

交通部觀光署
好客民宿遴選活動規範

中華民國 115 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 申訴流程圖及申訴書	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。
- 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，備妥以下文件線上申請實地訪查作業：

1. 好客民宿遴選申請書（請線上填寫，無須繳交紙本）（附件二）。

2. 權利義務切結書(請線上填寫，無須繳交紙本)(附件三)。
3. 好客民宿遴選自評表(供民宿自我檢核，無須繳交)(附件四)。
4. 民宿登記證照片。
5. 當年度參與好客民宿初階課程之結業證書照片。

(二)、實地訪查前置作業

1. 本署書面審查：

(1)核對民宿經營者提供之基本資料內容是否正確，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「好客民宿遴選項目基準表」，逐項確認該民宿是否符合遴選標準。

(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)

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，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「好客民宿遴選項目基準表」，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。

(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五）

(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（如附件五）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。好客民宿效期屆滿而未依展延規定申請效期展延者或好客民宿資格遭廢止者，民宿應將標章繳回地方主管機關回收，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

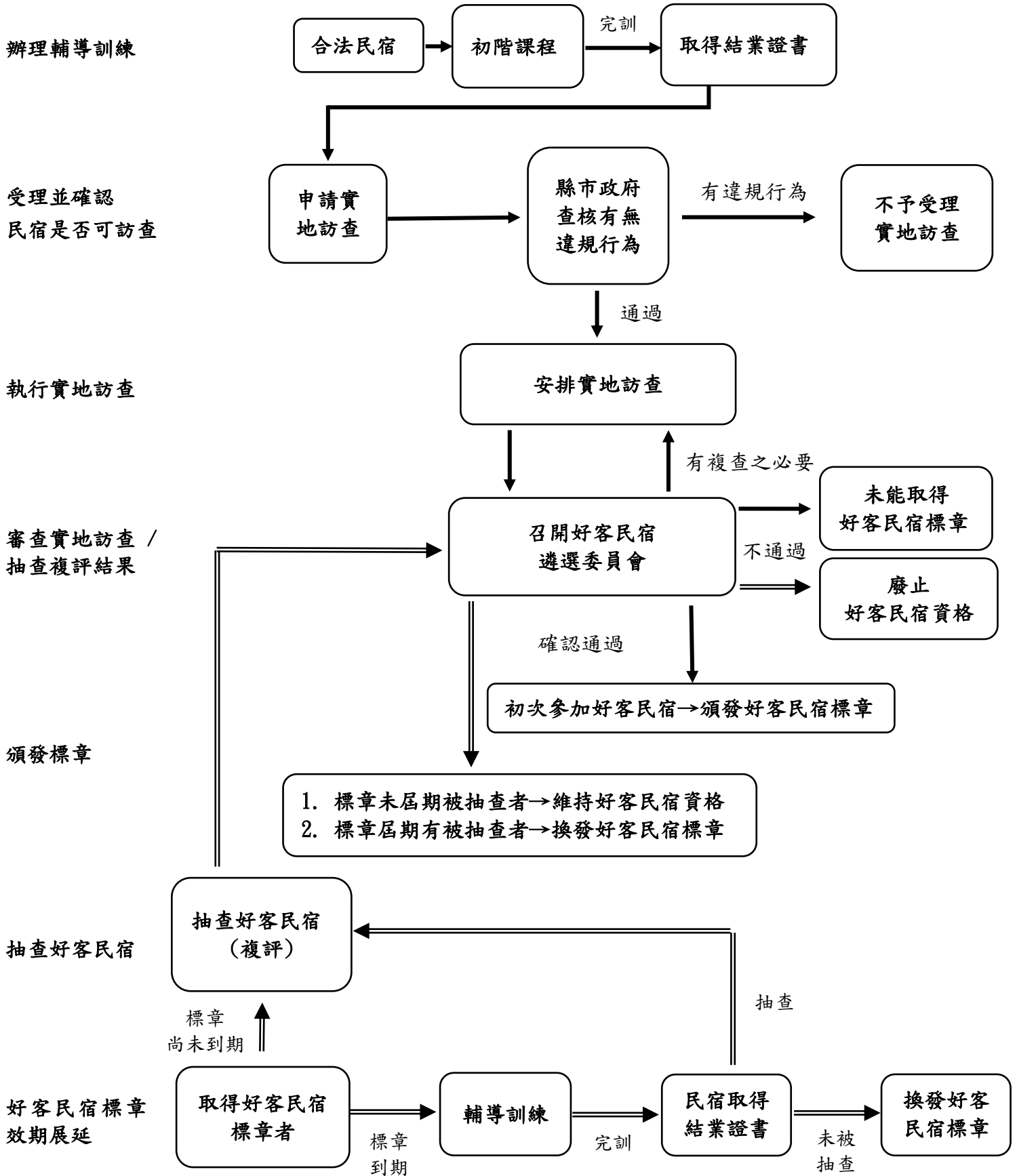
- 一、獲好客民宿標章之民宿，如有下列之情形，本署將廢止「好客民宿」資格：
 - (一) 情節重大情事，如：遭檢舉有違規（法）情事，經消費者投訴且情節嚴重，或發生危害消費者生命、財產、安全等事件經查證屬實。
 - (二) 經遴選委員會決議未通過抽查複評之好客民宿。
 - (三) 好客民宿效期屆期而未依展延規定申請效期展延者。
 - (四) 連續二年無法配合抽查複評者。
 - (五) 註銷民宿登記證或登記證號改變者。

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

——> 未取得標章者
 ==> 已取得標章者

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(請線上填寫，無須繳交紙本)

