

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

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

NOKWIA

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

16. Postal/Zip Code (residence):

0510

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 184010166 Inter. ☒ CA-US-T ☐ Dom. ☐ Terminal 24 Gate No. 45 Interviewer No. 1

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

LUFTHANSA

Airport

BUD

Flight number

LH

1677

Gate No.

47

Letters

Numbers

Departure date

1 5 DD

1 1 MM

2018

Departure time

1 3 HH

3 5 MM

(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?

MUC

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:

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

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

W

(e.g. N)

2nd

X

(e.g. BS)

3rd

Z

(e.g. C)

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

BEST

Coffee

WORST

-

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

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

A. Passport/Personal ID inspection

B. Speed of baggage delivery service

C. Customs inspection

11. Wenn Sie nicht Umsteiger an diesem Flughafen sind — mit welchem Verkehrsmittel sind Sie zu diesem Flughafen angereist?

Privat-/Geschäftswagen ☐ Bus/Shuttle ☐ Taxi ☒
Bahn/S-Bahn/U-Bahn ☐ Mietwagen ☐ Sonstiges ☐

12. Wie lange vor der geplanten Abflugzeit Ihres Fluges sind Sie an diesem Flughafen angekommen?

Weniger als 30 Min. ☐ 30 bis 45 Min. ☐ 45 bis 60 Min. ☐ 1 Std. bis 1 Std. 15 Min. ☒
1 Std. 15 Min. bis 1 Std. 30 Min. ☐ 1 Std. 30 Min. bis 2 Std. ☐ Mehr als 2 Std. ☐

13. Welches Check-In-Verfahren haben Sie an diesem Flughafen genutzt?
(Bitte alle zutreffenden Antworten ankreuzen)

Automaten-Check-In ☐ Check-In-Schalter ☐ Web-Check-In ☒
Mobile-Check-In ☐ Gepäckabgabeschalter ☐ Sonstiges ☐

14. Welche Nationalität/Staatsangehörigkeit haben Sie?

DEUTSCH

15. In welchem Land wohnen Sie? (falls von vorangegangener Angabe abweichend)

DEUTSCHLAND

16. Postleitzahl (Wohnort):

2 7 3 6 7

17. Sind Sie...

männlich ☒ weiblich ☐

18. Zu welcher Altersgruppe gehören Sie?

16 bis 21 ☐ 22 bis 25 ☐ 26 bis 34 ☐ 35 bis 44 ☐
45 bis 54 ☒ 55 bis 64 ☐ 65 bis 75 ☐ 76 oder älter ☐

Zusätzliche Kommentare:

Vielen Dank für Ihre Teilnahme. Bitte überreichen Sie diesen Fragebogen vor dem Boarding dem Interviewer.

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 184040013 Inter. ☒ CA-US-T ☐ Dom. ☐
2A 15 1
Code Fragebogen-Nr. Terminal Gate-Nr. Interviewer-Nr.



Sehr geehrter Fluggast,

im Zuge der ständigen Bemühungen dieses Flughafens, die bestmögliche Servicequalität zu bieten und den Aufenthalt für Fluggäste zu verbessern, möchten wir Sie bitten, sich etwas Zeit zu nehmen, um diesen Fragebogen auszufüllen.

Diese Umfrage wird von ACI (Airports Council International) durchgeführt und soll Flughäfen einen Einblick geben, wie Sie, die Fluggäste, die Serviceleistung beurteilen.

Wenn Sie den Fragebogen vollständig ausgefüllt haben, überreichen Sie ihn bitte vor Ihrem Abflug dem Interviewer. Ihre Meinung zu den heutigen Erfahrungen am Flughafen ist uns sehr wichtig. Vielen Dank.

Bitte schreiben Sie Ihre Antwort in die dafür vorgesehene Textbox oder kreuzen Sie an (X)

1. Fluggesellschaft

Lufthansa

Flughafen

BUD

Flug-Nr.

LH 1677

Gate-Nr.

