

# 臺北市旅館業輔導及評鑑制度研究

委託單位：臺北市政府交通局

執行單位：中華徵信所企業股份有限公司

中華民國九十年十二月



## 目錄

<b>第一章 緒論</b> .....	<b>1</b>
第一節 研究緣起.....	1
第二節 研究目的.....	2
第三節 研究範圍與內容.....	3
第四節 研究方法與流程.....	5
<b>第二章 現況分析與文獻探討</b> .....	<b>9</b>
第一節 臺北市一般旅館之經營現況.....	9
第二節 旅館業相關管理方式與法令.....	11
一、台北市現行旅館管理方式.....	11
二、旅館業相關管理法令.....	13
第三節 我國旅館分類及評鑑制度.....	17
一、旅館分類及評鑑現況.....	17
二、宜蘭縣辦理優良旅館評鑑之現況.....	19
第四節 國外旅館之分類與評鑑模式.....	23
一、美國.....	23
二、英國.....	32
三、日本.....	34
四、新加坡.....	35
五、中國大陸.....	35
第五節 我國與各國旅館評鑑制度之比較.....	36
一、評鑑方法.....	36
二、評鑑項目.....	38
第六節 小結.....	40
<b>第三章 台北市一般旅館深入調查研究</b> .....	<b>43</b>
第一節 調查過程與方法.....	43
第二節 調查結果.....	44
一、旅館經營現況.....	44
二、旅館相關法規建議修改意見.....	48
三、對評鑑項目的認知度與意見.....	53
四、對未來營運發展意見.....	59
第三節 小結.....	62
<b>第四章 旅館評鑑作業之研究與規劃</b> .....	<b>65</b>
第一節 旅館評鑑之意義與目的.....	65

第二節 規劃之理念 .....	66
一、旅館評鑑執行程序之公平、公正與客觀 .....	66
二、建立旅館業者自我評量之制度 .....	66
三、力求旅館評鑑制度執行方式之完善與可行 .....	67
四、落實評鑑制度以導正旅館業之經營生態 .....	67
第三節 評鑑方式之規劃 .....	67
一、評鑑對象 .....	67
二、評鑑執行次數及時間 .....	68
三、評鑑執行單位 .....	68
四、評鑑是否須事前通知業者 .....	69
五、評鑑制度之執行流程 .....	70
六、旅館評鑑之作業流程 .....	72
七、評審委員之資格 .....	74
八、獎勵方案建議 .....	75
第四節 小結 .....	76
<b>第五章 旅館評鑑表格之設計 .....</b>	<b>79</b>
第一節 設計理念 .....	79
第二節 評鑑範疇與項目之權重調查 .....	79
一、旅館整體環境評鑑項目之權重配分 .....	80
二、客房設施維護評鑑項目之權重配分 .....	80
三、安全設施維護評鑑項目之權重配分 .....	81
四、經營管理評鑑項目之權重配分 .....	81
五、服務管理評鑑項目之權重配分 .....	82
第三節 表格內容之設計 .....	82
一、評鑑評分檢查項目內容之層級設計 .....	83
二、評分檢查參考資料 .....	92
三、評分檢查方式 .....	93
四、業者自我評量之設計 .....	93
五、缺失改善之情形 .....	93
六、特殊事項之舉證 .....	93
七、綜合評述 .....	93
第四節 評分方式 .....	94
一、是否具備 .....	94
二、維護或達成程度 .....	94
三、表格成績之計算 .....	96
四、等級之成績區間與等級標章 .....	99
第五節 評鑑表格之檢視 .....	100

第六節 小結.....	101
<b>第六章 旅館業者輔導辦法之研究與規劃 .....</b>	<b>103</b>
第一節 合法旅館輔導轉型之研究建議與規劃.....	103
一、合法小型/老舊旅館輔導方案之意見 .....	104
二、小型老舊旅館轉型輔導方案之規劃.....	105
第二節 無照旅館之輔導規劃研究.....	108
一、無照旅館現況.....	108
二、無照旅館輔導之意見.....	109
三、無照旅館成因分析.....	110
四、輔導方案規劃建議.....	114
第三節 新設旅館社區參與辦法輔導方案.....	118
一、社區參與輔導之意見.....	119
二、新設旅館社區參與輔導方案之規劃與建議.....	119
第四節 小結.....	124
<b>第七章 旅館業者研習訓練課程之研究與規劃 .....</b>	<b>127</b>
第一節 研習訓練課程之調查研究.....	128
一、調查過程與方法.....	128
二、調查結果.....	129
第二節 旅館業者研習訓練課程規劃.....	134
一、旅館業者研習訓練課程之理念與目的.....	134
二、旅館業研習課程規劃.....	136
第三節 小結.....	140
<b>第八章 結論與建議 .....</b>	<b>143</b>
第一節 結論.....	143
第二節 研究建議.....	148
<b>參考文獻.....</b>	<b>151</b>
附錄 2 宜蘭縣評鑑優良旅館業工作要點.....	153
附錄 3 「臺北市旅館業經營現況及評鑑制度意見調查」問卷.....	161
附錄 3-1 受訪旅館業者之實質經營環境資料 .....	169
附錄 3-2 受訪旅館業者之市場需求狀況 .....	173
附錄 3-3 受訪旅館業者之經營管理狀況 .....	175
附錄 3-4 受訪旅館業者之經營管理狀況二 .....	179
附錄 3-5 受訪旅館業者之未來營運發展計畫情形 .....	181
附錄 5 台北市旅館評鑑制度手冊.....	183
附錄 5-1 旅館之基本資料表 .....	203

臺北市旅館業輔導及評鑑制度研究

附錄 5-2 旅館評鑑評分表.....	211
附錄 6-1 「台北市旅館業輔導及評鑑制度」產官學座談會會議紀錄.....	235
附錄 6-2 「台北市旅館業輔導及評鑑制度」期末產官學座談會會議紀錄....	243
附錄 6-3 社區參與辦法使用說明書範例.....	255
附錄 7 「臺北市旅館從業人員研習訓練課程需求調查」問卷.....	263
附錄 8 「台北市旅館業輔導及評鑑制度」期中審查會會議紀錄.....	270
附錄 9 「台北市旅館業輔導及評鑑制度」期末審查會會議紀錄.....	276

## 表目錄

表 2-1 臺北市一般旅館之房間數分析 .....	10
表 2-2 臺北市一般旅館之房間數依行政區區分 .....	11
表 2-3 宜蘭縣政府優良旅館業基本條件評鑑項目 .....	22
表 2-4 AAA 評鑑準則 .....	27
表 2-5 各國旅館評鑑方法之比較 .....	38
表 2-6 各國旅館評鑑項目之比較 .....	39
表 2-7 各國旅館之分類及評鑑之基本要求 .....	40
表 3-1 台北市合法一般旅館業者調查樣本分配表 .....	44
表 3-2 受訪業者每日住宿房價 .....	47
表 3-3 受訪旅館業者對評鑑項目的認知度 .....	54
表 3-4 受訪業者對評鑑制度之效果意向 .....	55
表 3-5 旅館評鑑之主要成員意向分析 .....	56
表 3-6 評鑑項目之期望 .....	58
表 3-7 評鑑表現優良之獎勵措施期望 .....	59
表 5-1 評鑑範疇之權重配分表 .....	80
表 5-2 旅館整體環境評鑑項目之權重配分表 .....	80
表 5-3 客房設施維護評鑑項目之權重配分表 .....	81
表 5-4 安全設施維護評鑑項目之權重配分表 .....	81
表 5-5 經營管理評鑑項目之權重配分表 .....	82
表 5-6 服務管理評鑑項目之權重配分表 .....	82
表 5-7 旅館評鑑範疇與項目表 .....	84
表 5-8 旅館整體環境評鑑範疇之層級設計表 .....	86
表 5-9 客房設施維護評鑑範疇之層級設計表 .....	87
表 5-10 環境清潔衛生評鑑範疇之層級設計表 .....	88
表 5-11 經營管理評鑑範疇之層級設計表 .....	90
表 5-12 服務管理評鑑範疇之層級設計表 .....	91
表 5-13 評分方式舉例 .....	96
表 5-14 配分權重之假設 .....	98
表 6-1 台北市無照旅館成因 .....	111
表 6-2 無照旅館造成原因整理分析 .....	113
表 7-1 合法有照旅館業者調查樣本分配表 .....	128
表 7-2 旅館業者參加講習活動之意願程度 .....	129
表 7-3 研習班訓練課程上課時段與天數意願 .....	130
表 7-4 講習班訓練課程內容需求 .....	131
表 7-5 實地觀摩同業活動需求程度 .....	132
表 7-6 實地觀摩活動內容項目之需求程度 .....	133

表 7-7 研習活動需付費參加之接受度與費用範圍.....	134
表 7-8 旅館業研習班課程規劃.....	137
表 7-10 實地觀摩之活動內容.....	138
表 7-11 現場執行作業要點.....	142

## 圖目錄

圖 1-1 旅館業之範圍.....	4
圖 1-2 研究流程圖.....	7
圖 2-1 我國旅館分類圖.....	19
圖 4-1 旅館評鑑執行流程圖.....	72
圖 4-2 旅館評鑑之作業流程.....	73
圖 6-1 無照旅館歷年來家數變動趨勢圖.....	109

# 第一章 緒論

## 第一節 研究緣起

隨著國人消費能力與生活品質日漸提升，加上政府週休二日政策的施行，以及商務網絡的擴大，民眾的遊憩與商務旅遊的需求也與日俱增。因此，對於旅遊住宿的品質逐漸受到大眾的重視，而提供大眾住宿及其它各種附帶服務功能的旅館業，便成為不可忽視的一環！

我國目前的旅館業依行政管理體系可分為「國際觀光旅館」、「觀光旅館」及「一般旅館」三類，為數最多且最不易管理的可謂一般旅館。根據交通部觀光局統計，民國八十八年十二月底，臺灣地區共有 3,259 家旅（賓）館，包括合法 2,328 家，非法 931 家。而台北市地區的部分，依據台北市交通局的統計資料，截至民國九十年十月合法一般旅館共計 297 家，未經合法登記者則有 30 家，平均每 100 家營業的旅館，即有 9 家為非法營業。這些無法取得經營旅館之營利事業登記證的無照旅館，其主要成因多是不符合都市土地使用分區管制之規定、營業項目與登記不符或違反建管、消防、衛生等相關法令者。因此，這些無照旅館業者非但不能提供旅客安全舒適的住宿環境，對當地居民的生活空間亦造成極大影響，也可能衍生諸多社會治安的問題。此外，隨著時代與市場機能的變遷，對於早期合法之小型與老舊旅館帶來相當大的衝擊，故相關單位應如何協助無照旅館合法化且輔導老舊旅館轉型，可謂當前旅館業急待解決之問題。

再者，有關臺北市新旅館之設立申請，其土地使用分區若屬住宅區住三、住四用地，為促進土地的合理使用、兼顧社區居民的權利、以及平衡土地使用對社區造成的衝擊，須依民國八十九年七月一日施行之「臺北市社區參與實施辦法」規定辦理，故有關單位實需先行研擬辦理社區參與之程序與執行規定，以便輔導後續新設立之旅館業者。

此外，由於目前一般旅館經營業者之水準參差不齊，歸咎其原因可發現，從業人員缺乏專業訓練，且業者常不重視從業人員的教育訓練。所以，從主管機關輔導的觀點，系統性地規劃旅館業相關訓練課程，強化旅館業之專業化素質及提升旅館業整體品質，以協助業者提升經營素質，加強服務品質。

因此，本研究嘗試針對旅館評鑑制度、輔導方案、與旅館業課程講習之三方面進行規劃研究，試圖以此對台北市一般旅館做一全面性的品質提升，不僅得以評選出優良旅館，並能夠對於小型老舊旅館、無照旅館、以及新設旅館進行輔導，維護整個旅館生態的良善，且更能夠有一套系統性的專業化課程，強化旅館業者的專業化素養。期望經由此研究規劃之下，得以提供消費者安全、衛生、優良的住宿環境，方便旅客選擇適宜旅館投宿，更同時鼓勵業者積極經營，加強建築設備的維護及改進管理與服務，使臺北市的旅館業可以更健全地發展。

## 第二節 研究目的

在整個政治、經濟環境的變動下，國內的觀光產業情況亦隨之產生起伏變化。政府雖然積極規劃開發觀光地區，及開拓觀光旅遊市場，但針對居於環結地位的旅館業，則尚未建置有效的輔導與管理方案。

此外，一般旅館業的素質良莠不齊，從基本的安全、衛生方面，到旅館的各項硬體設施、軟體服務，皆有相當大的差距，以及無照業者存在等問題，都值得有關單位予以重視。

本研究期望依據各旅館不同的經營型態，以及符合時代與消費者的需求，以公平、合理的方式，企圖為臺北市內的一般旅館業規劃評鑑制度，以建立一套完整的系統，提供遠道而來對本地實況生疏的旅客，瞭解每一家旅館所提供的設備、服務及舒適度的情形，民眾能依照自己的需求，選擇適宜旅館，以擁有安全、合適的住宿環境。

綜上，本研究旨在針對臺北市旅館業現況予以檢討，規劃研擬旅館業輔導及評鑑制度，以下進一步說明主要目的：

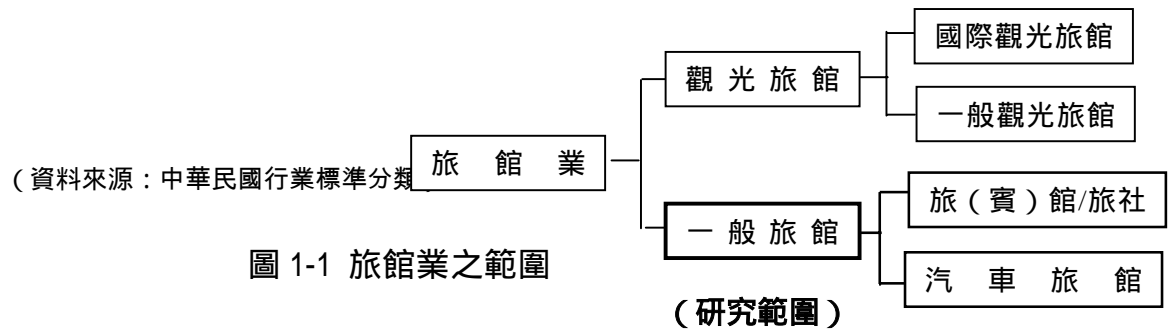
- 一、檢討目前臺北市旅館輔導與管理業務之執行狀況，並提出改善建議。
- 二、針對現行旅館籌設與經營之相關法令進行探討，歸整出適宜法令規章之建議，提供相關單位對一般旅館業者予以規範及督導。
- 三、研擬臺北市一般旅館評鑑實施要點及建立評鑑標準，提供臺北市旅館管理政策及規劃執行之參考。
- 四、藉由旅館業評鑑標準的建立，使旅館業者有目標可循，了解該旅館在評鑑上之定位，並提供旅客選擇住宿旅館之參考依據。
- 五、規劃旅館業者之完整訓練講習課程，使旅館業之從業人員藉此獲得管理知識與技能上的補強，以提昇整體旅館業經營服務品質。

### 第三節 研究範圍與內容

根據「中華民國行業標準分類」<sup>1</sup>，旅館業依業務為分類標準而定義為：凡經營公眾歇宿之旅館、客棧、及其他寄宿而非特定形式契約之場所等行業均屬之。旅館業所附屬之餐飲部門亦歸屬本類，但在同一場所而獨立經營者則劃歸餐飲業。旅館產業範圍及本研究範圍之界定，如圖 1-1 所示。

---

<sup>1</sup> 「中華民國行業標準分類」：<http://www.dgbas.gov.tw/census~n/two/CSN/C4/C42.HTM#J88>



本研究將研究範圍界定於臺北市所有合法一般旅館，截至民國九十年十月，合法登記者為 295 家，惟實際研究範圍，視研究案之執行期間之旅館家數現況而定，為本研究計劃之研究範圍。

本研究之研究內容主要係針對目前臺北市一般旅館管理現況予以檢討，進而規劃研擬旅館業輔導及評鑑制度，提出一套適合督導考核的作業方式。爰此，本研究之研究內容包括如下：

- 一、探討臺北市現行旅館經營規模、分類與管理現況。
- 二、探討國內外旅館分類與評鑑模式。
- 三、檢討目前臺北市旅館輔導與管理業務之執行狀況，並提改善建議。
- 四、檢討現行旅館籌設與經營之相關法令，以了解政府主管機關執行督導考核與旅館業者經營配合所面臨之困難。
- 五、研擬臺北市旅館評鑑實施要點及建立評鑑標準，並設計政府主管機關執行督導考核作業之表格。
- 六、建立一套完善之旅館業評鑑標準，以確立各家旅館在評鑑上之定位。

- 七、規劃旅館業者之訓練講習課程，積極輔導旅館業從業人員在經營管理上與現場實務執行上之改善。

#### 第四節 研究方法與流程

本研究採行質化與量化研究法並進的方式進行，以求對旅館業之概況與深入資訊皆能有效掌握。

首先，確認研究範圍與內容，並透過廣泛蒐集文獻資料、政府統計資料、相關法規資料、以及與相關專家及機構之訪談，以瞭解旅館業營運現況、確定管理旅館業之權責範圍與評鑑管理之目的、與瞭解現有旅館輔導、考核等管理辦法與行政命令。再者，更針對旅館評鑑理論作研究探討，包含評鑑管理之理論基礎、評鑑方式、評鑑標準、評鑑因素及評分權重之標準與計分方式。廣泛且全面地蒐集相關資訊，俾作為評鑑制度與輔導方案研擬之基礎。

其次，本研究為蒐集旅館之經營現況、評鑑制度意見、及相關法令修正意見等資訊，於七月十三至十七日期間對現有台北市一般旅館業者進行一對一深入訪談，以求對台北市一般旅館之經營環境及對評鑑制度之認知有一深入瞭解與認識。

待主要研究與訪談工作完成後，便進行旅館業評鑑制度、輔導方案、與相關法令修正建議之初擬與提出，其內容包括評鑑管理辦法之建立、評估表格之研擬、輔導方案與法令修正之初步建議。為期本研究之規劃內容能符合相關主管單位將來在執行評鑑制度、輔導方案與法令修正之需求，並獲旅館業者之接受，於九月五日邀請旅館業相關之業者、專家學者、與主管機關舉辦一場產官學座談會，共同討論初擬之評鑑制度、輔導方案、與法令修正建議之可行性。座談會後，根據會中討論之結論進行修正，並訪談專家學者與旅館業者，與蒐集進一步之相關資料，擬定評鑑制度之項目、權重、評鑑表格，與輔導方案之細部作業項目。於十一月十六日再進行一場產官學座談會，針對本研究規劃之評鑑制度與輔導方案之

細項，各方集思廣益逐一進行細部討論，以求規劃內容更趨完善與可行。依據會中討論之結果修正後，進行試評工作，再一次檢討評鑑制度之落實性，而將評鑑制度管理辦法定案。

此外，本研究於八月底針對旅館業研習課程之需求與意見，對台北市一般旅館業者進行電話訪問，取得業者對研習訓練課程之意見，加上對專家學者訪談與相關資料文獻蒐集，規劃出符合時代趨勢與適於旅館業者需求之研習訓練課程，以提升旅館業之專業化素質。

本研究之研究過程如圖 1-2 所示：

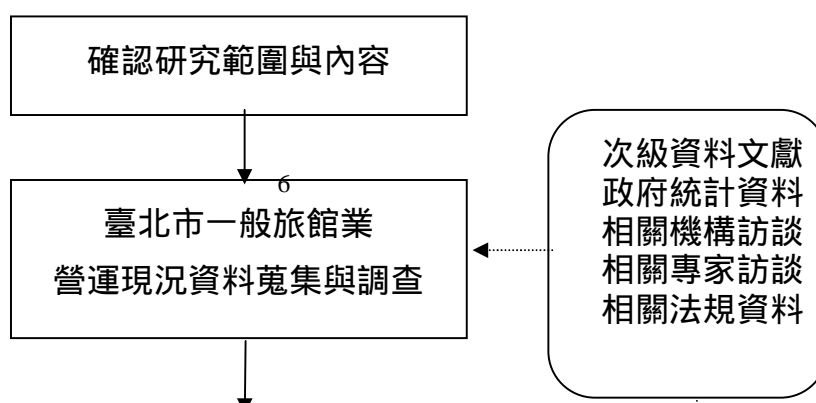


圖 1-2 研究流程圖

## 臺北市旅館業輔導及評鑑制度研究

## 第二章 現況分析與文獻探討

### 第一節 臺北市一般旅館之經營現況

#### (一) 旅館房間數以 30 間以內之中小型規模居多

依據台北市政府交通局統計，截至民國九十年十月，臺北市之一般旅館合法登記者為 295 家，未經合法登記者則有 30 家。為瞭解臺北市旅館業者之經營規模，針對 295 家合法旅館之房間數進行區分與分析（詳見表 2-1），其中規模較小者僅提供 5 間房間，而最大規模者則高達 258 間房間之多。但可發現台北市一般旅館以 11-20 間之房間數為最多，佔 31.9%，其次為 21-30 間，佔 17.6%。而約有六成左右（60.7%）的台北市一般旅館之房間數在 30 間以內，房間數超過 100 間者僅佔 2.7%。由此可知，台北市一般旅館之經營規模以中小型規模居多。

表 2-1 臺北市一般旅館之房間數分析

房間數	旅館數	百分比	累積百分比
10 間以下	33	11.2	11.2
11-20 間	94	31.9	43.1
21-30 間	52	17.6	60.7
31-40 間	34	11.5	72.2
41-50 間	27	9.2	81.4
51-60 間	21	7.1	88.5
61-70 間	11	3.7	92.2
71-80 間	7	2.4	94.6
81-90 間	6	2.0	96.6
91-100 間	2	0.7	97.3
101-150 間	5	1.7	99.0
151-200 間	2	0.7	99.7
251 間以上	1	0.3	100.0
合計	295	100.0	

資料來源：台北市政府交通局(2001.10)，中華徵信所整理。

## (二)房間數以行政區區分

台北市一般旅館之房間數以行政區區分，北區一般旅館房間數規模以 11-20 間居多，佔有 31.5%。其次則為 21-30 間，佔 20.8%；同樣的，南區也以 11-20 間為最多，佔有 32.3%，其次為 21-30 間，佔 20.8%（參見表 2-2 左表）。在表 2-2 之右表中我們可以發現，在 20 間以下房間數之旅館較多集中於北區，21-30 房間數規模之旅館則多集中於南區，而 100 間以上房間數規模者，則以北區居多。

表 2-2 臺北市一般旅館之房間數依行政區區分

	北區	南區	北區	南區	總計
10 間以下	12.7%(21)	9.2%(12)	63.6%(21)	36.4%(12)	100%(33)
11-20 間	31.5%(52)	32.3%(42)	55.3%(52)	44.7%(42)	100%(94)
21-30 間	15.2%(25)	20.8%(27)	48.1%(25)	51.9%(27)	100%(52)
31-40 間	10.3%(17)	13.1%(17)	50.0%(17)	50.0%(17)	100%(34)
41-50 間	11.5%(19)	6.2%(8)	70.4%(19)	29.6%(8)	100%(27)
51-60 間	6.1%(10)	8.5%(11)	47.6%(10)	52.4%(11)	100%(21)
61-70 間	3.0%(5)	4.6%(6)	45.5%(5)	54.5%(6)	100%(11)
71-80 間	3.0%(5)	1.5%(2)	71.4%(5)	28.6%(2)	100%(7)
81-90 間	2.4%(4)	1.5%(2)	66.7%(4)	33.3%(2)	100%(6)
91-100 間		1.5%(2)		100.0%(2)	100%(2)
101-150 間	3.0%(5)		100.0%(5)		100%(5)
151-200 間	0.6%(1)	0.8%(1)	50.0%(1)	50.0%(1)	100%(2)
251 間以上	0.6%(1)		100.0%(1)		100%(1)
合 計	100%(165)	100%(130)	55.9%(165)	44.1%(130)	100.0(295)

資料來源：台北市政府交通局(2001.10)，中華徵信所整理。

\* 北區：北投區、士林區、內湖區、松山區、中山區、大同區

南區：大安區、中正區、文山區、信義區、南港區、萬華區

## 第二節 旅館業相關管理方式與法令

接著，本研究嘗試瞭解並探究目前一般旅館之相關管理方式，以及需牽涉到的相關管理法令，以做為規劃一般旅館評鑑制度與輔導方案之主要考依據，在不重複及違背相關管理方式及法令規範之前提下，使評鑑制度與輔導方案更趨完善與周延。

### 一、台北市現行旅館管理方式

目前臺北市一般旅館之輔導與管理業務主要係由臺北市政府交通局第四科掌理，其主要業務包含：旅館業申請營利事業設立、變更登記申請，及召集市府建設局、工務局、消防局、衛生局等單位，會同勘查其營業場所。此外亦進行每年

一次不定期之旅館業聯合檢查，檢查對象為臺北市所有的一般旅館，可分為有照及無照旅館二類，進行所有旅館之全面普查。

主管單位針對有照及無照旅館檢查時，分別製作兩種現場紀錄表，一式四份，由交通局會同建設局、消防局、及衛生局聯合檢查，此外在無照旅館業部份，另行會同工務局，對於檢查不符規定者，由各業務權責機關予以處罰，並通知限期改善，再行複查，若逾期不改善者，則由各業務權責機關依法處理。臺北市政府交通局本身對旅館業者在法源依據上較為缺乏約束力，使其處於有責無權的狀態。

每年旅館業聯合檢查全面普檢之後，再由相關業務人員更新、修改臺北市一般旅館業之資料庫，以掌握最新、正確的資料，便於日後業務上之輔導與管理。此外，將檢查合法之旅館整理登入相關網站，以提供給民眾另一個新的資訊管道與參考資料。

現行之一般旅館業管理方式主要以檢查作業為主，也就是針對旅館之基本安全及衛生進行查驗，以提供住宿房客最基本的需求，但隨著時代不斷地改變，消費者的需求亦隨之改變，從早期僅需要簡樸的落腳地方，到今日為了因應各式不同需求之旅客，市場上亦出現多種型態的住宿環境，消費者的要求也越來越多，除了基本的安全衛生外，還包括：完善的設施、舒適的設備、個人化的服務、多元化的服務...等。因此，即使是一般旅館，亦可有許多不同的市場區隔，以滿足各式需求的消費者，此時管理暨輔導單位則可依照各等級旅館之要求項目進行督導與考核，以更符合市場多樣化需求。

## 二、旅館業相關管理法令

旅館業係具有多元目標與複合功能之綜合性服務業，經營旅館業需注意及遵守的相關法規列示如下，共計 20 類。

- 1.發展觀光條例
- 2.旅館業管理規則(審議中)
- 3.台灣省、臺北市、高雄市、福建省等旅館業管理規則
- 4.都市計畫法相關法規
- 5.區域計畫法相關法規
- 6.公司法暨商業登記法相關法規
- 7.商業團體法
- 8.營業稅法
- 9.建築法相關法規
- 10.消防法相關法規
- 11.食品衛生法
- 12.營業衛生法
- 13.飲用水條例
- 14.水污染防治法
- 15.刑法
- 16.社會秩序維護法
- 17.勞工安全衛生法
- 18.勞動基準法
- 19.兒童及少年性交易防制條例

## 20.臺北市社區參與實施辦法

旅館業所涉及之相關法令眾多，其中臺北市一般旅館業經常直接面對的法令問題，分述如下：

### (一)發展觀光條例

本條例針對一般旅館之主要規定為，定義旅館業為除觀光業以外對旅客提供住宿、休息及其他經中央主管機關核定相關業務的營利事業屬之。經營旅館業者，除依法辦妥公司或商業登記外，並應向地方主管機關申請登記，領取登記證後，才得以營業。

### (二)臺北市旅館業管理規則

本管理規則之主要內容係針對一般旅館設立及申請之相關規定、經營管理之基本要求及不定期之檢查事宜。但由於隸屬地方單行法規，不附有充足的罰則，旅館主管機關發現違法情事時，只能引用其他法令，由其他行政機關（如建設局、消防局等）裁罰，本身對旅館業者沒有法令約束力，使其處於有責無權的狀態。

### (三)商業登記相關法規

以公司型態經營旅館業，需先經公司登記，成立法人，目前公司登記採準則主義，凡在書面資料符合一定標準者，得取得核准。商業登記之申請，需由商業負責人向營業所在地之主管機關提出。而申請之登記事項，主管機關得隨時派員抽查。旅館業者申請營業的流程如圖 2-2 所示。

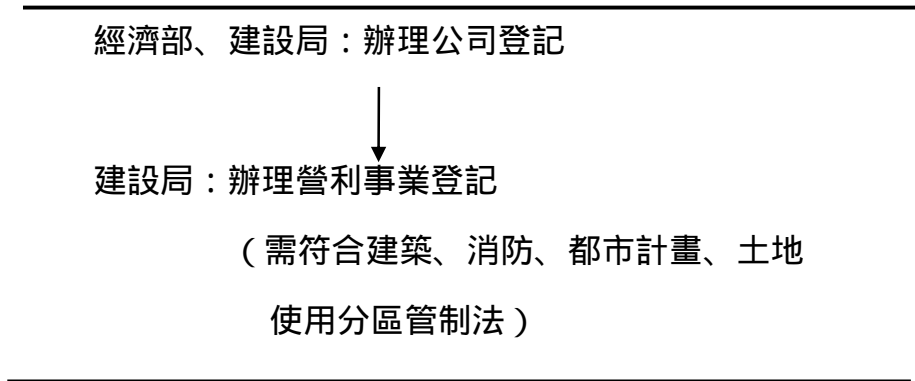


圖 2-2 旅館業營業申請流程圖

對於未經營業登記的業者，目前主要是由各地的聯合檢查小組進行查報舉發的工作，將違法的業者名單送交觀光主管機關建檔，並送工商登記單位處理，工商登記單位則依法裁罰。

#### (四) 都市計畫法相關法規

按照目前都市計畫法臺北市、台灣省、高雄市之施行細則的規定，住宅區內除經核准之國際觀光旅館外，不得設立旅館，主要目的乃在維持住宅區的居住品質。但台灣省及臺北市先後放寬住宅區有條件設置旅館，既增加第三種住宅區、三之一住宅區、三之二住宅區、第四種住宅區、四之一住宅區，這些住宅區之定義指區內面臨較寬之道路，臨接或面前道路對側有公園、廣場、綠地、河川等，而經由都市計劃程序之劃定，其容積率得酌以提高，藉此有條件的在住宅區內准予一般旅館業經營使用。

台北市目前無法取得營業執照的業者有相當的比例是源於不符土地使用分區管制規則附條件允許使用規定，有 11 家之多(佔 30 家無照旅館業者之 36.7%)，然而由於這些業者多已投資數量龐大的金額並已開始營業，事實上部份旅館除了因土地問題無法取得合法執照外，其在建築外觀、安全設施、營業人員素質等方面不差於部份合法旅館，且收費低廉，對旅客提供相當好的住宿設施，實有其存在之正面價值。

#### **(五) 建築法及消防法相關法規**

旅館業目前所面臨的另一個較嚴重的法令問題是建築及消防相關的法令。消防設施如滅火器、消防栓、撒水設備、警報器、標示設備、逃生設施，均對不同規模的旅館有不同標準。建築方面，也對旅館的安全門、走道寬度、樓梯寬度等有特別的規定。目前由於火災事件頻傳，社會大眾對此特別注意，政府部亦特別強調公共安全的重要，因此有關消防建管方面已成為管制的重點，聯合檢查小組也將此列為稽查重點。

#### **(六) 刑法及社會秩序維護法相關法規**

在政府大力整頓治安的環境之下，旅館業也名列稽查取締的重點，一般而言旅館業者為求自身營業利潤，不希望妨礙社會治安的事件影響其顧客的投宿意願，均樂意與警方配合，如通報可疑人物及犯罪事件等。

#### **(七) 旅館業管理規則**

旅館業在民國七十四年以前屬於「特定營業」之一，歸警政單位管理，後於民國七十四年才劃出「特定營業」之範疇，北、高兩市改由工商單位管理，至民國七十九年七月，才由行政院只是統一劃交觀光單位納管。目前臺北市、高雄市、

台灣省各自訂有旅館業管理規則，由於屬地方單行法規，不附有充足的罰則，旅館主管機關發現違法情事時，只能引用其他法令，經由其他行政機關裁罰，本身沒有對旅館業者的約束力，使其處於有責無權的狀態。

#### **(八) 勞工安全衛生法**

旅館業屬勞工安全衛生法中適用對象之餐旅業，旅館業之雇主，為保障其員工安全與健康，不僅應要符合標準的必要安全衛生設備，此外也應對於旅館場所之通道、地板、階梯或通風、採光、照明、保溫、避難、急救、醫療等及其他為保障員工健康及安全設備應妥為規劃，並採取必要措施。再者，業者需對員工進行安全衛生教育及訓練，並宣導相關安全衛生之規定。

#### **(九) 臺北市社區參與實施辦法**

臺北市政府為了促進土地合理利用並兼顧周邊居民之權利，以降低土地使用變更對社區引起之衝擊，故在執行臺北市土地使用分區管制規則附條件允許使用之核准基準表中，規定有關辦理社區參與等事宜，藉以輔導業者善盡社區參與之責且協助其與當地居民建立良好之互動關係。

### **第三節 我國旅館分類及評鑑制度**

#### **一、旅館分類及評鑑現況**

我國對於旅館之分類，最初係依據客房規模大小，將旅館區分為「觀光旅館」與「國際觀光旅館」，自「觀光旅館業管理規則」發布及陸續修正後，始訂定觀光旅館及國際觀光旅館之建築及設備標準。直到民國 69 年左右，有鑑於經濟快速成長，來華旅客數量不斷增加，實在必要將旅館進行分級以便觀光客選擇。因此交

通部觀光局乃研擬草案，於民國 71 年 9 月 9 日及 73 年 11 月 16 日核准公佈觀光旅館等級區分評鑑表兩種，一為評鑑四、五朵梅花級國際觀光旅館部份，另一為評鑑二、三朵梅花級觀光旅館部份，至此始有正式之旅館分級評鑑制度。

### **(一) 觀光旅館評鑑等級**

國際觀光旅館及觀光旅館等級區分評鑑標準表之評鑑項目分為：(1)環境建築物及門廳；(2)客房；(3)餐飲及遊樂設施；(4)其他設施及管理四大項，四大項目之下分別再分為四十六及五十三小項，每一小項分別以得分條件與加分條件來計分。國際觀光旅館之得分及加分之總和達到九百分以上，發給五朵梅花等級標識；達到七百及八九九分者，發給四朵梅花等級標識；未達七百分者，除促請業者改善外，暫不發給梅花標識。觀光旅館之得分及加分之總和達五百分以上者，發給三朵梅花等級標識；達到四百及四九九分者，發給二朵梅花等級標識；未達四百分者，不發給梅花等級標識。

### **(二) 觀光旅館評鑑作業**

國際觀光旅館之評鑑作業，由交通部觀光局會同建築、消防、安全及衛生等相關單位，及專家組成評鑑小組負責辦理。觀光旅館等級之評鑑作業，則應先由業者依據本身之建築及設備標準，經營管理與服務等條件，依照評鑑標準表自行評估分數，逕向省（市）觀光主管機關申請評鑑，省（市）觀光主管機關受理申請後，會同有關機關及專家組成評鑑小組執行評鑑工作。

近年來隨著社會發展與新觀念的興起，使得消費者選擇旅館時往往考慮較以往複雜，在比較旅館服務與功能時，參考了更多的變數。因此，評鑑制度的執行程序便更加地困難，評鑑準則項目亦難以明確定位。

### （三）各級旅館管理機關

如上述我國目前旅館業劃分為觀光旅館與一般旅館兩大類，其中觀光旅館又分為國際觀光旅館與一般觀光旅館等兩類。整體而言，我國之旅館業可區分為三個級次，其結構如圖 2-1 所示，各類別旅館所對應之管理機構亦不同，一般旅館係由縣市政府所管轄，目前僅宜蘭縣政府進行優良旅館評鑑工作。

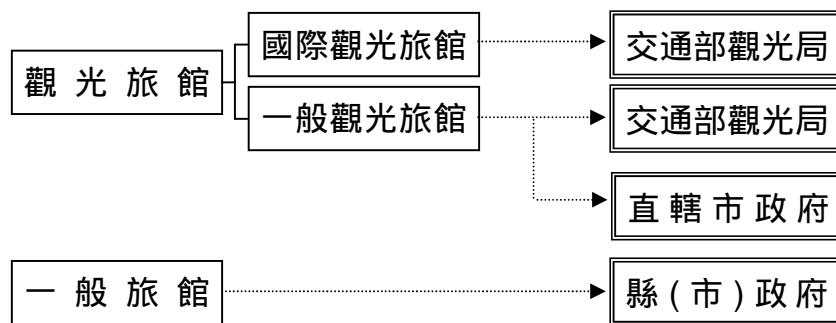


圖 2-1 我國旅館分類圖

## 二、宜蘭縣辦理優良旅館評鑑之現況

宜蘭縣政府為提升縣內旅館業設備標準，激勵業者積極經營，以提高服務品質，訂定評鑑制度以評鑑宜蘭縣優良的旅館業。並於民國 89 年度起進行旅館評鑑工作，每兩年辦理一次。評鑑對象為領有旅館營利事業登記證並加入旅館業商業同業公會者，以下分別就旅館評鑑之執行政序與評鑑內容項目分別說明如后：

### （一）評鑑作業執行政序

#### 1. 評鑑程序

每兩年辦理評鑑工作一次，於中華民國八十八年底辦理首次評鑑。評鑑內容分為「基本條件評鑑」及「得分條件評分」，由縣政府寄發「基本條件評鑑表」、「得

分條件評分表」與有關資料給業者，俾供業者依循參考。「基本條件評鑑表」由業者自行評鑑，而「得分條件評分表」則由縣政府成立評鑑委員會，本客觀、公平、公正之原則於實地勘審評定後，由縣政府頒獎表揚優良旅館業者。

## 2. 評鑑級數

評鑑成績達二一 分以上即為優良旅館：

二一 分 — 二七 分，頒予三顆徽章標誌。

二七一分 — 三 五分，頒予四顆徽章標誌。

三 六分 — 三四 分，頒予五顆徽章標誌。

## 3. 評審委員

本府評鑑委員會由本府消防、衛生、環保、建管、工商、觀光等單位人員及聘請上級指導委員、專家學者及專業之熱心人士組成。

## 4. 獎懲方式

對優良旅館業者除予以公開表揚並發佈新聞週知外，並於本府所印製之觀光宣傳品、網際網路及「宜蘭縣旅遊服務中心」宣導，另頒發「優良旅館」標誌一面、獎狀一紙，俾便旅館業者懸掛，以利消費者辨識。而獲頒優良旅館之業者，若發現非法經營之情事，除取消其優良旅館資格外，並依法處理。

### (二) 評鑑項目

評鑑方式分為基本條件之評鑑項目與得分項目，基本得分項目包括經營及管理、衛生管理、消防管理、建築及設備標準等項目，表 2-3 即為宜蘭縣政府旅館評鑑之基本條件評估項目。而得分項目，則分別就建管、安全、衛生、消防之重點

評核項目與綜合項目設計其得分標準，各單位之評鑑重點項目請參見附錄 2 所示。

### （三）執行成效

宜蘭縣政府自八十八年首度辦理旅館評鑑工作，至今於民國九十年十月二日至十一月九日期間第二度執行旅館評鑑，由觀光課召集消防、衛生、建管、工商、環保以及消保與專家學者組成一旅館評鑑團隊，針對全縣所管轄之旅館進行評鑑。觀光課先行以公文告知旅館業者有關進行旅館評鑑之相關事宜，並於臨行前再以電話通知，以便旅館業者或代表人能陪同評鑑委員進行評鑑之程序。

旅館評鑑團隊針對全縣內之 136 家旅館進行評鑑，平均每一工作天約評鑑 5 至 6 家旅館，結果評定為優良旅館共 59 家，頒予五顆徽章標誌有 8 家旅館業者；頒予四顆徽章標誌之業者計 16 家；頒予三顆徽章標誌之業者有 35 家。在頒予三顆徽章標誌的 35 家旅館中亦包括進步有明顯成效之旅館業者，給予業者正面的肯定與鼓勵。

宜蘭縣之旅館評鑑係採全面強制評鑑，針對所評定之優良旅館予以榮譽之標章。預計將於 91 年 1 月 3 日舉行頒獎典禮公開表揚優良旅館，並發布新聞，並於縣政府之行銷管道予以聯合宣導，以鼓勵業者在旅館經營與服務管理上的卓著表現；另一方面，授予榮譽標章，以供消費者選擇優良旅館之辨識。

表 2-3 宜蘭縣政府優良旅館業基本條件評鑑項目

項目	評 鑑 項 目
經營 及 管理	獵將住宿需知、房價表及避難位置圖懸掛或置於客房明顯處者。
	獐將公司執照及營利事業登記證正本（或影本）懸掛於櫃台明顯處者。
	獵將合法旅館標章張貼於旅館大門明顯處所者。
	瑋所有客房及公共用室均設有空氣調節設備。位於高山寒冷地區則設置暖氣設備，並設紗門及紗窗者。
衛生 管理	獵有自來水地區，應使用自來水，如當地尚無公共自來水供應系統而自設給水設備，其水質應經衛生主管機關化驗符合飲用水標準並定期檢查者。
	獐從業人員定期接受健康檢查者。
	獵飲水設備每月定期保養乙次，並將保養紀錄懸掛於飲水設備明顯處。
消防 管理	獵確實委託合格之消防設備師（士），定期辦理消防安全設備檢修申報合格者。
	獐遴派有防火管理人者。
建築 及 設備 標準	獵確實依規定委託合格之建築設備師（士），辦理建築物公共安全檢查簽證申報合格者。
	獐設有符合現行建築法之停車空間並劃有停車標線，無違規使用者。
	獵五樓以上之建築物，屋頂平台留有 避難空地，未堆置雜物者。
	瑋若設有電梯，有定期檢修及保養並經其檢查機關查驗合格，並貼有安全檢查合格證者。

#### 第四節 國外旅館之分類與評鑑模式

本研究期透過國外現行旅館評鑑之執行狀況的探討，以歸納評鑑制度應包含之內容，以下分別針對美、英、日、新加坡、中國大陸等國之旅館評鑑制度進行整理，關於各國之評鑑制度與評鑑執行情形茲分述如下。

##### 一、美國

美國現行之旅館評鑑制度並非為國家統一標準，而是由相關協會所訂或採行國際連鎖旅館之等級制度，其中最著名之旅館評鑑制度為美國汽車協會（AAA）及 Mobil 之評鑑制度。

##### （一）美國汽車協會（AAA）之評鑑制度

美國汽車協會(American Automobile Association，簡稱 AAA)所訂定的評鑑制度是北美洲目前最通用的住宿評鑑模式，此評鑑制度採自願參與性質，參加的旅館經等級評定之後，其資料會刊登在旅遊手冊中，可供該協會之三千萬名所屬會員參考。

在 AAA 之評鑑制度中，將住宿場所分為十二類，分類方式主要是根據住所的建築形式及所提供之服務而定，包括：

- 1.公寓（Apartment）：主要是提供短暫旅客一、二個臥房、起居室、廚房及浴室等設備的公寓。
- 2.只供應早餐的住宿場所（Bed and Breakfast）：一般是較小型的住所，強調業者與顧客之間能有更多的互動機會。房間內可能未提供電視及電話等設

施，浴室也是採行共用方式。業主通常會提供交誼廳作為與顧客在早、晚餐時的互動場所，其房價亦包含歐式早餐。

- 3.複合式旅館 (Complex)：主要是指提供兩種以上住宿形式的綜合旅館。
- 4.出租公寓 (Condominium)：主要是將私人公寓租用給顧客住宿，包括公寓形式與家庭形式；此類型住所一般會提供各式各樣的房間型態與裝潢，而其房務服務通常較為有限。
- 5.渡假小屋 (Cottages)：主要提供個別的住宿單位，通常會有一個或多個臥房，以及一個客廳和烹飪設施；該住所通常會採用原木的裝潢方式來迎合渡假者。
- 6.鄉村旅館 (Country Inn)：該類住所的規模通常較大，提供一個更寬敞的空間，以及至少供應早、晚餐的餐飲設施與服務，其地點可能是位於鄉下或城鎮。
- 7.大型旅館 (Hotel)：通常指高層的建築物，提供顧客完整的服務設施，如餐飲服務、酒吧、宴會廳、會議設施、工商服務、商店以及休閒活動等。旅館內員工 24 小時提供顧客廣泛的服務，而且提供停車位的服務。
- 8.度假旅舍 (Lodge)：兩家以上的商店和所有的服務設施均在同一棟建築物內，以原木裝潢，位於度假、滑雪或垂釣地區等，通常提供餐飲服務。
- 9.汽車旅館 (Motel)：通常是指樓層較少的建築物，提供有限的服務與休閒設施。

10. 一般旅館 ( Motor Inn ) : 單一或多層的建築物, 提供餐飲服務、會議及宴會設施以及些許的休閒活動設施, 而且通常會有免費的周邊停車。
11. 農牧旅舍 ( Ranch ) : 通常以原木的裝潢並提供餐飲服務, 亦會提供娛樂休閒活動設施及些許的會議設施。
12. 渡假旅館 ( Resort ) : 是為渡假旅遊者所設計。通常提供多種的餐飲設施、商店、會議設施, 以及特殊娛樂設施, 如高爾夫球、網球、滑雪、釣魚或水上運動等。該類型旅館會配合時節提供社交休閒規劃, 並且會依其搭配的餐食提供各種不同的房價組合; 而且較大的度假旅館可能提供各式各樣的住宿設施。

AAA 所用的評鑑標誌為鑽石, 等級共分為五級, 從符合基本的住宿要求 ( 一顆鑽石 ), 至具有超凡客房設備、服務及特別的整體氣氛 ( 五顆鑽石 )。各種住宿場所都採用同一評鑑標準來衡量其等級, 其等級之區分標準分述如下:

1. 一顆鑽石: 其屬性符合 AAA 所訂的必要條件, 而且是乾淨、安全以及妥善維持的。
2. 二顆鑽石: 維持 AAA 所規定之一顆鑽石等級的屬性, 同時顯現值得注意的房間裝潢以及家具品質的提升。
3. 三顆鑽石: 顯現在實體屬性、服務以及舒適方面的升級, 並且提供附加的與舒適的設施及服務。
4. 四顆鑽石: 當提供大範圍以及各式各樣的設施時, 能反映出餐旅服務令人期

望的等級。

5.五顆鑽石：證實該旅館的餐旅服務，設施及經營管理均超越顧客期望的標準，聞名的旅館是引人注目而且豪華的，具有許多額外的舒適設施。

AAA 的評鑑範圍包括：外觀與場地、公共區域、客房裝飾與氣氛、客房設施、浴室、房務管理、經營管理以及顧客服務等八項，而所有的旅館均要符合上述的基本要求；並且要區分出三種住宿場所應提供服務的等級，分別是完整、適中以及有限的服務。

在評鑑四顆及五顆鑽石的旅館時，旅館除了要符合該等級所要求的標準外，顧客服務的部分是最重要的。評鑑者會執行匿名的留宿檢查，以評估旅館受檢之前的實體設施。旅館每年都必須接受 AAA 評鑑人員檢查一次，但受評鑑旅館並不須要付費，倘若旅館希望陳列 AAA 之徽章且用於廣告，該旅館則須付費給 AAA，整個制度之行政費則由 AAA 承擔。

關於評鑑及評定等級的準則項目，共可分為十一大類，三十四個項目，如表 2-4 所示。

表 2-4 AAA 評鑑準則

No.	類別	項目標準
一	客房管理	1. 短期為主
		2. 全天候的服務
		3. 24 小時來電電話服務
		4. 24 小時撥出電話服務
		5. 願意援助解決會員的抱怨
		6. 願意接受未經預告的檢查
		7. 至少提供四間的客房
		8. 願意提供合理的價格
		9. 旅館的主管代表 24 小時隨時候駕
		10. 乾淨、安全以及妥善維持
二	公共區域	11. 適當且明顯的標示
三	客房安全	12. 飯店設施須符合必要條件
四	第二道鎖	13. 面對走道的房門必須裝設第一道主鎖以及第二道門門
		14. 每一個房門必須有適當的 viewport
		15. 每一連接客房或面對迴廊的房門必須裝置鎖死的門門
五	防火	16. 每一窗戶必須能監看走道，地下室房間必須有上鎖的機械裝置
		17. 每一客房內需有煙霧偵測器
		18. 公共區域內必須要有煙霧偵測器以及自動洒水系統
六	房務管理	19. 每一客房出口必須有 2 個緊急出口的標示
		20. 客人停留期間至少要做到床單和浴巾的更換
七	房間裝潢及氣氛	21. 旅館內所有的區域都要有很好的清潔維護
		22. 依據客房之大小及家具來提供適當的開放空間給客人自由活動
		23. 所有的窗戶或客房中都應有窗簾
八	家具	24. 有充分的隔音裝置來阻隔外界的噪音
		25. 舒適的寢具
		26. Night stand
		27. 椅子
		28. 衣櫥
		29. 床邊、桌邊至少有 75 瓦的照明設備
九	浴室	30. 須設置房間內燈具的總開關
		31. 每一間客房都應有專用浴室
十	固定用具	32. 鏡邊應有電器插座
十一	其他設施	33. 廁所、架子、明亮的鏡子、蓮蓬頭、浴缸、防滑墊
		34. Cloth bath 墊子、衛生紙、垃圾桶、漱口杯、至少一條大浴巾、每人 2 條毛巾以及 2 組沐浴用品

AAA 在評鑑四顆及五顆鑽石等級的旅館時，亦會增加評鑑旅館的服務措施。旅館除了在實體設施上要符合該等級之要求外（如表 2-4），最重要的是旅館所提供的服務品質也必須符合 AAA 對四顆鑽石級或五顆鑽石級旅館服務水準的要求。

一般旅館必須先列為四顆鑽石級旅館，等一年後，經 AAA 地區代表推薦為五顆鑽石級旅館，再經過 AAA 委員會以不具名委員執行過夜留宿評估後，才得以晉升為五顆鑽石級旅館。

AAA 對於旅館服務水準之評估共分為三等級，即完整（Full）、適中（Moderate）以及有限（Limited），而各類旅館之服務等級要求分別為：

1. 有限的服務：公寓、只供應早餐的住宿場所、出租公寓、渡假小屋、汽車旅館。
2. 適中的服務：一般旅館、鄉村旅館、度假旅舍、農牧旅舍。
3. 完整的服務：大型旅館、渡假旅館。

由於各類型旅館所提供之服務項目參差不齊，倘若旅館中缺少某一項服務，不一定會排除在四顆或五顆鑽石等級之外，最重要的是旅館要能提供高水準的服務並且持續維持服務品質。而 AAA 在服務水準方面的要求包括：

1. 訂房服務
2. 顧客到達
3. 辦理住房手續
4. 行李服務
5. 晚間客房服務

- 6.晨間喚醒服務
- 7.退房/結帳
- 8.處理訂餐的客房餐飲服務
- 9.呈送訂餐的客房餐飲服務
- 10.其他雜項服務
- 11.員工的服務品質

## (二) Mobil Travel Guide 之評鑑制度

Mobil Oil Corporation 參酌國內外旅遊及餐飲業方面專家的意見，製作汽車旅遊手冊 ( Mobil Travel Guide )，針對 Motel, Lodges, Motor Hotels, Inns, Resorts, Guest Ranches 及餐館所實施之評鑑制度已超過卅多年。

此制度並未將價格視為明顯的評鑑準則，但間接地對價格與價值進行評估，亦即所花的錢與所享受的設備及服務之間，能否有物超所值的效益。且此評鑑制度只對同類的旅館進行比較，例如 Hotel 之間相互比較。

其所使用的標誌符號採用一至五顆星之系統，主要的評估範圍包括：硬體設施的品質、裝飾、維修、房務、總體服務和餐飲服務。然而，氣候、歷史、文化及藝術等價值也是地區差異而產生的不同現象，亦列為主要的評鑑因素。該評鑑制度每年重新評鑑一次，每一家旅館必須維持其等級，亦可藉此而提昇等級的層次。

此外，該制度並未要求受評的旅館必須擁有評鑑等級中檢查項目表列的所有備項目。Mobil Rating Committee 評鑑委員在評定等級時，倘若發現受評旅館擁有特

殊的品質，例如：特別好的服務，無價的古董、特殊的服務事項等，均可以彌補某些設施的不足。根據檢定報告的內容，通常只針對設施、清潔、維修以及維持等項目作評定，符合 Mobil Travel Guide 所規定之標準才會將其登錄在手冊當中，而品質變壞，管理較差的旅館則會被剔除，因此，「登錄」作業本身就代表了正面的肯定和推薦。

Mobil Travel Guide 將評鑑等級分成五個等級，分別為：

，代表全國最好的旅館之一

，代表非常傑出，值得特別前往

，代表優秀

，代表非常好

，代表好

此外，相同等級之旅館，如果提供的服務較其他同級旅館為佳者，該評鑑制度會以半顆星來特別註記，與以區分旅館之等級水準。

Mobil Travel Guide 針對旅館之評鑑主要是從顧客抵達階段、客房及浴室、公共區域、產品/服務、餐飲設施以及顧客離開等六個部份來進行，而其各階段所評定之項目如下。

