒體渠道公布申請時間，有興趣參加本計劃的商戶可向旅遊局索取或直接於澳門旅遊業界網站(<http://industry.macaotourism.gov.mo>)

下載申請表格。商戶在遞交申請前，必須清楚了解申請文件內容。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。

4.1.3 申請取錄

為確保評審質素，旅遊局於每年設有參加名額，商戶只要於申請期內交齊所需文件，且合乎資格的會以先到先得形式取錄。於申請截止日期後收到的申請將不予以考慮。如有爭議，旅遊局保留最終決定權，申請者不得上訴。

申請結果將於截止日期後一個月內以電子訊息或信函方式作出通知，並隨後即開始安排進行評審。

4.2 進行評審

申請獲取錄後，商戶將接受旅遊局依據不同組別制訂的評審準則進行的全方位評審，評估商戶的服務及管理表現，當中包括「神秘顧客服務評核」及「服務管理體系審核」。

「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4次的暗訪，目的是評估商戶在為一般旅客及市民提供服務時的真實表現。而為切合不同服務模式的需要，分別制定了適用於評核四個不同組別之服務表現的評核點。

「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。

有關評審準則的詳情可於澳門旅遊業界網站下載，或向旅遊局索取。

4.3 審視和通過

為確保獎項在公平、公開及公正的原則下頒發予符合資格的參加商戶，旅遊局將綜合「神秘顧客服務評核」及「服務管理體系審核」的評審結果提交評審委員會，經評審委員審視，以及作出獎項批准和頒發的決定。

所有參加商戶將適時收到獎項審批結果的通知書。

4.4 頒獎

4.4.1 獎項體系

本計劃餐飲界別共設四類獎項，分別為「星級服務商戶獎」、「星級服務金獎」、「旅遊服務卓越大獎」及「特別主題獎」。每個組別中符合並經上述第4.3項審批通過後的達標商戶，將相應可獲頒獎項。

4.4.2 獎項頒發準則和裨益

I. 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。新申請及再次競逐的商戶須接受4次神秘顧客的暗訪及1次服務管理體系評核，若參加商戶的整體評分達75分或以上，經評審委員會通過，將獲頒「星級服務商戶獎」。

$$\begin{array}{|c|} \hline \text{總評分} \\ \hline 100\% \\ \hline \end{array} = \begin{array}{|c|} \hline \text{本年度} \\ \hline \text{「神秘顧客服務評核」} \\ \hline \text{評分之平均分} \\ \hline \end{array} \times 70\% + \begin{array}{|c|} \hline \text{本年度} \\ \hline \text{「服務管理體系審核」} \\ \hline \text{評分} \\ \hline \end{array} \times 30\%$$

得獎商戶獲授予「星級服務商戶獎」認可證書、櫥窗標貼及徽章。獲獎商戶更可善用「星級服務商戶獎」資格宣傳其服務，有效期為一年。

II. 星級服務金獎

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¹的「星級服務商戶獎」獲獎商戶，表彰表現最佳的服務團隊。

獲獎商戶將獲頒「星級服務金獎」獎座、金襟章、證書及10,000澳門元現金獎，並有權使用「星級服務金獎」資格為業務進行推廣。此外，獲獎商戶將獲優先推薦及參加由旅遊局組織的宣傳及活動。

III. 旅遊服務卓越大獎

凡連續3年獲得「星級服務金獎」的商戶，將獲頒「旅遊服務卓越大獎」。

獲獎商戶將獲頒「旅遊服務卓越大獎」獎座及20,000澳門元現金獎，以表揚其多年卓越的服務質素。獲獎商戶有權使用「旅遊服務卓越大獎」為業務進行推廣，以及將獲優先推薦及參加由旅遊局組織的宣傳及活動。

¹ 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。

IV. 特別主題獎

此獎項嘉獎給整體總評分達75分或以上，且於同一申請組別下〔「餐廳(酒店內)」、「餐廳(酒店外)」、「簡便餐飲場所」及「飲食及飲料場所」〕，在「特別主題獎」之四個分組中，同主題分組取得最高總評分²的「星級服務商戶獎」獲獎商戶，以表彰其於個別特別主題的出色表現。

新申請及再次競逐的商戶將自動被列入參加競逐「特別主題獎」，於4次神秘顧客暗訪和1次服務管理體系評核中，會同時評審其「特別主題獎」的獲獎資格。「特別主題獎」分別於4個組別〔「餐廳(酒店內)」、「餐廳(酒店外)」、「簡便餐飲場所」及「飲食及飲料場所」〕下，各設有四個主題分組獎項。

