

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01-03月

表三

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 %	
項目													
場 站 設 施	一、旅客報到作業空間	1	2	1	0	1	5	20	40	20	0	20	金門航空站 9 件 民航局轉入 0 件 其他站轉入 1 件 未具名 2 件 具名無連絡地址 6 件 具名有連絡地址 2 件 收件起迄日期：102年01月01日至102年03月31日止。共計10件；已結案10件，會辦處理中0件
	二、安全檢查設施	1	3	0	0	0	4	25	75	0	0	0	
	三、候機室空間	1	2	1	0	0	4	25	50	25	0	0	
	四、行李提領設施	1	2	0	0	1	4	25	50	0	0	25	
	五、無障礙設施	1	3	0	0	0	4	25	75	0	0	0	
	六、公共服務設施	1	3	0	0	0	4	25	75	0	0	0	
	小計	6	15	2	0	2	25	24	60	8	0	8	
機 場 服 務	一、服務台之服務	1	3	0	0	2	6	17	50	0	0	33	
	二、旅客登機前的安全檢查	1	3	0	0	1	5	20	60	0	0	20	
	三、證照查驗速度與服務	1	3	0	0	0	4	25	75	0	0	0	
	四、行李通關及海關檢查速度與服務	1	3	0	0	0	4	25	75	0	0	0	
	五、航空站環境整潔及美化綠化	0	3	1	0	0	4	0	75	25	0	0	
	六、廁所清潔程度	1	2	1	0	0	4	25	50	25	0	0	
	七、行李手推車服務	1	3	0	0	0	4	25	75	0	0	0	
	八、餐飲、商店售價及服務	0	3	1	0	0	4	0	75	25	0	0	
小計	6	23	3	0	3	35	17	66	9	0	9		
旅 客 資 訊 服 務	一、班機到離站資訊顯示	1	1	1	0	0	3	33	33	33	0	0	
	二、航站導引標示	1	2	0	0	0	3	33	67	0	0	0	
	三、旅客服務資訊	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0	
	四、電訊服務	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0	
	小計	4	5	1	0	0	10	40	50	10	0	0	
交 停 車 及 聯 通 外	一、大眾運輸工具之便利	1	2	0	0	0	3	33	67	0	0	0	
	二、計程車或(租賃車)服務	1	2	0	0	0	3	33	67	0	0	0	
	三、停車便利性	1	2	0	0	0	3	33	67	0	0	0	
	四、停車場管理及服務	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0	
	五、交通秩序	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0	
小計	5	8	0	0	0	13	38	62	0	0	0		
滿 所 搭 乘 意 航 空 公 司 度	一、訂位服務	1	2	1	0	1	5	20	40	20	0	20	
	二、報到櫃檯服務	1	2	1	0	0	4	25	50	25	0	0	
	三、飛機準點情形	1	2	0	0	0	3	33	67	0	0	0	
	四、班機取消延誤之處理	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0	
	五、行李處理	0	2	2	0	0	4	0	50	50	0	0	
	六、客艙服務	0	2	1	0	0	3	0	67	33	0	0	
小計	4	11	5	0	1	21	19	52	24	0	5		
整 體 滿 意 度	合計	25	62	11	0	6	104	24	60	11	0	6	