



「優質旅遊服務」計劃介紹冊子 QTS Scheme Booklet

目錄

1	引言	1
2	目的	1
3	參與計劃的裨益	1
4	「優質旅遊服務」委員會、 「優質旅遊服務」小組委員會與 「優質旅遊服務」秘書處	2
5	本計劃之規則	2
5.1	推廣對象	
5.2	申請資料	
5.3	連鎖或特許經營業務	
5.4	專業評審	
5.5	申請結果	
5.6	實地訪查	
5.7	投訴處理機制	
5.8	投訴評分系統	
5.9	續證	
5.10	暫停及終止「優質旅遊服務」商戶資格	
5.11	上訴	
5.12	退出本計劃	
5.13	暫停、終止或撤銷「優質旅遊服務」商戶 資格後的安排	
5.14	「優質旅遊服務」標貼 / 「優質旅遊服務」 標誌 / 宣傳品的使用	
5.15	陳述及保證	
5.16	彌償	
5.17	概不承擔責任及放棄權利	
6	認證過程	10
7	條款及細則	11
7.1	適用於所有「優質旅遊服務」計劃認證商戶 之一般條款及細則	
7.2	適用於「優質旅遊服務」計劃－旅客住宿 服務之特別條款及細則	
8	評審準則	12
9	費用	12
10	申請資料	12
10.1	合資格申請之商戶	
10.2	申請辦法	
10.3	索取申請資料	

優質
旅遊
服務

1 引言

香港旅遊發展局（旅發局）設立「優質旅遊服務」計劃（以下簡稱「本計劃」），以推動香港旅遊業不斷提升服務質素。

旅發局於1999年11月25日正式向零售及餐館業推出「優質旅遊服務」計劃，並於2006年11月進一步把計劃擴展至旅客住宿服務行業。這是一項服務認證計劃，如申請商戶所提供的優質旅遊服務符合既定的評審準則，將可獲本計劃認證為「優質旅遊服務」商戶。有關評審準則由專業顧問負責編訂。在編訂準則及籌劃該計劃的過程中，經過諮詢業界人士的意見，同時亦參考對旅客進行的意見調查結果，評審準則及本計劃已如實反映有關意見及建議。

「優質旅遊服務」計劃認證商戶可展示「優質旅遊服務」標貼，藉此表示其「優質旅遊服務」商戶資格，以及向客戶提供優質旅遊服務的承諾。

2 目的

作為本港旅遊服務業的首項優質服務認證標誌，本計劃旨在：

- a. 協助旅客及本地消費者識別優質旅遊服務供應商；
- b. 表揚符合既定服務水平的申請商戶；
- c. 協助服務供應商進行自行評審，得以了解本身可予改善之處，藉以不斷改進服務質素；
- d. 加強各服務供應商提供增值服務的能力，藉此促進旅遊業的發展；及
- e. 提升香港的旅遊服務水平，以鞏固香港作為「購物天堂」及「亞洲美食之都」的美譽。

3 參與計劃的裨益

凡「優質旅遊服務」計劃認證商戶均有權使用「優質旅遊服務」標貼及享有以下特權及裨益：

- a. 可即時獲識別及確認為按既定服務準則提供優質服務的「優質旅遊服務」商戶；
- b. 獲授權使用「優質旅遊服務」標貼，該標貼為本地消費者及全球旅客心目中的優質服務供應商標誌；
- c. 透過旅發局在世界各地進行的推廣活動，獲得在世界各地進行市場推廣的機會；
- d. 獲得專業顧問撰寫評審報告及年中監察訪查報告，作為所達服務水平的指標；
- e. 鼓勵員工參照評審準則列表，遵照一系列優良的業務及營運方法提供服務；
- f. 了解商戶所需改進的服務，不斷改善服務質素；
- g. 根據本計劃進行突擊訪查，確保繼續保持優質服務；及
- h. 獲得優質旅遊服務協會（旅遊服務業協會的商用名稱）的會員資格，該協會旨在鼓勵並促進優質旅遊服務，維持會員的優質服務水平，提供討論及分享服務業有關事務的機會及場合。
- i. 除上述之裨益外，「優質旅遊服務」計劃認證旅客住宿服務可獲香港旅遊發展局轄下的旅客諮詢中心優先推薦予旅客。

4

「優質旅遊服務」委員會、 「優質旅遊服務」小組委員會與 「優質旅遊服務」秘書處

「優質旅遊服務」委員會是本計劃的管治組織，對本計劃的發展提供策略意見；批核本計劃的評審準則、規則、處理投訴政策及價格政策，以及處理商戶的上訴。旅發局主席是「優質旅遊服務」委員會的主席。「優質旅遊服務」委員會的成員包括政府、工商界、旅遊界及其他有關機構的資深代表。

「優質旅遊服務」委員會屬下設有「優質旅遊服務」小組委員會，負責檢討評審準則、本計劃規則及處理投訴方面政策及其變更，以及提出建議；批核及（如認為合適）暫停或終止「優質旅遊服務」商戶資格；根據處理投訴政策審閱及確認投訴報告；分析有關投訴，藉以增強評審準則及本計劃的規則。

