

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

104年10-12月

表三

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	4	2	0	1	0	7	57	29	0	14	0	金門航空站 15件 民航局轉入 2件 其他站轉入 0件 未具名 4件 具名無連絡地址2件 具名有連絡地址11件 收件起迄日期：104年10 月01日至104年12月31日 止。共計17件；已結17案 件，會辦處理中0件
	二、安全檢查設施	4	2	1	0	0	7	57	29	14	0	0	
	三、候機室空間	4	3	0	0	0	7	57	43	0	0	0	
	四、行李提領設施	4	2	1	0	0	7	57	29	14	0	0	
	五、無障礙設施	4	3	0	0	0	7	57	43	0	0	0	
	六、公共服務設施	4	3	0	0	0	7	57	43	0	0	0	
	小計	24	15	2	1	0	42	57	36	5	2	0	
機 場 服 務	一、服務台之服務	4	2	0	0	1	7	57	29	0	0	14	
	二、旅客登機前的安全檢查	4	2	1	0	0	7	57	29	14	0	0	
	三、證照查驗速度與服務	4	2	1	0	0	7	57	29	14	0	0	
	四、行李通關及海關檢查速度與服務	4	2	1	0	0	7	57	29	14	0	0	
	五、航空站環境整潔及美化綠化	4	2	1	0	0	7	57	29	14	0	0	
	六、廁所清潔程度	4	1	2	0	0	7	57	14	29	0	0	
	七、行李手推車服務	4	1	2	0	0	7	57	14	29	0	0	
	八、餐飲、商店售價及服務	3	1	2	0	1	7	43	14	29	0	14	
小計	31	13	10	0	2	56	55	23	18	0	4		
旅 客 服 務 資 訊	一、班機到離站資訊顯示	5	0	1	1	0	7	71	0	14	14	0	
	二、航站導引標示	5	1	1	0	0	7	71	14	14	0	0	
	三、旅客服務資訊	4	0	1	1	1	7	57	0	14	14	14	
	四、電訊服務	4	2	1	0	0	7	57	29	14	0	0	
	小計	18	3	4	2	1	28	64	11	14	7	4	
交 通 外 聯	一、大眾運輸工具之便利	3	1	3	0	0	7	43	14	43	0	0	
	二、計程車或(租賃車)服務	4	2	1	0	0	7	57	29	14	0	0	
	三、停車便利性	3	2	1	0	1	7	43	29	14	0	14	
	四、停車場管理及服務	4	2	1	0	0	7	57	29	14	0	0	
	五、交通秩序	4	2	1	0	0	7	57	29	14	0	0	
小計	18	9	7	0	1	35	51	26	20	0	3		
滿 意 航 空 公 司	一、訂位服務	3	3	1	0	0	7	43	43	14	0	0	
	二、報到櫃檯服務	3	3	1	0	0	7	43	43	14	0	0	
	三、飛機準點情形	5	1	1	0	0	7	71	14	14	0	0	
	四、班機取消延誤之處理	4	2	1	0	0	7	57	29	14	0	0	
	五、行李處理	4	2	1	0	0	7	57	29	14	0	0	
	六、客艙服務	4	2	1	0	0	7	57	29	14	0	0	
小計	23	13	6	0	0	42	55	31	14	0	0		
整 體 滿 意 度	合 計	114	53	29	3	4	203	56	26	14	1	2	