



Tisztelt Utasunk!

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

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

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

1. Légítársaság

AIR CHINA

Repülőtér

BUD

Járatszám

CA

Kapu sz.

37

Betűk

Indulás dátuma

1 4 NN

1 1 2018

Indulás időpontja

2 0 : 1 0

(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?

PEKING INT.

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

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

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

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

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 ó ☒

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

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

14. Mi az Ön nemzetisége/állampolgársága?

MAGYAR

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

2 1 3 5

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 kérdőbiztosnak.

Kérdőbiztos: 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 184150030 ☒ Inter. ☐ CA-US-T ☐ 2B ☐ B7 ☐ 5

Code Kérdőív sz. Terminál Kapu sz. Kérdőbiztos sz.

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

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

MEGKÖZELÍTÉS

	?	5	4	3	2	1
	Nem használtam	😊😊😊😊😊	😊😊😊😊😊	😊😊😊😊😊	😊😊😊😊😊	😊😊😊😊😊
A. Földi közlekedés a repülőterre/repülőterről	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
V. Parkolási lehetőségek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W. Parkolási lehetőségek ár/érték aránya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Poggyászá szállító kocsik elérhetősége	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

UTASFELVÉTEL (ezen a repülőtéren)

E. Várakozási idő az utasfelvétel során	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F. Utasfelvételi személyzet hatékonysága	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G. Utasfelvételi személyzet udvariasága/segítőkészsége	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ÚTLEVÉL/AZONOSÍTÓ OKMÁNY ELLENŐRZÉS

H. Várakozási idő az útlevél/azonosító okmány ellenőrzés során	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I. Ellenőrző személyzet udvariasága/segítőkészsége	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BIZTONSÁG

J. Biztonsági személyzet udvariasága és segítőkészsége	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K. A biztonsági átvizsgálás alaposága	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L. Várakozási idő a biztonsági átvizsgálásnál	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M. Biztonságérzet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TÁJÉKOZODÁS

N. Tájékoztató a repülőtéren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O. Járatinformációs képernyők	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P. Gyaloglási távolság a terminálon belül	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q. Csatlakozások más járatokhoz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

REPÜLŐTÉRI LÉTESÍTMÉNYEK

R. Repülőterei személyzet udvariasága/segítőkészsége kivéve utasfelvételi, útlevél/ellenőrzés és biztonsági ellenőrzés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S. Éttermek/étkezési lehetőségek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
T. Éttermek/étkezési lehetőségek ár/érték aránya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

REPÜLŐTÉRI LÉTESÍTMÉNYEK

	?	5	4	3	2	1
	Nem használtam	😊😊😊😊😊	😊😊😊😊😊	😊😊😊😊😊	😊😊😊😊😊	😊😊😊😊😊
U. Bank/ATM szolgáltatások/pénzváltók elérhetősége	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
V. Vásárlási lehetőségek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W. Vásárlási lehetőségek ár/érték aránya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
X. Internetelérés/Wi-Fi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Y. Üzleti várók	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Z. Mosdók/mellék helyiségek elérhetősége	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AA. Mosdók/mellék helyiségek tisztasága	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BB. Várakozó/beszálló területek kényelme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A REPÜLŐTÉRI KÖRNYEZETE

CC. A repülőterei terminál tisztasága	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DD. A repülőter légköre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Általános elégedettség a repülőtérről	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

1. <div>B</div> (pl. N)	2. <div>T</div> (pl. BB)	3. <div>C</div> (pl. C)
-------------------------	--------------------------	-------------------------

9. MI volt a LEGIOBB ÉS LEGROSSZABB élménye EZEN a repülőtéren ma?

LEGIOBB <div>-</div>	LEGROSSZABB <div>-</div>
----------------------	--------------------------

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

	?	5	4	3	2	1
	Nem használtam	😊😊😊😊😊	😊😊😊😊😊	😊😊😊😊😊	😊😊😊😊😊	😊😊😊😊😊
A. Útlevél/azonosító okmány ellenőrzés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Poggyászkidadás gyorsasága	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Vízvizsgálat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Magán/céges autó ☒ Busz/reptéri transzfer ☐ Taxi/limuzin ☐
Vonat/metró ☐ Bérautó ☐ 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 utasfelvételtelkor mit használt: (több válasz lehetséges)

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

14. Mi az Ön nemzetisége/állampolgársága?

MAGYAR

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

MAGYAR

16. Irányítószám (lakhely):

2013

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 184150029 ☒ Inter. ☐ CA-US-T ☐ 2B B7 5

Code Kérdőív sz. Terminál Kapu sz. Kéredezőbiztos sz.



