



FORBES TRAVEL GUIDE

2024 年酒店標準
所有小節 - 所有類別

www.forbestravelguide.com

2024 年酒店標準 (依小節分類) 預訂與抵達前

標準	標籤	類別
電話應對表現冷靜及表達具體	服務	賓客的舒適及便利
當需要賓客在通話中等候時，總會先徵取賓客同意	服務	禮儀及禮貌
若需要賓客等候超過半分鐘，總會建議賓客可選擇稍後回電	服務	禮儀及禮貌
員工表達技巧極好，會避免使用俗語或過多含糊、不完整的表達方式	服務	禮儀及禮貌
員工有禮貌，並會在整個互動過程中保持親切的語調和適當的說話速度	服務	禮儀及禮貌
員工態度真誠，對討論的議題表達興趣或關切	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
員工懂得引導對話，而且表現細心，並在適當時機警回應及樂於提供協助	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
員工能提供一致且尊重的個人化互動，並在得知的情況下，以賓客喜好的稱呼方式稱呼他們	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
員工以有禮和適當的言語結束互動	服務	禮儀及禮貌
員工可以隨時描述客房的各項特色	服務	賓客的舒適及便利
員工可以清晰描述酒店各項設施和程序	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
員工可以有效率地提供抵達路線和/或交通工具的選擇，並說明相關費用	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
在賓客住宿期間，員工會向賓客介紹酒店提供的服務，例如交通工具服務、晚餐或水療中心預訂	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
進行預訂時，員工會提供不同的客房類別和價格供賓客選擇	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
進行預訂時，員工會在確定付款方式之後清楚說明押金及取消政策，以及任何罰款	服務	賓客的舒適及便利
進行預訂時，會重複預訂詳情供賓客確認	服務	技術相關的執行力、技巧及知識

標準	標籤	類別
進行預訂時，會提供一組確認號碼	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
賓客會於通話後 2 小時內收到酒店預訂確認	服務	效率
跨部門的員工溝通渠道有系統且完整	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
服務的處理過程並無過度延誤或阻礙	服務	效率

2024 年酒店標準 (依小節分類) 迎賓服務

標準	標籤	類別
員工會在適當和合理情況下有禮貌地問候賓客	服務	禮儀及禮貌
員工表達技巧極好，會避免使用俗語或過多含糊、不完整的表達方式	服務	禮儀及禮貌
員工有禮貌，並會在整個互動過程中保持親切的語調和適當的說話速度	服務	禮儀及禮貌
員工時刻笑臉迎人、互動真誠	服務	禮儀及禮貌
員工懂得與賓客眼神接觸，也會注意賓客的一舉一動	服務	禮儀及禮貌
員工態度真誠，對討論的議題表達興趣或關切	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
員工表現細心，並適時機警作出反應及樂於提供協助	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
跨部門的員工溝通渠道有系統且完整	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
員工懂得如何稱職達到所屬部門的要求員工有能力回答與酒店相關的所有問題，或獲取有效率和及時的協助	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
員工能提供一致且尊重的個人化互動，並在得知的情況下，以賓客喜好的稱呼方式稱呼他們	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
員工以有禮和適當的言語結束互動	服務	禮儀及禮貌
賓客遇到的所有員工均身穿整潔且稱身的制服	服務	員工儀容
員工儀容皆與物業風格一致，且展現出對自身個人護理和衛生的強烈重視	服務	員工儀容
員工時刻保持隨時待命的姿態，並在賓客面前表現專業	服務	員工儀容
當員工需要拒絕賓客要求時，必然提供其他恰當的選擇	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
員工於賓客抵達酒店門外 30 秒內，即懂得上前問候	服務	效率

標準	標籤	類別
若使用酒店接送服務，員工的儀容及待客技巧專業、有禮	服務	禮儀及禮貌
會立即在酒店大門外協助搬運行李	服務	賓客的舒適及便利
賓客會獲接待或指引至適當的登記處	服務	賓客的舒適及便利
從抵達接待處至完成登記不超過 5 分鐘	服務	效率
賓客在預訂酒店時一起提出的特殊要求或預約，會在登記入住或進入客房時獲得確認	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
預訂的所有詳情均準確無誤，並會在登記入住時與賓客確定退房日期	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
賓客會由專人陪伴前往客房	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
行李服務安全暢順，酒店員工收取行李後，賓客再毋須辨認行李或要求領取行李	服務	賓客的舒適及便利
員工會自發性地將行李置於便利的位置，運用行李架或專用收納空間	服務	賓客的舒適及便利
行李於登記入住結束後 10 分鐘內送到	服務	效率
能針對酒店設施提供實用的導覽，包含相關的細節和/或個人化的資訊	服務	賓客的舒適及便利
針對客房內未詳加介紹時可能會被賓客忽略或令賓客感到困惑的事物，員工會提供實用的資訊	服務	賓客的舒適及便利
若客房在酒店的登記入住時間後仍未就緒，員工會在賓客等候時細心提供建議，確保賓客在等候的過程中感到舒適。此外，員工也會通知賓客預估等候時間，並於預計時間 15 分鐘內準備好客房	服務	賓客的舒適及便利
服務的處理過程並無過度延誤或阻礙	服務	效率
在入住服務期間對減少用紙付出努力 *	永續性	
在賓客到達時提供適當數量的門禁卡 *	永續性	

2024 年酒店標準 (依小節分類)

退房服務

標準	標籤	類別
電話應對表現冷靜及表達具體	服務	賓客的舒適及便利
員工會在適當和合理情況下有禮貌地問候賓客	服務	禮儀及禮貌
員工表達技巧極好，會避免使用俗語或過多含糊、不完整的表達方式	服務	禮儀及禮貌
員工有禮貌，並會在整個互動過程中保持親切的語調和適當的說話速度	服務	禮儀及禮貌
員工時刻笑臉迎人、互動真誠	服務	禮儀及禮貌
員工懂得與賓客眼神接觸，也會注意賓客的一舉一動	服務	禮儀及禮貌
員工態度真誠，對討論的議題表達興趣或關切	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
員工表現細心，並適時機警作出反應及樂於提供協助	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
員工懂得如何稱職達到所屬部門的要求員工有能力回答與酒店相關的所有問題，或獲取有效率和及時的協助	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
員工能提供一致且尊重的個人化互動，並在得知的情況下，以賓客喜好的稱呼方式稱呼他們	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
員工以有禮和適當的言語結束互動	服務	禮儀及禮貌
賓客遇到的所有員工均身穿整潔且稱身的制服	服務	員工儀容
員工儀容皆與物業風格一致，且展現出對自身個人護理和衛生的強烈重視	服務	員工儀容
員工時刻保持隨時待命的姿態，並在賓客面前表現專業	服務	員工儀容
若使用酒店接送服務，員工的儀容及待客技巧專業、有禮	服務	禮儀及禮貌
跨部門的員工溝通渠道有系統及完整，員工毋須重複整個對話內容，提出的要求也會被轉達至相關人員	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度

