



致：親愛的團友/客人

多謝閣下參加本公司舉辦旅行團，本公司爲了改進服務及瞭解客人的需要，希望閣下能花寶貴的時間，將寶貴的意見寫下來，作爲本公司參考的資料。

現代中國旅行社有限公司  
客戶服務部

現代中國旅行社有限公司  
MODERN CHINA TRAVEL AGENCY LTD.

## 顧客意見書

### 客人資料

顧客姓名 \_\_\_\_\_ (\*先生 / 小姐 / 女士)

聯絡電話：(日) \_\_\_\_\_

(夜) \_\_\_\_\_

電郵地址： \_\_\_\_\_

### 團隊資料

出發日期： \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

團號： \_\_\_\_\_

訂位編號： \_\_\_\_\_

領隊姓名： \_\_\_\_\_

查詢/報名分行： \_\_\_\_\_ 查詢職員姓名： \_\_\_\_\_ 報名職員姓名： \_\_\_\_\_

### 分行資料

	非常滿意	滿意	普通	差	劣
1. 職員處理閣下查詢時的服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 職員處理閣下報名時的服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 職員對產品知識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 報名地點環境	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

茶會主講者/補開茶會者姓名： \_\_\_\_\_ 日期： \_\_\_\_\_

### 茶會資料

	非常滿意	滿意	普通	差	劣
1. 茶會講解者的講解資料	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 茶會講解者的服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 茶會講解者的表達能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 茶會室的衛生環境	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 茶會時贈送禮品	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 旅遊服務

	非常滿意	滿意	普通	差	劣
1. 整體膳食安排	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 行程節目的安排	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 自費項目的安排(如適用)		收費			
項目名稱 A： _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B： _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C： _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 在購物店停留時間的安排(如適用)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 領隊服務

	非常滿意	滿意	普通	差	劣
1. 儀容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 笑容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 積極盡責	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 禮貌	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 守時	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 重點翻譯	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**領隊及導遊行為表現**

	領 隊		導 遊	
	有	否	有	否
1.出發前有否做電話確認?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	~不適用~	
2.集合時有否穿著制服?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	~不適用~	
3.有否在機場作簡報?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	~不適用~	
4.有否在閣下面前抽煙?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.行程中有否在閣下面前粗言穢語?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.行程中有否自行拍照或錄像?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.有否因拍照或錄像而影響工作?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

導遊/地陪姓名：(1) \_\_\_\_\_ (2) \_\_\_\_\_ (3) \_\_\_\_\_

導遊/地陪地區：(1) \_\_\_\_\_ (2) \_\_\_\_\_ (3) \_\_\_\_\_

導遊/地陪語言：(1) 國 / 英 / 粵 (2) 國 / 英 / 粵 (3) 國 / 英 / 粵

導遊服務	非常滿意			滿意			普通			差			劣		
	(1)	(2)	(3)	(1)	(2)	(3)	(1)	(2)	(3)	(1)	(2)	(3)	(1)	(2)	(3)
導遊編號															
1.儀容及笑容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.積極盡責	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.景點介紹	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.行程編排	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.營造氣氛	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.禮貌	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.守時	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

司機姓名：(1) \_\_\_\_\_ (2) \_\_\_\_\_ (3) \_\_\_\_\_

司機地區：(1) \_\_\_\_\_ (2) \_\_\_\_\_ (3) \_\_\_\_\_

司機服務	非常滿意			滿意			普通			差			劣		
	(1)	(2)	(3)	(1)	(2)	(3)	(1)	(2)	(3)	(1)	(2)	(3)	(1)	(2)	(3)
導遊編號															
1.司機對路線的熟悉度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.司機的服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.司機的駕駛意識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.旅遊車的衛生程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.旅遊車的寬敞度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

其他意見： \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

客人簽署： \_\_\_\_\_ 日期： \_\_\_\_\_

**整體的意見 【整體旅行團的行程安排】**

非常滿意	滿意	普通	差	劣
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**其他**

1. 閣下透過那種媒體或途徑認識本公司? (可選多項)

- 報章廣告  
 (請註明那一份) \_\_\_\_\_  
 雜誌廣告  
 (請註明那一份) \_\_\_\_\_  
 同事/親友介紹  
 互聯網站  
 其他 (請列明) \_\_\_\_\_

2. 閣下選擇本公司的主要原因? (可選多項)

- 行程吸引  
 日期合適  價錢合理  曾經參加  
 廣告介紹  親友推薦  專業形象  
 其他 (請列明) \_\_\_\_\_

3. 閣下每年會去旅行次數?

- 1次  2次  3次或以上

4. 計劃下一次的旅行將會何時出發及往何處?

日期： \_\_\_\_\_

地點： \_\_\_\_\_

預計費用 (每人) \$ \_\_\_\_\_

5. 閣下會否推薦您的親友參加本公司所舉辦的旅行團?

- 會  考慮  不會

多謝閣下的寶貴意見，如有其他寶貴意見，請致電 3692 5844 與客戶服務部聯絡

地址：九龍旺角彌敦道 707-713 號銀高國際大廈 7 樓 A/B 室

傳真：39135977

電郵：postmaster@modernchinatravel.com

cs@modernchinatravel.com

更新日期：2014-02-08 (第 02 版)