



附表一

星級旅館各星等定義對照

星等	修正定義	現行定義
一星級	一星級（基本級）：提供簡單的住宿空間，支援型的服務，與清潔、安全、衛生的環境。	一星級旅館：係指此等級旅館提供旅客基本服務及清潔、安全、衛生、簡單的住宿設施。
二星級	二星級（經濟級）：提供必要的住宿設施及服務，與清潔、安全、衛生的環境。	二星級旅館：係指此等級旅館提供旅客必要服務及清潔、安全、衛生、舒適的住宿設施。
三星級	三星級（舒適級）：提供舒適的住宿、餐飲設施及服務，與標準的清潔、安全、衛生環境。	三星級旅館：係指此等級旅館提供旅客親切舒適之服務及清潔、安全、衛生良好且舒適的住宿設施。
四星級	四星級（全備級）：提供舒適的住宿、餐宴及會議與休閒設施，熱誠的服務，與良好的清潔、安全、衛生環境。	四星級旅館：係指此等級旅館提供旅客精緻貼心之服務及清潔、安全、衛生優良且舒適的住宿設施。
五星級	五星級（豪華級）：提供頂級的住宿、餐宴及會議與休閒設施，精緻貼心的服務，與優良的清潔、安全、衛生環境。	五星級旅館：係指此等級旅館提供旅客頂級豪華之服務及清潔、安全、衛生且精緻舒適的住宿設施。
卓越五星級	卓越五星級（標竿級）：提供旅客的整體設施、服務、清潔、安全、衛生已超越五星級旅館，可達卓越之水準。	卓越五星級旅館：係指此等級旅館提供旅客之服務、清潔、安全、衛生及設施已超越五星級旅館，達卓越之水準。

星級旅館評鑑基準表I

111年版

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

評分項目	項目總分	分項小計	細項分數	評分欄
5. 無障礙通行		2		
無障礙坡道或設施順暢			1	
無障礙坡道或設施順暢、便利			2	
6. 吸菸區		2		
設有室內或室外吸菸區			1	
設有位置適當之室內或室外吸菸區			2	
		項目分數總計		
二、整體環境及景觀	40			
(一) 座落地點環境及交通狀況		20		
1. 交通可及性 (機場、車站、主要大眾運輸站)		5		
略有距離			1	
尚稱便利			2~3	
便利			4~5	
2. 地點便利性 (商業、購物、主要會議、風景、遊樂區等)		5		
鄰近其中1項			1	
極鄰近其中1項			2~3	
極鄰近其中2項			4~5	
3. 入口前道路		5		
鄰近支道			1	
鄰近一般道路			2~3	
鄰近主要幹道			4~5	
4. 周遭環境		2		
與周遭環境搭配尚可			1	
與周遭環境搭配良好			2	
5. 入口車道		2		
具明顯入口車道			1	
擁有專屬進出道路			2	
6. 後勤服務道路		1		
設有後勤服務道路			1	
(二) 庭園及景觀設計		10		
1. 庭園及景觀		5		
庭園及植栽擺設尚可			1~2	
庭園、景觀、植栽及燈光設計良好			3~4	
庭園、景觀、植栽及燈光設計優良			5	
2. 綠化設施		5		
簡單綠化			1	
綠化程度良好			2~3	
綠化程度優良			4~5	
(三) 外觀整體環境清潔與維護		10		
1. 天、地、牆面、廊柱是否維持清潔、乾淨、無異味?		5		
否			0	
是			1~3	
優良			4~5	
2. 庭園、景觀是否維持清潔、乾淨、無異味?		5		
否			0	
是			1~3	

評分項目	項目 總分	分項 小計	細項 分數	評分欄
優良			4~5	
			項目分數總計	
三、公共區域	95			
(一) 門廳及櫃檯區		20		
1. 天花板、牆面、地板與門廳		5		
簡易設計			1	
整體設計尚可			2	
整體設計良好，主要出口寬敞			3	
整體呈現優良，二處以上出入口，主要出口十分寬敞			4	
設計高雅獨特，二處以上出入口，主要出口十分寬敞			5	
2. 裝潢及家具		5		
簡易裝潢、家具			1	
裝潢、家具佈置和諧			2	
家具、燈具經整體規劃設計，與裝潢一致			3	
家具、燈具、擺飾品與裝潢搭配別具品味			4	
家具、燈具、擺飾品與裝潢搭配更具高品味			5	
3. 櫃檯區空間		3		
空間寬敞舒適，櫃檯區及出入動線順暢			1	
空間寬敞舒適，櫃檯區及出入動線更為順暢			2	
空間寬敞舒適，櫃檯區及出入動線十分順暢			3	
4. 客用電話		3		
櫃檯可提供簡易電話撥打使用服務			1	
設有館內電話及電話臺			2	
設有館內電話及付費電話間，空間寬敞			3	
5. 行李房（申請時附證明：空間尺寸與位置）		3		
設有行李區			1	
設有行李房			2~3	
6. 其他		1		
於明顯位置設置AED急救設備			1	
(二) 客用樓梯及電梯		10		
1. 客用樓梯		2		
(1) 全館樓梯有止滑功能			1	
(2) 樓梯間進出方便且無堆放雜物			1	
2. 客用電梯		2		
電梯規模較小但載客量可達基本水準			1	
客用電梯數量充足，設有緊急對講機與無障礙設施			2	
3. 客用電梯內設備與裝置		6		
(1) 客用電梯口有明顯之樓層停靠指示或樓層說明			1	
(2) 有背景音樂			1	
(3) 電梯車廂內兩側皆有樓層按鈕			1	
(4) 有空調			1	
(5) 內部為有設計之裝潢			1	
(6) 客用電梯內部挑高2.4公尺以上，裝潢設計精美			1	
(三) 客房走廊/梯廳		10		
1. 天花板、牆面與地坪設計與廊道照明		4		
簡易設計與照明			1	