標準	標籤	類別
當員工需要拒絕賓客要求時，必然提供其他恰當的選擇	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
服務生在賓客要求協助退房後 8 分鐘內即現身；或於預定收收取行李時間的 5 分鐘內到達	服務	效率
處理帳單時間不超過 5 分鐘	服務	效率
行李服務安全暢順，當酒店員工從客房收取行李後，賓客毋須再辨認行李或提出領取行李的要求	服務	賓客的舒適及便利
處理帳務的員工會特別感謝賓客的預訂，並使用恰當而有禮的言辭結束對話	服務	禮儀及禮貌
員工會主動詢問交通工具需求	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
在處理帳單之前會邀請賓客加以檢閱，無論是以數位或紙本方式	服務	賓客的舒適及便利
若提供紙本帳單，同時會附上資料夾或信封	服務	賓客的舒適及便利
若要求以電子郵件傳送帳單，或是會自動收到電子郵件帳單，其會在一小時內寄達	服務	效率
總帳單內容準確並易於查閱	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
若賓客向員工指出報帳/收費錯誤，員工會快速謹慎進行修正並致歉	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
帳單上並無預定以外的收費項目，因酒店必然已先行明確通知賓客所有收費	服務	賓客的舒適及便利
服務的處理過程並無過度延誤或阻礙	服務	效率
在退房服務期間對減少用紙付出努力 *	永續性	

2024 年酒店標準 (依小節分類) 賓客服務

標準	標籤	類別
電話應對表現冷靜及表達具體	服務	賓客的舒適及便利
員工會在適當和合理情況下有禮貌地問候賓客	服務	禮儀及禮貌
員工表達技巧極好，會避免使用俗語或過多含糊、不完整的表達方式	服務	禮儀及禮貌
員工有禮貌，並會在整個互動過程中保持親切的語調和適當的說話速度	服務	禮儀及禮貌
員工時刻笑臉迎人、互動真誠	服務	禮儀及禮貌
員工懂得與賓客眼神接觸，也會注意賓客的一舉一動	服務	禮儀及禮貌
員工會在適當時機詢問引導式問題以了解賓客的偏好	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
員工態度真誠，對討論的議題表達興趣或關切，和/或適時機警看出賓客需求並提供協助	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
跨部門的員工溝通渠道有系統且完整	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
員工懂得如何稱職達到所屬部門的要求員工有能力回答與酒店相關的所有問題，或獲取有效率和及時的協助	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
員工能提供一致且尊重的個人化互動，並在得知的情況下，以賓客喜好的稱呼方式稱呼他們	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
員工以有禮和適當的言語結束互動	服務	禮儀及禮貌
賓客遇到的員工均身穿整潔且稱身的制服	服務	員工儀容
員工儀容皆與物業風格一致，且展現出對自身個人護理和衛生的強烈重視	服務	員工儀容
員工時刻保持隨時待命的姿態，並在賓客面前表現專業	服務	員工儀容
員工會在 2 小時內回應或確認酒店內要求。	服務	效率
員工會在 24 小時內回應或確認抵達前要求。	服務	效率

標準	標籤	類別
員工會提供詳細資料及第一手知識來展現出對當地事物的專業知識	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
員工會適時並有效率地提供路線及交通選擇	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
物業提供高品質且精心策畫的體驗、行程或活動	服務	奢華感受
所有非數位通訊均以專業的方式呈現	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
當員工需要拒絕賓客要求時，必然提供其他恰當的選擇	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
服務的處理過程並無過度延誤或阻礙	服務	效率

2024 年酒店標準 (依小節分類)

數位服務

標準	標籤	類別
酒店的網站明顯經過設計，並會針對物業和/或品牌呈現一致的資訊	服務	奢華感受
酒店的網站具有直覺且順暢的瀏覽方式	服務	賓客的舒適及便利
酒店網站上的內容包含最新資訊、沒有任何錯誤，而且文法正確	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
酒店提供線上預訂系統或行動應用程式	服務	賓客的舒適及便利
預訂系統便於使用，並允許賓客篩選客房結果	服務	賓客的舒適及便利
預訂系統提供列出價格及供應情況的行事曆	服務	賓客的舒適及便利
價格類別及所包含的內容皆在線上預訂程序期間清楚且便利地描述	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
在線上預訂程序期間能提供有關客房的實用描述，並包含準確的臥室、浴室與任何起居空間的相片	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
在線上預訂程序期間，賓客可以在預訂中加入特殊要求	服務	賓客的舒適及便利
處理線上預訂之前，會顯著地說明押金和取消政策	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
針對線上預訂，會立即產生確認號碼，並在兩小時內收到完整確認電子郵件。	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
可於線上修正或取消透過物業網站所做的預定	服務	賓客的舒適及便利
確認電子郵件會準確地反映出酒店預訂詳細資料	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
所有電子郵件聯絡都會以個人化方式撰寫	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
所有電子郵件聯絡都會以專業格式撰寫，且能正確代表物業和/或品牌	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
員工在透過電子郵件回應賓客時，能夠清楚表達且保持有禮的態度	服務	禮儀及禮貌

標準	標籤	類別
會在 24 小時內確認一般電子郵件諮詢	服務	效率
所有簡訊聯絡都維持有禮且專業的態度，並與物業風格保持一致	服務	禮儀及禮貌
於三分鐘內回覆簡訊	服務	效率
賓客在透過數位技術提出要求時，能獲得直覺且方便的功能體驗	服務	賓客的舒適及便利
所有服務自動化均以順暢且可預期的方式運作	服務	賓客的舒適及便利
對於所提供的所有服務自動化技術，均提供非數位替代方案	服務	賓客的舒適及便利

2024 年酒店標準 (依小節分類)

