

交通部觀光署
好客民宿遴選活動規範

中華民國 110 年 5 月

目 錄

壹、緣起.....	3
貳、目的.....	3
參、參加對象.....	4
肆、參加方式.....	4
伍、標章之辦發及管理.....	8
陸、退場機制.....	8
柒、附件.....	9
附件一 好客民宿遴選活動流程圖	10
附件二 好客民宿遴選申請書	11
附件三 權利義務切結書	12
附件四 好客民宿遴選自評表	13
附件五 民宿設備設施及服務項目表	14
附件六 申訴流程圖及申訴書	17

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)，參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，課程除提昇民宿經營技巧，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。

2. 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，並填寫「民宿設備設施及服務審查表」(如附件七)，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3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)遴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，即提報遴選會議審查。

(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)，並由至少一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遴選委員會審查，決議受抽查民宿是否維持好客民宿資格。

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行訪查。
- (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)申訴獲辦理複評時，民宿經營者須先繳交複評所需之實地訪查及遴選委員出席費、交通費，如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，如民宿不通過複評，則不予退回複評費用。

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，經遴選會議決議通過者，本署頒發好客民宿標章，效期均為3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。

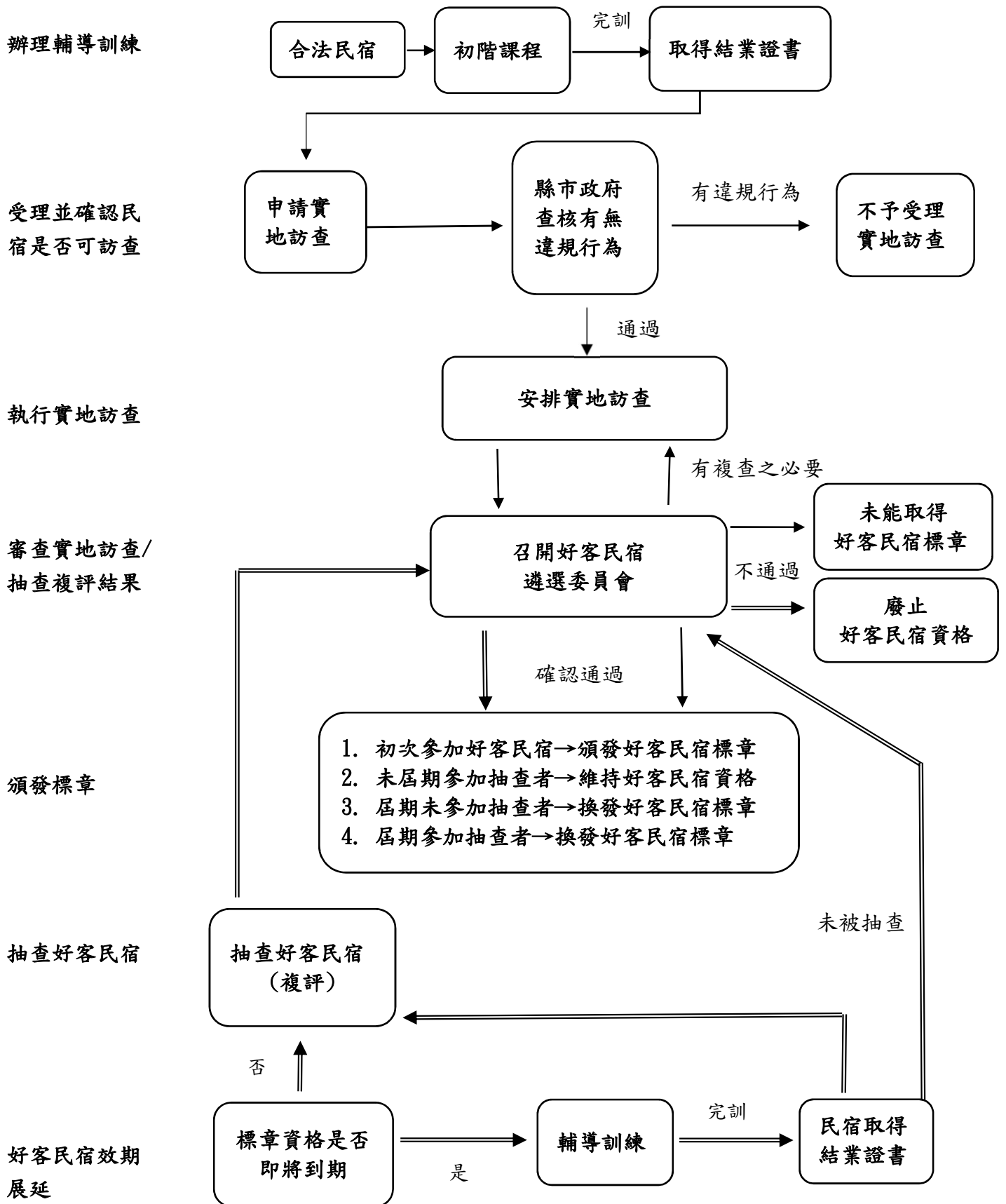
(三) 好客民宿效期屆期而未依展延規定申請效期展延者。

(四) 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)款及第(三)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)請與登記證之記載一致	
	(英、日文一有則填寫，若未填寫，同意由交通部觀光署逕行翻譯)	
地 址	郵遞區號：_____	
	民 宿 地 址：	縣 市 區 鄉 鎮 村 里 鄰 路 街 段 巷 弄 號
登 記 情 形	民 宿 登 記 證 編 號：	房 間 數：_____ 間
	民 宿 登 記 證 核 准 日 期：民國_____ 年 _____ 月 _____ 日	
公 共 意 外 責 任 險	投 保 總 金 額：_____	
	保 單 日 期：_____ 年 _____ 月 _____ 日 至 _____ 年 _____ 月 _____ 日 止	
