交通部觀光署 好客民宿遴選活動規範

中華民國 114年9月

目 錄

壹	、緣起	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •				• • • • •	 		3
貳	、目的	• • • • • • • • •	• • • • • • •				 		3
參	、參加對	象	• • • • • • •				 		4
肆	、參加方	式					 • • • • •		4
伍	、標章之	_辨發及管	理				 • • • • •		8
陸	、退場機	制			• • • • •		 		8
柒	、附件						 • • • • •	• • • • •	9
	附件一	好客民宿	遊選活動	为流程 圖	l		 • • • • •	• • • • •	10
	附件二	好客民宿	遊選申請	青書			 		11
	附件三	權利義務	切結書.				 		12
	附件四	好客民宿	遴選自言	₽表			 		13
	附件五	民宿設備	設施及服	及務項目	表		 		15
		民宿設備	設施及服	人務項目	表填寫	說明.	 		17
	附件六	申訴流程	圖及申訂	f書			 		18

好客民宿遴選計畫

壹、緣起

交通部觀光署(以下簡稱本署)自90年公布實施民宿管理辦法迄今,合法登記之民宿增加幅度持續上升,已成為旅客出外旅遊住宿的重要選擇,為提升台灣民宿品質形象,輔導合法民宿全面提升服務品質及經營理念,特訂定「好客民宿遴選計畫」,期遴選出具有「親切、友善、乾淨、衛生、安心、素養」六大精神之「好客民宿」,賦予其好客民宿標章識別,並將民宿之設備設施、經營特色等相關資訊,完整呈現給消費大眾,提供給國內外旅客作為優質的住宿環境選擇。

貳、目的

本活動之目的如下:

- 一、全面輔導民宿品質升級:藉由好客民宿輔導訓練課程,提升各民宿服務品質,強化及營造民宿經營特色。
- 二、提供消費者具體明確的住宿資訊:好客民宿之陳設內容,須經過實地 訪查確認,才將其設備設施、服務項目及經營特色等資訊彙整提供國 內外旅客能依其住宿需求選擇優質民宿。
- 三、建立民宿優質品牌:透過品牌之認證,強化其市場競爭力

參、參加對象

全國各縣市合法登記之民宿。

肆、參加方式

合法登記之民宿(以下簡稱民宿), 参加好客民宿遴選活動程序如下 (流程圖如附件一):

一、首次申請好客民宿資格

- (一)、本署辦理好客民宿輔導訓練課程(以下簡稱初階課程)遴聘具有輔導民宿經驗者(含專家或學者),擔任初階課程之授課師資,課程除提升民宿經營技巧,同時讓各民宿瞭解好客民宿遴選計畫,及如何在遴選過程中,將其所擁有的設備設施、服務項目及經營特色展現出來。
- (二)、首次申請好客民宿資格之業者,於初階課程之參訓時數達安排之 課程時數三分之二以上者,始可取得結業證書,再以當年度之結 業證書申請接受實地訪查。

二、實地訪查作業

(一)、業者申請:

取得初階課程結業證書之民宿得於當年度本署公告申請時間,備妥以下文件申請實地訪查作業:

1. 好客民宿遴選申請書 (附件二)。

- 2. 權利義務切結書(附件三)。
- 3. 好客民宿遴選自評表 (附件四)。
- 4. 民宿設備設施及服務項目表 (附件五)。
- 5. 民宿登記證影本。
- 6.當年度參與好客民宿初階課程之結業證書影本。
- (二)、實地訪查前置作業
 - 1. 本署書面審查:
 - (1)核對民宿經營者繳交之基本文件內容是否正確,如資料不齊全 或有錯誤,請申請者立即補正。
 - (2)審查有無目錄陸、第二項不得參加初階課程之情形。
 - 縣市政府審查:彙整申請實地訪查之民宿名單,由本署函請民宿所 在地之縣市政府,審查申請訪查之民宿有無違規仍未改善之情事。
 - 3. 未通過前 2 點審查之民宿,將不安排實地訪查,並說明退回原因; 通過審查者,將與民宿確認日期進行實地訪查。
- (三)、實地訪查當天流程:
 - 1. 由 2 位實地訪查委員,至申請訪查之民宿進行實地訪查作業。
 - 2. 實地訪查委員依據當年度「好客民宿遴選基準表」,逐項確認該民 宿是否符合遴選標準。
 - 3. 實地訪查委員同時確認申請民宿所填寫之「民宿設備設施及服務

