

# 问 卷

编号

亲爱的先生、女士：您好！

我们此刻在进行一项研究计画，目的在于探讨酒店（旅馆）顾客满意属性之研究。您的意见对本研究非常重要，同时，这也可以帮助酒店（旅馆）业提升其服务品质以符合您的需求。烦请您仔细阅读每一问题，并在适当的答案栏中勾选，本问卷仅供学术上研究，资料绝对保密，请您安心填答。

非常感谢您对此学术研究的支持！

敬祝

身体健康 事事如意！

铭传大学餐旅管理学系

指导教授 黄纯德 博士

研究生 陈芳仪 敬上

联络电话：(03)350-7001 转 3203

电子邮件：[cthuang@mcu.edu.tw](mailto:cthuang@mcu.edu.tw)

第一部份：此部份主要是在探讨顾客在选择酒店（旅馆）时最主要的考虑因素，与使用后的满意程度。请您依个人看法(认知)在适当的「内打」。

## I. 外部服务价值（旅客）

使用前 重要程度					使用后 满意程度				
非	不	没	重	非	非	不	没	满	非
常	重	有	要	常	常	满	有	意	常
不	要	意		重	不	意	意		满
重		见		要	满		见		意
要					意				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

干净的外观

合理的房价（有价值）

便利的地点

服务品质

..... 整体安全性 .....

名声 / 商誉

连锁性质

常客方案  
 员工服务态度  
 员工专业知识与服务

**. 内部流程**

此部份主要探讨顾客在与酒店（旅馆）接触时最重视的因素，及使用后的满意程度。

使用前					使用后				
重要程度					满意程度				
非	不	没	重	非	非	不	没	满	非
常	重	有	要	常	常	满	有	意	常
不	要	意		重	不	意	意		满
重		见		要	满		见		意
要					意				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>抵达酒店（旅馆）前</b>									
					公司/ 家庭促销、折扣方案				
					订房服务				
					接机服务				
					办理住房登记服务				
					咨询中心服务				
<b>停留酒店（旅馆）中</b>									
					房内设施				
					（咖啡机、小冰箱、电视等）				
					个人贴心备品				
					干净的房间				
					房内的舒适感				
					（床、工作区、灯光、温度、音乐等）				
					===== 安静的房间（内外）=====				
					安全的房间				
					客房清洁服务				
					客房餐饮服务				
					洗衣服务				
					===== 餐饮设施 =====				
					商业设施（计算机、网际网络等）				
					休憩设施（游泳池、健身房等）				
					会议设施				
					个人化额外服务（套装旅行）				

## 离开酒店（旅馆）时

抱怨的处理  
整体效率/流畅的服务  
退房时的服务

### . 内部服务测量（员工）

---

此部分是在了解酒店（旅馆）内服务人员的能力表现是否重要，及顾客再与服务人员接触后的满意程度。

服务前 重要程度					服务后 满意程度				
非 常 不 重 要	不 重 要	没 有 意 见	重 要	非 常 重 要	非 常 不 满 意	不 满 意	没 有 意 见	满 意	非 常 满 意
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
基本技能									
多国语言能力									
整洁的外观									
友善的程度									
————— 同理心 —————									
授权能力									
沟通能力									

---

### 整体满意度

您将会再度使用这些酒店（旅馆）吗？

是                      否

**第二部分：个人基本资料，请就您实际情况来填达，在适当的 内打「✓」。**

1. 请问您的国籍？
  - (1) 美国
  - (2) 日本
  - (3) 中国大陆
2. 来台湾最主要的目的？
  - (1) 商务
  - (2) 观光度假
  - (3) 会议与展览
  - (4) 探亲访友
  - (5) 其它\_\_\_\_\_
3. 旅游信息来源？（可复选）
  - (1) 旅行社
  - (2) 业务同事与公司
  - (3) 亲友
  - (4) 旅游指南与杂志
  - (5) 视听媒体广告
  - (6) 航空公司
  - (7) 政府观光组织
  - (8) 其它\_\_\_\_\_
4. 旅行的型态？
  - (1) 自己安排
  - (2) 团体包办旅游
  - (3) 个别包办旅游
  - (4) 其它\_\_\_\_\_
5. 停留过何处？（可复选）
  - (1) 台北
  - (2) 新竹
  - (3) 台中
  - (4) 台南
  - (5) 高雄
  - (6) 其它\_\_\_\_\_
6. 使用何种等级的旅馆？
  - (1) 豪华级
  - (2) 高价位
  - (3) 标准级（中价位）
  - (4) 经济级
  - (5) 其它\_\_\_\_\_
7. 共住宿旅馆几晚？
  - (1) 1 晚
  - (2) 2-3 晚
  - (3) 4-5 晚
  - (4) 6-7 晚
  - (5) 超过 7 晚
8. 访问过台湾几次？
  - (1) 第一次
  - (2) 2-3 次
  - (3) 4-5 次
  - (4) 6-7 次
  - (5) 超过 7 次
9. 职业
  - (1) 行政管理
  - (2) 专业人士
  - (3) 个体户（自行创业）
  - (4) 公司单位
  - (5) 商贸营销人士
  - (6) 政府工作公作人员
  - (7) 技工、工人
  - (8) 学生
  - (9) 家庭妇女 / 家庭男性
  - (10) 退休人员
  - (11) 其它\_\_\_\_\_
10. 个人年收入（单位：人民币）
  - (1) 未满 \$ 156,000
  - (2) \$ 156,000 - \$ 311,999
  - (3) \$ 312,000 - \$ 467,999
  - (4) \$ 468,000 - \$ 623,999
  - (5) \$ 624,000 - \$ 779,999
  - (6) \$ 780,000（含）以上
11. 教育程度
  - (1) 小学
  - (2) 初中
  - (3) 高中/中等职业学校
  - (4) 专科
  - (5) 高校（大学）
  - (6) 研究所（含）以上

12. 年龄

- (1) 未满 18 岁      (2) 18 - 24 岁      (3) 25 - 34 岁      (4) 35 - 44 岁  
(5) 45 - 54 岁      (6) 55 - 64 岁      (7) 65 岁 (含) 以上

13. 性别

- (1) 男                      (2) 女

14. 婚姻状况

- (1) 单身                      (2) 已婚                      (3) 分居、离婚  
(4) 鳏居、寡居

再次感谢您拨冗时间填写问卷！