旅發局亦出任「優質旅遊服務」秘書處，負責本計劃的行政管理。

5

本計劃之規則

5.1 推廣對象

現時，凡符合第10.1條所載基本要求的零售商戶、餐館或旅客住宿服務供應商，均可向「優質旅遊服務」秘書處遞交「優質旅遊服務」計劃認證申請。

本計劃在稍後階段亦會推廣至其他旅遊業有關的行業。

5.2 申請資料

申請資料包括「優質旅遊服務」計劃介紹冊子及申請表格，以及零售商戶、餐館及旅客住宿服務的評審準則列表，均可於「香港旅業網」網站下載，網址：<https://PartnerNet.hktb.com>。

申請商戶必須填寫申請表格，並按照相關的評審準則列表進行自行評審。請將填妥的申請表格及評審準則列表，連同申請費用及有關證明文件一併遞交「優質旅遊服務」秘書處。

5.3 連鎖或特許經營業務

a. 零售商戶及餐館

連鎖店或特許經營商舖應透過其總公司或特許經營授權商遞交「優質旅遊服務」計劃認證商戶申請，個別連鎖店或特許經營商舖不可自行提出申請。

「優質旅遊服務」計劃認證資格將會發給申請商戶的連鎖業務或特許經營業務的所有商舖，惟抽樣進行的專業評審結果必須符合「優質旅遊服務」計劃所訂明的準則。然而，若發現有任何現有或其後開業的商舖違反本計劃的任何規定，則整項連鎖業務或特許經營業務將不獲頒授「優質旅遊服務」計劃認證資格，或會被撤銷有關資格。若有任何現有或其後開業的商舖按照第5.10條而被暫停資格，則整項連鎖業務或特許經營業務的「優質旅遊服務」計劃認證資格亦將會暫停。

b. 旅客住宿服務

任何旅客住宿服務：

- i. 在不同場所內以同一品牌名稱經營業務；及 / 或
- ii. 在同一登記場所內以同一品牌名稱持有多個牌照經營業務，

申請商戶必須在認證申請表上為所有轄下的住宿場所一併申請，而每一個場所均必須通過自行評審，並且符合計劃的既定準則，有關申請才獲受理。如連鎖業務旗下的每一個住宿場所均能符合計劃的既定準則，則整個連鎖業務的所有住宿場所均可獲頒發「優質旅遊服務」資格。如任何一個住宿場所被發現違反本計劃的任何規定，則整個連鎖業務將不獲頒發「優質旅遊服務」認證資格，或整個連鎖業務會被撤銷有關資格。若有任何一個住宿場所按照第5.10條而被暫停資格，則整項連鎖業務的「優質旅遊服務」計劃認證資格亦將會暫停。

5.4 專業評審

旅發局委託專業顧問為申請商戶進行專業評審及實地訪查。

專業顧問是根據一套既定的準則評審申請。有關評審工作包括按評審準則列表作全面評估及進行一至多次的實地訪查（包括預先通知及 / 或突擊訪查）。申請表格所提供的資料及其他與申請及申請商戶有關的資料，亦在審核範圍之列。全部申請文件提交「優質旅遊服務」秘書處之後，約需六至十二個星期處理有關申請。

若評審結果符合規定，專業顧問將會向「優質旅遊服務」小組委員會提出建議，推薦向有關申請者頒授「優質旅遊服務」商戶資格。所有申請者（不論是否通過評審）均獲發評審報告文本。

5.5 申請結果

成功通過評審的申請者將成為「優質旅遊服務」計劃認證商戶，每家「優質旅遊服務」計劃認證商戶及其每間商舖（如有），將獲發「優質旅遊服務」標貼及「優質旅遊服務」證書。

任何申請商戶如未能符合所訂明的評審準則，將獲發改善措施建議，詳列可予改善項目的意見。有關改善措施必須在三個月內完成並達致「優質旅遊服務」小組委員會接納的水平，否則申請將被視為未能通過評審處理。然而，「優質旅遊服務」小組委員會可根據第8條的規定，延長上述三個月期限。

未能通過評審的申請商戶，亦會獲發評審報告一份，得知未符合資格的原因，並獲提供有關提升服務質素的意見。

未能通過評審的申請商戶如不滿任何評審決定，可於接獲通知後一個月內，按照第5.11條的規定提出書面上訴。

5.6 實地訪查

根據「優質旅遊服務」計劃獲委任的專業顧問會於年內實地訪查所有「優質旅遊服務」商戶（包括預先通知及 / 或突擊訪查），以確保商戶維持水準。

如「優質旅遊服務」認證商戶符合以下兩項準則，即可獲中期監察訪查（神秘訪查）豁免資格：

- a. 商戶已連續五年或以上成為「優質旅遊服務」計劃認證商戶；
- b. 根據第5.8條的規定，商戶於上一個認證年度並無任何成立的投訴個案。

然而，在每個個案中，專業顧問將會在隔年進行中期監察訪查，確保該商戶繼續維持優質服務水平。

如果商戶在訪查中未能符合「優質旅遊服務」計劃的評審準則，有關商戶會收到一份改善措施建議，當中詳列須作出的補救措施。商戶必須在一個月內採取及完成改善措施至「優質旅遊服務」小組委員會接納的水平，否則商戶的「優質旅遊服務」認證資格會被終止。然而，根據第8條的規定，「優質旅遊服務」小組委員會可延長上述的一個月期限。

