



提升香港餐飲業營運和管理系統

審核清單和評審準則

2013 年 5 月 1 日

Hong Kong Federation of Restaurants and Related Trades and Hong Kong Quality Assurance Agency own the copyright and other intellectual property rights in these handbook and requirements. All rights of Hong Kong Federation of Restaurants and Related Trades and Hong Kong Quality Assurance Agency are hereby reserved. No part of this document may be produced or transmitted in any form or by any means, including photocopying and recording, without the written permission of the Hong Kong Federation of Restaurants and Related Trades and Hong Kong Quality Assurance Agency. Such written permission must also be obtained before any part of this document is stored in a retrieval system of any nature.



目 錄

食物衛生	-----	2
環境保護	-----	10
社會責任	-----	14
服務質素	-----	20
品牌建立	-----	29



一、食物衛生管理

甲、管理職責

1. 最高管理者應對建立和實施食物衛生方針作出承諾並提供證據。

1	2	3	4
沒有提供客觀的證據	已制定食物衛生方針文件	a.已制定食物衛生方針文件; 及 b.在機構內進行充分溝通(不少於兩位員工對其認知正確)	a.已制定食物衛生方針文件; 及 b.在機構內進行充分溝通(不少於兩位員工對其認知正確); 及 c. 定期評審食物衛生方針的持續適宜性

2. 最高管理者應確保機構內從事影響食物衛生活動的員工具有適當的技能和經驗; 並對各項職責和權限在機構內進行溝通。

1	2	3	4
沒有對員工的技能和經驗, 職責和權限制定要求	已制定員工的技能和經驗, 職責和權限的要求	a.已制定員工的技能和經驗, 職責和權限的要求; 及 b.在機構內進行充分溝通(不少於兩位員工對其認知正確)	a.已制定員工的技能和經驗, 職責和權限的要求; 及 b.在機構內進行充分溝通(不少於兩位員工對其認知正確); 及 c.為員工提供合適的培訓或複修訓練



乙、前提方案

3. 機構應對其食物業處所內的工作空間和設施實行合理的佈局，並對工作空間和設施保持於良好狀態。

1	2	3	4
於工作空間發現因佈局或設施的設計或保養問題導致的食物受污染的危害	工作間內有足夠空間供配製和貯存食物，洗滌碗碟，貯存設備和用具，及安裝衛生設備，整體佈局合理	a.工作間內有足夠空間供配製和貯存食物，洗滌碗碟，貯存設備和用具，及安裝衛生設備；整體佈局合理；及 b.設施保持於良好狀態(包括出現問題時及時進行維修或合適處理)	a.工作間內有足夠空間供配製和貯存食物，洗滌碗碟，貯存設備和用具，及安裝衛生設備；整體佈局合理；及 b.設施保持於良好狀態(包括出現問題時及時進行維修或合適處理)；及 c.有對設施實施定期檢查或保養

4. 機構應對其食物業處所[包括廚房、食物配製室及碗碟洗滌室，座位間(如適用)，洗手間(如適用)及員工設施(如適用)]的環境及設施，與食物直接接觸的表面(包括機器，設施和用具)制訂和實施一套合適的清潔和消毒程序。

1	2	3	4
沒有實施合適的清潔和/或消毒程序	有實施合適的清潔和/或消毒程序	a.有實施合適的清潔和/或消毒程序；及 b.對程序進行監視(如:保持記錄或檢查)	a.有實施合適的清潔和/或消毒程序；及 b.對程序進行監視(如:保持記錄或檢查)；及 c.把形成文件的程序和監視記錄作為對程序的持續適宜性和有效性進行檢討的根據



5. 機構應對排污和廢棄物(包括垃圾, 廚餘, 污水和廢油) 的處理制訂和實施一套合適的程序。

1	2	3	4
沒有實施合適的排污和廢棄物處理程序(如出現廢物堆積或廢水污染食物室等情況)	有實施合適的排污和廢棄物處理程序(包括廢棄物的收集和去除)	a.有實施合適的排污和廢棄物處理程序(包括廢棄物的收集和去除); 及 b.對廢棄物的貯存設施(如: 垃圾桶)實行合適的保養	a.有實施合適的排污和廢棄物處理程序(包括廢棄物的收集和去除); 及 b.對廢棄物的貯存設施(如: 垃圾桶)實行合適的保養; 及 c.對貯存廢物的地方或房間保持空氣流通及定期清潔

6. 機構應制訂和實施合適的蟲害控制。

1	2	3	4
於食物業處所內發現蟲害問題	食物業處所的設計能防止蟲鼠進入, 於處所內清除蟲鼠的藏身地點和斷絕蟲鼠的食物來源	a.食物業處所的設計能防止蟲鼠進入, 於處所內清除蟲鼠的藏身地點和斷絕蟲鼠的食物來源; 及 b. 機構定期檢查食物業處所內外是否有蟲鼠蹤跡	a.食物業處所的設計能防止蟲鼠進入, 於處所內清除蟲鼠的藏身地點和斷絕蟲鼠的食物來源; 及 b. 機構定期檢查食物業處所內外是否有蟲鼠蹤跡; 及 c.委託專業防治蟲鼠公司定期進行檢查和/或實施預防性措施



7. 機構應對從事影響食物衛生活動的員工之個人衛生和行為實施規範。

1	2	3	4
沒有對從事影響食物衛生活動的員工的個人衛生和行為實施管理	機構已制定員工個人衛生和行為的指引或守則(包括需要向管理層報告的傳染病或傳染病徵狀)	a.機構已制定員工個人衛生和行為的指引或守則(包括需要向管理層報告的傳染病或傳染病徵狀); 及 b.在機構內進行充分溝通(不少於兩位員工對其認知正確)	a.機構已制定員工個人衛生和行為的指引或守則(包括需要向管理層報告的傳染病或傳染病徵狀); 及 b.在機構內進行充分溝通(不少於兩位員工對其認知正確); 及 c.為員工提供合適的培訓或複修訓練, 以加強員工的食物安全意識

8. 機構應對採購材料(包括食用材料, 與食物直接接觸的包裝物料, 清潔/消毒/蟲控化學品, 和影響食物衛生的物料)實施管理。

1	2	3	4
沒有對採購材料實施管理	機構建立了認可的供應商名單	a.機構建立了認可的供應商名單; 及 b.制定採購材料的規格	a.機構建立了認可的供應商名單, 及 b. 制定採購材料的規格; 及 c. 有根據規格對採購材料進行驗收



