

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

- 一、交通部觀光局（以下簡稱本局），為依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，特訂定本要點。
- 二、領有觀光旅館業營業執照之觀光旅館及領有旅館業登記證之旅館（以下簡稱旅館），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及基本條件如下：
 - 一星級旅館：
 - （一）基本簡單的建築物外觀及空間設計。
 - （二）門廳及櫃檯區僅提供基本空間及簡易設備。
 - （三）提供簡易用餐場所。
 - （四）客房內設有衛浴間，並提供一般品質的衛浴設備。
 - （五）二十四小時服務之接待櫃檯。
 - 二星級旅館：
 - （一）建築物外觀及空間設計尚可。
 - （二）門廳及櫃檯區空間較大，能提供影印、傳真設備，且感受較舒適，並附有等候休息區。
 - （三）提供簡易用餐場所，且裝潢尚可。
 - （四）客房內設有衛浴間，且能提供良好品質之衛浴設備。
 - （五）二十四小時服務之接待櫃檯。
 - 三星級旅館：
 - （一）建築物外觀及空間設計良好。
 - （二）門廳及櫃檯區空間寬敞、舒適，家具並能反應時尚。
 - （三）設有旅遊（商務）中心，提供影印、傳真及電腦網路等設備。
 - （四）餐廳（咖啡廳）提供全套餐飲，裝潢良好。
 - （五）客房內提供乾濕分離之衛浴設施及高品質之衛浴設備。
 - （六）二十四小時服務之接待櫃檯。

四星級旅館：

- (一) 建築物外觀及空間設計優良，並能與環境融合。
- (二) 門廳及櫃檯區空間寬敞、舒適，裝潢及家具富有品味。
- (三) 設有旅遊（商務）中心，提供影印、傳真、電腦網路等設備。
- (四) 兩間以上中、西式餐廳。餐廳（咖啡廳）並提供高級全套餐飲，其裝潢設備優良。
- (五) 客房內能提供高級材質及乾濕分離之衛浴設施，衛浴空間夠大，使人有舒適感。
- (六) 二十四小時服務之接待櫃檯。

五星級旅館：

- (一) 建築物外觀及空間設計特優且顯露獨特出群之特質。
- (二) 門廳及櫃檯區空間舒適無壓迫感，且裝潢富麗，家具均屬高級品，並有私密的談話空間。
- (三) 設有旅遊（商務）中心，提供影印、傳真、電腦網路或客房無線上網等設備，且中心裝潢及設施均極為高雅。
- (四) 設有二間以上各式高級餐廳、咖啡廳、宴會廳，其設備優美，餐點及服務均具有國際水準。
- (五) 客房內具高品味設計及乾濕分離之衛浴設施，其實用性及空間設計均極優良。
- (六) 二十四小時服務之接待櫃檯。

四、星級旅館評鑑分為「建築設備」及「服務品質」二階段辦理，配分合計一千分。

「建築設備」評鑑配分計六百分，其項目配分如下：（詳如附表一：星級旅館建築設備評鑑基準表）

- (一) 建築物外觀及空間設計計六十分。
- (二) 整體環境及景觀計四十分。
- (三) 公共區域九十分。
- (四) 停車設備二十五分。
- (五) 餐廳及宴會設施計八十分。
- (六) 運動休憩設施二十五分。
- (七) 客房設備一百二十五分。
- (八) 衛浴設備六十分。

(九) 安全及機電設施計七十分。

(十) 綠建築環保設施二十五分。

「服務品質」評鑑配分計四百分，其項目配分如下：（詳如附表二：
星級旅館服務品質評鑑基準表）

(一) 總機服務三十分。

(二) 訂房服務三十分。

(三) 櫃檯服務六十分。

(四) 網路服務二十分。

(五) 行李服務二十分。

(六) 交通及停車服務計十分。

(七) 客房整理品質六十分。

(八) 房務服務三十分。

(九) 客房餐飲服務二十分。

(十) 餐廳服務五十分。

(十一) 用餐品質三十分。

(十二) 健身設施服務二十分。

(十三) 員工訓練成效二十分。

五、參加「建築設備」評鑑之旅館，經評定為六十分至一百八十分者，核給一星級；一百八十一分至三百分者，核給二星級；三百零一分至六百分而未參加「服務品質」評鑑者，核給三星級。

