

# 「優質旅遊服務」計劃評審準則列表

## 餐館

「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，務求展示申請商戶的服務概況。

### 評審範圍及評審要素

餐館環境、餐飲產品、銷售過程、員工、店舖營運，均是商戶獲得旅客良好評價和令旅客滿意的要訣，因此成為五大評審範圍。每項評審範圍又細分成多項評審要素，並設定最高得分。

申請商戶可透過此評審準則列表，了解本身的優點和弱點，從而取長補短，並透過執行長期或短期策略，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」指申請商戶用以達致準則要求的方法。
- 「執行水平」指申請商戶推行策略以達致最高成效的程度。

「策略」和「執行水平」的分數，由申請商戶從顧客的角度自我評定，並從下列五個級別中以「✓」號選取最合適的一項：欠佳（0%）、尚可（30%）、良好（60%）、優秀（80%）或卓越（100%）。申請商戶可將每個級別所得的「✓」號總數，填在各級別的（            ）內，再把總分填在 [            ] 內。

申請商戶利用以上的計算方法，就能得出各項評審要素的得分；重覆上述計算，就能得出所有評審要素的得分。只要把附上的「得分總表 - 餐館」上列出的所有評審要素得分加起來，就可得知本身的總分。

### 貴商戶所得的分數

滿分為1,000分，如果 **貴商戶取得的總分達600分或以上，並**

**在所有評審要素項目中取得60%或以上的「良好」水平**，就可根據「優質旅遊服務」計劃提出申請，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 **貴商戶的總分少於600分，或在任何一項評審要素項目中取得低於60%的「良好」水平**，就應「執行」適當的「策略」，以提升及改善得分較低的評審要素項目。

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實地訪查兩方面均**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「良好」水平**，才符合本計劃的申請資格。

### 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， 貴商戶必須確保本身之管理策略有助旗下所有業務提供優質服務。如果 貴商戶乃經營連鎖店或特許經營業務，則有關策略應同時在所有分店實施。在自我評定之中， 貴商戶應根據每項評審要素項目，就優良措施的「執行程度」評分。因此， 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**。 貴商戶應就本身之管理策略，以及有關策略在旗下所有業務（包括各分店）實施的程度，進行綜合評分。

### 可持續發展

為配合「可持續發展」的大趨勢，「優質旅遊服務」計劃亦鼓勵商戶開始訂立相關的措施，並將其融入業務。有見及此，如貴商戶有執行相關的措施，可在總分上獲得額外分數，以支持貴商戶於「可持續發展」範疇的貢獻。

## 「優質旅遊服務」計劃評審準則列表

### 餐館

#### 評審要素得分計算方法

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」列的分數總和

### 1. 餐館環境

#### 表現準則 ( 100分 )

餐館的位置和內外環境陳設，均能刺激顧客惠顧的意欲。

#### 評審要素

##### 1.1 餐館的位置、招牌及資料均易於識別

餐館的位置、招牌及資料均易於識別。

評核的項目包括：	欠佳 0%	尚可 30%	良好 60%	優秀 80%	卓越 100%	不適用
a. 顧客能輕易找到餐館的位置						
b. 餐館設有招牌或有關裝飾，方便顧客識別						
c. 營業時間有清晰展示，便於顧客惠顧						
得分	( ) x 0	( ) x 30	( ) x 60	( ) x 80	( ) x 100	( )
此部分總分	[ ] ÷ ( 3 - 不適用項目數 ) = < >					

## 1.2 用膳區環境設施

用膳區環境清潔、整齊、保養良好，有助吸引顧客及營造良好氣氛，提高顧客惠顧意欲。

評核的項目包括：	欠佳 0%	尚可 30%	良好 60%	優秀 80%	卓越 100%	不適用
a. 餐館的整體環境，包括走廊、天花板、牆壁、地板、空調通風口及餐桌椅，保持清潔、整齊及保養良好						
b. 餐館內空氣流通，溫度適中，沒有異味						
c. 餐具、盛器、上菜用品保持清潔，沒有損壞、裂縫或污漬						
d. 餐館設有防蟲及防鼠措施，以杜絕蟲鼠滋生						
得分	( ) x 0	( ) x 30	( ) x 60	( ) x 80	( ) x 100	( )
此部分總分	[ ] ÷ ( 4 - 不適用項目數 ) = < >					

