



# 香港餐飲聯業協會（餐飲聯）

Hong Kong Federation of Restaurants & Related Trades (HKFORT)

辦公室地址：九龍 觀塘 勵業街 46 號 天輝工業大廈 7 樓 A 室

Office Address: Flat A, 7/F, Draco Industrial Building, 46 Lai Yip Street, Kwun Tong, Kowloon

Tel: 852-2523 6128

Email: [hkfort@netvigator.com](mailto:hkfort@netvigator.com)

Fax: 852-2523 2638

Homepage: <http://www.hkfort.org.hk>

即時發佈  
新聞稿

## 首個「提升香港餐飲業營運和管理系統計劃」先導計劃評核報告

### 銜接國際標準管理體系入門版本

### 助香港飲食業界鞏固享譽國際飲食天堂

(2013 年 12 月 12 日) 優化香港飲食業的形象，協助業界提供專業服務質素，令本港飲食企業邁向國際水平，香港餐飲聯業協會推出「提升香港餐飲業營運和管理系統計劃」。計劃獲工業貿易署中小企業發展支援基金撥款資助，由香港品質保證局負責執行。此項目的先導計劃首次評核報告已有結果，報告顯示多數參加計劃的餐廳食肆在各方面評核得分達令人滿意水平，業界亦具備條件提升管理體系至國際化水平，惟品牌建立方面需要加強消費者對飲食業服務有物超所值的感覺，創造價格上升的空間。

先導計劃有 35 間特色餐館、33 間酒樓、8 間茶餐廳、2 間食品工場及 1 間飯堂，共 79 間餐飲企業參與。香港餐飲聯業協會主席陳首銘博士表示：「是次計劃根據 ISO 管理體系標準及指引作為藍本編制切合本港飲食業界需要評核食肆整體水平的計劃，藉以作入門版本推動本港飲食業界逐步與國際標準接軌，長遠提升業界整體水平和形象，鞏固香港享譽國際飲食天堂的地位。」

計劃主要從食物衛生管理、環境保護管理、社會責任、服務質素和品牌建立五方面評核參加者的營運表現。

#### 食物衛生管理表現整體令人滿意

香港品質保證局製造及服務業務總經理彭文俊表示：「香港餐廳在食物衛生管理方面的整體表現令人滿意，審核的滿分為 60 分，當中逾 80% 的食肆評分達到滿意水平。」

此項評審內容包括食肆在食物衛生管理方面的責任感和分工、保持食物衛生的方案和處理措施、分析和控制危害食物衛生的關鍵點以及定期分析有關食物衛生措施和持續改進方案。報告顯示，多數參與食肆在應對顧客向廚房或對食物衛生抱怨或投訴都會建立處理程序文件跟進處理，另一方面食肆亦會定期檢討抱怨和投訴及有關的程序處理。

#### 餐飲業界重視環境保護管理

先導計劃的環境保護管理評核著重餐廳對環保計劃的推動，包括員工對環保訊息的了解和有關培訓的參與、食肆節能減排的措施、有關項目計劃的管理和監測、研究計劃持續發展的可行性。

逾九成餐廳在環境保護的總評分都達合格或以上得分，超過半數餐廳評分更達到優良的水平，此外報告顯示餐廳已經逐漸將節能減排的概念引入經營的實際操作模式中，而且大多都能按相關要求使用適當的環境保護設施，如廢水處理系統，排氣系統等，這些努力反映著業界對環境保護管理的投入和重視。

### **主動檢討保障僱員措施作出改善 近八成餐廳完全確保工作條件符合法例**

社會責任的評核是研究餐廳的企業管理、處理人權和有關僱員事務的態度、營運有否合乎公平法則、對消費者覆行的責任及對社區發展的關懷和協助。

報告指出近八成的餐廳能夠完全確保僱員工作條件符合法例規管，餐廳亦主動定期檢討有關措施和作出持續改善。在社會發展和協助弱勢群體環節，部分企業會特別為弱勢群體提供就業機會，幫助他們融入社會；也有相當一部分企業積極開展各種社區活動來回饋社會。

### **食肆侍應問題解決能力優秀 敏捷處理顧客要求**

服務質素的評核是神秘顧客對職員身體語言、語調、說話內容的優劣和主動性的評分。多數餐廳服務質素表現令人滿意，近三成食肆的表現十分優秀。評核表現最為突出的是職員儀容及用膳環境兩方面，皆接近滿分。大部份食肆工作環境氣氛良好，團隊有出色合作精神，職員能夠互補對方不足，有效地提升顧客滿意度。此外，多數職員具不俗的問題解決能力，能即時回應並快速處理顧客要求，當中殷勤服務優秀例子包括：為餐廳門口等候入內的客人提供溫水、主動為茶客適時加水和積極跟進處理客人點菜要求。另外，無論是特色餐館、酒樓或茶餐廳在處理落單方面相對其他方面的表現較遜，報告建議食肆可主動向顧客簡介餐牌推介食品以提升服務質素。

### **食肆價格上升空間有限 品牌需創造物超所價的感覺**

顧客對食肆品牌的觀感尚算滿意，大多數人同意本地食肆價格水平合理，但不具競爭性。倘若價格上升，顧客對再度光顧相同食肆的態度平均評分略低於中立態度，即光顧次數有下降機會，暗示食肆加價空間有限。報告應為本地食肆品牌需要為消費者創造物超所價的感覺，價格才可有上升的空間。

陳首銘博士總結說，業界是具備條件提升管理體系至國際化水平，配合適當的裁剪和調整，國際標準化的管理體系如 ISO 是可適用於香港餐飲業。計劃的未來發展將加緊與業界合作，共同研究符合本地餐飲業管理日常實務需要的守則，以配合市場發展及行業轉變，協助中小企餐飲業完善管理制度逐步邁向國際水平。

另外，計劃守則也可以用作餐飲從業員的考核準則，因此協會期望把計劃進一步延伸，考量在將來守則內容加入提升管理意識和技能的培訓，以提高餐飲業的專業性認受性，幫助業界挽留人才同時吸引更多年青人加入餐飲行業。

業界亦反映對計劃的支持，並希望將來的計劃包括定期的評核，繼續由資深和專業的審核人員監督推行的進度及為業界提出可行的建議，確保餐飲業的管理朝著優質的管理制度前進。

*在此刊物上／活動內（或項目小組成員）表達的任何意見、研究成果、結論或建議，並不代表香港特別行政區政府、工業貿易署或中小企業發展支援基金及發展品牌、升級轉型及拓展內銷市場的專項基金（機構支援計劃）評審委員會的觀點。*

主辦機構：



香港餐飲聯業協會  
Hong Kong Federation of Restaurants & Related Trades

執行機構：

「中小企業發展支援基金」撥款資助  
Funded by SME Development Fund



工業貿易署  
Trade and Industry Department

----

此新聞稿由 **eideaLink Public Relations** 代香港餐飲聯業協會發放。若有任何查詢，請聯絡：

如有查詢，請聯絡：

羅靜婷 Pret Law

電話：( 852 ) 2572 1282/ 6077 6565

傳真：( 852 ) 2572 2081

電郵：pretty.law@gmail.com