

星級旅館評鑑計畫第四點、第十點、第十一點修正總說明

為提升我國旅館整體服務品質，引導旅館業者發展自我品牌與特色，並與國際接軌，交通部觀光局依據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，並訂定「星級旅館評鑑計畫」，經交通部九十七年一月十七日交路字第○九七○○一六○二二號函同意備查在案。

為簡化旅館業者申請作業，並符合評鑑執行現況，爰酌修本計畫內容，計修正三點，其修正重點如下：

- 1、三星級旅館應具備條件中關於旅遊(商務)中心設備，鑒於現行網路的普及，為提供旅客便利的上網需求，爰將「電腦」修正為「電腦網路」，並調整語順。(修正第四點)
- 2、考量申請評鑑應具備合格文件係屬執行細部事項，並非評鑑計畫所須詳列之內容，爰修正簡化文字。(修正第十點)
- 3、修正文字以符合實際推廣方式。(修正第十一點)

星級旅館評鑑計畫第四點、第十點、第十一點修正對照表

修正規定	現行規定	說明
<p>四、星級意涵及基本要求</p> <p>(一)一星級:係指此等級旅館提供旅客基本服務及清潔、安全、衛生、簡單的住宿設施，其應具備條件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 基本簡單的建築物外觀及空間設計。 2. 門廳及櫃檯區僅提供基本空間及簡易設備。 3. 設有衛浴間，並提供一般品質的衛浴設備。 <p>(二)二星級:係指此等級旅館提供旅客必要服務及清潔、安全、衛生、舒適的住宿設施，其應具備條件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建築物外觀及空間設計尚可。 2. 門廳及櫃檯區空間舒適。 3. 提供簡易用餐場所，且裝潢尚可。 4. 設有衛浴間，且能提供良好品質之衛浴設備。 5. 二十四小時之櫃檯服務。 <p>(三)三星級:係指此等級旅館提供旅客親切舒適之服務及清潔、安</p>	<p>四、星級意涵及基本要求</p> <p>(一)一星級:係指此等級旅館提供旅客基本服務及清潔、安全、衛生、簡單的住宿設施，其應具備條件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 基本簡單的建築物外觀及空間設計。 2. 門廳及櫃檯區僅提供基本空間及簡易設備。 3. 設有衛浴間，並提供一般品質的衛浴設備。 <p>(二)二星級:係指此等級旅館提供旅客必要服務及清潔、安全、衛生、舒適的住宿設施，其應具備條件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建築物外觀及空間設計尚可。 2. 門廳及櫃檯區空間舒適。 3. 提供簡易用餐場所，且裝潢尚可。 4. 設有衛浴間，且能提供良好品質之衛浴設備。 5. 二十四小時之櫃檯服務。 <p>(三)三星級:係指此等級旅館提供旅客親切舒適之服務及清潔、安</p>	<p>鑒於現行網路的普及，為提供旅客便利的上網需求，爰將第三款「三星級旅館」第三目「設有旅遊（商務）中心，提供電腦、影印、傳真等設備。」之「電腦」修正為「電腦網路」，並調整語順。</p>

修正規定	現行規定	說明
<p>全、衛生良好且舒適的住宿設施，並設有餐廳、旅遊（商務）中心等設施，其應具備條件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建築物外觀及空間設計良好。 2. 門廳及櫃檯區空間寬敞、舒適，傢俱品質良好。 3. 設有旅遊（商務）中心，<u>提供影印、傳真、電腦網路等設備。</u> 4. 設有餐廳提供早餐服務，裝潢良好。 5. 客房內提供乾濕分離及品質良好之衛浴設備。 6. 二十四小時之櫃檯服務。 <p>（四）四星級：係指此等級旅館提供旅客精緻貼心之服務及清潔、安全、衛生優良且舒適之住宿設施，並設有二間以上餐廳、旅遊（商務）中心、宴會廳、會議室、運動休憩及全區智慧型網路服務等設施，其應具備條件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建築物外觀及空間設計優良，並能與環境融合。 	<p>全、衛生良好且舒適的住宿設施，並設有餐廳、旅遊（商務）中心等設施，其應具備條件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建築物外觀及空間設計良好。 2. 門廳及櫃檯區空間寬敞、舒適，傢俱品質良好。 3. 設有旅遊（商務）中心，<u>提供電腦、影印、傳真等設備。</u> 4. 設有餐廳提供早餐服務，裝潢良好。 5. 客房內提供乾濕分離及品質良好之衛浴設備。 6. 二十四小時之櫃檯服務。 <p>（四）四星級：係指此等級旅館提供旅客精緻貼心之服務及清潔、安全、衛生優良且舒適之住宿設施，並設有二間以上餐廳、旅遊（商務）中心、宴會廳、會議室、運動休憩及全區智慧型網路服務等設施，其應具備條件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建築物外觀及空間設計優良，並能與環境融合。 	