丙、危害分析和關鍵控制點

9. 機構應對最終產品實施危害分析，以確定需要控制的危害和該危害的控制措施。危害分析文件包括(共 3 份)：

- a. 最終產品或過程類別的流程圖
- b. 識別需要控制的危害
- c. 確定該危害的控制措施

1	2	3	4
沒有對最終產品實施危害分析	機構計劃對最終產品實施危害分析，已為不少於一個終產品建立部份(不少於 1 份)危害分析文件	機構對部份最終產品或部份過程類別已建立完整(共 3 份)的危害分析文件	機構對所有最終產品或所有過程類別已建立完整(共 3 份)的危害分析文件。

10. 針對最終產品需要控制的危害，機構應建立危害分析和關鍵控制點計劃的文件。危害分析和關鍵控制點計劃的文件應具備的資料：

- a. 確定的關鍵控制點
- b. 各關鍵控制點的關鍵限值
- c. 各關鍵控制點的監視程序
- d. 針對各關鍵控制點，當超出關鍵限值，應採取的糾正行動和糾正措施

1	2	3	4
沒有對最終產品建立危害分析和關鍵控制點計劃	機構計劃對最終產品建立危害分析和關鍵控制點計劃，已為不少於一個終產品建立部份危害分析和關鍵控制點計劃的文件資料	機構對部份最終產品或部份過程類別已建立完整的危害分析和關鍵控制點計劃文件	機構對所有最終產品或所有過程類別已建立完整的危害分析和關鍵控制點計劃文件

備註：

- A. 如項目 9 被評為 1 分，項目 10 亦需評為 1 分
- B. 項目 9 和 10 屬相關項目，如兩者的文件資料不配合 (如：需要控制的危害不一致，控制措施不一致，或兩者的關係不符合邏輯)，項目 10 的評分應不多於 2 分

11. 機構應確保有潛在危害的食物貯存或保存在 4°C 或以下，或 60°C 或以上；和確保用於貯存或保存有潛在危害的食物之冷藏或熱存系統運作正常。(如機構沒有供應，配製，加工，處理，貯存或包裝有潛在危害的食物，此項目不適用)

1	2	3	4
a. 沒有對冷藏或熱存系統實施管理；或 b. 發現有潛在危害的食物貯存或保存在 4°C 以上至 60°C 以下	對冷藏或熱存系統實施合適的溫度要求，並保持不少於三個月的溫度記錄（溫度記錄不少於每天一次）	a.對冷藏或熱存系統實施合適的溫度要求，並保持不少於三個月的溫度記錄（溫度記錄不少於每天一次）；及 b.當系統出現與要求不符的情況時實施及時的糾正及糾正措施（或已對有關問題制定糾正及糾正措施）	a.對冷藏或熱存系統實施合適的溫度要求，並保持不少於三個月的溫度記錄（溫度記錄不少於每天一次）；及 b.當系統出現與要求不符的情況時實施及時的糾正及糾正措施（或已對有關問題制定糾正及糾正措施）；及 c.每年不少於一次確認系統的效能(通過檢查，保養或校正等手段)

12. 機構應確保解凍，冷卻，烹煮，和/或翻熱食物的條件控制（如：溫度，時間，等）能有效地防止細菌滋生至危險水平及/或產生毒素，或把食物中的病原體數量減少至可接受水平。(如機構沒有解凍，冷卻，烹煮，或翻熱食物的過程，此項目不適用)

1	2	3	4
沒有對解凍，冷卻，烹煮，和/或翻熱食物的條件實施管理	對解凍，冷卻，烹煮，和/或翻熱食物的條件制定可量度的合理要求	a.對解凍，冷卻，烹煮，和/或翻熱食物的條件制定可量度的合理要求；及 b.實施監控以確保符合要求	a.對解凍，冷卻，烹煮，和/或翻熱食物的條件制定可量度的合理要求；及 b.實施監控以確保符合要求；及 c.保持不少於三個月的監控記錄



13. 機構應採取適當措施防止食物受污染。防止食物受污染的措施：

- a. 對處理生(或非即食食物)和熟(或即食食物)食物的刀具和砧板實施有效識別。
- b. 對生(或非即食食物)和熟(或即食食物)食物的存放位置實施有效分隔。
- c. 妥善封存或蓋好食物。
- d. 對清潔和/或消毒和/或蟲控化學品的存放及使用實施有效管理。
- e. 對進入廚房或食物配製室的人員衣物實施有效管理, 需確保人員的制服或保護衣物的清潔。

1	2	3	4
於廚房或食物配製室發現有食物受污染的危害	實施上述 3 項或以下防止食物受污染的措施	實施上述 4 項防止食物受污染的措施	實施上述 5 項防止食物受污染的措施

丁、持續改進

14. 機構應對顧客或相關方的抱怨或投訴實施糾正和採取糾正措施。

顧客或相關方的抱怨或投訴處理程序應具備的資料：

- a. 處理人員的職責和權限
- b. 糾正行動
- c. 糾正措施
- d. 記錄要求

1	2	3	4
對顧客或相關方的抱怨或投訴, 沒有建立處理程序的文件	對顧客或相關方的抱怨或投訴, 已建立處理程序的文件	a. 對顧客或相關方的抱怨或投訴, 已建立處理程序的文件; 及 b. 在機構內進行充分溝通 (不少於兩位員工對其認知正確)	a. 對顧客或相關方的抱怨或投訴, 已建立處理程序的文件; 及 b. 在機構內進行充分溝通 (不少於兩位員工對其認知正確); 及 c. 定期檢討抱怨或投訴處理的有效性或程序的適宜性



15. 機構應定期對其(3. 前提方案)和(4. 危害分析和關鍵控制點)的項目之有效實施進行評價和改進。

1	2	3	4
沒有對(3. 前提方案)和(4. 危害分析和關鍵控制點)的項目之有效實施進行評價	對(3. 前提方案)和(4. 危害分析和關鍵控制點)的各項目每年進行不少於一次內審或檢查	a.對(3. 前提方案)和(4. 危害分析和關鍵控制點)的各項目每年進行不少於一次內審或檢查; 及 b.對評價結果(發現項目進行的跟進或確認各項目之有效性)保持記錄	a.對(3. 前提方案)和(4. 危害分析和關鍵控制點)的各項目每年進行不少於一次內審或檢查; 及 b.對評價結果(發現項目進行的跟進或確認各項目之有效性)保持記錄; 及 c.向最高管理者匯報評價結果



二、環境保護管理

甲、環保計劃

1. 機構應制定並展示環保相關的守則/指引

1	2	3	4
考慮制定環保相關的守則/指引	已部份制定環保相關的守則/指引	已全面制定環保相關的守則/指引	已全面制定並展示環保相關的守則/指引

2. 機構應向員工講解和推廣環保訊息

1	2	3	4
考慮向員工講解和推廣環保訊息	已制定員工講解和推廣環保訊息計劃	未按計劃向員工講解和推廣環保訊息	已按計劃向員工講解和推廣環保訊息

3. 員工清楚了解機構內的環保活動

1	2	3	4
小於 10%員工清楚了解機構內的環保活動	10%或以上,但在 25%以下員工清楚了解機構內的環保活動	25%或以上,但在 50%以下員工清楚了解機構內的環保活動	50%或以上的員工清楚了解機構內的環保活動