健身服務

標準	標籤	類別
健身中心若有員工，其態度皆專業有禮	服務	禮儀及禮貌
洗手間設於健身中心內或就近健身中心	設施	賓客的舒適及便利
置物櫃和/或洗手間 (如適用) 空間均整齊清潔，而且保養良好	設施	清潔及整體狀態
器具皆為高品質，同時採用現代化的最新型號和技術	設施	奢華感受
至少提供 3 種不同類型的有氧運動器具	設施	賓客的舒適及便利
至少提供 3 種不同類型的墊上運動和/或恢復器具	設施	健康
健身中心提供完整的自由重量訓練器材，以及至少 1 種進階肌力或循環式訓練器具	設施	賓客的舒適及便利
器具相對於健身設施空間而言顯得充足，且擺放在便利的位置	設施	賓客的舒適及便利
設施提供充足的開放空間，允許賓客在使用所有器具時擁有充足的個人空間	設施	賓客的舒適及便利
所有健身器具均保持清潔並狀態良好	設施	清潔及整體狀態
健身室和所有用品均清潔及狀態良好	設施	清潔及整體狀態
適當的有氧器具皆包括直覺的視聽功能	設施	賓客的舒適及便利
健身室內已準備好飲水供飲用	設施	健康
健身區內或附近會提供新鮮水果和/或營養取向的零食	設施	健康
健身區內為所有賓客均可輕鬆領取適當尺寸的毛巾	設施	賓客的舒適及便利
健身區提供濕涼的毛巾	設施	健康
毛巾均會小心棄置	設施	清潔及整體狀態

標準	標籤	類別
健身環境清新、舒適	設施	健康
健身設施能明顯展現出卓越且細心的設計/裝飾和用品。	設施	奢華感受
若提供客房健身器具，其品質非常高	設施	奢華感受
物業提供適合該目的地且吸引人的健身課程、訓練和/或其他健康活動選項，無論是以虛擬或面對面指導的形式	服務	健康
對減少健身設施中一次性塑膠的使用付出努力 *	永續性	

2024 年酒店標準 (依小節分類) 賓客服務要求

標準	標籤	類別
電話應對表現冷靜及表達具體	服務	賓客的舒適及便利
員工表達技巧極好，會避免使用俗語或過多含糊、不完整的表達方式	服務	禮儀及禮貌
員工有禮貌，並會在整個互動過程中保持親切的語調和適當的說話速度	服務	禮儀及禮貌
員工時刻笑臉迎人、互動真誠	服務	禮儀及禮貌
員工懂得與賓客眼神接觸，也會注意賓客的一舉一動	服務	禮儀及禮貌
員工真誠地對賓客表達興趣或關切和/或展現出機警服務的態度	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
跨部門的員工溝通渠道有系統且完整	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
員工懂得如何稱職達到所屬部門的要求員工有能力回答與酒店相關的所有問題，或獲取有效率和及時的協助	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
員工能提供一致且尊重的個人化互動，並在得知的情況下，以賓客喜好的稱呼方式稱呼他們	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
所有與員工之間的互動均以有禮及得宜的方式結束	服務	禮儀及禮貌
賓客遇到的所有員工均身穿整潔且稱身的制服	服務	員工儀容
員工儀容皆與物業風格一致，且展現出對自身個人護理和衛生的強烈重視	服務	員工儀容
員工時刻保持隨時待命的姿態，並在賓客面前表現專業	服務	員工儀容
當員工需要拒絕賓客要求時，必然提供其他恰當的選擇	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
如非賓客另行要求，員工均可於 10 分鐘內出現在房間外	服務	效率
要求的物品均以雅緻的方式送到房間	服務	奢華感受
平日均提供兩小時熨燙、即日及特快洗衣/乾洗服務	設施	賓客的舒適及便利

標準	標籤	類別
摺疊的衣服以高級的呈現方式送回	服務	奢華感受
吊掛的衣物會以高品質的衣架整齊送回，褲子會夾上夾子防止滑落	服務	奢華感受
服務符合賓客需求，且所提供的任何物品皆為高品質	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
服務的處理過程並無過度延誤或阻礙	服務	效率
要求送至客房的任何物品 (包括清洗/乾洗後的衣物) 皆是以永續性的包裝送達 *	永續性	

2024 年酒店標準 (依小節分類) 每日房務服務

標準	標籤	類別
浴室地板已徹底清理	服務	清潔及整體狀態
浴室的所有固定設備均十分清潔	服務	清潔及整體狀態
浴室設備如鏡子、置物架等均十分清潔	服務	清潔及整體狀態
除非賓客選擇加入響應環保計劃，否則所有用過的浴室布製品及浴袍均已收走，並以整齊的方式擺放更換物件	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
所有替換的浴室布製品均清潔並狀態良好	服務	清潔及整體狀態
浴室用品及化粧品均擺放整齊	服務	賓客的舒適及便利
梳妝台及櫃台上的盥洗用品下方均會放置高品質的墊布 (窄長的置物架除外)	服務	奢華感受
酒店提供的小型電器 (如吹風機、熨斗等) 的電線均妥善收好，電器也會整齊置於方便取用的位置	服務	賓客的舒適及便利
廁紙卷的尾端都會刻意摺角，或以類似方式整理	服務	賓客的舒適及便利
提供直到下一輪服務為止均能充足供應的浴室用品數量。針對任何已使用超過一半的單次性用品，會補上全新的產品	服務	賓客的舒適及便利
臥室的垃圾均已妥善清除	服務	清潔及整體狀態
傢俱表面的明顯灰塵、垃圾或污漬均會徹底清潔	服務	清潔及整體狀態
除非賓客選擇加入響應環保計劃，否則在完成每日服務之後，所有床單均已完全清潔並處於極佳狀態	服務	清潔及整體狀態
床鋪被單均會拉緊摺入床框以提供舒適的外觀，同時會替換所有裝飾性元素	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
如果賓客選擇加入響應環保計劃，酒店將會履行其要求	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
臥室及浴室內的垃圾桶及煙灰缸垃圾、煙灰都均徹底清除/清理	服務	清潔及整體狀態
因客房內用膳而用過的餐具、托盤或餐車，都會被移出客房，並且不會溜留在走廊上	服務	技術相關的執行力、技巧及知識