項目表」(如附件五)及檢附之相關佐證,確認其設備、服務等項目,與其填寫之資料,是否相符,以作為後續登載於臺灣旅宿網,或編印相關宣傳手冊之依據。

(四)、本署彙整實地訪查委員產出實地訪查之結果,及相關資料提報好 客民宿遴選委員會審查,通過後取得好客民宿資格,效期為三年。 三、好客民宿效期屆滿之展延

取得好客民宿資格之民宿,須於效期屆滿之年度依以下規定取得展延 資格,後續效期屆滿時皆依此規定辦理。

- (一)本署辦理好客民宿效期展延輔導訓練課程(以下簡稱進階課程) 遊聘具有輔導民宿經驗者(含專家或學者),擔任進階課程之授課 師資,提供精進課程,除提升民宿經營技巧,並協助民宿業吸收 多元新知打造全新服務方式,提升住宿服務品質。
- (二)、申請展延好客民宿效期之業者,於進階課程之參訓時數達安排之課程時數三分之二以上者,始可取得結業證書,名單將提報本署審查,通過後取得展延資格,效期為三年。
- (三)、若好客民宿資格於參訓進階課程前被廢止,將不得參加進階課程。 四、抽查複評作業

為維護好客民宿品質,針對已取得好客民宿資格者進行抽查複評,方式如下:

- (一)抽查已取得好客民宿資格者(含標章屆期已准予換發標章者),並由至少1名抽查複評委員進行訪查,並依據當年度「好客民宿遴選基準表」,逐項確認該民宿是否符合遴選標準。
- (二)彙整抽查複評委員產出抽查複評結果,及相關資料提報好客民宿 遊選委員會審查,決議受抽查民宿是否維持好客民宿資格。
- (三)當年度無法配合抽查複評者,列為下一年度優先抽查複評對象。五、民宿申訴審查或遴選結果程序(申訴流程及申訴書如附件六)
 - (一)受訪查民宿不服訪查結果者,得於收到本署公文日翌日起三十日內,填具申訴書(如附件六)向本署提出申訴,此項申請以一次為限,且逾期不予受理。
 - (二)申訴案件由本署就申訴人不服之理由及所提文件、照片並調閱原 遴選審查資料,進行書面審查,審查結果「駁回」者,本署以書 面答覆;審查結果「複查」者,由本署派其他委員重新訪查。
 - (三)複查結果由遴選委員會進行複審後決議是否取得或維持好客民宿 資格,本署將決議結果函知申訴人,申訴人對於複查結果不得再 申訴。

六、參加遴選費用

(一)本活動舉辦之初階課程、實地訪查等活動所需經費,除本項(二) 情況,將由本署編列預算支應。 (二)民宿依第五項(一)申訴獲得辦理複查時,民宿經營者須先繳交複 查所需之實地訪查及遴選委員出席費、交通費,如複查確認該民 宿所申訴理由正確,其確實符合好客民宿遴選之標準,除取得好 客民宿資格外,並退回所繳交之複查相關費用;反之,如民宿不 通過複查,則不予退回複查費用。

伍、標章之頒發及管理

- 一、首次申請好客民宿資格或原有資格效期展延,經遴選委員會議決議通過 者,本署頒發好客民宿標章,效期均為三年。
- 二、好客民宿標章應載明民宿名稱、效期之起訖月份等內容。
- 三、好客民宿標章應置於民宿門廳明顯易見之處。好客民宿效期屆滿或好客 民宿資格遭廢止後,民宿不得再放置該標章或以之作為從事其他商業 活動之用,如有冒用標章者,本署將依相關法規辦理。
- 四、好客民宿標章由本署統一製作,若任何單位或個人私製、仿製或更改, 本署有權依相關規定追究法律責任。

