



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

「餐廳（酒店內）」



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	全方位服務質素評審準則	4
2.1	神秘顧客服務評核	4
2.2	服務管理體系審核	5
3	評分方法	6
4	神秘顧客服務評核準則	7
4.1	電話訂座	7
4.2	安排入座	8
4.3	處理落單	9
4.4	處理上菜	10
4.5	巡枱服務	11
4.6	安排付款及道謝道別	12
4.7	團隊精神	13
4.8	職員儀容及舉止	13
4.9	店鋪環境	14
4.10	食物質素	15
4.11	提升顧客體驗	16
4.12	顧客意見	17
4.13	特別主題獎 - 綠色飲食	18
4.14	特別主題獎 - 關愛服務	19
4.15	特別主題獎 - 本地特色	21
4.16	特別主題獎 - 創新營運	22
5	服務管理體系審核準則	24
5.1	團隊素質及文化	24
5.2	食品衛生控制	26
5.3	營運流程	28
5.4	持續改善	29
5.5	推廣及聲譽	30
5.6	特別主題獎 - 綠色飲食	31
5.7	特別主題獎 - 關愛服務	32
5.8	特別主題獎 - 本地特色	34
5.9	特別主題獎 - 創新營運	35
附件一	36
	工作間和設施清潔程序	36

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則「餐廳（酒店內）」

附件二.....	37
事故調查及跟進程序	37

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則「餐廳（酒店內）」

1 引言

澳門正構建成為世界旅遊休閒中心以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（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和達標，便能獲頒獎項。

「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。

本文件旨在闡述評審的基本概念及關於「餐廳（酒店內）」組別的評審準則，希望協助業界為參與此計劃作好準備。

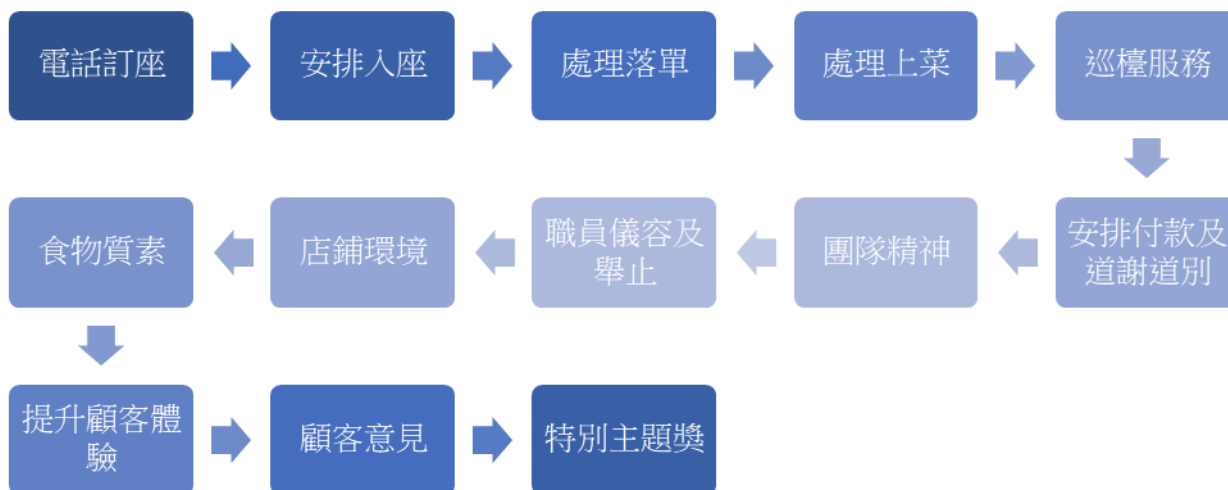
2 全方位服務質素評審準則

「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，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。

