

【110 年新北揪宿喜評選計畫】 報名簡章

壹、目的：

促進及激勵本市旅宿業服務水準，並將評選結果提供國內外旅客做為選擇投宿之依據，並提升其對本市旅宿業之信賴感與入注意願。

貳、主辦單位：新北市政府觀光旅遊局

參、適用資格(符合下列資格之一者)：

- 一、依發展觀光條例取得營業執照或登記證之營業中本市觀光旅館業及旅館業。
- 二、取得交通部觀光局星級評鑑三星級以上之營業中本市觀光旅館業及旅館業(星級評鑑資格需在有效期限內)。

肆、實施期程與機制：

- 一、110年1月至6月辦理。
- 二、適用資格為上述第一項者，採評選機制(詳見第五大項)；適用資格為上述第二項者，得選擇採評選機制或轉換機制(詳見第六大項)。

伍、評選機制：

一、書面資料初審：

業者於110年1月15日(星期五)前繳交報名表及相關計畫(詳附件一)至本局，本局就報名內容審查業者之資格。業者須報名「1項以上之特色主題」，方獲後續受評資格。

二、實地評選：

書面初審合格者，評選委員將依據評選表實地做訪查評分。

1. 評選表(詳附件二)：

內容分為三大項目，分別為「特色主題」、「建築設備」及「服務品質」，特色主題以星等制評分，建築設備(600分)及服務品質(400分)以總分制評分；另有扣分項目。

2. 評選分級：

以是否通過1項以上特色主題為獲獎與否之基本門

檻，未通過者不予授獎；通過 1 項以上特色主題，且建築設備及服務品質之總分達 651 至 750 分者列為銀獎、751 分以上者列為準金獎；取得準金獎資格者將由秘密客實地驗證，經確認符合標準者方列為金獎。分級類別如下：

		建築設備及服務品質		
		≤650 分	651-750 分	≥751 分
特色主題	通過 1 項以上	未獲獎	銀獎	準金獎
	未通過	未獲獎	未獲獎	未獲獎

三、秘密客驗證：

1. 業者可依意願於報名時選擇願意或不願意參加秘密客驗證。
2. 通過 1 項以上特色主題及評選總分達 751 分以上之業者(準金獎)，由秘密客至營業現場實地住宿消費驗證服務品質是否符合「金獎」標準；經秘密客實地驗證後未符合標準者或不願意參加秘密客驗證者，仍列為「銀獎」。

陸、星級旅館轉換機制：

一、申請轉換資格：獲交通部觀光局星級旅館三星級以上，且於存續期間內，可申請轉換新北揪宿喜獎牌。

二、轉換制度：

1. 星級旅館三星級，得直接申請轉換銅獎(免經評選)，亦得報名參加評選爭取金、銀獎，惟僅能擇一參加。
2. 星級旅館四星級以上，得申請轉換銅獎(免經評選)，亦得報名參加評選實地評選之特色主題評選(無須評選建築設備及服務品質)及秘密客驗證，通過特色主題評選者轉換銀獎，再通過秘密客驗證者則轉換金獎。

柒、評選結果推廣與獎勵：

- 一、採記者會或新聞稿等方式頒獎或公布名單，並整合業者行銷方案共同推廣。
- 二、於新北市觀光旅遊網(<http://tour.ntpc.gov.tw>)公布當年度獲獎業者。
- 三、優先推薦為新北旅客踩線點及本局主辦活動之周遭旅宿名單。
- 四、於文宣品或相關摺頁等對外公開資料上宣傳。

捌、報名方式：

業者填具報名表後，請於110年1月15日(星期五)前以下列方式擇一傳送至本局：

1. 郵寄至 22001 新北市板橋區中山路 1 段 161 號東側 26 樓東側王小姐收。
2. 傳真至 02-29646368，王小姐收。
3. Email 至 AY9833 @ntpc.gov.tw，主旨:[報名表] 110 年新北揪宿喜評選計畫。

玖、報名時間：

收到本報名簡章日起至 110 年 1 月 15 日(星期五)止，逾期不受理報名。

注意事項：

- 一、本計畫獲獎之業者，如其後接獲相關重大消費爭議申訴、違規檢舉，或其他經本局會同各主管機關認定有影響公眾利益或公共安全之虞者，本局保留發布將其自新北市揪宿喜獲獎名單中除名之聲明，並追回頒贈之獎牌。
- 二、本計畫案若因重大政策變更或不可抗力之因素等原因，以致計畫窒礙難行時，主辦單位有權停止本計畫之進行。
- 三、主辦單位保留本計畫內容變更之權利。

