

「優質旅遊服務」計劃評審準則列表

零售商戶

「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

商戶環境、商品、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 - 零售商戶」上列出的所有評審要素得分加起來，就可得知本身的總分。

貴商戶的得分

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

零售商戶

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. 商戶環境

表現準則 (100分)

零售商戶的位置和內外環境，均有助顧客選購貨品，刺激消費意欲。

評審要素

1.1 商戶的位置、招牌及資料均易於識別

商戶的位置、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. 顧客能輕易找到商戶的位置						
b. 商戶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 商戶的環境設施

商戶的環境清潔、整齊、保養良好，有助吸引顧客及營造良好的購物氣氛，刺激消費意欲。

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. 商戶的整體環境、走廊、天花板、牆壁及地板保持清潔、整齊及保養良好						
b. 商戶空氣流通，溫度適中，沒有異味						
c. 商戶環境及其空調系統有定期清潔 / 維修，並且設有防蟲措施，以杜絕蟲鼠滋生						
得分	() x 0	() x 30	() x 60	() x 80	() x 100	()
此部分總分	[] ÷ (3 - 不適用項目數) = < >					

2. 商品

表現準則 (300分)

商戶出售的商品質素優良，並提供售後服務，令顧客可放心選購。

評審要素

2.1 商品陳列及存貨

商品陳列清潔整齊，存貨充足，可滿足顧客的要求。

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. 商品陳列櫃及貨架保持清潔、整齊及保養良好						
b. 商品存貨充足						
得分	() x 0	() x 30	() x 60	() x 80	() x 100	()
此部分總分	[] ÷ (2 - 不適用項目數) = < >					

2.2 附加服務

商品售後服務令顧客稱心滿意，甚或超越顧客的期望。

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. 提供附加服務，以滿足顧客需求						
得分	() x 0	() x 30	() x 60	() x 80	() x 100	()
此部分總分	[] ÷ (1 - 不適用項目數) = < >					

2.3 退款 / 換貨政策

清晰展示或提示退款 / 換貨政策，令顧客對商戶更有信心。

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. 清晰展示或提示退款 / 換貨政策						
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)

商戶提供高質素的服務及設施，以營造舒適的購物環境，為顧客帶來愉快的購物體驗。

評審要素

3.1 商品資訊

商品資訊明確充足，方便顧客選購理想商品。

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. 清晰展示或標示價格						
b. 價錢牌以不同語言標示						
得分	() x 0	() x 30	() x 60	() x 80	() x 100	()
此部分總分	[] ÷ (2 - 不適用項目數) = < >					

3.2 供顧客使用的設施

備有適當及充足的設施，方便顧客試用商品。

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. 提供設有鏡子的試身室						
b. 為陳列商品提供示範或試用服務						
c. 提供存貨查詢服務						
得分	() x 0	() x 30	() x 60	() x 80	() x 100	()
此部分總分	[] ÷ (3 - 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，有助顧客掌握商戶的收費安排。

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. 銷售單據清晰列出各項商品的內容、金額，以及零售商的資料						
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)

商戶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，對商戶留下良好印象。

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，令顧客對商戶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 打招呼及道別

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. 員工向顧客道謝及道別						
c. 員工於打招呼及道別時態度有禮， 保持微笑及與顧客有眼神接觸						
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 商品介紹

員工能提供專業的服務，並對商品有充分認識，能以專業的態度，作出適當的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. 了解顧客需要						
b. 員工根據顧客的需要介紹合適的商品						
c. 員工講解商品的特點及好處						
d. 顧客不接受員工的建議或意見時，員工仍能有禮地處理						
e. 顧客離開而未有購買時，員工不會流露出一不悅的態度						
得分	() x 0	() x 30	() x 60	() x 80	() x 100	()
此部分總分	[] ÷ (5 - 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)

商戶運作組織得宜，員工、行政制度及技術等因素互相配合，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

商戶設有標準內部指引，有助確保商品的質素。

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. 選用指定的供應商 / 代理商						
b. 向有關員工提供品質控制的指引						
c. 預先包裝的商品有標示品質期						
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

商戶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

商戶應嚴格遵守有關法例訂立的安全準則，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. 備有足夠的消防設備						
b. 備有足夠的急救用品						
c. 商舖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	[] ÷ (3 - 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

商戶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 - 零售商戶

評審範圍	評審要素	得分
1. 商戶環境 (100分)	1.1 商戶的位置、招牌及資料均易於識別	
	1.2 商戶的環境設施	
	此部分得分 (以上加總 ÷ (2 - 不適用項目數) x 100分 =	
2. 商品 (300分)	2.1 商品陳列及存貨	
	2.2 附加服務	
	2.3 退款 / 換貨政策	
	此部分得分 (以上加總 ÷ (3 - 不適用項目數) x 300分 =	
3. 銷售過程 (100分)	3.1 商品資訊	
	3.2 供顧客使用的設施	
	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 打招呼及道別	
	4.3 商品介紹	
	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. 店舖營運 (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2024年1月