



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

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8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	5
4.1	申請	5
4.1.1	申請資格	5
4.1.2	報名方法和手續	6
4.1.3	取錄申請	6
4.2	進行評審	6
4.2.1	「神秘顧客服務評核」	7
4.2.2	「服務管理體系審核」	7
4.3	審視和通過	8
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	9
I.	星級旅遊服務商戶獎	9
II.	星級旅遊服務金獎	9
III.	星級旅遊服務卓越大獎	10
4.4.3	公佈獲獎名單和增值效益	10
4.5	監察機制及獎項續期	11
4.6	再次競逐獎項	11
5	條款與細則	12
5.1	責任	12

5.2	保密.....	12
5.3	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

1 引言

配合建設澳門世界旅遊休閒中心發展定位，社會經濟邁向更多元化發展和成為國際級旅遊目的地，服務質素攸關重要。為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”），確立旅遊業的相關服務質素標準，透過認可和表揚提供卓越服務及推行優良服務管理的旅遊業界商戶，鼓勵及支持相關業界提升服務質素。

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，制定了本計劃及其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並達標，便可獲頒相關獎項。本計劃自二零一四年首以餐飲行業揭開序幕，在經過兩年的成功實施後，於二零一六年推展至旅行社界別，讓本澳持牌旅行社參與，以鼓勵業界推動澳門優質旅行社服務。

2 執行實體

澳門特別行政區政府旅遊局為本計劃的主辦單位，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。

為確保評審的公正和客觀，以及得到遊客和旅遊業界的認同和最高接受程度，旅遊局成立了「星級旅遊服務認可計劃」評審委員會以監督本計劃及相關政策的執行、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，亦設有旅行社行業委員會，以協助評審委員會討論行業專屬範疇的議題及審視旅行社業務獎項之推薦名單，並提交方案或建議供評審委員會審批。

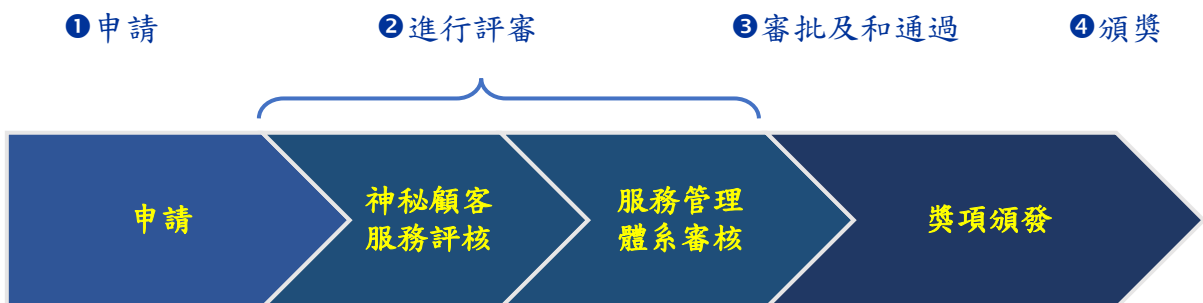
3 適用範圍

本計劃旅行社界別接受持本澳有效准照的旅行社參與，費用全免。符合資格的商戶可向旅遊局提交申請表，申請獲接納後接受就其服務表現和管理體系方面，按既定的評審準則（「神秘顧客服務評核」和「服務管理體系審核」）進行全方位的評估。達標的商戶將獲頒發認可證書及成為星級旅遊服務商戶，並可以此資格向顧客顯示其提供優質旅遊服務的實力及成就。

申請以旅行社牌照所列的營業點（總行及分社）為參與單元，而營業點須具對外提供不需預約之業務查詢及辦理的服務。新參加的旅行社可因應其有效牌照所列的總行及分社，提名一間或以上的營業點參與競逐獎項，如一個牌照包含一間總行及兩間分社的旅行社，則最多可以三個營業點同時參與競逐。已獲獎的商戶亦可自由選擇再次競逐獎項，但必須重新申請並接受與該年新參加計劃的營業點同樣的評審。

