



交通部觀光署
馬祖國家風景區管理處
Matsu National Scenic Area Headquarters
Tourism Administration, Ministry of Transportation & Communications

交通部觀光署 馬祖國家風景區管理處 顧客滿意度管理程序書

文件編號：QB-09-1.0

發行日期：中華民國 113 年 7 月 1 日

文件制／修訂記錄

版次	制/修訂日期	制/修訂內容摘要說明	修訂頁次	修訂者
1.0	113/07/01	初版發行		遊憩科

【目 錄】

1	目的.....	1
2	適用範圍	1
3	名詞定義	1
4	權責.....	2
5	作業程序要點	2
5.1	客戶滿意度調查表	2
5.2	客戶滿意度衡量方式.....	2
5.3	調查對象	3
5.4	調查頻率及方法.....	3
5.5	調查結果之分析與對策	3
5.6	年度趨勢比較	4
6	相關表單	4
7	附件.....	5
7.1	滿意度調查作業程序：	5

1 目的

對馬祖國家風景區管理處(後簡稱本處)內所推行的品質系統之效果進行綜合性定期檢討，並且對影響品質系統的各種異常情況提供必要的修正措施，以確保品質系統的適切性及有效性。



品質系統的建立和實施步驟(共 8 步)

2 適用範圍

本程序書適用範圍為凡與本風景區管理處下轄之單位（含處本部各科室、北竿/莒光/東引管理站、南竿機場旅遊服務中心、南竿/北竿/莒光/東引遊客中心）與委外服務廠商（含合作廠商、承包商）有互動之遊客（含國內外遊客、團散客）等均適用之。

3 名詞定義

3.1 其他相關方：委外服務廠商（含合作廠商、承包商）

3.2 顧客：有使用本處相關服務或產品的遊客（含國內外遊客、團散客）

3.3 品質系統（Quality system，簡稱 QS）：品質管理方面指揮、控制和改進組織運作的管理系統，是組織的管理系統的一部分，它致力於實現與品質目標有關的結果。品質管理系統提供了一個能夠持續改進的框架，幫助組織增進顧客滿意，提升顧客和其他相關方滿意的比率。

3.4 觀光客：離開日常居住地，以觀光旅遊為目的，前往他處從事旅遊活動，然後再返回居住地的遊客。

3.5 觀光旅客：為臨時性的訪客，其旅行目的為休閒、商務及會議等，停留馬祖的時間至少在 24 小時以上者(有過夜)。

3.6 短期旅客：來馬祖未超過 24 小時(未過夜)的觀光客。

4 權責

4.1 企劃科定期修訂滿意度調查的範圍、問卷內容、控管調查結果的權限。

4.2 遊憩科與處內轄下遊客服務中心、旅遊服務中心收集並彙整相關科內顧客滿意度的調查，定期統整成報告提供相關方做改進參考。

4.3 若有其他科室與委外服務廠商若有提供顧客滿意度調查，則由業務單位全權處理，最後提供相關單位參考。

5 作業程序要點

5.1 客戶滿意度調查表

5.1.1 針對中文為母語者的顧客實施「客戶滿意度調查表(中文)」

5.1.2 針對非中文為母語者的顧客實施「客戶滿意度調查表(英文)」

5.2 客戶滿意度衡量方式

5.2.1 若顧客有提供對本處滿意度之評價報告(如來信表達感謝、客訴，提供服務品質質化描述的相關內容)，則以顧客提供之文件做為顧客滿意度的衡量標準。

5.2.2 若無顧客提供之評價報告，則由本處遊憩科負責，以問卷調查方式衡量顧客滿意度。問卷內容之設計及滿意度計算方法由遊憩科負責擬定，必要時得會同相關單位共同審查。

5.2.3 滿意度之指標應力求客觀有效。

5.3 調查對象

5.3.1 原則上所有顧客都需予以調查，但在成本考量下，得由遊憩科擬定對象送交主管審核，經審核同意後即予以執行。調查對象基本門檻為有來過馬祖的觀光旅客(在馬祖有過夜行為)。

5.3.2 問卷調查的對象應以有直接使用本處服務或產品的觀光客為主。

5.3.3 對象擬定可依照國別、年齡別、來源地別…等決定調查對象。

5.3.4 必要時，應包括相關廠商(如導遊)。

5.4 調查頻率及方法

5.4.1 顧客滿意度調查採用定期與不定期方式辦理，定期以每年至少一次為原則，此外主辦科室應視相關活動發生時，適時採用不定期調查方式，以廣泛收集客戶意見。

5.4.2 一律採用線上問卷的調查方式蒐集。

5.5 調查結果之分析與對策

5.5.1 調查結果由遊憩科負責分析，並與其他管理處相比較。

5.5.2 遊憩科須將調查與分析之結果於適當會議中向管理階層提出報告並進行審查。

5.5.3 滿意度過低時，應由管理代表指派權責單位提出改善對策並執行之，並追蹤確認執行之效果。

5.6 年度趨勢比較

5.6.1 業務單位應將每年調查結果之趨勢加以比較分析並提出報告。

5.6.2 顧客滿意度調查得採用抽樣方式辦理，調查內容應涵蓋客戶服務體驗、效益…等項，廣泛調查客戶滿意度，以便瞭解顧客對本處產品品質及整體服務之評價。

5.6.3 顧客滿意度調查結果應彙整於「顧客滿意度調查統計分析表」相關資料呈報權責主管，對於顧客所提不滿意事項與相關建議，應知會相關單位進行檢討與改善。

5.6.4 顧客滿意度調查統計分析相關資料應由主辦科室於會議中提報，並由相關人員針對顧客滿意度分析結果進行討論，作為本處產品與服務改進之依據。

6 相關表單

6.1 顧客滿意度調查表-中文版（QD-27）

6.2 顧客滿意度調查表-英文版（QD-28）

7 附件

7.1 滿意度調查作業程序：

供應者 Supplier	輸入 Input	過程 Procedures	輸出 Output	接收者 Consignee
遊憩科	服務櫃台或 網站收集之 資料	<pre> graph TD A[範圍設定] --> B[審核] B --> C[執行] C --> D{足夠} D -- N --> C D -- Y --> E[分析] E --> F[管理審查] </pre>	顧客滿意度 調查表	遊憩科科長
承包商或廠商	現場收集、 Line、E-mail 及電話 調查表		客戶滿意度調 查統計分析表 品質改善追蹤 結案	企劃科科長 承包商或廠商及 END USER