4. 機構應鼓勵及資助員工參加外間機構舉辦的環保培訓

1	2	3	4
考慮制定員工外間機構環保培訓計劃	已制定員工外間機構環保培訓計劃	員工未按計劃完成外間機構的環保培訓	員工已按計劃完成外間機構的環保培訓



乙、節能減排

5. 機構應使用高能源效益電器

(例：使用一級能源效益電器・LED/T5 照明燈)

1	2	3	4
考慮制定使用高能源效益電器計劃	已制定使用高能源效益電器計劃	並未按計劃使用高能源效益電器	已按計劃使用高能源效益電器

6. 機構應使用減少對環境影響的材料/物料

(例：生物可降解的清潔劑・可重用的餐具)

1	2	3	4
考慮制定控使用減少對環境影響的材料/物料計劃	已制定使用減少對環境影響的材料/物料計劃	並未按計劃使用減少對環境影響的材料/物料	已按計劃使用減少對環境影響的材料/物料

7. 機構應控制用水需求

(例：儘量降低水壓・縮短熱水管)

1	2	3	4
考慮制定控制用水計劃	已制定控制用水計劃	並未按計劃進行控制用水	已按計劃進行控制用水

8. 機構應實行廢物分類回收/循環再造

(例：廢紙,金屬,塑膠, 廚餘)

1	2	3	4
考慮制定廢物分類回收/循環再造計劃	已制定廢物分類回收/循環再造計劃	並未按計劃進行廢物分類回收/循環再造	已按計劃進行廢物分類回收/循環再造



丙、環境管理及監測

9. 機構應按食肆牌照/食物製造廠牌照要求使用適當的環境保護設施

(例子：廢水處理系統，排氣系統，通風系統)

1	2	3	4
考慮制定安裝環境保護設施計劃	已制定安裝環境保護設施計劃	並未按計劃安裝環境保護設施	已按計劃安裝環境保護設施

10. 機構應對環境保護設施進行定期維修保養

(例：隔油裝置，油煙過濾器)

1	2	3	4
考慮制定環境保護設施的定期維修保養計劃	已制定環境保護設施的定期維修保養計劃	並沒有按計劃進行有關的維修保養	已按計劃進行有關的維修保養

11. 機構在過去一年內有否被食物環境衛生署/環境保護署檢控

1	2	3	4
在過去一年內在同一問題上收到二次或以上的檢控	在過去一年內收到一次以上的檢控	在過去一年內收到一次的檢控	在過去一年內沒有收到檢控

12. 機構在過去一年內收到鄰近民居受到滋擾的投訴

(例子：油煙，煮食氣味，噪聲)

1	2	3	4
在過去一年內在同一問題上收到二次或以上的投訴	在過去一年內收到一次以上的投訴	在過去一年內收到一次的投訴	在過去一年內沒有收到投訴



丁、持續發展

13. 機構應制定並推行節能減排目標

1	2	3	4
考慮制定節能減排的目標	已制定節能減排的目標	部份節能減排的目標已達	所有節能減排的目標已達

14. 機構參與任何一個環保計劃

(例子：「優質餐飲業環保管理計劃」，「香港環保卓越計劃」，「香港工業獎：環保成就」， 等等)

1	2	3	4
考慮參與環保計劃	已按環保計劃的要求開展了相關活動	已進入初步遴選	已獲舉辦機構確認

15. 機構已通過了 ISO14001 認證或已開展了 ISO14001 環境管理體系

1	2	3	4
考慮推行 ISO14001 環境管理體系	已開展了 ISO14001 環境管理體系活動	已全面實行 ISO14001 環境管理體系活動	已獲取 ISO14001 認證



三、社會責任

甲、企業管治

1. 機構應制定其社會負責的方向並融入其政策、策略和營運中。

1	2	3	4
機構尚未有任何行動及行為制定其社會負責的方向並融入其政策、策略和營運中。	機構已制定其社會負責的方向並融入其政策、策略和營運中。	機構已制定其社會負責的方向並融入其政策、策略和營運中並持續地執行。	機構已制定其社會負責的方向並融入其政策、策略和營運中並持續地執行。 機構有搜集及考慮其持份者的期望從而檢討其社會負責的方向、政策、策略。

2. 機構應建立一個與持份者雙向溝通的渠道，協助確定意見一致和分歧的領域，並在談判中解決可能發生的衝突。

1	2	3	4
機構尚未建立一個與持份者雙向溝通的渠道。	機構已開始建立一個與持份者雙向溝通的渠道。 或 機構已計劃建立一個與持份者雙向溝通的渠道和協助確定意見一致和分歧的領域。	機構已建立一個與持份者雙向溝通的渠道和協助確定意見一致和分歧的領域，並在談判中解決可能發生的衝突。	機構已建立一個與持份者雙向溝通的渠道和協助確定意見一致和分歧的領域，並在談判中解決可能發生的衝突。 機構定期檢視其有效性及作出適當的改善措施。



3. 機構應建立一個透明和獨立管治架構，以確保申訴過程公平地進行而不受干擾。

1	2	3	4
機構尚未建立一個透明和獨立管治架構，以確保申訴過程公平地進行而不受干擾。	機構已開始建立一個透明和獨立管治架構。	機構已建立一個透明和獨立管治架構，以確保申訴過程公平地進行而不受干擾並持續執行。	機構已建立一個透明和獨立管治架構，以確保申訴過程公平地進行而不受干擾並持續執行。 機構有邀請持份者提出意見並檢視其有效性和作用改善措施。

乙、人權

4. 機構應確保員工、合作伙伴、客戶、持份者、成員和與該機構有任何接觸或可能受影響的人不受歧視。

1	2	3	4
機構尚未有計劃確保員工、合作伙伴、客戶、持份者、成員與機構有任何接觸或可能受影響的人不受歧視。	機構已有開始制定其預定表或計劃。	機構已制定及實踐其計劃，以確保員工、合作伙伴、客戶、持份者、成員和與機構有任何接觸或可能受影響的人不受歧視。	機構已制定及實踐其計劃，以確保員工、合作伙伴、客戶、持份者、成員和與機構有任何接觸或可能受影響的人不受歧視。 機構定期檢討其計劃的有效性並作出改善措施。



5. 機構應確保沒有強迫勞工和童工。

1	2	3	4
機構尚未有任何計劃確保沒有強迫勞工和童工。	機構已開始制定計劃確保沒有強迫勞工和童工。 或 機構已制定其計劃但沒有持續執行。	機構已制定計劃確保沒有強迫勞工和童工並持續執行。	機構已制定計劃確保沒有強迫勞工和童工並持續執行。 機構定期檢討其計劃並作出改善措施。