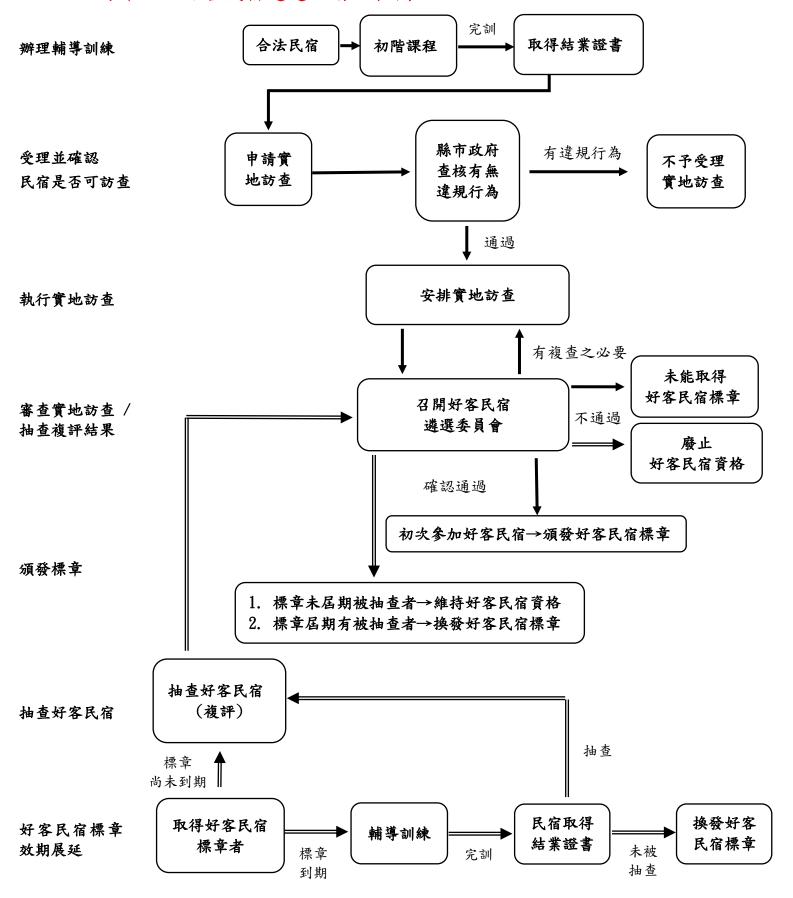
陸、退場機制

- 一、獲好客民宿標章之民宿,如有下列之情形,本署將廢止「好客民宿」資格:
 - (一)情節重大情事,如:遭檢舉有違規(法)情事,經消費者投訴且 情節嚴重,或發生危害消費者生命、財產、安全等事件經查證屬實。

- (二)經遴選委員會決議未通過抽查複評之好客民宿。
- (三)好客民宿效期屆期而未依展延規定申請效期展延者。
- (四)連續二年無法配合抽查複評者。
- (五) 註銷民宿登記證或登記證號改變者。
- 二、經前項第(一)款規定廢止好客民宿資格者,3年內不得再報名初階課程參加好客民宿遴選,經前項第(二)、(三)款及第(四)款廢止好客民宿資格者,下年度不得再報名初階課程參加好客民宿遴選。

柒、附件

附件一 好客民宿遴選活動流程圖



附件二 好客民宿遴選申請書 申請日期: 年 月 日

民宿名稱	(中文)請與登記證之記載- (英、日文-有則填寫,若		同意由3	交通部 觀	光署逕行	翻譯)			
民宿地址	郵遞區號:		鄰	路街			弄	號	
登記	民宿登記證編號:				房間	數:		間	
情形	民宿登記證核准日期:】	民國		年	月		<u>日</u>		
公共意	投保總金額:								
外責任險	保單日期:年	月	日至	三 年	<u>-</u>)	月	日止		
民宿經營者: □原住民(若是,請勾選)			電話: 手機:						
聯絡人		電話: 手機:							
民宿訂月	房電話:								
注意事功	頁:申請書寄出前,請先	逐項確	認以下	資料,主	並於□內	打"V	"		
1. □本	申請書乙份(請民宿登記	證之經	營者簽	名或蓋	章)。				
2. □權差	利義務切結書乙份(請民	宿登記	證之經	营者簽/	名或蓋章	<u>'</u>) •			
	客民宿遴選自評表。								
	官設備設施及服務項目表 ************************************	0							
	音登記證影本。 5. 京鱼肉以宫口宫和毗岬	<i>ተ</i> ወ <u>አ</u> //1.	. 华 汝 五	· 日/. 上					
[0. □富3	年度參與好客民宿初階課	柱乙結		 京本。					

