

星級旅館評鑑作業要點修正草案總說明

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，交通部觀光署為執行觀光旅館業管理規則第十八條及旅館業管理規則第三十一條規定，於九十八年二月十六日訂定發布星級旅館評鑑作業要點，並分別於一百零一年六月十二日、一百零四年四月十六日、一百零五年三月三十日、一百零八年四月二十三日及一百一十一年三月二十三日修正。為配合行政院環境部將自一百十四年一月一日起實施「一次用旅宿用品限制使用對象及實施方式」，及促進國內旅宿業朝永續、環保經營之國際趨勢，並考量疫後旅宿產業態樣，爰修正本要點，修正重點如下：

- 一、 配合本署改制，修正機關名稱及簡稱。（修正規定第一、六、七至九、十一至十四、十七、十八點）
- 二、 修正星級旅館評鑑等級基本條件及基準表。（修正規定第三點附表一、第四點附表二、附表三）
- 三、 增訂不予評定星級情形及重新申請評鑑規定。（新增規定第十點）

星級旅館評鑑作業要點修正草案對照表

修正規定	現行規定	說明
<p>一、交通部觀光署(以下簡稱本署),為執行觀光旅館業管理規則第十八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。</p>	<p>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十八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。</p>	<p>配合本署改制,修正機關名稱及簡稱,並酌作文字修正。</p>
<p>二、領有觀光旅館業營業執照之觀光旅館業或領有旅館業登記證之旅館業(以下簡稱旅館業),得依本要點規定,申請星級旅館評鑑。</p>	<p>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。</p>	<p>申請星級旅館評鑑者,係領有觀光旅館業營業執照之觀光旅館業或領有旅館業登記證之旅館業者,爰作文字修正。</p>
<p>三、星級旅館之評鑑等級意涵如下,基本條件如附表一:</p> <p>(一)一星級(基本級):提供簡單的住宿空間,支援型的服務,與清潔、安全、衛生的環境。</p> <p>(二)二星級(經濟級):提供必要的住宿設施及服務,與清潔、安全、衛生的環境。</p> <p>(三)三星級(舒適級):提供舒適的住宿、餐飲設施及服務,與標準的清潔、安全、衛生</p>	<p>三、星級旅館之評鑑等級意涵如下,基本條件如附表一:</p> <p>(一)一星級(基本級):提供簡單的住宿空間,支援型的服務,與清潔、安全、衛生的環境。</p> <p>(二)二星級(經濟級):提供必要的住宿設施及服務,與清潔、安全、衛生的環境。</p> <p>(三)三星級(舒適級):提供舒適的住宿、餐飲設施及服務,與標準的清潔、安全、衛生</p>	<p>本點未修正。</p>

<p>環境。</p> <p>(四) 四星級 (全備級): 提供舒適的住宿、餐宴及會議與休閒設施, 熱誠的服務, 與良好的清潔、安全、衛生環境。</p> <p>(五) 五星級 (豪華級): 提供頂級的住宿、餐宴及會議與休閒設施, 精緻貼心的服務, 與優良的清潔、安全、衛生環境。</p> <p>(六) 卓越五星級 (標竿級): 提供旅客的整體設施、服務、清潔、安全、衛生已超越五星級旅館, 可達卓越之水準。</p>	<p>環境。</p> <p>(四) 四星級 (全備級): 提供舒適的住宿、餐宴及會議與休閒設施, 熱誠的服務, 與良好的清潔、安全、衛生環境。</p> <p>(五) 五星級 (豪華級): 提供頂級的住宿、餐宴及會議與休閒設施, 精緻貼心的服務, 與優良的清潔、安全、衛生環境。</p> <p>(六) 卓越五星級 (標竿級): 提供旅客的整體設施、服務、清潔、安全、衛生已超越五星級旅館, 可達卓越之水準。</p>	
<p>四、星級旅館評鑑配分合計一千分。評鑑項目及配分如附表二、三。</p>	<p>四、星級旅館評鑑配分合計一千分。評鑑項目及配分如附表二、三。</p>	<p>本點未修正。</p>
<p>五、<u>接受評鑑之觀光旅館及旅館 (以下簡稱旅館)</u>, 經評定為一百五十一分至二百五十分者, 核給一星級; 二百五十一分至三百五十分者, 核給二星級; 三百五十一分至六百五十分者, 核給三星級;</p>	<p>五、參加評鑑之旅館, 經評定為一百五十一分至二百五十分者, 核給一星級; 二百五十一分至三百五十分者, 核給二星級; 三百五十一分至六百五十分者, 核給三星級; 六百五十一分至七百五十</p>	<p>增列接受評鑑之觀光旅館及旅館簡稱, 以茲適用。</p>

