

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01-03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	0	1	1	1	5	40	0	20	20	20	金門航空站 8 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 0 件 具名有連絡地址 8 件 收件起迄日期：107年01月01日至107年03月31日止。 共計 8 件 已結案 8 件 會辦處理中 0 件
	二、安全檢查設施	2	0	3	0	0	5	40	0	60	0	0	
	三、候機室空間	2	0	3	0	0	5	40	0	60	0	0	
	四、行李提領設施	2	0	3	0	0	5	40	0	60	0	0	
	五、無障礙設施	1	1	3	0	0	5	20	20	60	0	0	
	六、公共服務設施	2	0	3	0	0	5	40	0	60	0	0	
	小計	11	1	16	1	1	30	37	3	53	3	3	
機 場 服 務	一、服務台之服務	2	0	1	2	0	5	40	0	20	40	0	
	二、旅客登機前的安全檢查	2	0	3	0	0	5	40	0	60	0	0	
	三、證照查驗速度與服務	2	0	3	0	0	5	40	0	60	0	0	
	四、行李通關及海關檢查速度與服務	2	0	3	0	0	5	40	0	60	0	0	
	五、航空站環境整潔及美化綠化	2	0	2	1	0	5	40	0	40	20	0	
	六、廁所清潔程度	2	0	3	0	0	5	40	0	60	0	0	
	七、行李手推車服務	1	1	3	0	0	5	20	20	60	0	0	
	八、餐飲、商店售價及服務	2	0	3	0	0	5	40	0	60	0	0	
小計	15	1	21	3	0	40	38	3	53	8	0		
旅 客 資 訊 服 務	一、班機到離站資訊顯示	2	0	2	1	0	5	40	0	40	20	0	
	二、航站導引標示	2	0	3	0	0	5	40	0	60	0	0	
	三、旅客服務資訊	2	0	3	0	0	5	40	0	60	0	0	
	四、電訊服務	2	0	2	1	0	5	40	0	40	20	0	
	小計	8	0	10	2	0	20	40	0	50	10	0	
交 停 車 及 聯 通 外	一、大眾運輸工具之便利	2	0	2	0	1	5	40	0	40	0	20	
	二、計程車或(租賃車)服務	2	0	2	0	1	5	40	0	40	0	20	
	三、停車便利性	2	0	2	0	1	5	40	0	40	0	20	
	四、停車場管理及服務	2	0	2	0	1	5	40	0	40	0	20	
	五、交通秩序	2	0	3	0	0	5	40	0	60	0	0	
小計	10	0	11	0	4	25	40	0	44	0	16		
滿 所 搭 乘 意 航 空 公 司 度	一、訂位服務	2	0	1	2	0	5	40	0	20	40	0	
	二、報到櫃檯服務	2	0	1	2	0	5	40	0	20	40	0	
	三、飛機準點情形	2	0	1	2	0	5	40	0	20	40	0	
	四、班機取消延誤之處理	2	0	1	1	1	5	40	0	20	20	20	
	五、行李處理	2	0	2	1	0	5	40	0	40	20	0	
	六、客艙服務	2	0	3	0	0	5	40	0	60	0	0	
小計	12	0	9	8	1	30	40	0	30	27	3		
整 體 滿 意 度	合 計	56	2	67	14	6	145	39	1	46	10	4	