

# 全面品質管理

SERVQUAL 企業服務品質量測與分析

探討個案：致穩人文商旅

學生：00153239 企三 B 李昀蓁

指導教授：王超弘 教授

中華民國一〇三年四月二十四日

## 目錄

壹、緒論.....	1
一、研究動機、背景與目的.....	1
二、研究流程.....	2
三、研究對象簡介.....	3
貳、調查方法與結果分析.....	4
一、問卷內容及調查方式.....	4
二、SERVQUAL 分析.....	6
參、建議與改善方法.....	11
一、針對員工進行改善.....	11
二、建立完善的 SOP 流程.....	11
三、由飯店內部成本吸收棉被清洗費或事先告知顧客.....	11
四、改善同理心構面.....	12
肆、結論.....	13
伍、心得.....	14
附錄.....	15

# 壹、緒論

## 一、研究動機、背景與目的

### 研究動機

品質管理的應用在企業上的範疇很廣，從貨品的管理到實際銷售面的服務品質都可以運用品質管理的方式來加以控制。由於這學期修習了全面品質管理的課程，對於品質管理的施測與分析方式想要進行實際的操作，印證課堂上所學的知識，春假期間的家族旅遊恰好符合此次研究的需要，於是旅遊所訂的致穩人文商業飯店成為了調查對象的首選。

### 研究背景

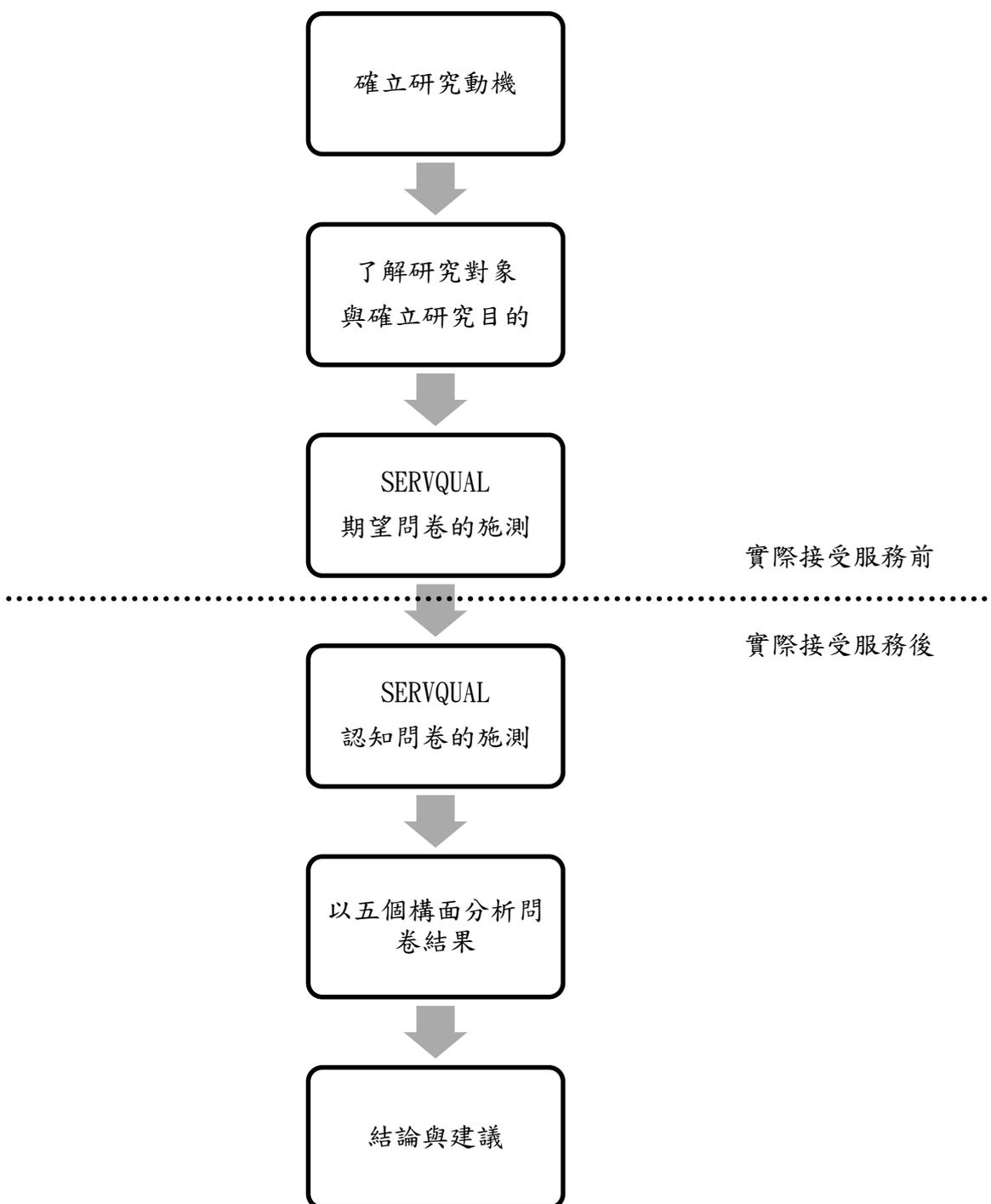
現代人越來越體認到到休閒的重要，適逢週休二日或各個連續假期，各大觀光景點放眼望去都是出外踏青的遊客，人潮也造成了許多商機的萌發，許多經營飯店或民宿的業者趕在這個旅遊的浪頭上，滿足遊客的需求，因此獲利甚豐。然而，也有許多不肖業者竄起，想抓住錢潮卻因為沒有確實的管控，造成服務品質的下滑。