注意事項

- 1、如有接待國際人士,請填英文(或日文)名稱,若未填寫,同意由 觀光署逕行翻譯。
- 2、上述所填寫之資料如有不實情事者,應自負法律責任。且一經查明將取消好客民宿遴選活動申請資格。

民宿登記證之經營者: (請簽	名或	蓋章)
----------------	----	-----

附件三 權利義務切結書

民宿登記證之經營者:____

國

民

中

華

	(民宿名稱)自願參加交通部 觀光署所舉辦之
「好客	尽民宿遴選活動」(以下簡稱本活動),願意全程配合活動規範,履行以下權
利義務	装:
- 、	本民宿已詳閱了解並同意遵守好客民宿遴選活動規範。
二、	報名表所填寫事項與提供資料皆正確無誤,爾後資料若有異動,將主動來
	函告知觀光署,若因未主動告知資料,而導致自身權益受損,民宿業者將
	自行承擔一切責任。
三、	參加本活動若未能於規範期間內完成報名相關文件備查,或無法配合主辦
	單位之活動安排,視同放棄本次遴選資格,絕無異議。
四、	實地訪查委員進行訪查時,所檢視民宿房間需為民宿申請核准房間,若無
	遵守,觀光署得視情節撤銷「好客民宿」資格,絕無異議。
五、	本民宿取得「好客民宿」資格後,若有違規擴大經營情況並經查屬實,觀
	光署得撤銷「好客民宿」資格,絕無異議。
六、	本民宿取得「好客民宿」資格後,如有違反好客民宿遴選活動規範,觀光
	署得廢止「好客民宿」資格,絕無異議。
七、	本民宿若遭廢止「好客民宿」資格,不再使用好客民宿標章,如有冒用、
	冒稱好客民宿之情事,將負相關法律責任。
八、	凡報名參加本活動者,視為已充分瞭解活動各項條款,不得有詆毀或有損
	主辦單位信譽之行為,違者將放棄本次遴選資格。
九、	公告事項如有未盡事宜或有任何活動更新,得於交通部觀光署網站公告為
	依據。主辦單位保留活動辦法修改及補充之權利。
此致	交通部 觀光署
立同意	5書人
民行	音 名 稱:
民宿至	&記證編號:

年

_(請簽名或蓋章)

日

月

附件四 好客民宿遴選自評表

(民宿經營者填寫)

縣市	:	 民宿名稱:

填寫日期: 年 月 日

第一構面										
類別	項目	項目配分	自評分數 (A)	加權計算 (B)	加權後分數 (A*B)					
建築環境	1. 環境外觀	11		0.9						
	2. 客廳、餐廳及周圍公共區域	9		0.6						
	3. 客房設備	12		0.6						
	4. 客房傢俱	8		0.6						
	5. 客房寢具用品	4		0.6						
住宿環境	6. 客房隱私	6		0.6						
	7. 浴室	21		0.6						
	8. 客房、浴室通風及照明	4		0.6						
	9. 環境異味	4		0.6						
	10. 備品	4		0.6						
訂房服務	11. 訂房諮詢	5		3						
	12. 服務態度	1		3						
接待服務	13. 民宿介紹	2		3						
	14. 服裝儀容	2		3						
咨 却 叩 政	15. 住宿資訊	2		1.1						
資訊服務	16. 旅遊資訊	5		1.1						
餐飲服務	17. 早餐服務	3		3						
		第一	構面分數	小計						

第二構面									
類別	項目	項目配分	自評分數 (A)	加權計算 (B)	加權後分數 (A*B)				
民宿永續	18. 環保與永續	6		1.7					
		第二							

第三構面								
類別	項目	符合	不符合					
	19. 投保責任保險							
	20. 消防安全設備							
消防、安全 與危機處理	21. 熱水器具設備							
	22. 急救箱							
	23. 緊急事故聯絡表							