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

本計劃旅行社界別接受於本澳持有效准照的旅行社參與，旅遊局會適時公布申請時間，符合資格的商戶可向旅遊局提交申請，費用全免，而所有申請商戶應符合下列要求：

- 持有旅遊局發出的旅行社有效准照；
- 於澳門經營業務至少達一年或以上（即參加的旅行社應在本計劃接受報名前一年已領有准照及開始經營）；
- 按固定的營業時間在沒有預設會籍要求的情況下向旅客提供服務；
- 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，同時在本計劃接受報名前一年沒有因涉及以下違法行為而被作出處罰：
 - 涉及禁止經營之業務；
 - 容許沒有持牌導遊接待或陪同在澳門進行集體旅遊活動；
 - 誘導旅客在既定及特定之場所購物的行為出現；

- iv. 提供嚴重歪曲事實之資訊，意圖為旅行社、聘用人士或第三者謀取不當利益的行為；
 - v. 在接獲顧客投訴或要求時，沒有盡力尋求適當之解決辦法和向旅客提供援助；
- (e) 旅遊局認為不適合參加本計劃之其他違法行為。
- (f) 沒有出現故意進行不當業務行為的負面新聞報導，而尚未完善處理的事故。

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透過旅遊局網站(網址 www.dst.gov.mo)申請。商戶申請前，必須清楚了解申請所需的文件和相關內容。

4.1.3 取錄申請

為確保評審質素，旅遊局會限定當年參加名額，有意參加的商戶需於申請期內交齊所需文件，且符合資格的申請會以先到先得的形式取錄，而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。

申請結果將於申請截止日期後一個月內，以電子訊息或信函通知，並隨之安排開始進行評審。

4.2 進行評審

申請獲取錄後，競逐獎項的營業點將被安排接受以下包括「神秘顧客服務評核」及「服務管理體系審核」的全方位評審，評估該營業點的服務及管理表現。有關評審準則的詳情可於旅遊局網站(網址 www.dst.gov.mo)下載，或向旅遊局索取。

② 進行評審



4.2.1 「神秘顧客服務評核」

在不預先通知和不透露身份的情況下，由神秘顧客對競逐獎項的營業點進行四次暗訪評核，目的是評估該營業點為一般旅客及市民提供服務時的真實表現。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，而選擇競逐「星級旅遊服務金獎」的營業點，就其選項須額外接受境外或／及境內相應查詢服務的暗訪評核。

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	
	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	• 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		

註：競逐星級旅遊服務商戶獎，神秘顧客服務評核方面，評核項目包括1+2；

競逐星級旅遊服務金獎，在神秘顧客服務評核方面，評核項目包括1+2及A（境外或／和境內）。

4.2.2 「服務管理體系審核」

優質服務的要訣少不了服務管理水平的驅動和支持。「服務管理體系審核」由專業管理體系審核人員在預先通知和安排下，到競逐獎項的營業點現場進行一次服務管理體系的審核。審核重點主要集中在服務管理方法，以及確定有關管理工作對支持前線服務提供到實際的成效。

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	
	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	
• 境內				

註：競逐星級旅遊服務商戶獎，服務管理體系審核方面，評核項目3；

競逐星級旅遊服務金獎，在服務管理體系審核方面，評核項目3+B（境外或／和境內）。

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，旅遊局將綜合了「神秘顧客服務評核」及「服務管理體系審核」的評審結果和獎項推薦，提交予獨立的評審委員會審視，最後由評審委員會作出獎項批准和頒發的決定。而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

本計劃旅行社界別獎項設「星級旅遊服務商戶獎」、「星級旅遊服務金獎」及「星級旅遊服務卓越大獎」三等級。申請旅行社可根據其營業點的業務範疇和性質，自由選擇競逐當中之「星級旅遊服務商戶獎」、「星級旅遊服務金獎 - 境外服務」和／或「星級旅遊服務金獎 - 境內服務」，又或同時競逐所有獎項。符合資格並完成上述第4.3項（審視和通過）的達標商戶（營業點），可獲頒相應獎項。