評分項目	項目 總分	分項 小計	細項 分數	評分欄
設計與照明尚可			2	
設計良好，照明充足			3	
設計優良，照明充足、和諧			4	
2. 客房走廊寬度		3		
單面走廊寬度達1.2公尺以下			1	
單面寬度達1.2公尺但未達1.5公尺或雙面寬度未達1.65公尺			2	
單面寬度達1.5公尺或雙面寬度達1.65公尺以上			3	
3. 其他		3		
(1)通風良好			1	
(2)梯廳設有館內電話			1	
(3)梯廳設有座椅			1	
(四) 各類型標識 (包含房間、公共設施及房價標識等)		10		
1. 標識設計與位置		5		
(1)統一設計			1	
(2)位置適當、清楚易懂			1	
(3)字型大小顏色一致			1	
(4)餐廳之標識設計與餐廳主題一致			1	
(5)標示牌設計與建築物風格符合			1	
2. 標識材質		3		
材質尚可			1	
材質良好			2	
材質優良			3	
3. 標示語言		2		
單一語言標示			1	
雙語標示或國際通用圖示			2	
(五) 公共廁所		15		
1. 照明		2		
照明充足			1	
照明充足且柔和			2	
2. 客用清潔用品		3		
3項或以下			1	
達4項			2	
達5項			3	
3. 設備		5		
普通設備且未達6項			1	
國產高級設備且達6項			2	
國產高級設備且達8項			3	
進口頂級設備且達10項			4	
進口頂級設備且超過10項			5	
4. 其他		5		
(1) 便器與化妝區具遮蔽性及隱密性			1	
(2) 空氣清新、無刺鼻異味及清香劑味道			2	
(3) 空間寬敞，非男女共用			1	
(4) 維持良好氣氛			1	
(六) 商店		5		
簡易購物櫃檯或設有自動販賣機			1	

評分項目	項目 總分	分項 小計	細項 分數	評分欄
一間商店			2	
二間商店			3	
三間以上商店			4~5	
(七) 旅遊(商務)中心		15		
1. 空間		5		
旅館櫃檯設置商務中心並供旅遊諮詢服務			1	
大廳設有商務中心專用桌椅且標示明顯			2	
設有商務中心獨立專用房間			3	
設有商務中心獨立專用房間與小型會議室			4~5	
2. 提供影印、傳真、電腦網路等相關設備		5		
提供電腦1~2組			1~2	
提供電腦3組以上			3~5	
3. 其他		5		
(1) 設有專人服務			1~2	
(2) 提供10種以上書報雜誌			1~2	
(3) 提供冷熱飲品			1	
(八) 室內公共空間清潔及維護		10		
1. 天、地、牆面、廊柱是否維持清潔、乾淨、無異味?		5		
否			0	
是			1~3	
優良			4~5	
2. 其他室內公共空間設備是否維持清潔、乾淨、無故障?		5		
否			0	
是			1~3	
優良			4~5	
			項目分數總計	
四、停車設施	25	25		
1. 所有權		5		
租用館外停車場			1~2	
機械式停車位或兼有部分平面車位			3	
以平面停車位為主			4~5	
2. 車道		3		
單向通行，或會車不易			1	
雙向通行，車道寬敞			2~3	
3. 照明		3		
50 Lux			1	
60 Lux			2	
70 Lux			3	
4. 其他		14		
(1) 館內停車格充足			1~2	
(2) 停車格空間適宜			1	
(3) 巴士停車格			1~2	
(4) 監視系統			1	
(5) 緊急電話/對講機			1	
(6) 停車場天花板高度達2.5公尺以上			1	
(7) 專屬男女廁所			1	

評分項目	項目 總分	分項 小計	細項 分數	評分欄
(8) 人車指標標誌明確			1	
(9) 空氣流通無異味			1	
(10) 全區無雜物堆放			1	
(11) 地面地坪平整乾淨清潔，維護良好			1	
(12) 地面鋪面平整			1	
		項目分數總計		
五、餐廳及宴會設施	70			
(一) 供應三餐的餐廳		15		
1. 供餐		5		
用餐區，僅供應早餐			1	
供應早餐，及午或晚餐			2	
供應早、午、晚餐，簡餐或自助餐			3	
供應早、午、午茶、晚餐，自助餐或單點			4	
供應早、午、午茶、晚餐，自助餐、單點或精緻套餐			5	
2. 用餐空間		5		
用餐空間尚可			1	
座位充足			2	
座位充足、環境寬敞			3	
座位充足、環境十分寬敞、動線順暢			4~5	
3. 其他		5		
(1) 營業十六小時以上			1	
(2) 有現場專廚烹調服務			1	
(3) 設有包廂			1~2	
(4) 現場演奏或表演			1	
(二) 其他各式餐廳、酒吧		15		
1. 餐飲設施數量		5		
設有1間餐廳或酒吧			1	
設有2間餐廳或酒吧			2	
設有3間以上各式餐廳或酒吧			3~5	
2. 餐廳廂房		5		
1間以上餐廳廂房			1	
3間以上餐廳廂房			2~3	
5間以上餐廳廂房			4~5	
3. 其他		5		
(1) 各廳提供特有之固定菜單			1~2	
(2) 場地寬敞			1	
(3) 現場演奏或表演			1	
(4) 設有政府認證綠色、低碳餐廳(申請時檢附時效內證明)			1	
(三) 宴會廳及會議室		15		
1. 宴會廳		5		
可容納喜宴10桌或100人以上			1~2	
可容納喜宴25桌或250人以上			3~4	
可容納喜宴50桌或500人以上			5	
2. 會議室		5		
設有6人以上之會議室			1	
設有2間多功能會議室			2~3	