1677

A07

Buchstaben

Zahlen

Abflugdatum

7 5 1 1

TT

2018

MM

Abflugzeit

1 3 : 3 5

(24 Stunden, also z.B. 20:15)

2. Sind Sie an diesem Flughafen umgestiegen?

Ja ☐ Nein ☒

3. Zu welchem Flughafen geht der Flug, mit welchem Sie gleich abfliegen werden?

München

MUC

4. Was ist der Hauptgrund Ihrer heutigen Flugreise?

Geschäftlich ☒ Urlaub/Freizeit ☐ Sonstiges ☐

5. In welcher Sitzklasse reisen Sie?

First Class ☐ Business/Upper Class ☐ Economy/Tourist Class ☒

6. Wie viele Flugreisen, einschließlich dieses Fluges, haben Sie in den letzten 12 Monaten vorgenommen? (Hin- und Rückflug gilt als eine Flugreise)

1 bis 2 ☐ 3 bis 5 ☒ 6 bis 10 ☐ 11 bis 20 ☐ 21 oder mehr ☐

Bitte schreiben Sie Ihre Antwort in die dafür vorgesehene Textbox oder kreuzen Sie an (X)

7. Bitte bewerten Sie diesen Flughafen aufgrund Ihrer heutigen Erfahrung hinsichtlich folgender Servicekriterien:

ZUFAHRT/ANKUNFT AM FLUGHAFEN

? 5 4 3 2 1
Nicht bemerkt / Hervorragend Sehr gut Gut Annehmbar Schlecht
nicht genutzt

A. Verkehrsanbindung zum/vom Flughafen

B. Parkmöglichkeiten

C. Preis-/Leistungs-Verhältnis Parken

D. Verfügbarkeit von Gepäckwagen

CHECK-IN (an diesem Flughafen)

E. Wartezeit am Check-In

F. Effizienz des Check-In-Personals

G. Höflichkeit & Hilfsbereitschaft des Check-In-Personals

PASSKONTROLLE

H. Wartezeit an der Passkontrolle

I. Höflichkeit & Hilfsbereitschaft des Passkontroll-Personals

SICHERHEIT

J. Höflichkeit & Hilfsbereitschaft des Sicherheits-Personals

K. Gründlichkeit der Sicherheitskontrolle

L. Wartezeit an der Sicherheitskontrolle

M. Gefühl, sicher zu sein

ORIENTIERUNG

N. Einfaches Zurechtfinden am Flughafen

O. Anzeigemonitore zu Flügen

P. Distanzen innerhalb des Terminals

Q. Einfaches Umsteigen bei Anschlussflügen

FLUGHAFENEINRICHTUNGEN

R. Höflichkeit & Hilfsbereitschaft des Flughafen-Personals (außer Check-In, Passkontrolle und Sicherheitskontrolle)

S. Restaurants/gastronomische Einrichtungen

T. Preis-/Leistungs-Verhältnis der Restaurants/gastronomischen Einrichtungen

Bitte schreiben Sie Ihre Antwort in die dafür vorgesehene Textbox oder kreuzen Sie an (X)

FLUGHAFENEINRICHTUNGEN

? 5 4 3 2 1
Nicht bemerkt / Hervorragend Sehr gut Gut Annehmbar Schlecht
nicht genutzt

U. Verfügbarkeit von Banken/Geldautomaten/Geldwechselemöglichkeiten

V. Einkaufsmöglichkeiten/Shopping-Angebot

W. Preis-Leistungs-Verhältnis in Geschäften

X. Internetzugang/WLAN/Wi-fi

Y. Business-/Executive-Lounges

Z. Verfügbarkeit von Waschräumen/Toiletten

AA. Sauberkeit von Waschräumen/Toiletten

BB. Komfort der Warte-/Gate-Bereiche

TERMINALGESTALTUNG

CC. Sauberkeit des Flughafen-Terminals

DD. Ambiente/Atmosphäre am Flughafen

Allgemeine Zufriedenheit mit diesem Flughafen

8. Welche der unter Frage 7 aufgeführten Punkte sind für Sie an diesem Flughafen am wichtigsten? (Bitte verwenden Sie für Ihre Bewertung die Buchstaben vor den jeweiligen Punkten. z.B. J)

1. E (z.B. N) 2. K (z.B. BB) 3. AA (z.B. C)

9. Was war am heutigen Tage an diesem Flughafen Ihre beste bzw. schlechteste Erfahrung?

BESTE: Höfliches Personal in der Gastronomie

SCHLECHTESTE: Freundliches Personal Sicherheitskontrolle

10. Services bei Ankunft an diesem Flughafen (Basierend auf Erfahrungen der letzten 3 Monate)

A. Passkontrolle (Einreise)

B. Geschwindigkeit der Gepäckausgabe

C. Zollabfertigung

? 5 4 3 2 1
Nicht bemerkt / Hervorragend Sehr gut Gut Annehmbar Schlecht
nicht genutzt

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?

SPAIN

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

GERMANY

16. Postal/Zip Code (residence):

8 0 8 0 9

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 184010142 Inter. ☒ CA-US-T ☐ Dom. ☐ Terminal 2A Gate No. A5 Interviewer No. 1

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

LUFTHANSA

Airport

BUD

Flight number

LH

Gate No.

