

中文參考書目

1. 方怡堯(2002)。溫泉遊客遊憩涉入與遊憩體驗關係之研究—以北投溫泉為例。未出版之碩士論文，台灣師範大學運動與休閒管理研究所，台北市。
2. 台灣省旅遊事業管理處編(1988)。台灣北部地區溫泉規劃：台灣溫泉旅遊之分析與政策擬議。台北市：台灣省旅遊事業管理處。
3. 台灣溫泉協會(2001)。台灣溫協、教育部開啟台灣溫泉跨入國際學術研究領域。SPANET 湯遊，3，13。
4. 甘唐沖、謝金燕（2002，12月）。主題樂園遊客購後行為意向之研究—以布魯樂谷親水主題樂園為例。高雄餐旅學報，5，51-64。
5. 交通部觀光局(2002)。九十年國人旅遊狀況調查報告。台北市：交通部觀光局。
6. 交通部觀光局(2003)。旅館等級評鑑制度。上網日期:2003/11/13。網址：<http://202.39.225.136/indexc.asp>
7. 江建良(2000，6月)。服務業服務品質管理模式之建構—顧客滿意觀點。商學學報，8，1-38。
8. 何焜耀（2003年6月17日）振興溫泉業 投資五百億元。中國時報，A11版。
9. 何雍慶、蘇雲華（1995年7月）。服務行銷領域顧客滿意模式及服務品質模式之比較研究。輔仁管理評論，2（2） 37-64。
10. 吳武忠（1999年10月）。餐旅服務品質之管理與控制。高雄餐旅學報，2，21-27。
11. 周繼文(1995)。服務品質量表發展方法與程序之研究。未出版之碩士論文，國立交通大學工業工程研究所，新竹縣。
12. 林秀芳（2003年6月4日）。溫泉有標章，泡湯才安心。聯合報，A12版。
13. 林育慈、吳雅敏編(2001)。溯古論今話北投。台北市：台北市政府都市發展

局。

14. 林陽助、葉華容（2003，3月）。顧客關係、服務流程品質、服務品質與顧客忠誠度之互動性研究--以網路購物為例。東吳經濟商學學報，40，41-70。
15. 林燈燦(2003)。服務品質管理。台北市：品度書局。
16. 邱國強（2003，10月29日）。台北市行義路溫泉違建 已有五家業者自拆。中央社。上網日期：2003年11月2日。網址：
<http://tw.news.yahoo.com/2003/10/29/society/cna/4338067.html>
17. 金寶玲（2001年6月）。服務品質與滿意度評量模式之比較研究。致理學報，14，75-110。
18. 洪榮川(2003，3月)。溫泉資源之永續利用。在明新科技大學休閒事業管理系主辦，第二屆台灣溫泉學術研討會，新竹縣。
19. 洪德仁(1997)。戀戀北投溫泉。台北市：玉山社出版事業股份有限公司。
20. 洪德俊(1999)。北投溫泉發展史。北投雜誌社，13，16-20。
21. 翁崇雄(2000，春季號)。服務品質評量模式之比較研究。中山管理評論，8(1)，105-122。
22. 高儀文（1998）主題遊樂園服務品質與遊客購後行為關係之研究。未出版之碩士論文。中國文化大學觀光事業研究所，台北市。
23. 梁瓊如(1993)。消費者評估服務品質與價值之多階段模型——以銀行為實證研究對象。未出版之碩士論文，國立台灣大學商業研究所，台北市。
24. 莊瑞鑫（2000）服務品質與消費者行為意圖關係之研究。未出版之碩士論文。東海大學管理研究所，台中市。
25. 郭德賓、周泰華、黃俊英（2000，春）。服務業顧客滿意評量之重新檢測與驗證。中山管理評論，8（1），153-200。
26. 陳怡君（1995）。女性消費者對觀光旅館服務品質滿意度之研究。未出版之碩士論文。文化大學觀光事業學系碩士班，台北市。

27. 陳怡君(1995年6月) 提昇顧客對旅館服務品質滿意之探討。觀光教育(13) 3, 24-30。
28. 陳彥銘(2002)。台北都會區溫泉遊憩區遊客區位選擇模式之建立。未出版之碩士論文，台灣大學建築與城鄉研究所，台北市。
29. 陳智德(2002)。管理顧問業服務品質、顧客滿意度與顧客忠誠度研究。未出版之碩士論文，國立成功大學高階管理碩士在職專班，台南市。
30. 富山芳雄(1991) 服務業的經營革新(黃已城譯)。台北市：台華工商。
31. 曾正文(2001)。消費者對服務品質的期待程度與滿意程度之研究—以電腦門市為例。未出版之碩士論文，國立中正大學企業管理研究所，嘉義縣。
32. 黃偉松(2001)。服務品質、顧客滿意度與顧客忠誠度關係之研究—以證券商為例。未出版之碩士論文，淡江大學管理科學學系碩士班，台北縣。
33. 黃彩娟(2003年3月12日) 泡湯好享受，安全擺第一。民生報，A4版。
34. 黃淑美(1996) 遊客對北海岸風景特定區住宿設施及服務的偏好與滿意度之研究。未出版之碩士論文。東海大學景觀研究所，台中市。
35. 楊福清(1998年11月) 服務業服務品質與全面品質管理之探討--服務品質評估構面之建立。華醫學報，9，43-54。
36. 溫紹炳(2003，3月)。台灣溫泉資源之成因分佈與調查。在明新科技大學休閒事業管理系主辦，第二屆台灣溫泉學術研討會，新竹縣。
37. 葉書芳(2002) 服務品質、關係品質以及服務補救與顧客行為意向關係之實證研究-以國內航空業為例。未出版之碩士論文。國立成功大學工業管理科學系碩士班，台南市。
38. 葉湊惠(1998) 服務品質與消費者購後行為相關性之研究—以台中國際觀光旅館為例。未出版之碩士論文。大葉大學事業經營研究所，彰化縣。
39. 鈴木忠義(1990)。現代觀光論。東京：株式會社有斐閣。
40. 劉志忠(1997) 服務業服務品質與消費者行為意圖關係之研究—以高雄市六

