

## 星級旅館評鑑作業要點

中華民國 98 年 2 月 16 日觀業字第 09830002412 號令訂定並自中華民國 98 年 2 月 13 日生效

中華民國 101 年 6 月 12 日觀業字第 10130009931 號令修正發布

中華民國 104 年 4 月 16 日觀業字第 10430010841 號令修正發布

中華民國 105 年 3 月 30 日觀業字第 10530011771 號令修正發布

- 一、交通部觀光局（以下簡稱本局），為依觀光旅館業管理規則第十四條及旅館業管理規則第三十一條規定辦理星級旅館評鑑，特訂定本要點。
- 二、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（以下簡稱旅館），得依本要點規定，申請星級旅館評鑑。
- 三、星級旅館之評鑑等級及基本條件如下：
  - （一）一星級旅館：係指此等級旅館提供旅客基本服務及清潔、安全、衛生、簡單的住宿設施，其應具備條件如下：
    1. 基本簡單的建築物外觀及空間設計。
    2. 門廳及櫃檯區僅提供基本空間及簡易設備。
    3. 設有衛浴間，並提供一般品質的衛浴設備。
  - （二）二星級旅館：係指此等級旅館提供旅客必要服務及清潔、安全、衛生、舒適的住宿設施，其應具備條件如下：
    1. 建築物外觀及空間設計尚可。
    2. 門廳及櫃檯區空間舒適。
    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. 二十四小時服務之櫃檯服務。
  - （三）三星級旅館：係指此等級旅館提供旅客親切舒適之服務及清潔、安全、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，其應具備條件如下：
    1. 建築物外觀及空間設計良好。
    2. 門廳及櫃檯區空間寬敞、舒適，傢俱品質良好。
    3. 設有旅遊（商務）中心，提供影印、傳真、電腦網路等設備。

4. 設有餐廳提供早餐服務，裝潢良好。
  5. 客房內提供乾濕分離及品質良好之衛浴設備。
  6. 二十四小時之櫃檯服務。
- (四) 四星級旅館：係指此等級旅館提供旅客精緻貼心之服務及清潔、安全、衛生優良且舒適的住宿設施，並設有二間以上餐廳、旅遊（商務）中心、宴會廳、會議室、運動休憩及全區智慧型網路服務等設施；其應具備條件如下：
1. 建築物外觀及空間設計優良，並能與環境融合。
  2. 門廳及櫃檯區空間寬敞、舒適，裝潢及傢俱品質優良，並設有等候空間。
  3. 設有旅遊（商務）中心，提供影印、傳真、電腦網路等設備。
  4. 二間以上各式高級餐廳，裝潢設備優良，其中一餐廳提供三餐之餐飲服務。
  5. 客房內裝潢、傢俱品質設計優良，設有乾濕分離之精緻衛浴設備，空間寬敞舒適。
  6. 提供全日之客務、房務服務，及適時之餐飲服務。
  7. 服務人員具備外國語言能力。
  8. 設有運動休憩設施。
  9. 設有宴會廳及會議室。
- (五) 五星級旅館：係指此等級旅館提供旅客頂級豪華之服務及清潔、安全、衛生，且精緻舒適的住宿設施，並設有二間以上高級餐廳、旅遊（商務）中心、宴會廳、會議室、運動休憩及全區智慧型無線網路服務等設施。其應具備條件如下：
1. 建築物外觀及室、內外空間設計特優且顯現旅館特色。
  2. 門廳及櫃檯區寬敞舒適，裝潢及傢俱品質特優，並設有等候及私密的談話空間。
  3. 設有旅遊（商務）中心，提供商務服務，配備影印、傳真、電腦網路及智慧型無線網路等設備。
  4. 設有二間以上各式高級餐廳、會議室及宴會廳，裝潢、設備品質特優，提供頂級之餐飲服務，其中一餐廳提供三餐餐飲服務。
  5. 客房內裝潢、傢俱品質設計特優，設有乾濕分離之豪華衛浴設備，空間寬敞舒適。
  6. 提供全日之客務、房務及客房餐飲服務。
  7. 服務人員精通多種外國語言。

8. 設有運動休憩設施。

9. 設有宴會廳及會議室。

四、星級旅館評鑑分為「建築設備」及「服務品質」二階段辦理，配分合計一千分。

(一) 「建築設備」評鑑配分分 A、B 式，均為六百分，兩式併行，項目如下：（各項配分詳如附表一：星級旅館建築設備評鑑基準表 A 式、附表二：星級旅館建築設備評鑑基準表 B 式）

1. 建築物外觀及空間設計。

2. 整體環境及景觀。

3. 公共區域。

4. 停車設備。

5. 餐廳及宴會設施。

6. 運動休憩設施。

7. 客房設備。

8. 衛浴設備。

9. 安全及機電設施。

10. 綠建築環保設施。

(二) 「服務品質」評鑑配分為四百分，項目如下：（各項配分詳如附表三：星級旅館服務品質評鑑基準表）

1. 總機服務。

2. 訂房服務。

3. 櫃檯服務。

4. 網路服務。

5. 服務中心。

6. 客房整理品質。

7. 房務服務。

8. 客房餐飲服務。

9. 餐廳服務。

10. 用餐品質。

11. 運動休憩設施服務。

五、參加「建築設備」評鑑之旅館，經評定為一百分至一百八十分者，核給一星級；一百八十一分至三百分者，核給二星級；三百零一分至六百分而未參加「服務品質」評鑑者，核給三星級。

