

“最佳誠信店”活動章程

二〇二六年

一、活動宗旨

推動本澳零售商號提升經營質素，為澳門建立健康、誠信、優質的消費環境。

二、報名條件

2025 年 12 月 31 日或之前獲得“加盟商號”/“誠信店”資格之商號。

三、報名日期

2025 年 12 月 11 日(四)至 2026 年 1 月 23 日(五) (含起迄兩日)。

四、分組

誠信商號：同一納稅人持有 3 間或以下分店；

誠信團隊：

1. 同一納稅人持有 4 間或以上分店；
2. 不同納稅人以同一品牌經營 4 間或以上分店。

* 按 2025 年分店數目決定

五、參加名額

誠信商號：300 間商號；

誠信團隊：不設上限。

六、種子制度

凡於 2025 年有獲得“優異誠信店”之商號可優先參加（毋須抽籤），但仍須完成報名手續。

七、報名方式

透過以下任一方式報名：

- A. 透過網上報名；
- B. 親臨澳門高士德大馬路 26 號何鴻燊夫人大廈 4 樓遞交報名表；
- C. 將報名表電郵至 certshop@consumer.gov.mo，並註明參與最佳誠信店活動。

八、甄選方式

初選：現場評審，進入複選資格要求：

組別	進入複選資格要求
誠信商號	總分最高且高於 80 分的前 40 名
誠信團隊	總分最高且高於 80 分的前 20 名

複選：現場評審。

*誠信團隊成績以所有經評審商號的平均分計算得出。

九、獎勵機制

1. 凡參與由本會舉辦/協辦的指定培訓活動之納稅人，按人次計算，其所有分店之初選成績獲加分以作鼓勵，上限為3分。

* 截至2026年6月30日之指定培訓活動，納入2026年計算。

2. 為促進商號持續提升自身經營及服務質素，對於推出/實施優於同業之政策/措施，經評估後可獲加分作嘉許，上限為總分1分。

十、獎項

誠信商號	誠信團隊
<ul style="list-style-type: none">• 最佳誠信店 總成績最高之20間商號(總分須同時高於90分)• 優異誠信店 總成績排名第21至40之商號(總分須同時高於85分)	<ul style="list-style-type: none">• 最佳誠信團隊 總成績最高之10個團隊(總分須同時高於90分)• 優異誠信團隊 總成績排名第11至20之團隊(總分須同時高於85分)
<ul style="list-style-type: none">• 嘉許獎 凡於初選成績取得80分或以上之商號	

十一、最終結果公佈

最終結果會以短訊方式通知，並於2026年12月於本會網頁公佈。

十二、其他事項

1. 報名以納稅人為單位。
2. 倘誠信團隊之分店數量多於一定數量，本會可以抽選方式決定評審商號。
3. 倘出現商號/團隊之總成績相同的情況，則以並列方式一同獲得相應獎項。
4. 參加名單及最終名單將適時於本會網頁公佈，商號如有異議可於上述公佈日翌日起計五天內以書面方式提出。
5. 對於有嚴重負面社會輿論、懷疑損害消費者權益之行為之商號，本會可採取適當之防範性措施，嚴重者可取消其參加資格。
6. 倘評選期間喪失誠信店資格，是次活動資格亦同時被取消。
7. 不同納稅人以同一品牌經營同一業務可聲稱報名誠信團隊，報名時須提交聲明書及倘有之證明文件（如：單據或其他可作證明之文件）。

十三、 查詢

澳門特別行政區政府消費者委員會

地址：澳門高士德大馬路 26 號何鴻燊夫人大廈 4 樓

電話：8988-9315（選擇語言後按“2”）

電郵：certshop@consumer.gov.mo

最佳誠信店評分項目

第一部份—資訊展示

- (一) 載於本會之宣傳資訊充足準確
- (二) 門面之識別資訊清晰易見
- (三) 門面展示營業資訊清晰易見
- (四) 僅張貼有效之宣傳資訊
- (五) 營業場所當眼處展示誠信店標誌
- (六) 經營准照擺放得宜 (倘適用)

第二部份—銷售政策

- (七) 商品／服務資訊清晰易明
- (八) 商品／服務價格資訊清晰易明
- (九) 清晰標示可接受之現金貨幣
- (十) 清晰標示其他付款方式
- (十一) 清晰標示額外服務之收費
- (十二) 制定對質量問題產品／服務之機制
- (十三) 提供清晰之保養服務證明
- (十四) 提供面向消費者之溝通渠道
- (十五) 主動提供消費憑證
- (十六) 不使用導致消費者權益受損之條款／措施
- (十七) 制訂清晰統一之工作指引 (誠信團隊獎適用)

第三部份—環境服務

- (十八) 提供舒適的營業環境
- (十九) 員工專業有禮