標準	標籤	類別
客房內如有用過的玻璃器皿、金屬器具或瓷器，均會徹底清潔乾淨	服務	清潔及整體狀態
若提供免費食品及飲料，則所有食物飲料均會適時予以替換	服務	賓客的舒適及便利
如果可行，從小食吧取用的項目均會在當日添補	服務	賓客的舒適及便利
若冰桶內剩餘放塊，則冰桶的水會被倒掉，並另行清潔或重新整理	服務	賓客的舒適及便利
留在客房內各處的衣物均妥善摺疊或整理，並放置於顯眼位置	服務	賓客的舒適及便利
留在客房內的鞋子會成雙整齊放置於賓客放置原地，或經常走動的範圍以外	服務	賓客的舒適及便利
不會被挪動賓客的個人物品 (衣物或浴室用品外)，賓客亦不會遺失任何物品	服務	賓客的舒適及便利
賓客的個人物品，均獲悉心擺放或整理 (衣物或浴室用品外)	服務	奢華感受
雜誌和報章均整齊摺疊及擺放	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
酒店通訊如服務目錄、房間用餐菜單和電話簿等，均擺放整齊	服務	賓客的舒適及便利
電視已關機或設定為專屬的歡迎頻道、房內的傢俱均擺放整齊，且衣櫃和杯櫃的門亦已關上	服務	賓客的舒適及便利
所有窗簾均會被拉開，或以對稱方式整理。此外，每日整理的方式也會一致	服務	賓客的舒適及便利
房間用完的免費用品如筆記簿、原子筆及洗衣用品等均會獲添置	服務	賓客的舒適及便利
損壞燈泡和其他設備均已替換/修理	服務	賓客的舒適及便利
當賓客返回客房時，會感到環境煥然一新、舒適	服務	健康
員工以適時、恰當和謹慎的方式提供日常服務，賓客不會感到被打擾	服務	賓客的舒適及便利

標準	標籤	類別
若賓客遇到客房服務員、小食吧服務員或技術人員，他們均彬彬有禮且富有專業素養。其儀容皆與物業風格一致，且展現出對自身個人護理和衛生的強烈重視	服務	禮儀及禮貌
當員工提供客房服務時，會採取保安措施	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
在提供日常服務時保持客房走廊清潔整齊	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
物業針對房務服務提供環保選項 *	永續性	
環保計劃如預期完成 *	永續性	
透過關閉非必要的燈具或設備對減少能源消耗付出努力 *	永續性	
除非必要，否則不會更換用品 *	永續性	

2024 年酒店標準 (依小節分類) 傍晚時段房務服務

標準	標籤	類別
自動提供傍晚時段服務	服務	奢華感受
自動提供傍晚時段服務，或是清楚地邀請賓客在需要時要求該服務	服務	賓客的舒適及便利
員工以適時、恰當和謹慎的方式提供傍晚時段服務，使賓客不會感到被打擾	服務	賓客的舒適及便利
員工如在傍晚時段提供服務，會注意該有的氣氛	服務	健康
在傍晚時段提供服務時，會準備整齊的床鋪。如果裝飾性項目被移除，會以隱密的方式加以收納	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
員工如在傍晚時段提供服務，留在房間各處的衣物均妥善摺疊或整理，並放置於顯眼位置	服務	賓客的舒適及便利
員工如在傍晚時段提供服務，房間內的鞋子會成雙整齊擺放在賓客原來的擺放位置，或並非賓客經常走動的範圍	服務	賓客的舒適及便利
臥室已打理整潔，並將明顯的垃圾從地板及傢俱移除；垃圾桶已清空，並將書刊讀物排列整齊	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
員工如在傍晚時段提供服務，浴室櫃台、洗手盆、花灑和浴缸都會清潔乾淨	服務	清潔及整體狀態
提供直到下一輪服務為止均能充足供應的臥室和浴室用品數量	服務	賓客的舒適及便利
員工在傍晚時段提供服務時，會將浴室用品及化粧品擺放整齊	服務	賓客的舒適及便利
梳妝台及櫃台上的盥洗用品下方均會放置高品質的墊布 (窄長的置物架除外)	服務	奢華感受
員工在傍晚時段提供服務時，會移除使用過的浴室布製品，並將更換後的乾淨布製品整齊排列，除非賓客選擇參加響應環保計劃。	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
所有替換的浴室布製品均清潔並狀態良好	服務	清潔及整體狀態
如果賓客選擇加入響應環保計劃，酒店將會履行其要求	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
若賓客遇到傍晚時段房務服務員，服務員均彬彬有禮且富有專業素養。其儀容皆與物業風格一致，且展現出對自身個人護理和衛生的強烈重視	服務	禮儀及禮貌

標準	標籤	類別
除非必要，否則不會更換用品 *	永續性	

2024 年酒店標準 (依小節分類)

客房

標準	標籤	類別
當賓客返回客房時，會感到環境煥然一新、舒適	服務	健康
在入住當天為賓客提供特別的迎賓禮或用品。	服務	賓客的舒適及便利
若提供迎賓用品，其品質出眾，且會以美觀的方式擺放	服務	奢華感受
客房均採用隔聲設計	設施	健康
酒店宣傳品及任何印刷產品 (例如文具用品、閱讀材料、便條紙或筆) 均展現出雅致的風格，或是富有值得注意的特色	設施	奢華感受
酒店宣傳品及任何印刷產品均狀態優良	設施	清潔及整體狀態
如果提供，酒店宣傳品內容均準確無誤且文法正確，雜誌亦為最新版本	服務	賓客的舒適及便利
睡床清潔且狀態良好	設施	清潔及整體狀態
床單十分高級且以自然材質製作	設施	奢華感受
睡床極度舒適	設施	健康
客房能促使`賓客安眠，其中包括有效的全遮光功能	設施	健康
衣櫃和置物架/抽屜的存放空間寬敞，並設有充足照明	設施	賓客的舒適及便利
衣櫃內最少掛上 10 個衣架，適合所有類型的衣物使用	設施	賓客的舒適及便利
客房會提供鮮花或新鮮植物	設施	健康
臥室環境舒適，例如在睡床和書桌區以外，獨立設置電視或用餐區	設施	賓客的舒適及便利
臥室中的照明可讓賓客舒適地完成所有必要的日常活動客房在白天具有充足的自然採光	設施	賓客的舒適及便利
臥室十分清潔	設施	清潔及整體狀態