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)																			
民宿 地址	郵遞區號：_____ <table border="0" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>縣</td><td>市區</td><td>村</td><td>鄰</td><td>路</td><td>段</td><td>巷</td><td>弄</td><td>號</td> </tr> <tr> <td>市</td><td>鄉鎮</td><td>里</td><td></td><td>街</td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>		縣	市區	村	鄰	路	段	巷	弄	號	市	鄉鎮	里		街				
縣	市區	村	鄰	路	段	巷	弄	號												
市	鄉鎮	里		街																
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： <input type="checkbox"/> 原住民(若是，請勾選)	電話：_____ 手機：_____																			
聯絡人：	電話：_____ 手機：_____																			
民宿訂房電話：																				
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、申請實地訪查，即表示已充分瞭解並同意遵守本規範相關規定及切結書內容，如有不實，願負相關責任，且一經查明將取消好客民宿遴選活動申請資格。																				

附件三 權利義務切結書(請線上填寫，無須繳交紙本)

本民宿自願參加交通部 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

附件四 好客民宿遴選自評表(供民宿自我檢核，無須繳交)

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	
住宿環境	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	
	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
接待服務	12. 服務態度	1		3	
	13. 民宿介紹	2		3	
	14. 服裝儀容	2		3	
資訊服務	15. 住宿資訊	2		1.1	
	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	
第二構面分數小計					

第三構面

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

自評結果

第一構面： _____ 分

第二構面： _____ 分

總分： _____ 分

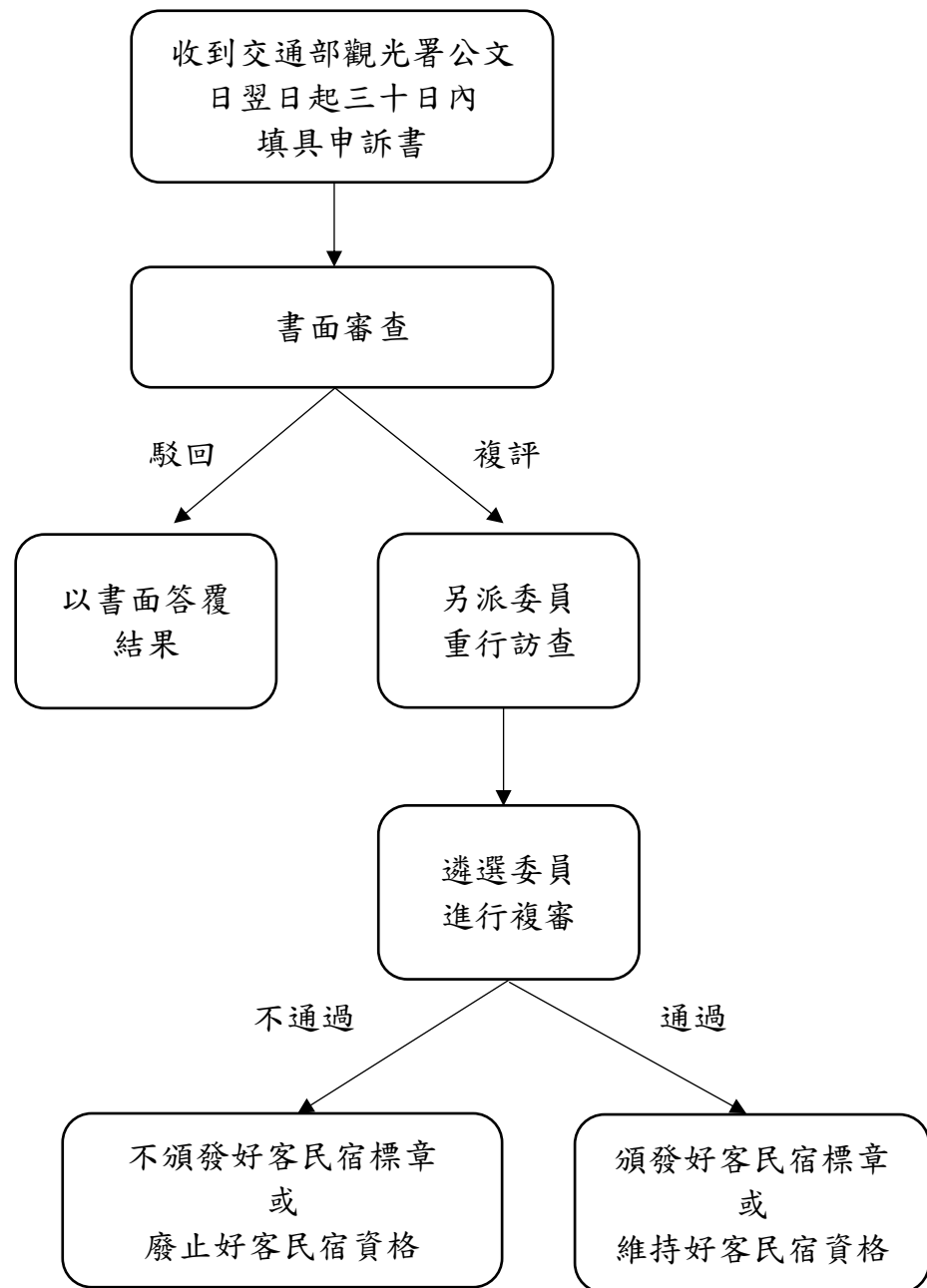
第三構面： 符合 不符合 【符合標準：本構面 5 個項目需全部為符合】

【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)項目基準表。

附件五 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）