

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04-06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	1	1	1	0	0	3	33	33	33	0	0	金門航空站 3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 4件 具名有連絡地址 0件 收件起迄日期：106年04月01日至106年06月30日止。共計4件；已結案4件，會辦處理中0件
	二、安全檢查設施	1	2	0	0	0	3	33	67	0	0	0	
	三、候機室空間	1	0	1	1	0	3	33	0	33	33	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	1	1	0	1	0	3	33	33	0	33	0	
	六、公共服務設施	1	0	1	1	0	3	33	0	33	33	0	
	小計	6	5	4	3	0	18	33	28	22	17	0	
機 場 服 務	一、服務台之服務	1	1	0	1	0	3	33	33	0	33	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	1	2	0	0	0	3	33	67	0	0	0	
	五、航空站環境整潔及美化綠化	1	1	0	1	0	3	33	33	0	33	0	
	六、廁所清潔程度	1	1	0	0	1	3	33	33	0	0	33	
	七、行李手推車服務	1	1	0	0	1	3	33	33	0	0	33	
	八、餐飲、商店售價及服務	1	0	1	1	0	3	33	0	33	33	0	
小計	8	8	3	3	2	24	33	33	13	13	8		
旅 客 資 訊 服 務	一、班機到離站資訊顯示	1	1	0	0	1	3	33	33	0	0	33	
	二、航站導引標示	2	1	0	0	0	3	67	33	0	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	2	0	0	0	3	33	67	0	0	0	
	小計	5	5	1	0	1	12	42	42	8	0	8	
交 通 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	2	1	0	0	0	3	67	33	0	0	0	
	三、停車便利性	1	1	0	1	0	3	33	33	0	33	0	
	四、停車場管理及服務	1	1	0	1	0	3	33	33	0	33	0	
	五、交通秩序	1	1	1	0	0	3	33	33	33	0	0	
小計	6	4	3	2	0	15	40	27	20	13	0		
滿 意 航 空 公 司 度	一、訂位服務	2	0	1	0	0	3	67	0	33	0	0	
	二、報到櫃檯服務	2	0	0	0	1	3	67	0	0	0	33	
	三、飛機準點情形	2	0	0	0	1	3	67	0	0	0	33	
	四、班機取消延誤之處理	1	1	0	0	1	3	33	33	0	0	33	
	五、行李處理	1	0	2	0	0	3	33	0	67	0	0	
	六、客艙服務	2	0	1	0	0	3	67	0	33	0	0	
小計	10	1	4	0	3	18	56	6	22	0	17		
整 體 滿 意 度	合 計	35	23	15	8	6	87	40	26	17	9	7	