

交通部民用航空局「局長信箱」旅客反應金門航空站滿意度統計表

102年01-12月

表三

項目	滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計	滿意度統計					備註
								非常滿意 %	滿意 %	尚可 %	不滿意 %	非常不滿意 %	
場 站 設 施	一、旅客報到作業空間	8	13	4	0	2	27	30	48	15	0	7	金門航空站 44 件 民航局轉入 2 件 其他站轉入 6 件 未具名 7 件 具名無連絡地址 32 件 具名有連絡地址 13 件 收件起迄日期：102年01月01日至102年12月31日止。共計52件；已結案52件，會辦處理中0件
	二、安全檢查設施	9	13	3	0	0	25	36	52	12	0	0	
	三、候機室空間	7	10	8	1	1	27	26	37	30	4	4	
	四、行李提領設施	8	10	5	1	1	25	32	40	20	4	4	
	五、無障礙設施	7	12	4	0	0	23	30	52	17	0	0	
	六、公共服務設施	10	11	4	0	0	25	40	44	16	0	0	
	小計	49	69	28	2	4	152	32	45	18	1	3	
機 場 服 務	一、服務台之服務	12	10	3	0	2	27	44	37	11	0	7	
	二、旅客登機前的安全檢查	13	13	1	0	1	28	46	46	4	0	4	
	三、證照查驗速度與服務	12	14	1	0	0	27	44	52	4	0	0	
	四、行李通關及海關檢查速度與服務	12	11	2	1	0	26	46	42	8	4	0	
	五、航空站環境整潔及美化綠化	14	7	5	0	0	26	54	27	19	0	0	
	六、廁所清潔程度	13	9	4	0	0	26	50	35	15	0	0	
	七、行李手推車服務	11	12	3	1	1	28	39	43	11	4	4	
	八、餐飲、商店售價及服務	9	8	7	1	0	25	36	32	28	4	0	
小計	96	84	26	3	4	213	45	39	12	1	2		
旅 客 資 訊 服	一、班機到離站資訊顯示	9	8	6	0	0	23	39	35	26	0	0	
	二、航站導引標示	8	11	5	0	0	24	33	46	21	0	0	
	三、旅客服務資訊	9	7	5	1	0	22	41	32	23	5	0	
	四、電訊服務	7	8	3	0	0	18	39	44	17	0	0	
	小計	33	34	19	1	0	87	38	39	22	1	0	
交 停 車 及 聯 通 外	一、大眾運輸工具之便利	8	10	2	1	0	21	38	48	10	5	0	
	二、計程車或(租賃車)服務	9	9	2	0	0	20	45	45	10	0	0	
	三、停車便利性	8	9	3	1	1	22	36	41	14	5	5	
	四、停車場管理及服務	9	6	4	0	2	21	43	29	19	0	10	
	五、交通秩序	8	6	3	2	1	20	40	30	15	10	5	
小計	42	40	14	4	4	104	40	38	13	4	4		
滿 所 搭 乘 意 航 空 公 司 度	一、訂位服務	10	5	7	0	3	25	40	20	28	0	12	
	二、報到櫃檯服務	8	8	7	1	0	24	33	33	29	4	0	
	三、飛機準點情形	7	5	7	3	1	23	30	22	30	13	4	
	四、班機取消延誤之處理	7	1	8	2	1	19	37	5	42	11	5	
	五、行李處理	10	6	6	0	2	24	42	25	25	0	8	
	六、客艙服務	9	6	5	0	0	20	45	30	25	0	0	
小計	51	31	40	6	7	135	38	23	30	4	5		
整 體 滿 意 度	合 計	271	258	127	16	19	691	39	37	18	2	3	