

## 全台僅 2 成旅館參與星級旅館評鑑

### 申請再評比率明顯偏低

監委程仁宏、楊美鈴、趙昌平

### 籲觀光局應檢討改善

監察院交通及採購委員會通過監委程仁宏、楊美鈴、趙昌平調查「星級旅館評鑑計畫」執行率偏低之調查報告案，調查過程經本院函請觀光局調閱相關卷證資料並約詢相關主管人員，茲綜整其函復說明、約詢答覆資料，發現相關機關之觀光局疏漏事項如下：

- 一、觀光局辦理星級旅館評鑑計畫，自 98 年執行以來，旅館申請受評比率占全國旅館總家數僅 1.12%，99 年亦僅 2.91%，迄 102 年雖有提高，惟比率亦僅 20.75%，受評比率明顯偏低。又執行迄今尚無法全數達成預定評鑑 490 家旅館之目標，觀光旅館僅達成 8 成、一般旅館僅 7 成。且首波受評旅館於標章效期屆期後，申請再評鑑比率僅達 5 成，第二波甚至未達 2 成，明顯偏低。該局允應研議有效策略，加強推廣評鑑制度，並積極輔導業者參與，以提昇受評率。

調查發現，計畫執行截至 102 年 12 月底止，各年度評鑑申評情況如下表，申評受評比率明顯偏低。98 年度僅 5 家觀光旅館及 26 家一般旅館申請評鑑，申請評鑑旅館家數占當時全國總旅館家數 2,773 家之比例僅 1.12%；99 年度申評家數

雖提高至 81 家，然亦僅占全國總旅館家數之 2.91%，而 100 年為 7.26%、101 年為 19.48%、102 年申請評鑑之觀光旅館共 83 家、一般旅館 523 家，家數雖有提高，惟僅占全國旅館總家數（2,921 家）之 20.75%，占比明顯偏低，詳如下表。

單位：家，%

年度	旅館種類	旅館數量	旅館數量合計 (A)	申請評鑑旅館數 (B)	申評比例 (B/A)	評鑑結果	
						各星級家數	各星級比例 (以 B 為母數)
98	觀光	93	2,773	5	1.12	0	0
	一般	2,680		26			
99	觀光	103	2,781	25	2.91	一星級：8 家 二星級：4 家 三星級：3 家 四星級：1 家 五星級：8 家	一星級：10% 二星級：5% 三星級：4% 四星級：1% 五星級：10%
	一般	2,678		56			
100	觀光	105	2,797	57	7.26	一星級：12 家 二星級：37 家 三星級：25 家 四星級：6 家 五星級：31 家	一星級：6% 二星級：18% 三星級：12% 四星級：3% 五星級：15%
	一般	2,692		146			
101	觀光	108	2,854	82	19.48	一星級：17 家 二星級：71 家 三星級：53 家 四星級：22 家 五星級：59 家	一星級：3% 二星級：13% 三星級：10% 四星級：4% 五星級：11%
	一般	2,795		474			
102	觀光	111	2,921	83	20.75	一星級：25 家 二星級：164 家 三星級：180 家 四星級：44 家 五星級：68 家	一星級：5.2% 二星級：34.1% 三星級：37.4% 四星級：9.2% 五星級：14.1%
	一般	2,810		523			

資料來源：觀光局，數據統計至 102 年 12 月 31

又，99 年取得星級旅館中，共有 27 家之標章效期將於 102 年 9 月 30 日屆期。鑑此，觀光局於同年 4 月、6 月及 8 月已主動去函通知業者提早申請第 2 次評鑑，27 家中計有 14 家報名回評並已陸續更新星級標章效期至 105 年 9 月。惟 27

家中僅 14 家申請再次評鑑，再評率為僅 51.8%(14/27)，顯有偏低。且 103 年度預定尚有 73 家星級旅館其標章亦將屆期，該局雖於 102 年 8 月起主動去函通知業者，然目前僅 12 家申請再評鑑，申請再評率更低僅為 16.44% (12/73)。

二、觀光局辦理星級旅館評鑑計畫，為求評鑑制度之周延與確實，應研議會同建築安全管理、消防安全及衛生安全主管機關參與評鑑之可行性；另除應積極提昇評鑑制度與國際接軌之程度外，更應加強稽核落實管理，就評鑑後品質予以督導，力求評鑑後旅館品質之一致性，以滿足國內外旅客住宿需求，進而提昇我國觀光國際競爭力。

102 年 7 月 1 日媒體報導，行政院消保處會同相關主管機關，針對國際觀光旅館之建築安全管理、消防安全管理、宴會廳廚房衛生安全等事項辦理聯合查核。共查核 21 家業者，有 13 家在衛生安全部分不符規定，其中不乏業界知名的星級旅館。又翌日，聯合報報導，高雄福華大飯店昨日上午被行政院消保處評為建築安全、衛生、定型化契約等 3 項稽查項目不合格，下午就獲頒五星標章。監察院請觀光局說明旅館管理分為定期與不定期，該局會針對定型化契約與設備檢查，採聯合稽查方式進行，亦會列管旅館消防安全設備有無符合規定。前開星級旅館衛生安全違規事件，主要是食品安全管理問題，該次稽查發現旅館冰箱儲藏物超過保存期限問題。執行檢查的困難在於業者對定期檢查會預做準備，檢查過後卻故態復萌。該局將會加強不定期檢查，並配合行政院命令與內政部營建署、衛生福利部等各機關加強聯合稽

查，此外也會透過消費者申訴意見，加強不定期的查察，實施複查，如有違規，將採降星等或撤星等方式處理。

另就評鑑後對已取得星級旅館辦理定期與不定期評鑑之項目與方式，以及如何配合地方政府辦理現場勘查，監察院請觀光局說明，據該局稱本計畫係採業者自由報名方式，取得星級後標章有效期限為3年。旅館報名受評時，該局將依各縣市政府近期查核結果先行了解是否有違規情事，倘於取得星級後遭投訴有服務品質不佳或違規情形，再循各縣市政府查察機制處理，如仍有未改善之嚴重違規樣態，則會啟動複評機制。監察院表示，上開查核機制，均採被動式管理，為求評鑑制度之周延與確實，避免前開情事再生，觀光局除應研議會同建築安全管理、消防安全及衛生安全主管機關參與評鑑之可行性外。另應就旅館取得星級評鑑後之品質予以督導查核，與縣市政府主管機關配合加強辦理不定期查核，力求評鑑後品質之一致性，以提供旅客安全、舒適之住宿環境。