|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 附表三  星級旅館評鑑基準表 II 【113年版】 | | | | | | | | | |
| 評分項目（旅館設施如提供人工智慧服務，以圖示、語音或字幕做評分） | | | | | | 項目總分 | 分項小計 | 細項分數 | 得分 |
| 一、總機服務 | | | | | | 30 |  |  |  |
|  |  | 1. 員工是否於鈴響3聲內接聽電話？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 4響及以上 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 3響 | | |  |  | 1 |
|  |  |  | 2響及以內 | | |  |  | 2 |
|  |  | 2. 員工於接聽電話時是否注意電話禮儀？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 無注意 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 有問候 | | |  |  | 1 |
|  |  | 3. 員工於接聽電話時是否注意說話語氣，使客人有愉快感受？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 無注意 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 有注意 |  |  |  |  | 1 |  |
|  |  |  | 語氣溫暖、熱情 | | |  |  | 2 |  |
|  |  | 4. 員工於接聽電話時，是否表明姓名及服務單位？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 無表明 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 有表明 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 5. 員工於接聽電話時是否禮貌詢問客人所需服務？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 無注意 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 有注意 | | |  |  | 1 |
|  |  | 6. 員工口齒是否清晰？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 7. 員工講電話時，是否儘量避免周遭吵雜聲或任何干擾？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 8. 員工是否具備外語能力？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 9. 員工是否會確認客人姓名（姓氏）並適當稱謂？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 10. 員工是否會以敬語稱謂客人？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 11. 員工於電話轉接時是否迅速？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 12. 員工轉接電話時機是否適當？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 13. 電話轉接是否成功？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 14. 轉接音樂是否優良？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 15. Morning Call服務是否準時？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 16. Morning Call服務是否能以能注意客人感受？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  |  | 非常注重 | | |  |  | 2 |
|  |  | 17. 是否主動詢問客人有無其他需求？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 主動詢問 | | |  |  | 1 |
|  |  | 18. 員工結束電話通話時，是否讓客人先掛斷電話？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  |  |  |  |  | 項目分數總計 | | |  |
| 二、訂房服務 | | | | | | 30 |  |  |  |
|  |  | 1. 員工於接聽電話時是否注意電話禮儀？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 無注意 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 有問候 | | |  |  | 1 |
|  |  | 2. 員工於接聽電話時是否注意說話語氣，使客人有愉快感受？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 無注意 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 有注意 |  |  |  |  | 1 |  |
|  |  |  | 語氣溫暖熱情 | | |  |  | 2 |  |
|  |  | 3. 員工於接聽電話時，是否表明姓名及服務單位？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 無表明 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 有表明 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 4. 員工是否具備外語能力？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 5. 員工是否會確認客人姓名（姓氏）並適當稱謂？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 6. 員工是否會以敬語稱謂客人？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 7. 員工口齒是否清晰？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 8. 員工能否主動說明旅館取消訂房或其他旅館相關規定？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 9. 旅館取消訂房或其他旅館相關規定的說明是否詳細？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 10. 員工能否主動說明旅館各項服務設施？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 11. 各項服務設施說明是否詳細？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 12. 員工對旅館各類型房價是否熟悉？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 13. 員工對於其他產品價格是否熟悉？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 14. 員工是否主動提供交通工具選擇或路線指引？ | | |  |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 15. 員工是否清楚紀錄客人資料及連絡方式？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 16. 員工是否向客人複述內容，以確保交辦事項之完整性？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 17. 員工是否於客人預定日期到達前再確認？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 18. 員工服務態度是否積極主動？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 19. 訂房服務流程是否完整、無遺漏？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 20. 訂房服務過程是否有效率？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 21. 員工結束電話通話時，是否讓客人先掛斷電話？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  |  |  |  |  | 項目分數總計 | | |  |
