

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10-12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	3	6	0	0	1	10	30	60	0	0	10	金門航空站 14 件 民航局轉入 1 件 其他站轉入 1 件 未具名 0 件 具名無連絡地址11 件 具名有連絡地址 5 件 收件起迄日期：102年10 月01日至102年12月31日 止。共計16件；已結16案 件，會辦處理中0件	
	二、安全檢查設施	3	6	0	0	0	9	33	67	0	0	0		
	三、候機室空間	3	3	3	1	0	10	30	30	30	10	0		
	四、行李提領設施	3	4	2	0	0	9	33	44	22	0	0		
	五、無障礙設施	3	4	1	0	0	8	38	50	13	0	0		
	六、公共服務設施	3	5	1	0	0	9	33	56	11	0	0		
	小 計	18	28	7	1	1	55	33	51	13	2	2		
機 場 服 務	一、服務台之服務	5	4	1	0	0	10	50	40	10	0	0		
	二、旅客登機前的安全檢查	4	5	1	0	0	10	40	50	10	0	0		
	三、證照查驗速度與服務	4	5	1	0	0	10	40	50	10	0	0		
	四、行李通關及海關檢查速度與服務	4	4	1	0	0	9	44	44	11	0	0		
	五、航空站環境整潔及美化綠化	6	2	1	0	0	9	67	22	11	0	0		
	六、廁所清潔程度	5	4	0	0	0	9	56	44	0	0	0		
	七、行李手推車服務	5	4	1	0	0	10	50	40	10	0	0		
	八、餐飲、商店售價及服務	4	2	3	0	0	9	44	22	33	0	0		
	小 計	37	30	9	0	0	76	49	39	12	0	0		
旅 客 資 訊 服 務	一、班機到離站資訊顯示	4	2	4	0	0	10	40	20	40	0	0		
	二、航站導引標示	4	2	4	0	0	10	40	20	40	0	0		
	三、旅客服務資訊	4	3	2	0	0	9	44	33	22	0	0		
	四、電訊服務	3	2	2	0	0	7	43	29	29	0	0		
	小 計	15	9	12	0	0	36	42	25	33	0	0		
交 通 外 聯	一、大眾運輸工具之便利	3	4	1	0	0	8	38	50	13	0	0		
	二、計程車或(租賃車)服務	3	4	1	0	0	8	38	50	13	0	0		
	三、停車便利性	3	2	2	1	0	8	38	25	25	13	0		
	四、停車場管理及服務	4	1	2	0	1	8	50	13	25	0	13		
	五、交通秩序	3	2	1	1	1	8	38	25	13	13	13		
小 計	16	13	7	2	2	40	40	33	18	5	5			
滿 意 航 空 公 司	一、訂位服務	3	2	1	0	2	8	38	25	13	0	25		
	二、報到櫃檯服務	3	3	2	0	0	8	38	38	25	0	0		
	三、飛機準點情形	3	1	2	1	1	8	38	13	25	13	13		
	四、班機取消延誤之處理	2		3	1	1	7	29	0	43	14	14		
	五、行李處理	4	1	2	0	0	7	57	14	29	0	0		
	六、客艙服務	3	1	2	0	0	6	50	17	33	0	0		
小 計	18	8	12	2	4	44	41	18	27	5	9			
整 體 滿 意 度	合 計	104	88	47	5	7	251	41	35	19	2	3		