

星級旅館評鑑 Q&A

目錄

(104年5月6日修正版)

一、評鑑目的

- Q1. 為什麼要辦理旅館評鑑？
- Q2. 對業者及消費者有什麼好處？
- Q3. 政府如何鼓勵業者參加星級旅館評鑑？

二、評鑑申請

- Q4. 星級旅館評鑑對象為何？民宿及汽車旅館業者可以參加嗎？
- Q5. 星級評鑑的申請流程為何？
- Q6. 如果合法旅館被發現有違規行為(如:擴大營業、消防不合格、有違建等)，是否不讓其參加旅館評鑑？
- Q7. 參加評鑑需檢附哪些文件？
- Q8. 「建築物公共安全檢查申報紀錄」需檢附幾個年度？
- Q9. 「營業衛生檢查資料」，是指何種檢查？
- Q10. 「觀光安全相關資料」是指哪一方面的文件？
- Q11. 「員工健康檢查項目及結果」須提供何種文件？
- Q12. 所須檢附之「建築設計圖說」是指哪些？
- Q13. 建築設備評鑑基準表分 A 式及 B 式，有何區別？
- Q14. 業者除依星級旅館評鑑作業要點第 6 點規定將評鑑資料送評鑑單位外，如尚有其他相關詳細書圖文件，何時提供？
- Q15. 星級旅館評鑑，應向哪一單位申請？
- Q16. 申請星級旅館評鑑需繳納哪些費用？
- Q17. 星級評鑑費用及標識費如何繳納？
- Q18. 申請評鑑後多久才進行實地評鑑？
- Q19. 星級旅館評鑑何時開始申請？服務品質階段的評鑑申請時程為何？

三、評鑑方式及項目

- Q20. 旅館評鑑方式為何？
- Q21. 評鑑項目有哪些？

- Q22. 評鑑項目中如有不具備某些項目（如餐廳、游泳池、停車場、無線網路），則該項目是否即為零分？
- Q23. 汽車旅館業者若參加星級旅館評鑑，其標準是否會依汽車旅館特性而有作調整？
- Q24. 旅館位於休閒渡假區或高爾夫球場內，該區內餐廳非屬旅館範圍，但可提供旅客共同使用，如何進行評鑑？
- Q25. 何謂 2 星級旅館基本條件中之簡易用餐場所？
- Q26. 請問 3 星級旅館是否本身一定要設有餐廳？
- Q27. 「建築設備評鑑基準表」中，具有抽象性質之用詞，如「設計專業優良」、「品質良好」、「具特色」等，其如何評分？
- Q28. 餐廳、宴會廳之定義？餐廳如僅提供住宿旅客用餐，是否符合規定？
- Q29. 若有 2 間餐廳，但並未提供自助餐，則在目前服務品質評鑑基準表中自助餐項目是否會被評為 0 分？
- Q30. 請問 4 星級旅館是否一定要設有 2(含)間以上餐廳？若只有 1 間餐廳即不須申請服務品質評鑑？
- Q31. 旅館客房數多，如何進行評鑑？
- Q32. 渡假村型式的旅館，如小木屋、旅館、養生會館等綜合設計之旅館，如何進行評鑑？
- Q33. 客房內提供乾、溼分離之衛浴設施，乾、溼分離如何認定？
- Q34. 4 星級旅館是否一定須設有游泳池？
- Q35. 停車場是否可和外面業者合作？停車場如無天花板，其高度如何計算？
- Q36. 旅遊(商務)中心規模須多大？須否有獨立空間？包含那些設備？
- Q37. 星級旅館評鑑方式是否有將廚師證照、游泳池救生員證照納入？
- Q38. 旅館面臨道路寬度的範圍如何給分？

- Q39. 旅館客房內之緊急逃生手電筒(充電型)，給分方式為何？
- Q40. 溫泉旅館如無熱水供應系統，如何給分？
- Q41. 因應環保旅館的推動，有關衛浴間配備盥洗用品如牙膏、牙刷、洗髮乳、潤髮乳、沐浴乳、香皂、乳液、刮鬍刀等是否為必要評分項目？
- Q42. 商店若外租，如何評分？