## 1. 顧客抵達階段

該階段之檢查項目包括：廣告/媒體專業程度、訂房/電話協助、餐廳位置、標示、建築物外觀、停車場、代客停車、廣場、出入口、飯店經理、客房、問

候語、酒廊以及座椅等十四項。

## 2. 客房及浴室

檢查項目包括：活動空間、裝潢、窗簾、床單、科技產品（如電視、電話、傳真等）、小飲料台、氣味/通風裝置、暖氣/空調、家具、床、牆、衣櫥/抽屜、固定設施、燈光照明、樓層、房務、額外的設施、turndown 服務、浴室浴巾/實體產品以及浴袍等二十項。

## 3. 公共區域

檢查項目包括：大廳/公共區域、電梯、廳堂走道、標示牌、宴會/會議區域、付費電話/旅館內電話、室內溫度、公共廁所以及安全等九項。

## 4. 產品/服務

檢查項目包括：服務中心/顧客服務專員、健身房的器材/員工/服務/房務、日光浴的設備/員工/服務/房務、商務中心設備/員工/服務、禮品店員工/服務、零售商店的員工/服務、洗衣服務、擦鞋服務、送報服務、游泳池清潔/安全/躺椅、網球場設施/服務、高爾夫球場設施/服務、海灘設施/服務、健行步道的設施、滑雪/雪車、水上活動服務/設備、兒童節目以及交通工具等。

## 5. 餐飲服務

檢查項目包括：客房餐飲點餐/傳送/產品、酒廊、餐廳等級、次要餐廳的

可及性/實體設施/服務/烹飪/飲料以及送客等項目。

## 6. 送客

檢查項目包括：退房手續、帳單的正確性、客人行李的處理、代客停車的服務等。

## 二、英國

英國目前有三種主要的飯店評鑑制度，包括：英國旅遊局（ETB）之皇冠級評鑑制度、汽車協會（AA）之星級評鑑制度及皇家汽車會（RAC）之星級評鑑制度。成立於一九一二年之 AA 評鑑制度在旅館中最受歡迎，而 ETB 之評鑑制度，則在賓館及供應早餐之簡易住宿場所中最受歡迎，以上三個評鑑制度皆是屬自願參與性質；以下僅就 AA 旅館評鑑制度說明如后。

### （一）AA 評鑑制度之旅館等級

AA 旅館評鑑制度將旅館分為一星至五星級，此外尚有不歸屬於星級範圍內之類別，分別為鄉村旅館或旅舍等二種；AA 旅館評鑑制度對不同類型、規模旅館之評鑑標準皆相同，評鑑方式為不事先通知檢查，除了按旅館之設備及服務給予各申請旅館等級評鑑外，AA 並於完成例行檢查後對於表現優異之旅館頒予品質鑑定獎。其受到歡迎原因之一是 AA 擁有七百萬名會員，且調查結果顯示英國有一半以上之旅館住客經常使用 AA 之會員手冊為選擇旅館之參考依據。

AA 旅館評鑑制度將等級區分成五個等級，分別為：

，係指實體設施豪華，服務週到且達國際認定水準。

，通常提供高水準的服務及舒適的設施。

，此等級的旅館規模較大，而餐飲之服務亦較多樣化。

，此等級之旅館則在實體設施及裝潢較一星級旅館為佳者。

，通常係指規模較小而實體設施及裝潢較佳之旅館，僅只對房客提供餐飲服務。

### (二)AA 評鑑之服務品質鑑定獎

而 AA 在服務品質上的評鑑，除了依據旅館的實體設施及所提供的服務來進行等級評鑑外，AA 亦會於完成例行的檢查後對於表現優異之旅館頒發品質鑑定獎，其獎項內容包括：

Red Star - 予以獎勵表現優異的旅館。

Rosettes - 頒給在服務及餐飲方面有優異表現的旅館。

一朵花 - 指該旅館之餐飲及服務方面較同等級的旅館為佳者。

二朵花 - 指該旅館之餐飲及服務方面之表現優越者。

三朵花 - 指該旅館之餐飲及服務方面表現非常傑出者。

### (三)AA 旅館評鑑制度之標準

AA 對於旅館評鑑標準所規定之基本設備要求如下：

- 1.旅館營業之住宿設施、衛生清潔水準、防災防水及安全防護措施等項目均符合相關法令之規定，並備有客房住宿費率價格表。
- 2.在旅客到達登記住房前，應以書面方式確認所預定住宿客房之價格。
- 3.旅館之內部及外部整體裝潢應呈現出高格調之水準。
- 4.旅館之各項實體設施必須使客人感到舒適且方便。

5. 員工服務態度親切且效率高。
6. 每一客房均有電話設備，公共區域則設有隱密式的公用電話。
7. 公共區域均有適當的照明及空調設備。
8. 旅館內設有餐廳以提供住房旅客及外客之餐飲服務，但對一星及二星之旅館並非必要項目，而餐廳內應備有菜單及價目表。
9. 客房之設備 - 房間內必須備有緊急事件處理說明，浴室提供化妝台、化妝鏡、冷熱水、充足照明、電動刮鬍刀等設備，而床鋪需設有床頭板並鋪設床墊與裝置床頭櫃，房內亦需設有化妝台及椅凳，衣櫥，安全門鎖以及足夠走動的空間。
10. 提供 24 小時服務。
11. 提供叫客起床服務。

### 三、日本

日本之旅館目前並無分級（評鑑）制度，只要能符合有關之建築、消防、衛生等法令規定即可經營，但其境內旅遊住宿設施之分類大致有以下六種：西式旅館（Hotel）、日式旅館（Ryokan）、商務旅館（Business Hotel）、歐式民宿（Pension）、民宿（Minshuku）、其他住宿（如青年旅社、神社等）。

由於未具有旅館等級之區分觀念，因此日本人在住宿旅館時甚少考慮旅館的等級，而傾向於以房價來選擇或區分旅館。雖然如此，Nikkei Business Magazine 每年仍會報導一次日本旅館的等級評鑑結果，此報導是針對公司之高級主管所進行之問卷調查，問卷內容分為：安全、服務、舒適、交通便利性、餐廳、設施和面積等評估標準，每項之得分從一分至十分，此項調查可顯示日本人並非完全不重視旅館評鑑。

#### 四、新加坡

新加坡目前不論是政府官方或是民間機構，均未制定一套旅館分級制度，新加坡旅遊促進局經常在其所出版的觀光統計資料中，將經過正式註冊的旅館依房間數的多寡而分成四個等級。旅館規模等級之區分標準為：(1)房間數少於 200 間為小型旅館(S)；(2)201-400 間為中型旅館(M)；(3)401-600 間為大型旅館(L)；(4)600 間以上為超大型旅館(VL)。

#### 五、中國大陸

中國大陸目前制定有國家統一之旅館等級制度，稱為「中華人民共和國旅遊涉外飯店星級標準」，由國家旅遊行政管理部門制定，並未對飯店加以分類，屬於強制規定，凡正式開業一年以上之飯店、渡假村皆須接受該標準之評定。

全國最高權力機關為國家旅遊局，飯店等級按一星、二星、三星、四星及五星劃分；屬五星至三星等級之旅館評鑑由國家旅遊局舍飯店星級評定機構負責，而屬一星及二星等級之旅館評鑑則歸省、自治區、直轄市旅遊局舍飯店星級評定機構負責，評定的依據項目包含：建築、裝璜、設備、設施條件和維修保養狀況、管理水準和服務質量的高低，服務項目的多寡等。

旅館等級之評定方法則依各等級之必要條件進行檢查與評分，評定內容說明如下：

- (一) 建築設施、設備和服務項目，均為各星級之必要條件。
- (二) 設施、設備檢查評分表，各星級之最低得分數為：一星等 80 分；二星等 120 分；三星等 250 分；四星等 300 分；五星等 330 分。

- (三) 維修保養檢查評分表，各星級之最低得分數為：一星等 90%；二星等 90%；三星等 92%；四星等 95%；五星等 95%。
- (四) 清潔衛生檢查評分表，各星級之最低得分數為：一星等 90%；二星等 90%；三星等 92%；四星等 95%；五星等 95%。
- (五) 服務質量檢查評分表，各星級之最低得分數為：一星等 90%；二星等 90%；三星等 92%；四星等 95%；五星等 95%。
- (六) 顧客滿意程度調查表。

旅館等級之評定業務由地方級檢查員及國家級檢查員各別針對其地區及全國負責評定，進行各星級飯店之星級評定前後的檢查作業。所有參加星級評定的飯店，每年須向國家旅遊局飯店星級評定機構交納星級評定費用，且各飯店接到星級評定通知書後，須在飯店所有印刷品及宣傳品上印製該飯店之星級標誌。

## 第五節 我國與各國旅館評鑑制度之比較

英、美等國家之旅館評鑑制度已行之多年，而我國實施旅館評鑑制度則稍緩於先進國家。經分析其他國家之旅館評鑑制度，我國與各國在旅館評鑑制度上存在些許差異，而評鑑的方法與項目亦不盡相同，茲歸納分析如下：

### 一、評鑑方法

各國或各系統之評鑑制度大都以評分方法進行旅館等級評定，基本上均設有一最低之評鑑標準，受評旅館必須符合評鑑標準之最低要求，方能納入旅館評鑑之評估系統。目前以美國、英國、中國大陸以及中華民國均有訂定旅館評鑑的評定方法，而新加坡和日本目前則無明訂之旅館評鑑制度。其中，美國、英國及中

國大陸等國將旅館等級區分為五個等級，而我國目前之旅館評鑑制度，則有現行的宜蘭縣旅館評鑑制度，僅將等級區分為三個等級。各國之旅館評鑑均設有一代表經過評鑑之徽章標誌，關於等級評鑑之實施方式，美國及英國均則採一年一次的自願接受評鑑方式，而中國大陸以及中華民國則採強制之檢查方式，茲將各國之旅館評鑑方法分析如表 2-5 所示。

表 2-5 各國旅館評鑑方法之比較

項 目	美國	英國	中國大陸	中華民國 (宜蘭縣政府)	新加坡	日本
是否有訂定 評鑑制度	有	有	有	有	無	無
等級數目	五等級	五等級	五等級	三等級		
評鑑等級之 標誌	一至五顆鑽石	1.ETB- 一 至 五個皇冠 2.AA- 一 至 五顆星	一至五星	三至五個徽章		
評鑑頻率	一年一次	每年一次或 兩年一次	正式開業一 年後、改建後 進行評鑑	二年一次		
評鑑是否事 先通知	否(四、五星 級採不事先通 知之過夜評 鑑)	否	不詳	是		
自願/強制	自願	自願	強制	強制		

## 二、評鑑項目

綜合歸納各國之旅館評鑑制度，其主要之評鑑項目包括下列五項：

- (一) 旅館整體環境
- (二) 客房設施維護
- (三) 安全設施維護
- (四) 經營管理

## (五) 服務品質

關於各國之旅館評鑑項目經分析顯示，美國之 AAA 以及 MOBIL 等旅館評鑑制度，主要是針對旅館之環境外觀、客房設施清潔與維修狀況，安全設施以及服務之內容品質等項目進行評估；英國之 AA 旅館評鑑制度則僅就設施及設備之內容、品質以及服務內容項目進行評估；而中國大陸以及中華民國之旅館評鑑項目則較美國增列經營管理方面的評估，如表 2-6 所示。

表 2-6 各國旅館評鑑項目之比較

項目 \ 評鑑制度	美國 (AAA)	美國(MOBIL)	英國(AA)	中國大陸	中華民國 (宜蘭縣政府)
旅館整體環境					
客房設施維護					
安全設施維護					
服務品質					
經營管理					

關於旅館住宿類別之分類方式，美國之 AAA 旅館評鑑制度將旅館區分為十二類住宿場所，英國之 AA 旅館評鑑制度則區分為六類，而中華民國則僅將旅館區分為國際觀光旅館、觀光旅館以及一般旅館等三類。各國對於旅館評鑑之基本要求項目亦不盡相同，多數以旅館提供旅客住宿之服務流程及營運管理等項目來規定，而我國在評鑑旅館時僅針對旅館之經營管理、衛生管理、消防管理以及建築

與設備標準來進行評估；關於各國旅館之分類及評鑑之基本要求如表 2-7 所示。

表 2-7 各國旅館之分類及評鑑之基本要求

項目	美國	英國	中國大陸	中華民國
旅館分類	1.Apartment 2.Bed and Breakfast 3.Complex 4.Condominium 5.Cottages 6.Country Inn 7.Hotel 8.Lodge 9.Motel 10.Motor Inn 11.Ranch 12.Resort	1.Hotel 2.Motor Inn 3.Motel 4.Lodge 5.Bed and Breakfast 6.Ranch	無	1.國際觀光旅館 2.觀光旅館 3.一般旅館
基本要求	1.經營管理 2.公共區域 3.客房安全 4.第二道鎖 5.防火 6.房務管理 7.房間裝潢及氣氛 8.家具 9.浴室 10.固定用具 11.其他設備	1.住宿設備 2.衛生清潔 3.安全防護 4.住房登記 5.裝潢格調 6.服務態度 7.公共區域 8.客房設備	1.飯店外觀 2.大廳 3.客房設備 4.餐廳 5.廚房設施 6.公共區域 7.顧客服務	1.經營管理 2.衛生管理 3.消防管理 4.建築及設備標準

## 第六節 小結

本章主要針對我國現行之旅館評鑑制度執行現況與相關法令規定加以探討，其次就國外旅館之評鑑模式、評鑑項目等相關文獻加以探討，最後，針對我國與其他國家之旅館評鑑模式與評鑑項目進行比較整理。

根據我國現行之旅館分類與評鑑方式，可發現我國目前之旅館分類，係以建築及設備標準，將旅館業分為國際觀光旅館及觀光旅館之等級，而評鑑標準係根據觀光局所頒訂之「觀光旅館等級區分評鑑標準」，於民國 72 年開始實施，於 75 年曾修訂部分條文，目前僅針對國際觀光旅館部分實施過，綜合以上之分析可知，此項評鑑標準較側重於旅館之建築與硬體設備項目，並無法適用於客房規模較小，設施服務較簡易之一般旅館層級；而一般旅館之評鑑工作，尚無一套評估標準，目前僅宜蘭縣政府為提升旅館業設備標準，激勵業者積極經營，於 89 年開始辦理一般旅館之評鑑工作，其評鑑項目除建築設備要求外，亦將經營管理之項目納入評鑑範圍；隨著時代變遷，評鑑模式實有必要重新檢討。

綜觀以上各國在執行旅館評鑑之經驗與現況，對於台北市旅館業制定評鑑制度應符合下列一般原則：

- (一) 評鑑制度應具完整性與公平、公正、公開等原則。
- (二) 評鑑之執行與標準必須適用於所有旅館，其評鑑標準需具一致性且客觀性。
- (三) 以消費者需求之觀點評估，作為行銷推廣之參考；使用等級標示標章符號，以供旅客選擇旅館參考之功能
- (四) 擔任評鑑之機構必須是現代化、專業化、具有權威性，而且能夠擔任受理申訴的對象。
- (五) 評鑑委員必須是受旅館業界信賴的專業人士。

就評鑑項目而言，綜合各國之旅館評鑑之基本要求項目，可將評鑑項目歸納為旅館整體環境、客房設施維護、安全設施維護、經營管理與服務品質等五大項目進行評估，本研究即根據此五大範疇研擬評鑑項目。

## 第三章 台北市一般旅館深入調查研究

為瞭解目前台北市合法一般旅館的經營現況，及其對評鑑制度之意見與需求程度。本研究對台北市一般旅館業者進行深入面訪，蒐集業者目前經營狀況，與深入瞭解並整合業者對於評鑑制度之想法及意見，以茲作為往後規劃評鑑制度之重要參考依據。因此，依此目的，本調查研究抽樣 52 家旅館業者，進行深入訪談。

本章將對此調查研究之過程與結果兩方面，作一分析討論。

### 第一節 調查過程與方法

本調查研究之對象設定為台北市之合法一般旅館，調查方法以實地深入訪談的方式進行。抽樣方法則採行分層隨機抽樣法 ( stratified random sampling )，以台北市各行政區域別為分層方式，依比例樣本配置方法分配各行政區應抽樣本數，然後在各行政區內採取立意抽樣 ( purpose sampling ) 選取調查樣本。

本研究共計抽取 52 家有效樣本 ( 參見表 3-1 )，進行「台北市旅館業經營現況與評鑑制度意見」問卷調查 ( 參見附錄 3 )，並針對受訪業者之 1.經營現況、2.相關法規修改意見、3.評鑑項目、4.未來營運發展意見四部分進行深入瞭解。

表 3-1 台北市合法一般旅館業者調查樣本分配表

行政區別	家數	樣本比例	應調查家數	實際調查家數
士林區	12	4.1%	2	2
大同區	48	16.3%	8	8
大安區	22	7.5%	4	5
中山區	57	19.4%	10	10
中正區	33	11.2%	5	5
內湖區	1	0.3%	1	1
文山區	5	1.7%	1	1
北投區	29	9.9%	5	5
松山區	16	5.4%	3	2
信義區	2	0.7%	1	1
南港區	6	2.0%	1	1
萬華區	63	21.4%	11	11
總計	294*	100%	52	52

\*本調查研究於90年八月進行，依當時台北市政府交通局統計之合法一般旅館數為抽樣母體。

## 第二節 調查結果

本節將針對本次調查內容：一、旅館經營現況（實質經營環境、市場需求狀況、經營管理狀況）；二、旅館相關法規建議修改意見；三、對評鑑項目的認知度及意見；四、對未來營運發展意見，四部分做分析討論。

### 一、旅館經營現況

#### （一）實質經營環境

由於大台北地區屬於大都會型態，為國內商業氣息最濃厚的城市，加上民國75年啟用的台北世貿中心展覽大樓，為國內廠商拓展不少商務機會，使得往來國內外商務旅客非常多，增加台北市旅館業的商機。從調查結果顯示，有七成左右（71.2%）的受訪旅館業者含有「商務」的經營型態。例如受訪業者中的台北商務旅館、王子大飯店、柯達大飯店等即為台北市知名商務旅館代表。

而在北投地區，因為北投溫泉而聞名全省，具有高度觀光旅遊的資源，所以附近的旅館如水都北投溫泉會館、春天酒店等都以個人觀光或國民旅遊的經營型

態為主，以符合當地觀光環境需求。

至於在旅館附屬設施方面，大部份旅館的營利性附屬設施為附設餐廳(免費提供早餐)，而其中比較特別的有台北商務旅館提供租借手提電腦的服務，以符合商務旅客實際需求；北投地區旅館為因應既有觀光休閒旅遊的特色，類似渡假村旅館一般，提供多功能休閒設施，如美容部、咖啡廳、SPA、湯屋、健身房等等，以吸引消費者前往渡假休閒。服務性附屬設施方面，郵電服務、代客叫車、旅遊服務等基本服務旅館都會提供，有些旅館也提供免費健身、網路(ADSL)等設施使用(詳見附錄 3-1)。

## (二) 市場需求狀況

就 52 家受訪旅館業者而言，在每月住房率方面(詳見附錄 3-2)，大約平均有六成~七成左右，而假日(星期五、六、日)是旅館業最忙碌、住房率最高的時候。其中尤以台北商務旅館、王子大飯店、柯達大飯店、水都北投溫泉會館等較有經營理念及市場區隔規劃旅館業者，雖然在這波經濟不景氣的大環境之下，每月住房率仍還高達八成以上，有時甚至供不應求，所以，旅館業者本身經營管理及市場行銷是旅館關鍵成功因素之一。

這些經營績效較好的旅館業者，主要客源多以國際商務旅客為主，尤以日本及歐美的客戶居多，旅館本身已經在市場上做良好區隔的經營策略，來吸收固定的客源，這種經營策略值得其他旅館業者觀摩學習。

除此之外，受訪業者之主要客源，國內客源多於國際客源者佔了七成之多(71.2%)，且以個人形式(商務)住宿為主者有八成四(84.62%)，觀光團體型態反而比較少。而受訪業者中房客平均住宿天數以商務旅客類型住宿天數較長，約 3~7 天左右；而觀光旅客住宿天數較短，通常為 1 天左右，尤其以北投觀光地區旅館最明顯，如水都北投溫泉會館、春天酒店等即為一例，觀光旅客住宿天數平均都

只有 1 天 (詳見附錄 3-2)。

由此可見，台北市一般旅館之主要消費客群多以住宿天數較長之個人商務為主，而較少觀光遊客。有鑑於此，台北市地區應可加強對一般旅館之宣傳，例如在機場、火車站、客運站、捷運站...等國內外交通往來要點，讓旅客方便取得一般旅館之相關資訊，利於一般旅館吸引較多國內外觀光客源，增加旅館業的商機。

### (三) 經營管理狀況

對一般旅館業而言，其產業經營多屬勞務服務之特性，由於員工以現場實務執行人員居多，學歷要求不需很高，而需較高學歷之經營管理層級之員工則佔極少數。在此員工人數之差異影響下，調查結果中，受訪業者之員工學歷組成以國高中居多，其次為國小及以下，研究所以以上學歷的員工幾乎沒有。受訪旅館的平均員工年資也不一，有些旅館之員工流動性非常高，平均員工年資非常低，如受訪業者中有許多為小型老舊家庭式旅館，只有老闆或經營管理層級員工的資歷較長 (詳見附錄 3-3)。

在員工教育訓練課程方面，旅館都會依規定參加各相關政府單位所舉辦的消防、衛生、勞工、鍋爐及急救等訓練課程，以取得合格的證照。根據調查結果顯示，大部分旅館業者沒有做內部自行訓練或參加其他外面訓練課程，主要原因為人員不足及經費等問題(其中以小型旅館居多)；但有一些較具經營規模及特色的旅館，本身會對員工做各種教育訓練，如職前訓練、公司經營方向、語言訓練等等。由此可見，對於經營規模較小及經費不足之旅館業者，員工的教育訓練時常是最先被省卻的，旅館之經營規模與經費，便是影響其教育訓練員工之重要影響因素 (詳見附錄 3-3)。

在房間價格方面，就 52 家受訪旅館中，受訪旅館業者的單人房之每日住房收費以 1000-1999 元涵蓋最多 (51.9%)，其次為 999 元以下佔 21.2%，而單人房價並

無 8000 元以上者，皆落於 8000 元以內之價位；同樣的，受訪旅館業者的雙人房每日收費也以 1000-1999 元涵蓋最多（42.3%），其次則為 2000-2999 元佔 28.8%，最高價位者則有落於 10000 元以上（參見表 3-2）。由此可見，受訪旅館業者的房間價格多集中於中低價位。

表 3-2 受訪業者每日住宿房價<sup>2</sup> %（次數）

	單人房價	雙人房價
999元以下	21.2% ( 11 )	5.8% ( 3 )
1000-1999元	51.9% ( 27 )	42.3% ( 22 )
2000-2999元	17.3% ( 9 )	28.8% ( 15 )
3000-3999元	9.6% ( 5 )	5.8% ( 3 )
4000-4999元	5.8% ( 3 )	1.9% ( 1 )
5000-5999元	3.8% ( 2 )	1.9% ( 1 )
6000-6999元	3.8% ( 2 )	7.7% ( 4 )
7000-7999元	1.9% ( 1 )	5.8% ( 3 )
8000-8999元	0.0% ( 0 )	3.8% ( 2 )
9000-9999元	0.0% ( 0 )	3.8% ( 2 )
10000元以上	0.0% ( 0 )	3.8% ( 2 )

( n=52 )

然而，北投地區旅館由於提供一些綜合性休閒設施與經營型態的定位，房間價位比較貴，甚至高達 5,000 元以上，如水都北投溫泉會館、春天酒店等；此外，也有一些商務旅館如台北商務旅館、朝代大飯店、家美旅店等，單人房一晚平均價位約 4,000 元左右，西華飯店，則有單人房一晚有 6000 元左右的價位，皆屬高價位旅館。在雙人房的價位上，北投區之水都北投溫泉會館具有 6000 元以上至 10000 元以上之高價位雙人房價；大安區之台北商務旅館則具有 10000 元以上之雙人房價，屬於高價位旅館（參見附錄 3-3）。

至於廣告行銷方面，部份業者表示因為本身旅館老、規模小、或已具有固定

<sup>2</sup> 本表格之製作，因每間受訪旅館業者房間劃分等級不一，本研究以一仟元間距為等級區分，若受訪旅館業者之房價等級橫跨兩個等級，則分別在此兩等級計算一次次數，即如同複選題項之形式處理。因此次數之總合並非原先 52 家，而是會多於 52 的次數。此外，在此計算之下，僅能呈現

客源，所以並沒有做任何廣告行銷；有些商務旅館會透過雜誌(尤其是日本雜誌)來廣告，吸引日本客戶；此外，與相關旅遊網站配合宣傳，則是現今旅館業者另一種行銷管道（詳見附錄 3-4）。

而今年的營業額若與去年同期相比，則大部份業者表示今年衰退二成至三成左右，主要因為受大環境經濟不景氣的影響，客戶量減少所致（詳見附錄 3-4）。

安全管理規劃措施方面，受訪的旅館都有做逃生規劃及人員編組訓練措施，部份旅館則會另設保全系統(方式為與保全公司簽約、自設監視系統、或警民合作連線系統)，來加強旅館安全管理（詳見附錄 3-4）。

#### **(四)未來營運發展計畫情形**

受訪旅館業者對未來營運發展計畫情形，大都表示因受經濟不景氣的影響，暫時以維持現狀，穩健經營，或仍以商務旅客為主；有些業者具有強烈競爭企圖心，表示將帶領其旅館朝向多元化休閒設施整合發展，繼續擴大經營，吸引國內外客源，來增加經營績效（詳見附錄 3-5）。

## **二、旅館相關法規建議修改意見**

根據 52 家受訪旅館業者對相關旅館法規修改意見調查，歸納出如下所述的幾項意見，並予以分析，以供相關單位參考。

### **(一)臺北市旅館業管理規則：一般旅館設立及申請之相關規定、經營管理之基本要求及不定期之檢查事宜，屬地方單行法規，不附有充足的罰則。**

受訪業者指出，雖然旅館業已於民國七十四年劃出「特定營業」的範疇，由原先的警政單位管理轉為由工商單位管理。但是，受訪旅館業者認為，現在的法規執行單位仍使用相同的方式來檢查及對待業者；業者也認為現行法令並不太符

---

受訪旅館業者之住房每日收費的大致趨勢。

合時宜，且多流於做表面功夫，對於旅館經營上並未有實質的幫助，期望相關單位能夠以台北市旅館業的經營現況加以修正，適度地放寬限制，使法令在執行上更具彈性。

對於相關單位進行檢查方面的建議，受訪旅館業者認為，公共建物在建設之初，理論上應已符合相關規定標準，且不易有重大改變，業者建議應減少重複或不必要的檢查，檢查的頻率不應太過頻繁。對於臨檢方面，同樣的，受訪業者認為臨檢的頻率也不應太過。

對此，對於旅館進行不同檢查項目，屬不同相關主管單位之權責，而不同單位檢查人力之整合並不易，且每項檢查內容皆有其必要性，予以簡化，有違維護民眾安全之基本精神。

另一方面，受訪業者也提出，雖然公會曾對業者發出一張公告，明示警察不得進行非法臨檢，但實際上卻常有便衣或未著制服且未提出搜索票之警察，對住房客進行敲門臨檢，干擾住宿安寧。

對此，員警依據警察勤務條例規定實施臨檢查察，為維護治安與民眾安全，勢有所需，也於法有據。相關主管機關對於員警執行臨檢時，也嚴格要求確切遵守臨檢勤務相關規定，並講求服務態度，更不可驚擾住宿房客之安寧及尊重其隱私權。因此，當業者發覺有員警非法執行臨檢勤務時，應報主管機關予以舉發查辦，主管機關必會依法嚴格懲處。此外，相關單位或公會，應可輔導協助業者確切瞭解臨檢執行之根本意義與目的，及其對業者在經營管理與房客安全維護之實質效益。如此，不僅可消弭業者對臨檢之刻板印象，使其樂於配合臨檢，亦可促使臨檢工作的順利進行。

**(二)都市計畫法相關法規：整幢建築物使用者，應得全體區分所有權人之同意。在省轄市申請設置基地面前已開闢道路寬度應在十公尺以上；其他地區應在八公尺以上。基地跨越商業區或旅館區者得合併使用。**

受訪旅館業者對於都市計畫法相關法規提出兩點建議，一為相關法規需考慮新業者的困難度不同，應視現實狀況予以權宜處理，而有適當彈性；二為申請停車位回饋金太高，建議修訂相關法規改以特約停車場代替回饋金。

**(三)公司法暨商業登記法相關法規：**以公司型態經營旅館業，需先經公司登記，成立法人。公司法規定，公司應在登記後六個月內辦妥營利事業登記，但是由於營利事業登記為旅館者需符合較嚴格的標準。

對於公司法暨商業登記法相關法規方面，受訪旅館業者則認為台北市政府應嚴格規範與執行，並應同時加強取締非法業者，以確切保障合法業者的權益。

**(四)建築法相關法規：**旅館的安全門、走道寬度、樓梯寬度等有特別的規定。

受訪旅館業者認為，建築法相關法規的制定應考量不同類型與不同年代建物，而有不同的因應法規。例如受訪旅館業者提出，舊建築物改善不易，對於業主現有空間結構、改善能力與期限，建築相關法規在執行上應求合理性與可行性。而工務局的法令規章稍嫌模糊，例如 70 年代的建築物卻以 90 年代的法令來審核，有失公平。

再者，受訪業者也建議飯店門前應設「無障礙設施」(例如斜坡道以方便行李或殘障者使用)。相關主管單位可朝推展無障礙空間而努力。

**(五)消防法相關法規：**消防設施如滅火器、消防栓、灑水設備、警報器、標示設備、逃生設施，均對不同規模的旅館有不同標準。

同樣地，受訪旅館業者認為消防法相關法規欠缺周詳考慮是現今法規的主要缺失。法規的制定與執行，不僅應考量建物的規模大小與其新舊程度，同時也應考慮業者實際執行的困難度與情形。此外，執行人員對於不同標準的規定有時無法統一解釋，常使業者花費大筆資金改善，卻仍未達評鑑審查標準；或是法規的朝令夕改，如逃生指示燈，之前置於下方，後卻改成上方。法令規章在執行與制定上的不周全，常勞民傷財，造成業者大量資金與時間上的浪費。

對此，合法旅館之經營皆須受消防法相關法規之規範，對於無法通過消防安全標準之旅館業者，則是嚴格執行取締，以維護業者與房客之生命財產安全。另一方面，相關主管機關可以督導執行人員對於法令規章的熟識與解釋能力，讓業者明瞭法令規章在執行與制定上之實質用意。

對於傢俱的防火材料規定，受訪旅館業者認為對他們在旅館經營管理上有部分無實質助益。防火的材料太多（如地毯、窗簾等），在火災中卻無實際的功用，且桌、椅、床等傢俱多不可能以防火材料製造，如此的規定不僅沒意義，也使業者失去其他更多材料的選擇性。

對於消防與安檢的次數，受訪旅館業者也認為太過於繁瑣與頻繁，常已通過標準後，還需再複查，半年一次的頻率太過急迫，建議能改為一年一次。

對此，相關主管單位為期半年一次之檢查頻率，是依據行政院公共安全相關法規執行，且為保障民眾住宿之生命財產安全，必有一定功效。不同檢查項目，屬不同相關單位之權責，而不同單位檢查人力之整合並不易，且每項檢查內容，皆有其必要性，予以簡化，有違維護民眾安全之基本精神。

**(六)臺北市社區參與實施辦法：促進土地合理利用並兼顧周邊居民之權利，以降低土地使用變更對社區引起之衝擊，故在執行臺北市土地使用分區管制規則附條件允許使用之核准基準表中，規定有關辦理社區參與等事宜。**

受訪旅館業者多認為社區參與實施辦法有其不合理與窒礙難行之處，應有所修正。此實施辦法易造成附近居民漫天要價，或遭受很多不同意見，非常擾民，易造成業者經營成本提高或延遲開業。受訪業者建議可由公正的第三者來裁決，宜有變通的配套措施及應對不同區域有適度修正。此外，辦法規定應同時考量業者與居民雙方的權益，不應有所偏頗，且規定太過嚴苛，常使業者增加營運成本（可能導致大量高額回饋金），對業者易造成負擔。

受訪旅館業者對於台北市社區參與實施辦法也有正面意見。受訪業者認為此實施辦法有其實施的必要性，可保持住宅區的安寧。此外，整棟獨立式的旅館在住宅區開放應是沒問題，且旅館經營的業務單純，應不會對社區造成太大的影響。

### (七)其他相關法規

受訪旅館業者也對其他相關法規提出建議，在此整理條列如下：

對勞基法工時的規定，認為要因分級的不同而有合宜的規定。

相關主管單位太多，規範法令也太多，勞民傷財，應求整合統一。

退休金，福利制度不全，勞保的規定應加以彈性調整。

證照太多，有些根本對於旅館無實質幫助(如防火人員、衛生安全證照等)。法規的立法通常是針對大(旅館)而非小(旅館)，這種只設上限，而不設下限的做法，實在是不切實際，應對旅館規模大小的不同，給予不同標準法令規範，不可一體適用。

台北市違法的旅館太多(賓館或是汽車旅館)，使得正式合格的旅館很難去經營，政府機關應該多強制取締。

基本上在諸多法規中皆對老舊旅社較為寬鬆。

第四台被壟斷，費用太高，且看不到足夠的節目，應該須再重新立法規定。

依據上述調查結果，本研究在此簡要整理出受訪業者對於所有相關法規的幾點綜合意見與建議，作為相關單位在修訂法令規章時的參考依據。

第一、相關主管單位在修正現行法令規章，應對旅館業的實際營運狀況有確切的了解與認識，朝向縮短法規訂定與業者實際執行之間差距而努力。

第二、對於不同類型、不同年代、不同組織規模的旅館，應有合於旅館業者獨特性的不同法令規章與執行方式，或有相關配套措施，法令規章應具彈性，以合時宜。

最後，本研究由受訪旅館業者所提出的意見中也發現，許多旅館業者與法令規章的執行人員，時常對於法令規章執行的內在意義與目的不甚了解，業者常僅止於被動地配合受檢，以致常將法令規章的執行視同擾民，而執行人員也常因對

法令規章的解釋未盡周全，造成檢查過程的缺失，且易造成業者對檢查之不諒解。相關單位對於法令規章的執行目的與意義，應對業者強化宣導其正向意義，執行人員在執行檢驗時也應做事前清楚解釋。由此，相關單位在修訂法令規章時，應多考量上述綜合意見，以擬定出合宜且易取得業者認同的法規。

### 三、對評鑑項目的認知度與意見

本研究就受訪業者對評鑑制度之（一）需要程度、（二）頻率、（三）執行單位、（四）改善期限、（五）事先通知需要程度、（六）實行方式、與（七）評鑑項目與獎勵方式，七方面進行調查研究，並深究其原因。

#### （一）評鑑制度之需要程度意向分析

旅館業者對台北市一般旅館對評鑑制度之需要程度，由調查結果顯示，有四成(40.4%)的受訪旅館業者認為需要做一般旅館評鑑，有一成五(15.4%)的業者表示非常需要，合計共有五成五(55.8%)，已超過半數的受訪旅館業者表示需要或非常需要辦理一般旅館評鑑。但是，仍有三成六(36.5%)的受訪旅館業則認為不需要(參見表 3-3)。

至於受訪旅館業者表示對一般旅館做評鑑需要程度的原因，認為非常需要/需要之受訪業者多認為，台北市屬一國際性都市，應需有旅館評鑑機制，旅館評鑑制度之執行不僅可區分旅館之優劣，同時也可提供消費者一個安全且清楚分辨等級標準，更可依據評鑑結果對旅館進行輔導及管理，以提升一般旅館之品質。

表 3-3 受訪旅館業者對評鑑項目的認知度 (n=52)

	次 數	百分比	累積次數	累積百分比
<b>(一) 一般旅館做評鑑需要程度</b>				
非常需要	8	15.4 %	8	15.4 %
需要	21	40.4 %	29	55.8 %
不需要	19	36.5 %	48	92.3 %
非常不需要	0	0.0 %	48	100.0 %
不知道/無意見	4	7.7 %	52	100.0 %
<b>(二) 一般旅館評鑑的頻率</b>				
半年	2	3.8 %	2	3.8 %
一年	17	32.7 %	19	36.5 %
二年	19	36.5 %	38	73.1 %
三年	7	13.5 %	45	86.5 %
其他	7	13.5 %	52	100.0 %
<b>(三) 旅館評鑑制度之執行單位</b>				
政府機關	9	17.3 %	9	17.3 %
民間團體	8	15.4 %	17	32.7 %
政府和民間共同參與	31	59.6 %	48	92.3 %
其他	4	7.7 %	52	100.0 %
<b>(四) 旅館評鑑制度之改善期限</b>				
是	39	75.0 %	39	75.0 %
1 個月	3	5.8 %	3	7.7 %
1 至 3 個月	8	15.4 %	11	28.2 %
3 至 6 個月	14	26.9 %	25	64.1 %
6 至 12 個月	6	11.5 %	31	79.5 %
12 個月以上	1	1.9 %	32	82.1 %
其他	7	13.5 %	39	100.0 %
否	9	17.3 %	48	92.3 %
其他	4	7.7 %	52	100.0 %
<b>(五) 評鑑執行時事先通知需要程度</b>				
非常需要	18	34.6 %	18	34.6 %
需要	32	61.5 %	50	96.2 %
不需要	2	3.8 %	52	100.0 %
非常不需要	0	0.0 %	52	100.0 %
不知道/無意見	0	0.0 %	52	100.0 %
<b>(六) 評鑑制度實行方式</b>				
自願性加入評鑑	37	71.2 %	37	71.2 %
立法規定加入評鑑	14	26.9 %	51	98.1 %
其他	1	1.9 %	52	100.0 %

至於旅館業者對一般旅館評鑑執行後產生效果的意見分析上，由調查結果顯示，高達七成一(71.2%)的受訪旅館業者表示是「消費者選擇旅館的依據」，可見業者覺得若經過旅館評鑑後，能讓消費者更容易選擇適合他們需求的旅館；其次有五成七(57.7%)的受訪旅館業者認為「可以提升國內一般旅館品質」，來鼓勵業者自我改善經營管理，以提昇業績；「代表榮譽」及「可以做市場的區隔」則各有四成八(48.1%)的業者表示經旅館評鑑後可以有這些效果產生。所以，結果顯示出旅館業者非常重視消費者需求，以消費者的意見排第一順位（參見表 3-4）。

表 3-4 受訪業者對評鑑制度之效果意向

(n=52)

項目別	次	數	百	分	比
代表榮譽	25			48.1	
可以做市場的區隔	25			48.1	
有助於旅館之行銷，當做行銷工具	20			38.5	
是消費者選擇旅館的依據	37			71.2	
可以提升國內一般旅館品質	30			57.7	
其他	2			3.8	

## (二) 評鑑制度執行之頻率意向

受訪旅館業者認為旅館評鑑實行的頻率上，由調查結果顯示，有三成六(36.5%)的受訪旅館業者表示每二年做一次旅館評鑑是較合適的；也有三成二(32.7%)的受訪旅館業者認為每年做一次評鑑是可行的；至於其他頻率，業者選擇的百分比比較低。可見「一年」或「二年」執行一次評鑑是旅館業者可以接受的頻率，其中又以二年一次旅館評鑑，因較不勞民傷財，時間上又剛好，受大部份旅館業者歡迎的實行頻率。

對於二年一次執行評鑑之原因則在於，受訪業者認為一年太頻繁，公司變化並不會太大，三年則太過鬆懈，易流於散漫，評鑑執行頻率可與業者的營運週期相符。

### (三) 評鑑制度之執行負責單位意向分析

對於旅館業者認為評鑑制度執行之較合適負責單位分析方面，由調查結果顯示，近六成(59.6%)的受訪旅館業者認為「政府和民間共同參與」是最適合；只有一成七(17.3%)及一成五(15.4%)旅館業者分別表示「政府機關」及「民間團體(學術/公會/民營公司)」是較合適(參見表 3-3)。由此可知，旅館業者認為評鑑制度之執行單位，以政府的公信力，加上民間團體對實務之瞭解，不僅可避免單由一方評比可能發生的流弊，且政府有方法、民間團體有實務可落實，主客觀因素綜合，可相互砥礪與制衡，必能做好旅館評鑑制度的工作。

對於旅館的評鑑成員方面，由調查結果顯示，達七成六(76.9%)的受訪旅館業者表示「政府機關主管人員」可以是主要旅館的評鑑人員之一，因為其具有公信力；其次，有七成三(73.1%)的受訪旅館業者表示「旅館經理人」具有專業素養，也應納入旅館評鑑人員的對象；其他各有五成七(57.7%)的「專門之旅館評鑑人員」及「旅館組織之代表」也可以為旅館評鑑人員組成之一。因此，「政府機關主管人員」與「旅館經理人」兩者是受訪業者認為應是評鑑執行之最主要人選(參見表 3-5)。

表 3-5 旅館評鑑之主要成員意向分析 (n=52)

項目別	次數	百分比
政府機關主管人員	40	76.9 %
旅館經理人	38	73.1 %
旅行社代表	15	28.8 %
建築師代表	11	21.2 %
室內設計師代表	7	13.5 %
專門之旅館評鑑人員	30	57.7 %
旅館組織之代表	30	57.7 %
其他	3	5.8 %

### (四) 旅館評鑑制度之改善期限意向

旅館業者對於應給旅館改善期限再評定之接受度上，由調查結果顯示，達七成五(75.0%)的受訪旅館業者認為是需要給予他們一段時間來改善評鑑項目，其中

近二成七(26.9%)業者認為改善時間以 3 至 6 月時間是較適合的長度；而只有一成七(17.3%)旅館業者認為不需要有改善時間，認為這樣反而比較能真實反應旅館經營品質的現況（參見表 3-3）。

旅館業者認為，評鑑制度應給業者一個改善期限再評定，因為應視情況給予業者改善的機會，時間上不宜太硬性規定。此外，3-6 個月的改善期限，涵蓋業者淡旺季，於淡季時業者才有心力進行改善。太短時間業者認為改善有限，而對於老舊旅館礙於原建築物及市場競爭，即便給予長時間改善，成果仍有限。因此，有較多數業者認為 3-6 個月是較為適當的改善期限。但是，部分認為不需有改善期限之受訪業者認為，評鑑制度應是自發性檢定，應是業者自行準備妥當後才接受檢定，且改善與否也應視業者本身之資金問題而定，對於經營不良或不願自我要求之業者應會自然淘汰。

#### （五）評鑑執行時事先通知需要程度

對於旅館業者認為評鑑執行時事先通知需要程度分析上，由調查結果顯示，有六成一(61.5%)的受訪旅館業者認為有需要事前通知業者，以便告知旅館相關業務人員配合評鑑執行；也有三成四(34.6%)的受訪旅館表示非常需要事先通知；只有不及一成(3.8%)的旅館業者表示不需要，因為他們都會維持一貫經營品質，不怕隨時來做評鑑。因此，合計高達九成六(96.1%)，幾乎所有的受訪旅館業者表示需要或非常需要事先通知執行一般旅館評鑑的時間（參見表 3-3）。

對於評鑑制度之事先通知，受訪旅館業者認為禮貌上通知是必要的，排定日期讓旅館人員有充分時間準備，且可安排相關人力配合，如安排負責人或管理幹部的接待，才不致影響旅館日常營運。此外，亦可事先將評鑑準則寄發給業者，由業者自行與評鑑團隊聯繫，業者可先自訂等級，後由評鑑團隊檢查細項，核定是否達到標準。

### (六) 評鑑制度實行方式

對於旅館業者認為評鑑制度實行方式期望分析上，由調查結果顯示，有七成一(71.2%)的受訪旅館業者認為以自願性加入評鑑是較佳的方式。受訪業者認為，基於各自經營生存方式不同，應尊重業者自主權利，不應強制業者加入評鑑，且對於小型及老舊旅館較不利，又立法方式則費時又未必實行，應由市場機制決定參加評鑑與否，如此之評鑑效果才較好。此外，評鑑應屬專家（指評鑑人員）給予業者建議，而非法規，業者應有自主選擇權。所以，受訪旅館業者認為評鑑制度實行方式應以自願性加入評鑑為較可行的方式（參見表 3-3）。

此外，另有二成六(26.9%)的受訪旅館業者則認為立法強制規定業者加入評鑑是較公平公正的方式，讓所有業者皆參與，評鑑制度也比較有意義，才能讓經營不好的業者加以改進。

### (七) 評鑑項目與獎勵方式

在旅館業者認為評鑑制度項目之期望分析方面，根據調查結果，受訪業者認為「消防安全及設備」是最重要的評鑑項目，平均數為 31.8；其次為「經營管理及服務」評鑑項目，平均數為 23.2；再者為「衛生、環保設備及管理標準」評鑑項目，平均數為 22.0；「建築物及環境」評鑑項目，平均數為 11.5；「客房設計、用品及陳設」評鑑項目，平均數為 11.2；其他為「消費者意見」，平均數為 0.3（參見表 3-6）。

表 3-6 評鑑項目之期望

項目別	平均數	標準差
消防安全及設備	31.8	11.2
經營管理及服務	23.2	13.7
衛生、環保設備及管理標準	22.0	9.5
建築物及環境	11.5	11.7
客房設計、用品及陳設	11.2	9.3
其他(消費者意見)	0.3	0.0

(n=52)

另一方面，旅館業者對於評鑑表現優良者的獎勵措施期望分析上，由調查結果顯示，有七成三(73.1%)的受訪旅館業者認為在「市府網站相關媒體宣傳刊登」是較好的獎勵措施，經由政府的公信力，可以達到不錯的宣傳效果，增加客源；有六成五(65.4%)的受訪旅館業者表示「獎狀、標誌、獎金」也是不錯的實質肯定獎勵方案；而「市長接見表揚」則是一成七(17.3%)的業者表示希望能得到的獎勵措施（參見表 3-7）。

表 3-7 評鑑表現優良之獎勵措施期望

項目別	次 數	百 分 比
市府網站相關媒體宣傳刊登	38	73.1%
獎狀、標誌、獎金	34	65.4%
市長接見表揚	9	17.3%
其他	4	7.7%
優先議價政府專案，免保證金，推薦相關機關	3	5.8%

( n=52 )

綜合言之，藉由本次就台北市一般旅館業者對於評鑑制度認知上之研究調查中，我們可以發現，對此 52 家受訪業者而言，有半數以上認為評鑑制度有其執行的必要性，且應是二至一年時間執行一次評鑑最為恰當。評鑑執行單位則是政府與民間團體共同參與，參與成員則可包含機關主管人員、旅館經理人、專門之評鑑人員與旅館組織代表等。此外，評鑑制度之執行應是採自願參與的方式，且應事先通知業者，事先準備及安排人力，再者也應給旅館業者為期 3-6 個月的改善期限再評定。至於評鑑項目則應著重於消防安全及設備、經營管理及服務、與衛生、環保設備及管理標準上。本次深入研究結果，旅館業者對於評鑑制度之想法與意見，將作為評鑑制度規劃上之參考依據。

#### 四、對未來營運發展意見

至於其他相關議題影響旅館業者經營管理之意見，分別將受訪業者所提之意

見彙整歸納闡述如下：

### **(一)土地使用分區對旅館經營管理之影響與衝擊**

受訪業者認為，住宅區設立旅館對於有心經營之業者，因旅館經營環境單純且安靜，加上合理且適度開發土地，不僅一方面對業者是正面鼓勵，也同時可保有住宅區單純的生活環境，業者多是多樂觀其成。

1. 若業者位於商業區，則土地使用分區對旅館經營管理沒有影響。
2. 住宅區對於整棟及獨棟的旅館申請証照有困難。
3. 住宅區開放旅館經營，對有心的經營業者是正面的鼓勵。
4. 土地使用分區固有其必要性，但台北市可使用空間不足，才是問題的根源。
5. 仍應保有純住宅區環境品質，必須要合理且節約有限度開發土地。
6. 只要不提供色情服務，基本上旅館算是單純且安靜，對住戶是沒影響，即使住宅區應該也沒有差別，可以開放旅館新設立。
7. 若業者要附設 KTV，土地使用分區法規使得業者申請增加困難。

### **(二)旅館業者在經營管理上希望有關單位能協助的事項**

部分受訪業者對於相關單位提供協助上，希望能夠加強觀光資源與市場的開發上，為台灣帶來國內外旅遊人潮，為旅館業帶來商機，如大小三通有利於台灣經貿的提升。此外，業者認為相關主管單位應嚴加取締非法業者，並給予合法旅館在社會上的定位。對於旅館講習課程的辦理，業者也多認為有其必要性，但在課程安排上應多加考量。再者，業者也希望在法律諮詢、消防設施、社區參與辦法、臨檢、低利貸款...等方面相關單位能夠提供相關協助。

1. 相關單位能夠多辦些管理課程講習，以及同級或不同級旅館之間的觀摩活動，或專業經理人活動。
2. 提供相關法律諮詢服務。
3. 消防用具(緩降器)架設的窗口，因 4 樓的住戶有裝鐵窗，考核的人員判定不同造成困擾。
4. 社區參與辦法太難實行，請予以適當修改，以符合業者實際需要。

5. 應加強台灣觀光產業的宣導，來為台灣帶來國內外旅遊的人潮。
6. 希望嚴加取締違規非法旅館業者，因為很多不法業者在住宅區中租借房間來做生意。
7. 希望警方臨檢不要太頻繁，以免影響正常營運；警局能夠設立簽到簿或巡邏，加強社會治安。
8. 消防安全及其他的申報、上課有點煩瑣，希望能減少安全檢查次數，或是能再更精簡點。
9. 提供低利率借貸。
10. 希望政府把主力放在開發市場，而非一些其他瑣事，多辦一些觀光活動，為國內帶來商機，大三通或小三通，亦可為台灣的經貿作有利的提昇。
11. 發展北投區的溫泉文化，增加觀光旅客來住宿；多多舉辦世貿展覽活動，能為大多數的商務旅館帶來商機、帶來客源。
12. 政府應該多多利用公信力來教育消費者，讓他們瞭解”合法旅館”的優點。
13. 加強旅館資訊宣傳，在公共場合（機場、車站、捷運站）提供住宿旅館資料，及希望捷運悠遊卡的設計能為旅館帶來宣傳。
14. 辦一些課程，針對各方面來區分（管理及實務方面），課程方面有（1）提供更多其它的經營方式、（2）提昇旅館品質、（3）專業且實務的課程（服務、規劃...等等）（4）禮儀課程。
15. 員工已經很少，希望課程不要一直重覆，造成業者的困擾。
16. 加強臺北市觀光景點，將現有的資源作重整規劃。台北景點有限，要不就是太差，應可開發各類博物館，開放立法院等供民眾參觀。政府只是一味宣導卻不用心經營景點，不但是浪費大好資源，如：市民大道下有一路段在賣古玩或民族風的東西，許多外國人都會去逛，政府可將它作一個完善的規劃。

### **(三)旅館業者對臺北市現行旅館督導考核方式的改進意見**

有業者讚許現有考核方式已合時宜，且執法人員態度良善，對業者亦有實質助益。易有部分業者認為，雖相關安全檢查有其必要性，但考核方式應盡量簡化與整合，且考核人員應針對不合格之處提出明確客觀的建議與判別解釋。

1. 考核內容符合時宜，且執法人員態度良善，目前考核方式已經可以了，且對業者又有實質助益。
2. 如果 1 年 2~3 次考核就太瑣碎，但是相關安全檢查是有必要的(尤其是

防火和衛生)。

3. 考核方式覺得太煩瑣，希望能縮減程序。
4. 市府考核人員應針對業者不合格的地方提供清楚的建議和考核的判別解釋，但常常因人而異，應當改善這方面缺失。
5. 各單位應統合一同前往督導考核較恰當，考核時各單位應該要事先取得時間上的共識，才不會讓業者忙於奔波。
6. 向公會反映臨檢(警察)的問題，請減少臨檢，讓業者能按相關法規以自己的方式處理消安問題，而政府則從旁採用輔導的方式來做。
7. 希望馬市長積極取締違法業者。此外，環保袋的負擔過重，造成業者成本負荷過多。

### 第三節 小結

由本次深入訪談我們可以發現，在經營狀態上，受訪旅館業者每月住房率平均約六七成左右，主要客源多以國內商務之個人為主。

在相關法規修正建議上，受訪業者建議應考量每家旅館之實際狀態、經營類型與其獨特性，法令規章應具彈性或有相關配套措施，以更合時宜。

對於旅館評鑑制度之意見上，受訪業者多認為，旅館評鑑制度有其必要性，執行的頻率應兩年一次較為適當；執行負責單位，則由政府與具公信力之民間團體共同執行，可相互制衡互補避免流弊，同時在方法與實務上皆可落實。此外，多數受訪業者認為應給予業者 3-6 個月的改善期限再評定。旅館評鑑制度之執行方式，應採自願參與且事先通知的方式。評鑑項目的需求程度可著重於「消防安全及設備」、「經營管理及服務」、「衛生、環保設備及管理標準」上。而業者對於評鑑結果之獎勵方式，多期望以「市府網站相關媒體宣傳刊登」的方式。

對未來營運發展意見上，受訪業者認為在住宅區設置旅館，只要是有心經營之業者、保有旅館業之單純與安靜、對於土地的有限度開發的條件下，業者多樂觀其成。旅館業者期望相關單位能提供的協助上，則希望能夠加強觀光資源與市場的開發，以及強化合法旅館在社會上的定位。對於現有考核方式，部分業者給

予肯定，但仍希望能盡量簡化與整合。

藉由本次深入訪談旅館業者，不僅對於現有合法一般旅館經營狀態有一深入瞭解與認識，並且同時蒐集到業者對評鑑制度與相關法令規章之寶貴意見。本研究結果將作為評鑑制度規劃與相關法令規章修正意見之重要參考依據。



