



旅館品質提升相關補助措施 及星級旅館評鑑



交通部觀光局旅館業查報督導中心

陳主任煜川

Taiwan

THE HEART OF ASIA

大綱



Taiwan
THE HEART OF ASIA

壹、前言

貳、台灣旅館業概況

參、旅館品質提升相關補助措施

- ◆提供優惠貸款
- ◆協助取得優惠貸款利息補貼
- ◆補助旅館業更新軟硬體規劃設計費用
- ◆星級旅館評鑑
- ◆專業認證補助

肆、首次星級旅館評鑑執行情形

壹、前言



Taiwan
THE HEART OF ASIA

- ◆ 觀光是21世紀明星產業，觀光已列為國家重要政策產業(六大新興產業)之一。
- ◆ 執行「旅行台灣・感動100」及「幸福旅宿」，透過全民參與方式，營造讓旅客感動的庶民旅遊環境，活絡地方經濟，以感動旅客、貼心服務吸引國際旅客來台旅遊。
- ◆ 一般旅館品質提昇，提供遊客安全具國際水準住宿環境，更是目前重要工作項目之一。

貳、台灣旅館概況



Taiwan
THE HEART OF ASIA

◆分類：

國際觀光旅館、一般觀光旅館、旅館業

◆家數：

旅館別	家數	房間數
國際觀光旅館	70	2萬0,497間
一般觀光旅館	36	4,951間
一般旅館	2,684	11萬185間

◆民國72年、76年曾以梅花為標識，對國際觀光旅館暨一般觀光旅館辦理梅花評鑑。98年始辦理星級旅館評鑑制度。

參、旅館品質提升 輔導措施



Taiwan
THE HEART OF ASIA

- 一、協助取得優惠貸款
- 二、優惠貸款利息補貼
- 三、補助旅館業更新軟硬體規劃設計費用
- 四、專業認證補助



Taiwan
THE HEART OF ASIA

一、協助取得優惠貸款

➤ 依據：

獎勵觀光產業升級優惠貸款要點。

➤ 資金來源：

行政院經濟建設委員會中長期資金提撥新

台幣300億元專款支應或銀行自有資金。

➤ 貸款對象：

領有旅館業登記證之旅館業者。



Taiwan
THE HEART OF ASIA

一、協助取得優惠貸款

➤ 融資額度

最高不超過新台幣3億元，得於額度內分次申貸。

➤ 貸款優惠利率

中長期資金運用利率（目前1.27%），
加承辦銀行加碼機動計息（不超過1.65%）。

➤ 貸款期限

最長不得超過15年，含寬限期3年

一、協助取得優惠貸款



Taiwan
THE HEART OF ASIA

➤ 貸款用途

1. 購置（建）機器、設備、土地、營業場所及資本性修繕支出資金。
2. 資訊化所需之軟硬體資金。

➤ 辦理成效

截至100年10月31日止計有136家旅館業者辦理低利融資貸款。貸款總金額57億5,184萬元。

二、優惠貸款利息補貼



Taiwan
THE HEART OF ASIA

➤ 依據：

獎勵觀光產業升級優惠貸款要點

➤ 資金：

交通部觀光局每年編列預算支應

➤ 補貼對象：

獲銀行核貸獎勵觀光產業升級優惠貸款，且必須經交通部觀光局審核同意補貼利息之旅館業。

二、優惠貸款利息補貼



Taiwan
THE HEART OF ASIA

➤ 補貼條件

1. 用途必須確實投資更新設備、整（修）建、擴建、重建營業場所。
2. 資本性修繕等與提升旅遊及住宿品質有關之項目，且必須已購置完成或完工啟用才可遞件申請。
3. 營運周轉金、購置土地及與提昇品質無關之支出項目，不列入利息補貼。

二、優惠貸款利息補貼



Taiwan

THE HEART OF ASIA

- 申請期限：100年12月31日止(將修法延長至103年)
- 補貼利率：按年利率補貼1.5%
- 補貼期間：5年
- 辦理成效：
截至100年10月31日止審查通過獲得利息補貼旅館共46件，已撥付利息補貼金額新臺幣6,146萬餘元

