



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》

餐飲場所



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

2026 年 2 月版

澳門特別行政區政府旅遊局

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
4	神秘顧客服務評核準則.....	6
4.1	安排入座.....	6
4.2a	處理落單.....	6
4.3a	處理上菜.....	7
4.4a	巡枱服務.....	7
4.5	安排付款及道謝道別.....	8
4.6	團隊精神.....	9
4.7	職員儀容及舉止.....	9
4.8	店舖環境.....	10
4.9a	食物質素.....	10
4.10	提升顧客體驗.....	11
4.11	顧客意見.....	11
4.12	特別主題獎 - 綠色飲食.....	12
4.13	特別主題獎 - 關愛服務.....	13
4.14	特別主題獎 - 本地特色.....	14
4.15	特別主題獎 - 創新營運.....	15
4.16	特別主題獎 - 星級有禮商戶.....	16
5	服務管理體系審核準則.....	18
5.1	團隊素質及文化.....	18
5.2	食品衛生控制.....	20
5.3	營運流程.....	22
5.4	持續改善.....	23
5.5	推廣及聲譽.....	24
5.6	特別主題獎 - 綠色飲食.....	25
5.7	特別主題獎 - 關愛服務.....	26
5.8	特別主題獎 - 本地特色.....	27
5.9	特別主題獎 - 創新營運.....	28
5.10	特別主題獎 - 星級有禮商戶.....	29
附件一	31
	工作間和設施清潔程序.....	31
附件二	32
	事故調查及跟進程序.....	32
附件三	33
	神秘顧客服務評核準則（適用於只提供自助餐的餐廳）.....	33
4.2b	餐前介紹及顧客服務.....	33
4.3b	美食區.....	33
4.5b	巡枱服務.....	34
4.9b	食物質素.....	34
附件四	35
	特別主題獎 - 【誠信經營獎】.....	35

1 引言

為鞏固澳門作為“世界旅遊休閒中心”及聯合國教科文組織“創意城市美食之都”的定位，服務質素乃關鍵基石。因此，澳門特別行政區政府旅遊局（以下簡稱“旅遊局”）於 2014 年推出“星級旅遊服務認可計劃”（下稱“本計劃”），旨在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，系統性提升旅遊業及相關行業的服務水平及品質承諾。

“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”、“簡便餐飲場所”和“餐飲場所”三個組別，持有由澳門特別行政區政府旅遊局或市政署發出之有效且符合如下指定場所類別的牌照／准照／登記的餐飲商戶，可因應其自身牌照／准照／登記證明之場所類別，報名申請參加適用之對應組別，規範詳情請參閱“本計劃”之《申請指南》和每年申請公布。

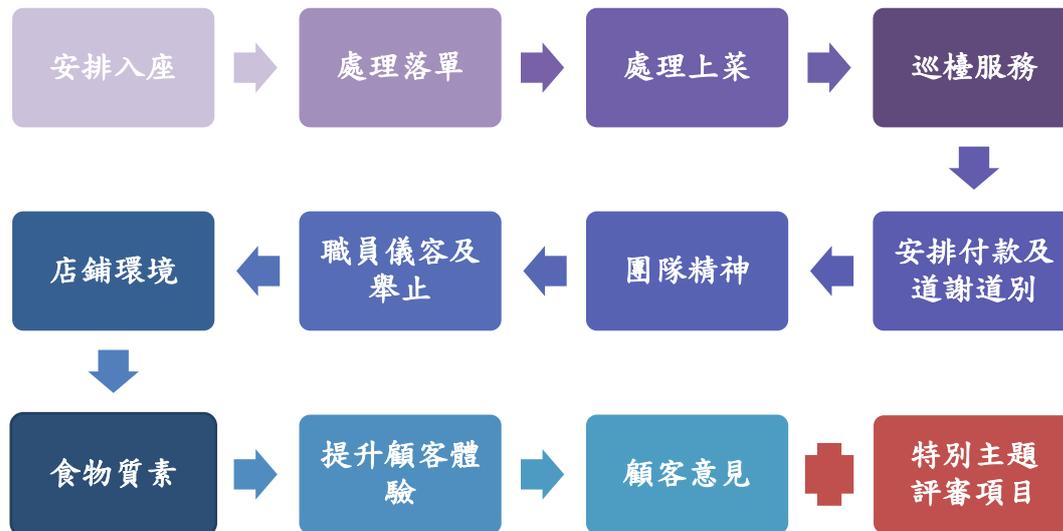
本文件旨在闡述評審的基本概念及關於“餐飲場所”組別的評審準則，希望協助業界為參與此計劃作好準備。

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，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

