

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04-06月

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 %		
項目														
場 站 設 施	一、旅客報到作業空間	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0	金門航空站 民航局轉入 其他站轉入 未具名 具名無連絡地址 具名有連絡地址 收件起迄日期：107年4月01日至107年6月30日止。 共計 已結案 會辦處理中	6 件 0 件 0 件 0 件 0 件 6 件
	二、安全檢查設施	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0		
	三、候機室空間	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0		
	四、行李提領設施	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0		
	五、無障礙設施	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0		
	六、公共服務設施	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0		
	小 計	6	6	0	0	0	12	50	50	0	0	0		
機 場 服 務	一、服務台之服務	2	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0	共計 已結案 會辦處理中	6 件 6 件 0 件
	二、旅客登機前的安全檢查	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0		
	三、證照查驗速度與服務	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0		
	四、行李通關及海關檢查速度與服務	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0		
	五、航空站環境整潔及美化綠化	2	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0		
	六、廁所清潔程度	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0		
	七、行李手推車服務	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0		
	八、餐飲、商店售價及服務	0	1	0	0	1	2	0	50	0	0	50		
	小 計	9	6	0	0	1	16	56	38	0	0	6		
旅 客 資 訊 服 務	一、班機到離站資訊顯示	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0		
	二、航站導引標示	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0		
	三、旅客服務資訊	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0		
	四、電訊服務	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0		
	小 計	4	4	0	0	0	8	50	50	0	0	0		
交 停 車 及 聯 通 外	一、大眾運輸工具之便利	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0		
	二、計程車或(租賃車)服務	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0		
	三、停車便利性	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0		
	四、停車場管理及服務	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0		
	五、交通秩序	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0		
小 計	5	5	0	0	0	10	50	50	0	0	0			
滿 所 搭 乘 意 航 空 公 司 度	一、訂位服務	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0		
	二、報到櫃檯服務	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0		
	三、飛機準點情形	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0		
	四、班機取消延誤之處理	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0		
	五、行李處理	2	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0		
	六、客艙服務	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0		
小 計	7	5	0	0	0	12	58	42	0	0	0			
整 體 滿 意 度	合 計	31	26	0	0	1	58	53	45	0	0	2		