民 宿 經 營 者：	電 話：_____ 手 機：_____	
<input type="checkbox"/> 原 住 民 (若 是，請 勾 選)		
聯 絡 人：	電 話：_____ 手 機：_____	
民 宿 訂 房 電 話：		
注 意 事 項：申 請 書 寄 出 前，請 先 逐 項 確 認 以 下 資 料，並 於 <input type="checkbox"/> 內 打 ” V ”		
1. <input type="checkbox"/> 本 申 請 書 乙 份 (請 簽 名 及 加 蓋 民 宿 經 營 者 私 章)。 2. <input type="checkbox"/> 權 利 義 務 切 結 書 乙 份 (請 簽 名 及 加 蓋 民 宿 經 營 者 私 章)。 3. <input type="checkbox"/> 好 客 民 宿 遴 選 自 評 表。 4. <input type="checkbox"/> 民 宿 設 備 設 施 及 服 務 項 目 表。 5. <input type="checkbox"/> 民 宿 登 記 證 影 本。 6. <input type="checkbox"/> 當 年 度 參 與 好 客 民 宿 初 階 課 程 訓 練 之 結 業 證 書 影 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 經 營 者：_____ (請 簽 名 及 蓋 章)

附件三 權利義務切結書

_____ (民宿名稱) 自願參加交通部觀光署所舉辦之「好客民宿遴選活動」(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：

- 一、 本民宿以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、 未通過遴選之民宿，得依好客民宿遴選活動規範申請複查。
- 五、 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。
- 六、 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。
- 七、 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。
- 八、 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

立同意書人

民 宿 名 稱：_____

民宿登記證編號：_____

經 營 者：_____ (請簽名及蓋章)

中 華 民 國 _____ 年 _____ 月 _____ 日

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

類別	項目	符合	不符合
建築環境	1. 環境外觀		
住宿環境	2. 客廳、餐廳及周圍公共區域		
	3. 客房設備		
	4. 客房傢俱		
	5. 客房寢具用品		
	6. 客房隱私		
	7. 浴室		
	8. 客房、浴室通風及照明		
	9. 環境異味		
	10. 備品		
安全衛生	11. 消防安全設備		
	12. 急救箱		
	13. 投保責任保險		
	14. 緊急事故聯絡表		
訂房服務	15. 電話禮儀		
	16. 訂房諮詢		
接待服務	17. 服務態度		
	18. 民宿導覽		
	19. 服裝儀容		
資訊服務	20. 旅遊資訊		
	21. 住宿資訊		
餐飲服務	22. 早餐服務		

經營房間數：_____間， 自用房間數：_____間， 房間數共計：_____間

自評結果： 全部符合 沒有全部符合
 (訪查委員實地訪查時須全部符合始可通過遴選)