丙、僱員事務

6. 機構應確保工作條件符合法例法規要求。

1	2	3	4
機構尚未建立措施以確保工作條件符合法例法規要求。	有關措施已在建立中。 或 有關措施已建立，但沒有持續執行。	有關措施已完全建立並持續地執行。	有關措施已完全建立並持續地執行。 機構定期檢討有關措施和作出持續改善。

7. 機構應設立渠道與僱員溝通並建立良好的勞資關係。

1	2	3	4
機構尚未設立渠道與僱員溝通。	有關溝通渠道已在建立中。 或 已建立溝通渠道但沒有完全執行。	有關溝通渠道已完全建立並持續執行，以確保與僱員建立良好的勞資關係。	有關溝通渠道已完全建立並持續執行，以確保與僱員建立良好的勞資關係。 機構定期檢討有關的溝通渠道並作出改善措施。



8. 機構向僱員和分包商和承辦商促進職業健康和 safety 文化。

1	2	3	4
機構尚未向僱員和分包商和承辦商促進職業健康和 safety 文化。	機構已開始建立措施向僱員和分包商和承辦商促進職業健康和 safety 文化。 或 有關措施已建立但沒有持續執行。	機構已完全建立有關措施向僱員和分包商和承辦商促進職業健康和 safety 文化並持續執行。	機構已完全建立有關措施向僱員和分包商和承辦商促進職業健康和 safety 文化並持續執行。 機構定期檢討有關措施並作出改善。

9. 機構應實施方案以提高僱員的就業能力。

1	2	3	4
機構尚未建立方案以提高僱員的就業能力。	機構已開始建立方案以提高僱員的就業能力。 或 有關方案已建立但尚未持續執行。	機構已完全建立方案以提高僱員的就業能力並持續執行。	機構已完全建立方案以提高僱員的就業能力並持續執行。 機構定期檢討有關方案並作出改善。

丁、公平營運

10. 機構應制定和實施措施以防止貪污。

1	2	3	4
機構尚未制定和實施措施以防止貪污。	機構已開始制定措施以防止貪污。 或 有關措施已制定但沒有持續地執行。	機構已完全制定措施和持續地執行以防止貪污。	機構已完全制定措施和持續地執行以防止貪污。 機構定期檢討有關措施並作出改善。



11. 機構應制定和實施保護知識產權的措施。

1	2	3	4
機構尚未制定措施保護知識產權。	機構已開始制定措施保護知識產權。 或 有關措施已建立但尚未持續實施。	機構已完全制定和持續地實施保護知識產權的措施。	機構已完全制定和持續地實施保護知識產權的措施。 機構定期檢討有關措施並作出改善。

戊、消費者事項

12. 機構應確保沒有不公平和誤導營銷信息傳遞給消費者。

1	2	3	4
機構尚未建立措施確保沒有不公平和誤導營銷信息傳遞給消費者。	機構已開始建立措施確保沒有不公平和誤導營銷信息傳遞給消費者。 或 有關措施已建立但尚未持續執行。	機構已完全建立措施確保沒有不公平和誤導營銷信息傳遞給消費者並持續執行。	機構已完全建立措施確保沒有不公平和誤導營銷信息傳遞給消費者並持續執行。 機構定期檢討有關措施並持續改善。

13. 機構應採取措施以保護消費者資料和私隱。

1	2	3	4
機構尚未建立措施以保護消費者資料和私隱。	機構已開始建立措施以保護消費者資料和私隱。 或 機構已建立措施以保護消費者資料和私隱但沒有持續執行。	機構已完全建立措施和持續執行以保護消費者資料和私隱。	機構已完全建立措施和持續執行以保護消費者資料和私隱。 機構定期檢討措施並持續改善。



己、社區關懷和發展

14. 機構應幫助保存和保護文物，特別是受其運作有它影響。

1	2	3	4
機構尚未保存和保護文物，特別是受其運作有它影響。	機構已開始建立措施存和保護文物。 或 機構已建立措施保存和保護文物但尚未持續執行。	機構已完全建立和持續執行措施保存和保護文物，特別是受其運作有它影響。	機構已完全建立和持續執行措施保存和保護文物，特別是受其運作有它影響。 機構定期檢討措施並持續改善。

15. 機構應提倡社區的發展作出貢獻和協助弱勢群體。

1	2	3	4
機構沒有提倡社區的發展作出貢獻和協助弱勢群體。	機構已開始提倡社區的發展作出貢獻。 或 機構已開始建立措施協助弱勢群體。	機構已完全建立措施提倡社區的發展作出貢獻和協助弱勢群體。	機構已完全建立措施提倡社區的發展作出貢獻和協助弱勢群體。 機構定期檢討措施並持續改善。

四、服務質素

根據行業的服務標準及手冊為藍本。把日常交易的流程分拆為若干取悅顧客的「關鍵時刻」(由訂座、打招呼、安排入座、處理落單、上菜及付款等)以及參考行業相關服務標準，從而製作評核表格。經嚴格挑選及培訓、擁有豐富經驗的神秘顧客，按評核表格內列的服務標準，對前線職員的表現評分。



神秘顧客評核

本神秘顧客評核將涵蓋參加先導計劃的餐飲企業。

- ☒ 計劃於各參加先導計劃的餐飲企業進行為期三個回合的神秘顧客評審。
- ☒ 巡行時段為午市及晚市時段，每時段進行一次巡行。因此，每一回合神秘顧客於各餐飲企業的巡行次數共兩次。
- ☒ 參加先導計劃的餐飲企業需要支付神秘顧客在評核過程中的用膳消費開支。

餐飲企業	午市時段 之巡行次數	晚市時段 之巡行次數	巡行次數 (每回合)	總回合	總巡行次數 (三回合)
每一間	1	1	2	3	6

神秘顧客評核表樣本 - 餐飲業

評核編號：		評核日期：	
評核時段：		進店時間：	
神秘顧客編號：		離店時間：	
店舖名稱：		單據編號：	
電話訂座：		消費金額：	
電話號碼：			
地址：			

