

「優質旅遊服務」計劃評審準則列表 旅客住宿服務

「優質旅遊服務」計劃的評審準則為申請商戶提供一幅「現況圖」，以項目清單的形式列出。

促成因素及評審要素

旅宿場所之環境、客房及設施、銷售過程、員工及運作系統這五項促成因素是獲得旅客良好評價和令旅客滿意的要訣。每項促成因素又細分成多項評審要素，並設定最高得分。

申請商戶可透過這個評審準則列表，了解本身的優點和弱點，從而發揮長處，並透過長期或短期策略，改善各種不足之處。

評分

每項評審標準均由兩項因素組成：

- 「策略」是指申請商戶用以達致準則要求的**方法**。
- 「執行策略」是指申請商戶推行策略以達致最高成效的**程度**。

「策略」和「執行策略」的表現，由申請機構從顧客的角度自我評定。申請機構須從下列五個級別中以「✓」號選取最合適的一項：表現較差(0%)、不滿意(30%)、滿意(60%)、表現良好(80%)或表現出色(100%)。計算每個級別所得的「✓」號總數，然後填寫在各級別的()內，再把得分的總數填寫在[]內。

利用上面的計算方法，就能得出個別評審要素的分數；重覆上述方法，就能計算出所有評審要素的得分。只要把附上的「得分總表 — 旅客住宿服務」上列出的所有評審要素得分加起來，便知道自己的總得分。

貴商戶所得的分數

滿分為 1,000，如果 **貴商戶取得的總得分達 600 分或以上，並在所有評審要素項目中取得 60%或以上的滿意水平**，便可申請「優質旅遊服務」計劃，接受全面的專業評審，以確定能否獲得「優質旅遊服務」計劃的認證資格。

如果 **貴商戶的總得分少於 600，或在部分評審要素項目中取得低於 60%的滿意水平**，便應該「執行」適當的「策略」，以提升及改善得分較低的評審要素。

為確保 貴商戶能根據本計劃的評審準則提供全面的優質服務，貴商戶必須在自行評審及由專業顧問進行的實地訪查兩方面**取得 600 分或以上，並在所有評審要素項目中取得 60%或以上的滿意水平**，才符合本計劃的申請資格。

「額外優質服務元素」

「額外優質服務元素」並不計算在得分內，但可作為申請商戶不斷提升及持續發展的增值元素。

連鎖店或特許經營業務

為符合「優質旅遊服務」計劃的評審準則，貴商戶必須確保有關之管理策略有助提供優質服務。如果 貴商戶經營的是連鎖店或特許經營業務，則有關策略應同時在其他旅宿場所實施。在自我評審中，閣下應就「執行」優良措施的程度而評分，所以，**貴商戶申請加入「優質旅遊服務」計劃時，只需提交一份評審準則列表**。申請商戶應就本身管理策略及該策略在業務上應用的程度(包括各旅宿場所)綜合評分。

「優質旅遊服務」計劃評審準則列表

旅客住宿服務

評審要素分數計算方法

請在適當方格加上「✓」號

在()填寫該欄所得的「✓」號總數

在[]填寫「得分」列的總和

1. 旅宿場所之環境

表現準則 (225 分)

旅宿場所的位置及內外環境能刺激旅客住宿的意欲。

評審要素

1.1 交通便捷及易於辨識 (100 分)

旅宿場所位於公眾容易到達的地點，且易於辨識。

評核的項目包括：	表現較差 0%	不滿意 30%	滿意 60%	表現良好 80%	表現出色 100%	不適用
a. 旅宿場所所處的大廈位於主要交通工具容易到達的地方。						
b. 在當眼的位置清晰展示旅宿場所名稱、招牌或標誌。在旅宿場所所處的大廈入口及旅宿場所的入口處及/或旅宿場所內顯眼的位置設有清晰的招牌或標誌。						
c. 旅宿場所的招牌或標誌保養良好。						
d. 旅宿場所位於所在大廈內容易到達的地方。						
得分	() x 0	() x 0.3	() x 0.6	() x 0.8	() x 1	()
此部分得分	[] ÷ (4 - 不適用項數) x 100 分 = _____					

額外優質服務元素*：

☐ 電梯和樓梯清潔及保養良好。

* 請在適當方格內加上「✓」號

1.2 旅宿場所的保養 (50 分)