此研究想了解的即是在參差不齊的業者當中，如何能夠改善業者服務經營的方法，使顧客能夠賓至如歸，享受更舒適的待遇。

### 研究目的

1. 透過 SERVQUAL 問卷的施測，了解顧客在體驗服務前的期望與實際認知之後，對於致穩人文商旅的服務品質的滿意程度。
2. 藉由五個構面「實體、可靠、反應、保證、同理心」分析 SERVQUAL 問卷，並對致穩人文商旅的服務品質提出改善的建議。

## 二、研究流程



### 三、研究對象簡介

位於台南市永康區的致穩人文商旅隸屬致穩建設開發股份有限公司，位於交通要道上，且鄰近大眾運輸工具，針對商務人士做設計，飯店內有附設會議廳，還有健身房、三溫暖及蒸氣室等設施。

飯店名稱	致穩人文商旅 Justwin Grand Hotel
地址	台南市永康區中正北路 56-20 號
客房設施	乾濕分離浴室 液晶電視 免費上網服務 每日提供早報及自助式早餐 房內自助式咖啡、茶及熱水設施、可調式中央空調
飯店設施	健身房、蒸氣室、烤箱
入住時間	下午三時起
退房時間	中午十二時



◎圖片僅供參考，以飯店現場提供為準

# 貳、調查方法與結果分析

## 一、問卷內容及調查方式

### 1. 問卷設計

以 SERVQUAL 服務品質調查表為依據，將致穩人文商旅的服務品質分為五個構面「實體、可靠、反應、保證、同理心」進行問卷的設計。

### 2. 調查方式

以 Google 提供的表單設計問卷，透過網路作調查。以接受致穩人文商旅的服務做為分界點，之前所做的問卷為期望問卷，是顧客期望自己接收到此飯店服務品質的程度來做調查，之後做的則是認知問卷，認知問卷為接受服務之後，實際認知到的結果。服務品質是來自於接受服務前的期望和接受服務後的認知之間的差異，因此此份調查需要針對同一批人做兩份問卷的施測。

### 3. 受測對象及說明

清明連假恰好家裡有機會一同出遊，至台南進行兩天一夜的遊玩，參與的對象為家人(父親、母親、姊姊和我)和母親的朋友一家四人(以下說明內容概稱此家人為乙家)，受測對象共八人。