5.7 投訴處理機制

對「優質旅遊服務」計劃認證商戶提出的投訴，均會獲「優質旅遊服務」秘書處即時調查處理，在一般情況下，秘書處可於接獲投訴後的一個月內向投訴人提供調查結果。

調查可包括突擊訪查，而每項投訴將會根據個別投訴的性質、同類投訴的次數及「優質旅遊服務」計劃認證商戶處理投訴的方法進行調查和評核。如投訴屬實，將會提交「優質旅遊服務」小組委員會審閱及裁決。「優質旅遊服務」小組委員會可參考突擊訪查結果及專業顧問所提供的意見，以評審投訴及作出最終之裁決。

任何「優質旅遊服務」計劃認證商戶如不滿「優質旅遊服務」小組委員會對有關投訴所作裁決，可於接獲裁決結果的通知後一個月內，按照第5.11條的規定提出書面上訴。

5.8 投訴評分系統

- a. 投訴評分機制
 - i. 旅發局在接獲投訴個案後，均會由「優質旅遊服務」秘書處作統一處理，並在有需要時再轉交消委會作進一步跟進；
 - ii. 在有需要時，秘書處會參照投訴個案的情節及內容去進行神秘訪查，從而評定個案是否成立，及有效監察「優質旅遊服務」計劃認證商戶的表現；
 - iii. 如屬成立個案，秘書處將會提呈「優質旅遊服務」小組委員會予以確認，然後對商戶作出記分；
 - iv. 如屬不成立的個案，一律不會作出記分；
 - v. 如投訴成立，秘書處會按以下的「投訴評分系統的記分法」（即個案之性質、嚴重程度及過往12個月內的重犯次數），對有關商戶作出記分；
 - vi. 商戶必須與秘書處合作，迅速達致滿意的解決方案；
 - vii. 商戶被記的分數，會在首次出現投訴當日起計連續12個月內累積計算。為了有效監察認證商戶的表現，被記分數會用作為內部的指引，按照情況向有關商戶發出書面警告或終止其認證資格；及
 - viii. 秘書處將會根據商戶的分店在連續12個月內累計的分數，採取以下行動：
 - 如被記分數累計達5分或以上，將向有關商戶發出警告信，並密切監察有關商戶的服務水平。
 - 如被記分數累計達8分或以上，將立即終止商戶之認證資格。

b. 投訴評分系統的記分法

i. 投訴性質評分表

等級	主要考慮因素	投訴性質	後果
極嚴重	a. 在右方列出的投訴屬極嚴重性質 b. 其他考慮因素： <ul style="list-style-type: none"> 故意又或無心之失 對「優質旅遊服務」計劃所造成的影響 	a. 使用違規營銷的手法，例如： <ul style="list-style-type: none"> 使用餌誘式手法 虛假或誤導性的商品 / 價格說明 企圖不供應商品 使用不當騷擾或威迫 b. 服務質素差劣，例如： <ul style="list-style-type: none"> 使用粗言穢語 出現歧視情況 c. 商品 / 食物質素差劣（造成危險），例如： <ul style="list-style-type: none"> 銷售或供應假貨或舊貨 出現衛生問題 銷售或供應不安全的產品 	商戶的分店 最高將被記 5 分
嚴重	a. 在右方列出的投訴屬嚴重性質 b. 其他考慮因素： <ul style="list-style-type: none"> 故意又或無心之失 對「優質旅遊服務」計劃所造成的影響 	a. 服務質素差劣，例如： <ul style="list-style-type: none"> 行為 / 態度無禮 服務水平未能達到指定標準 b. 商品 / 食物質素差劣（沒有造成危險），例如： <ul style="list-style-type: none"> 銷售或供應舊的存貨 未能送交全部商品 / 出售或供應損壞的商品 出現衛生問題 銷售或供應不安全的產品 c. 價格方面出現紛爭（標價 / 報價 / 收費錯誤）	商戶的分店 最高將被記 2 分
輕微	a. 在右方列出的投訴屬輕微性質 b. 其他考慮因素： <ul style="list-style-type: none"> 是否獨立個案？ 商戶是否達到個別顧客的期望？ 	a. 服務質素差劣，例如： <ul style="list-style-type: none"> 溝通欠佳 語言能力欠佳 送貨延誤 換貨 / 退款方面出現紛爭 編桌座位安排欠佳 售後服務水平未能達到指定標準 折扣方面出現紛爭 貼換交易方面出現紛爭 未有依照營業時間按時營業 修理 / 維修方面出現問題 	商戶的分店 最高將被記 1 分
不成立	a. 匿名投訴，未能採取任何行動 b. 僅屬謠傳，沒有任何證據 c. 經調查確定商戶並沒有違規 d. 經調查確定投訴並不成立 e. 缺乏證據	無	記錄並列入 須作密切監察的名單

ii. 重犯投訴評分表

投訴再次出現	次數 (按上一次出現投訴的日子起計)	後果
同一分店再次出現投訴 (同類性質)	在過去 12 個月內	商戶的分店將被加記 2 分
同一分店再次出現投訴 (不同性質)	在過去 12 個月內	商戶的分店將被加記 1 分

5.9 續證

「優質旅遊服務」計劃認證資格有效期為一年，須每年續證，除非在有效期屆滿之前被終止或暫停資格，則作別論。

續證申請必須於屆滿日期前兩個月內遞交。如需申請續證，商戶必須填寫指定的續證申請表格，連同續證費用（由「優質旅遊服務」委員會釐定）一併交回「優質旅遊服務」秘書處。若商戶的「優質旅遊服務」商戶資格按照第5.10條而被暫停，任何續證申請將不獲受理。

