

正本

檔 號：

保存年限：

交通部觀光署 函

地 址：106433 臺北市忠孝東路4段290號9樓

聯絡人：楊小姐

聯絡電話：02-23491500 分機：8519

傳真：02-27739297

10541

台北市復興北路369號8樓之1

受文者：中華民國觀光旅館商業同業
公會

發文日期：中華民國113年5月16日

發文字號：觀宿字第11306003332號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：「星級旅館評鑑作業要點」修正規定ODF格式檔、附件pdf檔、含總說明及對照表pdf、發布令pdf檔（關防及首長職銜簽字章）請至附件下載區(<https://tad-documentap.tad.gov.tw>)以文號：11306003332及認證碼：FAC794DDC3下載附件檔案

主旨：「星級旅館評鑑作業要點」，業經本署於中華民國113年5月16日以觀宿字第11306003331號令修正發布，並自113年7月1日生效，檢送「星級旅館評鑑作業要點」規定（含總說明及對照表）1份，請查照。

正本：各直轄市、縣市政府、各縣市旅館商業同業公會、各觀光旅館商業同業公會、社團法人台灣星級旅館協會

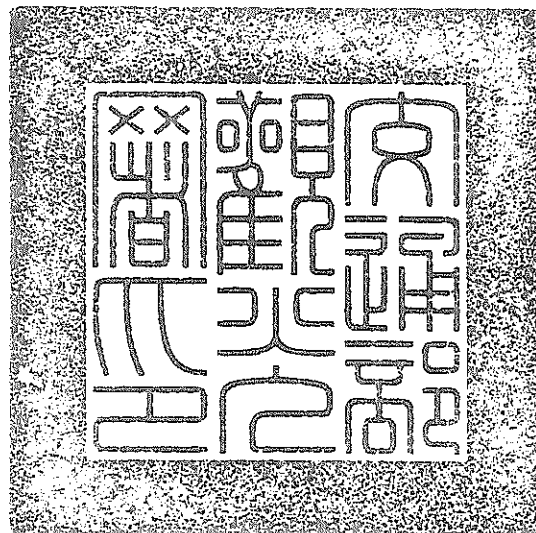
副本：

署長 周永暉

交通部觀光署 令

發文日期：中華民國 113 年 5 月 16 日

發文字號：觀宿字第 11306003331 號



修正「星級旅館評鑑作業要點」，並自中華民國一百十三年七月一日生效。

附修正「星級旅館評鑑作業要點」

署長 周永暉

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
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。	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。	配合本署改制，修正機關名稱及簡稱，並酌作文字修正。
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。	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。	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。
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	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	本點未修正。

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。	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。	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。	本點未修正。
五、 <u>接受評鑑之觀光旅館及旅館</u> (以下簡稱旅館),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;	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	增列接受評鑑之觀光旅館及旅館簡稱,以茲適用。

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。	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、<u>旅館業</u>申請評鑑，應具備下列合格文件向本<u>署</u>提出，並依交通部觀光<u>署</u>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<u>署</u>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<u>署</u>核給同等級之星級旅館評鑑標識牌。	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。	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。 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。 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。
七、本<u>署</u>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	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	配合本署改制修正機關名稱及簡稱。

得為現職旅館從業人員。 評鑑委員於實施星級旅館評鑑前，應參加本署辦理之訓練。	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、評鑑委員有下列情形之一者，應自行迴避： (一) 現為或曾為該受評旅館之董事、監察人、經理人、執行業務之股東或顧問。 (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。 (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。 (四) 本人或配偶與該受評旅館有投資或分享利益之關係者。 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。	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。	一、點次變更。 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。 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」。 四、配合本署改制，修正第二項機關簡稱。
九、本署受理旅館業申請	八、旅館申請評鑑時，將依	一、點次變更。

評鑑時，將依其<u>申請評定之星級</u>選派評鑑委員人數。<u>申請評定為一星級至三星級旅館時</u>，由二名評鑑委員評核；<u>申請評定為四星級與四星級以上旅館時</u>，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。	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。	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。
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。		一、<u>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。
十一、<u>評鑑作業受理時間</u>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	九、<u>評鑑作業受理時間</u>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。	一、點次變更。 二、配合本署改制，修正機關簡稱。
<u>十二、受評業者接獲本署</u>	十一、受評業者接獲本局	一、點次變更。

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。 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。	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。	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」。 三、配合本署改制修正機關名稱及簡稱。
<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。	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。	一、為使旅館業者知悉重新申請評鑑程序，酌作文字修正。 二、配合本署改制，修正機關簡稱。
<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。	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。	一、配合本署改制，修正機關簡稱。 二、本署所核給者為星級旅館評鑑標識「牌」，爰酌作文字修正。
<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	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	一、點次變更。 二、本點內容文字修正。

樣、星級符號、效期等內容。	號、效期等內容。	三、配合本署改制修正機關名稱及簡稱。文字修正。
<u>十六、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。</u>	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。	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。
<u>十七、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。</u>	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。	一、點次變更。 二、配合本署改制修正機關名稱及簡稱。
<u>十八、星級旅館評鑑結果，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。</u>	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。	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。

星級旅館評鑑作業要點修正規定

- 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。
- 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。
- 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、接受評鑑之觀光旅館及旅館（以下簡稱旅館），經評定為一百五十分至二百五十分者，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：

- （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。

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。

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，應參加本署辦理之訓練。

八、評鑑委員有下列情形之一者，應自行迴避：

（一）現為或曾為該受評旅館之董事、監察人、經理人、執行業務之股東或顧問。

（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。

（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。

（四）本人或配偶與該受評旅館有投資或分享利益之關係者。

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。

九、本署受理旅館業申請評鑑時，將依其申請評定之星級選派評鑑委員人數。申請評定為一星級至三星級旅館時，由二名評鑑委員評核；申請評定為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。

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。

十一、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。

十二、受評業者接獲本署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。

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。

十三、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。

十四、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。

十五、星級旅館評鑑標識牌應載明本署中、英文名稱核發字樣、星級
符號、效期等內容。

十六、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。

十七、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。

十八、星級旅館評鑑結果，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。

附表三

星級旅館評鑑基準表 II

【113 年版】

評分項目（旅館設施如提供人工智慧服務，以圖示、語音或字幕做評分）	項目 總分	分項 小計	細項 分數	得分
一、總機服務	30			
1. 員工是否於鈴響 3 聲內接聽電話？		2		
4 響及以上			0	
3 響			1	
2 響及以內			2	
2. 員工於接聽電話時是否注意電話禮儀？		1		
無注意			0	
有問候			1	
3. 員工於接聽電話時是否注意說話語氣，使客人有愉快感受？		2		
無注意			0	
有注意			1	
語氣溫暖、熱情			2	
4. 員工於接聽電話時，是否表明姓名及服務單位？		2		
無表明			0	
有表明			1~2	
5. 員工於接聽電話時是否禮貌詢問客人所需服務？		1		
無注意			0	
有注意			1	
6. 員工口齒是否清晰？		2		
否			0	
是			1~2	
7. 員工講電話時，是否儘量避免周遭吵雜聲或任何干擾？		2		
否			0	
是			1~2	
8. 員工是否具備外語能力？		1		
否			0	
是			1	
9. 員工是否會確認客人姓名（姓氏）並適當稱謂？		2		
否			0	
是			1~2	
10. 員工是否會以敬語稱謂客人？		1		
否			0	
是			1	

11. 員工於電話轉接時是否迅速？ 否 是		2		
			0	
			1~2	
12. 員工轉接電話時機是否適當？ 否 是		2		
			0	
			1~2	
13. 電話轉接是否成功？ 否 是		2		
			0	
			1~2	
14. 轉接音樂是否優良？ 否 是		2		
			0	
			1~2	
15. Morning Call 服務是否準時？ 否 是		2		
			0	
			1~2	
16. Morning Call 服務是否能以能注意客人感受？ 否 是 非常注重		2		
			0	
			1	
			2	
17. 是否主動詢問客人有無其他需求？ 否 主動詢問		1		
			0	
			1	
18. 員工結束電話通話時，是否讓客人先掛斷電話？ 否 是		1		
			0	
			1	
		項目分數總計		
二、訂房服務		30		
1. 員工於接聽電話時是否注意電話禮儀？ 無注意 有問候		1		
			0	
			1	
2. 員工於接聽電話時是否注意說話語氣，使客人有愉快感受？ 無注意 有注意 語氣溫暖熱情		2		
			0	
			1	
			2	
3. 員工於接聽電話時，是否表明姓名及服務單位？ 無表明 有表明		2		
			0	
			1~2	
4. 員工是否具備外語能力？ 否		1		
			0	

是			1	
5. 員工是否會確認客人姓名（姓氏）並適當稱謂？		2		
否			0	
是			1~2	
6. 員工是否會以敬語稱謂客人？		1		
否			0	
是			1	
7. 員工口齒是否清晰？		2		
否			0	
是			1~2	
8. 員工能否主動說明旅館取消訂房或其他旅館相關規定？		1		
否			0	
是			1	
9. 旅館取消訂房或其他旅館相關規定的說明是否詳細？		2		
否			0	
是			1~2	
10. 員工能否主動說明旅館各項服務設施？		1		
否			0	
是			1	
11. 各項服務設施說明是否詳細？		2		
否			0	
是			1~2	
12. 員工對旅館各類型房價是否熟悉？		2		
否			0	
是			1~2	
13. 員工對於其他產品價格是否熟悉？		2		
否			0	
是			1~2	
14. 員工是否主動提供交通工具選擇或路線指引？		1		
否			0	
是			1	
15. 員工是否清楚紀錄客人資料及連絡方式？		1		
否			0	
是			1	
16. 員工是否向客人複述內容，以確保交辦事項之完整性？		2		
否			0	
是			1~2	
17. 員工是否於客人預定日期到達前再確認？		1		
否			0	

是			1	
18. 員工服務態度是否積極主動？		1		
否			0	
是			1	
19. 訂房服務流程是否完整、無遺漏？		1		
否			0	
是			1	
20. 訂房服務過程是否有效率？		1		
否			0	
是			1	
21. 員工結束電話通話時，是否讓客人先掛斷電話？		1		
否			0	
是			1	
項目分數總計				
三、櫃檯接待服務	60			
(一) 入住登記		17		
1. 員工是否熱忱迎接？		2		
否			0	
是			1~2	
2. 員工是否會以客人姓名（姓氏）稱謂？		2		
否			0	
是			1~2	
3. 是否代為填寫登記資料？		1		
否			0	
是			1	
4. 員工是否會與客人確認住宿日數、房型、房價等？		2		
否			0	
是			1~2	
5. 員工是否詳細說明早餐方案？		2		
否			0	
是			1~2	
6. 員工是否詢問客人其他服務需求？		1		
否			0	
是			1	
7. 員工是否會將鑰匙卡、早餐券等裝入鑰匙卡套後，遞交客人？		1		
否			0	
是			1	
8. 入住登記服務流程是否完整、無遺漏？		1		
否			0	

