

## 满意度排名

机场大厅环境
电梯
行动障碍人士候机环境
候机舒适度
证件检查
柜台服务
人员专业水平
行动障碍人士服务
行动障碍人士卫生间专用设备
安全检查
处理应急突发事件
引导服务
安检
服务关怀
工作人员服务态度
轮椅
行李托运
休息区
行李提取
购物便利
办理登机手续
问题处理速度
投诉便利
餐饮服务

## 重要性排名

安检
服务关怀
人员专业水平
购物便利
候机舒适度
证件检查
柜台服务
行动障碍人士服务
办理登机手续
处理应急突发事件
安全检查
机场大厅环境
行动障碍人士候机环境
休息区
问题处理速度
工作人员服务态度
行动障碍人士卫生间专用设备
引导服务
投诉便利
电梯
行李提取
餐饮服务
行李托运
出入机场轮椅服务

□ 机场人员服务

■ 机场出入环境

■ 机场硬件设备

图 4-2 满意度—重要性对比