二、優惠貸款利息補貼



Taiwan
THE HEART OF ASIA

► 注意事項

1. 補貼利率按年利率補貼**1.5%**，其餘由業者負擔。
2. 申請者如有不實之申領，即喪失利息補貼資格並追回已給付之利息補貼。

二、優惠貸款利息補貼



Taiwan
THE HEART OF ASIA

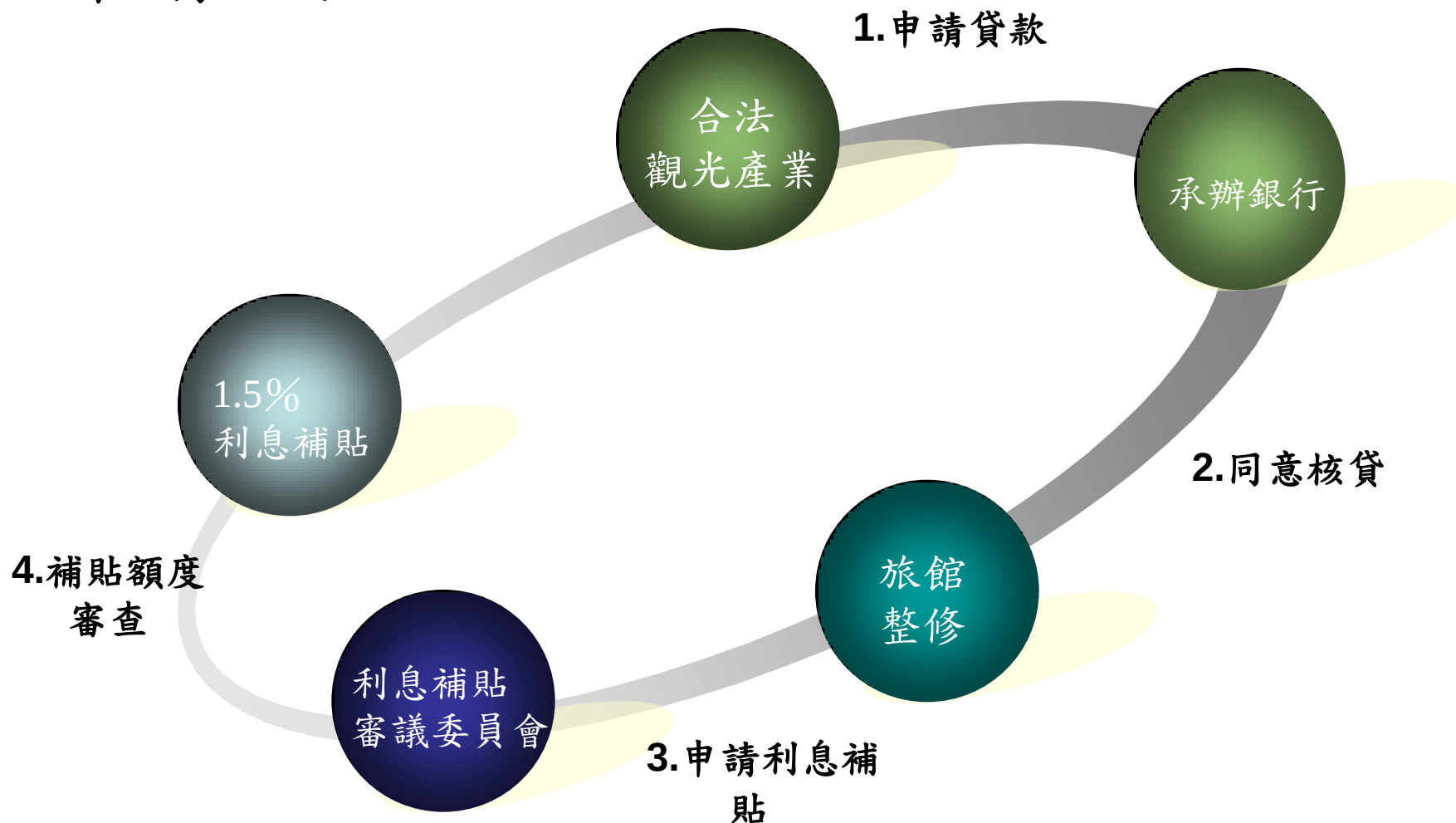
► 注意事項

1. 補貼總經費由觀光局編列相關預算內支付。
2. 當年度預算額度用罄時，對於已審核通過之觀光產業，將列入次一年度之優先補貼對象。

優惠貸款利息補貼 申請流程



Taiwan
THE HEART OF ASIA



三、補助旅館業更新軟硬體 規劃設計費用



Taiwan
THE HEART OF ASIA

➤ 依據

交通部觀光局獎勵觀光旅館業及旅館業
品質提昇補助要點。

➤ 資金來源

交通部觀光局編列預算支應

➤ 補助對象：

領有旅館登記證之業者

三、補助旅館業更新軟硬體 規劃設計費用



Taiwan
THE HEART OF ASIA

➤補助條件

客房總數**15間**以上，配合投入資金達**500萬元**以上。

➤補助事項

委託**依法登記開業之建築師或合法室內裝修業**辦理軟硬體規劃之費用。

三、補助旅館業更新軟硬體 規劃設計費用



Taiwan
THE HEART OF ASIA

➤ 補助金額

補助事項費用80%為限，但不超過
新臺幣100萬元

➤ 申請時間

隨時受理並按季召開審查會。

➤ 申請期限

100年12月31日止(將修法延長至
102年)