### 4. 受測時間

期望問卷：4月2日 ~ 4月4日

認知問卷：4月6日

### 5. 問卷內容

實體	1~4 題
可靠	5~9 題
反應	10~13 題
保證	14~17 題
同理心	18~22 題

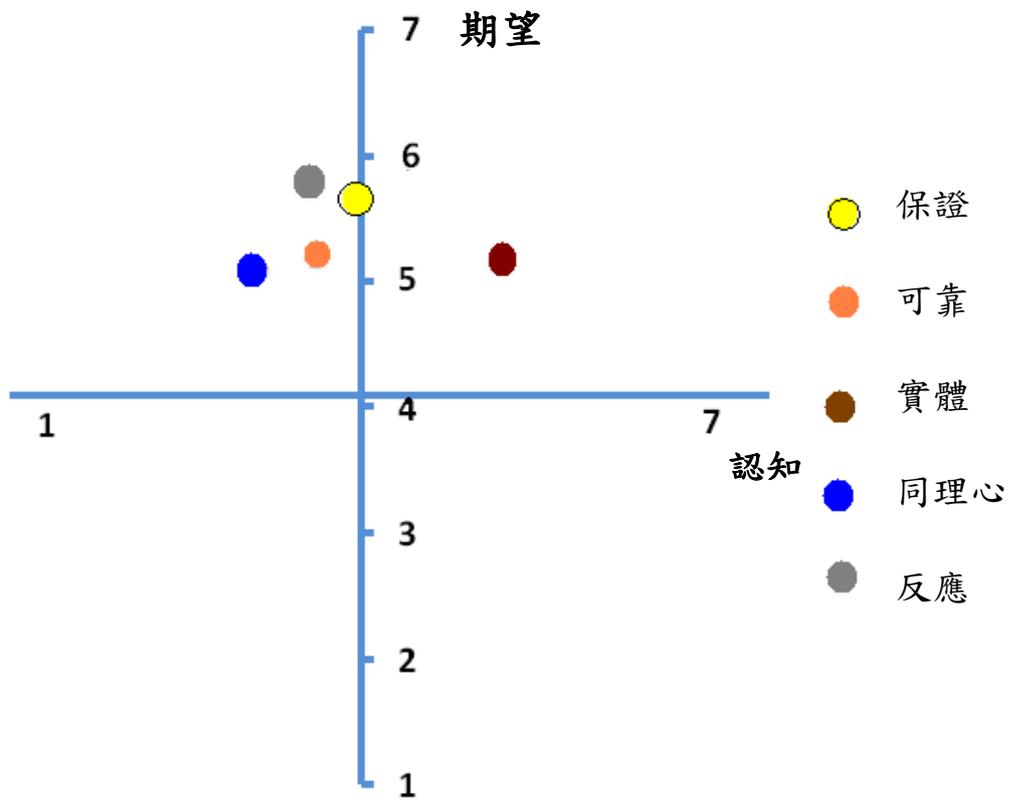
## 6. 調查結果

(程度為 1 到 7，分別是極度不同意 / 非常不同意 / 不同意 / 沒意見 / 同意 / 非常同意 / 極度同意)

	認知	期望	差異
1. 致穩人文商旅有外觀先進的設備	5.000	4.750	0.250
2. 致穩人文商旅的實體設備看起來具吸引人	4.750	5.125	-0.375
3. 致穩人文商旅的員工儀容整齊體面	4.750	6.000	-1.250
4. 致穩人文商旅的簡章資料美觀實用	5.125	4.875	0.250
5. 致穩人文商旅能履行在約定時間內提供服務	4.875	5.250	-0.375
6. 致穩人文商旅有解決問題的熱忱	3.375	5.333	-1.958
7. 致穩人文商旅能在第一時間完成任務	3.375	5.125	-1.750
8. 致穩人文商旅能在允諾的時間內完成服務	3.500	5.375	-1.875
9. 致穩人文商旅堅持零缺點的工作記錄	3.375	5.125	-1.750
10. 員工能夠明確告知完成服務的時間	3.500	5.500	-2.000
11. 員工提供服務敏捷迅速	3.625	5.875	-2.250
12. 員工樂意幫助顧客	3.625	6.000	-2.375
13. 員工不會太忙而忽視顧客要求	3.875	5.875	-2.000
14. 員工表現總是令人有信心	3.625	5.625	-2.000
15. 與致穩人文商旅交易時會感到安心	4.000	5.429	-1.429
16. 員工對顧客永遠保持禮貌	4.500	6.000	-1.500
17. 員工有足夠知識回答顧客的問題	3.750	5.625	-1.875
18. 致穩人文商旅會關注每一位顧客	3.000	5.500	-2.500
19. 致穩人文商旅營業時間便利於所有顧客	4.125	5.500	-1.375
20. 致穩人文商旅的員工能給顧客個人的關心	3.625	5.000	-1.375
21. 致穩人文商旅將顧客最在意的事放在心上	2.875	4.750	-1.875
22. 員工能瞭解顧客的個別需求	2.875	4.875	-2.000