評分項目	項目 總分	分項 小計	細項 分數	評分欄
設有4間多功能會議室			4~5	
3. 其他 (宴會廳)		5		
(1) 有足夠的前廳候客區			1~2	
(2) 具有主題性			1	
(3) 挑高4.5公尺以上			1	
(4) 全場無樑柱			1	
(四) 餐廳及宴會設施整體表象		15		
1. 裝潢		5		
一般			1	
良好			2	
能顯現出餐廳風格			3	
高雅，能突顯餐廳之獨特主題與風格			4~5	
2. 家具		5		
一般			1~2	
良好			3~4	
優良			5	
3. 餐具		5		
一般			1~2	
良好			3~4	
優良			5	
(五) 餐廳及宴會設施整體清潔維護		10		
1. 天、地、牆面、廊柱是否維持清潔、乾淨、無異味？		5		
否			0	
是			1~3	
優良			4~5	
2. 其他設備是否維持清潔、乾淨、無故障？		5		
否			0	
是			1~3	
優良			4~5	
			項目分數總計	
六、運動休憩設施	65			
(一) 游泳池		13		
1. 面積		5		
未達6m × 15m或90平方公尺			3	
達6m × 15m或90平方公尺			4	
6m × 15m或90平方公尺以上，與兒童池			5	
2. 其他		8		
(1) 池畔空間，單邊2.4公尺以上			1	
(2) 有綠化			1	
(3) 泳池為恆溫			1	
(4) 提供餐飲服務			1	
(5) 救生員全時待命			1	
(6) 躺椅組5組以上			1	
(7) 開放時間10小時以上			1~2	
(二) 三溫暖及SPA設施		12		
1. 三溫暖面積		5		

評分項目	項目 總分	分項 小計	細項 分數	評分欄
未達90平方公尺以上			3	
90平方公尺以上			4	
120平方公尺以上			5	
2. SPA設施(芳療、按摩、水療等空間設施)		2		
設有芳療室、按摩室			1	
另設有櫃檯、諮詢室			2	
3. 其他		5		
(1) 設計有明顯風格且與飯店風格相符合			1	
(2) 設有男女分開之冰水池、烤箱及蒸氣室			1~2	
(3) 通風良好，無異味與霧氣凝結			1	
(4) 緊急按鈕設於明顯處			1	
(三) 運動健身設施		10		
1. 面積		3		
未達60平方公尺			1	
60平方公尺以上			2	
120平方公尺以上			3	
2. 健身器材數量		3		
8件以下(若單件多功能設備則以2件計)			1	
9件以上(若單件多功能設備則以2件計)			2	
12件以上(若單件多功能設備則以2件計)			3	
3. 其他		4		
(1) 提供影音			1	
(2) 個人式影音或視訊			1	
(3) 提供客用器材消毒用品			1	
(4) 運動指導員			1	
(四) 服務櫃檯、更衣室與休息區		10		
(1) 服務櫃檯			1~2	
(2) 男、女更衣室			1	
(3) 男、女梳妝區各3區以上			1	
(4) 男女淋浴間各3間以上			1	
(5) 設有男、女專屬置物櫃			1~2	
(6) 提供毛巾服務與毛巾回收櫃			1	
(7) 設有專業生飲機或礦泉水			1	
(8) 設有視聽休息區			1	
(五) 其他遊憩設施(至多10分)		10		
1. 每項5分				
高爾夫球場			5	
2. 每項3分				
標準網球場、高爾夫球練習場、壁球/迴力球場、大眾溫泉池、附溫泉設施客房或湯屋等			×3	
3. 每項2分				
標準籃球場、標準羽球場、槌球場、漆彈射擊場、攀岩場地、手工藝及烹飪教室等			×2	
4. 每項1分				

評分項目	項目 總分	分項 小計	細項 分數	評分欄
桌球場、撞球場、橋牌室、棋藝室、兒童遊戲室、網路與電動遊戲室、簡易DIY教室、閱讀室、冥想室、舞蹈室、卡拉OK、舞廳、品茗室、戶外劇場、風帆、腳踏車、射箭場等			×1	
(六) 遊憩設施清潔維護		10		
1. 天、地、牆面、廊柱是否維持清潔、乾淨、無異味？		5		
否			0	
是			1~3	
優良			4~5	
2. 其他設備是否維持清潔、乾淨、無故障？		5		
否			0	
是			1~3	
優良			4~5	
項目分數總計				
七、客房設備	90			
(一) 客房淨面積 (不含浴廁面積)		5		
單人房不足10平方公尺；雙人房達13平方公尺			1	
單人房達10平方公尺；雙人房達15平方公尺			2	
單人房達12平方公尺；雙人房達16平方公尺			3	
單人房達20平方公尺；雙人房達25平方公尺			4	
單人房達25平方公尺；雙人房達30平方公尺			5	
(二) 天花板、牆面及地坪		10		
1. 房間設計		5		
設計一般			1	
設計尚可			2	
設計良好			3	
設計優良			4	
設計特優			5	
2. 牆面、飾板、踢腳板及地板		5		
品質一般			1	
品質尚可			2	
品質良好			3	
品質優良			4	
品質特優			5	
(三) 窗簾		5		
質地一般，可遮光			1	
質地良好，可遮光			2	
質地優良，可完全遮光，並另有紗簾			3	
質地特優，可完全遮光，並另有紗簾			4~5	
(四) 照明裝置		5		
簡單足夠之主燈、夜燈照明			1	
整體照明尚可，設有獨立照明燈源三區以上			2	
整體照明良好，設有獨立照明燈源四區以上			3	
整體照明優良，設有獨立照明燈源五區以上			4	
整體照明特優，設有獨立照明燈源五區以上，並可微調			5	
(五) 視聽設備		5		