四、評鑑結果

- Q43. 假設參加第1階段「建築設備」評鑑，經評定為滿分600分，選擇參加第2階段「服務品質」評鑑，經評定為0分，「建築設備」與「服務品質」兩項總分為600分，應核給幾星級？
- Q44. 業者收到評鑑結果後，可否申請各項成績？申請程序為何？
- Q45. 星級旅館評鑑結果分為幾星級？各星級需達多少分？
- Q46. 第1階段「建築設備」評鑑結果，是否表示無「服務品質」？
- Q47. 何時知道評鑑結果？

五、評鑑委員

- Q48. 哪些人員才可以擔任評鑑委員？
- Q49. 評鑑委員如何公平一致給分？

六、申訴及複評

- Q50. 不服旅館評鑑結果，如何救濟？
- Q51. 不滿意旅館評鑑結果，想提升旅館星級，如何再提出申請評鑑？
- Q52. 若飯店已獲得星級評鑑之星級，發生消費糾紛時，顧客認為此飯店不符該星級之資格如何處理？若有消費糾紛，仲裁單位為何？

七、評鑑標識

- Q53. 取得星級旅館評鑑標識但未懸掛，是否會處罰？
- Q54. 星級旅館評鑑標識有效期限屆滿時，如何處理？
- Q55. 星級旅館評鑑標識之有效期限？

八、宣導措施

Q56. 觀光旅館業、旅館業及消費者如何瞭解旅館評鑑？

Q57. 成為星級旅館後，觀光局如何協助宣導，增加業者商機？

九、其他

Q58. 實施星級旅館評鑑後，「國際觀光旅館」、「一般觀光旅館」及「旅館」是否繼續維持該分類？

Q59. 若已加入國際連鎖飯店品牌，且為國際認定之星級旅館，若未參加國內星級旅館評鑑，本局如何定位此飯店？亦或必須參加國內評鑑制度才能定位為五星級？

附圖一：第一階段建築設備評鑑作業程序

附圖二：第二階段服務品質評鑑作業程序

一、評鑑目的

Q1.為什麼要辦理旅館評鑑？

A: 歐美先進國家及中國大陸早已相繼辦理旅館評鑑，為因應全球化趨勢，以與國際接軌，爰實施旅館評鑑制度，俾提昇我國旅館產業整體服務品質，方便國內外消費者依照旅遊預算及需求選擇所需住宿旅館。

Q2.對業者及消費者有什麼好處？

A: 業者及消費者雙贏：

業者可以進行旅館市場區隔，發展自我品牌特色，制定明確價位，因應不同客層需求，消費者亦可依據旅館之星級，很快速方便的找到符合自己需求之旅館。

Q3.政府如何鼓勵業者參加星級旅館評鑑？

A: 1. 透過修法保障星級旅館競爭力。如：要求旅行社接待大陸觀光團須一定比例天數住宿星級旅館。

2. 業者可申請星級旅館相關補助。如：「交通部觀光局獎勵觀光產業取得國內政府機關或受其委託單位核發驗證補助要點」補助首次申請並取得標章者評鑑費用 70%及效期屆滿前 3 個月回評之 1、2 星旅館並取得標章者評鑑費用 50%。其另有「獎勵觀光產業升級優惠貸款要點」提供貸款利息補貼，並要求須為星級旅館始提供補助。

3. 提供業者輔導諮詢機制，針對個別業者之需求，協助旅館自我診斷，檢討改進方式與資源投入，於改善後參加星級評鑑。

4. 持續以「只要有星，就是好旅館」等廣宣及辦理各類推廣活動，提升業者與消費者對星級旅館的認同感。

二、評鑑申請

Q4.星級旅館評鑑對象為何，民宿及汽車旅館業者可以參加嗎？

A: 評鑑對象為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（以下簡稱為旅館業），汽車旅館業如領有上開證照即可報名參加，民宿不得參加。

Q5.星級評鑑的申請流程為何？

評鑑申請分為 2 階段(第 1 階段建築設備及第 2 階段服務品質)，相關申請流程請見附圖 1 及附圖 2。

Q6.如果合法旅館被發現有違規行為(如:擴大營業、消防不合格、有違建...

