

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04-06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	5	3	1	2	1	12	42	25	8	17	8	金門航空站 16 件 民航局轉入 5 件 其他站轉入 1 件 未具名 3 件 具名無連絡地址 4 件 具名有連絡地址 15 件 收件起迄日期：103年04 月01日至103年06月30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	5	6	1	0	0	12	42	50	8	0	0	
	三、候機室空間	5	4	3	0	0	12	42	33	25	0	0	
	四、行李提領設施	3	5	4	0	0	12	25	42	33	0	0	
	五、無障礙設施	4	5	3	0	0	12	33	42	25	0	0	
	六、公共服務設施	5	4	2	1	0	12	42	33	17	8	0	
	小 計	27	27	14	3	1	72	38	38	19	4	1	
機 場 服 務	一、服務台之服務	5	4	2	1	0	12	42	33	17	8	0	
	二、旅客登機前的安全檢查	4	7	1	0	0	12	33	58	8	0	0	
	三、證照查驗速度與服務	6	5	1	0	0	12	50	42	8	0	0	
	四、行李通關及海關檢查速度與服務	7	4	1	0	0	12	58	33	8	0	0	
	五、航空站環境整潔及美化綠化	6	4	1	1	0	12	50	33	8	8	0	
	六、廁所清潔程度	6	3	3	0	0	12	50	25	25	0	0	
	七、行李手推車服務	5	6	1	0	0	12	42	50	8	0	0	
	八、餐飲、商店售價及服務	6	3	3	0	0	12	50	25	25	0	0	
	小 計	45	36	13	2	0	96	47	38	14	2	0	
旅 客 資 訊 服 務	一、班機到離站資訊顯示	7	2	0	1	2	12	58	17	0	8	17	
	二、航站導引標示	6	3	2	0	1	12	50	25	17	0	8	
	三、旅客服務資訊	6	4	1	0	1	12	50	33	8	0	8	
	四、電訊服務	7	3	2	0	0	12	58	25	17	0	0	
	小 計	26	12	5	1	4	48	54	25	10	2	8	
交 停 車 及 聯 通 外	一、大眾運輸工具之便利	4	4	2	2	0	12	33	33	17	17	0	
	二、計程車或(租賃車)服務	7	3	2	0	0	12	58	25	17	0	0	
	三、停車便利性	5	4	3	0	0	12	42	33	25	0	0	
	四、停車場管理及服務	5	4	3	0	0	12	42	33	25	0	0	
	五、交通秩序	6	3	3	0	0	12	50	25	25	0	0	
小 計	27	18	13	2	0	60	45	30	22	3	0		
滿 所 搭 乘 意 航 空 公 司 度	一、訂位服務	5	6	0	1	0	12	42	50	0	8	0	
	二、報到櫃檯服務	4	7	0	1	0	12	33	58	0	8	0	
	三、飛機準點情形	5	3	3	0	1	12	42	25	25	0	8	
	四、班機取消延誤之處理	6	3	2	0	1	12	50	25	17	0	8	
	五、行李處理	5	4	2	1	0	12	42	33	17	8	0	
	六、客艙服務	6	4	2	0	0	12	50	33	17	0	0	
小 計	31	27	9	3	2	72	43	38	13	4	3		
整 體 滿 意 度	合 計	156	120	54	11	7	348	45	34	16	3	2	