

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
交通部 101 年 5 月 31 日交路字第 1010405515 號函原則同意修正
交通部 104 年 3 月 9 日交路字第 1040402243 號函原則同意修正
交通部 105 年 3 月 2 日交路字第 1055002571 號函原則同意修正

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十四條規定：「交通部得辦理觀光旅館等級評鑑，並依評鑑結果發給等級區分標識。前項等級評鑑事項得由交通部委任交通部觀光局或委託民間團體執行之；其委任或委託事項及法規依據，應公告並刊登政府公報。交通部委任交通部觀光局或委託民間團體執行第一項等級評鑑者，評鑑基準及等級區分標識，由交通部觀光局依其建築與設備標準、經營管理狀況、服務品質等訂定之。」
- (二) 旅館業管理規則第三十一條規定：「交通部得辦理旅館業等級評鑑，並依評鑑結果發給等級區分標識。前項辦理等級評鑑事項，得由交通部委任交通部觀光局或委託民間團體執行之；其委任或委託事項及法規依據，應公告並刊登政府公報。交通部委任交通部觀光局或委託民間團體執行第一項等級評鑑者，評鑑基準及等級區分標識，由交通部觀光局依其建築與設備標準、經營管理狀況、服務品質等訂定之。」

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

- (一) **一星級**：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：

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：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：

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. 二十四小時之櫃檯服務。

(三) 三星級：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：

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：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：

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：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：

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。

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、綠建築環保設施等十大項。

(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、服務中心、客房整理品質、房務服務、客房餐飲服務、餐廳服務、用餐品質、運動休憩設施服務等十一大項。

前項「建築設備」配分六百分，「服務品質」配分四百分，兩者合計一百分。

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) 建築設備評鑑基準表分 A、B 二式，項目相同，總分均為六百分，二式併行，A 式維持項目及配分不變；B 式則調整 A 式之八項配分，其餘二項與 A 式配分相同。
「建築設備」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。
- (二) 參加「服務品質」評鑑，「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。

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一至五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，並檢附相關合格文件。

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廣告文宣，並適時辦理說明會，以達推廣評鑑之效果。

十二、評鑑效期

- (一) 星級旅館評鑑自本局公告日起受理之，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。

- (三) 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三十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一名委員擔任召集人。

十五、 重新申請評鑑

星級旅館評鑑後，受評旅館經改善後，得申請重新評鑑。

十六、 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或廢止其星級。

十七、 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。
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。

(二) 特殊申請案：

1. 受評旅館提出申訴，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，其評鑑費用，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。

十八、 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。

十九、 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、 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。

二十一、 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。