家百貨公司為例。未出版之碩士論文。國立中山大學企業管理研究所，高雄市。

41. 鄭美蕙(2003) 壽險商品服務品質與購後行為意圖之關係。未出版之碩士論文。逢甲大學保險研究所，台中市。
42. 賴其勛、邴傑民、李雅雯(2001，4月) 服務品質與購後行為意圖關係之研究--以台中百貨業為例。企業管理學報，49，135-158。
43. 謝佳雯(2003，6月20日) 溫泉大體檢，北市頭一遭。民生報，A4版。
44. 韓德威(2002) 北投溫泉旅館之興迭。在洪德俊編，北投地方史溫泉篇(頁97-103)。
45. 蘇恆毅(2001) 大台北都會區高運量大眾捷運系統服務品質、顧客滿意度與購後行為之研究。未出版之碩士論文。國立海洋大學航運管理學系，基隆市。
46. 蘇雲華(1996) 服務品質衡量方法之比較研究。未出版之博士論文，國立中山大學企業管理研究所博士班，高雄市。

英文參考書目

- 1.Anderson, E.W. and Sullivan, M.W. (1993). The antecedents and consequence of customer satisfaction for firms. *Marketing Science*, 2, 25-43.
- 2.Anderson, E.W., Fornell, C. and Lehman, D.R. (1994, July). Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings form Sweden. *Journal of Marketing*, 58, 53-66.
- 3.Bitner, M. J. (1990, April). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*, 54, 69-82.
- 4.Bolton, R. N. and Drew, J. H. (1991a, January). A longitudinal analysis of the impact of service changes on customer attitude. *Journal of Marketing*, 55, 1-9.
- 5.Bolton, R. N. and Drew, J. H. (1991b, March). A multistage model of customers' assessments of service quality and value. *Journal of consumer research*, 17, 375-384.
- 6.Brown, T. J., Churchill, G. A., Jr. and Peter, J. P. (1993, Spring). Research note: Improving the measurement of service quality. *Journal of Retailing*, 69(1), 127-139.
- 7.Churchill, G. A., Jr. and Suprenment, C. (1982, November). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19, 491-504.
- 8.Cronin, J. J. and Taylor, S. A. (1992, July). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56, 36-44.
- 9.Czepiel, J. A. (1974). Perspective on consumer satisfaction. *AMA Conference Proceedings*, 119-123.
- 10.Day, R. L. (1977). Extending the concept of consumer satisfaction. *Atlanta: Association for Consumer Reseach*, 4 ,149-55.
- 11.de Ruyter, Ko and Bloemer, J. (1997, June). Merging service quality and service satisfaction an empirical test of an integrative model. *Journal of Economic Psychology*,

18 (4), 384-406.

- 12.Engel, J. F., Blackwell, R. D. and Miniard, P. W. (1984). *Consumer behavior*. (6th ed.). Harcourt Broce Joranovich College Publishers, The Dryden Press.
- 13.Garvin, D. A. (1984, Fall). What does product quality really mean. *Sloan Management Review*, 26, 25-43.
- 14.Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18, 36-44.
- 15.Howard, J. A. and Sheth, J. N.(1969). *The theory of buyer behavior*. New York: John Wiley & Sons.
- 16.Kotler, P. (1999). *Marketing management : Analysis, planning, implementation and control*. (11thed.) Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- 17.Kurtz, D. L. and Clow, K. E. (1998). *Services marketing*. New York: John Wiley & Sons.
- 18.Lewis, B. R. and Vincent, M. (1990). Defining and measuring the quality of consumer service. *Marketing Intelligence & Planning*, 8, 11-17.
- 19.Loudon, L. D.& Della Britta, J. A. (1984) . *Consumer concepts and applications*. (2nd ed.) .New York : Mc-Graw Hill.
- 20.Lovelock, H. C. (1996) . *Service quality*. NJ : Prentice Hall.
- 21.Locklove C. & Wright L. (2002) . *Principles of service marketing and management*. New York : Prentice Hall International.
- 22.Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985, Fall). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- 23.Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988, Spring). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.

- 24.Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1991, Winter). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67, 420-450.
- 25.Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1994, Autumn). Alternative scales for measuring service quality : A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of Retailing*, 70, 201-230.
- 26.Pfaff, M. (1977). The index of consumer satisfaction measurement problem and opportunity. In H. K. Hunt (Ed.), *The Conceptualization of consumer satisfaction and dissatisfaction*. Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
- 27.Reeves, A. C. and Bednar A. D. (1995, June) . Quality as symphony. *Cornell hotel and restaurant administration quarterly*, 72-79.
- 28.Sasser, W. E., Olsen, R. P. and Wyckoff, D. D. (1978). *Management of service operation : Text and Cases*. Boston: Ally and Bacon.
- 29.Singh, J. (1991). Understanding the structure on consumer satisfaction evaluation of service delivery. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 19, 223-234.
- 30.Zeithaml, V. A. (1988, July). Consumer perceptions of price, quality and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52, 2-22.
- 31.Zeithaml, V. A., Berry, L. L. and Parasuraman, A. (1988, April) . Communication and control processes in delivery of service quality. *Journal of marketing*, 52, 35-48.
- 32.Zeithaml, V. A., Berry L. L. and Parasuraman, A. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York : Free Press.
- 33.Zeithaml, V.A. and Bitner, M. J. (1996). *Service marketing*. New York: McGraw-Hill.
- 34.Zeithaml, V.A., Berry, L. L. and Parasuraman, A. (1996, April). The behavior consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.

