



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

旅行社界別



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

2023年5月版

目錄

1	引言	3
2	全方位服務質素評審基準	3
2.1	「神秘顧客服務評核」	4
2.2	「服務管理制度審核」	5
2.3	獎項體系與評審項目	6
3	評分類項、組成和比例	6
3.1	評分類項	6
3.2	評分組成和比例	7
4	「神秘顧客服務評核」準則	8
4.1	基本訪客接待	8
4.2	環境、設施及儀表	9
4.3	境外服務 - 查詢服務（櫃檯）	10
4.4	境外服務 - 查詢服務（熱線）	12
4.5	境內服務 - 查詢服務（櫃檯）	14
4.6	境內服務 - 查詢服務（熱線）	16
5	「服務管理制度審核」準則	18
5.1	基本服務管理	18
5.2	境外服務 - 業務流程管理	20
5.3	境內服務 - 業務流程管理	23
6	附錄	26
6.1	「星級旅遊服務商戶獎」評分表	26
6.2	「星級旅遊服務金獎 - 境外服務」評分表	28
6.3	「星級旅遊服務金獎 - 境內服務」評分表	31

1 引言

澳門特別行政區政府旅遊局（以下簡稱“旅遊局”）於二零一四年首先向餐飲業界推出「星級旅遊服務認可計劃」（下稱“本計劃”），目的在確立旅遊業相關界別服務質素標準，透過認可和表揚提供卓越服務及推行優良服務管理的商戶，鼓勵和支持提升服務質素及推廣品質承諾。於二零一六年將本計劃推展至旅行社界別，並綜合旅遊業界意見和本澳持牌旅行社的經營實務情況（如境外旅行團、境內旅行團、自由行套票、票務和汽車租賃服務等等），讓持牌旅行社均可申請參與，鼓勵和推動本澳優質旅行社服務。

本文件旨在闡述本計劃之評審基本概念和評審準則，以助業界了解和參與本計劃。與此同時，商戶亦可善用之以不時進行自我評估，透過自我評核和追蹤自身服務表現，持續查找精善和優化空間。

2 全方位服務質素評審基準

「星級旅遊服務認可計劃」的評審是基於旅客的體驗，並綜合條件分析旅行社的角色、功能及服務的價值，全方位分析服務質素為設計藍本，檢視及評估參加商戶的整體服務質素和表現。

■ 旅行社的角色

旅行社在整個旅遊產業中扮演著策劃、預訂、統籌及最終執行等角色，旅客獲得的大多數旅遊服務，由各個不同供應商透過旅行社而綜合呈現，旅行社則發揮其功能以確保旅客獲得良好的旅遊體驗。

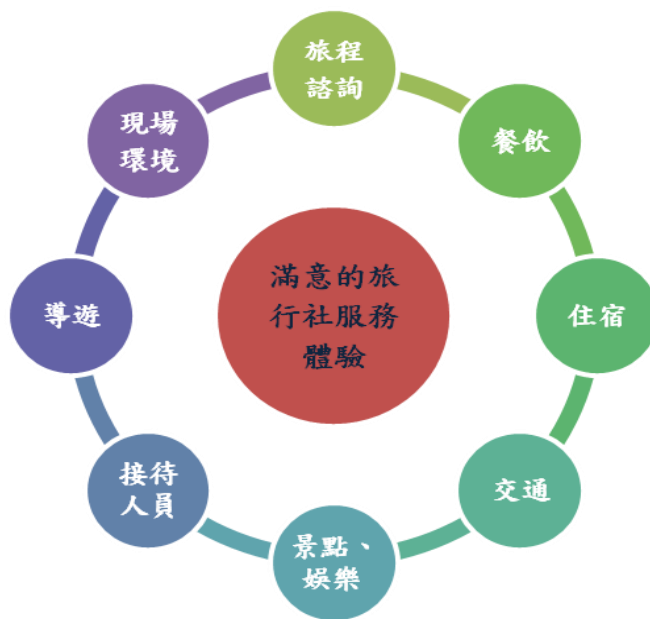
■ 旅行社的功能

旅行社的聲譽無可避免地會受到合作夥伴的服務質量所影響，不能獨善其身，故除了要控制自身的服務質量外，旅客在旅遊時所體驗的服務細節都依賴不同合作夥伴所供應的服務和產品，如旅程中之餐飲、住宿、交通、景點和娛樂等，旅行社必須慎選和監控合作夥伴的服務，確保整體服務水平能使旅客滿意。

■ 旅行社服務的價值

旅行社作為中介機構協助旅客計劃出切合預期和需要的行程、選擇物有所值的旅遊服務及妥善安排所需服務，讓旅客享受到旅遊的樂趣，及從中獲取值得回味和與人分享的經歷。此外，為旅客提供便捷和貼心的服務，提供充裕資訊、專業和適切所需的方案，令旅客節省精力和時間也是旅行社所提供服務價值的重要部分。

圖一：構成滿意旅遊體驗的主要因素



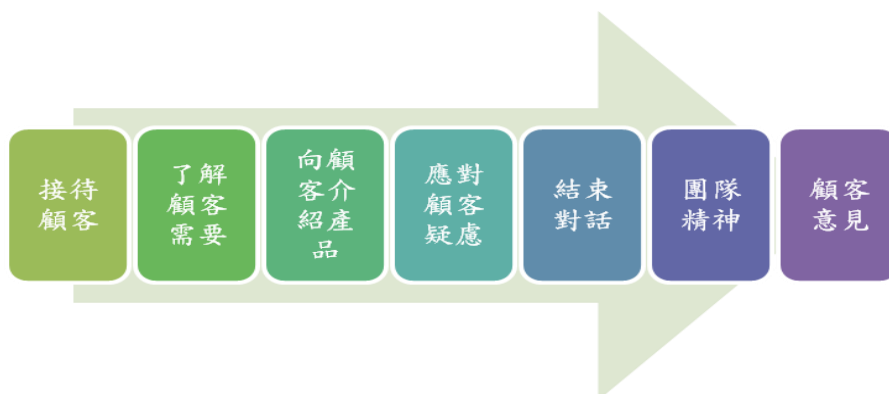
故此，本計劃旅行社界別的評審主要以「神秘顧客服務評核」和「服務管理體系審核」兩大評審方式，對旅行社營業點之基本運作及業務的表現作出評審。評審結果決定參加商戶是否具備足夠的條件獲得「星級旅遊服務商戶獎」和「星級旅遊服務金獎」。連續3年獲得「星級旅遊服務金獎」的商戶，將獲頒「星級旅遊服務卓越大獎」。

2.1 「神秘顧客服務評核」

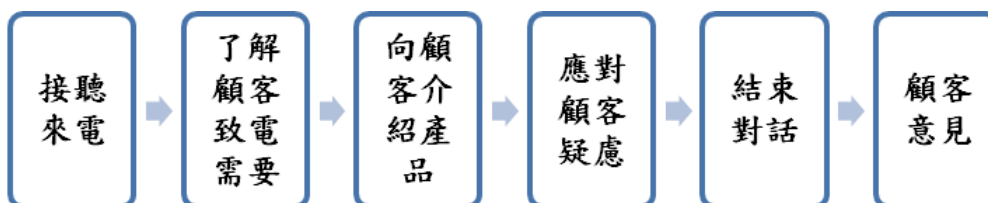
旅客在整個旅程中所體驗到的服務，主要受旅行社業務合作伙伴所影響。當中由旅行社完全控制的部分，主要是旅行社職員直接與旅客互動的業務查詢服務，互動的查詢過程中能協助旅客個別性地解決計劃旅程上遇到的問題，以及視客人所需點出重要環節等，也是旅行社服務有別於網上自助式單向選購服務的主要原因。

