

第五章 評估作業

評估作業可根據客戶意見調查表、廠商檢討表及業務人員服務品質等方面，評估項目內容如下：

一、客戶意見調查表

- (一) 意見回函
- (二) 詢問打聽

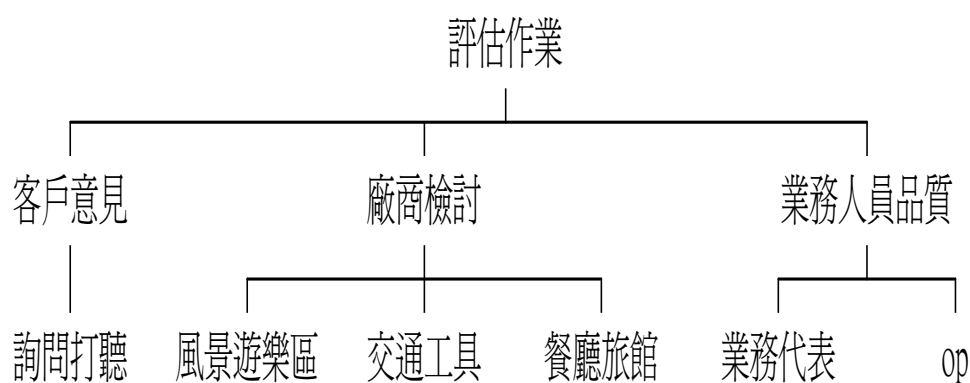
二、廠商檢討表

- (一) 交通工具
- (二) 旅館、餐廳
- (三) 風景遊樂區

三、業務人員服務品質

- (一) 業務人員
- (二) OP 人員

評估作業內容



一、客戶意見調查表

以意見回函及詢問打聽來獲悉客戶對公司旅遊產品之滿意度及批評意見。

1. 旅遊行程的安排滿意度
2. 價格訂定的滿意度
3. 領團的服務品質（解說技巧、服務態度）
4. 旅館住宿的安排滿意度
5. 風景點、參觀點的安排滿意度
6. 是否有再參團之意願
7. 建議事項

二、廠商檢討表

可以領隊工作日誌來檢討評估。

1. 交通狀況：

- (1) 接送時間：準時、異常、其他
- (2) 送機手續：正常、異常、其他
- (3) 開車時間：準時、異常、其他
- (4) 起降時間：準時、異常、其他

2. 車輛狀況：

- (1) 車行、車號、車齡、年份、載客量
- (2) 座位：寬敞、擁擠、其他
- (3) 清潔狀況：乾淨、骯髒、其他
- (4) 車況：正常、不佳、其他
- (5) 空調：正常、異常、其他
- (6) 司機：親切、普通、惡劣

3. 旅館

- (7) 飯店名稱： 級數： 地點：
- (8) 外觀大廳：氣派、普通、不佳
- (9) 房間設備：大小、新舊、清潔、配備、衛浴設備、空調
- (10) 週邊設施：游泳池、遊樂場所、餐廳、公共空間
- (11) 特色
- (12) 特別注意事項

4. 餐廳

- (1) 地點： 早 午 晚 餐、 桌數 中 西餐
- (2) 裝潢佈置：氣派、普通、不佳
- (3) 菜式：份量、口味、 道、變化

- (4) 座位：__ 人一桌、寬敞、擁擠、普通
- (5) 服務態度
- (6) 特色

5. 風景遊樂區

- (1) 地點
- (2) 交通是否便利
- (3) 設施狀況
- (4) 服務品質
- (5) 特色、趣味
- (6) 活動、節目

三、業務人員服務品質

1. 業務人員

- (1) 目標業績達程度
- (2) 產品認知、解說能力
- (3) 掌握顧客能力
- (4) 配合公司交辦事項

2. OP 人員

- (1) 控團能力
- (2) 聯絡溝通
- (3) 資料建檔
- (4) 配合公司交辦事項

附錄：2-1

台灣各地旅遊資料搜尋網站

交通部觀光局：<http://taiwan.net.tw/>

行政院農委會：<http://www.coa.gov.tw/>

行政院農委會林務局：<http://www.forest.gov.tw/web/summer/>
<http://www.forest.gov.tw/web/winter/index.asp>