標準	標籤	類別
臥室整體保養條件十分良好	設施	清潔及整體狀態
若客房設有戶外露台/庭園，則露台/庭園均狀態良好而且清潔	設施	清潔及整體狀態
客房提供能增進賓客體驗的各式用品	設施	奢華感受
若設有科技相關服務，則服務容易使用和瀏覽	設施	賓客的舒適及便利
常用位置均設有插座	設施	賓客的舒適及便利
如果提供，時鐘會與全球時鐘標準時間的時差維持在兩分鐘內，並已清除先前設定的鬧鐘時間	服務	賓客的舒適及便利
客房的裝修設計別出心裁	設施	奢華感受
整個房間的格調均呼應酒店的主題元素房間內不會出現風格不一的傢俬，也看不出任何未完工的設計，或在不同階段完成的痕跡	設施	奢華感受
梳妝區空間寬敞，足以讓兩位賓客同時舒適地淋浴及打扮	設施	賓客的舒適及便利
提供基本用品，包括洗髮精、護髮露、沐浴乳、乳液、洗手乳及棉花產品	設施	賓客的舒適及便利
除了基本用品之外，浴室也提供至少 2 種額外的盥洗項目	設施	奢華感受
浴室用品的品質和擺放方式均極為豪華	設施	奢華感受
自動提供浴袍、拖鞋和數量充足的毛巾	設施	賓客的舒適及便利
浴袍、拖鞋和浴室布製品均十分高級	設施	奢華感受
浴袍、拖鞋和毛巾均清潔並狀態良好	設施	清潔及整體狀態
水壓充足，淋浴水溫不會忽冷忽熱，花灑亦容易使用	設施	賓客的舒適及便利
放置浴室用品的位置非常方便且仔細	服務	賓客的舒適及便利

標準	標籤	類別
放置浴室布製品的位置非常方便且仔細	服務	賓客的舒適及便利
浴室照明充足，方便賓客活動 (如梳妝和化粧等)	設施	賓客的舒適及便利
浴室非常清潔	設施	清潔及整體狀態
浴室保養非常良好	設施	清潔及整體狀態
浴室設計和設備如櫃台、地板和固定設施等均非常出眾	設施	奢華感受
賓客在客房內倍感舒適	服務	奢華感受
對減少客房中一次性塑膠的使用付出努力 *	永續性	
對減少浴室中一次性塑膠的使用付出努力 *	永續性	
使用乾淨的浴室用品 *	永續性	
客房中已提供可用的回收選項 *	永續性	

2024 年酒店標準 (依小節分類)

公共空間

標準	標籤	類別
電話通話沉著、具體	服務	賓客的舒適及便利
當需要賓客在通話中等候時，總會先徵取賓客同意	服務	禮儀及禮貌
若需要賓客等候超過半分鐘，總會建議賓客可選擇稍後回電	服務	禮儀及禮貌
員工會在適當和合理情況下有禮貌地問候賓客	服務	禮儀及禮貌
員工表達技巧極好，會避免使用俗語或過多含糊、不完整的表達方式	服務	禮儀及禮貌
員工有禮貌，並會在整個互動過程中保持親切的語調和適當的說話速度	服務	禮儀及禮貌
員工時刻笑臉迎人、互動真誠	服務	禮儀及禮貌
員工懂得與賓客眼神接觸，也會注意賓客的一舉一動	服務	禮儀及禮貌
員工態度真誠，對討論的議題表達興趣或關切，和/或適時機警看出賓客需求並提供協助	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
跨部門的員工溝通渠道有系統且完整	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
員工時刻保持隨時待命的姿態，並在賓客面前表現專業	服務	員工儀容
員工有能力回答與酒店相關的所有問題，或獲取有效率和及時的協助	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
員工能提供一致且尊重的個人化互動，並在得知的情況下，以賓客喜好的稱呼方式稱呼他們	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
員工以有禮和適當的言語結束互動	服務	禮儀及禮貌
賓客遇到的所有員工均身穿整潔且稱身的制服	服務	員工儀容
員工儀容皆與物業風格一致，且展現出對自身個人護理和衛生的強烈重視	服務	員工儀容
當員工需要拒絕賓客要求時，必然提供其他恰當的選擇	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度

標準	標籤	類別
若在住宿期間遇到任何負面問題並通知員工，員工會快速且謹慎地修正這些問題並向賓客道歉	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
提供服務的過程並無過度延誤	服務	效率
酒店會以不影響賓客住宿接待大型團體或會議，任何時候都不會令賓客因他人感到不悅	服務	賓客的舒適及便利
員工的制服設計和品味出眾	服務	奢華感受
公共空間的建築和室內設計風格具有令人注目的品質、品味或造工。SPA 內並沒有分階段重新裝修的跡象	設施	奢華感受
戶外園地的設計、品味和/或佈局均十分出眾	設施	奢華感受
賓客在酒店內活動或身處大堂時感到舒適空間提供數量充足，而且具有十足隱私性、寬敞和舒適的座椅	設施	賓客的舒適及便利
若提供，公共空間裡的無線上網服務訊號穩定而且接收範圍夠廣	設施	賓客的舒適及便利
室內公共空間均清潔並狀態優良	設施	清潔及整體狀態
室外公共區域均清潔並狀態優良	設施	清潔及整體狀態
如果使用酒店交通工具，車輛均清潔且狀態良好	設施	清潔及整體狀態
物業各處皆令人強烈感受到對保全的重視	服務	健康
對減少一次性塑膠的使用付出努力 *	永續性	
公共空間中已提供可用的回收選項 *	永續性	
物業參與明顯的環保和社區型保育計劃 *	永續性	
若提供報紙或雜誌，是以數位版本的形式提供 *	永續性	

2024 年酒店標準 (依小節分類)

酒店餐飲

標準	標籤	類別
員工會在適當和合理情況下有禮貌地問候賓客	服務	禮儀及禮貌
若需要賓客等候，會通知對方預計需要等候時間。於預計時間之後的 5 分鐘內讓賓客就座	服務	效率
賓客在需要等候時可使用舒適的等候區	服務	賓客的舒適及便利
員工表達技巧極好，會避免使用俗語或過多含糊、不完整的表達方式	服務	禮儀及禮貌
員工有禮貌，並會在整個互動過程中保持親切的語調和適當的說話速度	服務	禮儀及禮貌
員工時刻笑臉迎人、互動真誠	服務	禮儀及禮貌
員工懂得與賓客眼神接觸，也會注意賓客的一舉一動	服務	禮儀及禮貌
員工態度真誠，對討論的議題表達興趣或關切，和/或適時機警看出賓客需求並提供協助	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
在記錄賓客訂單之前，員工會詢問飲食限制、偏好或過敏情況，或在賓客先前已通知的情況下主動加以確認	服務	健康
在賓客先前已通知飲食限制、偏好或過敏情況，且需要對餐點做出調整的情況下，員工會在送上餐點時適當地確認這些調整	服務	健康
賓客毋須召喚員工，因員工懂得察言觀色、預先想到賓客所需，隨而自動提供協助	服務	賓客的舒適及便利
跨部門的員工溝通渠道有系統及完整，員工毋須重複整個對話內容，提出的要求也會被轉達至服務部/廚部的相關人員	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
員工懂得如何稱職達到所屬部門的要求員工有能力回答與酒店相關的所有問題，或獲取有效率和及時的協助	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
員工能提供一致且尊重的個人化互動，並在得知的情況下，以賓客喜好的稱呼方式稱呼他們	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度