## 1.3 洗手間環境設施

洗手間環境整潔、整齊及保養良好，令顧客倍感舒適及安心。

評核的項目包括：	欠佳 0%	尚可 30%	良好 60%	優秀 80%	卓越 100%	不適用
a. 洗手間保持清潔、整齊及保養良好						
b. 洗手間備有足夠的衛生用品，包括衛生紙、洗手液及抹手紙 / 乾手機						
得分	( ) x 0	( ) x 30	( ) x 60	( ) x 80	( ) x 100	( )
此部分總分	[ ] ÷ ( 2 - 不適用項目數 ) = < >					

## 1.4 廚房環境設施

廚房環境整潔、整齊及保養良好，提高顧客對餐飲出品的信心。

評核的項目包括：	欠佳 0%	尚可 30%	良好 60%	優秀 80%	卓越 100%	不適用
a. 廚房保持清潔、整齊及保養良好						
b. 煮食用具及盛器保持清潔，沒有損壞、裂縫或污漬						
得分	( ) x 0	( ) x 30	( ) x 60	( ) x 80	( ) x 100	( )
此部分總分	[ ] ÷ ( 2 - 不適用項目數 ) = < >					

## 2. 餐飲產品

### 表現準則 ( 300分 )

餐館在烹製食物及調製飲品方面具備專業水準，賣相吸引；食品質素優良、選擇充足。

### 評審要素

#### 2.1 食品及飲品品質

食品及飲品的賣相及味道良好，能刺激顧客的食慾。

評核的項目包括：	欠佳 0%	尚可 30%	良好 60%	優秀 80%	卓越 100%	不適用
a. 賣相						
b. 味道						
c. 用料新鮮						
得分	( ) x 0	( ) x 30	( ) x 60	( ) x 80	( ) x 100	( )
此部分總分	[ ] ÷ ( 3 - 不適用項目數 ) = < >					

#### 2.2 食物衛生

所有食品及飲品均以清潔衛生的方法烹調和處理。

評核的項目包括：	欠佳 0%	尚可 30%	良好 60%	優秀 80%	卓越 100%	不適用
a. 食品及飲品均經過適當的烹調、處理、貯存及冷藏						
得分	( ) x 0	( ) x 30	( ) x 60	( ) x 80	( ) x 100	( )
此部分總分	[ ] ÷ ( 1 - 不適用項目數 ) = < >					

### 3. 銷售過程

#### 表現準則 ( 100分 )

餐館提供高質素的服務及設施，以營造舒適的用餐環境，為顧客帶來愉快的用餐體驗。

#### 評審要素

##### 3.1 輪候入座服務

富有效率的輪候入座服務，能令顧客對餐館留下良好的第一印象。

評核的項目包括：	欠佳 0%	尚可 30%	良好 60%	優秀 80%	卓越 100%	不適用
a. 提供富有效率的輪候入座安排						
得分	( ) x 0	( ) x 30	( ) x 60	( ) x 80	( ) x 100	( )
此部分總分	[ ] ÷ ( 1 - 不適用項目數 ) = < >					

##### 3.2 餐牌

餐牌資料清楚易明，讓顧客清晰了解可供選擇的食品及飲品種類。

評核的項目包括：	欠佳 0%	尚可 30%	良好 60%	優秀 80%	卓越 100%	不適用
a. 所有時段的餐牌均清楚列明所有食品及飲品的價格、服務小費、茶芥及有關收費						
b. 餐牌清晰易明，備有不同語言及 / 或展示相片						
得分	( ) x 0	( ) x 30	( ) x 60	( ) x 80	( ) x 100	( )
此部分總分	[ ] ÷ ( 2 - 不適用項目數 ) = < >					

