

新北市政府旅遊服務中心定期秘密督考紀錄表

旅遊服務中心名稱：		
督考日期： 年 月 日（星期 ） 時 分		本次督考整體 印象得分
督考人員：		受督考服務人員：
督考項目/配分百分比	督考重點	督考情形
一、硬體設施保管維護及狀態 15%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 觸控式螢幕及旅遊影片播放電視維持正常操作。 2. 文宣摺頁架及海報架等無損壞。 3. 現場無置非屬旅遊服務中心作業必備之設施或設備。 4. 大門或天花板燈泡有無損壞。 	
二、環境清潔度 15%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 整體環境是否整潔(包含地面、壁面、桌椅等)，且無堆放雜物。 2. 服務櫃檯保持清潔，無堆放食物、飲料及其它雜物。 	
三、服務人員服務態度 25%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 是否具備主動性與積極度：如發現旅客進入站內，會主動起身問好或主動介紹相關資訊等。 2. 是否具備親切度：如應答語氣與態度是否親切並面帶笑容。 3. 其他：是否答詢詳盡、口齒清晰。 	
四、諮詢或應對之專業度 25%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對本市觀光景點或地方美食或當地住宿旅館訊息或本府近期辦理之相關藝文活動熟悉度：如諮詢對台灣觀光巴士行程熟悉度(包含購票點、乘車處、路線、票價或客服電話等)。 2. 服務人員是否具備外語(英/日)溝通能力。 3. 如遇無法回覆旅客問題時或語言不通時之處理做法：如是否會主動幫旅客上網或電洽有關單位查詢(如：交通部觀光局免費外語諮詢專線 0800-011765) 4. 如遇旅客抱怨或遇投訴時之處理 	

	方式或態度是否得宜。	
五、外表儀容 5%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 是否穿戴本局統一樣式之服務背心。 2. 服務台置有服務人員名牌架並佩帶個人識別證。 3. 服裝儀容是否合宜(如：長髮紮馬尾、無穿涼鞋、短裙褲或化濃妝等) 	
六、相關文宣圖書放置及管理情形 15%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各種文宣摺頁均按照分類放置於摺頁架內，另放置於桌面之摺頁亦整齊擺放。 2. 置於架上之文宣摺頁數量是否充足或已僅剩不到 5 份，服務人員仍未補充。 3. 摺頁架均有清楚標示語言版本(如：中文版等)，便利旅客拿取。 4. 圖書資料是否整齊置於專屬書櫃內或桌面上。 5. 海報張貼於專屬海報架上，且無張貼宣傳效期已過之海報文宣。 6. 是否無其他非屬觀光旅遊之文宣品。 	
七、其他	<ol style="list-style-type: none"> 1. 平日僅 1 人值勤之站點(以新店旅服為主)，人員暫時離開時，會於大門或明顯處放置告示卡片。 2. 性別友善相關知識是否充足，以及針對性別友善相關服務措施之了解程度、使用程度、對待遊客之態度等是否完善。 	
八、綜合檢討(請條列)		

備註：本案考評分數係委員於考核當日至現場之整體督考印象評分，滿分為 100 分，以 80 分為及格。請依「督考重點」作為考評之參考，並依督考情形及綜合檢討改善事項，請委員具體寫出待改善處，若該督考項目無待改善處則免填該欄位。

親愛的女士、先生您好：

本問卷想瞭解您對本旅遊服務中心服務品質及滿意度調查，以作為未來旅遊服務中心營運管理改善方向之重要參考，進而提升服務品質。您寶貴意見對於本旅遊服務中心未來發展相當重要，煩請您費神填答。

感謝您的協助與支持！並祝您平安、快樂！！

新北市政府 敬上

第一部份 服務品質

本問卷調查項目分為2部分，第1部分是瞭解您進入旅遊服務中心之前，您認為好的旅遊服務中心應該注意那些服務項目，您對每個項目之重視程度如何？第2部分是您接受服務後，您對每個項目的滿意程度如何？

請您就每一個項目所陳述的內容選擇2個合適的分數打圈「○」來表示您的重視程度與滿意程度。

項 目		1. 您的 <u>重視程度</u>					2. 您的 <u>滿意程度</u>				
		5 極 重 視	4 重 視	3 普 通	2 不 重 視	1 極 不 重 視	5 極 滿 意	4 滿 意	3 普 通	2 不 滿 意	1 極 不 滿 意
5分代表最高，1分代表最低→											
1	服務中心外觀識別度	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2	服務中心容易找到	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3	服務中心設備現代化	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4	服務中心環境、櫃檯整齊清潔	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5	服務中心營運時間符合旅客需求(註明時間)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6	服務人員服裝儀表合宜	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7	服務人員態度親切和藹	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8	服務人員主動問候旅客	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9	服務人員口語清晰	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10	服務人員具備外語能力	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11	服務人員能設身處地的為旅客著想	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12	服務人員的表現具專業素養	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13	服務人員的語言溝通表達能力良好	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14	服務人員不厭其煩的為旅客說明	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15	服務人員能兼顧同時來諮詢的旅客	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16	服務人員具良好的應變能力	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17	服務人員能樂意的協助旅客	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18	服務人員能迅速回應旅客的要求	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19	服務人員能主動介紹服務的內涵	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
20	服務人員提供正確的旅遊資訊	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21	服務人員提供的諮詢內容符合旅客需求	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
22	文宣擺設方式方便旅客索取	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
23	文宣種類豐富	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
24	文宣內容符合旅客需求	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
25	文宣內容有提供多語文版本	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
26	服務人員具性別平權之觀念	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
27	文宣內容符合性別平權的觀念	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
28	服務中心提供性別友善之相關措施(如哺乳室衛生用品提供等)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

第二部份 整體評價

1. 如果以 10分 作為總分，您對於本旅遊服務中心 **整體的服務品質** 評價是 _____ 分。

表6-1-2

第三部份 受訪者基本資料

1. 請問您的性別是：男 女 其他。
2. 請問您的年齡是：19歲以下 20~29歲 30~39歲 40~49歲 50~59歲 60歲以上。
3. 請問您的教育程度是：小學及以下 國（初）中 高中（職） 專科 大學 研究所及以上。
4. 請問您的職業是：
軍公教人員 民意代表、行政主管、企業主管及經理人員 專業人員（醫師、律師、建築師、會計師、教授…） 技術員及助理專業人員 事務工作人員 服務工作人員及售貨員 農林魚牧工作人員 生產及有關工作人員、機械設備操作工及體力工 家庭管理 未就業、待業中 退休人員 學生 其他
_____。
5. 請問您目前所住的縣市/國家是：
台北市 新北市 高雄市 桃園市 基隆市 新竹縣 新竹市 台中市 嘉義市 台南市 宜蘭縣 苗栗縣 彰化縣 南投縣 雲林縣 嘉義縣 屏東縣 台東縣 花蓮縣 澎湖縣 金門縣 連江縣 其他（請寫明國家/地區）：_____。
6. 請問您此次來○○的目的是：觀光、休憩、渡假 商（公）務兼旅行 探訪親友 其他
_____。
7. 請問您這次旅遊的天數是幾天幾夜：1天 2天1夜 3天2夜 4天3夜 其他_____。
8. 請問您之前知道○○○旅遊服務中心這個機構嗎？知道 不知道。
9. 請問您來本旅遊服務中心尋求協助或服務的次數是？第1次 2次 3次以上。

第四部份 建議事項

除了以上所提到的項目，您認為本旅遊服務中心是否還有其他值得重視或應該改善的服務項目。
