

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

103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		意	意	可	意	意	計	%	%	%	%	%	註
場 站 設 施	一、旅客報到作業空間	8	4	3	0	2	17	47	24	18	0	12	金門航空站 20 件 民航局轉入 2 件 其他站轉入 0 件 未具名 2 件 具名無連絡地址13 件 具名有連絡地址 7 件 收件起迄日期：103年01 月01日至103年03月31日 止。共計22件；已結案22 件，會辦處理中0件
	二、安全檢查設施	8	5	2	0	1	16	50	31	13	0	6	
	三、候機室空間	8	5	3	0	0	16	50	31	19	0	0	
	四、行李提領設施	8	1	5	1	1	16	50	6	31	6	6	
	五、無障礙設施	7	4	5	0	0	16	44	25	31	0	0	
	六、公共服務設施	6	1	4	3	2	16	38	6	25	19	13	
	小計	45	20	22	4	6	97	46	21	23	4	6	
機 場 服 務	一、服務台之服務	8	4	3	0	0	15	53	27	20	0	0	
	二、旅客登機前的安全檢查	7	3	5	0	1	16	44	19	31	0	6	
	三、證照查驗速度與服務	8	4	4	0	0	16	50	25	25	0	0	
	四、行李通關及海關檢查速度與服務	7	1	6	0	1	15	47	7	40	0	7	
	五、航空站環境整潔及美化綠化	6	4	4	0	0	14	43	29	29	0	0	
	六、廁所清潔程度	6	5	4	1	0	16	38	31	25	6	0	
	七、行李手推車服務	6	5	4	0	1	16	38	31	25	0	6	
	八、餐飲、商店售價及服務	5	3	6	1	1	16	31	19	38	6	6	
小計	53	29	36	2	4	124	43	23	29	2	3		
旅 客 資 訊 服 務	一、班機到離站資訊顯示	6	7	3	0	0	16	38	44	19	0	0	
	二、航站導引標示	6	7	2	1	0	16	38	44	13	6	0	
	三、旅客服務資訊	7	6	2	0	0	15	47	40	13	0	0	
	四、電訊服務	6	7	3	0	0	16	38	44	19	0	0	
	小計	25	27	10	1	0	63	40	43	16	2	0	
交 停 車 及 聯 通 外	一、大眾運輸工具之便利	6	3	4	2	0	15	40	20	27	13	0	
	二、計程車或(租賃車)服務	6	4	3	2	0	15	40	27	20	13	0	
	三、停車便利性	6	4	6	0	0	16	38	25	38	0	0	
	四、停車場管理及服務	6	3	5	2	0	16	38	19	31	13	0	
	五、交通秩序	6	5	3	1	0	15	40	33	20	7	0	
小計	30	19	21	7	0	77	39	25	27	9	0		
滿 所 搭 乘 意 航 空 公 司 度	一、訂位服務	6	5	3	1	1	16	38	31	19	6	6	
	二、報到櫃檯服務	6	3	4	0	1	14	43	21	29	0	7	
	三、飛機準點情形	5	3	5	0	1	14	36	21	36	0	7	
	四、班機取消延誤之處理	5	4	2	1	1	13	38	31	15	8	8	
	五、行李處理	5	5	4	1	1	16	31	31	25	6	6	
	六、客艙服務	7	3	4	1	1	16	44	19	25	6	6	
小計	34	23	22	4	6	89	38	26	25	4	7		
整 體 滿 意 度	合 計	187	118	111	18	16	450	42	26	25	4	4	