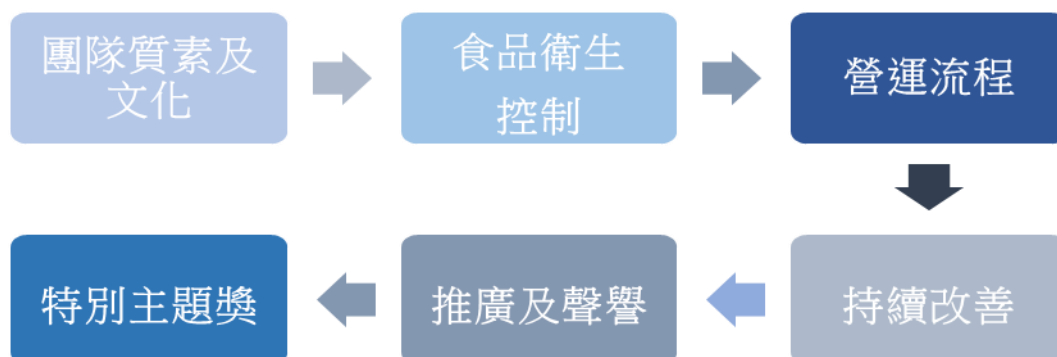
星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則「餐廳（酒店內）」



圖一：「關鍵時刻」的行為指標及配套

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。參考國際質量管理專家和評審及技術支援單位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，加上現在社會關注的事物及科技，總結出下圖的價值驅動因素，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類別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供商戶競逐特別獎項，肯定商戶在完善服務管理過程作出的努力。

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，而該評核項目將不會納入計分項目之中，項目總數為相應組別的必評項目和獲得額外分數項目的數目總和，但不包括被評為“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。

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則「餐廳（酒店內）」

4 神秘顧客服務評核準則

4.1 電話訂座

當客人決定光顧一間餐廳，他們可能會透過電話訂座或查詢。此服務讓旅客能夠預先確定座位及選擇合適的用膳時間，以配合他們的行程。有效的訂座服務能令客人留下良好的第一印象，否則會令其感到不悅，印象分大打折扣。

評審項目	評分準則					項目評分	
	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	必評項目 評分	額外分數 項目評分
4.1.1 迅速地接聽電話	0	25	50	75	100		
4.1.2 精神地說招呼語/食肆名稱	0	25	50	75	100		
4.1.3 有禮貌地詢問留位資料	0	25	50	75	100		
4.1.4 清楚地複述客人留位資料/查詢客人是否有額外要求	0	25	50	75	100		
4.1.5 掛線前道謝/道別	0	25	50	75	100		
此項總分							

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則「餐廳（酒店內）」

4.2 安排入座

當客人到達餐廳時，帶位安排與電話訂座服務具有相同的價值和重要性，兩者的功用都是為客人預先確定座位。預訂座位後客人會期望即時獲安排入座。當排隊等候入座的人數增加時，良好的帶位機制能夠維持餐廳的正常秩序，讓客人順利入座。

評審項目	評分準則					項目評分	
	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	必評項目評分	額外分數項目評分
4.2.1 迅速招待客人	0	25	50	75	100		
4.2.2 以友善的態度說招呼語	0	25	50	75	100		
4.2.3 邀請式手勢、妥善安排客人入座	0	25	50	75	100		
4.2.4 安排入座後，給予餐牌並嘗試了解客戶需求	0	25	50	75	100		
4.2.5 已為/為客人恰當擺放餐具及餐巾*	不適用				100		
此項總分							

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則「餐廳（酒店內）」

4.3 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，並提供意見及建議，滿足他們的需要，令他們享受美食，同時為服務增值。相反，過份硬銷只會引起不滿。因此，在提出意見及建議之前，應先了解顧客的需要和期望，是良好表現的重要因素。

評審項目	評分準則					項目評分	
	從來沒有做到	有時能做到	大部份時間能做到	從來沒有做到	有時能做到	必評項目評分	額外分數項目評分
4.3.1 客人示意後，迅速前來為客人點餐/回應客人	0	25	50	75	100		
4.3.2 主動介紹餐牌或推介菜式	0	25	50	75	100		
4.3.3 熟識地回應客人所查詢的餐牌內容	0	25	50	75	100		
4.3.4 落單後複述點菜內容	0	25	50	75	100		
4.3.5 離開前詢問是否有其他需要/是否有食品過敏	0	25	50	75	100		
4.3.6 落單後有致謝	0	25	50	75	100		
此項總分							