附錄一、溫泉法

公發布時間:民國 92 年 7 月 2 日

第一章 總則

第 1 條

為保育及永續利用溫泉，提供輔助復健養生之場所，促進國民健康與發展觀光事業，增進公共福祉，特制定本法；本法未規定者，依其他法律之規定。

第 2 條

本法所稱主管機關：在中央為經濟部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。

有關溫泉之觀光發展業務，由中央觀光主管機關會商中央主管機關辦理；有關溫泉區劃設之土地、建築、環境保護、水土保持、衛生、農業、文化、原住民及其他業務，由中央觀光主管機關會商各目的事業中央主管機關辦理。

第 3 條

本法用詞定義如下：

- 一 溫泉：符合溫泉基準之溫水、冷水、氣體或地熱（蒸氣）。
- 二 溫泉水權：指依水利法對於溫泉之水取得使用或收益之權。
- 三 溫泉礦業權：指依礦業法對於溫泉之氣體或地熱（蒸氣）取得探礦權或採礦權。
- 四 溫泉露頭：指溫泉自然湧出之處。
- 五 溫泉孔：指以開發方式取得溫泉之出處。
- 六 溫泉區：指溫泉露頭、溫泉孔及計畫利用設施周邊，經勘定劃設並核定公告之範圍。
- 七 溫泉取供事業：指以取得溫泉水權或礦業權，提供自己或他人使用之事業。
- 八 溫泉使用事業：指自溫泉取供事業獲得溫泉，作為觀光休閒遊憩、農業栽培、地熱利用、生物科技或其他使用目的之事業。

前項第一款之溫泉基準，由中央主管機關定之。

第二章 溫泉保育

第 4 條

溫泉為國家天然資源，不因人民取得土地所有權而受影響。

申請溫泉水權登記，應取得溫泉引水地點用地同意使用之證明文件。

前項用地為公有土地者，土地管理機關得出租或同意使用，並收取租金或使用費。

地方政府為開發公有土地上之溫泉，應先辦理撥用。

本法施行前已依規定取得溫泉用途之水權或礦業權者，主管機關應輔導於一定期限內辦理水權或礦業權之換證；屆期仍未換證者，水權或礦業權之主管機關得變更或廢止之。

前項一定期限、輔導方式、換證之程序及其相關事項之辦法，由中央主管機關定之。

本法施行前，已開發溫泉使用者，主管機關應輔導取得水權。

第 5 條

溫泉取供事業開發溫泉，應附土地同意使用證明，並擬具經水利技師及應用地質技師或礦業技師簽證之溫泉開發及使用計畫書，向直轄市、縣（市）主管機關申請開發許可；變更時，亦同。

前項開發需開鑿溫泉井者，應於開鑿完成後，檢具水利技師及應用地質技師或礦業技師簽證之鑽探紀錄、水量測試、溫度量測及溫泉成分等資料，送直轄市、縣（市）主管機關備查；溫泉取供事業開發溫泉，如需增加溫泉出水量而使用機械動力，應向直轄市、縣（市）主管機關提出申請。

溫泉開發及使用計畫書應記載之內容、開發許可之程序、條件與期限及其他相關事項之辦法，由中央主管機關定之。

國家公園、風景特定區、國有林區、森林遊樂區、水質水量保護區或原住民保留地者，各該管機關亦得辦理溫泉取供事業。

第 6 條

溫泉露頭及其一定範圍內，不得為開發行為。

前項一定範圍，由直轄市、縣（市）主管機關劃定，其劃定原則由中央主管機關定之。

第 7 條

溫泉開發經許可後，有下列情形之一者，直轄市、縣（市）主管機關得廢止或限制其開發許可：

- 一 自許可之日起一年內尚未興工或興工後停工一年以上。
 - 二 未經核准，將其開發許可移轉予他人。
 - 三 溫泉開發已顯著影響溫泉湧出量、溫度、成分或其他損害公共利益之情形。
- 前項第二款開發許可移轉之條件、程序、應備文件及其他相關事項之辦法，由中央主管機關定之。

第 8 條

非以開發溫泉為目的之其他開發行為，如有顯著影響溫泉湧出量、溫度或成分之虞或已造成實質影響者，直轄市、縣（市）主管機關得會商其目的事業主管機

關，並於權衡雙方之利益後，由目的事業主管機關對該開發行為，為必要之限制或禁止，並對其開發行為之延誤或其他損失，酌予補償。

第 9 條

經許可開發溫泉而未鑿出溫泉或經直轄市、縣（市）主管機關撤銷、廢止溫泉開發許可或溫泉停止使用一年以上者，該溫泉取供事業應拆除該溫泉有關設施，並恢復原狀或為適當之措施。

第 10 條

直轄市、縣（市）主管機關應調查轄區內之現有溫泉位置、泉質、泉量、泉溫、地質概況、取用量、使用現況等，建立溫泉資源基本資料庫，並陳報中央主管機關；必要時，應由中央主管機關予以協助。

第 11 條

為保育及永續利用溫泉，除依水利法或礦業法收取相關費用外，主管機關應向溫泉取供事業或個人徵收溫泉取用費；其徵收方式、範圍、費率及使用辦法，由中央主管機關定之。

前項溫泉取用費，除支付管理費用外，應專供溫泉資源保育、管理、國際交流及溫泉區公共設施之相關用途使用，不得挪為他用。但位於原住民族地區內所徵收溫泉取用費，應提撥至少三分之一納入行政院原住民族綜合發展基金，作為原住民族發展經濟及文化產業之用。

直轄市、縣（市）主管機關徵收之溫泉取用費，除提撥原住民族地區三分之一外，應再提撥十分之一予中央主管機關設置之溫泉事業發展基金，供溫泉政策規劃、技術研究發展及國際交流用途使用。

第 12 條

溫泉取供事業或個人未依前條第一項規定繳納溫泉取用費者，應自繳納期限屆滿之次日起，每逾三日加徵應納溫泉取用費額百分之一滯納金。但加徵之滯納金額，以至應納費額百分之五為限。

第三章 溫泉區

第 13 條

直轄市、縣（市）主管機關為有效利用溫泉資源，得擬訂溫泉區管理計畫，並會商有關機關，於溫泉露頭、溫泉孔及計畫利用設施周邊勘定範圍，報經中央觀光主管機關核定後，公告劃設為溫泉區；溫泉區之劃設，應優先考量現有已開發為溫泉使用之地區，涉及土地使用分區或用地之變更者，直轄市、縣（市）主管機關應協調土地使用主管機關依相關法令規定配合辦理變更。