如「優質旅遊服務」計劃認證商戶符合以下三項準則，即可享有自動續證的資格（只適用於「優質旅遊服務」商戶資格並無在有效期屆滿前被終止或暫停的商戶）：

- 於首次評審或續證評審時獲得850分或以上；
- 順利通過年中的實地訪查；及
- 商戶自上一次接受評估以來：
 - 擁有權、董事及管理層概無重大變動；
 - 產品種類、經營範圍及業務概無重大變更；
 - 概無新設或搬遷店舖、餐館或旅宿場所（視乎情況而言）；及
 - 概無任何屬實的投訴紀錄。

根據自動續證的安排，「優質旅遊服務」商戶資格將於有效期屆滿後自動續證。然而，在每個個案中，專業顧問將會於申請當日起計的兩至三個月內進行突擊訪查，確保該商戶繼續維持優質服務水平。

若於突擊訪查中發現有任何不符合評審準則的情況，將會向有關「優質旅遊服務」計劃認證商戶發出改善措施建議。商戶必須於接獲通知後一個月內採取及完成有關改善措施至「優質旅遊服務」小組委員會接納的水平，否則「優質旅遊服務」商戶資格將會被終止。然而，根據第8條，「優質旅遊服務」小組委員會可延長上述一個月期限。

凡未能遵照上文列載的續證程序續證，有關商戶的「優質旅遊服務」商戶資格將於期限屆滿後終止。

5.10 暫停及終止「優質旅遊服務」商戶資格

如發現商戶作出以下任何行為，「優質旅遊服務」小組委員會可全權絕對酌情決定終止有關商戶的「優質旅遊服務」商戶資格：

- 拒絕或疏忽遵行「優質旅遊服務」計劃的既定準則；
- 拒絕或疏忽遵行「優質旅遊服務」委員會及／或「優質旅遊服務」小組委員會的裁決；
- 不遵守本計劃的規則；
- 不遵守本計劃的條款及細則；
- 不遵守「優質旅遊服務」標貼、「優質旅遊服務」標誌及「優質旅遊服務」宣傳品的使用規例及指引；

- f. 商戶的行為危害或損害，或「優質旅遊服務」小組委員會或委員會（視情況而定）認為商戶的行為可能危及或損害「優質旅遊服務」標貼、「優質旅遊服務」計劃、「優質旅遊服務」委員會、「優質旅遊服務」小組委員會或旅發局的聲譽或利益；
- g. 商戶停止或面臨停止經營其業務或運作；
- h. 商戶被裁定破產，或根據清盤令被清盤，或已展開破產或清盤程序，被其債權人根據香港特別行政區（香港特區）任何與破產或無力償債有關的條例的規定提出訴訟；
- i. 未能根據法例規定取得或保持經營其業務的商業登記及／或業務有關的其他許可或牌照；
- j. 「優質旅遊服務」小組委員會或「優質旅遊服務」委員會（視情況而定）認為商戶的業務、經營、財務狀況、擁有權、董事或管理層所出現之變動，對商戶的持續經營或商戶提供優質旅遊服務的能力及履行本計劃下的其他責任有重大不利影響；
- k. 商戶根據計劃提供有關或涉及申請、續證或上訴的任何資料或文件屬不正確或不完整；或商戶根據計劃就其申請、續證或上訴作出（或被視為作出）的任何陳述、保證或聲明屬不正確、不完整或具有誤導成份；及
- l. 「優質旅遊服務」商戶或其董事、股東及管理層失責或疏忽遵守任何適用法例及法規，而「優質旅遊服務」小組委員會或「優質旅遊服務」委員會（視情況而定）認為，這對商戶的持續經營或商戶提供優質旅遊服務的能力及履行本計劃下的其他責任可造成重大不利影響。

任何「優質旅遊服務」計劃認證商戶如被終止「優質旅遊服務」商戶資格，可於終止後24個月重新申請「優質旅遊服務」商戶資格，惟須符合本計劃的規定及所有評審準則。如有關商戶能證明在指定期限內已採

取及完成所有所需而又令「優質旅遊服務」小組委員會或委員會（視情況而定）認為滿意的補救措施，且該商戶能符合本計劃的規定、所有評審準則及「優質旅遊服務」小組委員會或委員會認為適用的其他條件，則「優質旅遊服務」小組委員會或委員會可全權絕對酌情決定縮短該24個月的規定。「優質旅遊服務」小組委員會或委員會保留有關事宜的最終決定權。

若「優質旅遊服務」小組委員會有合理理由相信「優質旅遊服務」計劃認證商戶已觸犯上述任何事項，或商戶被任何政府部門或有關當局或有關方面的執行機構頒令封閉或強制執行命令，而「優質旅遊服務」小組委員會認為有關事宜屬公眾及「優質旅遊服務」計劃關注的事項，可暫停商戶的「優質旅遊服務」商戶資格。有關商戶的「優質旅遊服務」商戶資格會視乎有關政府部門、當局或執行機構的判決及調查報告而定。若「優質旅遊服務」小組委員會或「優質旅遊服務」委員會（視情況而定）實際知悉有關判決正在進行上訴，則「優質旅遊服務」小組委員會或「優質旅遊服務」委員會（視情況而定）可考慮上訴結果，以決定商戶的「優質旅遊服務」商戶資格。暫停指令將一直生效，直到「優質旅遊服務」小組委員會或「優質旅遊服務」委員會（視情況而定）解除暫停指令，或商戶的「優質旅遊服務」商戶資格按照本計劃的規則終止、屆滿或不獲續期為止。若商戶的「優質旅遊服務」商戶資格被暫停，任何續證申請將不獲受理。

