

## 旅遊旅客顧客滿意度調查問卷

親愛的貴賓您好：

首先非常感謝您參加此次『橙邑旅遊』- 嚴選旅遊行程，讓橙邑有機會為您獻上誠摯的服務。

橙邑非常重視每一位貴賓的感受及想法，因此希望藉由這份問卷來了解您對此趟旅遊的滿意度以及任何寶貴的意見，以激勵橙邑不斷進步、檢討，以持續為顧客提供更高品質的嚴選旅遊服務及內容。

煩請您就此趟旅程的食、宿、交通安排與領隊服務品質及其他各點，盡情地抒發您真實感受，懇請您填妥後將此意見表交給您的領隊，橙邑旅遊將根據各位貴賓寶貝的意見持續精進我們的服務品質，也請您繼續支持橙邑旅遊嚴選之旅遊行程！

我們將期待再次為您服務的機會，敬祝身體健康，萬事如意！

### 一、旅遊行程

1. 整體行程安排 極佳 不錯 勉強 不好 原因說明：\_\_\_\_\_
2. 行程緊湊度 太趕 適中 太鬆 原因說明：\_\_\_\_\_
3. 自由活動時間 太多 適中 太少 原因說明：\_\_\_\_\_

### 二、住宿旅館

1. 整體評價 極佳 不錯 勉強 不好 原因說明：\_\_\_\_\_
2. 地點 極佳 不錯 勉強 不好 原因說明：\_\_\_\_\_
3. 設備 極佳 不錯 勉強 不好 原因說明：\_\_\_\_\_
4. 服務品質 極佳 不錯 勉強 不好 原因說明：\_\_\_\_\_
5. 舒適清潔 極佳 不錯 勉強 不好 原因說明：\_\_\_\_\_

### 三、餐飲安排

1. 整體評價 90分 80分 70分 不及格 原因說明：\_\_\_\_\_
2. 菜色 極佳 不錯 勉強 不好 原因說明：\_\_\_\_\_
3. 份量 極佳 不錯 勉強 不好 原因說明：\_\_\_\_\_

### 四、領隊服務

1. 整體評價 90分 80分 70分 不及格 原因說明：\_\_\_\_\_
2. 服務態度 90分 80分 70分 不及格 原因說明：\_\_\_\_\_
3. 解說能力 90分 80分 70分 不及格 原因說明：\_\_\_\_\_
4. 專業知識 90分 80分 70分 不及格 原因說明：\_\_\_\_\_
5. 服務熱忱 90分 80分 70分 不及格 原因說明：\_\_\_\_\_

### 五、當地導遊

1. 整體評價 90分 80分 70分 不及格 原因說明：\_\_\_\_\_
2. 服務態度 90分 80分 70分 不及格 原因說明：\_\_\_\_\_
3. 解說能力 90分 80分 70分 不及格 原因說明：\_\_\_\_\_

六、下次旅遊最想去的家：\_\_\_\_\_

七、其他意見：\_\_\_\_\_

行程名稱：\_\_\_\_\_ 顧客姓名：\_\_\_\_\_ 電話：\_\_\_\_\_

地 址：\_\_\_\_\_ E-MAIL 電子信箱：\_\_\_\_\_

年 齡：20以下 20~30 30~40 40~50 50以上 婚姻狀況：已婚 未婚

教育程度：國中以下 高中 大專 研究所以上

職 業：資訊科技業金融保險業服務業營造業軍警公務員教育學製造業

自由業學生家管其他\_\_\_\_\_

橙邑旅行社暨全體員工謝謝您的光臨，歡迎您不吝指教