前項土地使用分區、用地變更之程序，建築物之使用管理，由中央觀光主管機關會同各土地使用中央主管機關依溫泉區特定需求，訂定溫泉區土地及建築物使用管理辦法。

經劃設之溫泉區，直轄市、縣（市）主管機關評估有擴大、縮小或無繼續保護及利用之必要時，得依前項規定程序變更或廢止之。

第一項溫泉區管理計畫之內容、審核事項、執行、管理及其他相關事項之辦法，由中央觀光主管機關會商各目的事業中央主管機關定之。

第 14 條

於原住民族地區劃設溫泉區時，中央觀光主管機關及各目的事業主管機關應會同中央原住民族主管機關辦理。

原住民族地區之溫泉得輔導及獎勵當地原住民個人或團體經營，其輔導及獎勵辦法，由行政院原住民族委員會定之。

於原住民族地區經營溫泉事業，其聘僱員工十人以上者，應聘僱十分之一以上原住民。

本法施行前，於原住民族地區已合法取得土地所有權人同意使用證明文件之業者，得不受前項規定之限制。

第 15 條

已設置公共管線之溫泉區，直轄市、縣（市）主管機關應命舊有之私設管線者限期拆除；屆期不拆除者，由直轄市、縣（市）主管機關依法強制執行。

原已合法取得溫泉用途之水權者，其所設之舊有管線依前項規定拆除時，直轄市、縣（市）主管機關應酌予補償。其補償標準，由直轄市、縣（市）主管機關定之。

第四章 溫泉使用

第 16 條

溫泉使用事業除本法另有規定外，由各目的事業主管機關依其主管法規管理。

第 17 條

於溫泉區申請開發之溫泉取供事業，應符合該溫泉區管理計畫。

溫泉取供事業應依水利法或礦業法等相關規定申請取得溫泉水權或溫泉礦業權並完成開發後，向直轄市、縣（市）主管機關申請經營許可。

前項溫泉取供事業申請經營之程序、條件、期限、廢止、撤銷及其他相關事項之辦法，由中央觀光主管機關會商各目的事業中央主管機關定之。

第 18 條

以溫泉作為觀光休閒遊憩目的之溫泉使用事業，應將溫泉送經中央觀光主管機關認可之機關（構）、團體檢驗合格，並向直轄市、縣（市）觀光主管機關申請發給溫泉標章後，始得營業。

前項溫泉使用事業應將溫泉標章懸掛明顯可見之處，並標示溫泉成分、溫度、標章有效期限、禁忌及其他應行注意事項。

溫泉標章申請之資格、條件、期限、廢止、撤銷、型式、使用及其他相關事項之辦法，由中央觀光主管機關會商各目的事業中央主管機關定之。

第 19 條

溫泉取供事業或溫泉使用事業應裝置計量設備，按季填具使用量、溫度、利用狀況及其他必要事項，每半年報主管機關備查。

前項紀錄之書表格式及每半年應報主管機關之期限，由中央主管機關定之。

第 20 條

直轄市、縣（市）觀光主管機關為增進溫泉之公共利用，得通知溫泉使用事業限期改善溫泉利用設施或經營管理措施。

第 21 條

各目的事業地方主管機關得派員攜帶證明文件，進入溫泉取供事業或溫泉使用事業之場所，檢查溫泉計量設備、溫泉使用量、溫度、衛生條件、利用狀況等事項，或要求提供相關資料，該事業或其從業人員不得規避、妨礙或拒絕。

第五章 罰則

第 22 條

未依法取得溫泉水權或溫泉礦業權而為溫泉取用者，由主管機關處新臺幣六萬元以上三十萬元以下罰鍰，並勒令停止利用；其不停止利用者，得按次連續處罰。

第 23 條

未取得開發許可而開發溫泉者，由直轄市、縣（市）主管機關處新臺幣五萬元上二十五萬元以下罰鍰，並命其限期改善；屆期不改善者，得按次連續處罰。

未依開發許可內容開發溫泉者，由直轄市、縣（市）主管機關處新臺幣四萬元以上二十萬元以下罰鍰，並命其限期改善；屆期不改善者，廢止其開發許可。

第 24 條

違反第六條第一項規定進行開發行為者，由直轄市、縣（市）主管機關處新臺幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰，並命立即停止開發，及限期整復土地；未立即停止開發或依限整復土地者，得按次連續處罰。

第 25 條

未依第九條規定拆除設施、恢復原狀或為適當之措施者，由直轄市、縣（市）主管機關處新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰，並得按次連續處罰。

第 26 條

未依第十八條第一項規定取得溫泉標章而營業者，由直轄市、縣（市）觀光主管機關處新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰，並得按次連續處罰；未依第十八條第二項規定於明顯可見之處懸掛溫泉標章，並標示溫泉成分、溫度、標章有效期限、禁忌及其他應行注意事項者，直轄市、縣（市）觀光主管機關應命其限期改善；屆期仍未改善者，處新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰，並得按次連續處罰。

第 27 條

未依第十九條第一項規定裝設計量設備者，由主管機關處新臺幣二千元以上一萬元以下罰鍰，並得按次連續處罰。

第 28 條

未依第二十條規定之通知期限改善溫泉利用設施或經營管理措施者，由直轄市、縣（市）觀光主管機關處新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰，並得按次連續處罰。

第 29 條

違反第二十一條規定，規避、妨礙、拒絕檢查或提供資料，或提供不實資料者，由各目的事業直轄市、縣（市）主管機關處新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰，並得按次連續處罰。

第 30 條

對依本法所定之溫泉取用費、滯納金之徵收有所不服，得依法提起行政救濟。前項溫泉取用費、滯納金及依本法所處之罰鍰，經以書面通知限期繳納，屆期不繳納者，依法移送強制執行。