旅宿場所能給予旅客整體舒適的體驗。

評核的項目包括：	表現較差 0%	不滿意 30%	滿意 60%	表現良好 80%	表現出色 100%	不適用
a. 旅宿場所室內空氣流通，沒有異味。						
b. 公共地方包括接待處、等候範圍、走廊和進餐地方（如有）均清潔和整齊，以及不應放置任何涉及淫褻及不雅招牌於旅宿場所內外範圍。						
c. 燈光設施運作正常，光線充足。						
d. 旅宿場所所處的大廈大堂和公共範圍清潔、整齊及舒適。						
得分	() x 0	() x 0.3	() x 0.6	() x 0.8	() x 1	()
此部分得分	[] ÷ (4 - 不適用項數) x 50 分 = _____					

額外優質服務元素*：

- ☐ 大廈外觀整潔。
- ☐ 大廈外部保養良好。
- ☐ 大廈大堂和公共範圍寬敞、空氣流通和保養良好。

* 請在適當方格內加上「✓」號

1.3 整體的保安 (75 分)

旅宿場所和所處大廈能提供大廈、旅宿場所以至客房的三層保安措施，給予旅客安全感覺。

評核的項目包括：	表現較差 0%	不滿意 30%	滿意 60%	表現良好 80%	表現出色 100%	不適用
a. 大廈保安措施恰當，保安人員在大廈主要入口 24 小時值班及/或大廈安裝了性能良好的鐵閘，防止陌生人進入。						
b. 旅宿場所及客房的保安措施恰當，員工 24 小時值班。						
c. 提供足夠的客房安全措施以保障旅客的個人財物。						
得分	() x 0	() x 0.3	() x 0.6	() x 0.8	() x 1	()
此部分得分	[] ÷ (3 - 不適用項數) x 75 分 = _____					

額外優質服務元素*：

- ☐ 提供操作良好的閉路電視，24 小時監察旅宿場所公共範圍的安全。

* 請在適當方格內加上「✓」號

2. 客房及設施

表現準則 (225 分)

優質設施有助提供舒適和令人愉快的客房住宿環境，使旅客能在該安全的環境舒展身心。

評審要素

2.1 客房的基本設施 (80 分)

提供美觀、衛生的客房，給予旅客甚為舒適的感覺。

評核的項目包括：	表現較差 0%	不滿意 30%	滿意 60%	表現良好 80%	表現出色 100%	不適用
a. 客房的可用面積必須符合下列最低要求： <ul style="list-style-type: none"> 單人房： 60 平方英尺； 雙人房（一張雙人床）： 90 平方英尺； 雙人房（兩張單人床）： 110 平方英尺。 						
b. 客房整潔、每日消毒、沒有異味、空氣流通及保養良好。						
c. 牆壁、天花和地板清潔及保養良好。						
d. 燈光設施運作正常、光線充足。						
e. 房間具有適當的隔音效能以盡量減低客房外的噪音騷擾。						
f. 提供操作良好的冷氣機。						
g. 窗戶玻璃明淨和保養良好，提供自然光線及流通空氣（如窗戶可開啟）。						
h. 提供整潔的窗簾或百葉簾。						
得分	() x 0	() x 0.3	() x 0.6	() x 0.8	() x 1	()
此部分得分	[] ÷ (8 - 不適用項數) x 80 分 = _____					

2.2 睡床及寢具 (35 分)

提供優質、衛生的睡床及寢具，使旅客住宿舒適。

評核的項目包括：	表現較差 0%	不滿意 30%	滿意 60%	表現良好 80%	表現出色 100%	不適用
a. 睡床必須符合下列最低要求： <ul style="list-style-type: none"> 單人床尺寸： 6 英尺 X 2.5 英尺或以上； 雙人床尺寸： 6 英尺 X 4 英尺或以上。 						
b. 提供優質的睡床及床褥。						
c. 睡床上備有清潔及足夠的寢具，包括被子、枕頭、枕頭套和床單，而枕頭套和床單需最少每隔三天更換；及為每一新入住的旅客提供新更換的寢具。						
d. 旅客要求時提供額外的被子和枕頭。						
得分	() x 0	() x 0.3	() x 0.6	() x 0.8	() x 1	()
此部分得分	[] ÷ (4 - 不適用項數) x 35 分 = _____					

2.3 傢具設備 (20 分)