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則「餐廳（酒店內）」

4.4 處理上菜

為了讓顧客感到貴賓式招待，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。

評審項目	評分準則					項目評分	
	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	必評項目 評分	額外分數 項目評分
4.4.1 提供足夠及合適的餐具	0	25	50	75	100		
4.4.2 提供適當調味料/醬料	0	25	50	75	100		
4.4.3 送上食物或飲品時，介紹食物或飲品的名稱	0	25	50	75	100		
4.4.4 避免手部直接與食物接觸	0	25	50	75	100		
4.4.5 上菜正確，沒有漏單	0	25	50	75	100		
4.4.6 有合理的出餐次序/上菜時間	0	25	50	75	100		
4.4.7 上菜服務禮儀	不適用				100		
此項總分							

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則「餐廳（酒店內）」

4.5 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。

評審項目	評分準則					項目評分	
	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	必評項目評分	額外分數項目評分
4.5.1 當客人有需要時，迅速回應	0	25	50	75	100		
4.5.2 有效地解答客人要求，或不懂回答時轉介/詢問同事	0	25	50	75	100		
4.5.3 以友善的態度回應客人	0	25	50	75	100		
4.5.4 及時為客人收回已用完的餐具	0	25	50	75	100		
此項總分							

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則「餐廳（酒店內）」

4.6 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。

評審項目	評分準則					項目評分	
	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	必評項目 評分	額外分數 項目評分
4.6.1 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）	0	25	50	75	100		
4.6.2 客人示意後，迅速上前為客人辦理結帳	0	25	50	75	100		
4.6.3 有禮貌地奉上帳單	0	25	50	75	100		
4.6.4 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）	0	25	50	75	100		
4.6.5 有禮貌地找錢（只適用於現金付款）	0	25	50	75	100		
4.6.6 為客人解釋帳單收費內容	不適用				100		
4.6.7 向客人主動致謝/道別/歡迎下次光臨	0	25	50	75	100		
此項總分							

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則「餐廳（酒店內）」

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。

評審項目	評分準則					項目評分	
	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	必評項目評分	額外分數項目評分
4.7.1 服務員互相補位/幫助、工作時內部溝通友善 ¹	0	25	50	75	100		
4.7.2 服務員有統一制服、分工明確 ¹	0	25	50	75	100		
此項總分							

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，有助提升餐廳的整體衛生程度。

評審項目	評分準則					項目評分	
	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	必評項目評分	額外分數項目評分
4.8.1 外觀 (如臉部、雙手、指甲、頭髮等)清潔	0	25	50	75	100		
4.8.2 衣服清潔整齊	0	25	50	75	100		
此項總分							

¹ 評定「星級服務金獎」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「餐廳（酒店內）」

4.9 店舖環境

客人總是傾向選擇環境光潔亮麗、設施保養得宜的餐廳，因為不清潔或破舊的環境會影響食慾。

評審項目	評分準則					項目評分	
	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	必評項目評分	額外分數項目評分
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 餐具清潔/沒有破損	0	25	50	75	100		
4.9.4 餐酒牌/飲料牌/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 適當的背景音樂和音樂	不適用				100		
4.9.7 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		
此項總分							

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則「餐廳（酒店內）」

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。

評審項目	評分準則					項目評分	
	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	必評項目評分	額外分數項目評分
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		
此項總分							

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則「餐廳（酒店內）」

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。

評審項目	評分準則					項目評分	
	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	必評項目評分	額外分數項目評分
4.11.1 職員以先生/小姐稱呼客人	0	25	50	75	100		
4.11.2 職員會在通道的一邊讓客人先過	0	25	50	75	100		
4.11.3 可以配合客人的個人化烹調需要，例如少鹽、少油等	0	25	50	75	100		
4.11.4 職員有同理心，能適當回應顧客，照顧到顧客感受	0	25	50	75	100		
4.11.5 職員詢問顧客意見	0	25	50	75	100		
此項總分							

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則「餐廳（酒店內）」

4.12 顧客意見

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

評審項目	評分準則					項目評分	
	非常不同意	不太同意	同意	非常同意	完全同意	必評項目 評分	額外分數 項目評分
4.12.1 此店物有所值	0	25	50	75	100		
4.12.2 客人感到賓至如歸	0	25	50	75	100		
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 ²]							