三、補助旅館業更新軟硬體 規劃設計費用



Taiwan
THE HEART OF ASIA

➤ 申請方式

提出完整計畫書(包括計畫名稱, 辦理期程, 執行單位, 計畫內容, 作業方式, 人員編組及分工, 預期效益, 經費概算)

➤ 審查方式

交通部觀光局相關人員及建築、室內設計、經營管理等專家組成審查小組審查

三、補助旅館業更新軟硬體 規劃設計費用



Taiwan
THE HEART OF ASIA

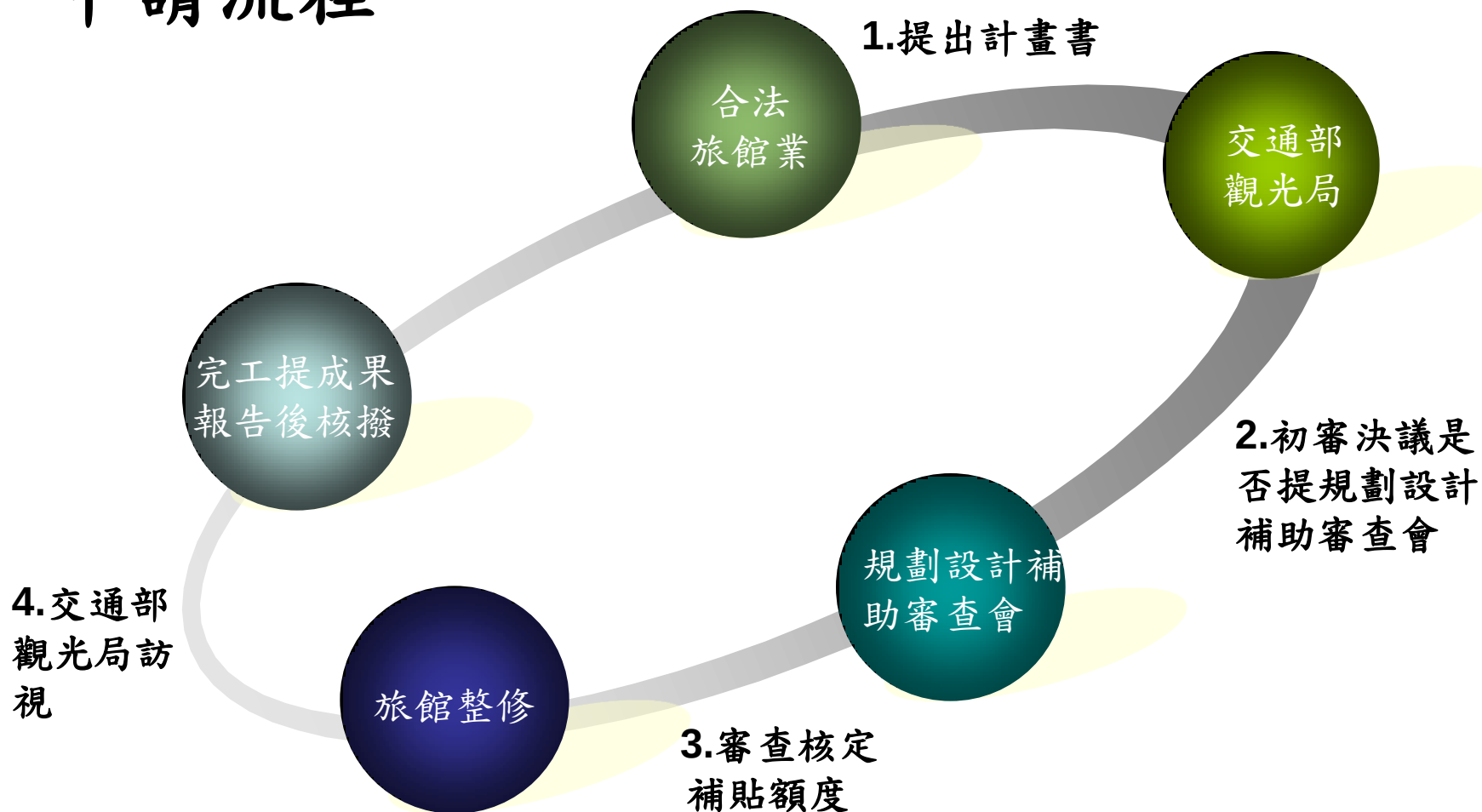
► 辦理成效：

截至100年第3季止計96家旅館業者，經審查核可補助，金額新臺幣8,018萬4,175元。

補助軟硬體規劃設計費用 申請流程



Taiwan
THE HEART OF ASIA

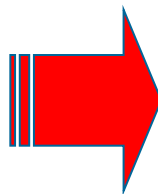


台北 萬龍大旅社



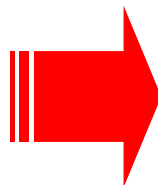
Taiwan

THE HEART OF ASIA



外觀整修前後

台北 萬龍大旅社



Taiwan

ASIA

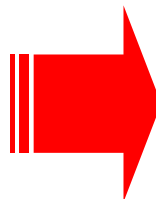
大門、櫃檯整修前後

台北 萬龍大旅社



Taiwan

THE HEART OF ASIA