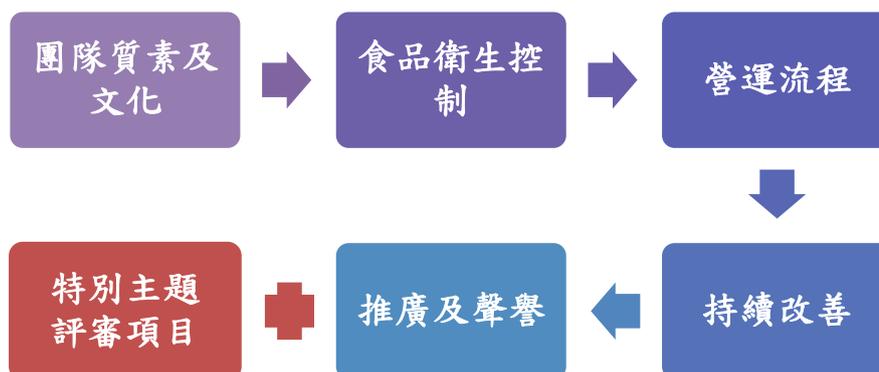
優質的旅遊服務可為旅客帶來稱心滿意的旅遊體驗，使他們留下美好回憶，並於日後與好友分享愉快的經歷。因此，評審的第一部份會以“關鍵時刻”的行為指標及配套為重點，派出神秘顧客為商戶作出服務評估。除了必評項目外，更設有額外分數項目以嘉許在提供服務的過程中表現優秀的商戶。



圖一：“關鍵時刻”的行為指標及配套

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”為全部神秘顧客服務評核項目的總分除以全部適用項目的總數；

“管理體系平均分”為服務管理體系審核項目，也使用相同的方法計算。

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">全方位質素評分</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">全方位服務評審</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">總得分</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">100%</td></tr> </table>	全方位質素評分	全方位服務評審	總得分	100%	=	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">服務表現平均分</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">本年度</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">兩次“神秘顧客服務評核”評分之平均分</td></tr> </table>	服務表現平均分	本年度	兩次“神秘顧客服務評核”評分之平均分	x 70% +	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">管理體系平均分</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">本年度</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">“服務管理體系審核”評分</td></tr> </table>	管理體系平均分	本年度	“服務管理體系審核”評分	x 30%
全方位質素評分															
全方位服務評審															
總得分															
100%															
服務表現平均分															
本年度															
兩次“神秘顧客服務評核”評分之平均分															
管理體系平均分															
本年度															
“服務管理體系審核”評分															

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。

4 神秘顧客服務評核準則

4.1 安排入座

當客人到達餐廳時，迅速接待並帶位有助安排座位，體現對客人重視。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
4.1.1* 以友善的態度說招呼語	0	25	50	75	100		
4.1.2* 迅速招待、了解人數並安排入座	0	25	50	75	100		
4.1.3* 給予／指示餐牌，嘗試了解客戶需求	0	25	50	75	100		
此項總分							

*有禮服務評項（特別主題獎 - 星級有禮商戶獎）

4.2a 處理落單¹

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，滿足客人需要並同時為服務增值，相反，過量推銷只會引起不滿。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	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
4.2a.1* 客人示意後，迅速前來為客人點餐/若掃碼點餐，主動前來講解連結和操作	0	25	50	75	100		
4.2a.2 熟識地回應客人所查詢的餐牌內容	0	25	50	75	100		
4.2a.3* 落單後複述點菜內容和致謝	0	25	50	75	100		
4.2a.4 主動介紹菜式、套餐或優惠內容及規則	0	25	50	75	100		
此項總分							

*有禮服務評項（特別主題獎 - 星級有禮商戶獎）

¹ 如商戶為只提供自助餐的餐廳，評審項目請參考附件三之「4.2b 餐前介紹及顧客服務」。

4.3a 處理上菜²

為了讓顧客感到服務周到，上菜服務禮儀不可忽視，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
4.3a.1 提供適當調味料／醬料	0	25	50	75	100		
4.3a.2 上菜位置適當，並提示客人	0	25	50	75	100		
4.3a.3 送上食物或飲品時，介紹菜品名稱	0	25	50	75	100		
4.3a.4 避免手部直接與食物接觸	0	25	50	75	100		
4.3a.5 上菜正確，沒有漏單	0	25	50	75	100		
4.3a.6 有合理的出餐次序和時間	0	25	50	75	100		
此項總分							

4.4a 巡枱服務³

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
4.4a.1* 當客人有需要時，迅速回應	0	25	50	75	100		
4.4a.2* 以友善的態度回應客人	0	25	50	75	100		
4.4a.3 及時為客人收回已用完的餐具	0	25	50	75	100		
此項總分							

*有禮服務評項（特別主題獎 - 星級有禮商戶獎）

² 如商戶為只提供自助餐的餐廳，評審項目請參考附件三之「4.3b 美食區」。

³ 如商戶為只提供自助餐的餐廳，評審項目請參考附件三之「4.4b 巡枱服務」。

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，但若賬單被延誤或誤算，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
4.5.1 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）	0	25	50	75	100		
4.5.2 客人示意或來到收銀台時，迅速為客人辦理結賬	0	25	50	75	100		
4.5.3 有禮貌地奉上賬單	0	25	50	75	100		
4.5.4 有禮貌地講解費用金額。若以現金支付，向客人交代找贖金額；若以信用卡支付，邀請客人簽卡並交回卡；若以電子平台支付，指示掃碼程序和確認收款成功	不適用	25	50	75	100		
4.5.5* 向客人主動致謝、道別，以及歡迎下次再光臨	0	25	50	75	100		
此項總分							

