

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

107年01-12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	4	1	1	1	1	8	50	13	13	13	13	金門航空站	18 件
	二、安全檢查設施	4	1	3	0	0	8	50	13	38	0	0	民航局轉入	5 件
	三、候機室空間	4	1	3	0	0	8	50	13	38	0	0	其他站轉入	0 件
	四、行李提領設施	4	1	3	0	0	8	50	13	38	0	0	未具名	0 件
	五、無障礙設施	3	2	3	0	0	8	38	25	38	0	0	具名無連絡地址	0 件
	六、公共服務設施	4	1	3	0	0	8	50	13	38	0	0	具名有連絡地址	21 件
	小 計	23	7	16	1	1	48	48	15	33	2	2	收件起迄日期：107年1月1日至107年12月31日止。	
機 場 服 務	一、服務台之服務	5	0	1	2	0	8	63	0	13	25	0	共計	23 件
	二、旅客登機前的安全檢查	3	2	3	0	0	8	38	25	38	0	0	已結案	23 件
	三、證照查驗速度與服務	4	1	3	0	0	8	50	13	38	0	0	會辦處理中	0 件
	四、行李通關及海關檢查速度與服務	3	2	3	0	0	8	38	25	38	0	0		
	五、航空站環境整潔及美化綠化	4	1	2	1	0	8	50	13	25	13	0		
	六、廁所清潔程度	3	2	3	0	0	8	38	25	38	0	0		
	七、行李手推車服務	2	3	3	0	0	8	25	38	38	0	0		
	八、餐飲、商店售價及服務	2	2	3	0	1	8	25	25	38	0	13		
小 計	26	13	21	3	1	64	41	20	33	5	2			
旅 客 資 訊 服 務	一、班機到離站資訊顯示	4	1	2	1	0	8	50	13	25	13	0		
	二、航站導引標示	4	1	3	0	0	8	50	13	38	0	0		
	三、旅客服務資訊	4	1	3	0	0	8	50	13	38	0	0		
	四、電訊服務	4	1	2	1	0	8	50	13	25	13	0		
	小 計	16	4	10	2	0	32	50	13	31	6	0		
交 通 外 通	一、大眾運輸工具之便利	3	2	2	0	1	8	38	25	25	0	13		
	二、計程車或(租賃車)服務	3	1	3	0	1	8	38	13	38	0	13		
	三、停車便利性	3	1	3	0	1	8	38	13	38	0	13		
	四、停車場管理及服務	3	2	2	0	1	8	38	25	25	0	13		
	五、交通秩序	3	2	3	0	0	8	38	25	38	0	0		
小 計	15	8	13	0	4	40	38	20	33	0	10			
滿 所 搭 乘 意 航 空 公 司 度	一、訂位服務	3	2	1	2	0	8	38	25	13	25	0		
	二、報到櫃檯服務	3	2	1	2	0	8	38	25	13	25	0		
	三、飛機準點情形	3	2	1	2	0	8	38	25	13	25	0		
	四、班機取消延誤之處理	3	2	1	1	1	8	38	25	13	13	13		
	五、行李處理	4	1	2	1	0	8	50	13	25	13	0		
	六、客艙服務	3	2	3	0	0	8	38	25	38	0	0		
小 計	19	11	9	8	1	48	40	23	19	17	2			
整 體 滿 意 度	合 計	99	43	69	14	7	232	43	19	30	6	3		