

國立交通大學
運輸科技與管理學系

碩士論文

應用 ROQ 模式衡量及評估服務品質改善方案
之財務影響—以國道客運業為例

Applications of ROQ Model to Measuring and Evaluating the Financial
Impact of Quality-improvement Programs – Case of Intercity Coach



研究生：郭又菁

指導教授：任維廉 副教授

郭秀貴 講師

中華民國九十四年六月