

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

103年07-09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	3	6	1	0	1	11	27	55	9	0	9	金門航空站 15 件 民航局轉入 2 件 其他站轉入 2 件 未具名 1 件 具名無連絡地址 3 件 具名有連絡地址 16 件 收件起迄日期：103年07月01日至103年09月30日止。共計19件；已結案19件，會辦處理中0件
	二、安全檢查設施	2	6	3	0	0	11	18	55	27	0	0	
	三、候機室空間	3	6	1	1	0	11	27	55	9	9	0	
	四、行李提領設施	3	5	3	0	0	11	27	45	27	0	0	
	五、無障礙設施	3	6	1	0	1	11	27	55	9	0	9	
	六、公共服務設施	4	6	1	0	0	11	36	55	9	0	0	
	小 計	18	35	10	1	2	66	27	53	15	2	3	
機 場 服 務	一、服務台之服務	3	6	2	0	0	11	27	55	18	0	0	
	二、旅客登機前的安全檢查	2	7	1	1	0	11	18	64	9	9	0	
	三、證照查驗速度與服務	4	5	2	0	0	11	36	45	18	0	0	
	四、行李通關及海關檢查速度與服務	3	6	2	0	0	11	27	55	18	0	0	
	五、航空站環境整潔及美化綠化	3	6	2	0	0	11	27	55	18	0	0	
	六、廁所清潔程度	4	5	1	0	1	11	36	45	9	0	9	
	七、行李手推車服務	2	5	3	1	0	11	18	45	27	9	0	
	八、餐飲、商店售價及服務	2	4	4	0	1	11	18	36	36	0	9	
	小 計	23	44	17	2	2	88	26	50	19	2	2	
旅 客 資 訊 服 務	一、班機到離站資訊顯示	2	6	3	0	0	11	18	55	27	0	0	
	二、航站導引標示	1	6	3	0	1	11	9	55	27	0	9	
	三、旅客服務資訊	2	5	4	0	0	11	18	45	36	0	0	
	四、電訊服務	2	5	4	0	0	11	18	45	36	0	0	
	小 計	7	22	14	0	1	44	16	50	32	0	2	
交 停 車 及 聯 通 外	一、大眾運輸工具之便利	3	5	3	0	0	11	27	45	27	0	0	
	二、計程車或(租賃車)服務	4	5	2	0	0	11	36	45	18	0	0	
	三、停車便利性	2	7	1	0	1	11	18	64	9	0	9	
	四、停車場管理及服務	3	5	2	0	1	11	27	45	18	0	9	
	五、交通秩序	2	6	2	1	0	11	18	55	18	9	0	
小 計	14	28	10	1	2	55	25	51	18	2	4		
滿 所 搭 乘 航 空 公 司 意 度	一、訂位服務	2	5	3	0	1	11	18	45	27	0	9	
	二、報到櫃檯服務	3	4	4	0	0	11	27	36	36	0	0	
	三、飛機準點情形	2	6	2	1	0	11	18	55	18	9	0	
	四、班機取消延誤之處理	2	5	4	0	0	11	18	45	36	0	0	
	五、行李處理	2	5	4	0	0	11	18	45	36	0	0	
	六、客艙服務	2	4	4	0	1	11	18	36	36	0	9	
小 計	13	29	21	1	2	66	20	44	32	2	3		
整 體 滿 意 度	合 計	75	158	72	5	9	319	24	50	23	2	3	