

11. Ha Ön nem átszálló utas, milyen közlekedési eszközzel érkezett a repülőtérre?

Magán/céges autó ☒ Busz/reptéri transzfer ☐ Taxi/limuzin ☐
Vonat/metró ☐ Bérrautó ☐ Egyéb ☐

12. Gépe menetrendszerinti indulása előtt mennyi idővel érkezett meg erre a repülőtérre?

Kevesebb mint 30 perc ☐ 30-45 perc ☐ 45-60 perc ☐ 1 ó - 1 ó 15 p ☐
1 ó 15 p - 1 ó 30 p ☐ 1 ó 30 p - 2 ó ☒ Több, mint 2 óra ☐

13. Ezen a repülőtéren utasfelvételt kor mit használt: (több válasz lehetséges)

Önkiszolgáló kiosk ☐ Utasfelvételi pult ☒ Internetes utasfelvétel ☐
Mobil utasfelvétel ☐ Csomagleadó pult ☐ Egyéb ☐

14. Mi az Ön nemzetisége/állampolgársága?

SEAEU

15. Mely országban éli Ön? (ha a fentitől eltérő)

16. Irányítószám (lakhely):

17. Neme: Férfi ☒ Nő ☐

18. Korcsoportja?

16-21 ☐ 22-25 ☐ 26-34 ☐ 35-44 ☒
45-54 ☐ 55-64 ☐ 65-75 ☐ 76 vagy idősebb ☐

További megjegyzések:

Köszönjük segítségét! Kérjük, a beszállás előtt adja vissza a kérdőívet a kéredezőbiztosnak.

Kéredezőbiztos: Az alábbi négyzetben jelölje a kérdőívhez kapcsolódó forgalmi, terminál és kapu adatokat.
(Kérjük nyomtatott nagybetűket használni vagy tegyen egy „X”-et a vonatkozó dobozba)

124 184150032 Inter. ☒ CA-US-T 2B B1 4
Dom. ☐

Code Kérdőív sz. Terminál Kapu sz. Kéredezőbiztos sz.

Tisztelt Utasunk!



Repülőtérünk célja, hogy a lehető legjobb minőségű szolgáltatást kínáljuk Önnek, és még kényelmesebbé tegyük utasaink itt tartózkodását, ennek érdekében szeretnénk megkérni, szívesen néhány percet a kérdőív kitöltésére.

A felmérést az ACI (Repülőterek Nemzetközi Tanácsa) végzi azzal a céllal, hogy a repülőterek megismerhessék, hogyan értékelik utasaik a szolgáltatási teljesítményüket. Kérjük, a kitöltést követően, az indulás előtt adja át a kérdőívet a kéredezőbiztosnak. Repülőtérünkön szerzett mai napi tapasztalatairól adott visszajelzése fontos számunkra. Köszönjük!

Írja be választát, vagy tegyen egy „X”-et a vonatkozó négyzetbe

1. Légitársaság

ELAL

Repülőtér

BUD

Járatszám

LY

Kapu sz.

2368

B1

Betűk

Számok

Indulás dátuma

15 11 NN

2018

HH

Indulás időpontja

20

(24 órás, pl. 20:15)

2. Csak átszálló/transzfer utas volt ezen a repülőtéren? Igen ☐ Nem ☒

3. Melyik repülőtérről repül azzal a járatral, amelyikre most fel fog szállni?

TLV

4. Mi a FŐ célja repülőútjának?

Üzleti ☐

Szabadidő ☒

Egyéb ☐

5. A repülőgép melyik osztályán utazik?

Első osztály ☐

Business/emelt osztály ☐

Turistaosztály ☒

6. Ezzel a repülőúttal együtt, hány retúr repülőutat tett meg bármely célállomásra az elmúlt 12 hónapban? (Az oda- és visszaút egy útnak számítanak.)

1-2 ☒

3-5 ☐

6-10 ☐

11-20 ☐

21 vagy több ☐

Írja be választát, vagy tegyen egy „X”-et a vonatkozó négyzetbe

7. Mai tapasztalatai alapján értékelje EZT a repülőteret az egyes szolgáltatások szerint:

MEGKÖZELÍTÉS

A. Földi közlekedés a repülőterre/repülőtérről

?	5	4	3	2	1
Nem használtam	😊😊😊😊😊	😊😊😊😊😊	😊😊😊😊😊	😊😊😊😊😊	😊😊😊😊😊

V. Parkolási lehetőségek

W. Parkolási lehetőségek ár/érték aránya

D. Poggyászszállító kocsik elérhetősége

UTASFELVÉTEL (ezen a repülőtéren)