## 第四章 旅館評鑑作業之研究與規劃

本章主要針對台北市一般旅館之評鑑作業內容與規劃方式加以探討。除參酌國內外現行旅館評鑑制度之規劃內容與旅館業之服務內容與經營要素外，並考量執行面之完備與可行性，分別就旅館評鑑之意義與目的、評鑑制度之規劃與實施方式加以討論。

### 第一節 旅館評鑑之意義與目的

旅館評鑑制度在服務業先進國家早已行之多年，藉由評鑑制度之建立，評選出一般旅館中之優良旅館，並授與特殊標章以茲消費者識別；就積極面而言，可建立業者的品牌形象，除了維護消費大眾的基本權益，亦達行銷推廣之目的。其次，藉由評鑑指標之擬定，可提供業者檢視經營效率與服務品質，藉此喚起業者自律行為，全面提昇整體旅館業者之經營績效與服務品質。就消極面而言，旅館評鑑制度可以警示在經營管理上表現不佳之業者，將合法與非法經營之業者區隔，同時亦可督導表現較其他同業為差之業者，要求業者於限期內進行改善。

整體而言，旅館評鑑制度能帶動業者積極提昇經營體質，並改善服務品質，因此，目前修訂中之旅館業管理規則草案即明定縣市政府或民間團體得辦理旅館評選，並給予獎勵或表揚，以帶動旅館業者良性競爭，並提供旅客安全、衛生、優良的住宿環境，並選擇其需求旅館之參考。有鑒於國內現階段對於一般旅館業之評鑑作業尚無一致之評鑑標準與作業規劃，因此本研究乃針對台北市一般旅館業規劃一套客觀與完善之旅館評鑑標準，以落實旅館評鑑制度，全面提升旅館業之經營水準，爰此，旅館評鑑之目的可歸納為以下四點：

- 一、提供消費者選擇優良旅館之參考
- 二、強化旅館業者對於服務品質與經營管理之能力

三、提升旅館服務設施等級與維護之成效

四、了解旅館業者在經營管理之困難，並給予適當的輔導與協助

## 第二節 規劃之理念

本研究參考國內外現行旅館評鑑制度之規畫內容，並考量旅館業者之經營現況，藉以規劃旅館評鑑之執行方式與作業流程，本研究所秉持之規劃理念如后。

### 一、旅館評鑑執行情序之公平、公正與客觀

基於旅館評鑑結果攸關業者之聲譽，亦可能影響其未來之經營績效，故旅館業者於執行評鑑作業過程之中，最為關注者即是評鑑流程之公平、公正及客觀性。因此本研究依循此一規劃理念，以期評鑑作業之結果詳實、正確且更具公信力。

### 二、建立旅館業者自我評量之制度

旅館評鑑制度係由主管單位基於把關者之角色進行評鑑作業程序，以往之評鑑制度多未能納入業者自我檢視的步驟，本研究擬加入旅館業者自我評量之方式，可建立業者與主管機關雙重查核之成效。其主要目的如下：

- (一) 可以使旅館業者清楚地瞭解評鑑制度中各評鑑重點的意義與評分標準。
- (二) 旅館業者可以在評鑑制度實施前，事先備齊自我檢視各項評鑑內容所需之參考資料，以作為評審委員評分之參考。
- (三) 旅館業者可以針對尚未達到標準之評鑑項目，立即進行改善與矯正措施，或檢討無法達到要求標準之原因，達到提升服務品質之目的。
- (四) 評審委員在執行評鑑前事先已取得旅館業者的自評資料，因此於

實地執行評鑑當時能迅速瞭解受評對象之狀況，有助於評鑑作業順利執行。

### 三、力求旅館評鑑制度執行方式之完善與可行

本研究所規劃之旅館評鑑執行方式，除參酌現階段一般旅館業之聯合檢查措施與規範之外，亦考量一般旅館業者目前之經營管理現況。爰此，旅館評鑑制度除規劃一完善、可行之作業程序外，更要能具體地呈現評鑑制度的執行結果，確實達成旅館評鑑之目的。

### 四、落實評鑑制度以導正旅館業之經營生態

旅館業之市場競爭日益激烈，具體可行之旅館評鑑制度能提供詳實客觀之評鑑結果，除了作為顧客之消費識別與導正顧客之消費意識外，亦能改善旅館業之經營環境，提昇業者之服務品質與專業形象。

## 第三節 評鑑方式之規劃

本節係針對旅館評鑑之執行方式與作業內容進行規劃，分別針對評鑑對象、評鑑次數及時間、評鑑執行單位、評鑑之執行流程、評鑑之作業流程、評審委員之資格與獎勵辦法等七部份進行探討，以提供執行單位進行評鑑作業之參考。藉由此評鑑制度之落實，秉持公平、公正、客觀之執行原則進行評鑑作業，除可確實掌握業者實際經營現況外，更可達到評鑑之真正目的。

### 一、評鑑對象

本研究以規劃一套具公平、公正、客觀且適用於國內一般旅館經營業者之評鑑制度，藉以督導旅館業者是否符合受評項目標準，並遴選出經營管理及服務品質各方面表現優良之業者，足以為同業間之楷模與學習標竿。因此，本研究係以台北市一般旅館為評鑑對象，擬採旅館業者自願參與評鑑之方式進行，使市場機制與評鑑制度形成良性互動。惟為提昇評鑑之榮譽感並考量公平合理之要求，應

規範參與評鑑的旅館業者必須通過主管單位年度聯合檢查之合法經營之一般旅館。

## 二、評鑑執行次數及時間

本研究所規劃之旅館評鑑程序基於執行面之考量，為節省評鑑程序所需之人力、時間等成本，經與業者進一步訪談得知，台北市之一般旅館業並無明顯的淡旺季之分，因此在實施評鑑程序之時程表上僅需考量主管單位之時間及人力因素。基於執行面並歸納業者之意見綜合考量，建議以二年一次之評鑑較為適當。

## 三、評鑑執行單位

評鑑工作之執行單位，必須維持公正客觀之立場，並且為專業效率之團隊，本研究研擬甲案係由政府單位執行，乙案為民間團體或公會執行，並分別探討二個方案之優缺點比較說明如下：

### （一）甲案（由政府單位執行）：

目前台北市政府交通局每年均舉辦旅館年度聯合檢查，考量旅館評鑑執行面現有之人力及時間因素，若由政府單位執行，就現有之人力與時間配置下，其評鑑工作執行可納入年度聯合檢查一併執行，以避免人力、物力以及時間之重疊，以增加效率。

#### 優點：

- 1.政府單位之立場較為公正客觀。
- 2.可配合現行之聯合檢查工作一併進行，減少業者對於評鑑作業之額外業務負擔。

#### 缺點：

政府單位執行全面性之旅館評鑑工作，在人力支援與時間調配上較難掌握與配合。

### （二）乙案（委由民間公信團體執行）：

本方案乃規劃由民間公信團體來執行旅館評鑑，民間團體負責者，其規劃工作相較於政府單位更具彈性，時間、人力之掌握較充裕。

**優點：**

評鑑小組由旅館業之專家學者組成，瞭解旅館業之經營現況，較為專業且具效率。

**缺點：**

- 1.現階段公會之力量有限，人力與財力受限。
- 2.民間團體需中立客觀，避免利益私心之產生。

**(三) 建議：**

由政府與民間共同參與，可由台北市政府委託民間公信團體（如消基會），以專案方式辦理。並建議徵詢有意願且具充裕人力之民間組織配合評鑑作業執行，或以公開徵選方式，提供酬勞，增加民間組織參與配合之意願。

**理由：**

- 1.由具公信力之民間團體執行評選程序，可使評鑑制度更具周延與嚴謹度。
- 2.透過民間社團之運作，可使評鑑工作更具專業與效率。
- 3.可解決主管機關人力與時間無法完全配合之問題。

**四、評鑑是否須事前通知業者**

**(一) 甲案（事前通知，會同專家學者聯合評鑑）**

**優點：**

- 1.評審委員之成員涵蓋各單位專家學者，符合公平公正之原則。
- 2.可直接與業者溝通，了解其經營管理之問題。
- 3.業者可事前作充分準備，以利評鑑作業之進行。

**缺點：**

- 1.受評單位需耗費人力與時間接受評鑑相關工作。

- 2.評審委員人數較多，執行單位增加聯繫作業。
- 3.評審委員較無法直接觀察受評單位之服務品質。

## (二) 乙案：不事先通知(由評審委員匿名審查)

### 優點：

- 1.可由消費者之觀點觀察服務管理與相關設備維護之品質。
- 2.可客觀反應受評單位之實際經營狀況。
- 3.受評單位不需額外針對評鑑作業進行相關配合事宜。

### 缺點：

- 1.評審委員之條件與資格之訂定標準較為嚴格。
- 2.需耗費較大的人力與時間成本。
- 3.各受評單位之評鑑時間不一，且各評審委員主觀標準不同。

## (三) 建議：

以事前告知業者於某段期間進行評鑑，會同各單位專家學者進行評鑑工作。

### 缺點改善方案：

- 1.以業者自評方式先行提供相關參考資料，避免評鑑時間過於冗長，耗費成本。
- 2.透過委託民間公信團體執行評鑑工作，可增加評鑑之效率。
- 3.可透過客觀的評鑑項目與明確的評分標準解決無法直接觀察服務品質之問題。

## 五、評鑑制度之執行流程

本研究規劃評鑑制度之執行方式，設計了一般旅館業者自我評量部分，因此整套評鑑制度之執行方式可分為二階段；第一階段為業者須在實施評鑑前，以書面方式將自評資料逕送台北市交通局主辦單位，以利第二階段評鑑之執行，由台北市交通局審察自願評鑑之旅館業者之資格後，隨即進入第二階段。第二階段由評鑑小組實際前往旅館實施現地評鑑。關於旅館評鑑執行之流程如圖 4-1，旅館評

鑑之執行程序說明如后。

- (一) 旅館業者須先提出自評資料於限定時間送交台北市交通局。
- (二) 台北市政府交通局收齊管轄區內所有旅館之自我評鑑資料，先行彙整全體旅館之檢查評分相關資料，以備旅館評鑑程序之執行。
- (三) 由執行評鑑之單位召開一般旅館評鑑之行前說明會，將所備之相關資料於會議中交付評鑑小組，以便評審委員於現地審查時能儘速瞭解受評旅館。
- (四) 隨即規劃旅館評鑑，正式進行評鑑之現地考核工作。
- (五) 待全體旅館完成評鑑後，由台北市交通局公佈考核總成績特優等與優等之旅館名稱，並予以獎勵。
- (六) 最後由台北市交通局針對此次評鑑作業進行檢討，提出意見與相關建議事項。

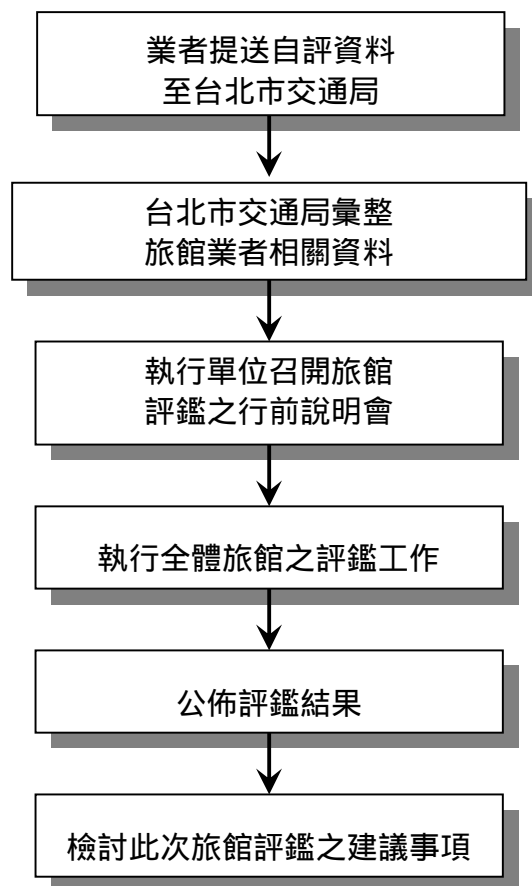


圖 4-1 旅館評鑑執行流程圖

## 六、旅館評鑑之作業流程

旅館評鑑作業須秉持著公平、公正以及客觀之立場，再加上完整評鑑作業需耗費多時方能對受評之旅館業者進行全面性的評鑑。目前台北市政府交通局所管轄之合法旅館業共計 297 家，短時間內可能難以完成全體旅館之評鑑作業，但其主要之評鑑作業仍需依據程序執行，才能完成評鑑作業。爰此，本研究將旅館評鑑之作業流程規劃如下，評鑑之作業流程如圖 4-2。

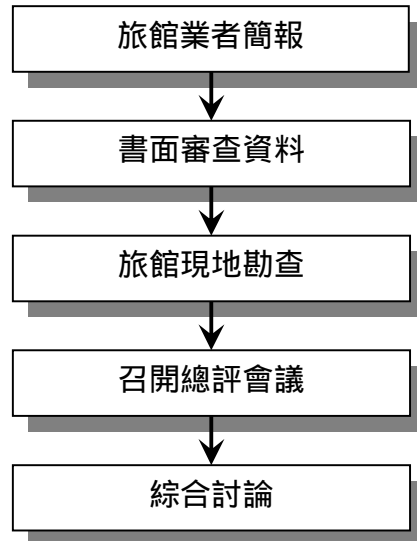


圖 4-2 旅館評鑑之作業流程

- (一) 旅館業者於評鑑時，先行針對此次評鑑進行相關簡報。
- (二) 旅館業者於旅館內適當地點整齊呈列所有書面審查文件與資料，以供評審委員檢視並進行評分，業者應編派旅館代表人或經理人在場陪同解說並回答評審委員之相關諮詢。
- (三) 由旅館代表人或經理人帶領評審委員在旅館內進行實地檢查與解說，評審委員可依據旅館自評報告之資料內容與現地情況進行比較，並予以評分。
- (四) 業者提供一適當之開會地點與評鑑小組，由旅館評鑑之帶隊人員於督導考核後召開總評會議，聽取評鑑小組之意見，並經過討論後評定出最後之評鑑成績。但在總評鑑成績會議召開時，該旅館之相關人員不

得參與或列席。

- (五) 最後進行評鑑後綜合討論，由評鑑委員將督導考核之建議或該旅館業者需改善之事項一一條列，以提供旅館業者作為後續經營管理或服務改善之參考。

由政府主管機關接受旅館業者自願接受評鑑之申請，並於審核其資格後，彙整旅館評鑑所須之相關資料交由受託團體來執行。而旅館評鑑之執行方式亦可由評鑑執行單位派遣旅館業之專家學者擔任評審委員，以事前通知業者之方式前往受評旅館執行現地評鑑。待全數受評之旅館業者均完成評鑑後，再由總評鑑召集人召開總評會議，針對此次之評鑑過程及結果進行綜合討論，並針對評鑑結果評選出優良旅館。最後，將評鑑結果以及優良旅館業者名單送交台北市交通局，並由台北市交通局進行優良旅館之獎勵與表揚等作為。

## 七、評審委員之資格

本研究建議採專案方式辦理評鑑作業，委由民間具公信力之協會組織負責執行，一方面可解決主管機關與業者在人力、時間上無法完全配合的困難；另一方面，由具公信力之專業團體執行評鑑程序，可使評鑑制度更具週延性、嚴謹性與彈性。此外，由於近年來消費者之消費與環保意識高漲，建議可將消費者保護之相關機關與專家學者列為評審委員；因此，本研究規劃旅館評鑑之評審委員應具備建管、消防、衛生、環保以及消保等相關專業知識，或是對旅館之經營管理具有專業素養等各界人士。

檢討台北市目前對一般旅館實施之年度聯合檢查作業，可能發生檢查人員臨時缺席之現象，因此本研究建議執行旅館評鑑之公信團體對於評審委員可採行委員制，依據建管、消防、衛生、環保及消保等各方面，分別建構政府機關與學者專家之評審委員資料庫，降低評審委員缺席之可能性。再者，邀集消費者保護之相關機關與專家學者加入評鑑小組成員，可使旅館評鑑制度之審核過程更臻完

善。惟建立評審委員資料庫需耗費人力與物力來進行調查與彙整，而且亦會造成主辦單位在聯繫工作方面需耗費相當的作業時間；然而評審委員資料庫之建構工作可委由民間團體組織來協助執行。

## 八、獎勵方案建議

### （一）聯合促銷與公開表揚之獎勵方式

- 1.獎勵證明之頒發：對於優良旅館應頒發獎狀、獎牌或獎盃，讓業者可懸掛或張貼於明顯處，達到宣傳之效果。
- 2.電子媒體宣傳：由政府針對優良旅館進行電子媒體之宣傳，包括電視新聞之公開表揚，網路網頁之特別介紹，公共場所視訊系統宣傳等。
- 3.平面媒體報導：由政府針對優良旅館進行平面媒體之宣傳，包括報章雜誌之專欄介紹，公共場所設置介紹看板、印製旅遊住宿手冊。

### （二）實質獎勵方式

- 1.對優良旅館提供獎勵金，例如用於旅館內設施之改善、設施維護、服務品質改善等方面。
- 2.優良旅館可享有減稅或優惠低利貸款之資格。
- 3.連續三次取得優良旅館之資格，可申請補助設置觀光指標。

（三）除針對優良旅館進行表揚外，對於每年進步最多之業者亦給予宣傳，設有類似的獎勵制度，使業者有改善資源之動力，以提升整體之服務品質。

（四）對於優良旅館之周圍公共設施給予優先辦理之鼓勵。

（五）以證書方式鼓勵業者積極參與講習。

#### 第四節 小結

本章主要針對台北市辦理一般旅館之評鑑工作進行規劃，一套完善客觀的評鑑制度，可帶動旅館積極經營，全面提升旅館業之服務水準，以達到提供消費者安全、舒適之高品質住宿環境與適合之服務需求等級之目的；另一方面，在輔導與管理並重之原則下，主管機關亦可了解旅館業者在經營管理之困難，給予適當之協助與輔導，強化業者經營管理能力，以達全面提升台北市一般旅館服務設施等級與品質提升之目的。

因此，本研究參考國內外現行評鑑制度之規畫內容，確保評鑑執行政序之公正、公平與客觀，力求執行方式之完善可行，並建立旅館業者之自評制度且落實評鑑制度以導正旅館業之經營生態，基於上述之規劃理念，本研究規劃之評鑑制度分為評鑑對象、評鑑執行次數、評鑑執行單位、執行流程、評審委員之資格與優良旅館之獎勵建議分別說明下：

首先，就評鑑對象而言，係以台北市全體一般旅館為評鑑範圍，採業者自願參與之方式進行，惟參與評鑑之旅館業必須通過主管單位年度聯合檢查合法經營之一般旅館；評鑑執行時間以二年一次較為適當，以事前通知業者在一段期間內進行旅館評鑑之方式執行；評鑑執行單位建議由政府主導且民間共同參與，可由台北市政府委託國內之公信團體執行評鑑工作，可使評鑑工作更具效率與專業性，並可使評鑑制度更具周延且具彈性；在執行流程方面，本研究設計以業者自評方式，分為二階段進行評鑑工作，第一階段為業者須在實行評鑑前，以書面方式將自評資料逕送主辦單位，經過審查評鑑資格後，第二階段由主辦單位召集組成評鑑小組，實地現場進行評鑑；而評審委員之成員，除應包含建管、消防、衛生、環保與消保相關專業知識之委員外，對於旅館經營具有專業素養之專家學者與消費者保護之相關機關與專家學者皆應加入評鑑小組成員；評鑑結果應加以公佈並獎勵評鑑成績優良之旅館，給予實質之獎勵與聯合推廣表揚等激勵誘因以茲鼓勵，最後，由主管機關針對評鑑作業進行檢討，提出相關建議與未來改善之方

向，使評鑑工作以臻完善。



## 第五章 旅館評鑑表格之設計

### 第一節 設計理念

目前國內僅宜蘭縣政府執行二年一次的旅館評鑑制度，方無全國統一之評鑑標準，本研究參酌國外諸多旅館評鑑之評鑑範疇與項目，結合國內現行相關法規檢查之種類與檢查重點，並考量國內一般旅館經營與服務現況，以期設計一套適用於台北市地區之評鑑標準。

台北市地區一般旅館之規模差距懸殊，而且營業項目不盡相同，再加上各個評審委員對於評鑑項目之觀點不一，容易造成評分結果之高低分數差異過大。爰此，本研究乃針對一般旅館之營運特性與各檢查項目之評分重點加以考量，並設定一客觀之評分標準設計，藉以減少評審委員自由心證之主觀評分方式，並強化評鑑項目與評分間之關聯性。

### 第二節 評鑑範疇與項目之權重調查

本研究之旅館評分表係先參酌國外行之有年之旅館評鑑制度及項目、宜蘭旅館評鑑制度所涵蓋之內容，以及現行之旅館相關法規進行歸納整理。並將初步擬定之旅館評鑑之範疇與項目於產官學座談會中進行討論，以進一步取得產、官、學各界專家學者之共識。

旅館評鑑評分表係將各界之意見加以整合，並於討論後決議各範疇及項目之各項之權重。旅館評鑑之評分表包括評鑑範疇與各範疇之重點項目二大部分。在評鑑範疇之部份，涵蓋了「旅館整體環境」、「客房設施維護」、「安全設施維護」、「經營管理」以及「服務管理」等五大範疇，其權重分配如表 5-1 所示。

表 5-1 評鑑範疇之權重配分表

評 鑑 範 疇	權重得分(%)
旅館整體環境	25
客房設施維護	10
安全設施維護	20
經營管理	20
服務管理	25
合 計	100

旅館各評鑑範疇之評鑑項目，則在各範疇的實務層面上，統合消費者之消費實際體驗以及經管管理等二面向。而旅館評鑑範疇所涵蓋之各評鑑重點項目分述如下：

#### 一、旅館整體環境評鑑項目之權重配分

旅館評鑑之「旅館整體環境」範疇中，包括了『周圍環境』、『公共設施』以及『環境清潔』等三項評鑑項目，如表 5-2 所示。其中以『環境清潔』之權重得分為最高，佔了 50%，其次為『公共設施』（30%），以及『周圍環境』（20%）。

表 5-2 旅館整體環境評鑑項目之權重配分表

評鑑範疇	評鑑項目	權重得分(%)
旅館整體環境	(1) 周圍環境	20
	(2) 公共設施	30
	(3) 環境清潔	50
合 計		100

#### 二、客房設施維護評鑑項目之權重配分

旅館評鑑之「客房設施維護」範疇中，包括了『客房、通道佈置』、『浴廁』以及『客房設備用品』等三項評鑑項目，如表 5-3 所示。其中以『客房、通道佈置』之權重得分為最高，佔了 40%，其次為『浴廁』及『客房設備用品』，分別各佔 30%。

表 5-3 客房設施維護評鑑項目之權重配分表

評鑑範疇	評鑑項目	權重得分(%)
客房設施維護	(1) 客房、通道佈置	40
	(2) 浴廁	30
	(3) 客房設備用品	30
合 計		100

### 三、安全設施維護評鑑項目之權重配分

旅館評鑑之「安全設施維護」範疇中，包括了『客房安全』、『防火安全』以及『緊急救難設施』等三項評鑑項目，如表 5-4 所示。其中『防火安全』、『緊急救難設施』之權重得分各佔了 35%，其次為『客房安全』各佔 30%。

表 5-4 安全設施維護評鑑項目之權重配分表

評鑑範疇	評鑑項目	權重得分(%)
安全設施維護	(1) 客房安全	30
	(2) 防火安全	35
	(3) 緊急救難設施	35
合 計		100

### 四、經營管理評鑑項目之權重配分

旅館評鑑之「安全設施維護」範疇中，包括了『經營狀況』、『員工訓練』、『員工福利』、『環保管理』以及『衛生管理』等五項評鑑項目，如表 5-5 所示。其中以『經營狀況』之項目為最高，佔了 30%。其次為『員工訓練』及『員工福利』之權重得分各佔了 20%，再其次為『環保管理』及『衛生管理』各佔 15%。

表 5-5 經營管理評鑑項目之權重配分表

評鑑範疇	評鑑項目	權重得分(%)
經營管理	(1) 經營狀況	30
	(2) 員工訓練	20
	(3) 員工福利	20
	(4) 環保管理	15
	(5) 衛生管理	15
合 計		100

### 五、服務管理評鑑項目之權重配分

旅館評鑑之「安全設施維護」範疇中，包括了『櫃檯服務』、『貴重物品與行李保管』、『郵電服務』、『旅遊交通服務』、『其他服務項目』以及『顧客關係』等六項評鑑項目，如表 5-6 所示。其中以『顧客關係』之項目為最高，佔了 30%。其次為『櫃檯服務』及『貴重物品與行李保管』之權重得分各佔了 20%，再其次為『郵電服務』、『旅遊交通服務』及『其他服務項目』，分別各佔了 15%、10%以及 5%。

表 5-6 服務管理評鑑項目之權重配分表

評鑑範疇	評鑑項目	權重得分(%)
服務管理	(1) 櫃檯服務	20
	(2) 貴重物品與行李保管	20
	(3) 郵電服務	15
	(4) 旅遊交通服務	10
	(5) 其他服務項目	5
	(6) 顧客關係	30
合 計		100

### 第三節 表格內容之設計

本節係於第二次專家學者座談會中取得產、官、學專家學者對評鑑範疇及項目權重之看法，並針對評鑑項目給予配分權重後，隨即進行設計評鑑表格之內容。

而評分項目、內容與執行相關要點於初步擬定後，經由政府業務主管機關、旅館業者以及學者專家作進一步深度訪談，研擬旅館評鑑評分表中應涵蓋之評鑑重點，俾能使旅館評鑑評分表之內容及執行設計趨於完善。

而整體之評鑑評分表之設計乃以評鑑檢查項目之層級設計、評分檢查參考資料、評分方式以及成績計算等四部份加以說明。

### 一、評鑑評分檢查項目內容之層級設計

本研究將評鑑制度規劃區分成「旅館評鑑範疇」、「評鑑項目」以及「評分檢查重點」三個層級，表 5-7 為旅館評鑑檢查內容之層級設計內容。

#### (一) 旅館評鑑範疇

在旅館評鑑之範疇中包括了旅館整體環境、客房設施維護、安全設施維護、經營管理以及服務管理等五大範疇。

#### (二) 旅館評鑑項目

在各評鑑項目中各有其應該檢查的項目，如表 5-7 所示。

表 5-7 旅館評鑑範疇與項目表

評鑑範疇	評 鑑 項 目
旅館整體環境	(1) 周圍環境
	(2) 公共設施
	(3) 環境清潔
客房設施維護	(1) 客房、通道佈置
	(2) 浴廁
	(3) 客房設備用品
安全設施維護	(1) 客房安全
	(2) 防火安全
	(3) 緊急救難設施
經營管理	(1) 經營狀況
	(2) 員工訓練
	(3) 員工福利
	(4) 衛生管理
	(5) 環保管理
服務管理	(1) 櫃檯服務
	(2) 貴重物品與行李保管
	(3) 郵電服務
	(4) 旅遊交通服務
	(5) 其他服務項目
	(6) 顧客關係

在旅館評鑑之「旅館整體環境」範疇中，包括了『周圍環境』、『公共設施』以及『環境清潔』等三項評鑑項目；在旅館評鑑之「客房設施維護」範疇中，包括了『客房、通道佈置』、『浴廁』以及『客房設備用品』等三項評鑑項目；在旅館評鑑之「安全設施維護」範疇中，包括了『客房安全』、『防火安全』以及『緊急救難設施』等三項評鑑項目；在旅館評鑑之「安全設施維護」範疇中，包括了『客房安全』、『防火安全』以及『緊急救難設施』等三項評鑑項目；旅館評鑑之「安全設施維護」範疇中，包括了『經營狀況』、『員工訓練』、『員工福利』、『環

保管理』以及『衛生管理』等五項評鑑項目；旅館評鑑之「安全設施維護」範疇中，包括了『櫃檯服務』、『貴重物品與行李保管』、『郵電服務』、『旅遊交通服務』、『其他服務項目』以及『顧客關係』等六項評鑑項目。

### (三) 旅館評鑑重點

在每一旅館評鑑項目中各有其應該評鑑之重點項目，本研究乃經過專家學者座談以及業者訪問後，歸納整理各旅館評鑑之評鑑重點，茲說明如下。

## 1. 旅館整體環境

### (1) 周圍環境

在周圍環境之評鑑項目中，其評分重點包括旅館建築物外觀之維護、空間設計/景觀設計、旅館交通狀況以及招牌維護等四項評分檢查重點，如表 5-8 所示。

### (2) 公共設施

在公共設施之評鑑項目中，其評分重點包括營業場所設置中、英/日文位置圖與指標、門廳裝潢擺設、電梯/樓梯之維護、無障礙空間之設計、公共區域照明設施、提供公共電話、提供公共廁所以及提供停車空間等八項評分檢查重點，如表 5-8 所示。

### (3) 環境清潔

在環境清潔之評鑑項目中，其評分重點包括營業場所內之整潔維護、加蓋垃圾桶/菸灰缸、有防止蚊蠅之裝置以及排水溝之維護等四項評分檢查重點，如表 5-8 所示。

表 5-8 旅館整體環境評鑑範疇之層級設計表

評鑑範疇	評鑑項目	評分檢查重點
旅館整體環境	周圍環境	1.建築物外觀之維護
		2.空間規劃/景觀設計
		3.旅館之交通狀況
		4.招牌維護
	公共設施	1.營業場所設置中、英/日文位置圖與指標
		2.門廳裝潢擺設
		3.電梯/樓梯之維護
		4.無障礙空間之設計
		5.公共區域照明設施
		6.提供公共電話
		7.提供公共廁所
		8.提供停車空間
環境清潔	1.營業場所內之整潔維護	
	2.加蓋垃圾桶/菸灰缸	
	3.有防止蚊蠅之裝置	
	4.排水溝之維護	

## 2. 客房設施維護

### (1) 客房、通道佈置

在客房、通道佈置之評鑑項目中，其評分重點包括鋪設地毯或柔性材質、牆壁與地面清潔維護、家俱陳設、客房隔音裝置以及客房之照明裝置，如表 5-9 所示。

### (2) 浴廁

在浴廁之評鑑項目中，其評分重點包括衛浴設施、浴廁空間照明、牆壁與地面清潔維護、設有除霧及防滑設施、冷熱水供應以及備品(牙膏、牙刷；洗髮精、沐浴乳、浴帽、浴巾；刮鬍刀等) 等六項評分檢查重點，如表 5-9 所示。

### (3)環境清潔

在客房設備用品之評鑑項目中，其評分重點包括客房用品、提供電話/彩色電視機/冰箱及保溫瓶/開飲機等設施、中央控制系統、客房整理以及被單與床單之清潔等六項評分檢查重點，如表 5-9 所示。

表 5-9 客房設施維護評鑑範疇之層級設計表

評鑑範疇	評鑑項目	評分檢查重點
客房設施 維護	客房、通道佈置	1.鋪設地毯或柔性材質
		2.牆壁、地面清潔維護
		3.家俱陳設維護
		4.客房隔音裝置
		5.客房之照明裝置
	浴廁	1.衛浴設施
		2.浴廁空間照明
		3.牆壁、地面清潔維護
		4.設有除霧及防滑設置
		5.冷熱水供應
		6.備品(牙膏、牙刷；洗髮精、沐浴乳、浴帽、浴巾；刮鬍刀等)
	客房設備用品	1.客房用品
		2.提供電話、彩色電視、冰箱及保溫瓶/開飲機等設施
		3.中央控制系統
		4.客房整理
5.被單、床單清潔		

## 3. 安全設施維護

### (1)客房安全

在客房安全之評鑑項目中，其評分重點包括房門設有主鎖與門門或自動上鎖之裝置、設施使用安全標示以及警報系統/擴音器之裝置等三項評分檢查重點，如表 5-10 所示。

## (2)防火管理

在防火管理之評鑑項目中，其評分重點包括煙霧偵測器之維護、消防灑水裝置之維護、排煙裝置之維護、裝潢建材使用耐熱防火之材質、建築物之防火間隔以及客房及樓層通道之滅火器等六項評分檢查重點，如 5-10 所示。

## (3)緊急救難設施

在緊急救難設施之評鑑項目中，其評分重點包括緊急事件處理手冊、緊急照明裝置、安全梯及安全門、緊急逃生設施、防空避難設施、警政/醫療/運輸之指定聯繫以及自動發電機等七項評分檢查重點，如表 5-10 所示。

表 5-10 環境清潔衛生評鑑範疇之層級設計表

評鑑範疇	評鑑項目	評分檢查重點
安全設施 維護	客房安全	1.房門設有主鎖、門門或自動上鎖之裝置
		2.設施使用安全標示
		3.警報系統/擴音器之裝置
	防火管理	1.煙霧偵測器之維護
		2.消防灑水裝置之維護
		3.排煙裝置之維護
		4.裝潢建材使用耐熱防火之材質
		5.建築物之防火間隔
		6.客房及樓層通道之滅火器
	緊急救難 設施	1.緊急事件處理手冊
		2.緊急照明裝置
		3.安全梯及安全門
		4.緊急逃生設施
5.防空避難設施		
6.警政、醫療、運輸之指定聯繫		
7.自動發電機		

## 4. 經營管理

### (1)經營狀況

在經營狀況之評鑑項目中，其評分重點包括投保公共意外責任保險、員工穿著制服並佩帶識別證、電腦化、參與同業公會或政府相關活動以及依法繳稅及無商業往來違規紀錄等五項評分檢查重點，如表 5-11 所示。

### (2)員工訓練

在員工訓練之評鑑項目中，其評分重點包括員工職前/在職訓練、服務態度、緊急事件之處理訓練、消防編組及演練以及員工衛生教育訓練等五項評分檢查重點，如表 5-11 所示。

### (3)員工福利

在員工福利之評鑑項目中，其評分重點包括員工基本福利、員工補助措施、設有員工餐廳/休息室以及員工獎勵制度等四項評分檢查重點，如表 5-11 所示。

### (4)環保管理

在環保管理之評鑑項目中，其評分重點包括垃圾儲藏空間、垃圾分類制度、設有吸煙區及非吸煙區之區隔、備有省電、省水裝置以及污水、廢水設有專人維護管理等五項評分檢查重點，如表 5-11 所示。

### (5)衛生管理

在衛生管理之評鑑項目中，其評分重點包括公共自來水系統設備、員工定期接受健康檢查並予追蹤以及業場所定期實施病媒防治與消毒程序等三項評分檢查重點，如表 5-11 所示。

表 5-11 經營管理評鑑範疇之層級設計表

評鑑範疇	評鑑項目	評分檢查重點
經營管理	經營狀況	1.投保公共意外責任保險
		2.員工穿著制服並佩帶識別證
		3.電腦化
		4.參與同業公會或政府相關活動
		5.依法繳稅及無商業往來違規紀錄
	員工訓練	1.員工職前/在職訓練
		2.服務態度
		3.緊急事件之處理訓練
		4.消防編組及演練
		5.員工衛生教育訓練
	員工福利	1.員工基本福利
		2.員工補助措施
		3.設有員工餐廳/休息室
		4.員工獎勵制度
	環保管理	1.垃圾儲藏空間
		2.垃圾分類制度
		3.設有吸煙區及非吸煙區之區隔
		4.備有省電、省水裝置
		5.污水、廢水設有專人維護管理
衛生管理	1.公共自來水系統設備	
	2.員工定期接受健康檢查並予追蹤	
	3.業場所定期實施病媒防治與消毒程序	

## 5. 服務管理

### (1) 櫃檯服務

在櫃檯服務之評鑑項目中，其評分重點包括配置外語之接待員、旅客住宿登記、訂房及帳務之處理、代辦房客所委託之事項及交接班紀錄以及提供晨喚服務等五項評分檢查重點，如表 5-12 所示。

表 5-12 服務管理評鑑範疇之層級設計表

評鑑範疇	評鑑項目	評分檢查重點
服務管理	櫃檯服務	1.配置外語之接待員
		2.旅客住宿登記
		3.訂房及帳務之處理
		4.代辦房客所委託之事項及交接班紀錄
		5.提供晨喚服務
	貴重物品與行李保管	1.貴重物品保管服務
		2.行李保管服務
		3.遺留(失)物品之處理
	郵電服務	1.旅客信件保管
		2.代客郵寄信件/包裹服務
		3.電話服務
		4.傳真/網際網路服務
	旅遊交通服務	1.旅遊諮詢
		2.遊覽地圖
		3.代客停車之服務
		4.代客叫車之服務
		5.接泊車服務
	其他服務項目	1.餐飲服務之設施
		2.商務中心
		3.客房內之餐飲服務
4.洗衣服務		
顧客關係	1.顧客資料庫	
	2.服務品質調查分析	
	3.顧客抱怨處理記錄	
	4.參與社區互動	

### (2)貴重物品與行李保管

在貴重物品與行李保管之評鑑項目中，其評分重點包括貴重物品保管服務、行李保管服務以及遺留(失)物品之處理等三項評分檢查重點，如表 5-12 所示。

### (3)郵電服務

在郵電服務之評鑑項目中，其評分重點包括旅客信件保管、代客郵寄信件/包裹服務、電話服務以及傳真/網際網路服務等四項評分檢查重點，如表 5-12 所示。

### (4)旅遊交通服務

在旅遊交通服務之評鑑項目中，其評分重點包括旅遊諮詢、遊覽地圖、代客停車之服務、代客叫車之服務以及接泊車服務等五項評分檢查重點，如表 5-12 所示。

### (5)其他服務項目

在其他服務項目之評鑑項目中，其評分重點包括餐飲服務之設施、商務中心、客房內之餐飲服務以及洗衣服務等四項評分檢查重點，如表 5-12 所示。

此外，除上述之評鑑重點外，係考量旅館所提供旅客服務之完整設計，於是加入「游泳池」、「健身房」、「會議室(廳)及設施」、「酒廊設施」與「宴會場所」等七項為其他服務項目之加分項目，期能提供旅館住宿旅客獲致更完善之設施。

### (6)顧客關係

在顧客關係之評鑑項目中，其評分重點包括顧客資料庫、服務品質調查分析、顧客抱怨處理記錄以及參與社區互動等四項評分檢查重點，如表 5-12 所示。

## **二、評分檢查參考資料**

此部分主要係針對評鑑之檢查重點而規劃之評分設計，由於每一評分檢查重點在評分時所需參考之輔助評分資料均有差異，為了使業者在自我評量報告編纂時有所依據，並且讓評審委員在評分檢查時有較為明確之給分輔助資料參考，因

此擬於旅館評鑑表格中設計一「評分參考資料」一項，說明每一項評分檢查重點所需之評分參考資料來源。

### 三、評分檢查方式

本研究所規劃之旅館評鑑係以政府主管機關進行之年度聯合檢查為基礎，於是乎將旅館評鑑之評分檢查方式以查閱資料、現地勘查、業者訪談以及綜合討論等交錯進行，以求旅館評鑑制度之執行能符合公平、公正以及客觀之原則。

### 四、業者自我評量之設計

本研究擬規劃之評鑑方式加入了業者自我評量之設計，業者可針對各項評鑑檢查重點以列舉或陳述的方式，具體說明在經營管理上之具體成果、所遭遇之困難亦或是待改進之事項，以便評審委員能對受檢旅館之經營現況及業者之努力有更明確的認識。

### 五、缺失改善之情形

業者可以針對以往違規事件或是缺失不良之部份，提出確切之事實及文件以進行辨證，藉由業者自行列舉出進步的事實及資料，作為評審委員執行評分作業之參考。

### 六、特殊事項之舉證

倘若業者在經營管理及服務上，有任何之特殊作為之事蹟，均可自行列舉事證及書面資料，以作為評審委員於評分時加分之參考。

### 七、綜合評述

待所有評鑑範疇與檢查項目評分完成後，藉由綜合評述表讓評審委員能針對所有評鑑範疇之優、缺點或建議進行文字之說明與紀錄之用，並可提供業者作為經營管理及服務上之參考。

## 第四節 評分方式

本研究將針對評鑑評分重點「具備與否」及「維護程度」等二方面，分別設計 0 及 1-5 分的評分標準；亦即將評分方式分二階段來進行。第一階段係利用「是否具備」做為評分準則；第二階段則是利用「維護程度」或「達成程度」來完成最後的評分工作。表 5-13 為評分方式之舉例。

### 一、是否具備

評分的第一階段是先確認該評鑑重點要求的具備情形，由業者先行提出該項評鑑重點的例證。如果該重點要求尚未具備時，則直接給予「0 分」。但如果該項評鑑重點已具備時，則進入第二階段的評分，而評分方式是針對其「維護程度」或「達成程度」為考量依據。

### 二、維護或達成程度

「維護程度」或「達成程度」之評分方式可從評分標準與判斷依據二部分來說明。

#### (一) 評分標準

此評分標準是以配分 1-5 分作為設計之準則，配分方式說明如下：

#### 1. 維護程度

5 分：表示「維護新穎」

4 分：表示「妥善維護」

3 分：表示「大致維護」

2 分：表示「維護尚可」

1 分：表示「維護不良」

## 2.達成程度

5分：表示「九成以上達成要求」

4分：表示「七至九成達成要求」

3分：表示「六至七成達成要求」

2分：表示「五至六成達成要求」

1分：表示「達到程度五成以下」

### (二) 判斷依據

判斷依據則是指評分 1-5 分之給分依據準則，此欄會針對評鑑重點給 4 分與 3 分所應達到或完善程度做說明，以為評鑑委員之給分標準。倘若評鑑委員給予極高 5 分或極低 1 分時，則必須針對該項評鑑項目之優點及建議，在優點及建議欄中說明原因，亦即評審委員之給分在 2-4 分之間時，優點及建議欄可不予填寫。

表 5-13 評分方式舉例

評鑑範疇：旅館整體環境					
評鑑項目	評鑑重點	第一階段評分	第二階段評分	完善程度或達成程度之給分判斷依據	優點或建議
周圍環境	1.建築物外觀妥善維護	<input checked="" type="checkbox"/> 有  <input type="checkbox"/> 無	5 4 ③ 2 1	4分：外觀整體潔淨無垢且定期維護 3分：外牆大致上無毀損且妥善維護	
進步情形	近年來本項之綜合表現有明顯進步。	<input checked="" type="checkbox"/> 加分 <input type="checkbox"/> 不加分	0		
其他	其他應可獲得加分之特殊事件。	<input checked="" type="checkbox"/> 加分 <input type="checkbox"/> 不加分	2		

說明：

1. 在「建築物外觀妥善維護」之評鑑重點中，第一階段是否具備之評分，如果該受評旅館對於建築物外觀進行維護之事實例證，則可在「是」前之方框中打勾。
2. 在第二階段之評分，是依據其維護或達成之程度，如果旅館外觀整體清潔無垢且定期維護有紀錄可查者，則在分數「3」的地方加以圈選及完成評分的動作。

### 三、表格成績之計算

在說明評鑑成績計算前，必須先針對「評鑑範疇」及「評鑑項目」等二部分先予以設定權重配分，而「評鑑重點」則是給予分數之假設值。下表是以旅館整體環境範疇中之周圍環境為舉例說明項目。此外，成績計算過程將分為「評鑑項目成績」、「評鑑範疇成績」以及「評鑑成績」等三部分，茲分別說明如下：

#### (一) 評鑑項目成績

由於每一評鑑重點之成績範圍在 0-5 分之間，因此從下表中得知「周圍環境」中的四項檢查項目得分為 3 分、3 分、4 分、3 分。而每一評鑑項目之配分是先將每一考評鑑範疇設定為 100%，再除以該評鑑項目之評鑑重點後所得之平均值。因此假設周圍環境的權重配分為 20%，也就是在 100 分中佔有 20 分。

此外，如果受評旅館在進步情形或情他欄位上獲得加分時，則將所獲得之加分直接與分子相加，分母維持不變。假設所獲得之加分為 2 分，則將上述之全部數據資料代入下列公式 A 中即可算出為周圍環境之實際得分。

### < 公式 A >

#### 評鑑項目得分

$$= \frac{\text{每一評鑑重點得分之加總} + \text{所獲得之加分}}{5 \times \text{評鑑重點項目}} \times \text{該項之配分}$$

### < 例題 >

$$\begin{aligned} \text{周圍環境} &= \frac{3 + 3 + 3 + 3 + 2}{5 \times 4} \times 20 \\ &= 14 \end{aligned}$$

### (二) 評鑑範疇成績

在計算出各評鑑項目之成績後，便可以開始計算評鑑範疇之成績。從表 5-14 中，可得知「旅館整體環境」範疇中的三個評鑑項目，經過計算後分別得到 14 分、15 分以及 45 分。而「旅館整體環境」之權重配分為 25%，也就是說在 100 分中佔有 25 分。將上述之數據資料代入下列公式 B 中即可算出旅館整體環境之實際得分。

**< 公式 B >**

**評鑑範疇得分**

$$= \frac{\text{每一評鑑項目得分之加總}}{100} \times \text{該項之配分}$$

**< 例題 >**

$$\begin{aligned} \text{周圍環境} &= \frac{14 + 15 + 45}{100} \times 25 \\ &= 18.5 \end{aligned}$$

**(三) 評鑑總成績**

計算出各督導範疇之成績後，直接將各範疇所求得之得分加總便可計算出評鑑總分。從表 5-14 中得知，各評鑑範疇在經過計算後分別得到 18.5 分、9 分、18 分、14 分以及 20 分。將上述得分資料代入下列公式 C 中即可求算出旅館評鑑之總成績。

**< 公式 C >**

評鑑總得分 = 每一評鑑範疇得分之加總

**< 例題 >**

$$\text{評鑑總得分} = 18.5 + 9 + 18 + 14 + 20 = 79.5$$

表 5-14 配分權重之假設

評鑑範疇	假設得分	配分 權重	評鑑項目	假設得 分	配分 權重	評鑑重點	假設 得分
旅館整體環境	18.5	25	周圍環境	14	20	1.建築物外觀之維護	3
						2.空間規劃/景觀設計	3
						3.旅館之交通狀況	3
						4.招牌維護	3
						加分事項	2
			公共設施	15	30	略	
			環境清潔	45	50	略	
合計	74	100%	略				
客房設施維護	9	10	略			略	
安全設施維護	18	20	略			略	
經營管理	14	20	略			略	
服務管理	20	25	略			略	
合計	79.5	100%					

#### 四、等級之成績區間與等級標章

本研究之評鑑計分主要係以年度聯合檢查為基礎，因此參與評鑑之旅館必須通過年度檢查，而且各項評鑑範疇與項目必須符合年度聯合檢查要求方可參加旅館評鑑，否則不予評鑑。

本研究依旅館評鑑評分表中各評鑑項目之完善程度或達成程度為「妥善維護」或「七至九成達成標準」給予4分計算，5分表示非常完善或九成達到標準，換算總成績滿分為100分；另有特殊事項與進步情形之加分空間，因此總分達85分以上者列為特優等級；總分未滿85分，70分以上者列為優等級；而總分未滿70分，60分以上者列為普通等級；本研究將旅館評分表所設計之「大致維護」或「六至七成達成要求」程度給予3分，乃為一般旅館必須達到之最低限度要求，所以低於60分以下之旅館未能達一般之給訂標準，因此不予以列入評鑑等級。

關於旅館評鑑等級之標章，為期受評旅館能被消費者清楚且明確之辨識，實須有一極具代表性之等級標章，而此一等級標章之圖樣需臺北市政府擇一適當標

章以統一等級之式樣，以供消費者辨識。

## 第五節 評鑑表格之檢視

本研究根據國內外相關旅館評鑑之內容項目與表格設計，並考量台北市一般旅館之經營內涵與相關業者與專家之深度訪談結果，初擬台北市一般旅館之評鑑表格。其次，經由兩次產官學座談會之召開，邀集旅館各界專家學者，針對旅館評鑑之執行與評鑑表格設計加以討論與檢視，最後再進行簡單之模擬評鑑，並實地至旅館與業者進行討論，針對評鑑內容項目之可行性與完備性加以檢測，使旅館評鑑工作更臻完善可行。

本研究共召開二次專家座談會。第一次產官學座談會中，主要對於評鑑之目的與評鑑執行方向達成共識，並針對評鑑內容項目加以探討；在第二次座談會中，即針對評鑑表格與內容項目逐一討論並檢視，本研究彙整座談會中各界專家學者對於評鑑項目與表格設計之建議，進一步調整並修訂評分表格項目內容。此外，為確保旅館評鑑工作之可行性，評分表格修訂完成後，本研究進一步針對不同規模之旅館業者現場實際訪問，並逐一討論評鑑項目執行之可行性，並再請學者根據評鑑評分表格作整體之檢視。

本研究為能多方了解不同規模之旅館業者對本研究所擬定之評鑑評分表格之看法，亦考量臺北市政府所轄旅館之規模差異甚大。因此，挑選不同規模且有照合法經營之旅館業者針對評鑑評分表進行模擬評鑑與討論，以了解業者之看法及實際操作之可行性。本研究挑選總房間數 94 間之朝代大飯店以及總房間數 40 間之京都商務旅館作為深入訪談與模擬評鑑之業者，針對評分表格內容逐一檢視。

京都商務旅館之總經理徐銀樹先生表示：「硬體是商務旅館經營成功的關鍵」，其在旅館經營管理上以提供住宿旅客最優質的住宿環境以及服務為努力的目標。在表格所涵蓋之內容已完整呈現，表格之設計亦相當清楚。徐總經理表示有

少部分之服務項目未能提供，係礙於建築物本身的空間資源，但旅館有其他之替代做法，也努力朝提供完善且優質的旅館服務給住宿旅客來努力。朝代大飯店之客務部經理周玉華小姐表示，本研究所完成之旅館評鑑評分表相當完善，在業者之經營管理範疇上均已涵蓋，因此在旅館評鑑執行上可完全配合。此外，除業者之評估外，本研究亦委請國立東華大學之林玓秀教授再次仔細檢視旅館評鑑評分表格。林教授就消費者之觀點，檢視旅館所提供旅館服務之範疇及項目逐一考量，並提供適當的建議以使旅館評鑑之更趨完整。最後，本研究再次歸納彙整業者及學者之建議作最後修正與調整，完整呈現旅館評鑑之評分表。

整體而言，本研究設計之旅館評鑑評分表格，除考量國內外執行評鑑工作之內容與國內旅館業之產業特性外，經由產官學專家座談會之討論與實地至旅館與業者進行模擬評鑑與討論，方擬定評鑑評分表格，因此，本研究研擬之評鑑評分表格設計，應可作為台北市政府在旅館評鑑制度上之推行。

## 第六節 小結

本研究之旅館評鑑評分表綜合產、官、學各界專家學者對旅館評鑑之觀點與建議，歸納整理並參酌國內外現行之旅館評鑑制度所涵蓋之內容，將旅館評鑑之評分表包括評鑑範疇與各範疇之重點項目二大部分。在評鑑範疇部份，涵蓋了「旅館整體環境」、「客房設施維護」、「安全設施維護」、「經營管理」以及「服務管理」等五大範疇，經由專家學者座談會之討論，將各範疇與各評分項目，依其相對重要程度給予適當之權重配分。

而在旅館評鑑評分表之設計方面，首先，在業者自評部份，針對旅館各範疇在經營實務上作一詳細之層級考量，並參酌評分檢查可由業者自行提供之相關資料佐以例證，如缺失改善之情形、特殊事項之舉證等。第一階段先由主管機關進行參與評鑑資格之認定後，進入第二階段評分。第二階段之評分工作，係由評鑑委員會執行旅館評鑑作業。評鑑委員透過查閱資料、現地勘查、業者訪談等評分

方式交錯進行，以求旅館評鑑制度之執行能符合公平、公正以及客觀之原則。最後，由評鑑委員針對參與評鑑之旅館提出綜合評述，以提供業者作為提升服務與管理之參考。

最後依據評鑑所得之結果來給予參與評鑑之旅館等級，以區分出旅館業者所提供與旅客之服務等級。本研究歸納出 85 分以上之旅館評定為「特優」等級；總分未滿 85 分，70 分以上之旅館評定為「優等」等級；而總分未滿 70 分，60 分以上之旅館評定為「普通級」等級。

## 第六章 旅館業者輔導辦法之研究與規劃

本研究於 90 年 9 月 5 日與 10 月 16 日兩天，邀集學者專家、旅館相關業者、與相關主管機關等三方，舉辦兩場座談會（詳見附錄 6-1、附錄 6-2），廣泛蒐集各界資訊與寶貴意見。本章將擷取會中業者對經營管理的問題、相關法令與政府管制措施的意見與看法，以及整合各界對於合法、無照、及新設旅館之經營型態、與對其之輔導方案規劃之寶貴建議，加上對旅館業者與專家學者的訪談，並依此為重要參考依據，進而規劃出合法、無照與新設旅館社區參與之輔導方案。

本章規劃合法小型老舊旅館、無照旅館、與新設旅館社區參與辦法輔導方案三部分，分別整合分析兩場座談會中各界對輔導方案所提之建議，且本研究也曾訪談數家小型旅館業者，以及隨同交通局進行無照旅館之現場會勘，瞭解旅館業者的經營困境，進而整合提出三者輔導方案之規劃建議。