任何「優質旅遊服務」計劃認證商戶如不滿「優質旅遊服務」小組委員會對暫停或終止商戶的「優質旅遊服務」商戶資格所作決定，可於接獲有關通知後一個月內，按照第5.11條的規定向「優質旅遊服務」委員會提出書面上訴。

5.11 上訴

「優質旅遊服務」委員會將會處理「優質旅遊服務」計劃認證商戶因不滿「優質旅遊服務」小組委員會對以下事項所作出決定而提出的上訴：

- a. 消費者於事件發生起計六年內對「優質旅遊服務」商戶作出的投訴，惟商戶於事件發生時及上訴進行時均須為「優質旅遊服務」商戶；
- b. 商戶的申請或續證不獲接納；及
- c. 商戶的「優質旅遊服務」認證資格被暫停或終止。

商戶必須在接獲「優質旅遊服務」小組委員會決定的通知後一個月內，向「優質旅遊服務」秘書處提出上訴，當中要載有上訴理由連同支持並僅限於與上訴有關的證據詳情，否則，上訴將不獲接納。

除非商戶選擇其他方式，否則上訴將由「優質旅遊服務」委員會於進行聆訊後作出裁定。商戶有權以口頭或書面或同時以兩種方式向「優質旅遊服務」委員會作出陳詞。任何書面陳詞須於釐定聆訊／會議日期前最少七日送達「優質旅遊服務」秘書處，以供「優質旅遊服務」委員會傳閱。

調查可包括進行預先通知及／或突擊實地訪查。「優質旅遊服務」委員會的成員將會重新評審所提供的一切資料，如有需要，亦會與有關人士會面，並參考任何實地訪查的發現、專業顧問的意見及商戶的陳詞後，方才作出決定。

若上訴商戶依然不滿「優質旅遊服務」委員會的決定，可於接獲「優質旅遊服務」委員會裁決通知後一個月內，按照本計劃採用的有關規則及規例，向香港的仲裁機構提出申訴。本計劃所採用的規則及規例包括（但不限於）以下規定：

- a. 仲裁機構須設於香港特區；
- b. 只可委任一位仲裁員；

- c. 按本港的仲裁規則或仲裁員應用的其他仲裁規則進行仲裁；及
- d. 仲裁產生的一切費用，概由選擇仲裁的商戶負責。

仲裁機構的裁決應為最終決定。

於「優質旅遊服務」委員會及仲裁機構處理上訴期間，第5.13條將繼續適用。倘上訴成功，商戶的「優質旅遊服務」認證資格將根據上訴的結果作出裁定。

5.12 退出本計劃

任何「優質旅遊服務」計劃認證商戶如欲退出「優質旅遊服務」計劃，並放棄「優質旅遊服務」標貼的使用權利及本計劃的其他利益，必須書面通知「優質旅遊服務」秘書處。所繳費用概不退還。

5.13 暫停、終止或撤銷「優質旅遊服務」商戶資格後的安排

任何「優質旅遊服務」計劃認證商戶如因任何原因被暫停、終止或撤銷「優質旅遊服務」商戶資格，必須立即及無條件：

- a. 按「優質旅遊服務」秘書處的指示，停止以任何方式使用「優質旅遊服務」標貼、「優質旅遊服務」標誌、宣傳品，以及本計劃的任何其他利益；
- b. 停止以任何方式顯示其為「優質旅遊服務」計劃認證商戶或服務供應商；
- c. 將所有「優質旅遊服務」標貼、「優質旅遊服務」證書及其他與「優質旅遊服務」計劃有關的標誌、徽章、紋章、襟章、宣傳刊物及項目等交還「優質旅遊服務」秘書處，或按「優質旅遊服務」秘書處指示處置或將其銷毀；及
- d. 容許「優質旅遊服務」秘書處以其認為合適的方式發布或公布暫停、終止或撤銷（視乎情況而定）該商戶的「優質旅遊服務」商戶資格事宜。

5.14 「優質旅遊服務」標貼 / 「優質旅遊服務」標誌 / 宣傳品的使用

「優質旅遊服務」標誌是旅發局的註冊證明商標。只有「優質旅遊服務」計劃認證商戶獲許使用「優質旅遊服務」標貼、「優質旅遊服務」標誌及宣傳品。商戶於獲認證為「優質旅遊服務」計劃認證商戶後，將獲發「優質旅遊服務」標誌規例、「優質旅遊服務」標誌使用指引及「優質旅遊服務」標貼 / 宣傳品使用及展示指引，商戶必須遵守。