是			1	
9. 入住登記完成後，員工是否會陪同客人至電梯口？		2		
否			0	
是			1~2	
10. 入住登記完成後，員工是否會預祝客人住宿愉快？		1		
否			0	
是			1	
11. 員工辦理遷入手續是否能於5分鐘內完成？		2		
否			0	
非常迅速			1~2	
(二) 遷出結帳		17		
1. 員工是否熱忱迎接？		2		
否			0	
是			1~2	
2. 員工是否會以客人姓名(姓氏)稱謂？		2		
否			0	
是			1~2	
3. 辦理遷出時員工是否確認客人房間號碼及客人姓名？		1		
否			0	
是			1	
4. 辦理遷出時，員工是否請客人確認帳務？		2		
否			0	
是			1	
積極確認			2	
5. 辦理遷出時，員工是否仔細說明付款原則？		2		
否			0	
是			1~2	
6. 遷出服務流程是否完整、無遺漏？		1		
否			0	
是			1	
7. 帳單金額是否正確無誤？		1		
否			0	
是			1	
8. 帳單、發票、簽帳單等，是否會裝入信封內，遞交客人？		1		
否			0	
是			1	
9. 完成遷出程序後，員工是否親切詢問客人停留期間是否愉快？		1		
否			0	
是			1	

10. 完成遷出程序後，員工是否會感謝顧客人，並歡迎再度蒞臨？ 否 是	1		
		0	
		1	
11. 完成遷出程序後，員工是否主動詢問交通安排？ 否 是	1		
		0	
		1	
12. 遷出手續是否能於 5 分鐘內完成？ 否 是	2		
		0	
		1~2	
(三) 綜合表現			
1. 員工是否能保持微笑？ 否 是	26		
	2		
		0	
2. 員工是否積極主動？ 否 積極主動		1~2	
	1		
		0	
3. 員工之服裝儀容是否整潔美觀？ 否 是 非常整齊美觀		1	
	2		
		0	
4. 員工是否皆配戴中外文名牌？ 否 是		1	
	2		
		0	
5. 員工是否能保持櫃檯桌面的整齊？ 否 是		1~2	
	1		
		0	
6. 住宿期間，員工是否曾以客人姓名（姓氏）稱謂？ 否 是		1	
	2		
		0	
7. 員工是否會對經過的客人問候、致意？ 否 是		1~2	
	1		
		0	
8. 員工是否會留意客人？ 否 非常留意		1	
	2		
		0	
9. 員工於接聽電話時是否注意電話禮儀？ 無注意 有問候		1~2	
	1		
		0	
10. 員工於接聽電話時是否注意說話語氣，使客人有愉快感受？		1	
	2		
		0	

無注意			0	
有注意			1	
語氣溫暖、熱情			2	
11. 員工於接聽電話時，是否表明姓名及服務單位？		2		
無表明			0	
有表明			1~2	
12. 員工結束電話通話時，是否讓客人先掛斷電話？		1		
否			0	
是			1	
13. 員工對於館內設施是否熟悉？		2		
否			0	
是			1~2	
14. 員工對於旅客申訴及抱怨之處理是否妥適？		2		
否			0	
是			1	
非常積極處理			2	
15. 員工對客人提出需求的反應是否樂意？		2		
否			0	
是			1~2	
16. 員工是否具備外語能力？		1		
否			0	
是			1	
項目分數總計				
四、網路、網頁服務與資訊支援	20			
1. 旅館架設之服務網站是否精美？		2		
否			0	
是			1	
非常精美、實用			2	
2. 旅館架設之服務網站是否有其他外語頁面可供選擇？		3		
否			0	
是			1	
具多語頁面選擇			2~3	
3. 旅館架設之服務網站之設計是否清楚易懂且容易取得資訊？		2		
否			0	
是			1	
非常清楚			2	
4. 是否提供便利之網路線上訂房服務？		2		
否			0	
是			1~2	

5. 網路線上訂房服務是否具留言功能？		2		
否			0	
是			1~2	
6. 網路線上訂房服務是否具訂單查詢功能？		1		
否			0	
是			1	
7. 網路是否覆蓋旅館全區？		1		
否			0	
是			1	
8. 客房的網路品質是否良好？		1		
否			0	
是			1	
9. 客房下載速度是否快速？		1		
否			0	
是			1	
10. 公共區域的網路品質是否良好？		1		
否			0	
是			1	
11. 公共區域下載速度是否快速？		1		
否			0	
是			1	
12. 網路計費是否合理？		2		
否			0	
是			1~2	
13. 提供的網路連結是否有安全考量？		1		
否			0	
是			1	
項目分數總計				
五、服務中心/禮賓司	40			
1. 員工是否能保持微笑？		2		
否			0	
是			1~2	
2. 員工是否以親切友善口吻向客人打招呼？		1		
否			0	
是			1	
3. 員工之服裝儀容是否整潔美觀？		2		
否			0	
是			1	
非常整齊美觀			2	

4. 員工是否皆配戴中外文名牌？ 否 是	2		
		0	
		1~2	
5. 員工是否為客人開車門並問安？ 否 是	2		
		0	
		1~2	
6. 是否提供代客泊車服務？ 否 是	2		
		0	
		1~2	
7. 員工之行為舉止是否端莊且有高素質水準？ 否 是	2		
		0	
		1~2	
8. 員工是否具備外語能力？ 否 是	1		
		0	
		1	
9. 入房途中，是否有專人引導解說旅館設施？ 否 是	2		
		0	
		1~2	
10. 是否有客房內部設備解說？ 否 是	2		
		0	
		1~2	
11. 員工是否於客人入住後，迅速完成行李運送？ 否 是 非常迅速	2		
		0	
		1	
		2	
12. 員工是否將行李安置於行李架上？ 否 是	1		
		0	
		1	
13. 員工是否於完成行李運送後，詢問客人有無其他需求？ 否 主動詢問	1		
		0	
		1	
14. 員工是否於離開客房時，預祝客人住宿愉快？ 否 是	1		
		0	
		1	
15. 員工是否在接到客人遷出訊息後，迅速至客房提取行李？ 否 是 非常迅速	2		
		0	
		1	
		2	
16. 員工於執行行李遞送服務時，是否會確認行李件數？	1		

否			0	
是			1	
17. 服務中心周遭環境是否整齊？		3		
否			0	
是			1~2	
優良			3	
18. 是否有國際認證禮賓司專業人員？（申請時檢附資料）		2		
否			0	
是			1~2	
19. 員工是否能適當進行餐飲推薦？		2		
否			0	
是			1~2	
20. 員工是否能提供適當景點、交通、購物諮詢與推薦？		2		
否			0	
需再做查詢後回答			1	
可立即回答，非常熟悉			2	
21. 櫃檯是否提供最新之簡介資料或簡易地圖摺頁？		2		
否			0	
是			1~2	
22. 是否提供機場或其他定點接送服務？		2		
否			0	
是			1~2	
23. 完成諮詢後，員工是否會主動詢問顧客有沒有其他需求？		1		
否			0	
是			1	
		項目分數總計		
六、客房整理品質		70		
1. 客房臥室整體是否維持清潔、乾淨？		5		
否			0	
是			1~3	
優良			4~5	
2. 客房臥室是否無異味？		2		
否			0	
是			1~2	
3. 客房狀況是否與官網照片相近？		2		
否			0	
是			1~2	
4. 客房家具是否維護良好？		2		
否			0	

是			1~2	
5. 客房窗戶、窗簾之使用功能是否維護良好？		2		
否			0	
是			1~2	
6. 門鎖是否能正常使用？		2		
否			0	
是			1~2	
7. 房門是否能自動閉合？		2		
否			0	
是			1~2	
8. 客房電視功能是否正常？		2		
否			0	
是			1~2	
9. 客房所提供電視頻道是否都可收視？		2		
否			0	
是			1~2	
10. 客房其他設備功能正常？		2		
否			0	
是			1~2	
11. 床單／被套、毛毯/羽毛被、枕頭、床板是否清潔乾淨？		2		
否			0	
是			1~2	
12. 寢具是否舒適？		2		
否			0	
是			1~2	
13. 燈光是否充足？		2		
否			0	
是			1~2	
14. 燈光是否可調節光度？		2		
否			0	
是			1~2	
15. 客房所有鏡面是否乾淨無斑點？		2		
否			0	
是			1~2	
16. 排氣孔是否乾淨無塵？		2		
未清除灰塵			0	
乾淨無塵			1~2	
17. 客房浴室整體是否維持清潔、乾淨？		5		
否			0	

是			1~3	
優良			4~5	
18. 馬桶是否乾淨且維持良好狀況？		2		
否			0	
是			1~2	
19. 淋浴間、浴缸、洗臉台是否維持良好狀況？		2		
否			0	
是			1~2	
20. 淋浴間及浴缸是否有安全把手？		2		
否			0	
是			1~2	
21. 毛巾是否清潔？		2		
否			0	
是			1~2	
22. 毛巾品質是否良好？		2		
否			0	
是			1~2	
23. 客房及浴室客用品是否均已補足？		2		
否			0	
是			1~2	
24. 浴室給水品質是否良好、順暢？		2		
否			0	
是			1~2	
25. 浴室排水品質是否良好、順暢？		2		
否			0	
是			1~2	
26. 浴室是否無異味？		2		
否			0	
是			1~2	
27. 客房是否提供紙本或電子書報雜誌？		2		
否			0	
是			1~2	
28. 除礦泉水外，客房是否提供其他免費項目？		2		
否			0	
是			1~2	
29. 客房是否提供額外的寢具？		2		
否			0	
是			1~2	
30. 客房是否提供足夠的電視、電影、音樂頻道？		2		

否			0
是			1~2
31. 頻道的類別是否依客源合理配比？	2		
否			0
是			1~2
32. 電視是否具智慧型操作界面？	1		
否			0
是			1
33. 電視是否能提供即時生活商務旅遊資訊？	1		
否			0
是			1
項目分數總計			
七、房務服務	30		
1. 員工於接聽電話時是否注意電話禮儀？	1		
無注意			0
有問候			1
2. 員工於接聽電話時是否注意說話語氣，使客人有愉快感受？	2		
無注意			0
有注意			1
語氣溫暖、熱情			2
3. 員工於接聽電話時，是否表明姓名及服務單位？	2		
無表明			0
有表明			1~2
4. 員工對於客人詢問是否迅速予以處理？	2		
否			0
是			1
非常迅速			2
5. 員工結束電話通話時，是否讓客人先掛斷電話？	1		
否			0
是			1
6. 員工至客房提供服務時是否能遵循入房時流程？	2		
否			0
是			1~2
7. 員工至客房提供服務時是否能注意基本禮節？	2		
否			0
是			1~2
8. 客房與浴室布巾更換是否具環保考量？	2		
否			0
是			1~2

