

【111 年新北市優良旅館計畫】

報名簡章

壹、目的：

提供國內外旅客做為選擇投宿之依據，促進及激勵本市旅宿業服務水準，並提升其對本市旅宿業之信賴感與入注意願，進而形塑推廣新北市整體旅遊住宿品牌形象。

貳、主辦單位：新北市政府觀光旅遊局

參、報名資格（符合下列資格之一者）：

依發展觀光條例取得觀光旅館業營業執照或旅館業登記證之本市觀光旅館業及旅館業。

肆、實施期程與機制：

- 一、 每年實施，並於每年度3月至7月辦理。
- 二、 每次獲得優良旅館資格者，其有效期限以2年為限，資格即將到期者，可選擇繼續報名當年度之優良旅館計畫。（例如：110年度獲評優良旅館者，其資格有效期限於112年度到期，並可選擇於112年3月報名當年度之優良旅館評選，以延續其優良旅館之資格）

伍、優良旅館評選機制：

- 一、 第一階段書面資料初審：
業者於111年4月29日前繳交報名表(詳附件一)及加分項目證明資料並送至本局，本局就報名表內容審查業者之資格。
- 二、 第二階段實地訪視評選：
書面初審合格者，評審委員將依據評選表實地做訪查評分。
 1. 評選表(附件二)：
依評選表所列項目包括建築設備、服務品質兩大實務

面，以及加分項目及扣分項目總計 1000 分。

2. 評選分級：

上述評選總分達 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：

評選分級				
總分 級距	≤ 650	651-750	≥ 751 但不參與或未通過秘密客驗證	≥ 751 且經秘密客驗證符合標準
級別	未獲獎	銀獎	銀獎	金獎

三、 第三階段秘密客驗證：

為確認總分達準金獎之業者服務品質，以秘密客方式驗證其合乎與否。

1. 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則列為「銀獎」。
2. 秘密客評分由低分至高分區分為 1 星(尚可接受)、2 星(尚屬滿意)、3 星(願意再訪)、4 星(大力推薦)、5 星(頂級體驗)，由委員針對受評業者服務品質及特色主題之整體表現評分，獲 4 星(含)以上者通過秘密客驗證。

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 3 星級以上，且於存續期間內，可申請轉換優良旅館獎牌。

二、 轉換制度：

3 星級星級旅館，得不經評選過程申請轉換銅獎；4 星級以上星級旅館，得不經評選過程申請轉換銀獎；4 星級以上星級旅館，經秘密客驗證符合標準者則轉換金獎。

星級旅館			
星級等級	3 星級	4 星級以上	
轉換制度	不經評選過程	不經評選過程	經秘密客驗證 符合標準
優良旅館等級	銅獎	銀獎	金獎

柒、評選結果推廣與獎勵：(評選為優良及特優之旅館)

- 一、於新北市觀光旅遊網(<https://newtaipei.travel/>)公布當年度獲獎業者供旅客參考。
- 二、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。
- 三、於本局相關摺頁等對外公開資料上宣傳。
- 四、頒獎方式將整合業者行銷方案採記者會或新聞稿等方式發布推廣。

捌、報名方式：

業者填具報名表後，請於111年4月29日(星期五)前以下列方式擇一傳送至本局：

- 一、郵寄至22001新北市板橋區中山路1段161號東側26樓東側宋小姐收。
- 二、傳真至02-29646368，宋小姐收
- 三、Email至AN3158 @ntpc.gov.tw，主旨:[報名表]111年度優良旅館評選計畫

玖、報名時間：

收到本報名簡章日起即接受報名至111年4月29日截止，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優良旅館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)

111 年新北市優良旅館計畫報名表

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：	
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)	<input type="checkbox"/> 1. 依發展觀光條例取得觀光旅館營業執照或旅館登記證之本市觀光旅館業及旅館業。	
	<input type="checkbox"/> 2. 倘於第二階段評選總分達751分以上： <input type="checkbox"/> 願意 <input type="checkbox"/> 不願意 參加本計畫第三階段秘密客驗證，爭取金獎等級	
	<input type="checkbox"/> 3. 獲得交通部觀光局星級評鑑三星級以上(仍在有效期間)之新北市旅館 <input type="checkbox"/> 三星級： <input type="checkbox"/> 不經評選過程直接申請轉換銅獎。 <input type="checkbox"/> 願意參加第三階段秘密客驗證，爭取金獎等級。 <input type="checkbox"/> 四星級以上： <input type="checkbox"/> 不經評選過程直接申請轉換銀獎。 <input type="checkbox"/> 願意參加第三階段秘密客驗證，爭取金獎等級。	

