

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01-03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	5	2	0	0	0	7	71	29	0	0	0	金門航空站 11 件 民航局轉入 4 件 其他站轉入 0 件 未具名 3 件 具名無連絡地址 0 件 具名有連絡地址12 件 收件起迄日期：104年01月01日至104年03月31日止。共計15件；已結案15件，會辦處理中0件
	二、安全檢查設施	4	3	0	0	0	7	57	43	0	0	0	
	三、候機室空間	5	2	0	0	0	7	71	29	0	0	0	
	四、行李提領設施	4	2	0	0	1	7	57	29	0	0	14	
	五、無障礙設施	5	2	0	0	0	7	71	29	0	0	0	
	六、公共服務設施	5	1	0	0	1	7	71	14	0	0	14	
	小計	28	12	0	0	2	42	67	29	0	0	5	
機 場 服 務	一、服務台之服務	4	3	0	0	0	7	57	43	0	0	0	
	二、旅客登機前的安全檢查	4	2	1	0	0	7	57	29	14	0	0	
	三、證照查驗速度與服務	4	2	0	1	0	7	57	29	0	14	0	
	四、行李通關及海關檢查速度與服務	4	3	0	0	0	7	57	43	0	0	0	
	五、航空站環境整潔及美化綠化	4	2	1	0	0	7	57	29	14	0	0	
	六、廁所清潔程度	5	0	0	2	0	7	71	0	0	29	0	
	七、行李手推車服務	5	1	0	1	0	7	71	14	0	14	0	
	八、餐飲、商店售價及服務	4	2	1	0	0	7	57	29	14	0	0	
小計	34	15	3	4	0	56	61	27	5	7	0		
旅 客 資 訊 服 務	一、班機到離站資訊顯示	5	2	0	0	0	7	71	29	0	0	0	
	二、航站導引標示	4	3	0	0	0	7	57	43	0	0	0	
	三、旅客服務資訊	5	2	0	0	0	7	71	29	0	0	0	
	四、電訊服務	5	2	0	0	0	7	71	29	0	0	0	
	小計	19	9	0	0	0	28	68	32	0	0	0	
交 停 車 及 聯 通 外	一、大眾運輸工具之便利	4	3	0	0	0	7	57	43	0	0	0	
	二、計程車或(租賃車)服務	5	2	0	0	0	7	71	29	0	0	0	
	三、停車便利性	5	2	0	0	0	7	71	29	0	0	0	
	四、停車場管理及服務	5	2	0	0	0	7	71	29	0	0	0	
	五、交通秩序	5	2	0	0	0	7	71	29	0	0	0	
小計	24	11	0	0	0	35	69	31	0	0	0		
滿 所 搭 乘 航 空 公 司 意 度	一、訂位服務	4	2	1	0	0	7	57	29	14	0	0	
	二、報到櫃檯服務	5	1	1	0	0	7	71	14	14	0	0	
	三、飛機準點情形	4	2	0	0	1	7	57	29	0	0	14	
	四、班機取消延誤之處理	5	1	0	1	0	7	71	14	0	14	0	
	五、行李處理	4	1	1	0	1	7	57	14	14	0	14	
	六、客艙服務	5	1	1	0	0	7	71	14	14	0	0	
小計	27	8	4	1	2	42	64	19	10	2	5		
整 體 滿 意 度	合 計	132	55	7	5	4	203	65	27	3	2	2	