| 三、櫃檯接待服務 | | | | | | 60 |  |  |  |
|  | （一）入住登記 | | | | |  | 17 |  |  |
|  |  | 1. 員工是否熱忱迎接？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 2. 員工是否會以客人姓名（姓氏）稱謂？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 3. 是否代為填寫登記資料？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 4. 員工是否會與客人確認住宿日數、房型、房價等？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 5. 員工是否詳細說明早餐方案？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 6. 員工是否詢問客人其他服務需求？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 7. 員工是否會將鑰匙卡、早餐劵等裝入鑰匙卡套後，遞交客人？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 8.入住登記服務流程是否完整、無遺漏？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 9. 入住登記完成後，員工是否會陪同客人至電梯口？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 10. 入住登記完成後，員工是否會預祝客人住宿愉快？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 11. 員工辦理遷入手續是否能於5分鐘內完成？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 非常迅速 | | |  |  | 1~2 |
|  | （二）遷出結帳 | | | | |  | 17 |  |  |
|  |  | 1. 員工是否熱忱迎接？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 2. 員工是否會以客人姓名（姓氏）稱謂？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 3. 辦理遷出時員工是否確認客人房間號碼及客人姓名？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 4. 辦理遷出時，員工是否請客人確認帳務？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 |  |  |  |  | 1 |  |
|  |  |  | 積極確認 | | |  |  | 2 |  |
|  |  | 5. 辦理遷出時，員工是否仔細說明付款原則？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 6. 遷出服務流程是否完整、無遺漏？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 7. 帳單金額是否正確無誤？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 8. 帳單、發票、簽帳單等，是否會裝入信封內，遞交客人？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 9. 完成遷出程序後，員工是否親切詢問客人停留期間是否愉快？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 10. 完成遷出程序後，員工是否會感謝顧客人，並歡迎再度蒞臨？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 11. 完成遷出程序後，員工是否主動詢問交通安排？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 12. 遷出手續是否能於5分鐘內完成？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  | （三）綜合表現 | | | | |  | 26 |  |  |
|  |  | 1. 員工是否能保持微笑？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 2. 員工是否積極主動？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 積極主動 | | |  |  | 1 |
|  |  | 3. 員工之服裝儀容是否整潔美觀？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  |  | 非常整齊美觀 | | |  |  | 2 |
|  |  | 4. 員工是否皆配戴中外文名牌？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 5. 員工是否能保持櫃檯桌面的整齊？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 6. 住宿期間，員工是否曾以客人姓名（姓氏）稱謂？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 7. 員工是否會對經過的客人問候、致意？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 8. 員工是否會留意客人？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 非常留意 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 9. 員工於接聽電話時是否注意電話禮儀？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 無注意 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 有問候 | | |  |  | 1 |
|  |  | 10. 員工於接聽電話時是否注意說話語氣，使客人有愉快感受？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 無注意 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 有注意 |  |  |  |  | 1 |  |
|  |  |  | 語氣溫暖、熱情 | | |  |  | 2 |  |
|  |  | 11. 員工於接聽電話時，是否表明姓名及服務單位？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 無表明 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 有表明 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 12. 員工結束電話通話時，是否讓客人先掛斷電話？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 13. 員工對於館內設施是否熟悉？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 14. 員工對於旅客申訴及抱怨之處理是否妥適？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  |  | 非常積極處理 | | |  |  | 2 |
|  |  | 15. 員工對客人提出需求的反應是否樂意？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 16. 員工是否具備外語能力？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  |  |  |  |  | 項目分數總計 | | |  |
| 四、網路、網頁服務與資訊支援 | | | | | | 20 |  |  |  |
|  |  | 1. 旅館架設之服務網站是否精美？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  |  | 非常精美、實用 | | |  |  | 2 |
|  |  | 2. 旅館架設之服務網站是否有其他外語頁面可供選擇？ | | | |  | 3 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  |  | 具多語頁面選擇 | | |  |  | 2~3 |
|  |  | 3. 旅館架設之服務網站之設計是否清楚易懂且容易取得資訊？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  |  | 非常清楚 | | |  |  | 2 |
