



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 遊客申訴管理程序書

文件編號：QB-11-1.0

發行日期：中華民國 113 年 7 月 1 日

文件制／修訂記錄

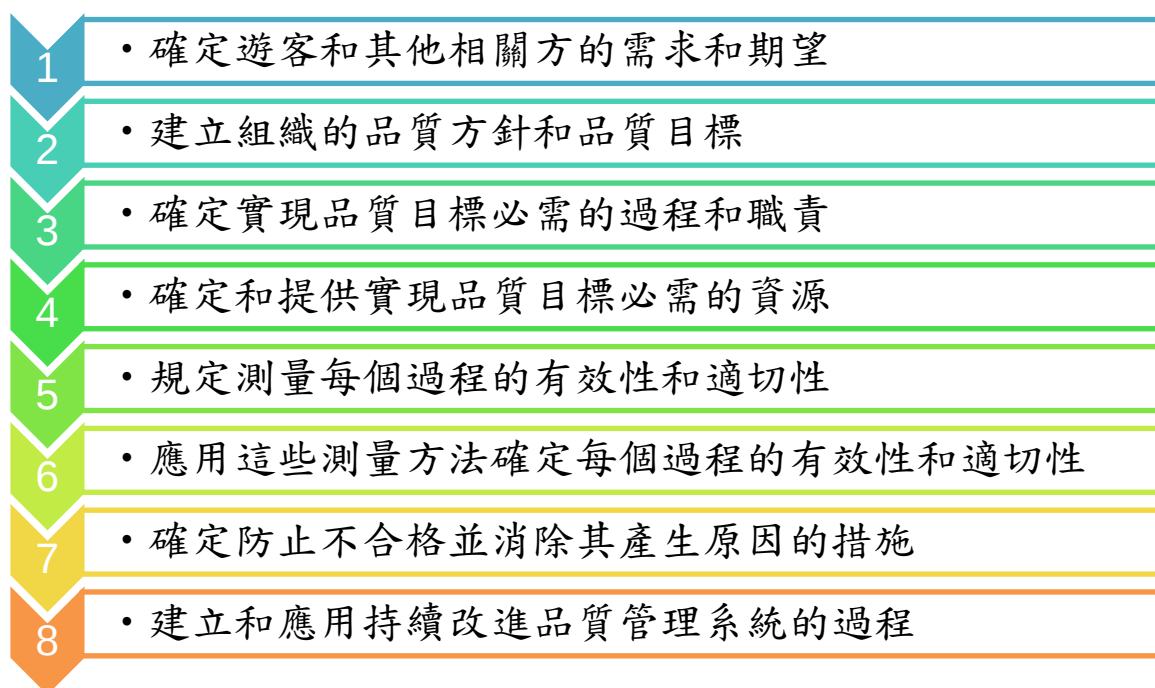
版次	制/修訂日期	制/修訂內容摘要說明	修訂頁次	修訂者
1.0	113/07/01	初版發行		遊憩科

【目 錄】

1	目的.....	1
2	適用範圍	1
3	定義.....	1
4	權責.....	2
5	作業程序要點	2
6	參考資料	3
7	相關表單	3

1 目的

對馬祖國家風景區管理處(後簡稱本處)內所推行的遊客申訴之效果進行綜合性定期檢討，並且對影響遊客申訴的各種異常情況提供必要的修正措施，以確保遊客申訴的適切性及有效性。



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）有提供遊客申訴管道者均適用之。

3 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 遊客：使用或關心觀光服務的來馬祖人士，例如來自國內外遊客、團散客、觀光業相關賢達。

4 權責

- 4.1 遊憩科與轄下遊客服務中心、旅遊服務中心為受理單位，收集並彙整相關遊客申訴的內容與紀錄。
- 4.2 若有其他科室與委外服務廠商為權責單位，則由其全權處理發文，最後結案時提供秘書室歸檔。