*有禮服務評項（特別主題獎 - 星級有禮商戶獎）

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 服務員互相補位／幫助、工作時內部溝通友善 ⁴	0	25	50	75	100		
4.6.2 服務員有統一制服、分工明確 ⁴	0	25	50	75	100		
此項總分							

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
4.7.1* 外觀（如臉部、雙手、指甲、頭髮等）清潔	0	25	50	75	100		
4.7.2* 衣服清潔整齊	0	25	50	75	100		
此項總分							

*有禮服務評項（特別主題獎 - 星級有禮商戶獎）

⁴ 評定“星級旅遊服務金獎”、“星級旅遊服務銀獎”和“星級旅遊服務銅獎”時，此項（4.6.1及4.6.2）評分必須不低於70分。

4.8 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
4.8.1 樓面清潔	0	25	50	75	100		
4.8.2 椅子及桌子整潔／沒有破損	0	25	50	75	100		
4.8.3 餐具清潔／沒有破損	0	25	50	75	100		
4.8.4 餐牌清潔／沒有破損	0	25	50	75	100		
4.8.5 空氣流通／室溫舒適	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	0	25	50	75	100		
此項總分							

4.9a 食物質素⁵

客人選擇餐廳時會因為食物質素而定，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，但亦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
4.9a.1 食材外觀吸引	0	25	50	75	100		
4.9a.2 擺盤整齊	0	25	50	75	100		
4.9a.3 食品中沒有異物混入	0	25	50	75	100		
4.9a.4 溫度恰當	0	25	50	75	100		
4.9a.5 味道濃淡合適	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	0	25	50	75	100		
4.9a.7 沒有不合理的味道	0	25	50	75	100		
4.9a.8 烹煮程度恰當	0	25	50	75	100		
此項總分							

⁵ 如商戶為只提供自助餐的餐廳，評審項目請參考附件三之「4.9b 食物質素」。

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* 職員有打招呼並以先生／小姐／女士稱呼客人	0	25	50	75	100		
4.10.2* 在通道與客人相遇，主動打招呼並讓客人先通過	0	25	50	75	100		
4.10.3 可以配合客人的個人化烹調需要，例如少鹽、少油和煮軟等	0	25	50	75	100		
4.10.4* 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		
4.10.5* 職員詢問顧客意見	0	25	50	75	100		
此項總分							

*有禮服務評項（特別主題獎 - 星級有禮商戶獎）

4.11 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
4.11.1 此店物有所值	0	25	50	75	100		
4.11.2* 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(神秘顧客服務評核)總分之總和 / 全部項目總數 ⁶]							

*有禮服務評項（特別主題獎 - 星級有禮商戶獎）

⁶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。

4.12 特別主題獎 - 綠色飲食

隨著永續觀念和維護環境意識日高，社會普及推廣綠色生活及綠色飲食，餐廳經營除顧及環境友善外，同時亦對客人提供相對健康的飲食模式，促進服務更全面地提質發展。

評審項目	評分準則					項目評分
	完全沒有		有，但沒有向客人展示（菜牌、店內宣傳單張/海報）	有，並向客人展示（菜牌、店內宣傳單張/海報）	有且選項多，並向客人展示（菜牌、店內宣傳單張/海報及有媒體報道）	必評項目 評分
4.12.1 提供素食、蔬食或植物肉等綠色餐單選項，及/或菜牌上標註“環保”或“有機”食材的菜式	0		50	75	100	
4.12.2 點餐時提供有食物份量選擇（如個人或雙人套餐、半份菜、例牌等份量的選項）	0		50	75	100	
評審項目	沒有向客人提示/詢問		互動下向客人提示/詢問	主動建議，並講解原由	主動向客人建議，講解並推廣	必評項目 評分
4.12.3 點餐適量提示（服務員建議合適餐量，或太多時及時提示減量）	0		50	75	100	
4.12.4 當有剩菜時，服務員有主動詢問或提示打包帶走	0		50	75	100	
4.12.5 外賣或剩菜帶走時，服務員主動詢問客人是否需要配上包裝袋和餐具	0		50	75	100	
評審項目	完全沒有使用		部分使用	全部使用	全部使用，店內並有宣傳或資料展示	必評項目 評分
4.12.6 外賣食物容器、餐具或包裝等使用環保產品（如由可回收或可降解的材料製成）	0		50	75	100	
此項總分						

4.13 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和關愛社區的服務。從小事上關注有需要的群體和投入社區事務，為社會共建和諧友善的關愛環境。