|  |  | 4. 是否提供便利之網路線上訂房服務？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 5. 網路線上訂房服務是否具留言功能？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 6. 網路線上訂房服務是否具訂單查詢功能？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 7. 網路是否覆蓋旅館全區？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 8. 客房的網路品質是否良好？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 9. 客房下載速度是否快速？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 10. 公共區域的網路品質是否良好？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 11. 公共區域下載速度是否快速？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 12. 網路計費是否合理？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 13. 提供的網路連結是否有安全考量？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  |  |  |  |  | 項目分數總計 | | |  |
| 五、服務中心/禮賓司 | | | | | | 40 |  |  |  |
|  |  | 1. 員工是否能保持微笑？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 2. 員工是否以親切友善口吻向客人打招呼？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 3. 員工之服裝儀容是否整潔美觀？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  |  | 非常整齊美觀 | | |  |  | 2 |
|  |  | 4. 員工是否皆配戴中外文名牌？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 5. 員工是否為客人開車門並問安？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 6. 是否提供代客泊車服務？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 7. 員工之行為舉止是否端莊且有高素質水準？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 8. 員工是否具備外語能力？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 9. 入房途中，是否有專人引導解說旅館設施？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 10. 是否有客房內部設備解說？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 11. 員工是否於客人入住後，迅速完成行李運送？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  |  | 非常迅速 | | |  |  | 2 |
|  |  | 12. 員工是否將行李安置於行李架上？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 13. 員工是否於完成行李運送後，詢問客人有無其他需求？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 主動詢問 | | |  |  | 1 |
|  |  | 14. 員工是否於離開客房時，預祝客人住宿愉快？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 15. 員工是否在接到客人遷出訊息後，迅速至客房提取行李？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  |  | 非常迅速 | | |  |  | 2 |
|  |  | 16. 員工於執行行李遞送服務時，是否會確認行李件數？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 17. 服務中心周遭環境是否整齊？ | | | |  | 3 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  |  | 優良 | | |  |  | 3 |
|  |  | 18. 是否有國際認證禮賓司專業人員？（申請時檢附資料） | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 19. 員工是否能適當進行餐飲推薦？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 20. 員工是否能提供適當景點、交通、購物諮詢與推薦？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 需再做查詢後回答 | | |  |  | 1 |
|  |  |  | 可立即回答，非常熟悉 | | |  |  | 2 |
|  |  | 21. 櫃檯是否提供最新之簡介資料或簡易地圖摺頁？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 22. 是否提供機場或其他定點接送服務？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 23. 完成諮詢後，員工是否會主動詢問顧客有沒有其他需求？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  |  |  |  |  | 項目分數總計 | | |  |
| 六、客房整理品質 | | | | | | 70 |  |  |  |
|  |  | 1. 客房臥室整體是否維持清潔、乾淨？ | | | |  | 5 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~3 |
|  |  |  | 優良 | | |  |  | 4~5 |
|  |  | 2 | 客房臥室是否無異味? | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |  |
|  |  | 3. 客房狀況是否與官網照片相近？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 4. 客房家具是否維護良好？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 5. 客房窗戶、窗簾之使用功能是否維護良好？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 6. 門鎖是否能正常使用？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 7. 房門是否能自動閉合？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 8. 客房電視功能是否正常？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 9. 客房所提供電視頻道是否都可收視？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 10. 客房其他設備功能正常？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 11. 床單／被套、毛毯/羽毛被、枕頭、床板是否清潔乾淨？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 12. 寢具是否舒適？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 13. 燈光是否充足？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  |  | 14.燈光是否可調節光度? | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 15. 客房所有鏡面是否乾淨無斑點？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 16. 排氣孔是否乾淨無塵？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 未清除灰塵 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 乾淨無塵 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 17. 客房浴室整體是否維持清潔、乾淨？ | | | |  | 5 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~3 |