評分項目	項目 總分	分項 小計	細項 分數	評分欄
提供電視			1	
提供平面電視			2	
提供37型以上之電視			3	
提供40型以上之電視與音響			4	
提供50型以上之電視與高級音響設備			5	
(六) 通信設備		5		
通訊設備一般			1	
通訊設備良好			2	
通訊設備優良			3	
通訊設備特優			4~5	
(七) 客房內空調系統		5		
風扇或窗型冷氣			1	
窗型或分離式冷氣			2	
分離式或中央空調並有室內溫控開關			3	
分離式或中央空調系統，可於範圍內自由設定溫度			4	
分離式冷暖氣或中央空調系統可自由設定恆溫恆濕			5	
(八) 衣櫃間		10		
1. 空間		5		
提供掛衣設備			1	
空間合宜			2	
空間足夠			3	
空間寬敞			4~5	
2. 配備		5		
簡單配備			1	
衣架總數5支、備品5項以上			2	
配有三種功能衣架8支以上、備品7項以上			3	
配有三種功能衣架10支以上、備品10項以上			4~5	
(九) 床具及寢具		13		
1. 床具		5		
床組品質尚可			1~2	
床組品質良好			3~4	
床組品質優良			5	
2. 寢具		5		
一般之寢具			1	
尚可之寢具			2	
良好之寢具			3	
優良之寢具			4	
精美之寢具			5	
3. 其他		3		
(1) 一人之枕頭數為硬枕及軟枕各一			1	
(4) 其他附屬寢具(抱枕、墊枕、靠枕)			1~2	
(十) 客房家具與資訊科技產品等其他支援		12		
1. 家具		5		
材質一般之家具，簡易之桌椅茶几			1	
設計及材質尚可之家具、桌椅茶几			2	
設計及材質良好之家具、桌椅及茶几、工作桌椅			3	

評分項目	項目 總分	分項 小計	細項 分數	評分欄
設計及材質優良之家具、沙發組合、工作桌椅			4	
設計精美及材質特優之家具、沙發組合、工作桌椅			5	
2. 其他支援		7		
(1) 全身穿衣鏡			1	
(2) 行李架或行李檯			1	
(3) 書桌與床頭櫃附近配置插座			1	
(4) 書桌與床頭櫃附近配置USB插座			1	
(5) 有線與無線網路			1	
(6) 其他(列舉)			1~2	
(十一) 隔音效果及寧靜度		5		
尚可			1	
良好			2	
優良			3	
特優			4~5	
(十二) MINI吧		5		
設計及材質尚可			1	
設計及材質良好			2	
設計及材質優良			3	
設計精美材質特優			4~5	
(十三) 文具用品(信紙、便箋、書寫用具)		5		
提供簡單、一般品質之文具用品			1	
提供旅館專用(需印有旅館名稱)之文具用品			2	
提供優良文具用品(需印有旅館名稱)			3	
提供精美文具用品(需印有旅館名稱)			4~5	
			項目分數總計	
八、衛浴設備	40			
(一) 衛浴間整體表像		15		
1. 天花板、牆面及地坪		5		
品質一般			1	
設計、品質及施工尚可			2	
設計、品質及施工良好			3	
設計、品質及施工優良			4	
設計精美、品質特優及施工精緻			5	
2. 照明與擺飾品		5		
基本照明			1	
照明與擺飾品品質尚可			2	
照明與擺飾品品質良好			3	
照明與擺飾品品質優良			4	
照明與擺設品式樣獨特及品質特優			5	
3. 通風設備		3		
通風設備尚可			1	
通風設備良好且無噪音			2	
隱藏式通風設備特優且無噪音			3	
4. 其他		2		
(1) 配置雙人設備			1	
(2) 乾淨衣物放置位置			1	

評分項目	項目 總分	分項 小計	細項 分數	評分欄
(二) 衛浴器具		5		
簡易浴缸或淋浴設備與馬桶			1	
乾濕分離之沐浴設施及一般品質之衛浴設備			2	
乾濕分離之沐浴設施及良好品質之衛浴設備			3	
乾濕分離之沐浴設施及高品質之衛浴設備			4	
乾濕分離之沐浴設施及極高品質之衛浴設備			5	
(三) 空間大小		5		
5平方公尺以下			1	
5平方公尺以上			2	
6平方公尺以上			3	
7.5平方公尺以上			4	
9平方公尺以上			5	
(四) 衛浴間配備		15		
1. 毛巾		5		
毛巾2條與踏腳墊			1	
大毛巾2條與踏腳墊			2	
大毛巾、中毛巾各2條與踏腳墊			3	
大毛巾、中毛巾、小方巾各2條與踏腳墊			4	
大毛巾、中毛巾、小方巾每人各2條以上與踏腳墊			5	
2. 盥洗用品		5		
備品5項以下			1	
備品6項以上			2	
備品8項以上			3	
備品10項以上，旅館自有品牌用品			4	
備品12項以上，國際品牌或旅館自有品牌用品			5	
3. 其他衛浴間設備		5		
設備4項以下			1	
設備4項以上			2	
設備5項以上			3	
設備6項以上			4	
設備7項以上			5	
		項目分數總計		
九、旅客安全措施	20	20		
(一) 貴重物品保存		5		
客房設置保險箱			1	
客房設置電子保險箱			2	
設有保管設施(如：設於接待櫃檯)			3	
設有中央保險箱室(如：設於大廳)			4~5	
(二) 客房樓層電梯管制		5		
定時以人員管制			1	
以房卡管制			2~3	
以人員、房卡同時管制			4~5	
(三) 保全人員		5		
設有保全人員			3	
保全人員充足			4~5	
(四) 安全監控		5		

評分項目	項目 總分	分項 小計	細項 分數	評分欄
簡易監控 多區監控 全區監控			1	
			2~3	
			4~5	
	項目分數總計			
委員綜合意見	總分			