第六章 附則

第 31 條

本法施行細則，由中央主管機關會商各目的事業中央主管機關定之。現已開發溫泉使用者，未能於一定期限內取得合法登記之業者，應有七年之緩衝期限改善辦理。

第 32 條

本法施行日期，由行政院以命令定之。

附錄二、新北投地區溫泉旅館一覽表

名稱	電話	地址
1.水紗蓮汽車旅館	28915121	台北市北投區中山路 1-2 號
2.東南大飯店	28969797	台北市北投區中山路 26 號
3.月光莊旅社	28914478	台北市北投區光明路 115-1 號
4.水美溫泉會館	28983838	台北市北投區光明路 224 號
5.嘉賓閣汽車旅館	28930055	台北市北投區光明路 230 號 1-7 樓
6.新秀閣大飯店	28912166	台北市北投區光明路 238 號 1-5 樓
7.金都旅社	28912612	台北市北投區光明路 242-1 號 1-3 樓
8.熱海大飯店	28915161	台北市北投區光明路 258 號 B1-11 樓
9.水都溫泉會館	28979060	台北市北投區光明路 283 號
10.太平洋溫泉生活館	28931666	台北市北投區奇岩路 1 號 4-6 樓
11.南美大飯店	28913767	台北市北投區幽雅路 14 號 1-5 樓
12.春天酒店	28975555	台北市北投區幽雅路 18 號 1-6 樓
13.吟松閣溫泉旅館	28912063	台北市北投區幽雅路 21 號 1-2 樓
14.第一閣旅社	28912222	台北市北投區泉源路 17 號 1-2 樓
15.大屯溫泉旅館	28912021	台北市北投區泉源路 5 號 1-2 樓
16.花月旅社	28937779	台北市北投區新民路 1 巷 4 號
17.京都大飯店	28912151	台北市北投區溫泉路 105 號 1-3 樓
18.東皇大飯店	28913027	台北市北投區溫泉路 108 號 1-6 樓
19.逸村大飯店	28912121	台北市北投區溫泉路 140 號 1-2 樓
20.賓城旅社	28914171	台北市北投區溫泉路 21 巷 7 號 1-3 樓
21.泉都溫泉休閒旅店	28960077	台北市北投區溫泉路 65 巷 16 號 1 樓 (光明路 220 號 2 樓)
22.新碧華莊旅社	28912225	台北市北投區溫泉路 65 巷 1 號 1-3 樓
23.牡丹莊大飯店	28912181	台北市北投區溫泉路 73 巷 6 號
24.鳳凰閣溫泉休閒 HOTEL	28911889	台北市北投區溫泉路天主巷 1 號
25.新生莊大飯店	28912131	台北市北投區溫泉路銀光巷 1 號 1-5 樓
26.淺草大飯店	28913366	台北市北投區溫泉路銀光巷 4-2 號

附錄三、研究調查預試問卷

新北投地區溫泉旅館服務品質與遊客購後行為調查問卷

國立台灣師範大學 運動與休閒管理研究所

各位親愛的朋友們，您好：

首先感謝您填寫這份問卷，您的想法和意見非常寶貴，懇請 撥冗填答問卷中的各項問題，本問卷採不記名方式填寫，您的資料將純供學術研究使用，完全不對外公開，敬請放心。

首先，請您勾選**今天**是到哪一家溫泉旅館消費？

- ☐ 1.水紗蓮汽車旅館 ☐ 2.東南大飯店 ☐ 3.日光莊旅社
- ☐ 4.水美溫泉會館 ☐ 5.嘉賓閣汽車旅館 ☐ 6.新秀閣大飯店
- ☐ 7.金都旅社 ☐ 8.熱海大飯店 ☐ 9.水都溫泉會館
- ☐ 10.太平洋溫泉生活館 ☐ 11.南美大飯店 ☐ 12.春天酒店
- ☐ 13.吟松閣溫泉旅館 ☐ 14.第一閣旅社 ☐ 15.大屯溫泉旅館
- ☐ 16.花月旅社 ☐ 17.京都大飯店 ☐ 18.東皇大飯店
- ☐ 19.逸村大飯店 ☐ 20.賓城旅社 ☐ 21.泉都溫泉休閒旅店
- ☐ 22.新碧華莊旅社 ☐ 23.牡丹莊大飯店
- ☐ 24.鳳凰閣溫泉休閒 Hotel ☐ 25.新生莊大飯店 ☐ 26.淺草大飯店
- ☐ 27.其他_____

接下來，請您根據在剛才勾選的溫泉旅館的消費經驗，比較消費之前對以下各項服務內容的「預期」與消費後對各項服務品質的「感受」，做一衡量後，回答下列問題。

第一部份：溫泉旅館服務品質

例如：我認為這家溫泉旅館的服務人員的服務熱忱比我預期的好很多

問題：服務人員是否具有服務熱忱？ 回答： 差 差 一 好 好
 很 差 一 樣 一 好 很
 多 點 點 多
 1 2 3 4 5 6 7

註：若您並沒有接受以下某項服務而無法作答，請勾選「無接觸」這一欄。

		差 很 多	差 一 點	一 樣	好 一 點	好 好	好 很 多	無 接 觸	
1. 利用電話或網路預約是否便利？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
2. 安全門.緊急照明.滅火器等消防設備是否完備？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
3. 溫泉旅館週遭環境是否清潔？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
4. 浴池使用的材質（如木材、石材等）？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
5. 溫泉旅館的傳單或介紹摺頁設計？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
6. 服務人員的專業能力？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
7. 服務人員對各種設備位置與使用方法的熟悉度？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
8. 到此溫泉旅館的交通是否便利？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
9. 溫泉旅館的開放時間是否方便使用？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
10. 消費時的等候時間是否讓人感到不耐煩？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
11. 服務人員的人數是否充足？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
12.停車場的車位是否足夠？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
13.是否有多種類浴池（露天、室內、SPA）等？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
14.客房（湯屋）內是否清潔舒適？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
15.利用電話預約時，服務人員的態度？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
16.浴池是否有防滑設施、緊急求救鈴等安全設施？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
17.餐廳、咖啡廳的裝潢設計？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
18.更衣室與洗手間是否清潔寬敞？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
19.溫泉旅館的名聲與形象是否能讓人產生信賴感？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
20.溫泉旅館的外觀與景觀設計？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
21.泡湯設施（大眾池、個人湯屋、SPA、三溫暖等）的 規劃設計？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
22.是否提供充足的盥洗用品？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
23.服務人員是否具有服務熱忱？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
24.電梯、樓梯與走廊的規劃設計？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
25.浴池的照明設計？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
26.溫泉旅館內各項消費定價是否合理？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>

