

导游服务质量调查问卷

亲爱的顾客您好：

这是一份调查问卷，目的在于探讨「导游服务质量特性」，希望通过您宝贵的意见，使我们更了解游客目前对「导游服务质量」的认知程度，调查结果将作为提升导游服务质量的依据。本问卷仅作学术用途，请安心作答。

非常感谢您的支持与配合，并敬祝您身体健康 万事如意。

致理技术学院休闲游憩管理系

张国谦 博士
敬 上

第一部份：基本资料

1. 请问您的性别为：男 女
2. 请问您的年龄为：
18-24 岁 25~34 岁 35~44 岁 45~54 岁 55 岁及以上
3. 请问您的教育程度为：
国中（含以下） 高中(职) 大学专科 研究所以上
4. 请问您的职业为：
军人 教职人员 农业工作者 商业工作者
技术工作者 居家工作者 自由业 其它（例如：退休）
5. 请问您的个人月工资收入大约为多少人民币：
5,000 以下 5,001~6,000 6,001~7,000 7,001~8,000
8,001~9,000 9,001~10,000 1,0001~15,000 超过15,001以上

第二部份：您对台湾导游所提供的服务，认同程度如何？请您在最合适的□中打「✓」。

请在以下叙述中，勾选您对台湾导游的认同程度！

	非常不同意	不同意	基本不同意	普通	基本同意	同意	非常同意
1. 这位导游总是很准时。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 这位导游给我们提供清楚的旅游安全信息。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 这位导游每天都会为我们介绍当天的旅游行程。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 这位导游有很好的沟通与介绍技巧。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 这位导游很亲切。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 这位导游很尊重旅游团的团员。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 这位导游总是乐于帮助旅游团的团员。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 这位导游在工作上表现出是位训练有素的导游。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 这位导游的穿著看起来整洁干净。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 这位导游客气且有礼貌。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 这位导游具有幽默感。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 这位导游对于旅游景点具备丰富的知识。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 这位导游时时刻刻都会注意带团细节。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 这位导游具有解决问题的能力。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 这位导游对于旅游行程中所承诺的服务都会尽力安排。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 这位导游看起来真诚且值得信任。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第三部份：您对台湾导游的感觉如何？请您在最合适的□中打「✓」。

请在以下叙述中，勾选您对台湾导游的感觉程度！

	非常不同意	不同意	基本不同意	普通	基本同意	同意	非常同意
1. 我觉得这位导游一直很真诚的与我们相处。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我觉得这位导游给我们的承诺是值得信赖的。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我觉得这位导游对于当地各种产品具备丰富的知识。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我觉得这位导游能理解我们的立场。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我觉得这位导游不会说出违背事实的言论。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我觉得这位导游是一位非常坦率的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部份：您对台湾导游的感觉如何？请您在最合适的□中打「✓」。

请在以下叙述中，勾选您对台湾导游的感觉程度！

非常不同意 不同意 基本不同意 普通 基本同意 同意 非常同意

- | | | | | | | | |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 我觉得这位导游这段时间以来为我们做了很多牺牲。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我觉得这位导游很照顾我们。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我觉得在需要的时候，这位导游会竭尽所能的帮助我们。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我觉得这位导游像是一位朋友。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我觉得这位导游总是能为我们着想。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

第五部份：您对台湾导游所提供的服务，整体感觉如何？请您在最合适的□中打「✓」。

- | | | | | | | | |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 您对这位台湾导游所提供的服务，整体满意度如何？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 非常不满意 | 不满意 | 基本不满意 | 普通 | 基本满意 | 满意 | 非常满意 |
| 2. 您在台湾旅游时，这位台湾导游所提供的服务，与您的期望相比？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 比预期差很多 | 比预期差 | 基本比预期差 | 普通 | 基本比预期好 | 比预期好 | 比预期好很多 |
| 3. 您觉得在台湾旅游时，这位台湾导游所提供的服务还理想吗？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 非常不理想 | 不理想 | 基本不理想 | 普通 | 基本理想 | 理想 | 非常理想 |

第六部份：您对于参加这次旅行团的感觉如何？请您在最合适的□中打「✓」。

请在以下叙述中，勾选您对这次旅游的感觉程度！

非常不同意 不同意 基本不同意 普通 基本同意 同意 非常同意

- | | | | | | | | |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 在这次的旅游行程中，我几乎忘了时间的存在。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 这是趟非常愉快的旅游行程。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

第七部份：您这次在台湾旅游行程中的消费情况大致如何？请您在最合适的□中打「✓」。

1. 除了旅游团费（包括食宿）外，您在这趟旅游行程之中，大约花费了多少钱购物？请您在最合适的□中打「✓」。

没有花费

1,001-3,000 人民币

3,001-4,000 人民币

4,001-5,000 人民币

5,001-6,000 人民币

6,001-7,000 人民币

超过 7,001 人民币

问卷到此结束，感谢您的帮忙，并祝您旅途愉快！