<p>六百五十一分至七百五十分者，核給四星級；七百五十一分至八百五十分者，核給五星級；八百五十一分以上者，核給卓越五星級。</p>	<p>分者，核給四星級；七百五十一分至八百五十分者，核給五星級；八百五十一分以上者，核給卓越五星級。</p>	
<p>六、旅館業申請評鑑，應具備下列合格文件向本署提出，並依交通部觀光署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：</p> <p>(一)星級旅館評鑑申請書。</p> <p>(二)觀光旅館業營業執照影本或旅館業登記證影本。</p> <p>(三)投保責任險保險單。</p> <p>(四)公共安全檢查申報紀錄。</p> <p>旅館經本署審查認可之國外旅館評鑑系統評鑑者，得提出效期內佐證文件及前項第二至四款合格文件，並繳納標識費，由本署核給同等級之星級旅館評鑑標識牌。</p>	<p>六、旅館申請評鑑，應具備下列合格文件向本局提出，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：</p> <p>(一)星級旅館評鑑申請書。</p> <p>(二)觀光旅館業營業執照影本或旅館業登記證影本。</p> <p>(三)投保責任險保險單。</p> <p>(四)公共安全檢查申報紀錄。</p> <p>旅館經本局審查認可之國外旅館評鑑系統評鑑者，得提出效期內佐證文件及前項第二至四款合格文件，並繳納標識費，由本局核給同等級之星級旅館評鑑標識。</p>	<p>一、申請評鑑之主體為旅館業，爰酌修第一項文字，並配合本署改制，修正機關名稱及簡稱。</p> <p>二、條文或說明內容引用法規時，無須加註上下引號，爰刪除第一項之上下引號。</p> <p>三、本署核給者為星級旅館評鑑標識牌，第二項酌作文字修正。</p>
<p>七、本署就旅館經營管理、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。</p> <p>前項評鑑委員不</p>	<p>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。</p> <p>前項評鑑委員不</p>	<p>配合本署改制修正機關名稱及簡稱。</p>

<p>得為現職旅館從業人員。</p> <p>評鑑委員於實施星級旅館評鑑前，應參加本署辦理之訓練。</p>	<p>得為現職旅館從業人員。</p> <p>評鑑委員於實施星級旅館評鑑前，應參加本局辦理之訓練。</p>	
<p><u>八</u>、評鑑委員有下列情形之一者，應自行迴避：</p> <p>(一) 現為或曾為該受評旅館之董事、監察人、經理人、執行業務之股東或顧問。</p> <p>(二) 與該受評旅館之負責人或經理人有配偶、前配偶、三親等內血親、三親等以內之姻親或家長、家屬之關係者。</p> <p>(三) 現為該受評旅館之職員或曾為該受評旅館之職員，離職未滿二年者。</p> <p>(四) 本人或配偶與該受評旅館有投資或分享利益之關係者。</p> <p>本署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。</p>	<p>十二、評鑑委員有下列情形之一者，應自行迴避：</p> <p>(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。</p> <p>(二) 與該受評業者之負責人或經理人有配偶、前配偶、三親等內血親、三親等以內之姻親或家長、家屬之關係者。</p> <p>(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。</p> <p>(四) 本人或配偶與該受評業者有投資或分享利益之關係者。</p> <p>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。</p>	<p>一、點次變更。</p> <p>二、本點規定與七點規定較具關連，依法制體例移列為第八點。</p> <p>三、受評之對象應為旅館而非業者，爰將第一項各款受評「業者」文字修正為受評「旅館」。</p> <p>四、配合本署改制，修正第二項機關簡稱。</p>
<p><u>九</u>、本署受理旅館業申請</p>	<p>八、旅館申請評鑑時，將依</p>	<p>一、點次變更。</p>