5.15 陳述及保證

「優質旅遊服務」計劃認證商戶或申請商戶向旅發局、「優質旅遊服務」秘書處、「優質旅遊服務」委員會及「優質旅遊服務」小組委員會作出陳述及保證，根據本計劃提出認證資格申請、續證申請或上訴申請時所提供及將會提供予「優質旅遊服務」秘書處的一切資料及數據（包括（但不限於）自行評審的結果），均屬真確無誤及完備。「優質旅遊服務」申請商戶及認證商戶須以書面形式，向「優質旅遊服務」秘書處全面披露彼等所知及應合理知悉的有關該等申請的所有相關或重大資料，以供「優質旅遊服務」小組委員會或委員會（視情況而定）作評核之用。

5.16 彌償

「優質旅遊服務」計劃認證商戶就旅發局、「優質旅遊服務」秘書處、「優質旅遊服務」委員會、「優質旅遊服務」小組委員會、「優質旅遊服務」計劃或其各自代理人因「優質旅遊服務」計劃認證商戶不遵行或疏忽遵行本計劃的任何規則或條款及細則，或「優質旅遊服務」委員會及「優質旅遊服務」小組委員會的裁決及「優質旅遊服務」標誌、標貼及宣傳品的使用及展示規則及指引；或「優質旅遊服務」計劃認證商戶及其客戶之間的任何爭議；

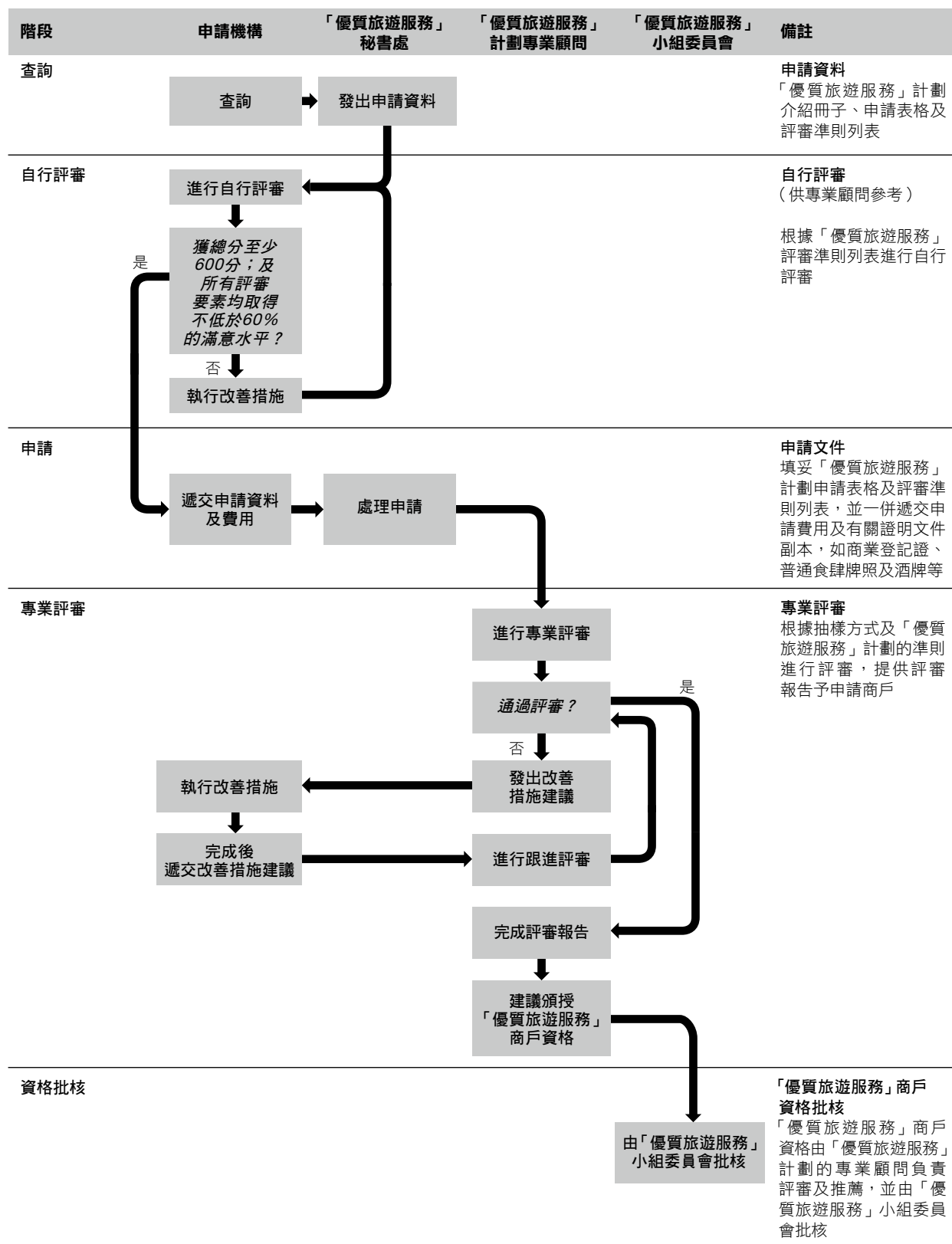
或其客戶提出的任何索償或投訴；或由於其「優質旅遊服務」計劃認證商戶身分，或「優質旅遊服務」秘書處根據第5.13條發布或公布的有關事宜；或「優質旅遊服務」計劃認證商戶所作出的任何陳述、保證或聲明屬於失實、失準、不完整或有誤導成分而直接或間接產生或蒙受的任何損失、損害、申索或各種法律責任（不論是否因旅發局、「優質旅遊服務」秘書處、「優質旅遊服務」委員會、「優質旅遊服務」小組委員會或其各自代理人的疏忽所致）而向旅發局、「優質旅遊服務」秘書處、「優質旅遊服務」委員會、「優質旅遊服務」小組委員會、「優質旅遊服務」計劃及其各自代理人作出充分及有效彌償。於「優質旅遊服務」商戶資格暫停、終止或撤銷後，此項規定依然有效。

