

# 交通部觀光署及所屬、交通作業基金之觀光發展基金 114 年度預算評估報告

九、星級旅館截至 113 年 7 月底止有效家數僅 189 家，與疫情前相較明顯偏低，允宜積極研謀改善，以提升旅館業服務品質

觀光發展基金 114 年度「業務費用」項下專業服務費編列 1,350 萬元，用以委託辦理星級旅館評鑑。經查：

## (一) T2025 方案「促進旅宿業發展計畫-星級旅館評鑑」概述

觀光署 T2025 方案「促進旅宿業發展計畫-星級旅館評鑑」(下稱星級旅館評鑑計畫)係為營造旅館產業品牌化，輔導國內觀光旅館及旅館提升旅館服務品質與國際化程度，以藉由客觀公正之評鑑制度，促使業者自我提升，找出市場定位，塑造旅館產業優質形象，促進旅館產業發展榮景，並於 114 年度編列相關經費 1,350 萬元，與 113 年度預算案數相同。

## (二) 星級旅館評鑑計畫辦理情形

星級旅館評鑑計畫將星級旅館評鑑家數列為關鍵績效指標(KPI)，110 至及 112 年度星級旅館實際評鑑家數介於 24 家至 78 家，其中 110 及 111 年度 KPI 達成率分別僅 26.66%及 31.00%(詳表 1)，據觀光署說明，110 及 111 年度因受 Covid-19 疫情影響暫緩辦理評鑑，然疫情過後又因業者面臨缺工情形，參與星級旅館評鑑意願較低而未能達成原訂目標，另星級旅館評鑑係業者自由報名參加，非法令強制作為，該署已訂有星級旅館相關獎勵補助措施，亦將持續鼓勵業者參加評鑑。

表 1 T2025 星級旅館評鑑工作項目績效指標達成情形概況表

單位：家數

KPI 星級旅館評鑑家數				
項目/年度	110 年	111 年	112 年	113
預期目標 A	90	100	100	100
實際數 B	24	31	78	24
達成率 B/A	26.66%	31.00%	78.00%	

說明：113 年實際數係 113 年度截至 7 月底之統計資料。  
資料來源：觀光署；本中心整理。

### (三)星級旅館有效家數及占旅館總家數比率逐年降低

據觀光署提供資料，星級旅館有效家數自 108 年底 446 家逐年減少至 112 年度 205 家，至 113 年 7 月底僅 189 家；另星級旅館有效家數占整體旅館比重，由 108 年底 12.73%，亦逐年降低至 112 年 5.96%，至 113 年 7 月底更持續降低至 5.50%。據觀光署說明，因星級旅館評鑑非立法強制作為，且自 Covid-19 疫情爆發以來，旅館產業為因應人力緊縮和營運成本的窘境，致參與評鑑家數減少，另觀光署於疫後為振興觀光已提供星級旅館設備提升及利息補貼等優惠措施，並將持續辦理星級評鑑制度說明會等措施，吸引更多業者積極參與星級旅館評鑑。

表 2 108 至 112 年度星級旅館評鑑辦理情形概況表 單位：家數；%

年 度	108	109	110	111	112	113.1-7
<b>參與評鑑家數</b>	96	68	24	31	78	24
<b>觀光旅館</b>						
星級旅館有效家數	73	71	61	56	42	40
總家數	127	123	121	117	119	117
<b>一般旅館</b>						
星級旅館有效家數	373	364	342	319	163	149
總家數	3,376	3,393	3,364	3,327	3,318	3,317
<b>觀光旅館+一般旅館</b>						
星級旅館有效家數(A)	446	435	403	375	205	189
總家數(B)	3,503	3,516	3,485	3,444	3,436	3,434
(A)÷(B)	12.73	12.37	11.56	10.89	5.97	5.50

資料來源：觀光署；本中心整理。

綜上，為打造臺灣成為「亞洲旅遊重要目的地」，觀光署推動 T2025 方案並將星級旅館評鑑列為計畫項目之一，惟我國星級旅館有效家數自 108 年以來逐年減少，至 113 年 7 月底僅餘 189 家，且星級旅館占整體旅館總家數比重亦僅 5.5%，與疫情前 108 年底相較(星級旅館有效家數 446 家、比重 12.73%)明顯偏低，允宜積極研謀改善，以提升我國旅館業服務品質，增加國際競爭力。