星級旅館評鑑基準表 II

111年版

評分項目	項目 總分	分項 小計	細項 分數	評分欄
一、總機服務	30			
1. 員工是否於鈴響3聲內接聽電話？		2		
4響及以上			0	
3響			1	
2響及以下			2	
2. 員工於接聽電話時是否注意電話禮儀		1		
無注意			0	
有問候			1	
3. 員工於接聽電話時是否注意說話語氣，使客人有愉快感受？		2		
無注意			0	
有注意			1	
語氣溫暖、熱情			2	
4. 員工於接聽電話時，是否表明姓名及服務單位		2		
無表明			0	
有表明			1~2	
5. 員工於接聽電話時是否禮貌詢問客人所需服務？		1		
無注意			0	
有注意			1	
6. 員工口齒是否清晰？		2		
否			0	
是			1~2	
7. 員工講電話時，是否儘量避免周遭吵雜聲或任何干擾？		2		
否			0	
是			2	
8. 員工是否具備外語能力？		1		
否			0	
是			1	
9. 員工是否會確認客人姓名（姓氏）並適當稱謂？		2		
否			0	
是			1~2	
10. 員工是否會以敬語稱謂客人？		1		
否			0	
是			1	
11. 員工於電話轉接時是否迅速？		2		
否			0	
是			2	
12. 員工轉接電話時機是否適當？		2		
否			0	
是			1~2	
13. 電話轉接是否成功？		2		
否			0	
是			2	
14. 轉接音樂是否優良？		2		
否			0	
是			1~2	

評分項目	項目 總分	分項 小計	細項 分數	評分欄
15. Morning Call服務是否準時？		2		
否			0	
是			1~2	
16. Morning Call服務是否能以能注意客人感受		2		
否			0	
是			1	
非常注重			2	
17. 是否主動詢問客人有無其他需求？		1		
否			0	
主動詢問			1	
18. 員工結束電話通話時，是否讓客人先掛斷電話？		1		
否			0	
是			1	
		項目分數總計		
二、訂房服務	30			
1. 員工於接聽電話時是否注意電話禮儀		1		
無注意			0	
有問候			1	
2. 員工於接聽電話時是否注意說話語氣，使客人有愉快感受？		2		
無注意			0	
有注意			1	
語氣溫暖熱情			2	
3. 員工於接聽電話時，是否表明姓名及服務單位		2		
無表明			0	
有表明			1~2	
4. 員工是否具備外語能力？		1		
否			0	
是			1	
5. 員工是否會確認客人姓名（姓氏）並適當稱謂？		2		
否			0	
是			1~2	
6. 員工是否會以敬語稱謂客人？		1		
否			0	
是			1	
7. 員工口齒是否清晰？		2		
否			0	
是			1~2	
8. 員工能否主動說明旅館取消訂房或其他旅館相關規定？		1		
否			0	
是			1	
9. 旅館取消訂房或其他旅館相關規定的說明是否詳細？		2		
否			0	
是			1~2	
10. 員工能否主動說明旅館各項服務設施？		1		
否			0	
是			1	

評分項目	項目 總分	分項 小計	細項 分數	評分欄
11. 各項服務設施說明是否詳細？ 否 是		2	0 1~2	
12. 員工對旅館各類型房價是否熟悉？ 否 是		2	0 1~2	
13. 員工對於其他產品價格是否熟悉？ 否 是		2	0 1~2	
14. 員工是否主動提供交通工具選擇或路線指引？ 否 是		1	0 1	
15. 員工是否清楚紀錄客人資料及連絡方式？ 否 是		1	0 1	
16. 員工是否向客人複述內容，以確保交辦事項之完整性 否 是		2	0 2	
17. 員工是否於客人預定日期到達前再確認？ 否 是		1	0 1	
18. 員工服務態度是否積極主動 否 是		1	0 1	
19. 訂房服務流程是否完整、無遺漏？ 否 是		1	0 1	
20. 訂房服務過程是否有效率？ 否 是		1	0 1	
21. 員工結束電話通話時，是否讓客人先掛斷電話？ 否 是		1	0 1	
項目分數總計				
三、櫃檯接待服務（科技無人櫃檯以語音或字幕做評分）	60			
（一）入住登記		17		
1. 員工是否熱忱迎接 否 是		2	0 1~2	
2. 員工是否會以客人姓名（姓氏）稱謂？ 否 是		2	0 1~2	
3. 是否代為填寫登記資料？ 否 是		1	0 1	
4. 員工是否會與客人確認住宿日數、房型、房價等？		2		

評分項目	項目 總分	分項 小計	細項 分數	評分欄
否			0	
是			1~2	
5.員工是否詳細說明早餐方案？		2		
否			0	
是			1~2	
6.員工是否詢問客人其他服務需求？		1		
否			0	
是			1	
7.員工是否會將鑰匙卡、早餐券等裝入鑰匙卡套後，遞交客人？		1		
否			0	
是			1	
8.入住登記服務流程是否完整、無遺漏？		1		
否			0	
是			1	
9.入住登記完成後，員工是否會陪同客人至電梯口？		2		
否			0	
是			1~2	
10.入住登記完成後，員工是否會預祝客人住宿愉快？		1		
否			0	
是			1	
11.員工辦理遷入手續是否能於5分鐘內完成？		2		
否			0	
非常迅速			1~2	
(二) 遷出結帳		17		
1.員工是否熱忱迎接		2		
否			0	
是			1~2	
2.員工是否會以客人姓名(姓氏)稱謂？		2		
否			0	
是			1~2	
3.辦理遷出時員工是否確認客人房間號碼及客人姓名？		1		
否			0	
是			1	
4.辦理遷出時，員工是否請客人確認帳務？		2		
否			0	
是			1	
積極確認			2	
5.辦理遷出時，員工是否仔細說明付款原則？		2		
否			0	
是			1~2	
6.遷出服務流程是否完整、無遺漏？		1		
否			0	
是			1	
7.帳單金額是否正確無誤？		1		
否			0	
是			1	