故此，「神秘顧客服務評核」以旅行社的查詢服務為主體，以「關鍵時刻」的行為指標作為評核重點，對商戶前線員工的服務態度、技巧及專業知識進行評核。

■ 「關鍵時刻」的行為指標 - 櫃檯查詢服務



■ 「關鍵時刻」的行為指標 - 熱線查詢服務



評核期間，由神秘顧客在不預先通知和不透露身份的情況下，對競逐獎項的營業點進行4次「神秘顧客服務評核」的暗訪評核。當中，除必評項目外，更設有額外分數項目以肯定商戶在完善服務及業務流程管理方面，付出的努力和一些值得鼓勵和表揚的成果。此外，為切合不同服務的模式，分別制定了適用於評核境外／境內包括電話熱線和現場櫃位查詢服務的評核重點，按營業點所選擇參與競逐的獎項而接受相應的查詢服務評核。

■ 「神秘顧客服務評核」的評核重點包括以下服務元素：

神秘顧客服務評核	評核項目		評核重點	相關獎項
	1. 基本訪客服務		營業時間內是否有職員在現場當值	星級旅遊服務商戶獎 星級旅遊服務金獎
	2. 環境、設施及儀表		提供合適的環境和設施接待訪客	
A. 查詢服務	<ul style="list-style-type: none"> 境外 境內 	櫃位及熱線提供的澳門 <u>境外</u> 旅遊服務詳情	<ul style="list-style-type: none"> 境內服務 境外服務 	

註：競逐星級旅遊服務商戶獎，在神秘顧客服務評核方面需評核項目1+2；
若競逐星級旅遊服務金獎，則需評核1+2及A（境外或／和境內）。

2.2 「服務管理制度審核」

「服務管理體系審核」是在有預先通知的安排下，由專業管理體系審核人員對競逐獎項的營業點，進行1次管理體系現場審核，除了必評項目外，更設有額外分數項目以肯定商戶在完善服務及業務流程管理方面，付出的努力和一些值得鼓勵和表揚的成果。

■ 「服務管理制度審核」審核重點包括以下管理元素：

服務管理體系審核	評核項目		評核重點	相關獎項
	3. 基本服務管理		團隊素質和服務文化的建立和旅客投訴和突發事件的處理	星級旅遊服務商戶獎 星級旅遊服務金獎
	B. 業務流程管理	<ul style="list-style-type: none"> 境外 境內 	服務相關的流程的策劃、資源調配、日常運作及監督及關鍵設施的維護工作等	

註：競逐星級旅遊服務商戶獎，在服務管理體系審核方面需評核項目3；
若競逐星級旅遊服務金獎，則需評核3及B（境外或／和境內）。

2.3 獎項體系與評審項目

綜合了「神秘顧客服務評核」和「服務管理體系審核」之最終得分的評審結果，決定參加商戶是否具備足夠的條件被推薦獲頒「星級旅遊服務商戶獎」和「星級旅遊服務金獎」。連續3年獲得「星級旅遊服務金獎」的商戶，將獲推薦頒「星級旅遊服務卓越大獎」。

獎項頒發		評核項目	評核重點	
星級旅遊服務卓越大獎	星級旅遊服務金獎	星級旅遊服務商戶獎	1. 基本訪客服務	營業時間內是否有職員在現場當值
		• 境外服務 • 境內服務	2. 環境、設施及儀表	提供合適的環境和設施接待訪客
			3. 基本服務管理	團隊素質和服務文化的建立和旅客投訴和突發事件的處理
	• 境外服務 • 境內服務	A. 查詢服務	• 境外	櫃位及熱線提供的澳門 <u>境外</u> 旅遊服務詳情
			• 境內	櫃位及熱線提供的澳門 <u>境內</u> 旅遊服務詳情
		B. 業務流程管理	• 境外	服務相關的流程的策劃、資源調配、日常運作及監督及關鍵設施的維護工作等
✓ 連續3年獲得「星級旅遊服務金獎」的商戶，將獲頒「星級旅遊服務卓越大獎」				

註：(a) 以上評核項目，1、2及A為「神秘顧客服務評核」範疇；3及B為「服務管理體系審核」範疇。
(b) 同時提供境外及境內服務的旅行社，可視需要參與相應境外或／和境內的相關評審。

3 評分類項、組成和比例

3.1 評分類項

評分是按本文件第4章「神秘顧客服務評核」準則及第5章「服務管理制度審核」準則，評估商戶營業點之表現，當中分必評項目及額外分數項目兩大類別：

■ 必評項目：

必評項是就所列示之評定項目，必須從相應評分等級中，選出最適合／最貼近申請商戶表現的一欄（分數值）。如申請商戶的現況界乎兩個級別之間，則以該兩級別相應分數的平均值代表（例如：申請商戶的現況界乎75分與100分之間，則為87.5分）。

■ 額外分數項目：

如果申請商戶符合評分要求即可給予100分的得分，否則該評定項目會被評為“不適用”項目。

3.2 評分組成和比例

3.2.1 「星級旅遊服務商戶獎」

「星級旅遊服務商戶獎」總分是由以下項目和既定比例計算所得。參加商戶（營業點）符合《申請指南》第4章（認可程序）所述之條件將獲頒此獎項。

星級旅遊服務商戶獎 總得分	「神秘顧客服務評核」 本年度四次得分之平均分		+	「服務管理體系審核」 本年度得分	
	1.基本訪客接待 x 25%	2.環境、設施及儀表 x 25%		3.基本服務管理 x 50%	

3.2.2 「星級旅遊服務金獎」

「星級旅遊服務金獎-境外服務」及「星級旅遊服務金獎-境內服務」各自總分之組成項目和既定計算比例如下。參加商戶（營業點）符合《申請指南》中第4章（認可程序）所述之條件和既定程序，並獲得上述（3.2.1條）之「星級旅遊服務商戶獎」，將獲頒此獎項。

➤ 境外服務

星級旅遊服務金獎 - 境外服務 總分	=	星級旅遊服務商戶獎		+	「神秘顧客服務評核」 本年度得分之平均分		+	「服務管理體系審核」 本年度得分	
		總得分 x 50%	查詢服務 - 境外服務 x 35%		業務流程管理 - 境外服務 x 15%				

➤ 境內服務

星級旅遊服務金獎 - 境內服務 總分	=	星級旅遊服務商戶獎		+	「神秘顧客服務評核」 本年度得分之平均分		+	「服務管理體系審核」 本年度得分	
		總得分 x 50%	查詢服務 - 境內服務 x 35%		業務流程管理 - 境內服務 x 15%				

本文件附錄部分有獎項評核之計分表，詳列各獎項相應需評定項目、適用範圍，以及相應分數的總匯計算表和比重，以便評估後所得分數之運算和總結。

4 「神秘顧客服務評核」準則

4.1 基本訪客接待

4.1.1 營業場所

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)				
		不正確				正確
4.1.1.1 地址	必評	0				100
4.1.1.2 旅行社識別	必評	找不到沒有任何識別		識別有缺字出現	識別有輕微破損	有清楚識別
		0		50	75	100
4.1.1.3 接待位置	必評	在營業地點之外			在營業地點之內	有櫃位
		0			75	100

4.1.2 營業時間

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)				
		從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.1.2.1 有可供立即諮詢的職員現場當值	必評	0	25	50	75	100
4.1.2.2 職員接聽電話或電話錄音留言服務並有於當天營業時間內回覆	必評	0	25	50	75	100
4.1.2.3 可通過網站／公眾號／店鋪內標誌等渠道獲得有關營業時間的資訊	額外分數	從來沒有做到 不適用	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外 100

4.1.3 網上預訂/網上平台

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)				
		從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.1.3.1 設有網上平台	額外分數	不適用				100
4.1.3.2 設有網上預訂	額外分數	不適用				100
4.1.3.3 網上資料詳盡	額外分數	不適用				100