9. 是否提供開夜床服務？ 否 是	2		
		0	
		1~2	
10. 開夜床服務程序是否完整？ 否 是 非常完整	3		
		0	
		1~2	
		3	
11. 客房清潔時，員工對客人個人物品是否適當整理？ 否 是	2		
		0	
		1~2	
12. 是否提供洗衣服務？ 否 自助式洗衣 是	3		
		0	
		1	
		2~3	
13. 洗衣服務是否具高品質？ 否 是	2		
		0	
		1~2	
14. 進行客房清潔服務時，是否有安全預防措施？ 否 是	2		
		0	
		1~2	
15. 房務員於樓層遇到客人是否親切問候？ 否 是	1		
		0	
		1	
16. 是否提供 24 小時房務服務？ 否 是	1		
		0	
		1	
項目分數總計			
八、客房餐飲服務	30		
1. 員工於接聽電話時是否注意電話禮儀？ 無注意 有問候	1		
		0	
		1	
2. 員工於接聽電話時是否注意說話語氣，使客人有愉快感受？ 無注意 有注意 語氣溫暖、熱情	2		
		0	
		1	
		2	
3. 員工於接聽電話時，是否表明姓名及服務單位？ 無表明 有表明	2		
		0	
		1~2	
4. 員工結束電話通話時，是否讓客人先掛斷電話？	1		

否			0	
是			1	
5. 員工對於餐點內容是否熟悉？		1		
否			0	
是			1	
6. 員工是否能依客人需求推薦菜單？		1		
否			0	
是			1	
7. 員工是否具備外語能力？		1		
否			0	
是			1	
8. 員工對於客人點餐是否迅速處理並送達？		2		
否			0	
是			1	
非常迅速			2	
9. 員工之服裝儀容是否整潔美觀？		2		
否			0	
是			1	
非常整齊美觀			2	
10. 員工是否皆配戴中外文名牌？		2		
否			0	
是			1~2	
11. 員工至客房提供服務時是否能遵循入房時流程？		2		
否			0	
是			1~2	
12. 員工至客房提供服務時是否能注意基本禮節？		2		
否			0	
是			1~2	
13. 員工是否詢問客人希望將托盤、餐車放置位置？		1		
否			0	
是			1	
14. 員工是否主動詢問收餐時間？		1		
否			0	
是			1	
15. 餐車或托盤擺盤，餐點及餐具擺設呈現是否合宜？		1		
否			0	
是			1	
16. 員工是否服務飲料？		1		
否			0	

是		1	
17. 送達之餐點是否正確而完整？	1		
否		0	
是		1	
18. 員工是否簡略說明餐點及各式調味料？	1		
否		0	
是		1	
19. 簽單金額是否正確無誤？	1		
否		0	
是		1	
20. 簽單是否放置於精美帳夾內？	1		
否		0	
是		1	
21. 送餐或收餐時是否詢問客人有無其他服務需求？	1		
否		0	
是		1	
22. 員工是否於離開客房時，表達感謝？	1		
否		0	
是		1	
23. 收拾餐具之速度是否合宜？	1		
否		0	
是		1	
項目分數總計			
九、餐廳服務	110		
(一) 餐廳預訂	12		
1. 員工是否於鈴響 3 聲內接聽電話？	2		
4 響及以上		0	
3 響		1	
2 響及以內		2	
2. 員工於接聽電話時是否注意電話禮儀？	1		
無注意		0	
有問候		1	
3. 員工於接聽電話時是否注意說話語氣，使客人有愉快感受？	2		
無注意		0	
有注意		1	
語氣溫暖、熱情		2	
4. 員工於接聽電話時，是否表明姓名及服務單位？	2		
無表明		0	
有表明		1~2	

5. 員工是否會確認客人姓名（姓氏）並適當稱謂？ 否 是	2		
		0	
		1~2	
6. 員工是否向客人複述預訂內容，以確保預訂之完整性？ 否 是	1		
		0	
		1	
7. 是否主動詢問客人有無其他需求？ 否 主動詢問	1		
		0	
		1	
8. 員工結束電話通話時，是否讓客人先掛斷電話？ 否 是	1		
		0	
		1	
(二) 點餐餐廳			
1. 員工是否熱忱迎接 否 是	47		
	2		
		0	
2. 員工是否迅速確認訂位、帶位與詢問座位是否滿意？ 否 是		1~2	
	2		
		0	
3. 員工是否會以適當稱謂稱呼客人姓名（姓氏）？ 否 是		1~2	
	1		
		0	
4. 員工帶位時，是否會顧及客人的走動速度？ 否 是		1	
	2		
		0	
5. 員工之服裝儀容是否整潔美觀？ 否 是 非常整齊美觀		1~2	
	2		
		0	
6. 員工是否皆配戴中外文名牌？ 否 是		1	
	2		
		0	
7. 員工是否具備外語能力？ 否 是		1~2	
	1		
		0	
8. 點菜時，員工是否對菜色、內容相當了解？ 否 是 非常了解		1	
	2		
		0	
		1	
		2	

9. 餐桌間距、動線是否合宜？ 否 是	2		
		0	
		1~2	
10. 餐桌擺設是否整齊美觀？ 否 是	2		
		0	
		1~2	
11. 點菜時，員工是否會適度給予推薦或建議？ 否 是	2		
		0	
		1~2	
12. 是否能於點餐後 15 分鐘內上菜？ 否 是 非常迅速	2		
		0	
		1	
		2	
13. 員工於上菜時是否提醒客人要上菜？ 否 是	1		
		0	
		1	
14. 員工於上菜時是否注意基本禮儀？ 否 是	1		
		0	
		1	
15. 送上之餐點是否正確完整？ 否 是	1		
		0	
		1	
16. 餐點與菜單上名稱是否相符？ 否 是	1		
		0	
		1	
17. 送上之餐點與餐具是否搭配合宜？ 否 是	1		
		0	
		1	
18. 布巾、餐具是否乾淨清潔、無破損？ 否 是	2		
		0	
		1~2	
19. 是否適度佐以調味品？ 否 是	1		
		0	
		1	
20. 是否有侍酒師？（申請時檢附證明） 否 是	1		
		0	
		1	
21. 飲料專業知識及介紹是否詳細？ 否	2		
		0	

是			1~2	
22. 員工是否會適時補充茶水？		2		
否			0	
是			1~2	
23. 員工是否會適時更換餐具？		2		
否			0	
是			1~2	
24. 員工是否提供符合用餐禮儀之服務？		1		
否			0	
是			1	
25. 員工是否關心客人之用餐情況？		1		
否			0	
是			1	
26. 餐食份量是否適中？		1		
否			0	
是			1	
27. 餐食溫度是否恰當？		1		
否			0	
是			1	
28. 餐食是否新鮮且色香味俱全？		1		
否			0	
是			1	
29. 能否避免廚房內吵雜聲傳至餐廳用餐區？		1		
否			0	
是			1	
30. 能否避免廚房油煙味傳至餐廳用餐區？		1		
否			0	
是			1	
31. 餐廳整體氣氛是否維持舒適恰當？		2		
否			0	
是			1~2	
32. 離席時，員工是否即時進行整理？		1		
否			0	
是			1	
(三) 自助餐餐廳		44		
1. 員工是否熱忱迎接？		2		
否			0	
是			1~2	
2. 員工是否迅速確認訂位、帶位與詢問座位是否滿意？		2		

否			0	
是			1~2	
3. 員工是否會以適當稱謂稱呼客人姓名（姓氏）？		1		
否			0	
是			1	
4. 員工帶位時，是否會顧及客人的走動速度？		2		
否			0	
是			1~2	
5. 員工之服裝儀容是否整潔美觀？		2		
否			0	
是			1	
非常整齊美觀			2	
6. 員工是否皆配戴中外文名牌？		2		
否			0	
是			1~2	
7. 員工是否具備外語能力？		1		
否			0	
是			1	
8. 是否有員工服務熱飲？		1		
否			0	
是			1	
9. 餐桌間距、動線是否合宜？		2		
否			0	
是			1~2	
10. 餐桌擺設是否整齊美觀？		2		
否			0	
是			1~2	
11. 是否適度佐以調味品？		1		
否			0	
是			1	
12. 取餐動線是否設計良好？		2		
否			0	
是			1~2	
13. 布巾、餐具是否乾淨清潔、無破損？		2		
否			0	
是			1~2	
14. 自助餐檯餐食陳列是否合宜？		2		
否			0	
是			1	

非常適宜			2	
15. 自助餐檯餐食是否美觀吸引食慾？		2		
否			0	
是			1~2	
16. 餐檯的餐食、飲料是否清楚、正確以雙語標示？		2		
否			0	
是			1	
非常清楚、正確			2	
17. 是否提供現場調製項目？		2		
否			0	
是			1~2	
18. 餐檯區是否有專人負責補菜、整理？		2		
否			0	
是			1~2	
19. 是否提供足夠且正確之餐具器皿？		1		
否			0	
是			1	
20. 是否提供足夠份量之餐食？		1		
否			0	
是			1	
21. 是否依客源提供不同式樣早餐或健康區？		2		
否			0	
是			1~2	
22. 廚師是否始終於自助餐檯後面提供服務？		1		
否			0	
是			1	
23. 餐食溫度是否恰當？		1		
否			0	
是			1	
24. 能否避免廚房內吵雜聲傳至餐廳用餐區？		1		
否			0	
是			1	
25. 能否避免廚房油煙味傳至餐廳用餐區？		1		
否			0	
是			1	
26. 餐廳整體氣氛是否維持舒適恰當？		2		
否			0	
是			1~2	
27. 結束收餐時是否預先告知客人？		1		

否			0	
是			1	
28. 離席時，員工是否即時進行整理？		1		
否			0	
是			1	
(四) 餐廳結帳		7		
1. 結帳時，員工是否請客人確認帳單？		1		
否			0	
是			1	
2. 消費掛房帳之確認程序是否合宜？		1		
否			0	
是			1	
3. 帳單金額是否正確無誤？		1		
否			0	
是			1	
4. 結帳後，員工是否親切詢問客人用餐經驗是否愉快？		1		
否			0	
是			1	
5. 結帳後，員工是否會感謝客人或歡迎再度蒞臨？		1		
否			0	
是			1	
6. 結帳手續是否能於 3~5 分鐘內完成？		2		
否			0	
是			1~2	
項目分數總計				
十、運動休憩設施服務	20			
1. 員工是否能保持微笑？		2		
否			0	
是			1~2	
2. 員工是否以親切友善口吻向客人打招呼？		1		
否			0	
是			1	
3. 員工之服裝儀容是否整潔美觀？		2		
否			0	
是			1	
非常整齊美觀			2	
4. 員工是否皆配戴中外文名牌？		2		
否			0	
是			1~2	

