



中華民國交通部民用航空局
Civil Aeronautics Administration

航空通信服務滿意度調查

臺北航空通信中心
中華民國104年11月



航空通信服務滿意度調查

- 飛航訊息處理系統效率滿意度
- 陸空通訊語音及SELCAL服務滿意度
- 通信業務電話查詢、協調業務過程及處理效率滿意度
- 整體航空通信服務滿意度

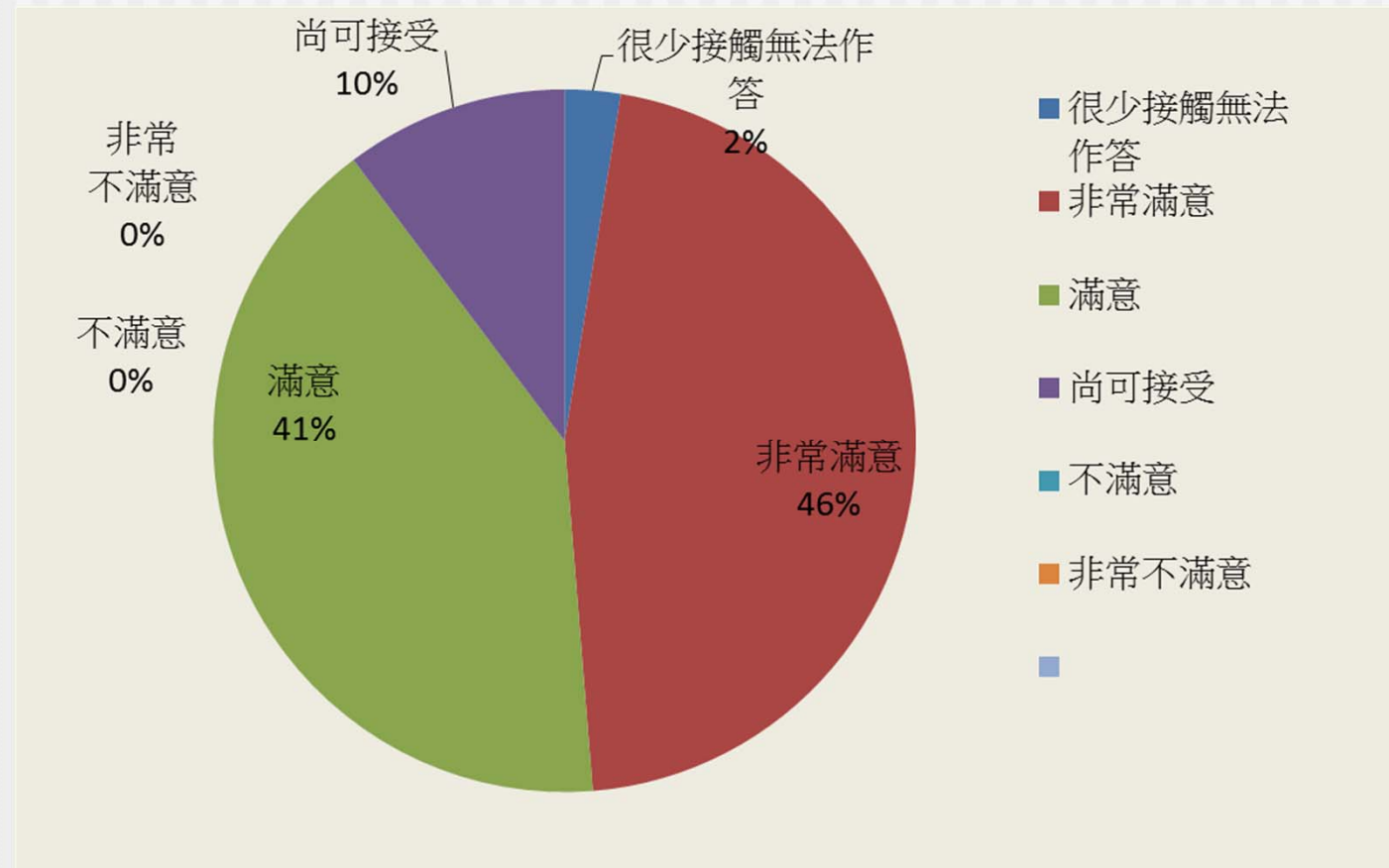


滿意度調查項目及統計

服務項目 / 滿意度	很少接觸無法作答	非常滿意	滿意	尚可接受	不滿意	非常不滿意
飛航訊息處理系統效率滿意度	1	18	17	3	0	0
陸空通訊語音及SELCAL服務滿意度	11	10	7	1	1	0
通信業務電話查詢、協調業務過程及處理效率	3	15	20	0	1	0
整體航空通信服務滿意度	1	18	17	3	0	0

