

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

106年01-12月

表三

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	7	6	1	0	0	14	50	43	7	0	0	金門航空站 21 件 民航局轉入 3 件 其他站轉入 0 件 未具名 0 件 具名無連絡地址 6 件 具名有連絡地址 18 件 收件起迄日期：106年01 月01日至106年12月31日 止。共計24件；已結案24 件，會辦處理中0件
	二、安全檢查設施	6	7	0	0	1	14	43	50	0	0	7	
	三、候機室空間	5	6	1	1	1	14	36	43	7	7	7	
	四、行李提領設施	7	5	1	1	0	14	50	36	7	7	0	
	五、無障礙設施	7	5	1	1	0	14	50	36	7	7	0	
	六、公共服務設施	7	4	1	1	1	14	50	29	7	7	7	
	小 計	39	33	5	4	3	84	46	39	6	5	4	
機 場 服 務	一、服務台之服務	5	5	1	1	2	14	36	36	7	7	14	
	二、旅客登機前的安全檢查	7	5	1	0	1	14	50	36	7	0	7	
	三、證照查驗速度與服務	7	6	1	0	0	14	50	43	7	0	0	
	四、行李通關及海關檢查速度與服務	6	5	2	0	1	14	43	36	14	0	7	
	五、航空站環境整潔及美化綠化	8	3	2	1	0	14	57	21	14	7	0	
	六、廁所清潔程度	5	6	2	0	1	14	36	43	14	0	7	
	七、行李手推車服務	6	5	2	0	1	14	43	36	14	0	7	
	八、餐飲、商店售價及服務	6	3	2	2	0	13	46	23	15	15	0	
小 計	50	38	13	4	6	111	45	34	12	4	5		
旅 客 資 訊 服	一、班機到離站資訊顯示	9	4	0	0	1	14	64	29	0	0	7	
	二、航站導引標示	9	4	0	1	0	14	64	29	0	7	0	
	三、旅客服務資訊	8	4	2	0	0	14	57	29	14	0	0	
	四、電訊服務	7	7	0	0	0	14	50	50	0	0	0	
	小 計	33	19	2	1	1	56	59	34	4	2	2	
交 停 車 及 聯 通 外	一、大眾運輸工具之便利	6	2	5	1	0	14	43	14	36	7	0	
	二、計程車或(租賃車)服務	7	5	2	0	0	14	50	36	14	0	0	
	三、停車便利性	8	3	1	2	0	14	57	21	7	14	0	
	四、停車場管理及服務	7	4	1	2	0	14	50	29	7	14	0	
	五、交通秩序	8	3	3	0	0	14	57	21	21	0	0	
小 計	36	17	12	5	0	70	51	24	17	7	0		
滿 所 搭 乘 意 航 空 公 司 度	一、訂位服務	7	4	1	1	1	14	50	29	7	7	7	
	二、報到櫃檯服務	8	3	0	0	3	14	57	21	0	0	21	
	三、飛機準點情形	8	3	1	0	2	14	57	21	7	0	14	
	四、班機取消延誤之處理	7	4	0	0	3	14	50	29	0	0	21	
	五、行李處理	8	4	2	0	0	14	57	29	14	0	0	
	六、客艙服務	10	2	2	0	0	14	71	14	14	0	0	
小 計	48	20	6	1	9	84	57	24	7	1	11		
整 體 滿 意 度	合 計	206	127	38	15	19	405	51	31	9	4	5	