行政院退輔會：<http://www.vac.gov.tw/>

內政部營建署：<http://www.cpami.gov.tw/>

太魯閣國家公園：<http://www.taroko.gov.tw/>

玉山國家公園：<http://www.ysnp.gov.tw/>

金門國家公園：<http://www.kmnp.gov.tw>

高雄都會公園：<http://www.cpami.gov.tw/khmp/kmp-home.htm>

雪霸國家公園：<http://www.spnp.gov.tw/>

陽明山國家公園：<http://www.cpami.gov.tw/ymsnp/ymshome.htm>

墾丁國家公園：<http://www.ktnp.gov.tw/>

大鵬灣國家風景區：<http://www.tbnsa.gov.tw/>

日月潭國家風景區：<http://www.sunmoonlake.gov.tw/>

東部海岸國家風景區：<http://www.eastcoast-nsa.gov.tw/>

花東縱谷國家風景區：<http://www.tbrochtb.gov.tw/>

阿里山國家風景區：

http://www.tbroc.gov.tw/tbroc99_3w/NSA2002/big5/alishan/index.htm

茂林國家風景區：

http://www.tbroc.gov.tw/tbroc99_3w/NSA2002/big5/maulin/index.htm

馬祖國家風景區：<http://www.matzu-nsa.gov.tw/>

參山國家風景區：<http://www.trimt-nsa.gov.tw/>

澎湖國家風景區：<http://www.penghu-nsa.gov.tw/>

東北角海岸國家風景區：<http://www.necoast-nsa.gov.tw/>

北海岸與觀音山國家風景區：<http://www.northguan-nsa.gov.tw/>

台北市：<http://www.taipei.gov.tw/>

台北縣：<http://www.tpc.gov.tw/Tourism/index.html>

基隆：http://www.klchg.gov.tw/KLCG1/kl_travel/default.htm

桃園：<http://www.tyhg.gov.tw/travel.htm>

新竹：http://www1.hchg.gov.tw/hc_intro/

苗栗縣：<http://www.miaoli.gov.tw/depart0c/new/index.htm>
宜蘭縣：<http://tourism.e-land.gov.tw/>
大台中：<http://travel.tccg.gov.tw/index.asp>
台中縣：<http://www.taichung.gov.tw/tour/index.htm>
彰化縣：<http://www.chhg.gov.tw/tour.htm>
南 投：<http://www.nantou.com.tw/travel/>
雲林縣：<http://www.yunlin.gov.tw/921/travel/index.htm>
嘉義市：<http://www.chiayi.gov.tw/trip/trip.htm>
嘉義縣：<http://www.cyhg.gov.tw/tourguide/main.html>
台南市：<http://www.tncc.gov.tw/DEFAULT.ASP>
台南縣：<http://www.tnhg.gov.tw/>
高雄市：http://www.kcg.gov.tw/tour/to_index.htm
高雄縣：<http://www.kscg.gov.tw/tourism/index.htm>
屏東縣：<http://www.pthg.gov.tw/index.htm>
花蓮縣：<http://www.hlhg.gov.tw/travel/>
台 東：<http://www.taitung.gov.tw/trave-00.htm>
澎湖縣：<http://www.phhg.gov.tw/chinese/tour/tour.htm>
金 門：<http://travel.network.com.tw/main/travel/kimmen.htm>
馬 祖：<http://www.matzu-nsa.gov.tw/>