提供適當的傢具和設備，方便旅客。

評核的項目包括：	表現較差 0%	不滿意 30%	滿意 60%	表現良好 80%	表現出色 100%	不適用
a. 提供狀況良好的床頭櫃、儲物櫃或儲物架。						
b. 提供衣櫃或有足夠衣架的掛衣位置。						
c. 提供沖製飲品設備，如電熱水壺，並為每名旅客提供至少一個水杯。						
d. 提供椅子或凳子。						
e. 提供垃圾桶。						
f. 提供運作良好的電視機。						
g. 提供可打本地電話、並運作良好的電話機。						
h. 提供位置方便的電源插座，讓旅客能安全地使用電器設備。						
i. 提供「請勿打擾」門鎖掛牌。						
得分	() x 0	() x 0.3	() x 0.6	() x 0.8	() x 1	()
此部分得分	[] ÷ (9 - 不適用項數) x 20 分 = _____					

2.4 浴室 (75 分)

客房內的浴室提供清潔的設施，方便旅客。

評核的項目包括：

	表現較差 0%	不滿意 30%	滿意 60%	表現良好 80%	表現出色 100%	不適用
a. 每間客房都設有浴室。						
b. 浴室整潔、每日消毒、空氣流通及保養良好。						
c. 提供保養良好的浴缸或淋浴設備、洗臉盆、坐廁及鏡子。						
d. 用抽氣扇保持空氣流通。						
e. 水壓充足，排水順暢。						
f. 於任何時間內均提供熱水作沐浴之用。						
g. 提供充足照明。						
h. 提供浴室必需品，包括浴巾、地墊、防滑浴墊、廁紙、香皂及杯子。						
得分	() x 0	() x 0.3	() x 0.6	() x 0.8	() x 1	()
此部分得分	[] ÷ (8-不適用項數) x 75 分 = _____					

2.5 其他方便旅客的設施/服務 (15 分)

為旅客提供適當及方便的設施/服務，以提高旅客的舒適感覺。

評核的項目包括：	表現較差 0%	不滿意 30%	滿意 60%	表現良好 80%	表現出色 100%	不適用
a. 按需要提供性能良好的電風筒。						
b. 旅客場所內提供操作良好的電冰箱。						
c. 提供適當的旅遊資訊。						
得分	() x 0	() x 0.3	() x 0.6	() x 0.8	() x 1	()
此部分得分	[] ÷ (3-不適用項數) x 15 分= _____					

額外優質服務元素*：

- ☐ 按需要提供代客郵寄服務。
- ☐ 提供電腦租借服務。
- ☐ 提供寬頻上網服務。
- ☐ 在旅客場所內提供微波爐。
- ☐ 提供洗衣服務。
- ☐ 客房內提供保險箱。
- ☐ 按要求提供熨斗及熨衣板。
- ☐ 按要求提供喚醒服務或在客房內提供鬧鐘。
- ☐ 提供用完即棄拖鞋。
- ☐ 提供用完即棄盥洗用品。
- ☐ 在旅客場所內提供飲料/咖啡自動售賣機。
- ☐ 按要求提供電暖爐。
- ☐ 提供直撥國際電話服務。
- ☐ 提供報紙、雜誌、旅遊指南、本地街道地圖和其他供旅客閱讀的刊物。

* 請在適當方格內加上「✓」號

3. 銷售過程

表現準則 (200 分)

優質的服務過程有助營造舒適宜人的住宿環境，讓旅客倍感方便，享受難忘的住宿體驗。

評審要素

3.1 明確及充足的住宿資料 (120 分)

明確及充足的住宿資料方便旅客選擇理想的住宿服務。

評核的項目包括：	表現較差 0%	不滿意 30%	滿意 60%	表現良好 80%	表現出色 100%	不適用
a. 清楚展示或顯示住宿費用或價目表，並詳細列明所包括的設施及服務。						
b. 清楚展示或顯示附加服務/設施的價目表，羅列上網服務費、直撥國際電話費和洗衣服務費（如有）等收費。						
c. 收據應清楚列明旅宿場所的資料（如名稱、地址、電話號碼）。						
d. 收據應清楚羅列住宿費用、服務費、稅項、餐費及茶點費（如有）、其他適用附加收費和住宿日期。						
e. 提供雙語價格資料，包括英文及其他適用語言。						
f. 應於旅客訂房時明確告知入住登記及退房的时间。						
得分	() × 0	() × 0.3	() × 0.6	() × 0.8	() × 1	()
此部分得分	[] ÷ (6 - 不適用項數) × 120 分 = _____					

3.2 預訂及確認客房 (30 分)