E. Várakozási idő az utasfelvételnél

F. Utasfelvételi személyzet hatékonysága

G. Utasfelvételi személyzet udvariasága/segítőkészsége

ÚTLEVÉL/AZONOSÍTÓ OKMÁNY ELLENŐRZÉS

H. Várakozási idő az útlevél/azonosító okmány ellenőrzés során

I. Ellenőrző személyzet udvariasága/segítőkészsége

BIZTONSÁG

J. Biztonsági személyzet udvariasága és segítőkészsége

K. A biztonsági átvizsgálás alaposága

L. Várakozási idő a biztonsági átvizsgálásnál

M. Biztonságérzet

TÁJÉKOZÓDÁS

N. Tájékozódás a repülőtéren

O. Járatinformációs képernyők

P. Gyaloglási távolság a terminálon belül

Q. Csatlakozások más járatokhoz

REPÜLŐTÉRI LÉTESÍTMÉNYEK

R. Repülőteri személyzet udvariasága/segítőkészsége
kivéve utasfelvételnél, útlevélellenőrzés és biztonsági ellenőrzés)

S. Éttermek/étkezési lehetőségek

T. Éttermek/étkezési lehetőségek ár/érték aránya

Írja be választát, vagy tegyen egy „X”-et a vonatkozó négyzetbe

REPÜLŐTÉRI LÉTESÍTMÉNYEK

U. Banki/ATM szolgáltatások/
pénzváltók elérhetősége

V. Vásárlási lehetőségek

W. Vásárlási lehetőségek ár/érték aránya

X. Internetelérés/Wi-Fi

Y. Üzleti várók

Z. Mosdók/mellékhelyiségek elérhetősége

AA. Mosdók/mellékhelyiségek tisztasága

BB. Várakozó/beszálló területek kényelme

A REPÜLŐTÉR KÖRNYEZETE

CC. A repülőteri terminál tisztasága

DD. A repülőtér légköre

Általános elégedettség a repülőtérről

8. A 7. kérdésben felsoroltak közül melyek a LEGFONTOSABBAK az Ön számára EZEN a repülőtéren? (Az értékelést a vonatkozó betűvel jelölje pl. J)

1.

(pl. N)

2.

(pl. BB)

3.

(pl. C)

9. Mi volt a LEGJOBB ÉS LEGROSSZABB élménye EZEN a repülőtéren ma?

LEGJOBB

LEGROSSZABB

10. Érkezési szolgáltatások a repülőtéren: (Az utóbbi három hónap tapasztalata alapján)

?	5	4	3	2	1
Nem használtam	😊😊😊😊😊	😊😊😊😊😊	😊😊😊😊😊	😊😊😊😊😊	😊😊😊😊😊

A. Útlevél/azonosító okmány ellenőrzés

B. Poggyászkidadás gyorsasága

C. Vámvizsgálat

11. If it was NOT a connecting flight, what mode of transport did you use to arrive at THIS airport?

Private/Company Car ☒ Bus/Shuttle ☐ Taxi/Limo ☐
Rail/Subway ☐ Rental Car ☐ Other ☐

12. How long before the scheduled departure time of your flight did you arrive at THIS airport?

Less than 30 mins ☐ 30-45 mins ☐ 45-60 mins ☐ 1 hr-1 hr 15 mins ☒
1 hr 15 mins-1 hr 30 mins ☐ 1 hr 30 mins-2 hrs ☐ More than 2 hrs ☐

13. When you checked in at THIS airport, did you use a: (check all that apply)

Self-service kiosk ☐ Check-in desk ☐ Internet check-in ☐
Mobile check-in ☒ Bag drop-off desk ☐ Other ☐

14. What is your nationality/country of citizenship?

Israeli

15. What is your country of residence? (if different from above)

Israel

16. Postal/Zip Code (residence):

11111111

17. Are you...

Male ☐ Female ☒

18. What is your age group?

16-21 ☐ 22-25 ☐ 26-34 ☐ 35-44 ☐
45-54 ☒ 55-64 ☐ 65-75 ☐ 76 & over ☐

Additional comments:

Thank you for your participation. Please return this form to the interviewer before boarding.

Interviewer: Please indicate in the boxes below the traffic, the terminal and the gate of the interview. (Please write in block capitals or place a 'X' in the box where applicable)

124 184010156 ☒ Inter. ☐ CA-US-T ☐ Dom. ☐ Terminal ☐ 2B ☐ 3A ☐ 4 ☐ Gate No. ☐ Interviewer No. ☐

Code Questionnaire No.



Dear Passenger,

As part of this airport's ongoing efforts to offer the highest service quality and improve passenger experience, we kindly ask that you take some time to fill out this brief questionnaire.

