附表四

星級旅館服務品質評鑑基準表

項目 \ 評比		C	B	A	委員評分欄
1. 總機服務（33）	1．員工是否於鈴響 3 聲內接聽電話？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	2．員工於接聽電話時是否注意電話禮儀，並注意說話語氣以使客人有愉快之感受？	N/A	合格	優良	
	4	**0**	**1～2**	**3～4**	
	3．員工於接聽電話是否表明姓名及服務單位，並禮貌詢問客人所需服務？口齒是否清晰？	N/A	合格	優良	
	4	**0**	**1～2**	**3～4**	
	4．員工講電話時，周圍是否儘量避免吵雜聲或任何干擾？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	5．員工是否具備外語能力？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	6．員工是否確認客人姓名，並於談話中稱呼其適當稱謂？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	7．員工於電話轉接時是否迅速且正確？（總機人員對於旅館各分機之熟悉度）	N/A	合格	優良	
	4	**0**	**1～2**	**3～4**	

	8．電話轉接系統是否優良？（包括轉接功能、轉接等候音樂設計等等）	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	9．Morning Call 服務是否準時且有禮貌，且能注意客人感受？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	10．是否主動詢問客人其他需求?	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
第 1 項總分：					
2. 訂房服務 (30)	1．員工於接聽電話時是否注意電話禮儀，並注意說話語氣以使客人有愉快之感受？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	2．員工於接聽電話時是否表明姓名及服務單位，並禮貌詢問客人所需服務？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	3．員工是否確認客人姓名，並於談話中稱呼其適當稱謂？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	4．員工是否具備外語能力？口齒是否清晰？	N/A	合格	優良	
	2	**0**	**1**	**2**	

2. 訂房服務 (30)	5．員工能否詳細說明旅館各項服務設施及取消訂房或其他旅館相關規定？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	6．員工能否清楚說明旅館各項設施（房間、會議室、餐廳）之型態？（如位置、大小、設備等等）	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	7．員工是否向客人複述內容，以確保交辦事項之完整性？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	8．員工對於旅館房價及其他產品價格是否熟悉？	N/A	合格	優良	
	2	**0**	**1**	**2**	
	9．員工是否清楚紀錄客人資料及連絡方式，並將相關資料建檔以便利查詢？	N/A	合格	優良	
	2	**0**	**1**	**2**	
	10.員工是否於客人預定日期到達前再電話確認？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	11.員工服務態度是否積極主動並盡力提供服務？服務是否有效率？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
第 2 項總分：					

3. 櫃檯服務（48）	1・員工是否提供熱忱友善的歡迎及服務並保持微笑？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	2・員工辦理遷入手續是否能於 5 分鐘內完成？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	3・員工是否積極主動並盡力提供服務，避免將客人再送至其他部門？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	4・員工是否確認客人姓名，並於談話中稱呼其適當稱謂？(入住、居住期間、結帳)	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	5・員工之服裝儀容是否整潔美觀？是否皆配戴中外文名牌？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	6・員工與同仁工作互動時，是否留意客人的存在？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	

3. 櫃檯服務（48）	7．員工是否保持接待櫃檯區域整齊清潔？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	8．員工於接聽電話時是否注意電話禮儀，並注意說話語氣以使客人有愉快之感受？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	9．員工對於館內設施是否熟悉？並給與客人適當之推介？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	10．員工對於旅客申訴及抱怨之處理是否妥適？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	11．遷出手續是否能於 5 分鐘內完成？或以高效率態度完成結帳作業？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	12．辦理遷出時員工是否確認客人房間號碼及客人姓名？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	

