

專案質詢

8-4-6-0232

立法院議案關係文書 中華民國 102 年 10 月 16 日印發

案由：本院李委員鴻鈞，有鑒於交通部觀光局星級旅館評鑑計畫推行至今，國內星級旅館數目迅速增加，惟其規劃實施及相關配套政策措施仍有改善空間，爰特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、交通部觀光局推動旅館分級，自民國 99 年 11 月第 1 次評鑑，至今民國 102 年 7 月第 10 次評鑑結果公布為止，總計 2 年多內有 436 家旅館成為星級旅館，客房數達 4 萬 5,396 間，占國內旅館房數三分之一。目前國際尚無通用之旅館評鑑制度，星級評等亦由各國自行評定認證，從而容易造成國際旅客預期落差。觀光局星級旅館評鑑計畫之推行，就獲得星級旅館之數量而言，頗具績效，惟其評鑑項目及相關後續配套措施，仍不夠嚴格周全。
- 二、星級評鑑制度提供國際旅客選擇住宿之標準與品質保證。然就其評鑑內容而言，根據「星級旅館評鑑作業要點」，評鑑分「建築設備」及「服務品質」兩階段辦理，於兩階段共計 23 項評鑑項目中，食品衛生及定型化契約卻不在評鑑範圍內，無法就飲食安全及消費權益，替選擇星級旅館之旅客把關。再者，就計畫後續管理而言，星級評鑑每 3 年始複查一次，期間之督管存有漏洞，以致出現星級旅館無法通過消保處安檢稽查之矛盾情形。
- 三、據觀光局統計，赴台觀光國際旅客比例仍以大陸為最，現大陸《旅遊法》頒布，國內觀光產業重新盤整，國際旅遊市場對觀光品質的要求將更高。爰此，本席籲請主管單位，應考量檢討現行評鑑項目及程序等，能否確實反映星級旅館之水準與品質，並研擬相關機制確保所制訂的各項軟、硬體標準，可為旅館業者善加維持執行及有效應用，同時亦應積極輔導尚未獲得星級旅館之業者改善住宿、服務等條件，以透過旅館分級評鑑計畫之推動，全面整合提升國內旅宿業品質以因應未來市場需求。