標準	標籤	類別
員工懂得以有禮和適當的言語結束互動	服務	禮儀及禮貌
賓客遇到的所有員工均身穿整潔且稱身的制服	服務	員工儀容
員工儀容皆與物業風格一致，且展現出對自身個人護理和衛生的強烈重視	服務	員工儀容
員工時刻保持隨時待命的姿態，並在賓客面前表現專業	服務	員工儀容
員工在整個體驗裡表現細心和關切，而且表現謹慎及從容不逼	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
當員工需要拒絕賓客要求時，必然提供其他恰當的選擇	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
員工會引領賓客前往餐桌，並拉開座椅讓賓客入座	服務	賓客的舒適及便利
賓客入座後，員工會於 1 分鐘內有禮貌地前往問候	服務	效率
在賓客的飲料完全用畢後 1 分鐘內立即添加或送上後續飲料	服務	效率
如賓客請員工推薦菜式，員工均懂得提供實用意見	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
員工了解菜單內容，可以為賓客提供實用資訊	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
員工可以為賓客提供實用的飲料推介	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
除非服務員另有備註，否則冷盤早餐會在賓客點餐後 7 分鐘內送上、熱盤早餐則會 10 分鐘內送上	服務	效率
餐點上菜的速度一致，賓客毋須等候或思索下一輪服務將會何時送上	服務	效率
菜單及帳單品相良好，不具任何損壞。菜單文法正確。	設施	清潔及整體狀態
菜單和/或自助餐至少包含 2 種健康取向的高品質飲品	服務	健康
菜單和/或自助餐提供各種營養取向的選擇；會考量飲食限制	服務	健康

標準	標籤	類別
菜單和/或自助餐提供種類繁多的選擇，包含概念式的特色菜餚	服務	奢華感受
冷熱食物/飲品送上時均維持應有的溫度	服務	餐飲品質
食品和飲料新鮮並採用優質食材	服務	健康
食物美味而且調味得宜	服務	餐飲品質
份量適中	服務	餐飲品質
食物上桌的方式準確、謹慎	服務	餐飲品質
料理適宜並顧及賓客要求	服務	餐飲品質
所有點選餐飲均準確送上，服務員無需再次詢問各賓客的點選項目	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
調味品擺放雅緻	服務	奢華感受
若為自助餐，賓客領取食物的動向順暢供應充足的菜式及餐具，讓賓客可自給自足	服務	賓客的舒適及便利
若為自助餐，其是以極度乾淨衛生的方式呈現	設施	清潔及整體狀態
若為自助餐，則食物整體陣容充足、新鮮，而且賣相令人垂涎三尺大部分菜式的數量均維持在 7、8 分滿，果汁瓶的果汁容量也會維持半滿	服務	餐飲品質
若為自助餐，則佈置引人注目及足以刺激食慾	服務	奢華感受
若為自助餐，餐廳具有個別提供蛋類菜式和/或其他熱食的即場烹飪選項	服務	賓客的舒適及便利
若為自助餐，則所有適宜的菜式均清晰和優雅地附上標籤	服務	賓客的舒適及便利
賓客在任何時候都可要求特選咖啡和茶品	服務	賓客的舒適及便利
提供精緻的咖啡及茶點	服務	奢華感受
餐桌的狀態優良而且絕對清潔	設施	清潔及整體狀態
餐廳附上提供狀態良好、清潔及燙貼整齊的餐巾	設施	清潔及整體狀態
座位區清潔並且環境優良	設施	清潔及整體狀態

標準	標籤	類別
器皿外觀均完好無缺、極度清潔及衛生	設施	清潔及整體狀態
送餐用具的設計統一而且品質出眾	設施	奢華感受
提供適當餐具	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
所有使用過的餐盤均會經小心清理	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
及時提供帳單	服務	效率
帳單內容準確	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
用餐區的設計有系統且專業；餐桌設置統一	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
賓客離席後的桌面會在五分鐘內清理完畢	服務	效率
用餐環境舒適、溫度適宜，若現場設有音響系統，則音量適中	服務	賓客的舒適及便利
座位和餐桌的位置是以令人感到舒適的方式安排，並包含充足的桌面空間	服務	賓客的舒適及便利
服務的處理過程並無過度延誤或阻礙	服務	效率
菜單選項包括永續性採購的選項 *	永續性	
對減少一次性塑膠的使用付出努力 *	永續性	

2024 年酒店標準 (依小節分類)

酒吧/休息廳服務

標準	標籤	類別
員工表達技巧極好，會避免使用俗語或過多含糊、不完整的表達方式	服務	禮儀及禮貌
員工有禮貌，並會在整個互動過程中保持親切的語調和適當的說話速度	服務	禮儀及禮貌
員工時刻笑臉迎人、互動真誠	服務	禮儀及禮貌
員工懂得與賓客眼神接觸，也會注意賓客的一舉一動	服務	禮儀及禮貌
員工態度真誠，對討論的議題表達興趣或關切，和/或適時機警看出賓客需求並提供協助	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
賓客毋須召喚員工，因員工懂得察言觀色、預先想到賓客所需，隨而自動提供協助	服務	賓客的舒適及便利
在接獲詢問時，服務員可以提供關於飲品和酒吧供應品的實用資訊，並提供適當的建議	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
員工懂得如何稱職達到所屬部門的要求員工有能力回答與酒店相關的所有問題，或獲取有效率和及時的協助	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
員工能提供一致且尊重的個人化互動，並在得知的情況下，以賓客喜好的稱呼方式稱呼他們	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
員工以有禮和適當的言語結束互動	服務	禮儀及禮貌
賓客遇到的所有員工均身穿整潔且稱身的制服	服務	員工儀容
員工儀容皆與物業風格一致，且展現出對自身個人護理和衛生的強烈重視	服務	員工儀容
員工時刻保持隨時待命的姿態，並在賓客面前表現專業	服務	員工儀容
員工在整個體驗裡表現細心和關切，而且表現謹慎及從容不逼	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
當員工需要拒絕賓客要求時，必然提供其他恰當的選擇	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
賓客入座後，員工會於 1 分鐘內前往問候	服務	效率