評審項目	評分準則					項目評分
	完全不具備／不符合／沒提供		部分具備／符合／有提供	全部具備／符合／有提供；但沒標示	全部具備／符合／提供；並有標示／宣傳／推廣	必評項目 評分
4.13.1 設有關愛桌；和／或有預留合適位置或空間；和／或有可移動桌椅供有需要人士（如輪椅）使用。並於當眼處有標示	0		50	75	100	
4.13.2 無障礙出入口（入口有足夠空間讓使用輪椅或其他行動裝置的人士進出；門為自動門／沒有門／已開；或地面平順沒有台階）	0		50	75	100	
4.13.3 無障礙路線（至少有一走道能讓輪椅或其他行動裝置的人士通達用餐區、食品區及洗手間等主要設施；無障礙動線上沒有堆滿物品；地面沒有台階）	0		50	75	100	
4.13.4 長者友善設施（如餐牌字體較大及有圖示；廳面光線充足；地面明亮防滑；走道沒有台階；高齡等位設座及優先；洗手間指示明顯清晰；有扶手等等）。	0		50	75	100	
4.13.5 具備兒童餐具及餐椅供兒童使用	0		50	75	100	
4.13.6 兒童或長者友善餐單（如具備軟嫩食物和／或烹調清淡的菜式供選擇；餐牌有熱量、高纖、低鹽、少糖和少油等標示）。	0		50	75	100	
此項總分						

4.14 特別主題獎 - 本地特色

澳門是一個多元化共融的地方，包容並蓄，中西飲食文化交融和薈萃下發展出的美食別具本地特色，本地美食文化的推廣與傳承意義重大。

評審項目	評分準則					項目評分
	完全不是或沒有		部分有，但比例少/展示不多，且不明顯	有，比例較多/展示明顯(菜譜、宣傳單張/海報、官方網站)/人員互動時才講解且較簡單	有，比例較多並主動詳細介紹/展示明顯充裕(菜譜、宣傳單張/海報、官方網站及媒體報道)	必評項目 評分
4.14.1 廚師烹調技藝傳承自本澳餐飲界的名廚/師傅；或來自祖傳(於店內宣傳品/菜牌/官方網站列出的介紹)	0		50	75	100	
4.14.2 餐牌具澳門土生葡人傳統的菜式(於店內宣傳品/菜牌/官方網站列出的介紹)	0		50	75	100	
4.14.3 具澳門本土特色/特徵的菜式(於店內宣傳品/菜牌/官方網站列出的介紹)	0		50	75	100	
4.14.4 具葡國及/或澳門土生葡人傳統菜式，及/或具澳門本土特色/特徵的菜式，且服務員有向顧客推廣該特色。	0		50	75	100	
4.14.5 餐廳內具有推廣澳門本土餐飲特色或本土文化的元素(在店內裝修/裝飾/擺設/宣傳品/菜牌/擺盤/官方網站或電子平台有顯著的呈現或列出介紹)	0		50	75	100	
此項總分						

4.15 特別主題獎 - 創新營運

隨電子科技日趨普及，為餐飲服務提供了便利亦帶來革新機遇，用之以優化顧客的用餐體驗、增加營運效益和創造出新的服務模式，創新績效和為餐飲服務提質。

評審項目	評分準則					項目評分
	沒有		只提供一個途徑/選項/基本模組/資料簡單	提供多個途徑/選項/符合或深化模組/資料詳盡但沒更新；	提供多元化途徑/選項/符合及深化模組/資料詳盡且最新；並有宣傳推廣	必評項目 評分
4.15.1 使用電子平台作線上宣傳和推廣；和／或提供電子優惠券或折扣碼（如自設網站或應用程式，又或透過其他線上平台或媒體）	0		50	75	100	
4.15.2 使用系統（如 POS）處理落單、系統出單及收費等程序	0		50	75	100	
4.15.3 提供電子餐牌，如平板電腦或線上閱覽（掃碼連接到應用程式／網頁上的餐牌）	0		50	75	100	
4.15.4 具線上或電子點餐系統，如可用點餐機、平板電腦或桌上二維碼連接應用程式或線上平台等進行點餐	0		50	75	100	
4.15.5 提供線上外賣服務（如自設線上平台或應用程式；透過加盟其他線上平台如 mFood／澳覓／閃送外賣等提供外賣服務）	0		50	75	100	
4.15.6 接受非現金式支付，如電子支付的聚易用／澳門通／Mpay／雲閃付／掃碼／支付應用程式／信用卡等等	0		50	75	100	
					此項總分	

4.16 特別主題獎 - 星級有禮商戶

有禮待客不僅呈現商戶優質服務水平和專業素養，更是提升旅客體驗、城市形象及服務質素的關鍵元素，而前線餐飲人員在有禮都市形象建設、展示以及旅客用餐體驗上擔當著非常關鍵角色。

