

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01-03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	2	4	0	0	0	6	33	67	0	0	0	金門航空站 7 件 民航局轉入 0 件 其他站轉入 0 件 未具名 0 件 具名無連絡地址 2 件 具名有連絡地址 5 件 收件起迄日期：106年01月01日至106年03月31日止。共計7件；已結案7件，會辦處理中0件
	二、安全檢查設施	1	4	0	0	1	6	17	67	0	0	17	
	三、候機室空間	1	5	0	0	0	6	17	83	0	0	0	
	四、行李提領設施	3	2	0	1	0	6	50	33	0	17	0	
	五、無障礙設施	3	2	1	0	0	6	50	33	17	0	0	
	六、公共服務設施	3	2	0	0	1	6	50	33	0	0	17	
	小計	13	19	1	1	2	36	36	53	3	3	6	
機 場 服 務	一、服務台之服務	3	2	1	0	0	6	50	33	17	0	0	
	二、旅客登機前的安全檢查	2	3	0	0	1	6	33	50	0	0	17	
	三、證照查驗速度與服務	2	4	0	0	0	6	33	67	0	0	0	
	四、行李通關及海關檢查速度與服務	2	1	2	0	1	6	33	17	33	0	17	
	五、航空站環境整潔及美化綠化	3	1	2	0	0	6	50	17	33	0	0	
	六、廁所清潔程度	2	2	2	0	0	6	33	33	33	0	0	
	七、行李手推車服務	2	2	2	0	0	6	33	33	33	0	0	
	八、餐飲、商店售價及服務	3	1	1	1	0	6	50	17	17	17	0	
小計	19	16	10	1	2	48	40	33	21	2	4		
旅 客 資 訊 服 務	一、班機到離站資訊顯示	4	2	0	0	0	6	67	33	0	0	0	
	二、航站導引標示	4	1	0	1	0	6	67	17	0	17	0	
	三、旅客服務資訊	4	1	1	0	0	6	67	17	17	0	0	
	四、電訊服務	3	3	0	0	0	6	50	50	0	0	0	
	小計	15	7	1	1	0	24	63	29	4	4	0	
交 停 車 及 聯 通 外	一、大眾運輸工具之便利	2	1	2	1	0	6	33	17	33	17	0	
	二、計程車或(租賃車)服務	2	3	1	0	0	6	33	50	17	0	0	
	三、停車便利性	4	1	0	1	0	6	67	17	0	17	0	
	四、停車場管理及服務	3	2	0	1	0	6	50	33	0	17	0	
	五、交通秩序	4	1	1	0	0	6	67	17	17	0	0	
小計	15	8	4	3	0	30	50	27	13	10	0		
滿 所 搭 乘 意 航 空 公 司 度	一、訂位服務	3	2	0	1	0	6	50	33	0	17	0	
	二、報到櫃檯服務	3	3	0	0	0	6	50	50	0	0	0	
	三、飛機準點情形	2	3	1	0	0	6	33	50	17	0	0	
	四、班機取消延誤之處理	2	3	0	0	1	6	33	50	0	0	17	
	五、行李處理	3	3	0	0	0	6	50	50	0	0	0	
	六、客艙服務	4	1	1	0	0	6	67	17	17	0	0	
小計	17	15	2	1	1	36	47	42	6	3	3		
整 體 滿 意 度	合 計	79	65	18	7	5	174	45	37	10	4	3	