## 二、SERVQUAL 分析

	認知	期望	差異
實體	4.906	5.188	-0.281
可靠	3.700	5.237	-1.537
反應	3.656	5.813	-2.156
保證	3.969	5.677	-1.709
同理心	3.300	5.125	-1.825



由結果來看，顧客的認知與期望中間有落差，證明顧客一開始的期望未獲得滿足，實際接受服務後的感受不及期望的高，因此調查的結果才會顯示五大構面的認知與期望皆有差異，且為負值。

因為我們家與乙家在五個構面的分析下，因為乙家是四月三日入住，我們家是四月四日晚上才入住，又針對個別案件的不同，所以除了整體的分析以外，在部分構面的分析上會就兩個家庭分開來討論。

### 1. 實體構面

	認知	期望	差異
全體	4.906	5.188	-0.281
我們家	5.313	5.625	-0.313
乙家	4.500	4.819	-0.319

實體構面是指飯店提供服務的器材設施，差異顯示為-0.281，為差異值較小的一項。屬於實體構面的問題〈致穩人文商旅有外觀先進的設備〉、〈致穩人文商旅的簡章資料美觀實用〉是顧客所接受服務中，僅有兩個差異值為正數的問題。

顯示顧客認為其服務設備較為新穎，因為致穩人文商旅的整體空間寬敞，房間內部乾淨整潔，且館內附有健身房可供入住的房客使用，就實際經驗而言，同時間健身房約會有3~5位房客使用，供有按摩機和健身器材，家人使用過後的評價良好，表示此項也是使實體構面評價良好的原因之一。簡章部分清楚介紹飯店服務，更附上鄰近交通資訊，如距離台南高鐵站的車程、至高速公路的時間等，而網路上的宣傳除客房簡介外還附有當地風景名勝的介紹，供房客參考，簡章也是其中評價較好的部分。

整體而言，雖然平均為負值，但兩家庭對於致穩人文商旅的服務設施總體評價良好，有可能是期望較高，才造成差異值為負數的情況。

## 2. 可靠構面

	認知	期望	差異
全體	3.700	5.237	-1.537
我們家	4.950	5.889	-0.939
乙家	2.450	4.650	-2.200

可靠構面為服務可靠度，係指飯店完成服務的承諾實現度。此項認知與期望的差異為-1.537，表示顧客對其承諾實現度評價較差。此部分因乙家有個別事件發生，故兩家庭做分開討論。

我們家在可靠構面的認知平均為 4.95，服務前的期望與實際認知之間的差異小於 1，雖沒有特別的感受，但是整體的評價不差。

然而，乙家於四月三日晚上入住時曾向飯店要求加一床棉被，但飯店以一床棉被需要清潔費 200 元為由向乙家收費，乙家因為飯店事先未說明此項收費規定，且其過去在別家飯店的住宿經驗皆未被加收過棉被清潔費用，故覺得此項收費不合理想要跟飯店討論，但第一位處理的員工似乎因為不清楚情況，請第二位員工代為處理就逕自走到旁邊，而第二位員工後來也只簡要說明並未確實對乙家提出的意見做出妥善的處理，得不到員工正面的回應，乙家在可靠構面的評價極低，其認知平均為 2.45，界在非常不同意與不同意中間，又以第 6 題到第 8 題的評價最差。顯示因為飯店未在第一時間處理好顧客的意見，且員工也沒有解決問題的熱忱，因此造成這個結果。

### 3. 反應構面

	認知	期望	差異
全體	3.656	5.813	-2.156
我們家	5.125	6.125	-1.000
乙家	2.188	5.500	-3.313

反應構面是針對顧客對於服務者的積極、主動與意願的感受做調查。在此項認知與期望之間的差異是-2.156，是五個構面裡面差異最為顯著的。推測是因為員工位於服務的第一線，是顧客入住飯店之後最常接觸的服務者，故顧客對於服務者一開始即抱持較高的期望，由全體平均也可以發現反應構面的服務期望值是五個構面裡面最高的，因此在接收到服務之後，若跟一開始的期待有所落差，也會有較直接、大幅度的反應。