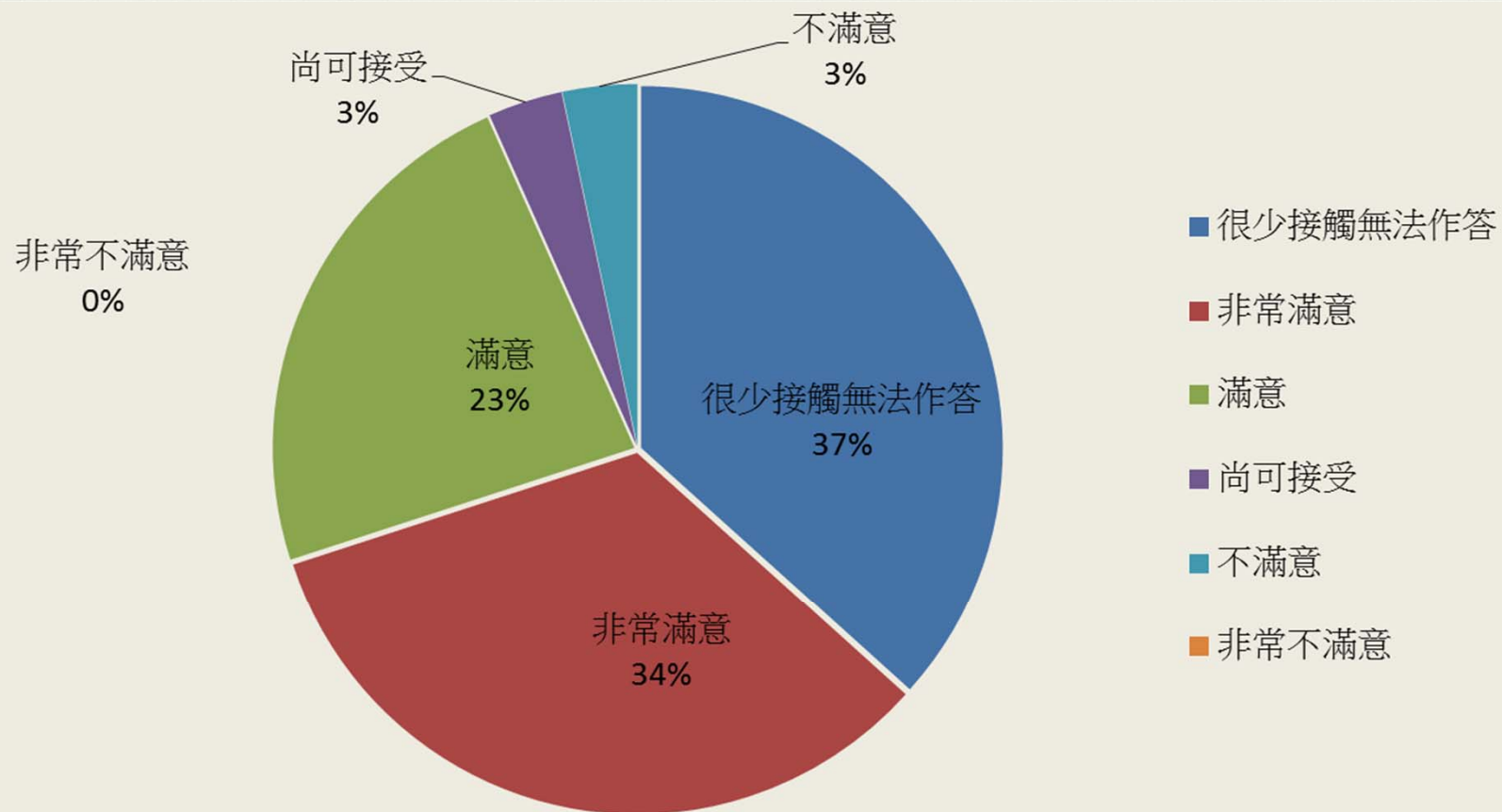


飛航訊息處理系統效率滿意度



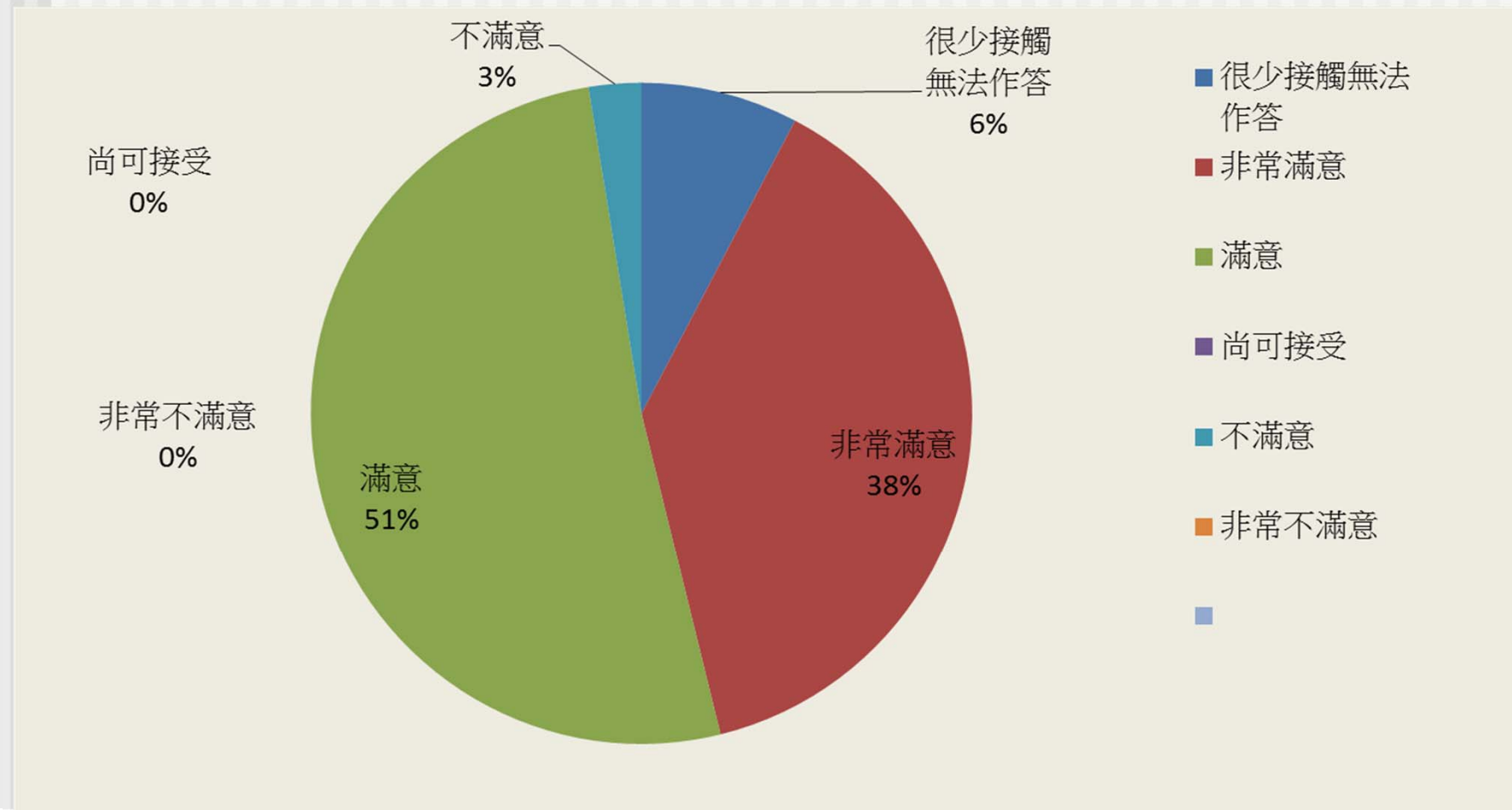


陸空通訊語音及SELCAL服務滿意度





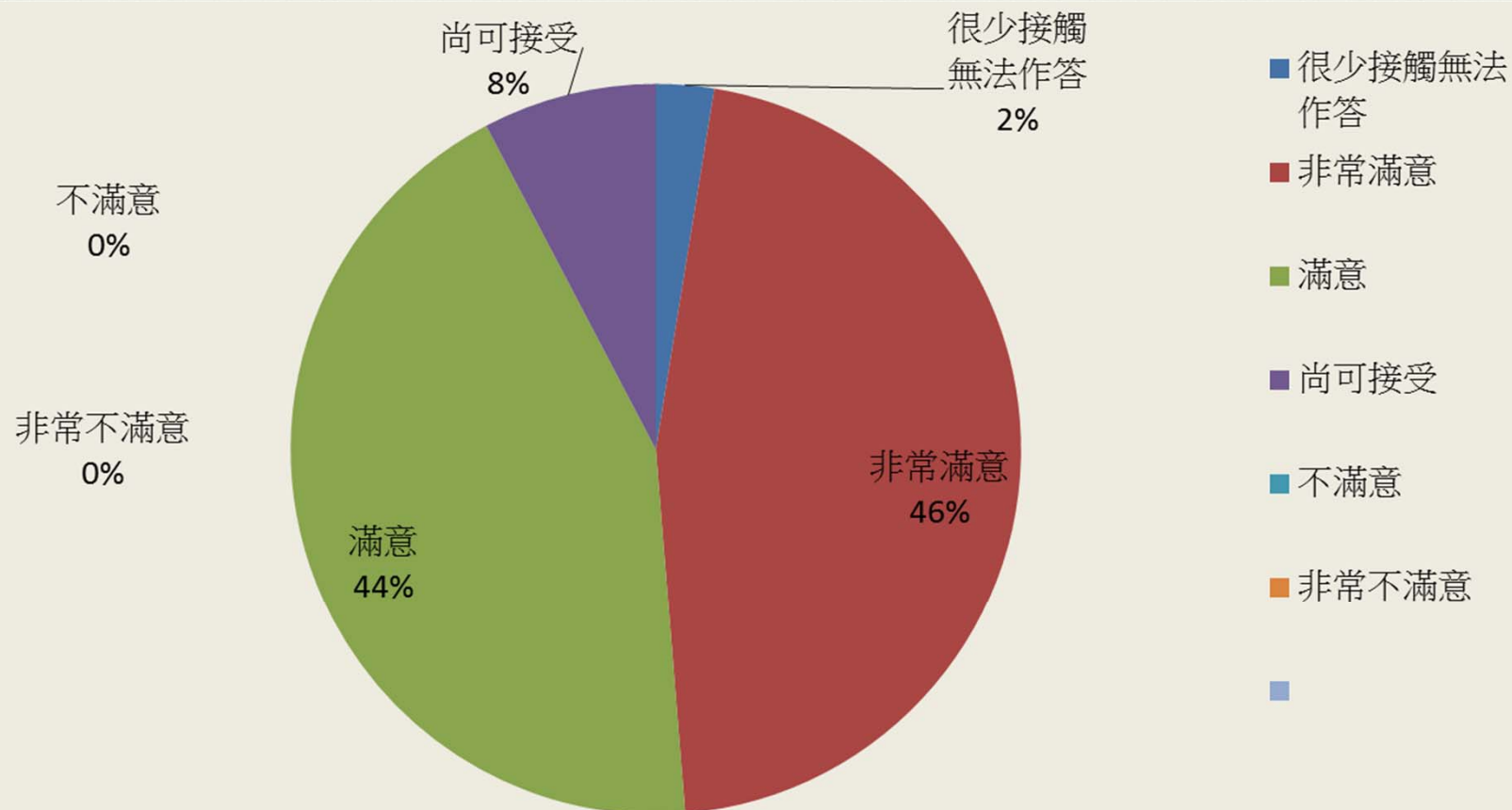
業務查詢、協調過程及處理效率





中華民國交通部民用航空局
Civil Aeronautics Administration

整體航空通信服務滿意度



飛航安全 世界一流・飛航服務 顧客滿意



與去年同期滿意度比較分析

內容	104年	103年	備註
飛航訊息處理系統效率	89%	83%	
陸空通訊語音及SELCAL服務	89%	87%	
電話查詢、協調業務過程 及處理效率	97%	74%	
整體航空通信服務	92%	77%	



航空通信服務滿意度分析

- 臺北航空通信中心於104年對航空公司等用戶進行滿意度調查，問卷調查結果對於航空通信所提供的各項服務滿意度統計結果如下：
 - 飛航訊息處理系統效率：使用者滿意度為89%。其中填寫為「很少接觸無法作答」者為問卷總填寫人數之2%。
 - 陸空通訊語音及SELCAL服務：使用者滿意度為89%。其中填寫為「很少接觸無法作答」者達問卷總填寫人數之37%。
 - 電話查詢、協調業務過程及處理效率：使用者滿意度為97%，比前一年度74%提升23%。
 - 整體航空通信服務：使用者滿意度為92%，比前一年度77%提升15%。