5 作業程序要點

5.1 遊客申訴流程

- 5.1.1 使用遠距申訴(電子信箱)
- 5.1.2 現場申訴(口頭申訴、電話、填寫申訴書書面申訴或其他管道)。

5.2 旅客意見處理作業

- 5.2.1 申訴電話或現場申訴案件之處理
- 5.2.2 每位服務人員均應代表旅遊服務中心。面對旅客以電話抱怨或當面投訴，均應受理不得推諉。

5.3 處理旅客投訴抱怨案件應注意事項：

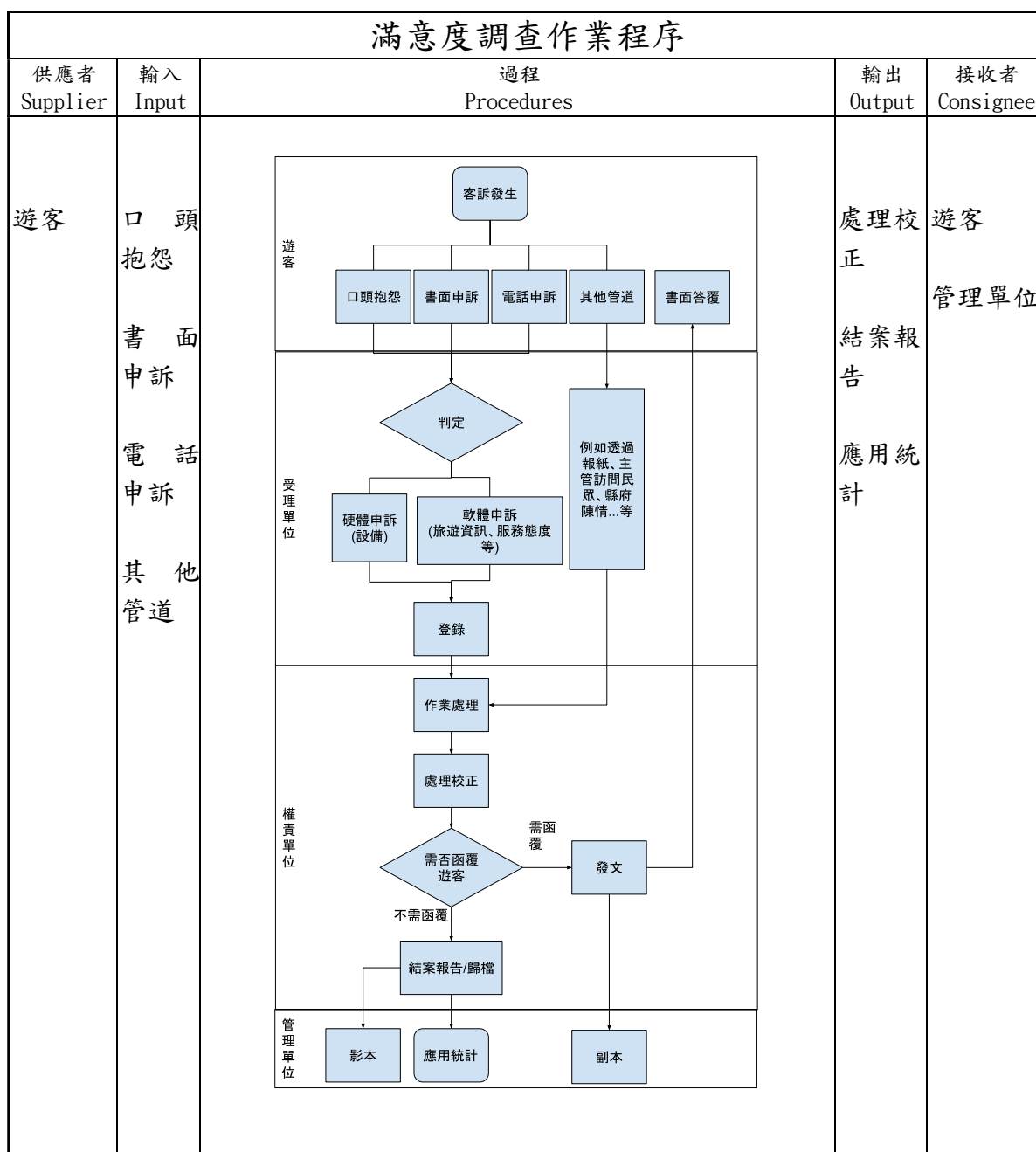
- 5.3.1 應先道歉。
- 5.3.2 站在旅客立場，將心比心，表示關心
- 5.3.3 細聽傾訴，注意問題之所在。
- 5.3.4 請旅客留下聯絡電話或其他方便之聯絡方式。
- 5.3.5 立即行動—立即答覆並致歉，或告知旅客本中心處理方式及回覆日期。

5.4 客戶申訴結果之分析與對策

- 5.4.1 調查結果由遊憩科負責分析，並與其他管理處相比較。
- 5.4.2 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 年度趨勢比較

5.5.1 遊憩科應將每年調查結果之趨勢加以比較分析並提出報告。



6 參考資料

7 相關表單

7.1 遊客申訴受理紀錄表 (QD-39)

7.2 遊客申訴表 (QD-40)

文件名稱：遊客申訴表

文件編號：QD-40-1.0

案件編號(No.)：_____ - _____

填表日期：113 年 月 日

遊客申訴表

Complaints and Suggestions Form

遊客姓名 Name		日期及時間 Date & Time	
聯絡電話 Phone number		電子郵件 Email	
申訴地點 Place	☐ _____ 遊客中心 Visitor center ☐ _____ 機場旅遊服務中心 Visitor Information Center		
申訴內容 Complaints or Suggestions			

填妥後請交予服務台人員，謝謝!

Please submit this form to our staff after completing. Thank you.

(以下表格由服務人員填寫 official only)

受理人員		科長		日期及 時間	
處理情形					

遊憩科製表

本文件為交通部觀光署馬祖國家風景區管理處專有之財產，非經書面許可，不得透露或使用本文件，亦不得複印、複製或轉變成任何其他形式使用。

紀錄編號：

填表日期：113 年 月 日

遊客申訴受理紀錄表(地點：☐南竿機場旅服中心 ☐本處_____遊客中心)

日期	/	/	/	/	/	/	/
申訴人							
申訴內容							
處理情形	☐ 遊客申訴／建議書編號 ☐ 已現場處理	☐ 遊客申訴／建議書編號 ☐ 已現場處理	☐ 遊客申訴／建議書編號 ☐ 已現場處理	☐ 遊客申訴／建議書編號 ☐ 已現場處理	☐ 遊客申訴／建議書編號 ☐ 已現場處理	☐ 遊客申訴／建議書編號 ☐ 已現場處理	☐ 遊客申訴／建議書編號 ☐ 已現場處理
受理人員							
備註							

_____ 年 _____ 月

填表說明：1. 請確實填寫紀錄表並簽章確認

2. 勾選「已現場處理」者，請簡要述明處理情形

3. 勾選「遊客申訴/建議書」者，請填寫遊客申訴/建議書並登錄編號，並應於下班時帶回處本部，交由相關單位處理

本文件為交通部觀光署馬祖國家風景區管理處專有之財產，非經書面許可，不得透露或使用本文件，亦不得複印、複製或轉變成任何其他形式使用。