表例 2-2

報價業務單

團號				主辦人				領 團				
團名				公 司								
日期	年 / ~ / 天			地 址								
人數	男 女 童 共計 人	住 宿				餐 飲						
		Hotel	預定	暫定	確定	B	L	D				
交通	車 內	內	外									
	機 船											
	火車											
住 S T 宿 G				冷 普	車行： 座 輛	人	備註					
餐 B L 飲 D				完成事項請打✓，需要準備事項打()								
雜 費	保險 門票			訂 金	統 一 編 號	訂 房	彩 品	急 救 箱	團 費	晚 會	伴 唱 機	
	彩獎 器材			名 冊	保 險	訂 餐	車 牌	擴 音 器	旗 子	介 紹	歌 本	
	過路費			簡 章	訂 車	徽 章	領 隊	手 電 筒	重 團 康	熱 忱		
領隊 小費												
小計				交待事項 1. _____								
服務				2. _____								
佣稅	20% 25% 30%			3. _____								
合計				發 抬頭：_____ 統一編號：_____								
報價	/ 每人\$ 包辦	%		票								
成交	/ 每人\$ 包辦	%		總 \$ 額	訂 \$ 金 /		\$	\$				
取消	/											

董事長或總經理：

會計：

主管：

製表人：

表例 2-3

○○旅行社

訂車單

車行名稱：_____ 團 名：_____

聯 絡 人：_____ 團 號：_____

使用日期與行程：	
報到時間：	租車費用：
報到地點：	訂 金：
車行簽章： 年 月 日	作業組簽章： 年 月 日
備註：	

表例 2-4

○○旅行社有限公司

訂房訂餐核對單

TO: _____ 電話: _____ FAX: _____
 _____ 台鑒: _____ 地址: _____

業務的配合，感謝之至，茲有本公司

代辦 _____ 旅行團，約 _____ 人，合 _____ 車

擬於 _____ 年 _____ 月 _____ 日 約 _____ 時抵達貴處

敬請預先妥為安排準備：

☐ 住 宿：

月 日	類別	數目	平 日	假 日	連 假 日
	人房 間				
	人房 間				
	人房 間				
	人房 間				
	人房 間				
優待部份：請招待司機和領隊					

☐ 膳 食：

月 日	餐 別	數 量 (桌)		
/	晚餐	桌		當天再由領隊連絡
/	早餐	桌		
優待部份：				

預訂人 _____ (簽章) _____ 月 _____ 日 承訂人 _____ (簽章) _____ 月 _____ 日

訂金欄： _____ ※請查核登記後將副本乙份簽章確認寄回

茲訂取 _____ 年 _____ 月 _____ 日如上述所示之房間數，惠請查照。

訂 金：新臺幣 _____ 元整。

查核簽收後蓋章： _____

表例 2-6

國內團體預訂單

公司：	受文者：
聯絡電話：	傳真電話：

團體名稱：	電腦代號：
-------	-------

使用日期	使用行程	航 班	時 間	預定 人數

備註事項：

需求單位： 旅行社有限公司

需求人員： 專線： 請回傳至：

E-mail：

PS.請查核確認後回覆電腦代號或回傳需求單

承訂人：

日 期：

表例 2-7

填表日期： 年 月 日

○○旅行社有限公司辦理國民旅遊資料登記表					
日 期		年 月 日至 年 月 日共 天			
報到時間： 年 月 日 ☐ 上午 時 分 ☐ 下午					
報到地點：				車 號	
交 通 公 司		司機 姓名		遊覽車隨車 服務員姓名	
連絡電話： 行動電話： B.B.C.					
團 名				旅行社隨團 服務員姓名	
行 程	第一天/ 第二天/ 第三天/ 第四天/				
應注意 事 項	(1) 旅行業辦理國民旅遊，應依本登記表現定事項詳細填妥二份，一份置於公司內備查，另一份置於遊覽車上備供有關機關檢查。 (2) 本登記表應保存二年，還有公司負責人或轉讓變更時並應列入移交。 (3) 本登記表應連同旅客名單一併附存。				
公 司 蓋 章			負 責 人 簽 章		填 表 人 簽 章