5. 各項器材設施是否功能正常運作？ 否 是	2	0	1~2
6. 員工是否會經常巡視？ 否 是	1	0	1
7. 員工是否主動對設施、器材耐心講解或操作解說？ 否 積極主動	2	0	1~2
8. 員工是否專注於工作？ 否 是	1	0	1
9. 是否提供客人設備租、借？（如泳具、球具、球鞋等） 否 是	2	0	1~2
10. 員工對客人提出需求的反應是否樂意？ 否 是	2	0	1~2
11. 員工是否具備外語能力？ 否 是	1	0	1
12. 員工是否會確認客人姓名（姓氏）並適當稱謂？ 否 是	2	0	1~2
項目分數總計			
十一、增值服務與永續（申請時檢附證明文件，本大項至多 60 分）	60		
（一）環境與個人衛生考量（每項可得 2 分，最多 10 分）	10		
大廳衛生考量（至少達 2 項）		2	
餐飲設施衛生考量（至少達 2 項）		2	
公共廁所衛生考量（至少達 2 項）		2	
客房個人化衛生考量（至少達 2 項）		2	
客房額外清潔措施		2	
其他設施衛生考量（每項設施至少達 2 項）		×2	
其他額外作法值得借鏡（列舉）		×2	
（二）科技產品服務（每項可得 2 分，最多 10 分）	10		
手機門鎖		2	
手機/平板遙控		2	
手機鏡射		2	
自動遷入/遷出		2	

行動支付		2	
藍芽音響		2	
房客專用智能手機		2	
智能音控系統		2	
其他（列舉）：		×2	
（三）提供體貼入心的服務體驗（每項 1 或 2 分，最多 20 分）	20		
住宿期間，未發生任何服務或操作上的缺失		2	
住宿期間，員工與顧客對談用語適切、得體		2	
住宿期間，經常可見主管於現場服務與督導		2	
員工行動、舉止優雅，與客人保持適當距離		2	
提出需求時，員工總會盡力協助		2	
住宿期間，未有人手不足的感受		2	
住宿期間，員工能展現良好的社交能力		2	
客房提供額外的免費項目達 3 項以上		2	
設有各類型客製化課程或活動（每項得 1 分，最多 6 分）		×1	
各項課程、活動能被貼心提醒、準確實施		2	
電梯能迅速抵達，無須久候（五層樓以上建築）		2	
餐廳主動提供置物服務		2	
每年洗滌或清潔床墊（申請時檢附證明文件）		2	
每年洗滌或清潔睡枕（申請時檢附證明文件）		2	
客製化早餐		2	
經營品牌主導之客戶忠誠制（Loyalty Program）		2	
睡枕選擇（Pillow Menu）		2	
其他（請列舉）：		×2	
（四）友善服務設施（每項 2 分，最多 10 分）	10		
哺乳室		2	
宗教認證餐飲		2	
禮拜/崇拜空間		2	
寵物旅館		2	
智慧型餐飲服務系統		2	
智慧型停車系統		2	
智慧型房控系統		2	
智慧型旅客識別系統		2	
電動車充電系統		2	
仕女房		2	
親子房		2	
親子停車位		2	
空氣清淨房		2	
大廳設有 ATM 提款機		2	

客房設有陽台			2	
其他（列舉）：			×2	
（五）永續認證與具體行動（最多 20 分，申請時檢附證明文件）		20		
1. 綠建築認證				
銅級綠建築標章			3	
銀級綠建築標章			5	
黃金級綠建築標章			7	
鑽石級綠建築標章			10	
2. 環保旅館認證				
銅級環保旅館			1	
銀級環保旅館			3	
金級環保旅館			5	
3. 環保旅店認證				
環保旅店			1	
4. 其他永續發展之具體行動				
其他環保永續認證			×2	
節能措施			×2	
減碳措施			×2	
其他（列舉）：			×2	
	項目分數總計			
	總分			
委員綜合意見				

附表二（修正後）

星級旅館評鑑基準表 I

【113 年版】

評分項目	項目 總分	分項 小計	細項 分數	得分
一、建築外觀與空間設計	55			
（一）建築物外觀		35		
1. 整體外觀		10		
旅館為建築物一部分，外觀尚可			1~2	
旅館為獨立建築物			3~4	
整體外觀完整且一致			5~7	
整體外觀設計有獨特創意或造型、美觀高雅			8~10	
2. 外牆		5		
外牆無維護			1	
外牆所使用建材協調			2~3	
外觀所使用建材高級，具豪華性			4~5	
3. 招牌		5		
設有旅館招牌			1	
旅館招牌與建築外觀符合			2~3	
旅館招牌、標識設計與建築外觀符合			4~5	
4. 照明		5		
基本照明			1	
建築物本身、入口及整體範圍均有照明			2~3	
建築物本身、入口及整體範圍均有獨特照明			4~5	
5. 主要入口		5		
位置尚可			1~2	
位置明顯			3~4	
位置明顯及造型獨特			5	
6. 建築物與環境		5		
非獨立建築物			1	
建築物與周圍區域融合			2~3	
建築物與周圍區域突顯			4~5	
（二）空間規劃及動線設計		20		
1. 動線		3		
室內公共區域動線順暢			1	
室內、外公共區域動線順暢			2	
室內、外公共區域動線串接順暢			3	
2. 等候空間		5		
簡單設置客用等候空間			1	
大廳設有客用等候空間			2~3	
大廳有充裕寬敞之客用等候空間			4~5	
3. 大廳走道		5		
走道空間尚可			1~2	

公共區域、餐廳、酒吧之走道寬敞			3	
公共區域、餐廳、酒吧之走道寬敞，櫃檯位置具觀察性			4	
公共區域、餐廳、酒吧之走道寬敞，櫃檯可觀察多個動線			5	
4. 後場與客用空間		3		
後場與客用空間略有區隔			1	
後場與客用空間區隔清楚			2	
後場與客用空間區隔清楚，並有獨立員工出入口			3	
5. 無障礙通行		2		
無障礙坡道或設施順暢			1	
無障礙坡道或設施順暢、便利			2	
6. 吸菸區		2		
設有室內或室外吸菸區			1	
設有位置適當之室內或室外吸菸區			2	
項目分數總計				
二、整體環境及景觀	40			
(一) 座落地點環境及交通狀況		20		
1. 交通可及性（機場、車站、主要大眾運輸站）		5		
略有距離			1	
尚稱便利			2~3	
便利			4~5	
2. 地點便利性（商業、購物、主要會議、風景、遊樂區等）		5		
鄰近其中 1 項			1	
極鄰近其中 1 項			2~3	
極鄰近其中 2 項			4~5	
3. 入口前道路		5		
鄰近支道			1	
鄰近一般道路			2~3	
鄰近主要幹道			4~5	
4. 周遭環境		2		
與周遭環境搭配尚可			1	
與周遭環境搭配良好			2	
5. 入口車道		2		
具明顯入口車道			1	
擁有專屬進出道路			2	
6. 後勤服務道路		1		
設有後勤服務道路			1	
(二) 庭園及景觀設計		10		
1. 庭園及景觀		5		
庭園及植栽擺設尚可			1~2	
庭園、景觀、植栽及燈光設計良好			3~4	
庭園、景觀、植栽及燈光設計優良			5	
2. 綠化設施		5		
簡單綠化			1	
綠化程度良好			2~3	

綠化程度優良			4~5	
(三) 外觀整體環境清潔與維護		10		
1. 天、地、牆面、廊柱是否維持清潔、乾淨、無異味？		5		
否			0	
是			1~3	
優良			4~5	
2. 庭園、景觀是否維持清潔、乾淨、無異味？		5		
否			0	
是			1~3	
優良			4~5	
		項目分數總計		
三、公共區域	95			
(一) 門廳及櫃檯區		20		
1. 天花板、牆面、地板與門廳		5		
簡易設計			1	
整體設計尚可			2	
整體設計良好，主要出口寬敞			3	
整體呈現優良，二處以上出入口，主要出口十分寬敞			4	
設計高雅獨特，二處以上出入口，主要出口十分寬敞			5	
2. 裝潢及家具		5		
簡易裝潢、家具			1	
裝潢、家具佈置和諧			2	
家具、燈具經整體規劃設計，與裝潢一致			3	
家具、燈具、擺飾品與裝潢搭配別具品味			4	
家具、燈具、擺飾品與裝潢搭配更具高品味			5	
3. 櫃檯區空間		3		
空間寬敞舒適，櫃檯區及出入動線順暢			1	
空間寬敞舒適，櫃檯區及出入動線更為順暢			2	
空間寬敞舒適，櫃檯區及出入動線十分順暢			3	
4. 客用電話		3		
櫃檯可提供電話撥打、轉接與使用服務			1	
設有館內電話			2	
設有館內電話區（間）			3	
5. 行李房（申請時附證明：空間尺寸與位置）		3		
設有行李區			1	
設有行李房			2~3	
6. 其他		1		
於明顯位置設置 AED 急救設備			1	
(二) 客用樓梯及電梯		10		
1. 客用樓梯		2		
(1) 全館樓梯有止滑功能			1	
(2) 樓梯間進出方便且無堆放雜物			1	
2. 客用電梯		2		
電梯規模較小但載客量可達基本水準			1	

客用電梯數量充足，設有緊急對講機與無障礙設施			2	
3. 客用電梯內設備與裝置		6		
(1) 客用電梯口有明顯之樓層停靠指示或樓層說明			1	
(2) 有背景音樂			1	
(3) 電梯車廂內兩側皆有樓層按鈕			1	
(4) 有空調			1	
(5) 內部為有設計之裝潢			1	
(6) 客用電梯內部挑高 2.4 公尺以上，裝潢設計精美			1	
(三) 客房走廊/梯廳		10		
1. 天花板、牆面與地坪設計與廊道照明		4		
簡易設計與照明			1	
設計與照明尚可			2	
設計良好，照明充足			3	
設計優良，照明充足、和諧			4	
2. 客房走廊寬度		3		
單面走廊寬度達 1.2 公尺以下			1	
單面寬度達 1.2 公尺但未達 1.5 公尺或雙面寬度未達 1.65 公尺			2	
單面寬度達 1.5 公尺或雙面寬度達 1.65 公尺以上			3	
3. 其他		3		
(1)通風良好			1	
(2)梯廳設有館內電話			1	
(3)梯廳設有座椅			1	
(四) 各類型標識 (包含房間、公共設施及房價標識等)		10		
1. 標識設計與位置		5		
(1)統一設計			1	
(2)位置適當、清楚易懂			1	
(3)字型大小顏色一致			1	
(4)餐廳之標識設計與餐廳主題一致			1	
(5)標識牌設計與建築物風格符合			1	
2. 標識材質		3		
材質尚可			1	
材質良好			2	
材質優良			3	
3. 標識語言		2		
單一語言標識			1	
雙語標識或國際通用圖識			2	
(五) 公共廁所		15		
1. 照明		2		
照明充足			1	
照明充足且柔和			2	
2. 客用清潔用品		3		
3 項或以下			1	
達 4 項			2	
達 5 項			3	