經營房間數:間, 自用房間數:間, 房間數共計:間									
自評結果									
第一構面:分									
第二構面:分									
總分:分									
第三構面: □ 符合 □ 不符合【符合標準:本構面5個項目需全部為符合】									
【通過標準:第一、二構面總分為70分以上及第三構面符合】									

※附註:本表格各項訪查重點之標準及說明,請參考好客民宿遴選活動實地訪查(抽查複評)基準表。

附件五 民宿設備設施及服務項目表 (民宿經營者填寫)

縣市:										
民宿名	稱:_				申請日	期:	F	月日		
			築主體(請戶		項填寫表	格,請打"	V ")			
位置區位		□山:	邊 □海邊 □	□田野 □郊	區 □市區	□其他			_	
民宿建築	主體	□小.	木屋 □獨棟	□連棟 □	僅部分樓	層 □其他 _				
房間隔音	状態	□良:	好 □普通	(說明:)		
二、套房	及雅房言	2備設	施(請填寫原	导型資料及 間	數)					
		套	房				雅	房		
間數	共計			閰	間數	共計				間
	個別床	位		間		個別床位				間
床型	通鋪			間	床型	通鋪				間
	上下鋪	Ì		間		上下鋪				間
から	有		間	窗户	有				間	
窗户	無			問	I * * *	無				間
× 4-	有			間	× 4-	雅房共用		間浴室,	內有浴缸	
浴缸	無			間	浴缸	雅房共用		間浴室,	間浴室,內無浴缸	
# %	有			間	44 XX	雅房共用_		間浴室,	內有淋浴	
淋浴 	無	無			淋浴	雅房共用間		間浴室,		
三、其他	設備設施	も(有 :	者請打 V)							
1. □無障礙設施 2. □停車場請說明:			9. □ 10. □ 11. □ 12. □ 13. □ 14. □	露營區 綠色民宿 (環保節能 設施指示	標誌 E式建築)	18. ☐ 19. ☐ 20. ☐] 交誼廳] 會議室] 咖啡器材] 休閒器材 其他特殊記			

四、提供服務項目(有請打 V)	
1. □ 民宿專屬網頁或部落格,網址:	
2. □ 旅遊諮詢服務	
3. □ 接受訂房,「最多」可接受之訂房人數	
4. □ 住宿外的活動折扣	
5. □ 農特產品銷售或宅配服務	
6. □ 接受信用卡刷卡服務	
7. □ 接受國民旅遊卡刷卡服務8. □ 顧客意見表達管道	
0. □ 假各总允权廷书垣	
9. □線上訂房,若有請提供線上訂房網址:_	
10. □接待服務: □民宿經營者本人接待 [□其他民宿工作人員接待
11. □接待外國人能力(複選):□中文 □英	文 □日文 □其他
12. □供應早餐: □收費 □不收費	
13. □供應午餐: □收費 □不收費	
14. □供應晚餐: □收費 □不收費	
15. □供應下午茶: □收費 □不收費	
16. □接駁服務: □ 收費接駁(需預約)	□ 免費接駁(需預約)
□ 收費接駁(不需預約)	□ 免費接駁(不需預約)
17. □ 其他服務項目,請說明:	
近一年內民宿之經營情形	
接待外國人數:人	民宿經營人數:人
住房率(年平均%) 假日:%	住房率(年平均%) 平日:%

※附註:

- 1.本表格請依實際情形勾選,以作為實地訪查委員現場訪查作業之參考。
- 2.本表格不敷使用,可至 https://supr.link/9kXCo 下載電子檔自行展延。

民宿設備設施及服務項目表填寫說明:

本表格由報名之民宿自行勾選,以利實地訪查委員實地訪查時,逐項確認,後續交通部觀光署將建置專屬網站,以圖型或符號顯示,將所有好客民宿的「設備、設施」及「服務」等項目資訊,詳實提供給消費者參考。 一、民宿所在位置及建築主體:

(一)位置區位:

- 1、勾選民宿所在區位,可複選,如區位不在表列項目內,可勾其他,並以文字表示。
- 2、勾選民宿所在區位後,可再加入文字,更深入介紹民宿區位(亦可免填),例如:可聽到海浪、瀑布聲,可看到中央山脈、海景等。

(二)建築主體:

- 1、勾選民宿建築主體,可複選,如建築主體不在表列項目內,可 勾其他,並以文字表示。
- 2、勾選民宿建築主體後,可再加入文字,更深入介紹其建築主體 (亦可免填),例如:歐式木屋、別墅型外觀、有幾座小木屋、 或僅為建築物內某一層樓。

(三) 房間隔音狀態:

- 1、勾選良好者,即為無法完全聽到鄰房之聲音。
- 2、勾選普通者,即為隱約可聽到鄰房之聲音。

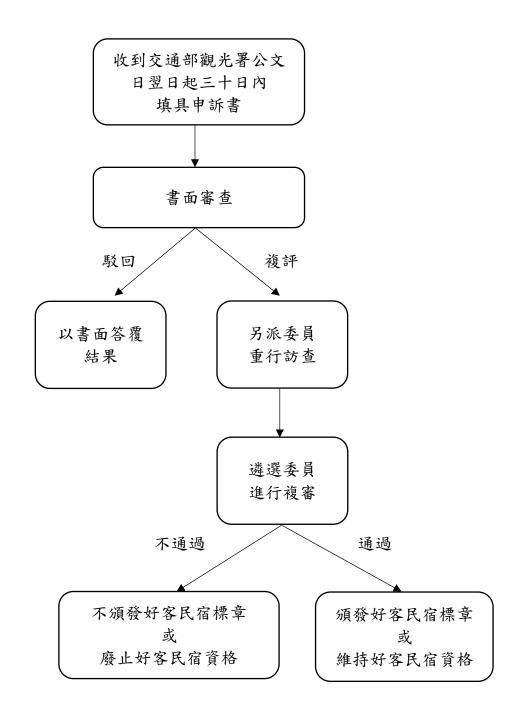
二、套房及雅房設備設施:

套房、雅房:請分別註明套房、雅房之房間數,以及屬於個別床位、 通鋪、上下鋪、窗戶、浴缸、淋浴之間數(註明幾間房間有、幾間房間 無)。

三、其他設備設施:

- (一)無障礙設施:如斜坡,加寬加大電梯,較低門檻,點字,殘障專用大小便器等。
- (二)停車場:需註明可停放之車輛數。
- (三) 其他特殊設施: 勾選者請註明特殊設施之名稱,如某價值百萬鋼琴、古董家俱等。

附件六 申訴流程圖及申訴書



好客民宿遴選結果 申訴書 申請日期: 年 月 日

民宿名稱	(請與登記證	之記載一致)							
民宿地址	郵遞區號:_ 縣 市		村里	鄰	路街	段	巷	弄	號
登記情形	民宿登記部	登編號:							
民宿經營者:			電話	:		手機	:		
聯絡人:			電話	:		手機	:		
收到交通部觀	儿光署公文日	期:	年	月		日			
申訴事項及	其事實、3	理由:							

注意事項

- 受訪查民宿不服訪查結果者,得於收到交通部觀光署公文日翌日起三十日內,填具申訴書向交通部觀光署提出申訴,此項申請以一次為限,且逾期不予受理。
- 2. 申訴案件由交通部觀光署就申訴人不服之理由及所提文件、照片並調閱原遴選審查資料,進行書面審查,審查結果「駁回」者,以書面答覆;審查結果「複評」者,則另派其他委員重行訪查。
- 3. 民宿申訴獲辦理複評時,民宿經營者須先繳交複評所需相關費用,如經 複評確認該民宿所申訴理由正確,其確實符合好客民宿遴選之標準,除 取得好客民宿資格外,並退回所繳交之複評相關費用;反之,如民宿未 通過複評,則不予退回複評費用。

□本	1 =	1 尖	用	* 1	垃瓜	L	2# 3 +	辛	重佰	台	яĦ
山本	٠ 人 t	1辞) 別。	亚石	偻堂	上	弧汪	息	争垻	記	叨

民宿經營者:	(請簽名及蓋章)
--------	----------