「特別主題獎 - 綠色飲食獎」		
主題分組 總評分 100%	=	本年度 「神秘顧客服務評核」 特別主題獎分組 「綠色飲食獎」 評分之平均分 x 50% + 本年度 「服務管理體系審核」 特別主題獎分組 「綠色飲食獎」 評分 x 50%
「特別主題獎 - 關愛服務獎」		
主題分組 總評分 100%	=	本年度 「神秘顧客服務評核」 特別主題獎分組 「關愛服務獎」 評分之平均分 x 50% + 本年度 「服務管理體系審核」 特別主題獎分組 「關愛服務獎」 評分 x 50%
「特別主題獎 - 本地特色獎」		
主題分組 總評分 100%	=	本年度 「神秘顧客服務評核」 特別主題獎分組 「本地特色獎」 評分之平均分 x 50% + 本年度 「服務管理體系審核」 特別主題獎分組 「本地特色獎」 評分 x 50%
「特別主題獎 - 創新營運獎」		
主題分組 總評分 100%	=	本年度 「神秘顧客服務評核」 特別主題獎分組 「創新營運獎」 評分之平均分 x 50% + 本年度 「服務管理體系審核」 特別主題獎分組 「創新營運獎」 評分 x 50%

² 若出現同分情況，此獎項將頒發給在同一組別下取得最高總評分的「星級服務商戶獎」獲獎商戶。

獲獎商戶將獲頒該主題分組之獎狀及5,000澳門元現金獎，並有權使用有關「特別主題獎」為業務進行推廣。此外，獲獎商戶將獲優先推薦及參加由旅遊局組織的宣傳及活動。

4.4.3 公佈獲獎名單和增值效益

- ◆ 所有獲獎名單均對外公開；
- ◆ 旅遊局會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；
- ◆ 成功取得獎項的商戶可依據本申請指南第5章所述的條款及細則及第6章標記使用說明作商業推廣。
- ◆ 評審準則的制定是基於商戶的應有條件（如是否能夠有效管理服務），商戶可以善用當中的實務指引，持續提升自身服務水平，以及為客人的用餐體驗增值。

4.5 監督機制及獎項續期

「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。在獲獎後的一年內，商戶的服務表現仍須受到監察。評審與第4.2章提及的「神秘顧客服務評核」類同，而評核次數則定為2次。

$$\begin{array}{|c|} \hline \text{監督期} \\ \hline \text{總評分} \\ \hline 100\% \\ \hline \end{array} = \begin{array}{|c|} \hline \text{本年度及最近一次} \\ \hline \text{「神秘顧客服務評核」} \\ \hline \text{評分之平均分} \\ \hline \end{array} \times 70\% + \begin{array}{|c|} \hline \text{最近一次} \\ \hline \text{「服務管理體系審核」} \\ \hline \text{評分} \\ \hline \end{array} \times 30\%$$

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新參加計劃。

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5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。

依據扣分機制，商戶須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 條款與細則

5.1 責任

5.1.1 參加商戶之責任

參加商戶（於本計劃泛指新參加或再次競逐「星級服務金獎」之商戶）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。

5.1.2 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。

5.2 保密

本計劃保留於官方網頁及印刷品上公開獲獎商戶基本資料的權利（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。

5.3 准照/牌照更改

如出現影響商戶准照/牌照有效性的任何顯著改變，商戶應於有關情況發生前或發生後五個工作天內以書面形式通知旅遊局，這類情況可能涉及但不限於合法地位、所有權或經營權之轉移、服務提供和執行流程。在這種情況下，有關商戶的參加或獲獎資格將被取消，並需重新申請參加計劃。

5.4 商戶地址變更

如商戶在申請參加資格獲確認後或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五個工作天內以書面形式通知旅遊局，而有關商戶的參加資格或獲獎資格將被取消，並需重新申請參加計劃。

5.5 暫停營業

如商戶在申請參加資格獲確認後或獲獎後暫停營業，例如裝修或其他情況，須主動在暫停營業前或暫停營業後五個工作天內以書面形式通知旅遊局有關原因及預計恢復營業所需時間。經評估有關情況後，如商戶能夠在評審有效期內恢復營業，只需要繼續接受第 4.2 章的評審便可。

如獲獎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及會被暫停獲獎資格。此外，如參加商戶或獲獎商戶於被旅遊局發現後一個月內未能恢復營業，即自動被取消參加資格或獲獎資格。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 4.1 章的規定重新申請參加計劃。

5.6 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。

5.7 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 5.2 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。