修正規定	現行規定	說明
<p>2. 門廳及櫃檯區空間寬敞舒適，裝潢及傢俱品質優良，並設有等候空間。</p> <p>3. 設有旅遊（商務）中心，提供影印、傳真、電腦網路等設備。</p> <p>4. 二間以上各式高級餐廳，裝潢設備優良，其中一餐廳提供三餐之餐飲服務。</p> <p>5. 客房內裝潢、傢俱品質設計優良，設有乾濕分離之精緻衛浴設備，空間寬敞舒適。</p> <p>6. 提供全日之客務、房務服務，及適時之餐飲服務。</p> <p>7. 服務人員具備外國語言能力。</p> <p>8. 設有運動休憩設施。</p> <p>9. 設有宴會廳及會議室。</p> <p>(五)五星級：係指此等級旅館提供旅客頂級豪華之服務及清潔、安全、衛生，且精緻舒適住宿設施，並設有二間以上高級餐廳、旅遊（商務）中心、宴會廳、會議室、運動休憩及全區智慧型無線網路服務等設施，其應具備條件：</p> <p>1. 建築物外觀及室、內外</p>	<p>2. 門廳及櫃檯區空間寬敞舒適，裝潢及傢俱品質優良，並設有等候空間。</p> <p>3. 設有旅遊（商務）中心，提供影印、傳真、電腦網路等設備。</p> <p>4. 二間以上各式高級餐廳，裝潢設備優良，其中一餐廳提供三餐之餐飲服務。</p> <p>5. 客房內裝潢、傢俱品質設計優良，設有乾濕分離之精緻衛浴設備，空間寬敞舒適。</p> <p>6. 提供全日之客務、房務服務，及適時之餐飲服務。</p> <p>7. 服務人員具備外國語言能力。</p> <p>8. 設有運動休憩設施。</p> <p>9. 設有宴會廳及會議室。</p> <p>(五)五星級：係指此等級旅館提供旅客頂級豪華之服務及清潔、安全、衛生，且精緻舒適住宿設施，並設有二間以上高級餐廳、旅遊（商務）中心、宴會廳、會議室、運動休憩及全區智慧型無線網路服務等設施，其應具備條件：</p> <p>1. 建築物外觀及室、內外</p>	

修正規定	現行規定	說明
<p>空間設計特優且顯現旅館特色。</p> <p>2. 門廳及櫃檯區寬敞舒適，裝潢及傢俱品質特優，並設有等候及私密的談話空間。</p> <p>3. 設有旅遊（商務）中心，提供商務服務，配備影印、傳真、電腦網路及智慧型無線網路等設備。</p> <p>4. 設有二間以上各式高級餐廳、會議室及宴會廳，裝潢、設備品質特優，提供頂級之餐飲服務，其中一餐廳提供三餐餐飲服務。</p> <p>5. 客房內裝潢、傢俱品質設計特優，設有乾濕分離之豪華衛浴設備，空間寬敞舒適。</p> <p>6. 提供全日客務、房務及客房餐飲服務。</p> <p>7. 服務人員精通多種外國語言。</p> <p>8. 設有運動休憩設施。</p> <p>9. 設有宴會廳及會議室。</p>	<p>空間設計特優且顯現旅館特色。</p> <p>2. 門廳及櫃檯區寬敞舒適，裝潢及傢俱品質特優，並設有等候及私密的談話空間。</p> <p>3. 設有旅遊（商務）中心，提供商務服務，配備影印、傳真、電腦網路及智慧型無線網路等設備。</p> <p>4. 設有二間以上各式高級餐廳、會議室及宴會廳，裝潢、設備品質特優，提供頂級之餐飲服務，其中一餐廳提供三餐餐飲服務。</p> <p>5. 客房內裝潢、傢俱品質設計特優，設有乾濕分離之豪華衛浴設備，空間寬敞舒適。</p> <p>6. 提供全日客務、房務及客房餐飲服務。</p> <p>7. 服務人員精通多種外國語言。</p> <p>8. 設有運動休憩設施。</p> <p>9. 設有宴會廳及會議室。</p>	
<p>十、申請評鑑</p> <p>申請評鑑時，應填具星級旅館評鑑申請書，並檢附相關合格文件。</p>	<p>十、申請評鑑</p> <p>申請評鑑時，應填具星級旅館評鑑申請書，並檢附<u>下列</u>合格文件：</p> <p><u>（一）公司證明文件、商業登記證明文件、觀光</u></p>	<p>申請評鑑應檢附文件屬細部執行事項，且已於作業要點中說明，爰簡化本點規定。</p>

修正規定	現行規定	說明
	<p><u>旅館業營業執照影本或</u> <u>旅館業登記證影本。</u> <u>(二) 投保責任險保險單。</u></p> <p><u>(三) 公共安全檢查申報</u> <u>紀錄。</u> <u>(四) 營業衛生檢查資料。</u></p> <p><u>(五) 觀光安全檢查資料。</u></p> <p><u>(六) 員工健康檢查項目</u> <u>及結果。</u></p>	
<p>十一、宣導措施</p> <p>為使消費者及旅館業界均能清楚理解星級之意涵、評鑑目的、評鑑計畫及評鑑基準等，本局將製作相關宣導影片及廣告文宣，並適時辦理說明會，以達推廣評鑑之效果。</p>	<p>十一、宣導措施</p> <p>為使消費者及旅館業界均能清楚理解星級之意涵、評鑑目的、評鑑計畫及評鑑基準等，本局將製作相關宣導影片及文宣，<u>於召開之記者會及說明會上播放</u>，以達推廣評鑑之效果。</p>	<p>修正文字以符合實際推廣方式。</p>