²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「餐廳（酒店內）」

4.13 特別主題獎 - 綠色飲食

隨著全球暖化日趨嚴重，保護環境備受各界關注，現流行綠色生活及綠色飲食，顧及對環境構成的影響，同時對客人來說是一種相對健康的飲食模式。

評審項目	評分準則					項目評分	
	沒有		有，但沒有向客人展示包括菜牌、店內宣傳單張/海報	有，並有向客人展示包括菜牌、店內宣傳單張/海報	有，並有向客人展示包括菜牌、店內宣傳單張/海報及有媒體報道	必評項目 評分	額外分數 項目評分
4.13.1 提供低碳環保菜式/綠色餐單	0		50	75	100		
4.13.2 採用有機環保食材	0		50	75	100		
評審項目	主動提供 一次性餐 具		沒有主動提供一 次性餐 具，由 客人提出	沒有主動提 供一 次性餐 具，員工道 出感謝支持 環保	沒有主動提 供一 次性餐 具，員工禮 貌道出感謝 支持環保及 有宣傳	必評項目 評分	額外分數 項目評分
4.13.3 店內進餐時沒有主動提供一次性餐具	0		50	75	100		
評審項目	沒有		有，但沒有向客人展示包括菜牌、店內宣傳單張/海報	有，並有向客人展示包括菜牌、店內宣傳單張/海報	有，並有向客人展示包括菜牌、店內宣傳單張/海報及有媒體報道	必評項目 評分	額外分數 項目評分
4.13.4 使用環保外賣餐具/器皿	0		50	75	100		
4.13.5 鼓勵客人自備外賣器皿	0		50	75	100		
評審項目	沒有主動建議減量，由客人提出		主動向客人建議減量		主動及友善地向客人建議減量，並有惜食宣傳	必評項目 評分	額外分數 項目評分
4.13.6 當點菜太多時，服務員有建議減量，以免造成浪費	0		50		100		
評審項目	沒有主動詢問/建議打包，由客人提出		主動詢問/建議打包		主動及友善地詢問/建議打包及提醒保存及食用注意事項	必評項目 評分	額外分數 項目評分
4.13.7 當有剩菜時，服務員有主動詢問/建議打包拎走	0		50		100		
此項總分							

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則「餐廳（酒店內）」

4.14 特別主題獎 - 關愛服務

提供優良的服務質素外並同時關注傷健共融關愛服務。從小事上關注有需要的一群，為社會共建和諧美好。

評審項目	評分準則					項目評分	
	沒有提供關愛桌		有提供關愛桌，由客人提出	主動供關愛桌，門口沒有標示	主動供關愛桌並於門口有標示	必評項目評分	額外分數項目評分
4.14.1 設有給使用輪椅人士的關愛桌並於門口有標示	0		50	75	100		
評審項目	門口過窄未能供使用輪椅人士通過		門口有足夠空間但要推門		門口有足夠空間及沒有大門或有自動門	必評項目評分	額外分數項目評分
4.14.2 無障礙出入口(門口有足夠空間給使用輪椅人士進入及沒有大門或有自動門)	0		50		100		
評審項目	沒有協助		有協助，由客人提出	主動協助客人	主動及友善地協助客人，有同理心	必評項目評分	額外分數項目評分
4.14.3 主動為有需要客人(如長者/小孩子/孕婦/輪椅人士)領路，其間主動提供協助如：幫訪客開門、幫訪客清除一些通道上的障礙物等等	0		50	75	100		
評審項目	沒有領路		領路其間步速適中		領路其間步速適中及態度友善	必評項目評分	額外分數項目評分
4.14.4 領路其間步速適中	0		50		100		
評審項目	沒有提供兒童餐具		沒有主動提供兒童餐具，由客人提出	主動提供兒童餐具	主動及友善地提供兒童餐具，有向客人展示有提供兒童餐具	必評項目評分	額外分數項目評分
4.14.5 當客人有小孩子一起用膳時，有主動提供兒童餐具	0		50	75	100		

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則「餐廳（酒店內）」

評審項目	沒有提供兒童餐		沒有主動推介兒童餐，由客人提出	主動推介兒童餐	主動及友善地推介兒童餐，餐牌有推廣兒童餐	必評項目評分	額外分數項目評分
4.14.6 餐牌有提供兒童餐	0		50	75	100		
此項總分							