|  |  |  | 優良 | | |  |  | 4~5 |
|  |  | 18. 馬桶是否乾淨且維持良好狀況？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 19. 淋浴間、浴缸、洗臉台是否維持良好狀況？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 20. 淋浴間及浴缸是否有安全把手？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 21. 毛巾是否清潔？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 22. 毛巾品質是否良好？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 23. 客房及浴室客用品是否均已補足？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 24. 浴室給水品質是否良好、順暢？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 25. 浴室排水品質是否良好、順暢？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 26. 浴室是否無異味？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 27. 客房是否提供紙本或電子書報雜誌？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 28. 除礦泉水外，客房是否提供其他免費項目？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 29. 客房是否提供額外的寢具？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 30. 客房是否提供足夠的電視、電影、音樂頻道？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 31. 頻道的類別是否依客源合理配比？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 32. 電視是否具智慧型操作界面？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 33. 電視是否能提供即時生活商務旅遊資訊？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  |  |  |  |  | 項目分數總計 | | |  |
| 七、房務服務 | | | | | | 30 |  |  |  |
|  |  | 1. 員工於接聽電話時是否注意電話禮儀？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 無注意 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 有問候 | | |  |  | 1 |
|  |  | 2. 員工於接聽電話時是否注意說話語氣，使客人有愉快感受？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 無注意 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 有注意 |  |  |  |  | 1 |  |
|  |  |  | 語氣溫暖、熱情 | | |  |  | 2 |  |
|  |  | 3. 員工於接聽電話時，是否表明姓名及服務單位？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 無表明 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 有表明 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 4. 員工對於客人詢問是否迅速予以處理？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  |  | 非常迅速 | | |  |  | 2 |
|  |  | 5. 員工結束電話通話時，是否讓客人先掛斷電話？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 6. 員工至客房提供服務時是否能遵循入房時流程？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 7. 員工至客房提供服務時是否能注意基本禮節？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 8.客房與浴室布巾更換是否具環保考量？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 9. 是否提供開夜床服務？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 10. 開夜床服務程序是否完整？ | | | |  | 3 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  |  | 非常完整 | | |  |  | 3 |
|  |  | 11. 客房清潔時，員工對客人個人物品是否適當整理？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 12. 是否提供洗衣服務？ | | | |  | 3 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 自助式洗衣 | | |  |  | 1 |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 2~3 |
|  |  | 13. 洗衣服務是否具高品質？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 14. 進行客房清潔服務時，是否有安全預防措施？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 15. 房務員於樓層遇到客人是否親切問候？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 16. 是否提供24小時房務服務？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  |  |  |  |  | 項目分數總計 | | |  |
| 八、客房餐飲服務 | | | | | | 30 |  |  |  |
|  |  | 1. 員工於接聽電話時是否注意電話禮儀？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 無注意 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 有問候 | | |  |  | 1 |
|  |  | 2. 員工於接聽電話時是否注意說話語氣，使客人有愉快感受？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 無注意 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 有注意 |  |  |  |  | 1 |  |
|  |  |  | 語氣溫暖、熱情 | | |  |  | 2 |  |
|  |  | 3. 員工於接聽電話時，是否表明姓名及服務單位？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 無表明 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 有表明 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 4. 員工結束電話通話時，是否讓客人先掛斷電話？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 5. 員工對於餐點內容是否熟悉？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 6. 員工是否能依客人需求推薦菜單？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 7. 員工是否具備外語能力？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 8. 員工對於客人點餐是否迅速處理並送達？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  |  | 非常迅速 | | |  |  | 2 |
|  |  | 9. 員工之服裝儀容是否整潔美觀？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  |  | 非常整齊美觀 | | |  |  | 2 |
