



星級旅遊服務認可計劃

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

2021 年「星級旅遊服務認可計劃」

餐飲界別監督期評審

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

2021 年 6 月版

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 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。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。

2. 2021 年應變安排 - 重啓餐飲界別評審

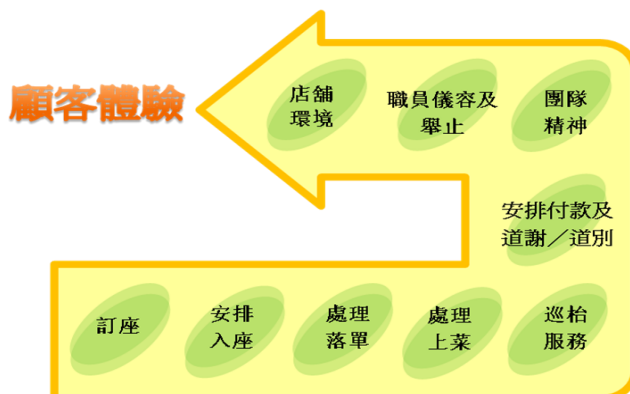
因應新型冠狀病毒肺炎的發展，2021 年度「星級旅遊服務認可計劃」根據其申請指南“5.4 監察機制及獎項續期”，重啓餐飲界別已獲獎商戶監督期的評審。

基於「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，評審方面會進行兩次「神秘顧客服務評核」，獲獎商戶須取得總評分 75 分或以上方可成功維持獲獎資格，如總評分未達 75 分者，其獲獎資格將會被取消。

每年監督期 總評分 100%	=	本年度及最近一次 「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%
----------------------	---	----------------------------------	---------	--------------------------	-------

3. 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，監督期的評審以「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。



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)

4 神秘顧客服務評核準則 (2021 年餐飲界別監督期)

4A 適用於一般飲食及飲料場所及只提供自助餐的飲食及飲料場所

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 以友善的態度說招呼語	必評	0	25	50	75	100
4.1.2 妥善安排客人入座(陪同客人前往入座/清晰指示入座方向)	必評	0	25	50	75	100
4.1.3 安排入座後，給予餐牌並嘗試了解客戶需求	必評	0	25	50	75	100

4.2a 處理落單 (適用於一般飲食及飲料場所)

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
4.2a.1 客人示意後，迅速上前為客人點餐/回應客人	必評	0	25	50	75	100
4.2a.2 熟識地回應客人所查詢的餐牌內容	必評	0	25	50	75	100
4.2a.3 落單後複述點菜內容	必評	0	25	50	75	100
4.2a.4 落單後有致謝	必評	0	25	50	75	100

4.2b 餐前介紹及顧客服務 (適用於只提供自助餐的飲食及飲料場所)

服務員以友善的態度主動向顧客提供享用自助餐的相關資訊及有禮地多謝顧客光臨，可以提升顧客體驗，令顧客感受到服務員的積極性及貼心的顧客服務。

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則(飲食及飲料場所)

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
4.2b.1 主動介紹自助餐供應時間／可用餐時間	必評	0	25	50	75	100
4.2b.2 查詢時清晰介紹美食區分類及位置	必評	0	25	50	75	100
4.2b.3 主動介紹特別推介	必評	0	25	50	75	100
4.2b.4 離開前有致謝	必評	0	25	50	75	100

4.3a 處理上菜 (適用於一般飲食及飲料場所)

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
4.3a.1 提供足夠及合適的餐具	必評	0	25	50	75	100
4.3a.2 避免手部直接與食物接觸	必評	0	25	50	75	100
4.3a.3 有合理的出餐次序／上菜時間	必評	0	25	50	75	100
4.3a.4 上菜正確，沒有漏單	必評	0	25	50	75	100

4.3b 美食區 (適用於只提供自助餐的飲食及飲料場所)

自助餐美食區內的食物須要有清晰的分類、擺放要整齊、檯面經常保持整潔及食物的供應量充足，才可以令顧客有優良的用餐體驗。

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
4.3b.1 提供足夠及合適的餐具	必評	0	25	50	75	100
4.3b.2 提供調味料/醬料	必評	0	25	50	75	100
4.3b.3 食物名稱有正確顯示	必評	0	25	50	75	100
4.3b.4 食物適當地分類擺放	必評	0	25	50	75	100
4.3b.5 食物供應充足，有及時補充食物	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。

4.4a 巡枱服務 (適用於一般飲食及飲料場所)

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
4.4a.1 當客人有需要時，迅速回應	必評	0	25	50	75	100
4.4a.2 以友善的態度回應客人	必評	0	25	50	75	100