等)，是否不讓其參加旅館評鑑？

A: 依星級旅館評鑑作業要點第 2 點規定，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均可申請評鑑，有關建管、消防等違規事項仍請業者應依各該法令規定辦理。

Q7.參加評鑑需檢附哪些文件？

A: (一) 需檢附之書件資料如下：

1. 星級旅館評鑑申請書。
2. 公司證明文件、商業登記證明文件、觀光旅館業營業執照影本或旅館業登記證影本。
3. 投保責任險保險單。
4. 建築物公共安全檢查申報紀錄。
5. 營業衛生檢查資料。
6. 觀光安全相關資料。
7. 員工健康檢查項目及結果。

(二) 申請表格請至本局行政資訊系統「觀光相關產業」\「旅館及民宿」\「星級旅館評鑑」\「旅館等級評鑑制度」下載

(<http://admin.taiwan.net.tw/public/public.aspx?no=224>)。

Q8.「建築物公共安全檢查申報紀錄」需檢附幾個年度？

A: 請出具最近 1 次的紀錄。該紀錄依建管單位規定須包括：「建築物防火避難設施與設備安全檢查申報結果通知書」及「消防安全設備檢修申報受理單」。若有待改善項目，應於實地評鑑時提出已改善完成之證明文件。

Q9.「營業衛生檢查資料」，是指何種檢查？

A: 請出具衛生主管機關最近 1 次的檢查資料。

Q10.「觀光安全相關資料」是指哪一方面的文件？

A: 得出具主管機關(如警察機關)最近 1 次的檢查資料，或與旅客安全有關之檢查紀錄(如飯店安全防護計畫、反針孔偷拍測試紀錄、錄影監視紀錄等)。

Q11.「員工健康檢查項目及結果」須提供何種文件？

A: 如已檢附衛生主管機關「營業衛生檢查資料」(已勾稽「從業人員應每年定期接受健康檢查」項目)，本資料則無須再提出。另因應個資法施行，得免提供個別員工檢查結果資料。

Q12.所須檢附之「建築設計圖說」是指哪些？

A: 為協助評鑑委員事前了解受評旅館整體概況，請檢附包括：各層建築平面圖(最好註明比例及尺寸)、公共設施(停車場、健身房、游泳池、餐廳等)

平面圖。

Q13.建築設備評鑑基準表分 A 式及 B 式，有何區別？

A：建築設備評鑑項目共 10 大項，評鑑配分分 A 式與 B 式，均為 600 分。

(一) A 式與 B 式配分如下：

評鑑項目	A 式	B 式
1. 建築物外觀及空間設計	50	60
2. 整體環境及景觀	35	55
3. 公共區域	85	70
4. 停車設備	25	25
5. 餐廳及宴會設施	75	50
6. 運動休憩設施	70	10
7. 客房設備	115	150
8. 衛浴設備	60	75
9. 安全及機電設施	55	75
10. 綠建築及環保設施	30	30
小計	600	600

(二) 申請建築設備以 B 式評鑑者，最高評定為 3 星級，不得再參加第 2 階段服務品質評鑑。

Q14.業者除依星級旅館評鑑作業要點第 6 點規定將評鑑資料送評鑑單位外，如尚有其他相關詳細書圖文件，何時提供？

A：請受評旅館於評鑑當日準備陳列於會議場所，以利委員查詢。

Q15.星級旅館評鑑，應向哪一單位申請？

A：受理申請窗口為本局委託單位，104 年為社團法人台灣評鑑協會。

Q16.申請星級旅館評鑑需繳納哪些費用？

A：依「交通部觀光局辦理觀光旅館及旅館等級評鑑收費標準」需繳納評鑑費及標識費。

1、評鑑費：第 1 階段「建築設備」評鑑及第 2 階段「服務品質」評鑑，均依房間數收取。

2、標識費：新臺幣 3,000 元。

Q17.星級評鑑費用及標識費如何繳納？

A：請以郵政匯票(受款人為交通部觀光局)，寄送至本局委託單位社團法人台

灣評鑑協會，評鑑費用及標識費請分別開立（須繳交 2 張郵政匯票）。

Q18.申請評鑑後多久才進行實地評鑑？

A：受評旅館書面資料寄送至本局委託單位後，將於評鑑 1 週前通知受評旅館，以利受評旅館準備作業。

Q19.星級旅館評鑑何時開始申請？服務品質階段的評鑑申請時程為何？

A：(一)本局自 98 年 9 月 9 日公告之日起辦理評鑑業務，隨時受理業者報名。
(二)業者接獲本局第 1 階段建築設備評鑑結果通知為 3 星級者，如有意願繼續參加服務品質評鑑者，應於通知書到達日翌日起 15 日內(以郵戳為憑)向本局委託單位申請參加服務品質評鑑。