|  |  | 10. 員工是否皆配戴中外文名牌？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 11. 員工至客房提供服務時是否能遵循入房時流程？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 12. 員工至客房提供服務時是否能注意基本禮節？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 13. 員工是否詢問客人希望將托盤、餐車放置位置？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 14. 員工是否主動詢問收餐時間？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 15. 餐車或托盤擺盤，餐點及餐具擺設呈現是否合宜？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 16. 員工是否服務飲料？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 17. 送達之餐點是否正確而完整？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 18. 員工是否簡略說明餐點及各式調味料？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 19. 簽單金額是否正確無誤？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 20. 簽單是否放置於精美帳夾內？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 21. 送餐或收餐時是否詢問客人有無其他服務需求？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 22. 員工是否於離開客房時，表達感謝？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 23. 收拾餐具之速度是否合宜？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  |  |  |  |  | 項目分數總計 | | |  |
| 九、餐廳服務 | | | | | | 110 |  |  |  |
|  | （一）餐廳預訂 | | | | |  | 12 |  |  |
|  |  | 1. 員工是否於鈴響3聲內接聽電話？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 4響及以上 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 3響 | | |  |  | 1 |
|  |  |  | 2響及以內 | | |  |  | 2 |
|  |  | 2. 員工於接聽電話時是否注意電話禮儀？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 無注意 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 有問候 | | |  |  | 1 |
|  |  | 3. 員工於接聽電話時是否注意說話語氣，使客人有愉快感受？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 無注意 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 有注意 |  |  |  |  | 1 |  |
|  |  |  | 語氣溫暖、熱情 | | |  |  | 2 |  |
|  |  | 4. 員工於接聽電話時，是否表明姓名及服務單位？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 無表明 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 有表明 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 5. 員工是否會確認客人姓名（姓氏）並適當稱謂？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 6. 員工是否向客人複述預訂內容，以確保預訂之完整性？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 7. 是否主動詢問客人有無其他需求？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 主動詢問 | | |  |  | 1 |
|  |  | 8. 員工結束電話通話時，是否讓客人先掛斷電話？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  | （二）點餐餐廳 | | | | |  | 47 |  |  |
|  |  | 1. 員工是否熱忱迎接 | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 2. 員工是否迅速確認訂位、帶位與詢問座位是否滿意？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 3. 員工是否會以適當稱謂稱呼客人姓名（姓氏）？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 4. 員工帶位時，是否會顧及客人的走動速度？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 5. 員工之服裝儀容是否整潔美觀？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  |  | 非常整齊美觀 | | |  |  | 2 |
|  |  | 6. 員工是否皆配戴中外文名牌？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 7. 員工是否具備外語能力？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 8. 點菜時，員工是否對菜色、內容相當了解？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  |  | 非常了解 | | |  |  | 2 |
|  |  | 9. 餐桌間距、動線是否合宜？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 10. 餐桌擺設是否整齊美觀？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 11. 點菜時，員工是否會適度給予推薦或建議？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 12. 是否能於點餐後15分鐘內上菜？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  |  | 非常迅速 |  |  |  |  | 2 |  |
|  |  | 13. 員工於上菜時是否提醒客人要上菜？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 14. 員工於上菜時是否注意基本禮儀？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 15. 送上之餐點是否正確完整？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 16. 餐點與菜單上名稱是否相符？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 17. 送上之餐點與餐具是否搭配合宜？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 18. 布巾、餐具是否乾淨清潔、無破損？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 19. 是否適度佐以調味品？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 20. 是否有侍酒師？（申請時檢附證明） | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 21. 飲料專業知識及介紹是否詳細？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 22. 員工是否會適時補充茶水？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 23. 員工是否會適時更換餐具？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 24. 員工是否提供符合用餐禮儀之服務？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 25. 員工是否關心客人之用餐情況？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 26. 餐食份量是否適中？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 27. 餐食溫度是否恰當？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 28. 餐食是否新鮮且色香味俱全？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 29. 能否避免廚房內吵雜聲傳至餐廳用餐區？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 30. 能否避免廚房油煙味傳至餐廳用餐區？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 31. 餐廳整體氣氛是否維持舒適恰當？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 32. 離席時，員工是否即時進行整理？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  | （三）自助餐餐廳 | | | | |  | 44 |  |  |