前述所說乙家所遭遇到的情況讓他們在此構面的認知給分都極低，乙家的認知平均分數是 2.188，和期望平均的差異為-3.313。由於員工沒有表現出積極的處理態度，又沒有仔細聽乙家的說明，而是選擇推拖，甚至在處理的過程中接電話，讓人感覺他們對於顧客的問題沒有意願幫助，且因為忙碌而忽視了眼前顧客的需求和問題。

我們家在此部分則表示認可，因為四月四日晚上入住之後，兩家人買了一些宵夜，想要找地方聊天，且飯店有附贈的飲料券，一人可以可以在飯店的飲料點心區兌換一杯飲料，大家就準備一起前往。但因為我們回到飯店的時間較晚，飲料區只供應到晚上十點，九點半左右到飲料區，位子都坐滿了，但服務生立刻處理我們的問題，帶我們大廳另一端的位子入座，且跟飲料區隔壁的 Subway 員工商量將部分椅子挪給我們使用，稍微提醒我們不要過於喧嘩即讓我們使用外食，因此，我們家在反應構面上的評分較高，為 5.125，雖差異為-1，但推測是因為我們事前的期望較高所以才會造成對於服務品質產生的差異。

#### 4. 保證構面

	認知	期望	差異
全體	3.969	5.677	-1.709
我們家	5.125	5.867	-0.742
乙家	2.813	5.500	-2.688

保證構面是表示因為飯店員工的能力、禮儀等獲得顧客信任的程度。在此構面當中，認知平均為 3.969，期望平均為 5.677，差異為-1.709。判斷乙家會給予極低的分數和加棉被一事有關。而就觀察而言，除乙家的個案，致穩人文商旅整體的服務品質仍是有維持一定水準。車子剛開近飯店門口，員工即靠近指引，在辦理入住手續時，櫃檯員工也保持著一定的禮貌與微笑，讓人感受到信任。

#### 5. 同理心構面

	認知	期望	差異
全體	3.300	5.125	-1.825
我們家	5.125	5.867	-0.742
乙家	2.250	4.450	-2.200

同理心構面探討的是飯店針對顧客個人所提供的服務與關懷程度。在此構面下，全體的認知平均是五個構面中最低的，為 3.3。在被服務的過程中，未讓顧客感受到個別的關懷，且〈致穩人文商旅將顧客最在意的事放在心上〉與〈員工能瞭解顧客的個別需求〉兩項問題的認知平均只有 2.875，顯示出這家飯店並沒有做到對於顧客的同理心。在顧客向其表明需求之後，也不一定能夠瞭解顧客的意思並做出適當的回應，而這些都會讓顧客產生不被重視的感覺。

# 參、建議與改善方法

## 一、針對員工進行改善

就乙家所面臨的情況而言，面對顧客的第一線員工的應對進退，要隨時保持禮貌與維持一定的專業，而不是遇到問題之後就立刻請同事幫忙解決，而且面前顧客的問題尚未完全解決就逕自接起電話，也是一種對於顧客的不尊重。

建議致穩人文商旅可以對員工進行在職訓練，針對飯店服務者所需具備的技能安排實用的課程，也需制訂良善的考績制度，讓每位員工都能夠不斷提升自己的專業，也提供管道給認真向上的服務者一個向上晉升的機會，透過良好的競爭管道刺激員工更用心的對待顧客，才能使顧客接受服務時能有賓至如歸的感受。

## 二、建立完善的 SOP 流程

面對顧客的問題或是客訴，致穩人文商旅應該建立一套完善的標準作業程序，而非是在面對顧客的抱怨時不知如何回應，發生僵持不下的情況。若是員工沒有辦法在第一時間處理好顧客的問題，那顧客會失去對於致穩人文商旅的信任，嚴重的話有可能會直接拒絕下次消費的機會，所以一套完善的流程絕對是必需的。