表例 2-8

○○旅遊 國內代辦團全程記錄表

客戶名稱：_____（TEL：_____） 合約書 NO：_____
 住 址：_____ 統一編號：_____

活動地點：	業務員：	旅遊日期	
-------	------	------	--

第一天

旅館名稱				訂房中心： 連絡人：			
房間種類	SINGLE	T3	T4	T6		日期	訂金金額
房 價							
房間淨價							

第二天

旅館名稱					訂房中心：			連絡人：			
房間種類		SINGLE	T3	T4	T6		日期	訂金金額			
房 價											
房間淨價											
車 輛		車 行		座 位		車別		承 諾 事 項			
車 價					日 期						
淨 價					數 量						
班 機 時 地		去程：			位		船 班 時 地		去程：		
		回程：			位				回程：		
訂 金		去程：			回程：		訂 金		去程：		
OP 檢查		領隊：								TEL：	
注 意 事 項		☐ 1.團費預算表				承 諾 事 項					
		☐ 2.手冊編印									
		☐ 3.車條、名牌									
		☐ 4.領取團費									
		☐ 5.報到時間地點									
		☐ 6.訂金單									
		☐ 7.合約書、估價單影本									

表例 2-9

○○旅行社		旅客回團意見表
感謝各位公司貴賓參加本公司所承辦之旅遊活動，如蒙不棄，敬請賜教。敬請就滿意程度加以勾選。		
旅遊地點日期：		花蓮二日遊。 業務：先生
行程安排		☐ 非常滿意 ☐ 很好 ☐ 尚可 ☐ 差 ☐ 非常不滿意
交通工具	遊覽車	☐ 非常滿意 ☐ 很好 ☐ 尚可 ☐ 差 ☐ 非常不滿意
	說明：	
駕駛 司機	服務 精神	☐ 非常滿意 ☐ 很好 ☐ 尚可 ☐ 差 ☐ 非常不滿意
領隊素質 (解說、親和力)		先生 ☐ 非常滿意 ☐ 很好 ☐ 尚可 ☐ 差 ☐ 非常不滿意
遊樂區		☐ 非常滿意 ☐ 很好 ☐ 尚可 ☐ 差 ☐ 非常不滿意
飯店住宿		☐ 非常滿意 ☐ 很好 ☐ 尚可 ☐ 差 ☐ 非常不滿意
膳食安排		☐ 非常滿意 ☐ 很好 ☐ 尚可 ☐ 差 ☐ 非常不滿意
其他建議事項		
填表單位： (公司章)		
填表人 (簽章)		

※敬請賜教回傳（或 E-MAIL）以利建檔改進，不勝感激！

表例 2-10

行程範例

純淨台東渡假休閒之旅

第一天

06:50 台北車站東一門鐵路餐廳門口集合→搭乘觀光列車 79 次溫泉公主號
07:20-13:34 抵達台東新站/車上 KTV 一路歡唱/午餐於列車上享用鐵路飯盒→展開縱谷之旅//初鹿牧場/六十公頃的大牧場/遠山白雲.山坡綠野好風光/可自費嚐嚐馳名全台.香醇濃郁的初鹿鮮奶→鹿野高台茶園免費品茗.在飛行傘起飛跑道瞭望花東縱谷風光→關山山水軒渡假村 check in
◎園區設施：SPA 游泳池、百草蒸氣藥浴、瘦身美容按摩（費用另計）、親子戲水池、七彩錦鯉池…
◎宿：A 大飯店

第二天

晨喚→飯店享用早餐→關山小鎮休閒半日遊//親水公園/環鎮自行車道/桃花心木林/潺潺小溪/和煦的陽光/椰林搖曳/淑女車/→布農部落//欣賞原住民織布、雕刻、陶藝、歌舞等藝術/部落咖啡屋悠閒喝喝咖啡/戶外庭園欣賞原住民民歌演唱→午餐享用布農部落原住民風味餐→台東市森林公園//原住民文化會館/後山六大族傳統建築/百步蛇圖騰石柱//輕騎單車暢遊公園/走訪黑森林琵琶湖—欣賞湖面黑森林倒影美不勝收→晚餐→飯店 check in
◎飯店設施：高級三溫暖、夜總會、新式鹽水戶外 SPA 泳池、電子遊樂區、網咖區、精品藝廊、撞球區…
◎宿：B 大飯店