4.2 環境、設施及儀表

4.2.1 環境整潔

顧客期望店舖環境光潔亮麗、設施保養得宜，不清潔或破舊的環境令人卻步。

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)				
		從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.2.1.1 地方清潔整齊	必評	0	25	50	75	100
4.2.1.2 小冊子及宣傳單張擺放整齊、充足及沒有過期／有用於展示宣傳內容的平板電腦及內容沒有過期	必評	0	25	50	75	100
4.2.1.3 室溫及照明舒適	必評	0	25	50	75	100

4.2.2 專業形象

顧客對商戶的第一印象往往來自於職員的儀表及舉止，專業的形象可為顧客帶來信心。

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)				
		從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.2.2.1 個人儀容	必評	0	25	50	75	100
4.2.2.2 佩戴名牌且名牌上字跡清晰可見	必評	0	25	50	75	100
4.2.2.3 制服／衣服清潔整齊	必評	0	25	50	75	100
4.2.2.4 站姿／坐姿端正、精神奕奕	必評	0	25	50	75	100

4.2.3 無障礙設施

為體現「傷健共融」的精神，應增設無障礙設施提供協助，推動無障礙體驗。

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)				
		從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.2.3.1 設有無障礙設施	額外	不適用				100

4.3 境外服務 – 查詢服務（櫃檯）

4.3.1 接待顧客

當顧客到達旅行社櫃位時，會期望得到職員的關注和儘快得到服務。旅行社職員以友善的態度快速招待顧客可令其留下良好印象。

評審項目	評分類別	評分等級（得分）				
		從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.3.1.1 招呼顧客的警覺性	必評	0	25	50	75	100
4.3.1.2 打招呼	必評	0	25	50	75	100
4.3.1.3 目光接觸、笑容	必評	0	25	50	75	100

4.3.2 了解顧客需要

當顧客查詢時，職員應細心聆聽，了解他們的需要。

評審項目	評分類別	評分等級（得分）				
		從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.3.2.1 引導顧客提出需要	必評	0	25	50	75	100
4.3.2.2 專注聆聽及複述顧客需要	必評	0	25	50	75	100

4.3.3 向顧客介紹服務

在了解顧客的需要後，職員應以友善的態度向顧客介紹合適的服務，提供充分和清晰地說明內容、特出其獨特銷售點、明確列出收費和條款等資訊，並儘量提供不同選擇。

評審項目	評分類別	評分等級（得分）				
		從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.3.3.1 服務內容	必評	0	25	50	75	100
4.3.3.2 服務的獨特銷售點	額外	不適用				100
4.3.3.3 收費/報價	必評	0	25	50	75	100
4.3.3.4 條款及細則	必評	0	25	50	75	100
4.3.3.5 提出不同的選擇和建議供顧客選擇	必評	0	25	50	75	100
4.3.3.6 解決顧客疑難	必評	0	25	50	75	100

4.3.4 應對顧客疑慮

職員向顧客介紹服務後，他們可能對服務的合適性仍有疑問，職員應耐心解釋。

評審項目	評分類別	評分等級（得分）				
		從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.3.4.1 聆聽顧客的異議／疑慮	必評	0	25	50	75	100
4.3.4.2 處理顧客的異議／疑慮的方法	必評	0	25	50	75	100
4.3.4.3 態度及語氣	必評	0	25	50	75	100

4.3.5 結束對話

在查詢完結前，職員應確認顧客已得到所需資料，並有禮貌地向顧客道謝。

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)				
		從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.3.5.1 確定顧客清楚有關查詢的答覆	必評	0	25	50	75	100
4.3.5.2 有禮地向顧客道別及道謝	必評	0	25	50	75	100
4.3.5.3 目光接觸、笑容	必評	0	25	50	75	100

4.3.6 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	評分類別	評分等級 (得分)				
		從來沒有做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.3.6.1 職員互相補位／幫助	必評 ¹	0	25	50	75	100
4.3.6.2 職員服務的模式和水平一致	必評 ¹	0	25	50	75	100

4.3.7 顧客意見

從顧客的角度，體驗旅行社服務，有助檢視及改善服務質素。同時，善用魔術語，例如「早晨，您好」、「請問」、「謝謝」等，可令顧客感到受尊重。

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)				
		極度不同意	有點不同意	同意	十分同意	極之同意
4.3.7.1 善用禮儀魔術語	必評	0	25	50	75	100
4.3.7.2 服務的整體表現	必評	0	25	50	75	100
4.3.7.3 服務值得推薦	必評	0	25	50	75	100

¹ 評定「星級旅遊服務金獎 - 境外服務」及「星級旅遊服務金獎 - 境內服務」時，此項評分必須在 70 分以上。

4.4 境外服務 - 查詢服務 (熱線)

4.4.1 接聽來電

當顧客致電旅行社時，會期望儘快獲得接聽。旅行社職員以友善的態度快速聽取來電，可令顧客留下良好印象。

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)				
		從來沒做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.4.1.1 三下鈴聲內接聽電話	必評	0	25	50	75	100
4.4.1.2 主動打招呼	必評	0	25	50	75	100
4.4.1.3 詢問顧客稱謂	必評	0	25	50	75	100

4.4.2 了解顧客致電需要

在顧客查詢時，職員應細心聆聽，了解他們的需要。

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)				
		從來沒做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.4.2.1 引導顧客提出需要	必評	0	25	50	75	100
4.4.2.2 專注聆聽及複述顧客查詢	必評	0	25	50	75	100

4.4.3 向顧客介紹服務

在了解顧客的需要後，職員應以友善的態度向顧客介紹合適的服務，提供充分和清晰地說明內容、特出其獨特銷售點、明確列出收費和條款等資訊，並儘量提供不同選擇。

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)				
		從來沒做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.4.3.1 服務內容	必評	0	25	50	75	100
4.4.3.2 服務的獨特銷售點	額外	不適用				100
4.4.3.3 收費/報價	必評	0	25	50	75	100
4.4.3.4 條款及細則	必評	0	25	50	75	100
4.4.3.5 提出不同的選擇和建議供顧客選擇	必評	0	25	50	75	100
4.4.3.6 解決顧客疑難	必評	0	25	50	75	100

4.4.4 應對顧客疑慮

職員向顧客介紹服務後，顧客可能對服務的合適性仍有疑問，職員應耐心解釋。

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)				
		從來沒做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.4.4.1 聆聽顧客的異議/疑慮	必評	0	25	50	75	100

評審準則 - 旅行社界別

4.4.4.2	處理顧客的異議／ 疑慮的方法	必評	0	25	50	75	100
4.4.4.3	語氣	必評	0	25	50	75	100

4.4.5 結束對話

在查詢完結前，職員應確認顧客已得到所需資料，並有禮貌地向顧客道謝。

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)					
		從來沒 做到	有時能 做到	大部分時間 能做到	常常做到， 偶有例外	必定做到， 沒有例外	
4.4.5.1	掛線前詢問顧客有 否其他需要	必評	0	25	50	75	100
4.4.5.2	道別道謝	必評	0	25	50	75	100
4.4.5.3	收線次序及態度	必評	0	25	50	75	100

4.4.6 顧客意見

從顧客的角度，體驗旅行社服務，有助檢視及改善服務質素。同時，電話溝通著重說話語速和節奏，說話太快或太慢都不適合。此外，善用魔術語，例如「早晨，您好」、「請問」、「謝謝」等，能令顧客感到受尊重。

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)					
		極度 不同意	有點 不同意	同意	十分 同意	極之 同意	
4.4.6.1	善用電話禮儀魔術語	必評	0	25	50	75	100
4.4.6.2	服務的整體表現	必評	0	25	50	75	100
4.4.6.3	服務值得推薦	必評	0	25	50	75	100

4.5 境內服務 - 查詢服務 (櫃檯)

4.5.1 接待顧客

當顧客到達旅行社櫃位時，會期望得到職員的關注和儘快得到服務。旅行社職員以友善的態度快速招待顧客可令其留下良好印象。

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)				
		從來沒做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.5.1.1 招呼顧客的警覺性	必評	0	25	50	75	100
4.5.1.2 打招呼	必評	0	25	50	75	100
4.5.1.3 目光接觸、笑容	必評	0	25	50	75	100