		差 很 多	差 一 點	一 樣	好 一 點	好 一 點	好 很 多	無 接 觸	
27.溫泉旅館座落地點及交通狀況？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
28.是否有提供無障礙空間設施？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
29.客房（湯屋）內泡湯設施的規劃設計？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
30.結帳時的服務（例如：帳單遞送、金額計算）？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
31.服務人員的服裝儀容？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
32.大廳與櫃檯的裝潢設計？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
33.浴池的通風狀況？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
34.餐廳供應的菜色與口味？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
35.服務人員傾聽你的抱怨或不滿時的表現？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
36.服務人員是否能給予遊客親切的關照？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
37.餐廳是否清潔舒適？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
38.泡湯注意事項與設施使用方式公告是否清晰易懂？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
39.當我遇到問題時（例如:不知如何使用設施）服務人員的表現？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
40.服務人員是否有禮貌？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
41.逃生路線標誌是否標示清楚？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
42.浴池的視野景觀？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
43.消費價格與服務項目是否清晰易懂？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
44.泡湯時是否會因隱私權可能遭受侵害而感到憂慮？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
45.宴會廳與會議室的裝潢設計？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
46.泡湯設施（大眾池、個人湯屋、SPA、三溫暖等）是否清潔舒適？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
47.溫泉水質是否優良？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
48.服務人員是否能及時完成答應我的事情？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
49.接駁車的接送服務是否便利？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
50.逃生動線是否寬敞無阻礙？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
51.館內空間規劃及動線設計？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
52.服務人員在十分忙碌時的服務態度？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
53.服務人員是否能了解我的需求？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
54.浴池附近是否有提供寄物櫃保管個人財物？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
55.服務人員說明服務項目、價格、設施使用方式時的表達？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
56.公共空間（走廊、大廳等）是否清潔？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>

第二部分：遊客整體評價與購後行為

在此部分請問您對於這家溫泉旅館的整體評價，以及今後您可能採取哪些行為：

1. 這家溫泉旅館提供高品質的服務	非常不同 ← 普通 →						
	1	2	3	4	5	6	7
	1	2	3	4	5	6	7
2. 這家溫泉旅館所提供的服務與價格相比較非常值得	非常不同 ← 普通 →						
	1	2	3	4	5	6	7
	1	2	3	4	5	6	7
3. 我對這家溫泉旅館所提供的服務感到滿意	非常不同 ← 普通 →						
	1	2	3	4	5	6	7
	1	2	3	4	5	6	7
1. 我會跟其他人宣傳這家溫泉旅館的優點	非常不可能 ← 普通 →						
	1	2	3	4	5	6	7
	1	2	3	4	5	6	7
2. 若有人詢問我意見時，我會跟別人推薦這家溫泉旅館	非常不可能 ← 普通 →						
	1	2	3	4	5	6	7
	1	2	3	4	5	6	7
3. 我會推薦親朋好友來這家溫泉旅館消費	非常不可能 ← 普通 →						
	1	2	3	4	5	6	7
	1	2	3	4	5	6	7
4. 我會把這家溫泉旅館視為到新北投泡溫泉時第一選擇	非常不可能 ← 普通 →						
	1	2	3	4	5	6	7
	1	2	3	4	5	6	7
5. 我以後還會 常來 這家溫泉旅館消費	非常不可能 ← 普通 →						
	1	2	3	4	5	6	7
	1	2	3	4	5	6	7
6. 我以後會 減少 來這家溫泉旅館的次數	非常不可能 ← 普通 →						
	1	2	3	4	5	6	7
	1	2	3	4	5	6	7
7. 我會改到其他價格較優惠的溫泉旅館消費	非常不可能 ← 普通 →						
	1	2	3	4	5	6	7
	1	2	3	4	5	6	7
8. 就算這家溫泉旅館的價格上漲一些，我依然會來消費	非常不可能 ← 普通 →						
	1	2	3	4	5	6	7
	1	2	3	4	5	6	7
9. 即使這家溫泉旅館的價格高於其他同業，我依然會再來消費	非常不可能 ← 普通 →						
	1	2	3	4	5	6	7
	1	2	3	4	5	6	7
10. 若遭遇到服務問題時，我會轉而到其他溫泉旅館消費	非常不可能 ← 普通 →						
	1	2	3	4	5	6	7
	1	2	3	4	5	6	7
11. 若遭遇到服務問題時，我會向此溫泉旅館的其他遊客抱怨	非常不可能 ← 普通 →						
	1	2	3	4	5	6	7
	1	2	3	4	5	6	7
12. 若遭遇到服務問題時，我會向公益機構申訴（例如：消基會、公平會等）	非常不可能 ← 普通 →						
	1	2	3	4	5	6	7
	1	2	3	4	5	6	7
13. 若遭遇到服務問題時，我會向此溫泉旅館的員工或主管抱怨	非常不可能 ← 普通 →						
	1	2	3	4	5	6	7
	1	2	3	4	5	6	7