This survey is conducted by ACI (Airports Council International) and is intended to help airports understand how passengers like you evaluate their performance.

Once completed, please return this questionnaire to the interviewer before your departure. Your views regarding your airport experience today are very important to us.

Thank you.

Write in your response or place a 'X' in the box where applicable

1. Airline

EL AL

Airport

BUD

Flight number

LY

2368

Gate No.

B1A

Letters

Numbers

Departure date

15

DD

11

MM

2018

MM

HH

:

MM

Departure time

15

20

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

00

15

30

45

Write in your response or place a 'X' in the box where applicable

7. Based on your experience today, please rate THIS airport on each service item:

? 5 4 3 2 1
Did not notice/use Excellent Very Good Good Fair Poor

ACCESS

A. Ground transportation to/from airport

B. Parking facilities

C. Value for money of parking facilities

D. Availability of baggage carts/trolleys

CHECK-IN (at this airport)

E. Waiting time in check-in queue/line

F. Efficiency of check-in staff

G. Courtesy and helpfulness of check-in staff

PASSPORT/PERSONAL ID CONTROL

H. Waiting time at passport/personal ID inspection

I. Courtesy and helpfulness of inspection staff

SECURITY

J. Courtesy and helpfulness of security staff

K. Thoroughness of security inspection

L. Waiting time at security inspection

M. Feeling of being safe and secure

FINDING YOUR WAY

N. Ease of finding your way through airport

O. Flight information screens

P. Walking distance inside the terminal

Q. Ease of making connections with other flights

AIRPORT FACILITIES

R. Courtesy and helpfulness of airport staff (excluding check-in, passport control and security)

S. Restaurant/Eating facilities

T. Value for money of restaurant/eating facilities

Write in your response or place a 'X' in the box where applicable

AIRPORT FACILITIES

U. Availability of bank/ATM facilities/money changers

V. Shopping facilities

W. Value for money of shopping facilities

X. Internet access/Wi-Fi

Y. Business/Executive lounges

Z. Availability of washrooms/toilets

AA. Cleanliness of washrooms/toilets

BB. Comfort of waiting/gate areas

AIRPORT ENVIRONMENT

CC. Cleanliness of airport terminal

DD. Ambience of the airport

OVERALL SATISFACTION with the airport

8. Which of the items listed in Question 7 are MOST IMPORTANT to you at THIS airport? (Please use the letters in front of the items for your rating, e.g. J)

1st

M

(e.g. N)

2nd

N

(e.g. BB)

3rd

AA

(e.g. C)

9. What was your BEST and WORST experience at THIS airport today?

BEST

Very easy to find things

WORST

10. Arrivals services at THIS airport: (Based on previous experience in last 3 months)

? 5 4 3 2 1
Did not notice/use Excellent Very Good Good Fair Poor

A. Passport/Personal ID inspection

B. Speed of baggage delivery service

C. Customs inspection

11. Если Ваш рейс Не стыковочный/пересадочный, каким видом транспорта Вы воспользовались, чтобы добраться до ЭТОГО аэропорта?

Личная/служебная машина ☒ Автобус/маршрутка ☐ Такси/лимузин ☐
Метро или электричка ☐ Машина на прокат ☐ Другое ☐

12. За сколько времени до отправления Вашего рейса Вы прибыли в ЭТОТ аэропорт?

Меньше чем за 30 мин ☐ 30-45 мин ☐ 45-60 мин ☐ 1 ч - 1 ч 15 мин ☒
1 ч 15 мин - 1 ч 30 мин ☐ 1 ч 30 мин - 2 ч ☐ Больше чем за 2 ч ☐

13. Когда Вы регистрировались в ЭТОМ аэропорту, Вы использовали: (возможны несколько вариантов ответа)

Кiosk саморегистрации ☐ Стойка регистрации ☒ Рег. по интернету ☐
Рег. через мобильный ☐ Стойка сдачи багажа ☐ Другое ☐

14. Пожалуйста, укажите гражданством какой страны Вы являетесь

ISRAEL

15. Страна проживания (если отличная от вышеуказанного)

16. Почтовый индекс (домашний):

16-21 ☐ 22-25 ☐ 26-34 ☐ 35-44 ☒
45-54 ☐ 55-64 ☐ 65-75 ☐ 76 и более ☐

17. Ваш пол Мужч ☒ Женщ ☐
18. Ваша возрастная категория

Дополнительные комментарии:

124 184100008 Inter. ☒ CA-US-T ☐ Dom. ☐
Терминал 23 Выход на посадку B1 Номер интервьюера 4



Уважаемый пассажир,

В рамках постоянных усилий этого аэропорта повысить качество и уровень обслуживания пассажиров, мы просим Вас уделить нам несколько минут и заполнить эту краткую анкету.

