

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

105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	3	1	0	0	0	4	75	25	0	0	0	金門航空站 4 件 民航局轉入 2 件 其他站轉入 1 件 未具名 2 件 具名無連絡地址 0 件 具名有連絡地址 5 件 收件起迄日期：105年01月01日至105年03月31日止。共計7件；已結案7件，會辦處理中0件
	二、安全檢查設施	3	1	0	0	0	4	75	25	0	0	0	
	三、候機室空間	3	1	0	0	0	4	75	25	0	0	0	
	四、行李提領設施	3	1	0	0	0	4	75	25	0	0	0	
	五、無障礙設施	3	1	0	0	0	4	75	25	0	0	0	
	六、公共服務設施	4	0	0	0	0	4	100	0	0	0	0	
	小計	19	5	0	0	0	24	79	21	0	0	0	
機 場 服 務	一、服務台之服務	3	1	0	0	0	4	75	25	0	0	0	
	二、旅客登機前的安全檢查	2	2	0	0	0	4	50	50	0	0	0	
	三、證照查驗速度與服務	2	2	0	0	0	4	50	50	0	0	0	
	四、行李通關及海關檢查速度與服務	2	1	1	0	0	4	50	25	25	0	0	
	五、航空站環境整潔及美化綠化	3	1	0	0	0	4	75	25	0	0	0	
	六、廁所清潔程度	2	1	0	1	0	4	50	25	0	25	0	
	七、行李手推車服務	2	0	1	1	0	4	50	0	25	25	0	
	八、餐飲、商店售價及服務	2	1	0	0	1	4	50	25	0	0	25	
	小計	18	9	2	2	1	32	56	28	6	6	3	
旅 客 資 訊 服 務	一、班機到離站資訊顯示	3	1	0	0	0	4	75	25	0	0	0	
	二、航站導引標示	3	1	0	0	0	4	75	25	0	0	0	
	三、旅客服務資訊	3	1	0	0	0	4	75	25	0	0	0	
	四、電訊服務	3	1	0	0	0	4	75	25	0	0	0	
	小計	12	4	0	0	0	16	75	25	0	0	0	
交 停 車 及 聯 通 外	一、大眾運輸工具之便利	3	1	0	0	0	4	75	25	0	0	0	
	二、計程車或(租賃車)服務	3	1	0	0	0	4	75	25	0	0	0	
	三、停車便利性	4	0	0	0	0	4	100	0	0	0	0	
	四、停車場管理及服務	3	1	0	0	0	4	75	25	0	0	0	
	五、交通秩序	3	1	0	0	0	4	75	25	0	0	0	
	小計	16	4	0	0	0	20	80	20	0	0	0	
滿 所 搭 乘 意 航 空 公 司 度	一、訂位服務	3	1	0	0	0	4	75	25	0	0	0	
	二、報到櫃檯服務	3	1	0	0	0	4	75	25	0	0	0	
	三、飛機準點情形	3	0	1	0	0	4	75	0	25	0	0	
	四、班機取消延誤之處理	3	0	1	0	0	4	75	0	25	0	0	
	五、行李處理	3	1	0	0	0	4	75	25	0	0	0	
	六、客艙服務	3	0	1	0	0	4	75	0	25	0	0	
	小計	18	3	3	0	0	24	75	13	13	0	0	
整 體 滿 意 度	合 計	83	25	5	2	1	116	72	22	4	2	1	