

附表三、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			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？		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			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（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		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		

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，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		
否			0	
是			1	
9. 客房下載速度是否快速？		1		
否			0	
是			1	
10. 公共區域的網路品質是否良好？		1		
否			0	
是			1	
11. 公共區域下載速度是否快速？		1		
否			0	
是			1	
12. 網路計費是否合理？		2		
否			0	
是			1~2	
13. 提供的網路連結是否有安全考量？		1		
否			0	
是			1	
		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		
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. 員工是否為客人開車門並問安？		2		
否			0	
是			1~2	
6. 是否提供代客泊車服務？		2		
否			0	
是			1~2	
7. 員工之行為舉止是否端莊且有高素質水準？		2		
否			0	
是			1~2	
8. 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
9. 入房途中，是否有專人引導解說旅館設施？		2		
否			0	
是			1~2	
10. 是否有客房內部設備解說？		2		
否			0	
是			1~2	
11. 員工是否於客人入住後，迅速完成行李運送？		2		
否			0	
是			1	
非常迅速			2	
12. 員工是否將行李安置於行李架上？		1		
否			0	
是			1	
13. 員工是否於完成行李運送後，詢問客人有無其他需求？		1		
否			0	
主動詢問			1	
14. 員工是否於離開客房時，預祝客人住宿愉快？		1		
否			0	
是			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？		2		
否			0	
是			1	
非常迅速			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	

評分項目	項目 總分	分項 小計	細項 分數	評分欄
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			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			2	
5. 客房窗戶、窗簾之使用功能是否維護良好		2		
否			0	
是			2	
6. 門鎖是否能正常使用？		2		
否			0	
是			2	
7. 房門是否能自動閉合？		2		
否			0	
是			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			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			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		

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

評分項目	項目 總分	分項 小計	細項 分數	評分欄
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？		2		
否			0	
是			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		1		
否			0	
是			1	
7. 是否主動詢問客人有無其他需求？		1		
否			0	
主動詢問			1	
8. 員工結束電話通話時，是否讓客人先掛斷電話？		1		
否			0	
是			1	
(二) 點餐餐廳		47		
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	

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
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)	60			
(一) 個人衛生考量與額外防護措施(每項可得2分,最多10分)		10		
大廳衛生考量與額外防護措施(至少達2項)			2	
餐飲設施衛生考量與額外防護措施(至少達2項)			2	
公共廁所衛生考量與額外防護措施(至少達2項)			2	
客房個人化衛生考量(至少達2項)			2	
客房額外防護措施			2	
其他設施衛生考量與額外防護措施(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	
(三) 提供體貼入心的服務體驗(每項2分,最多20分)		20		
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			2	
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	
(四) 友善服務設施(每項2分,最多10分)		10		
哺乳室			2	
宗教認證餐飲			2	
禮拜/崇拜空間			2	
寵物旅館			2	

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 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 仕女房 親子房 親子停車位 空氣清淨房 大廳設有ATM提款機 客房設有陽台 其他(列舉):			2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 ×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) 1. 綠建築認證 銅級綠建築標章 銀級綠建築標章 黃金級綠建築標章 鑽石級綠建築標章 2. 環保旅館認證 銅級環保旅館 銀級環保旅館 金級環保旅館 3. 環保旅店認證 環保旅店		10	3 5 7 10 1 3 5 1	
			項目分數總計	
委員綜合意見			總分	