資料核實 1: 所有到訪基本資料

未填妥

分店整體表現：

NA

資料核實 2: 所有服務評核點

1.電話訂座 (一日前預約)	0分	50分	100分	不適用	選項	分數
	差	普通	優			
1.1 迅速地接聽電話	1. 電話接通後五聲後接聽	2. 電話接通後五聲內接聽	3. 電話接通後三聲內接聽			
1.2 主動說出招呼語	1. 全部無做 或 只做了其中一項	2. 做了其中2項	3. 做了其中3項	4. 全部做到		
	招呼語					
	介紹食肆名稱					
	自我介紹					
	主動問「有咩幫到你？」					
1.3 了解顧客需要	1. 全部無做	2. 做了其中1項	3. 做了其中2項	4. 全部做到		
	詢問顧客姓氏及電話					
	詢問預訂人數、時間及日期					
	詢問顧客有否特別需要					
1.4 清楚地複述顧客留位資料 (如日期、時間、人數、特別要求及預留菜色等)	1. 冇做	2. 重複一次部份資料	3. 重複一次所有資料			
1.5 無需顧客再三重覆	1. 需要顧客重複要求， 亦沒有致歉	2. 需要顧客重複要求， 但有致歉	3. 顧客無需重複			
1.6 收線前道謝及道別	1. 全部無做	2. 做了其中1項	3. 全部做到			
	收線前道謝及道別					
	讓顧客先掛線					
1.7 在整個對話過程中，職員的態度	1. 全部無做 或 只做了其中一項	2. 做了其中2項	3. 做了其中3項	4. 全部做到		
	運用顧客稱謂尊稱顧客					
	說話語速適中					
	態度友善、有禮					
	有耐性及適當回應，如：「唔」「係」					
1.8 致電核實訂座	1. 冇做	2. 只簡單提醒顧客出席	3. 有禮貌及清楚地複述所有預約資料			

2. 登記座位 / 歡迎顧客

	0分 差	50分 普通	100分 優	不適用	選項	分數
等候時間(分鐘)						
2.1 迅速招待顧客	1. 職員沒有主動招待顧客	2. 讓顧客於店門停留10秒以上, 然後職員主動招待顧客	3. 顧客剛走近店門或停留不足10秒, 職員已主動招待顧客			
2.2 主動說招呼語, 獲取顧客資料	1. 職員沒有主動說招呼語及詢問顧客資料	2. 職員只有主動說招呼語或詢問顧客資料	3. 職員有主動說招呼語, 並詢問顧客資料如「你好, 請問幾多位?」			
2.3 向顧客詢問有沒有訂樓	1. 冇做		2. 有做			
2.4 登記座位	1. 全部無做	2. 做了其中1項	3. 全部做到			
	以顧客姓氏尊稱(如沒有訂座, 職員以先生 / 小姐稱呼顧客亦可得滿分。)					
	有訂位: 與顧客確認座位資料(例如人數)					
	沒有訂位: 有禮地向顧客詢問登記資料, 例如時間及人數					
2.5 職員向顧客交代等位的安排	1. 沒有任何交代, 只是給顧客轉號	2. 簡單交代及安排輪候	3. 職員有向顧客致歉及安排輪候, 並告訴顧客大約所需的等候時間 / 估數	若無需等位, 請選NA		
2.6 整體說話語氣	1. 說話語氣粗魯無禮	2. 語氣平淡	3. 語氣有禮, 態度殷切			
2.7 目光接觸 / 笑容	1. 沒有目光接觸 / 笑容欠奉	2. 穩定的目光接觸並親切的微笑	3. 穩定的目光接觸並親切的微笑			

3. 帶領顧客入座

	0分 差	50分 普通	100分 優	不適用	選項	分數
3.1 迅速迎接顧客	1. 職員沒有主動向顧客打招呼	2. 職員在10秒後, 才主動向顧客打招呼	3. 職員在10秒內, 職員已主動向顧客打招呼			
3.2 招呼語 如: 「先生 / 小姐, 您好, 呢邊幫您。」	1. 冇做		2. 有做			
3.3 帶領顧客	1. 全部無做 或 只做了其中1項	2. 做了其中2項	3. 做了其中3項	4. 全部做到		
	邀請式手勢					
	與顧客保持適當距離(約三個身位)					
	不時回頭觀察顧客能否跟上					
	引領顧客時的步速適中					
3.4 如顧客已等待一段時間, 向顧客致歉	1. 冇做		2. 有向顧客致歉, 如說「唔好意思先生 / 小姐, 要您等咗陣。」	如沒有等待一段時間, 請選NA		
3.5 到達座位時, 職員邀請顧客入座	1. 沒有任何示意	2. 職員有邀請顧客入座	3. 職員站在椅後, 舉起單手邀請顧客入座			

3.6 雙手為顧客拉開椅子就座 (最少1張)	1. 冇做	2. 有為顧客拉開座椅			
3.7 主動詢問顧客需要, 如「飲咩茶」、「幾多位」等	1. 冇做	2. 有做			
3.8 向顧客介紹菜單, 如是日推介 (不適用於下午茶)	1. 冇做	2. 有做	如下午茶, 請選NA		
3.9 整體說話語氣	1. 說話語氣粗魯無禮	2. 語氣平淡	3. 語氣有禮, 態度殷切		
3.1 目光接觸 / 笑容	1. 沒有目光接觸 / 笑容欠奉	2. 穩定的目光接觸或親切的微笑	3. 穩定的目光接觸及親切的微笑		

4. 奉茶及落單	0分	50分	100分	不適用	選項	分數
	差	普通	優			
4.1 開茶	1. 全部無做	2. 做了其中1項	3. 做了其中2項	4. 全部做到		
	職員於三分鐘內送上熱茶					
	送茶前, 向顧客示意					
	送茶前, 向顧客說明茶的名稱					
4.2 開茶後職員為顧客斟「禮貌茶」	1. 冇做		2. 有做			
4.3 顧客示意後, 職員迅速前來為顧客點餐	1. 全部無做	2. 做了其中1項	3. 全部做到			
	職員獲悉後, 30秒以內前來落單					
	落單時職員有覆述所叫食物					
4.4 職員對菜式及產品熟悉, 能應對顧客對食物的查詢	1. 不懂回答, 並沒有作任何跟進	2. 不懂回答, 但有請顧客稍等後答覆或交由其他職員答覆	3. 能夠準確回答查詢			
4.5 需要時提醒顧客注意事項 (如菜色烹煮需時, 需提醒顧客)	1. 沒有提醒	2. 有提醒顧客, 但沒有解釋原因或所需時間	3. 有提醒顧客, 並有解釋原因及所需時間	若沒有注意事項, 請選NA		
4.6 主動為顧客提出建議性附加銷售 (如加湯、前菜)	1. 冇做		2. 有做	如下午茶, 請選NA		
4.7 顧客拒絕建議性銷售時, 職員的反應	1. 面露不悅或繼續強加推銷	2. 沒有強加推銷, 但沒有有禮回應	3. 沒有強加推銷, 並有禮回應, 如說: 「唔緊要, 慢慢再看過其他食物, 有甚麼需要可以隨時找我, 多謝。」	如4.6選「1」或NA, 請選NA		
4.8 落單過程中, 職員的態度	1. 全部無做或只做了其中一項	2. 做了其中2項	3. 做了其中3項	4. 全部做到		
	離開前詢問顧客有否其他需要					
	有耐性及適當回應, 如: 「唔」「係」					
	態度友善、有禮					
4.9 目光接觸 / 笑容	1. 沒有目光接觸 / 笑容欠奉	2. 穩定的目光接觸或親切的微笑	3. 穩定的目光接觸及親切的微笑			



