

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

102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	4	1	0	0	6	17	67	17	0	0	金門航空站 10 民航局轉入 1 其他站轉入 3 未具名 5 具名無連絡地址 6 具名有連絡地址 3 收件起迄日期：102 年01日至102年06月 止。共計14件；已結 件，會辦處理中0件
	二、安全檢查設施	2	1	3	0	0	6	33	17	50	0	0	
	三、候機室空間	1	2	3	0	0	6	17	33	50	0	0	
	四、行李提領設施	1	3	2	0	0	6	17	50	33	0	0	
	五、無障礙設施	1	2	2	0	0	5	20	40	40	0	0	
	六、公共服務設施	3	2	1	0	0	6	50	33	17	0	0	
	小計	9	14	12	0	0	35	26	40	34	0	0	
機 場 服 務	一、服務台之服務	2	3	0	0	0	5	40	60	0	0	0	
	二、旅客登機前的安全檢查	3	3	0	0	0	6	50	50	0	0	0	
	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	4	0	0	0	6	33	67	0	0	0	
	五、航空站環境整潔及美化綠化	3	2	1	0	0	6	50	33	17	0	0	
	六、廁所清潔程度	3	1	2	0	0	6	50	17	33	0	0	
	七、行李手推車服務	2	2	1	1	0	6	33	33	17	17	0	
	八、餐飲、商店售價及服務	2	1	2	1	0	6	33	17	33	17	0	
	小計	19	20	6	2	0	47	40	43	13	4	0	
旅 客 資 訊 服 務	一、班機到離站資訊顯示	1	4	1	0	0	6	17	67	17	0	0	
	二、航站導引標示	1	5	0	0	0	6	17	83	0	0	0	
	三、旅客服務資訊	1	2	3	0	0	6	17	33	50	0	0	
	四、電訊服務	1	3	1	0	0	5	20	60	20	0	0	
	小計	4	14	5	0	0	23	17	61	22	0	0	
交 通 外 通	一、大眾運輸工具之便利	1	3	0	1	0	5	20	60	0	20	0	
	二、計程車或(租賃車)服務	2	2	0	0	0	4	50	50	0	0	0	
	三、停車便利性	2	3	0	0	1	6	33	50	0	0	17	
	四、停車場管理及服務	2	2	1	0	1	6	33	33	17	0	17	
	五、交通秩序	2	2	1	1	0	6	33	33	17	17	0	
	小計	9	12	2	2	2	27	33	44	7	7	7	
滿 所 搭 乘 意 航 空 公 司 度	一、訂位服務	3	0	3	0	0	6	50	0	50	0	0	
	二、報到櫃檯服務	2	2	2	0	0	6	33	33	33	0	0	
	三、飛機準點情形	1	2	2	1	0	6	17	33	33	17	0	
	四、班機取消延誤之處理	2	0	2	1	0	5	40	0	40	20	0	
	五、行李處理	3	2	1	0	0	6	50	33	17	0	0	
	六、客艙服務	3	2	1	0	0	6	50	33	17	0	0	
	小計	14	8	11	2	0	35	40	23	31	6	0	
整 體 滿 意 度	合計	55	68	36	6	2	167	33	41	22	4	1	

件  
件  
件  
件  
件  
年04  
30日  
案14