4.4b 巡枱服務 (適用只提供自助餐的飲食及飲料場所)

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
4.4b.1 當客人有需要時，迅速回應	必評	0	25	50	75	100
4.4b.2 先詢問客人是否可以收起空盤和及時為客人收回已用完的餐具	額外	不適用				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 接納以電子支付平台付款時，店鋪門外或收銀處有張貼標示接納的信用卡及電子錢包品牌標籤(不適用於只有現金付款)	必評	0	25	50	75	100
4.5.2 客人示意後，迅速為客人辦理結帳	必評	0	25	50	75	100
4.5.3 清楚道出客人所需付款的金額／有禮貌地奉上帳單	必評	0	25	50	75	100
4.5.4 邀請客人簽卡並交回信用卡／進行電子支付卡(不適用於現金付款)	必評	0	25	50	75	100
4.5.5 有禮貌地找錢(只適用於現金付款)	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)

4.5.6	向客人主動致謝 ／道別／歡迎下次光臨	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／工作時 內部溝通友善	必評	0	25	50	75	100
4.6.2	服務員有統一制服 ／分工明確	必評	0	25	50	75	100

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	外觀(如臉部、雙手、指甲、頭髮等) 清潔	必評	0	25	50	75	100
4.7.2	衣服清潔整齊	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	餐酒牌／飲料牌 ／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 抹手紙／乾風機、洗手液等 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緣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。

4.9a 食物質素 (適用於一般飲食及飲料場所)

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	
4.9a.1 食材外觀吸引	必評	0	25	50	75	100	
4.9a.2 擺盤整齊	必評	0	25	50	75	100	
4.9a.3 食品中沒有異物混入	必評	0	25	50	75	100	
4.9a.4 溫度恰當	必評	0	25	50	75	100	
4.9a.5 味道濃淡合適	必評	0	25	50	75	100	
4.9a.6 食材與餐牌描述或餐廳職員的介紹相符	必評	0	25	50	75	100	
4.9a.7 沒有不合理的味道	必評	0	25	50	75	100	
4.9a.8 烹煮程度恰當	必評	0	25	50	75	100	

4.9b 食物質素 (適用於只提供自助餐的飲食及飲料場所)

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	
4.9b.1 食材外觀吸引	必評	0	25	50	75	100	
4.9b.2 食品中沒有異物混入	必評	0	25	50	75	100	
4.9b.3 溫度恰當	必評	0	25	50	75	100	
4.9b.4 味道濃淡合適	必評	0	25	50	75	100	
4.9b.5 沒有不合理的味道	必評	0	25	50	75	100	
4.9b.6 烹煮程度恰當	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 提升顧客體驗

卓越的顧客體驗可以令顧客留下深刻及良好的印象，並可以提高顧客忠誠度。優越的顧客服務可以令顧客感受到超越期望的貼心服務。

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
4.10.1 詢問用餐人仕是否對任何食物有過敏情況	額外	不適用				100
4.10.2 職員會在通道的一邊讓客人先過	必評	0	25	50	75	100
4.10.3 職員有同理心，能適當回應顧客，照顧到顧客感受	必評	0	25	50	75	100

4.11 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
4.11.1 此店物有所值	必評	0	25	50	75	100
4.11.1 此店沒有讓客人用膳有壓迫感	必評	0	25	50	75	100

4.12 防疫措施及安排

安心安全的用餐環境會提升顧客用餐感受，體現服務細緻度，而餐廳應遵循澳門特別行政區政府要求，持續且嚴謹安排和執行防疫措施，有助保障顧客用餐時的安全。

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
4.12.1 職員均正確全程配戴口罩	額外評核	不適用				100
4.12.2 餐桌有保持 1 米距離、盡量避免並座/在桌上設置至少半米高的防水阻隔板	額外評核	不適用				100
4.12.3 於清潔餐桌時有進行消毒	額外評核	不適用				100

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則(飲食及飲料場所)

4.12.4	標貼/要求用餐人士出示「澳門健康綠碼」/測溫後入場	額外評核	不適用				100
4.12.5	場內有為客戶提供消毒液/消毒紙巾/口罩獨立保存袋等個人配套	額外評核	不適用				100
4.12.6	在場內有防疫措施標識/標語	額外評核	不適用				100

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則(飲食及飲料場所)

4B 適用於自助式服務的飲食及飲料場所

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 以友善的態度說招呼語	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	0	25	50	75	100
4.1.3 嘗試了解客戶要求/給予餐牌	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/回應客人	必評	0	25	50	75	100
4.2.2 熟識地回應客人所查詢的餐牌內容	必評	0	25	50	75	100
4.2.3 落單後複述點餐內容	必評	0	25	50	75	100
4.2.4 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 接納以電子支付平台付款時，店鋪門外或收銀處有張貼標示接納的信用卡及電子錢包品牌標籤(不適用於只有現金付款)	必評	0	25	50	75	100
4.3.2 清楚道出客人所需付款的金額/有禮貌地奉上帳單	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)