星級有禮商戶獎之“神秘顧客服務評核”的評分，由上述 11 個“關鍵時刻” (4.1-4.11) 中部分評審項目及其相應得分而構成						
評審項目	評分準則					項目評分 必評項目 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	
4.1.1* 以友善的態度說招呼語	0	25	50	75	100	
4.1.2* 迅速招待、了解人數並安排入座	0	25	50	75	100	
4.1.3* 給予／指示餐牌，嘗試了解客戶需求	0	25	50	75	100	
4.2a.1* 客人示意後，迅速前來為客人點餐／若掃碼點餐，主動前來講解連結和操作	0	25	50	75	100	
4.2b.1# 主動介紹自助餐供應時間、可用餐時間						
4.2a.3* 落單後複述點菜內容和致謝	0	25	50	75	100	
4.2b.4# 離開前有致謝和道別						
4.4a.1* 當客人有需要時，迅速回應	0	25	50	75	100	
4.4b.1# 當客人有需要時，迅速回應						
4.4a.2* 以友善的態度回應客人	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						
4.5.5* 向客人主動致謝、道別，以及歡迎下次再光臨	0	25	50	75	100	
4.7.1* 外觀 (如臉部、雙手、指甲、頭髮等)清潔	0	25	50	75	100	
4.7.2* 衣服清潔整齊	0	25	50	75	100	
4.10.1* 職員有打招呼並以先生／小姐／女士稱呼客人	0	25	50	75	100	
4.10.2* 在通道與客人相遇，主動打招呼並讓客人先通過	0	25	50	75	100	
4.10.4* 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	
4.10.5* 職員詢問顧客意見	0	25	50	75	100	
4.11.2* 客人感到賓至如歸	0	25	50	75	100	
總分 (星級有禮商戶獎的神秘顧客服務評核) 即“關鍵時刻” (4.1-4.11) 中部分經指定的評審項目之得分和						

#4.2b.1, 4.2b4, 4.4b.1 及 4.4b.2>> 適用於只提供自助餐的餐廳

實務指引

- 保持環境舒適整潔，室溫宜人，光線和氣氛到位等都是建立第一好印象的重要組成：
- 員工穿著整齊，儀容整潔，不配戴過度配飾，團隊氣氛及神態精神奕奕等，都是專業形象表現，為顧客帶來信心；主動迎客，入門即親善有禮地打個招呼，建立好第一印象；與顧客互動時善用魔術用語如“請”、“謝謝”、“很高興為您服務”等，令顧客感到被尊重；服務結束前收集顧客意見，分析其體驗感和回饋，確保服務符合需求和期望；主動送客，並善用魔術用語道謝、道別和歡迎再次來臨。
- 服務期間時刻保持和展示親善、專業而有禮的服務態度；就顧客需求迅速回應，以及避免顧客長時間等待；主動關注和了解顧客的需要和意向，提供詳細解答；對餐廳和菜品充分瞭解，為顧客提供全面的資訊和解釋特色；站在顧客的立場了解顧客的實際需要，並按顧客需求推薦最合適的選擇。
- 倘遇意外或失誤發生，及時和主動與顧客互動，正視和回應顧客訴求，採取有效措施解決問題，在過程中保持謙恭而有禮的良好態度，緩解顧客的不滿情緒，令服務回復優質，使顧客重拾信心。

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 人員分工 ⁷	0	25	50	75	100		
5.1.5 內部溝通與協調 ⁷	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，例如清潔員和服務員，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、上菜服務和結賬）之間的運作。

⁷ 評定“星級旅遊服務金獎”、“星級旅遊服務銀獎”和“星級旅遊服務銅獎”時，此項評分必須不低於70分。

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。
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)食物的工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。

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	
	沒有任何流程或規範	製定流程或規範但沒指定負責人	有製定並指定負責人跟進	按規定執行及向客人展示/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							

*有禮服務評項（特別主題獎 - 星級有禮商戶獎）

實務指引

1. 基本服務包括從預訂到結賬的客戶服務，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。

5.4 持續改善

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	
	沒有任何流程或規範	製定流程或規範但沒指定負責人	有製定並指定負責人跟進	按規定執行及向客人展示/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
5.4.1* 款客之道	0	25	50	75	100		
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							

*有禮服務評項（特別主題獎 - 星級有禮商戶獎）

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。

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 (成就)	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 ⁸]							
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. 宣傳可以包括通過報社、新聞媒體、電視等外部媒介、建立網站或廣告媒體等進行。
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。

⁸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。

5.6 特別主題獎 - 綠色飲食

鼓勵商戶在提供服務時，多實踐和推廣綠色飲食。多向客人推廣珍惜食物；多採用對人和環境無害的食材和產品，多選用可重用或可降解、於生產製造、使用時及銷毀過程無污染的產品；商戶可以透過審慎使用能源提升效益，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個城市都需要面對的重要課題，若商戶在源頭做好食材管理和運用、點餐時推動惜食文化、將剩食和廚餘分類、分管，以及分揀可回收及不可回收的，並經收集商轉到廚餘再造商作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
5.6.1 節約能源／減排的管理措施	0	25	50	75	100	
5.6.2 食材運用和管理實踐綠食措施	0	25	50	75	100	
5.6.3 廚餘、剩食和資源回收等的管理措施	0	25	50	75	100	
5.6.4 採用環保餐具和產品	0	25	50	75	100	
5.6.5 針對環保工作的員工培訓	0	25	50	75	100	
評審項目	完全沒有相關概念或認知	有認知及有資料搜集，但未有參加	有參加推廣活動，但沒有參加資格認證或競逐獎項/嘉許	有參加競逐，但沒獲獎項、嘉許或認可	參與並有獲獎項/嘉許/認可	評審項目
5.6.6 有否參加任何推動綠色飲食發展的計劃？或過去 24 個月有否獲任何綠色飲食相關的認可資格、獎項或嘉許	0	25	50	75	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. 採購和使用有標籤或認證的天然有機食材、環保餐具及環保清潔劑。
3. 食材管理制度和烹調具環保考量，如綠色採購通道（本地或就近採購優先），量化監控減少過期過量積存而造成浪費，適溫／節能減碳烹飪方式等。
4. 愛惜食物避免浪費，將剩餘食材或食物轉贈有需要的機構或人士。
5. 為廚餘建立分類、回收及處理等措施和指引，清晰分類可回收及不可回收，收集後按序處理，如購置廚餘機或切碎機等設備、或送廚餘回收中心。
6. 針對環保工作為員工提供相應的指引和培訓，指導正確處理方法和向客人推廣。
7. 參與和響應有助推動綠色飲食發展的相關活動和計劃如“廚餘回收先導計劃”、“惜食店”等等。
8. 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。

