

A.S.Q. Airport Service Quality

亲爱的旅客：

qīn ài de lǚ kè :

我们已随机选定您为这项调查的对象。

wǒ men yǐ suí jī xuǎn dìng nín wéi zhè xiàng tiáo chá de duì xiàng。

您身处的机场力求借着这项调查不断改进，

nín shēn chù de jī chǎng lì qiú jiè zhe zhè xiàng tiáo chá bù duàn gǎi jìn。

从而为旅客提供最佳服务。

cóng ér wéi lǚ kè tí gòng zuì jiā fú wù。

国际机场协会

guó jì jī chǎng xié huì

(ACI, Airports Council International)

进行这项调查，

jìn xíng zhè xiàng tiáo chá,

目的是让各地机场了解顾客对他们表现的评价，

mù deì shì ràng gè dì jī chǎng le jiě gù kè duì tā men biǎo xiàn de píng jià。

这有助机场提升服务，以满足旅客的需要。

zhè yǒu zhù jī chǎng tí shēng fú wù。 yǐ mǎn zú lǚ kè deì xū yào。

您就今天在机场的体验所给予的评价，对我们至为重要。

nín jiù jīn tiān zài jī chǎng de tí yàn suǒ gěi yǔ de píng jià。 duì wǒ men zhì wéi chóng yào。

请花几分钟时间填妥这份问卷，并在登机前交还调查员。

qǐng huā jǐ fēn zhōng shí jiān tián tuǒ zhè fèn wèn juǎn, bìng zài dēng jī qián jiāo hái tiáo chá yuán。

请填写您的意见,或在适当空格内划上“X”号

qǐng tián xiě nín de yì jiàn. huò zài shì dāng kōng gé nèi huái shàng "X" hào

1.

航空公司：

háng kōng gōng sī:

航班编号

háng bān biān háo

起飞日期

qǐ fēi rì qī

起飞时间（本地时间）

qǐ fēi shí jiān (běn dì shí jiān)

 2009

英文字母

数字

日

月

(24 小时制, 例如 19 : 30)

yīng wén zì mǔ shù zì

rì

yuè

(24xiǎoshízhì lìrú 19:30)

2. 今天您是否在这个机场转机? 是 不是
 jīn tiān nín shì fǒu zài zhè gè jī chǎng zhuǎn jī? shì bù shì

3. 您即将搭乘的航班将飞往哪个机场?
 nín jí jiāng dā chéng de háng bān jiāng fēi wǎng nǎ gè jī chǎng?

4. 您这次旅程的主要原因是甚么?
 nín zhè cì lǚ chéng de zhǔ yào yuán yīn shì shèn me?
 公干 度假 其它
 gōng gān dù jiǎ qí tā

5. 您将乘坐哪种机位?
 nín jiāng chéng zuò nǎ zhǒng jī wèi?
 头等客位 商务客位 经济客位
 tóu děng kè wèi shāng wù kè wèi jīng jī kè wèi

6. 连这次旅程在内, 您在过去 12 个月共有多少次航空旅程?
 lián zhè cì lǚ chéng zài nèi, nín zài guò qù 12 gè yuè gòng yǒu duō shǎo cì háng kōng lǚ chéng?
 (来回航班视为一次旅程)
 (lái huí háng bān shì wéi yī cì lǚ chéng)
 1-2 次 3-5 次 6-10 次 1-20 次 21 次或以上
 cì cì cì cì cì huò yǐ shàng

请填写您的意见, 或在适当空格内划上“X”号

qǐng tián xiě nín de yì jiàn, huò zài shì dāng kōng gé nèi huái shàng "X" hào

7. 请根据您的今天的体验, 评价这个机场的各项服务
 qǐng gēn jù nín jīn tiān de tǐ yàn, píng jià zhè gè jī chǎng de gè xiàng fú wù

交通往来	?	5	4	3	2	1	
jiāo tōng wǎng lái	不知道或	未使用	极好	很好	良好	一般	不好
	bú zhī dào huò	wèi shǐ yòng	jí hǎo	hěn hǎo	liáng hǎo	yī bān	bú hǎo
A. 往来机场的地面交通工具	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wǎng lái jī chǎng de dì miàn jiāo tōng gōng jù							
B. 停车设施是否方便充足	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tíng chē shè shī shì fǒu fāng biàn chōng zú							
C. 停车场收费是否物有所值	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tíng chē chǎng shōu fèi shì fǒu wù yǒu suǒ zhí							

交通往来

jiāo tōng wǎng lái

? 5 4 3 2 1
不知道或

bú zhī dào huò

未使用 极好 很好 良好 一般 不好

wèi shǐ yòng jí hǎo hěn hǎo liáng hǎo yī bān bú hǎo

D. 手推行李车是否方便充足

shǒu tuī xíng lǐ chē shì fǒu fāng biàn chōng zú

为理登手续 (在这个机场)

wéi lǐ dēng shǒu xù (zài zhè gè jī chǎng)

