

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?

Republic of Korea

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

"

16. Postal/Zip Code (residence):

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:

need some free water station.

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 184010150 Inter. ☒ CA-US-T Terminal 2A Gate No. A14 Interviewer No. 1

Code Questionnaire No.

Terminal Gate No. Interviewer 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

easyJet

Airport

BUD

Flight number

EZJ

Gate No.

A14

Letters

Numbers

Departure date

13/1/2018

DD

MM

2018

HH

MM

Departure time

12:30

(24 hours e.g. 20:15)

2. Have you just made a connection/transfer at THIS airport?

Yes ☒ No ☐

3. Which airport are you flying to on the flight that you are about to board?

ICN → HEL → BUD → TXL → PRG → ICA

4. What is/was your MAIN reason for this air trip?

Business ☒

Leisure ☐

Other ☐

5. Which section of the aircraft are you travelling in?

First Class ☐

Business/Upper Class ☐

Economy/Tourist ☒

6. Including this trip, how many return trips by air have you made to any destination in the past 12 months? (A departing and arriving flight counts as one trip.)

1-2 ☐ 3-5 ☐ 6-10 ☒ 11-20 ☐ 21 or more ☐

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:

ACCESS

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

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

E

(e.g. N)

2nd

F

(e.g. BB)

3rd

M

(e.g. C)

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

BEST

Cleaness

WORST

Late announcement of gate #

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

Magán/céges autó ☐ Busz/reptéri transzfer ☐ Taxi/limuzin ☒
Vonat/metró ☐ Bérajtó ☐ 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 repülőtérén 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)

16. Irányítószám (lakhely):

1118

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 kéredezöbiztosnak.

Kéredezöbiztos: 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 184150013 Inter. ☒ CA-US-T ☐ Dom. ☐
Kérdőív sz. 24 Kapu sz. 114 Kéredezöbiztos sz. 1

Code

Kérdőív sz.

Terminál

Kapu sz.

Kéredezöbiztos sz.



Tisztelt Utasunk!

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

A felmérést az ACI (Repülőtérnek Nemzetközi Tanácsa) végzi azzal a céllal, hogy a repülőtérnek megismerhessék, hogyan értékelik utasaik a szolgáltatási teljesítményüket.

Kérjük, a kitöltést követően, az indulás előtt adja át a kérdőívet a kéredezöbiztosnak. Repülőtérünkön szerzett mai napi tapasztalatairól adott visszajelzése fontos számunkra. Köszönjük!

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

1. Légitársaság

EASYJET

Repülőtér

BUD

Járatszám

EZY

Kapu sz.

5652

119

Betűk

Indulás dátuma

1 3 1 1

2018

Indulás időpontja

12

30

NN

HH

(24 órás, pl. 20:15)

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

Igen ☐

Nem ☒

3. Melyik repülőtérre repül azzal a járatval, amelyikre most fel fog szállni?

BERLIN

TXL

4. Mi a FŐ célja repülőútjának?

Üzleti ☒

Szabadidő ☐

Egyéb ☐

5. A repülőgép melyik osztályán utazik?

Első osztály ☐

Business/emelt osztály ☐

Turistaosztály ☒

6. Ezzel a repülőútval együtt, hány retúr repülőútval 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 Kiváló Nagyon jó Jó Közepes Gyenge

V. Parkolási lehetőségek

W. Parkolási lehetőségek ár/érték aránya

D. Poggyászá szállító kocsik elérhetősége

UTASFELVÉTEL (ezen a repülőtéren)

E. Várakozási idő az utasfelvételnél

F. Utasfelvételi személyzet hatékonysága

G. Utasfelvételi személyzet udvariassága/segítőkészsége

ÚTLEVÉL/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

TÁJÉKOZÓDÁS

N. Tájékoztató a repülőtéren

O. Járatinformációs képernyők

P. Gyaloglái távolság a terminálon belül

Q. Csatlakozások más járatokhoz

REPÜLTÉRI LÉTESÍTMÉNYEK

R. Repülőterei személyzet udvariassága/segítőkészsége kivéve utasfelvételt, útlevél/ellenőrzés 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

REPÜLTÉRI LÉTESÍTMÉNYEK

U. Bank/ATM szolgáltatások/pénzváltók elérhetősége

V. Vásárlási lehetőségek

W. Vásárlási lehetőségek ár/érték aránya

X. Internetelérés/Wi-Fi

Y. Üzleti várók

Z. Mosdók/mellék helyiségek elérhetősége

AA. Mosdók/mellék helyiségek tisztasága

BB. Várakozó/beszálló területek kényelme

A REPÜLTÉRI KÖRNYEZETE

CC. A repülőterei terminál tisztasága

DD. A repülőter légköre

Általános elégedettség a repülőtérről

8. A 7. kérdésben felsoroltak közül melyek a LEGFONTOSABBBAK 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 Kiváló Nagyon jó Jó Közepes Gyenge

A. Útlevél/azonosító okmány ellenőrzés

B. Poggyászkidadás gyorsasága

C. Vámvizsgálat

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 utasfelvételt kor mit használt: (több válasz lehetséges)

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

14. Mi az Ön nemzetisége/állampolgársága?

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

16. Irányítószám (lakhely):

5515

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 184150039 ☒ Inter. ☐ CA-US-T ☐ 2A 4H 1

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, szánjon néhány percet a kérdőív kitöltésére.

A felmérést az ACI (Repülőterek Nemzetközi Tanácsa) végzi azzal a céllal, hogy a repülőterek megismerhessek, 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

EASYJET

Repülőtér

BUD

Járatszám

EZY

Kapu sz.

5652

4H

Betűk

Indulás dátuma

13 NN

11 HH

2018

Indulás időpontja

12 : 30

(24 órás, pl. 20:15)

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

Igen ☐

Nem ☒

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

TXL

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 ☐