標準	標籤	類別
賓客在下單後五分鐘內即送上首杯飲料至餐桌，或四分鐘內送到入座吧台位置的賓客面前 (服務員另有指示除外)	服務	效率
賓客飲完首杯飲品 1 分鐘內，服務員會周到地提供第二輪飲品服務	服務	效率
所有點選餐飲均準確送上，服務員無需再次詢問各賓客的點選項目	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
如賓客點選單杯葡萄酒，服務員會前往餐桌展示葡萄酒標籤並為賓客斟酒	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
單杯葡萄酒均提供試酒服務	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
調酒/雞尾酒皆令人賞心悅目且/或適合拍照	服務	奢華感受
飲料以絕對得當而高級的玻璃器具奉上	服務	奢華感受
飲品送上時的溫度適中	服務	餐飲品質
飲品的注量/份量皆適中	服務	餐飲品質
調酒/雞尾酒皆以正確的方式準備且口感平衡	服務	餐飲品質
員工會特別留意及保持桌上/酒吧台區整潔	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
飲料菜單及帳單品相良好，不具任何損壞。飲料菜單文法正確	設施	清潔及整體狀態
飲料菜單內包括選擇廣泛且令人感興趣的高級烈酒和啤酒以供選擇亦列出單杯葡萄酒的選項	服務	賓客的舒適及便利
在酒杯旁邊提供最少 3 種精選且多樣的紅酒、3 種白酒，以及 1 種香檳/氣泡葡萄酒	服務	奢華感受
菜單包含極具特色的供應項目	服務	奢華感受
飲料菜單包括至少 2 種高品質的無酒精飲料選擇	服務	健康
隨飲品供應至少 1 份新鮮零食	服務	賓客的舒適及便利
若提供零食，其品質出眾，且會以美觀的方式擺放	服務	奢華感受

標準	標籤	類別
如供應零食會隨附餐巾	服務	賓客的舒適及便利
若提供餐巾，其採用麻布或純綿布料	設施	奢華感受
所有飲品均放置在富有特色的杯墊上	服務	奢華感受
器皿外觀均完好無缺，並且極度清潔及衛生	設施	清潔及整體狀態
座位區清潔並且環境優良	設施	清潔及整體狀態
酒吧/休息廳整體環境專業、有系統，餐桌擺放整齊	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
賓客離席後的吧台會在 3 分鐘內清理完畢，桌面則會在 5 分鐘內清理完畢	服務	效率
休息廳環境舒適、溫度適中，而且空氣品質良好	服務	健康
座位的安排極度舒適，且與來往走動的服務員和其他賓客能保持足夠距離	服務	賓客的舒適及便利
提供適合酒吧/休息廳風格的音樂和/或娛樂；音量和聲音品質皆令人感到舒適	服務	賓客的舒適及便利
服務台、吧台和吧台後的區域均保持整齊和美觀	設施	清潔及整體狀態
員工會以方便且謹慎的方式呈上及收取帳單	服務	賓客的舒適及便利
帳單內容準確	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
菜單選項包括永續性採購的選項 *	永續性	
對減少一次性塑膠的使用付出努力 *	永續性	

2024 年酒店標準 (依小節分類)

客房送餐服務

標準	標籤	類別
電話應對表現冷靜及表達具體	服務	賓客的舒適及便利
員工表達技巧極好，會避免使用俗語或過多含糊、不完整的表達方式	服務	禮儀及禮貌
員工有禮貌，並會在整個互動過程中保持親切的語調和適當的說話速度	服務	禮儀及禮貌
員工時刻笑臉迎人、互動真誠	服務	禮儀及禮貌
員工懂得與賓客眼神接觸，也會注意賓客的一舉一動	服務	禮儀及禮貌
員工態度真誠，對討論的議題表達興趣或關切，和/或適時機警看出賓客需求並提供協助	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
點餐員會詢問飲食限制、偏好或過敏情況，或在賓客先前已通知的情況下主動加以確認	服務	健康
在賓客先前已通知飲食限制、偏好或過敏情況，且需要對餐點做出調整的情況下，員工會在送上餐點時適當地確認這些調整	服務	健康
賓客毋須召喚員工，因員工懂得察言觀色、預先想到賓客所需，隨而自動提供協助	服務	賓客的舒適及便利
跨部門的員工溝通渠道有系統且完整	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
員工懂得如何稱職達到所屬部門的要求員工有能力回答與酒店相關的所有問題，或獲取有效率和及時的協助	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
員工能提供一致且尊重的個人化互動，並在得知的情況下，以賓客喜好的稱呼方式稱呼他們	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
員工以有禮和適當的言語結束互動	服務	禮儀及禮貌
賓客遇到的所有員工均身穿整潔且稱身的制服	服務	員工儀容
員工儀容皆與物業風格一致，且展現出對自身個人護理和衛生的強烈重視	服務	員工儀容
員工時刻保持隨時待命的姿態，並在賓客面前表現專業	服務	員工儀容

標準	標籤	類別
當員工需要拒絕賓客要求時，必然提供其他恰當的選擇	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
菜單至少包含 2 種健康取向的高品質飲品	服務	健康
菜單提供各種營養取向的選擇；會考量飲食限制	服務	健康
菜單提供種類繁多的選擇，包含概念式的特色菜餚	服務	奢華感受
服務員可以針對食物和飲料提供詳細和實用資料	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
會告之賓客預計準備時間，並可精準地在預計時間 5 分鐘內送上飲料或食品	服務	效率
午餐和晚餐會在 40 分鐘內送上，早餐則會在 30 分鐘內送上	服務	效率
員工會以便利賓客開始用膳的方式擺設餐桌；所有器皿皆已整齊擺放	服務	賓客的舒適及便利
若提供客房內服務，員工會在客房內才開啟飲料並注入杯中	服務	賓客的舒適及便利
若提供客房內服務，針對單杯葡萄酒，員工會在客房內展示酒瓶並斟入杯中	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
若提供客房內服務，員工會將椅子擺放到餐桌旁，座位的安排也十分舒適	服務	賓客的舒適及便利
食物上桌的方式準確、謹慎	服務	餐飲品質
熱食、熱飲會趁熱送上，冷凍食品則不會在食用前已經溶冰	服務	餐飲品質
食品和飲料新鮮並採用優質食材	服務	健康
食物美味而且調味得宜	服務	餐飲品質
份量適中	服務	餐飲品質
料理適宜而且顧及賓客要求	服務	餐飲品質
所有訂單項目均準確奉上	服務	技術相關的執行力、技巧及知識