## 三、由飯店內部成本吸收棉被清洗費或事先告知顧客

此次爭議的產生點是由於乙家入住前從未被告知加棉被要收費，且其過去在其他飯店的住宿經驗也沒有被加收過棉被清洗費。因致穩人文商旅的價格收費較高，故建議其可以自行吸收棉被清洗費，以免造成顧客的感受不佳，認為僅是一條棉被就要加收清潔費 200 元，不符合中高價位客房應有的服務。

另一方面，針對棉被加收清洗費有查詢其他的飯店業者收費情形，認為加收清洗費也非不合理的情況，查詢到的結果一條棉被清洗費約從 100 元至 300 元不

等。所以如果在顧客一開始訂房時即告知，讓顧客選擇是否要因為這項原因而放棄住宿，又或是因為清楚說明，所以避免誤會，使顧客有良好的服務感受。

加棉被的需求絕非個案，只是每位顧客的反應不同。在此事件中，乙家兩位未滿 20 歲的學生除了實體構面以外，在其他項都給予極低的評價，而乙家的阿姨也表示不會再入住此間飯店。顯示現代人對於問題的反應其實很直接，若是因為一條棉被的處理不當，而損失了顧客未來回流所帶給公司的利潤，對公司來說也是一種傷害，也有損飯店的口碑，有可能會扼殺潛在的顧客源，因此公司應該要即時做出相對應的解決方法才可以避免這類事情再次發生。

#### **四、改善同理心構面**

致穩人文商旅在同理心構面上的得分較低，建議飯店可以將每次顧客所提出的事情加以統整，整理出一份顧客較常發生的問題或需求，告知員工在每次接受訂房時或客人入住時加以詢問，針對不同顧客的需求做服務，會讓顧客感受到被重視的服務態度，也會提升對於飯店的好感。以致穩人文商旅原先就已經有的服務項目「每日提供早報」來說，是否需提供早報也是在入住時詢問顧客，針對商務人士的需求，還提供經濟日報、聯合報等等不同的報別，使需要的顧客能在一早就閱讀到自己所需要的資訊，這也是一種同理心的建構，除了此項服務之外，若能再提供更多個人化的服務，滿足所有顧客的需求，則預期飯店的經營會獲得一定程度的改善。

## 肆、結論

雖然就乙家的情況而言，他們對於服務的整體感受不佳，但就我們家的情況來說，還是有不錯的評價，就客房內設備、飯店設施及餐廳來看，致穩人文商旅整體的服務品質能夠讓人感受到其用心，惟其須多注意細節的處理，縱使有再高評價的外觀設備，顧客沒有感受到貼心的服務還是徒勞無功。

業者也應該利用網路資訊的發達將自己良好的服務品質推廣出去，妥善的處理顧客的問題，若顧客收到滿意的服務，在網路上給予好的評價，也會增加還未訂房過的旅客入住飯店的機會。但若就乙家的情形而言，也許他們一家人以及身邊的親友、同事聽到相關的評價，之後想去台南就不會考慮致穩人文商旅，因而與商機擦身而過。

服務業者的利潤與顧客的需求息息相關，應該站在互惠互利的角度去發展這段關係，服務業者需站在顧客的角度去思考，即使是改善一個入住時的小環節都可能讓顧客未來十年都願意在此間飯店消費。因此，要看重每一位顧客的感受，瞭解到顧客需要的是哪一種服務，才能夠站穩腳跟，屹立不搖。

## 伍、心得

此次研究讓我了解到服務品質的重要，尤其是母親的友人接受服務之後的態度更讓我明瞭到顧客的感受實在不能輕易忽略。結束台南行程回到家的隔天，母親的友人即打電話至家中詢問我事後問卷需在哪裡填寫，然後花了好幾分鐘詳細告訴我遭遇的狀況，也許是怕影響到出遊的氣氛，所以四月四日我們一家人和乙家人見面時，完全沒有提及到這件事情。電話那頭，我著實感受到母親友人的怒氣，還積極的要我趕緊把事後的問卷給他們家人填寫。原先做出來的整體評價很低，但又分別看到乙家人所給的評價，我決定將我們家人和乙家人的施測結果分別討論，因為遇到不同的事件才會有差異這麼大的結果，那一定要把握機會，完善的分析才行。