第三天

睡晚晚→歐風餐廳享用飯店自助早餐→自在享受飯店設施→10:00check out→卑南史前博物館→午餐→成功水族館/東台灣首座水族生態展示館/全國眷養長最大的浪人（魚參）→台東火車站→搭乘觀光列車抵達台北松山機場→台北松山機場解散互道珍重結束愉快旅遊活動

表例 2-11

國民旅遊估價單

○○旅行社有限公司

地址：

電話：

服務專員：

傳真：

手機：

成本分析

客戶資料

名稱 _____
 地址 _____
 電話 _____ 主辦人 _____
 傳真 _____ E-mail _____

旅遊日期 2002/月假日
 旅遊車數 1
 旅遊人數 45
 旅遊地點 台東

數量	內容摘要				單價	總計
1	高級豪華遊覽車 45 座	3 天				
45	台北-台東 溫泉公主 車票		來回			
1	過路停車費 (含初鹿牧場 600)		實報實銷			
1	專業司機小費	3 天				
1	專業領隊服務費	3 天				
45	成功水族館門票					
0	B 飯店依房型贈送自助早餐	1 餐	0			
45	A 飯店自助早餐	1 餐	120+10%			
4.5	午餐原住民風味餐	1 餐	2000*1			
45	B 飯店自助晚餐	1 餐	500+10% *1			
4.5	晚餐	1 餐	2000*1			
4.5	第三天午餐	1 餐	2000*1			
45	行政服務費含 200 萬綜合責任履約險 3 萬醫療//每人					
間數	住宿安排	房型	每間	人數	每天費用	每人總費
	A 大飯店	2 人房				0
	平日	3 人房				0
11		4 人房				0
	B 大酒店	2 人房				0
	假日	3 人房				0
11		4 人房				0
未含住宿小計						\$ 0
未含住宿每人平均費用						\$ 0
住宿						0
總費						
總計						\$ 0

簽訂付訂 30% 應收
 出發款 60% 匯款
 回團尾款 10% 實報實銷

表例 2-12

○○旅行社 旅遊交團表

團名：			出發日期：			領隊：	
地址：			主辦人：			電話：	
項目	單價	數量	小計	實際	數量	小計	備註
領隊費							
司機小費							
加油金							
過路停車費							
小車司機小費							
加油金							
第一天午餐							
飲料酒水							
第一天晚餐（含早餐）							
飲料酒水							
第二天早餐							
第二天午餐							
飲料酒水							
第二天晚餐							
飲料酒水							
琵琶湖單車							
成功水族館							
老爺接送費							
知本老爺							
2 人房							
續住 2 人房							
加床費							
4 人房							
合計							
OP 作業欄							
業務簽名： OP 簽名： 領隊簽名：							

表例 2-13

○○旅行社 團體結帳單

團名：			出發日期：			領隊：	
地址：			主辦人：			電話：	
項目	單價	數量	小計	實際	數量	小計	備註
領隊費							
大車司機小費							
遊覽車 20 座車資							
遊覽車 45 座車資							
小車司機小費							
北→東來回機票							
來回機票兒童及老人票							
北→東機票							
北→東機票兒童							
7/8 東→北機票							
7/8 東→北兒童機票							
7/7 東→北機票							
第一天午餐							
飲料酒水							
第一天晚餐（含早餐）							
第二天午餐							
飲料酒水							
第二天晚餐							
飲料酒水							
琵琶湖單車							
成功水族館							
老爺接送費							
行政服務費							
知本老爺							
2 人房							
續住 2 人房							
加床費							
4 人房							
合計							
已收訂金							
已收出發款							
剩餘尾款							
OP 作業欄							