E. 为票排队的等候时间

wéi piào pái duì de děng hòu shí jiān

F. 为票人员的工作效率

wéi piào rén yuán de gōng zuō xiào lǜ

G. 为票人员是否有礼貌和乐于助人

wéi piào rén yuán shì fǒu yǒu lǐ mào he lè yú zhù rén

护照/身份证检查

hù zhào / shēn fèn zhèng jiǎn chá

H. 护照/身份证检查的等候时间

hù zhào / shēn fèn zhèng jiǎn chá de děng hòu shí jiān

I. 检查人员是否有礼貌和乐于助人

jiǎn chá rén yuán shì fǒu yǒu lǐ mào he lè yú zhù rén

安检

ān jiǎn

J. 安检人员是否有礼貌和乐于助人

ān jiǎn rén yuán shì fǒu yǒu lǐ mào he lè yú zhù rén

K. 安检是否彻底

ān jiǎn shì fǒu chè dǐ

L. 安检的等候时间

ān jiǎn de děng hòu shí jiān

M. 是否感到安全和安心

shì fǒu gǎn dào ān quán he àn xīn

放向指示

fàng xiàng zhǐ shì

N. 在机场内是否容易找到要去的地方

zài jī chǎng/ nèi shì fǒu róng yì zhǎo dào yào qù de dì fāng

O. 航班信息荧幕

háng bān xìn xī yíng mù

P. 候机楼内的步行距离

hòu jī lóu nèi de bù xíng jù lí

Q. 转机是方便容易

zhuǎn jī shì fāng biàn róng yì

机场服务/设施 1

jī chǎng fú wù / shè shī

R. 机场职员是否有礼貌和乐于助人

jī chǎng zhí yuán shì fǒu yǒu lǐ mào hé lè yú zhù rén

(不包括办理登机手续人员, 护照检查人员与安检人员)

(bú bāo kuò bàn lǐ dēng jī shǒu xù rén yuán , hù zhào jiǎ chá rén yuán yǔ ān jiǎ n rén yuán)

S. 餐饮设施

cān yǐ n shè shī

T. 餐饮设施收费是否物有所值

cān yǐ n shè shī shōu fèi shì fǒu wù yǒu suǒ zhí

U. 银行/取款机/找换店是否方便充足

yín háng / qǔ kǔ ān jī / zhǎo huàn diàn shì fǒu fāng biàn chōng zú

V. 购物设施

gòu wù shè shī

W. 商品价格是否物有所值

shāng pǐ n jià gé shì fǒu wù yǒu suǒ zhí

X. 互联网 / Wi-fi

hù lián wǎ ng

Y. 商务 / 行政人员候机室

shāng wù xíng zhèng rén yuán hóu jī shì

Z. 洗手间是否方便充足

xǐ shǒu jiān shì fǒu fāng biàn chōng zú

AA. 洗手间是否清洁

xǐ shǒu jiān shì fǒu qīng jié

BB. 候机处 / 登机闸口是否舒适

hóu jī chǔ / dēng jī zhá kǒu shì fǒu shū shì

请填写您的意见，或在适当空格内划上“X”号

qǐng tián xiě nín de yì jiàn, huò zài shì dāng kōng gé nèi huái shàng "X" hào

机场环境

jī chǎng huán jìng	?	5	4	3	2	1
	不知道或 bú zhī dào huò					
	未使用 wèi shǐ yòng	极好 jí hǎo	很好 hěn hǎo	良好 liáng hǎo	一般 yī bān	不好 bú hǎo

CC. 候机楼是否清洁

hóu jī lóu shì fǒu qīng jié

DD. 机场环境

jī chǎng huán jìng

对机场的整体满意程度

duì jī chǎng de zhěng tǐ mǎn yì chéng dù

8. 在这个机场，您认为问题7所列的项目中哪一项对您最重要？

zài zhè gè jī chǎng nín rèn wéi tí 7 suǒ liè de xiàng mù zhōng nǎ ér xiàng duì nín zuì chóng yào?

(请填写上所选项目的代表字母，开以大楷填写)

(qǐng tián shàng suǒ xuǎn xiàng mù de dài biǎo zì mǔ kāi yǐ dà jī tián xiě)

最重要: (例如.P) 第二重要: (例如.K) 第三重要: (例如.V)

zuì chóng yào (lì rú.P) dì èr chóng yào (lì rú.K) dì sān chóng yào (lì rú.V)

9. 您今天在这个机场的最好和最坏体验是甚么？

nín jīn tiān zài zhè gè jī chǎng de zuì hǎo hé zuì huài tǐ yàn shì shèn me?