A5

Letters

Numbers

Departure date

DD

MM

2018

Departure time

HH

: 3

MM

5

MM

HH

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?

MUC

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

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

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.g. N)

2nd

(e.g. BB)

3rd

(e.g. C)

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

BEST

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. 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?

USA

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

USA

16. Postal/Zip Code (residence):

60611

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 black capitals or place a 'X' in the box where applicable)

124 184010165 ☒ Inter. ☐ CA-US-T ☐ Dom. ☐ Terminal ☐ Gate No. ☐ Interviewer No. ☐

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

LYFTHANSA

Airport

BUD

Flight number

LH

1677

Gate No.

A7

Letters

Numbers

Departure date

15 11 2018

DD

MM

HH

Departure time

13:05

(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?

BUDAPEST

MUC

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

A

(e.g. N)

2nd

B

(e.g. BB)

3rd

C

(e.g. C)

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

BEST

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. 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?

USA

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

USA

16. Postal/Zip Code (residence):

60101

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 184010167 ☒ Inter. ☐ CA-US-T ☐ Dom. ☐ Terminal ☐ 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

LUFT HANSA

Airport

BUD

Flight number

LH

1677

Gate No. A5

434

A7

Letters

Numbers

Departure date

15

11

2018

01

Departure time

35

DD

MM

HH

(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?

MUNICH

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 ☐

11. Wenn Sie nicht Umsteiger an diesem Flughafen sind — mit welchem Verkehrsmittel sind Sie zu diesem Flughafen angereist?

Privat-/Geschäftswagen ☐ Bus/Shuttle ☐ Taxi ☐
Bahn/S-Bahn/U-Bahn ☐ Mietwagen ☒ Sonstiges ☐

12. Wie lange vor der geplanten Abflugzeit Ihres Fluges sind Sie an diesem Flughafen angekommen?

Weniger als 30 Min. ☐ 30 bis 45 Min. ☐ 45 bis 60 Min. ☒ 1 Std. bis 1 Std. 15 Min. ☐
1 Std. 15 Min. bis 1 Std. 30 Min. ☐ 1 Std. 30 Min. bis 2 Std. ☐ Mehr als 2 Std. ☐

13. Welches Check-In-Verfahren haben Sie an diesem Flughafen genutzt?
(Bitte alle zutreffenden Antworten ankreuzen)

Automaten-Check-In ☐ Check-In-Schalter ☐ Web-Check-In ☐
Mobile-Check-In ☒ Gepäckabgabeschalter ☐ Sonstiges ☐
(bag drop-off)

14. Welche Nationalität/Staatsangehörigkeit haben Sie?

D

15. In welchem Land wohnen Sie? (falls von vorangegangener Angabe abweichend)

D

16. Postleitzahl (Wohnort):

17. Sind Sie...

männlich ☒ weiblich ☐

18. Zu welcher Altersgruppe gehören Sie?

16 bis 21 ☐ 22 bis 25 ☐ 26 bis 34 ☐ 35 bis 44 ☐
45 bis 54 ☒ 55 bis 64 ☐ 65 bis 75 ☐ 76 oder älter ☐

Zusätzliche Kommentare:

Vielen Dank für Ihre Teilnahme. Bitte überreichen Sie diesen Fragebogen vor dem Boarding dem Interviewer.

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 184040020 ☒ Inter. ☐ CA-US-T ☐ Terminal ☐ Gate-Nr. ☐ Interviewer-Nr. ☐
1 2A 45 1



Sehr geehrter Fluggast,

im Zuge der ständigen Bemühungen dieses Flughafens, die bestmögliche Servicequalität zu bieten und den Aufenthalt für Fluggäste zu verbessern, möchten wir Sie bitten, sich etwas Zeit zu nehmen, um diesen Fragebogen auszufüllen.

Diese Umfrage wird von ACI (Airports Council International) durchgeführt und soll Flughäfen einen Einblick geben, wie Sie, die Fluggäste, die Serviceleistung beurteilen.

Wenn Sie den Fragebogen vollständig ausgefüllt haben, überreichen Sie ihn bitte vor Ihrem Abflug dem Interviewer. Ihre Meinung zu den heutigen Erfahrungen am Flughafen ist uns sehr wichtig.

Vielen Dank.

Bitte schreiben Sie Ihre Antwort in die dafür vorgesehene Textbox oder kreuzen Sie an (X)

1. Fluggesellschaft

LH

Flughafen

BUD

Flug-Nr.