### 第一節 合法旅館輔導轉型之研究建議與規劃

隨著消費習慣與市場機能的改變，以及許多專業或大型旅館的紛紛設立，加上 W T O 開放後國際性連鎖旅館的引進，在此競爭壓力加大的情況下，雖間接提升一般旅館的品質，但是，對於早期合法之小型、老舊旅館必也帶來相當的衝擊。再者，現行旅館管理規則對於旅館規模並無硬性規定，以致現有旅館經營生態之旅館規模大小呈現兩極化現象，如以台北市現有一般旅館，最少之房間數為 5 間房間數，最大則多達 258 間房間。此外，依據台北市交通局的統計，台北市一般旅館以家庭式旅館居多，30 間以下房間數之小型旅館佔六成左右（60.7%）（參見第二章）。對於有些有心轉型之小型老舊旅館，人力與資金不足、法令不合時宜，時常造成這類旅館轉型上的困境。因此，對於如何協助輔導這類型合法旅館業者，便成為當前旅館業亟待解決的問題之一。

## 一、合法小型/老舊旅館輔導方案之意見

於兩場產官學座談會中，專家對於合法小型老舊旅館之輔導，提出以下建議與意見。

1. 旅館業者在座談會中提出合法小型旅館經營的困境，現今執行的法令規章與檢查對於小型旅館而言，業者認為有許多不合理與不合宜的地方。小型旅館房間少、員工少，但似乎政府各個單位都為主管機關，各類檢查次數與規定繁多，許多檢查項目也常不合於小型旅館的經營規模。
2. 旅館業者認為，台北市以家庭式旅館（30間房間以下，五位員工以下）居多，約佔三分之一，但是法令規定小型旅館業者需取得一大證照五小證照，且另有眾多應遵循的法令規章；法令規章與檢查常是以大型旅館標準來要求小型旅館，有許多不合宜之處。因此，業者認為這些繁瑣的法令規章，一法適用所有規模的旅館，對於合法的小型旅館而言，時常造成許多的不便與經營困境。
3. 雖然大型旅館的陸續設立，影響到一般旅館的生存，卻也間接地提升一般旅館的品質。
4. 學者與官員於會中提出，對於小型旅館的輔導可以參考國外連鎖或合併的方式，以對抗日益經營困難的環境，也得到部分業者的認同。而需不需要採行連鎖的方式，應由市場機制來決定，並非由政府來決定。
5. 將小型老舊旅館之特色找出來，給予其一個環境，再進而輔導。
6. 小型老舊旅館所面臨的困境可分為三部分，一為人力不足；二為經費不足；三為經營觀念老舊。對於小型老舊旅館的輔導方式，可以比照經濟部商業司形象商圈的方式，或是幫助業者在觀念上的提升。

綜合業者、學者與主管機關對於輔導小型老舊旅館的建議，提出了小型老舊旅館的經營困境有人力不足、資金不足、與觀念老舊三者。所制訂的相關輔導政策，也不應一法多用，以大型旅館或是現行法規的管理標準來要求小型老舊業者。值得注意的是，會中提出了以連鎖方式或形象商圈的方式來輔導合法小型老舊旅館，但應需認真考量業者實質的經營益處，並建議應由市場機制來決定業者納入連鎖與否，而非由主管機關來決定。

## 二、小型老舊旅館轉型輔導方案之規劃

### (一) 目的

在現今轉變急速的市場脈動中，民眾對旅館品質的需求與專業化也與日遽增，相關主管單位期望能夠協助輔導經營體質良善之合法小型老舊旅館，提升經營管理與服務品質，適於市場生存，維護台北市旅館業之整體品質，保障消費者權益。

### (二) 對象

輔導方案之協助對象，建議可藉由評鑑制度之執行，發掘出在經營管理或服務品質上較為不善之小型老舊旅館業者，進行輔導。

### (三) 輔導方案之規劃建議

藉由與小型旅館之訪談，以及專家學者所提供之資訊，現有小型老舊旅館所面臨的困境多是人力不足、資金不足、與觀念問題三方面。小型老舊旅館多是家庭式的經營型態，員工人數時常是非常的少，甚至有的旅館正式員工只有一名。此外，小型老舊旅館也多是小本經營，房間數有的僅有 5 間，在資金的運用上，時常極為拮据，並無任何額外資金從事整修或硬體設施之增建。因此，人力與資金問題是相關單位在輔導小型老舊旅館時亟待解決之重要課題。在觀念問題上，年代較為久遠之旅館，經營管理的理念時常並未隨著時代潮流而改變，謹守於老舊的經營模式，也因此，對於小型老舊旅館在觀念上之提升，同時也是一個值得關注的議題。有鑑於此，對於小型老舊旅館輔導方案之規劃，則應著重於人力、資金、與觀念三方面問題的解決與輔導，本研究提出以下幾點建議：

#### 1. 實行一般旅館評鑑制度

首先，藉由實行旅館評鑑制度，區辨出合法旅館中之良莠，一方面選出優良旅館，作為整體旅館業之效尤對象，提升競爭力；另一方面，也可同時

發掘經營不善之業者，及其亟需協助與解決之困境與實際狀況，並給予確切的輔導。

## 2. 開辦旅館業者訓練課程講習

開辦旅館業者訓練課程，講習對象針對所有合法一般旅館業者，以主管機關輔導的觀點，對旅館業者有系統地規劃專業訓練課程，不僅可協助業者提升經營素質與服務品質，亦可強化輔導功效。

## 3. 成立專案輔導小組

有意願改善之小型老舊旅館，業者提出申請評估，可由相關主管單位或民間團體，延聘具旅館經營實務經驗之專家顧問組成「一般旅館諮詢輔導小組」進行現場會勘評估，並提供經營管理與服務品質上相關諮詢服務與建議，分組、分區輔導臺北市旅館業者。本研究提出以下建議：

- (1) 建議提供專案低利率貸款，解決業者經營上財務困難，使業者有足夠的經費來改善旅館軟硬體設施，提昇旅館經營品質。
- (2) 整合政府與民間的力量，舉辦形象旅館之再造活動，結合同類型之旅館業者或是旅館周邊商圈之整體資源，提供在人力及資金整合，予以經營理念改造的輔導與協助。
- (3) 專案小組可依據各家小型老舊旅館之年代、規模、經營理念、獨特性、以及周邊旅館觀光資源，協助旅館業者凸顯並輔導轉型其獨具特色之旅館。如位於溫泉區，可規劃輔導為溫泉旅館、SPA 水療旅館...等；開發旅館具有當地特色之飲食或設計風格，吸引新客源，可規劃輔導為休閒度假旅館、原住民風味旅社、商務旅館、家庭旅館...等；位於學校或考場周邊之旅館，規劃轉型為青年旅社、學生旅館...等；又如一家舊金山老舊旅館，於牆上增設數位圖畫，吸引了不少年輕新客源

前往消費；其他如日本旅館，以機艙臥鋪的形式裝飾客房，使其成為獨具特色的旅館；其他又如商務旅館、平價旅館、休閒度假旅館...等不同類型的旅館。協助輔導業者，以極小的成本，尋求在市場上之重新定位。

- (4) 對於輔導轉型成功之業者予正面肯定，而對於例行性檢查中業者有違規事項，且於限期內無改善者，則應於旅館建築物中張貼其違規事項，藉以維護合法旅館的品質，並保障消費者權益。
- (5) 對於需輔導之業者應提供誘因，使業者樂於接受輔導，提升台北市旅館整體品質。

#### 4. 強化臺北市觀光資源與合法旅館之定位

對於台北市的觀光資源，應全面性地強化宣導，並對於合法旅館的肯定與宣傳，可於觀光資訊傳遞中具體呈現，藉以輔助合法旅館之行銷。例如，將各式合法旅館之特色或優缺點詳實陳列於觀光資源網站，或是製作旅遊商務住宿導覽手冊，於機場、火車站、客運站、捷運站...等重要交通樞紐廣為散佈宣傳。在此可影響其經營績效的具體宣導之下，不僅可以間接督促業者接受輔導，且在此競爭壓力下更可使業者持續對於品質的維護。

##### (四) 輔導項目建議

可依申請輔導旅館之實際困境，由專案輔導小組審慎評估規劃。相關主管機關應可針對小型老舊旅館實際狀況，在相關法令上保留彈性空間，或規劃因應之配套措施。

綜合言之，對於合法小型老舊旅館之輔導轉型，可依據評鑑制度之執行，針對經營管理與服務品質上較為不善之旅館業者，由業者自行提出申請，依業者所提之困境給予輔導轉型協助。在輔導方案之規劃制定上，應考量每家旅館有其不

同之經營型態與理念，針對的消費客群也不盡相同。相關單位在協助輔導上，若以單一通則執行，必有其難行之處。

此外，對於台北市小型老舊旅館之經營現況，相關主管機關可進行專案現場會勘，實地了解其經營困境，與實際所需的輔導協助，以便提出確切之輔導方案。小型老舊旅館之轉型困境，時常在於資金不足，或對於主管機關之法令規章執行上的困難上。相關主管機關對於小型老舊旅館的輔導規劃上，在信用低利貸款，以及形象旅館商圈之可行性，應可審慎評估考量。再者，可開發旅館獨自風格與特色，尋求小型老舊旅館在市場上的重新定位，吸收新客源。

再者，有許多經營良善之小型老舊旅館，苦於無法符合現行消防、建管、公安等相關法令。相關單位可依業者之實際狀況，擬定配套措施。例如，急救員全天三班制規定，建議可與鄰近診所醫師合作，使小型老舊旅館在人員不足的情況下仍有常備醫師的照護；對於老舊旅館的防火設施，可加強對旅館的自救能力，如滅火器、防煙灑水設備的增設...等。

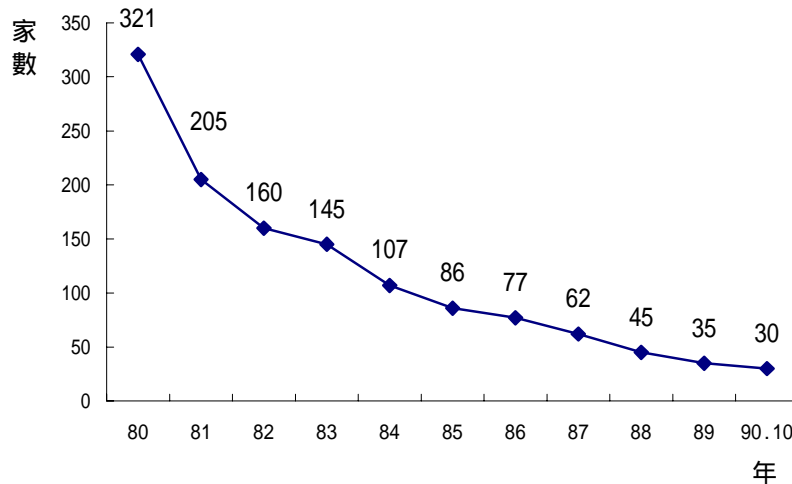
因此，在制定輔導方案之同時，應更加審慎評估旅館獨特性，利於規劃出合宜且有效之輔導方案。

## 第二節 無照旅館之輔導規劃研究

### 一、無照旅館現況

由於早期旅館業者為規避檢查或課稅問題，對於辦理旅館業營利事業登記並不積極，以致違規營業現象眾多。近年來因 859 專案的嚴厲執行，與相關單位的稽查取締與輔導管理，嚴格要求無照營業者建築物公共安全、消防安全須符合最新規定，否則視為公共安全檢查不符規定，進而執行斷水斷電處分。以致，台北市之無照旅館，在民國 80 年代初期迅速銳減，由民國 80 年 321 家減至民國 85 年的 86 家，在六年期間台北市便減少了 135 家無照旅館，更至目前（90 年 10 月）

僅剩 30 家 (如圖 6-1)。



\* 本資料圖中所呈現無照旅館家數，以每年 12 月統計數為準；民國 90 年則以截至十月之無照家數為準。(資料來源：台北市交通局)

圖 6-1 無照旅館歷年來家數變動趨勢圖

然而，由於旅館業牽涉法規甚多，如土地分區使用、建築、消防等相關法規，是目前台北市無照旅館須直接面對的法令規定。對於部分無照業者而言，礙於現行規定無法提出設立申請，或申請程序繁瑣（如須辦理社區參與），以致使台北市現仍存有無照旅館。因此，直接針對現存無照業者之成因，輔導有合法化意願之業者，與對違規營業現象嚴查取締，係成為目前值得重視的課題之一。

## 二、無照旅館輔導之意見

於產官學座談會中，各界對於輔導無照旅館合法化之意見，綜合整理如下：

1. 台北市的無照旅館，在陳水扁市長任內因 859 專案的嚴厲執行，強硬做出斷水斷電的處理措施，加上公會組織非常強，會員間會檢舉通報無照業者，使得台北市無照旅館的家數大幅減少。
2. 回饋金方面，官員曾提出，對於繳回饋金制度之計算方式應要透明簡單化，並確切將訊息傳遞給業者，無照業者繳交的回饋金也應合理化。而業者也針

對繳回饋金制度提出以不動產質押設定方式分期繳交，或先前採行社區參與來替代繳回饋金的方式，對於無照業者的合法化，也是一值得考慮的方向，應重新考量界定，來降低業者的負擔。

3. 會中各界也提出，應針對各家無照旅館成因詳列與探究，除可供有關單位排定處理優先順序外，亦可針對每個成因規劃出因應對策。而官員認為，成因中需法令修改的部分，是較難輔導的無照旅館。
4. 對於無照旅館的輔導對象，應是直接針對有意合法化與無不良記錄的無照業者，而對於無法符合合法化要求的業者，會因無法通過檢查，自動停業消失；對於無心取得合法旅館證照之旅館業者，則應加強取締，或勒令停業，保障合法業者的權益。
5. 對於旅館鄰近道路寬度八公尺，200 平方公尺營業面積的限制，並不合時宜，對於部分旅館業者是一極難解決的問題，應儘速修改建築技術規則，且應在消防與建管上嚴格要求業者。

綜合言之，無照旅館的輔導，在對象上，應考量輔導有意合法化而苦無能力改善的業者予以協助，並對於有不良記錄或是無意合法化的無照業者，則應強制取締。對於輔導的執行則應將所有現存無照旅館的構成原因，詳列表列，實地會勘，針對個別原因規劃出實質的改善方案。對於無法繳交回饋金的業者，應可採行讓業者以不動產質押設定方式分期繳交，降低業者的資金壓力，促使其順利合法化。然而，因法令關係，無法合法化的業者，則是在輔導執行上較為困難的地方。

### 三、無照旅館成因分析

依據台北市交通局的調查統計，民國 90 年 10 月台北市僅存 30 家無照旅館之成因，詳列表 6-1。

表 6-1 台北市無照旅館成因

序號	旅館市招名稱	申報面積 平方公尺	土地使 用分區	面臨道 路寬度	現況 分析	未取得證照 可能原因	目前能 否申請
1	千賓賓館	356.72	工三	10米	非整幢	土地使用分區不符	不能
2	香車汽車旅館	1600	工三	20米		土地使用分區不符	不能
3	伊倫HOTEL	921	住三	6米		不符土地使用分區管制規則附條件允許使用規定	不能
4	喬麗賓館	938.32	商四特 (原商三)	5.2米		道路寬度不足 不符建築技術規則	不能
5	貴主(貴族) HOTEL	1158.45	商四特 (原住三)	5.2米		道路寬度不足 不符建築技術規則	不能
6	豪悅汽車旅館	1470.2	住三	6米		不符土地使用分區管制規則附條件允許使用規定	不能
7	忠信(泊寧) HOTEL	830.15	住三	8米		不符土地使用分區管制規則附條件允許使用規定	不能
8	玉園莊HOTEL	1395.48	住四	6米		不符土地使用分區管制規則附條件允許使用規定	不能
9	再春賓館	458.2	住三	4米	非整幢	不符土地使用分區管制規則附條件允許使用規定	不能
10	花翎汽車旅店	1891.19	住三	6米	非整幢	不符土地使用分區管制規則附條件允許使用規定	不能
11	小台北 HOTEL	449.6	商四	6米		道路寬度不足 不符建築技術規則	不能
12	紗麗MOTEL	1683.45	住三	8米		不符土地使用分區管制規則附條件允許使用規定	不能
13	貴族汽車旅館	2156	住三	8米		不符土地使用分區管制規則附條件允許使用規定	不能
14	香巢園(華大)賓館	1103.72	住四	15米	非整幢	不符土地使用分區管制規則附條件允許使用規定	不能
15	金瑤HOTEL	959	商四特 (原住三)	8.5米		不符土地使用分區,須繳納回饋金	不能
16	紳雅HOTEL	846.62	住四	15米		依本市社區參與辦法辦理	能
17	仙麗HOTEL	2059.32	住三	22米		依本市社區參與辦法辦理	能
18	華大(原香妮)旅店	648.83	住三	12米		依本市社區參與辦法辦理	能
19	香格里拉汽車旅館	2380	住三	30米		依本市社區參與辦法辦理	能
20	溫拿旅館	835	住三之二	40米		依土地使用分區管制規則附條件允許使用規定辦理	能
21	儂來HOTEL	1680	住三之一	30米		依土地使用分區管制規則附條件允許使用規定辦理	能
22	名爵汽車旅館	655.1	住三之一	32米		依土地使用分區管制規則附條件允許使用規定辦理	能

序號	旅館市招名稱	申報面積 平方公尺	土地使 用分區	面臨道 路寬度	現況 分析	未取得證照 可能原因	目前能 否申請
23	金孔雀HOTEL	826	住三之二	50米	非整幢	依土地使用分區管制規則 附條件允許使用規定辦理	能
24	溫豪HOTEL	738.71	商三特 (原商二)	40米	非整幢	停車位問題	能
25	松久旅店	893	商三	12米	非整幢	停車位問題	能
26	豪帝大飯店	823.03	商三特 (原商二)	40米	非整幢	停車位問題	能
27	山都力商務旅店	1218	商四特 (原商二住四)	8米	非整幢	停車位問題 不符土地使用 分區管制規則附條件允許 使用規定	能
28	香城大飯店HOTEL	456.8	商三特 (原商二)	40米		樓梯問題	能
29	高雅HOTEL	682	商三特 (原商二住三)	30米		停車位問題	不能
30	豪麗大飯店	3612.99	商四特 (原商二住四)	15米		主要出入口面臨道路寬度 不足	能

資料來源：台北市政府交通局（90.10）

由上表可知，現存台北市無照旅館之成因，不符合土地使用分區，於工業區設置旅館者有千賓旅館與香車汽車旅館兩家；面臨道路寬度不足、不符建築技術規則者有喬麗賓館、貴主（貴族）HOTEL、小台北 HOTEL 三家；不符合土地使用分區管制規則附條件允許使用規則者共有九家，有伊倫 HOTEL、豪悅汽車旅館、忠信 HTEOL、玉園莊 HOTEL、再春賓館、花翎汽車賓館、紗麗 MOTEL、貴族汽車旅館、香巢園賓館，成因多為面臨道路寬度不足與非整棟的問題。以上 14 家無照旅館依現行法規，皆無法合法化；其中又有部分業者同時面臨雙重成因。例如面臨道路寬度不足，與非整幢者之雙重成因。由此可知，現存台北市之無照旅館業者所面臨無照成因，時常並非單純地不符合單一相關法規之單一條款，而是同時涉及許多不同層面的法令規章問題。

除此之外，需依台北市社區參與辦法辦理得以合法化者有紳雅 HOTEL、仙麗 HOTEL、華大旅店、香格里拉汽車旅館四家；然而，溫拿旅館、濃來 HOTEL、名

爵汽車旅館，則是應可免辦社區參與，但業者並未提出申請。其餘無照旅館之成因有停車位問題者有溫豪 HOTEL、松九旅店、豪地大飯店、山都力商務旅店四家；香城大飯店則是樓梯問題，豪麗大飯店則是主要出入口面臨道路寬度不足。

本研究綜合上述歸結出現有台北市無照旅館成因，有以下幾點(參見表 6-2)，並提出說明：

- (一) 不符合土地使用分區管制規則之無照旅館有 11 家，其中有兩家位於工三用地，其他則是位於住宅區內但面臨道路寬度不足，面臨道路最低者為四公尺，又其中有四家為非整幢使用。另外，不符合建築技術規則者有三家。因此，在不修改法令的情況下，約 14 家無照旅館無法提出旅館業設立申請。
- (二) 須依「臺北市社區參與實施辦法」辦理者，共計有 4 家，其中涉及不確定性因素過高，影響業者申辦社區參與意願。
- (三) 可採由繳納回饋金變更土地使用分區以符合申請條件計有 6 家，惟據瞭解目前景氣欠佳，影響業者申辦意願。
- (四) 須由業者提出使用計畫，由交通局協助邀集各相關單位辦理專案會勘者(含有停車位問題業者)計有 6 家。此需會勘後，方能確定是否有提出旅館設立申請的可能性。

表 6-2 無照旅館造成原因整理分析

原因項目	家數	解決方案	權責機關
1.不符合土地使用分區管制規則	11	相關主管機關共同研商法規修訂方向與內容，並進行通盤檢討	內政部營建署 都市發展局 工務局建管處
2.不符建築技術規則或其他建築法規	3		
3.需依台北市社區參與辦法辦理	4	輔導業者依社區參與實施辦法辦理	交通局
4.繳納回饋金	1	輔導業者辦理	交通局召集工務局建管處等
5.停車位問題	5	輔導業者提出申請並檢討計算	工務局建管處等
6.其他 a.應可免辦社區參與(4) b.樓梯問題(1) c.主要出入口面臨道路寬度不足(1)	6	輔導現場會勘	相關機關協助辦理
共計	30		

(資料來源：台北市交通局，中華徵信所整理)

#### 四、輔導方案規劃建議

依據前述 30 家無照旅館業者造成原因，提出無照業者輔導合法化之規劃建議：

##### （一）目的

對於台北市現存之 30 家無照旅館業者，提出輔導方案，讓有意且經營機能良善之無照旅館，能夠合法化。最終目的在於，削減無照旅館家數，維護台北市旅館生態品質，並保障合法旅館業者與消費者權益。

##### （二）對象

依據發展觀光條例第 24 條規定，經營旅館業者，除依法辦妥公司或商業登記外，並應向地方主管機關申請登記，領取登記證後，始能營業。目前以領有台北市政府發予登記證（營業項目有一般旅館業）者列為有照旅館，否則，具旅館經營型態者，即列入無照旅館列管。因此，無照旅館輔導方案之對象，應是針對有意合法化而苦無能力改善之無照業者，並對於有不良記錄或是無意合法化的無照業者，則予以強制取締。

##### （三）輔導合法化之建議

###### 1. 行政輔導

- （1）召集各相關主管單位，成立專案輔導小組，進行現場會勘，並予全面性的評估與輔導。
- （2）邀集各相關主管機關制訂無照旅館合法化指南及說明範例，如立案程序、資料、或手冊，寄發各業者，或成立單一窗口，供業者免費索取。
- （3）於市府設立單一窗口，受理業者諮詢與合法化申請。
- （4）定期辦理合法化說明會，與業者進行對話與溝通，瞭解業者困難之處。
- （5）召集各相關主管單位，針對旅館設立之相關法規及認定標準做通盤檢

討。

- (6) 由該府長官，召集各相關主管機關進行相互對談，實際瞭解困境與提出具體解決方案。

## **2. 補助獎勵**

給予業者資金補助獎勵，讓業者可擴充、改善、增設其設施，利於提出合法化申請。

## **3. 專案輔導**

對於有意願合法化之旅館業者進行專案輔導，在此提出幾點專案輔導建議：

- (1) 位於住三、住四，且臨街道路寬度超過十二公尺者之無照旅館業者，將函請業者提供包括建築物使用用途變更（於八十九年六月三十日以前提出者不需辦理社區參與），辦理社區參與公聽會計畫等辦理情形，以瞭解業者面臨的困難。
- (2) 符合土地使用分區管制規則、臨接道路符合建築技術規則者，請業者於六個月內備齊相關文件資料提出使用計畫，由台北市交通局邀集各業務主管機關辦理專案會勘，以明確指出不符規定部分及可能的解決方式；逾期末申請者，請各業務主管機關依法嚴查重罰。
- (3) 須繳納回饋金變更土地使用分區者，請業者提出申請，協助業者辦理。
- (4) 有關改善停車位或其他現場查察方能認定者，將函請業者提出使用計畫，由各業務主管機關辦理專案會勘，並於會勘時，提供明確的解決方案，以確定能否改善缺失，輔導業者提出申請。
- (5) 新增加之無照旅館移請都市發展局、工務局建築管理處及消防局優先取締及重罰，以杜絕業者違規營業投機心態。

針對旅館違規情形，各業務主管機關可採取罰鍰與斷水斷電處分方式並行。

- (1) 查有公共安全、消防安全不符規定者，請工務局建築管理處及消防局優先嚴加取締，如經複查仍不符公共安全規定者，由工務局建築管理處依程序執行斷水斷電處分。台北市無照旅館不符合土地使用分區、建築建

築技術規則等以致無法提出申請者，請台北市政府各業務主管機關依相關法令如公司法、商業登記法、都市計畫法、建築法、消防法規定嚴加裁處，以遏止違規營業情形。

(2) 罰鍰：針對一般旅館設立及申請之相關規定、經營管理之基本要求及不定期之檢查事宜，旅館主管機關發現違法情事時，只能引用其他法令，經由其他行政機關(如建設局、工務局建築管理處、消防局及衛生局等)裁罰。經九十年一至六月統計結果，共罰鍰五十五件、到繳三十三件、件數到繳率為六〇%。

(3) 斷水斷電：

- a.旅館業重大違規事項依「正俗專案」處理；
- b.建築物公共安全檢查初、複查不符規定者，由工務局建築管理處執行斷水斷電處分；

#### **4.法規檢討**

- (1) 由該府邀集各相關主管機關，針對無照旅館涉及之相關法令規章，及其執行之困難原因，進行修法檢討。
- (2) 增訂罰則：建議修法賦予該局權責，對未依法辦理合法化之業者，給予罰款，並公告名稱。
- (3) 期限輔導：在法令修訂確定之前，限期輔導，制訂一期限與相關罰則，相關法令修訂確定後於期限後施行。

#### **(三) 相關法令修訂之可行性評估與建議**

在不修改法令的情況下，約有 14 家無照旅館無法提出旅館業設立申請，占台北市無照旅館四成五(45.2%)，比例相當高。無法通過「臺北市土地使用分區管制規則」與「建築技術規則」兩者，是目前較多台北市無照旅館共同面臨的問題。本研究依此兩規則修正提出以下兩點建議：

- 1.「臺北市土地使用分區管制規則」訂定旅館業可申請設置之使用分區不包括工

業區，惟工業區內亦有為數頗多的高級工程師、技術性人員、國外顧問等商務往來，有為數頗多的商業行為產生。又現存兩家位於內湖區工三用地之無照旅館為例，屬輕工業性質，對於住宿環境品質影響不大。若能允許旅館業於工業區設置，則可降低商務人士往來居住與工作場所之距離，且可減少不必要的交通旅次，況且於工業區內允許旅館業之設置，應不致引起民眾強烈反對的聲浪。

- 2.目前「建築技術規則」規定樓地板面積超過二 平方公尺之旅館認定為特定建築物，須受到主要出入口應臨接寬八公尺以上之道路的限制。對於部分位於商業區巷道內的無照旅館無法提出設立申請，惟旅館係供住宿、休息之用，除有營業性質外，餘與一般住宅或集合住宅使用無異。因此，二 平方公尺面積及臨接道路寬度至少八公尺之限制，是否有修正的空間。

然而，法令之修訂，所牽涉之相關法規及主管單位層級眾多，而現有法規之制訂亦有其根本立法精神及其所屬權責機關。「台北市土地使用分區規則」與「建築技術規則」可能涉及之權責機關則有內政部營建署、都發局、工務局建管處，所牽涉之上層法規則可能包含都市計畫法、都市計畫法台北市施行細則、所在地之都市計畫、以及建築法。此外，各法規之立法精神也應納入修法考量中，如相關道路寬度設定之最初立法精神，可能包含消防安全（如消防車之通行）、相關建物之人口密度...等各層面考量；土地使用分區之限定，則可能包含各類分區之使用與管理、各產業經營管理、民眾住宿與營業安全...等等可能考量；建築技術法規對於建物及其面臨道路之限定，則立法考量則可能包含了建物使用者、建物使用密度、危險強度...等。值得注意的是，對於法令之修訂，更需考量其後續在各相關層面上之實質效益。

因此，本研究對法規修訂程序提出幾點建議：

- 1.台北市無照旅館聯合檢查，由交通局邀集台北市政府建設局、消防局、衛生局、警察局、工務局建築管理處等單位進行現場會勘，實地瞭解各業者無法

通過相關法規之問題所在及其困難點。

- 2.由各家無照業者提列書面意見，交由交通局彙整，由該府長官出面邀集各相關權責局處，做跨局處之協調溝通，對現行法規與無照旅館合法化困難點，進行檢討與修訂。
- 3.於會中，各界可進一步商討增訂罰則，賦予該局相關權責之可行性，以及在法規修訂確定公告施行前，給予業者限期輔導之可行性評估。

### 第三節 新設旅館社區參與辦法輔導方案

依據「台北市社區參與實施辦法」第一條規定：「台北市政府為促進土地合理利用並兼顧周邊居民權利之維護，以及平衡土地使用及其變更對社區引起之衝擊，以執行台北市土地使用分區管制規則附條件允許使用之核准基準表中有關應辦理社區參與之規定」。

台北市對於新設旅館之申請，其土地使用分區若屬住宅區住三、住四用地，需依八十九年七月一日施行之「台北市社區參與辦法」規定辦理。

台北市自八十九年七月一日公佈施行「台北市社區參與辦法」以來，截至民國九十年十月僅一家新設旅館業者依據社區參與辦法<sup>3</sup>，檢具使用計畫書，並召開公聽會，會中專家學者、里鄰長及社區參與人均樂觀其成，依相關法令程序辦理社區參與。

本研究對台北市旅館業者進行一次深入調查研究，並舉辦兩場產官學座談會，廣泛收集各方意見並整合歸納，對台北市新設旅館辦理社區參與，規劃研擬出輔導方案之重要參考依據，以便相關單位輔導後續新設立之旅館業者。

---

<sup>3</sup> 為中山區之「子爵飯店」

以下先綜合整理兩場產官學座談會各方對社區參與之寶貴建議，並進一步規劃研擬出社區參與輔導方案。

### 一、社區參與輔導之意見

首先，本研究對業者深入調查研究與產官學座談會，蒐集各界對社區參與實施辦法所提之意見，綜合整理如下：

1. 社區參與之輔導對象，可直接針對於住宅區內之新設旅館，並可由公正之第三者來裁決。而對於不同區域，宜有適度修正或有其變通配套措施。
2. 對於免辦社區參與之旅館鄰街道寬度之限制，可考量旅館所在整體社區規模與道路規劃，予以放寬限制，或擬定具彈性的規定。
3. 依目前「建築技術規則」規定，地板面積超過兩百平方公尺之旅館認定為特定建築物，需受到主要出入口應鄰接寬八公尺以上之道路限制。對此現象，相關主管機關對於住宅區內公安要求，應考量住宅與一般旅館兩者性質的同質性，以及業者經營規模之實際狀況，加上考量現今消防設施，予以重新規劃調整。
4. 社區參與辦法應同時考量業者與居民雙邊的權益。
5. 仍應保有純住宅區環境品質，必須要合理且節約有限度地開發土地。

綜此，針對新設旅館社區參與辦法輔導方案，法令規章的制定與修正應考量旅館業與住宅區之間現存的實際狀況，以及業者與居民的雙邊利益。對於辦法中規定的數值限定，應深入探究其緣由與用意，並應符合業者經營的實際狀況。對於旅館業者的公安要求，應著重於業者的自救能力，而非一味地制定法令來限定公安措施。此外，對於住宅區的開放，應維護其環境品質予以適度開發。

### 二、新設旅館社區參與輔導方案之規劃與建議

台北市新設旅館申辦社區參與辦法，需檢具使用計畫書，向目的事業主管機關申請社區參與。本研究參照各方意見，研擬使用計畫內容，做為未來新設旅館申辦時之參考依據。使用計畫內容可包含：(一)基地地號與位置圖；(二)建物配置；(三)設施規模；(四)建物使用內容；(五)對社區環境影響說明與因應方

案。

### **(一) 基地地號與位置圖**

申請人應檢具新設旅館之基地地號與位置圖，其中可包含：

1. 基地之區位環境與現況說明，如基地之平面面積；
2. 週邊環境或建物概況；
3. 基地鄰近主要幹道或街道巷弄之現況。

### **(二) 建物配置**

在建物配置的部分，申辦人應詳述新設旅館之整體建物配置狀況，或附上建物圖片或照片。其中可包含：

1. 新設旅館之申請面積；
2. 樓層建物之配置，包含客房、櫃臺、大廳、旅客休息室、玄關、停車位、公共區域、廣場、綠地...等可能配置之狀況說明；
3. 附屬設施之配置。

### **(三) 附屬設施規模**

設置於住宅區內之一般旅館，其附屬設施應同時兼顧房客與社區居民之權益。附屬設施可能包含：

- 1.餐飲設備；2.會議廳/宴會廳；3.三溫暖/健身房；4.室內休閒遊樂設施；5.理髮室；6.洗衣間；7.商店；8.酒吧間；9.游泳池；10.衛星節目收視設備；11.旅行服務；12.郵電服務；13.其他。

業者除需檢具其附屬設施，仍需說明附屬設施之配置、規模、與申請面積等資訊，提供相關單位、專家學者、與社區居民於公聽會中審核之用。

對於一般旅館附屬設施對房客與社區居民之影響，對房客與業者而言，附屬設施可增加住宿生活的方便性與旅館硬體的服務品質，亦可增加業者的經營績

效；對社區居民的影響上，旅館的附屬設施一方面可提供社區居民休閒活動的場所，另一方面卻也可能造成社區環境的污染。

旅館附屬設施對房客與社區居民之權益影響，業者應於申辦社區參與辦法時提交使用計畫中說明，並可於公聽會中做評估討論。

#### **(四) 建物使用內容**

對於建物使用內容方面，應包含整棟新設旅館之地上與地下樓層之建物使用內容，如每層樓之房間數、地下樓層之停車位...等。

#### **(五) 社區環境影響說明與因應方案**

對於旅館對社區可能造成之環境影響上，新設旅館應是在符合廢棄物清理、環境、交通、安全衛生、食品衛生、社會秩序維護法...等相關法令規章之前提下，針對旅館本身對於社區環境可能造成的影響，進行影響說明及提出因應方案。

由於旅館屬商業營利性質，於住宅區設置，社區居民最大隱憂常在於旅館對社區交通、環境、衛生、安全等各方面的影響。業者可針對這些議題於事前對社區居民進行民意調查，廣泛蒐集社區居民對環境影響的關注焦點與隱憂，可直接依此提出確切的因應方案，以減輕居民真正擔憂，更可促進業者與居民之間的互信互賴。旅館業對社區可能引起之影響的說明內容與因應方案，建議應可含括以下幾點：

##### **(1) 交通影響說明與因應方案：**

由於旅館業屬商業營利性質，並會帶來車潮與人潮，車輛進出與停放也較一般住宅來得頻繁，若管理不當，易造成社區交通阻塞，或可能佔據居民車輛停放空間。業者應就旅館面臨之道路路寬、車輛進出之流量、停車場的設置與數量...等做綜合說明；並對可能引起之交通影響提出因應方案。

旅館業者應提出，法定機 汽車停車位數，是否可應付旅客停車量之說明；停車場出入口的設置對週邊道路之影響；週邊道路巷道各時段車流量，與旅館新設後旅客車輛可能造成之交通影響...等。此外，對於鄰近學校之汽車旅館業者，應更加注意到學童上下課時的交通安全。

業者對於交通上可能造成影響應提出因應方案，如鄰近公有或特約停車場對旅館停車問題的支援、增派工作人員指揮紓解週邊交通阻塞問題、提供接駁車之服務設施、鄰近旅館之大眾運輸系統的支援...等交通影響之因應方案。

## (2) 環境影響說明：

旅館業者於住宅區設置，在不違反相關環保法令規章之情況下，對於社區環境可能造成的影響可能有噪音、廢棄物/垃圾處理、整體社區環境美質等各方面之環境污染。業者應提出對環境影響之預測、分析與說明，以及因應對策。

### a. 噪音污染：

旅館屬於公共場所，營業時間的長短、旅館主要出入口的設置，在人員與車輛進出上皆可能產生噪音；旅館內部相關設施（交誼廳、卡拉 ok、廚房、娛樂設施等）產生的可能音量、籌辦活動可能產生的噪音，皆有可能對鄰近居民日常生活造成影響。旅館業者在營運經營過程中需符合營業場所噪音管制標準，再提出因應方案，業者可提出是否具有適當的隔音設備與建材、人員旅客與車輛之進出或活動進行之時間與音量的管制措施...等。

### b. 廢棄物/垃圾處理：

旅館所產生之垃圾多屬大量，尤其若設有餐飲，因廚餘與油污廢水不僅在垃圾中佔相當的體積與重量，且其含相當成份之有機物質，會發出惡臭，招惹細菌、病媒產生病源。且其容易腐敗（發酵），在貯存、收集、清運過程中，易發生污水流溢與異味掩鼻的問題，最可能引起民眾反感。其他如被服洗滌廢水、大件垃圾的儲存與處理...等問題，業者應多加說明。

業者在符合廢棄物/垃圾清理相關法規下，提出廢棄物/垃圾污染之因應方案，如是否具有污水處理設施、專業清潔公司或人員對旅館垃圾之清運、垃圾廢棄物之儲存設施、資源回收...等因應方案來解決旅館可能產生之廢棄物/垃圾污染對社區造成之影響。

c. 環境美質：

旅館設立對於社區容貌整體性之影響說明。業者可提出旅館之外觀或整體風格，是否會造成社區原本容貌整體性之衝擊或塑造。

**(3) 社區安全與公共安全說明：**

由於旅館屬於開放性空間，人員進出管制不易，旅館業者需在不違反刑法與社會秩序維護法的情況下，應盡量控管進出人員的單純性，且須落實住宿登記程序。更應防杜媒介色情，共同維護社區之安全與純淨。此外，在公共安全上，旅館業者除需符合消防或建築相關令規定外，應多加強員工之安全訓練、消防系統的定期安檢、消防應變演習...等。

**(4) 社區文化生活說明：**

鄰近學校的旅館對於孩童之可能影響說明；旅館設置對於社區可能帶來之人潮與商機，對於社區商業生態之影響說明；旅館之附屬設施與活動場地，如會議活動場所、休閒娛樂設施、停車場等的提供、社區文藝活動的舉辦，對於社區文化生活品質之影響。

**(5) 其他（自我推薦或社區回饋）：**

除上述各項旅館可能對社區造成之負向影響說明外，業者可依旅館之獨特風格或經營理念，對社區自我推薦，或提出對社區可能的回饋方式，即提出對社區可能的正向影響，以利於塑造旅館的正面形象，拉近與社區的距離。如災難時避難所的提供，或救災設備（發電機、抽水機、急救設施...）的借助、對於社區居民之親友住宿折扣、社區公園或設施的維護或認養、增加社區就業機

會、對社區發展的參與...等。。

旅館業社區參與辦法的辦理，除了要顧及促進土地合理利用、維護社區居民權利、平衡可能對社區造成影響之目的，也應兼顧到旅館業者的權益。社區參與辦法之執行政程應力求簡單與透明化。對於辦理社區參與之業者，應予正面肯定與宣傳。社區對於積極參與社區發展、或對社區有正面助益之旅館業者，社區在旅館的宣傳上應可提供補助或協助，如社區內店招的一致性，或可由社區補助定額宣傳費（如廣告單的發行、廣告布條的張貼），或在里民手冊上廣告宣傳，促進業者的行銷，並拉近業者與居民之間的互動距離。

本研究依新設旅館社區參與辦法輔導方案規劃內容，設計申辦社區參與之使用說明書內容，但可因各家申辦旅館之實際狀況不一，做彈性調整（詳見附錄 6-3）。

#### 第四節 小結

對於合法小型老舊旅館、無照旅館、及社區參與輔導方案的執行，應遵循整個市場的運作機制，對於無法符合市場需求，與違反基本法令規章之業者，應在市場自由運作以及相關單位嚴格執行法令與取締之下，使其自動停業，遭自然淘汰，維護整個旅館業的經營生態。因此，對於輔導方案之執行對象，應設定於能夠符合市場需求、不違根本法規者，更應是具有基本經營體質，與有意卻無力改善之業者，才予以進行輔導。如此，不僅可使輔導方案能有效執行，輔導在「對的」業者身上，更可使輔導後之業者亦能成功經營，順利於社會上生存，利於提升旅館業之整體品質。

輔導合法小型老舊旅館之轉型，本研究提出四點規劃建議：1.實行一般旅館評鑑制度；2.開辦旅館業者訓練課程講習；3.成立專案輔導小組；4.強化臺北市觀光資源與合法旅館之定位。針對專案輔導小組之輔導內容，可依據各小型老舊旅館之獨特性與經營理念，及其實際之經營困境（如人力不足、資金不足、與觀念

老舊),建議可以考量低利貸款方式、形象旅館商圈、凸顯與強化旅館之獨特風格...等方式,對小型老舊旅館進行輔導轉型。對於輔導項目,專案輔導小組可依申請旅館之實際困境,予以審慎說明並提供適當輔導協助。

對於無照旅館之輔導,本研究建議可依現存 30 家無照旅館成因,經專家現場會勘或由業者提出申請,確切瞭解無照原因與實際狀況,逐一擬定輔導方案。本研究提出四點輔導建議:1.行政輔導、2.補助獎勵、3.專案輔導、4.法令檢討。建議召集各相關局處,制訂合法化指導與程序,成立單一窗口受理業者諮詢與申請辦理。對於無意願合法化之業者則予以公告、斷水斷電、獲罰則的處分。在相關法令之修訂建議上,建議由該府長官召集各權責單位,針對業者面臨之法規問題進行跨局處之通盤檢討與修訂。

社區參與辦法之輔導辦理,申請人提具之使用計畫書應包含(一)基地地號與位置圖;(二)建物配置;(三)附屬設施規模;(四)建物使用內容;(五)社區環境影響說明與因應方案。本研究建議,業者可事先對社區民眾進行民意調查,確切瞭解旅館設置可能對社區造成之影響,且符合廢棄物清理、環境、交通、安全衛生、食品衛生、社會秩序維護法...等相關法令規章的情況下,再依據以下各層面做說明考量,提因應方案:1.交通影響說明,包含停車位與交通流量說明;2.環境影響說明,包含噪音、廢棄物/垃圾處理、環境美質;3.社區安全與公共安全說明,包含人員進出之管制、消防安全之員工訓練...等;4.社區文化生活說明,包含對社區商機之影響、對社區藝文活動、休閒生活之影響;5.其他(自我推薦或社區回饋),業者可提對社區之正向影響,做為自我推薦或社區回饋,以樹立旅館的正面形象,拉近旅館業者與社區的距離。



## 第七章 旅館業者研習訓練課程之研究與規劃

旅館業既是由硬體(設備)與軟體(服務)的結合，與一般企業體內部組織架構運作相仿，且係屬服務性的行業，不論是內部設施或是服務品質，在在可顯示一家旅館經營服務水準，尤其是經營者的經營理念與對市場定位的差異，可能產生完全不同的經營模式，相對地在經營績效上亦有所差異。因此，就一個具有規模旅館而言，由於其內部組織的運作，各部門各司其職，加上經營者經營理念應不斷隨時代進步而逐步調整，並有效運用人力資源，才能讓旅館永續經營下去。

此外，近年來人民生活品質不僅不斷的提昇，因商務或旅遊在外住宿旅館的機會也大為增加，對於旅館住宿品質也就更為要求，加上旅館業逐漸朝向專業化的趨勢，以及業者之間強烈的競爭壓力，旅館業者必須持續不斷的吸收新知，方能掌握市場的脈動，得以適時提出因應之道，並取得競爭優勢。以主管機關輔導的角度而言，對於整體旅館業品質的提昇則需由教育著手。最根本的方式則是透過教育講習課程，分別針對一般旅館之管理及從業人員不同需求，每年提供一系列的專業相關課程與觀摩，不僅提供專業與實務之間一道資訊與經驗的交流管道，亦可使一般旅館業者在無形中形成一股良性競爭，如此方能共同成長。因此，規劃出一套適切的旅館業者研習課程，便成為提昇整體一般旅館品質之必要課題之一。

因此，本研究將針對台北市一般旅館業者進行調查研究，瞭解業者對於訓練課程的意願與需求，輔以相關資料，規劃擬定出一套合宜之旅館業講習訓練課程，以助提升台北市一般旅館的整體品質。

## 第一節 研習訓練課程之調查研究

本研究對旅館業者進行意見調查的方式，調查研究業者對研習訓練課程、師資、實地觀摩同業活動等之需求與意見，進行方式如下所示：

### 一、調查過程與方法

本次調查研究在於蒐集旅館業者對於講習課程內容之想法與需求現況，以作為規劃適合旅館業者需求與符合現況之研習訓練課程的參考依據。

1.調查對象：台北市合法有照旅館業者。

2.調查及抽樣方法：

(1)調查方法：以電話訪問業者的方式進行。

(2)抽樣方法：採分層隨機抽樣法，以臺北市各行政區域別為分層的方式，以比例樣本配置方法分配各行政區應抽樣本數，並依房間數規模別分散調查樣本。

(3)有效樣本數：共計完成 101 家有效樣本。樣本分配如表 7-1 所示。

表 7-1 合法有照旅館業者調查樣本分配表

行政區別	家數	樣本比例	調查家數
士林區	12	4.08%	4
大同區	48	16.33%	16
大安區	22	7.48%	8
中山區	57	19.39%	19
中正區	33	11.22%	11
內湖區	1	0.34%	1
文山區	5	1.70%	2
北投區	29	9.86%	10
松山區	16	5.44%	6
信義區	2	0.68%	1
南港區	6	2.04%	2
萬華區	63	21.43%	21
總計	294*	100.00%	101

\*本次調查研究於八月進行，以當時台北市交通局統計公布之合法一般旅館數為抽樣母體。

## 二、調查結果

經過上述旅館業者問卷調查執行結果，可得出一些具體講習活動課程規劃內容方向，以下歸納主要調查結果。

### (一) 課程講習部分

#### 1. 旅館業者參加講習活動的意願程度分析

調查結果顯示，受訪業者對參加講習活動意願程度，有意願及意願非常強者共計達 95.0% (參見表 7-2)。可見，幾乎所有受訪旅館業者皆非常有意願參加此類講習訓練課程，來提昇自己旅館經營績效。

表 7-2 旅館業者參加講習活動之意願程度

參加講習活動之意願程度情形	次數	百分比
意願非常強	15	14.9 %
有意願	81	80.2 %
沒有意願	5	5.0 %
總計	101	100 %

#### 2. 講習課程上課時段

對於受訪旅館業者希望研習班訓練課程上課時段意向，由調查結果顯示，有近五成(49.0%)的受訪業者表示研習課程安排以全天課程方式比較好；相對的，各有二成(20.8%)的受訪業者表示只有上午課程及下午課程之半天課程型式會比較適合；另有 9.4%的受訪業者對課程上課時段則表示不知道/無意見 (參見表 7-3)。

由此顯示，對「上課時段安排」的方式上，受訪旅館業者大多以全天的課程安排型式較適合；而另有 41.7%受訪旅館業者，則表示半天課程型式比較好，上下午課程方式各占其一半比例。

表 7-3 研習班訓練課程上課時段與天數意願

研習班訓練課程 上課的時段安排	次 數	百分比	累積次數	累積百分比
只有上午課程	20	20.8 %	20	20.8 %
只有下午課程	20	20.8 %	40	41.7 %
全天課程	47	49.0 %	87	90.6 %
不知道/無意見	9	9.4 %	96	100.0 %
1~2 天	78	81.3 %	78	81.3
3~4 天	12	12.5 %	90	93.8
4 天以上	0	0.0 %	90	93.8
不知道/無意見	6	6.3 %	96	100.0 %

(N=96)

至於受訪旅館業者對研習班訓練課程的需求天數意向上，由表 7-3 調查結果顯示，有八成一(81.3%)的受訪業者表示，為期 1~2 天研習班訓練課程的長度比較適合；3~4 天則有一成二(12.5%)的受訪業者表示時間長度剛好；另有 6.3%受訪業者對課程的天數表示不知道/無意見；4 天以上的課程則沒有受訪業者選取該選項。

由此顯示，對研習班訓練課程的需求天數，大部分受訪旅館業者認為 1~2 天課程天數長度比較理想，而四天以上的課程則因為時間太長，並不適合旅館業者實際需求。

### 3. 在課程內容方面

在「經營管理課程」方面，受訪旅館業者較屬意哪些課程？根據調查結果，以「如何提高旅館服務品質」課程之需求最高，平均數為 23.1；其次為「銷售技巧及業務推廣」課程，平均數為 21.7；再者為「旅館業如何經營管理」，平均數為 14.1；「顧客關係與溝通技巧」，平均數為 13.7；「住房管理程序」平均數為 13.7；至於其它課程之詳細平均數情形如下表 7-4 所示。

由此可知，受訪旅館業者希望的主要經營管理課程需求，順序分別為「如何提高旅館服務品質」、其次為「銷售技巧及業務推廣」、再者則是「旅館業如何經

營管理」。

受訪旅館業者對「現場實務執行課程」需求，根據調查結果，受訪業者認為「旅館消防安全」訓練課程需求程度最高，平均數為 26.4；其次為「顧客滿意度及抱怨處理」課程，平均數為 23.3；「櫃檯實務與訂房作業」，平均數為 22.7；「旅館衛生維護」，平均數為 13.9；「國際禮儀介紹」平均數為 5.2；而其它課程之平均數如下表 7-4 所示。

在「現場實務執行課程」方面，受訪業者希望的現場實務執行課程需求，主要順序分別為「旅館消防安全」、其次為「顧客滿意度及抱怨處理」、再者則是「櫃檯實務與訂房作業」。

由此也可看出，在旅館經營上，對於服務品質與旅館行銷，以及消防安全與顧客滿意上，是業者較為注重且亟待加強的課題，也是現今旅館業尋求專業化之需求層面。

表 7-4 講習班訓練課程內容需求

經營管理課程			現場實務執行課程		
項目別	平均數	標準差	項目別	平均數	標準差
1.如何提高旅館服務品質	23.1	31.6	1.旅館消防安全	26.4	27.1
2.銷售技巧及業務推廣	21.7	30.2	2.顧客滿意度及抱怨處理	23.3	25.4
3.旅館業如何經營管理	14.1	18.6	3.櫃檯實務與訂房作業	22.7	26.7
4.顧客關係與溝通技巧	13.7	23.4	4.旅館衛生維護	13.9	16.9
5.住房管理程序	9.5	25.8	5.國際禮儀介紹	5.2	14.6
6.危機及突發事件處理	4.7	14.8	6.房務服務及作業程序	4.0	13.4
7.人員激勵及管理	3.3	10.4	7.工務與安全管理	2.1	9.1
8.旅館市場趨勢介紹	3.0	9.7	8.餐飲服務及作業程序	1.6	8.4
9.旅館電腦化作業管理	2.8	10.4	9.生涯規劃	0.9	5.1
10.其他	2.3	14.4	10.其他	0.0	0.0
11.客房設計理念	1.2	6.9			
12.餐飲採購及存貨作業	0.7	4.1			

## (二) 實地觀摩同業活動部分

### 1. 實地觀摩活動需求程度

對於課程中是否安排實地觀摩同業活動的議題，由調查結果顯示，有四成三(43.8%)的受訪業者表示需要安排實地觀摩同業活動，7.3%的受訪業者則表示非常需要；相對上，有三成四(34.4%)受訪業者表示不需要安排實地觀摩同業活動，5.2%則表示非常不需要此活動安排（參見表 7-5）。

由此顯示，超過半數的受訪旅館業者(51.0%)，表達需要或非常需要在研習課程中安排實地觀摩同業活動，因此，安排實地觀摩同業活動是大部份受訪旅館業者認為必需的。

表 7-5 實地觀摩同業活動需求程度

實地觀摩同業活動意願程度	次數	百分比	累積次數	累積百分比
非常需要	7	7.3 %	7	7.3 %
需要	42	43.8 %	49	51.0 %
不需要	33	34.4 %	82	85.4 %
非常不需要	5	5.2 %	87	90.6 %
不知道/無意見	9	9.4 %	96	100.0 %

(N=96)

### 2. 實地觀摩活動內容需求程度

在「旅館業者對實地觀摩同業」之活動內容需求方面，根據調查結果，受訪業者認為「旅館軟硬體介紹及參觀」之活動安排最好，平均數為 44.9；其次為「旅館經營管理介紹」活動，平均數為 19.7；再者為「旅館服務理念」，平均數為 14.3；「客房設計理念」，平均數為 10.9；「顧客滿意度及抱怨處理」平均數為 8.5；「與旅館高階主管意見交流」平均數為 1.7（參見表 7-6）。

由此可知，受訪旅館業者對實地觀摩同業活動內容項目，主要順序分別為「旅館軟硬體介紹及參觀」、其次為「旅館經營管理介紹」、再者則是「旅館服務理念」。

表 7-6 實地觀摩活動內容項目之需求程度

項目別	平 均 數	標 準 差
1.旅館軟硬體介紹及參觀	44.9	33.0
2.旅館經營管理介紹	19.7	25.2
3.旅館服務理念	14.3	23.8
4.客房設計理念	10.9	15.4
5.顧客滿意度及抱怨處理	8.5	23.1
6.與旅館高階主管意見交流	1.7	7.8
7.其他	0.0	0.0