民宿經營者簽名：_____

※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：____年____月____日

一、民宿所在位置及建築主體 (請民宿經營者逐項填寫表格, 請打" V ")					
位置區位	<input type="checkbox"/> 山邊 <input type="checkbox"/> 海邊 <input type="checkbox"/> 田野 <input type="checkbox"/> 郊區 <input type="checkbox"/> 市區 <input type="checkbox"/> 其他				
民宿建築主體	<input type="checkbox"/> 小木屋 <input type="checkbox"/> 獨棟 <input type="checkbox"/> 連棟 <input type="checkbox"/> 僅部分樓層 <input type="checkbox"/> 其他				
房間隔音狀態	<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 普通 (說明: _____)				
二、套房及雅房設備設施 (請填寫房型資料及間數)					
套 房			雅 房		
間數	共計	間	間數	共計	間
床型	個別床位	間	床型	個別床位	間
	通鋪	間		通鋪	間
	上下鋪	間		上下鋪	間
窗戶	有	間	窗戶	有	間
	無	間		無	間
浴缸	有	間	浴缸	雅房共用_____間浴室, 內有浴缸	
	無	間		雅房共用_____間浴室, 內無浴缸	
淋浴	有	間	淋浴	雅房共用_____間浴室, 內有淋浴	
	無	間		雅房共用_____間浴室, 內無淋浴	
三、其他設備設施 (有者請打 V)					
1. <input type="checkbox"/> 無障礙設施 2. <input type="checkbox"/> 停車場請說明: _____輛 3. <input type="checkbox"/> 餐廳 4. <input type="checkbox"/> 網路 (<input type="checkbox"/> 有線 <input type="checkbox"/> 無線、 <input type="checkbox"/> 自備電腦 <input type="checkbox"/> 無須自備電腦) 5. <input type="checkbox"/> 電視 (<input type="checkbox"/> 第四台 <input type="checkbox"/> 衛星頻道 <input type="checkbox"/> 數位電視 <input type="checkbox"/> 其他: _____) 6. <input type="checkbox"/> 腳踏車 7. <input type="checkbox"/> 廚房 8. <input type="checkbox"/> 冷氣或空調		9. <input type="checkbox"/> 交通指示標誌 10. <input type="checkbox"/> 果園 11. <input type="checkbox"/> 露營區 12. <input type="checkbox"/> 綠色民宿 (環保節能式建築) 13. <input type="checkbox"/> 設施指示標誌 14. <input type="checkbox"/> 小花園或庭院等戶外空間 15. <input type="checkbox"/> 烤肉區 16. <input type="checkbox"/> 遊戲間		17. <input type="checkbox"/> 交誼廳 18. <input type="checkbox"/> 會議室 19. <input type="checkbox"/> 咖啡吧檯 20. <input type="checkbox"/> 休閒器材, 請說明: _____ 21. <input type="checkbox"/> 其他特殊設施, 請說明: _____	

四、提供服務項目 (有請打 V)	
1. <input type="checkbox"/> 民宿專屬網頁或部落格，網址：_____	
2. <input type="checkbox"/> 旅遊諮詢服務	
3. <input type="checkbox"/> 接受訂房，「最多」可接受之訂房人數 _____ 位	
4. <input type="checkbox"/> 住宿外的活動折扣	
5. <input type="checkbox"/> 農特產品銷售或宅配服務	
6. <input type="checkbox"/> 接受信用卡刷卡服務	
7. <input type="checkbox"/> 接受國民旅遊卡刷卡服務	
8. <input type="checkbox"/> 顧客意見表達管道	
9. <input type="checkbox"/> 線上訂房，若有請提供線上訂房網址：_____	
10. <input type="checkbox"/> 接待服務： <input type="checkbox"/> 民宿經營者本人接待 <input type="checkbox"/> 其他民宿工作人員接待	
11. <input type="checkbox"/> 接待外國人能力 (複選)： <input type="checkbox"/> 中文 <input type="checkbox"/> 英文 <input type="checkbox"/> 日文 <input type="checkbox"/> 其他 _____	
12. <input type="checkbox"/> 供應早餐： <input type="checkbox"/> 收費 <input type="checkbox"/> 不收費	
13. <input type="checkbox"/> 供應午餐： <input type="checkbox"/> 收費 <input type="checkbox"/> 不收費	
14. <input type="checkbox"/> 供應晚餐： <input type="checkbox"/> 收費 <input type="checkbox"/> 不收費	
15. <input type="checkbox"/> 供應下午茶： <input type="checkbox"/> 收費 <input type="checkbox"/> 不收費	
16. <input type="checkbox"/> 接駁服務： <input type="checkbox"/> 收費接駁 (需預約) <input type="checkbox"/> 免費接駁 (需預約) <input type="checkbox"/> 收費接駁 (不需預約) <input type="checkbox"/> 免費接駁 (不需預約)	
17. <input type="checkbox"/> 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：	民宿經營人數：
人	人
住房率(年平均%)	住房率(年平均%)
假 日	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，可至網站「表單下載」<http://taiwanhost.cnfi.org.tw> 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。