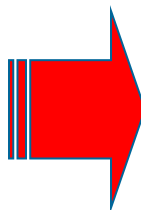
客房廊道整修前後

台北 萬龍大旅社



Taiwan

THE HEART OF ASIA



浴室整修前後

台北 新驛旅店



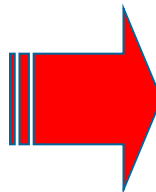
Taiwan

THE HEART OF ASIA



正門整修前後

台北 新驛旅店



Taiwan

THE HEART OF ASIA

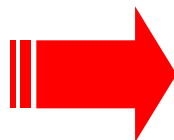
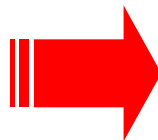
外觀整修前後

台北 新驛旅店



Taiwan

THE HEART OF ASIA



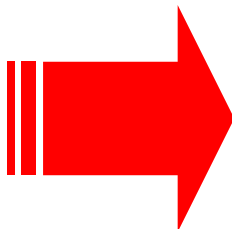
櫃檯接待改善前後

台北 新驛旅店



Taiwan

THE HEART OF ASIA



客房改善前—滲漏水嚴重

台北 新驛旅店



客房衛浴整修前後



Taiwan

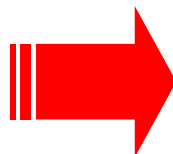
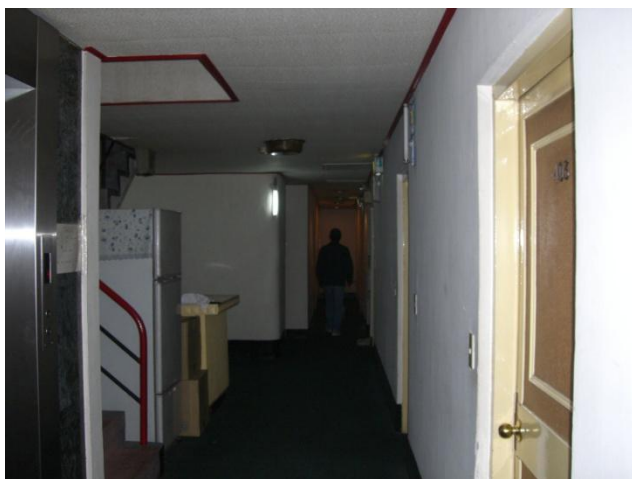
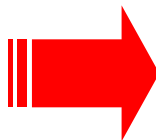
THE HEART OF ASIA

