

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01-12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	8	5	2	0	0	15	53	33	13	0	0	金門航空站 23 件 民航局轉入 6 件 其他站轉入 4 件 未具名 3 件 具名無連絡地址 3 件 具名有連絡地址 27 件 收件起迄日期：105年01 月01日至105年12月31日 止。共計33件；已結案33 件，會辦處理中0件
	二、安全檢查設施	7	7	1	0	0	15	47	47	7	0	0	
	三、候機室空間	9	4	2	0	0	15	60	27	13	0	0	
	四、行李提領設施	7	6	2	0	0	15	47	40	13	0	0	
	五、無障礙設施	9	5	1	0	0	15	60	33	7	0	0	
	六、公共服務設施	9	4	2	0	0	15	60	27	13	0	0	
	小 計	49	31	10	0	0	90	54	34	11	0	0	
機 場 服 務	一、服務台之服務	8	6	1	0	0	15	53	40	7	0	0	
	二、旅客登機前的安全檢查	7	6	2	0	0	15	47	40	13	0	0	
	三、證照查驗速度與服務	6	8	1	0	0	15	40	53	7	0	0	
	四、行李通關及海關檢查速度與服務	8	4	3	0	0	15	53	27	20	0	0	
	五、航空站環境整潔及美化綠化	9	5	1	0	0	15	60	33	7	0	0	
	六、廁所清潔程度	9	3	2	1	0	15	60	20	13	7	0	
	七、行李手推車服務	8	3	3	1	0	15	53	20	20	7	0	
	八、餐飲、商店售價及服務	7	5	2	0	1	15	47	33	13	0	7	
小 計	62	40	15	2	1	120	52	33	13	2	1		
旅 客 資 訊 服 務	一、班機到離站資訊顯示	8	5	2	0	0	15	53	33	13	0	0	
	二、航站導引標示	8	6	1	0	0	15	53	40	7	0	0	
	三、旅客服務資訊	8	5	2	0	0	15	53	33	13	0	0	
	四、電訊服務	7	6	2	0	0	15	47	40	13	0	0	
	小 計	31	22	7	0	0	60	52	37	12	0	0	
交 停 車 及 聯 通 外	一、大眾運輸工具之便利	7	5	3	0	0	15	47	33	20	0	0	
	二、計程車或(租賃車)服務	9	5	1	0	0	15	60	33	7	0	0	
	三、停車便利性	8	5	2	0	0	15	53	33	13	0	0	
	四、停車場管理及服務	6	8	1	0	0	15	40	53	7	0	0	
	五、交通秩序	6	7	2	0	0	15	40	47	13	0	0	
小 計	36	30	9	0	0	75	48	40	12	0	0		
滿 所 搭 乘 意 航 空 公 司 度	一、訂位服務	9	5	1	0	0	15	60	33	7	0	0	
	二、報到櫃檯服務	9	5	1	0	0	15	60	33	7	0	0	
	三、飛機準點情形	7	5	3	0	0	15	47	33	20	0	0	
	四、班機取消延誤之處理	7	3	5	0	0	15	47	20	33	0	0	
	五、行李處理	7	4	4	0	0	15	47	27	27	0	0	
	六、客艙服務	8	4	3	0	0	15	53	27	20	0	0	
小 計	47	26	17	0	0	90	52	29	19	0	0		
整 體 滿 意 度	合 計	225	149	58	2	1	435	52	34	13	0	0	