4.5.2 了解顧客需要

當顧客查詢時，職員應細心聆聽，了解他們的需要。

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)				
		從來沒做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.5.2.1 引導顧客提出需要	必評	0	25	50	75	100
4.5.2.2 專注聆聽及複述顧客需要	必評	0	25	50	75	100

4.5.3 向顧客介紹服務

在了解顧客的需要後，職員應以友善的態度向顧客介紹合適的服務，提供充分和清晰地說明內容、特出其獨特銷售點、明確列出收費和條款等資訊，並儘量提供不同選擇。

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)				
		從來沒做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.5.3.1 服務內容	必評	0	25	50	75	100
4.5.3.2 服務的獨特銷售點	額外	不適用				100
4.5.3.3 收費/報價	必評	0	25	50	75	100
4.5.3.4 條款及細則	必評	0	25	50	75	100
4.5.3.5 提出不同的選擇和建議供顧客選擇	必評	0	25	50	75	100
4.5.3.6 解決顧客疑難	必評	0	25	50	75	100

4.5.4 應對顧客疑慮

職員向顧客介紹服務後，他們可能對服務的合適性仍有疑問，職員應耐心解釋。

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)				
		從來沒做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.5.4.1 聆聽顧客的異議／疑慮	必評	0	25	50	75	100
4.5.4.2 處理顧客的異議／疑慮的方法	必評	0	25	50	75	100
4.5.4.3 態度及語氣	必評	0	25	50	75	100

4.5.5 結束對話

在查詢完結前，職員應確認顧客已得到所需資料，並有禮貌地向顧客道謝。

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)				
		從來沒做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.5.5.1 確定顧客清楚有關查詢的答覆	必評	0	25	50	75	100
4.5.5.2 有禮地向顧客道別及道謝	必評	0	25	50	75	100
4.5.5.3 目光接觸、笑容	必評	0	25	50	75	100

4.5.6 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	評分類別	評分等級 (得分)				
		從來沒做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.5.6.1 職員互相補位／幫助	必評 ²	0	25	50	75	100
4.5.6.2 職員服務的模式和水平一致	必評 ²	0	25	50	75	100

4.5.7 處理速度

為免顧客長時間等待，職員應快速處理及應對顧客提出的查詢。

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)				
		從來沒做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.5.7.1 快捷處理查詢 (每次等待時間不超過 10 分鐘)	必評	0	25	50	75	100

4.5.8 顧客意見

從顧客的角度，體驗旅行社服務，有助檢視及改善服務質素。同時，善用魔術語，例如「早晨，您好」、「請問」、「謝謝」等，可令顧客感到受尊重。

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)				
		極度不同意	有點不同意	同意	十分同意	極之同意
4.5.8.1 善用禮儀魔術語	必評	0	25	50	75	100
4.5.8.2 服務的整體表現	必評	0	25	50	75	100
4.5.8.3 服務值得推薦	必評	0	25	50	75	100

² 評定「星級旅遊服務金獎 - 境外服務」及「星級旅遊服務金獎 - 境內服務」時，此項得分必須在 70 分以上。

4.6 境內服務 - 查詢服務 (熱線)

4.6.1 接聽來電

當顧客致電旅行社時，會期望儘快獲得接聽。旅行社職員以友善的態度快速聽取來電，可令顧客留下良好印象。

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)				
		從來沒做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.6.1.1 三下鈴聲內接聽電話	必評	0	25	50	75	100
4.6.1.2 主動打招呼	必評	0	25	50	75	100
4.6.1.3 詢問顧客稱謂	必評	0	25	50	75	100

4.6.2 了解顧客致電需要

在顧客查詢時，職員應細心聆聽，了解他們的需要。

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)				
		從來沒做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.6.2.1 引導顧客提出需要	必評	0	25	50	75	100
4.6.2.2 專注聆聽及複述顧客查詢	必評	0	25	50	75	100

4.6.3 回覆顧客查詢

在了解顧客的需要後，職員應以友善的態度向顧客介紹合適的服務，提供充分和清晰的服務內容說明、明確列出收費和條款等資訊，並儘量提供不同選擇。

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)				
		從來沒做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.6.3.1 收費	必評	0	25	50	75	100
4.6.3.2 條款及細則	必評	0	25	50	75	100
4.6.3.3 提出不同的選擇和建議供顧客選擇	必評	0	25	50	75	100

4.6.4 應對顧客疑慮

職員向顧客介紹服務後，顧客可能對服務的合適性仍有疑問，職員應耐心解釋。

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)				
		從來沒做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.6.4.1 聆聽顧客的異議／疑慮	必評	0	25	50	75	100
4.6.4.2 處理顧客的異議／疑慮的方法	必評	0	25	50	75	100
4.6.4.3 語氣	必評	0	25	50	75	100

4.6.5 結束對話

在查詢完結前，職員應確認顧客已得到所需資料，並有禮貌地向顧客道謝。

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)				
		從來沒做到	有時能做到	大部分時間能做到	常常做到，偶有例外	必定做到，沒有例外
4.6.5.1 掛線前詢問顧客有否其他需要	必評	0	25	50	75	100
4.6.5.2 道別道謝	必評	0	25	50	75	100
4.6.5.3 收線次序及態度	必評	0	25	50	75	100

4.6.6 顧客意見

從顧客的角度，體驗旅行社服務，有助檢視及改善服務質素。同時，電話溝通著重說話語速和節奏，說話太快或太慢都不適合。此外，善用魔術語，例如「早晨，您好」、「請問」、「謝謝」等，能令顧客感到受尊重。

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)				
		極度不同意	有點不同意	同意	十分同意	極度同意
4.6.6.1 善用電話禮儀魔術語	必評	0	25	50	75	100
4.6.6.2 服務的整體表現	必評	0	25	50	75	100
4.6.6.3 服務值得推薦	必評	0	25	50	75	100

5 「服務管理制度審核」準則

5.1 基本服務管理

5.1.1 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，是協調和控制服務質素的關鍵。為了使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，旅行社在招聘、培訓和對待員工的安排非常重要。

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)				
		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	定期監控執行成效，持續改善
5.1.1.1 招聘	必評	0	25	50	75	100
5.1.1.2 工作崗位培訓	必評	0	25	50	75	100
5.1.1.3 處理文化差異及語言培訓	額外	沒有提供培訓 不適用				有提供培訓 100
評審項目	評分類別	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	定期監控執行成效，持續改善
5.1.1.4 協調、分工	必評 ³	0	25	50	75	100
5.1.1.5 內部溝通	必評 ³	0	25	50	75	100
5.1.1.6 員工守則	必評	沒有 0	只有一個範疇 25	只有兩至三個範疇 50	有詳細守則，但未有與員工確認 75	已確認員工明白及同意 100
5.1.1.7 人才發展	額外	未有制度 不適用				已建立制度及有成功個案 100
5.1.1.8 服務承諾	必評	沒有相關概念 0		與員工有溝通 50	員工知道如何執行 75	向客人展示 100

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，當有需要時也會加上對專業資格的特定要求（例如駕駛執照、導遊工作證）。
2. 應徵者個人能力應與他們的職責分配進行配對。
3. 確保有適當的溝通方法及資訊共享機制協調不同的崗位（如前線顧客服務人員和行程開發團隊）之間的運作。
4. 打造企業文化，為不同職能的員工舉行簡報。可通過定期的簡報會或會議，促進內部溝通，內容可以是公司的共同價值觀和願景、服務承諾、服務內容的更新、突發消息、服務技巧和知識的重溫、近期的顧客投訴等。