3.櫃檯服務（48）	13．辦理遷出時員工能否快速且清楚房帳之最新異動資料（mini吧、電話費、信用卡預刷單…等等）且將明細交客人確認？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	14．員工是否詢問客人需求，並提供適當之服務？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	15．員工是否親切詢問客人停留期間是否愉快？並於客人遷出時邀請其再度光臨？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	16．員工回應客人特殊需求的方式及效率？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
第 3 項總分：					
4.網路及網	1．旅館架設之服務網站是否精美且具實用性？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	2．旅館架設之服務網站是否有其他外語頁面可供選擇？	N/A	合格	優良	
	4	**0**	**1～2**	**3～4**	

頁服務(23)	3．是否提供便利之網路線上訂房服務？	N/A	合格	優良	
	4	**0**	**1～2**	**3～4**	
	4．服務網站之設計是否清楚易懂且容易操作？訂單查詢是否便捷？	N/A	合格	優良	
	4	**0**	**1～2**	**3～4**	
	5．網路服務品質是否良好？	N/A	合格	優良	
	2	**0**	**1**	**2**	
	6．下載速度是否快速？	N/A	合格	優良	
	2	**0**	**1**	**2**	
	7．網路覆蓋程度（客房、旅館全區）？	N/A	合格	優良	
	2	**0**	**1**	**2**	
	8．網路計費是否合理？	N/A	合格	優良	
	2	**0**	**1**	**2**	
第 4 項總分：					
5.服務中心（禮	1．員工是否親切友善向客人打招呼？	N/A	合格	優良	
	2	**0**	**1**	**2**	
	2．員工之服裝儀容是否整潔美觀？是否皆配戴中外文名牌？	N/A	合格	優良	
	2	**0**	**1**	**2**	
	3．員工是否為客人開車門並問安？	N/A	合格	優良	
	2	**0**	**1**	**2**	

賓司）（38）	4．員工之行為舉止是否端莊且有高素質水準？員工是否具備外語能力？	N/A	合格	優良	
	2	**0**	**1**	**2**	
	5．是否有國際認證禮賓司專業人員？	N/A	合格	優良	
	2	**0**	**1**	**2**	
	6．入房途中，是否有專人引導解說旅館設施？	N/A	合格	優良	
	2	**0**	**1**	**2**	
	7．是否有客房內部設備解說？	N/A	合格	優良	
	2	**0**	**1**	**2**	
	8．員工是否迅速安排行李運送？在客人遷入房間 10 分鐘內將行李送抵客房？	N/A	合格	優良	
	2	**0**	**1**	**2**	
	9．員工是否將行李安放於行李架上？	N/A	合格	優良	
	2	**0**	**1**	**2**	
	10．員工是否在接到客人遷出訊息 10 分鐘內至客房提取行李？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	

5.服務中心（禮賓司）（38）	11·員工對於館外附近區域及景點、交通、購物是否熟悉，並提供諮詢及觀光推薦服務？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	12·櫃檯是否提供最新之簡介資料或簡易地圖摺頁？	N/A	合格	優良	
	2	**0**	**1**	**2**	
	13·服務中心周遭環境及整體清潔	N/A	合格	優良	
	2	**0**	**1**	**2**	
	14·員工之服裝儀容是否整潔美觀？是否皆配戴中外文名牌？	N/A	合格	優良	
	2	**0**	**1**	**2**	
	15·是否提供機場或其他定點接送服務？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	16．是否提供代客停車服務？服務品質如何？	N/A	合格	優良	
	2	**0**	**1**	**2**	
	17·員工是否親切有禮貌？並盡力提供服務？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
第 5 項總分：					

6. 客房整理品質（56）	1．客房整體是否維持清潔乾淨、舒適、無噪音、無異味？客房狀況是否與官網照片相近？	N/A	合格	優良	
	4	**0**	**1～2**	**3～4**	
	2．客房家具及窗戶、窗簾之使用功能使否維護良好且乾淨無塵？	N/A	合格	優良	
	4	**0**	**1～2**	**3～4**	
	3．門鎖、保險箱、電視機、音響、電話及充電裝置等設備是否保持清潔且功能維護良好？	N/A	合格	優良	
	4	**0**	**1～2**	**3～4**	
	4．床單／被套、毛毯/羽毛被、枕頭、床板及床底是否清潔乾淨？寢具是否舒適？	N/A	合格	優良	
	4	**0**	**1～2**	**3～4**	
	5．燈飾、畫飾是否乾淨無塵？燈光是否明亮？客房所有鏡面是否乾淨無斑點？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	