### (三) 研習班付費方式之接受度

在旅館業者對研習班為需付費參加之接受度上，由調查結果顯示，有五成六(56.3%)的受訪業者表示可能自行付費來參加研習班；而有 3.1%受訪業者則表示非常可能自行付費來參加；相對的，有二成六(26.0%)的受訪業者不可能自行付費來參加此類研習班訓練課程，另有 2.1%的受訪業者表示非常不可能參加；至於表達不知道/無意見的受訪業者則占一成二(12.5%) (參見表 7-7)。

由此顯示，對研習班為需付費參加之接受度上，大部份受訪旅館業者均樂意自行付費參加研習班活動，以提高訓練課程品質及水準，幫助業者專業能力。

在 57 位受訪旅館業者表示有可能/非常有可能參加需付費的研習班課程，對於為期兩天的研習班課程活動，研習班之每人收取費用範圍意向上，由調查結果顯示，有四成(40.4%)的受訪業者表示 500~1,000 元是可以接受的範圍；而有二成一(21.1%)受訪業者表示 1,001~1,500 元是比較好收取費用區間；一成五(15.8%)的受訪業者則表示 1,501~2,000 元區間是比較適合。其它金額範圍受訪業者之接受度情形如下表 7-7 所示。

由此顯示，在 500~1,000 元費用收取區間，是大部份受訪業者較能接受為期兩天的研習班課程活動之金額，1,001~1,500 元之間也有二成受訪業者能接受範圍，來幫助市政府交通局提高訓練課程品質及水準。

表 7-7 研習活動需付費參加之接受度與費用範圍

研習班活動需付費參加之接受度	次數 (n=96)	百分比	累積次數	累積百分比
非常可能	3	3.1 %	3	3.1 %
可能	54	56.3 %	57	59.4 %
不可能	25	26.0 %	82	85.4 %
非常不可能	2	2.1 %	84	87.5 %
不知道/無意見	12	12.5 %	96	100.0 %
每人費用範圍之接受度情形	次數 (n=57)	百分比	累積次數	累積百分比
500 元以下	4	7.0	7	7.0
501~1,000 元	23	40.4	40.4	47.4
1,001~1,500 元	12	21.1	21.1	68.4
1,501~2,000 元	9	15.8	15.8	84.2
2,001 元以上	5	8.8	8.8	93
不知道/無意見	4	7.0	7	100

## 第二節 旅館業者研習訓練課程規劃

本研究將依據上述對旅館業者之調查研究結果，以及與專家學者訪談所蒐集之資訊，提出旅館業者研習訓練課程之理念與目的，並綜合規劃出一整體的研習訓練課程，以及作業要點。

### 一、旅館業者研習訓練課程之理念與目的

台北市觀光從業人員講習活動規劃，將以更合時宜、更切實務的課程活動，聘請旅館業界或學術界具有實務與理論背景的師資來授課，實務為主，理論為輔。期望以實務經驗傳授與專業理論輔助的講課方式，使旅館經營資訊作全面性的溝通交流，藉以引導旅館業者加強硬體設備的維護及改進管理與服務品質，提昇經營績效。

講習訓練課程係為加強旅館業經營管理能力、調整經營行銷策略、健全管理體制、提昇旅館業從業人員之服務品質、安排進階、實務、個人成長等課程，加

上案例解說及經驗交流，實地觀摩後，使每位參與學員在上述課程中，將所得之豐富收穫學以致用，並以培養種子教官方式將本講習辦理目的與理念傳回業界，藉以擴大講習成效。

在規劃及確定訓練課程內容方面，嘗試將課程區分為經營管理階層及現場執行人員兩部份，依旅館從業人員之不同工作性質，能有效地規劃出合適的訓練課程。本研究依據與專家學者訪談與上述之台北市旅館業者意見調查結果，綜合規劃出旅館業者實際需求的課程。

在相關課程之師資聘請上，將朝向具有實務背景經驗的講師為邀請對象，且輔以講師既有的理論基礎來授課，讓旅館從業人員在實務上與專業理論上能夠獲致全面性的學習功效。

在研習活動過程中，將選取經營良好及具典範性的旅館，安排進行一場實地觀摩學習同業之活動。一方面使講習課程內容更為活潑生動，另一方面讓學員能親身體驗同業經營方式及理念，有具體仿效的對象。

整個課程圓滿結束之餘，將對參加學員做講習課程滿意度問卷調查，針對講習課程內容及師資等各方面議題做統整分析，以茲作為來年對於講習活動改善之參考資料，使歷年的講習課程能夠不斷地精益求精，且能隨著社會的變動提供切合實際業者所需課程。

而在講習活動期間，最重要的一點，是加強台北市政府交通局相關人員與台北市旅館業者之互動關係，以利往後相關政令宣導，及法規或相關業務上的執行及推動，並可消弭業者與相關主管機關之間緊張敵對的狀態。

綜合言之，旅館業者研習訓練課程旨在，針對臺北市旅館業者進行提昇旅館整體服務品質及經營管理能力之課程訓練，規劃出更合時宜、更切實務的課程活動，並且增加旅館業者與台北市政府交通局之良好互動關係，以下進一步說明主要目

的：

- 一、研擬及規劃觀光從業人員講習活動之課程內容，規劃出合適的課程內容，以符合旅館從業人員實際需要。
- 二、舉辦一場實地觀摩學習同業旅館業者之活動(選擇經營良好及具代表性的旅館)，使業者能見賢思齊，改善自身經營的缺失。
- 三、增加台北市政府交通局與台北市旅館業者之互動關係，以利往後相關政令宣導，及法規或相關業務上的執行。

## 二、旅館業研習課程規劃

旅館業研習課程之辦理，可定期由交通局主辦，並以公開招標之方式，由投標單位提出計畫書，經雙方認定簽約後，委由協辦單位辦理。

### (一) 研習活動課程內容

旅館業之講習課程有其舉辦之必要性與高需求程度，在活動的安排上，建議分「經營管理課程」及「現場執行課程」兩層級分梯次辦理，各梯次皆規劃為期兩天之講習課程，每梯次課程人數以 80 人為上限，且同一梯次課程同一家旅館參加人數以 2 人為限。以一天半的時間講習課程，與半天觀摩活動。

#### 1. 經營管理與現場執行課程

研習班之課程安排，可依據旅館業者之意願，以及不同階層從業人員之不同需求，將課程區分經營管理課程與現場實務執行課程兩部分進行。此外，針對業者對於課程內容項目意願與需求較高者，可著重辦理。例如，在經營管理課程方面，在「如何提高旅館服務品質」、「銷售技巧及業務推廣」、「旅館業如何經營管理」等課程上，以及現場實務執行課程方面，在「旅館消防安全」、「顧客滿意度及抱怨處理」、「櫃檯實務與訂房作業」等課程上，建議可著重辦理。

表 7-8 旅館業研習班課程規劃

經營管理階層課程	現場實務執行課程
1.如何提高旅館服務品質	1.旅館消防安全
2.銷售技巧及業務推廣	2.顧客滿意度及抱怨處理
3.旅館業如何經營管理	3.櫃檯實務與訂房作業
4.顧客關係與溝通技巧	4.旅館衛生維護
5.住房管理程序	5.國際禮儀介紹
6.危機及突發事件處理	6.房務服務及作業程序
7.人員激勵及管理	7.工務與安全管理
8.旅館市場趨勢介紹	8.餐飲服務及作業程序
9.旅館電腦化作業管理	9.生涯規劃
10.客房設計理念	
11.餐飲採購及存貨作業	

再者，旅館業者研習班課程安排，建議每年可選擇一符合時勢所需之重點主題，例如可依電腦 E 化資訊之時代需求，或如配合政府「色情趕出台北市」政策，辦理相關座談會作為經驗交流與彙整。

## 2. 相關課程師資聘請之建議

至於相關課程之師資聘請，將朝向具有實務背景經驗的講師為邀請對象，且輔以講師既有的理論基礎來授課，讓旅館從業人員能有效吸收課程內容。師資陣容的規劃建議可以具知名度與管理良善之旅館，依旅館管理各相關專業領域，延攬師資，實務師資可規劃旅館主管、餐飲部主管、公關主管、行銷業務主管、人事主管等，或是其他相關領域領有講師執照之師資，針對各之專業知識進行授課；在理論師資的規劃，不僅可邀請餐飲、旅館管理、觀光事業各相關大學院校之師資，亦可邀請企業管理、人力資源管理、財務管理、...等相關專業領域之師資，並依講習課程規劃做適度的調整。除此之外，可依公共安全、衛生、消防、建管...等方面，邀約各相關局處派員講習課程，讓業者瞭解消防安全設施維護、衛生安全管理、相關法令規範...等資訊，不僅利於業者對於相關設施之維護，更可便於

相關主管機關在法令上的宣導與貫徹執行。最後，主辦單位可依據各專業領域製作相關師資資料庫備存，作為未來講習課程師資邀約上的重要參考依據。

## (二) 實地觀摩同業活動

實地觀摩同業活動之選擇旅館標準，以經營管理良好、或具有指標與典範性業者為觀摩學習對象。活動的進行，以半天時間，經營管理階層和現場實務人員共同參與，且 160 人為限。由於活動辦理時間僅半天時間，對於所有活動內容項目未必能夠做詳盡的觀摩學習。因此，觀摩活動內容可依業者的意願與需求，在「旅館軟硬體介紹及參觀」、「旅館經營管理介紹」與「旅館服務理念」...等項目著重辦理（參見表 7-10）。

表 7-10 實地觀摩之活動內容

活動內容
1.旅館軟硬體介紹及參觀
2.旅館經營管理介紹
3.旅館服務理念
4.客房設計理念
5.顧客滿意度及抱怨處理
6.與旅館高階主管意見交流

此外，實地觀摩同業活動可採訓練課程與觀摩同業活動在同一個場地舉行，或者以遊覽車接送方式至觀摩旅館。實地觀摩活動中安排業界聯誼交流時間，可事先規劃包含場地、車輛、司機、會場佈置、紅布條、茶水、點心、表險費及小費...等辦理細節。

## (三) 其他作業規劃與作業要點

### 1. 講習場地建議

講習借用場地以適合 80 人左右上課的活動場所為主，建議的場所有：1.

師範大學進修推廣部活動場所及綜合大樓活動場所、2.開羅會議中心、3.東興大樓社會大學、4.天成飯店、5.台北火車站、6.政治大學公共行政訓練中心...等。講習場地將以空間舒適、硬體設備充足、交通便利性為選擇的重點。

## 2. 旅館從業人員參加名單之造冊

- (1) 普查台北市目前 297 家合法一般旅館和 10 家一般觀光旅館業者參加名單，及講習開課前參加者名單再確認及造冊。
- (2) 提供講習活動開課前學員電話之答詢、報名及開班後之教務行政工作，提供現場工作人員。
- (3) 製作簽到簿、安排講習學員及工作人員(含參與研討之專家學者)之餐飲水果。
- (4) 教學設備之提供、課程錄音及錄影(影帶及光碟)。
- (5) 講義、筆、紙等文具用品裝袋每人一套。

## 3. 講習課程後學員問卷調查

講習課程結束後，對學員做今年課程內容及師資規劃之意見調查問卷，以利明年講習課程規劃之改進參考依據。

## 4. 講習活動結束之結案報告

在所有旅館業講習活動結束後，主辦單位可提出執行成果報告，包含講習概況、活動檢討、講義內容、課程表、學員基本資料、出席率、活動照片或掃描圖檔等資料，以及全部課程之講義、課程內容光碟、課程錄音及錄影...等，以作為未來講習活動辦理之參考與改善依據，與存檔之用。

## 5. 其他講習活動期間應備事項

- (1) 報到處、簽到處、用餐地點規劃、海報、大會指引標誌、會場座位圖稿、大會程序表。

- (2) 課程講義(A4 大小)、裝訂成冊，包含參加學員名冊暨相關法規、資料。
- (3) 應提供之軟硬體設備：音響、錄音設備、投影機、麥克風、橫幅一幅、指引標示、照相、茶水費、文具用品、午餐、水果、茶點、插花(盆花)、胸花、學員證(別針)、課程照相、相片、底片、沖洗費、辦理講習參考書籍。

至於其他現場執行作業之要點，綜合整理如表 7-11 所列。

### 第三節 小結

對於台北市旅館業整體品質之提升，除旅館評鑑制度與輔導方案之規劃，評選出優良旅館，與區辨出旅館之良莠，增加業者間之競爭力；並同時兼顧小型老舊旅館、無照旅館、與新設旅館之經營處境，提供適切之輔導方案，全面提升台北市內各類型旅館品質。旅館業研習訓練課程的開辦，更進一步地提供旅館業整體專業化素養，以符合現今消費者對旅館服務之專業化需求。不僅在經營管理上之專業課程，對於現場實務作業，也提供各方經驗交流，對於旅館業者內部以及與相關主管機關之間也形成一道學習與溝通之管道。

旅館業者研習訓練課程，可由交通局主辦，並以公開招標之方式，委由協辦單位辦理。本研究規劃經營管理與現場實務兩方面課程之進行方式，並加以實地觀摩活動之舉辦，促使旅館業者不僅能吸收到實務上與理論上之專業知識，更可與同業之間相互觀摩學習的機會。在課程方面，經營管理課程建議可以包含提高旅館服務品質、銷售技巧及業務推廣、與經營管理理念...等課程；現場實務執行課程部分，則包含旅館消防安全、顧客滿意度與抱怨處理、櫃臺實務與訂房作業...等課程。實地觀摩活動內容，則應包含旅館軟硬體介紹及參觀、旅館經營管理介紹、旅館服務理念...等。除此之外，本研究建議，在課程規劃上，可依據當時政府政策之推廣或時代趨勢，如對於色情行業之取締、或對旅館管理之電腦化需求，開辦相關主題之座談會，作為資訊與經驗交流及彙整。此外，藉由旅館業者研習

課程的舉辦，以及課後之問卷調查，可作為往後研習課程規劃之參考，同時也強化了相關主管機關與旅館業者之間的互動關係，以及面對面意見溝通之機會，利於政令宣導與主管機關相關業務之執行。

表 7-11 現場執行作業要點

<b>現場執行作業項目</b>
<b>1.前置作業</b>
* 講習課程內容討論與確認
* 與委託者確認舉行日期
* 分工表撰寫
<b>2.講習對象邀請作業</b>
* 目標對象名單確認與造冊
* 邀請函撰寫
* 邀請函製作
* 邀請函寄送作業
* 電話聯絡邀請對象出席意願
* 確定出席名單
<b>3.師資聯繫與會議資料</b>
* 預定師資名單確認與調整
* 師資聯繫與確定出席
* 蒐集講者資料
* 彙集資料
* 印製講者資料
<b>4.講習活動會場</b>
* 場地勘查、訂定、規劃
* 會場佈置規劃
* 與協力廠商確認場地佈置及監督作業
* 會場佈置
* 會場活動用品準備
* 講習活動現場執行
<b>5.實地觀摩活動</b>
* 觀摩場地勘查、訂定、規劃
* 會場佈置規劃
* 會場佈置
* 車輛及司機預約
* 會場活動用品準備
* 實地觀摩活動現場執行

## 第八章 結論與建議

隨著國人的消費能力增加、休閒生活的重視、商務旅遊機會的倍增，對於在外住宿品質與專業化服務的重視也與日遽增。現今台北市旅館業正缺乏一套全面性之管理機制，評鑑制度的規劃與擬定，不僅可以提供旅客一套適於住宿需求的選擇標準，亦可區辨旅館之良莠，提供整體旅館業之效尤對象，提升競爭力。輔導方案的規劃，對於小型老舊旅館之輔導轉型、無照旅館之輔導合法化、以及新設旅館對社區參與之輔導，可以就各類型旅館所面臨之問題進行探討並提供輔導協助，使經營體質良善之小型老舊旅館、無照旅館、與新設旅館能夠於旅館市場中利於生存，改善旅館生態品質。旅館業研習訓練課程之規劃，可強化旅館經營管理與現場實務之專業化。惟旅館評鑑制度、旅館輔導方案、與研習訓練課程三管齊下，才得以建制台北市旅館業一全面且整體性之管理機制。因此，本研究就旅館業之評鑑制度、輔導方案、與研習訓練課程三者進行研究探討與規劃，期望其具體可行，並藉此能夠提升台北市旅館業之整體品質。

### 第一節 結論

本研究除廣泛蒐集國內外相關資料文獻、專家訪談、以及相關政府統計資料外，也進行一次旅館業者一對一深入面訪調查研究，深入瞭解業者對於評鑑制度之需求意願、以及旅館管理相關法令之意見；此外，也進行一次電話訪問調查研究，針對旅館業者對研習訓練課程之需求與意見；最後，前後舉辦兩場產官學座談會，廣泛蒐集專家學者、主管機關、與業者三方對於旅館評鑑制度、輔導方案、與相關法令規章修正之意見，更就規劃之評鑑制度與輔導方案的細項逐一檢討，以求本研究所規劃之評鑑制度與輔導方案更趨完善與可行。

**第二章：綜合各國旅館評鑑之基本要求項目，將評鑑項目歸納為旅館整體環境、客房設施維護、安全設施維護、經營管理與服務品質等五大項目進行評估，本研究即根據此五大範疇研擬評鑑項目。**

本研究首先針對我國現行之旅館評鑑制度執行現況及相關法令進行探討，其次，參考國外旅館之評鑑模式與項目等相關文獻，並與我國之評鑑制度進行比較，期望對國內外現有旅館評鑑制度有一普遍性瞭解。我國現行之旅館評鑑制度僅有「觀光旅館等區分評鑑標準」，於民國 72 年開始實施，於 75 年曾修訂部分條文，目前僅針對國際觀光旅館部分實施過，較側重於旅館之建築與硬體設備項目，並無法適用於客房規模較小，設施服務較簡易之一般旅館層級；且一般旅館之評鑑工作，尚無一套評估標準。目前僅宜蘭縣政府於 89 年開始辦理一般旅館之評鑑工作，其評鑑項目除建築設備要求外，亦將經營管理之項目納入評鑑範圍；隨著時代變遷，評鑑模式實有必要重新檢討。再者，就評鑑項目而言，綜合各國之旅館評鑑之基本要求項目，可將評鑑項目歸納為旅館整體環境、客房設施維護、安全設施維護、經營管理與服務品質等五大項目進行評估，本研究即根據此五大範疇研擬評鑑項目。

**第三章：受訪業者認為，評鑑執行頻率為兩年一次，執行單位則以政府與民間團體共同參與，執行方式則是自願參與且事先通知的方式為宜。**

本研究對台北市一般旅館業者進行深入訪談調查研究，就其經營現況、對旅館評鑑制度與相關法規修正之意見進行深入的探訪與瞭解。本研究發現，受訪旅館業者主要客源多以國內商務之個人為主。在旅館評鑑制度之意見上，受訪業者多認為，旅館評鑑制度有其必要性，執行的頻率應兩年一次較為適當；執行負責單位，則由政府與具公信力之民間團體共同執行，可相互制衡互補避免流弊，同時在方法與實務上皆可落實。此外，多數受訪業者認為應給予業者 3-6 個月的改善期限再評定。旅館評鑑制度之執行方式，應採自願參與且事先通知的方式。評鑑項目的需求程度可著重於「消防安全及設備」、「經營管理及服務」、「衛生、環保

設備及管理標準」上。而業者對於評鑑結果之獎勵方式，多期望以「市府網站相關媒體宣傳刊登」的方式。藉由本次深入訪談旅館業者，不僅對於現有合法一般旅館經營狀態有一深入瞭解與認識，並且同時蒐集到業者對評鑑制度與相關法令規章之寶貴意見。本研究結果將作為評鑑制度規劃與相關法令規章修正意見之重要參考依據。

**第四章：評鑑制度之規劃理念，1. 確保評鑑執程序之公正、公平與客觀、2. 力求執行方式之完善可行、3. 建立旅館業者之自評制度、4. 落實評鑑制度以導正旅館業之經營生態。評鑑對象：台北市全體一般旅館。實施方式：自願參與。評鑑執行時間：二年一次。執行方式：事前通知。評鑑執行單位：政府主導且民間共同參與。執行流程：業者自評方式，分為二階段進行評鑑工作。**

本研究參考國內外相關文獻、深入訪談結果、產官學座談會之討論結論，作為此次旅館評鑑規劃理念與依循之重要憑藉。本研究對於旅館評鑑制度之規劃理念在於，確保評鑑執程序之公正、公平與客觀，力求執行方式之完善可行，並建立旅館業者之自評制度且落實評鑑制度以導正旅館業之經營生態。因此，在評鑑制度的規劃上，就評鑑對象而言，係以台北市全體一般旅館為評鑑範圍，採業者自願參與之方式進行，惟參與評鑑之旅館業必須通過主管單位年度聯合檢查合法經營之一般旅館；評鑑執行時間以二年一次較為適當，以事前通知業者在一段期間內進行旅館評鑑之方式執行；評鑑執行單位建議由政府主導且民間共同參與，可由台北市政府委託國內之公信團體執行評鑑工作，可使評鑑工作更具效率與專業性，並可使評鑑制度更具周延且具彈性；在執行流程方面，本研究建議以業者自評方式，分為二階段進行評鑑工作，第一階段為業者須在實行評鑑前，以書面方式將自評資料逕送主辦單位，經過審查評鑑資格後，第二階段由主辦單位召集組成評鑑小組，實地現場進行評鑑；而評審委員之成員，除應包含建管、消防、衛生、環保與消保相關專業知識之委員外，對於旅館經營具有專業素養之專家學者與消費者保護之相關機關與專家學者皆應加入評鑑小組成員；評鑑結果應

加以公佈並獎勵評鑑成績優良之旅館，給予實質之獎勵與聯合推廣表揚等激勵誘因以茲鼓勵，最後，由主管機關針對評鑑作業進行檢討，提出相關建議與未來改善之方向，使評鑑工作以臻完善。

**第五章：評鑑五大範疇：「旅館整體環境」、「客房設施維護」、「安全設施維護」、「經營管理」以及「服務品質」。評分範疇權重：25、10、20、20、25。成績區間：85分以上「特優」等級；70-84分「優等」等級；60-69分「普通級」等級。**

本研究旅館評鑑評分表之設計，包括評鑑範疇與各範疇之重點項目二大部分。在評鑑範疇部份，涵蓋了「旅館整體環境」、「客房設施維護」、「安全設施維護」、「經營管理」以及「服務品質」等五大範疇；並界定出旅館評鑑評分表之各範疇權重。在旅館評鑑評分表之設計方面，首先，在業者自評部份，針對旅館各範疇在經營實務上作一詳細之層級考量，並參酌評分檢查可由業者自行提供之相關資料佐以例證，再由主管相關機關進行參與評鑑資格之認定。隨即，進入第二階段由評鑑委員執行旅館評鑑作業。評鑑委員透過查閱資料、現地勘查、業者訪談以及綜合討論等評分檢查方式交錯進行，由評鑑委員針對參與評鑑之旅館提出綜合評述，以提供業者作為提升服務之參考。最後依據評鑑所得之結果給予參與評鑑之旅館等級，以區分出旅館業者所提供與旅客之服務等級。本研究歸納出85分以上之旅館評定為「特優」等級；總分未滿85分，70分以上之旅館評定為「優等」等級；而總分未滿70分，60分以上之旅館評定為「普通級」等級。

**第六章：小型老舊旅館輔導：1. 實行一般旅館評鑑制度；2. 開辦旅館業者訓練課程講習；3. 成立專案輔導小組；4. 強化臺北市觀光資源與合法旅館之定位。無照旅館輔導：1. 行政輔導、2. 補助獎勵、3. 專案輔導、4. 法令檢討。在新設旅館輔導辦理使用計畫書：1. 基地地號與位置圖、2. 建物配置、3. 附屬設施規模、4. 建物使用內容、5. 社區環境影響評估與因應方案。**

在旅館輔導方案規劃之建議，對於輔導方案之執行對象，應設定於能夠符合市場需求、不違根本法規者，更應是具有基本經營體質，與有意卻無力改善之業

者，才予以進行輔導。如此，不僅可使輔導方案能有效執行，輔導在「對的」業者身上，更可使輔導後之業者亦能成功經營，順利於社會上生存，利於提升旅館業之整體品質。在輔導合法小型老舊旅館之轉型，本研究提出四點規劃建議：1. 實行一般旅館評鑑制度；2. 開辦旅館業者訓練課程講習；3. 成立專案輔導小組；4. 強化臺北市觀光資源與合法旅館之定位。針對專案輔導小組之輔導內容，可依據各小型老舊旅館之獨特性與經營理念，及其實際之經營困境（如人力不足、資金不足、與觀念老舊），建議可以考量低利貸款方式、連鎖方式、形象旅館商圈、凸顯與強化旅館之獨特風格...等方式，對小型老舊旅館進行輔導轉型。在無照旅館之輔導方案上，本研究建議可依現存 30 家無照旅館成因，經專家現場會勘或由業者提出申請，確切瞭解無照原因與實際狀況，逐一擬定輔導方案。本研究提出四點輔導建議：1. 行政輔導、2. 補助獎勵、3. 專案輔導、4. 法令檢討。建議召集各相關局處，制訂合法化指導與程序，成立單一窗口受理業者諮詢與申請辦理。對於無意願合法化之業者則予以公告、斷水斷電、獲罰則的處分。在相關法令之修訂建議上，建議由該府長官召集各權責單位，針對業者面臨之法規問題進行跨局處之通盤檢討與修訂。在社區參與辦法之輔導辦理，申請人提具之使用計畫書應包含（一）基地地號與位置圖；（二）建物配置；（三）附屬設施規模；（四）建物使用內容；（五）社區環境影響評估與因應方案。

**第七章：旅館業者研習訓練課程，由交通局主辦，以公開招標之方式，委由協辦單位辦理。研習訓練課程內容：經營管理與現場實務兩方面進行，加以實地觀摩活動。**

對於台北市旅館業整體品質之提升，除旅館評鑑制度與輔導方案之規劃外，旅館業研習訓練課程，對於旅館業之專業化與品質提升更有起必要性。對於旅館業者研習訓練課程，本研究規劃經營管理與現場實務兩方面課程之進行方式，並加以實地觀摩活動之舉辦。在課程方面，經營管理課程建議可以包含提高旅館服務品質、銷售技巧及業務推廣、與經營管理理念...等課程；現場實務執行課程部

分，包含旅館消防安全、顧客滿意度與抱怨處理、櫃臺實務與訂房作業...等課程。實地觀摩活動內容，則應包含旅館軟硬體介紹及參觀、旅館經營管理介紹、旅館服務理念...等。除此之外，本研究建議，在課程規劃上，可依據當時政府政策之推廣或時代趨勢，如對於色情行業之取締、或對旅館管理之電腦化需求，開辦相關主題之座談會，作為資訊與經驗交流及彙整。此外，藉由旅館業者研習課程的舉辦，以及課後之問卷調查，可作為往後研習課程規劃之參考，同時也強化了相關主管機關與旅館業者之間的互動關係，以及面對面意見溝通之機會，利於政令宣導與主管機關相關業務之執行。

## 第二節 研究建議

本研究對於旅館評鑑制度、輔導方案、與研習訓練課程在未來之規劃與執行上，提出以下幾點建議：

- 1.對於旅館評鑑結果之大力宣傳，相關單位對於評選出之優良旅館可製作手冊置於機場、火車站、捷運站、客運站...等各大旅客往來的交通站，在國內外網站、書籍、雜誌上的宣傳，不僅可使旅客便於選取優良且適宜的住宿環境，更可為優良之館業者作宣傳，使其增加聲望與績效，一方面促使業者參與評鑑，利於評鑑制度之執行，另一方面督促業者對於旅館品質的提升與維護。
- 2.評鑑制度的知名度、聲望、與公信力之建立。相關單位於未來執行評鑑制度時，應對旅館業者極力宣導評鑑制度執行上之程序、過程與重要性，及評鑑制度對於業者在經營績效上之助益，以利於評鑑制度之推行。對於消費者，也應對其廣為宣傳旅館評鑑制度之公信力，可作為旅遊住宿選擇上之最佳依據。
- 3.在政策執行上，本研究建議可先尋求並建立相關主管機關與旅館業者間溝

通之橋樑，可避免業者將制度或政策之執行視為擾民，影響到政策制度之執行成效，及主管機關與業者之間的互動關係。

4.針對旅館業整體形象之營造，導正民眾對於旅館業的刻板印象。



## 參考文獻

- 1.中國文化大學觀光事業研究所,「公民營風景遊樂區督導考核競賽作業之研究」,台灣省政府交通處旅遊局,中華民國八十八年六月。
- 2.政治大學公共行政及企業管理中心,「旅行業品質評鑑及獎勵制度之研究」,交通部觀光局,中華民國八十二年六月。
- 3.東海大學景觀學研究所,「民營遊樂區分級管理制度之研究」,台灣省交通處旅遊事業管理局,
- 4.安侯企業管理股份有限公司,「觀光旅館管理及等級區分評鑑」,交通部觀光局,中華民國八十一年七月。
- 5.晟鼎工程顧問股份有限公司,「台北市計程車服務品質評鑑計劃」,台北市政府交通局,中華民國八十九年十一月。
- 6.宜蘭縣政府,「宜蘭縣評鑑優良旅館業工作要點」,宜蘭縣政府,中華民國八十九年十二月。
- 7.“AA Quality Standard”, Automobile Association, <http://www.theaa.co.uk/hotels/Ratings.html>.
- 8.“AAA NEWSROOM”, American Automobile Association, <http://www.aaa.com/news12/Diamonds/dialist3.html>.
- 9.“Travel Guide”, Mobil Travel Guide, [http://www.mobil.com/mobil\\_consumer/travel/guides/criteria\\_intro.html](http://www.mobil.com/mobil_consumer/travel/guides/criteria_intro.html).



## 附錄 2 宜蘭縣評鑑優良旅館業工作要點

宜蘭縣政府為提升縣內旅館業設備標準，激勵業者積極經營，以提高服務品質，而制定評鑑制度以評鑑宜蘭縣優良的旅館業。評鑑對象為領有旅館營利事業登記證並加入旅館業商業同業公會者，每兩年辦理評鑑工作一次。優良旅館評鑑工作要點之內容如后，相關的評鑑項目如表 2-2、表 2-3、表 2-4、表 2-5 所示。

### (一)目的

宜蘭縣政府（以下簡稱本府）為提升縣內旅館業設備標準，激勵業者積極經營，以提高服務品質，特訂定本要點。

### (二)評鑑對象

領有旅館業營利事業登記證並加入旅館業商業同業公會且無經營核准營業項目外之業務者。

### (三)評鑑程序

每兩年辦理評鑑工作一次，於本要點施行之該年年底辦理首次評鑑。評鑑內容分為「基本條件評鑑」及「得分條件評分」，由本府寄發「基本條件評鑑表」、「得分條件評分表」與有關資料給業者，俾供業者依循參考。「基本條件評鑑表」由業者自行評鑑，另「得分條件評分表」由本府成立評鑑委員會，本客觀、公平、公正之原則於實地勘審評定後，由本府頒獎表揚優良旅館業者。

### (四)評鑑級數

評鑑成績達二一 分以上即為優良旅館：

二一 分 — 二七 分，頒予三顆徽章標誌。

二七一分 — 三 五分，頒予四顆徽章標誌。

三 六分 — 三四 分，頒予五顆徽章標誌。

(五)本府評鑑委員會由本府消防、衛生、環保、建管、工商、觀光等單位人員及聘請上級指導委員、專家學者及專業之熱心人士組成。

#### (六)獎懲方式

鄭依本要點核定之優良旅館業者除予以公開表揚並發佈新聞週知外，並於本府所印製之觀光宣傳品、網際網路及「宜蘭縣旅遊服務中心」宣導，另頒發「優良旅館」標誌一面、獎狀一紙，俾便旅館業者懸掛，以利消費者辨識。鄭獲頒優良旅館之業者，若發現非法經營之情事，除取消其優良旅館資格外，並依法處理。

(七)本要點奉縣長核定後施行，修正時亦同。

表 1 宜蘭縣政府優良旅館業基本條件評鑑項目

項目	評 鑑 項 目
經營及管理	獵將住宿需知、房價表及避難位置圖懸掛或置於客房明顯處者。
	獵將公司執照及營利事業登記證正本（或影本）懸掛於櫃台明顯處者。
	獵將合法旅館標章張貼於旅館大門明顯處所者。
	瑋所有客房及公共用室均設有空氣調節設備。位於高山寒冷地區則設置暖氣設備，並設紗門及紗窗者。
衛生管理	獵有自來水地區，應使用自來水，如當地尚無公共自來水供應系統而自設給水設備，其水質應經衛生主管機關化驗符合飲用水標準並定期檢查者。
	獵從業人員定期接受健康檢查者。
	獵飲水設備每月定期保養乙次，並將保養紀錄懸掛於飲水設備明顯處。
消防管理	獵確實委託合格之消防設備師（士），定期辦理消防安全設備檢修申報合格者。
	獵遴派有防火管理人者。
建築及設備標準	獵確實依規定委託合格之建築設備師（士），辦理建築物公共安全檢查簽證申報合格者。
	獵設有符合現行建築法之停車空間並劃有停車標線，無違規使用者。
	獵五樓以上之建築物，屋頂平台留有避難空地，未堆置雜物者。
	瑋若設有電梯，有定期檢修及保養並經其檢查機關查驗合格，並貼有安全檢查合格證者。

表 2 宜蘭縣政府優良旅館得分條件評分要點(綜合用表)

項 目	得 分 條 件	
建築物及環境	地點與環境	交通便利，環境整潔者。
		建築物之外表及內部設備維護良好且整潔者。
		備有全樓營業場所及提供服務設施之美觀位置圖，並設置明顯標識 指標者
	門廳及公共設施	裝設對外之公共電話及對內之服務電話者。
		具有足以接待旅客之門廳，會客室設有沙發、等供住客及訪客免費利用，且照明、空調適當者。
		住客利用之所有樓層均設有容量、位置適當之電梯，且維護良好者。
其他合乎規定之公共使用設施。		
客房設計、用品及陳設	客房及通道地面	客房裝潢陳設維護良好，予人感覺舒適美觀者。
		客房與客房及通道間隔音效果良好者。
	浴廁	日夜供應冷熱水者。
		設有浴缸、蓮蓬頭、洗臉盆、坐式沖水馬桶、毛巾架、香皂架、衛生紙捲架、電插座、鏡子、盥洗台架等者。
		浴廁面積寬敞、整潔，設有浴廁通風系統，且用品齊全者。
		備有腳踏巾、沐浴乳、梳子、浴帽、浴巾、毛巾、牙刷及牙膏、漱口杯、皂、洗髮精、刮鬍刀等者。
		燈具均堪用，無故障者。
		浴廁隔音效果良好者。
		通風及空調設備良好，乾爽無霉味者。
	傢俱、燈具之品質、設計及設施	顏色調和悅目者。
		具有美觀、舒適感、並使人有幽雅之感受者。
		照明燈（至少有入口通道燈、床頭燈、檯燈、化妝燈等）講究美觀者。
		傢俱（備有床舖、化妝檯、茶几、椅及鏡子等）美觀實用者。
	電氣用品	設有電熱水瓶或開飲機者。
		設有冰箱者。
設有吹風機者。		
設彩色電視機及電話者。		
客房用品	備有毛毯、床罩、床單、床墊、枕頭連套、紙拖鞋、火柴、煙灰缸、水壺（礦泉水）、杯器、字紙簍、住宿需知、房價表、避難位置圖等用品者。	

表 2 宜蘭縣政府優良旅館得分條件評分要點(綜合用表) (續)

項	目	得	分	條	件
經 營 、 管 理 及 服 務	經營管理	所懸店招與商業登記證名稱相符。且一年內無違規營業之不良記錄者。			
		旅客住宿登記工作確實，並有良好之管理體制者。			
		提供遊客申訴管道及遊客意見表者。			
	櫃台服務	代客找人、提供觀光旅遊宣傳摺頁等旅遊資訊、妥善處理客人留言及函件、代訂機（車、船）票、信用卡付款服務、答覆詢問及代辦旅客委託事項者。			
		工作熟練、敏捷、確實、有禮貌，並富有服務熱忱者。			
		訂房及帳務以電腦處理者。			
	貴重物品及行李 保管	為住宿旅客設有貴重物品保管設備且有嚴密管理系統者。			
		為住宿旅客設有行李保管設施且有嚴密管理系統者。			
	郵電服務	代售郵票並代客投遞郵件者。			
		設有自動電話能接通館內外電話、長途電話及國際電話直撥系統者。			
	一般客房服務	提供客房內之餐飲（早餐等）服務者。			
	房務整理	保持整齊、清潔者。			
		對旅客遺留（失）物品之處理，有良好之制度者。			
	汽車服務	代客叫車服務者。			
	旅遊服務	提供旅客旅遊資訊或相關行程規劃建議者。			
	職工管理與訓練	職工參加勞工保險，且遵循勞工法令者。			
職工福利	確實實施職工休假制度者。				
	對職工實施退休制度及其他福利措施者（包括結婚、生育、子女教育、災害、喪葬等補助費）。				
其他事項	積極參與旅館商業同業公會及縣政府相關活動者。				
	提供遊客休閒設施及服務（泡湯或健身設備等）者。				

表 3 宜蘭縣政府優良旅館得分條件評分要點(建管單位)

項	目	得	分	條	件
建築物及環境	地點與環境	交通便利，環境整潔者。			
		建築物之外表及內部設備維護良好且整潔者。			
		備有全樓營業場所及提供服務設施之美觀位置圖，並設置明顯標識、指標者。			
	門廳及公共設施	裝設對外之公共電話及對內之服務電話者。			
具有足以接待旅客之門廳，會客室設有沙發、茶几等供住客及訪客免費利用，且照明、空調適當者。					
住客利用之所有樓層均設有容量、位置適當之電梯，且維護良好者。					
其他合乎規定之公共使用設施。					
建築及設備標準	建築管理標準	重大違建項目 (其他違建斟酌扣分)	屋頂平台避難層，違建面積超過者。		
			防火巷對面違建，阻礙逃生通道者。		
	嚴重影響公共安全項目	室內裝修未使用防火材料者。			
		逃生路徑阻礙，無去通行者。			
	留置有符合法定之防空避難空間，且維護良好者。				
	樓梯及走道寬度符合規定者。				
	電梯或鍋爐有定期檢修及保養並經其檢查機關查驗合格，並貼有安全檢查合格證者。				
	符合都市計畫書圖及廣告物許可範圍者。				
設有專供殘障人士進出或使用之設備（無障礙空間）者。					

表 4 宜蘭縣政府優良旅館得分條件評分要點(消防單位)

項	目	得	分	條	件	
建築物及環境	地點與環境	交通便利，環境整潔者。				
		建築物之外表及內部設備維護良好且整潔者。				
		備有全樓營業場所及提供服務設施之美觀位置圖，並設置明顯標識、指標者。				
	門廳及公共設施	裝設對外之公共電話及對內之服務電話者。				
		具有足以接待旅客之門廳，會客室設有沙發、茶几等供住客及訪客免費利用，且照明、空調適當者。				
		住客利用之所有樓層均設有容量、位置適當之電梯，且維護良好者。				
		其他合乎規定之公共使用設施。				
消防安全及設備	檢修申報	檢修結果依限提報消防機關備查，並有紀錄可循者。				
	防焰制度	依規定使用附有防焰標示之地毯、窗簾、布幕、展示用廣告板及其他指定之防焰物品。				
	設備性能	避難逃生設備依規定設置，經檢測性能良好者。				
		消防搶救上之必要設備依規定設置，經檢測性能良好者。				
		警報設備及緊急廣播設備依規定配置，經檢測性能良好者。				
		設有自動緊急發電設備，供停電、緊急時照明及排煙、電梯等動力用途者。				
		滅火器依規定配置，經檢測性能良好者。				
			設置有逃生避難圖且標示清潔者。			
	防火管理	遴派防火管理人，並製訂消防防護計畫，報請消防機關備查，有紀錄可查者。				
		有職工消防編組，並每半年舉行消防訓練演習，內容切合實要，有資料可查者。				
定期實施各項防火避難設施、用火用電及其他自主檢查項目，有資料可查者。						

表 5 宜蘭縣政府優良旅館得分條件評分要點(衛生環保單位)

項	目	得	分	條	件
建築物及環境	樹地點與環境	交通便利，環境整潔者。 建築物之外表及內部設備維護良好且整潔者。 備有全樓營業場所及提供服務設施之美觀位置圖，並設置明顯標識、指標者。			
	滿門廳及公共設施	裝設對外之公共電話及對內之服務電話者。 具有足以接待旅客之門廳，會客室設有沙發、茶几等供住客及訪客免費利用，且照明、空調適當者。 住客利用之所有樓層均設有容量、位置適當之電梯，且維護良好者。 其他合乎規定之公共使用設施。			
生、環保設備及管理標準	樹給水	各客房設置飲水機或供應礦泉水者。 輸水管道、儲水池（塔）等設備良好，經常維護清潔，水質符合飲用水標準及水壓、水量充足者。 冷卻水塔及蓄水池定期清潔、消毒並詳實紀錄，水塔蓋完整且密蓋者。			
	滿衛生管理	未供應共用之牙刷、梳子、肥皂、刮鬍刀、拖鞋及毛巾者。 定期實施環境衛生消毒工作，無老鼠、蚊蒼、蟑螂、及螞蟻等病媒滋生，且未飼養寵物者。 被單、床單及枕單經常換洗並保持清潔者。 若有附設餐廳（合法設置）廚房及配餐室，符合衛生條件者。 營業場所入口設置踏墊，四周環境保持清潔，排水溝經常保持通暢者。 樓梯、走道照度應在五十米燭光以上；廁所照度在一百米燭光以上者。 若有游泳池及其他娛樂設施，符合衛生管理規則之規定者。 客戶設有定期病媒防除（消毒）紀錄表者。			
	湘從業人員衛生檢查及講習	從業人員有參加衛生主管機關所舉辦之衛生安全講習。並指定專人負責衛生管理，處理緊急事故協助病患就醫者。			
	溫環保管理	設有廢棄物貯存容器，且實施垃圾分類制度者。 設有男女分開使用之公共廁所，清潔維護良好，有紀錄表可查者。 若裝設有飲用水管理設備，依飲用水管理辦法相關法令規定辦理者。 使用鍋爐燃燒時，其排放空氣污染物符合排放標準，若採用生煤者領有生煤使用許可證者。			

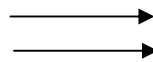
### 附錄 3 「臺北市旅館業經營現況及評鑑制度意見調查」問卷

S1. 請問，您是否為貴旅館的主要管理人員或負責人？

- (1)是
- (2)不是

---

請介紹開場白



煩請轉接之而管理人員或負責人！

訪員編號： \_\_\_\_\_  
訪問日期：90年 8 月 \_\_\_\_\_  
訪員姓名： \_\_\_\_\_

開場白先生（小姐）您好：

這裡是中華徵信所，目前我們接受臺北市政府交通局的委託，正在進行一項有關臺北市一般旅館經營現況及評鑑制度的意見調查。因為您的寶貴意

#### Q1.實質經營環境資料

Q1-1. 貴旅館主要經營類型有那些？(如商務、旅遊團體、個人觀光、休息等等)(n=52)

---

約訪時間 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日(星期 \_\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ 午 \_\_\_\_\_ 時 \_\_\_\_\_ 分

姓名： \_\_\_\_\_ 部門職稱： \_\_\_\_\_ 電話：(02) \_\_\_\_\_

Q1-2.貴旅館聯外道路寬度約為多少公尺？(n=52)

\_\_\_\_\_公尺

Q1-3.貴旅館現有主要設施項目有那些？(n=52)

營利性(如三溫暖、餐廳、KTV、健身等等) \_\_\_\_\_

服務性(郵電服務、代客叫車、旅遊服務等) \_\_\_\_\_

其他 \_\_\_\_\_

## Q2.市場需求狀況

Q2-1.貴旅館房間數為多少？(n=52)

單人房\_\_\_\_\_間；雙人房\_\_\_\_\_間；其他\_\_\_\_\_

Q2-2.貴旅館平均每月的住房率為多少？(n=52)

\_\_\_\_\_%

Q2-3 貴旅館的主要客源性質狀況？(n=52)

國際觀光客比例\_\_\_\_\_% + 國內觀光客比例\_\_\_\_\_%=100%

個人比例\_\_\_\_\_% + 團體比例\_\_\_\_\_%=100%

Q2-4.貴旅館每位房客平均住宿時間為多少天？(n=52)

\_\_\_\_\_天

## Q3.經營管理狀況

Q3-1.貴旅館的員工的學歷組成為何？員工平均年資為幾年？(n=52)

研究所及以上\_\_\_\_\_% + 大學(專)\_\_\_\_\_% + 國高中\_\_\_\_\_% + 國小以下\_\_\_\_\_% =100%

員工平均年資\_\_\_\_\_年

Q3-2.貴旅館過去一年有無做員工教育訓練？(n=52)

- 1.有                       (1)自行訓練                       (2)參加外面教育訓練課程  
 2.沒有

Q3-3.貴旅館住宿每日收費情形？(n=52)

單人房\_\_\_\_\_元；雙人房\_\_\_\_\_元；休息\_\_\_\_\_元(\_\_\_\_\_小時)

Q3-4.貴旅館最近一年曾透過那些管道來做廣告行銷？(n=52)

- 1.有                       (1)報紙                       (2)電視                       (3)雜誌                       (4)廣播  
 (5)傳單                       (6)看板                       (7)其他\_\_\_\_\_
- 2.沒有

Q3-5.貴旅館今年營業額與去年同期相比，成長率為多少？(n=52)

\_\_\_\_\_ %

Q3-6.貴旅館在安全管理規劃方面有做那些措施？(保全系統、逃生規劃、人員編組訓練等) (n=52)

\_\_\_\_\_

### 旅館業者對於旅館相關法規的建議修改意見

Q4-1.發展觀光條例修正草案(審議中)：對旅館業管理規則有具體的規定及罰則。(n=52)

\_\_\_\_\_

Q4-2.旅館業管理規則(審議中)：旅館設立及申請之相關規定、經營管理之基本要求及不定期之檢查事宜，屬中央法規。(n=52)

\_\_\_\_\_

Q4-3.臺北市旅館業管理規則：一般旅館設立及申請之相關規定、經營管理之基本要求及不定期之檢查事宜，屬地方單行法規，不附有充足的罰則。(n=52)

\_\_\_\_\_

Q4-4.都市計畫法相關法規：整幢建築物使用者，應得全體區分所有權人之同意。在省轄市申請設置基地面前已開闢道路寬度應在十公尺以上；其他地區應在八公尺以上。基地跨越商業區或旅館區者得合併使用。(n=52)

\_\_\_\_\_

Q4-5.公司法暨商業登記法相關法規：以公司型態經營旅館業，需先經公司登記，成立法人。公司法規定，公司應在登記後六個月內辦妥營利事業登記，由於營利事業登記為旅館者需符合較嚴格的標準。(n=52)

---

Q4-6.建築法相關法規：旅館的安全門、走道寬度、樓梯寬度等有特別的規定。(n=52)

---

Q4-7.消防法相關法規：消防設施如滅火器、消防栓、灑水設備、警報器、標示設備、逃生設施，均對不同規模的旅館有不同標準。(n=52)

---

Q4-8.刑法及社會秩序維護法：如意圖得利與人姦、宿者；在公共場所或公眾得出入之場所，意圖賣淫或媒合賣淫而拉客。(n=52)

---

Q4-9.臺北市社區參與實施辦法：促進土地合理利用並兼顧周邊居民之權利，以降低土地使用變更對社區引起之衝擊，故在執行臺北市土地使用分區管制規則附條件允許使用之核准基準表中，規定有關辦理社區參與等事宜。(n=52)

---

Q4-10.其他相關法規

---

### 對評鑑項目的認知度及意見

Q5-1.您認為是否需要對台北市一般旅館做評鑑？為什麼？(n=52)

- |                                 |                                    |
|---------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1.非常需要 | <input type="checkbox"/> 4.非常不需要   |
| <input type="checkbox"/> 2.需要   | <input type="checkbox"/> 5.不知道/無意見 |
| <input type="checkbox"/> 3.不需要  |                                    |

說明

---

Q5-2.若有一套台北市一般旅館評鑑制度產生，您認為一般旅館等級評鑑有何效果？  
為什麼？(可複選)(n=52)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1.代表榮譽            | <input type="checkbox"/> 4.是消費者選擇旅館的依據  |
| <input type="checkbox"/> 2.可以做市場的區隔        | <input type="checkbox"/> 5.可以提升國內一般旅館品質 |
| <input type="checkbox"/> 3.有助於旅館之行銷，當做行銷工具 | <input type="checkbox"/> 6.其他(請說明_____) |

說明\_\_\_\_\_

Q5-3.您認為多久進行一次旅館評鑑較適合？為什麼？(n=52)

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1.半年 | <input type="checkbox"/> 4.三年           |
| <input type="checkbox"/> 2.一年 | <input type="checkbox"/> 5.其他(請說明_____) |
| <input type="checkbox"/> 3.二年 |   |

說明\_\_\_\_\_

Q5-4 您認為旅館評鑑制度之執行應由那一個單位負責較好？為什麼？(n=52)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1.政府機關             | <input type="checkbox"/> 3.政府和民間共同參與    |
| <input type="checkbox"/> 2.民間團體(學術/公會/民營公司) | <input type="checkbox"/> 4.其他(請說明_____) |

說明\_\_\_\_\_

Q5-5.您認為旅館的評鑑人員應包括那些成員？為什麼？(可複選)(n=52)

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1.政府機關主管人員 | <input type="checkbox"/> 5.室內設計師代表      |
| <input type="checkbox"/> 2.旅館經理人    | <input type="checkbox"/> 6.專門之旅館評鑑人員    |
| <input type="checkbox"/> 3.旅行社代表    | <input type="checkbox"/> 7.旅館組織之代表      |
| <input type="checkbox"/> 4.建築師代表    | <input type="checkbox"/> 8.其他(請說明_____) |

說明\_\_\_\_\_

Q5-6 評鑑後，您認為是否應給旅館一個改善期限，再視改善情況評定其等級？為什麼？(n=52)

- 1.是
  - (1)1 個月
  - (2)1 至 3 個月
  - (3)3 至 6 個月
  - (4)6 至 12 個月
  - (5)12 個月以上
- 2.否
- 3.其他(請說明\_\_\_\_\_)

說明\_\_\_\_\_

Q5-7.您認為評鑑執行時是否需要事先通知？為什麼？(n=52)

- 1.非常需要
- 2.需要
- 3.不需要(說明\_\_\_\_\_)
- 4.非常不需要(說明\_\_\_\_\_)
- 5.不知道/無意見

說明\_\_\_\_\_

Q5-8.您認為評鑑制度應包括那些項目？(訪員逐一提示；請按 1,2,3,順序填寫，最重要填 1,次重要 2,依此類推,最多選 5 項)(請訪員出示評鑑項目卡) (n=52)

- 1.建築物及環境
- 2.客房設計、用品及陳設
- 3.經營管理及服務
- 4.消防安全及設備
- 5.衛生、環保設備及管理標準
- 6.其他(請說明\_\_\_\_\_)

Q5-9.您認為根據評鑑之結果，應對評鑑表現優良的業者提供那些獎勵措施？為什麼？(可複選) (n=52)

- 1.市長接見表揚
- 2.市府網站相關媒體宣傳刊登
- 3.獎狀、標誌、獎金
- 4.優先議價政府專案，免保證金，推薦相關機關
- 5.其他(請說明\_\_\_\_\_)

說明\_\_\_\_\_

Q5-10.您認為評鑑制度以何種實行方式較佳？為什麼？(n=52)

- 1.自願性加入評鑑
- 2.立法規定旅館業者加入評鑑
- 3.其他(請說明\_\_\_\_\_)

說明\_\_\_\_\_

### 對未來來營運發展意見

Q6-1.土地使用分區對貴旅館經營管理有何影響及衝擊？(n=52)

\_\_\_\_\_

Q6-2.貴旅館在經營管理上希望有關單位能協助那些事項？(n=52)

\_\_\_\_\_

Q6-3.對臺北市現行旅館督導考核方式，貴旅館認為那些考核方式可以改進？  
(n=52)

\_\_\_\_\_

Q6-3.貴旅館未來營運發展計劃情形(n=52)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 基本資料

