

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07-09月

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	3	1	2	0	0	6	50	17	33	0	0	金門航空站 11 民航局轉入 0 其他站轉入 1 未具名 0 具名無連絡地址 9 具名有連絡地址 3 收件起迄日期：102- 月01日至102年09月 止。共計12件；已結 件，會辦處理中0件
	二、安全檢查設施	3	3	0	0	0	6	50	50	0	0	0	
	三、候機室空間	2	3	1	0	1	7	29	43	14	0	14	
	四、行李提領設施	3	1	1	1	0	6	50	17	17	17	0	
	五、無障礙設施	2	3	1	0	0	6	33	50	17	0	0	
	六、公共服務設施	3	1	2	0	0	6	50	17	33	0	0	
	小 計	16	12	7	1	1	37	43	32	19	3	3	
機 場 服 務	一、服務台之服務	4	0	2	0	0	6	67	0	33	0	0	
	二、旅客登機前的安全檢查	5	2	0	0	0	7	71	29	0	0	0	
	三、證照查驗速度與服務	5	2	0	0	0	7	71	29	0	0	0	
	四、行李通關及海關檢查速度與服務	5	0	1	1	0	7	71	0	14	14	0	
	五、航空站環境整潔及美化綠化	5	0	2	0	0	7	71	0	29	0	0	
	六、廁所清潔程度	4	2	1	0	0	7	57	29	14	0	0	
	七、行李手推車服務	3	3	1	0	1	8	38	38	13	0	13	
	八、餐飲、商店售價及服務	3	2	1	0	0	6	50	33	17	0	0	
小 計	34	11	8	1	1	55	62	20	15	2	2		
旅 客 資 訊 服 務	一、班機到離站資訊顯示	3	1	0	0	0	4	75	25	0	0	0	
	二、航站導引標示	2	2	1	0	0	5	40	40	20	0	0	
	三、旅客服務資訊	3	1	0	1	0	5	60	20	0	20	0	
	四、電訊服務	2	2	0	0	0	4	50	50	0	0	0	
	小 計	10	6	1	1	0	18	56	33	6	6	0	
交 通 聯 通	一、大眾運輸工具之便利	3	1	1	0	0	5	60	20	20	0	0	
	二、計程車或(租賃車)服務	3	1	1	0	0	5	60	20	20	0	0	
	三、停車便利性	2	2	1	0	0	5	40	40	20	0	0	
	四、停車場管理及服務	2	2	1	0	0	5	40	40	20	0	0	
	五、交通秩序	2	1	1	0	0	4	50	25	25	0	0	
小 計	12	7	5	0	0	24	50	29	21	0	0		
滿 意 航 空 公 司	一、訂位服務	3	1	2	0	0	6	50	17	33	0	0	
	二、報到櫃檯服務	2	1	2	1	0	6	33	17	33	17	0	
	三、飛機準點情形	2	0	3	1	0	6	33	0	50	17	0	
	四、班機取消延誤之處理	2	0	3	0	0	5	40	0	60	0	0	
	五、行李處理	3	1	1	0	2	7	43	14	14	0	29	
	六、客艙服務	3	1	1	0	0	5	60	20	20	0	0	
小 計	15	4	12	2	2	35	43	11	34	6	6		
整 體 滿 意 度	合 計	87	40	33	5	4	169	51	24	20	3	2	

件
件
件
件
件
年07
30日
案12