6. 客房整理品質（56）	6．天花板及排氣孔是否乾淨無塵？空調系統是否正常運作？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	7．淋浴間、馬桶、浴缸、洗臉台是否乾淨且維持良好狀況？（是否漏水或故障？馬桶沖水時水量足夠？）浴簾、淋浴門及浴室地板是否乾淨且維持良好狀況？淋浴間及浴缸有安全把手	N/A	合格	優良	
	5	**0**	**1～3**	**4～5**	
	8．毛巾是否清潔？浴室備品是否擺放整齊且無缺損？毛巾品質是否良好？	N/A	合格	優良	
	4	**0**	**1～2**	**3～4**	
	9．客房及浴室備品是否均已補足？	N/A	合格	優良	
	4	**0**	**1～2**	**3～4**	

6.客房整理品質（56）	10．浴缸、淋浴間及洗臉盆給水、排水品質是否良好、順暢？（水壓、水溫等）	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	11．客房/浴室是否無異味？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	12．是否提供書報雜誌？是否提供其他免費服務？（如水果、礦泉水、點心）品質如何？	N/A	合格	優良	
	4	**0**	**1～2**	**3～4**	
	13．文具印刷品是否充足？是否提供旅館服務指南？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	14．客房視聽娛樂品質是否良好？（是否提供足夠電視、電影、音樂頻道？頻道的類別是否依客源合理配比？）	N/A	合格	優良	
	4	**0**	**1～2**	**3～4**	
	15．生活商務旅遊資訊互動式系統	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
第 6 項總分：					

7.房務服務（30）	1．員工於接聽電話時是否注意電話禮儀，並提供適當且有效率之服務？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	2．員工對於客人詢問是否迅速予以處理？（如客人就備品有疑問）員工是否親切有禮並盡力提供服務？	N/A	合格	優良	
	4	**0**	**1～2**	**3～4**	
	3．員工是否能注意基本禮節（輕敲房門、問候及是否尊重客人「請勿打擾」標識等等）	N/A	合格	優良	
	4	**0**	**1～2**	**3～4**	
	4．每日是否適當清潔整理（含浴室）？	N/A	合格	優良	
	4	**0**	**1～2**	**3～4**	
	5．員工對於客人置放之物品是否適當整理？（貴重物品、私人文件等不得任意整理移動）	N/A	合格	優良	
	4	**0**	**1～2**	**3～4**	
	6．是否提供洗衣服務？其服務品質如何？	N/A	合格	優良	
	4	**0**	**1～2**	**3～4**	
	7．是否提供鋪夜床服務？其服務品質如何？	N/A	合格	優良	
	4	**0**	**1～2**	**3～4**	

	8．提供 3C 產品之週邊設備	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
第 7 項總分：					
8. 客房餐飲服務 (28)	1．員工於接聽電話時是否注意電話禮儀，並提供適當且有效率之服務？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	2．員工對於餐點內容是否熟悉？並依客人需求推薦菜單？員工是否具備專業外語能力？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	3．員工之服裝儀容是否整潔美觀？是否皆配戴中外文名牌？	N/A	合格	優良	
	2	**0**	**1**	**2**	
	4．餐點是否於適當時間內送達？（本項應依所點菜式之樣式及項目多寡而定，但最長不得超過 30 分鐘）	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	5．員工是否能輕敲房門並向客人問安？與客人交談是否注視客人？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	