(附件一)

110 年新北揪宿喜評選計畫報名表

觀光旅館/旅館名稱：		發票章 蓋章處
負責人(或其代理人)簽名：		
事業名稱：	電話：	
營業場所地址：□□□ _____市_____區_____里_____鄰 _____(路街)_____段_____巷_____弄_____號_____樓之_____		
符合本計畫 報名要件 (請勾選)	1. <input type="checkbox"/> 依發展觀光條例取得營業執照或登記證之營業中本市觀光旅館業及旅館業 2. <input type="checkbox"/> 取得交通部觀光局星級評鑑三星級以上之營業中本市觀光旅館業及旅館業(星級評鑑資格需在有效期限內) (勾選此項者，請繼續於以下欄位擇一勾選) <input type="checkbox"/> 三星級，申請直接轉換為銅獎 <input type="checkbox"/> 三星級，申請參加實地評選(特色主題、建築設備、服務品質) <input type="checkbox"/> 四星級以上，申請直接轉換為銅獎 <input type="checkbox"/> 四星級以上，申請參加實地評選(特色主題)	
參加秘密客 驗證意願 (請勾選)	倘於實地評選階段通過1項以上特色主題及評選總分達751分以上(或已取得星級評鑑四星級以上)： <input type="checkbox"/> 願意 <input type="checkbox"/> 不願意 參加本計畫秘密客驗證	
欲報名之特 色主題 (至少擇一 勾選)	<input type="checkbox"/> 親子友善 <input type="checkbox"/> 旅服友善 <input type="checkbox"/> 餐飲特色 ※請檢附相關計畫，包含符合附件二各特色主題評分細項之相關說明文字及佐證照片。	

(附件二)

110 年新北揪宿喜評選計畫「特色主題」委員評分項目參考表

業者報名 項目	特色主題	細項	分級				
			1 星	2 星	3 星	4 星	5 星
	親子友善	客房內兒童設備					
		客房外兒童設備					
		兒童餐點及餐檯					
		哺乳室					
		兒童照顧服務					
	旅服友善	旅遊資訊、解說導覽、多語系服務					
		旅服設備(例：腳踏車、接駁車、行李寄送)					
		緊急醫療服務					
		特色商品展售					
		遊程推薦或販售、票券代購					
	餐飲特色	在地食材、特色餐點					
		餐廳裝潢設計					
		顧客滿意度調查					
		取得政府相關認證(例：清真餐廳認證、溯源餐廳認證)					
		獲外界推薦(例：網路平臺)					

110 年新北揪宿喜評選計畫「建築設備及服務品質」委員評分項

目參考表

項目	細項	分級				
		差	尚可	普通	優良	特優
		1/5	2/5	3/5	4/5	5/5
建築物外觀及空間設計(60)	建築物外觀(30)					
	空間規劃及動線設計(30)					
整體環境及景觀(55)	座落地點環境及交通狀況(20)					
	庭園及景觀設計(15)					
	外觀整體環境清潔與維護(20)					
公共設施(70)	門廳及櫃檯區(15)					
	客用樓梯及電梯(5)					
	走廊(5)					
	各類型標識(包含房間、公共設施及房價標識等)(10)					
	公共廁所(10)					
	商店(5)					
	旅遊(商務)中心(5)					
	室內公共設施清潔及維護(15)					
停車設備(25)	停車場(25)					
餐廳及宴會設施(50)	供應三餐之餐廳(10)					
	其他各式餐廳、酒吧與服務(10)					
	宴會廳及會議室(5)					
	廚房設施(10)					
	設施整體表象及清潔維護(15)					
運動休憩設施(10)	三溫暖及 SPA 設施(5)					
	運動健身設施(5)					
客房設備(150)	客房淨面積(20)					
	天花板、牆面及地坪(20)					
	窗簾(10)					
	照明裝置(15)					
	視聽及網路設備(10)					
	通信設備(5)					
	客房內空調系統(10)					
衣櫃間(5)						

