

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

表三

105年10-12月

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 %	
項目													
場 站 設 施	一、旅客報到作業空間	1	1	1	0	0	3	33	33	33	0	0	金門航空站 4件 民航局轉入 1件 其他站轉入 0件 未具名 0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10 月01日至105年12月31日 止。共計5件；已結5案件 ，會辦處理中0件
	二、安全檢查設施	1	1	1	0	0	3	33	33	33	0	0	
	三、候機室空間	2	0	1	0	0	3	67	0	33	0	0	
	四、行李提領設施	1	1	1	0	0	3	33	33	33	0	0	
	五、無障礙設施	2	0	1	0	0	3	67	0	33	0	0	
	六、公共服務設施	2	0	1	0	0	3	67	0	33	0	0	
	小 計	9	3	6	0	0	18	50	17	33	0	0	
機 場 服 務	一、服務台之服務	1	1	1	0	0	3	33	33	33	0	0	
	二、旅客登機前的安全檢查	1	1	1	0	0	3	33	33	33	0	0	
	三、證照查驗速度與服務	1	1	1	0	0	3	33	33	33	0	0	
	四、行李通關及海關檢查速度與服務	2	0	1	0	0	3	67	0	33	0	0	
	五、航空站環境整潔及美化綠化	2	0	1	0	0	3	67	0	33	0	0	
	六、廁所清潔程度	2	0	1	0	0	3	67	0	33	0	0	
	七、行李手推車服務	2	0	1	0	0	3	67	0	33	0	0	
	八、餐飲、商店售價及服務	1	1	1	0	0	3	33	33	33	0	0	
小 計	12	4	8	0	0	24	50	17	33	0	0		
旅 客 資 訊 服 務	一、班機到離站資訊顯示	1	1	1	0	0	3	33	33	33	0	0	
	二、航站導引標示	1	1	1	0	0	3	33	33	33	0	0	
	三、旅客服務資訊	1	1	1	0	0	3	33	33	33	0	0	
	四、電訊服務	1	1	1	0	0	3	33	33	33	0	0	
	小 計	4	4	4	0	0	12	33	33	33	0	0	
交 通 外 聯 通	一、大眾運輸工具之便利	1	0	2	0	0	3	33	0	67	0	0	
	二、計程車或(租賃車)服務	1	1	1	0	0	3	33	33	33	0	0	
	三、停車便利性	1	0	2	0	0	3	33	0	67	0	0	
	四、停車場管理及服務	1	1	1	0	0	3	33	33	33	0	0	
	五、交通秩序	1	1	1	0	0	3	33	33	33	0	0	
小 計	5	3	7	0	0	15	33	20	47	0	0		
滿 意 航 空 公 司 搭 乘 航 空 公 司	一、訂位服務	1	1	1	0	0	3	33	33	33	0	0	
	二、報到櫃檯服務	1	1	1	0	0	3	33	33	33	0	0	
	三、飛機準點情形	1	1	1	0	0	3	33	33	33	0	0	
	四、班機取消延誤之處理	1	0	2	0	0	3	33	0	67	0	0	
	五、行李處理	1	1	1	0	0	3	33	33	33	0	0	
	六、客艙服務	1	1	1	0	0	3	33	33	33	0	0	
小 計	6	5	7	0	0	18	33	28	39	0	0		
整 體 滿 意 度	合 計	36	19	32	0	0	87	41	22	37	0	0	