

星級旅館評鑑作業要點第三點、第四點附表及第六點修正總說明

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。另為執行星級旅館評鑑，經交通部於九十八年二月十六日發布施行「星級旅館評鑑作業要點」，並於一百零一年六月十二日、一百零四年四月十六日修正在案。

為簡化業者申請作業、符合評鑑執行現況，酌修要點內容。本要點修正重點如下：

- 一、三星級旅館應具備條件中關於旅遊(商務)中心設備，鑒於現行網路的普及，為提供旅客便利的上網需求，爰將「電腦」修正為「電腦網路」，並調整語順。(修正第三點)
- 二、為使評鑑基準表內容更明確，增加基準表部分內容說明。(修正第四點附表一、二，即星級旅館建築設備評鑑基準表 A、B 式)。
- 三、簡化申請評鑑流程，修正旅館應檢附文件。(修正第六點)

星級旅館評鑑作業要點第三點、第四點附表及第六點修正對照表

修正規定	現行規定	說明
<p>三、星級旅館之評鑑等級及基本條件如下：</p> <p>(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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>(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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>(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</p>	<p>三、星級旅館之評鑑等級及基本條件如下：</p> <p>(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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>(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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>(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</p>	<p>鑒於現行網路的普及,為提供旅客便利的上網需求,爰將第三款「三星級旅館」第三目「設有旅遊(商務)中心,提供電腦、影印、傳真等設備。」之「電腦」修正為「電腦網路」,並調整語順。</p>

修正規定	現行規定	說明
<p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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<u>影印、傳真、電腦網路</u>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。 <p>（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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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<u>電腦、影印、傳真</u>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。 <p>（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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	

修正規定	現行規定	說明
<p>間。</p> <p>3. 設有旅遊（商務）中心，提供影印、傳真、電腦網路等設備。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>6. 提供全日之客務、房務服務，及適時之餐飲服務。</p> <p>7. 服務人員具備外國語言能力。</p> <p>8. 設有運動休憩設施。</p> <p>9. 設有宴會廳及會議室。</p> <p>(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：</p> <p>1. 建築物外觀及室、內外空間設計特優且顯現旅館特色。</p> <p>2. 門廳及櫃檯區寬</p>	<p>間。</p> <p>3. 設有旅遊（商務）中心，提供影印、傳真、電腦網路等設備。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>6. 提供全日之客務、房務服務，及適時之餐飲服務。</p> <p>7. 服務人員具備外國語言能力。</p> <p>8. 設有運動休憩設施。</p> <p>9. 設有宴會廳及會議室。</p> <p>(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：</p> <p>1. 建築物外觀及室、內外空間設計特優且顯現旅館特色。</p> <p>2. 門廳及櫃檯區寬</p>	

修正規定	現行規定	說明
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>6. 提供全日之客務、房務及客房餐飲服務。</p> <p>7. 服務人員精通多種外國語言。</p> <p>8. 設有運動休憩設施。</p> <p>9. 設有宴會廳及會議室。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>6. 提供全日之客務、房務及客房餐飲服務。</p> <p>7. 服務人員精通多種外國語言。</p> <p>8. 設有運動休憩設施。</p> <p>9. 設有宴會廳及會議室。</p>	
<p>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。</p> <p>(一) 星級旅館評鑑申請書。</p> <p>(二) 觀光旅館業營業執照影本或旅館業登記證影本。</p>	<p>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。</p> <p>(一) 星級旅館評鑑申請書。</p> <p>(二) <u>公司證明文件、商業登記證明文件</u>、觀光旅館業營業執照影本或</p>	<p>一、考量營業衛生(包含員工健康檢查)及觀光安全均可回歸主管機關(衛生及警察單位)之管理權責，且基準表內就清潔、衛生及安全事項均已納入評分，為簡化業者申請之作業，第二款刪除公司證明文件及商業登記證明文件，並刪除第五、六、七款。</p>

修正規定	現行規定	說明
<p>(三) 投保責任險保險單。 (四) 公共安全檢查申報紀錄。</p>	<p>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。 <u>(五) 營業衛生檢查資料。</u> <u>(六) 觀光安全相關資料。</u> <u>(七) 員工健康檢查項目及結果。</u></p>	