Это исследование проводится ACI (Международным Советом Аэропортов) и призвано улучшить понимание того, как пассажиры оценивают качество обслуживания в аэропорту.

После заполнения данной анкеты, пожалуйста, верните ее интервьюеру до посадки на рейс. Ваше мнение очень важно для нас.

Заранее благодарим

Впишите Ваш ответ или укажите «X» в соответствующей ячейке.

1. Авиакомпания ELAL
Аэропорт BUD Номер рейса 12368 Номер гейта (выхода на посадку) B1
Цифры Буквы

Дата отправления 18/5/2018 Время отправления 20:15
ДД ММ (24 часа, напр. 20:15)

2. Вы только что совершили стыковку/пересадку в ЭТОМ аэропорту? Да ☐ Нет ☒

3. В какой город Вы летите на этом рейсе? Тель-Авив TLV

4. Пожалуйста, укажите ОСНОВНУЮ причину Вашего путешествия
Деловая поездка ☐ Отдых ☒ Другое ☐

5. Каким классом Вы летите? Первый класс ☒ Бизнес-класс ☐ Эконом/турист ☐

6. Включая эту поездку, сколько авиаперелетов «туда-обратно» Вы совершили за последние 12 месяцев? (Рейс туда и обратно считается как одна поездка)
1-2 ☒ 3-5 ☐ 6-10 ☐ 11-20 ☐ 21 и более ☐

Впишите Ваш ответ или укажите «X» в соответствующей ячейке.

7. Исходя из Вашего сегодняшнего опыта, пожалуйста, оцените этот аэропорт по каждой категории обслуживания:

ДОСТУП

A. Наземный транспорт в/из аэропорта

B. Парковка

C. Соотношение цены и качества парковки

D. Наличие багажных тележек

РЕГИСТРАЦИЯ (в этом аэропорту)

E. Время ожидания в очереди на регистрацию

F. Эффективность персонала службы регистрации

G. Вежливость, обходительность персонала службы регистрации

ПАСПОРТНЫЙ КОНТРОЛЬ

H. Время ожидания на паспортном контроле

I. Вежливость, обходительность сотрудников паспортного контроля

СЛУЖБА БЕЗОПАСНОСТИ

J. Вежливость, обходительность персонала безопасности

K. Тщательность досмотра

L. Время ожидания на досмотре

M. Общее ощущение надежности и безопасности

ПРОСТОТА НАВИГАЦИИ

N. Легко ли найти нужный путь по аэропорту?

O. Информационные экраны

P. Пешеходные расстояния внутри терминала

Q. Легкость стыковки/пересадок наддугой рейс

УСЛУГИ В АЭРОПОРТУ

R. Вежливость, обходительность персонала аэропорта (кроме регистрации, паспортного контроля и досмотра)

S. Рестораны и пункты общественного питания

T. Соотношение цены и качества ресторанов/мест общественного питания

Не заметил / не пользовался 5 4 3 2 1
Отлично Очень хорошо Удовлетворительно Плохо

УСЛУГИ В АЭРОПОРТУ

U. Наличие банков/банкоматов/ пунктов обмена валюты

V. Магазины

W. Соотношение цены и качества в магазинах

X. Доступ к интернету/ Wi-Fi

Y. Залы ожидания бизнес класса

Z. Наличие туалетов

AA. Чистота туалетов

BB. Комфортность залов ожидания

ОБЩЕЕ СОСТОЯНИЕ АЭРОПОРТА

CC. Чистота здания аэропорта

DD. Общая атмосфера в аэропорту

ОБЩАЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ аэропортом

8. Какие из перечисленных пунктов в вопросе 7 являются НАИБОЛЕЕ ВАЖНЫМИ для Вас в ЭТОМ аэропорту? (Пожалуйста, впишите прописную букву категории в ячейке, соответствующей номеру значимости, например "1")

1 (напр. N)

2 (напр. BB)

3 (напр. C)

9. Что было ЛУЧШИМ и ХУДШИМ аспектом Вашего сегодняшнего пребывания в ЭТОМ аэропорту?

НАИЛУЧШЕЕ:

НАИХУДШЕЕ:

10. Обслуживание по прибытии в ЭТОМ аэропорту: (Исходя из предыдущего опыта за последние 3 месяца)

A. Паспортный контроль

B. Быстрота выдачи багажа

C. Таможенный контроль

Не заметил / не пользовался 5 4 3 2 1
Отлично Очень хорошо Удовлетворительно Плохо