##### 3.3 付款安排

提供清晰易明的結賬系統及賬單，有助顧客掌握餐館的收費安排。

評核的項目包括：	欠佳 0%	尚可 30%	良好 60%	優秀 80%	卓越 100%	不適用
a. 接受多種方便顧客的付款方式，並清楚展示所有有關資料						
b. 準確的結賬系統						
c. 賬單 / 收據清晰列出各項餐點費用及服務小費，以及餐館資料						
得分	( ) x 0	( ) x 30	( ) x 60	( ) x 80	( ) x 100	( )
此部分總分	[ ] ÷ ( 3 - 不適用項目數 ) = < >					

## 4. 員工

### 表現準則 ( 400分 )

餐館有賴員工為顧客提供優質服務。員工熱誠待客、保持儀容端正、有效地與顧客溝通，並充分發揮卓越的服務技巧，令顧客有賓至如歸的感覺，對餐館留下良好印象。

### 評審要素

#### 4.1 儀容

員工儀容整潔，有助給予顧客良好的印象，令顧客對餐館的服務質素更有信心。

評核的項目包括：	欠佳 0%	尚可 30%	良好 60%	優秀 80%	卓越 100%	不適用
a. 員工儀容整潔						
b. 員工衣著整潔						
c. 員工有特別服飾，或佩戴了名牌，令顧客易於識別						
得分	( ) x 0	( ) x 30	( ) x 60	( ) x 80	( ) x 100	( )
此部分總分	[ ] ÷ ( 3 - 不適用項目數 ) = < >					

#### 4.2 禮儀

員工待客親切有禮、有耐心、有熱誠，並時刻保持積極的工作態度。

評核的項目包括：	欠佳 0%	尚可 30%	良好 60%	優秀 80%	卓越 100%	不適用
a. 員工向顧客打招呼						
b. 員工於顧客離開時致謝及送別						
c. 員工迎送顧客時態度有禮，保持微笑與眼神接觸						
得分	( ) x 0	( ) x 30	( ) x 60	( ) x 80	( ) x 100	( )
此部分總分	[ ] ÷ ( 3 - 不適用項目數 ) = < >					

### 4.3 訂座、餐飲出品介紹、落單及上菜

員工能提供專業侍餐服務，並對餐館的出品、烹調方法及用料有充分認識，能以專業的態度，作出適當建議及回答顧客的查詢。

評核的項目包括：	欠佳 0%	尚可 30%	良好 60%	優秀 80%	卓越 100%	不適用
a. 員工正確及有禮地處理訂座服務						
b. 員工公平及迅速地處理入座安排						
c. 員工能解答顧客對餐飲的問題						
d. 員工正確地為顧客落單						
e. 員工正確地為顧客上菜，及於上菜 / 收拾時沒有弄污顧客						
f. 員工有效率地為顧客結賬						
得分	( ) x 0	( ) x 30	( ) x 60	( ) x 80	( ) x 100	( )
此部分總分	[ ] ÷ ( 6 - 不適用項目數 ) = < >					

### 4.4 員工培訓

員工訓練有素，能專業地為顧客服務，令顧客有賓至如歸的感覺。

評核的項目包括：	欠佳 0%	尚可 30%	良好 60%	優秀 80%	卓越 100%	不適用
a. 為全體員工提供培訓及指導						
b. 員工能以不同語言與顧客溝通						
得分	( ) x 0	( ) x 30	( ) x 60	( ) x 80	( ) x 100	( )
此部分總分	[ ] ÷ ( 2 - 不適用項目數 ) = < >					