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

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

評分項目	項目 總分	分項 小計	細項 分數	評分欄
是			1	
8. 客房的網路品質是否良好？		1	0	
否			1	
9. 客房下載速度是否快速？		1	0	
否			1	
10. 公共區域的網路品質是否良好？		1	0	
否			1	
11. 公共區域下載速度是否快速？		1	0	
否			1	
12. 網路計費是否合理？		2	0	
否			1~2	
13. 提供的網路連結是否有安全考量？		1	0	
否			1	
是				
			項目分數總計	
五、服務中心/禮賓司	40			
1. 員工是否能保持微笑？		2	0	
否			1~2	
是				
2. 員工是否以親切友善口吻向客人打招呼？		1	0	
否			1	
是				
3. 員工之服裝儀容是否整潔美觀？		2	0	
否			1	
是			2	
非常整齊美觀				
4. 員工是否皆配戴中外文名牌？		2	0	
否			1~2	
是				
5. 員工是否為客人開車門並問安？		2	0	
否			1~2	
是				
6. 是否提供代客泊車服務？		2	0	
否			1~2	
是				
7. 員工之行為舉止是否端莊且有高素質水準？		2	0	
否			1~2	
是				
8. 員工是否具備外語能力？		1	0	
否			1	
是				

評分項目	項目 總分	分項 小計	細項 分數	評分欄
9. 入房途中，是否有專人引導解說旅館設施？ 否 是		2	0	
			1~2	
10. 是否有客房內部設備解說？ 否 是		2	0	
			1~2	
11. 員工是否於客人入住後，迅速完成行李運送？ 否 是 非常迅速		2	0	
			1	
			2	
12. 員工是否將行李安置於行李架上？ 否 是		1	0	
			1	
13. 員工是否於完成行李運送後，詢問客人有無其他需求？ 否 主動詢問		1	0	
			1	
14. 員工是否於離開客房時，預祝客人住宿愉快？ 否 是		1	0	
			1	
15. 員工是否在接到客人遷出訊息後，迅速至客房提取行李？ 否 是 非常迅速		2	0	
			1	
			2	
16. 員工於執行行李遞送服務時，是否會確認行李件數？ 否 是		1	0	
			1	
17. 服務中心周遭環境是否整齊？ 否 是 優良		3	0	
			1~2	
			3	
18. 是否有國際認證禮賓司專業人員？(申請時檢附資料) 否 是		2	0	
			1~2	
19. 員工是否能適當進行餐飲推薦？ 否 是		2	0	
			1~2	
20. 員工是否能提供適當景點、交通、購物諮詢與推薦？ 否 需再做查詢後回答 可立即回答，非常熟悉		2	0	
			1	
			2	
21. 櫃檯是否提供最新之簡介資料或簡易地圖摺頁？ 否 是		2	0	
			1~2	
22. 是否提供機場或其他定點接送服務？ 否 是		2	0	
			1~2	

評分項目	項目 總分	分項 小計	細項 分數	評分欄
否			0	
是			2	
15. 客房所有鏡面是否乾淨無斑點？		2		
否			0	
是			2	
16. 排氣孔是否乾淨無塵？		2		
未清除灰塵			0	
乾淨無塵			1~2	
17. 客房浴室整體是否維持清潔、乾淨？		5		
否			0	
是			1~3	
優良			4~5	
18. 馬桶是否乾淨且維持良好狀況？		2		
否			0	
是			1~2	
19. 淋浴間、浴缸、洗臉台是否維持良好狀況？		2		
否			0	
是			2	
20. 淋浴間及浴缸是否有安全把手？		2		
否			0	
是			1~2	
21. 毛巾是否清潔？		2		
否			0	
是			2	
22. 毛巾品質是否良好？		2		
否			0	
是			1~2	
23. 客房及浴室備品是否均已補足？		2		
否			0	
是			1~2	
24. 浴室給水品質是否良好、順暢？		2		
否			0	
是			1~2	
25. 浴室排水品質是否良好、順暢？		2		
否			0	
是			2	
26. 浴室是否無異味？		2		
否			0	
是			2	
27. 客房是否提供紙本或電子書報雜誌？		2		
否			0	
是			1~2	
28. 除礦泉水外，客房是否提供其他免費項目？		2		
否			0	
是			1~2	
29. 客房是否提供額外的寢具？		2		

評分項目	項目 總分	分項 小計	細項 分數	評分欄
否			0	
是			1~2	
30. 客房是否提供足夠的電視、電影、音樂頻道？		2		
否			0	
是			1~2	
31. 頻道的類別是否依客源合理配比？		2		
否			0	
是			1~2	
32. 電視是否具智慧型操作界面？		1		
否			0	
是			1	
33. 電視是否具生活商務旅遊資訊互動式系統？		1		
否			0	
是			1	
項目分數總計				
七、房務服務	30			
1. 員工於接聽電話時是否注意電話禮儀		1		
無注意			0	
有問候			1	
2. 員工於接聽電話時是否注意說話語氣，使客人有愉快感受？		2		
無注意			0	
有注意			1	
語氣溫暖、熱情			2	
3. 員工於接聽電話時，是否表明姓名及服務單位		2		
無表明			0	
有表明			1~2	
4. 員工對於客人詢問是否迅速予以處理？		2		
否			0	
是			1	
非常迅速			2	
5. 員工結束電話通話時，是否讓客人先掛斷電話？		1		
否			0	
是			1	
6. 員工至客房提供服務時是否能遵循入房時流程？		2		
否			0	
是			1~2	
7. 員工至客房提供服務時是否能注意基本禮節？		2		
否			0	
是			1~2	
8. 每日是否適當進行客房清潔整理？		2		
否			0	
是			2	
9. 客房清潔時，員工對客人個人物品是否適當整理？		2		
否			0	
是			2	
10. 是否提供洗衣服務？		3		