參加「服務品質」評鑑之旅館，「建築設備」與「服務品質」兩項總分未滿六百分者，核給三星級；六百分至七百四十九分者，核給四星級；七百五十分以上者，核給五星級。

六、申請評鑑，應具備下列文件向本局提出，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。

(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。

(五) 營業衛生檢查資料。

(六) 觀光安全相關資料。

(七) 員工健康檢查項目及結果。

- 七、本局就旅館經營管理、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，應參加本局辦理之訓練。
- 八、實施評鑑時由四名評鑑委員先就旅館之建築設備依（附表一）所列項目逐項評核，經評定為三星級者，依其申請再辦理「服務品質評鑑」。
建築設備評鑑，旅館客房數在四百零一間以上者，至少應評核八間；客房數在二百零一間至四百間者，至少應評核六間；客房數在二百間以下者，至少應評核四間（含單人房、雙人房、套房等各式房間）。服務品質評鑑由二名評鑑委員依（附表二）所列項目，以不預警留宿受評業者之方式評核。
- 九、評鑑作業以三年為一期，每年均辦理，受理時間由本局公告之，經星級旅館評鑑後，由本局核發星級旅館評鑑標識。
星級旅館評鑑標識之效期為三年。
- 十、星級旅館評鑑標識應載明本局中、英文名稱核發字樣、星級符號、效期等內容。
- 十一、受評業者接獲本局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，向本局提出星級旅館評鑑標識申請，本局於收件後四十五日內核發星級旅館評鑑標識。
評定未達一星級者，檢附所繳納標識費收據，向本局申請退還標識費。
參加「建築設備」評鑑之旅館，經核給三星級以上者，參加「服務品質」評鑑之旅館，以最終核定之星級起算，受評業者再依第一項規定辦理。
依十二點提出申訴，經本局受理者，不適用第一項至第三項之規定。
- 十二、受評業者不服「建築設備」評鑑所評鑑之星級者，得於收到星級旅館評鑑結果通知書翌日起三十日內，填具申訴書向本局提出申訴。

申訴案件須有申訴審議小組全體委員二分之一以上出席，及出席委員二分之一以上之同意為決議。

申訴審議小組審議案件應就申訴人不服之理由及所提文件、照片並調閱原評鑑資料審查。認為申訴無理由者，應為「駁回」之決議；其有理由者，應為「複評」之決議，並由召集人指派其他評鑑委員複評，複評分數與原評分數不同時，以複評結果為準，並提申訴審議小組審議後確認。

第三項審議結果，本局以書面答復受評業者。

申訴人對於申訴審議小組「駁回申訴」之決議及複評結果，不得再申訴。

十三、本局受理申訴案件，成立申訴審議小組，置委員九人，由觀光、法律、消費者保護、公平交易等專家及社會公正人士組成，並由本局副局長擔任召集人，本局副局長未克擔任時，申訴審議小組得推派一名委員擔任召集人。

十四、評鑑委員及申訴審議小組委員有下列情形之一者，應自行迴避：

(一) 現為或曾為該受評業者之董事、監察人、經理人、執行業務之股東或顧問。

(二) 與該受評業者之負責人或經理人有配偶、前配偶、五親等內血親、三親等以內之姻親或家長、家屬之關係者。

(三) 現為該受評業者之職員或曾為該受評業者之職員，離職未滿二年者。

(四) 本人或配偶與該受評業者有投資或分享利益之關係者。

本局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。

十五、受評業者經評定後一年內，並經改善建築設備後，始得申請重新評鑑。

十六、本局核發星級旅館評鑑標識後，有事實足認其有不符該星級之虞者，本局得重新評鑑其星級。

十七、通盤評鑑後始成立之旅館，得於開始營運後申請評鑑。

- 十八、受評業者向本局申請第一階段「建築設備」評鑑、第二階段「服務品質」評鑑，需支付評鑑相關費用。
但參加本局首次辦理「建築設備」、「服務品質」之評鑑者，其評鑑費用均由本局支付之。
受評業者提出申訴，為申訴審議小組決議應再予複評者，及經改善「建築設備」重新申請評鑑者，需支付評鑑相關費用。
- 十九、評鑑標識應懸掛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或以之作為從事其他商業活動之用。
應懸掛而不懸掛評鑑標識者，依觀光旅館業管理規則第十四條、旅館業管理規則第三十一條及發展觀光條例第五十五條第二項第三款規定處罰。
- 二十、星級旅館評定後，由本局選擇運用電視、廣播、網路、報章雜誌等媒體，以及製作文宣品、錄影帶廣為宣傳。
- 二十一、評鑑結果本局將主動揭露於本局文宣、網站等，提供消費者選擇旅館之參考。

附表一：[星級旅館建築設備評鑑基準表](#)

附表二：[星級旅館服務品質評鑑基準表](#)