台北 新驛旅店



Taiwan

THE HEART OF ASIA



公共區域改善前後

台北 丹迪旅店（天津店）



Taiwan
THE HEART OF ASIA

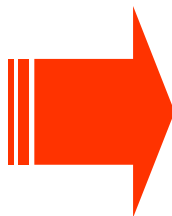


公共空間整修前後

台北 丹迪旅店（天津店）



Taiwan
THE HEART OF ASIA

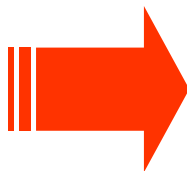


客房整修前後

台北 丹迪旅店（天津店）



Taiwan
THE HEART OF ASIA



客房衛浴整修前後

台北 丹迪旅店（天母店）



Taiwan
THE HEART OF ASIA

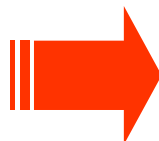


外觀整修前後

台北 丹迪旅店（天母店）



Taiwan
THE HEART OF ASIA

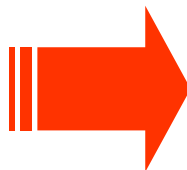


櫃檯整修前後

台北 丹迪旅店（天母店）



Taiwan
THE HEART OF ASIA

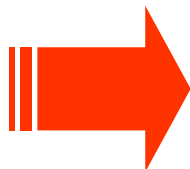


客房整修前後

台北 丹迪旅店（天母店）



Taiwan
THE HEART OF ASIA

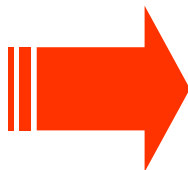


浴室整修前後

台北 丹迪旅店（天母店）



Taiwan
THE HEART OF ASIA

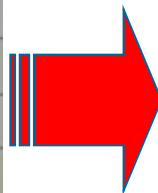


陽台整修前後

台北 馥華商旅



Taiwan
THE HEART OF ASIA



客房衛浴整修前後

台北 馥華商旅



Taiwan
THE HEART OF ASIA



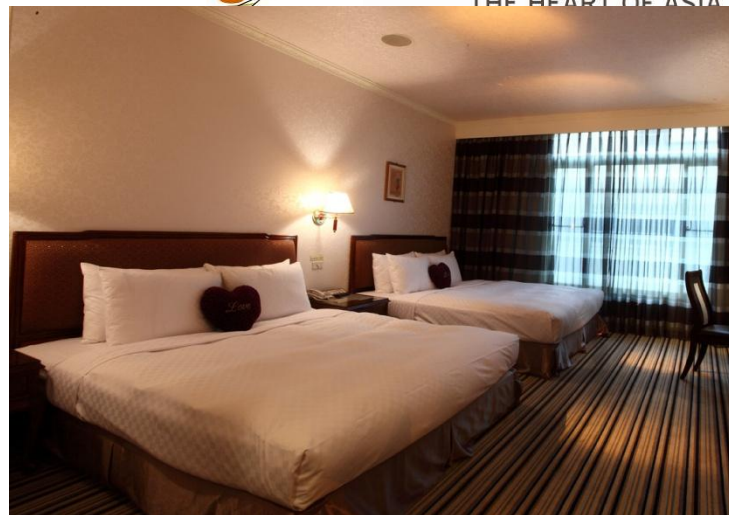
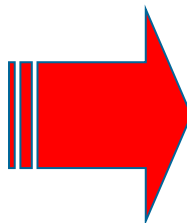
客房整修前後

嘉義佳仕堡商務飯店



Taiwan

THE HEART OF ASIA



房整修前後

臺中市博奇大飯店



Taiwan

THE HEART OF ASIA



整修前



整修後

臺中市博奇大飯店



Taiwan

THE HEART OF ASIA



餐廳整修前



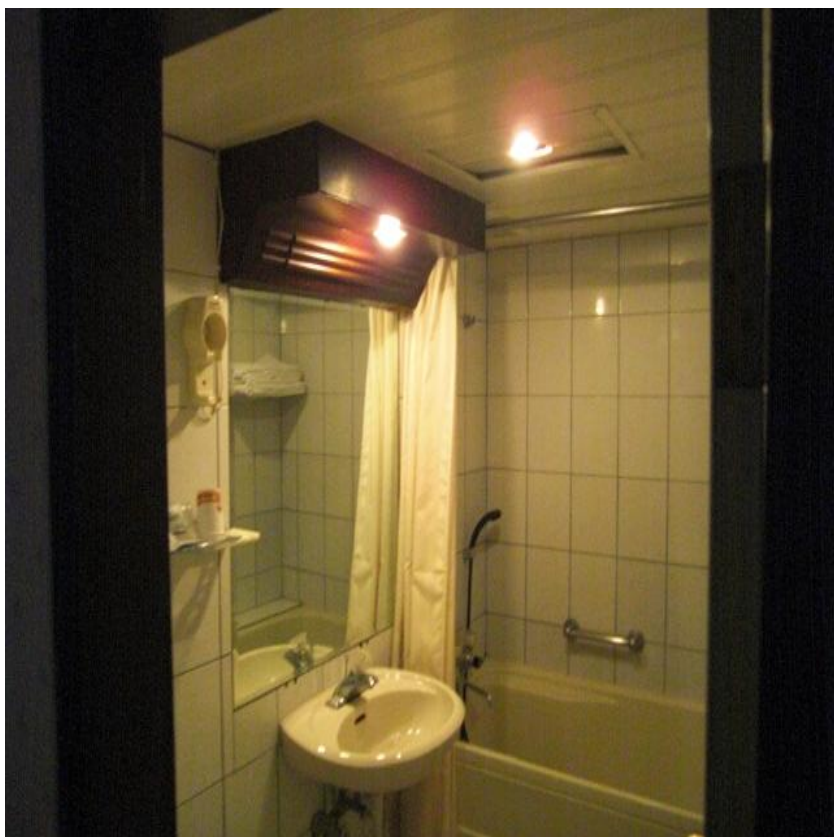
餐廳整修後

臺中市博奇大飯店



Taiwan

THE HEART OF ASIA



浴室整修前



浴室整修後

臺中市博奇大飯店



Taiwan

THE HEART OF ASIA



客房整修前



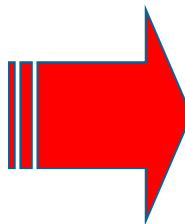
客房整修後

嘉義佳仕堡商務飯店



Taiwan

THE HEART OF ASIA



及餐廳

臺南市佳佳西市場旅店



Taiwan

THE HEART OF ASIA



整修前



整修後

tw.myblog.yahoo.com/anderson-travel

臺南市佳佳西市場旅店



Taiwan

THE HEART OF ASIA



1970年代小城故事拍攝地點(佳佳大飯店)