三、評鑑方式及項目

Q20.旅館評鑑方式為何？

A：分 2 階段進行，第 1 階段「建築設備」由 4 位評鑑委員預先排定至現場評鑑，評鑑達 3 星級者，如係選擇 A 式參加評鑑者，得自由選擇是否參加第 2 階段「服務品質」評鑑。第 2 階段評鑑係安排 2 位評鑑委員以不預警方式留宿於受評旅館進行評鑑。

Q21.評鑑項目有哪些？

A：第 1 階段「建築設備」評鑑項目共 10 大項（建築物外觀及空間設計、整體環境及景觀、公共區域、停車設備、餐廳及宴會設施、運動休憩設施、客房設備、衛浴設備、安全及機電設施、綠建築環保設施），共計 600 分。
第 2 階段「服務品質」評鑑項目共 11 大項（總機服務、訂房服務、櫃檯服務、網路服務、服務中心、客房整理品質、房務服務、客房餐飲服務、餐廳服務、用餐品質、運動休憩設施服務），共計 400 分。

Q22.評鑑項目中如有不具備某些項目（如餐廳、游泳池、無線網路），則該項目是否即為零分？

A：

(一)是。「建築設備評鑑基準表」及「服務品質評鑑基準表」適用對象為全國觀光旅館及旅館（不分旅館類型、規模大小均適用），為顧及各旅館既有建築物之現況，評分基準表各項之分數均採取小額平均配分，不特別著重於特定單一項目，使每家旅館對於較強之項目得以充分發揮，以彌補其較弱或完全不具備其他設施之不足，藉期達基本之公平（如給予某些項目特別計分或特別免除，則基準表計分方式將更加複雜，且公平性亦將遭受質疑）。

(二)建築設備評鑑基準表 A、B 式不具備之項目，該項分數為 0 分，分數

級距即從 0 分起。

Q23. 汽車旅館業者若參加星級旅館評鑑，其標準是否會依汽車旅館特性而有作調整？

A: 依星級旅館建築設備評鑑基準表規定進行評鑑，不會因其係國際觀光旅館、一般觀光旅館或旅館業而有所不同或調整。對於旅館(包括坊間所謂汽車旅館)雖無電梯，但具有樓梯者，依該表第 3 大項公共區域第 2 小項客用樓梯及電梯項目自 D 級 (3-4 分)、E 級 (1-2 分) 仍酌予給分。

Q24. 旅館位於休閒渡假區或高爾夫球場內，該區內餐廳非屬旅館範圍，但可提供旅客共同使用，如何進行評鑑？

A: 該旅館如無餐廳設施，惟以簽約方式，取得用餐場所供旅客使用者，如該餐廳與受評旅館屬同一建築物或同一封閉型基地範圍內之餐廳(不包括鄰近餐廳)，並可提供與受評旅館合作之證明者，即符合星級旅館評鑑作業要點第 3 點所需具備之基本條件，惟該場所並非受評旅館之餐廳設施，依星級旅館建築設備評鑑基準表第 5 項「餐廳及宴會設施」項目內第 1 款「供三餐之餐廳」規定，不予計分。

Q25. 何謂 2 星級旅館基本條件中之簡易用餐場所？

A: 如能提供早餐或咖啡飲料之空間場所。

Q26. 請問 3 星級旅館是否本身一定要設有餐廳？

A: 是。依星級旅館評鑑作業要點第 3 點規定，3 星級旅館應設有餐廳提供早餐服務。

Q27. 「建築設備評鑑基準表」中，具有抽象性質之用詞，如「設計專業優良」、「品質良好」、「具特色」等，其如何評分？

A: 參照美國 AAA 評鑑標準規定亦有此類形容詞表達。同一事務何者美觀？何者較為舒適？何者較有整體設計特色？均須由評鑑委員依其專業實地評鑑認定，難於評鑑基準表中以文字界定，且評鑑基準仍應保留彈性空間，惟為避免主觀認定之差異造成評鑑結果落差過大，將藉由評鑑委員訓練(經驗傳承)，使各評鑑委員對於抽象之認定達成共識。