標準	標籤	類別
調味品擺放雅緻	服務	奢華感受
賓客在任何時候都可要求特選咖啡和茶品	服務	賓客的舒適及便利
提供精緻的咖啡及茶點	服務	奢華感受
餐盤或客房用餐車的狀態優良，而且絕對清潔	設施	清潔及整體狀態
附上狀態良好、清潔及燙貼整齊的餐巾	設施	清潔及整體狀態
器皿外觀均完好無缺、極度清潔及衛生	設施	清潔及整體狀態
送餐用具的設計統一而且品質出眾	設施	奢華感受
提供適當餐具	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
酒店會在 12 分鐘內清除用過的餐碟，或於預定時間五分鐘內清除	服務	效率
收拾碗盤時，員工會將客房復原為其原始外觀	服務	賓客的舒適及便利
服務的處理過程並無過度延誤或阻礙	服務	效率
菜單選項包括永續性採購的選項 *	永續性	
對減少一次性塑膠的使用付出努力 *	永續性	

2024 年酒店標準 (依小節分類)

泳池/沙灘服務

標準	標籤	類別
員工會在適當和合理情況下有禮貌地問候賓客	服務	禮儀及禮貌
員工表達技巧極好，會避免使用俗語或過多含糊、不完整的表達方式	服務	禮儀及禮貌
員工有禮貌，並會在整個互動過程中保持親切的語調和適當的說話速度	服務	禮儀及禮貌
員工時刻笑臉迎人、互動真誠	服務	禮儀及禮貌
員工懂得與賓客眼神接觸，也會注意賓客的一舉一動	服務	禮儀及禮貌
員工態度真誠，對討論的議題表達興趣或關切	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
賓客毋須召喚員工，因員工懂得察言觀色、預先想到賓客所需，隨而自動提供協助	服務	賓客的舒適及便利
員工懂得如何稱職達到所屬部門的要求員工有能力回答與酒店相關的所有問題，或獲取有效率和及時的協助	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
員工能提供一致且尊重的個人化互動，並在得知的情況下，以賓客喜好的稱呼方式稱呼他們	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
員工以有禮和適當的言語結束互動	服務	禮儀及禮貌
賓客遇到的所有員工均身穿整潔且稱身的制服	服務	員工儀容
員工儀容皆與物業風格一致，且展現出對自身個人護理和衛生的強烈重視	服務	員工儀容
員工時刻保持隨時待命的姿態，並在賓客面前表現專業	服務	員工儀容
當員工需要拒絕賓客要求時，必然提供其他恰當的選擇	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
服務員會引領賓客就座，並提供或詢問是否需要協助設置餐桌	服務	服務態度親切、體貼，以及提供個人化服務的敏銳度
賓客就座後，員工會主動提供飲水或在 5 分鐘內提供	服務	健康

標準	標籤	類別
如天氣溫暖，員工會在 90 分鐘內主動免費供應小食或飲料	服務	健康
只要向員工示意，即可隨時獲取飲料與零食	服務	賓客的舒適及便利
飲料會在 10 分鐘內送上	服務	效率
泳池區域提供足夠的防曬措施，包含遮蔭和防曬產品	服務	健康
員工會自動為每個賓客提供至少兩份毛巾	設施	賓客的舒適及便利
用過的毛巾均獲妥善清潔	設施	清潔及整體狀態
泳池旁或沙灘呈現出整齊且專業的外觀；當賓客不再使用日光浴床或用具時，員工會迅速地加以清理	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
所有椅子、桌子、墊子、毛巾和太陽傘均清潔且狀態良好	設施	清潔及整體狀態
所有椅子、桌子、墊子、毛巾和太陽傘均品質出眾	設施	奢華感受
泳池和沙灘周圍的環境清潔並絕對衛生	設施	清潔及整體狀態
賓客體驗絕對舒適空間和隱閉空間充裕如出現團體賓客，賓客可以要求遠離其他賓客的位置	服務	賓客的舒適及便利
泳池設計特別，並且富有地方色彩	設施	奢華感受
洗手間位於泳池/沙灘範圍內	設施	賓客的舒適及便利
洗手間設置完善、清潔和維護良好 (如附設)	設施	清潔及整體狀態
提供池畔菜單，並供應種類繁多的食品和飲品，包含特色項目	服務	奢華感受
池畔菜單提供各種營養取向的選擇；會考量飲食限制	服務	健康
池畔菜單、帳單及所有服務用品 (如有供應) 均整潔且狀態良好。菜單文法正確	設施	清潔及整體狀態
食物和飲料以富有特色的方式奉上	服務	奢華感受

標準	標籤	類別
所有訂單項目均新鮮、美味，而且經恰當的處理	服務	餐飲品質
所有訂單項目均準確奉上	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
帳單內容準確	服務	技術相關的執行力、技巧及知識
服務的處理過程並無過度延誤或阻礙	服務	效率
菜單選項包括永續性採購的選項 *	永續性	
對減少一次性塑膠的使用付出努力 *	永續性	

2024 年酒店標準 (依小節分類) 賓客體驗

標準	標籤	類別
重溫整體入住時光時，感受到體驗是以自然的方式個人化，使您不覺得自己只是眾多過客的其中之一	服務	
物業設施 (包括您的客房) 狀態良好，且沒有明顯的清潔或狀況問題	服務	
整體餐飲計劃，從選項到品質和呈現皆令人矚目	服務	
物業地點、設計和/或其他美學元素互相結合以呈現強烈的環境感受	服務	
服務包括能強化您奢華感受的亮點時刻。您可以輕易回想起至少一個入住期間非常難以忘懷的層面	服務	
您很樂意向他人推薦此物業，且其體驗為您帶來絕佳價值	服務	
物業允許您保持健康取向並專注提升自身健康的生活方式	服務	