

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

104年01-12月

表三

項目	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 %	
場 站 設 施	一、旅客報到作業空間	20	6	2	1	0	29	69	21	7	3	0	金門航空站 58 件 民航局轉入 11 件 其他站轉入 1 件 未具名 16 件 具名無連絡地址 8 件 具名有連絡地址 46 件 收件起迄日期：104年01月01日至104年12月31日止。共計70件；已結案70件，會辦處理中0件
	二、安全檢查設施	19	8	2	0	0	29	66	28	7	0	0	
	三、候機室空間	20	9	0	0	0	29	69	31	0	0	0	
	四、行李提領設施	18	7	3	0	1	29	62	24	10	0	3	
	五、無障礙設施	18	8	3	0	0	29	62	28	10	0	0	
	六、公共服務設施	17	9	2	0	1	29	59	31	7	0	3	
	小計	112	47	12	1	2	174	64	27	7	1	1	
機 場 服 務	一、服務台之服務	17	9	0	1	2	29	59	31	0	3	7	
	二、旅客登機前的安全檢查	17	8	3	0	1	29	59	28	10	0	3	
	三、證照查驗速度與服務	18	7	3	1	0	29	62	24	10	3	0	
	四、行李通關及海關檢查速度與服務	17	10	2	0	0	29	59	34	7	0	0	
	五、航空站環境整潔及美化綠化	16	10	2	0	1	29	55	34	7	0	3	
	六、廁所清潔程度	18	6	2	2	1	29	62	21	7	7	3	
	七、行李手推車服務	20	5	3	1	0	29	69	17	10	3	0	
	八、餐飲、商店售價及服務	15	7	5	0	1	28	54	25	18	0	4	
小計	138	62	20	5	6	231	60	27	9	2	3		
旅 客 資 訊 服 務	一、班機到離站資訊顯示	18	7	2	1	1	29	62	24	7	3	3	
	二、航站導引標示	18	8	2	1	0	29	62	28	7	3	0	
	三、旅客服務資訊	18	5	3	2	1	29	62	17	10	7	3	
	四、電訊服務	17	9	3	0	0	29	59	31	10	0	0	
	小計	71	29	10	4	2	116	61	25	9	3	2	
交 停 車 及 聯 通 外	一、大眾運輸工具之便利	14	10	4	1	0	29	48	34	14	3	0	
	二、計程車或(租賃車)服務	18	8	3	0	0	29	62	28	10	0	0	
	三、停車便利性	17	8	2	1	1	29	59	28	7	3	3	
	四、停車場管理及服務	18	8	2	1	0	29	62	28	7	3	0	
	五、交通秩序	17	8	3	1	0	29	59	28	10	3	0	
小計	84	42	14	4	1	145	58	29	10	3	1		
滿 所 搭 乘 意 航 空 公 司 度	一、訂位服務	18	8	2	0	1	29	62	28	7	0	3	
	二、報到櫃檯服務	18	7	3	0	1	29	62	24	10	0	3	
	三、飛機準點情形	19	5	4	0	1	29	66	17	14	0	3	
	四、班機取消延誤之處理	18	5	4	2	0	29	62	17	14	7	0	
	五、行李處理	18	5	4	0	2	29	62	17	14	0	7	
	六、客艙服務	19	5	5	0	0	29	66	17	17	0	0	
小計	110	35	22	2	5	174	63	20	13	1	3		
整 體 滿 意 度	合 計	515	215	78	16	16	840	61	26	9	2	2	