---

旅館名稱 \_\_\_\_\_

旅館地址 台北市\_\_\_\_\_區\_\_\_\_\_路\_\_\_\_\_段\_\_\_\_\_號\_\_\_\_\_樓之\_\_\_\_\_

電話 (02)\_\_\_\_\_

傳真 (02)\_\_\_\_\_

統一編號 \_\_\_\_\_

資本額 新台幣\_\_\_\_\_元

創立日期 \_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

負責人/董事長 \_\_\_\_\_

總經理 \_\_\_\_\_

員工人數 \_\_\_\_\_

網址 http://\_\_\_\_\_

受訪者姓名 \_\_\_\_\_

部門職稱 \_\_\_\_\_

\*\*\* 我們的訪問到此結束，非常謝謝您！\*\*\*

## 附錄 3-1 受訪旅館業者之實質經營環境資料

受訪旅館業者之實質經營環境資料

旅館名稱	行政區	經營類型	聯外道路 寬度(公尺)	附屬設施	
				營利性	服務性
長虹大飯店	萬華區	商務、旅遊團體、個人 觀光、休息	8	無	郵電服務、代客叫 車、旅遊服務
天津大飯店	中山區	以商務為主，休息較少	8	附設餐廳，早餐免 費，午、晚餐(附有 簡餐)但是需付費	郵電服務、代客叫 車、旅遊服務(與旅行 社合作)
台北商務旅館	大安區	純商務	15	洗衣服務、租借手提 電腦	休閒運動健身房(住 房客人皆可以使用)、 免費供應早餐， 網路系統服務(ADSL)
北城大飯店	中山區	以商務為主	12	附設餐廳，早餐免 費、午晚餐計費	郵電服務、代客叫 車、旅遊服務(與旅行 社合作)
綠峰大飯店	中山區	以商務為主，也有少部 分的休息，不接團體	8	餐廳供應早午晚 餐、附小型的卡拉 OK(付費兼唱歌)	郵電服務、代客叫 車、按摩服務(盲人按 摩)、旅遊服務(與旅 行社合作)
王子大飯店	中山區	以商務為主	8	餐廳另外設立的，外 包由他人統籌負責 管理	郵電服務、旅遊服務 (與國內旅行社合 作，針對日本觀光客 或商務型客人)
柯達大飯店	中山區	以商務為主	一店：4 二店：16	台北一店內附設餐 廳，屬於營利性質 的；台北二店只附有 早餐(免費提供)	郵電服務，代客叫 車，旅遊服務(與旅行 社合作)
豪城大飯店	大安區	以商務為主	15	附設餐廳(免費供應 早餐)，並沒有營利 性質的服務	郵電服務、代客叫 車、旅遊服務
伊樂園	萬華區	旅遊團體(香港、日本) 為主，商務(歐美)為輔	10	餐廳	郵電服務、代客叫 車、旅遊服務
東吳大飯店	大同區	商務，個人觀光	12	餐廳、停車場	郵電服務、代客叫 車、旅遊服務
成都商務飯店	萬華區	商務為主，個人及休息 為輔	16	無	郵電服務、代客叫 車、停車服務
小雅旅店	松山區	小型商務，配合少部份 的休息	15	無	郵電服務、代客叫車
姿苑飯店	大安區	主要是商務，配合個人 觀光、休息	70	無(餐廳只供應免費 早餐)	郵電服務、代客叫 車、旅遊服務、代客 送洗衣物
函舍商務旅店	萬華區	商務、個人觀光、休息	10	停車場、三溫暖(施 工中)、餐廳	郵電服務、代客叫 車、旅遊服務

受訪旅館業者之實質經營環境資料(續一)

旅館名稱	行政區	經營類型	聯外道路 寬度(公尺)	附屬設施	
				營利性	服務性
金帥大飯店	萬華區	商務、旅遊團體、個人 觀光、休息	10	停車場	郵電服務、代客叫車、 旅遊服務
貴都大飯店	萬華區	商務、旅遊團體、個人 觀光、休息	16	餐廳、停車場、三溫 暖(屬房間個別設 施)	郵電服務、代客叫車、 旅遊服務
儷舍企業	中正區	商務、個人觀光各半， 休息	16	餐廳(免費提供早 餐)、上網(餐廳有設 電腦)	郵電服務
城美大飯店	中正區	商務、個人觀光各半， 休息較少	8	餐廳(僅提供免費早 餐)	郵電服務、代客叫車、 旅遊服務
黛芬 HOTEL	萬華區	休息、個人觀光為主	12	無	無
宏洲旅社	萬華區	休息、個人觀光	8	無	無
梅軒商務旅店	大同區	商務為主，旅遊團體、 個人觀光、休息為輔	10	無	郵電服務、代客叫車、 旅遊服務
法國皇帝商務飯店	南港區	商務、個人觀光、休息	16	餐廳、停車場	郵電服務、代客叫車、 旅遊服務
華大旅社	大同區	商務、休息為主，個人 觀光、遊遊團體為輔	10	無	無
桃源賓館	大同區	休息	8	無	無
皇美賓館	大同區	商務、個人觀光	10	無	無
水都北投溫泉會館	北投區	個人觀光	10	餐廳、美容部、咖啡 廳、SPA、湯屋、會 議廳	郵電服務、代客叫車、 旅遊服務
東湖賓館	內湖區	商務(附近施工單位)	8	無	無
水紗蓮汽車旅館	北投區	商務、個人觀光、休息	16	餐廳、停車場、烤箱 及按摩浴缸	郵電服務、代客叫車、 旅遊服務
福君大飯店	大同區	個人觀光、旅遊團體為 主	16	無	郵電服務、代客叫車、 旅遊服務
春天酒店	北投區	個人觀光 70%、旅遊團 體 20%、商務 10%	8	三溫暖、餐廳、健身 房、停車場、露天風 景、個人湯屋、男女 戶外大眾溫泉	郵電服務、代客叫車、 旅遊服務
賓王大飯店	大同區	旅遊團體(國民旅遊)	10	停車場、餐廳	郵電服務、代客叫車、 旅遊服務
熱海大飯店	北投區	國民旅遊為主，商務、 個人觀光、休息為輔	8	餐廳、KTV	郵電服務、代客叫車、 旅遊服務
金屋賓館	士林區	個人觀光、休息占多數	8	無	郵電服務
內江賓館	萬華區	個人、觀光	10	無	代客叫車
銀寶賓館	大同區	商務、個人觀光及休息	10	無	無
東龍大飯店	萬華區	商務為主，個人觀光 (香港)為輔	10	停車場、餐廳	郵電服務、代客叫 車、旅遊服務
富元大飯店	萬華區	團體(國民旅遊)	24	無	無

受訪旅館業者之實質經營環境資料 (續二)

旅館名稱	行政區	經營類型	聯外道路 寬度(公尺)	附屬設施	
				營利性	服務性
星辰大飯店	中正區	商務、個人觀光各半， 部分休息	16	附設餐廳(免費早餐)	郵電服務、代客叫車， 可免費使用 ADSL 上網、 提供網路訂房服務
嘉賓閣溫泉旅館	北投區	個人觀光、休息為主， 旅遊團體為輔	8	無	郵電服務、代客叫車、 旅遊服務
燦路都飯店	中山區	以商務為主，旅遊團體 及個人觀光佔 30%，不 做休息服務	20	餐廳，房內提供網路 (客人須自備電腦)， 洗衣服務	郵電服務、代客叫車、 旅遊服務
山水閣大飯店	中山區	以商務為主，團體不 接，個人觀光以及休息 都佔少數	25	餐廳(免費提供早餐)， 但午晚餐、下午茶另外 計費	郵電服務、代客叫車、 代客叫按摩、旅遊服務 (一日遊或三日遊，與 旅行社做結合)、保管 客人貴重財物、提供 免費的製作名片給客人
朝代大飯店	大安區	商務(世貿展覽)，觀 光客很少	20	早餐(付費)。1樓有 西餐廳，2樓的餐廳 有付費電視(院線片)	上網服務、郵電服 務、代客叫車、健身 服務(與金牌健身俱 樂部簽約客房皆可使 用)
玉城旅社	文山區	考生住宿、休息(鄰 近考試院，考季為旺 季)	16	無	郵電服務、代客叫車
家美旅店	中正區	商務、個人觀光為主， 比例各半，部份休息	16	餐廳有免費的早 餐、洗衣、上網(付 費自備電腦)	郵電服務、代客叫 車、旅遊服務(旅行 社市區旅遊)、網路 訂房(免費)、房內 設有保險箱
萬泰商務旅店	信義區	主要是商務，休息/ 個人及團體觀光較少	16	餐廳有免費的早 餐、洗衣(付費) 9 樓有電腦供客人使 用(付費)	郵電服務、代客叫 車、旅遊服務(與旅 行社合作)、網路 (ADSL、客人自備 電腦)
台北小西華飯店	大安區	商務為主(以精緻風 格為取向，五星級觀 光飯店為目標，本身 是西華飯店的分店。 在設備上有許多交 流的部分，客源以 外國人為主，近年 來國內客人比例上 升。)	24	餐廳、酒吧	停車服務、商務資 訊、郵電服務、代 客叫車、送洗(衣 物)服務、外幣兌 換
綺茵旅館	中山區	本地客住宿及休息 為主	20	停車場	郵電服務、代客叫 車、按摩、提供旅 行社資訊、櫃檯可 以上網

受訪旅館業者之實質經營環境資料 (續三)

旅館名稱	行政區	經營類型	聯外道路 寬度(公尺)	附屬設施	
				營利性	服務性
儷園賓館	中正區	以商務為主，也有個人觀光和休息，但不接團體	32	停車場	郵電服務、代客叫車、按摩、網路(線上代訂位)
凱旋大飯店	中山區	以商務為主，部份個人、觀光和休息，沒有接團體	15	有卡拉 OK (另外申請的營業執照、不屬於旅館本身)	代客叫車、代客叫按摩、市內觀光巴士
上豪大飯店	中山區	以商務為主，也有接個人和觀光以及休息，不收團體	30	停車場	郵電服務、網路(ADSL)、代客叫車、代客叫按摩
惠安旅館	松山區	一般住宿為主(旅館本身是家庭式建築)	15	無	郵電服務(市內電話)
富玉莊	士林區	個人及休息	4	無	郵電服務(市內電話)

## 附錄 3-2 受訪旅館業者之市場需求狀況

受訪旅館業者之市場需求狀況

旅館名稱	房間數(間)			每月住房率(%)	主要客源性質		平均住宿天數
	單人	雙人	其他		國際%+國內%	個人%+團體%	
長虹大飯店	40	18	7	60%	30~40+70~60	50+50	1~3天(團體) 1~10天(個人)
天津大飯店	45	10	0	70~80%	75+25	100+0	3~4天
台北商務旅館	36	6	17(套房)	80~90%	76+24	100+0	3天
北城大飯店	50	30	0	80%以上	30+70	95+5	3天
綠峰大飯店	57	5	0	60%	90(日本為主)+10	100+0	5~7天
王子大飯店	17	7	3(套房)	80~90%	100(日本旅客)+0	100+0	5~6天(淡季) 14天(旺季)
柯達大飯店	一店 55 二店 77	一店 3 二店 4	0	90%以上	95(日本 90、歐美 5)+5	100+0	7天
豪城大飯店	0	56	0	70%	20+80	100+0	1天
伊樂園	35	128	1(總統套房) 6(VIP) 23(4人)	93%	90+10	20+80	3~4天
東吳大飯店	0	60	0	85%	60+40	90+10	3~7天
成都商務飯店	42	7	8(VIP 家庭式)	70%	50+50	90+10	3~30天(寒暑假為旺季, 商務旅客天數多超過一星期)
小雅旅店	0	17	0	70%	5+95	100+0	1~2天
姿苑飯店	30	0	0	70%	3+97	0	3天
函舍商務旅店	47	9	2(VIP)	100%(假日) 50%~60%(一般)	0+100	90+10	1~2天
金帥大飯店	0	36	2(4人)	80%	0+100	85+15	1~5天
貴都大飯店	52	10	0	70%	5+95	50+50	2~3天(商務個人) 1~2天(團體旅遊)
麗舍企業	25	0	0	60%	0+100	100+0	1~2天
城美大飯店	52	6	0	60~70%	20+80	100+0	3天
黛芬 HOTEL	15	0	0	50%(假日) 30%(一般)	0+100	100+0	1天
宏洲旅社	5	23	0	60%	10+90	100+0	2~3天
梅軒商務旅店	53	15	0	50%(假日) 30%(一般)	5+95	100+0	2~3天
法國皇帝商務飯店	51	0	0	50%	30+70	100+0	7~14天(商務) 1~2天(個人)
華大旅社	34	5	0	25%	0+100	100+0	1~2天
桃源賓館	32	0	0	20%	0+100	100+0	1天
皇美賓館	15	0	0	40%	0+100	100+0	1~2天
水都北投溫泉會館	10	0	6(3人) 1(4人)	100%	15+85	100+0	1天

受訪旅館業者之市場需求狀況(續一)

旅館名稱	房間數(間)			每月住房率(%)	主要客源性質		平均住宿天數
	單人	雙人	其他		國際%+國內%	個人%+團體%	
東湖賓館	30	0	0	25%	0+100	100+0	1~2天
水紗蓮汽車旅館	22	22	4(4人)	20%	0+100	95+5	1天
福君大飯店	50	131	0	35%	0+100	20+80	1~2天
春天酒店	74	17	3(3人) 3(4人)	100%(假日) 60%(一般)	20+80	80+20	1天
寶王大飯店	29	0	6(3人) 14(4人)	50%	0+100	5+95	1天
熱海大飯店	40	100	20(家庭式) 90(4人) 15(6人)	80%(旺季) 50%(淡季,4~9月份)	0+100	20+80	1天
金屋賓館	2	7	0	90~100%(假日) 0%(一般)	60+40	90+10	3~7天
內江賓館	21	0	0	40%	25+75	100+0	1~2天
銀寶賓館	28	0	0	45%	5+95	100+0	1天
東龍大飯店	40	30	7(4人)	90%	50+50	90+10	3~5天(個人) 1~2週(商務)
富元大飯店	0	30	25(4人)	55%	0+100	1+99	1天
星辰大飯店	49	3	0	80%	10+90	100+0	2天
嘉賓閣溫泉旅館	40	0	0	100%(假日) 50%(一般)	0+100	70+30	1天
燦路都飯店	115	9	0	85%(今年) 88%(去年)	90(其中85%為日本人)+10	90+10	2.8天
山水閣大飯店	30	20	10(家庭房)	70%	60+40	70+30	2~3天
朝代大飯店	72	9	3(房間加客廳)	75~80%	80(歐美50%, 日30%)+20	100+0	3~4天
玉城旅社	0	14	0	100%(考季) 0-10%(非考季期間)	0+100	100+0(考生為主)	2~3天(依考試長短)
家美旅店	64	8	0	80%	50(90%日本) +50	100+0	2~3天
萬泰商務旅店	25	10	0	60.5%	25(香港占90%) +75	67+37	2天
台北小西華飯店	8	54	0	80%	60(歐美為主) +40%	100+0	2~3天
綺茵旅館	42	0	0	90%	5(日本60%、 歐40%)+95	100+0	1~2天
儂園賓館	7	28	0	50%	25+75	100+0	2~3天
凱旋大飯店	29	0	0	40%(景氣下滑)	30+70	100+0	1~2天
上豪大飯店	36	6	0	60	20+80	100+0	2天
惠安旅館	23	0	0	10%	0+100	80+20(學校球隊)	2~3天
富玉莊	0	18	0	30-40%(景氣差)	0+100	100+0	7天(商務)

## 附錄 3-3 受訪旅館業者之經營管理狀況

受訪旅館業者之經營管理狀況一

旅館名稱	學歷組成(%)			平均 年資	員工教育訓練	住宿每日收費情形		
	大學(專) 以上	國高中	國小以下			單人房	雙人房	休息
長虹大飯店	14	43	43	1	觀光局的課程為主	1480	1680~2380( 2380 屬 VIP)	480(2 小時)
天津大飯店	25	70	5	5	自行訓練(防火訓練)	1300~1650	1750~1850	400(2 小時)
台北商務旅館	30	60	10	1.25	主管自行訓練員工, 針對 公司經營方向訓練	4400~4720	5500~5800 6600~14000( 套房)	無
北城大飯店	40	60	0	3	自行訓練(防火訓練、職 前訓練)	2000	2200	600~700(2 小 時)
綠峰大飯店	10	90	0	4~5	員工職前教育、安全訓練 (逃生、防火以及防火器 的使用)	1210~1580	1980	430(2 小時)
王子大飯店	50	25	25	15	員工本身已經都很瞭解 工作狀況	1500~1700	2000~2500(大 套房 2500)	無
柯達大飯店	50	25	25	2	自行訓練	一店: 2618 二店: 3311	一店: 2849 二店: 3850	一店: 630~730 (2 小時) 二店: 830~930 (2 小時)
豪城大飯店	15	30	55	4	自行訓練	無	1820	580(3 小時)
伊樂園	10	50	40	5.5	自行訓練(各部門自 訓), 參加觀光局課程	2100	2400, 2700(4 人 :3000 , VIP:4300, 總 統房:11000)	無
東吳大飯店	20	80	0	5	自行訓練(部訓、統訓), 委託企管公司訓練	無	1680~2800	680(2 小時)
成都商務飯店	5	95	0	3~5	自行訓練(語言及服務訓 練)	1570	1780	530(2 小時)
小雅旅店	0	50	50	1	自行訓練(消防訓練)	無	880~1480	580~380 (3 小 時)
姿苑飯店	15	70	15	2	自行訓練(防火、防災、 安全)	1689~1980	無	680~780 (2 小 時)
函舍商務旅館	8	92	0	3	沒有自行訓練	1590~1980	2200~2520 (VIP:2520)	590~780 (3 小 時)
金帥大飯店	0	100	0	5	自行訓練	1690	2490	無
貴都大飯店	5	95	0	3	沒有自行訓練	1580~1980	1980~2200	480~680 (3 小 時)
儷舍企業	33	77	0	10	沒有自行訓練	1280~1580	無	460~570 (2 小 時)

受訪旅館業者之經營管理狀況一（續一）

旅館名稱	學歷組成(%)			平均 年資	員工教育訓練	住宿每日收費情形		
	大學(專) 及以上	國高中	國小以下			單人房	雙人房	休息
城美大飯店	50	0	50	1	自行訓練(員工, 消防)	990~ 1670	1670	330~530 (2 小時)
黛芬 HOTEL	0	50	50	5~6	沒有自行訓練	780~ 880	無	300(2 小時)
宏洲旅社	0	70	30	1.5	沒有自行訓練	1620	1720	260(2 小時)
梅軒商務旅店	0	70	30	11	沒有自行訓練	650~ 1000	1000~1100	350(3 小時)
法國皇帝商務 飯店	46	23	31	1	自行訓練	2240~3280	無	560~820 (2 小時)
華大旅社	0	30	70	2~3	沒有自行訓練	880~980	1100	330(2 小時)
桃源賓館	0	50	50	5~6	沒有自行訓練	800	無	300(2 小時)
皇美賓館	0	50	50	3	沒有自行訓練	700~800	無	300(2 小時)
水都北投溫泉 會館	50	50	0	1	自行訓練	5500	7000~10000	1200(2 小時)
東湖賓館	0	40	60	10	沒有自行訓練	800	無	400(2 小時)
水紗蓮汽車旅 館	0	50	50	3.5	沒有自行訓練	1580	1680~2800	680(3 小時)
福君大飯店	5	95	0	10	自行訓練	1000~1200	1400~1800	300(2 小時)
春天酒店	30	70	0	1	自行訓練, 公司補助其它 教育訓練課程	5800~7200	6600~7200 3 人: 7800 4 人: 8900	無
寶王大飯店	5	95	0	10	自行訓練	1200	3 人: 1500 4 人: 1600	500(3 小時)
熱海大飯店	10	70	20	4	自行訓練	1280	1320	無
金屋賓館	33	67	0	30	沒有自行訓練	800	1000~2000	300(2 小時)
內江賓館	0	67	33	2	沒有自行訓練	550~650	無	無
銀寶賓館	0	100	0	1	沒有自行訓練	830~930	無	380(2 小時)
東龍大飯店	0	50	50	5	自行訓練	1575~1800	2100~2700 4 人: 3000	500(2 小時)
富元大飯店	0	100	0	10	沒有自行訓練	1000~1200	1200~1800	500(2 小時)
星辰大飯店	17	83	0	2~3	自行訓練(消防)	1700~2400	1700~2400	580~680(2 小 時)
嘉賓閣溫泉旅 館	20	60	20	4	自行訓練	1950~2900	3900	740~860(3 小 時)
燦路都飯店	40	60	0	3	自行訓練(職前、語言、 應對、消防)	2350~3050	3250	無
山水閣大飯店	40	40	20	2-3	自行訓練(防火、衛生訓練 以及職前訓練), 參加外面 教育訓練課程(內部的經 營管理課程)	1200~1500	1500-1800 家庭式 2000-2600	無
朝代大飯店	13	87	0	10	沒有自行訓練	3600~4200	4000 套房 6000	無
玉城旅社	0	50	50	5-6	沒有自行訓練	無	800-900	300(2 小時)
家美旅店	15	85	0	1	自行訓練(日文、應對)	2520-4200	3400	1180(2 小時)
萬泰商務旅店	22	78	0	0.3	自行訓練	1380-1980	1880	460-520(2 小時)

受訪旅館業者之經營管理狀況一（續二）

旅館名稱	學歷組成(%)			平均 年資	員工教育訓練	住宿每日收費情形		
	大學(專) 及以上	國高中	國小以下			單人房	雙人房	休息
台北小西華飯店	38	38	24	3-4	自行訓練(服務、消防、語言), 參加外面教育訓練課程(基本應退)	6000	6300、6600	無
綺茵旅館	30	60	10	2	自行訓練(3個月一次、消防演練/公共安全), 參加外面教育訓練(政府或是公會舉辦)	1760-1960	無	630-730(2小時)
儷園賓館	40	60	0	1	自行訓練(防火、衛生安全), 參加外面教育訓練課程(交通局、公會舉辦的活動)	1380	1480-2380	460-520(2小時)
凱旋大飯店	50	50	0	2	自行訓練(防護安全、防火/消防), 參加外面教育訓練課程(公會)	1600-3000	無	580-980(2小時)
上豪大飯店	45	55	0	5-6	自行訓練(每月2次消防安全及衛生安全, 業務訓練)	1800	2100	650(2小時)
惠安旅館	0	25	75	5-6	沒有自行訓練	700	1000	無
富玉莊	0	0	100	0.5	自行訓練(防火、安全、衛生...課程), 參加外面教育訓練課程(公會舉辦的課程)	無	900 3人: 1300	350(3小時)



## 附錄 3-4 受訪旅館業者之經營管理狀況二

受訪旅館業者之經營管理狀況二

旅館名稱	廣告行銷之管道	營業額成長率	安全管理規劃措施
長虹大飯店	電視、傳單、看板	無法比較，營業不及一年	逃生規劃、人員編組訓練等
天津大飯店	雜誌(日本雜誌為主)、網路	0%(景氣不好)	簽約的保全系統、逃生規劃和人員編組訓練都是自行訓練
台北商務旅館	雜誌(以歐美、日本為主，遠航的旅遊雜誌，藝術團體合作宣傳)、網路網站	30%	所在的地區治安很好，與消防分隊配合做聯合的消防訓練、人員編組訓練
北城大飯店	報紙(中國時報)、網路(e世代的需求)	0%(景氣不好，國外客源少)	有自己的保全系統(監視系統)、逃生規劃、人員編組訓練
綠峰大飯店	雜誌(以日本雜誌為主)	0%(景氣不好)	有自己的保全系統、逃生規劃、人員編組訓練
王子大飯店	沒有，客源老顧客為主，所以根本就不需要做行銷	0%	門禁、有自己保全系統、逃生路線、人員編組訓練
柯達大飯店	雜誌(以日本雜誌為主)、傳單(自己發散)、網路	有成長	逃生規劃、人員編組訓練、防火訓練(自我訓練)
豪城大飯店	報紙、雜誌、網路	0%	因為連鎖的關係，保全系統、逃生規劃和人員編組訓練都是自己來訓練及規劃
伊樂園	沒有(因效果不佳)	15%	逃生規劃、人員編組訓練
東吳大飯店	傳單(經過篩選後才寄發，效果良好)、看板(在主幹道)、網路(知名度考量)	5%	保全系統、逃生規劃、人員編組訓練
成都商務飯店	雜誌	0%	保全系統、逃生規劃、人員編組訓練
小雅旅店	政府相關網路、旅遊網宣傳	-30%	逃生規劃、消防訓練
姿苑飯店	參加其他資訊網路(價格便宜)	-20%	保全系統(自設警民連線系統)、逃生規劃、人員編組訓練
函舍商務旅店	參加旅遊聯盟(無需支付廣告加盟金，但須對消費者打折)	-15%(9F)，其餘重新營業無法比較	逃生規劃、人員編組訓練
金帥大飯店	報紙、電視、傳單(效果較好)	-10%	逃生規劃、人員編組訓練
貴都大飯店	沒有(沒有太大效果)	10%	逃生規劃、人員編組訓練
儷舍企業	報紙、傳單	-20~30%	人員編組(服務生)、櫃檯晚上由男生值大夜並且2人以上
城美大飯店	雜誌(日本出版社，定期的市調，出旅遊書)、網路(趨勢所致)	-10%	保全(24小時有人值班巡邏、警鈴)、逃生規劃(按消防規定)、人員編組(消防)
黛芬 HOTEL	沒有	-20%	逃生規劃、人員編組訓練
宏洲旅社	沒有	-30%	逃生規劃、人員編組訓練
梅軒商務旅店	沒有(效果不佳)	-30%	逃生規劃、人員編組訓練
法國皇帝商務飯店	報紙(主要針對中南部、效果較好)	-20%	自聘保全人員、逃生規劃、人員編組訓練
華大旅社	沒有(不相信有宣傳效果)	-65%	逃生規劃、人員編組訓練
桃源賓館	沒有(成效不彰)	-40~50%	逃生規劃、人員編組訓練
皇美賓館	沒有(效果不大)	-40%	逃生規劃、人員編組訓練
水都北投溫泉會館	報紙、電視、雜誌、廣播、傳單、看板、網路(透過網路來打知名度)	80%	保全系統、逃生規劃、人員編組訓練
東湖賓館	沒有	-20%	逃生規劃、人員編組訓練
水紗蓮汽車旅館	雜誌、傳單、看板(效果好，因為是連鎖店關係)	-10%	逃生規劃、人員編組訓練

受訪旅館業者之經營管理狀況二（續一）

旅館名稱	廣告行銷之管道	營業額成長率	安全管理規劃措施
福君大飯店	沒有(效果不佳)	-20%	逃生規劃、人員編組訓練
春天酒店	報紙、雜誌、廣播、看板(配合消費者需求)	-3%	逃生規劃、人員編組訓練、自聘保全人員
賓王大飯店	雜誌(配合消費者需求)、網路(效果較好)	-20%	逃生規劃、人員編組訓練
熱海大飯店	沒有(因為是老店,遠近皆知)	50%-60%	保全系統、逃生規劃、人員編組訓練
金屋賓館	沒有(規模太小)	0%(不景氣)	逃生規劃(按消防局規定)
內江賓館	沒有(沒預算)	-20%	逃生規劃、人員編組訓練
銀寶賓館	沒有(因為大都為熟客)	-15%	逃生規劃、人員編組訓練
東龍大飯店	沒有(客源都為熟客)	35%	逃生規劃 人員編組訓練 夜間安全防衛(夜間請專人每小時巡邏內外)
富元大飯店	沒有	0%	逃生規劃、人員編組訓練、監視系統
星辰大飯店	看板(設在飯店附近,指示飯店位置), 網路(有自己的網站)	-10%	逃生規劃(除定期消防演習外,請消防局來上課)、保全系統(櫃檯辦公室設有警鈴)、人員編組(逃生班、救火班、通訊班)
嘉賓閣溫泉旅館	網路(效果最好)	-20%	逃生規劃、人員編組訓練
燦都路飯店	雜誌(日本人常看的雜誌)	-1.9%	逃生規劃(半年1次消防演習)、人員編組訓練(針對消防)、保全系統(裝有內部警鈴)
山水閣大飯店	雜誌(以日本旅遊、商務雜誌為主)、 網路	10%	逃生規劃、人員編組訓練、保全系統(有內部的監視器、警民合作連線)
朝代大飯店	雜誌(飯店相關雜誌)、網路(旅遊網、 網路訂房),今年年初到現在停止做廣告, 因為景氣不好	-20%	逃生規劃(剪刀型逃生梯)、人員編組(消防編組分3班:1.服務生2.櫃檯3.公司內部行政人員)、內部保全系統(與警察局有連線,警衛24小時,值班主管24小時)
玉城旅社	網路	-30%	逃生規劃(定期進行消防訓練)、保全系統(櫃檯設有警鈴)
家美旅店	報紙、雜誌(日、英文旅遊雜誌) 看 板(現在已沒用)、網路(效果不好,已 取消)	-10%	逃生規劃、人員編組(消防、工作分組)、保全系統(警民連線)
萬泰商務旅店	傳單(面紙) 看板、電子郵件(商務客 人)	今年4月開幕	保全系統(內部警鈴) 逃生規劃、人員編組
台北小西華飯店	網路	未知	保全系統(警民連線)、人員編組(逃生規劃)
綺茵旅館	雜誌(日本雜誌做廣告,但效果不佳) 網站介紹	0%	自己的保全系統(監視器、24小時人員在場,目前正在計畫要做警民連線) 逃生規劃、人員編組
儷園賓館	雜誌(旅遊書籍中做簡介) 網路	15-20%	保全系統(警民連線,以收費的方式) 逃生規劃、人員編組訓練
凱旋大飯店	傳單(DM) 面紙、紀念筆	-10%	保全系統(監視器,24小時有人員在場) 逃生規劃、人員編組訓練
上豪大飯店	報紙(效果不好,現在停用) 網站(上 網訂位/互動溝通)	-10%(景氣不好)	自己的保全系統(監視器) 逃生規劃、人員編組訓練
惠安旅館	沒有	負成長	保全(監視器) 逃生規劃、人員編組訓練
富玉莊	沒有(老旅館,地處偏僻,所以不需要)	20%	保全系統(監視器) 警民合作(常來巡邏) 逃生規劃、人員編組訓練

## 附錄 3-5 受訪旅館業者之未來營運發展計畫情形

受訪旅館業者之未來營運發展計畫情形

旅館名稱	未來營運發展計畫情形
長虹大飯店	無
天津大飯店	以商務及國外旅客(日本為主)為主,還要多開發國內外縣市商務人員的商機
台北商務旅館	新的分店位於慶城街,兩家的經營發展方向都是以純商務為主
伊樂園	將重新整修,改善硬體設施
成都商務飯店	朝更精緻及更休閒化的方向努力
東吳大飯店	待適當時機,將開設分店(仍在台北市)
金帥大飯店	穩定持續經營
貴都大飯店	暫無計劃,維持現狀
黛芬 HOTEL	暫時維持現狀
宏洲旅社	維持現狀
梅軒商務旅店	維持現況
桃源賓館	維持現狀
皇美賓館	維持現況
水都北投溫泉會館	朝多元化的休閒娛樂設施方向努力
東湖賓館	維持現況
水紗蓮汽車旅館	發展溫泉特色業務
福君大飯店	維持現狀,穩健經營
春天酒店	發展更多元的休閒設施
寶王大飯店	維持現況
熱海大飯店	維持現狀、穩定經營
函舍商務旅店	維持現狀(才重新裝潢)
華大旅社	穩定經營再重新改建
北城大飯店	仍以商務為主
王子大飯店	還是以商務,吸引國外客戶(日本為主)為目標
柯達大飯店	未來還是以商務為主
豪城大飯店	還是以商務為主要未來發展營運的方向
法國皇帝商務飯店	可能考量接受國民旅遊業務
綠峰大飯店	還是以商務為主,本身旅館以日本客人為主
城美大飯店	目前市場景氣不佳,所以整體發展仍承舊計畫,且以平穩發展為首要
小雅旅店	受限規模,將來仍以維持現狀及平穩發展
姿苑飯店	拜訪周圍公司行號,增加商務客源
儷舍企業	房間提供網路服務及新店擴點計畫
金屋賓館	擴大規模,希望能有能力接團體旅客
內江賓館	等待其他產權所有人同意被收購,將於原址改建擴大經營
銀寶賓館	維持穩定經營
東龍大飯店	未來將擴建二館
富元大飯店	能做就做,倘若規範太多就考慮歇業
星辰大飯店	期望世貿展覽繼續帶來商機,本身也會努力開發新客源,再過兩年會整修飯店,提升旅館品質
嘉賓閣溫泉旅館	發展與溫泉相關的周邊服務及商品

受訪旅館業者之未來營運發展計畫情形（續一）

旅館名稱	未來營運發展計畫情形
燦路都飯店	就客人的型態而言，今年商務旅客只成長 4.9%，而觀光旅客則成長 49.5%，雖然業務仍是以商務為大多數，但觀光的市場卻是日漸強大，將來將會多開發這些觀光客源，以彌補商務部分的成長不足
山水閣大飯店	維持穩定經營
朝代大飯店	以榮美(總公司)為主幹，可能朝大陸地區發展，台灣則採購併的方式。就朝代而言，仍以商務為主，目前和捷運大安站樓上的金牌健身俱樂部簽約合作
玉成旅社	原本生意來源是靠來考試院參加考試的考生，但自從考試分區（北.中.南），人潮大為減少。由於本身旅社為 30、40 年老舊建築，房間數又不足，基本上已經沒什麼發展空間，主要就是配合政府的政令，進行修正
家美旅店	以商務為主體，日後會加強吸引國內旅客來住宿
萬泰商務旅店	一方面，新增擴點（避免社區參與），以 A. 併購方式、B. 找地主合作、C. 租隔壁棟，三種方式來擴充營業。另一方面，內部軟硬體提昇
台北小西華飯店	小西華為西華的分店，大體的計畫由西華主導，日後小西華仍以商務為主，風格上仍以精緻化為訴求
綺茵旅館	受限於硬體，營運強調對客人的服務和舒適度
儷園賓館	以商務為重心（國內出差的客人/歐美「美國人為主」）
凱旋大飯店	以商務(日本)為主
上豪大飯店	商務為主（亞洲地區）
惠安旅館	希望正氣橋的工程能快點完成，生意才會來，否則可能要關門了
富玉莊	希望生意越來越好

附錄 5 台北市旅館評鑑制度手冊

# 臺北市旅館評鑑制度 操作手冊

委託單位：台北市政府交通局

執行單位：中華徵信所企業股份有限公司

中華民國九十年十二月

## 壹、前言

隨著國人消費能力與生活品質日漸提昇，加上政府週休二日政策的施行，以及商務網絡的擴展，民眾對於遊憩與商務的需求也與日俱增。因此，在旅遊住宿的品質逐漸受到消費民眾的重視的同時，提供大眾住宿及其他各種附加服務功能的旅館業，便成為不可忽視之一環。臺北市之一般旅館業期迎合消費者之需求莫不竭盡心力，為提昇旅館之服務品質與經營管理而努力。臺北市政府交通局有意積極統籌臺北市內一般旅館業之管理，建立一套旅館業評鑑制度，以提供旅客安全、衛生、優良的住宿環境，方便旅客選擇適宜的旅館投宿；同時鼓勵業者積極經營，加強硬體設施之維護及改進經營管理與服務品質，使臺北市的旅館業可以更健全的發展。

## 貳、旅館評鑑之目的

旅館評鑑制度在服務業先進國家早已行之多年，藉由評鑑制度之建立，評選出一般旅館中之優良旅館，並授與特殊標章以茲消費者識別；就積極面而言，可建立業者的品牌形象，除了維護消費大眾的基本權益，亦達行銷推廣之目的。因此，旅館評鑑之主要目的為：

- (一) 提供消費者選擇優良旅館之參考
- (二) 強化旅館業者對於服務品質與經營管理之能力
- (三) 提升旅館服務設施等級與維護之成效

(四) 了解旅館業者在經營管理之困難，並給予適當的輔導與協助

### 參、旅館評鑑之對象

為規劃一套具公平、公正、客觀且適用於國內一般旅館經營業者之評鑑制度，藉以督導旅館業者是否符合受評項目標準，並遴選出經營管理及服務品質各方面表現優良之業者，足以為同業間之楷模與學習標竿。因此，以台北市一般旅館為評鑑對象，採取旅館業者自願參與評鑑之方式進行，使市場機制與評鑑制度形成良性互動。惟為提昇評鑑之榮譽感並考量公平合理之要求，應規範參與評鑑的旅館業者必須通過主管單位年度聯合檢查之合法經營之一般旅館。

### 肆、旅館評鑑委員

旅館評鑑之評審委員應具備建管、消防、衛生、環保或消保等相關專業知識，或是對旅館之經營管理具有專業素養等各界人士。

### 伍、旅館評鑑之執行流程

評鑑制度之執行方式，設計了一般旅館業者自我評量部分，因此整套評鑑制度之執行方式可分為二階段；第一階段為業者須在實施評鑑前，以書面方式將自評資料逕送台北市交通局主辦單位，以利第二階段評鑑之執行，由

台北市交通局審察自願評鑑之旅館業者之資格後，隨即進入第二階段。第二階段由評鑑小組實際前往旅館實施現地評鑑。因此，旅館評鑑之執执行程序說明如后，如圖 1 所示。

- (七) 旅館業者須先提出自評資料於限定時間送交台北市交通局。
- (八) 台北市政府交通局收齊管轄區內所有旅館之自我評鑑資料，先行彙整全體旅館之檢查評分相關資料，以備旅館評鑑程序之執行。
- (九) 由執行評鑑之單位召開一般旅館評鑑之行前說明會，將所備之相關資料於會議中交付評鑑小組，以便評審委員於現地審查時能儘速瞭解受評旅館。
- (十) 隨即規劃旅館評鑑，正式進行評鑑之現地考核工作。
- (十一) 待全體旅館完成評鑑後，由台北市交通局公佈考核總成績特優等與優等之旅館名稱，並予以獎勵。
- (十二) 最後由台北市交通局針對此次評鑑作業進行檢討，提出意見與相關建議事項。

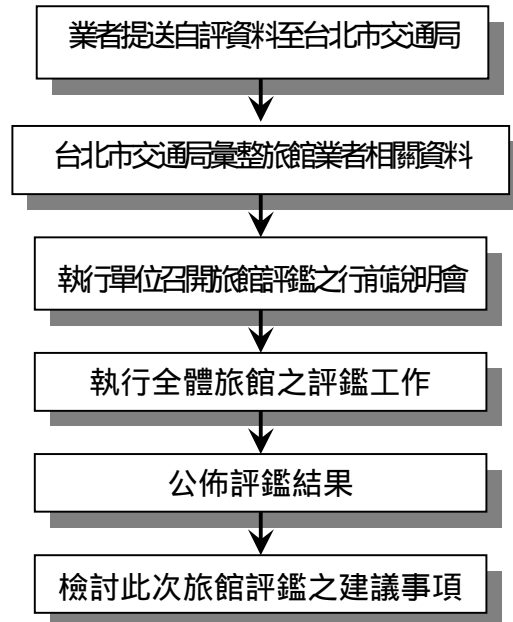


圖 1 旅館評鑑執行流程圖

## 陸、旅館評鑑之作業流程

旅館評鑑作業須秉持著公平、公正以及客觀之立場，再加上完整評鑑作業需耗費多時方能對受評之旅館業者進行全面性的評鑑。因此，旅館評鑑之作業流程說明如后，如圖 2 所示。

(六) 旅館業者於評鑑時，先行針對此次評鑑進行相關簡報。

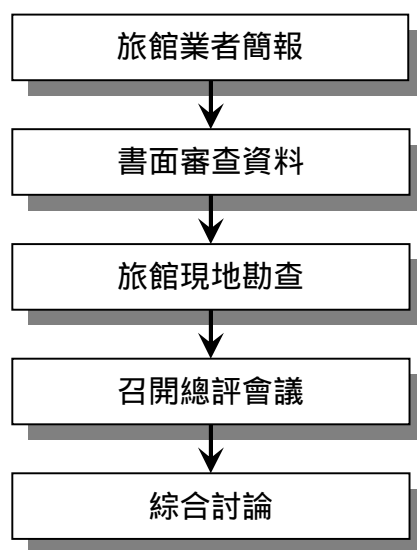
(七) 旅館業者於旅館內適當地點整齊呈列所有書面審查文件與資料，以供評審委員檢視並進行評分，業者應編派旅館代表人或經理人在場陪同解說並回答評審委員之相關諮詢。

(八) 由旅館代表人或經理人帶領評審委員在旅館內進行實地檢查與

解說，評審委員可依據旅館自評報告之資料內容與現地情況進行比較，並予以評分。

(九) 業者提供一適當之開會地點與評鑑小組，由旅館評鑑之帶隊人員於督導考核後召開總評會議，聽取評鑑小組之意見，並經過討論後評定出最後之評鑑成績。但在總評鑑成績會議召開時，該旅館之相關人員不得參與或列席。

(十) 最後進行評鑑後綜合討論，由評鑑委員將督導考核之建議或該旅館業者需改善之事項一一條列，以提供旅館業者作為後續經營管理或服務改善之參考。



## 柒、旅館評鑑評分表格之設計

而整體之評鑑評分表之設計乃以評鑑檢查項目之層級設計、評分檢查參考資料、評分方式以及成績計算等四部份加以說明。

### 一、評鑑評分檢查項目內容之層級設計

評鑑制度之規劃區分成「旅館評鑑範疇」、「評鑑項目」以及「評分檢查重點」三個層級，表 1 為旅館評鑑檢查內容之層級設計內容。

#### （一）旅館評鑑範疇

在旅館評鑑之範疇中包括了旅館整體環境、客房設施維護、安全設施維護、經營管理以及服務管理等五大範疇。

#### （二）旅館評鑑項目

在各評鑑項目中各有其應該檢查的項目，如表 1 所示。

表 1 旅館評鑑範疇與項目表

評鑑範疇	評 鑑 項 目
旅館整體環境	(1) 周圍環境
	(2) 公共設施
	(3) 環境清潔
客房設施維護	(1) 客房、通道佈置
	(2) 浴廁
	(3) 客房設備用品
安全設施維護	(1) 客房安全
	(2) 防火安全
	(3) 緊急救難設施
經營管理	(1) 經營狀況
	(2) 員工訓練
	(3) 員工福利
	(4) 衛生管理
	(5) 環保管理
服務管理	(1) 櫃檯服務
	(2) 貴重物品與行李保管
	(3) 郵電服務
	(4) 旅遊交通服務
	(5) 其他服務項目
	(6) 顧客關係

### (三) 旅館評鑑重點

在每一旅館評鑑項目中各有其應該評鑑之重點項目，乃經過專家學者座談以及業者訪問後，歸納整理各旅館評鑑之評鑑重點，茲說明如表 2、表 3、表 4、表 5 以及表 6 所示。

表 2 旅館整體環境評鑑項目下之評分檢查重點

評鑑項目	評分檢查重點
周圍環境	1.建築物外觀之維護
	2.空間規劃/景觀設計
	3.旅館之交通狀況
	4.招牌維護
公共設施	1.營業場所設置中、英/日文位置圖與指標
	2.門廳裝潢擺設
	3.電梯/樓梯之維護
	4.無障礙空間之設計
	5.公共區域照明設施
	6.提供公共電話
	7.提供公共廁所
	8.提供停車空間
環境清潔	1.營業場所內之整潔維護
	2.加蓋垃圾桶/菸灰缸
	3.有防止蚊蠅之裝置
	4.排水溝之維護

表 3 客房設施維護評鑑項目下之評分檢查重點

評鑑項目	評分檢查重點
客房、通道佈置	1.鋪設地毯或柔性材質
	2.牆壁、地面清潔維護
	3.家俱陳設維護
	4.客房隔音裝置
	5.客房之照明裝置
浴廁	1.衛浴設施
	2.浴廁空間照明
	3.牆壁、地面清潔維護
	4.設有除霧及防滑設置
	5.冷熱水供應
	6.備品(牙膏、牙刷；洗髮精、沐浴乳、浴帽、浴巾；刮鬍刀等)
客房設備用品	1.客房用品
	2.提供電話、彩色電視、冰箱及保溫瓶/開飲機等設施
	4.中央控制系統
	5.客房整理
	6.被單、床單清潔

表 4 環境清潔衛生評鑑項目下之評分檢查重點

評鑑項目	評分檢查重點
客房安全	1.房門設有主鎖、門門或自動上鎖之裝置
	2.設施使用安全標示
	3.警報系統/擴音器之裝置
防火管理	1.煙霧偵測器之維護
	2.消防灑水裝置之維護
	3.排煙裝置之維護
	4.裝潢建材使用耐熱防火之材質
	5.建築物之防火間隔
	6.客房及樓層通道之滅火器
緊急救難設施	1.緊急事件處理手冊
	2.緊急照明裝置
	3.安全梯及安全門
	4.緊急逃生設施
	5.防空避難設施
	6.警政、醫療、運輸之指定聯繫
	7.自動發電機

表 5 經營管理評鑑項目下之評分檢查重點

評鑑項目	評分檢查重點
經營狀況	1.投保公共意外責任保險
	2.員工穿著制服並佩帶識別證
	3.電腦化
	4.參與同業公會或政府相關活動
	5.依法繳稅及無商業往來違規紀錄
員工訓練	1.員工職前/在職訓練
	2.服務態度
	3.緊急事件之處理訓練
	4.消防編組及演練
	5.員工衛生教育訓練
員工福利	1.員工基本福利
	2.員工補助措施
	3.設有員工餐廳/休息室
	4.員工獎勵制度
環保管理	1.垃圾儲藏空間
	2.垃圾分類制度
	3.設有吸煙區及非吸煙區之區隔
	4.備有省電、省水裝置
	5.污水、廢水設有專人維護管理
衛生管理	1.公共自來水系統設備
	2.員工定期接受健康檢查並予追蹤
	3.業場所定期實施病媒防治與消毒程序

表 6 服務管理評鑑項目下之評分檢查重點

評鑑項目	評分檢查重點
櫃檯服務	1.配置外語之接待員
	2.旅客住宿登記
	3.訂房及帳務之處理
	4.代辦房客所委託之事項及交接班紀錄
	5.提供晨喚服務
貴重物品與行李保管	1.貴重物品保管服務
	2.行李保管服務
	3.遺留(失)物品之處理
郵電服務	1.旅客信件保管
	2.代客郵寄信件/包裹服務
	3.電話服務
	4.傳真/網際網路服務
旅遊交通服務	1.旅遊諮詢
	2.遊覽地圖
	3.代客停車之服務
	4.代客叫車之服務
	5.接泊車服務
其他服務項目	1.餐飲服務之設施
	2.商務中心
	3.客房內之餐飲服務
	4.洗衣服務
顧客關係	1.顧客資料庫
	2.服務品質調查分析
	3.顧客抱怨處理記錄
	4.參與社區互動

## 二、評分檢查參考資料

由於每一評分檢查重點在評分時所需參考之輔助評分資料均有差異，為了使業者在自我評量報告編纂時所有依據，並且讓評審委員在評分檢查時有較為明確之給分輔助資料參考，因此擬於旅館評鑑表格中設計一「評分參考資料」一項，說明每一項評分檢查重點所需之評分參考資料來源。如附錄

5-1。

### 三、評分檢查方式

旅館評鑑係以政府主管機關進行之年度聯合檢查為基礎，將旅館評鑑之評分檢查方式以查閱資料、現地勘查、業者訪談以等方式交錯進行，以求旅館評鑑制度之執行能符合公平、公正以及客觀之原則。

### 四、業者自我評量之設計

旅館評鑑之方式加入了業者自我評量之設計，業者可針對各項評鑑檢查重點以列舉或陳述的方式，具體說明在經營管理上之具體成果、所遭遇之困難亦或是待改進之事項，以便評審委員能對受檢旅館之經營現況及業者之努力有更明確的認識。如附錄 5-1。

### 五、缺失改善之情形

業者可以針對以往違規事件或是缺失不良之部份，提出確切之事實及文件以進行辨證，藉由業者自行列舉出進步的事實及資料，作為評審委員執行評分作業之參考。如附錄 5-1。

### 六、特殊事項之舉證

倘若業者在經營管理及服務上，有任何之特殊作為之事蹟，均可自行列舉事證及書面資料，以作為評審委員於評分時加分之參考。如附錄 5-1。

### 七、綜合評述

待所有評鑑範疇與檢查項目評分完成後，藉由綜合評述表讓評審委員能針對所有評鑑範疇之優、缺點或建議進行文字之說明與紀錄之用，並可提供業者作為經營管理及服務上之參考。如附錄 5-2。

## 捌、旅館評鑑評分之方式及成績處理

本研究將針對評鑑評分重點「具備與否」及「維護程度」等二方面，分別設計 0 及 1-5 分的評分標準；亦即將評分方式分二階段來進行。第一階段係利用「是否具備」做為評分準則；第二階段則是利用「維護程度」或「達成程度」來完成最後的評分工作。表 7 是評分方式之舉例說明。

### 一、是否已具備

評分的第一階段是先確認該評鑑重點要求的具備情形，由業者先行提出該項評鑑重點的例證。如果該重點要求尚未具備時，則直接給予「0 分」。但如果該項評鑑重點已具備時，則進入第二階段的評分，而評分方式是針對其「維護程度」或「達成程度」為考量依據。

### 二、維護或達成程度

「維護程度」或「達成程度」之評分方式可從評分標準與判斷依據二部分來說明。

#### (一) 評分標準

此評分標準是以配分 1-5 分作為設計之準則，配分方式說明如下：

##### 1. 維護程度

5 分：表示「維護新穎」

4 分：表示「妥善維護」

3 分：表示「大致維護」

2 分：表示「維護尚可」

1 分：表示「維護不良」

## 2.達成程度

5 分：表示「九成以上達成要求」

4 分：表示「七至九成達成要求」

3 分：表示「六至七成達成要求」

2 分：表示「五至六成達成要求」

1 分：表示「達到程度五成以下」

## (二) 判斷依據

判斷依據則是指評分 1-5 分之給分依據準則，此欄會針對評鑑重點給 4 分與 3 分所應達到或完善程度做說明，以為評鑑委員之給分標準。倘若評鑑委員給予極高 5 分或極低 1 分時，則必須針對該項評鑑項目之優點及建議，在優點及建議欄中說明原因，亦即評審委員之給分在 2-4 分之間時，優點及建議欄可不予填寫。

表 7 評分方式舉例說明：

評鑑範疇：旅館整體環境					
評鑑項目	評鑑重點	第一階段 評分	第二階段 評分	完善程度或達成程度 之給分判斷依據	優點或建議
周圍環境	1.建築物外觀妥善維護	<input checked="" type="checkbox"/> 有  <input type="checkbox"/> 無	5 4 ③ 2 1	4分：外觀整體潔淨無垢且定期維護 3分：外牆大致上無毀損且妥善維護	
進步情形	近年來本項之綜合表現有明顯進步。	<input type="checkbox"/> 加分 <input checked="" type="checkbox"/> 不加分	0		
其他	其他應可獲得加分之特殊事件。	<input checked="" type="checkbox"/> 加分 <input type="checkbox"/> 不加分	2		

說明：

- 1.在「建築物外觀妥善維護」之評鑑重點中，第一階段是否具備之評分，如果該受評旅館對於建築物外觀進行維護之事實例證，則可在「有」前之方框中打勾。
- 2.在第二階段之評分，是依據其維護或達成之程度，如果旅館外觀整體清潔無垢且定期維護有紀錄可查者，則在分數「3」的地方加以圈選及完成評分的動作。

### 三、表格成績之計算

在說明評鑑成績計算前，必須先針對「評鑑範疇」及「評鑑項目」等二部分先予以設定權重配分，而「評鑑重點」則是給予分數之假設值。表 8 則是以「旅館整體環境」中之「周圍環境」為舉例說明項目。此外，成績計算過程將分為「評鑑項目成績」、「評鑑範疇成績」以及「評鑑成績」等三部分，茲分別說明如下：

### (一) 評鑑項目成績

由於每一評鑑重點之成績範圍在 0-5 分之間，因此從表 8 中得知「周圍環境」中的四項檢查項目得分為 3 分、3 分、3 分、3 分。而每一評鑑項目之配分是先將每一考評鑑範疇設定為 100%，再除以該評鑑項目之評鑑重點後所得之平均值。因此假設「周圍環境」的權重配分為 20%，也就是在 100 分中佔有 20 分。

此外，如果受評旅館在進步情形或情他欄位上獲得加分時，則將所獲得之加分直接與分子相加，分母維持不變。假設所獲得之加分為 2 分，則將上述之全部數據資料代入下列公式 A 中即可算出為周圍環境之實際得分。

< 公式 A >

評鑑項目得分

$$= \frac{\text{每一評鑑重點得分之加總} + \text{所獲得之加分}}{5 \times \text{評鑑重點項目}} \times \text{該項之配分}$$

< 例題 >

$$\begin{aligned} \text{周圍環境} &= \frac{3 + 3 + 3 + 3 + 2}{5 \times 4} \times 20 \\ &= 14 \end{aligned}$$

### (二) 評鑑範疇成績

在計算出各評鑑項目成績後，便可開始計算評鑑範疇之成績。在表 8 中得知在「旅館體體環境」範疇中的三個評鑑項目之得分分別為 14 分、15 分

以及 45 分。而「旅館體體環境」的配分權重為 25 %，也就是在 100 分中佔有 25 分。將上述之資料數據代入公式 B 中即可得出「旅館體體環境」之實際得分。

< 公式 B >

評鑑範疇得分

$$= \frac{\text{每一評鑑項目得分之加總}}{100} \times \text{該範疇之配分}$$

< 例題 >

$$\begin{aligned} \text{旅館整體環境} &= \frac{14 + 15 + 45}{100} \times 25 \\ &= \frac{74}{100} \times 25 \\ &= 18.5 \end{aligned}$$

### (三) 旅館評鑑之成績

計算出各評鑑範疇成績後，直接將各範疇所得之成績加總，便可計算出受評旅館之評鑑總成績。從表 8 中得知，各範疇在經過成績計算後分別得到 18.5 分、9 分、18 分、14 分以及 20 分。將上述之資料數據代入公式 C 中即可得出該受評旅館在旅館評鑑之實際總得分。

< 公式 C >

旅館評鑑之成績 = 每一項評鑑範疇得分之加總

< 例題 >

$$\begin{aligned} \text{旅館評鑑之成績} &= 18.5 + 9 + 18 + 14 + 20 \\ &= 79.5 \end{aligned}$$

表 8 配分權重之假設

評鑑範疇	假設 得分	配分 權重	評鑑項目	假設 得分	配分 權重	評鑑重點	假設 得分
旅館整體環境	18.5	25	周圍環境	14	20	1.建築物外觀之維護	3
						2.空間規劃/景觀設計	3
						3.旅館之交通狀況	3
						4.招牌維護	3
						加分事項	2
			公共設施	15	30	略	
環境清潔	45	50	略				
			合計	74	100%	略	
客房設施維護	9	10	略			略	
安全設施維護	18	20	略			略	
經營管理	14	20	略			略	
服務品質	20	25	略			略	
合計	79.5	100%					

