

星級旅館評鑑計畫

交通部 97 年 1 月 17 日交路字第 0970016022 號函同意備查

一、實施目的及意義

星級旅館代表旅館所提供服務之品質及其市場定位，有助於提升旅館整體服務水準，同時區隔市場行銷，提供不同需求消費者選擇旅館的依據。並作為交通部觀光局改善旅館體系分類之參考，易言之，星級旅館評鑑實施後，交通部觀光局得視評鑑辦理結果，配合修正發展觀光條例，取消現行「國際觀光旅館」、「一般觀光旅館」、「旅館」之分類，完全改以星級區分，且將各旅館之星級記載於交通部觀光局之文宣。

二、實施依據

- (一) 觀光旅館業管理規則第 14 條規定：「主管機關得依職權或觀光旅館業之申請辦理等級評鑑。觀光旅館之等級評鑑標準表由交通部觀光局按其建築與設備標準、經營管理狀況、服務品質等訂定之。」
- (二) 旅館業管理規則第 31 條規定：「旅館業之等級，得由交通部觀光局按其建築與設備標準、經營管理狀況、服務品質等項目訂定標準評定之。」

三、評鑑對象

本計畫所稱之旅館，係指領有觀光旅館業營業執照之觀光旅館及領有旅館業登記證之旅館。為本計畫之評鑑對象。

四、星級意涵及基本要求

★**星級**：代表旅館提供旅客基本服務及清潔、衛生、簡單的住宿設施，其應具備條件：

- 1．基本簡單的建築物外觀及景觀設計。
- 2．門廳及櫃檯區僅提供基本空間及簡易設備。
- 3．提供簡易用餐場所。
- 4．客房內設有衛浴間，並提供一般品質的衛浴設備。
- 5．24 小時服務之接待櫃檯。

★★**星級**：代表旅館提供旅客必要服務及清潔、衛生、較舒適的住宿設施，其應具備條件：

- 1．建築物外觀及景觀設計尚可。

2. 門廳及櫃檯區空間較大，感受較舒適，並附有息坐區。
3. 提供簡易用餐場所，且裝潢尚可。
4. 客房內設有衛浴間，且能提供良好品質之衛浴設備。
5. 24 小時服務之接待櫃檯。

★★★星級：代表旅館提供旅客充分服務及清潔、衛生良好且舒適的住宿設施，並設有餐廳、旅遊（商務）中心等設施。

其應具備條件：

1. 建築物外觀及景觀設計良好。
2. 門廳及櫃檯區空間寬敞、舒適，家具並能反映時尚。
3. 設有旅遊（商務）中心，提供影印、傳真等設備。
4. 餐廳（咖啡廳）提供全套餐飲，裝潢良好。
5. 客房內提供乾濕分離之衛浴設施及高品質之衛浴設備。
6. 24 小時服務之接待櫃檯。

★★★★星級：代表旅館提供旅客完善服務及清潔、衛生優良且舒適、精緻的住宿設施，並設有兩間以上餐廳、旅遊（商務）中心、會議室等設施。

其應具備條件：

1. 建築物外觀及景觀設計優良，並能與環境融合。
2. 門廳及櫃檯區空間寬敞、舒適，裝潢及家具富有品味。
3. 設有旅遊（商務）中心，提供影印、傳真、電腦網路等設備。
4. 兩間以上中、西式餐廳。餐廳（咖啡廳）並提供高級全套餐飲，其裝潢設備優良。
5. 客房內能提供高級材質及乾濕分離之衛浴設施，衛浴空間夠大，使人有舒適感。
6. 24 小時服務之接待櫃檯。

★★★★★星級：代表旅館提供旅客盡善盡美的服務及清潔、衛生特優且舒適、精緻、高品質、豪華的國際級住宿設施，並設有兩間以上高級餐廳、旅遊（商務）中心、會議室及客房內無線上網設備等設施。

