

# 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

中華民國 108 年 4 月 23 日觀宿字第 10809078401 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十八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意涵如下,基本條件如附表一:

(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。

(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。

(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。

(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。

(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。

(六) 卓越五星級旅館:係指此等級旅館提供旅客之服務、清潔、安全、衛生及設施已超越五星級旅館,達卓越之水準。

四、星級旅館評鑑分為「建築設備」及「服務品質」二階段辦理,配分合計一百分:

(一) 「建築設備」評鑑基準表配分為六百分,分 A、B 二式,項目及配分如附表二、三。

(二) 「服務品質」評鑑基準表配分為四百分,項目及配分如附表四。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」評鑑項目設「加分項目」,分別

為三十分及二十分，合計五十分，如附表二至四。

- 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；七百五十分至八百七十四分者，核給五星級；八百七十五分以上者，核給卓越五星級。

- 六、旅館申請評鑑，應具備下列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。

旅館經本局審查認可之國外旅館評鑑系統評鑑者，得提出效期內佐證文件及前項第二至四款合格文件，並繳納標識費，由本局核給同等級之星級旅館評鑑標識。

- 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、旅館申請「建築設備」評鑑時，得選擇依評鑑基準表 A 式或 B 式實施評鑑；依評鑑基準表 A 式評定為三星級者，依其申請再辦理「服務品質」評鑑；符合四星級以上必要條件之旅館，得同時申請「建築設備」及「服務品質」評鑑。

建築設備評鑑，由四名評鑑委員依附表二或附表三逐項評核，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、套房等各式房型）。

服務品質評鑑，由二名評鑑委員以不預警留宿受評旅館之方式，依附表四評核。

實施評鑑時，旅館有下列情事之一者，評鑑委員得停止評鑑，由本局通知旅館改善並退還標識費，待旅館改善完成後，再依第六點第一項規定重新申請評鑑，並繳納評鑑費及標識費：

- (一) 環境衛生明顯髒亂不堪。
- (二) 逃生通道封閉阻塞，顯有妨礙逃生動線之虞。
- (三) 其他顯有危害旅客安全之情事。

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。

本要點中華民國一百零四年五月一日修正生效前，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。

依第六條第二項核發星級旅館評鑑標識者，效期自該國外旅館評鑑系統核定日起算三年。

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；有理由者，應為「複評」之決議，由其他評鑑委員重行評核，並依複評結果核給星級。

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，得於改善後依第六點第一項規定重新申請評鑑，並繳納評鑑費及標識費；申請「服務品質」重新評鑑者，應於成績評定後半年內提出。

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、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十八條、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三項規定處罰。

十八、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。

十九、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。