

星級旅館評鑑作業要點

- 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。
- 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意涵如下，基本條件如附表一：
 - （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。
 - （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。
 - （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、衛生環境。
 - （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。
 - （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。
 - （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。
- 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。
- 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。
- 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：
 - （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。

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。

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、旅館申請評鑑時，將依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。

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。

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。

十二、評鑑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、三親等內血親、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。

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。

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。

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。

十七、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。