設有有效的客房預訂及確認系統，讓旅客在任何合理的時間查詢。

評核的項目包括：	表現較差 0%	不滿意 30%	滿意 60%	表現良好 80%	表現出色 100%	不適用
a. 備有有效的途徑，讓旅客可以在本地或從世界各地來電，預訂客房。						
b. 於確認訂房後，提供書面確認或訂房號碼予旅客，並提供住宿服務的資料、費用、入住天數、住宿日子和取消訂房及退款規則。						
得分	() x 0	() x 0.3	() x 0.6	() x 0.8	() x 1	()
此部分得分	[] ÷ (2 - 不適用項數) x 30 分 = _____					

3.3 取消訂房、退款和收費政策 (50 分)

設有有效的取消訂房、訂金退款和明晰的收費政策。

評核的項目包括：	表現較差 0%	不滿意 30%	滿意 60%	表現良好 80%	表現出色 100%	不適用
a. 備有有效的途徑處理旅客取消訂房和訂金退款的要求。						
b. 清楚展示或在訂房時知會旅客有關取消訂房及退款的規則。						
c. 在任何預訂房間途徑清楚展示或知會旅客有關附加服務的收費規則。						
d. 書面清楚列明取消訂房、退款和收費規則。						
得分	() x 0	() x 0.3	() x 0.6	() x 0.8	() x 1	()
此部分得分	[] ÷ (4 - 不適用項數) x 50 分 = _____					

4. 員工

表現準則 (200 分)

優質住宿服務有賴於整體員工表現。員工應以熱誠的態度招呼旅客、保持儀容端正、有效的溝通、客戶服務和解決問題技巧。

評審要素

4.1 服務態度和技巧 (100 分)

服務員工親切有禮、耐心、熱誠，並時刻保持積極的工作態度。

評核的項目包括：	表現較差 0%	不滿意 30%	滿意 60%	表現良好 80%	表現出色 100%	不適用
a. 員工態度親切，表現和藹可親，令旅客感到賓至如歸。						
b. 員工熱誠及主動為旅客提供及時協助。						
c. 員工耐心及樂意處理各種查詢。						
d. 員工接聽電話態度良好。						
e. 員工願意耐心向旅客解釋帳單不清楚或不準確的地方。						
f. 員工真誠及有效地處理異議和投訴。						
g. 員工高效率地處理旅客的入住登記或退房手續，沒有不適當的延誤。						
h. 員工於任何時間均向旅客提供協助，特別在旅客抵達和離開的時候。						
得分	() x 0	() x 0.3	() x 0.6	() x 0.8	() x 1	()
此部分得分	[] ÷ (8 - 不適用項數) x 100 分 = _____					

額外優質服務元素*：

☐ 員工引領旅客至房間，並協助搬運行李。

* 請在適當方格內加上「✓」號

4.2 端正、整潔的儀容 (40 分)

員工儀容清潔整齊，令旅客在留宿期間留下良好的印象。

評核的項目包括：	表現較差 0%	不滿意 30%	滿意 60%	表現良好 80%	表現出色 100%	不適用
a. 員工憑制服或姓名襟章令顧客容易辨認其身份。						
b. 員工保持個人儀容整潔。						
得分	() x 0	() x 0.3	() x 0.6	() x 0.8	() x 1	()
此部分得分	[] ÷ (2 - 不適用項數) x 40 分 = _____					

4.3 專業的知識 (60 分)

員工經過嚴格培訓，擁有卓越的服務技巧及專業知識，能以專業、迅速的態度為旅客提供服務。

評核的項目包括：	表現較差 0%	不滿意 30%	滿意 60%	表現良好 80%	表現出色 100%	不適用
a. 員工具有專業知識，能向旅客詳細解釋住宿費用，包括服務費、稅項及其他附加費用。						
b. 員工能以專業態度處理旅客的查詢。						
c. 員工能為旅客提供旅遊景點及相關交通資訊。						
d. 員工能掌握流利英語或其他所需的語言。						
得分	() x 0	() x 0.3	() x 0.6	() x 0.8	() x 1	()
此部分得分	[] ÷ (4 - 不適用項數) x 60 分 = _____					

5. 運作系統

表現準則 (150 分)

旅宿場所管理運作得宜，員工、行政及技術等因素互相配合，以求盡善盡美，令旅客感到稱心滿意。

評審要素

5.1 品質控制系統 (30 分)

