

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04-06月

滿意度	項目	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	3	2	1	0	0	6	50	33	17	0	0	金門航空站 14 件 民航局轉入 2 件 其他站轉入 0 件 未具名 5 件 具名無連絡地址 3 件 具名有連絡地址 8 件 收件起迄日期：104年04月01日至104年06月30日止。共計16件；已結案16件，會辦處理中0件
	二、安全檢查設施	3	2	1	0	0	6	50	33	17	0	0	
	三、候機室空間	3	3	0	0	0	6	50	50	0	0	0	
	四、行李提領設施	2	3	1	0	0	6	33	50	17	0	0	
	五、無障礙設施	2	2	2	0	0	6	33	33	33	0	0	
	六、公共服務設施	2	2	2	0	0	6	33	33	33	0	0	
	小計	15	14	7	0	0	36	42	39	19	0	0	
機 場 服 務	一、服務台之服務	3	2	0	0	1	6	50	33	0	0	17	
	二、旅客登機前的安全檢查	2	3	1	0	0	6	33	50	17	0	0	
	三、證照查驗速度與服務	2	3	1	0	0	6	33	50	17	0	0	
	四、行李通關及海關檢查速度與服務	2	4	0	0	0	6	33	67	0	0	0	
	五、航空站環境整潔及美化綠化	2	3	0	0	1	6	33	50	0	0	17	
	六、廁所清潔程度	3	3	0	0	0	6	50	50	0	0	0	
	七、行李手推車服務	3	2	1	0	0	6	50	33	17	0	0	
	八、餐飲、商店售價及服務	2	2	1	0	0	5	40	40	20	0	0	
小計	19	22	4	0	2	47	40	47	9	0	4		
旅 客 資 訊 服 務	一、班機到離站資訊顯示	2	4	0	0	0	6	33	67	0	0	0	
	二、航站導引標示	3	3	0	0	0	6	50	50	0	0	0	
	三、旅客服務資訊	3	2	1	0	0	6	50	33	17	0	0	
	四、電訊服務	2	3	1	0	0	6	33	50	17	0	0	
	小計	10	12	2	0	0	24	42	50	8	0	0	
交 停 車 及 聯 通 外	一、大眾運輸工具之便利	2	3	0	1	0	6	33	50	0	17	0	
	二、計程車或(租賃車)服務	3	2	1	0	0	6	50	33	17	0	0	
	三、停車便利性	3	2	0	1	0	6	50	33	0	17	0	
	四、停車場管理及服務	3	2	0	1	0	6	50	33	0	17	0	
	五、交通秩序	2	3	1	0	0	6	33	50	17	0	0	
小計	13	12	2	3	0	30	43	40	7	10	0		
滿 所 搭 乘 意 航 空 公 司 度	一、訂位服務	3	3	0	0	0	6	50	50	0	0	0	
	二、報到櫃檯服務	3	3	0	0	0	6	50	50	0	0	0	
	三、飛機準點情形	3	2	1	0	0	6	50	33	17	0	0	
	四、班機取消延誤之處理	2	2	2	0	0	6	33	33	33	0	0	
	五、行李處理	2	2	1	0	1	6	33	33	17	0	17	
	六、客艙服務	2	2	2	0	0	6	33	33	33	0	0	
小計	15	14	6	0	1	36	42	39	17	0	3		
整 體 滿 意 度	合 計	72	74	21	3	3	173	42	43	12	2	2	