臺南市佳佳西市場旅店



Taiwan

THE HEART OF ASIA



改善後公共空間

改善後接待大廳



臺南市佳佳西市場旅店



鹿耳窗屋

府城古巷裡老屋窗扉的古人美學早期台南的地主，建造房子時，會因為特定美麗的景象，而去設計窗戶，目的在於希望將這優美景象映入在房內，每屋一窗型的特色，演變成歷代交替、台南早期富麗特色。因此啟發了設計師將收集來的各式各樣古窗加以創作呈現。



Taiwan

THE HEART OF ASIA



改善後的客房設計

高雄市河堤美學商旅



Taiwan

THE HEART OF ASIA



外觀整修前照片



外觀整修後照片

高雄市河堤美學商旅



Taiwan
THE HEART OF ASIA



客房 整修前照片



客房 整修後照片

四、專業認證補助



Taiwan
THE HEART OF ASIA

➤ 依據

交通部觀光局獎勵觀光產業取得專業認證 補助要點。

➤ 補助對象

領有旅館業登記證之旅館業者

➤ 補助條件：

1. 取得管理系統驗證(ISO認證)、危害分析重要管制點(HACCP認證)、旅館業環保標章、綠建築標章、溫泉標章、防火標章。
2. 其他經本局審查認可之國內、外相關專業認證。

四、專業認證補助



Taiwan

THE HEART OF ASIA

➤ 補助項目及補助比例

1. 專業認證相關費用全額補助。
2. 顧問費、硬體設施費或檢驗費依實際金額之50%為補助上限。
3. 每一專業認證之補助金額，依前2項合計，每年不得超過新臺幣500萬元。
4. 97年12月31日前取得專業認證且仍於有效期內者，得就補助項目當年度產生經費給予補助。

➤ 申請期限：101年9月30日

肆、首次星級旅館評鑑 執行情形



Taiwan
THE HEART OF ASIA

一、旅館評鑑目的

1. 提供國際觀光客與國內旅客不同需求之客觀消費選擇。
2. 呈現旅館所提供服務之品質及其市場定位，有助市場區隔及網路行銷。
3. 與國際接軌，帶動旅館軟、硬體品質提昇。

二、評鑑執行情形



Taiwan
THE HEART OF ASIA

◆ 實施依據

👉 觀光旅館業管理規則第14條規定

👉 旅館業管理規則第31條規定

97.1.17 奉 鈞部核定「星級旅館評鑑計畫」

97.6.19 發佈實施「觀光旅館業管理規則」部分條文修正

97.9.18 發佈實施「旅館業管理規則」部分條文修正草案

98.2.16 訂定「星級旅館評鑑作業要點」暨「星級旅館建築設備評鑑基準表」、「星級旅館服務品質評鑑基準表」

◆ 評鑑機制



Taiwan
THE HEART OF ASIA

➤ 評鑑對象

領有觀光旅館業營業執照之觀光旅館
領有旅館業登記證之旅館

➤ 舉辦年期

每3年舉辦1次

➤ 評鑑等級

以「星級」為標章

◆ 評鑑機制



Taiwan
THE HEART OF ASIA

- 申請評鑑應填具

- 星級旅館「建築設備」評鑑申請書
- 星級旅館評鑑受評旅館基本資料表

並應檢附

- 觀光旅館業營業執照影本或旅館業登記證影本
- 投保責任險保險單
- 公共安全檢查申報紀錄
- 營業衛生檢查資料
- 觀光安全相關資料
- 員工健康檢查項目及結果

若無上述檢查資料，請受評旅館依觀光局所定之檢查錄表亦可(請至
<http://>

◆ 評鑑機制



Taiwan
THE HEART OF ASIA

- 報名期限

自觀光局98年9月9日公告發布之日起
受理業者報名，首次報名免評鑑費，
最後報名截止日為101年8月31日。



Taiwan
THE HEART OF ASIA

◆ 評鑑機制

• 各旅館受評日期

指定日期→調整日期→選定日期

- 台灣評鑑協會於收到交通部觀光局提供之受評業者名單，將於一個月內與受評旅館聯繫確認實地評鑑時間
- 台灣評鑑協會於實地評鑑前二週通知各受評旅館實地受評日期。
- 將以mail、傳真或電話等方式通知。

◆ 評鑑機制



Taiwan
THE HEART OF ASIA

- 當天出席人員
 - 評鑑委員四名
 - 由具旅館經營管理、建築、設計及旅遊業等相關領域背景專長之學者專家組成
 - 台灣評鑑協會行政人員一至二名
- 觀光局相關業務同仁將視實際狀況參與

◆ 評鑑機制



Taiwan
THE HEART OF ASIA

- 申請評鑑委員迴避作業說明
 - 社團法人台灣評鑑協會為保障受評旅館之權益，確保評鑑工作之公正客觀，特辦理受評旅館評鑑委員建議迴避名單之申請。
 - 每一受評旅館至多可提出三名迴避名單，需填具迴避事由，始得接受申請。
 - 台評會收到受評旅館申請書後，將依據保密原則就受評旅館所填具之事由進行查證，並保有最後審議權，審查結果不對外公開。