5.8 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，將被暫停或終止獲獎商戶之獲獎資格：

- (a) 拒絕或忽略遵守本計劃所規定的要求；
- (b) 拒絕或忽略遵守評審委員會的裁決；
- (c) 未能遵守本計劃的條款與細則；
- (d) 未能遵守本計劃的第 6 章標記使用說明，並未能及時更正；
- (e) 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；
- (f) 未能獲得或維持有效准照/牌照；
- (g) 暫停營業（詳情按第 5.5 項）；
- (h) 所有權或經營權之變更；
- (i) 商戶地址變更；
- (j) 停止經營其業務；
- (k) 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，面臨著債權人之法律行為；
- (l) 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；
- (m) 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。

5.9 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。

6 標記使用說明

6.1 引言

「星級旅遊服務認可計劃」的標記經過精心設計，只有獲旅遊局頒發「星級服務商戶獎」的商戶，才許可使用此標記。得獎商戶會獲得一套專用的櫥窗標貼及徽章，而贏得「星級服務金獎」及「旅遊服務卓越大獎」的商戶更可獲頒象徵著最佳服務的獎座及別針，以此證明其認可資格及宣傳其優質服務。

獲獎商戶在使用標記時必須符合本局所訂的規定，以下列明正確的使用方法。

設計理念



- ◆ 以英文字母“Q”字作出發點，喻意為“Quality”（優質）。
- ◆ 主視覺以兩個橢圓組合起來，喻意為人們的手指模。兩個不同大小的指模組合，表現出互相信任的精神，信任是星級旅遊服務的重要核心。
- ◆ 以漸變的金色作主色調，表示星級的光榮。
- ◆ 最後一筆以黑色來表達，表示承諾。

6.2 標記規格

6.2.1 顏色規格

全彩

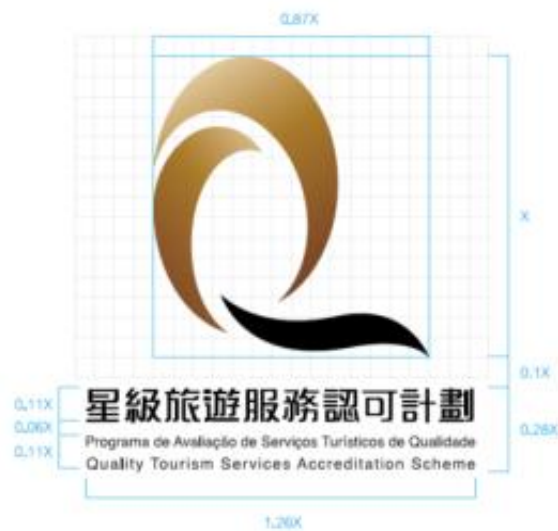


黑白色



6.2.2 字款及尺寸規格

直排式



並排式

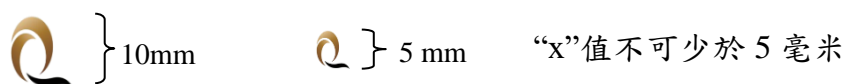


6.2.3 文字款 中文：黑體

- ◆ 標記圖文可按比例縮放運用，惟應以字體易於辨識、閱讀為原則，不宜過小。
- ◆ 如“x”值在 10 毫米至 30 毫米之間，應使用以下標記設計方案：



- ◆ 如“x”值少於 10 毫米，應使用以下標記設計方案：



6.3 使用細則

- 6.3.1 「星級旅遊服務認可計劃」標記及獎項的知識產權均由旅遊局擁有，僅限於獲本局頒發「星級服務商戶獎」、「星級服務金獎」、「旅遊服務卓越大獎」及「特別主題獎」的商戶方具資格使用。旅遊局有權追究任何不當使用標記及標貼的行為，並得隨時行使其權利。
- 6.3.2 任何商戶在未接獲旅遊局正式書面通知獲獎前，不可在其任何商業範圍內展示或以任何形式使用「星級旅遊服務認可計劃」的標記及標貼以誤導遊客或公眾認為該商戶已經或將會獲頒本計劃的獎項。
- 6.3.3 「星級旅遊服務認可計劃」獲獎商戶可於其獲獎場所、設施、公司刊物、廣告及有關之得獎地點等使用或展示獎項標記及標貼，但必須在標記及標貼附近清楚地顯示得獎公司／場所之名稱。
- 6.3.4 標記的使用範圍只適用於推廣獲獎商戶的服務質素，不代表其產品獲得認可。獲獎商戶不可於出售的產品或其相關的物品上使用，例如：
- (a) 產品標籤