<p>評鑑時，將依其<u>申請評定</u>之星級選派評鑑委員人數。<u>申請評定為</u>一星級至三星級旅館時，由二名評鑑委員評核；<u>申請評定為</u>四星級與四星級以上旅館時，由三名評鑑委員評核。評核時均以不預警留宿受評旅館方式進行。</p>	<p>其具備之星級基本條件選派評鑑委員人數。具備一星級至三星級基本條件旅館由二名評鑑委員評核。具備四星級與四星級以上基本條件旅館由三名評鑑委員評核。評核時均以不預警留宿受評旅館方式進行。</p>	<p>二、配合本署改制，修正機關簡稱。 三、申請評鑑之主體為旅館業，爰將第一項「旅館」申請評鑑時文字修正為「旅館業」申請評鑑時。 四、餘酌作文字修正。</p>
<p>十、受評旅館於評鑑中，如有不符合第三點星級旅館評鑑等級意涵情事，本署得通知旅館業改善並檢還標識費，待改善後，再依第六點第一項規定重新申請評鑑，並繳納評鑑費及標識費。</p>		<p><u>一、本點新增。</u> 二、受評旅館如不符合第三點星級旅館評鑑等級意涵，則不予以評定星級，並為使旅館業知悉得重新申請評鑑，新增本點。</p>
<p><u>十一</u>、評鑑作業受理時間由本署公告之，經星級旅館評鑑後，由本署核發星級旅館評鑑標識，效期為三年。 星級旅館評鑑標識之效期，自本署核發評鑑結果通知書之年月當月起算。 依第六點第二項規定核發星級旅館評鑑標識者，效期自該國外旅館評鑑系統核定日起算三年</p>	<p>九、評鑑作業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，效期為三年。 星級旅館評鑑標識之效期，自本局核發評鑑結果通知書之年月當月起算。 依第六點第二項規定核發星級旅館評鑑標識者，效期自該國外旅館評鑑系統核定日起算三年。</p>	<p>一、點次變更。 二、配合本署改制，修正機關簡稱。</p>
<p><u>十二</u>、受評業者接獲本署</p>	<p>十一、受評業者接獲本局</p>	<p>一、點次變更。</p>

<p>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，向本署提出星級旅館評鑑標識申請，本署於收件後四十五日內核發星級旅館評鑑標識牌。</p> <p>評定未達一星級者，檢附所繳納標識費收據，向本署申請退還標識費。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>二、受評對象應為旅館而非業者，爰將第一項受評「業者」文字修正為受評「旅館」。</p> <p>三、配合本署改制修正機關名稱及簡稱。</p>
<p><u>十三</u>、受評業者接獲本署星級旅館評鑑結果通知書且尚未申領星級旅館評鑑標識牌者，得依第六點第一項規定重新申請評鑑，並繳納評鑑費。</p>	<p>十三、受評業者經成績評定，得於改善後依第六點第一項規定重新申請評鑑，並繳納評鑑費及標識費。</p>	<p>一、為使旅館業者知悉重新申請評鑑程序，酌作文字修正。</p> <p>二、配合本署改制，修正機關簡稱。</p>
<p><u>十四</u>、本署核發星級旅館評鑑標識牌後，如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，或經查有違規事實等，認其有不符該星級意涵之虞，經查證屬實，本署得提會決議，廢止或重新評鑑其星級。</p>	<p>十四、本局核發星級旅館評鑑標識後，如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，或經查有違規事實等，足認其有不符該星級之虞者，經查證屬實，本局得提會決議，廢止或重新評鑑其星等。</p>	<p>一、配合本署改制，修正機關簡稱。</p> <p>二、本署所核給者為星級旅館評鑑標識「牌」，爰酌作文字修正。</p>
<p><u>十五</u>、星級旅館評鑑標識牌應載明本署中、英文名稱核發字</p>	<p>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</p>	<p>一、點次變更。</p> <p>二、本點內容文字修正。</p>

<p>樣、星級符號、效期等內容。</p>	<p>號、效期等內容。</p>	<p>三、配合本署改制修正機關名稱及簡稱。文字修正。</p>
<p><u>十六</u>、評鑑標識牌應置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牌或以之作為從事其他商業活動之用。</p>	<p>十五、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。</p>	<p>一、點次變更。 二、本署所核給者為評鑑標識「牌」，爰酌作文字修正。</p>
<p><u>十七</u>、星級旅館評定後，由本署選擇運用電視、廣播、網路、報章雜誌等媒體，以及製作文宣品、影片廣為宣傳。</p>	<p>十六、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、影片廣為宣傳。</p>	<p>一、點次變更。 二、配合本署改制修正機關名稱及簡稱。</p>
<p><u>十八</u>、<u>星級旅館</u>評鑑結果，本署將主動揭露於本署文宣、網站等，提供消費者選擇旅館之參考。</p>	<p>十七、評鑑結果本局將主動揭露於本署文宣、網站等，提供消費者選擇旅館之參考。</p>	<p>一、點次變更。 二、「評鑑結果」文字酌修為「星級旅館評鑑結果」，使文意更加清楚。 三、配合本署改制，修正機關簡稱。</p>