評鑑作業流程



Taiwan

THE HEART OF ASIA

流 程	旅館自行 填寫申請書	實地評鑑	評鑑成績 彙整	決審 會議	評鑑結果 呈報 觀光局
配 合 單 位	各旅館	經觀光局核定 台評會籌組之評 鑑團隊	觀光局 台評會	台評會	
工 作 內 容	- 各旅館向觀光局提出評鑑申請 - 各旅館準備相關表件	- 台評會籌組之評鑑團隊赴各旅館實地評鑑 - 各旅館配合進行實地評鑑	- 台評會彙整評鑑成績 - 開決審會議	決審結果彙整呈報觀光局	

◆評鑑前工作事項



Taiwan
THE HEART OF ASIA

1. 辦理委託專業機構辦理評鑑作業

依採購法評選後委託社團法人台灣評鑑協會辦理。

2. 建立各項標準作業程序

就第一階段建築設備、第二階段服務品質實地評鑑作業訂定標準作業程序。

3. 遴選委員名單

由具**旅館經營管理、建築、設計、旅行業等**背景專長之學者專家組成。第二階段**服務品質評鑑**，並納入企業界具旅遊經驗之高階主管參與。

◆評鑑前工作事項（續）



Taiwan
THE HEART OF ASIA

4. 委員教育訓練**凝聚共識**

透過講授評鑑基準及各類旅館實地試評活動，凝聚委員共識。服務品質試評時亦模擬**神秘客**方式進行。

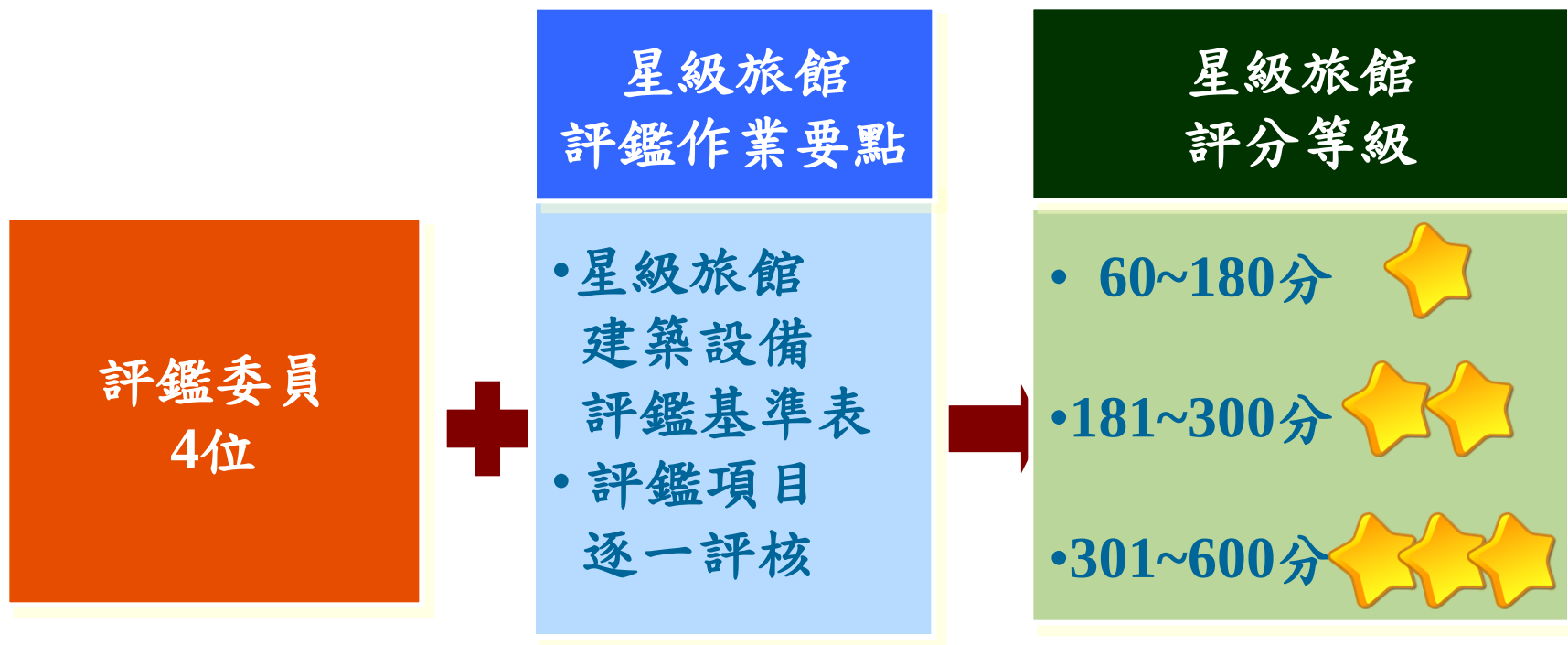
5. 經過達**30場次**的委員諮詢與討論，超過**96小時**的專業訓練與交換意見，確認委員了解本局評鑑基準，並以一致的方式執行，評鑑出具有**公信力**之結果。

