

# Service Quality Research Of Maokong Gondola

梁綺華, 錢軍圳

科技管理學系

管理學院

chliang@chu.edu.tw

## 摘要

近年來貓空纜車引發了各界的廣泛的討論與爭議，從建造完成之初，就備受媒體的注目，不論是在報章雜誌或是電視網路上。其正式營運通車後，也串連起附近的景點，為當地帶來許多觀光人潮，是當地對外最重要的交通工具。由上述可知貓空纜車的重要性及影響力，本文經由Kano二維品質模式，以Kano的屬性歸類去釐清顧客的需求，得以瞭解哪些服務品質是重要的、須改善的，寄望有助於提升貓空纜車整體之服務品質。

關鍵字：Kano二維服務品質模式，貓空纜車