³ 評定「星級旅遊服務金獎 - 境外服務」及「星級旅遊服務金獎 - 境內服務」時，此項得分必須在 70 分以上。

評審準則 - 旅行社界別

5. 在顧客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，也應儘量避免爭執。指派員工為顧客提供服務之前，充分的培訓和簡報是個很好的方法，可防止錯誤與過失。
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. 詳細的員工守則可以幫助新入職同事快速了解員工管理政策；同時可以用作規範日常員工的表現及行為，員工守則主要內容包括員工紀律、儀容及舉止、禮貌等範疇。
8. 提供培訓提升顧客服務人員心理素質（如正面思維、同理心等）、溝通及服務技巧，令顧客感到受重視。加強顧客服務人員的旅遊知識（如簽證要求、往來交通及其他旅遊時需要注意事項等），有助為顧客帶來更貼心的服務。
9. 服務承諾應強調顧客的重要性及對他們的承諾。服務承諾可以是一句簡單的口號如「我們承諾用心服務您」，或者是一些具體的服務指標如「即日回覆查詢」。

5.1.2 投訴及突發事件

旅行社的長期成功取決於是否能夠汲取經驗和避免同樣問題再次發生。另外，提高突發事件的應變能力也是成功的關鍵。

評審項目		評分類別	評分等級（得分）				
5.1.2.1	客戶意見及投訴處理	必評	沒有任何規定 0	指定負責人執行工作 25	按規定執行工作 50	按規定執行及有成效 75	定期監控執行成效，持續改善 100
5.1.2.2	突發事件應變措施	必評	沒有任何規定 0	有分發應急用的電話號碼 25	制定了應變措施 50	有分發應變措施 75	有定期演習及記錄 100

實務指引

1. 客戶投訴處理應包括平息事件、賠償受影響的旅客、調查事件並採取行動以防止事件再次發生。
2. 旅程中有時無可避免會遇到突發事件，導致旅程無法按預先制定的行程進行。預先制定突發事件應變措施指引可助導遊及員工作出快速和正確的反應，減少旅客的不便、減低旅行社的損失和對聲譽的負面影響。

5.1.3 傷健共融

在「傷健共融」的大前題下，企業應履行社會責任聘用及關顧傷健人士，發展他們的長處，提供各方面支援，並安排在健全人士的工作環境互相學習，藉此達致傷健人士與健全人士融和的目標。

評審項目		評分類別	評分等級（得分）			
5.1.3.1	有關顧傷健客人需要	額外	沒有任何規定 不適用			定期監控執行成效，持續改善 100
5.1.3.2	有關顧傷健職員需要	額外	沒有任何規定 不適用			有定期演習及記錄 100

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。
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。

5.2 境外服務 - 業務流程管理

運作流程直接影響客人的旅遊體驗。因此，若能策劃及執行高效流暢的運作流程，將有助提升旅行社的競爭力。

5.2.1 境外旅行團流程

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)				
		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，持續改善
5.2.1.1 行程編排	必評	0	25	50	75	100
5.2.1.2 與境外業務合作伙伴之合作	必評	0	25	50	75	100
5.2.1.3 接待、食宿及交通之管理	必評	0	25	50	75	100
5.2.1.4 旅程諮詢及報名	必評	0	25	50	75	100
5.2.1.5 茶會及團友服務	必評	0	25	50	75	100
5.2.1.6 境外接待、食宿及交通準備	必評	0	25	50	75	100
5.2.1.7 領隊工作管理	必評	0	25	50	75	100
評審項目	評分類別	沒有任何規定	有分發應急用的電話號碼	有編制處理守則	有分發處理守則	有編制文件及提供培訓
5.2.1.8 突發情況時的危機處理守則	必評	0	25	50	75	100
5.2.1.9 簡單的人身意外急救手冊	必評	0	25	50	75	100
5.2.1.10 標準化管理體系	額外	沒有任何規定 不適用				已建立及有效執行 100

實務指引

1. 行程編排要充分考慮顧客的人身安全和健康及旅遊地點當地接待旅客的能力，充分的資料搜集及實地考察有助將發生意外和紛爭的機會減至最低。
2. 旅遊地點當地接待旅行社的能力及服務水平是旅程的成功關鍵，訂立對外地接待旅行社的評估程序，在選用前及其後定期進行監督。
3. 訂立服務流程和服務標準是管理營運流程的重要基礎，顧客服務人員應清楚知道接待顧客的每個步驟、必須注意的事項及如何滿足顧客的要求。同時，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。
4. 應用資訊科技時，應考慮如何做好資料修復的準備，資料備份是十分重要的。

評審準則 - 旅行社界別

5. 當顧客查詢旅行團資料時，應儘量提供充分和最新的資料，給予顧客不同選擇和專業意見。
6. 於報名之後提供的服務要照顧到團友的出遊準備事項（如簽證、交通工具對行李的限制、旅遊地點的天氣、貨幣、流動通訊、緊急電話和特別的風土人情和法例等），可以透過舉辦茶會及派發資料包的形式讓團友清楚知道有關事項。
7. 出發前，應確認團友的出入境安排（如機票、船票、簽證等），令其能如期到達境外目的地。此外，與當地接待旅行社確認行程的安排（如酒店住宿、交通、膳食等）及個別團友的特別需要。
8. 提醒團友集合時間與地點及惡劣天氣的安排。
9. 領隊與當地導遊的合作十分重要，一套精簡的工作程序可以協助領隊處理從準備出發直至行程結束中的重要事項，防止一些不必要的問題發生。
10. 突發情況時的危機處理守則及簡單的人身意外急救手冊可以為領隊在處理危急事故時提供直接的指引，減少人為的偏差。

5.2.2 境外票務/租賃流程

評審項目	評分類別	評分等級（得分）				
		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，持續改善
5.2.2.1 旅遊點、食宿及交通資料之收集（只適用於票務）	必評	0	25	50	75	100
5.2.2.2 服務供應商的管理	必評	0	25	50	75	100
5.2.2.3 查詢及建議	必評	0	25	50	75	100
5.2.2.4 預訂及出票	必評	0	25	50	75	100
5.2.2.5 退票及更改服務	必評	0	25	50	75	100
5.2.2.6 標準化管理體系	額外	不適用				100

實務指引

1. 掌握經營業務所涉及的服務資料，包括票價、服務時間、服務條款及細則、退票及更改安排、新增或取消的服務等資料，是讓顧客滿意的關鍵元素，收集、更新及發放資料予顧客服務人員的過程是不可忽視的。
2. 定時向顧客發放最新服務和優惠等資料，可令顧客在需要訂票時更容易想到你的服務。
3. 與服務供應商的票務協議中如有特別限制使用的情況，必須在顧客確認訂票前有書面的說明及講解，避免與顧客發生不必要的紛爭。
4. 訂立服務流程和服務標準是管理營運流程的重要基礎，顧客服務人員應清楚知道接待顧客的每個步驟、必須注意的事項及如何滿足顧客的要求。同時，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。
5. 應用資訊科技時，應考慮如何做好資料的修復的準備，資料備份是十分重要的。
6. 當顧客查詢票務資料時，應儘量提供充分和最新的資料，給予顧客有不同選擇和專業意見。
7. 定期收集顧客對服務供應商的意見，有利日後向顧客推介服務時更有信心及說服力。
8. 保存顧客要求預訂、出票和行程更改的完整記錄，以便出現紛爭時查證及釐清責任。

評審準則 - 旅行社界別

9. 定期保養票務系統所需的設備，讓服務不會因設備失靈受影響。

5.2.3 持續改善

旅行社的成功關鍵取決於是否能夠汲取經驗和持續改善，以提高整體服務及營運的能力。

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)		
		沒有		已執行及 見到成效
5.2.3.1 客戶滿意度調查	額外	不適用		100
5.2.3.2 改善項目	額外	不適用		100