(附件二)

111 年新北市優良旅館委員評分項目參考表

一、建築設備評分表 (滿分 500 分)						
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)					
整體環境及清潔維護(55)	座落地點環境及交通狀況(25)					
	外觀整體環境清潔與維護(30)					
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、旅遊(商務中心)(5)					
	室內公共設施清潔及維護(20)					
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(60)	衛浴間整體表像(10)					
	空間大小(10)					
	毛巾(10)					
	盥洗用品及衛浴間設備(10)					
	客房及衛浴間整體清潔與維護(20)					
旅客安全措施(20)	逃生動線、逃生梯與安全逃生標示(10)					
	客房樓層電梯管制(5)					
	保安系統及旅客救助(5)					
二、服務品質評分表 (滿分 500 分)						
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
總機及訂房服務 (50)	員工能否詳細說明旅館各項服務設施及取消訂房或其他旅館相關規定?(30)					
	員工對於旅館房價及其他產品價格是否熟悉?(20)					
櫃檯服務 (75)	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)					
	員工辦理遷入、遷出作業程序是否具有效率?(30)					
網路服務(30)	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(30)	是否提供代客停車、叫車的服務(10)					

	是否提供機場或其他定點接送服務？(10)					
	接待者之態度及禮節(10)					
經營管理(85)	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？(25)					
	是否提供洗衣服務？其服務品質如何？(10)					
	提供遊客申訴管道及遊客意見者(15)					
	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)(20)					
	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(115)	客房整體是否維持清潔乾淨、舒適、無噪音、無異味？(35)					
	客房家具、電器用品及窗戶、窗簾之使用功能能否維護良好且乾淨無塵？(20)					
	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？(20)					
	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？(20)					
	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)					
餐廳服務及用餐品質(30)	餐具擺設是否整齊美觀？(5)					
	餐具是否維持乾淨清潔？(無破損)(5)					
	能否避免廚房內吵雜聲及味道傳至餐廳用餐區？(10)					

	餐巾、桌布、椅套等布巾類能否維持乾淨，並燙平且無破損、汙點？(10)					
三、加分項目表 (至多 20 分)						
項目	內容	評分				
親子友善	兒童盥洗備品、浴袍、拖鞋、嬰兒車、兒童餐點…(以上項目 1 分)；兒童馬桶、兒童餐台、親子遊樂區、哺乳室、親子房設置…(以上項目 2 分)					
宗教友善	客房提供三種以上經書、祈禱毯…(以上項目 1 分)；禮拜空間、宗教認證餐飲、免治馬桶…(以上項目 2 分)					
寵物友善	寵物食品、寵物用品…(以上項目 1 分)；寵物寄託、寵物客房…(2 分)					
科技友善	智慧型餐飲服務系統、智慧型停車系統、智慧型房控系統、智慧型旅客識別系統、電動車充電系統…(以上項目 2 分)					
女性友善	女性專屬備品、女性尺寸浴袍…(以上項目 1 分)；女性樓層、婦幼停車位、停車場緊急呼救系統…(以上項目 2 分)					
樂齡友善	印刷字體放大、提供眼鏡…(以上項目 1 分)；特殊餐飲菜單、客房/浴室扶手…(以上項目 2 分)					
身障友善	輪椅、點字菜單、點字印刷品、輪椅櫃台…(以上項目 1 分)；逃難警示燈號、震動警示寢具、聾啞電話、字幕電視、點字指標系統、點字電話、泳池入池輔助器、輪椅自動開門系統、客房/浴室求助警鈴…(以上項目 2 分)					
健康友善	特殊餐飲菜單、防過敏寢具、Pillow menu、空氣清淨房…(以上項目 2 分)					
旅服友善	特色商品展售、遊程推薦或販售、票券代購…(以上項目 1 分)；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)…(以上項目 2 分)					
餐飲友善	在地食材、特色餐點、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) …(以上項目 1 分) 顧客滿意度調查、獲外界推薦(例：網路平臺) …(以上項目 2 分)					

111 年新北市優良旅館「扣分項目」委員評分項目參考表

四、扣分項目表 (至多 100 分)	
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)	