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
4.3.3 邀請客人簽卡並交回信用卡／進行電子支付卡(不適用於現金付款)	必評	0	25	50	75	100
4.3.4 有禮貌地找錢(只適用於現金付款)	必評	0	25	50	75	100
4.3.5 主動詢問客人是否有其他需要	必評	0	25	50	75	100
4.3.6 向客人主動致謝／道別／歡迎下次光臨	必評	0	25	50	75	100

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／避免手部直接與食物接觸	必評	0	25	50	75	100
4.4.3 有合理的出餐／上菜時間	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 巡枱服務

客人用餐期間，服務員應保持警覺並禮貌地協助客人收回已用完的餐具，讓客人可以有足夠的空間舒適地享用美味食物，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 及時為客人收回已用完的餐具	額外	不適用				100

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則(飲食及飲料場所)

4.6 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
4.6.1 有效地解答客人要求	必評	0	25	50	75	100
4.6.2 以友善的態度回應客人	必評	0	25	50	75	100

4.7 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
4.7.1 服務員互相補位／幫助／工作時內部溝通友善	必評	0	25	50	75	100
4.7.2 服務員有統一制服／分工明確	必評	0	25	50	75	100

4.8 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
4.8.1 外觀(如臉部、雙手、指甲、頭髮等)清潔	必評	0	25	50	75	100
4.8.2 衣服清潔整齊	必評	0	25	50	75	100
4.8.3 站姿端正、時刻保持正確上崗態度(如留意客人反應、沒有使用手機等)	必評	0	25	50	75	100

4.9 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。

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則(飲食及飲料場所)

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	樓面清潔	0	25	50	75	100
4.9.2	椅子及桌子整潔／沒有破損	0	25	50	75	100
4.9.3	餐具／托盤／飛碟取餐器清潔／沒有破損	0	25	50	75	100
4.9.4	餐牌清潔／沒有破損	0	25	50	75	100
4.9.5	空氣流通／室溫舒適	0	25	50	75	100
4.9.6	洗手間清潔及提供抹手紙／乾風機、洗手液等個人清潔用品	0	25	50	75	100

4.10 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
4.10.1	食材外觀吸引	0	25	50	75	100
4.10.2	擺盤整齊	0	25	50	75	100
4.10.3	食品中沒有異物混入	0	25	50	75	100
4.10.4	溫度恰當	0	25	50	75	100
4.10.5	味道濃淡合適	0	25	50	75	100
4.10.6	食材與餐牌描述或餐廳職員的介紹相符	0	25	50	75	100
4.10.7	沒有不合理的味道	0	25	50	75	100
4.10.8	烹煮程度恰當	0	25	50	75	100

4.11 提升顧客體驗

卓越的顧客體驗可以令顧客留下深刻及良好的印象，並可以提高顧客忠誠度。優越的顧客服務可以令顧客感受到超越期望的貼心服務。

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則(飲食及飲料場所)

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
4.11.1 職員以先生／小姐稱呼客人	必評	0	25	50	75	100
4.11.2 可以用自助點餐機／手機落單及付款	額外	不適用				100
4.11.3 提供送餐服務	額外	不適用				100
4.11.4 職員詢問顧客意見	額外	不適用				100

4.12 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
4.12.1 此店物有所值	必評	0	25	50	75	100
4.12.2 此店沒有讓客人用膳有壓迫感	必評	0	25	50	75	100

4.13 防疫措施及安排

安心安全的用餐環境會提升顧客用餐感受，體現服務細緻度，而餐廳應遵循澳門特別行政區政府要求，持續且嚴謹安排和執行防疫措施，有助保障顧客用餐時的安全。

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
4.13.1 職員均正確全程佩戴口罩	額外評核	不適用				100
4.13.2 餐桌有保持 1 米距離、盡量避免並座/在桌上設置至少半米高的防水阻隔板	額外評核	不適用				100
4.13.3 於清潔餐桌時有進行消毒	額外評核	不適用				100
4.13.4 標貼/要求用餐人士出示「澳門健康綠碼」/測溫後入場	額外評核	不適用				100
4.13.5 場內有為客戶提供消毒液/消毒紙巾/口罩獨立保存袋等個人配套	額外評核	不適用				100
4.13.6 在場內有防疫措施的標識/標語	額外評核	不適用				100