- (b) 產品包裝
 - (c) 包裝紙
 - (d) 購物袋
- 6.3.5 標記可用於以下項目，但必須符合獲獎商戶的公司或場所名稱：
- (a) 營業場所（如櫥窗、入口處、展示牌、餐牌、餐墊、顧客意見表等）
 - (b) 辦公室印刷品（如公司名片、公司信紙、信封等）
 - (c) 文具
 - (d) 公司刊物
 - (e) 宣傳資料或廣告（如媒體廣告、宣傳海報、宣傳單張、橫幅、背板等）
 - (f) 獲獎公司或場所相關之網上專頁或其他電子平台
 - (g) 非售賣用途之紀念品（如T恤、月曆、筆記本、便利貼等）
- 6.3.6 獲獎商戶的附屬公司／分店或相關的聯營公司／集團，因並沒有參與及通過本計劃的評審，則不能使用標記及標貼。
- 6.3.7 獲獎商戶不得在以下物品／文件上使用標記：
- (a) 公司印章
 - (b) 辦事處指示牌
 - (c) 合約／報價單／銷貨單及任何其他形式的法律文件
 - (d) 發票／收據
 - (e) 匯票／本票／信用證／現金代用卷／禮卷
 - (f) 對外的公文／通告文件
 - (g) 獎座
- 6.3.8 各項廣告及宣傳品的內容必須合法、意識良好、健康、誠實、真確及不含誹謗、歧視或侮辱他人的成份。
- 6.3.9 獲獎商戶如欲使用標記自行設計及製作廣告或宣傳品，須先將有關設計的樣本（建議提交 jpeg 檔案）以電郵方式傳至旅遊局供審核及存檔。經審核通過後，方能公開使用。
- 6.3.10 獲獎商戶如欲索取標記的電子檔或查詢標記的許可使用方法，可透過以下方式聯絡旅遊局。
- 6.3.11 如發現商戶不符合標記的使用規定時，旅遊局有權指令其修改或終止標記的使用。如有任何爭議，旅遊局保留對標記使用方法的一切決定權。

- 6.3.12 旅遊局為「星級旅遊服務認可計劃」獲獎商戶的得獎場所提供標貼，張貼於獲獎的場所及設施當眼位置以作推廣。旅遊局嚴格監管有關標貼的製造，標貼不可以其他方式進行複製。
- 6.3.13 若獲獎商戶喪失「星級服務商戶獎」認可資格或再次競逐獎項失敗時，應立即停止使用標記及分發附有標記的所有物品及宣傳品。
- 6.3.14 對於本說明未有提及的使用方法或存有疑問，獲獎商戶應在使用標記及標貼前向旅遊局查詢並得到書面批准。

就「星級旅遊服務認可計劃」如有任何查詢，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號獲多利大廈5樓502室
電話：(853) 8397 1522 / 8397 1626 / 8397 1721
傳真：(853) 2872 3780
電郵：DFCQ@macaotourism.gov.mo

本申請指南包括中文和英文兩個版本，如兩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。

編輯日期：2022年2月

© 2022 澳門特別行政區政府旅遊局版權所有。凡本指南內任何圖片、文字及其他內容，未經本局同意授權，均不得擅自重制、仿制或以其他方法加以侵害。如有查獲，必定追究。

附錄：

現有獲獎商戶的評分銜接和資格延續

旅遊局於 2014 年推出的「星級旅遊服務認可計劃」餐飲界別時，根據第 16/96/M 號法令牌照分類為「豪華餐廳」、「一級餐廳」、「二級餐廳」和「飲食及飲料場所」四個組別。隨澳門特別行政區第 8/2021 號法律《酒店業場所業務法》於 2022 年起生效，本計劃餐飲界別的組別劃分須隨之作出調整，相關的獎項體系、認可程序、評審準則和指引等亦相應作出增修，從而制定本經修訂的申請指南和其相應評審準則。

現有獲獎商戶須接受 2 次按本計劃餐飲界別新修訂的組別和相應評審準則而進行的神秘顧客服務評核，以作為其過渡至新組別及延續獲獎資格的評定基準。經評審且達標商戶，才可過渡為新組別之獲獎商戶，資格和分數得以延續。

舊組別		相應組別的評審準則	新組別
酒店內	豪華餐廳	「餐廳（酒店內）」組別之評審準則	餐廳（酒店內）
	一級餐廳		
	二級餐廳		
	飲食及飲料場所	「簡便餐飲場所」組別之評審準則	簡便餐飲場所
酒店外	豪華餐廳	「餐廳（酒店外）」組別之評審準則	餐廳（酒店外）
	一級餐廳		
	二級餐廳		
	飲食及飲料場所	「飲食及飲料場所」組別之評審準則	飲食及飲料場所

本年度及最近 1 次神秘顧客服務評核評分之平均分，連同最近一次服務管理體系評核評分的統合，作為該商戶於下一年度獲獎資格能否延續的基準，安排細則按本指南第 4.5 節之《監督機制及獎項續期》進行。