實務指引

1. 客戶滿意度調查提供一個收集客戶反饋意見的渠道。旅行社應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，對客人提供有價值的服務表現。
2. 制定改善計劃通常是自發性的，是追求卓越服務的行為。改善計劃可以通過與其他旅行社作出比較調查或進行客戶滿意度調查，找出需要改善的地方，如開發新行程或景點能為顧客帶來更多選擇，增加旅行社的競爭能力。

5.2.4 促進及聲譽

當一間旅行社可以憑它的實力促進澳門旅遊業的整體成功時，應獲嘉許。值得鼓勵及表揚的包括旅行社為旅客提供一站式的優質服務。

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)		
		沒有		已執行 / 有成果
5.2.4.1 一站式服務	額外	不適用		100
5.2.4.2 服務多元化	額外	不適用		100
5.2.4.3 獎項	額外	不適用		100

實務指引

1. 恆常業務包括旅客食、住、行所需的一站式旅遊服務，旅行社將可獲得此額外分數。
2. 提供五個或以上出發國家的旅行團或兩種或以上旅行團相關的增值服務(如旅行保險)，旅行社將可獲得此額外分數。
3. 獎項可以包括在品牌形象或服務質量方面獲得本地或海外獎項或嘉許。

5.3 境內服務 - 業務流程管理

運作流程直接影響客人的旅遊體驗。因此，若能策劃及執行高效流暢的運作流程，將有助提升旅行社的競爭力。

5.3.1 境內旅行團流程

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)				
		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，持續改善
5.3.1.1 行程編排	必評	0	25	50	75	100
5.3.1.2 與境內／境外業務合作伙伴之合作	必評	0	25	50	75	100
5.3.1.3 接待、食宿及交通之管理	必評	0	25	50	75	100
5.3.1.4 到達前接待、食宿及交通準備	必評	0	25	50	75	100
5.3.1.5 導遊及司機工作管理	必評	0	25	50	75	100
5.3.1.6 服務供應商的管理	必評	0	25	50	75	100
5.3.1.7 標準化管理體系	額外	不適用				100

實務指引

1. 行程編排要充分考慮旅客的人身安全和健康及旅遊地點接待旅客的能力，充分的資料搜集及實地考察有助將發生意外和紛爭的機會減至最低。
2. 訂立服務流程和服務標準是管理營運流程的重要基礎，對外業務人員應清楚知道與境外旅行社合作的每個步驟、必須注意的事項及如何滿足合作夥伴的要求。同時，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。
3. 當境外旅行社查詢業務合作和境內旅遊資料時，應提供充分和最新的資料，同時盡可能給予境外旅行社有不同選擇和專業意見。
4. 在承接境內旅行團前，應確保自身有能力履行合約的要求。
5. 於與境外旅行社簽訂合約之後提供的服務要照顧到**入境旅客**的出遊準備事項（例如簽證、交通工具對行李的限制、本地氣候、貨幣、流動通訊、緊急電話和特別的風土人情和法例等），可考慮以資料包的形式讓境外旅行社清楚知道有關事項。
6. 導遊的接待能力及服務水平是旅程的成功關鍵，訂立導遊的評估程序，在選用前及其後定期進行監督。
7. 與境外旅行社再次確認行程的安排（如酒店住宿、交通、膳食等）及個別團友的特別需要。其後，與境內相關的旅遊服務提供者落實安排。
8. 將行程內容、團友人數、司機、飯店和酒店的安排及連絡方法交給導遊，並提醒導遊及司機集合時間與地點。
9. 導遊與隨團領隊、司機、飯店和酒店的合作十分重要，一套精簡的工作程序可以協助導遊處理從準備接待直至行程結束中的重要事項，防止一些不必要的問題發生。
10. 定期收集顧客對服務供應商的意見，有利日後向顧客推介服務時更有信心及說服力。

5.3.2 境內票務/租賃流程

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)				
		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, 持續改善
5.3.2.1 旅遊點、食宿及交通資料之收集 (只適用於票務)	必評	0	25	50	75	100
5.3.2.2 交通工具維修保養 (如適用)	必評	0	25	50	75	100
5.3.2.3 服務供應商的管理	必評	0	25	50	75	100
5.3.2.4 查詢及建議	必評	0	25	50	75	100
5.3.2.5 預訂及出票	必評	0	25	50	75	100
5.3.2.6 退票及更改服務	必評	0	25	50	75	100
評審項目	評分類別	沒有任何規定	指定負責人執行工作	有編制工作服務守則	有編制及分發工作服務守則	有編制文件及提供培訓
5.3.2.7 導遊及司機工作服務守則	必評	0		50	75	100
5.3.2.8 標準化管理體系	額外	沒有任何規定				已建立及有效執行
		不適用				100

實務指引

1. 掌握經營業務所涉及的服務資料，包括票價、服務時間、服務條款及細則、退票及更改安排、新增或取消的服務等資料，是讓顧客滿意的關鍵元素，收集、更新及發放資料予顧客服務人員的過程是不可忽視的。
2. 定時向顧客發放最新服務和優惠等資料，可令顧客在需要訂票時更容易想到你的服務。
3. 定期進行維修保養供租賃的交通工具，保證旅客安全。
4. 與服務供應商的票務協議中如有特別限制使用的情況，必須在顧客確認訂票前有書面的說明及講解，避免與顧客發生不必要的紛爭。
5. 訂立服務流程和服務標準是管理營運流程的重要基礎，顧客服務人員應清楚知道接待顧客的每個步驟、必須注意的事項及如何滿足顧客的要求。同時，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。
6. 應用資訊科技時，應考慮如何做好資料的修復的準備，資料備份是十分重要的。
7. 當顧客查詢票務資料時，應儘量提供充分和最新的資料，給予顧客有不同選擇和專業意見。
8. 定期收集顧客對服務供應商的意見，有利日後向顧客推介服務時更有信心及說服力。
9. 保存顧客要求預訂、出票和行程更改的完整記錄，以便出現紛爭時查證及釐清責任。
10. 定期保養票務系統所需的設備，讓服務不會因設備失靈受影響。
11. 制定導遊及司機工作服務守則可讓他們清楚明白其職責、職業操守及不可涉及的行為。

5.3.3 持續改善

旅行社的成功關鍵取決於是否能夠汲取經驗和持續改善，以提高整體服務及營運的能力。

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)		
		沒有		已執行及見到成效
5.3.3.1 客戶滿意度調查	額外	不適用		100
5.3.3.2 改善項目	額外	不適用		100

實務指引

1. 客戶滿意度調查提供一個收集客戶反饋意見的渠道。旅行社應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，對客人提供有價值的服務表現。
2. 制定改善計劃通常是自發性的，是追求卓越服務的行為。改善計劃可以通過與其他旅行社作出比較調查或進行客戶滿意度調查，找出需要改善的地方，如開發新行程或景點能為顧客帶來更多選擇，增加旅行社的競爭能力。

5.3.4 促進及聲譽

當一間旅行社可以憑它的實力促進澳門旅遊業的整體成功時，應獲嘉許。值得鼓勵及表揚的包括旅行社為旅客提供一站式的優質服務、向旅客推廣澳門歷史和文化的活動以及在接待來自不同地區的境外旅客的人次有特出表現者。

評審項目	評分類別	評分等級 (得分)		
		沒有		已執行/有成果
5.3.4.1 一站式服務	額外	不適用		100
5.3.4.2 觀光為主的旅程	額外	不適用		100
5.3.4.3 服務旅客人數	額外	不適用		100
5.3.4.4 獎項	額外	不適用		100

實務指引

1. 恆常業務如包括旅客食、住、行所需的一站式旅遊服務，將可獲得此額外分數。
2. 在過去 12 個月接待的境內旅行團中，如超過百分之五十的團之行程以觀光為主（旅行景點包括最少五個澳門世界遺產及總逗留時間不少於每天 4 小時，按照行程表所定的行程時間為準）將可獲得此額外分數。
3. 根據最新公布之年度旅客參團人數及當時已持牌旅行社所計算的平均每間旅行社接待的旅客人數，如果在該年度所接待旅客之人數超出該平均值便可獲此額外分數。接待旅客將同時包括境內旅行團以外的其他境內服務（例如代訂交通、酒店及票務等服務）之服務人次。
4. 獎項可以包括在品牌形象或服務質量方面獲得本地或海外獎項或嘉許。