3. 設備	5		
普通設備且未達 6 項		1	
國產高級設備且達 6 項		2	
國產高級設備且達 8 項		3	
進口頂級設備且達 10 項		4	
進口頂級設備且超過 10 項		5	
4. 其他	5		
(1) 便器與化妝區具遮蔽性及隱密性		1	
(2) 空氣清新，無異味或刺鼻清香劑味道		1~2	
(3) 空間寬敞，非男女共用		1	
(4) 維持良好氣氛		1	
(六) 商店	5		
簡易購物櫃檯或設有自動販賣機		1	
一間商店		2	
二間商店		3	
三間以上商店		4~5	
(七) 商務（旅遊）中心	15		
1. 空間（請於申請時填報空間尺寸與位置）	5		
旅館櫃檯設置商務（旅遊）服務標識可提供諮詢與服務		1	
大廳設有商務中心專用桌椅且標識明顯		2	
設有商務中心獨立專用房間		3	
設有商務中心獨立專用房間與小型會議室		4~5	
2. 提供影印、傳真、電腦網路等相關設備	5		
提供電腦 1~2 組		1~2	
提供電腦 3 組以上		3~5	
3. 其他	5		
(1) 設有專人服務		1~2	
(2) 提供 10 種以上書報雜誌		1~2	
(3) 提供冷熱飲品		1	
(八) 室內公共空間清潔及維護	10		
1. 天、地、牆面、廊柱是否維持清潔、乾淨、無異味？	5		
否		0	
是		1~3	
優良		4~5	
2. 其他室內公共空間設備是否維持清潔、乾淨、無故障？	5		
否		0	
是		1~3	
優良		4~5	
項目分數總計			
四、停車設施	25	25	
1. 所有權	5		
租用館外停車場		1~2	
機械式停車位或兼有部分平面車位		3	
以平面停車位為主		4~5	

2. 車道 單向通行，或會車不易 雙向通行，車道寬敞	3		
		1	
		2~3	
3. 照明 50 Lux 60 Lux 70 Lux	3		
		1	
		2	
4. 其他 (1) 停車格充足 (2) 停車格空間適宜 (3) 巴士停車格 (館外租用車位請於申請時附合約證明) (4) 監視系統 (5) 緊急電話/對講機 (6) 停車場天花板高度達 2.5 公尺以上 (7) 專屬男女廁所 (8) 人車指標標識明確 (9) 空氣流通無異味 (10) 全區無雜物堆放 (11) 地面地坪平整乾淨清潔，維護良好 (12) 地面鋪面平整	14		
		1~2	
		1	
		1~2	
		1	
		1	
		1	
		1	
		1	
		1	
		1	
		1	
		1	
項目分數總計			
五、餐廳及宴會設施	70		
(一) 供應三餐的餐廳	15		
1. 供餐	5		
用餐區，僅供應早餐		1	
供應早餐，及午或晚餐		2	
供應早、午、晚餐，簡餐或自助餐		3	
供應早、午、午茶、晚餐，自助餐或單點		4	
供應早、午、午茶、晚餐，自助餐、單點或精緻套餐		5	
2. 用餐空間	5		
用餐空間尚可		1	
座位充足		2	
座位充足、環境寬敞		3	
座位充足、環境十分寬敞、動線順暢		4~5	
3. 其他	5		
(1)營業十六小時以上		1	
(2)有現場專廚烹調服務		1	
(3)設有包廂		1~2	
(4)現場演奏或表演		1	
(二) 其他各式餐廳、酒吧	15		
1. 餐飲設施數量	5		
設有 1 間餐廳或酒吧		1	
設有 2 間餐廳或酒吧		2	
設有 3 間以上各式餐廳或酒吧		3~5	

2. 餐廳廂房	5		
1 間以上餐廳廂房		1	
3 間以上餐廳廂房		2~3	
5 間以上餐廳廂房		4~5	
3. 其他	5		
(1) 各廳提供特有之固定菜單		1~2	
(2) 場地寬敞		1	
(3) 現場演奏或表演		1	
(4) 設有政府認證環保、綠色、低碳餐廳（申請時檢附時效內證明）		1	
(三) 宴會廳及會議室	15		
1. 宴會廳	5		
可容納喜宴 10 桌或 100 人以上		1~2	
可容納喜宴 25 桌或 250 人以上		3~4	
可容納喜宴 50 桌或 500 人以上		5	
2. 會議室	5		
設有 6 人以上之會議室		1	
設有 2 間多功能會議室		2~3	
設有 4 間多功能會議室		4~5	
3. 其他（宴會廳）	5		
(1) 有足夠的前廳候客區		1~2	
(2) 具有主題性		1	
(3) 挑高 4.5 公尺以上		1	
(4) 全場無樑柱		1	
(四) 餐廳及宴會設施整體表象	15		
1. 裝潢	5		
一般		1	
良好		2	
能顯現出餐廳風格		3	
高雅，能突顯餐廳之獨特主題與風格		4~5	
2. 家具	5		
一般		1~2	
良好		3~4	
優良		5	
3. 餐具	5		
一般		1~2	
良好		3~4	
優良		5	
(五) 餐廳及宴會設施整體清潔維護	10		
1. 天、地、牆面、廊柱是否維持清潔、乾淨、無異味？	5		
否		0	
是		1~3	
優良		4~5	
2. 其他設備是否維持清潔、乾淨、無故障？	5		
否		0	

是 優良		1~3	
		4~5	
項目分數總計			
六、運動休憩設施	65		
(一) 游泳池	13		
1. 面積	5		
未達 6m × 15m 或 90 平方公尺		3	
達 6m × 15m 或 90 平方公尺		4	
6m × 15m 或 90 平方公尺以上，與兒童池		5	
2. 其他	8		
(1) 池畔空間，單邊 2.4 公尺以上		1	
(2) 有綠化		1	
(3) 泳池為恆溫		1	
(4) 提供餐飲服務		1	
(5) 救生員全時待命		1	
(6) 躺椅組 5 組以上		1	
(7) 開放時間 10 小時以上		1~2	
(二) 三溫暖及 SPA 設施	12		
1. 三溫暖面積	5		
未達 90 平方公尺以上		3	
90 平方公尺以上		4	
120 平方公尺以上		5	
2. SPA 設施（芳療、按摩、水療等空間設施）	2		
設有芳療室、按摩室		1	
另設有櫃檯、諮詢室		2	
3. 其他	5		
(1) 設計有明顯風格且與飯店風格相符合		1	
(2) 設有男女分開之冰水池、烤箱及蒸氣室		1~2	
(3) 通風良好，無異味與霧氣凝結		1	
(4) 緊急按鈕設於明顯處		1	
(三) 運動健身設施	10		
1. 面積	3		
未達 60 平方公尺		1	
60 平方公尺以上		2	
120 平方公尺以上		3	
2. 健身器材數量	3		
8 件以下（若單件多功能設備則以 2 件計）		1	
9 件以上（若單件多功能設備則以 2 件計）		2	
12 件以上（若單件多功能設備則以 2 件計）		3	
3. 其他	4		
(1) 提供影音		1	
(2) 提供個人式影音或視訊		1	
(3) 提供客用器材消毒用品		1	
(4) 配有運動指導員		1	

(四) 服務櫃檯、更衣室與休息區 (1) 設有服務櫃檯 (2) 設有男、女更衣室 (3) 設有男、女梳妝區各 3 區以上 (4) 設有男女淋浴間各 3 間以上 (5) 設有男、女專屬置物櫃 (6) 提供毛巾服務與毛巾回收櫃 (7) 設有專業生飲機或礦泉水 (8) 設有視聽休息區	10		
		1~2	
		1	
		1	
		1	
		1~2	
		1	
		1	
		1	
(五) 其他遊憩設施 (至多 10 分) 1. 每項 5 分 高爾夫球場 2. 每項 3 分 標準網球場、高爾夫球練習場、壁球/迴力球場、大眾溫泉池、附溫泉設施客房或湯屋等 3. 每項 2 分 標準籃球場、標準羽球場、槌球場、漆彈射擊場、攀岩場地、手工藝及烹飪教室等 4. 每項 1 分 桌球場、撞球場、橋牌室、棋藝室、兒童遊戲室、網路與電動遊戲室、簡易 DIY 教室、閱讀室、冥想室、舞蹈室、卡拉 OK、舞廳、品茗室、戶外劇場、遊艇、輕艇、立槳、風帆、腳踏車、射箭場等	10		
		5	
		×3	
		×2	
		×1	
(六) 遊憩設施清潔維護 1. 天、地、牆面、廊柱是否維持清潔、乾淨、無異味？ 否 是 優良	10		
	5		
		0	
		1~3	
		4~5	
2. 其他設備是否維持清潔、乾淨、無故障？ 否 是 優良	5		
		0	
		1~3	
		4~5	
項目分數總計			
七、客房設備 (一) 客房淨面積 (不含浴廁面積) 單人房不足 10 平方公尺；雙人房達 13 平方公尺 單人房達 10 平方公尺；雙人房達 15 平方公尺 單人房達 12 平方公尺；雙人房達 16 平方公尺 單人房達 20 平方公尺；雙人房達 25 平方公尺 單人房達 25 平方公尺；雙人房達 30 平方公尺	90		
	5		
		1	
		2	
		3	
		4	
		5	
(二) 天花板、牆面及地坪 1. 房間設計 設計一般 設計尚可	10		
	5		
		1	
		2	

設計良好			3	
設計優良			4	
設計特優			5	
2. 牆面、飾板、踢腳板及地板		5		
品質一般			1	
品質尚可			2	
品質良好			3	
品質優良			4	
品質特優			5	
(三) 窗簾		5		
質地一般，可遮光			1	
質地良好，可遮光			2	
質地優良，可遮光			3	
窗簾與紗簾質地特優，可完全遮光			4~5	
(四) 照明裝置		5		
簡單足夠之主燈、夜燈照明			1	
整體照明尚可，設有獨立照明燈源三區以上			2	
整體照明良好，設有獨立照明燈源四區以上			3	
整體照明優良，設有獨立照明燈源五區以上			4	
整體照明特優，設有獨立照明燈源五區以上，並可微調			5	
(五) 視聽設備		5		
提供電視			1	
提供平面電視			2	
提供 37 型以上之電視			3	
提供 40 型以上之電視與音響			4	
提供 50 型以上之電視與高級音響設備			5	
(六) 通信設備		5		
通訊設備一般			1	
通訊設備良好			2	
通訊設備優良			3	
通訊設備特優			4~5	
(七) 客房內空調系統		5		
風扇或窗型冷氣			1	
窗型或分離式冷氣			2	
分離式或中央空調並有室內溫控開關			3	
分離式或中央空調系統，可於範圍內自由設定溫度			4	
分離式冷暖氣或中央空調系統可自由設定恆溫恆濕			5	
(八) 衣櫃間		10		
1. 空間		5		
簡易掛衣設備			1	
空間合宜			2	
空間足夠			3	
空間寬敞			4~5	
2. 配備		5		