Q28. 餐廳、宴會廳之定義？餐廳如僅提供住宿旅客用餐，是否符合規定？

A: (一) 餐廳係指有固定菜單(可定期或不定期更換)、固定菜式(料理)、固定營業時間；同營業時段用餐客人無共同目的，個別前往、個別點菜，分別上菜、個別付帳。

宴會廳指無固定菜單、無固定菜式(料理)、無固定營業時間、無固定傢

俱設備擺設；用餐客人同一目的、使用同一菜單、一起上菜，同一人付帳；有完整多項視聽設備、活動隔間，主要供宴席、會議、展覽等用途。
(二)是。

Q29.若有 2 間餐廳，但並未提供自助餐，則在目前服務品質評鑑基準表中自助餐項目是否會被評為 0 分？

A：服務品質基準表「餐廳服務」項目包含「點餐餐廳」及「自助餐餐廳」2 項分數，如旅館未具備其中一種形式之餐廳，則以單一形式餐廳「於不同時段評鑑 2 次」計分。

Q30.請問 4 星級旅館是否一定要設有 2(含)間以上餐廳？若只有 1 間餐廳即不須申請服務品質評鑑？

A：(一)是。依星級旅館評鑑作業要點第 3 點規定，4 星級旅館應具備 2 間以上各式高級餐廳。

(二)若第 1 階段「建築設備」評鑑結果分數達 3 星級且選擇 A 式表參加評鑑者，得向本局申請第 2 階段「服務品質」評鑑。如只有 1 間餐廳即不須參加服務品質評鑑。

Q31.旅館客房數多，如何進行評鑑？

A：依星級旅館評鑑作業要點第 8 點第 2 項規定，旅館客房數在 401 間以上者，至少評核 8 間；旅館客房數在 201 間至 400 間者，至少評核 6 間等，依單人房、雙人房及套房 3 種房型，按比例進行評鑑。

Q32.渡假村型式的旅館，如小木屋、旅館、養生會館等綜合設計之旅館，如何進行評鑑？

A：就該渡假村型式之旅館，如其登記範圍包括小木屋、旅館、養生會館等綜合設計之旅館，將就其旅館登記範圍予以綜合評量，不會只限定某一部分做評鑑。

Q33.客房內提供乾、溼分離之衛浴設施，乾、溼分離如何認定？

A：乾、溼分離立意係淋/沐浴後能維持浴室不致濕滑，浴室內如有隔開的浴簾即可稱具乾、溼分離之衛浴設施。

Q34. 4 星級旅館是否一定須設有游泳池？

A：游泳池並非星級旅館所需具備之基本條件，無該設施仍可參加評鑑，惟具有該項設施，將可列為「星級旅館建築設備評鑑基準表(A 式)」之評分項目。

Q35.停車場是否可和外面業者合作？停車場如無天花板，其高度如何計算？

A：(一)可，只要能提供顧客方便停車，且有契約關係，提供停車服務，但該項設施非屬旅館之範圍，原則仍酌予給分。

(二)停車場天花板高度係指「淨高」，即地板測量至樑柱底部之距離。

Q36.旅遊(商務)中心規模須多大?是否須有獨立空間?包含那些設備?

A:(一)旅遊(商務)中心規模並無規定,惟如欲評為A級,則面積須達45平方米以上。

(二)若有專用房間並定時有服務人員提供服務分數評定較高。

(三)提供電話、傳真、影印、網路等設施服務。

Q37.星級旅館評鑑方式是否有將廚師證照、游泳池救生員證照納入?

A:該2項證照,業者於營業前即應依相關法規取得。另建築設備評鑑基準表(A式)「運動休憩設施」項目中規定,游泳池應配置「合格救生員」。

Q38.旅館面臨道路寬度的範圍如何給分?

A:道路寬度從寬採計係排水溝、人行道,但不能超過建築線。

Q39.旅館客房內之緊急逃生手電筒(充電型),給分方式為何?

A:提供照明功能之手電筒,若非充電型,仍酌予給分。

Q40.溫泉旅館如無熱水供應系統,如何給分?