	床具及寢具(20)					
	客房家具與插座配置(10)					
	隔音效果及寧靜度(10)					
	MINI 吧(10)					
	文具用品(信紙、便箋、書寫用具)(5)					
衛浴設備(75)	衛浴間整體表像(15)					
	衛浴器具(10)					
	空間大小(10)					
	毛巾(10)					
	盥洗用品(10)					
	其他衛浴間設備(5)					
	客房及衛浴間整體清潔與維護(15)					
安全及機電設施(75)	消防安全設備及防火建材(15)					
	逃生動線、逃生梯與安全逃生標示(15)					
	保安系統及旅客救助(10)					
	消防設施維護、管理及訓練(10)					
	機房冷、暖氣系統及維護(5)					
	緊急發電設備及維護(5)					
	熱水供應系統及維護(5)					
	水處理及維護(5)					
綠建築及環保設施 (30)	燃料能源設備及維護(5)					
	日常節能設施(10)					
	綠化設施(5)					
	垃圾減量(5)					
	污水減量(5)					
總機及訂房服務 (45)	水資源(節水)(5)					
	員工於接聽電話時是否注意電話禮儀口齒是否清晰，並注意說話語氣以使客人有愉快之感受？(30)					
櫃檯服務 (65)	電話轉接系統是否優良？(包括轉接功能、轉接等候音樂設計.....等)(15)					
	員工是否提供熱忱友善的歡迎及服務並保持微笑？(25)					
	員工之服裝儀容是否整潔美觀？是否配戴名牌？(20)					
網路服務(30)	員工辦理遷入、遷出作業程序是否具有效率？(20)					
	旅館有無架設服務網站並提供便利之網路線上訂房服務？(15)					

	旅館內是否有網路設備可供使用？房間內是否有網路設備可供使用?(10)					
	網路頻寬是否足夠(網路速度是否有過慢之問題)(5)					
貴重物品及行李保管(20)	貴重物品保管服務(10)					
	行李保管服務(員工是否迅速安排行李運送服務？或安排服務人員陪同客人至客房)(10)					
交通及停車服務(40)	代客停車、叫車的服務(10)					
	是否提供機場或其他定點接送服務？(10)					
	有服務生帶開(關)車門，搬運行李等服務者(10)					
	接待者之態度及禮節(10)					
經營管理(75)	旅遊服務(提供旅客旅遊資訊或相關行程規劃建議者)員工對館外附近區域及景點、交通、購物是否熟悉，並提供諮詢及觀光推薦服務？櫃檯是否提供最新之簡介資料或簡易地圖摺頁？(15)					
	是否提供洗衣服務？其服務品質如何？(10)					
	入房途中，是否有專人引導解說旅館設施？(10)					
	提供遊客申訴管道及遊客意見者(10)					
	積極參與本市政府相關活動者(例：近1年完成自主管理填報者)(15)					
	員工是否具備外語能力？(15)					
員工訓練成效(20)	員工服務專業訓練成效(5)					
	員工消防安全訓練成效(10)					
	員工實施退休制度或其他福利措施者(包括結婚、生育、子女教育、災害、喪葬等補助)(5)					
客房服務品質(60)	客房家具、電器用品及窗戶、窗簾之使用功能是否維護良好且乾淨無塵？(10)					
	被單、毛毯、枕頭、床頭板是否清潔乾淨？客房地毯、地板、磁磚是否維持清潔乾淨？(15)					

	燈飾是否乾淨無塵？燈光是否明亮？ 客房所有鏡面是否乾淨無斑點？(15)					
	是否提供書報雜誌？是否提供其他免費服務？(如水果、礦泉水)品質如何？ (10)					
	文具印刷品是否充足？是否提供旅館服務指南？(10)					
房務服務(45)	員工是否能注意基本禮節及其服務態度？(15)					
	員工對於客人詢問是否迅速予以處理？(如客人就備品有疑問)(15)					
	對旅客遺留(失)物品之處理，有良好之制度(15)					

110 年新北揪宿喜評選計畫「扣分項目」委員評分項目參考表

擴大營業(-20)	
近 1 年內遭查獲旅客在內吸毒(配合毒防政策者不予扣分)(-20)	
近 1 年內遭查獲旅客在內進行色情交易(-20)	
有玷辱國家榮譽、損害國家利益、妨害善良風俗或詐騙旅客行為(-20)	
其他違規或損及公益事項(-20)	