最好:

zuì hǎo

最坏:

zuì huài

10. 这个机场的入境服务:

zhè gè jī chǎng de rù jìng fú wù

(在过去六个月的经验)

(zài guò qù liù gè yuè de jīng yàn)

? 5 4 3 2 1
不知道或

bú zhī dào huò

未使用

极好

很好

良好

一般

不好

wèi shǐ yòng

jí hǎo

hěn hǎo

liáng hǎo

yī bān

bú hǎo

A. 护照 / 身份证检查

hù zhào / shēn fèn zhèng jiǎn chá

B. 行李送抵提取处是否快捷

xíng lǐ sòng dī tí qǔ chù shì fǒu kuài jié

C. 海关检查

hǎi guān jiǎn chá

11. 如果您不是转机旅客, 您搭乘甚么交通工具来到这个机场?

rú guǒ nín bú shì zhuǎn jī lǚ kè, nín dā chéng shèn me jiāo tōng gōng jù lái dào zhè gè jī chǎng?

私人/公司的汽车

巴士/机场穿梭巴士

的士/豪华专车

sī rén / gōng sī de qì chē

bā shì / jī chǎng chuān suō bā shì

de shì / háo huá zhuān chē

火车/地下铁路

租用汽车

其它方式

huǒ chē / dì xià tiě lù

zū yòng qì chē

qí tā fāng shì

12. 您在航班的预定起飞时间前多久到达机场?

nín zài háng bān de yù dìng qǐ fēi shí jiān qián duō jiǔ dào dá jī chǎng?

不到 30 分钟

30-45 钟

45-60 钟

1 小时-1.1/4 小时

bú dào 30 fēn zhōng

zhōng

zhōng

xiǎo shí xiǎo shí

1. 1/4 小时-1.1/2 小时

1.1/2 小时-2 小时

2 小时以上

xiǎo shí xiǎo shí

xiǎo shí xiǎo shí

xiǎo shí yǐ shàng

13. 您在这个机场办理登机手续时, 曾否使用以下设施/服务? (可选多项)

nín zài zhè gè jī chǎng bàn lǐ dēng jī shǒu xù shí, céng fǒu shǐ yòng yǐ xià shè shī / fú wù? (kě xuǎn duō xiàng)

自助式服务台

办理登机手续柜台

上网办理登机手续

zì zhù shì fú wù tái

bàn lǐ dēng jī shǒu xù guì tái

shàng wǎng bàn lǐ dēng jī shǒu xù

电话办理登机手续

托运行李柜台

其它设施/服务

diàn huà bàn lǐ dēng jī shǒu xù

tuō yùn xíng lǐ guì tái

qí tā shè shī / fú wù

14. 您的国籍是：
nín de guó jí shì

15. 您所定居的国家是(如果与上述国家不同)
nín suǒ dìng jū de guó jiā shì (rú guǒ yǔ shàng shù guó jiā bù tóng)

16. 邮政编码：
yóu zhèng biān mǎ

--	--	--	--	--	--	--	--

17. 您的性别是：
nín de xìng bié shì

男	<input type="checkbox"/>	女	<input type="checkbox"/>
nán		nǚ	

18. 您属于哪个年龄组别？
nín shǔ yú nǎ gè nián líng zǔ bié?

16-21 岁 suì	<input type="checkbox"/>	22-25 岁 suì	<input type="checkbox"/>	26-34 岁 suì	<input type="checkbox"/>	35-44 岁 suì	<input type="checkbox"/>
45-54 岁 suì	<input type="checkbox"/>	55-64 岁 suì	<input type="checkbox"/>	65-75 岁 suì	<input type="checkbox"/>	76 岁或以上	<input type="checkbox"/>
							sui huò yǐ shàng

其它意见：
qí tā yì jiàn

谢谢您填写问卷。请在登机前将问卷交还调查员。
xiè xiè nín tián xiě wèn juǎn。 qǐng zài dēng jī qián jiāng wèn juǎn jiāo hái diào chá yuán

调查员注意：请在下面的空格内注明进行这次调查的航机资料(I 或 D)，候机楼和登机闸口。
diào chá yuán zhùyì： qǐng zài xià miàn de kōng gé nèi zhù míng jìn xíng zhè cì diào chá de háng jī zī liào(I huò D)， hòu jī lóu hé dēng jī zhá kǒu

I 或 D	问卷编号	机场名称	候机厅名称	登机闸口号码
huò	wèn juǎn biān háo	jī chǎng míng chēng	hòu jī tīng míng chēng	dēng jī zhá kǒu háo mǎ
<input type="checkbox"/>	107-20054	NGO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Chinese Simplified 2009
by Hiro