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則「餐廳（酒店內）」

4.15 特別主題獎 - 本地特色

澳門是一個多元化的社會，美食之都。中西飲食薈萃，包容並蓄，美食已成為本地特色，對訪澳旅客及本地市民都顯得非常吸引，對美食文化的推廣與傳承有著重大的意義。

評審項目	評分準則					項目評分	
	沒有		有，但沒有主動向客人介紹/展示包括菜單、店內宣傳單張/海報、官方網站	有，並有主動向客人介紹/展示包括菜單、店內宣傳單張/海報、官方網站	有，並有主動向客人詳細介紹/展示包括菜單、店內宣傳單張/海報、官方網站及有媒體報道	必評項目 評分	額外分數 項目評分
4.15.1 廚師由名師傳承/祖傳烹調技藝(於店內宣傳品/菜牌/官方網站列出的介紹)	0		50	75	100		
4.15.2 承存祖傳食譜/配方(於店內宣傳品/菜牌/官方網站列出的介紹)	0		50	75	100		
4.15.3 提供曾經失傳的菜色(於店內宣傳品/菜牌/官方網站列出的介紹)	0		50	75	100		
4.15.4 採用本地特色食材醬料(於店內宣傳品/菜牌/官方網站列出的介紹)	0		50	75	100		
此項總分							

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則「餐廳（酒店內）」

4.16 特別主題獎 - 創新營運

科技使用日趨普及，電子化服務為旅客及市民帶來方便，透過創新的人工智能及電子化營運，從而優化顧客的用餐體驗及增加商戶的營運效益，創造出新的飲食模式。

評審項目	評分準則					項目評分	
	沒有		只提供一個網上/電子途徑	提供多個網上/電子途徑；無宣傳	提供多元化網上/電子途徑及有宣傳	必評項目評分	額外分數項目評分
4.16.1 自設網上平台/應用程式	0		50	75	100		
4.16.2 設有網上訂座/應用程式訂座	0		50	75	100		
評審項目	沒有網頁/應用程式		資料簡單	資料詳盡、清楚但沒有適時更新	資料詳盡、清楚及適時更新	必評項目評分	額外分數項目評分
4.16.3 網頁/應用程式資料詳盡	0		50	75	100		
評審項目	沒有		只提供一個網上/電子途徑	提供多個網上/電子途徑；無宣傳	提供多元化網上/電子途徑及有宣傳	必評項目評分	額外分數項目評分
4.16.4 設有網上/電子取籌	0		50	75	100		
4.16.5 有使用社交媒體例如大眾點評/美團/食在澳門等作宣傳推廣	0		50	75	100		
4.16.6 使用電子優惠券/折扣碼	0		50	75	100		
4.16.7 有提供自助點餐二維碼/電子菜單/自助點餐機	0		50	75	100		
4.16.8 用平板電腦/二維碼/應用程式代替傳統餐酒牌/飲料牌/餐牌供覽閱菜式	0		50	75	100		
4.16.9 有提供外賣應用程式例如 M Food/澳覓/閃送外賣等給顧客點餐	0		50	75	100		

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則「餐廳（酒店內）」

評審項目	沒有使用智能送餐機械人/無人自動送餐系統			有使用智能送餐機械人/無人自動送餐系統，沒有主動向客人介紹，無宣傳	有使用智能送餐機械人/無人自動送餐系統並有主動向客人詳細介紹，有宣傳及有媒體報道	必評項目 評分	額外分數 項目評分
4.16.10 有使用智能送餐機械人/人工智能/無人自動送餐系統，例如高速路軌等送餐	0			75	100		
評審項目	沒有提供二維碼支付選擇		只提供一種電子支付選擇	提供多種電子支付選擇，沒有主動向客人介紹，無宣傳	提供多種電子支付選擇並有主動向客人詳細介紹及有宣傳	必評項目 評分	額外分數 項目評分
4.16.11 有提供二維碼支付選擇例如聚易用	0		50	75	100		
此項總分							

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則「餐廳（酒店內）」

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。為了使餐廳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。

評審項目	評分準則					項目評分	
	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	必評項目評分	額外分數項目評分
5.1.1 招聘	0	25	50	75	100		
5.1.2 工作崗位培訓	0	25	50	75	100		
評審項目	沒有				有充分的語文能力	必評項目評分	額外分數項目評分
5.1.3 招待外地遊客的語文能力(廣東話以外其他語言)	不適用				100		
評審項目	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	必評項目評分	額外分數項目評分
5.1.4 協調、分工 ³	0	25	50	75	100		
5.1.5 內部溝通 ³	0	25	50	75	100		
評審項目	沒有任何規定				按規定執行工作	必評項目評分	額外分數項目評分
5.1.6 人才發展	不適用				100		
此項總分							