5.7 特別主題獎 - 關愛服務

鼓勵商戶共同為社會努力，除提供優質服務外並同時關注傷健共融，關愛服務，社區友好，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
5.7.1 有關顧傷／健／長／幼／孕婦／輪椅人士等客人需要的措施	0	25	50	75	100	
5.7.2 有聘請及關顧傷健或長者職員的措施	0	25	50	75	100	
5.7.3 設有與視聽或語言障礙的顧客有效溝通的措施	0	25	50	75	100	
5.7.4 關愛員工的措施	0	25	50	75	100	
評審項目	完全沒有	有，並有紀錄；12個月內總數達1-10小時	有，並有紀錄；12個月內總數達11-20小時	有，並有紀錄；12個月內總數達21-40小時	有，並有紀錄；12個月內總數達41小時或以上	必評項目 評分
5.7.5 過去12個月，曾經組織、或參與、又或鼓勵員工參加有關回饋澳門社會的公益事務或社會福利活動	0	25	50	75	100	
評審項目	完全沒有	有，12個月內總參與數量在3項或以下	有，12個月內總參與數量在4-6項	有，12個月內總參與數量在7-9項	有，12個月內總參與數量在10-12項	必評項目 評分
5.7.6 過去12個月，曾經組織、或參與有助促進社區經濟、質素提升、和善有禮和共融等發展的相關事務和活動	0	25	50	75	100	
此項總分						

實務指引

- 有關顧傷健客人需要，例如制定傷健客人服務指引。
- 聘用傷健人士，提供培訓及工作指引；分配適當工作如腿部傷殘者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；保持聘用和關顧長者員工等。
- 提供無障礙設施支援予職員如無障礙入口、無障礙動線、殘疾人士洗手間或扶手等。
- 關顧有特別需要客人，提供合適的附助設備如點字餐牌／發聲餐牌／發聲點餐應用程式或書寫工具等。
- 關愛員工，提供友善和互相尊重的工作環境，制定保障員工職業健康和安全的措施，讓員工更安心和更具動力發自內心關愛和服務顧客。
- 回饋社會，為有需要人士提供協助，鼓勵員工積極參與公益活動。
- 關愛社區，積極參與有助促進社區經濟、服務提質、有禮和善等社區友好的活動或推廣計劃，以及進行關愛傷／健／長／幼、捐贈和送暖活動等等。

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
5.8.1 具顯著的澳門多元文化特點或特徵的招牌菜，且食譜或配方傳承自祖輩或原創。	0	25	50	75	100	
5.8.2 廚師烹調技藝傳承自本澳餐飲界的師傅，和／或祖輩傳承下來	0	25	50	75	100	
5.8.3 餐牌菜式明顯呈現到澳門多元文化特點或烹調技藝	0	25	50	75	100	
5.8.4 有用澳門本地製作／具本澳特色／傳承傳統製作技藝的醬料或食材	0	25	50	75	100	
評審項目	菜式完全不具澳門本土特色	具澳門本土特色，開業達10年或以下	具澳門本土特色，開業達11-25年	具澳門本土特色，開業達26-50年	具澳門本土特色，開業達51年或以上	必評項目評分
5.8.5 在澳門開業歷史悠久且菜式具澳門特色	0	25	50	75	100	
評審項目	完全沒有相關概念或認知	有認知及有資料搜集，但未有參加	有參加推廣活動，但沒有參加資格認證或競逐獎項/嘉許	有參加角逐，但沒獲獎、嘉許或認可	參與並有獲獎項/嘉許/認可	必評項目評分
5.8.6 有否參加推動本澳飲食特色發展的活動？過去24個月曾獲有關澳門特色飲食的獎項、嘉許、資格；或獲知名媒體報導	0	25	50	75	100	
此項總分						

實務指引

1. 研發原創或祖傳具澳門本土特色的菜餚，定期推出富有本地特色的招牌菜。
2. 選材和烹調技藝或方式能顯著呈現出澳門多元飲食文化共融的特色。
3. 烹調技藝傳承自本澳餐飲界的廚師或祖傳，並進而將技藝和菜式提升更高水平，以及傳授給予新一代讓技藝菜譜得以傳承。
4. 採用本土製作、傳承傳統製作技藝或具本地特色風味的醬料／食材烹調菜餚。
5. 成就可以包括獲得本地或海外有關在特色飲食的獎項或嘉許，或／和特色店資格。

