

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	2	2	0	0	0	4	50	50	0	0	0	金門航空站 7 件 民航局轉入 2 件 其他站轉入 1 件 未具名 1 件 具名無連絡地址 1 件 具名有連絡地址 8 件 收件起迄日期：105年04月01日至105年06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	1	3	0	0	0	4	25	75	0	0	0	
	三、候機室空間	1	2	1	0	0	4	25	50	25	0	0	
	四、行李提領設施	1	2	1	0	0	4	25	50	25	0	0	
	五、無障礙設施	1	3	0	0	0	4	25	75	0	0	0	
	六、公共服務設施	1	2	1	0	0	4	25	50	25	0	0	
	小計	7	14	3	0	0	24	29	58	13	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	1	1	0	0	4	50	25	25	0	0	
	三、證照查驗速度與服務	1	3	0	0	0	4	25	75	0	0	0	
	四、行李通關及海關檢查速度與服務	1	2	1	0	0	4	25	50	25	0	0	
	五、航空站環境整潔及美化綠化	1	3	0	0	0	4	25	75	0	0	0	
	六、廁所清潔程度	2	1	1	0	0	4	50	25	25	0	0	
	七、行李手推車服務	1	2	1	0	0	4	25	50	25	0	0	
	八、餐飲、商店售價及服務	1	2	1	0	0	4	25	50	25	0	0	
小計	11	16	5	0	0	32	34	50	16	0	0		
旅 客 資 訊 服	一、班機到離站資訊顯示	1	2	1	0	0	4	25	50	25	0	0	
	二、航站導引標示	1	3	0	0	0	4	25	75	0	0	0	
	三、旅客服務資訊	1	2	1	0	0	4	25	50	25	0	0	
	四、電訊服務	1	2	1	0	0	4	25	50	25	0	0	
	小計	4	9	3	0	0	16	25	56	19	0	0	
交 停 車 及 聯 通 外	一、大眾運輸工具之便利	1	2	1	0	0	4	25	50	25	0	0	
	二、計程車或(租賃車)服務	2	2	0	0	0	4	50	50	0	0	0	
	三、停車便利性	1	3	0	0	0	4	25	75	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	2	1	0	0	4	25	50	25	0	0	
小計	6	12	2	0	0	20	30	60	10	0	0		
滿 所 搭 乘 意 航 空 公 司 度	一、訂位服務	2	2	0	0	0	4	50	50	0	0	0	
	二、報到櫃檯服務	2	2	0	0	0	4	50	50	0	0	0	
	三、飛機準點情形	1	3	0	0	0	4	25	75	0	0	0	
	四、班機取消延誤之處理	1	2	1	0	0	4	25	50	25	0	0	
	五、行李處理	1	2	1	0	0	4	25	50	25	0	0	
	六、客艙服務	2	1	1	0	0	4	50	25	25	0	0	
小計	9	12	3	0	0	24	38	50	13	0	0		
整 體 滿 意 度	合 計	37	63	16	0	0	116	32	54	14	0	0	