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。

³ 評定「星級服務金獎」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「餐廳（酒店內）」

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。

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則「餐廳（酒店內）」

5.2 食品衛生控制

除了客人在餐廳內體驗到的服務外，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。

評審項目	評分準則					項目評分	
	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	必評項目評分	額外分數項目評分
5.2.1 工作間和設施清潔	0	25	50	75	100		
5.2.2 個人衛生	0	25	50	75	100		
5.2.3 食材及食物的處理及保存	0	25	50	75	100		
評審項目	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	必評項目評分	額外分數項目評分
5.2.4 地方及設施消毒	0	25	50	75	100		
5.2.5 標準化管理	不適用				100		
此項總分							

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. 餐廳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，以保持良好的個人衛生習慣。
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。
 - 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。

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則「餐廳（酒店內）」

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。

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則「餐廳（酒店內）」

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，將有助提升餐廳的競爭力，而一些附加工作，例如防火意識及培訓、設計多元化菜式等，除了能為餐廳增值之餘，也能確保餐廳維持一致可靠的服務及質素。

評審項目	評分準則					項目評分	
	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	必評項目評分	額外分數項目評分
5.3.1 基本服務	0	25	50	75	100		
5.3.2 食材採購	0	25	50	75	100		
5.3.3 設施維護	0	25	50	75	100		
評審項目	沒有		員工有意識		已執行	必評項目評分	額外分數項目評分
5.3.4 消防意識及培訓	0		50		100		
5.3.5 多元化菜式	不適用				100		
此項總分							

實務指引

1. 基本服務包括從預訂到結帳的客戶服務，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。
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. 餐廳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。

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則「餐廳（酒店內）」

5.4 持續改善

一家餐廳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。

評審項目	評分準則					項目評分	
	沒有相關概念		與員工有溝通	向客人展示	服務與承諾一致	必評項目評分	額外分數項目評分
5.4.1 款客之道	0		50	75	100		
評審項目	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	必評項目評分	額外分數項目評分
5.4.2 客戶意見及投訴處理	0	25	50	75	100		
評審項目	沒有				已執行及見到成效	必評項目評分	額外分數項目評分
5.4.3 改善項目	不適用				100		
此項總分							

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餐廳的款客之道。
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餐廳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「餐廳（酒店內）」

5.5 推廣及聲譽

當一家餐廳可以憑它的實力促進澳門餐飲業的整體成功時，應獲嘉許。

評審項目	評分準則					項目評分	
	沒有				已執行 / 有 成果	必評項目 評分	額外分數項 目評分
5.5.1 宣傳	不適用				100		
5.5.2 獎項	不適用				100		
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 ⁴]							
4.1-4.12 服務表現平均分 x 0.7							
5.1-5.5 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							

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。

⁴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「餐廳（酒店內）」

5.6 特別主題獎 - 綠色飲食

鼓勵商戶在提供服務時，多作綠色推廣，多採用對人和環境無害的環保餐具。環保餐具是指對人體無害，無有害毒素，易降解材料，於生產製造、使用時及和銷毀過程均無污染。商戶可以透過審慎使用能源及致力提升整體的能源績效，包括能源效益、使用及消耗等，從而改善能源效益、節省能源成本及幫助減少碳排放。剩餘食物及廚餘處理是每一個城市都需要面對的重要課題，若商戶可以在源頭做好分類分揀工作，把可回收廚餘及不可回收廚餘分揀後，再由廚餘收集商運送到廚餘再造商，把廚餘轉廢為能或循環再造，更能達到可持續發展的原則。

評審項目	評分準則					項目評分	
	沒有任何規定	指定負責人執行工作	按程序/制度執行	按程序/制度執行及有成效	監控執行，有成效及有自我完善機制	必評項目評分	額外分數項目評分
5.6.1 能源管理	0	25	50	75	100		
5.6.2 有建立回收廚餘指引	0	25	50	75	100		
5.6.3 為職員提供回收廚餘培訓	0	25	50	75	100		
5.6.4 採用有機環保食材	0	25	50	75	100		
5.6.5 採用環保餐具	0	25	50	75	100		
5.6.6 採用有機環保清潔劑	0	25	50	75	100		
5.6.7 預留款項用於環保工作	0	25	50	75	100		
5.6.8 捐贈可食用的剩餘食材或剩食	0	25	50	75	100		
評審項目	沒有				有獎狀/獎牌	必評項目評分	額外分數項目評分
5.6.9 過去12個月內獲得本地或海外綠色飲食獎項或嘉許例如米芝蓮綠星	0				100		
此項總分							