◆評鑑機制：分階段評鑑



Taiwan

➤第1階段「建築設備」評鑑：



◆評鑑機制（續）



Taiwan

THE HEART OF ASIA

➤ 第2階段「服務品質」評鑑

評鑑委員
2位

星級旅館
評鑑作業要點

星級旅館
評分等級

- 秘密客
- 無預警留宿



- 建築設備達三星標準
- 配合服務品質評鑑項目逐一評核



- 未滿600分 
- 600~749分 
- 750分以上 

◆ 評鑑機制（續）

➤ 評鑑項目及配分

總分合計1000分

「建築設備」評鑑	
建築物外觀及空間設計	60
整體環境及景觀	40
公共區域	90
停車設備	25
餐廳及宴會設施	80
運動休憩設施	25
客房設備	125
衛浴設備	60
安全及機電設施	70
綠建築環保設施	25
合 計	600

「服務品質」評鑑	
總機服務	30
訂房服務	30
櫃檯服務	60
網路服務	20
行李服務	20
交通及停車服務	10
客房整理品質	60
房務服務	30
客房餐飲服務	20
餐廳服務	50
用餐品質	30
健身設施服務	20
員工訓練成效	20
合 計	400

◆評鑑機制（續）



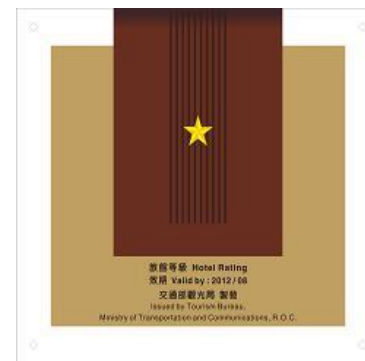
Taiwan

THE HEART OF ASIA

➤旅館等級評定

- 1、2、3星級旅館以硬體「建築設備」評定，1星級須達60分以上；2星級181分以上；3星級301分以上。
- 4、5星級旅館之評定採取「建築設備」及「服務品質」之合計，4星級旅館須達600分以上，5星級旅館須750分以上。

星級標章示意圖



◆ 申訴制度



Taiwan

THE HEART OF ASIA

- 成立申訴審議小組：由觀光、法律、消費者保護、公平交易等專家及社會公正人士組成。
- 申訴緣由：不服第1階段「建築設備」評定之星級者，可提出申訴。
- 審議結果：駁回或複評。



◆ 管考機制



Taiwan
THE HEART OF ASIA

- 重新申請：
評鑑後1年內，硬體設備經改善者，得申請重新評鑑。
- 重新評鑑：
頒發評鑑標章後，有事實足認其有不符該星級之虞者，得重新評鑑其星級。

◆ 星級旅館獎勵機制



Taiwan
THE HEART OF ASIA

➤ 補助加入國內外品牌：

經評定為星級旅館，且加入國際或國內品牌連鎖者，自99年起連續3年，每年將補助（含入會費、加盟金等），最高補助上限為新台幣500萬元。

➤ 擴大宣傳：

於國內外旅展及各觀光推廣活動中大力宣傳，並於觀光局官網建置星級旅館專區。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。

旅館業者受評情形



Taiwan
THE HEART OF ASIA

1. 自98年9月9日公告受理報名，分批送委辦單位社團法人台灣評鑑協會辦理第一階段實地評鑑作業。
2. 99年11月16日公布第1波星級旅館名單(計24家)、100年4月8日公布第2波名單(計27家)、100年9月9日公布第3波名單(計19家)。截至100年11月8日為止陸續公布計95家星級旅館名單(1星級9家，2星級31家，3星級21家，4星級5家，5星級29家)。

旅館類型	觀光旅館	一般旅館	合計
報名家數	55	141	196

三、後續辦理事項



Taiwan
THE HEART OF ASIA

1. 已完成受評並取得星等之旅館，舉行記者會頒發標章，並建置專屬網站，協助提昇星級旅館能見度。
2. 規劃獎勵星級旅館參加國際旅展及觀光推廣活動，並加入國內外連鎖旅館品牌。
3. 宣導旅行業及國內、外公私部門優先選用星級旅館住宿。



Taiwan
THE HEART OF ASIA

四、結語

星級旅館評鑑為時勢所趨，也是台灣旅館服務品質提升，全面與國際接軌必要的策略，未來政府所有觀光配套措施都會優先考慮星級旅館，以鼓勵參與星級旅館評鑑的業者。



Taiwan

THE HEART OF ASIA

簡報結束

