

### 附表三

## 星級旅館評鑑基準表 II

【113 年版】

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

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

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

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

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

10. 完成遷出程序後，員工是否會感謝顧客人，並歡迎再度蒞臨？ 否 是	1	0 1	
11. 完成遷出程序後，員工是否主動詢問交通安排？ 否 是	1	0 1	
12. 遷出手續是否能於5分鐘內完成？ 否 是	2	0 1~2	
(三) 綜合表現	26		
1. 員工是否能保持微笑？ 否 是	2	0 1~2	
2. 員工是否積極主動？ 否 積極主動	1	0 1	
3. 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	
4. 員工是否皆配戴中外文名牌？ 否 是	2	0 1~2	
5. 員工是否能保持櫃檯桌面的整齊？ 否 是	1	0 1	
6. 住宿期間，員工是否曾以客人姓名（姓氏）稱謂？ 否 是	2	0 1~2	
7. 員工是否會對經過的客人問候、致意？ 否 是	1	0 1	
8. 員工是否會留意客人？ 否 非常留意	2	0 1~2	
9. 員工於接聽電話時是否注意電話禮儀？ 無注意 有問候	1	0 1	
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	
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	
			<b>項目分數總計</b>	
<b>四、網路、網頁服務與資訊支援</b>			<b>20</b>	
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？ 否 是	2		
		0	
6. 網路線上訂房服務是否具訂單查詢功能？ 否 是	1		
		1~2	
7. 網路是否覆蓋旅館全區？ 否 是	1		
		0	
8. 客房的網路品質是否良好？ 否 是	1		
		1	
9. 客房下載速度是否快速？ 否 是	1		
		0	
10. 公共區域的網路品質是否良好？ 否 是	1		
		1	
11. 公共區域下載速度是否快速？ 否 是	1		
		0	
12. 網路計費是否合理？ 否 是	2		
		1~2	
13. 提供的網路連結是否有安全考量？ 否 是	1		
		1	
<b>項目分數總計</b>			
<b>五、服務中心/禮賓司</b>	<b>40</b>		
1. 員工是否能保持微笑？ 否 是	2		
		1~2	
2. 員工是否以親切友善口吻向客人打招呼？ 否 是	1		
		1	
3. 員工之服裝儀容是否整潔美觀？ 否 是 非常整齊美觀	2		
		2	



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

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

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

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

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

9. 是否提供開夜床服務？	2		
否		0	
是		1~2	
10. 開夜床服務程序是否完整？	3		
否		0	
是		1~2	
非常完整		3	
11. 客房清潔時，員工對客人個人物品是否適當整理？	2		
否		0	
是		1~2	
12. 是否提供洗衣服務？	3		
否		0	
自助式洗衣		1	
是		2~3	
13. 洗衣服務是否具高品質？	2		
否		0	
是		1~2	
14. 進行客房清潔服務時，是否有安全預防措施？	2		
否		0	
是		1~2	
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	
		<b>項目分數總計</b>	
<b>八、客房餐飲服務</b>		<b>30</b>	
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	
8. 員工對於客人點餐是否迅速處理並送達？	2		
否		0	
是		1	
非常迅速		2	
9. 員工之服裝儀容是否整潔美觀？	2		
否		0	
是		1	
非常整齊美觀		2	
10. 員工是否皆配戴中外文名牌？	2		
否		0	
是		1~2	
11. 員工至客房提供服務時是否能遵循入房時流程？	2		
否		0	
是		1~2	
12. 員工至客房提供服務時是否能注意基本禮節？	2		
否		0	
是		1~2	
13. 員工是否詢問客人希望將托盤、餐車放置位置？	1		
否		0	
是		1	
14. 員工是否主動詢問收餐時間？	1		
否		0	
是		1	
15. 餐車或托盤擺盤，餐點及餐具擺設呈現是否合宜？	1		
否		0	
是		1	
16. 員工是否服務飲料？	1		
否		0	

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



5. 員工是否會確認客人姓名(姓氏)並適當稱謂? 否 是	2		
		0	
		1~2	
6. 員工是否向客人複述預訂內容,以確保預訂之完整性? 否 是	1		
		0	
		1	
7. 是否主動詢問客人有無其他需求? 否 主動詢問	1		
		0	
		1	
8. 員工結束電話通話時,是否讓客人先掛斷電話? 否 是	1		
		0	
		1	
(二) 點餐餐廳	47		
1. 員工是否熱忱迎接 否 是	2		
		0	
		1~2	
2. 員工是否迅速確認訂位、帶位與詢問座位是否滿意? 否 是	2		
		0	
		1~2	
3. 員工是否會以適當稱謂稱呼客人姓名(姓氏)? 否 是	1		
		0	
		1	
4. 員工帶位時,是否會顧及客人的走動速度? 否 是	2		
		0	
		1~2	
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	
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？ 否 是	1		
		0	
		1	
20. 是否有侍酒師？（申請時檢附證明） 否 是	1		
		0	
		1	
21. 飲料專業知識及介紹是否詳細？ 否	2		
		0	

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

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

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

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

5. 各項器材設施是否功能正常運作？	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？（如泳具、球具、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	
12. 員工是否會確認客人姓名（姓氏）並適當稱謂？	2		
否		0	
是		1~2	
		項目分數總計	
十一、增值服務與永續（申請時檢附證明文件，本大項至多 60 分）		60	
（一）環境與個人衛生考量（每項可得 2 分，最多 10 分）		10	
大廳衛生考量（至少達 2 項）			2
餐飲設施衛生考量（至少達 2 項）			2
公共廁所衛生考量（至少達 2 項）			2
客房個人化衛生考量（至少達 2 項）			2
客房額外清潔措施			2
其他設施衛生考量（每項設施至少達 2 項）			×2
其他額外作法值得借鏡（列舉）			×2
（二）科技產品服務（每項可得 2 分，最多 10 分）		10	
手機門鎖			2
手機/平板遙控			2
手機鏡射			2
自動遷入/遷出			2

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



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