

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07-09月

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	8	0	1	0	0	9	89	0	11	0	0	金門航空站 18 件 民航局轉入 3 件 其他站轉入 1 件 未具名 4 件 具名無連絡地址3 件 具名有連絡地址15件 收件起迄日期：104年 07月01日至104年09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	8	1	0	0	0	9	89	11	0	0	0	
	三、候機室空間	8	1	0	0	0	9	89	11	0	0	0	
	四、行李提領設施	8	0	1	0	0	9	89	0	11	0	0	
	五、無障礙設施	7	1	1	0	0	9	78	11	11	0	0	
	六、公共服務設施	6	3	0	0	0	9	67	33	0	0	0	
	小計	45	6	3	0	0	54	83	11	6	0	0	
機 場 服 務	一、服務台之服務	6	2	0	1	0	9	67	22	0	11	0	
	二、旅客登機前的安全檢查	7	1	0	0	1	9	78	11	0	0	11	
	三、證照查驗速度與服務	8	0	1	0	0	9	89	0	11	0	0	
	四、行李通關及海關檢查速度與服務	7	1	1	0	0	9	78	11	11	0	0	
	五、航空站環境整潔及美化綠化	6	3	0	0	0	9	67	33	0	0	0	
	六、廁所清潔程度	6	2	0	0	1	9	67	22	0	0	11	
	七、行李手推車服務	8	1	0	0	0	9	89	11	0	0	0	
	八、餐飲、商店售價及服務	6	2	1	0	0	9	67	22	11	0	0	
	小計	54	12	3	1	2	72	75	17	4	1	3	
旅 客 資 訊 服 務	一、班機到離站資訊顯示	6	1	1	0	1	9	67	11	11	0	11	
	二、航站導引標示	6	1	1	1	0	9	67	11	11	11	0	
	三、旅客服務資訊	6	1	1	1	0	9	67	11	11	11	0	
	四、電訊服務	6	2	1	0	0	9	67	22	11	0	0	
	小計	24	5	4	2	1	36	67	14	11	6	3	
交 通 外 通	一、大眾運輸工具之便利	5	3	1	0		9	56	33	11	0	0	
	二、計程車或(租賃車)服務	6	2	1	0		9	67	22	11	0	0	
	三、停車便利性	6	2	1	0		9	67	22	11	0	0	
	四、停車場管理及服務	6	2	1	0		9	67	22	11	0	0	
	五、交通秩序	6	1	1	1		9	67	11	11	11	0	
小計	29	10	5	1	0	45	64	22	11	2	0		
滿 所 搭 乘 航 空 公 司 意 度	一、訂位服務	8	0	0	0	1	9	89	0	0	0	11	
	二、報到櫃檯服務	7	0	1	0	1	9	78	0	11	0	11	
	三、飛機準點情形	7	0	2	0	0	9	78	0	22	0	0	
	四、班機取消延誤之處理	7	0	1	1	0	9	78	0	11	11	0	
	五、行李處理	8	0	1	0	0	9	89	0	11	0	0	
	六、客艙服務	8	0	1	0	0	9	89	0	11	0	0	
小計	45	0	6	1	2	54	83	0	11	2	4		
整 體 滿 意 度	合 計	197	33	21	5	5	261	75	13	8	2	2	