附錄 5-1 旅館之基本資料表

<< 旅 館 名 稱 >>

自 評 報 告

負 責 人 : \_\_\_\_\_ 聯絡人 : \_\_\_\_\_

營業地點地址 : \_\_\_\_\_

電 話 : \_\_\_\_\_

傳 真 : \_\_\_\_\_

網 址 : \_\_\_\_\_

E - m a i l : \_\_\_\_\_

中 華 民 國 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月

## 基本資料表

一、目的：旨在幫助評鑑委員瞭解各參與旅館評鑑業者之基本概況。

二、基本資料內容說明：

- 1.旅館規模（表一）。
- 2.營業項目（表一）。
- 3.組織編制（表一）及組織結構圖（表二）。
- 4.行政主管之背景資料（表三）。
- 5.年度經費預算之編列情形（表四）。
- 6.綜合概述（表五）。

## 基本資料表(一)

旅館名稱	登記資本額	房間數	營業樓層	營業總面積	員工人數
營業項目					
<b>旅館組織編制</b>					
部門					
職稱					
人數					
部門					
職稱					
人數					

## 基本資料表(二)

組織結構圖

### 基本資料表(三)

行政主管之背景資料							
職稱	姓名	性別	年齡	最高學歷	經歷	任職起日	備註

## 基本資料表(四)

年度經費預算之編列									
經費收入	項 目	預算金額	百分比 (%)	經費支出	項 目	預算金額	百分比 (%)		
		總 計					總 計		
備註									

## 基本資料表(五)

### 綜合概述

(經營理念、未來發展方向、目前遭遇之困難等綜合說明)



附錄 5-2 旅館評鑑評分表

評鑑範疇：							
旅館整體環境							
評鑑項目	評鑑重點	評分參考資料	業者自評	第一階段 評分	第二階段 評分	完善程度或達成程度之給分判斷依據	優點或建議
			具體成果、遭遇困難及待改進事項				
周圍環境	1.建築物外觀之維護	1.定期維護清潔資料 2.現地勘查		有 無		4分：外觀整體潔淨無垢且定期維護 3分：外牆大致上無毀損且妥善維護	
	2.空間規劃/景觀設計	現地勘查		有 無		4分：景觀空間規劃設計美觀具特色 3分：景觀空間規劃設計何宜舒適	
	3.旅館之交通狀況	1.現地勘查 2.交通動線規劃		有 無		4分：座落地區交通發達，可及性高 3分：座落地區交通方便	
	4.招牌維護	1.定期維護清潔資料 2.現地勘查		有 無		4分：招牌設計美觀得體且維護良好 3分：招牌大致上無破損且維護良好	
進步情形	進年來本項之綜合表現有明顯進步。			加分 不加分			
其他	其他應可獲得加分之特殊事件。			加分 不加分			

評鑑範疇：

旅館整體環境

評鑑項目	評鑑重點	評分參考資料	業者自評	第一階段 評分	第二階段 評分	完善程度或達成程度之給分判斷依據	優點或 建議
			具體成果、遭遇困難 及待改進事項				
公共設施	1.營業場所設置中、英/日文位置圖與指標	現地勘查		有 無		4分：位置圖與指標設計美觀且維護良好 3分：位置圖與指標之設計大致完善	
	2.門廳裝潢擺設	現地勘查		有 無		4分：門廳裝潢擺設高雅得體且維護良好 3分：門廳裝潢擺設適當且維護良好	
	3.電梯/樓梯之維護	1.定期檢修維護紀錄 2.現地勘查		有 無		4分：電/樓梯定期保養且維護良好 3分：電/樓梯定期維護	
	4.無障礙空間之設計	現地勘查		有 無		4分：無障礙空間設計動線順暢 3分：無障礙設計大致良好	
	5.公共區域照明設施	現地勘查		有 無		4分：公共區域照明設施維護良好 3分：公共區域照明設施大致良好	
	6.提供公共電話	1.定期檢修維護紀錄 2.現地勘查		有 無		4分：提供隱密式公共電話且維護良好 3分：提供公共電話且定時清潔保養	
	7.提供公共廁所	1.定期檢修維護紀錄 2.現地勘查		有 無		4分：提供男女分開之公共廁所且維護良好 3分：提供公共廁所且定時清潔保養	
	8.提供停車空間	1.現地勘查 2.停車空間替代方案資料		有， 提供____個 專屬車位 無，有替 代停車方案 無		4分：規劃完善之停車空間 3分：依規定設置停車空間 1分：有替代停車方案	
進步情形	進年來本項之綜合表現有明顯進步。			加分 不加分	2		
其他	其他應可獲得加分之特殊事件。			加分 不加分	2		

評鑑範疇：

旅館整體環境

評鑑項目	評鑑重點	評分參考資料	業者自評	第一階段 評分	第二階段 評分	完善程度或達成程度之給分判斷依據	優點或 建議
			具體成果、遭遇困難及待改進事項				
環境 清潔	1.營業場所內之整潔維護	1.定期維護清潔資料 2.現地勘查		有 無	1 2 3 4 5	4分：營業場所之整潔確實維護且有定期維護紀錄 3分：營業場所之整潔大致維護良好	
	2.加蓋垃圾桶/菸灰缸	1.定期維護清潔資料 2.現地勘查		有 無	1 2 3 4 5	4分：設置足量且美觀之加蓋垃圾桶/菸灰缸且維護良好 3分：設置足量之加蓋垃圾桶/菸灰缸	
	3.有防止蚊蠅之裝置	現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：全面安裝隔絕蚊蠅之紗窗紗門且維護良好 3分：大致裝設隔絕蚊蠅之紗窗紗門且維護良好	
	4.排水溝之維護	1.定期維護清潔資料 2.現地勘查		有 無	1 2 3 4 5	4分：排水溝有過濾雜物之裝置且妥善維護保養 3分：排水溝大致維護良好	
進步情形	進年來本項之綜合表現有明顯進步。			加分 不加分	1 2		
其他	其他應可獲得加分之特殊事件。		是否取得衛生主管單位舉辦之競賽獎項	加分 不加分	1 2		

評鑑範疇：

客房設施維護

評鑑項目	評鑑重點	評分參考資料	業者自評	第一階段 評分	第二階段 評分	完善程度或達成程度之給分判斷依據	優點或 建議
			具體成果、遭遇困難及待改進事項				
客房、 通道佈置	1.鋪設地毯或柔性材質	1.定期維護清潔資料 2.現地勘查		有， 客房____%鋪設地毯 有， 通道____%鋪設地毯 無	1 2 3 4 5	4分：客房、通道全面鋪設地毯且妥善維護且有紀錄可查 3分：客房、通道鋪設軟性材質且大致維護良好	
	2.牆壁、地面清潔維護	1.定期維護清潔資料 2.現地勘查		有 無	1 2 3 4 5	4分：牆壁有壁紙、裝飾，地面完整維護良好 3分：牆壁、地面保持清潔大致維護良好	
	3.家俱陳設維護	1.定期維護清潔資料 2.現地勘查		有 無	1 2 3 4 5	4分：客房中家俱擺設高雅且妥善維護良好 3分：客房中提供簡單之傢俱且大致維護良好	
	4.客房隔音裝置	現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：全面裝設氣密窗或雙層窗且有具隔音效果之隔間以隔絕外界噪音 3分：大致裝設氣密窗或雙層窗且有具隔音效果之隔間以隔絕外界噪音	
	5.客房之照明裝置	1.定期檢修維護紀錄 2.現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：客房之照明設施與裝潢搭配得體且維護良好 3分：客房僅提供足夠之照明設施且大致維護良好	
進步情形	進年來本項之綜合表現有明顯進步。			加分 不加分	1 2		
其他	其他應可獲得加分之特殊事件。			加分 不加分	1 2		

評鑑範疇：

客房設施維護

評鑑項目	評鑑重點	評分參考資料	業者自評	第一階段 評分	第二階段 評分	完善程度或達成程度之給分判斷依據	優點或 建議
			具體成果 遭遇困難及待改進事項				
浴	1.衛浴設施	1.定期檢修維護紀錄 2.現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：客房設置完善之衛浴設施且妥善維護良好 3分：設有簡易之衛浴設施且大致維護良好	
	2.浴廁空間照明	1.定期維護清潔資料 2.現地勘查		有 無	1 2 3 4 5	4分：面積寬敞且照明設施妥善維護 3分：有足夠面積且照明設施大致維護良好	
	3.牆壁、地面清潔維護	1.定期維護清潔資料 2.現地勘查		有 無	1 2 3 4 5	4分：牆壁、地面維持清潔且維護良好，有紀錄可查 3分：牆壁、地面保持清潔大致維護良好	
廁	4.設有除霧及防滑設置	1.定期檢修維護紀錄 2.現地勘察		有，設有除霧裝置 有，設有防滑裝置 無	1 2 3 4 5	4分：除霧及防滑設施且維護良好 3分：除霧及防滑設施大致維護良好	
	5.冷熱水供應	1.定期檢修維護紀錄 2.現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：全天提供冷熱水，水壓穩定維護良好且有紀錄可查 3分：僅於夜間提供熱水且水壓穩定維護良好維護良好	
	6.備品(牙膏、牙刷；洗髮精 沐浴乳、浴帽、浴巾；刮鬍刀等)	現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：備品精美完善 3分：備品大致齊全	
進步情形	進年來本項之綜合表現有明顯進步。			加分 不加分	1 2		
其他	其他應可獲得加分之特殊事件。			加分 不加分	1 2		

評鑑範疇：

客房設施維護

評鑑項目	評鑑重點	評分參考資料	業者自評	第一階段 評分	第二階段 評分	完善程度或達成程度之給分判斷依據	優點或 建議
			具體成果、遭遇困難及待改進事項				
客房設備用品	1.客房用品	現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：客房用品精美完善 3分：客房用品大致齊全 備品(床單、床罩、枕頭、枕頭套；拖鞋；菸灰缸； 水杯、字紙簍)	
	2.提供電話、彩色電視、 冰箱及保溫瓶/開飲機 等設施	1.定期檢修維護紀錄 2.現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：客房中提供多功能之家電設備且維護良好 3分：客房中提供簡單家電設備且大致維護良好	
	4.中央控制系統	1.定期檢修維護紀錄 2.現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：客房中設置多功能電腦控制系統且維護良好 3分：客房中設有中央控制系統且維護良好	
	5.客房整理	客房定期維護清潔 資料		有 無	1 2 3 4 5	4分：每天派員仔細整理客房並有資料可查 3分：每天派員整理客房	
	6.被單、床單清潔	客房定期維護清潔 資料		有 無	1 2 3 4 5	4分：被單及床單保持新穎、清潔、 3分：被單及床單保持清潔、乾爽及無霉味。	
進步情形	進年來本項之綜合表現 有明顯進步。			加分 不加分	1 2		
其他	其他應可獲得加分之特 殊事件。			加分 不加分	1 2		

評鑑範疇：

安全設施維護

評鑑項目	評鑑重點	評分參考資料	業者自評	第一階段 評分	第二階段 評分	完善程度或達成程度之給分判斷依據	優點或建議
			具體成果 遭遇困難 及待改進事項				
客房安全	1.房門設有主鎖、門門或自動上鎖之裝置	現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：房門設電子門鎖具自動上鎖功能並定期更換密碼且維護良好 3分：房門設置主鎖、門門或簡式自動上鎖裝置且運作無礙	
	2.設施使用安全標示	現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：客房中提供詳細設施操作說明 3分：客房中提供簡要設施操作說明	
	3.警報系統/擴音器之裝置	1.定期檢修維護紀錄 2.現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：全區均能清晰接受警報系統廣播且系統定期維護紀錄 3分：全區大致皆能接收警報系統廣播且維護良好	
進步情形	進年來本項之綜合表現有明顯進步。			加分 不加分	1 2		
其他	其他應可獲得加分之特殊事件。			加分 不加分	1 2		

評鑑範疇：

安全設施維護

評鑑項目	評鑑重點	評分參考資料	業者自評	第一階段 評分	第二階段 評分	完善程度或達成程度之給分判斷依據	優點或 建議
			具體成果、遭遇困難及 待改進事項				
防火安全	1.煙霧偵測器之維護	1.定期檢修維護紀錄 2.年度聯合檢查報告 3.現地勘察		有 無	5		
	2.消防灑水裝置之維護	1.定期檢修維護紀錄 2.年度聯合檢查報告 3.現地勘察		有 無	5		
	3.排煙裝置之維護	1.定期檢修維護紀錄 2.年度聯合檢查報告 3.現地勘察		有 無	5		
	4.裝潢建材使用耐熱防火之材質	1.定期檢修維護紀錄 2.年度聯合檢查報告 3.現地勘察		有 無	5		
	5.建築物之防火間隔	1.年度聯合檢查報告 2.現地勘察		有 無	5	4分：建築物有完全防火巷設計且無堆置雜物 3分：建築物有部分防火巷設計且無堆置雜物	
	6.客房及樓層通道之滅火器	1.定期檢修維護紀錄 2.年度聯合檢查報告 3.現地勘察		有 無	5	4分：每間客房及公共區域設置充分之滅火器材且定期維護 3分：依規定設置足量之滅火器且定期維護	
進步情形	進年來本項之綜合表現有明顯進步。			加分 不加分	1 2		
其他	其他應可獲得加分之特殊事件。			加分 不加分	1 2		

評鑑範疇：

安全設施維護

評鑑項目	評鑑重點	評分參考資料	業者自評	第一階段 評分	第二階段 評分	完善程度或達成程度之給分判斷依據	優點或 建議
			具體成果、遭遇困難及待改進事項				
緊急 救 難 設 施	1. 緊急事件處理手冊	緊急事件處理手冊		有 無	1 2 3 4 5	4分：備有完整緊急事件處理說明手冊 3分：備有簡略緊急事件處理說明手冊	
	2. 緊急照明裝置	1. 定期檢修維護紀錄 2. 現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：客房及通道設有緊急照明裝置維護良好且有紀錄可查 3分：通道設有緊急照明設備且維護良好	
	3. 安全梯及安全門	1. 定期檢修維護紀錄 2. 現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：設置多處安全梯及安全門且定期維護確保設備功能 3分：設有單一之安全梯及安全門且隨時保持通暢	
	4. 緊急逃生設施	1. 定期檢修維護紀錄 2. 現地勘察		有， 設一個緩 降梯 無	1 2 3 4 5	4分：充分設置緩降梯且定期維護檢查 3分：依規定設置緩降梯且定期維護檢查	
	5. 防空避難設施	現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：設有完善防水及防空之避難設施及場所且定期維護 3分：設有防水及防空之避難設施及場所且定期維護	
	6. 警政、醫療、運輸之指定聯繫	通聯紀錄		有 無	1 2 3 4 5	4分：與就近之警政、消防及醫療體系保持密切聯繫並有安全回報機制 3分：與就近之警政、消防及醫療體系定時通聯	
	7. 自動發電機	1. 定期檢修維護紀錄 2. 現地勘察		有 無	5		

評鑑範疇： 安全設施維護（續前）							
評鑑項目	評鑑重點	評分參考資料	業者自評	第一階段 評分	第二階段 評分	完善程度或達成程度之給分判斷依據	優點或 建議
			具體成果、遭遇困難及待改進事項				
加分項目	公共區域安全監控系統	1.定期檢修維護紀錄 2.現地勘察		有 無	1 2		
進步情形	進年來本項之綜合表現有明顯進步。			加分 不加分	1 2		
其他	其他應可獲得加分之特殊事件。			加分 不加分	1 2		

評鑑範疇：

經營管理

評鑑項目	評鑑重點	評分參考資料	業者自評	第一階段 評分	第二階段 評分	完善程度或達成程度之給分判斷依據	優點或建議
			具體成果、遭遇困難及待改進事項				
營業狀況	1.投保公共意外責任保險	1.投保紀錄 2.年度聯合檢查報告		有 無	1 2 3 4 5	4分：額外加保其他保險 3分：依規定投保	
	2.員工穿著制服並佩帶識別證	現地勘察		有 無	5		
	3.電腦化	現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：完全使用電腦作業系統 3分：大致使用電腦作業系統	
	4.參與同業公會或政府相關活動	舉辦活動紀錄		有 無	1 2 3 4 5	4分：經常參與辦理旅館相關推廣活動 3分：曾經參與辦理旅館相關推廣活動	
	5.依法繳稅及無商業往來違規紀錄	繳稅紀錄資料		有 無	5		
進步情形	進年來本項之綜合表現有明顯進步。			加分 不加 分	1 2		
其他	其他應可獲得加分之特殊事件。			加分 不加 分	1 2		

評鑑範疇：

經營管理

評鑑項目	評鑑重點	評分參考資料	業者自評	第一階段 評分	第二階段 評分	完善程度或達成程度之給分判斷依據	優點或 建議
			具體成果、遭遇困難及待改進事項				
員工訓練	1.員工職前/在職訓練	教育訓練紀錄及課程規劃內容		有 無	1 2 3 4 5	4分：執行員工職前/在職訓練之規劃完善 3分：實施員工職前/在職訓練之規劃尚可	
	2.服務態度	1.員工作業規定 2.現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：員工服務態度良好 3分：員工服務態度尚可	
	3.緊急事件之處理訓練	1.定期訓練編組紀錄 2.年度聯合檢查報告 3.現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：緊急事件訓練規劃完善 3分：緊急事件訓練規劃尚可	
	4.消防編組及演練	1.定期訓練編組紀錄 2.年度聯合檢查報告 3.現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：消防編組訓練規劃完善 3分：消防編組訓練規劃尚可	
	5.員工衛生教育訓練	1.定期訓練課程規劃內容 2.年度聯合檢查報告 3.現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：衛生教育訓練規劃完善 3分：衛生教育訓練規劃尚可	
進步情形	進年來本項之綜合表現有明顯進步。			加分 不加分	1 2		
其他	其他應可獲得加分之特殊事件。			加分 不加分	1 2		

評鑑範疇：

經營管理

評鑑項目	評鑑重點	評分參考資料	業者自評	第一階段 評分	第二階段 評分	完善程度或達成程度之給分判斷依據	優點或建議
			具體成果、遭遇困難及待改進事項				
員工福利	1.員工基本福利	員工手冊		有 無	1 2 3 4 5	4分：基本福利措施完善 3分：基本福利措施尚可	
	2.員工補助措施	員工手冊		有 無	1 2 3 4 5	4分：補助措施完善 3分：補助措施尚可	
	3.設有員工餐廳/休息室	現地勘察		有 無	5		
	4.員工獎勵制度	獎勵紀錄		有 無	5		
進步情形	進年來本項之綜合表現有明顯進步。			加分 不加分	1 2		
其他	其他應可獲得加分之特殊事件。			加分 不加分	1 2		

評鑑範疇：

經營管理

評鑑項目	評鑑重點	評分參考資料	業者自評	第一階段評分	第二階段評分	完善程度或達成程度之給分判斷依據	優點或建議
			具體成果、遭遇困難及待改進事項				
環保管理	1.密閉式垃圾儲藏空間	1.定期檢修維護紀錄 2.現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：設置密閉之垃圾儲藏冰箱維護良好 3分：密閉式垃圾儲藏空間維護良好	
	2.垃圾分類制度	現地勘察		有 無	5		
	3.設有吸煙區及非吸煙區之區隔	現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：明確區分吸煙樓層及非吸煙樓層之規劃且確實執行 3分：僅只有吸煙客房及非吸煙客房之規劃且確實執行	
	4.備有省電、省水裝置	1.定期檢修維護紀錄 2.現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：營業場所完全使用省電燈泡、熱水器及省水裝置 3分：營業場所大致使用省電燈泡、熱水器及省水裝置	
	5.污水、廢水設有專人維護管理	1.定期檢修維護紀錄 2.現地勘察		有 無	5		
進步情形	進年來本項之綜合表現有明顯進步。			加分 不加分	1 2		
其他	其他應可獲得加分之特殊事件。		是否取得衛生主管單位舉辦之競賽獎項	加分 不加分	1 2		

評鑑範疇：

經營管理

評鑑項目	評鑑重點	評分參考資料	業者自評	第一階段 評分	第二階段 評分	完善程度或達成程度之 給分判斷依據	優點或建議
			具體成果、遭遇困難 及待改進事項				
衛生管理	1.公共自來水系統設備	1.定期檢修維護紀錄 2.年度聯合檢查報告 3.現地勘察		有 無	5		
	2.員工定期接受健康檢查	年度聯合檢查報告		有 無	5		
	3.業場所定期實施病媒防治與消毒程序	年度聯合檢查報告		有 無	5		
進步情形	進年來本項之綜合表現有明顯進步。			加分 不加分	1 2		
其他	其他應可獲得加分之特殊事件。		是否取得衛生主管單位舉辦之競賽獎項	加分 不加分	1 2		

評鑑範疇：

服務管理

評鑑項目	評鑑重點	評分參考資料	業者自評	第一階段 評分	第二階段 評分	完善程度或達成程度之給分判斷依據	優點或建議
			具體成果、遭遇困難 及待改進事項				
櫃檯服務	1.配置外語之接待員	現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：接待員大致精通外語 3分：接待員部份精通外語	
	2.旅客住宿登記	現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：以電腦處理旅客住宿及進出登記 3分：以人工處理旅客住宿及進出登記	
	3.訂房及帳務之處理	現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：以電腦處理旅客訂房及帳務登記 3分：以人工處理旅客訂房及帳務登記	
	4.代辦房客所委託之事項及交接班紀錄	1.工作日誌 2.現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：委辦旅客交辦事項之情形有詳實紀錄可查 3分：委辦旅客交辦事項之情形有紀錄可查	
	5.提供晨喚服務	現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：以電腦語音系統代替人員提供喚醒服務 3分：僅提供人員喚醒服務	
加分事項	兌換外幣之服務	現地勘察		有 無	1 2		
進步情形	進年來本項之綜合表現有明顯進步。			加分 不加分	1 2		
其他	其他應可獲得加分之特殊事件。			加分 不加分	1 2		

評鑑範疇：

服務管理

評鑑項目	評鑑重點	評分參考資料	業者自評	第一階段 評分	第二階段 評分	完善程度或達成程度之給分判斷依據	優點或建議
			具體成果、遭遇困難 及待改進事項				
貴重物品及行李保管	1.貴重物品保管服務	現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：提供房客電子功能之保險箱並維護良好 3分：以人員代為保管房客之貴重物品且有詳實紀錄	
	2.行李保管服務	現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：建立完善之行李保管服務之流程 3分：保管房客行李之服務尚可	
	3.遺留(失)物品之處理	現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：建立完善之房客遺留(失)之保管作業程序 3分：房客遺留(失)之保管服務尚可	
加分事項	配置代客搬運行李之服務人員	現地勘察		有 無	1 2		
進步情形	進年來本項之綜合表現有明顯進步。			加分 不加分	1 2		
其他	其他應可獲得加分之特殊事件。			加分 不加分	1 2		

評鑑範疇：

服務管理

評鑑項目	評鑑重點	評分參考資料	業者自評	第一階段 評分	第二階段 評分	完善程度或達成程度之給分判斷依據	優點或建議
			具體成果 遭遇困難 及待改進事項				
郵電服務	1.旅客信件保管	1.保管紀錄 2.現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：有完善保管房客信件包裹之制度 且有紀錄可查 3分：保管房客之信件包裹尚可	
	2.代客郵寄信件/包裹 服務	現地勘察		有 無	5		
	3.電話服務	現地勘察		有，國內 長途電話服 務 有，國際 電話直撥服 務 無	1 2 3 4 5	4分：客房內提供國內及國際直撥系統 服務 3分：客房內提供國內長途電話服務	
	4.傳真/網際網路服務	現地勘察		有 無	5		
進步情形	進年來本項之綜合表 現有明顯進步。			加分 不加分	1 2		
其他	其他應可獲得加分之 特殊事件。			加分 不加分	1 2		

評鑑範疇：

服務管理

評鑑項目	評鑑重點	評分參考資料	業者自評	第一階段 評分	第二階段 評分	完善程度或達成程度之給分判斷依據	優點或建議
			具體成果、遭遇困難 及待改進事項				
旅遊 交通 服務	1.旅遊諮詢	現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：提供網際網路或專人之旅遊諮詢 3分：有提供旅遊諮詢服務尚可	
	2.遊覽地圖	現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：地圖資訊完善 3分：地圖資訊尚可	
	3.代客停車之服務	現地勘察		有 無	5		
	4.代客叫車之服務	現地勘察		有 無	5		
	5.接泊車服務	現地勘察		有 無	5		
進步情形	進年來本項之綜合表現有明顯進步。			加分 不加分	1 2		
其他	其他應可獲得加分之特殊事件。			加分 不加分	1 2		

評鑑範疇：

服務管理

評鑑項目	評鑑重點	評分參考資料	業者自評	第一階段 評分	第二階段 評分	完善程度或達成程度之給分判斷依據	優點或建議
			具體成果、遭遇困難 及待改進事項				
其他服務項目	1.餐飲服務之設施	現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：餐飲服務設施完善 3分：餐飲服務設施尚可	
	2.商務中心	現地勘察		有 無	5		
	3.客房內之餐飲服務	現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：客房內餐飲服務完善 3分：客房內餐飲服務尚可	
	4.洗衣服務	現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：提供房客完善之洗衣服務 3分：提供自助洗衣機供房客使用	
加分事項	3.游泳池	現地勘察		有 無	1 2		
	4.健身房	現地勘察		有 無	1 2		
	5.會議室(廳)及設施	現地勘察		有 無	1 2		
	6.酒廊設施	現地勘察		有 無	1 2		
	7.宴會場所	現地勘察		有 無	1 2		

評鑑範疇：							
服務管理（續前）							
評鑑項目	評鑑重點	評分參考資料	業者自評	第一階段 評分	第二階段 評分	完善程度或達成程度之給分判斷依據	優點或建議
			具體成果、遭遇困難 及待改進事項				
進步情形	進年來本項之綜合表現有明顯進步。			加分 不加分	1 2		
其他	其他應可獲得加分之特殊事件。			加分 不加分	1 2		

評鑑範疇：

服務管理

評鑑項目	評鑑重點	評分參考資料	業者自評	第一階段 評分	第二階段 評分	完善程度或達成程度之給分判斷依據	優點或建議
			具體成果、遭遇困難 及待改進事項				
顧客關係	1.顧客資料庫	1.顧客資料管理 2.現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：顧客資料庫完善 3分：顧客資料庫尚可	
	2.服務品質調查分析	1.調查分析相關資料 2.現地勘察		有 無	1 2 3 4 5	4分：定期實施調查且將調查結果做為 改進之依據 3分：定期實施調查與分析	
	3.顧客抱怨處理記錄	顧客抱怨處理 相關資料		有 無	1 2 3 4 5	4分：遊客抱怨處理過程完善 3分：遊客抱怨處理過程尚可	
	4.參與社區互動	舉辦活動記錄		有 無	1 2 3 4 5	4分：經常參與數區活動 3分：曾經參與社區活動	
進步情形	進年來本項之綜合表 現有明顯進步。			加分 不加分	1 2		
其他	其他應可獲得加分之 特殊事件。			加分 不加分	1 2		

綜合評述

旅館整體環境	客房設施維護	安全設施維護	經營管理	服務品質



## 附錄 6-1 「台北市旅館業輔導及評鑑制度」產官學座談會會議紀錄

主持人：張大為（中華徵信所總經理）

時間：90年9月5日(星期三) 下午 2:00~5:00

地點：中華徵信所企業股份有限公司 大會議室

出席專家學者：(依筆劃順序)

李一民（高雄餐旅學院旅館管理系教授）

李少彬（台北市旅館商業同業公會總幹事）

林玟秀（國立東華大學觀光研究所助理教授）

徐銀樹（京都商務旅館總經理）

黃玉珍（交通部觀光局科長）

黃修全（臺北市政府交通局第四科股長）

吳勉勤（交通部觀光局課長）

陳思倫（世新大學觀光系教授）

張惠美（小雅旅店經理）

### 討論題綱

#### 一、輔導制度部分

##### (一)合法有照旅館

引導旅館業者加強硬體設備的維護及改進管理與服務，使得旅館業者能提昇經營績效、旅館經營轉型及提升服務品質等具體措施。

##### (二)無照旅館

針對無照旅館，提出輔導其合法化之具體建議。

##### (三)申請新設立之旅館

新設立旅館須辦理「社區參與」輔導方案之建議。

#### 二、修改相關法令規章部份

針對主要現行旅館籌設與經營之相關法令檢討，尤其希望能對現行『臺北市旅館業管理規則』（詳如附件）提出修正建議，使『臺北市旅館業管理規則』更符時宜，更切合旅館業者需求。

#### 三、評鑑制度部份

(一)探討國內其他縣市及國外旅館評鑑制度及建議。

(二)評鑑方式的規劃

- 1.有那些評鑑規劃理念需考慮？
- 2.有那些評鑑項目規劃能納入評鑑制度？
- 3.那些評鑑作業訂定需要特別注意(如評鑑週期、執行方式、評鑑程序)？
- 4.評鑑委員會如何產生，及獎勵方式有那些及如何制定？

(三)對臺北市現行旅館督導考核方式做檢討，那些考核方式需要改進？

四、除了上述的看法外，還有沒有什麼建議可以提供臺北市旅館業做為參考與改進的？

### 綜合討論

李少彬總幹事：

1. 據我們的了解台北市無照旅館確實是真正消滅，這大部分歸功於我們現在的陳總統的 859 專案的嚴厲執行，在 859 實施的時候相當多的無照旅館斷水斷電，有的在那個時候就死心了，沒有地下化，據我們的了解。目前剩下 32 家，如果發現有暗中經營的無照旅館，我們各區的會員都會檢舉通報，所以應該只剩下 32 家。我們希望台北市在不久的將來會成為台灣沒有無照旅館的第二個淨土，(第一個淨土是基隆市)。
2. 我們當初在協助一些無照的旅館去取得証照的時候，曾經做過幾個建議，在回饋金的部份，有很多業者沒有現金，但是卻有不動產，我們建議政府可以不動產設定抵押擔保的方式分期繳，我是認為這個對市政府的債權是沒有問題。還好後來有一段社區參與的假期，就是說你可以用社區參與的方式也可以用回饋金的方式，就是用社區參與的方式，省下這一筆錢，所以只要在一債權完全確保的情況下，應該是許可業者以設定擔保的方式來替代一次繳，在這個情況下，就有很多業者可以把他資金的壓力減到最低。有這個低利率，在確保之內，放款、借錢給他，用比較低的利率來繳、來分期來納，讓一些在現金上有困難的業者，順利取得証照。
3. 台北市對於這一方面執行的非常徹底，只要媒介色情跟經營者證明有關一定斷水斷電，沒有一個業者敢冒這種那麼大的損失。如果停車位不夠的話，可能會把附近的巷道停滿，社區參與在八月八日又實施一個新的辦法，只要三十米以上就可以辦理，這已經確定了，面臨三十米，所以說如果在這部份怕受到(色情)污染，我想在辦公聽會的時候，如果有這些區域的困惑，我們可以強調這一點讓他們放心。在社區參與裡，我們是覺得說以目前的趨勢，三十米以上應該還可以往下再降。目前有很多合法的旅館所面臨的困難是因為他在商業區的八米巷道裡面。但在建築技術規則中規定，如果是在八米巷道核准的營業面積只有二百平方公尺，這個法律並不合時宜。
4. 今天一個旅館的公共安全、消防安全標準遠高於住宅區，也高於一般的辦公大樓，因旅館消安每年消防局都在檢查，安全設備皆比一般住宅多，自救能力也較強，對業者應可

- 以加強要求他的公安設備。因消安顧慮所設限的旅館鄰近道路與使用面積，應可放寬。
5. 近五年，完全沒有出現一家新的無照旅館，只要有新的出來，我們在各區的會員就會檢舉，之後我們就會去拍照、去搜證，然後就送到交通局，所以新的是一家都沒有出現，只要有檢舉就一定去取締，而且一定去罰一定拆掉。
  6. 旅館業者主管機關繁多，好像每一個主管機關都可以管。此外現在台北市現有旅館，中小型家庭式的大概佔了三分之一，大概房間數都在三十間以下，他們的員工數不會超過五個。但不管是大小型的旅館通通都要有五個小照一個大照，大執照是營利事業登記證，其他還需急救人員執照，丙種勞工安全業務主管執照，防火管理員執照，衛生管理員執照，有鍋爐也就是壓力容器證照，五張小執照。所以他們每個老闆需有十八般武藝，樣樣精通，不然哪天員工走掉，他明天就受罰了。鍋爐操作受訓時，是那種大型的鍋爐，發的執照也是大型的執照，但是業者使用的卻是一間房間一個熱水器，也需去受訓。因此建議法規規定應該要有規模大小之分，不要統統一體適用。
  7. 我不贊成無照的可以參加（評鑑），一定要由合法的來做。
  8. 評鑑項目，如果你以他有沒有某種設備來做加減分的時候，這個項目制定要很嚴謹，例如平房式的旅館就因為沒有電梯，所以就扣分，你說這個對他來講是不合理。再來就是說，如果你是會同相關的單位，因為交通局每年都會同相關單位已經做過一次了，你評鑑的時候又找他來，這有一點擾民。
  9. 以目前旅館的型態，用 AAA 的方式由業者付費，我想應沒有人要參加，不可能讓業者自行付費，付費方式我認為不宜。
  10. 評鑑項目裡面要看外觀，你要考慮這旅館設立的年份與區位，對於那些只座落在某一棟大樓的中間樓層或者部份的旅館，那是不公平的，外觀上我是認為說，像這些項目都可以除掉。還有一個問題，你如果牽涉到他的建管、他的衛生、他的消安，這些他們每年都要申報，就看他們有沒有申報，有沒有足以核對的資料，這部分就不用去評鑑。評審委員可以進去憑感覺，憑感覺去看他的一些設施，去感受他的一些服務。那衛生局他做的非常好，他並沒有通知業者，他只有跟業者說我八月份會來，所以哪一天會來不知道，所以我們可以確定說業者至少知道我們要去評鑑、去查的東西，只給予簡單的大綱讓他知道，細目沒有讓他知道。評鑑不是去檢查公安，不是檢查消安，也不是檢查他的設備他到底安不安全。就是說這個旅館讓人家的感覺到底是怎麼樣？因為既然你是這一部份的評審人員、評鑑人員，應該在這一部份有一些常識，也有一些專業的人進去憑感覺，那這種感覺在我們的記錄表上發抒，然後在全部評鑑完，開評鑑審查會的時候，大家拿出來討論。若評鑑執行單位委託公會，當然公會非常的贊成，可是，公會是一個民間團體，可能公信力會不夠。雖然是公會來做，可是評審的時候，產官學都一起參加，官方也參加。

**黃修全股長：**

1. 目前 33 家分成很多狀況，變成一些比較麻煩的就是在於土地使用分區上這個問題，在這個法令上如果沒有辦法修改，或者說做一個調整的話，那麼如何來輔導，變成一個難題。
2. 就無照旅館合法化這個問題來說：譬如某一家旅館要繳回饋金，如果套一個明白的計算公式，他算一算大概要繳二三百萬至四百萬，只要他負擔的起，他也願意來繳，所以這方面我們都會有明確的訊息給他，但這都要進行專案會勘。

### 徐銀樹經理：

1. 在社區參與這個部分：一個人經營事業組織要花很多錢做生意，然後不管有沒有賺錢都要繳稅，他還要去問附近的人說，我來做這個事情你們贊成嗎？有時候我也會覺得這是個很奇怪的一件事。所以個人覺得關於這種社區參與是比較算多餘的，且我們憲法也有規定不能影響人家的經營權。
2. 我們在整個資料上面有特別強調 12 公尺者，他是歸納為住三或住三之一，也是有商業營業行為，所以我個人是認為既然他的通道是通在大馬路上，而不是在巷子裡面左串右逛的，應該不需要參加這個社區參與。
3. 我們業者也希望官方方面能夠多辦一些講習，歸納一些課程，甚至於訂出整個學習的時間表，包括學習地點，然後他能利用在教室宣傳，然後把目前整個時勢的需求，以及這個整個政府推動觀光事業的一種理念能夠很直接的傳達到一些業者身上。
4. 對小型旅館的連鎖方面，我想業者是考量有益與否，可能他會覺得說我自己加減賺，比連鎖較好，可以由市場機制決定，而非強制連鎖。
5. 對於評鑑分級及分級評鑑，我個人強調分級評鑑，因為我們只能在分級上面把這個值得我們當做同業之間學習跟模範的這些人找出來，讓我們互相做個借鏡，互相做一個成長，所以我想很肯定有這樣的一個動作。而評鑑的次數與時間，我覺得這個也訂的非常好，所以要在同樣的情況之下做一個聯合性。關於分級評鑑，我希望能訂到怎麼樣的規模是怎麼樣的評鑑，譬如說觀光、一般觀光跟普通旅館，這三個等級的評鑑，然後藉這個當中把政府的政策以及政府的輔導協助。

### 張惠美經理：

1. 社區參與的部分，我覺得社區參與要在住宅區設立的話才有這個必要。
2. 有一些法令，像我們這比較小型的旅館，檢查制度都跟大型的一樣，對我們來講是很大的負擔。
3. 小型旅館房間數不多，營業收入也不是很多，但是各方面的檢查規定實在是太多了，像每年要二次的消防申報。
4. 我覺得很高興，我們政府有要這個評鑑制度，因為我所經營的只是小型旅館，我是

很有心說提昇我們這個品質，我看到這樣子的項目我真的是頭大了，很難辦得到，項目太多了，既然已經是合法旅館，每年都有檢查都有申報，我想這些項目就可以不用放在評鑑項目中。另外，分個房間數，譬如說 50 間以下一個標準，或者是 100 間以下一個標準，讓我們有一個遵行的目標，我是很希望說為這個小間的請命，讓我們有一個得到肯定的機會。還有就是說能不能分個大小間，我們既有的設備跟場地就是這樣，已經固定了，要每一樣照你們這些規定項目，我看是很難。應該是以衛生服務態度安全客人感覺舒服這些項目，對我們小間的會比較恰當，如果說有評定的話，看個人志願參加我們自己先報名，哪些地方沒有來評定，那給我們一個大概的時間，大概什麼時候會來評審，有得到你們的肯定，可能一次是二年，評鑑個一次，這個標章可以使用二年...

### 陳思倫教授：

1. 有一些無照的相關理由可能要再去詳列清楚一下，如此市政府在處理的輕重緩急琢磨起來會比較快一點，可能在某些大樓裡面的二層或一部份的區間做為旅館，要讓業者改善或者有沒有一些不良的紀錄，我覺得在這一次都把他清查出來，這樣才知道說這一家旅館是否值得輔導，針對無照的旅館，我們是希望輔導好的業者，而不是輔導不好的業者，就算他合法也不見的是好的業者。我們除了需要評鑑的方向之外，還要再把他們是否正規經營這一點納入考量，作為輔導參考的依據。
2. 在相關法規修訂前，是否先瞭解一下他當初的立法精神，而不是說事發之後才去檢討，去瞭解八公尺、十二公尺他當初定的源由。
3. 合法有照旅館的輔導，其實就由市場去決定，這是對合法業者的一種基本的態度，只是說我們消息公布出去，大家房間大小，怎麼樣啦，各種的條件說明了，然後由市場機制來調整。
4. 國外評鑑制度的執行，國外民間協會有很大的會員量，因為他們有足夠的人力、財力、物力、專業人力去做這件事情，所以我建議政府可以先訂一個評鑑制度供以後管理的旅館公會，你們按照這個來辦理，基本上應該是評定他基本需求的硬軟體是要什麼，這個是最基本的，再剔除掉法律規定，那這些根本不必列入評鑑。這個是以後民間組織去做的，只是說我政府先操作這二年，讓大家習慣有這種東西，宣導以後由民間組織去做，同時訂出一些相關的辦法，進行宣導、獎勵，那以後由公會弄的好的，報到交通局，交通局就說好我在市政府網上刊物上報導，你弄的很好再報每年觀光節，叫觀光局局長頒張獎狀，這樣就好了。

### 李一民教授：

1. 在法律規章部份是不是應該要清楚，哪些部份是中央要修法的，修法的源由又是什麼，那些是台北市的，相關單位主管本身可以去做的。

2. 在這份報告裡我個人覺得一個比較的缺失在於他把旅館業成整體、一體的概念，旅館業裡面有相當不同的等級、不同的類別、不同的大小，一個評鑑制度要適用到那麼多的類型、那麼多大小規模的飯店，在規劃時也不要犯上這個問題。
3. AAA 等機構，他們這些機構為什麼有那麼多家旅館願意繳費來參加，因為他們是藉由整個 promotion 出去，由於你有大量的資訊、大量的促銷，有市場一個實質的收益，他們才會願意來參加。以業者一個現實的角度來說，對市場有沒有帶來一個正面的收益，不然評鑑制度是另一種擾民的行為。
4. 評鑑制度：不同的類型、不同的市場區隔的旅館，他所適用的分級或評鑑制度，事實上是不同的，而這個研究所研究出來的結果應該是供民間組織來參考，像英國或歐洲他們有所謂自己的 SMALL HOTEL ...就是小而美的經營，這種是藉由幾家理念相同的旅館，他們自己組合起來。而我這個標章是小而美旅館，我符合哪些東西，然後評鑑的標準核報主管機關來做一個核對，做為一個共同行銷的工具，如果把共同行銷另外能夠有官方的輔導、或者是經費的贊助，讓他們領有優良休閒旅館的標章，那這樣子來講，把評鑑的主控權交給民間，讓市場機制去做，再加上我最後提的一個意見就是說，過去國際觀光旅館、觀光旅館、一般旅館這個思維真的要打破。

### 黃玉珍科長：

1. 無照旅館已經既存，如果我們可以輔導他進入一些正常的營運狀態的話，對我們觀光產業也是一個很大的助益，不過這個東西還是必須要相關主管機關來配合，觀光旅館在一般大型旅館的衝擊之下，小型旅館要再怎麼樣來更新，來適應這個時代的潮流，我想他們會面臨很大的一個衝擊，如何來輔導這些旅館，能夠參加這些連鎖，或者他們用什麼方式可以來合併，用一種融資的型態來經營他們的飯店，讓專業能夠真的專業經營。
2. 評鑑最重要的目的，是希望讓消費者能夠有一個參考，他選擇旅館可以有一個基本的標準，依他的需求選擇飯店。藉由評鑑將受檢和評鑑結合在一起，我想這二個是不同的事情，受檢是主管機關基於他本身的一個權責，他必須要來督促你這個建管消防安全衛生是否符合規定，這是對民眾最基本的一個保障。那麼評鑑的話，就有不同的一個目的。評鑑應跟檢查要完全分開來看的，檢查是歸檢查，就是像體檢，每年我去檢查的時候你就清除一下，但是評鑑就不是這種樣子，評鑑是希望說他一年到頭都是維持同樣一種狀態。所以評鑑的時候要有一個很公正的委員會，國外的制度就是說，不管是 AAA 或者是 AA，有一批專門的評鑑委員會，專門的人材要受過訓練的，而且他不給你預警，一個合格的檢查人員今天就住到旅館去了，也自己付費，所有的設施都看過，等到要走的時候才出示證明，看看這個報告是不是符合這樣一個最低的規定，有很多的報章雜誌，這個報章雜誌我發行到世界各地，那這個是可以吸引業者願意來加入接受評鑑的最大誘因。

3. 台灣是一個很特殊的情況，有所謂的一般旅館跟觀光旅館的區分，國外沒有這種區分，而旅館就是旅館，也沒有必要去區分他是國際觀光旅館、一般觀光旅館或是是一般的旅、賓館，事實上只要是所有的設施的話，都可以來做評鑑。
4. 像英國他分成二種制度，一個是等級評鑑，一個是品質評鑑，我們訂一個最低的標準，你有這些設施我們給你加分，在提及品質的時候，就看看你整個服務的項目是不是符合大眾的需求，號稱設施五星級，可是服務項目可能只有三星級，讓消費者自己去決定我今天要去住的要選擇怎麼樣的旅館，要貼心服務又要比較省錢的，就是選擇民宿或者是小而美的這種飯店，這樣的一個評鑑方式，並不會讓我們一般的旅館跟大型的像凱悅的旅館產生什麼樣的衝擊。

### 林珮秀教授：

1. 申請旅館上有一個二極化，就是說，一個就是往觀光飯店去申請，然後一個就是中小型的，可是照理說市場應該是一個正常的情況下，應該是中價位的居多。在英國就有很多這種連鎖企業旅館、中小型的，他們就有很好的連鎖行銷管道，國內的就是除了說聯合之外，還有一個就是租賃。
2. 就評鑑項目中，我覺得在這個 checking list 裡頭，太少去考慮到消費者，有很多的 checking list 中小型的旅館可能沒有辦法做到，如果以這邊所提出來的這樣一個方式，提請簡報、彙整資料、行前說明會，我們有三百家，一天到底能看幾家，一天如果距離遠一點的話，如果我們是要公正不用抽籤，那一天看個六家，365 天裡有 50 天，大家都在做這檔子事，我想很多單位也不用做什麼別的事了，我覺得是很不可能。自評這部份是一個蠻好的理念，很多這些單位，他們會覺得說他們本身業務很重，又要聯合，聯合就是要大家一起綁時間，綁時間對他們的確很難。
3. 就評鑑制度而言，第一就是說不一定要用房間數，事實上也可以用價錢，因為價錢直接反應市場價格，第二點就是說，那個標章，我覺得一個很好的行銷方式，一開始我們就徵求全國的 logo，喚起消費者對這檔子事的注意。

### 吳勉勤課長：

1. 旅館業在早期七十四年以前是由警政單位去管，八十年以後是歸觀光單位，由我們觀光局主管機關來督導，地方政府來執行，這是這個源由。輔導的問題，在沒有辦法合法的強制取締，不能徹底合法，又要保障合法業者權利只有用這方式。

### 主席：

1. 我做一個簡單的一個小小的整理，我們要把定義搞清楚，我們評鑑的標準怎麼樣能夠做到不擾民？怎麼就現有的檢查或這些評鑑的動作已經做過的，我們在這部份盡量來減少，來讓這個評鑑的工作有意義，而不是虛應忽視，不是增加業主的負擔，

不是增加政府管理的負擔，分級評鑑還是評鑑分級，怎麼樣把旅館這一個產業能夠界定清楚，然後根據不同的標準，不管是價格或是床位，或者說是這樣的一個標準來做，最重要的是，讓他參與一次，讓他有興趣，讓參與者認同我們這樣的一個標準。

## 附錄 6-2 「台北市旅館業輔導及評鑑制度」期末產官學座談會會議紀錄

**時間：**民國九十年 11 月 16 日（五），下午 2：00 - 5：00。

**地點：**中華徵信所會議室

**主席：**張大為（中華徵信所總經理）

**出席人員：**（依姓氏筆畫順序）

紀錄：黃彥莉

朱傳緯（交通部觀光局旅館業查報督導中心主任）

李一民（高雄餐旅學院旅館管理學系教授）

李少彬（台北市旅館商業同業公會總幹事）

李翼二（台北市政府交通局第四科技正）

林玥秀（國立東華大學觀光研究所助理教授）

孫瑜華（國立台灣師範大學家政教育學系副教授）

徐景揚（台北市政府交通局第四科科員）

徐銀樹（京都商務旅館總經理）

陳燕真（大來旅社董事長）

黃修全（台北市政府交通局第四科股長）

葉淑萍（台北市政府交通局第四科辦事員）

### 討論題綱

#### 一、評鑑制度部分

（一）評鑑項目與檢查重點

（二）評鑑表格設計

（三）評鑑項目之權重配分

（四）評分方法之試算

#### 二、輔導制度部分

（一）合法小型老舊旅館之輔導方案

針對本研究所規劃之輔導轉型方案，進行建議討論。

（二）無照旅館合法化之輔導方案

依據現有無照旅館之成因，討論具體解決方案。

### (三) 社區參與輔導方案

針對旅館業對社區可能引起衝擊評估與因應方案之細項，與公聽會之執行與收費方式，進行建議討論。

#### 綜合討論：

#### 孫瑜華教授：

1. 範疇一：就公共設施的第 7 項，提供足量的停車空間供旅客使用，那這足量是多少？
2. 關於剛旅館區位問題，這條是需要考慮的。
3. 地面上不一定要鋪地毯，有的也鋪高級的地磚，浴廁的話，浴廁設施要齊全，齊全是哪些才齊全，那客房設備用品部份第 1 條與第 3 條有某種程度的重複
4. 範疇三：那你要不要寫清楚，還有就是防水避難設施，是什麼情形？防空我知道嘛，但防水指的是怎樣的？但避難是要有一個地方，就是水災時有一個地方可以躲，還是怎樣？
5. 範疇四：員工訓練第 2 敬業精神怎麼去定義。

#### 徐銀樹總經理：

1. 範疇一：停車數量必須要先確定，再來根據經營的內容，停車的空間也有不同的考量。停車位問題，在市政府函裏要求我們要有 3 個，但因為地段的關係所以很難，所以我們繳代金，一個將近 200 萬，所以共繳了 500 萬 9 千 9 百 60 元，所以繳代金就繳掉了，那我們做的是日本的商務，所以開車的機率不大。
2. 範疇二：有關浴廁第 4 設有除霧及防滑設施，這個除霧是代表天花板的還是鏡子的要界定一下？再來設備的第 3 項開飲機，一定要開飲機，或者熱水瓶保溫瓶的也可以？第 4 項，設有中央控制系統於床頭櫃上，這個是強調一定要統一集中在一個地方？
3. 範疇四：員工休息康樂空間，我在想飯店停車場都設不起了，哪還有空間經營這，還有備有省電與省水裝置，到底講的是裝一套電就可以降了多少錢的，省水，但是客人在房間他要泡澡那不可能說只能用淋浴的，但是污水廢水，在觀光管理條例裏有要求一般觀光旅館與國際觀光旅館要這個，一般旅

館沒有這樣要求啊，甚至這費用不便宜啊。

4. 範疇五：第二項貴重物品與行李保管第 4 點配置代客搬運行李之服務人員，我們希望不要讓客戶有覺得要另外付費的感覺，都是主動的協助，小型行李可能自己拿，大型會主動協助，但沒辦法說小型旅館會專門找一個人在那裏做，應該是較沒有這個人力，雙方面都不太方便。關於旅遊交通服務的第 1 項，關於遊程規劃，是非法的，是旅行業才可以。旅遊諮詢是對人員自我成長的一個很好的方法，那其他項目方面，由於小旅館提供游泳池提供健身設施，對一般旅館是有困難的，其他都很好，但這項有困難。
5. 範疇五：雙語化的確認，從旅客的登記表上就可了解他有多少旅客來自哪裡，只要有外國旅客的需求，當然要有人員的配置，可以以他提供的簡介，一看就知道是雙語化的話，當然沒辦法強制要求每一家旅館都雙語化。
6. 第一先讓業者評鑑我是不是可以參加評鑑，或許評審委員很主觀，但就把他當客人，是一個方法之一，這樣設計是很好的，是激勵性的，激勵的作法很好。
7. 評分權重：既然要講到評鑑的話，就要把重點切一下，第一項整體環境的清潔 30 分訂的很好，但是服務品質，這是超越性的服務品質，應該是一個要追求的方向，我們服務品質都是要提升的一個重點，所以這條把他降到 10 分，可能不是很好。
8. 評分權重：我是不是大膽表示一下，是不是 25、10、20、20、25，因為既然服務品質是我們大家追求的一個服務品質的提升，那環境的清潔也很重要，如果可以把這方面穩定下來的話，安全維護得體，我想生意就欣欣向榮了。

### 李少彬總幹事：

1. 範疇一：這個提供足量的停車空間部份，有他的法令限制，相當多的旅館並沒有停車位，在這項顯然就沒法拿到分數，所以這項是不是比較彈性的，如硬性要足量的，那足量是多少，第二是他的法定停車空間夠了是否就是足量的，或一個房間一個車位的話，如果用這個標準的話，那達到這個標準的飯店可能不多了。
2. 垃圾桶加蓋部份，依最新的衛生法，垃圾桶加蓋他有一定的範疇，在公共場所的要，在客房內的不需要，所以是否回歸到營業衛生法的規定。
3. 範疇三：因為現在消防設備及防火安全是每年辦一次，是不是就以這個報到

主管機關核備的公文為主。因為有消防灑水裝置並不是每個都有，那是樓高十一層才需要，這些去評鑑的學者沒辦法了解到他是要偵煙，還是要灑水，這些東西，是否就以業者本身他委託的消防安全單位去申報，然後消防安全單位核可的公文來取代就可以，因為再怎麼專專不過他們。例如，就算有灑水設備，但沒有器材去量，搞不好是假的，這東西我們沒辦法去看，我們不是這方面的專家，無法判定合不合格，他有但怎麼判定好還不好，就用報備主管機關核可的公函就可。因此，準予核備較好，因為如果要改善的話，就不會準予核備，申報之後，如果有要改善的話，寫了之後，主管機關會限期改善，改善查了以後，才會準予核備，準予核備的，表示他缺失都改善完了，沒有問題。