A:溫泉溫度已敷旅客使用無熱水供應系統或以熱水爐加溫方式者,仍酌予給分。

Q41.因應環保旅館的推動,有關衛浴間配備盥洗用品如牙膏、牙刷、洗髮乳、潤髮乳、沐浴乳、香皂、乳液、刮鬍刀等是否為必要評分項目?

A:原則以「建築設備評鑑基準表」配分方式評分。業者若推行環保旅館而不配備牙膏、牙刷及刮鬍刀等一次性備品於浴室,應予標示說明,並於客人要求時提供,則該項給予計分。

Q42.商店若外租,如何評分?

A:商店如於旅館營業範圍內,雖委外經營,其消費如可計入房帳,並開立旅館發票,仍予給分。

四、評鑑結果

Q43.假設參加第1階段「建築設備」評鑑,經評定為滿分600分,選擇參加第2階段「服務品質」評鑑,經評定為0分,「建築設備」與「服務品質」兩項總分為600分,應核給幾星級?

A:依規定參加第1階段「建築設備」評鑑總分為600分,經評定為301分至600分而未參加「服務品質」評鑑者,核給3星級。選擇參加第2階段「服務品質」者,其「建築設備」與「服務品質」兩項總分為600分至749分者,核給4星級。假設第1階段經評定為600分,參加第2階段經評定為0分,因其「建築設備」與「服務品質」兩項總分為600分,依前揭規定

應核給 4 星級。惟實務上硬體設施，經評定為 600 分或完全無軟體服務，經評定為 0 分之情形，發生機率微乎其微。

Q44.業者收到評鑑結果後，可否申請各項成績？申請程序為何？

A: 102 年 1 月 1 日以前申請評鑑之業者，得申請建築設備各項成績，102 年 1 月 1 日以後自費評鑑之業者，得於收到評鑑結果後向本局申請建築設備及服務品質各項成績（大項之各項分數）。請至本局行政資訊系統「觀光相關產業」\「旅館及民宿」\「星級旅館評鑑」\「旅館等級評鑑制度」下載「各項得分申請書」，填寫並用印後回傳至本局即可。

Q45.星級旅館評鑑結果分為幾星級?各星級需達多少分?

A: (一) 參加第 1 階段「建築設備」評鑑之旅館，經評定為 100 分~180 分，核給 1 星級；181 分~300 分，核給 2 星級；301 分~600 分而未參加「服務品質」評鑑者，核給 3 星級。

建築設備評鑑基準表分 A 式及 B 式，均為 600 分，申請評鑑時選擇 B 式評鑑者，最高核給 3 星級，不得參加第 2 階段服務品質評鑑。

(二) 參加第 2 階段「服務品質」評鑑，「建築設備」與「服務品質」兩項總分未滿 600 分者，核給 3 星級；600 分~749 分，核給 4 星級；750 分以上者，核給 5 星級。

Q46.第 1 階段「建築設備」評鑑結果，是否表示無「服務品質」?

A: 評鑑項目已涵括旅館經營及管理項目，雖第 1 階段「建築設備」係針對硬體設備而設，惟「建築設備」之硬體部分，係為提供旅客更佳的服务設施，亦難謂無「服務品質」。

Q47.何時知道評鑑結果?

A: 台灣評鑑協會實地評鑑 3 至 4 星期後，未有縣市政府待查核事項者，由本局將評鑑結果通知受評旅館。若查核尚有待改善事項者，其評鑑成績暫予保留，由本局函知業者限期 3 個月內改善，如未完成改善者，退還標章費用。

五、評鑑委員

Q48.哪些人員才可以擔任評鑑委員?

A: 備具旅館經營管理、建築、設計、旅遊媒體等相關領域之專家學者，並參加本局辦理之評鑑委員訓練者。

Q49.評鑑委員如何公平一致給分?

A: 評鑑委員於評鑑前，均須參加本局辦理之評鑑委員訓練，俾利各評鑑委員達成給分共識。

六、申訴及複評

Q50.不服旅館評鑑結果，如何救濟?