|  |  | 1. 員工是否熱忱迎接？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 2. 員工是否迅速確認訂位、帶位與詢問座位是否滿意？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 3. 員工是否會以適當稱謂稱呼客人姓名（姓氏）？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 4. 員工帶位時，是否會顧及客人的走動速度？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 5. 員工之服裝儀容是否整潔美觀？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  |  | 非常整齊美觀 | | |  |  | 2 |
|  |  | 6. 員工是否皆配戴中外文名牌？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 7. 員工是否具備外語能力？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 8. 是否有員工服務熱飲？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 9. 餐桌間距、動線是否合宜？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 10. 餐桌擺設是否整齊美觀？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 11. 是否適度佐以調味品？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 12. 取餐動線是否設計良好？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 13. 布巾、餐具是否乾淨清潔、無破損？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 14. 自助餐檯餐食陳列是否合宜？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  |  | 非常適宜 | | |  |  | 2 |
|  |  | 15. 自助餐檯餐食是否美觀吸引食慾？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 16. 餐檯的餐食、飲料是否清楚、正確以雙語標示？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  |  | 非常清楚、正確 | | |  |  | 2 |
|  |  | 17. 是否提供現場調製項目？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 18. 餐檯區是否有專人負責補菜、整理？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 19. 是否提供足夠且正確之餐具器皿？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 20. 是否提供足夠份量之餐食？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 21. 是否依客源提供不同式樣早餐或健康區？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 22. 廚師是否始終於自助餐檯後面提供服務？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 23. 餐食溫度是否恰當？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 24. 能否避免廚房內吵雜聲傳至餐廳用餐區？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 25. 能否避免廚房油煙味傳至餐廳用餐區？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 26. 餐廳整體氣氛是否維持舒適恰當？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 27. 結束收餐時是否預先告知客人？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 28. 離席時，員工是否即時進行整理？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  | （四）餐廳結帳 | | | | |  | 7 |  |  |
|  |  | 1. 結帳時，員工是否請客人確認帳單？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 2. 消費掛房帳之確認程序是否合宜？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 3. 帳單金額是否正確無誤？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 4. 結帳後，員工是否親切詢問客人用餐經驗是否愉快？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 5. 結帳後，員工是否會感謝客人或歡迎再度蒞臨？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 6. 結帳手續是否能於3~5分鐘內完成？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  |  |  |  |  | 項目分數總計 | | |  |
| 十、運動休憩設施服務 | | | | | | 20 |  |  |  |
|  |  | 1. 員工是否能保持微笑？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 2. 員工是否以親切友善口吻向客人打招呼？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 3. 員工之服裝儀容是否整潔美觀？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  |  | 非常整齊美觀 | | |  |  | 2 |
|  |  | 4. 員工是否皆配戴中外文名牌？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 5. 各項器材設施是否功能正常運作？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 6. 員工是否會經常巡視？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 7. 員工是否主動對設施、器材耐心講解或操作解說？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 積極主動 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 8. 員工是否專注於工作？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 9. 是否提供客人設備租、借？（如泳具、球具、球鞋等） | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 10. 員工對客人提出需求的反應是否樂意？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  | 11. 員工是否具備外語能力？ | | | |  | 1 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1 |
|  |  | 12. 員工是否會確認客人姓名（姓氏）並適當稱謂？ | | | |  | 2 |  |  |