其應具備條件：

1. 建築物外觀及景觀設計特優且顯露獨特出群之特質。
2. 門廳及櫃檯區為挑高空間，裝潢富麗，家具均屬高級品，並有私密的談話空間。
3. 設有旅遊（商務）中心，提供影印、傳真、電腦網路或客房無線上網等設備，且中心裝潢及設施均極為高雅。
4. 設有兩間以上各式高級餐廳、咖啡廳、宴會廳，其設備優美，餐點及服務均具有國際水準。
5. 客房內具高品味設計及乾濕分離之衛浴設施，其實用性及

空間設計均極優良。

6·24 小時服務之接待櫃檯。

五、評鑑項目及配分

評鑑之項目如下：

(一) 「建築設備」之評鑑項目包括：

建築物外觀及空間設計、整體環境及景觀、公共區域、停車設備、餐廳及宴會設施、運動休憩設施、客房設備、衛浴設備、安全及機電設施、綠建築環保設施等 10 大項。

(二) 「服務品質」之評鑑項目包括：

總機服務、訂房服務、櫃檯服務、網路服務、行李服務、客房整理品質、房務服務、客房內餐飲服務、餐廳服務、用餐品質、健身設施服務、員工訓練成效、交通及停車服務等 13 大項。

前項「建築設備」配分 600 分，「服務品質」配分 400 分，兩者合計 1000 分。

六、評鑑方式

實施評鑑時由評鑑委員先就旅館之建築設備依「星級旅館建築設備評鑑基準表」逐項評核，經評定為★★★星級者，依其申請再辦理「服務品質評鑑」

建築設備評鑑，旅館客房數在 401 間以上者，至少應評核 8 間，客房數在 201 間至 400 間者至少應評核 6 間，客房數在 200 間以下者至少應評核 4 間(含單人房、雙人房、套房等各式房間)。服務品質評鑑由評鑑委員依「星級旅館服務品質評鑑基準表」以不預警留宿受評旅館之方式評核。

七、星級評定

(一) 「建築設備」經評定為 60 分至 180 分者核給★星級，181 分至 300 分者核給★★星級，301 分至 600 分而未參加「服務品質」評鑑者核給★★★星級。

(二) 參加「服務品質」評鑑，「建築設備」與「服務品質」兩項總分未滿 600 分者核給★★★星級，600 分至 749 分者核給★★★★星級，750 分以上者核給★★★★★星級。

八、評鑑委員

(一) 就建築師、旅館經營管理專家(非現職旅館從業人員)、學者、旅遊媒體等相關領域遴選評鑑委員。

(二) 辦理評鑑委員訓練

因評鑑基準表所訂項目甚多，評分結果客觀、公正、合理至為重要，為避免委員對評鑑標準認知不一影響評分，於實施評鑑前將召集評鑑委員辦理訓練，使評鑑委員了解評鑑流程及評分方法外，並就評分標準獲致共識。

九、編訂星級旅館評鑑操作手冊

為就「星級旅館建築設備評鑑基準表」內涉及實際評鑑專業知識及評分應注意事項等操作要領，提出完整、公平、一致及客觀評分方法，俾使評鑑委員對基準表各子項★至★★★★★星級不同標準達成給分共識，故委請專業機構負責編訂此一操作手冊。

十、申請評鑑

申請評鑑時，應填具星級旅館評鑑申請書，並檢附下列文件供評鑑委員參考：

- (一) 公司證明文件、商業登記證明文件、觀光旅館業營業執照影本或旅館業登記證影本。
- (二) 投保責任險保險單。
- (三) 公共安全檢查申報紀錄。
- (四) 營業衛生檢查資料。
- (五) 觀光安全檢查資料。
- (六) 員工健康檢查項目及結果。

十一、宣導措施

為使消費者及旅館業界均能清楚理解星級之意涵、評鑑目的、評鑑計畫及評鑑基準等，本局將製作相關宣導影片及文宣，於召開之記者會及說明會上播放，以達推廣評鑑之效果。

十二、評鑑效期

- (一) 星級旅館評鑑每3年通盤辦理1次，經星級旅館評鑑後，由交通部觀光局核發星級旅館評鑑標識。
- (二) 星級旅館評鑑標識之效期，自通盤評鑑之翌年起算3年；但通盤評鑑結束後新設立之旅館申請評鑑，或設施改善後重新申請評鑑，或因有事實足認旅館不符核定之星級而經交通部觀光局或評鑑機構重新評定星級者，其星級之效期與該次通盤評鑑效期同時屆滿。