實務指引

1. 有建立能源管理指引，從而提升整體的能源效益，審查能源績效，節省能源成本及幫助減少碳排放。
2. 有建立回收廚餘指引，可回收廚餘及不可回收廚餘有清晰分類，並將不同種類的廚餘各自分類收集。
3. 有提供回收廚餘培訓，指導員工正確處理廚餘的方法。
4. 採購有標籤或認證的天然有機食材。
5. 採購及使用有標籤或認證的環保餐具及環保清潔劑。
6. 愛惜食物避免浪費，與慈善組織合作，將剩餘食材或食物轉贈有需要的機構或人士。
7. 成就可以包括在能源管理、回收廚餘或環保方面獲得本地或海外獎項或嘉許。

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則「餐廳（酒店內）」

5.7 特別主題獎 - 關愛服務

鼓勵商戶共同為社會努力，履行社會責任，增加親善力。除提供優良的服務質素外並同時關注傷健共融，關愛服務，為社會共建和諧美好。

評審項目	評分準則					項目評分	
	沒有任何規定	提供培訓/指定負責人執行工作	按程序/制度執行工作	按程序/制度執行及有成效	監控執行，有成效及有自我完善機制	必評項目評分	額外分數項目評分
5.7.1 有關顧傷健客人需要	0	25	50	75	100		
5.7.2 有聘請傷健職員	0	25	50	75	100		
5.7.3 有關顧傷健職員需要	0	25	50	75	100		
5.7.4 有提供點字餐牌/發聲餐牌/發聲點餐應用程式等	0	25	50	75	100		
評審項目	沒有	有提供慈善基金/獎學金計劃/過去12個月內曾經捐款，總額10,000澳門元以下	有提供慈善基金/獎學金計劃/過去12個月內曾經捐款，總額10,000澳門元至100,000澳門元以下	有提供慈善基金/獎學金計劃/過去12個月內曾經捐款，總額100,000澳門元至500,000澳門元以下	有提供慈善基金/獎學金計劃/過去12個月內曾經捐款，總額500,000澳門元或以上	必評項目評分	額外分數項目評分
5.7.5 設有慈善基金/獎學金計劃/過去12個月內曾經捐款	0	25	50	75	100		
評審項目	沒有/20小時以下	有進行義工活動並有紀錄；12個月內總義工時數20小時至40小時以下	有進行義工活動並有紀錄；12個月內總義工時數40小時至80小時以下	有進行義工活動並有紀錄；12個月內總義工時數80小時至120小時以下	有進行義工活動並有紀錄；12個月內總義工時數120小時或以上	必評項目評分	額外分數項目評分
5.7.6 成立義工團及過去12個月內曾經進行義工活動	0	25	50	75	100		
評審項目	沒有	採購一種物資/服務	採購5種以下物資/服務	採購10種以下物資/服務	採購10種或以上物資/服務	必評項目評分	額外分數項目評分
5.7.7 與社企合作；向社企採購物資/服務	0	25	50	75	100		

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則 「餐廳（酒店內）」

評審項目	沒有				有獎狀/ 獎牌	必評項目 評分	額外分數項 目評分
5.7.8 過去 12 個月 內獲得本地/ 海外關愛獎 項	0				100		
此項總分							

實務指引

1. 有關顧傷健客人需要，例如制定傷健客人服務指引。
2. 招募聘用傷健人士，向他們提供培訓及制定工作指引。分配適當工作予他們，例如腿部傷殘者就讓他擔任收銀員或自閉症的職員可專注於洗碗工作及處理簡單水吧工作。
3. 提供無障礙輔助設施支援予職員如適合輪椅的工作檯、殘疾人士洗手間或扶手等。
4. 關顧有特別需要的顧客，提供合適的輔助設備包括點字餐牌/發聲餐牌/發聲點餐應用程式等。
5. 與慈善組織攜手合作回饋社區，為有需要人士提供協助，鼓勵員工積極參與慈善活動。
6. 成就可以包括在關愛傷健員工、關愛社區或慈善公益方面獲得本地或海外獎項或嘉許。

