

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	2	1	1	0	0	4	50	25	25	0	0	金門航空站 8 件 民航局轉入 1 件 其他站轉入 2 件 未具名 0 件 具名無連絡地址2 件 具名有連絡地址9件 收件起迄日期：105年07月01日至105年09月30日止。共計 11件；已結案 11件，會辦處理中 0件
	二、安全檢查設施	2	2	0	0	0	4	50	50	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	2	2	0	0	0	4	50	50	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	2	2	0	0	0	4	50	50	0	0	0	
	小計	14	9	1	0	0	24	58	38	4	0	0	
機 場 服 務	一、服務台之服務	2	2	0	0	0	4	50	50	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	3	1	0	0	0	4	75	25	0	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	3	1	0	0	0	4	75	25	0	0	0	
	七、行李手推車服務	3	1	0	0	0	4	75	25	0	0	0	
	八、餐飲、商店售價及服務	3	1	0	0	0	4	75	25	0	0	0	
小計	21	11	0	0	0	32	66	34	0	0	0		
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	2	2	0	0	0	4	50	50	0	0	0	
	小計	11	5	0	0	0	16	69	31	0	0	0	
交 停 車 及 聯 通 外	一、大眾運輸工具之便利	2	2	0	0	0	4	50	50	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	2	2	0	0	0	4	50	50	0	0	0	
	四、停車場管理及服務	1	3	0	0	0	4	25	75	0	0	0	
	五、交通秩序	1	3	0	0	0	4	25	75	0	0	0	
小計	9	11	0	0	0	20	45	55	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	2	1	1	0	0	4	50	25	25	0	0	
	四、班機取消延誤之處理	2	1	1	0	0	4	50	25	25	0	0	
	五、行李處理	2	0	2	0	0	4	50	0	50	0	0	
	六、客艙服務	2	2	0	0	0	4	50	50	0	0	0	
小計	14	6	4	0	0	24	58	25	17	0	0		
整 體 滿 意 度	合 計	69	42	5	0	0	116	59	36	4	0	0	