簡單配備		1	
衣架總數 5 支、客用品 5 項以上		2	
配有三種功能衣架 8 支以上、客用品 7 項以上		3	
配有三種功能衣架 10 支以上、客用品 10 項以上		4~5	
(九) 床具及寢具	13		
1. 床具	5		
床組品質尚可		1~2	
床組品質良好		3~4	
床組品質優良		5	
2. 寢具	5		
一般之寢具		1	
尚可之寢具		2	
良好之寢具		3	
優良之寢具		4	
精美之寢具		5	
3. 其他	3		
(1) 床組以床裙或床架修飾(美化)		1	
(2) 其他附屬寢具(抱枕、墊枕、靠枕)		1~2	
(十) 客房家具與資訊科技產品等其他支援	12		
1. 家具	5		
材質一般之家具，簡易之桌椅茶几		1	
設計及材質尚可之家具、桌椅茶几		2	
設計及材質良好之家具、桌椅及茶几、工作桌椅		3	
設計及材質優良之家具、沙發組合、工作桌椅		4	
設計精美及材質特優之家具、沙發組合、工作桌椅		5	
2. 其他支援	7		
(1) 全身穿衣鏡		1	
(2) 行李架或行李檯		1	
(3) 書桌與床頭櫃附近配置插座		1	
(4) 書桌與床頭櫃附近配置 USB 插座		1	
(5) 有線與無線網路		1	
(6) 其他(列舉)		1~2	
(十一) 隔音效果及寧靜度	5		
尚可		1	
良好		2	
優良		3	
特優		4~5	
(十二) MINI 吧	5		
設計及材質尚可		1	
設計及材質良好		2	
設計及材質優良		3	
設計精美材質特優		4~5	
(十三) 文具用品(信紙、便箋、書寫用具)	5		
提供簡單、一般品質之文具用品		1	

提供旅館專用（需印有旅館名稱）之文具用品			2	
提供優良文具用品（需印有旅館名稱）			3	
提供精美文具用品（需印有旅館名稱）			4~5	
項目分數總計				
八、衛浴設備	40			
（一）衛浴間整體表像		15		
1. 天花板、牆面及地坪		5		
品質一般			1	
設計、品質及施工尚可			2	
設計、品質及施工良好			3	
設計、品質及施工優良			4	
設計精美、品質特優及施工精緻			5	
2. 照明與擺飾品		5		
基本照明			1	
照明與擺飾品品質尚可			2	
照明與擺飾品品質良好			3	
照明與擺飾品品質優良			4	
照明與擺設品式樣獨特及品質特優			5	
3. 通風設備		3		
通風設備尚可			1	
通風設備良好且無噪音			2	
隱藏式通風設備特優且無噪音			3	
4. 其他		2		
（1）配置雙人設備			1	
（2）乾淨衣物放置位置			1	
（二）衛浴器具		5		
簡易浴缸或淋浴設備與馬桶			1	
乾濕分離之沐浴設施及一般品質之衛浴設備			2	
乾濕分離之沐浴設施及良好品質之衛浴設備			3	
乾濕分離之沐浴設施及高品質之衛浴設備			4	
乾濕分離之沐浴設施及極高品質之衛浴設備			5	
（三）空間大小		5		
5 平方公尺以下			1	
5 平方公尺以上			2	
6 平方公尺以上			3	
7.5 平方公尺以上			4	
9 平方公尺以上			5	
（四）衛浴間配備		15		
1. 毛巾		5		
毛巾 2 條與踏腳墊			1	
大毛巾 2 條與踏腳墊			2	
大毛巾、中毛巾各 2 條與踏腳墊			3	
大毛巾、中毛巾、小方巾各 2 條與踏腳墊			4	
大毛巾、中毛巾、小方巾每人各 2 條以上與踏腳墊			5	

2. 盥洗用品	3		
提供大瓶裝盥洗用品 2 項		1	
提供大瓶裝盥洗用品 3 項		2	
提供大瓶裝盥洗用品 4 項		3	
3. 其他備品（不主動提供，可索取或販售）	2		
其他備品達 4 項		1	
其他備品 4 項（含）以上，且為國際品牌或旅館自有品牌		2	
4. 其他衛浴間設備	5		
設備 3 項（含）以下		1	
設備達 4 項		2	
設備達 5 項		3	
設備達 6 項		4	
設備 7 項（含）以上		5	
	項目分數總計		
九、旅客安全措施	20		
（一）貴重物品保存	5		
1. 客房內設備	2		
客房設置保險箱		1	
客房設置電子保險箱		2	
2. 非客房內設備	3		
設有保管設施（如：設於接待櫃檯）		1	
設有中央保險箱室（如：設於大廳）		2~3	
（二）客房樓層電梯管制	5		
定時以人員管制		1	
以房卡管制		2~3	
以人員、房卡同時管制		4~5	
（三）保全人員	5		
設有保全人員		3	
保全人員充足		4~5	
（四）安全監控	5		
簡易監控		1	
多區監控		2~3	
全區監控		4~5	
	項目分數總計		
	總分		
委員綜合意見			

修正說明：

因應減塑政策，盥洗用品以提供大瓶裝，其他客用品不主動陳列。貴重物品保存項分列客房內設備與非客房設備。另統一評分項目內文字或語句。

附表二（修正前）

星級旅館評鑑基準表 I

【111 年版】

評分項目	項目 總分	分項 小計	細項 分數	評分 欄
一、建築外觀與空間設計	55			
（一）建築物外觀		35		
1. 整體外觀		10		
旅館為建築物一部分，外觀尚可			1~2	
旅館為獨立建築物			3~4	
整體外觀完整且一致			5~7	
整體外觀設計有獨特創意或造型、美觀高雅			8~10	
2. 外牆		5		
外牆無維護			1	
外牆所使用建材協調			2~3	
外觀所使用建材高級，具豪華性			4~5	
3. 招牌		5		
設有旅館招牌			1	
旅館招牌與建築外觀符合			2~3	
旅館招牌、標識設計與建築外觀符合			4~5	
4. 照明		5		
基本照明			1	
建築物本身、入口及整體範圍均有照明			2~3	
建築物本身、入口及整體範圍均有獨特照明			4~5	
5. 主要入口		5		
位置尚可			1~2	
位置明顯			3~4	
位置明顯及造型獨特			5	
6. 建築物與環境		5		
非獨立建築物			1	
建築物與周圍區域融合			2~3	
建築物與周圍區域突顯			4~5	
（二）空間規劃及動線設計		20		
1. 動線		3		
室內公共區域動線順暢			1	
室內、外公共區域動線順暢			2	
室內、外公共區域動線串接順暢			3	

2. 等候空間	5		
簡單設置客用等候空間		1	
大廳設有客用等候空間		2~3	
大廳有充裕寬敞之客用等候空間		4~5	
3. 大廳走道	5		
走道空間尚可		1~2	
公共區域、餐廳、酒吧之走道寬敞		3	
公共區域、餐廳、酒吧之走道寬敞，櫃檯位置具觀察性		4	
公共區域、餐廳、酒吧之走道寬敞，櫃檯可觀察多個動線		5	
4. 後場與客用空間	3		
後場與客用空間略有區隔		1	
後場與客用空間區隔清楚		2	
後場與客用空間區隔清楚，並有獨立員工出入口		3	
5. 無障礙通行	2		
無障礙坡道或設施順暢		1	
無障礙坡道或設施順暢、便利		2	
6. 吸菸區	2		
設有室內或室外吸菸區		1	
設有位置適當之室內或室外吸菸區		2	
項目分數總計			
二、整體環境及景觀	40		
(一) 座落地點環境及交通狀況	20		
1. 交通可及性（機場、車站、主要大眾運輸站）	5		
略有距離		1	
尚稱便利		2~3	
便利		4~5	
2. 地點便利性（商業、購物、主要會議、風景、遊樂區等）	5		
鄰近其中 1 項		1	
極鄰近其中 1 項		2~3	
極鄰近其中 2 項		4~5	
3. 入口前道路	5		
鄰近支道		1	
鄰近一般道路		2~3	
鄰近主要幹道		4~5	
4. 周遭環境	2		
與周遭環境搭配尚可		1	
與周遭環境搭配良好		2	
5. 入口車道	2		

具明顯入口車道			1	
擁有專屬進出道路			2	
6. 後勤服務道路		1		
設有後勤服務道路			1	
(二) 庭園及景觀設計		10		
1. 庭園及景觀		5		
庭園及植栽擺設尚可			1~2	
庭園、景觀、植栽及燈光設計良好			3~4	
庭園、景觀、植栽及燈光設計優良			5	
2. 綠化設施		5		
簡單綠化			1	
綠化程度良好			2~3	
綠化程度優良			4~5	
(三) 外觀整體環境清潔與維護		10		
1. 天、地、牆面、廊柱是否維持清潔、乾淨、無異味？		5		
否			0	
是			1~3	
優良			4~5	
2. 庭園、景觀是否維持清潔、乾淨、無異味？		5		
否			0	
是			1~3	
優良			4~5	
項目分數總計				
三、公共區域	95			
(一) 門廳及櫃檯區		20		
1. 天花板、牆面、地板與門廳		5		
簡易設計			1	
整體設計尚可			2	
整體設計良好，主要出口寬敞			3	
整體呈現優良，二處以上出入口，主要出口十分寬敞			4	
設計高雅獨特，二處以上出入口，主要出口十分寬敞			5	
2. 裝潢及家具		5		
簡易裝潢、家具			1	
裝潢、家具佈置和諧			2	
家具、燈具經整體規劃設計，與裝潢一致			3	
家具、燈具、擺飾品與裝潢搭配別具品味			4	
家具、燈具、擺飾品與裝潢搭配更具高品味			5	
3. 櫃檯區空間		3		

空間寬敞舒適，櫃檯區及出入動線順暢 空間寬敞舒適，櫃檯區及出入動線更為順暢 空間寬敞舒適，櫃檯區及出入動線十分順暢			1	
			2	
			3	
4. 客用電話 櫃檯可提供簡易電話撥打使用服務 設有館內電話及電話臺 設有館內電話及付費電話間，空間寬敞		3		
			1	
			2	
			3	
5. 行李房（申請時附證明：空間尺寸與位置） 設有行李區 設有行李房		3		
			1	
			2~3	
6. 其他 於明顯位置設置 AED 急救設備		1		
			1	
(二) 客用樓梯及電梯		10		
1. 客用樓梯		2		
(1) 全館樓梯有止滑功能			1	
(2) 樓梯間進出方便且無堆放雜物			1	
2. 客用電梯 電梯規模較小但載客量可達基本水準 客用電梯數量充足，設有緊急對講機與無障礙設施		2		
			1	
			2	
3. 客用電梯內設備與裝置		6		
(1) 客用電梯口有明顯之樓層停靠指示或樓層說明			1	
(2) 有背景音樂			1	
(3) 電梯車廂內兩側皆有樓層按鈕			1	
(4) 有空調			1	
(5) 內部為有設計之裝潢			1	
(6) 客用電梯內部挑高 2.4 公尺以上，裝潢設計精美			1	
(三) 客房走廊/梯廳		10		
1. 天花板、牆面與地坪設計與廊道照明 簡易設計與照明 設計與照明尚可 設計良好，照明充足 設計優良，照明充足、和諧		4		
			1	
			2	
			3	
			4	
2. 客房走廊寬度 單面走廊寬度達 1.2 公尺以下 單面寬度達 1.2 公尺但未達 1.5 公尺或雙面寬度未達 1.65 公尺 單面寬度達 1.5 公尺或雙面寬度達 1.65 公尺以上		3		
			1	
			2	
			3	
3. 其他 (1)通風良好		3		
			1	