6 附錄

6.1 「星級旅遊服務商戶獎」評分表

6.1.1 神秘顧客服務評核

關鍵時刻	評審項目	必評項目得分	額外分數項目得分	
4.1 基本訪客接待	4.1.1 營業場所	4.1.1.1 地址		
		4.1.1.2 旅行社識別		
		4.1.1.3 接待位置		
		小計		
	4.1.2 營業時間	4.1.2.1 有可供立即諮詢的職員現場當值		
		4.1.2.2 職員接聽電話或電話錄音留言服務並有於當天營業時間內回覆		
		4.1.2.3 可通過網站／公眾號／店鋪內標誌等渠道獲得有關營業時間的資訊		
		小計		
	4.1.3 網上預訂 / 網上平台	4.1.3.1 設有網上平台 (額外分數)		
		4.1.3.2 設有網上預訂 (額外分數)		
		4.1.3.3 網上資料詳盡 (額外分數)		
		小計		
	小結	(a) 4.1 所有小計 (分數) 之總和		
		(b) 4.1 所有適用項數之總數* (*必評項目和額外分數項目的項數總和, 但不包括不適用項目)		
4.1 基本訪客接待的得分 (a) / (b)				
4.2 環境、設施及儀表	4.2.1 環境整潔	4.2.1.1 地方清潔整齊		
		4.2.1.2 小冊子及宣傳單張擺放整齊、充足及沒有過時／有用於展示宣傳內容的平板電腦及內容沒有過期		
		4.2.1.3 室溫及照明舒適		
		小計		
	4.2.2 專業形象	4.2.2.1 個人儀容		
		4.2.2.2 佩戴名牌且名牌上字跡清晰可見		
		4.2.2.3 制服／衣服清潔整齊		
		4.2.2.4 站姿／坐姿端正、精神奕奕		
		小計		
	4.2.3 無障礙設施	4.2.3.1 設有無障礙設施 (額外分數)		
		小計		
	小結	(a) 4.2 所有小計 (分數) 之總和		
		(b) 4.2 所有適用項數之總數* (*必評項目和額外分數項目的項數總和, 但不包括不適用項目)		

評審準則 - 旅行社界別

關鍵時刻	評審項目	必評項目得分	額外分數項目得分
	4.2 環境、設施及儀表的得分 (a) / (b)		

6.1.2 服務管理制度審核

管理元素 / 成果	評審項目	必評項目得分	額外分數項目得分
5.1 基本服務管理	5.1.1 團隊素質及文化	5.1.1.1 招聘	
		5.1.1.2 工作崗位培訓	
		5.1.1.3 處理文化差異及語言培訓 (額外分數)	
		5.1.1.4 協調、分工	
		5.1.1.5 內部溝通	
		5.1.1.6 員工守則	
		5.1.1.7 人才發展 (額外分數)	
		5.1.1.8 服務承諾	
		小計	
	5.1.2 投訴及突發事件	5.1.2.1 客戶意見及投訴處理	
		5.1.2.2 突發事件應變措施	
			小計
	5.1.3 傷健共融	5.1.3.1 有關顧傷健客人需要 (額外分數)	
		5.1.3.2 有關顧傷健職員需要 (額外分數)	
			小計
小結	(a) 5.1 所有小計 (分數) 之總和		
	(b) 5.1 所有適用項數之總數* (*必評項目和額外分數項目的項數總和，但不包括不適用項目)		
	5.1 基本服務管理的得分 (a) / (b)		

6.1.3 總得分 (競逐「星級旅遊服務商戶獎」)

神秘顧客服務評核(50%)	4.1 基本訪客接待得分 x 25%	
	4.2 環境、設施及儀表得分 x 25%	
服務管理制度審核(50%)	5.1 基本服務管理得分 x 50%	
「星級旅遊服務商戶獎」總分 (以上三項得分之總和)		

6.2 「星級旅遊服務金獎 - 境外服務」評分表

6.2.1 神秘顧客服務評核

	關鍵時刻	評審項目	必評項目得分	額外分數項目得分
	4.3 櫃位 查詢 服務 - 境外 服務	4.3.1 接待顧客	4.3.1.1 招呼顧客的警覺性	
4.3.1.2 打招呼				
4.3.1.3 目光接觸、笑容				
小計				
4.3.2 了解顧客需要		4.3.2.1 引導顧客提出需要		
		4.3.2.2 專注聆聽及複述顧客需要		
		小計		
4.3.3 向顧客介紹服務		4.3.3.1 服務內容		
		4.3.3.2 服務的獨特銷售點 (額外分數)		
		4.3.3.3 收費 / 報價		
		4.3.3.4 條款及細則		
		4.3.3.5 提出不同的選擇和建議供顧客選擇		
		4.3.3.6 解決顧客疑難		
		小計		
4.3.4 應對顧客疑慮		4.3.4.1 聆聽顧客的異議/疑慮		
		4.3.4.2 處理顧客的異議/疑慮的方法		
		4.3.4.3 態度及語氣		
		小計		
4.3.5 結束對話		4.3.5.1 確定顧客清楚有關查詢的答覆		
		4.3.5.2 有禮地向顧客道別及道謝		
		4.3.5.3 目光接觸、笑容		
		小計		
4.3.6 團隊精神		4.3.6.1 職員互相補位/幫助		
		4.3.6.2 職員服務的模式和水平一致		
	小計			
綜合意見	評審項目	必評項目得分	額外分數項目得分	
4.3.7 顧客意見	4.3.7.1 善用禮儀魔術語			
	4.3.7.2 服務的整體表現			
	4.3.7.3 服務值得推薦			
	小計			

評審準則 - 旅行社界別

	關鍵時刻	評審項目	必評項目得分	額外分數項目得分	
4.4 熱線查詢服務 — 境外服務	4.4.1 接聽來電	4.4.1.1 三下鈴聲內接聽電話			
		4.4.1.2 主動打招呼			
		4.4.1.3 詢問顧客稱謂			
		小計			
	4.4.2 了解顧客致電需要	4.4.2.1 引導顧客提出需要			
		4.4.2.2 專注聆聽及複述顧客查詢			
		小計			
	4.4.3 向顧客介紹服務	4.4.3.1 服務內容			
		4.4.3.2 服務的獨特銷售點 (額外分數)			
		4.4.3.3 收費/報價			
		4.4.3.4 條款及細則			
		4.4.3.5 提出不同的選擇和建議供顧客選擇			
		4.4.3.6 解決顧客疑難			
		小計			
	4.4.4 應對顧客疑慮	4.4.4.1 聆聽顧客的異議/疑慮			
		4.4.4.2 處理顧客的異議/疑慮的方法			
		4.4.4.3 語氣			
		小計			
	4.4.5 結束對話	4.4.5.1 掛線前詢問顧客有否其他需要			
		4.4.5.2 道別道謝			
		4.4.5.3 收線次序及態度			
		小計			
		綜合意見	評審項目	必評項目得分	額外分數項目得分
	4.4.6 顧客意見	4.4.6.1 善用電話禮儀魔術語			
4.4.6.2 服務的整體表現					
4.4.6.3 服務值得推薦					
小計					
查詢 — 境外	小結	(a) 4.3 及 4.4 所有小計 (分數) 之總和			
		(b) 4.3 及 4.4 所有適用項數之總數* (*必評項目和額外分數項目的項數總和, 但不包括不適用項目)			
		所有查詢服務 (4.3 及 4.4) 的得分 (a) / (b)			