5.9 特別主題獎 - 創新營運

智慧旅遊為未來的趨勢，透過善用電子方案、雲端技術、線上媒體平台、互動行銷、持續優化和提質等策略，創新營運管理和顧客服務，為旅客及市民帶來更便捷和優質服務，同時創新營運效益及優化用餐體驗。

評審項目	評分準則					項目評分
	完全沒有任何構想/計劃/措施/項目/機制	有留意並進行資料收集或前期構想	已按計劃/措施/機制執行	指定負責人跟進及過去 12 個具執行紀錄	指定負責人跟進及過去 24 個具執行紀錄	
5.9.1 結合新媒體/平台進行創新營運	0	25	50	75	100	必評項目評分
5.9.2 進行或參與有助於實現營運創新的項目和相關工作	0	25	50	75	100	
5.9.3 鼓勵員工提出或參與有助實現創新營運的措施/機制	0	25	50	75	100	
評審項目	完全沒有或最近一次於 5 年前	最近一次於過去 5 年內	最近一次於過去 4 年內	最近一次於過去 3 年內	最近一次於過去 2 年內	必評項目評分
5.9.4 採用數位科技優化流程、效率和/或服務質素的相關措施或工作	0	25	50	75	100	必評項目評分
評審項目	完全沒有相關概念或認知	有認知及有資料搜集，但未有參加	有參加推廣活動，但沒有參加資格認證或競逐獎項/嘉許	有參加角逐，但沒獲獎、嘉許或認可	參與並有獲獎項/嘉許/認可	
5.9.5 有否參加相關推廣活動？過去 24 個月內獲得本地/海外創新營運相關獎項或嘉許	0	25	50	75	100	必評項目評分
此項總分						

實務指引

- 經營和行銷結合新媒體影響力（如直播、打卡、快閃、網路評分和妥善消費社群互動等），並透過餐點擺盤、包裝、環境裝潢等視覺氛圍創新營運模式和業務。
- 留意並參與政府或機構舉辦有關創新營運、電子方案、雲端技術、線上行銷、持續優化和提質等推廣和培訓活動、支援計劃和事項。
- 主動結合政府、社會的活動、節日、熱點，開展創新推廣、營銷、運營等有助於提升商戶知名度、管理效率、服務質量的系統或項目。
- 定期與員工研討並激發創新思維，鼓勵改善或創新營運模式；管理層的參與和嘉許，有助激勵員工經驗分享、提出新點子和創新營運計劃。
- 營運管理上採取應變模式、透過數位科技（線上和電子化）簡化營運流程和管理、優化員工溝通、善用線上課程積極培訓等，為營運管理創新模式和提質增值。
- 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。

5.10 特別主題獎 - 星級有禮商戶

前線人員謙恭有禮和親善的服務態度，有賴於商戶內部管理體系、獎勵機制、團隊合作，以及管理層重視等因素的驅動，故此，日常管理上的強化、貫徹推動有禮理念和工作配套都非常關鍵；而員工間融洽有禮的合作態度，更是餐飲前線人員向客人展示親切有禮和專業服務素養的前置基礎。

評審項目 (對客人的基礎服務)	評分準則					項目 評分
	沒有任何流程或規範	製定流程或規範	指定負責人統理和跟進	員工按規範執行，向客人展示	監控執行成效及持續改善	必評項目 評分
5.3.1 基本服務	0	25	50	75	100	
5.4.1 款客之道	0	25	50	75	100	
5.4.2 客戶意見及投訴處理	0	25	50	75	100	
評審項目 (對外和對內的有禮措施/項目/機制)	沒有構想或計劃(措施/項目/機制)	有構想或計劃，但未具體或規範化	具體或規範化，但未指定負責人執行和跟進	指派人員並按規範執行，但未有成效	定期監控執行成效，並具持續改善機制	必評項目 評分
5.10.1 有禮的實務指引、話術和行動指標(對客及對同僚)	0	25	50	75	100	
5.10.2 禮貌表現技巧和行為的崗位培訓(商戶自己進行的在職培訓)	0	25	50	75	100	
5.10.3 員工有禮服務的回饋機制(受到客戶表揚)	0	25	50	75	100	
5.10.4 有禮表現評核機制(定期檢視服務水平和團隊氛圍，並跟進報告)	0	25	50	75	100	
評審項目	完全沒有進行或參與	沒有，但有留意及進行資料收集為未來部署	有進行或參與，並指定負責人跟進	參與並跟進，但沒有檢視或評估成效	持續檢視和評估成效，並調整優化	必評項目 評分
5.10.5 組織或參與有助建設“有禮”企業服務文化和團隊意識氛圍(對客人和對同僚)的活動	0	25	50	75	100	
5.10.6 組織或參與有禮待客的培訓或推廣活動(由他方主辦)	0	25	50	75	100	
此項總分						