(2)梯廳設有館內電話			1	
(3)梯廳設有座椅			1	
(四)各類型標識(包含房間、公共設施及房價標識等)		10		
1. 標識設計與位置		5		
(1)統一設計			1	
(2)位置適當、清楚易懂			1	
(3)字型大小顏色一致			1	
(4)餐廳之標識設計與餐廳主題一致			1	
(5)標示牌設計與建築物風格符合			1	
2. 標識材質		3		
材質尚可			1	
材質良好			2	
材質優良			3	
3. 標示語言		2		
單一語言標示			1	
雙語標示或國際通用圖示			2	
(五)公共廁所		15		
1. 照明		2		
照明充足			1	
照明充足且柔和			2	
2. 客用清潔用品		3		
3項或以下			1	
達4項			2	
達5項			3	
3. 設備		5		
普通設備且未達6項			1	
國產高級設備且達6項			2	
國產高級設備且達8項			3	
進口頂級設備且達10項			4	
進口頂級設備且超過10項			5	
4.其他		5		
(1)便器與化妝區具遮蔽性及隱密性			1	
(2)空氣清新、無刺鼻異味及清香劑味道			2	
(3)空間寬敞，非男女共用			1	
(4)維持良好氣氛			1	
(六)商店		5		
簡易購物櫃檯或設有自動販賣機			1	
一間商店			2	

二間商店			3	
三間以上商店			4~5	
(七) 旅遊(商務)中心		15		
1. 空間		5		
旅館櫃檯設置商務中心並供旅遊諮詢服務			1	
大廳設有商務中心專用桌椅且標示明顯			2	
設有商務中心獨立專用房間			3	
設有商務中心獨立專用房間與小型會議室			4~5	
2. 提供影印、傳真、電腦網路等相關設備		5		
提供電腦 1~2 組			1~2	
提供電腦 3 組以上			3~5	
3. 其他		5		
(1) 設有專人服務			1~2	
(2) 提供 10 種以上書報雜誌			1~2	
(3) 提供冷熱飲品			1	
(八) 室內公共空間清潔及維護		10		
1. 天、地、牆面、廊柱是否維持清潔、乾淨、無異味?		5		
否			0	
是			1~3	
優良			4~5	
2. 其他室內公共空間設備是否維持清潔、乾淨、無故障?		5		
否			0	
是			1~3	
優良			4~5	
項目分數總計				
四、停車設施	25	25		
1. 所有權		5		
租用館外停車場			1~2	
機械式停車位或兼有部分平面車位			3	
以平面停車位為主			4~5	
2. 車道		3		
單向通行，或會車不易			1	
雙向通行，車道寬敞			2~3	
3. 照明		3		
50 Lux			1	
60 Lux			2	
70 Lux			3	
4. 其他		14		

(1) 館內停車格充足			1~2	
(2) 停車格空間適宜			1	
(3) 巴士停車格			1~2	
(4) 監視系統			1	
(5) 緊急電話/對講機			1	
(6) 停車場天花板高度達 2.5 公尺以上			1	
(7) 專屬男女廁所			1	
(8) 人車指標標誌明確			1	
(9) 空氣流通無異味			1	
(10) 全區無雜物堆放			1	
(11) 地面地坪平整乾淨清潔，維護良好			1	
(12) 地面鋪面平整			1	
項目分數總計				
五、餐廳及宴會設施	70			
（一）供應三餐的餐廳		15		
1. 供餐		5		
用餐區， 僅供應早餐			1	
供應早餐，及午或晚餐			2	
供應早、午、晚餐，簡餐或自助餐			3	
供應早、午、午茶、晚餐，自助餐或單點			4	
供應早、午、午茶、晚餐，自助餐、單點或精緻套餐			5	
2. 用餐空間		5		
用餐空間尚可			1	
座位充足			2	
座位充足、環境寬敞			3	
座位充足、環境十分寬敞、動線順暢			4~5	
3. 其他		5		
(1)營業十六小時以上			1	
(2)有現場專廚烹調服務			1	
(3)設有包廂			1~2	
(4)現場演奏或表演			1	
（二）其他各式餐廳、酒吧		15		
1.餐飲設施數量		5		
設有 1 間餐廳或酒吧			1	
設有 2 間餐廳或酒吧			2	
設有 3 間以上各式餐廳或酒吧			3~5	
2. 餐廳廂房		5		
1 間以上餐廳廂房			1	

3 間以上餐廳廂房			2~3	
5 間以上餐廳廂房			4~5	
3. 其他		5		
(1) 各廳提供特有之固定菜單			1~2	
(2) 場地寬敞			1	
(3) 現場演奏或表演			1	
(4) 設有政府認證綠色、低碳餐廳（申請時檢附時效內證明）			1	
(三) 宴會廳及會議室		15		
1. 宴會廳		5		
可容納喜宴 10 桌或 100 人以上			1~2	
可容納喜宴 25 桌或 250 人以上			3~4	
可容納喜宴 50 桌或 500 人以上			5	
2. 會議室		5		
設有 6 人以上之會議室			1	
設有 2 間多功能會議室			2~3	
設有 4 間多功能會議室			4~5	
3. 其他（宴會廳）		5		
(1) 有足夠的前廳候客區			1~2	
(2) 具有主題性			1	
(3) 挑高 4.5 公尺以上			1	
(4) 全場無樑柱			1	
(四) 餐廳及宴會設施整體表象		15		
1. 裝潢		5		
一般			1	
良好			2	
能顯現出餐廳風格			3	
高雅，能突顯餐廳之獨特主題與風格			4~5	
2. 家具		5		
一般			1~2	
良好			3~4	
優良			5	
3. 餐具		5		
一般			1~2	
良好			3~4	
優良			5	
(五) 餐廳及宴會設施整體清潔維護		10		
1. 天、地、牆面、廊柱是否維持清潔、乾淨、無異味？		5		
否			0	

是			1~3	
優良			4~5	
2. 其他設備是否維持清潔、乾淨、無故障？		5		
否			0	
是			1~3	
優良			4~5	
項目分數總計				
六、運動休憩設施	65			
(一) 游泳池		13		
1. 面積		5		
未達 6m × 15m 或 90 平方公尺			3	
達 6m × 15m 或 90 平方公尺			4	
6m × 15m 或 90 平方公尺以上，與兒童池			5	
2. 其他		8		
(1) 池畔空間，單邊 2.4 公尺以上			1	
(2) 有綠化			1	
(3) 泳池為恆溫			1	
(4) 提供餐飲服務			1	
(5) 救生員全時待命			1	
(6) 躺椅組 5 組以上			1	
(7) 開放時間 10 小時以上			1~2	
(二) 三溫暖及 SPA 設施		12		
1. 三溫暖面積		5		
未達 90 平方公尺以上			3	
90 平方公尺以上			4	
120 平方公尺以上			5	
2. SPA 設施(芳療、按摩、水療等空間設施)		2		
設有芳療室、按摩室			1	
另設有櫃檯、諮詢室			2	
3. 其他		5		
(1) 設計有明顯風格且與飯店風格相符合			1	
(2) 設有男女分開之冰水池、烤箱及蒸氣室			1~2	
(3) 通風良好，無異味與霧氣凝結			1	
(4) 緊急按鈕設於明顯處			1	
(三) 運動健身設施		10		
1. 面積		3		
未達 60 平方公尺			1	
60 平方公尺以上			2	

120 平方公尺以上		3	
2. 健身器材數量	3		
8 件以下 (若單件多功能設備則以 2 件計)		1	
9 件以上 (若單件多功能設備則以 2 件計)		2	
12 件以上 (若單件多功能設備則以 2 件計)		3	
3. 其他	4		
(1) 提供影音		1	
(2) 個人式影音或視訊		1	
(3) 提供客用器材消毒用品		1	
(4) 運動指導員		1	
(四) 服務櫃檯、更衣室與休息區	10		
(1) 服務櫃檯		1~2	
(2) 男、女更衣室		1	
(3) 男、女梳妝區各 3 區以上		1	
(4) 男女淋浴間各 3 間以上		1	
(5) 設有男、女專屬置物櫃		1~2	
(6) 提供毛巾服務與毛巾回收櫃		1	
(7) 設有專業生飲機或礦泉水		1	
(8) 設有視聽休息區		1	
(五) 其他遊憩設施 (至多 10 分)	10		
1. 每項 5 分			
高爾夫球場		5	
2. 每項 3 分			
標準網球場、高爾夫球練習場、壁球/迴力球場、大眾溫泉池、 附溫泉設施客房或湯屋等		×3	
3. 每項 2 分			
標準籃球場、標準羽球場、槌球場、漆彈射擊場、攀岩場地、 手工藝及烹飪教室等		×2	
4. 每項 1 分			
桌球場、撞球場、橋牌室、棋藝室、兒童遊戲室、網路與電動 遊戲室、簡易 DIY 教室、閱讀室、冥想室、舞蹈室、卡拉 OK、舞廳、品茗室、戶外劇場、風帆、腳踏車、射箭場等		×1	
(六) 遊憩設施清潔維護	10		
1. 天、地、牆面、廊柱是否維持清潔、乾淨、無異味？	5		
否		0	
是		1~3	
優良		4~5	
2. 其他設備是否維持清潔、乾淨、無故障？	5		

否 是 優良			0	
			1~3	
			4~5	
項目分數總計				
七、客房設備	90			
(一) 客房淨面積 (不含浴廁面積)		5		
單人房不足 10 平方公尺；雙人房達 13 平方公尺			1	
單人房達 10 平方公尺；雙人房達 15 平方公尺			2	
單人房達 12 平方公尺；雙人房達 16 平方公尺			3	
單人房達 20 平方公尺；雙人房達 25 平方公尺			4	
單人房達 25 平方公尺；雙人房達 30 平方公尺			5	
(二) 天花板、牆面及地坪		10		
1. 房間設計		5		
設計一般			1	
設計尚可			2	
設計良好			3	
設計優良			4	
設計特優			5	
2. 牆面、飾板、踢腳板及地板		5		
品質一般			1	
品質尚可			2	
品質良好			3	
品質優良			4	
品質特優			5	
(三) 窗簾		5		
質地一般，可遮光			1	
質地良好，可遮光			2	
質地優良，可完全遮光，並另有紗簾			3	
質地特優，可完全遮光，並另有紗簾			4~5	
(四) 照明裝置		5		
簡單足夠之主燈、夜燈照明			1	
整體照明尚可，設有獨立照明燈源三區以上			2	
整體照明良好，設有獨立照明燈源四區以上			3	
整體照明優良，設有獨立照明燈源五區以上			4	
整體照明特優，設有獨立照明燈源五區以上，並可微調			5	
(五) 視聽設備		5		
提供電視			1	
提供平面電視			2	