5. 處理上菜

	0分 差	50分 普通	100分 優	不適用	選項	分數
5.1 上菜速度	1. 第一道菜在30分鐘以上提供	2. 第一道菜在15-30分鐘以內提供	3. 第一道菜在15分鐘以內提供			
5.2 服務員上菜前，有講聲「唔好意思」，提醒顧客小心	1. 冇做	2. 部份職員有做	3. 所有職員都有做			
5.3 服務員上菜時，有講清楚食物或飲品的名稱，並說多謝	1. 冇做	2. 部份職員有做	3. 所有職員都有做			
5.4 每個菜式都需要配應有之汁醬	1. 冇做	2. 部份職員有做	3. 所有職員都有做	若不適用，請選NA		
5.5 提醒顧客各種注意事項 (如遞上熱湯時說“先生/小姐，小心熱”)	1. 冇做	2. 部份職員有做	3. 所有職員都有做	若沒有注意事項，請選NA		
5.6 最後再向客人說聲：「請慢用」	1. 冇做	2. 部份職員有做	3. 所有職員都有做			
5.7 有禮地上菜	1. 全部無做	2. 做了其中1項	3. 全部做到	如下午茶，請選NA		
	如有需要，到分菜檯分菜給予客人享用					
	按比例份量平均分給客人					
5.8 兩道菜色之間相隔時間	1. 20分鐘以上	2. 10-20分鐘	3. 10分鐘以內			
5.9 正確地上菜	1. 全部無做或只做了其中一項	2. 做了其中2項	3. 做了其中3項	4. 全部做到		
	上菜時手指不會沾及食物或飲品					
	整齊及有條理地擺放於方便顧客享用的地方					
	菜式依次序放奉上 (如：前菜，湯，小菜，粉飯面，甜品)					
	沒有漏單					

6. 巡枱及
顧客服務

6. 巡枱及 顧客服務	0分				50分				100分				不適用	選 項	分 數				
	差				普通				優										
6.1 職員在場內巡行時需提高警覺留意有沒有顧客需要服務	1. 職員間只顧互相傾談 / 嬉笑				2. 職員自顧地處理手中的事物				3. 職員有留意顧客				4. 職員有留意顧客，而且姿勢端正和表情專注，並臉露笑容						
6.2 當顧客有需要時，職員能迅速回應	1. 顧客舉手示意一分鐘以上均沒有職員理會				2. 職員獲悉後，10秒以上前來服務				3. 職員獲悉後，10秒以內前來服務										
6.3 未能即時提供協助時，向顧客作適當關注	1. 方做				2. 有示意，但未有致歉				3. 有向顧客作適當關注及示意，並向顧客致歉，如說：「唔好意思，麻煩稍等，我們會盡快幫您。」				若職員能即時提供協助，請選NA						
6.4 聆聽顧客的額外要求	1. 表現不耐煩，沒等顧客說完就打斷他的話				2. 有耐性地聆聽				3. 有耐性及適當回應，如：「唔」「係」										
6.5 自職員了解額外要求起，有盡快解決或回覆顧客進度	1. 5分鐘後，職員才解決或回覆顧客進度				2. 5分鐘內，職員解決或回覆顧客進度				3. 職員了解額外要求起，3分鐘內解決或回覆顧客進度										
6.6 留意有否需要“番水”	1. 顧客把茶壺蓋打開後5分鐘內都沒有職員發現				2. 顧客把茶壺蓋打開後5分鐘內已經有職員發現				3. 顧客把茶壺蓋打開後3分鐘內已經有職員發現										
6.7 當甜品及生果上檯後，職員有主動問客人是否需要加添熱茶或直接添加 (除下午茶)	1. 方做				2. 有做								如下午茶，請選NA						
6.8 有為客人撤下空碟	1. 滿台空碟，但職員在經過時視而不見				2. 有替顧客清理空碟，但沒有詢問顧客				3. 在清理空碟前有詢問顧客，如：「可以收起嗎？」										
6.9 適時為客人換骨碟	1. 職員未有留意顧客有否需要更換骨碟				2. 有替顧客更換骨碟，但沒有詢問顧客				3. 在更換骨碟前有詢問顧客，如：「阻阻您，幫您更換骨碟好嗎？」				若不需要更換骨碟，請選NA						
6.10 如客人詢問店員洗手間位置，職員能有禮地指示洗手間的位置和方向	1. 方做				2. 有做								如坐廁所旁						
6.11 職員會在通道的一邊讓客人先過及點頭打招呼	1. 方做				2. 部份職員有做				3. 所有職員都有做										

7. 結帳及
道謝道別

	0分 差	50分 普通	100分 優	不適用	選項	分數
7.1 顧客示意後，職員迅速前來為顧客結帳	1. 顧客舉手示意2分鐘以上均沒有職員理會	2. 職員獲悉後，10秒以上前來為顧客結帳	3. 職員獲悉後，10秒以內前來為顧客結帳			
7.2 確認點餐全都上齊後再結帳	1. 方做		2. 有確認			
7.3 顧客提出結帳後，職員迅速送上帳單	1. 顧客提出結帳後，未能於5分鐘內收到帳單	2. 顧客提出結帳後，於5分鐘內收到帳單	3. 顧客提出結帳後，於3分鐘內收到帳單			
7.4 雙手奉上帳單並致謝	1. 單手交給顧客	2. 雙手交給顧客	3. 雙手交給顧客，並有禮地道出「多謝惠顧」			
7.5 結帳時，目光接觸 / 笑容	1. 沒有目光接觸 / 笑容欠奉	2. 穩定的目光接觸或親切的微笑	3. 穩定的目光接觸及親切的微笑			
7.6 邀請顧客簽卡 (只適用於以信用卡付款)	1. 方做		2. 有明確指示，例如：「先生/小姐，請在呢度簽個名呀」	若以現金付款，請選NA		
7.7 邀請顧客稍等	1. 方做		2. 有做	若無需等候，如即時找錢，請選NA		
7.8 若職員需要找錢/交回信用卡，職員迅速處理	1. 職員未能於8分鐘內找回錢或交回信用卡	2. 職員於8分鐘內找回錢或交回信用卡	3. 職員於5分鐘內找回錢或交回信用卡	如適用		
7.9 雙手找錢/交回信用卡	1. 單手交給顧客	2. 雙手交給顧客	3. 雙手交給顧客，且有交代，如：「先生，找番一百蚊比你。」			
7.10 走出店舖時碰面的店員，都有道謝及道別 (包括傳菜員)	1. 少於一半職員有做	2. 多於一半職員都有做	3. 全部都有做			