評分項目	項目 總分	分項 小計	細項 分數	評分欄
否			0	
自助式洗衣			1	
是			2~3	
11. 洗衣服務是否具高品質？		2		
否			0	
是			2	
12. 是否提供開夜床服務？		2		
否			0	
是			2	
13. 開夜床服務程序是否完整？		3		
否			0	
是			1~2	
非常完整			3	
14. 進行客房清潔服務時，是否有安全預防措施？		2		
否			0	
是			2	
15. 房務員於樓層遇到客人是否親切問候？		1		
否			0	
是			1	
16. 是否提供24小時房務服務？		1		
否			0	
是			1	
			項目分數總計	
八、客房餐飲服務	30			
1. 員工於接聽電話時是否注意電話禮儀		1		
無注意			0	
有問候			1	
2. 員工於接聽電話時是否注意說話語氣，使客人有愉快感受？		2		
無注意			0	
有注意			1	
語氣溫暖、熱情			2	
3. 員工於接聽電話時，是否表明姓名及服務單位		2		
無表明			0	
有表明			1~2	
4. 員工結束電話通話時，是否讓客人先掛斷電話？		1		
否			0	
是			1	
5. 員工對於餐點內容是否熟悉？		1		
否			0	
是			1	
6. 員工是否能依客人需求推薦菜單？		1		
否			0	
是			1	
7. 員工是否具備外語能力？		1		
否			0	
是			1	

評分項目	項目 總分	分項 小計	細項 分數	評分欄
8. 員工對於客人點餐是否迅速處理並送達？		2		
否			0	
是			1	
非常迅速			2	
9. 員工之服裝儀容是否整潔美觀？		2		
否			0	
是			1	
非常整齊美觀			2	
10. 員工是否皆配戴中外文名牌？		2		
否			0	
是			1~2	
11. 員工至客房提供服務時是否能遵循入房時流程？		2		
否			0	
是			1~2	
12. 員工至客房提供服務時是否能注意基本禮節？		2		
否			0	
是			1~2	
13. 員工是否詢問客人希望將托盤、餐車放置位置？		1		
否			0	
是			1	
14. 員工是否主動詢問收餐時間？		1		
否			0	
是			1	
15. 餐車或托盤擺盤，餐點及餐具擺設呈現是否合宜？		1		
否			0	
是			1	
16. 員工是否服務飲料？		1		
否			0	
是			1	
17. 送達之餐點是否正確而完整？		1		
否			0	
是			1	
18. 員工是否簡略說明餐點及各式調味料？		1		
否			0	
是			1	
19. 簽單金額是否正確無誤？		1		
否			0	
是			1	
20. 簽單是否放置於精美帳夾內？		1		
否			0	
是			1	
21. 送餐或收餐時是否詢問客人有無其他服務需求？		1		
否			0	
是			1	
22. 員工是否於離開客房時，表達感謝？		1		
否			0	

評分項目	項目 總分	分項 小計	細項 分數	評分欄
5. 員工之服裝儀容是否整潔美觀？ 否 是 非常整齊美觀		2	0	
			1	
			2	
6. 員工是否皆配戴中外文名牌？ 否 是		2	0	
			1~2	
7. 員工是否具備外語能力？ 否 是		1	0	
			1	
8. 點菜時，員工是否對菜色、內容相當了解？ 否 是 非常了解		2	0	
			1	
			2	
9. 餐桌間距、動線是否合宜？ 否 是		2	0	
			1~2	
10. 餐桌擺設是否整齊美觀？ 否 是		2	0	
			1~2	
11. 點菜時，員工是否會適度給予推薦或建議？ 否 是		2	0	
			1~2	
12. 是否能於點餐後15分鐘內上菜？ 否 是 非常迅速		2	0	
			1	
			2	
13. 員工於上菜時是否提醒客人要上菜？ 否 是		1	0	
			1	
14. 員工於上菜時是否注意基本禮儀？ 否 是		1	0	
			1	
15. 送上之餐點是否正確完整？ 否 是		1	0	
			1	
16. 餐點與菜單上名稱是否相符？ 否 是		1	0	
			1	
17. 送上之餐點與餐具是否搭配合宜？ 否 是		1	0	
			1	
18. 布巾、餐具是否乾淨清潔、無破損？ 否 是		2	0	
			1~2	
19. 是否適度佐以調味品？		1		

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

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

評分項目	項目 總分	分項 小計	細項 分數	評分欄
非常清楚、正確			2	
17. 是否提供現場調製項目？		2		
否			0	
是			1~2	
18. 餐檯區是否有專人負責補菜、整理？		2		
否			0	
是			1~2	
19. 是否提供足夠且正確之餐具器皿？		1		
否			0	
是			1	
20. 是否提供足夠份量之餐食？		1		
否			0	
是			1	
21. 是否依客源提供不同式樣早餐或健康區？		2		
否			0	
是			1~2	
22. 廚師是否始終於自助餐台後面提供服務？		1		
否			0	
是			1	
23. 餐食溫度是否恰當？		1		
否			0	
是			1	
24. 能否避免廚房內吵雜聲傳至餐廳用餐區		1		
否			0	
是			1	
25. 能否避免廚房油煙味傳至餐廳用餐區		1		
否			0	
是			1	
26. 餐廳整體氣氛是否維持舒適恰當？		2		
否			0	
是			1~2	
27. 結束收餐時是否預先告知客人		1		
否			0	
是			1	
28. 離席時，員工是否即時進行整理？		1		
否			0	
是			1	
(四) 餐廳結帳		7		
1. 結帳時，員工是否請客人確認帳單？		1		
否			0	
是			1	
2. 消費掛房帳之確認程序是否合宜？		1		
否			0	
是			1	
3. 帳單金額是否正確無誤？		1		
否			0	