LH

Gate-Nr.

A07

Buchstaben

Zahlen

Abflugdatum

15 1 1

2018

MM

Abflugzeit

13 : 05

(24 Stunden, also z.B. 20:15)

2. Sind Sie an diesem Flughafen umgestiegen?

Ja ☐ Nein ☒

3. Zu welchem Flughafen geht der Flug, mit welchem Sie gleich abfliegen werden?

MUC

4. Was ist der Hauptgrund Ihrer heutigen Flugreise?

Geschäftlich ☒

Urlaub/Freizeit ☐

Sonstiges ☐

5. In welcher Sitzklasse reisen Sie?

First Class ☐

Business/Upper Class ☐

Economy/Tourist Class ☒

6. Wie viele Flüge, einschließlich dieses Fluges, haben Sie in den letzten 12 Monaten vorgenommen? (Hin- und Rückflug gilt als eine Flugreise)

1 bis 2 ☒ 3 bis 5 ☐ 6 bis 10 ☐ 11 bis 20 ☐ 21 oder mehr ☐

Bitte schreiben Sie Ihre Antwort in die dafür vorgesehene Textbox oder kreuzen Sie an (X)

7. Bitte bewerten Sie diesen Flughafen aufgrund Ihrer heutigen Erfahrung hinsichtlich folgender Servicekriterien:

? 5 4 3 2 1
Nicht bemerkt / Hervorragend Sehr gut Gut Annehmbar Schlecht
nicht genutzt

ZUFAHRT/ANKUNFT AM FLUGHAFEN

A. Verkehrsanbindung zum/vom Flughafen

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

B. Parkmöglichkeiten

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

C. Preis-/Leistungs-Verhältnis Parken

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

D. Verfügbarkeit von Gepäckwagen

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

CHECK-IN (an diesem Flughafen)

E. Wartezeit am Check-in

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

F. Effizienz des Check-In-Personals

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

G. Höflichkeit & Hilfsbereitschaft des Check-In-Personals

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

PASSKONTROLLE

H. Wartezeit an der Passkontrolle

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

I. Höflichkeit & Hilfsbereitschaft des Passkontroll-Personals

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

SICHERHEIT

J. Höflichkeit & Hilfsbereitschaft des Sicherheits-Personals

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

K. Gründlichkeit der Sicherheitskontrolle

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

L. Wartezeit an der Sicherheitskontrolle

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

M. Gefühl, sicher zu sein

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

ORIENTIERUNG

N. Einfaches Zurechtfinden am Flughafen

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

O. Anzeigemonitore zu Flügen

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

P. Distanzen innerhalb des Terminals

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

Q. Einfaches Umsteigen bei Anschlussflügen

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

FLUGHAFENEINRICHTUNGEN

R. Höflichkeit & Hilfsbereitschaft des Flughafen-Personals (außer Check-In, Passkontrolle und Sicherheitskontrolle)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

S. Restaurants/gastronomische Einrichtungen

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

T. Preis-/Leistungs-Verhältnis der Restaurants/gastronomischen Einrichtungen

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

Bitte schreiben Sie Ihre Antwort in die dafür vorgesehene Textbox oder kreuzen Sie an (X)

FLUGHAFENEINRICHTUNGEN

? 5 4 3 2 1
Nicht bemerkt / Hervorragend Sehr gut Gut Annehmbar Schlecht
nicht genutzt

U. Verfügbarkeit von Banken/Geldautomaten/Geldwechselemöglichkeiten

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

V. Einkaufsmöglichkeiten/Shopping-Angebot

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

W. Preis-Leistungs-Verhältnis in Geschäften

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

X. Internetzugang/WLAN/Wi-fi

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Y. Business-/Executive-Lounges

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Z. Verfügbarkeit von Waschräumen/Toiletten

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

AA. Sauberkeit von Waschräumen/Toiletten

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

BB. Komfort der Warte-/Gate-Bereiche

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

TERMINALGESTALTUNG

CC. Sauberkeit des Flughafen-Terminals

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

DD. Ambiente/Atmosphäre am Flughafen

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Allgemeine Zufriedenheit mit diesem Flughafen

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

8. Welche der unter Frage 7 aufgeführten Punkte sind für Sie an diesem Flughafen am wichtigsten? (Bitte verwenden Sie für Ihre Bewertung die Buchstaben vor den jeweiligen Punkten. z.B. J)