8. 團隊服務
(觀察評分)

	0分 差	50分 普通	100分 優	不適用	選項	分數
8.1 店內職員互相補位/幫助 (如換骨碟、收碟時的配合)	1. 各自只理會自己的工作(店員只開著沒有幫忙)	2. 態度勉強地協助同事	3. 店員在服務顧客的過程上互相合作	4. 店員能夠互相照顧態度積極有士氣		
8.2 店內職員氣氛融合	1. 令人感到店內店員表現互不相容，店內氣氛不和諧	2. 店內氣氛沉悶，店員間合作欠默契	3. 店內氣氛平和，各店員分工合作	4. 店內氣氛開心愉快各店員有效地分工合作		

9. 職員儀容及舉止

	0分			不適用	選項	分數
	差	普通	優			
9.1 面部清潔	1. 少於一半職員做到	2. 一半或以上職員做到	3. 所有職員做到			
	>女同事有口紅或恰當的化妝(如化妝) >男同事：鬍子刮清					
9.2 頭髮整潔	1. 少於一半職員做到	2. 一半或以上職員做到	3. 所有職員做到			
	>長髮必須整齊梳理及束髻 >避免誇張前衛的髮型，髮色只可黑或啡 >避免瀏海太長，遮蓋眼或臉					
9.3 佩戴名牌於恰當位置	1. 少於一半職員做到	2. 一半或以上職員做到	3. 所有職員做到			
9.4 制服合乎標準	1. 少於一半職員做到	2. 一半或以上職員做到	3. 所有職員做到			
9.5 制服整潔、衣服清潔整齊	1. 少於一半職員做到	2. 一半或以上職員做到	3. 所有職員做到			
9.6 站姿端正、精神奕奕	1. 少於一半職員做到	2. 一半或以上職員做到	3. 所有職員做到			
9.7 保持警覺，沒有交叉腿雙手及手插袋裏	1. 少於一半職員做到	2. 一半或以上職員做到	3. 所有職員做到			
9.8 沒有口氣及煙味	1. 少於一半職員做到	2. 一半或以上職員做到	3. 所有職員做到			

10. 店舖環境整潔

	0分			不適用	選項	分數
	差	普通	優			
10.1 地面清潔	1. 有三項問題	2. 有兩項問題	3. 有一項問題	4. 完全沒有問題		
	樓面清潔					
	枱下清潔					
	走廊清潔					
10.2 椅子及桌子整潔	1. 完全不正常	2. 部份正常	3. 完全正常			
	枱布整潔					
	椅墊整潔					
10.3 餐具是否清潔	1. 有三項問題	2. 有兩項問題	3. 有一項問題	4. 完全沒有問題		
	餐具沒有破損					
	餐具清潔					
	茶壺清潔					
10.4 場內所有設施運作正常	1. 完全不正常	2. 部份正常	3. 完全正常			
10.5 洗手間整潔	1. 有四項問題	2. 有三項問題	3. 有兩項問題	4. 有一項問題	5. 完全沒有問題	
	抹手紙足夠					
	沒有異味					
	用具擺放整齊					
	環境整潔					



11. 顧客對是次評核的整體意見 (此部分不計
算入平均分)

						不適用	選項	分數
11.1 顧客對是次用膳 經驗的總體評價	1. 非常不滿意	2. 不滿意	3. 一般	4. 滿意	5. 非常滿意			
11.2 顧客會不會再次 光顧此店	1. 多數不會	2. 可能不會	3. 不確定	4. 可能會	5. 多數會			
11.3 顧客對員工的表 現效率	1. 非常不滿意	2. 不滿意	3. 一般	4. 滿意	5. 非常滿意			
11.4 顧客會不會推薦 此店予別人	1. 多數不會	2. 可能不會	3. 不確定	4. 可能會	5. 多數會			

12. 補充資料

12.1 對於是次用膳經驗，請排出**最多兩項**你覺得值得一讚的地方並列明原因及例子:

選項：(服務效率/服務熱誠/服務技巧/產品知識/銷售技巧/食物質素/環境整潔/團隊服務/其他事宜)

第一	
第二	

12.2 對於是次用膳經驗，請排出**最多兩項**你覺得有待改善的地方並列明原因及例子:

選項：(服務效率/服務熱誠/服務技巧/產品知識/銷售技巧/食物質素/環境整潔/團隊服務/其他事宜)

第一	
第二	

13. 整個服務流程中，你認為最佳的服務員/傳菜員 (請註明原因或清楚列舉事件)

(如未能清楚見到名牌中的名字，可指出職員的職位及作外貌描述)

服務員名稱：

原因：



五、品牌建立

這部份是交由香港理工大學處理。以問卷形式從第三方了解餐廳的品牌定位是否有效及可持續地執行。

問卷目的

問卷是針對餐飲企業之品牌定位、有效性及可持續發展性，通過顧客反饋進行審核。

訪問對象

問卷訪問對象為參加是次計劃的 75 家餐飲企業之顧客。每家餐飲企業有不少於 30 名顧客接受訪問，總樣本數量為 2250 份。樣本取樣並不特定針對其性別、年齡、收入等因素。

問卷內容

問卷是圍繞以下範疇，通過多方面了解該企業餐飲品牌的重要品牌權益指標。

➤ **品牌認知度**

從主要顧客群的光顧頻率、有否聽說過該品牌、及其自我感知對該品牌的了解，分析普遍而言一般消費者是否知道及熟悉該品牌。

➤ **品牌偏好度**

品牌偏好度為整體品牌評定的重要指標之一，通過顧客對該品牌的觀感、愉悅度、服務期望及鍾愛程度等因素，綜合分析顧客對該品牌之偏好度。

➤ **品牌忠誠度**

良好的品牌忠誠度有利於品牌持續發展，更能建立及深化與顧客之間的關係。品牌忠誠度能反映品牌資產及其長遠發展潛力。本問卷是透過顧客的忠誠行為分析該品牌之顧客忠誠度，當中包括：經驗分享、給予良好評價、推介行為、重複光顧、及花費等。

➤ **顧客感知價值**

為香港理工大學過往多年致力研究以評核品牌資產系統，由多項複雜指標組成，本問卷是簡化顧客感知價值指標，以更好地配合參與計劃之本地餐飲中小型企業在創建和管理活動得實際需要：