8.客房餐飲服務 (28)	6·員工是否詢問客人希望將托盤、餐車放置處所？及用餐方式？是否將餐點及餐具擺設妥當，並服務飲料？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	7·送達之餐點是否正確而完整？員工是否簡略說明餐點及各式調味料？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	8．餐車擺設、托盤擺盤呈現，正確之簽單、精美帳夾	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	9．收拾餐具之速度	N/A	合格	優良	
	2	**0**	**1**	**2**	
	10．是否主動詢問客人其他需求？	N/A	合格	優良	
	3	0	1	**2～3**	
第 8 項總分：					

9. 餐廳服務 (69)	**迎賓**	1·員工於接聽電話時是否注意電話禮儀，並提供適當且有效率之服務？	N/A	合格	優良	
		3	**0**	**1**	**2～3**	
		2·員工是否親切有禮迎接客人並迅速帶位？	N/A	合格	優良	
		3	**0**	**1**	**2～3**	
		3·員工之服裝儀容是否整潔美觀？是否皆配戴中外文名牌？	N/A	合格	優良	
		3	**0**	**1**	**2～3**	
		4·員工是否具備外語能力？	N/A	合格	優良	
	12	**3**	**0**	**1**	**2～3**	
	點餐餐廳	5．員工接受點菜時，是否對菜色及材料、內容均有相當了解？	N/A	合格	優良	
		3	**0**	**1**	**2～3**	
		6．是否於點餐後 15 分鐘內上菜？（小菜不計）	N/A	合格	優良	
		3	**0**	**1**	**2～3**	

9. 餐廳服務 (69)	**點餐餐廳**	7．員工於上菜時是否注意基本禮儀，如提醒客人要上菜了。	N/A	合格	優良	
		3	**0**	**1**	**2～3**	
		8．餐點品質是否良好？	N/A	合格	優良	
		3	**0**	**1**	**2～3**	
		9．送給客人之餐點是否正確完整？食物與菜單上名稱是否相符？	N/A	合格	優良	
		2	**0**	**1**	**2**	
		10．員工是否具備飲料專業知識及介紹是否詳細？是否為侍酒師？	N/A	合格	優良	
		3	**0**	**1**	**2～3**	
		11．員工是否適時補充茶水及更換餐具？	N/A	合格	優良	
		2	**0**	**1**	**2**	
		12．提供符合用餐禮儀之服務。	N/A	合格	優良	
		3	**0**	**1**	**2～3**	
		13．員工是否關心客人之用餐情況？	N/A	合格	優良	
	25	**3**	**0**	**1**	**2～3**	

9. 餐廳服務 (69)	**自助餐餐廳**	14．是否有帶位服務？並服務飲料？	N/A	合格	優良	
		3	**0**	**1**	**2～3**	
		15．自助餐台食物陳列是否合理、乾淨、美觀吸引人？	N/A	合格	優良	
		3	**0**	**1**	**2～3**	
		16．自助餐台各式食物、飲料是否清楚以雙語標示並且正確？	N/A	合格	優良	
		2	**0**	**1**	**2**	
		17．自助餐餐點品質是否良好？是否提供現場調製項目？	N/A	合格	優良	
		2	**0**	**1**	**2**	
		18．自助餐台區是否有專人負責服務整理工作？	N/A	合格	優良	
		2	**0**	**1**	**2**	
		19．是否提供足夠且正確之餐具器皿？是否提供足夠份量之食物？是否迅速補餐？	N/A	合格	優良	
		3	**0**	**1**	**2～3**	
		20．是否依客源提供早餐或健康區？	N/A	合格	優良	
		3	**0**	**1**	**2～3**	

9.餐廳服務 (69)	**自助餐餐廳**	21·廚師是否始終於自助餐台後面提供服務？	N/A	合格	優良	
		3	**0**	**1**	**2～3**	
		22·餐廳於即將結束收餐時是否預先告知客人並提供必要服務？	N/A	合格	優良	
	24	**3**	**0**	**1**	**2～3**	
	清潔與結帳	23·員工能否於客人離席後 3 分鐘內將桌面收拾乾淨？	N/A	合格	優良	
		3	**0**	**1**	**2～3**	
		24·結帳時員工是否再次關心用餐體驗並感謝用餐？ 結帳作業是否快速且妥當？	N/A	合格	優良	
		2	**0**	**1**	**2**	
		25·是否主動詢問客人其他需求？	N/A	合格	優良	
	8	**3**	**0**	**1**	**2～3**	
第 9 項總分：						