實際的問卷施測也讓我學會如何使用 Google 的表單去做問卷調查，不僅看的到所有受測者填資料的時間，也很方便用 Excel 做後續的計算和分析處理。因為報告的緣故，使我想要更了解這些應用程式的功能，才能幫助我日後在其他作業上能夠更為有效率的完成工作。

# 附錄

## 附錄一、期望問卷

### 致穩人文商旅(期望)服務品質調查

在入住致穩人文商旅之前，請根據自己接受服務前的期望，針對致穩人文商旅的服務品質回答下列問題。  
回答程度為1到7，分別是極度不同意 / 非常不同意 / 不同意 / 沒意見 / 同意 / 非常同意 / 極度同意

**請問您的性別？**

- 1.男
- 2.女

**請問您的年齡？**

- 未滿20歲
- 20—30歲
- 30—40歲
- 40—65歲
- 65歲以上

**1.致穩人文商旅有外觀先進的設備**

1 2 3 4 5 6 7

---

極度不同意        極度同意

**2.致穩人文商旅的實體設備看起來具吸引人**

1 2 3 4 5 6 7

---

極度不同意        極度同意

**3.致穩人文商旅的員工儀容整齊體面**

1 2 3 4 5 6 7

---

極度不同意        極度同意

**4.致穩人文商旅的簡章資料美觀實用**

1 2 3 4 5 6 7

---

極度不同意        極度同意

**5.致稱人文商旅能履行在約定時間內提供服務**

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ● ● ● ● ● ● ● 極度同意

**6.致稱人文商旅有解決問題的熱忱**

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ● ● ● ● ● ● ● 極度同意

**7.致稱人文商旅能在第一時間完成任務**

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ● ● ● ● ● ● ● 極度同意

**8.致稱人文商旅能在允諾的時間內完成服務**

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ● ● ● ● ● ● ● 極度同意

**9.致稱人文商旅堅持零缺點的工作記錄**

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ● ● ● ● ● ● ● 極度同意

**10.員工能夠明確告知完成服務的時間**

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ● ● ● ● ● ● ● 極度同意

**11.員工提供服務敏捷迅速**

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ● ● ● ● ● ● ● 極度同意

**12.員工樂意幫助顧客**

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ● ● ● ● ● ● ● 極度同意

13.員工不會太忙而忽視顧客要求

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ● ● ● ● ● ● ● 極度同意

14.員工表現總是令人有信心

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ● ● ● ● ● ● ● 極度同意

15.與致禧人文商旅交易時會感到安心

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ● ● ● ● ● ● ● 極度同意

16.員工對顧客永遠保持禮貌

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ● ● ● ● ● ● ● 極度同意

17.員工有足夠知識回答顧客的問題

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ● ● ● ● ● ● ● 極度同意

18.致禧人文商旅會關注每一位顧客

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ● ● ● ● ● ● ● 極度同意

19.致禧人文商旅營業時間便利於所有顧客

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ● ● ● ● ● ● ● 極度同意

20.致禧人文商旅的員工能給顧客個人的關心

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ● ● ● ● ● ● ● 極度同意

**21.致穩人文商旅將顧客最在意的事放在心上**

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 極度同意

**22.員工能瞭解顧客的個別需求**

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 極度同意

**提交**

請勿透過 Google 表單送出密碼。

## 附錄二、認知問卷

# 致穩人文商旅服務品質調查

在入住致穩人文商旅之後，請根據自己的實際經驗，針對致穩人文商旅的服務品質回答下列問題。回答程度為1到7，分別是極度不同意 / 非常不同意 / 不同意 / 沒意見 / 同意 / 非常同意 / 極度同意