## 5. 店舖營運

### 表現準則 ( 100分 )

餐館運作組織得宜，員工、行政制度及技術因素互相配合，以求盡善盡美，令顧客感到稱心滿意。

### 評審要素

#### 5.1 品質標準內部指引

餐館設有標準內部指引，有助確保餐館的食品及飲品品質，並保持良好的食物及服務水平。

評核的項目包括：	欠佳 0%	尚可 30%	良好 60%	優秀 80%	卓越 100%	不適用
a. 選用符合衛生標準的指定供應商						
b. 設有品質控制措施						
c. 向有關員工發出食物貯存、準備及烹調程序的指引						
得分	( ) x 0	( ) x 30	( ) x 60	( ) x 80	( ) x 100	( )
此部分總分	[ ] ÷ ( 3 - 不適用項目數 ) = < >					

#### 5.2 收集顧客意見及處理投訴

餐館主動聽取顧客的意見，並且推行有效及方便顧客的服務程序。

評核的項目包括：	欠佳 0%	尚可 30%	良好 60%	優秀 80%	卓越 100%	不適用
a. 設有收集顧客意見的渠道						
b. 備有處理顧客意見 / 投訴的指引						
c. 設有與顧客保持緊密溝通關係的渠道						
得分	( ) x 0	( ) x 30	( ) x 60	( ) x 80	( ) x 100	( )
此部分總分	[ ] ÷ ( 3 - 不適用項目數 ) = < >					

#### 5.3 安全及應急程序

餐館應嚴格遵守有關法例訂定的安全準則，店內應備有應急程序，隨時提供指引。

評核的項目包括：	欠佳 0%	尚可 30%	良好 60%	優秀 80%	卓越 100%	不適用
a. 備有足夠的急救用品						
b. 餐館內有足夠而運作良好的緊急出口及防火通道，員工均清楚知悉逃生路線						
得分	( ) x 0	( ) x 30	( ) x 60	( ) x 80	( ) x 100	( )
此部分總分	[ ] ÷ ( 2 - 不適用項目數 ) = < >					



## 6. 可持續發展

### 表現準則 ( 額外分數：最多50分 )

可持續發展為未來的大趨勢，商戶應著手訂立相關的措施，並將其融入業務中，以貢獻社會及環境。

### 評審要素

#### 6.1 推行可持續發展措施

餐館推行可持續發展措施，有助提升本身的聲譽，令顧客留下更深刻的印象。

評核的項目包括：	不設 任何措施	設有一項措施	設有 兩項或以上措施
a. 鼓勵顧客減少使用即棄用品 / 損害環境的產品			
b. 使用「符合可持續發展要求」 / 「減少碳排放」的原材料			
c. 提倡減廢			
d. 協助推動環保 / 可持續發展項目或計劃			
e. 其他措施			
得分	(    ) x 0	(    ) x 5	(    ) x 10
此部分總分	[                      ]		

## 得分總表 - 餐館

評審範圍	評審要素	得分
1. 餐館環境 (100分)	1.1 餐館的位置、招牌及資料均易於識別	
	1.2 用膳區環境設施	
	1.3 洗手間環境設施	
	1.4 廚房環境設施	
	此部分得分 (以上加總 ÷ (4 - 不適用項目數) x 100分 =	
2. 餐飲產品 (300分)	2.1 食品及飲品品質	
	2.2 食物衛生	
	此部分得分 (以上加總 ÷ (2 - 不適用項目數) x 300分 =	
3. 銷售過程 (100分)	3.1 輪候入座服務	
	3.2 餐牌	
	3.3 付款安排	
	此部分得分 (以上加總 ÷ (3 - 不適用項目數) x 100分 =	
4. 員工 (400分)	4.1 儀容	
	4.2 禮儀	
	4.3 訂座、餐飲出品介紹、落單及上菜	
	4.4 員工培訓	
	此部分得分 (以上加總 ÷ (4 - 不適用項目數) x 400分 =	
5. 店鋪營運 (100分)	5.1 品質標準內部指引	
	5.2 收集顧客意見及處理投訴	
	5.3 安全及應急程序	
	此部分得分 (以上加總 ÷ (3 - 不適用項目數) x 100分 =	
6. 可持續發展 (額外分數：最多50分)	6.1 推行可持續發展措施	
	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。

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

© 香港旅遊發展局版權所有2026年1月