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則「餐廳（酒店內）」

5.8 特別主題獎 - 本地特色

中西飲食薈萃，包容並蓄，美食已成為本地特色。本土美食是中西文化交融的特色元素之一，對美食文化的推廣與傳承有著重大的意義。

評審項目	評分準則					項目評分	
	沒有	口述，沒有紀錄	有紀錄，無宣傳/推廣	有紀錄，有宣傳/推廣	有紀錄，有宣傳/推廣，國際性旅遊媒體報道及社交媒體關注	必評項目評分	額外分數項目評分
5.8.1 原創特色招牌菜	0	25	50	75	100		
5.8.2 廚師由名師傳承/祖傳烹調技藝	0	25	50	75	100		
評審項目	開業10年以下		開業10年以上25年以下	開業25年以上50年以下	開業50年或以上	必評項目評分	額外分數項目評分
5.8.3 開業歷史悠久	0		50	75	100		
評審項目	沒有	口述，沒有紀錄	有紀錄，無宣傳/推廣	有紀錄，有宣傳/推廣	有紀錄，有宣傳/推廣，國際性旅遊媒體報道及社交媒體關注	必評項目評分	額外分數項目評分
5.8.4 傳承祖傳食譜/配方	0	25	50	75	100		
5.8.5 提供曾經失傳的菜色	0	25	50	75	100		
5.8.6 採用本地特色食材醬料	0	25	50	75	100		
評審項目	沒有				有獎狀/獎牌	必評項目評分	額外分數項目評分
5.8.7 過去12個月內獲得本地或海外本地特色飲食獎項或嘉許	0				100		
此項總分							

實務指引

1. 研發原創獨特的新菜餚，定期推出富有本地特色的招牌菜。
2. 鑽研及設計懷舊菜單，重現逐漸失傳的懷舊手工菜。
3. 烹調技藝傳承自名師或祖傳，擁有精湛廚藝將菜式提升更高水平及傳授給予新一代的傳人讓技藝得以傳承。
4. 採用本地原材料或具本地特色及風味的醬料烹調菜餚。
5. 成就可以包括在特色飲食方面獲得本地或海外獎項或嘉許。

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則「餐廳（酒店內）」

5.9 特別主題獎 - 創新營運

智慧旅遊為未來的趨勢，透過創新的營運服務利用電子方案及雲端技術為旅客及市民帶來方便，同時亦增加商戶的營運效益，優化顧客的用餐體驗。

評審項目	評分準則					項目評分	
	沒有	沒有任何基制，員工自願參與	指定負責人執行	按基制執行，但未有成效	監控執行，有成效及有自我完善機制	必評項目評分	額外分數項目評分
5.9.1 鼓勵員工提出創新營運計劃	0	25	50	75	100		
5.9.2 設立創新營運工作小組	0	25	50	75	100		
5.9.3 過去 12 個月內有完成創新營運項目	0	25	50	75	100		
評審項目	沒有	沒有任何基制	指定負責人執行	按基制執行，但未有成效	監控執行，有成效及有自我完善機制	必評項目評分	額外分數項目評分
5.9.4 預留款項用於開發創新營運工具或應用程式	0	25	50	75	100		
5.9.5 獲取創新營運政府資助或基金	0	25	50	75	100		
評審項目	沒有				有獎狀/獎牌	必評項目評分	額外分數項目評分
5.9.6 過去 12 個月內獲得本地/海外創新營運獎項	0				100		
此項總分							

實務指引

1. 定期與員工舉行研討會激發員工創新思維，從而改善或創造新的營運模式。嘉許及獎勵提出創新營運計劃的員工。管理層的參與可以激勵員工及顯示創新營運的重要性。
2. 組織工作小組並預留款項開發及推行創新營運工具或應用程式。
3. 留意政府及相關機構對創新營運電子方案及雲端技術的支援事項。
4. 成就可以包括在創新營運方面獲得本地或海外獎項或嘉許。

本文件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。

星級旅遊服務認可計劃 - 評審準則「餐廳（酒店內）」

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。

應說明清潔的物件的表面及內部結構，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，應加強防治鼠患害蟲的措施。同時，應保留記錄作為日後事故調查或審核的證據。

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。