

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

10

表三

| 滿意度 項目 | | 非 常 滿 意 | 滿 意 | 尚 可 | 不 滿 意 | 非 常 不 滿 意 | 總計 | 滿意度統計 | | | | | |
|--|------------------|------------------|--------|--------|-------------|-----------------------|-----|-----------------------|-------------|-------------|------------------|----------------------------|---|
| | | | | | | | | 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 | 16 | 16 | 5 | 2 | 4 | 43 | 37 | 37 | 12 | 5 | 9 | 金門航 民航局 其他站 未具名 具名無 具名有 收件起 月01日 止。共 會 |
| | 二、安全檢查設施 | 15 | 20 | 6 | 0 | 1 | 42 | 36 | 48 | 14 | 0 | 2 | |
| | 三、候機室空間 | 17 | 17 | 7 | 1 | 0 | 42 | 40 | 40 | 17 | 2 | 0 | |
| | 四、行李提領設施 | 14 | 13 | 13 | 1 | 1 | 42 | 33 | 31 | 31 | 2 | 2 | |
| | 五、無障礙設施 | 14 | 18 | 9 | 0 | 1 | 42 | 33 | 43 | 21 | 0 | 2 | |
| | 六、公共服務設施 | 15 | 14 | 7 | 4 | 2 | 42 | 36 | 33 | 17 | 10 | 5 | |
| 小計 | | 91 | 98 | 47 | 8 | 9 | 253 | 36 | 39 | 19 | 3 | 4 | |
| 機 場 服 務 | 一、服務台之服務 | 17 | 15 | 7 | 2 | 0 | 41 | 41 | 37 | 17 | 5 | 0 | |
| | 二、旅客登機前的安全檢查 | 13 | 20 | 7 | 1 | 1 | 42 | 31 | 48 | 17 | 2 | 2 | |
| | 三、證照查驗速度與服務 | 19 | 16 | 7 | 0 | 0 | 42 | 45 | 38 | 17 | 0 | 0 | |
| | 四、行李通關及海關檢查速度與服務 | 18 | 13 | 9 | 0 | 1 | 41 | 44 | 32 | 22 | 0 | 2 | |
| | 五、航空站環境整潔及美化綠化 | 15 | 17 | 7 | 1 | 0 | 40 | 38 | 43 | 18 | 3 | 0 | |
| | 六、廁所清潔程度 | 16 | 16 | 8 | 1 | 1 | 42 | 38 | 38 | 19 | 2 | 2 | |
| | 七、行李手推車服務 | 13 | 19 | 8 | 1 | 1 | 42 | 31 | 45 | 19 | 2 | 2 | |
| | 八、餐飲、商店售價及服務 | 13 | 11 | 14 | 2 | 2 | 42 | 31 | 26 | 33 | 5 | 5 | |
| 小計 | | 124 | 127 | 67 | 8 | 6 | 332 | 37 | 38 | 20 | 2 | 2 | |
| 旅 客 務 資 訊 服 | 一、班機到離站資訊顯示 | 16 | 17 | 6 | 1 | 2 | 42 | 38 | 40 | 14 | 2 | 5 | |
| | 二、航站導引標示 | 14 | 18 | 7 | 1 | 2 | 42 | 33 | 43 | 17 | 2 | 5 | |
| | 三、旅客服務資訊 | 16 | 17 | 7 | 0 | 1 | 41 | 39 | 41 | 17 | 0 | 2 | |
| | 四、電訊服務 | 15 | 18 | 9 | 0 | 0 | 42 | 36 | 43 | 21 | 0 | 0 | |
| | 小計 | | 61 | 70 | 29 | 2 | 5 | 167 | 37 | 42 | 17 | 1 | 3 |
| 交 停 車 及 聯 通 外 | 一、大眾運輸工具之便利 | 13 | 14 | 10 | 4 | 0 | 41 | 32 | 34 | 24 | 10 | 0 | |
| | 二、計程車或(租賃車)服務 | 17 | 13 | 8 | 3 | 0 | 41 | 41 | 32 | 20 | 7 | 0 | |
| | 三、停車便利性 | 14 | 17 | 10 | 0 | 1 | 42 | 33 | 40 | 24 | 0 | 2 | |
| | 四、停車場管理及服務 | 15 | 14 | 10 | 2 | 1 | 42 | 36 | 33 | 24 | 5 | 2 | |
| | 五、交通秩序 | 15 | 16 | 8 | 2 | 0 | 41 | 37 | 39 | 20 | 5 | 0 | |
| 小計 | | 74 | 74 | 46 | 11 | 2 | 207 | 36 | 36 | 22 | 5 | 1 | |
| 滿 所 搭 乘 意 航 空 公 司 度 | 一、訂位服務 | 14 | 18 | 6 | 2 | 2 | 42 | 33 | 43 | 14 | 5 | 5 | |
| | 二、報到櫃檯服務 | 14 | 16 | 8 | 1 | 1 | 40 | 35 | 40 | 20 | 3 | 3 | |
| | 三、飛機準點情形 | 12 | 14 | 10 | 2 | 2 | 40 | 30 | 35 | 25 | 5 | 5 | |
| | 四、班機取消延誤之處理 | 13 | 15 | 8 | 1 | 2 | 39 | 33 | 38 | 21 | 3 | 5 | |
| | 五、行李處理 | 12 | 17 | 10 | 2 | 1 | 42 | 29 | 40 | 24 | 5 | 2 | |
| | 六、客艙服務 | 15 | 14 | 10 | 1 | 2 | 42 | 36 | 33 | 24 | 2 | 5 | |
| 小計 | | 80 | 94 | 52 | 9 | 10 | 245 | 33 | 38 | 21 | 4 | 4 | |

整體滿意度

合計

| | | | | | | | | | | |
|-----|-----|-----|----|----|------|----|----|----|---|---|
| 430 | 463 | 241 | 38 | 32 | 1204 | 36 | 38 | 20 | 3 | 3 |
|-----|-----|-----|----|----|------|----|----|----|---|---|

103年01-12月

備

註

空站 56 件

轉入 11 件

轉入 3 件

8 件

連絡地址 22 件

連絡地址 40 件

迄日期：103年01

至103年12月31日

計70件；已結案70

辦處理中0件

各項目滿意度總分

93%

96%

96%

94%

92%



94%