第三部份：人口統計變項與溫泉消費行為
最後，為了方便進行資料分析，請您勾選一些個人基本資料：

- 1.性別：☐ (1) 男 ☐ (2) 女
- 2.年齡：民國_____年出生
- 3.婚姻：☐ (1) 已婚 ☐ (2) 未婚 ☐ (3) 其他
- 4.教育程度：
☐ (1) 國小及以下 ☐ (2) 國中 ☐ (3) 高中（職）
☐ (5) 大學（專） ☐ (6) 研究所及以上
- 5.（單選）職業：
☐ (1) 軍公教 ☐ (2) 製造業 ☐ (3) 商業
☐ (4) 農漁業 ☐ (5) 服務業 ☐ (6) 自由業
☐ (7) 學生 ☐ (8) 無業或退休
- 6.請問您每月個人收入/零用錢：_____萬_____千元
- 7.（單選）請問您今天是跟誰一起來新北投地區溫泉旅館消費：
☐ (1) 家人、親戚 ☐ (2) 配偶 ☐ (3) 男女朋友
☐ (4) 同事（學）友 ☐ (5) 其他：_____
- 8.請問您今天在新北投地區溫泉旅館總花費約為_____元/每人
- 9.請問您本次來新北投地區溫泉旅館的行程為？
☐ (1) 半天以內 ☐ (2) 全天，當天來回 ☐ (3) 兩天一夜
☐ (4) 三天兩夜或以上
- 10.（單選）請問您通常在什麼季節來新北投地區泡溫泉？
☐ (1) 春 ☐ (2) 夏 ☐ (3) 秋 ☐ (4) 冬 ☐ (5) 不分季節
- 11.在上題所回答的季節中，您來泡溫泉的頻率大概是如何？
☐ (1) 每週一次 ☐ (2) 每週一次以上 ☐ (3) 兩週一次
☐ (4) 每月一次 ☐ (5) 偶而（兩三個月一次）

12. (單選) 請問您通常來新北投地區泡溫泉最主要的動機為何？

- ☐ (1) 交際應酬 ☐ (2) 休閒活動 ☐ (3) 觀光旅遊
☐ (4) 養生 ☐ (5) 體驗新鮮事物 ☐ (6) 醫療治病
☐ (7) 與親友聚會 ☐ (8) 其他：_____

非常感謝您的耐心作答，煩請檢查有無漏填，

再次謝謝您的合作！

祝您 身體健康、萬事如意！

問卷編號： 訪問日期： 月 日 調查員：

附錄四、研究調查正試問卷

新北投地區溫泉旅館服務品質與遊客購後行為調查問卷

國立台灣師範大學 運動與休閒管理研究所

各位親愛的朋友們，您好：

首先感謝您填寫這份問卷，您的想法和意見非常寶貴，懇請 撥冗填答問卷中的各項問題，本問卷採不記名方式填寫，您的資料將純供學術研究使用，完全不對外公開，敬請放心。

首先，請您勾選今天是到哪一家溫泉旅館消費？

- ☐1.水紗蓮汽車旅館 ☐2.東南大飯店 ☐3.月光莊旅社
- ☐4.水美溫泉會館 ☐5.嘉賓閣汽車旅館 ☐6.新秀閣大飯店
- ☐7.金都旅社 ☐8.熱海大飯店 ☐9.水都溫泉會館
- ☐10.太平洋溫泉生活館 ☐11.南美大飯店 ☐12.春天酒店
- ☐13.吟松閣溫泉旅館 ☐14.第一閣旅社 ☐15.大屯溫泉旅館
- ☐16.花月旅社 ☐17.京都大飯店 ☐18.東皇大飯店
- ☐19.逸村大飯店 ☐20.賓城旅社 ☐21.泉都溫泉休閒旅店
- ☐22.新碧華莊旅社 ☐23.牡丹莊大飯店
- ☐24.鳳凰閣溫泉休閒 Hotel ☐25.新生莊大飯店 ☐26.淺草大飯店
- ☐27.其他：_____

接下來，請您根據在以上勾選的溫泉旅館的消費經驗，比較消費之前對以下各項服務內容的「預期」與消費後對各項服務品質的「感受」，
做一衡量後，回答下列問題。

問題：服務人員的專業能力？回答：比我預期的

差 很多	差 一點	一樣	好 一點	好 很多		
1	2	3	4	5	6	7

		差 很 多	差 一 點	一 樣	好 一 點	好 好	好 很 多	無 接 觸	
1.泡湯設施（大眾池、個人湯屋、SPA、三溫暖等）是否清潔舒適？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
2.服務人員是否有服務熱忱？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
3.泡湯設施（大眾池、個人湯屋、SPA、三溫暖等）的規劃設計？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
4.服務資訊與價目表是否清晰易懂？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
5.服務人員是否有禮貌？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
6.服務人員的服裝儀容？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
7.是否有多種類浴池（露天、室內、SPA）等？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
8.服務人數是否足夠？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
9.服務人員說明服務項目、價格、設施使用方式的表現？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
10.服務人員是否能親切的關照遊客？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
11.浴場內是否有防滑設施、緊急求救鈴等安全設施？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
12.浴場的視野景觀？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
13.服務人員是否能了解我的需求？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
14.設施使用方式與注意事項公告是否清晰易懂？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
15.逃生動線是否寬敞無阻礙？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
16.溫泉水質是否優良？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
17.溫泉旅館各設施的開放時間是否方便使用？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
18.浴場的通風狀況？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
19.泡湯時是否會因隱私權可能遭侵害而感到憂慮？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
20.旅館內空間規劃及動線設計？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
21.浴場的照明設計？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
22.溫泉旅館內各項消費定價是否合理？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
23.溫泉旅館的外觀與景觀設計？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
24.溫泉旅館的名聲與形象是否能讓人產生信賴感？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
25.大廳與櫃檯的裝潢設計？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>

		差 很 多	差 一 點	一 樣	好 一 點	好 一 點	好 很 多	無 接 觸	
26.溫泉旅館週遭環境是否清潔？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
27.浴池的材質（如木材、石材等）？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
28.餐廳、咖啡廳的裝潢設計？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
29.溫泉旅館的傳單或簡介摺頁設計？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
30.更衣室與洗手間是否清潔舒適？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
31.浴場附近是否有提供寄物櫃保管個人財物？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
32.當我遇到問題時（例如:不知如何使用設施）服務人員的表現？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
33.服務人員是否能及時完成答應我的事情？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
34.服務人員傾聽我的抱怨或不滿時的表現？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
35.消費時的等候時間是否讓人感到不耐煩？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
36.服務人員對各種設備位置與使用方法的熟悉度？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
37.服務人員十分忙碌時的服務態度？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
38.服務人員的專業能力？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
39.餐廳供應的菜色與口味？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
40.餐廳是否清潔舒適？	比我預期的	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>