5.17 概不承擔責任及放棄權利

對於「優質旅遊服務」計劃認證商戶與其客戶之間的任何交易，或商戶的「優質旅遊服務」計劃認證商戶身份，或商戶暫停或停止擁有「優質旅遊服務」計劃認證商戶身分，或旅發局根據第5.13條發布或公布的有關事宜，旅發局、「優質旅遊服務」秘書處、「優質旅遊服務」委員會、「優質旅遊服務」小組委員會、「優質旅遊服務」計劃或其各自代理人概不負責或承擔任何責任。於「優質旅遊服務」商戶資格暫停、終止或撤銷後，此項規定依然有效。

鑑於旅發局同意容許「優質旅遊服務」計劃申請商戶及認證商戶提出參與「優質旅遊服務」計劃的申請，以及根據評審程序認證「優質旅遊服務」商戶資格，「優質旅遊服務」計劃認證商戶及申請者同意明確、無條件及絕對放棄一切對旅發局、「優質旅遊服務」秘書處、「優質旅遊服務」委員會、「優質旅遊服務」小組委員會、「優質旅遊服務」計劃及其各自代理人而享有的申索權利，不論該申索權利是否與本計劃或其他方面有關。

6 認證過程



7

條款及細則

7.1 適用於所有「優質旅遊服務」計劃認證商戶之一般條款及細則

「優質旅遊服務」計劃認證商戶於任何時間均須遵守「優質旅遊服務」委員會不時通過的本計劃條款及細則。本計劃現行的條款及細則包括（但不限於）如下：

- a. 確保不斷提升為旅客及本地消費者所提供服務的水平；
- b. 確保全體員工完全知悉並於任何時間均遵守計劃的評審準則、條款及細則及本計劃規則；
- c. 確保遵行「優質旅遊服務」標誌使用規例、「優質旅遊服務」標誌使用指引及「優質旅遊服務」標貼／宣傳品使用及展示指引；
- d. 在處理及調查投訴時，確保與「優質旅遊服務」秘書處合作，迅速達致滿意的解決方案；
- e. 遵行「優質旅遊服務」委員會及「優質旅遊服務」小組委員會的裁決；
- f. 確保價格政策公正誠實，並能反映為旅客及本地消費者提供的產品及服務的價值；及
- g. 遵守適用於其業務及營運的一切法例及規例，包括（但不限於）：
 - i. 持有經營其業務及活動所需或必要的一切有效許可證及牌照；
 - ii. 負責取得任何必要的許可證及牌照；
 - iii. 符合有關安全及衛生規例；
 - iv. 符合有關商品說明條例及規例；
 - v. 不得售賣偽冒貨品；
 - vi. 不得侵害知識產權；及
 - vii. 不得作出貨品資料或廣告有關的失實陳述。

7.2 適用於「優質旅遊服務」計劃－旅客住宿服務之特別條款及細則

「優質旅遊服務」計劃認證的旅客住宿服務須遵守下列的特別條款及細則：

- a. 實際提供的客房數目不得多於牌照上登記的客房數目；
- b. 禁止轉介顧客到未獲頒發「優質旅遊服務」計劃認證資格的住宿場所住宿；
- c. 房租價目與額外服務及設施的收費規則必須以書面形式清楚羅列，並在旅客訂房及確認房間時知會旅客。住宿服務供應商不應提供任何沒有在以上書面資料列出的服務；
- d. 「優質旅遊服務」計劃－旅客住宿服務的認證旨在涵蓋旅客住宿服務。雖然「優質旅遊服務」小組委員會可在評審旅客住宿服務認證申請時，視乎情況按其認為適當方式考慮與旅客住宿場所內的場所其他業務運作及/或所提供的附屬設施（包括但不限於食肆、商店、桑拿及按摩場所）相關事宜，但本計劃旅客住宿服務類別的認證並不引伸至該等其他業務運作或附屬設施；及
- e. 「優質旅遊服務」標誌／「優質旅遊服務」標貼／宣傳品只可於「優質旅遊服務」標誌規例、「優質旅遊服務」標誌使用指引及「優質旅遊服務」標貼／宣傳品使用及展示指引規定的地方展示，而不可在住宿服務業務以外的其他業務運作或提供附屬設施的地方使用／展示。

旅發局保留權利，可隨時及不時修訂「優質旅遊服務」計劃的條款及細則，而毋須預先通知或諮詢「優質旅遊服務」計劃申請商戶或認證商戶。

8 評審準則

各項準則基本上已列於評審準則列表內。然而，旅發局、「優質旅遊服務」秘書處、專業顧問、「優質旅遊服務」小組委員會及「優質旅遊服務」委員會有權將其認為有關的其他準則或因素納入考慮之列。

