

星級旅館評鑑作業要點

中華民國 98 年 2 月 16 觀業字第 09830002412 號函訂定並自中華民國 98 年 2 月 13 日生效

中華民國 101 年 6 月 12 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，並自 104 年 5 月 1 日生效

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

中華民國 111 年 3 月 23 日觀宿字第 11106002271 號令修正發布，並自 111 年 7 月 1 日生效

中華民國 113 年 5 月 16 日觀宿字第 11306003331 號令修正發布，並自 113 年 7 月 1 日生效

一、交通部觀光署（以下簡稱本署），為執行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業或領有旅館業登記證之旅館業（以下簡稱旅館業），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（基本級）：提供簡單的住宿空間，支援型的服務，與清潔、安全、衛生的環境。

（二）二星級（經濟級）：提供必要的住宿設施及服務，與清潔、安全、衛生的環境。

（三）三星級（舒適級）：提供舒適的住宿、餐飲設施及服務，與標準的清潔、安全、衛生環境。

（四）四星級（全備級）：提供舒適的住宿、餐宴及會議與休閒設施，熱誠的服務，與良好的清潔、安全、衛生環境。

（五）五星級（豪華級）：提供頂級的住宿、餐宴及會議與休閒設施，精緻貼心的服務，與優良的清潔、安全、衛生環境。

（六）卓越五星級（標竿級）：提供旅客的整體設施、服務、清潔、安全、衛生已超越五星級旅館，可達卓越之水準。

四、星級旅館評鑑配分合計一千分。評鑑項目及配分如附表二、三。

五、接受評鑑之觀光旅館及旅館（以下簡稱旅館），經評定為一百五十一分至二百五十分者，核給一星級；二百五十一分至三百五十分者，核給二星級；三百五十一分至六百五十分者，核給三星級；六百五十一分至七百五十分者，核給四星級；七百五十一分至八百五十分者，核給五星級；八百五十一分以上者，核給卓越五星級。

六、旅館業申請評鑑，應具備下列合格文件向本署提出，並依交通部觀光署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。

旅館經本署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，由本署核給同等級之星級旅館評鑑標識牌。

七、本署就旅館經營管理、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，應參加本署辦理之訓練。

八、評鑑委員有下列情形之一者，應自行迴避：

- (一) 現為或曾為該受評旅館之董事、監察人、經理人、執行業務之股東或顧問。
- (二) 與該受評旅館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) 現為該受評旅館之職員或曾為該受評旅館之職員，離職未滿二年者。
- (四) 本人或配偶與該受評旅館有投資或分享利益之關係者。

本署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。

九、本署受理旅館業申請評鑑時，將依其申請評定之星級選派評鑑委員人數。申請評定為一星級至三星級旅館時，由二名評鑑委員評核；申請評定為四星級與四星級以上旅館時，由三名評鑑委員評核。評核時均以不預警留宿受評旅館方式進行。

十、受評旅館於評鑑中，如有不符合第三點星級旅館評鑑等級意涵情事，本署得通知旅館業改善並檢還標識費，待改善後，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。

十一、評鑑作業受理時間由本署公告之，經星級旅館評鑑後，由本署核發

星級旅館評鑑標識，效期為三年。

星級旅館評鑑標識之效期，自本署核發評鑑結果通知書之年月當月起算。

依第六點第二項規定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。

十二、受評業者接獲本署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，向本署提出星級旅館評鑑標識申請，本署於收件後四十五日內核發星級旅館評鑑標識牌。

評定未達一星級者，檢附所繳納標識費收據，向本署申請退還標識費。

十三、受評業者接獲本署星級旅館評鑑結果通知書且尚未申領星級旅館評鑑標識牌者，得依第六點第一項規定重新申請評鑑，並繳納評鑑費。

十四、本署核發星級旅館評鑑標識牌後，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，認其有不符該星級意涵之虞，經查證屬實，本署得提會決議，廢止或重新評鑑其星級。

十五、星級旅館評鑑標識牌應載明本署中、英文名稱核發字樣、星級符號、效期等內容。

十六、評鑑標識牌應置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牌或以之作為從事其他商業活動之用。

十七、星級旅館評定後，由本署選擇運用電視、廣播、網路、報章雜誌等媒體，以及製作文宣品、影片廣為宣傳。

十八、星級旅館評鑑結果，本署將主動揭露於本署文宣、網站等，提供消費者選擇旅館之參考。