

星級旅館評鑑作業要點修正草案總說明

為提升我國旅館整體服務品質，引導旅館業者發展自我品牌與特色，並與國際接軌，交通部觀光局依據觀光旅館業管理規則第十八條及旅館業管理規則第三十一條規定，於九十八年二月十六日發布「星級旅館評鑑作業要點」，並分別於一百零一年六月十二日、一百零四年四月十六日及一百零五年三月三十日修正在案。為與時俱進、符合時代潮流，爰檢討修正本要點計十二點，修正重點如下：

- 一、配合觀光旅館業管理規則修正，第十四條修正為第十八條。(修正第一點)
- 二、修正星級旅館之評鑑等級基本條件，訂於附表一；為鼓勵五星級旅館持續提升品質，超越現有水準，旅館評鑑等級增列「卓越五星級旅館」。(修正第三點)
- 三、為鼓勵旅館提升品質，朝友善服務、永續經營、智慧科技及多元化特色發展，「建築設備」及「服務品質」評鑑項目增設「加分項目」；原附表一至三調整為附表二至四。(修正第四點)
- 四、增訂星級旅館評鑑評定分數達八百七十五分以上者，核給「卓越五星級」，並配合修正評定五星級之分數。(修正第五點)
- 五、增訂旅館取得經本局審查認可之國外旅館評鑑認證者，得核給我國同等級之星級旅館標識。(修正第六點)
- 六、增訂符合四星級以上條件之旅館，業者得申請同時進行建築設備與服務品質評鑑，以縮短評鑑時程；星級旅館須符合 6S 管理(整理、整頓、清掃、清潔、素養、安全)基本條件，倘實施評鑑時，環境明顯髒亂，或逃生通道封閉嚴重阻塞，或有其他顯有危害旅客安全之情事，評鑑委員得停止評鑑。(修正第八點)
- 七、增訂旅館申請依國外旅館評鑑系統認證核發星級旅館評鑑標識之效期規定。(修正第九點)
- 八、簡化程序，凡經申訴有理由者，依複評結果核給評鑑之星級。(修正第十二點)
- 九、增訂旅館改善後，重新支付申請評鑑之費用規定。(修正第十五點)
- 十、刪除原第十七點重複規定，原第十八點點次變更；配合發展觀光條例之修正，第五十五條第二項第三款修正為同條第三項。(修正第十七點)
- 十一、併為點次變更。(修正第十八、十九點)