十三、申訴及複評

- (一) 受評業者不服「建築設備」評鑑所核定之星級者，得於收到星級旅館評鑑結果通知書翌日起 30 日內以書面敘明不服之理由並檢具相關資料，向交通部觀光局提出申訴。
- (二) 申訴案件之決議須有申訴審議小組全體委員二分之一以上出席，及出席委員二分之一以上同意。
- (三) 申訴審議小組審議案件應就申訴人不服之理由及所提文件、照片並調閱原評鑑資料審查。認為申訴無理由者，應為「駁回」之決議；其有理由者，應為「複評」之決議，並由召集人指派其他評鑑委員複評。
- (四) 複評分數與原評分數不同時，以複評結果為準，並提申訴審議小組審議後確認。
- (五) 申訴人對於審議小組「駁回申訴」之決議及複評結果不得再申訴。

十四、申訴審議組織

交通部觀光局為受理申訴案件，成立申訴審議小組，置委員 9 人，由觀光、法律、消費者保護、公平交易等專家及社會公正人士組成，並由交通部觀光局副局長擔任召集人，交通部觀光局副局長未克擔任時，申訴審議小組得推派 1 名委員擔任召集人。

十五、重新申請評鑑

星級旅館評鑑後 1 年內，受評旅館經改善硬體設備後，得申請重新評鑑。

十六、新設立旅館申請評鑑

通盤評鑑後始成立之旅館，得於開始營運後申請評鑑。

十七、管考

交通部觀光局頒發星級旅館評鑑標識後，有事實足認其有不符該星級之虞者，交通部觀光局或其委託之評鑑機構得重新評鑑其星級。

十八、經費負擔：

(一) 一般申請案：

1. 實施「建築設備」評鑑費用包括委員評鑑費、交通費、餐飲費及工作人員出差費用等，全數由受評旅館支付。但首次辦理由交通部觀光局支付之。
2. 「服務品質」評鑑費用包括委員評鑑費、交通費以及評鑑委員於住宿期間評鑑旅館服務之必要開支，全數由受評旅

館支付。但首次辦理由交通部觀光局支付之。

3. 通盤評鑑後始成立之新旅館，評鑑費用由受評旅館支付。

(二) 特殊申請案；

1. 經提出申訴，為申訴審議小組決議應再予複評者，及經改

善建築設備重新申請評鑑者，其「建築設備」評鑑費用，由受評旅館支付。

2. 交通部觀光局頒發星級旅館評鑑標識後，有事實足認其不符該星級之虞而重新評鑑者，其評鑑費用由交通部觀光局支付。

(三) 有關「星級旅館評鑑規費收費標準」另訂定之。

十九、 評鑑實施期程

本計畫經交通部核定後，開始實施評鑑。交通部觀光局或其委託之評鑑機構即應開始辦理評鑑實施前各項準備作業，包括召開評鑑說明會、記者會、評鑑委員訓練、通知業者申請參加評鑑及規劃評鑑實施日程，並應於評鑑實施前，將確定之日程函知各受評旅館。

二十、 星級旅館評鑑標識之懸掛

星級旅館評鑑標識應懸掛於門廳明顯易見之處。評鑑效期屆滿後，不得再懸掛該星級旅館評鑑標識或以之作為從事其他商業活動之用。

二十一、 評鑑效用

星級旅館得依規定申請於交通部觀光局出版文宣及網站內登載其名稱及星級資料，達到宣傳推廣之效用；交通部觀光局亦得協調相關事業團體配合辦理。

二十二、 本計畫經核定後，由交通部觀光局另訂「星級旅館評鑑作業要點」執行之。