6.2.2 服務管理制度審核

	管理元素/成果	評審項目	必評項目得分	額外分數項目得分	
5.2 業務 流程 管理 — 境外 服務	5.2.1 境外旅行團 流程	5.2.1.1 行程編排			
		5.2.1.2 與境外業務合作伙伴之合作			
		5.2.1.3 接待、食宿及交通之管理			
		5.2.1.4 旅程諮詢及報名			
		5.2.1.5 茶會及團友服務			
		5.2.1.6 境外接待、食宿及交通準備			
		5.2.1.7 領隊工作管理			
		5.2.1.8 突發情況時的危機處理守則			
		5.2.1.9 簡單的人身意外急救手冊			
		5.2.1.10 標準化管理體系 (額外分數)			
		小計			
	5.2.2 境外票務/ 租賃流程	5.2.2.1 旅遊點、食宿及交通資料之收集 (只適用於票務)			
		5.2.2.2 服務供應商的管理			
		5.2.2.3 查詢及建議			
		5.2.2.4 預訂及出票			
		5.2.2.5 退票及更改服務			
		5.2.2.6 標準化管理體系(額外分數)			
		小計			
	5.2.3 持續改善	5.2.3.1 客戶滿意度調查 (額外分數)			
		5.2.3.2 改善項目 (額外分數)			
		小計			
	5.2.4 促進及聲 譽	5.2.4.1 一站式服務 (額外分數)			
		5.2.4.2 服務多元化 (額外分數)			
		5.2.4.3 獎項 (額外分數)			
		小計			
	小結	(a) 5.2 所有小計 (分數) 之總和			
		(b) 5.2 所有適用項數之總數* (*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)			
業務流程管理—境外服務的得分 (a) / (b)					

6.2.3 總得分 (競逐「星級旅遊服務金獎 - 境外服務」)

境外	神秘顧客服務評核	4.3+ 4.4	查詢服務得分 x 35%	
	服務管理制度審核	5.2	業務流程管理—境外服務得分 x 15%	
6.1.3 「星級旅遊服務商戶獎」總分 x 50%				
「星級旅遊服務金獎 - 境外服務」總分 (以上兩項得分之總和)				

6.3 「星級旅遊服務金獎 - 境內服務」評分表

6.3.1 神秘顧客服務評核

	關鍵時刻	評審項目	必評項目得分	額外分數項目得分
4.5 櫃位 查詢 服務 - 境內 服務	4.5.1 接待顧客	4.5.1.1 招呼顧客的警覺性		
		4.5.1.2 打招呼		
		4.5.1.3 目光接觸、笑容		
		小計		
	4.5.2 了解顧客需要	4.5.2.1 引導顧客提出需要		
		4.5.2.2 專注聆聽及複述顧客需要		
		小計		
	4.5.3 向顧客介紹服務	4.5.3.1 服務內容		
		4.5.3.2 服務的獨特銷售點 (額外分數)		
		4.5.3.3 收費 / 報價		
		4.5.3.4 條款及細則		
		4.5.3.5 提出不同的選擇和建議供顧客選擇		
		4.5.3.6 解決顧客疑難		
		小計		
	4.5.4 應對顧客疑慮	4.5.4.1 聆聽顧客的異議 / 疑慮		
		4.5.4.2 處理顧客的異議 / 疑慮的方法		
		4.5.4.3 態度及語氣		
		小計		
	4.5.5 結束對話	4.5.5.1 確定顧客清楚有關查詢的答覆		
		4.5.5.2 有禮地向顧客道別及道謝		
		4.5.5.3 目光接觸、笑容		
		小計		
	4.5.6 團隊精神	4.5.6.1 職員互相補位 / 幫助		
		4.5.6.2 職員服務的模式和水平一致		
		小計		
	4.5.7 處理速度	4.5.7.1 快捷處理查詢 (每次等待時間不超過 10 分鐘)		
		小計		
	綜合意見	評審項目	必評項目得分	額外分數項目得分
4.5.8 顧客意見	4.5.8.1 善用禮儀魔術語			
	4.5.8.2 服務的整體表現			
	4.5.8.3 服務值得推薦			
	小計			

評審準則 - 旅行社界別

	關鍵時刻	評審項目	必評項目得分	額外分數項目得分
4.6 熱線查詢服務 — 境內服務	4.6.1 接聽來電	4.6.1.1 三下鈴聲內接聽電話		
		4.6.1.2 主動打招呼		
		4.6.1.3 詢問顧客稱謂		
		小計		
	4.6.2 了解顧客致電需要	4.6.2.1 引導顧客提出需要		
		4.6.2.2 專注聆聽及複述顧客查詢		
		小計		
	4.6.3 回覆顧客查詢	4.6.3.1 收費		
		4.6.3.2 條款及細則		
		4.6.3.3 提出不同的選擇和建議供顧客選擇		
		小計		
	4.6.4 應對顧客疑慮	4.6.4.1 聆聽顧客的異議／疑慮		
		4.6.4.2 處理顧客的異議／疑慮的方法		
		4.6.4.3 語氣		
		小計		
	4.6.5 結束對話	4.6.5.1 掛線前詢問顧客有否其他需要		
		4.6.5.2 道別道謝		
		4.6.5.3 收線次序及態度		
		小計		
		綜合意見	評審項目	必評項目得分
4.6.6 顧客意見	4.6.6.1 善用電話禮儀魔術語			
	4.6.6.2 服務的整體表現			
	4.6.6.3 服務值得推薦			
	小計			
查詢 — 境內	小結	(a) 4.5 及 4.6 所有小計 (分數) 之總和		
		(b) 4.5 及 4.6 所有適用項數之總數* (*必評項目和額外分數項目的項數總和，但不包括不適用項目)		
		查詢服務 (4.5 及 4.6) 的得分 (a) / (b)		

6.3.2 服務管理制度審核

	管理元素 / 成果	評審項目	必評項目得分	額外分數項目得分	
5.3 業務流程管理 — 境內服務	5.3.1 境內旅行團流程	5.3.1.1 行程編排			
		5.3.1.2 與境內／境外業務合作伙伴之合作			
		5.3.1.3 接待、食宿及交通之管理			
		5.3.1.4 到達前接待、食宿及交通準備			
		5.3.1.5 導遊及司機工作管理			
		5.3.1.6 服務供應商的管理			
		5.3.1.7 標準化管理體系 (額外分數)			
			小計		
	5.3.2 境內票務/租賃流程	5.3.2.1 旅遊點、食宿及交通資料之收集 (只適用於票務)			
		5.3.2.2 交通工具維修保養 (如適用)			
		5.3.2.3 服務供應商的管理			
		5.3.2.4 查詢及建議			
		5.3.2.5 預訂及出票			
		5.3.2.6 退票及更改服務			
		5.3.2.7 導遊及司機工作服務守則			
		5.3.2.8 標準化管理體系 (額外分數)			
			小計		
	5.3.3 持續改善	5.3.3.1 客戶滿意度調查 (額外分數)			
		5.3.3.2 改善項目 (額外分數)			
				小計	
	5.3.4 促進及聲譽	5.3.4.1 一站式服務 (額外分數)			
		5.3.4.2 觀光為主的旅程 (額外分數)			
		5.3.4.3 服務旅客人數 (額外分數)			
		5.3.4.4 獎項 (額外分數)			
				小計	
	小結		(a) 5.3 所有小計 (分數) 之總和		
			(b) 5.3 所有適用項數之總數* (*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)		
			業務流程管理 - 境內服務(5.3)的得分 (a) / (b)		

6.3.3 總得分 (競逐「星級旅遊服務金獎 - 境內服務」)

境內	神秘顧客服務評核	4.5 及 4.6	查詢服務得分 x 35%	
	服務管理制度審核	5.3	業務流程管理-境外服務得分 x 15%	
6.1.3 「星級旅遊服務商戶獎」總分 x 50%				
「星級旅遊服務金獎 - 境內服務」總分 (以上兩項得分之總和)				

*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。