評分項目	項目 總分	分項 小計	細項 分數	評分欄
是			1	
4. 結帳後，員工是否親切詢問客人用餐經驗是否愉快？		1		
否			0	
是			1	
5. 結帳後，員工是否會感謝客人或歡迎再度蒞臨？		1		
否			0	
是			1	
6. 結帳手續是否能於3~5分鐘內完成？		2		
否			0	
是			1~2	
項目分數總計				
十、運動休憩設施服務	20			
1. 員工是否能保持微笑？		2		
否			0	
是			1~2	
2. 員工是否以親切友善口吻向客人打招呼？		1		
否			0	
是			1	
3. 員工之服裝儀容是否整潔美觀？		2		
否			0	
是			1	
非常整齊美觀			2	
4. 員工是否皆配戴中外文名牌？		2		
否			0	
是			1~2	
5. 各項器材設施是否功能正常運作？		2		
否			0	
是			1~2	
6. 員工是否會經常巡視？		1		
否			0	
是			1	
7. 員工是否主動對設施、器材耐心講解或操作解說？		2		
否			0	
積極主動			1~2	
8. 員工是否專注於工作？		1		
否			0	
是			1	
9. 是否提供客人設備租、借？（如泳衣、泳帽、球鞋等）		2		
否			0	
是			1~2	
10. 員工對客人提出需求的反應是否樂意？		2		
否			0	
是			1~2	
11. 員工是否具備外語能力？		1		
否			0	
是			1	

評分項目	項目 總分	分項 小計	細項 分數	評分欄
智慧型餐飲服務系統			2	
智慧型停車系統			2	
智慧型房控系統			2	
智慧型旅客識別系統			2	
電動車充電系統			2	
仕女房			2	
親子房			2	
親子停車位			2	
空氣清淨房			2	
大廳設有ATM提款機			2	
客房設有陽台			2	
其他(列舉):			×2	
(五) 綠建築與環保旅館認證 (最多10分, 申請時檢附證明文件)		10		
1. 綠建築認證				
銅級綠建築標章			3	
銀級綠建築標章			5	
黃金級綠建築標章			7	
鑽石級綠建築標章			10	
2. 環保旅館認證				
銅級環保旅館			1	
銀級環保旅館			3	
金級環保旅館			5	
3. 環保旅店認證				
環保旅店			1	
			項目分數總計	
			總分	
委員綜合意見				

附表四

星級旅館評鑑等級基本條件

旅館等級	基本條件
一星級旅館	<ol style="list-style-type: none">1. 基本簡單的建築物外觀及空間設計。2. 門廳及櫃檯區僅提供基本空間及簡易設備。3. 設有衛浴間，並提供一般品質的衛浴設備。
二星級旅館	<ol style="list-style-type: none">1. 建築物外觀及空間設計尚可。2. 門廳及櫃檯區空間舒適。3. 提供座位數達總客房數百分之二十以上之簡易用餐場所，且裝潢尚可。4. 客房內設有衛浴間，且能提供良好品質之衛浴設備。5. 二十四小時服務之櫃檯服務（含十六小時櫃檯人員服務與八小時電話聯繫服務）。
三星級旅館	<ol style="list-style-type: none">1. 建築物外觀及空間設計良好。2. 門廳及櫃檯區空間寬敞、舒適，傢俱品質良好。3. 提供旅遊（商務）服務，並具備影印、傳真、電腦及網路等設備。4. 設有餐廳提供早餐服務，裝潢良好。5. 客房內提供乾濕分離及品質良好之衛浴設備。6. 二十四小時之櫃檯服務。
四星級旅館	<ol style="list-style-type: none">1. 建築物外觀及空間設計優良，並能與環境融合。2. 門廳及櫃檯區空間寬敞、舒適，裝潢及傢俱品質優良，並設有等候空間。3. 提供旅遊（商務）服務，並具備影印、傳真、電腦等設備。4. 提供全區網路服務。5. 提供三餐之餐飲服務，設有一間以上裝潢設備優良之高級餐廳。6. 客房內裝潢、傢俱品質設計優良，設有乾濕分離之精緻衛浴設備，空間寬敞舒適。7. 提供全日之客務、房務服務，及適時之客房餐飲服務。

	<ol style="list-style-type: none"> 8. 服務人員具備外國語言能力。 9. 設有運動休憩設施。 10. 設有會議室及宴會廳(可容納十桌以上、每桌達十人)。 11. 公共廁所設有免治馬桶，且達總間數百分之三十以上；客房內設有免治馬桶，且達總客房間數百分之三十以上。
<p>五星級旅館</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建築物外觀及室、內外空間設計特優且顯現旅館特色。 2. 門廳及櫃檯區寬敞舒適，裝潢及傢俱品質特優，並設有等候及私密的談話空間。 3. 設有旅遊（商務）中心，提供商務服務，配備影印、傳真、電腦等設備。 4. 提供全區無線網路服務。 5. 提供三餐之餐飲服務，設有二間以上裝潢、設備品質特優之各式高級餐廳，且有一間以上餐廳實施食品安全管制系統（HACCP）。 6. 客房內裝潢、傢俱品質設計特優，設有乾濕分離之豪華衛浴設備，空間寬敞舒適。 7. 提供全日之客務、房務及客房餐飲服務。 8. 服務人員精通多種外國語言。 9. 設有運動休憩設施。 10. 設有會議室及宴會廳(可容納十桌以上、每桌達十人)。 11. 公共廁所設有免治馬桶，且達總間數百分之五十以上；客房內設有免治馬桶，且達總客房間數百分之五十以上。
<p>卓越五星級旅館</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具備五星級旅館第一至十項條件。 2. 公共廁所設有免治馬桶，且達總間數百分之八十以上；客房內設有免治馬桶，且達總客房間數百分之八十以上。

備註：免治馬桶設置比例自中華民國一百零九年五月一日起生效。