10.用餐品質(27)	1・餐桌擺設是否整齊美觀？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	2・餐具是否維持乾淨清潔？（無破損）	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	3・佐料是否配置妥當且保持清潔衛生？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	4・食物份量是否適中？食物溫度是否恰當？食物是否新鮮且色香味俱全？	N/A	合格	優良	
	4	**0**	**1～2**	**3～4**	
	5・能否避免廚房內吵雜聲及味道傳至餐廳用餐區	N/A	合格	優良	
	4	**0**	**1～2**	**3～4**	
	6・餐廳整體清潔及衛生維持程度如何？	N/A	合格	優良	
	4	**0**	**1～2**	**3～4**	

10.用餐品質(27)	7．餐廳整體氣氛是否維持舒適恰當？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	8．餐巾、桌布、椅套等布巾類能否維持乾淨，並燙平且無破損、汙點？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
第 10 項總分：					
11.運動休憩設施服務（18）	1．員工之穿著及裝備是否恰當？服務人員是否面帶微笑，態度親切和善？	N/A	合格	優良	
	2	**0**	**1**	**2**	
	2．員工對各項器材設施是否悉心維護，以使功能正常運作？	N/A	合格	優良	
	2	**0**	**1**	**2**	
	3．員工是否維持各項設施及場所之清潔乾淨？各項設施是否均提供予客人使用？	N/A	合格	優良	
	2	**0**	**1**	**2**	

11.運動休憩設施服務（18）	4．員工對於各項器材、設施與遊程導覽解說是否耐心講解或操作解說？（應注意對客人之禮儀）	N/A	合格	優良	
	2	**0**	**1**	**2**	
	5．設施(包括 SPA)之氣氛、氣味、溫度是否維持舒適？播放之音樂是否恰當？能否避免外在之干擾？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
	6．員工是否專注於工作？是否注意維護客人設施使用安全？	N/A	合格	優良	
	2	**0**	**1**	**2**	
	7．是否提供客人所需用品？（如毛巾、沐浴乳、浴袍等）或設備租借？（如泳衣、泳帽、球鞋等）	N/A	合格	優良	
	2	**0**	**1**	**2**	
	8．是否主動詢問客人其他需求？	N/A	合格	優良	
	3	**0**	**1**	**2～3**	
第 11 項總分：					
12.加分項(20)	創新客製服務及科技產品服務應用(每項可得 5 分，最多 20 分) 1．客製化服務: 客製化早餐、個人衛生考量(遙控器、電熱水壺消毒、紫外線消毒共用品…)、客戶忠誠制(Loyalty Program) …等。 2．科技產品服務：手機替代房卡與遙控器、手機Check-in/out、自製房卡、電視具連接客人3C用品功能、手機/平板遙控、手機鏡射、行動支付、電子帳單、藍芽音響、房客專用智能手機…等。				
	20				
第 12 項總分：					

共 137 項	
總分	
星級	

服務品質總分	**四星級** （軟體+硬體得分 600 分以上）	**五星級** （軟體+硬體得分 750 分以上）	**卓越五星級** （軟體+硬體得分 875 分以上）
建築設備總分	須達 301 分以上者	須達 301 分以上者	須達 301 分以上者
總得分	600 分以上	750 分以上	875 分以上

評鑑委員簽名：_____

備註：有鑑於英語為國際間較通用語言，本評鑑項目中有關員工外語能力評鑑仍以**英文**為主，如考量該旅館主要經營對象為日本旅客，則可代之以日語能力評比。

委員綜合評論意見