設有品質控制的制度，確保能夠提供優質住宿服務。

評核的項目包括：	表現較差 0%	不滿意 30%	滿意 60%	表現良好 80%	表現出色 100%	不適用
a. 備有管理良好的保安、清潔和保養方面的品質控制制度。						
b. 員工訓練有素、能有效地推行品質控制制度。						
c. 設立及定期執行防蟲措施，以防止蟲鼠滋生。						
得分	() x 0	() x 0.3	() x 0.6	() x 0.8	() x 1	()
此部分得分	[] ÷ (3 - 不適用項數) x 30 分 = _____					

5.2 有效溝通方法及方便旅客的服務程序 (50 分)

備有待客親切的服務程序，方便旅客。

評核的項目包括：	表現較差 0%	不滿意 30%	滿意 60%	表現良好 80%	表現出色 100%	不適用
a. 備有查詢電郵地址或熱線，並提供便利的服務時間。						
b. 房間預訂與確認程序和途徑均方便及容易使用。						
c. 在旅客住宿期間，任何時間均確保旅客私隱。						
d. 接受多種的付款方式。						
e. 設有清楚及準確的結帳系統。						
得分	() x 0	() x 0.3	() x 0.6	() x 0.8	() x 1	()
此部分得分	[] ÷ (5 - 不適用項數) x 50 分 = _____					

5.3 安全及應急程序 (30 分)

旅宿場所應嚴格遵守有關法例，確保旅客及員工安全，並設有應急程序。

評核的項目包括：	表現較差 0%	不滿意 30%	滿意 60%	表現良好 80%	表現出色 100%	不適用
a. 備有足夠的安全及緊急應變措施。						
b. 旅宿場所內備有足夠而運作良好的緊急出口，並容易識別及確保無雜物阻塞。						
c. 每間客房內均展示有即時緊急援助指引，以及貼有緊急出口路線指示。						
得分	() × 0	() × 0.3	() × 0.6	() × 0.8	() × 1	()
此部分得分	[] ÷ (3 - 不適用項數) × 30 分 = _____					

5.4 投訴處理系統 (40 分)

旅宿服務的管理層主動聽取旅客的意見，並設有完善的系統，授權員工處理投訴並採取補救行動。

評核的項目包括：	表現較差 0%	不滿意 30%	滿意 60%	表現良好 80%	表現出色 100%	不適用
a. 設有收集旅客投訴和意見的渠道。						
b. 設有處理投訴的渠道和程序。						
c. 建立有效制度，收集及分析旅客提供的資訊，促進與管理層之間的交流。						
d. 建立顧客服務系統，推動優質服務。						
e. 授權員工在遇上投訴時，即時採取適當的補救措施。						
得分	() × 0	() × 0.3	() × 0.6	() × 0.8	() × 1	()
此部分得分	[] ÷ (5 - 不適用項數) × 40 分 = _____					

得分總表 — 旅客住宿服務

評審範圍	評審要素	得分
1. 旅宿場所之環境 (225 分)	1.1 交通便捷及易於辨識 (100 分)	
	1.2 旅宿場所的保養 (50 分)	
	1.3 整體的保安 (75 分)	
	此部分得分：	
2. 客房及設施 (225 分)	2.1 客房的基本設施 (80 分)	
	2.2 睡床及寢具 (35 分)	
	2.3 傢具設備 (20 分)	
	2.4 浴室 (75 分)	
	2.5 其他方便旅客的設施/服務 (15 分)	
	此部分得分：	
3. 銷售過程 (200 分)	3.1 明確及充足的住宿資料 (120 分)	
	3.2 預訂及確認客房 (30 分)	
	3.3 取消訂房、退款和收費政策 (50 分)	
	此部分得分：	
4. 員工 (200 分)	4.1 服務態度和技巧 (100 分)	
	4.2 端正、整潔的儀容 (40 分)	
	4.3 專業的知識 (60 分)	
	此部分得分：	
5. 運作系統 (150 分)	5.1 品質控制系統 (30 分)	
	5.2 有效溝通方法及方便旅客的服務程序 (50 分)	
	5.3 安全及應急程序 (30 分)	
	5.4 投訴處理系統 (40 分)	
	此部分得分：	
總分：		

註：請把每項評審要素的得分加起來，以計算出總分。

While every effort has been made to ensure the accuracy of this information, Hong Kong Tourism Board accepts no responsibility for any errors or omission.

本刊物內容經審慎編訂，務求提供準確資料，倘有資料差誤或遺漏，香港旅遊發展局恕不負責。

© Copyright Hong Kong Tourism Board 2021

香港旅遊發展局版權所有 2021 年