- 整體用餐環境；
- 價格；
- 服務水平；
- 食物質素；
- 整體滿意度

➤ **情緒反應及聯繫**

近年有學者提出以品牌情緒及與關聯性反應品牌價值，成功喚起顧客情緒的品牌往往能刺激消費衝動。本問卷以多項情緒指標及品牌關聯性問題評核該品牌情緒價值。



這部份是交由香港理工大學處理。以問卷形式從第三方了解餐廳的品牌定位是否有效及可持續地執行。

品牌態度調查問卷

訪問員姓名: _____

日期: _____

餐廳名稱: _____

地點: _____

您好，我是香港理工大學的訪問員，獲香港特區政府工業貿易署支持，現代表香港餐飲聯業協會以及香港品質保證局進行一項有關提升餐飲業營運和管理之計劃，所需時間約數分鐘。您所提供的所有資料，均採用匿名處理並嚴格保密，謝謝您的參與！

甄別部分

1. 請問您是本地居民嗎？

1. ☐ 是

2. ☐ 否 → 請問您常居住地是 _____

2A. 您是 _____ 光顧此品牌

☐ 首次

☐ 偶然

☐ 頗多

☐ 經常

2B. 您在進入這家食肆前，有否聽說過其品牌？

1. ☐ 是 → 回答 2C 2. ☐ 否 → 跳問 3

2C. 如上題回答“有”：

	毫不熟悉 非常熟悉						
您對這家食肆品牌的熟悉程度	1	2	3	4	5	6	7

主問卷

3. 根據您在這家食肆就餐的經驗，表示您對以下觀點的同意程度。以 7 分為平分標準，1 = 非常不同意，7 = 非常同意

	非常不同意 非常同意						
1. 提供美味可口的菜品	1	2	3	4	5	6	7
2. 菜品展示具吸引力	1	2	3	4	5	6	7
3. 菜品健康	1	2	3	4	5	6	7
4. 提供的菜品選擇多	1	2	3	4	5	6	7



5. 餐牌設計的有吸引力	1	2	3	4	5	6	7
6. 菜品質量始終如一	1	2	3	4	5	6	7
7. 有效的預訂服務	1	2	3	4	5	6	7
8. 食肆的氛圍令人愉悅、舒適	1	2	3	4	5	6	7
9. 食肆的設計很有創意、新穎	1	2	3	4	5	6	7
10. 食肆提供乾淨衛生的就餐環境	1	2	3	4	5	6	7
11. 服務人員在承諾的時間內上菜	1	2	3	4	5	6	7
12. 此食肆價格合理	1	2	3	4	5	6	7
13. 服務人員著裝整齊乾淨	1	2	3	4	5	6	7
14. 服務人員迅速的回應我提出的問題	1	2	3	4	5	6	7
15. 服務人員很友善	1	2	3	4	5	6	7
16. 服務人員熟悉菜牌，有良好的產品知識	1	2	3	4	5	6	7
17. 服務人員願意詳細解釋客人的問題	1	2	3	4	5	6	7
18. 服務人員理解我的需求	1	2	3	4	5	6	7
19. 服務人員有經驗，受到很好的培訓	1	2	3	4	5	6	7
20. 這家食肆的賬單準確	1	2	3	4	5	6	7



4. 請根據您的觀感，以 7 分為標準對下面句子打分。1 分代表非常不同意，7 分代表非常同意。

	非常不同意.....非常同意						
1. 我喜歡這食肆品牌	1	2	3	4	5	6	7
2. 這食肆品牌的飲食服務與我就餐的期望一致	1	2	3	4	5	6	7
3. 這食肆品牌給我愉快的感覺	1	2	3	4	5	6	7
4. 我對這食肆品牌有喜愛的感覺	1	2	3	4	5	6	7
5. 我將會與他人分享我在這食肆的就餐經驗	1	2	3	4	5	6	7
6. 我將會給予這食肆品牌良好的評價	1	2	3	4	5	6	7
7. 我將會向他人推薦這家品牌的食肆	1	2	3	4	5	6	7
8. 我計劃再光顧這品牌食肆	1	2	3	4	5	6	7
9. 即使現時這食肆品牌的菜品價格上升百分之十，我仍會再光顧這家食肆	1	2	3	4	5	6	7
10. 這品牌的食肆設計在視覺或其他感官上帶給我深刻的印象							
11. 這品牌的廣告設計在視覺或其他感官上帶給我深刻的印象	1	2	3	4	5	6	7
12. 我對此品牌具	1	2	3	4	5	6	7

有很大信心							
13. 此品牌讓我產生強烈的正面情緒感覺	1	2	3	4	5	6	7
14. 此品牌的名字品牌最能讓我產生光顧衝動	1	2	3	4	5	6	7
15. 此品牌的形象設計最能讓我產生光顧衝動							
16. 這品牌能刺激我好奇心	1	2	3	4	5	6	7
17. 光顧此品牌前, 我會先了解它的特點及有關的好處	1	2	3	4	5	6	7
18. 聽見或看見這食肆品牌時品牌, 我能聯想到它的特點及有關的好處	1	2	3	4	5	6	7
19. 每當聽見此品牌時, 我會想到它能為我解決什麼需要	1	2	3	4	5	6	7
20. 此品牌給我的好處是我追求的	1	2	3	4	5	6	7
21. 此品牌豐富了我的生活	1	2	3	4	5	6	7

5. 利用以下三項的評估方法，選擇最能反映你在這家食肆的服務體驗的總體感覺：

	1	2	3	4	5	6	7
a	厭惡	不高興	不滿意	情感交集 (既滿意又有不滿意)	滿意	高興	愉悅
b	痛苦	悲哀	不討喜	中立	討喜	喜悅	非常享受
c	非常冷漠	想當冷漠	冷漠	沒有感覺	熱情	想當熱情	非常熱情



6. 請用 7 分作評分標準去表達您對以下描述的意見，1 分=非常低，7 分=非常高

	非常低.....非常高						
1. 總體來說，我對這家食肆的服務滿意程度是...	1	2	3	4	5	6	7
2. 總體來說，我認為為這家食肆的服務/菜品所帶來的價值是...	1	2	3	4	5	6	7
3. 與您在此次就餐中所付出的時間和金錢相比，這家食肆能夠滿足您的需求程度是...	1	2	3	4	5	6	7

被訪者資料

7. 性別：1. ☐男 2. ☐女

8. 年齡組別：

1. ☐15-24 歲 2. ☐25-34 歲 3. ☐35-44 歲
4. ☐45-54 歲 5. ☐55-64 歲 6. ☐65 歲以上

9. 教育程度

1. ☐初中或以下 2. ☐高中 3. ☐大專至大學學位
4. ☐研究所 5. ☐其他
-

10. 個人收入(每月/港幣)

1. ☐少於 10,000 2. ☐10,000 - 20,000 3. ☐20,001 - 30,000
4. ☐30,001 - 40,000 5. ☐40,001 - 50,000 6. ☐50,000 以上