實務指引

1. 建立有禮待客的工作守則，引導員工在日常接待工作中向顧客執行有禮待客相關服務流程和標準，服務人員應清楚知道接待顧客的每個步驟和注意事項。
2. 制定具體化的有禮服務實務指引、表現技巧和行動指標，教導和向員工展示有禮呈現技巧，例如基本禮儀，應對說明，肢體語言，表情管理，魔術用語，服務中不當行為與不當用詞等。
3. 餐飲運作和服務流程有賴不同範疇員工合力完成，環環相扣且相互影響，員工間良好的合作氛圍、和善共融的工作環境、有禮有節的溝通和互動模式，有之內形之外，是向客人展現優質服務和有禮素養的基礎。
4. 企業文化是管理風格和價值觀顯現，是全體員工共同具有的內心態度和行為凝聚，打造有禮企業文化和團隊氛圍，營造和推動待客以至對待同事均以親善有禮的態度。
5. 由關顧和激勵員工出發，自內向外推動“以人為本，以禮相待”服務理念、意識和態度。透過管理層示範、內部溝通及團隊合作，建立重視有禮的企業文化，營造互相支持、以人為本、以禮相待的氛圍和工作環境。
6. 定期為員工進行有禮服務的在職培訓並定時重複，涵蓋服務態度、溝通技巧及行動指標，協助員工在實際服務中掌握一致及可落實的服務標準，並透過重複提示員工時刻保持高度注意和貫徹執行。
7. 定期進行會議促進內部溝通、傳遞服務理念和價值觀、服務承諾、服務內容的更新、服務技巧和知識的重溫、近期的顧客投訴個案分享等。同時鼓勵員工就待客態度、服務細節及顧客體驗等提出建議。
8. 對得到客戶讚賞有禮的員工，應予以表揚和設獎勵激勵，如設記錄及回饋機制，透過嘉許、獎勵或內部表揚，肯定員工良好有禮表現，促進正向循環。
9. 制定自我有禮表現評價，讓員工透過自我檢視思考更願意從心出發提升服務質素。
10. 積極組織或參與由政府、行業或相關機構舉辦的有禮待客或優質服務項目及活動，持續提升服務意識與實務能力。

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。

附件三

神秘顧客服務評核準則（適用於只提供自助餐的餐廳）

4.2b 餐前介紹及顧客服務

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。

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
4.2b.1* 主動介紹自助餐供應時間、可用餐時間	0	25	50	75	100	
4.2b.2 主動清晰介紹美食區分類及位置	0	25	50	75	100	
4.2b.3 主動介紹特別推介	0	25	50	75	100	
4.2b.4* 離開前有致謝和道別	0	25	50	75	100	
此項總分						

*有禮服務評項（特別主題獎 - 星級有禮商戶獎）

4.3b 美食區

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
4.3b.1 提供足夠及合適的餐具	0	25	50	75	100	
4.3b.2 提供調味料／醬料	0	25	50	75	100	
4.3b.3 食物名稱有正確顯示	0	25	50	75	100	
4.3b.4 食物適當地分類擺放	0	25	50	75	100	
4.3b.5 食物供應充足，有及時補充食物	0	25	50	75	100	
4.3b.6 擺放食物的檯面經常保持清潔	0	25	50	75	100	
4.3b.7 取餐區職員態度友善	不適用				100	
此項總分						

4.5b 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
4.4b.1* 當客人有需要時，迅速回應	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	0	25	50	75	100	
4.4b.3 客人用餐中途離座時，主動幫客人折疊好餐巾	不適用				100	
此項總分						

*有禮服務評項（特別主題獎 - 星級有禮商戶獎）

4.9b 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
4.9b.1 食材外觀吸引	0	25	50	75	100	
4.9b.2 取餐區食物擺放整齊美觀	0	25	50	75	100	
4.9b.3 食品中沒有異物混入	0	25	50	75	100	
4.9b.4 溫度恰當	0	25	50	75	100	
4.9b.5 味道濃淡合適	0	25	50	75	100	
4.9b.6 食材與餐牌描述或餐廳職員的介紹相符	0	25	50	75	100	
4.9b.7 沒有不合理的味道	0	25	50	75	100	
4.9b.8 烹煮程度恰當	0	25	50	75	100	
此項總分						

附件四

特別主題獎 – 【誠信經營獎】

【誠信經營獎】為“星級旅遊服務認可計劃”與“誠信店認可計劃”合作項目，目的在鼓勵商戶共建安心消費和優質服務的旅遊環境。

【誠信經營獎】為商戶在報名申請參加“星級旅遊服務認可計劃”時之自由選擇競逐獎項，商戶競逐本獎與否並不會影響其於“星級旅遊服務認可計劃”其他獎項的達標和獲獎資格評定。

而選擇競逐【誠信經營獎】的商戶，須接受按以“最佳誠信店”評審標準*進行的實地評審，以評定獲獎資格，而商戶在接受上述評審前須已具備“誠信店認可計劃”的“誠信店”認可資格。

步驟：



“星級旅遊服務認可計劃”特別主題獎之【誠信經營獎】頒發給已具備“誠信店認可計劃”的“誠信店”認可資格，且於誠信經營相關評分項目取得最高總得分之“星級旅遊服務商戶獎”獲獎商戶，以鼓勵商戶共建安心消費的旅遊環境。

*評審項目詳情可參閱：<https://www.consumer.gov.mo/Shop/BestCertedShop.aspx?lang=zh&year=2025>