Tisztelt Utasunk!

Repülőtérünk célja, hogy a lehető legjobb minőségű szolgáltatást kínáljuk Önnek, és még kényelmesebb tegyük utasaink itt tartózkodását, ennek érdekében szeretnénk megkérni, szánjon 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

AIR CUNOA

Repülőtér

BUD

Járatszám

CA

Kapu sz.

722

Számok

Betűk

Indulás dátuma

14

11

2018

Indulás időpontja

20

10

(24 órás, pl. 20:15)

2. Csak átszálló/transzfer utas volt ezen a repülőtéren?

Igen ☐ Nem ☒

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

PEKIA6 NGPZETKÖZ1 PEK

4. Mi a FŐ célja repülőútjának?

Üzleti ☐

Szabadidő ☒

Egyéb ☐

5. A repülőgép melyik osztályán utazik?

Első osztály ☐

Business/emelt osztály ☐

Turistaosztály ☒

6. Ezel 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:

? 5 4 3 2 1
Nem ☹️ ☹️ ☹️ ☹️ ☹️
használat Kiváló Nagyon jó Jó Közepes Gyenge

MEGKÖZELÍTÉS

A. Földi közlekedés a repülőtérről/repülőtérre

☐ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐

V. Parkolási lehetőségek

☐ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐

W. Parkolási lehetőségek ár/érték aránya

☐ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐

D. Pórgyátszállító kocsik elérhetősége

☐ ☐ ☐ ☐ ☒ ☐

UTASFELVÉTEL (ezen a repülőtéren)

E. Várakozási idő az utasfelvételi során

☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐

F. Utasfelvételi személyzet hatékonysága

☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐

G. Utasfelvételi személyzet udvariassága/segítőkészsége

☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐

ÜTLEVÉL/AZONOSÍTÓ OKMÁNY ELLENŐRZÉS

H. Várakozási idő az útlevél/azonosító okmány ellenőrzés során

☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐

I. Ellenőrző személyzet udvariassága/segítőkészsége

☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐

BIZTONSÁG

J. Biztonsági személyzet udvariassága és segítőkészsége

☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐

K. A biztonsági átvizsgálás alapossága

☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐

L. Várakozási idő a biztonsági átvizsgálásnál

☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐

M. Biztonságérzet

☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐

TÁJÉKOZODÁS

N. Tájékozódás a repülőtéren

☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐

O. Járatinformációs képernyők

☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐

P. Gyaloglási távolság a terminálon belül

☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐

Q. Csatlakozások más járatokhoz

☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

REPÜLŐTÉRI LÉTESÍTMÉNYEK

R. Repülőterei személyzet udvariassága/segítőkészsége

☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐

S. Éttermek/étkezési lehetőségek

☐ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐

T. Éttermek/étkezési lehetőségek ár/érték aránya

☐ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐

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

REPÜLŐTÉRI LÉTESÍTMÉNYEK

? 5 4 3 2 1
Nem ☹️ ☹️ ☹️ ☹️ ☹️
használat Kiváló Nagyon jó Jó Közepes Gyenge

U. Banki/ATM szolgáltatások/pénzváltók elérhetősége

☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

V. Vásárlási lehetőségek

☐ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐

W. Vásárlási lehetőségek ár/érték aránya

☐ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐

X. Internetelérés/Wi-Fi

☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Y. Üzleti várók

☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Z. Mosdók/mellékkelhelyiségek elérhetősége

☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐

AA. Mosdók/mellékkelhelyiségek tisztasága

☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐

BB. Várakozó/beszálló területek kényelme

☐ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐

A REPÜLŐTÉR KÖRNYEZETE

CC. A repülőterei terminál tisztasága

☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐

DD. A repülőter 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. Értékelési szolgáltatások a repülőtéren: (Az utóbbi három hónap tapasztalata alapján)

? 5 4 3 2 1
Nem ☹️ ☹️ ☹️ ☹️ ☹️
használat Kiváló Nagyon jó Jó Közepes Gyenge

A. Utlevél/azonosító okmány ellenőrzés

☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐

B. Pórgyátszállítás gyorsasága

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☒

C. Vánvizsgálat

☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