A: 不服第 1 階段「建築設備」評鑑結果，得檢附文件、照片等向本局提起申訴。不服第 2 階段「服務品質」評鑑結果，因「服務品質」評鑑係採神秘客(無預警)方式進行，受評業者事後無法舉證，該評鑑結果為最終決定，不得提起申訴。

Q51.不滿意旅館評鑑結果，想提升旅館星級，如何再提出申請評鑑？

A: 依星級旅館評鑑作業要點第 15 點規定，旅館評鑑後，如不滿意評鑑結果，得於改善後申請重新評鑑；服務品質重新評鑑因涉及保留第一階段建築設備成績，需於成績評定後(本局發文日)半年內提出申請。
申請重新評鑑之費用由受評旅館支付。

Q52.若飯店已獲得星級評鑑之星級，發生消費糾紛時，顧客認為此飯店不符該星級之資格如何處理？若有消費糾紛，仲裁單位為何？

A: (一) 依星級旅館評鑑作業要點第 16 點規定，經消費者投訴且情節嚴重等事實，認為旅館有不符該星級之虞者，本局得提會決議廢止或重新評鑑其星級。
(二) 依消費者保護法第 43 條至第 46 條規定，有關消費爭議事項，消費者可向直轄市或縣(市)政府提起申訴或調解。

七、評鑑標識

Q53.取得星級旅館評鑑標識但未懸掛，是否會處罰？

A: 依觀光旅館業管理規則第 14 條第 4 項、旅館業管理規則第 31 條第 4 項規定，受評之觀光旅館業及旅館業應將評鑑等級區分標識，置於門廳明顯易見之處，違反該規定者，處新臺幣 1 萬元以上 5 萬元以下罰鍰。

Q54.星級旅館評鑑標識有效期限屆滿時，如何處理？

A: 不得再懸掛該評鑑標識或做為其他商業活動用途。

Q55.星級旅館評鑑標識之有效期限？

A: 星級旅館評鑑標識之效期為 3 年。前次評鑑效期屆滿後，再次評鑑結果取得同一星等者，該次評鑑之「建築設備」效期延長為 6 年。服務品質評鑑效期則維持 3 年。

八、宣導措施

Q56.觀光旅館業、旅館業及消費者如何瞭解旅館評鑑？

A: 本局除已分區辦理業者說明會宣導評鑑制度，並委託廣告公司製作宣傳光碟分送業者，以建立正確評鑑觀念及評鑑共識外，並將持續透過平面、網路和電子等各種管道積極宣導評鑑相關資訊，建立國人正確的評鑑價值觀念和共識，以利評鑑工作之推動。

Q57.成為星級旅館後，觀光局如何協助宣導，增加業者商機？

A: 1. 透過臺灣旅宿網建置星級旅館專區宣傳星級旅館。
2. 提供星級旅館評鑑資訊流通與分享。
3. 利用國內外旅展及觀光推廣活動向旅客宣傳住宿星級旅館。

4. 編印星級旅館手冊協助行銷推廣。
5. 請各級學校，辦理戶外教學及旅遊活動招標時，將星級旅館列為優先選擇。
6. 請人事行政局轉知各機關辦理員工文康活動或員工從事國民旅遊活動時優先選擇星級旅館住宿。

九、其他

Q58. 實施星級旅館評鑑後，「國際觀光旅館」、「一般觀光旅館」及「旅館」是否繼續維持該分類？

A: 依現行「觀光旅館業管理規則」及「旅館業管理規則」規定，有關「國際觀光旅館」、「一般觀光旅館」及「旅館」之區分，與「星級旅館評鑑」制度之星級旅館是並行不悖，至於未來是否改變，須視實施評鑑成效再行檢討。

Q59. 若已加入國際連鎖飯店品牌，且為國際認定之星級旅館，若未參加國內星級旅館評鑑，觀光局如何定位此飯店？亦或必須參加國內評鑑制度才能定位為5星級？

A: 參加國際間（如美國、加拿大、歐洲等國家）星級旅館評鑑，取得星級旅館評鑑者，係屬國際之星級旅館，其尚須參加本局星級旅館評鑑獲本局核發之星級旅館評鑑標識後，始能成為我國星級旅館評鑑制度之星級旅館，並適用相關補助規定。

有關星級旅館評鑑相關資訊，請逕至本局行政資訊系統

(<http://admin.taiwan.net.tw/>)「觀光相關產業」\「旅館及民宿」\「星級旅館評鑑」\「旅館等級評鑑制度」查詢