4. 範疇三：要包括公共區域的安全監視系統這個很重要。防針孔的不是在每個房間，是在櫃台有一個電視，在他的營業範圍裏有那個針孔，他就會測得到，馬上就可以知道哪一個房間，所以不是在每個房間裝。房間如果有這個可以加分，如果客人有懷疑可以到櫃台就可以知道房間有沒有裝。
6. 範疇四：經營狀況的 1 建議，是投保公共意外責任險，而且是強制的，不需要去查。還有第 2 項，也是多餘的，因為觀光專用標幟指的是什麼，有這個東西嗎？那個是有合法旅館可是不觀光專用標幟。
7. 範疇四：這些東西目前幾乎都沒有，所以他有營利事業登記證就是旅館業，不是就無照，所以第 2 項目前沒有存在的必要，第 3 點，明定住宿時間及收費標準，旅館管理規則去查都有，另外員工穿著制服，應該是加分，因為有的旅館 20 個房間，他不會去做那個制服，第 6 個積極參與同業公會，我們建議，以旅館公會的會員證取代，因為積極參與公會到什麼程度？還有及政府相關活動，這個怎麼舉證？第 7 項如果沒有依法繳稅，可能已經被稅捐單位找去了，這幾項都覺得是否有必要列。還有環保管理的第 2，如果有區別吸煙樓層和非吸煙樓層的話，再加一個要區分獨立空調系統，不然就是沒有用，如果空調有區隔才有用，否則就是煙的嚴重度而已。衛生管理的部份，第 1、2、3 項，就是旅館業有領到衛生管理執照裏面的自主管理檢查，所以是否以他自主管理檢查跟他營業場所以及實施病媒消毒工具，是否以廠商的收據來看。
8. 範疇四：環保的省電省水這個地方，我建議可以參考南部，現在南部有很多旅館，採取晚上利用離峰用電的電價，把水抽上去，把他結冰，白天就用那個水加上冰水流下來，冷卻空調系統，這個是合法的，如果有這個省電設備

而且是合法的，倒是可以加分，有的用一些竊電的方法，都移送法辦了，省水也有，就是大號與小號有兩個按扭。

9. 範疇五：外幣的兌換，依法應該由台銀核準，而且要依法試辦三個月才可以，你的量夠他才會授權，所以一般旅館就算是有接待外賓，對於外幣兌換的數量還是達不到標準。另外其他服務設施，都是國際觀光旅館的東西，不然一般旅館都要另外去申請執照像酒廊，是特種營業，但觀光旅館可以，有可能的是商務中心，餐飲設備或者提供洗衣服務，其他都是可望不可及。
10. 房客貴重物品的保管，這是民法賦予旅館業特殊的責任，這個不能免，沒有的話萬一丟了，是百分百的負責，這在 616 條有，是加重責任，保管箱包括他的車輛，如果保管車輛的鑰匙，車輛丟了一定要負責。
10. 無照的部份，就最後的不合宜的法律的部份，我們公會在十年前就開始在做這個，本來是希望能把這八米巷道內營業面積，顯然的 200 平方公尺的營業面積，台北市的旅館 200 平方公尺扣掉公共走道，還有幾個房間，結果你就是給他 200 平方公尺營業面積，然後放任他整棟在營業，以這種大部份的人都這樣做，我相信不是人的問題，是法的問題，因為許可，他不是違規，並不是在不該有的住宅區做，是在商業區做，可以在消防與建管的部份，嚴格做他的要求，我覺得這是目前尤其是台北市，大概像這種旅館，這是一個滿大的問題，我希望能夠儘速修改建築技術規則。

### 林玟秀教授：

1. 範疇一：我有 4 點，第一是國內旅館營業場所標示是中英文，是不是加入日文，第二是公共設施第二項高雅得體在字句上是否可以有些修正，第三是停車，現在有公有和私有停車塔，如果飯店附近有足夠的設施，雖不是本身的，但可以提供，第四就是加蓋的垃圾桶，現在很多是下面一個垃圾桶，上面一個煙灰缸，所以這裏的加蓋垃圾桶，在實務上會不合，到時反而拘泥於這兩字。
2. 因為業者的區段不好是沒辦法，所以是否可從業者本身努力達成的其他項來做評分，因為生意不好已經被懲罰了，評鑑又被懲罰，所以是否加一項業者本身努力達成的做為一個評斷。
3. 這個交通區位，還是飯店本身的交通管理，塞不塞車飯店本身可做車輛的調度，因為剛提到的叫車服務應當屬於服務品質的部份，環境清潔的部份應是

旅館整體外表的，而不要牽涉到像管理的問題。

4. 範疇二：第 1 營業場所鋪地毯，這樣會藏污納垢，第 4 個，窗戶有隔音裝備，事實上隔音好不好，有的有氣密窗，這部份滿難測出的，第三部份的，開飲機一定要用這個嗎，吹風機現在飯店是有需要可以到櫃台借，另外中央控制不一定是都要在床頭櫃上，那關於被品是不是要在這。
5. 那提供被品的好壞，也是評鑑的標準了，像歐美跟本有的就不提供了，個人衛生本來就要攜帶了，這樣也較環保，如果到時可以不要提供這些東西，業者應該也是很歡迎。
6. 走道空間可能還有燈光柔和舒適的方面，這也是評鑑的重要項目。
7. 樓層中有很多，像樓梯可以供旅客行走的，這些都可以列入考量。
8. 因為有的樓層還會有個公共的區域，就有個公共的空間，不管大或小，就是要提供客人一個舒適的感覺，在進入房間之前的一個折衷，因為評鑑項目裏客房佈置，客房設備用品這三個很大的有重疊的部份，被品又回到傢俱，傢俱又在客房的佈置，所以三個大項。
9. 被單床單經常換洗，就是要住幾個人換洗，叫做經常換洗？
10. 環保管理第 1 密閉式垃圾儲藏空間與實施垃圾分類不像，另外實施垃圾分類是另外一回事，員工康樂空間，有些中小型真的太難了。
11. 還有「隨時注意」，要拿掉，因為評審怎能隨時注意，因為就是觀察一般的儀態。
12. 如果旅館整體環境 30%，服務品質下降為 20%，第五範疇裏頭都有很多項目有跟沒有，沒有看到一個真正服務的精神，所以加上硬體的 30%，好像並沒有把服務的精神拿出來，我想服務品質最少要維持在 25-30%，因為安全維護的部份在其他地方很多都提過了，所以可以降下來，但還是意要看兩位業者代表如何。
13. 評鑑結果，有沒有幾分到幾分什麼樣的等級，有沒有可能主觀上一般認為就是二星級或三星級，所以有可能打出來是五星級，但客觀的又可能有分別，所以怎麼樣可能有差別。

**李一民教授：**

1. 範疇一：不太清楚旅館區位的交通狀況，後面有說是一個座落地區的交通發達等，那實際上是先天條件，先天位在這個區段，那交通好不好不是業者能控制的。
2. 範疇二：我想客房設施維護，都是一些很主觀的，可以把維護記錄拿出來看，就很清楚了，多久做一次大保養小保養，維護記錄都可以看的出來。
3. 範疇三：政府對旅館的檢查、消防安全啦，都有了，應該我們去做檢查時，不需要再做重複的就是改成比如防火消防的，檢查的缺失或改善情況，就是跟據主管機關檢查情況，當做改善或缺失。
4. 輔導方案：我想傳統旅社的再生已經是大家重視的問題，傳統旅館主要面臨三個問題，第一是人，第二是經費，第三是觀念，傳統旅館來看，這些花費可能不是整體的全部翻修，還有設計，比如在我們走進這旅館時，建材相差的價錢不是很大，可是在室內設計還有色彩的規畫上，給人溫馨的質感是差別非常大的，但一般來講都沒有這樣做，因為一般的觀念都還是只有在提供住宿上，所以可以在觀念上提升，可能有很多小型旅館他也知道，床會弄的很好，但是反觀國外在床上的服務會做的很貼心，抓住消費者的心理，就像經濟部商業司有很多的形象再造，可能對於這樣的旅館也可以這樣的補助，一兩家這樣的旅館或一條街這樣的旅館來做這樣的經費補助，來做這個硬體的規劃，先蓋，像做形象商圈，比如像老街幫他們統一招牌，向經濟部提供這樣的經費，比如說小型老舊旅館的有一個色彩計畫，標準的硬體格式計畫，提供旅館參與，應該是要有一個像這樣的形象，可能是一個好的起點。

### 黃修全股長：

1. 交通區位應該強調他的便利性，現在新設的旅館，就會去選擇交通便利的，所以強調便利性，若他有一套很完善的叫車服務，另外，停車空間，又現有法令規定，如地下室根據狀況該有幾個停車位，所以應該跟法令互相呼應，再來環境清潔，垃圾桶及煙灰缸，現在衛生法規都有規定，現在有禁煙，所以去檢查如果有煙灰缸都叫他收掉，現在場所就是面積多大，要設吸煙室，或者都全面禁煙，所以還是要配合法令。
2. 在客房安全部份，有的旅館每個房間都有保險箱，有這些裝置可以加分，另外，就是現在每個房間是否都應設有一個反針孔，設一個保護隱私權的。
3. 這個設有吸煙樓層與非吸煙樓層的區隔，因為現在這個是衛生單位在管，是

否將這個調整到衛生管理來。

4. 範疇五，這些選項用加分的，是不是在這裏面還是用 10 來代表，如果那是用加分的，那這邊是不是也佔 10 分。

### 朱傳緯主任：

1. 範疇一：有關第 3 點防止蚊蠅之裝置，旅館如果維護很清潔的話，都不至於，就是如果放了會變得很難看。
2. 範疇二：第 1 點關於樓地板鋪設地毯，並不很需要，假如沒辦法做的很清潔，那就並不很需要，所以希望說在營業場所樓地板地毯或柔性材質要維護良好，維護不好就不好，在客房佈置就是有點重複，像客房內傢俱陳設及傢俱陳設舒適，可以綜合在一起，設有除霧及防滑設施，剛有講到有關無障礙空間，殘障人士在上洗手間時，不需要做到這麼多，而是有一個讓他方便的東西，關於每天派員整理客房，事實上如果連續住三天四天，可能兩天才洗一次，所以每天派員，除非你有一為某種因素把他弄的很髒，有關被單床單經常換洗，我覺得應該是被單床單經常保持乾燥或清潔，有的地方濕濕的還有霉味，所以應該被單床單經常保持乾燥或清潔。
3. 有關空調的部份不一定就是絕對的，有的是分離式的。
4. 範疇三：覺得第 1 項第 2 項似乎是可以放在前面的範疇二，有關房門設有主鎖、門門自動上鎖，是否有自動上鎖可以加分，另外各項設施使用安全手冊，他不一定有安全手冊，或者他有標示，有安全的標示貼在旁邊，操作法，有一個部份，以有時是檢查時好的，檢查完開始在樓梯堆放雜務，這部份應該要放進去。
5. 有關消防的部份，所以有關消防的檢修，設有煙霧偵測系統，他有一定的煙霧就可以偵測到，甚至有人抽煙，就會叫，所以有偵煙的話可以放入加分的，一般是偵溫設備，白白這個是偵溫，有偵煙設備是比較安全的。
6. 範疇四：經營狀況第 2 項，營業項目符合營利事業登記倒是有需要，有的是設餐廳還是 KTV 還是需要有登記，另外第 4 穿著員工制服等，這是加分啦，有關第 7 項，有關無商業往來違規記錄，要有徵信。
7. 範疇四：員工福利，基本福利是應包含員工餐廳，也不一定要員工餐廳，就是有提供員工一個用餐的地方。

8. 範疇五：關於第 1、2，確實辦理住宿之旅客登記應該是確實辦理旅客之住宿登記，另外第五點加分，對於房客物品付保管及服務，這是比較高標準，是加分。
9. 評分權重：我認為整體的環境只有 10 分太少了，整體環境應該包括有關客房設施的維護應該也包括在裏面，假如說要這樣的話，我認為旅館的整體環境應要佔 30%，客房設施維護應該佔 10%，其他各項的話我認為應該是 20%，20，20，這我個人的看法。
10. 有關合法小型老舊旅館部份，他們就是愛做不做的那種心態，如果 WTO 開放後，這些小旅館就會被淘汰掉。那至於合法小型旅館我認為，要慢慢的，但也不是要找一些商務旅館，大概給他一些意見，把他特色找出來，給他一個環境，再指導他，至於無照的輔導方案，應該服務他，讓他有一個希望，能夠社區參與，讓無照營業只要得到核可，讓他經營，而且就是讓法令怎樣去協調，不是一定要在商業區裏才做，是互動的，而且要是消防車可以到的八米道，這樣才安全，如果有消防車要進來才可以。
11. 範疇一：目前有關像有接待，一些觀光飯店都是中英日三國語言，至少是這樣，不管是危急走道、電視都是中英日三國語言，這部份要提升，像馬市長說的，要把標示做出來，WTO 開放後，因應這個國際，至少在本身標示要因應中英日，因為台北市路標都已經做出來，所以朝馬市長這個想法做，因為標示很簡單，翻譯就好了。

**陳燕真董事長：**

1. 範疇一：營業場所設置中英日文指標，這是否指消防或公共安全的？像防蚊，我們公司是每月固定二次有消毒公司來消毒，所以這樣就沒有問題。

**李翼二技正：**

1. 範疇五我覺得這些在辦觀光旅館這些比較有可能啦，如果一般旅館是不可能，所以是否有需要放這個，水準稍微修正。

**徐景揚科員：**

1. 有關這部份是否應有一個檢定的標準，就是門關起來多少噪音來測。
2. 一般旅館中，大來旅社的見空系統相當完備，值得業界參考。

3. 新設旅館輔導：從第一項設施開始討論，因為目前一般旅館不是特種業，沒辦法像觀光旅館可以附屬這些設施，發展局修訂土地使用分區管制規則中，均要求住宅區中一般旅館需整幢使用，假設一般旅館可以使用的不能與其他行業合併使用。因為這裏面有些有爭議性的像，酒吧、三溫暖，之前就有議員在質詢，甚至有說明明國際商務旅館位在住宅區，住宅區不能有三溫暖不能夠有酒吧，工務局的答覆非常簡單，觀光旅館是特許的，一般旅館沒有，所以不行。
4. 是因為他們的建築法，他也就是建議說假如一般旅館要設這些行業（如餐飲），就要去申請觀光旅館，他們是用這個角度來做，他們沒有說不行，而是說你要設這些的話，就申請觀光旅館，但有的業者認為觀光旅館是一種特種業，他不喜歡變成那樣的，但他有一個最先天的問題，就是觀光旅館有規定要做一個環保的法規，台北市一些他做不到，這個問題之前就有與環保局討論過，意思是說為什麼其他的旅館不需要環保的法規，因為現在的法規是觀光旅館才要符合那些規定。

### 主持人：

1. 第一公共設施部份，可以加上中英日文三種指標，第二白色高雅，在評鑑裏我想盡量避免偏的語言，採取中性的，再來停車空間的，本身新設與舊有的差異，還有既有的與可以使用的，應該做一個適當的整理，垃圾桶加蓋的部份，可能需要大家表示一點意見，是否需要把他區位的評鑑的指標拿掉？
2. 範疇一：隔音設備部分，這點就是有無窗戶，另外隔音裝置就是要測隔音的數值，另外就是浴廁部份齊全的定義，再來就是客房設備用品部份，就是內容開飲機是否包括還有吹風機是否可以固定的還是借的，要做一個彈性的修正，所以經過討論要讓這變成一個可行的，而不要拿回去每個評審委員都有不同的意見，所以想的比較周延一點。
3. 評鑑方式：第一階段是一個指標，第一階段是零的話就不會進到第二階段，另外優點或建議之後的表格會再修正，所以我們會以大概這樣的一個格式，來做五個範疇的評鑑表格設計。
4. 今天我們所做的討論，回去之後勢必一定要再修正我們的一個內容，大體上會根據我們所設計的一個標準做，現在我們希望得到大家的一個共識，我大

附錄 6-2 「台北市旅館業輔導及評鑑制度」期末產官學座談會會議紀錄

概綜合一下，權重的標準，現在是 25、10、20、20、25。



**附錄 6-3 社區參與辦法使用說明書範例**

**一、基本資料**

旅館名稱		
申請地址		
申請人		
聯絡人		
聯絡電話		
申請日期		
<b>開 發 狀 況</b>	開發內容	(申請人請說明申請旅館之層級：國際觀光旅館、一般觀光旅館、一般旅館)
	開發條件	(請具體說明現地開發之優劣條件)
	開發位置	
	開發單位簡介	

## 二、基地狀況說明

申請地址	
申請面積	(平方公尺)
位置圖：(申請人請附上基地位置圖與照片)	
申請標的物地址內容：(申請人請詳列各申請標的物之詳細住址)	

基地地號	
土地使用分區	
(原)核准建造執照字號	
(原)核准使用執照字號	

〔原〕 核准 用途	樓層別 \ 項目	(原/申請)使用項目	面積
	地下各樓層		
	地上各樓層		

(無變更使用者，請跳填基地使用說明)

申請 變更 後 用途	樓層別 \ 項目	申請變更使用項目	面積
	地下各樓層		
	地上各樓層		

基地現況說明	周邊現況	(申請人請詳述週邊環境)	
	主要道路		
		面臨道路	道路寬度
	正面		
	左側		
	右側		
	後側		
	主要面臨道路地圖與照片：		
	旁接街道現況說明		
	附近交通要道說明		
法令依據 (申請人請依申請物所牽涉到的相關法令提出說明)			

### 三、建物配置

建物配置圖及面積說明

各樓層平面配置圖及面積說明

#### 四、附屬設施規模

(申請人請依申請物之各項附屬設施，說明附屬設施配置、規模、面積)

說明 附屬設施項目別	配置區域/樓層	面積	規模說明 (如容納人數)

#### 五、建物使用內容

	配置內容	面積
地上樓層	B1	
	B2	
地上樓層	1F	
	2F	
空地使用/外觀設計		

## 六、社區環境影響說明與因應方案

	內容	狀況說明	因應方案
交通影響	1. 交通流量	( 周邊道路各時段車流量說明 )	
	2. 停車位	( 既定停車位與周邊公有停車位 )	
環境影響	1. 噪音影響	( 人員車輛進出可能造成的噪音說明 )	
	2. 廢棄物/垃圾處理	( 廢棄物/垃圾種類預估、產量預估、放置地點... )	
	3. 環境美質	( 建物特色/風格與社區風格的可能影響 )	
	4. 其他可能之環境影響		
社區安全與公共安全影響	1. 人員車輛管制狀況		
	2. 員工消防安全訓練狀況		
	3. 其他		
社區文化生活影響	1. 對社區商機與人潮之影響預估		
	2. 活動內容	( 申請人請說明可能於建物內舉辦之活動內容，及其對社區文化的影響 )	

	內容	狀況說明	因應方案
其他	1. 社區回饋		
	2. 自我推薦		

## 七、附件

公司執照（影印本）

營利事業登記證（影印本）

申請人身份證（影印本）

## 附錄 7 「臺北市旅館從業人員研習訓練課程需求調查」問卷

先生 ( 小姐 ) 您好 :

我是中華徵信所的訪員，目前我們正在進行一項有關旅館業研習班教育課程的需求調查。因為您的寶貴意見是台北市政府交通局研習班規劃的重要參考

S1.請問，您是否為貴旅館的主要管理人員或負責人？

- (1)是
- (2)不是

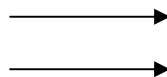
-----  
Q1.請問，在過去一年中，貴旅館曾經參加過旅館從業人員研習班訓練課程活動幾次呢？(n=101)

- 55.4%  (1)三次以上
- 34.7%  (2)二次
- 6.9%  (3)一次
- 3.0%  (4)沒有參加過

Q2.請問，您對參加旅館從業人員研習班活動的意願程度為何？(n=101)

- 14.9%  (1)意願非常強
- 80.2%  (2)有意願
- 5.0%  (3)沒有意願

請續答 Q1



Q3.請問，您為什麼沒有意願參加旅館從業人員研習班活動？(可複選)(n=5)

- 0.0%  (1)沒有時間
- 40.0%  (2)沒有興趣參加此類研習班
- 60.0%  (3)沒有多餘人力參加
- 20.0%  (4)不知道/無意見
- 0.0%  (5)其他(請說明\_\_\_\_\_)

\*\*\* 我們的訪問到此結束，請跳問基本資料！\*\*\*

Q4.請問，如果台北市政府交通局舉辦旅館業研習班訓練課程，在那些月份固定辦理，對貴旅館安排人員參加較方便？(訪員請說明；至多填三個月份)(n=96)

21.9%□ (1)\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_月

78.1%□ (2)不知道/無意見

訪員請說明：

台北市政府交通局為提昇旅館業者服務品質及經營績效，定期舉辦  
旅館從業人員研習班，開辦相關課程，以增加旅館業者與客戶交流互動。

Q5.承上題，您希望研習班訓練課程上課的時段，如何安排比較好?(n=96)

20.8%□ (1)只有上午課程

20.8%□ (2)只有下午課程

49.0%□ (3)全天的課程

9.4%□ (4)不知道/無意見

Q6.承上題，您希望研習班訓練課程是多少天的活動，覺得比較合適?(n=96)

81.3%□ (1)1~2天

12.5%□ (2)3~4天

0.0%□ (3)4天以上

6.3%□ (4)不知道/無意見

Q7.請問，在經營管理方面的課程，您希望那些訓練課程能納入研習班，比較能吸引您參加？(訪員逐一提示；請按1,2,3,順序填寫，最希望填1，次希望填2，依此類推，最多勾選3項)(n=96)

13.7(1)顧客關係與溝通技巧

9.5(2)住房管理程序

21.7(3)銷售技巧及業務推廣

3.3(4)人員激勵及管理

0.7(5)餐飲採購及存貨作業

23.1(6)如何提高旅館服務品質

14.1(7)旅館業如何經營管理

1.2(8)客房設計理念

2.8(9)旅館電腦化作業管理

3.0(10)旅館市場趨勢介紹

4.7(11)危機及突發事件處理

2.3(12)其他(請說明\_\_\_\_\_)

**Q8.請問，在現場實務執行方面的課程，您希望那些訓練課程能納入研習班，比較能吸引您參加？(訪員逐一提示；請按1,2,3,順序填寫，最希望填1，次希望填2，依此類推，最多勾選3項)(n=96)**

- |                           |                             |
|---------------------------|-----------------------------|
| <u>22.7</u> (1)櫃檯實務與訂房作業  | <u>13.9</u> (6)旅館衛生維護       |
| <u>1.6</u> (2)餐飲服務及作業程序   | <u>5.2</u> (7)國際禮儀介紹        |
| <u>4.0</u> (3)房務服務及作業程序   | <u>2.1</u> (8)工務與安全管理       |
| <u>23.3</u> (4)顧客滿意度及抱怨處理 | <u>0.9</u> (9)生涯規劃          |
| <u>26.4</u> (5)旅館消防安全     | <u>0.0</u> (10)其他(請說明_____) |

**Q9.請問，課程中安排實地觀摩同業活動，您覺得需要程度高不高？(n=96)**

- 7.3%□ (1)非常需要  
 43.8%□ (2)需要  
 34.4%□ (3)不需要  
 5.2%□ (4)非常不需要  
 9.4%□ (5)不知道/無意見

**Q10.請問，在實地觀摩同業活動中，您覺得需要有那些活動內容？(訪員逐一提示；請按1,2,3,順序填寫，最希望填1，次希望填2，依此類推，最多勾選3項)(n=49)**

- |                           |                            |
|---------------------------|----------------------------|
| <u>44.9</u> (1)旅館軟硬體介紹及參觀 | <u>19.7</u> (5)旅館經營管理介紹    |
| <u>10.9</u> (2)客房設計理念     | <u>1.7</u> (6)與旅館高階主管意見交流  |
| <u>14.3</u> (3)旅館服務理念     | <u>0.0</u> (7)其他(請說明_____) |
| <u>8.5</u> (4)顧客滿意度及抱怨處理  |                            |

**\*\*\* 回答完此題後，請跳問Q12 \*\*\***

**Q11.請問，您為什麼不需要舉行實地觀摩同業活動呢？(可複選)(n=38)請跳問 Q10**

- 7.9%□ (1)浪費時間，不具經濟效益  
 92.1%□ (2)對經營管理上幫助不大  
 2.6%□ (3)可以多增加一些課程，來取代實地觀摩同業活動  
 0.0%□ (4)不知道/無意見  
 7.9%□ (5)其他(請說明\_\_\_\_\_)

請跳問 Q11

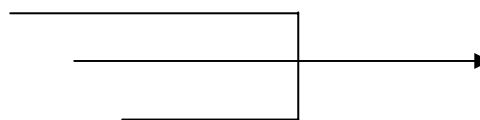
請跳問 Q12

Q12.請問，若此研習班活動為需付費參加，以提高訓練課程品質及水準，您可不可能接受呢？(n=96)

- 3.1%□ (1)非常可能
- 56.3%□ (2)可能
- 26.0%□ (3)不可能
- 2.1%□ (4)非常不可能
- 12.5%□ (5)不知道/無意見

Q13.請問，為期兩天的研習班課程活動，每人費用範圍為多少是您可以接受呢？(n=57)

- 7.0%□ (1)500元以下
- 40.4%□ (2)501~1,000元
- 21.1%□ (3)1,001~1,500元
- 15.8%□ (4)1,501~2,000元
- 8.8%□ (5)2,001元以上
- 7.0%□ (6)不知道/無意見



請跳問基本資

## 《基本資料》

1. 旅館名稱：\_\_\_\_\_

### 2. 旅館房間數

28.7%  (1) 20間以下  
36.6%  (2) 21~40間

16.8%  (3) 41~60間  
17.8%  (4) 60間以上

### 3. 旅館所在行政區

48.5%  (1) 北區  
10.9%  (2) 中區  
40.6%  (3) 南區

### 4. 員工人數

54.5%  (1) 10人以下  
30.7%  (2) 11~30人

9.9%  (3) 31~50人  
5.0%  (4) 51人以上

### 5. 成立年限

9.9%  (1) 5年以下  
22.8%  (2) 6~10年

25.7%  (3) 11~20年  
41.6%  (4) 21年以上

6. 受訪者姓名：\_\_\_\_\_

7.部門：\_\_\_\_\_

8.職稱：\_\_\_\_\_

9.電話：( ) \_\_\_\_\_ 分機：\_\_\_\_\_

\*\*\* 我們的訪問到此結束，非常謝謝您！\*\*\*

附錄 7 「臺北市旅館從業人員研習訓練課程需求調查」問卷

## 附錄 8 「台北市旅館業輔導及評鑑制度」期中審查會會議紀錄

**時間：**民國 90 年 10 月 16 日（二）上午 9：30 11：30

**地點：**台北市交通局六樓西北區六 0 二會議室

**主持人：**李武雄（台北市交通局副局长）

**出席人員：**（依姓氏筆畫順序）

- 王國欽（中國文化大學觀光事業學系副教授）
- 朱傳緯（交通部觀光局旅館業查報督導中心主任）
- 吳秀珠（台北市政府建設局）
- 李少彬（台北市旅館商業同業公會總幹事）
- 汪海源（台北市政府工務局建築管理處）
- 邵琇珮（台北市政府都市發展局）
- 孫瑜華（國立台灣師範大學家政教育學系副教授）
- 張秀雯（台北市政府衛生局）
- 游明國（消費者文教基金會董事長）
- 鄭易丹（台北市政府研究發展考核委員會）
- 鄭惠心（台北市政府警察局）

**列席單位：**

台北市政府交通局第四科

中華徵信所企業股份有限公司

**紀錄：**

- 一、規劃單位簡報：略
- 二、綜合討論

## 二、綜合討論

單位	意見說明	辦理情形
李少彬 總幹事	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 簡報中對旅館員工學歷偏低乙節，由於現場執行人員人數所佔比例較高，而將整體平均學歷拉低，管理經營部門階層不乏碩士博士學歷之員工。</li> <li>2. 對於小型、老舊及無照業者，因市場運作而自然淘汰，有其必要性。</li> <li>3. 旅館外觀納入評鑑項目，對於部分旅館業者其經營樓層僅佔整棟建築物中一至二層者，要評鑑外觀仍有其困難之處。</li> <li>4. 針對評鑑執行方式，事前通知有其必要。建議可採折衷辦法，事前告知業者將在某一期間內進行評鑑。</li> <li>5. 建議可採業者自願方式參與評鑑工作。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 將於報告書中補充說明。</li> <li>2. 將納入研究報告中。</li> <li>3. 將納入評鑑規劃考量。</li> <li>4. 將納入評鑑規劃考量。</li> <li>5. 將納入評鑑規劃考量。</li> </ol>
王國欽 教授	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 研究報告中，對於合法旅館之實際家數，應即時更新，呈現精確數值。</li> <li>2. 針對 52 家之調查結果應可做較精確說明，例如可作交叉分析，讓報告中在不同變項上呈現出不同規模與性質之旅館業的差異性，提供參考。</li> <li>3. 期中報告 p.47，文中「主要顧客都是以個人形式（商務）來住宿，觀光團體型態反而較少，因此，透露出台北市地區缺少足夠觀光資源...」，上述說法可能只針對受訪 52 家業者，報告敘述應謹慎。</li> <li>4. 有關「台北市一般旅館業經營現況及評鑑制度意見調查研究」與「台北市旅館從業人員研習訓練課程需求調查研究」，調查方法與報告呈現方式應求一致。</li> <li>5. 評鑑制度建議可參考平衡計分卡觀念，此國外新觀念多引用於廠商，可深入探討溶入歸納於評鑑中。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 遵照辦理。</li> <li>2. 遵照辦理。</li> <li>3. 遵照辦理。</li> <li>4. 遵照辦理。</li> <li>5. 將納入評鑑規劃考量。</li> </ol>

	6.p.11 宜蘭縣評鑑法規呈現方式之人稱用法,應求與報告中一致,否則易造成閱讀上的混淆。	6.遵照辦理。
朱傳緯主任	<p>1.p.9 觀光旅館以下分類應是國際觀光旅館與「一般觀光旅館」,而非報告書中之「其他旅館」,應修正。</p> <p>2.p.4 中一般旅館分為普通旅館、汽車旅館、與賓館三類,賓館應可歸入普通旅館。</p> <p>3.建議商務旅館,或是如北投區之溫泉旅館,應可考量是否加入評鑑之旅館類別中。</p> <p>4.建議評鑑可區分基本評鑑與品質評鑑兩者,前者可由業者先自評,再由政府相關單位審查;後者則可由政府與民間具公信力團體共同評鑑。</p> <p>5.對於旅館外觀之評鑑,應加入評鑑指標,寧缺勿濫,且應排除建築物夾層部分。</p> <p>6.消防措施應有旅館新與舊旅館之區分,並提供輔導誘因。</p> <p>7.回饋金的部分,報告中規劃的不動產質押方式,可再予以參酌研討。</p> <p>8.未來立法建議:a.針對無照旅館合法化所牽涉之法令規章,可由地方政府從自治機制上自行決定;b.相關建管法規中,工業區是否可設置旅館,可再探討;c.已申請登記合法之旅館,對於住宿未來可修法將之視同居住性質。</p>	<p>1.遵照辦理。</p> <p>2.將納入評鑑規劃考量。</p> <p>3.將納入評鑑規劃考量。</p> <p>4.將納入評鑑規劃考量。</p> <p>5.將納入評鑑規劃考量。</p> <p>6.將納入輔導方案規劃考量。</p> <p>7.將納入評鑑規劃考量。</p> <p>8.將納入相關法規意見分析。</p>
游明國董事長	<p>1.觀光局也有評鑑規劃工作,人力資源應不要重複浪費,可參考中央的作法,中央與地方所做評鑑不應重複或分道。</p> <p>2.評鑑工作之執行單位若由民間團體執行,應是由具公正與公信力的民間團體來執行。</p> <p>3.旅館的定位要清楚,如所參考美國的評鑑分五級,應是含有觀光大型旅館,此次研究僅針對一般旅館,應直接參考美國一般旅館之評鑑資料。</p>	<p>1.將納入評鑑規劃考量。</p> <p>2.將納入評鑑規劃考量。</p> <p>3.遵照辦理。</p>

游明國 董事長	4.簡報資料第 23 頁中，評鑑範疇之用字，「旅館外觀」，應是針對旅館整體的環境品質，如是否有庭院、咖啡廳、大廳...等，而非單指其外觀，建議可改為如「環境美質」。第二項之「客房設施」，用字上僅針對客房內設施，應可改為「室內裝潢/裝飾」，可以涵蓋整個旅館內的設施。「安全設施維護」，則是消費者最為關注的，可參考日本對於符合安全標準的旅館，頒與一個「適」字標示，以供消費者辨識。「服務管理」應屬軟體的部分，可以「服務品質」替之。	4.將納入評鑑規劃考量。
孫瑜華 副教授	<p>1.可參考宜蘭縣評鑑區分基本條件評鑑與得分條件評鑑，建議本評鑑規劃亦可區分為基本(硬體)與品質(軟體)兩級。基本評鑑部分，可由業者先自評，再由政府機關照會各相關主管及專家前往審查。而品質評鑑，則可由政府主導，而由民間組織或專家學者來評鑑。</p> <p>2.評鑑工作應考量整個市場機制之自由運作。</p> <p>3.中央與地方各訂定一套標準，中央評國際觀光、地方又有另一套針對一般旅館，易造成消費者的混淆，中央與地方應整合統一。</p> <p>4.台北市應屬一國際性都市，即使是一般旅館也多以外國旅客為多。一般旅館評鑑結果的標示應與國際標示接軌，讓外國人也認得標示的意義。</p> <p>5.對於評鑑項目，應該要規劃一客觀量表。在「經營管理」下之細項經營管理，名詞定義應再修訂。至於「服務管理」之服務品質，如滿意度、客戶抱怨...等，業者容易造假，此項可省。</p>	<p>1.將納入評鑑規劃考量。</p> <p>2.將納入評鑑規劃考量。</p> <p>3.將納入評鑑規劃考量。</p> <p>4.將納入評鑑規劃考量。</p> <p>5.遵照辦理。</p>
(研考 會書面 意見)	<p>1.本案第三章台北市一般旅館調查立意抽樣之 52 家合法旅館之各項調查資料，請標示所在行政區，俾利本府相關局處日後研參。</p> <p>2.本案第四章第一次產官學座談會，建議放置第五章，並更改章名(如：評鑑制度之建立)，並將各專家學者發言細節放至附錄，彙整各項旅館業之調查內容，作為本府評鑑制度之整體規劃。</p>	<p>1.遵照辦理</p> <p>2.遵照辦理。</p>

	<p>3. (1) 本案第五章旅館業者研習訓練課程求調查,建議第四章,使各類調查結果有一完整分析。 (2) 另研習訓練調查與第三章之調查,為何有效樣本不一致?某些行政區(如:大同、中山、北投、萬華等)應調查家數加倍,且第五章之有效樣本 101 家中,有無包含原有之 52 家(立意抽樣具有代表性者)?請應注意本案整體調查之結構性與代表性(抽樣誤差已達<math>\pm 7.9\%</math>)。</p>	<p>3. 遵照辦理。</p>
--	---	-----------------

附錄 8 「台北市旅館業輔導及評鑑制度」期中審查會會議紀錄

## 附錄 9 「台北市旅館業輔導及評鑑制度」期末審查會會議紀錄

**時間：**民國 90 年 10 月 18 日（二）上午 10：30 12：55

**地點：**台北市交通局六樓西北區六 0 二會議室

**主持人：**陳武正（台北市交通局局长）

**出席人員：**（依姓氏筆畫順序）

- 王國欽（中國文化大學觀光事業學系副教授）
- 朱傳緯（交通部觀光局旅館業查報督導中心主任）
- 吳秋菊（台北市政府消防局）
- 李少彬（台北市旅館商業同業公會總幹事）
- 李貽鴻（銘傳大學觀光事業學系系主任）
- 汪海淙（台北市政府工務局建築管理處）
- 邵琇珮（台北市政府都市發展局）
- 孫瑜華（國立台灣師範大學家政教育學系副教授）
- 張逸平（台北市政府勞工局）
- 郭旭東（台北市政府勞工局）
- 陳思倫（世新大學觀光學系教授）
- 鄭易丹（台北市政府研究發展考核委員會）
- 鄭惠心（台北市政府警察局）

**列席單位：**

台北市政府交通局第四科

中華徵信所企業股份有限公司

**紀錄：**

三、規劃單位簡報：略

四、綜合討論

## 二、綜合討論

單位	意見說明	辦理情形
朱主任 傳緯	<p>1. 期末報告初稿第 16 頁「發展觀光條例修正草案」，已於民國 90 年 11 月 14 日立法院審查通過並諮請總統公布，而公司法之修訂條文請查詢(商業司)後確認，本局研訂之「旅館業管理規則草案」已討論完成，目前報部審議中。「民宿管理規則」已公布，請將上述修正部分納入報告中。</p> <p>2. 期末報告初稿第 19 頁中，六、「旅館業管理規則」第五項：提供不特定人之營利事業，在「發展觀光條例」第 24 條第三項規範未來供特定對象住宿之場所如：警察之家、勞工之家等，針對這部分已函請各該目的事業主管機關訂定管理辦法。對於警察臨檢行為，已規範於管理規則第 24 條第 2 項。</p> <p>3. 旅館評鑑部分，建議可參考英美加入房務管理、裝潢格調、顧客服務(抱怨處理、旅遊糾紛)，公共區域的維護，以及「其他」的部分，就餐飲、停車位、旅遊諮詢、消費做更廣義處理，可以給予評審委員更大空間。</p>	<p>1. 因本研究對象為一般旅館，並不包含民宿，將不放入民宿管理辦法。其他法規已於第二章第二節修訂說明。</p> <p>2. 已於第二章修訂說明。</p> <p>3. 評鑑項目中，關於房務管理、裝潢格調、顧客服務、公共區域之維護等項目，皆已納入評鑑指標，請參考第五章旅館評鑑評分表。</p> <p>為兼顧質化與量化並重之原則下，評鑑表格設計中，除量化之評分準則與項目外，增加一項評鑑委員之綜合評述意見表，此外，對於個別評鑑項目，亦設計「優點建議」欄，供評鑑委員給予建議與討論。</p>
李主任 貽鴻	<p>1. 在評鑑制度中，除客房設施維護之評鑑外，應可列入如俱樂部、餐飲部...等之重點評鑑項目。</p>	<p>1. 本研究將俱樂部、餐飲部...等營運項目之評鑑亦已考量，置於評分表中其他服務之加分項目(詳見第五章)。</p>

單位	意見說明	辦理情形
	<p>2. 旅館評鑑採權重配分方式，權重易產生標準差平均分配分佈不均的情況，建議以「序位」方式打分，較為適宜。</p> <p>3. 評鑑項目繁多，等級分數 85 分之限制過高，一般旅館難達到此標準。建議可試評後評估。</p> <p>4. 評選結果之標章以「 」表示，由於此次評鑑對象為一般中小型旅館，是否有使外國旅客與民眾易與國際觀光旅館之星級產生混淆之虞。</p> <p>5. 規劃之評鑑內容，應考量到不違反旅館管理規則之根本前提。</p>	<p>2. 本研究所提之權重配分係於產官學座談會中由各界專家學者群體決策之方式共同擬定，權重配分力求客觀嚴謹。此外，本研究之評分方式以區間尺度 1-5 分衡量，應較「序位」之順序尺度更為適當。</p> <p>3. 本研究所擬之等級分數門檻係考量一般業者達成各項範疇之完善程度來計算，再加上旅館業者在特殊事項上之表現酌予加分。</p> <p>本研究考量試評為一重要事項，但礙於本研究之經費、時間及人力之限制。因此，本研究所提之評分表格在設計完成後，由研究人員進行簡單之模擬評鑑，並委請京都商務旅館之總經理、朝代大飯店客務部經理以及林玥秀教授針對評分表格設計，評分內涵之可行性與完備性來逐一檢視，使更臻完善（詳見第五章）。</p> <p>4. 本研究對於優良旅館之評選結果，給予 3-5 個標章，以鼓勵優良旅館，並提供消費者選擇之參考。另外，對於標章選擇之意見，可由主管機關針對等級標章之設計做最後使用之裁定。</p> <p>5. 評鑑制度已核對相關法規進行規劃。</p>

單位	意見說明	辦理情形
	<p>6. 執行評鑑易造成擾民，應以提升旅館品質、協助及獎勵業者之角度進行規劃。</p> <p>7. 期末審查會議資料第 18 頁業者自評的部分，「員工獎勵旅遊」建議可改為「員工獎勵制度」；「吸煙樓層」對中小型旅館可能未必適用，應可改為「吸煙區」較為適切。第 20 頁「員工健康檢查」項目，對於健康不良者，是否有其他輔導措施，如協助就醫等，可列入評選項目之一。</p> <p>8. 對於旅館講習訓練師資之考量，除理論與實務界人才外，應可涵蓋安全、衛生、消防...等相關人士。若主辦單位資金許可下，建議可邀請 ARMA、AAA 之成員來做經驗分享。</p>	<p>6. 本研究所設計旅館評鑑乃以政府主管機關之年度聯合檢查為基礎(評鑑內容不重複)，且在設計上係朝鼓勵業者自我提升服務品質之方向予以考量，評鑑結果可增加業者行銷活動之利基，亦提供消費者選擇優良旅館之參考。因此，係以獎勵與輔導之方式規劃評鑑制度，具有積極正面意義。</p> <p>7. 評鑑表格中已將「員工獎勵旅遊」修改為「員工獎勵制度」；「吸煙樓層」已改為「吸煙區」。「員工健康檢查」項目已改為「員工定期接受健康檢查並予追蹤」(詳見第五章)。</p> <p>8. 本研究第七章已就講習課程所應涵蓋專業領域予以規劃。對於 ARMA、AAA 師資之邀請，則視主辦單位經費而定。</p>
王副教授國欽	<p>1. 此次深入調查之旅館中，對於旅館的附屬營利性與服務性設施，有多數業者並沒有，對於評鑑範疇項目多無法得分，評鑑結果分數可能不會太高，將無法達到三星級標準，易導致參與意願降低，與欲達到目的背道而馳，研究單位星級分數訂法以三顆星開始起跳，將導致很多旅館自評時即在範圍之外。</p>	<p>1. 本次深入調查對於旅館的附屬營利性與服務性設施，營利性設施乃指客房與一般旅館應具備之營利性附屬設施，如俱樂部、健身房等，本研究將此設計於「其他服務項目」，並列為加分項目，因此，並不會因為設施不足而降低得分。另外，以提升一般旅館設施設備標準之目的而言，亦促使業者自評，提供之營業設施項目未能達最低之標準，表示該業者仍有進步之空間。</p>

單位	意見說明	辦理情形
	<p>2. 會議資料之評分表中第 7 頁以周圍環境來做範例說明，完善程度與達成程度作為給分判斷依據，對於如何給四分或三分，建議評分表配分尺度上能做一說明。進步情形之評定，應考量在第一次評鑑執行時，是否有困難。</p> <p>3. 評鑑之執行單位，由政府與民間組織，如消基會類似團體，但是評鑑之執行時間長，應考量民間組織之人力編制，有無配合之能力。</p> <p>4. 試評之作業建議應納入，可修正評鑑內容，使其完備可行。</p> <p>5. 建議應從業者觀點提出建議或看法，可參考宜蘭縣旅館評鑑制度之辦理情形。</p>	<p>2. 評分表中之給分標準，本研究根據評鑑項目達成之完善程度，訂定給分標準，供評鑑委員參考。</p> <p>本研究所設計之表格考量往後定期進行，因此進步情形之評分，第一次執行評鑑時，並不需評分，在第二次評鑑以後，即無問題。</p> <p>3. 本研究經研究調查後，建議評鑑執行單位仍應以政府與民間共同參與的方式為宜。並建議徵詢民間組織中有意願且具充裕人力之機構配合評鑑作業執行，或以徵選方式，提供酬勞，增加民間組織之配合意願（詳見第四章）。</p> <p>4. 本研究考量試評為一重要事項，但礙於本研究之經費、時間及人力之限制。因此，本研究所提之評分表格在設計完成後，由研究人員進行簡單之模擬評鑑，並委請京都商務旅館之總經理、朝代大飯店客務部經理以及林玓秀教授針對評分表格設計，評分內涵之可行性與完備性來逐一檢視，使更臻完善（詳見第五章）。</p> <p>5. 已於第二章增列說明。</p>

單位	意見說明	辦理情形
孫瑜華 副教授	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評鑑結果之標章，應與國際接軌，並考量是否會造成混淆。</li> <li>2. 對於小型老舊旅館若以連鎖方式輔導，不應由政府出面辦理，應由市場機制決定。</li> <li>3. 評鑑之執行多易擾民又非強制性，對於業者尤其是小型業者之業績、營業額上無法得到實質助益，導致參與意願會不高，獎勵措施之建議較薄弱應再加強。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本研究對於優良旅館之評選結果，給予 3-5 個標章，以鼓勵優良旅館，並提供消費者選擇之參考。另外，對於標章選擇之意見，可由主管機關針對等級標章之設計做最後使用之裁定。</li> <li>2. 已刪除此項輔導建議。</li> <li>3. 本研究建議由主辦單位視實際辦理情況再予斟酌增加獎勵。</li> </ol>
勞工局	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評鑑項目中之安全維護，建議應需加入防爆（如鍋爐之安全架設）燃油（尤其重油）瓦斯防爆處理項目。需經過檢查合格的部分，建議應加入。</li> <li>2. 在第二章第三節中，對於勞工安全衛生法漏列，建議應列入法規檢討中。</li> <li>3. 電器裝置有關電線走火及感電措施未列，小型旅館無熱水鍋爐，多設感電之熱水裝置建議補強。安全設施維護中，緊急救難設施之逃生方向指示，建議應納入評鑑項目中。</li> <li>4. 員工訓練，建議可將勞工安全衛生訓練，納入評鑑項目中。</li> <li>5. 衛生管理部分，噪音、二氧化碳、有機溶劑的管理建議加入。</li> <li>6. 員工健康檢查部分，在勞工健康管理規則中有明確規範，皆有列管與追蹤處理，建議可參考列入。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 已在評分表中參酌納入。</li> <li>2. 已納入第二章法規檢討中。</li> <li>3. 已在評分表中參酌納入。</li> <li>4. 已納入評鑑項目中（詳見第五章）。</li> <li>5. 已在評分表中參酌納入。</li> <li>6. 此一部分乃以年度聯合檢查以及平時員工之健康檢查做為評分之參考，對列管與追蹤處理，已修正增列。</li> </ol>

單位	意見說明	辦理情形
陳教授 思倫	<p>1. 在評鑑中，需附各種紀錄表單，建議應可統一設計格式，供旅館業者使用，整個操作程序落實需有完整相關操作程序之表單，分層級負責及如何執行，應予說明。</p> <p>2. 評鑑規劃中僅列加分項目，建議考量放入扣分項目。評分之層級僅有 1 至 5 分，差距太小，建議可放寬至 -5 至 +5 分之十分間隔。</p> <p>3. 評鑑項目中，建議可考量必備設施與選備設施之區分。選備設施中，業者若有，則可加分，而必備設施或服務，可依旅館管理規則草案第八條規定，若業者未達到，則予扣分。</p> <p>4. 新設旅館之輔導規劃，第 14 頁第五項社區環境影響「評估」之用字，對於小型旅館並不宜，建議改採「說明」用字。另社區安全與公共安全評估、社區文化、....等之操作、表單、項目，應說明如何操作方式。</p> <p>5. 建議試評，並與業者、公會討論對評鑑指標之可行性。</p>	<p>1. 已製作評鑑操作手冊（詳見附錄 5）。</p> <p>2. 本研究希望此一旅館評鑑係以鼓勵業者自我提升為出發點，因此並未有扣分之評分方式。</p> <p>3. 本研究對於旅館之必備設施，已根據旅館業管理規則之基本要求，納入一般評鑑項目評分；而選備之設施，則列為加分項目。對於評鑑之評分設計，係以鼓勵重於管制之原則，因此未採扣分之設計。</p> <p>4. 對於環境影響評估已修正為「環境影響說明」。本研究已針對社區參與辦法製作使用計畫書表格範例，供主辦單位參考（請見附錄 6-3）。</p> <p>5. 本研究考量試評為一重要事項，但礙於本研究之經費、時間及人力之限制。因此，本研究所提之評分表格在設計完成後，由研究人員進行簡單之模擬評鑑，並委請京都商務旅館之總經理 朝代大飯店客務部經理以及林玥秀教授針對評分表格設計，評分內涵之可行性與完備性來逐一檢視，使更臻完善（詳見第五章）。</p>

單位	意見說明	辦理情形
	6. 對於等級區分，建議不應放入，因為此項研究主要目的在於評鑑與輔導制度之規劃，並非分級制度之規劃。	6. 本研究考量為使消費者能清楚辨識所選擇之旅館等級，以及鼓勵業者能自我要求在評鑑之各項範疇上進一步來作提升，因此，有等級之區分應有正面意義。
警察局	1. 期末報告初稿第 47 頁，業者反應警察臨檢之情況，警局對於警察臨檢行為已有強制規範且有申訴管道，請予以修正。	1. 已於第三章修正。
李總幹事 李少彬	1. 評鑑結果等級標章之樣式，應考量與觀光旅館之等級有區隔。  2. 發展觀光條例 55 條，對於旅館經營基本要求有規範與罰則，當明年施行之新修旅館管理規則，已屬採雙淘汰制。業者若不參與，會自我淘汰，因此公會仍傾向自願參加的方式進行。	1. 對於標章選擇之意見，可由主管機關針對等級標章之設計做最後使用之裁定。  2. 已於第四章評鑑對象中納入參考。
建管處	1. 第四頁安全設施方面，建議可以建築物公共安全檢修申報書向主管機關申報有無，即可涵蓋評分項目。  2. 在評鑑表格之第 15 頁，評鑑重點「防空避難設施」，於其後完善程度之「防水及防空」之用字，應求前後一致。  3. 初稿中第 110 頁中，建築技術規則之修正建議中，旅館建物需再考量使用強度與危險強度，旅館屬不特定人使用，危險強度與住宅仍有差異，建議應導向建議業者歇業。	1. 已納入評鑑表格中。  2. 已修正。  3. 納入相關法令修正建議之考量。
消防局	1. 初稿第 48 頁，業者對於消防相關法規之反應，多屬無照旅館之問題。  2. 第 49 頁，業者認為半年一次之消防安全檢查太過頻繁，應以行政院之公共安全相關法規執行，且屬對民眾安全之維護，仍會以目前之頻率執行，在此說明。	1. 已納入報告補充說明（詳見第三章）。  2. 已納入報告補充說明（詳見第三章）。

單位	意見說明	辦理情形
都發局	<p>1. 初稿第 100 頁，相關法令修正台北土地使用管制規則，工業區不能設置旅館，本研究以降低商務人士往返距離之理由建議修正法規，此放寬理由並不充分。</p> <p>2. 評鑑分級之分數，如 85 分同列於五星與四星級，應區分清楚。</p>	<p>1. 納入相關法令修正建議之考量。</p> <p>2. 已做調整（詳見第五章）。</p>
研考會 (書面資料)	<p>1. 本案未來評鑑對象採業者”自願”參與方式進行，對於不願參與評鑑且品質較差之業者，本府並無相對應之方法；若無法針對全市旅館業做分期、分階段之全面評鑑，則有失本案之規劃精神。</p> <p>2. 有關業者自我評鑑部分，應設有與評鑑委員相對應之簡易表格供業者填寫，避免以列舉與陳述之方式呈現，並請考量業者自我評鑑、評鑑小組書面審查與實地勘查項目之一致性。</p> <p>3. 依據本案調查，有 95%的業者有意願參與旅館業者研習訓練課程，但此方案所涉及面向甚廣，本報告中應請明確規劃未來之主辦機關與協辦單位。</p>	<p>1. 評鑑之目的係鼓勵業者重視服務品質與經營管理之自我提升，並以鼓勵與輔導，代替管制與處罰，因此，採自願性評鑑之方式評鑑，至於服務較差之旅館，一方面已有聯合檢查之機制加以規範，另外，對於業者參與評鑑，有形象建立與聯合行銷之誘因，以消費者導向之市場機制，可自然淘汰劣質旅館。</p> <p>2. 本研究設計之評分表分二階段進行，第一階段由業者自評，針對各範疇檢視自身條件並提供資料說明；再行進入第二階段，由評鑑委員參考業者所提之資料及現地勘查以執行評鑑。因此，自我評鑑與評鑑委員評鑑並未有衝突之現象。</p> <p>3. 本研究建議交通局為主辦單位，以公開招標方式，委外協辦單位。（詳見第七章）</p>
消基會 (書面資料)	<p>1. 研究單位綜合各國之旅館評鑑項目而提出五項指標，並未能很明確地點出評鑑的基本原則。旅館是企業經營者所提供的「服務」，如能以服務對象—消費者的眼光或滿意度為出發點，可能更好、更有意義。</p>	<p>1. 評鑑制度規劃已朝此方向進行規劃。</p>

結論	辦理情形
<p>1. 對於旅館評鑑制度之規劃，應清楚以其目標及目的為前提作規劃考量。</p> <p>2. 對於旅館評鑑制度之規劃，應考量評鑑制度更趨完備與及執行可行性。</p> <p>3. 各專家、學者、單位所提意見，請分析納入本案評鑑之參考。</p> <p>4. 對於評鑑制度之規劃，應基於旅客安全為目的、提升旅館品質，以及輔導業者，以檢查、評鑑、輔導方式進行。對於旅館業者間之差異，應可考量評鑑如何執行，及其可行性方案。</p>	<p>1. 本研究已依規劃目標及目的進行規劃，並納入結論建議中。</p> <p>2. 本研究對於評鑑制度之規劃，係考量國外執行評鑑制度規劃與國內曾經施行過之評鑑內容與規劃方式加以探討，並考量可行性之評估，以建立一套完善可行之評鑑制度。並另製作「評鑑操作手冊」(詳見附錄 5)。</p> <p>3. 本研究已朝此方向規劃。</p> <p>4. 本研究已規劃出甲、乙兩個方案供主管機關參考。</p>