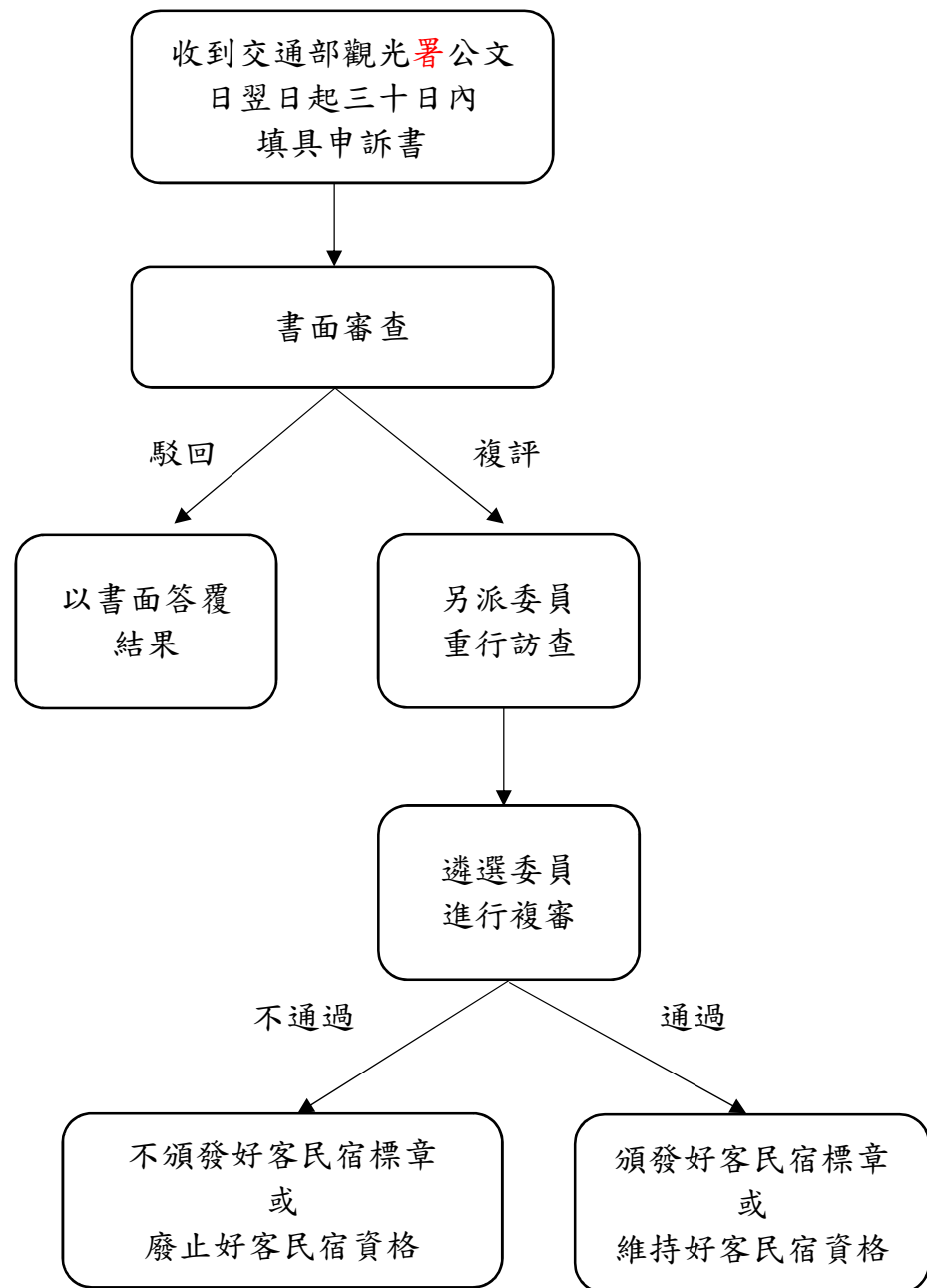
二、套房及雅房設備設施：

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 區 市 鄉 鎮	村 鄰 路 街 段 巷 弄 號
登記情形	民宿登記證編號：_____		
民宿經營者：	電話：	手機：	
聯絡人：	電話：	手機：	
收到交通部觀光署公文日期： 年 月 日			
申訴事項及其事實、理由：			

注意事項

1. 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。

本人已詳閱並接受上述注意事項說明

民宿經營者： _____ （請簽名及蓋章）