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	
		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	
	星級旅遊服務金獎	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
		• 境內		
✓ 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」				

4.4.2 獎項頒發準則和裨益

I. 星級旅遊服務商戶獎

新申請及再次競逐「星級旅遊服務商戶獎」的營業點，須接受四次「神秘顧客服務評核」的暗訪評核，以及一次「服務管理體系審核」的明查審核。若評審所得之整體分數達75分或以上，經評審委員會通過後，將獲頒「星級旅遊服務商戶獎」。評分結構和比例如下：

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

此獎項為優質旅遊服務的象徵，表揚符合高標準服務質素的商戶。得獎商戶獲授予「星級旅遊服務商戶獎」認可證書、櫥窗標貼及徽章。獲獎商戶更可善用「星級旅遊服務商戶獎」資格宣傳其服務成就，有效期為一年。

II. 星級旅遊服務金獎

「星級旅遊服務金獎」分「境外服務」和「境內服務」兩個組別；在跨境時或境外使用的旅遊服務歸屬「境外服務」；在澳門境內旅遊服務為「境內服務」；參加商戶可按業務性質和旅遊服務的使用地點，自由選擇競逐相應之「星級旅遊服務金獎 - 境外服務」或／及「星級旅遊服務金獎 - 境內服務」。同組中取得最高總分¹且得分不低於85分²的「星級旅遊服務商戶獎」獲獎商戶，可獲頒發該組相應的星級旅遊服務金獎³。評分結構和比例如下：

➤ 境外服務

星級旅遊服務金獎 - 境外服務	星級旅遊服務商戶獎 總得分 x 50%		「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		
			+	查詢服務 - 境外服務	x 35%	+	業務流程管理 - 境外服務

¹ 兩組各自總分之計算，是按旅遊服務使用地點先作分組後，就各自評分項目之相應得分加總，評分方法可參考旅行社界別評審準則。

² 滿分為100分，「神秘顧客服務評核準則」的「團隊精神」得分以及「服務管理體系審核準則」的「協調、分工」和「內部溝通」得分也必須不低於70分，評分方法可參照相關組別之評審準則。

³ 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得分的「星級旅遊服務商戶獎」獲獎商戶。

➤ 境內服務

星級旅遊服務金獎 - 境內服務	=	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

此獎項旨在嘉獎和表彰最佳表現之商戶服務團隊，獲獎商戶將相應獲頒「星級旅遊服務金獎 - 境外服務」或「星級旅遊服務金獎 - 境內服務」獎座、金襟章、證書及10,000澳門元現金獎，並有權使用「星級旅遊服務金獎」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. 星級旅遊服務卓越大獎

凡連續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」。獲獎商戶將獲頒「星級旅遊服務卓越大獎」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「星級旅遊服務卓越大獎」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。

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；
- ◆ 獲獎商戶的資料將刊於《星級旅遊服務商戶獎- 旅行社》中，公眾可透過旅遊局網站及其他媒介瀏覽該指南；
- ◆ 旅遊局會邀請所有獲獎商戶出席頒獎禮；
- ◆ 成功取得獎項的商戶，可依據本申請指南第5章（條款與細則）及第6章（標記使用說明）所述的作商業推廣；
- ◆ 本計劃之《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务），商戶可善用當中的實務指引，持續提升自身服務水平，以及為客人的服務體驗增值。

4.5 監察機制及獎項續期

「星級旅遊服務商戶獎」有效期為一年，獲獎商戶在該有效期內須維持或持續優化其服務質素，於此期間獲獎商戶的服務表現仍須受到監察；監督期間獲獎商戶須按第4.2.1條（神秘顧客服務評核）所類同，須接受兩次「神秘顧客服務評核」之“基本訪客接待”和“環境、設施及儀表”的評核，而總分計算則會引入最近一次「神秘顧客服務評核」和「服務管理體系審核」的分數，具體計算結構和比例如下：

星級旅遊服務商戶獎 監督期 總得分 100%	=	「神秘顧客服務評核」 本年度及最近一次得分 之平均分		+	「服務管理體系審核」 最近一次得分	
		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%	