第二部分：整體評價

請問您對這家溫泉旅館與新北投溫泉區的整體評價：

	非常 不同意				普通				非常 同意
	←								→
1.這家溫泉旅館提供高品質的服務	1	2	3	4	5	6	7		
2.這家溫泉旅館所提供的服務與價格相比較非常值得	1	2	3	4	5	6	7		
3.我對這家溫泉旅館所提供的服務感到滿意	1	2	3	4	5	6	7		
4.新北投溫泉區的整體環境清潔	1	2	3	4	5	6	7		
5.新北投溫泉區對外交通便利	1	2	3	4	5	6	7		
6.新北投溫泉區擁有大台北都會區沒有的好山好水	1	2	3	4	5	6	7		
7.新北投溫泉區具有特殊的人文氣息	1	2	3	4	5	6	7		
8.新北投溫泉區的公共設施（公園、道路等）完善	1	2	3	4	5	6	7		

<div> <div>第三部份：購後行為</div> </div>								
請問您對這家溫泉旅館，今後將會採取哪些行為：								
		<div> <div>非常不可能</div> <div>← 普通 →</div> <div>非常可能</div> </div>						
1. 我會向其他人 宣傳 這家溫泉旅館的 優點		1	2	3	4	5	6	7
2. 當別人詢問我意見時，我會跟別人 推薦 這家旅館		1	2	3	4	5	6	7
3. 我會 推薦親朋好友 來這家溫泉旅館消費		1	2	3	4	5	6	7
4. 我會把這家旅館視為到 新北投 泡湯時的第一選擇		1	2	3	4	5	6	7
5. 我以後還會 常來 這家溫泉旅館消費		1	2	3	4	5	6	7
6. 我以後會 減少 來這家溫泉旅館的次數		1	2	3	4	5	6	7
7. 我會改到其他 價格較優惠 的溫泉旅館消費		1	2	3	4	5	6	7
8. 就算這家溫泉旅館價格 上漲 一些，我依然會來消費		1	2	3	4	5	6	7
9. 即使這家溫泉旅館的價格 高於其他同業 ，我依然會再來消費		1	2	3	4	5	6	7
10. 若遭遇到 服務問題 ，我會轉而到 其他溫泉旅館 消費		1	2	3	4	5	6	7
11. 若遭遇到 服務問題 ，我會向此溫泉旅館的 其他遊客 抱怨		1	2	3	4	5	6	7
12. 若遭遇到 服務問題 ，我會向 公益機構申訴 （例如：消基會、公平會等）		1	2	3	4	5	6	7
13. 若遭遇到 服務問題 ，我會向此溫泉旅館的 員工或主管 抱怨		1	2	3	4	5	6	7

第四部份：人口統計變項與溫泉消費行為

最後，为了方便進行資料分析，請您勾選一些個人基本資料：

1. 性別： ☐ (1) 男 ☐ (2) 女
2. 年齡： ☐ (1) 19 歲(含)以下 ☐ (2) 20~29 歲 ☐ (3) 30~39 歲
☐ (4) 40~49 歲 ☐ (5) 50~59 歲 ☐ (6) 60 歲(含)以上
3. 婚姻： ☐ (1) 已婚 ☐ (2) 未婚 ☐ (3) 其他
4. 教育程度：☐ (1) 國中及以下 ☐ (2) 高中（職）
☐ (3) 大學（專） ☐ (4) 研究所及以上
5. (單選) 職業：

<input type="checkbox"/> (1) 軍警公教	<input type="checkbox"/> (2) 上班族	<input type="checkbox"/> (3) 自由業
<input type="checkbox"/> (4) 公司、企業經營者	<input type="checkbox"/> (5) 農漁業	<input type="checkbox"/> (6) 學生
<input type="checkbox"/> (7) 家管	<input type="checkbox"/> (8) 無業或退休	<input type="checkbox"/> (9) 其他

6.請問您每月個人收入/零用錢：

- ☐ (1) 一萬元及以下 ☐ (2) 一萬~三萬元(含) ☐ (3) 三萬~五萬元(含)
☐ (4) 五萬~七萬元(含) ☐ (5) 七萬元~九萬元(含) ☐ (6) 九萬元以上

7. (單選) 請問您今天是跟誰一起來新北投地區溫泉旅館消費：

- ☐ (1) 單獨一人 ☐ (2) 家人、親戚 ☐ (3) 配偶 ☐ (4) 男女朋友
☐ (5) 同事(學)、朋友 ☐ (6) 其他：_____

8.請問您今天在新北投地區溫泉旅館總花費約為：元/每人

- ☐ (1) 500 元及以下 ☐ (2) 501~1000 元 ☐ (3) 1001~1500 元
☐ (4) 1501~2000 元 ☐ (5) 2001~2500 元 ☐ (6) 2501~3000 元
☐ (7) 3000~3500 元 ☐ (8) 3501 元及以上

9.請問您本次來新北投地區溫泉旅館的行程為？

- ☐ (1) 半天以內 ☐ (2) 全天，當天來回 ☐ (3) 兩天一夜
☐ (4) 三天兩夜或以上

10. (單選) 請問您通常在什麼季節來新北投地區泡溫泉？

- ☐ (1) 春 ☐ (2) 夏 ☐ (3) 秋 ☐ (4) 冬 ☐ (5) 不分季節

11.在上題所回答的季節中，您來泡溫泉的頻率大概是如何？

- ☐ (1) 每週一次以上 ☐ (2) 每週一次 ☐ (3) 兩週一次 ☐ (4) 每月一次
☐ (5) 偶而(兩三個月一次) ☐ (6) 很少來或第一次來

12. (單選) 請問您通常來新北投地區泡溫泉最主要的動機為何？

- ☐ (1) 交際應酬 ☐ (2) 休閒活動 ☐ (3) 觀光旅遊
☐ (4) 養生 ☐ (5) 體驗新鮮事物 ☐ (6) 醫療治病
☐ (7) 與親友聚會 ☐ (8) 其他：_____

非常感謝您的耐心作答，煩請檢查有無漏填，再次謝謝您的合作！

祝您 身體健康、萬事如意！

問卷編號：

訪問日期： 月 日

調查員：