|  |  |  | 否 | | |  |  | 0 |  |
|  |  |  | 是 | | |  |  | 1~2 |
|  |  |  |  |  |  | 項目分數總計 | | |  |
| 十一、增值服務與永續（申請時檢附證明文件，本大項至多60分） | | | | | | 60 |  |  |  |
|  | （一）環境與個人衛生考量（每項可得2分，最多10分） | | | | |  | 10 |  |  |
|  |  |  | 大廳衛生考量（至少達2項） | | |  |  | 2 |  |
|  |  |  | 餐飲設施衛生考量（至少達2項） | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 公共廁所衛生考量（至少達2項） | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 客房個人化衛生考量（至少達2項） | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 客房額外清潔措施 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 其他設施衛生考量（每項設施至少達2項） | | |  |  | ×2 |
|  |  |  | 其他額外作法值得借鏡（列舉） | | |  |  | ×2 |
|  | （二） 科技產品服務（每項可得2分，最多10分） | | | | |  | 10 |  |  |
|  |  |  | 手機門鎖 | | |  |  | 2 |  |
|  |  |  | 手機/平板遙控 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 手機鏡射 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 自動遷入/遷出 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 行動支付 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 藍芽音響 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 房客專用智能手機 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 智能音控系統 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 其他（列舉）： | | |  |  | ×2 |
|  | （三）提供體貼入心的服務體驗（每項1或2分，最多20分） | | | | |  | 20 |  |  |
|  |  |  | 住宿期間，未發生任何服務或操作上的缺失 | | |  |  | 2 |  |
|  |  |  | 住宿期間，員工與顧客對談用語適切、得體 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 住宿期間，經常可見主管於現場服務與督導 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 員工行動、舉止優雅，與客人保持適當距離 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 提出需求時，員工總會盡力協助 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 住宿期間，未有人手不足的感受 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 住宿期間，員工能展現良好的社交能力 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 客房提供額外的免費項目達3項以上 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 設有各類型客製化課程或活動（每項得1分，最多6分） | | |  |  | ×1 |
|  |  |  | 各項課程、活動能被貼心提醒、準確實施 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 電梯能迅速抵達，無須久候（五層樓以上建築） | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 餐廳主動提供置物服務 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 每年洗滌或清潔床墊（申請時檢附證明文件） | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 每年洗滌或清潔睡枕（申請時檢附證明文件） | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 客製化早餐 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 經營品牌主導之客戶忠誠制（Loyalty Program） | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 睡枕選擇（Pillow Menu） | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 其他（請列舉）： | | |  |  | ×2 |
|  | （四）友善服務設施（每項2分，最多10分） | | | | |  | 10 |  |  |
|  |  |  | 哺乳室 | | |  |  | 2 |  |
|  |  |  | 宗教認證餐飲 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 禮拜/崇拜空間 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 寵物旅館 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 智慧型餐飲服務系統 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 智慧型停車系統 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 智慧型房控系統 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 智慧型旅客識別系統 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 電動車充電系統 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 仕女房 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 親子房 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 親子停車位 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 空氣清淨房 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 大廳設有ATM提款機 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 客房設有陽台 | | |  |  | 2 |
|  |  |  | 其他（列舉）： | | |  |  | ×2 |
|  | （五）永續認證與具體行動（最多20分，申請時檢附證明文件） | | | | |  | 20 |  |  |
|  |  | 1. 綠建築認證 | | | |  |  |  |  |
|  |  |  | 銅級綠建築標章 | | |  |  | 3 |  |
|  |  |  | 銀級綠建築標章 | | |  |  | 5 |
|  |  |  | 黃金級綠建築標章 | | |  |  | 7 |
|  |  |  | 鑽石級綠建築標章 | | |  |  | 10 |
|  |  | 2. 環保旅館認證 | | | |  |  |  |  |
|  |  |  | 銅級環保旅館 | | |  |  | 1 |  |
|  |  |  | 銀級環保旅館 | | |  |  | 3 |
|  |  |  | 金級環保旅館 | | |  |  | 5 |
|  |  | 3. 環保旅店認證 | | | |  |  |  |  |
|  |  |  | 環保旅店 | | |  |  | 1 |  |
|  |  | 4. 其他永續發展之具體行動 | | | |  |  |  |  |
|  |  |  | 其他環保永續認證 | | |  |  | ×2 |  |
|  |  |  | 節能措施 | | |  |  | ×2 |
|  |  |  | 減碳措施 | | |  |  | ×2 |
|  |  |  | 其他（列舉）： | | |  |  | ×2 |
|  |  |  |  |  |  | 項目分數總計 | | |  |
|  |  |  |  |  |  | 總分 | | |  |
| 委員綜合意見 | | | | | | | | | |