獲獎商戶須於監督期評審取得總得分75分或以上，且未有違反嚴重事故者，獎項方可成功續期及於翌年繼續保持獲獎資格，故商戶獲獎後仍須時刻注意評審準則。倘若總得分未達75分者，則獎項續期不成功而該商戶的獲獎資格亦會被取消，然而，翌年雖不再具獲獎資格，但商戶仍可於下一年度重新參加計劃。此外，商戶於評審委員會決定頒發獎項後的一年內不可被判定違反第4.1.1條（申請資格）第(a)-(f)款所指之行為，否則將被暫停或取消「星級旅遊服務商戶獎」的資格。

如出現影響商戶牌照有效性變更、地址變更或技術主管變更等情況，須按照申請指南第5章（條款與細則）的規範安排特別評審。

4.6 再次競逐獎項

已具獲獎資格的商戶可每年自由選擇再次競逐獎項，但其獲獎資格需按既定認可程序被重新評定，接受與當年新參加商戶相同的評審程序。即無論是競逐「星級旅遊服務商戶獎」和／或任何組別的「星級旅遊服務金獎」，選擇再次競逐獎項的商戶，必須接受和完成本指南第4章（認可程序）的相關環節，包括在既定期限內重新遞交申請表報名、接受整套包括「神秘顧客服務評核」及「服務管理體系審核」的審核，經審視和委員會通過後方獲頒相關獎項。

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「星級旅遊服務金獎」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 牌照更改

如出現影響商戶牌照有效性的任何顯著改變，商戶應於有關情況發生前或生效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又或技術主管之變更，在這種情況下，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。

5.4 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競逐獎項營業點的地址，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，而原本參加計劃之營業點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競逐獎項營業點暫停營業，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，如能夠在評審有效期內恢復營業，只需要繼續接受第 4.2 節（進行評審）的評審便可。

如有關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，即該營業點會被暫停參加資格或獲獎資格。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，有關營業點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 節（申請）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，辦公室等進行實地考察。

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 節（保密）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；
- (g) 所有權或經營權之轉移；
- (h) 暫停營業（詳情按第5.5節暫停營業）；
- (i) 商戶（競逐獎項營業點）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「星級旅遊服務商戶獎」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「星級旅遊服務金獎」及「星級旅遊服務卓越大獎」的商戶更可獲頒象徵著最佳服務的獎座及別針，以證明其被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

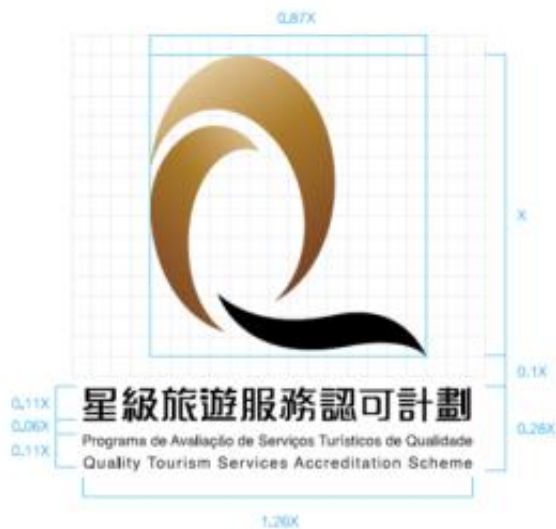


黑白色



6.2.2 字款及尺寸規格

直排式



並排式

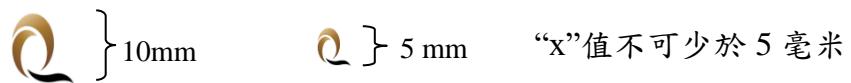


6.2.3 文字款 中文：黑體

- ◆ 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「星級旅遊服務商戶獎」、「星級旅遊服務金獎」、「星級旅遊服務卓越大獎」，以及「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「星級旅遊服務商戶獎」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 1225 / 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：2023年8月

© 2023 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。