提供 37 型以上之電視			3	
提供 40 型以上之電視與音響			4	
提供 50 型以上之電視與高級音響設備			5	
(六) 通信設備		5		
通訊設備一般			1	
通訊設備良好			2	
通訊設備優良			3	
通訊設備特優			4~5	
(七) 客房內空調系統		5		
風扇或窗型冷氣			1	
窗型或分離式冷氣			2	
分離式或中央空調並有室內溫控開關			3	
分離式或中央空調系統，可於範圍內自由設定溫度			4	
分離式冷暖氣或中央空調系統可自由設定恆溫恆濕			5	
(八) 衣櫃間		10		
1. 空間		5		
提供掛衣設備			1	
空間合宜			2	
空間足夠			3	
空間寬敞			4~5	
2. 配備		5		
簡單配備			1	
衣架總數 5 支、備品 5 項以上			2	
配有三種功能衣架 8 支以上、備品 7 項以上			3	
配有三種功能衣架 10 支以上、備品 10 項以上			4~5	
(九) 床具及寢具		13		
1. 床具		5		
床組品質尚可			1~2	
床組品質良好			3~4	
床組品質優良			5	
2. 寢具		5		
一般之寢具			1	
尚可之寢具			2	
良好之寢具			3	
優良之寢具			4	
精美之寢具			5	
3. 其他		3		
(1) 一人之枕頭數為硬枕及軟枕各一			1	

(2) 其他附屬寢具(抱枕、墊枕、靠枕)			1~2	
(十) 客房家具與資訊科技產品等其他支援		12		
1. 家具		5		
材質一般之家具，簡易之桌椅茶几			1	
設計及材質尚可之家具、桌椅茶几			2	
設計及材質良好之家具、桌椅及茶几、工作桌椅			3	
設計及材質優良之家具、沙發組合、工作桌椅			4	
設計精美及材質特優之家具、沙發組合、工作桌椅			5	
2. 其他支援		7		
(1) 全身穿衣鏡			1	
(2) 行李架或行李檯			1	
(3) 書桌與床頭櫃附近配置插座			1	
(4) 書桌與床頭櫃附近配置 USB 插座			1	
(5) 有線與無線網路			1	
(6) 其他(列舉)			1~2	
(十一) 隔音效果及寧靜度		5		
尚可			1	
良好			2	
優良			3	
特優			4~5	
(十二) MINI 吧		5		
設計及材質尚可			1	
設計及材質良好			2	
設計及材質優良			3	
設計精美材質特優			4~5	
(十三) 文具用品(信紙、便箋、書寫用具)		5		
提供簡單、一般品質之文具用品			1	
提供旅館專用(需印有旅館名稱)之文具用品			2	
提供優良文具用品(需印有旅館名稱)			3	
提供精美文具用品(需印有旅館名稱)			4~5	
項目分數總計				
八、衛浴設備	40			
(一) 衛浴間整體表像		15		
1. 天花板、牆面及地坪		5		
品質一般			1	
設計、品質及施工尚可			2	
設計、品質及施工良好			3	
設計、品質及施工優良			4	

設計精美、品質特優及施工精緻			5	
2. 照明與擺飾品		5		
基本照明			1	
照明與擺飾品品質尚可			2	
照明與擺飾品品質良好			3	
照明與擺飾品品質優良			4	
照明與擺設品式樣獨特及品質特優			5	
3. 通風設備		3		
通風設備尚可			1	
通風設備良好且無噪音			2	
隱藏式通風設備特優且無噪音			3	
4. 其他		2		
(1) 配置雙人設備			1	
(2) 乾淨衣物放置位置			1	
(二) 衛浴器具		5		
簡易浴缸或淋浴設備與馬桶			1	
乾濕分離之沐浴設施及一般品質之衛浴設備			2	
乾濕分離之沐浴設施及良好品質之衛浴設備			3	
乾濕分離之沐浴設施及高品質之衛浴設備			4	
乾濕分離之沐浴設施及極高品質之衛浴設備			5	
(三) 空間大小		5		
5 平方公尺以下			1	
5 平方公尺以上			2	
6 平方公尺以上			3	
7.5 平方公尺以上			4	
9 平方公尺以上			5	
(四) 衛浴間配備		15		
1. 毛巾		5		
毛巾 2 條與踏腳墊			1	
大毛巾 2 條與踏腳墊			2	
大毛巾、中毛巾各 2 條與踏腳墊			3	
大毛巾、中毛巾、小方巾各 2 條與踏腳墊			4	
大毛巾、中毛巾、小方巾每人各 2 條以上與踏腳墊			5	
2. 盥洗用品		5		
備品 5 項以下			1	
備品 6 項以上			2	
備品 8 項以上			3	
備品 10 項以上，旅館自有品牌用品			4	

備品 12 項以上，國際品牌或旅館自有品牌用品			5	
3. 其他衛浴間設備		5		
設備 4 項以下			1	
設備 4 項以上			2	
設備 5 項以上			3	
設備 6 項以上			4	
設備 7 項以上			5	
項目分數總計				
九、旅客安全措施	20	20		
(一) 貴重物品保存		5		
客房設置保險箱			1	
客房設置電子保險箱			2	
設有保管設施（如：設於接待櫃檯）			3	
設有中央保險箱室（如：設於大廳）			4~5	
(二) 客房樓層電梯管制		5		
定時以人員管制			1	
以房卡管制			2~3	
以人員、房卡同時管制			4~5	
(三) 保全人員		5		
設有保全人員			3	
保全人員充足			4~5	
(四) 安全監控		5		
簡易監控			1	
多區監控			2~3	
全區監控			4~5	
項目分數總計				
總分				
委員綜合意見				

附表一(修正後)

星級旅館評鑑等級基本條件

旅館等級	分數	基本條件
一星級旅館	<u>151-250</u>	1. 基本簡單的建築物外觀及空間設計。 2. <u>旅客接待處</u>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。
二星級旅館	<u>251-350</u>	1. 建築物外觀及空間設計尚可。 2. <u>旅客接待處之空間</u>舒適。 3. <u>提供簡易用餐場所，且裝潢尚可。</u> 4. <u>主要房型之客房內提供品質良好之衛浴設備。</u> 5. <u>24小時服務之櫃檯服務（至少16小時櫃檯人員服務，其它時間提供電話聯繫服務）。</u>
三星級旅館	<u>351-650</u>	1. 建築物外觀及空間設計良好。 2. <u>旅客接待處之空間寬敞、舒適，設施品質良好。</u> 3. 提供旅遊（商務）服務，並具備影印、傳真、電腦及網路等設備。 4. 設有餐廳提供早餐服務，裝潢良好。 5. <u>主要房型之客房內提供乾濕分離及品質良好之衛浴設備。</u> 6. <u>24小時之櫃檯服務。</u>
四星級旅館	<u>651-750</u>	1. 建築物外觀及空間設計優良，並能與環境融合。 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。 3. 提供旅遊（商務）服務，並具備影印、傳真、電腦等設備。 4. 提供全區網路服務。 5. 提供<u>3餐之餐飲服務</u>，設有<u>1間以上</u>裝潢設備優良之高級餐廳。 6. 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。 7. 提供<u>24小時</u>之客務、房務服務，及適時之客房餐飲服務。 8. 服務人員具備外國語言能力。 9. 設有運動休憩設施。 10. 設有會議室及宴會廳(可容納<u>10桌以上</u>、每桌達<u>10人</u>)。 11. 公共廁所設有免治馬桶，且達總間數30%以上；客房內設有免治馬桶，且達總客房間數30%以上。
五星級旅館	<u>751-850</u>	1. 建築物外觀及室、內外空間設計特優且顯現旅館特色。 2. 門廳及櫃檯區寬敞舒適，裝潢及傢俱品質特優，並設有<u>分區的</u>等候及談話空間。

旅館等級	分數	基本條件
		3. 設有旅遊（商務）中心，提供商務服務，配備影印、傳真、電腦等設備。 4. 提供全區無線網路服務。 5. 提供 <u>3</u> 餐之餐飲服務，設有 <u>2</u> 間以上裝潢、設備品質特優之各式高級餐廳，且有 <u>1</u> 間以上餐廳實施食品安全管制系統（HACCP）。 6. 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。 7. 提供 <u>24</u> 小時之客務、房務及客房餐飲服務。 8. <u>具精通多種外國語言的服務人員。</u> 9. 設有運動休憩設施。 10. 設有會議室及宴會廳（可容納 <u>10</u> 桌以上、每桌達 <u>10</u> 人）。 11. 公共廁所設有免治馬桶，且達總間數 <u>50%</u> 以上；客房內設有免治馬桶，且達總客房間數 <u>50%</u> 以上。
卓越五星級旅館	<u>851</u> 以上	1. 具備五星級旅館第 <u>1</u> 至 <u>10</u> 項條件。 2. 公共廁所設有免治馬桶，且達總間數 <u>80%</u> 以上；客房內設有免治馬桶，且達總客房間數 <u>80%</u> 以上。

修正說明：

增加各等級分數欄位，與統一以數字表示及文字用語。

附表一(修正前)

星級旅館評鑑等級基本條件

旅館等級	基本條件
一星級旅館	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。
二星級旅館	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. 提供座位數達總客房間數百分之二十以上之簡易用餐場所，且裝潢尚可。 4. 客房內設有衛浴間，且能提供良好品質之衛浴設備。 5. 二十四小時服務之櫃檯服務（含十六小時櫃檯人員服務與八小時電話聯繫服務）。
三星級旅館	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. 提供旅遊（商務）服務，並具備影印、傳真、電腦及網路等設備。 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。
四星級旅館	1. 建築物外觀及空間設計優良，並能與環境融合。 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。 3. 提供旅遊（商務）服務，並具備影印、傳真、電腦等設備。 4. 提供全區網路服務。 5. 提供三餐之餐飲服務，設有一間以上裝潢設備優良之高級餐廳。 6. 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。 7. 提供全日之客務、房務服務，及適時之客房餐飲服務。 8. 服務人員具備外國語言能力。 9. 設有運動休憩設施。 10. 設有會議室及宴會廳（可容納十桌以上、每桌達十人）。 11. 公共廁所設有免治馬桶，且達總間數百分之三十以上；客房內設有免治馬桶，且達總客房間數百分之三十以上。
五星級旅館	1. 建築物外觀及室、內外空間設計特優且顯現旅館特色。 2. 門廳及櫃檯區寬敞舒適，裝潢及傢俱品質特優，並設有等

旅館等級	基本條件
	候及私密的談話空間。 3. 設有旅遊(商務)中心,提供商務服務,配備影印、傳真、電腦等設備。 4. 提供全區無線網路服務。 5. 提供三餐之餐飲服務,設有二間以上裝潢、設備品質特優之各式高級餐廳,且有一間以上餐廳實施食品安全管制系統(HACCP)。 6. 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。 7. 提供全日之客務、房務及客房餐飲服務。 8. 服務人員精通多種外國語言。 9. 設有運動休憩設施。 10. 設有會議室及宴會廳(可容納十桌以上、每桌達十人)。 11. 公共廁所設有免治馬桶,且達總間數百分之五十以上;客房內設有免治馬桶,且達總客房間數百分之五十以上。
卓越五星級旅館	1. 具備五星級旅館第一至十項條件。 2. 公共廁所設有免治馬桶,且達總間數百分之八十以上;客房內設有免治馬桶,且達總客房間數百分之八十以上。

備註：免治馬桶設置比例自中華民國一百零九年五月一日起生效。