此外，維持認證資格的條件亦包括商戶於認證期間，須符合第10條所載的基本規定，且不得進行第5.10條所載的任何事項。

儘管「優質旅遊服務」秘書處可就調查進行任何形式的調查（包括預先通知或突擊的實地訪查），但商戶在上訴時，由此至終負有舉證責任，證明並令「優質旅遊服務」小組委員會或「優質旅遊服務」委員會接納，有關商戶已履行第10條所載的所有基本規定，且並無進行第5.10條所載的任何事項。

有關按照本計劃向商戶發出的改善措施建議書，如有關商戶能證明並令「優質旅遊服務」小組委員會（或在上訴的情況下，則「優質旅遊服務」委員會）接納，商戶於指定期間內已開始進行所有所需的改善措施，惟因遇到確切的實際困難而未能於原本的指定時間內完成所有改善措施，則「優質旅遊服務」小組委員會或「優質旅遊服務」委員會（視乎情況而定）可全權酌情延長期限，而商戶必須於該期間內完成本計劃所要求的改善措施。「優質旅遊服務」小組委員會或「優質旅遊服務」委員會可給予寬限期，同時附加其視為合適的條件。

9 費用

「優質旅遊服務」計劃現設有兩項費用，即初次申請費用及每年續證費用。

有關費用按商舖的數目（就住宿服務而言，則包括住宿場所數目及客房數目）計算，並已載於申請費用表內。

初次申請費用包括評審費用及首年年費，而每年續證費用包括重新評審的費用及年費。

所有費用必須於申請時一併繳交，所繳費用概不獲退還。

10 申請資料

10.1 合資格申請之商戶

a. 零售商戶及餐館

申請參加「優質旅遊服務」計劃的零售商戶及餐館必須符合下列條件：

- i. 在一般情況下，已在香港連續經營超過6個月；
- ii. 已向香港特區政府辦妥註冊登記，並持有經營其業務或活動所需或必要的一切有效許可證及牌照；
- iii. 在作出申請前至少12個月內，或若其開業時間短於12個月，則在其實際開業時間內，在相關部門概無關於其業務或活動之屬實的投訴紀錄；
- iv. 必須接待隨時蒞臨光顧的客戶；及
- v. 「優質旅遊服務」小組委員會或「優質旅遊服務」委員會（視情況而定）認為，概無正在進行及尚未了結，或據商戶所知、所悉及所信，對商戶或其任何業務構成威脅的事件、訴訟、仲裁或行政研訊程序，以致商戶的業務、經營、財政狀況、擁有權、商戶的董事或管理層、或商戶的持續經營、或商戶提供高質素旅遊服務的能力及整體上履行本計劃下的其他責任構成重大及不利影響。

b. 旅客住宿服務

申請參加「優質旅遊服務」計劃的旅客住宿服務必須符合下列條件：

- i. 根據《旅館業條例》（香港法例第349章），領有民政事務總署牌照事務處發出的有效遊客賓館牌照；
- ii. 申請本計劃認證的住宿場所必須在民政事務總署牌照事務處正式註冊，並與申請商戶的遊客賓館牌照上所載資料相符。若場所經營附屬設施，如食肆、飲用酒類飲品地方、卡拉OK等，必須按香港法律持有相關部門發出的有效牌照/許可證；
- iii. 在本計劃認證資格有效期內，所有已註冊及領有牌照的場所必須就人身傷亡保障投保公眾責任保險，於認證期任何時間每次事故及期內合計的最高賠償額均不得少於港幣1,000萬元；
- iv. 不得提供時鐘租房服務；

- v. 遊客賓館業務必須已經在香港連續經營3個月以上；
- vi. 必須遵守所有適用於旅館業務的法律及法規；
- vii. 在申請前最少12個月內，或若其開業時間短於12個月，則在其實際開業時間內，在相關部門概無有關經營業務及活動獲證實的投訴記錄；
- viii. 必須接受個別及團體旅客之客房預訂；及
- ix. 「優質旅遊服務」小組委員會或「優質旅遊服務」委員會（視情況而定）認為，概無正在進行及尚未了結，或據商戶所知、所悉及所信，對商戶或其任何業務構成威脅的事件、訴訟、仲裁或行政研訊程序，以致商戶的業務、經營、財政狀況、擁有權、商戶的董事或管理層、或商戶的持續經營、或商戶提供高質素旅遊服務的能力及整體上履行本計劃下的其他責任構成重大及不利影響。

10.2 申請辦法

請將下列文件及有關申請費用一併遞交「優質旅遊服務」秘書處：

- a. 填妥的「優質旅遊服務」計劃申請表格；
- b. 填妥的「優質旅遊服務」計劃評審準則列表；
- c. 繳交有關申請費用的劃線支票（抬頭請註明香港旅遊發展局）；
- d. 商業登記證及有關牌照及許可證的副本；及
- e. 公眾責任保險證明書（適用於旅客住宿服務）

上述文件及申請費用須提交予：

「優質旅遊服務」計劃商戶招募及市場推廣組

轉交 香港經濟日報有限公司

香港北角渣華道321號柯達大廈2期6樓

電話：+852 2880 2885

傳真：+852 2590 7239

電郵：qtsml@hket.com

10.3 索取申請資料

申請資料包括「優質旅遊服務」計劃介紹冊子、申請表格及評審準則列表，可於「香港旅業網」網站下載，網址：<https://PartnerNet.hktb.com>。

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。

© 香港旅遊發展局版權所有2021年