參加「服務品質」評鑑之旅館，「建築設備」與「服務品質」兩項

總分未滿六百分者，核給三星級；六百分至七百四十九分者，核給四星級；七百五十分以上者，核給五星級。

六、申請評鑑，應具備合格文件向本局提出，並依「交通部觀光局辦理觀光旅館及旅館等級評鑑收費標準」繳納評鑑費及標識費。

- (一) 星級旅館評鑑申請書。
- (二) 觀光旅館業營業執照影本或旅館業登記證影本。
- (三) 投保責任險保險單。
- (四) 公共安全檢查申報紀錄。

七、本局就旅館經營管理、建築、設計、旅遊媒體等相關領域之專家學者遴聘評鑑委員辦理評鑑。

前項評鑑委員不得為現職旅館從業人員。

評鑑委員於實施星級旅館評鑑前，應參加本局辦理之訓練。

八、實施評鑑時由四名評鑑委員先就旅館之建築設備依第四點第一款（附表一、附表二）所列項目逐項評核，經評定為三星級者，依其申請再辦理「服務品質」評鑑。

建築設備評鑑，旅館客房數在四百零一間以上者，至少應評核八間；客房數在二百零一間至四百間者，至少應評核六間；客房數在二百間以下者，至少應評核四間（含單人房、雙人房、套房等各式房間）。

服務品質評鑑由二名評鑑委員依第四點第二款（附表三）所列項目，以不預警留宿受評業者之方式評核。

九、評鑑作業受理時間由本局公告之，經星級旅館評鑑後，由本局核發星級旅館評鑑標識。

星級旅館評鑑標識之效期為三年；前次評鑑效期屆滿後，再次評鑑結果取得同一星等者，該次評鑑之「建築設備」效期延長為六年。

前項取得六年效期之旅館，其服務品質效期屆滿後，再次評鑑結果致未能取得同一星等者，應向本局申請換發星級旅館評鑑標識。本要點 104 年 5 月 1 日修正生效前，已連續二次取得同一星等之旅館，得適用前項規定。

星級旅館評鑑標識之效期，自本局核發評鑑結果通知書之年月當月起算。

- 十、星級旅館評鑑標識應載明本局中、英文名稱核發字樣、星級符號、效期等內容。
- 十一、受評業者接獲本局星級旅館評鑑結果通知書並經評定為星級旅館者，應於通知之日起十五日內，向本局提出星級旅館評鑑標識申請，本局於收件後四十五日內核發星級旅館評鑑標識。  
評定未達一星級者，檢附所繳納標識費收據，向本局申請退還標識費。  
參加「建築設備」評鑑之旅館，經核給三星級以上者，參加「服務品質」評鑑之旅館，以最終核定之星級起算，受評業者再依第一項規定辦理。  
依十二點提出申訴，經本局受理者，不適用第一項至第三項之規定。
- 十二、受評業者不服「建築設備」評鑑所評鑑之星級者，得於收到星級旅館評鑑結果通知書翌日起三十日內，填具申訴書向本局提出申訴。申訴案件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之同意為決議。  
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，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。  
第三項審議結果，本局以書面答復受評業者。  
申訴人對於申訴審議小組「駁回申訴」之決議及複評結果，不得再申訴。
- 十三、本局受理申訴案件，成立申訴審議小組，置委員九人，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，並由本局副局長擔任召集人，本局副局長未克擔任時，申訴審議小組得推派一名委員擔任召集人。
- 十四、評鑑委員及申訴審議小組委員有下列情形之一者，應自行迴避：  
(一) 現為或曾為該受評業者之董事、監察人、經理人、執行業務之股東或顧問。

- (二) 與該受評業者之負責人或經理人有配偶、前配偶、三親等內血親、三親等以內之姻親或家長、家屬之關係者。
- (三) 現為該受評業者之職員或曾為該受評業者之職員，離職未滿二年者。
- (四) 本人或配偶與該受評業者有投資或分享利益之關係者。  
本局發現或經舉發有前項應自行迴避之情事而未依規定迴避者，應請其迴避。

十五、受評業者經成績評定，得於改善後申請重新評鑑。服務品質重新評鑑應於成績評定後半年內提出申請。

十六、本局核發星級旅館評鑑標識後，如經消費者投訴且情節嚴重，或發生危害消費者生命、財產、安全等事件，或經查有違規事實等，足認其有不符該星級之虞者，經查證屬實，本局得提會決議，廢止或重新評鑑其星等。

十七、受評業者向本局申請第一階段「建築設備」評鑑或第二階段「服務品質」評鑑，應支付評鑑相關費用。  
受評業者提出申訴，經申訴審議小組決議應再予複評者，及經改善後重新申請評鑑者，應支付評鑑相關費用。

十八、評鑑標識應懸掛於門廳明顯易見之處。評鑑效期屆滿後，不得再懸掛該評鑑標識或以之作為從事其他商業活動之用。  
應懸掛而不懸掛評鑑標識者，依觀光旅館業管理規則第十四條、旅館業管理規則第三十一條及發展觀光條例第五十五條第二項第三款規定處罰。

十九、星級旅館評定後，由本局選擇運用電視、廣播、網路、報章雜誌等媒體，以及製作文宣品、錄影帶廣為宣傳。

二十、評鑑結果本局將主動揭露於本局文宣、網站等，提供消費者選擇旅館之參考。

附表一：星級旅館建築設備評鑑基準表 A 式

附表二：星級旅館建築設備評鑑基準表 B 式

附表三：星級旅館服務品質評鑑基準表