

親愛的顧客您好：

這是一份學術性的調查問卷，主要目的是瞭解顧客在本旅館消費之意見。本份問卷採不記名方式，不會造成您個人填答後的任何困擾。請安心依照實際狀況進行作答。由衷感謝您的支持與協助。

祝福您 旅途愉快！

國立彰化師範大學環境暨觀光遊憩研究所副教授 劉瓊如 敬上

上海對外貿易學院旅遊管理系主任 葛麗芳 敬上

【說明】 請依照您本次消費的實際情況，在空格中打「√」。 所有題項皆為單選題。		非常 不同 意	不 同 意	普 通	同 意	非常 同 意
01	旅館的區位方便顧客進行消費					
02	旅館提供乾淨舒適的環境					
03	旅館整體有好的裝潢與設備					
04	旅館的氣氛好					
05	旅館的建築有品味					
06	旅館提供安全的住宿環境					
07	整體收費合理					
08	花時間在這家旅館消費是值得的					
09	房價符合房間的等級					
10	房間內提供品質佳的物品					
11	房間內有舒適的設備					
12	房間大小適當					
13	提供美味的食物					
14	整體的消費經驗不錯					
15	服務人員可以快速回應我的需求					
16	服務人員穿著整齊清潔					
17	服務人員非常親切					
18	服務人員有足夠的專業知識服務顧客					
19	服務人員能主動察覺我的需要					

請您翻面作答
第一頁，共三頁

【說明】 請依照您本次消費的的實際情況，在空格中打「✓」。 所有題項皆為單選題。		非常 不同 意	不 同 意	普 通	同 意	非常 同 意
01	在許多旅館中，我能認出這家旅館的品牌					
02	旅館的品牌受人喜愛					
03	這個品牌的旅館有很好的品質					
04	旅館在社會上有好的評價					
05	旅館的知名度高					
06	這家旅館的品牌給人鮮明的印象					
07	這家旅館所傳達的印象符合我個人的形象					
08	我對這家旅館的服務感到愉快					
09	我喜歡這家旅館的服務					
10	這家旅館對於我的問題能夠清楚地解釋					
11	我相信這家旅館會公平地服務每位顧客					
12	我信任這家旅館的服務					
13	我對這家旅館有感情					
14	因為我對這家旅館有深厚的感情，所以我會持續到這家旅館消費					
15	因為我喜歡和這家旅館的關係，所以我會持續到這家旅館消費					
16	我對這家旅館有歸屬感					

【說明】 請依照您本次消費的的實際情況，在空格中打「✓」。 所有題項皆為單選題。		非常 不同 意	不 同 意	普 通	同 意	非常 同 意
01	我願意經常造訪這家旅館					
02	我願意花費更多的錢在這家旅館					
03	當我想要投宿旅館時，我會第一個想到這家旅館					
04	就算沒有任何折扣，我會持續再來這家旅館					
05	在我一生中，我會持續再來這家旅館					

請您接下頁作答
第二頁，共三頁

1. 您的性別：☐男 ☐女
2. 您的婚姻狀態：☐單身 ☐已婚、無小孩 ☐已婚、有小孩
3. 您的學歷：☐高中/職(含以下) ☐大專/大學 ☐研究所(含以上)
4. 您的年齡：
☐24 歲以下 ☐25~34 歲 ☐35~44 歲 ☐45~54 歲 ☐55~64 歲 ☐65 歲以上
5. 您的職業：
☐民意代表、行政主管、企業主管 ☐軍警公教人員 ☐農林漁牧人員
☐技術員或助理人員、服務工作人員或售貨員、事務工作人員、技術工
☐學生 ☐家庭主婦 ☐退休人員 ☐其它_____
6. 您的個人平均月收入：(表人民幣)
☐20,000 元以下(5,000 元以下)
☐20,001-40,000 元 (5,001-10,000 元)
☐40,001-60,000 元 (10,001-15,000 元)
☐60,001~80,000 元(15,001-20,000 元)
☐80,001-100,000 元(20,001-25,000 元)
☐100,001 元以上(25,001 元以上)
7. 您本次投宿這家旅館的目的為何？
☐商務 ☐觀光旅遊 ☐會議 ☐其他_____

問卷到此結束，請檢查是否有遺漏之處，感謝您的填答！