**請問您的性別？**

○ 1.男  
○ 2.女

**請問您的年齡？**

○ 未滿20歲  
○ 20—30歲  
○ 30—40歲  
○ 40—65歲  
○ 65歲以上

**1.致穩人文商旅有外觀先進的設備**

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 極度同意

**2.致穩人文商旅的實體設備看起來具吸引人**

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 極度同意

**3.致禧人文商旅的員工儀容整齊體面**

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 極度同意

**4.致禧人文商旅的簡章資料美觀實用**

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 極度同意

**5.致禧人文商旅能履行在約定時間內提供服務**

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 極度同意

**6.致禧人文商旅有解決問題的熱忱**

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 極度同意

**7.致禧人文商旅能在第一時間完成任務**

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 極度同意

**8.致禧人文商旅能在允諾的時間內完成服務**

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 極度同意

**9.致禧人文商旅堅持零缺點的工作記錄**

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 極度同意

**10.員工能夠明確告知完成服務的時間**

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 極度同意

**11.員工提供服務敏捷迅速**

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 極度同意

**12.員工樂意幫助顧客**

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 極度同意

**13.員工不會太忙而忽視顧客要求**

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 極度同意

**14.員工表現總是令人有信心**

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 極度同意

15.與致禧人文商旅交易時會感到安心

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 極度同意

16.員工對顧客永遠保持禮貌

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 極度同意

17.員工有足夠知識回答顧客的問題

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 極度同意

18.致禧人文商旅會關注每一位顧客

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 極度同意

19.致禧人文商旅營業時間便利於所有顧客

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 極度同意

20.致禧人文商旅的員工能給顧客個人的關心

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 極度同意

21.致禧人文商旅將顧客最在意的事放在心上

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 極度同意

22.員工能瞭解顧客的個別需求

1 2 3 4 5 6 7

極度不同意 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ 極度同意

23.其他意見

針對致禧人文商旅的服務，有其他想法或建議請在下方填寫。

附錄三、期望問卷結果

時間戳記	請問您的性別?	請問您的年齡?	1. 致穩人文商旅的實體設有外觀先	2. 致穩人文商旅的實體設有外觀先	3. 致穩人文商旅的員工儀容整齊美觀實用	4. 致穩人文商旅的員工儀容整齊美觀實用	5. 致穩人文商旅的員工儀容整齊美觀實用	6. 致穩人文商旅的員工儀容整齊美觀實用	7. 致穩人文商旅的員工儀容整齊美觀實用	8. 致穩人文商旅的員工儀容整齊美觀實用	9. 致穩人文商旅的員工儀容整齊美觀實用	10. 員工能夠明確告知完成服務的時間	11. 員工提供服務敏捷迅速	12. 員工樂意幫助顧客	13. 員工不會太忙而忽視顧客要求	14. 員工表現總是令人有信心	15. 與致穩人文商旅交易時會感到安心	16. 員工對顧客永遠保持禮貌	17. 員工有足夠知識回答顧客的問題	18. 致穩人文商旅會關注每一位顧客	19. 致穩人文商旅的營業時間便利於所有的顧客	20. 致穩人文商旅的員工能給顧客個人的關心	21. 致穩人文商旅將顧客最在意的事放在心上	22. 員工能瞭解顧客的個別需求	
4/2/2014 5:17:20	2. 女	20-30歲	6	6	6	6	6	6	6	5	4	4	6	6	5	6	6	6	6	6	6	3	4	4	
4/2/2014 20:24:10	2. 女	40-65歲	6	6	7	5	7		7	7	6	6	7	7	6	6		6	7	6	7	6	6	6	
4/2/2014 21:47:59	2. 女	40-65歲	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3
4/3/2014 0:33:26	2. 女	20-30歲	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6
4/3/2014 9:48:51	2. 女	未滿20歲	4	6	6	5	5	5	4	5	5	7	6	6	7	5	4	7	7	6	5	5	4	5	
4/3/2014 10:08:51	1. 男	40-65歲	4	4	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3



		3 0 歲																						
4/6/2014 19:44:57	2 . 女	4 0 — 6 5 歲	6	5	5	6	5	6	5	5	4	5	5	5	5	6	6	5	5	4	5	4	4	4
4/6/2014 19:46:37	1 . 男	4 0 — 6 5 歲	6	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
4/6/2014 22:58:58	1 . 男	4 0 — 6 5 歲	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	5	2	2	4	2	2	2
4/6/2014 21:39:30	2 . 女	4 0 — 6 5 歲	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	5	3	3	5	2	2	2
4/6/2014 21:43:44	2 . 女	未 滿 2 0 歲	7	6	3	4	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1
4/6/2014 21:46:39	1 . 男	未 滿 2 0 歲	3	3	5	7	7	1	1	1	4	1	3	3	1	1	4	4	6	1	1	6	1	1