

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

表三

103年10-12月

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					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	0	3	0	0	0	3	0	100	0	0	0	金門航空站 5 件 民航局轉入 2 件 其他站轉入 0 件 未具名 2 件 具名無連絡地址 2 件 具名有連絡地址 3 件 收件起迄日期：103年10 月01日至103年12月31日 止。共計7件；已結7案件 ，會辦處理中0件
	二、安全檢查設施	0	3	0	0	0	3	0	100	0	0	0	
	三、候機室空間	1	2	0	0	0	3	33	67	0	0	0	
	四、行李提領設施	0	2	1	0	0	3	0	67	33	0	0	
	五、無障礙設施	0	3	0	0	0	3	0	100	0	0	0	
	六、公共服務設施	0	3	0	0	0	3	0	100	0	0	0	
	小 計	1	16	1	0	0	18	6	89	6	0	0	
機 場 服 務	一、服務台之服務	1	1	0	1	0	3	33	33	0	33	0	
	二、旅客登機前的安全檢查	0	3	0	0	0	3	0	100	0	0	0	
	三、證照查驗速度與服務	1	2	0	0	0	3	33	67	0	0	0	
	四、行李通關及海關檢查速度與服務	1	2	0	0	0	3	33	67	0	0	0	
	五、航空站環境整潔及美化綠化	0	3	0	0	0	3	0	100	0	0	0	
	六、廁所清潔程度	0	3	0	0	0	3	0	100	0	0	0	
	七、行李手推車服務	0	3	0	0	0	3	0	100	0	0	0	
	八、餐飲、商店售價及服務	0	1	1	1	0	3	0	33	33	33	0	
小 計	3	18	1	2	0	24	13	75	4	8	0		
旅 客 資 訊 服 務	一、班機到離站資訊顯示	1	2	0	0	0	3	33	67	0	0	0	
	二、航站導引標示	1	2	0	0	0	3	33	67	0	0	0	
	三、旅客服務資訊	1	2	0	0	0	3	33	67	0	0	0	
	四、電訊服務	0	3	0	0	0	3	0	100	0	0	0	
	小 計	3	9	0	0	0	12	25	75	0	0	0	
交 通 及 聯 通 外	一、大眾運輸工具之便利	0	2	1	0	0	3	0	67	33	0	0	
	二、計程車或(租賃車)服務	0	1	1	1	0	3	0	33	33	33	0	
	三、停車便利性	1	2	0	0	0	3	33	67	0	0	0	
	四、停車場管理及服務	1	2	0	0	0	3	33	67	0	0	0	
	五、交通秩序	1	2	0	0	0	3	33	67	0	0	0	
小 計	3	9	2	1	0	15	20	60	13	7	0		
滿 意 航 空 公 司 度	一、訂位服務	1	2	0	0	0	3	33	67	0	0	0	
	二、報到櫃檯服務	1	2	0	0	0	3	33	67	0	0	0	
	三、飛機準點情形	0	2	0	1	0	3	0	67	0	33	0	
	四、班機取消延誤之處理	0	3	0	0	0	3	0	100	0	0	0	
	五、行李處理	0	3	0	0	0	3	0	100	0	0	0	
	六、客艙服務	0	3	0	0	0	3	0	100	0	0	0	
小 計	2	15	0	1	0	18	11	83	0	6	0		
整 體 滿 意 度	合 計	12	67	4	4	0	87	14	77	5	5	0	