1. W (z.B. N)

2. AA (z.B. BB)

3. V (z.B. C)

9. Was war am heutigen Tage an diesem Flughafen Ihre beste bzw. schlechteste Erfahrung?

BESTE wenig los

SCHLECHTESTE

return bar unübersichtlich

10. Services bei Ankunft an diesem Flughafen (Basierend auf Erfahrungen der letzten 3 Monate)

? 5 4 3 2 1
Nicht bemerkt / Hervorragend Sehr gut Gut Annehmbar Schlecht
nicht genutzt

A. Passkontrolle (Einreise)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

B. Geschwindigkeit der Gepäckausgabe

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

C. Zollabfertigung

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

11. Wenn Sie nicht Umsteiger an diesem Flughafen sind — mit welchem Verkehrsmittel sind Sie zu diesem Flughafen angereist?

Privat-/Geschäftswagen ☐ Bus/Shuttle ☐ Taxi ☐
Bahn/S-Bahn/U-Bahn ☐ Mietwagen ☒ Sonstiges ☐

12. Wie lange vor der geplanten Abflugzeit Ihres Fluges sind Sie an diesem Flughafen angekommen?

Weniger als 30 Min. ☐ 30 bis 45 Min. ☐ 45 bis 60 Min. ☐ 1 Std. bis 1 Std. 15 Min. ☐
1 Std. 15 Min. bis 1 Std. 30 Min. ☐ 1 Std. 30 Min. bis 2 Std. ☒ Mehr als 2 Std. ☐

13. Welches Check-In-Verfahren haben Sie an diesem Flughafen genutzt?
(Bitte alle zutreffenden Antworten ankreuzen)

Automaten-Check-In ☐ Check-In-Schalter ☒ Web-Check-In ☐
Mobile-Check-In ☐ Gepäckabgabeschalter (bag drop-off) ☐ Sonstiges ☐

14. Welche Nationalität/Staatsangehörigkeit haben Sie?

cloutier

15. In welchem Land wohnen Sie? (falls von vorangegangener Angabe abweichend)

Deutschland

16. Postleitzahl (Wohnort):

81539

17. Sind Sie...

männlich ☒

weiblich ☐

18. Zu welcher Altersgruppe gehören Sie?

16 bis 21 ☐ 22 bis 25 ☐ 26 bis 34 ☐ 35 bis 44 ☒
45 bis 54 ☐ 55 bis 64 ☐ 65 bis 75 ☐ 76 oder älter ☐

Zusätzliche Kommentare:

Vielen Dank für Ihre Teilnahme. Bitte überreichen Sie diesen Fragebogen vor dem Boarding dem Interviewer.

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 184040012 Inter. ☒ CA-US-T ☐ Dom. ☐ 2A A5 1
Code Fragebogen-Nr. Terminal Gate-Nr. Interviewer-Nr.



Sehr geehrter Fluggast,

im Zuge der ständigen Bemühungen dieses Flughafens, die bestmögliche Servicequalität zu bieten und den Aufenthalt für Fluggäste zu verbessern, möchten wir Sie bitten, sich etwas Zeit zu nehmen, um diesen Fragebogen auszufüllen.

Diese Umfrage wird von ACI (Airports Council International) durchgeführt und soll Flughäfen einen Einblick geben, wie Sie, die Fluggäste, die Serviceleistung beurteilen.

Wenn Sie den Fragebogen vollständig ausgefüllt haben, überreichen Sie ihn bitte vor Ihrem Abflug dem Interviewer. Ihre Meinung zu den heutigen Erfahrungen am Flughafen ist uns sehr wichtig.

Vielen Dank.

Bitte schreiben Sie Ihre Antwort in die dafür vorgesehene Textbox oder kreuzen Sie an (X)

1. Fluggesellschaft

Lufthansa

Flughafen

BUD

Flug-Nr.

LH

Gate-Nr.

1677

A7

Zahlen

Buchstaben

Abflugdatum

15 11 2018

MM

Abflugzeit

13:05

(24 Stunden, also z.B. 20:15)

2. Sind Sie an diesem Flughafen umgestiegen?

Ja ☐ Nein ☐

3. Zu welchem Flughafen geht der Flug, mit welchem Sie gleich abfliegen werden?

München

MUC

4. Was ist der Hauptgrund Ihrer heutigen Flugreise?

Geschäftlich ☒

Urlaub/Freizeit ☐

Sonstiges ☐

5. In welcher Sitzklasse reisen Sie?

First Class ☐

Business/Upper Class ☐

Economy/Tourist Class ☒

6. Wie viele Flüge, einschließlich dieses Fluges, haben Sie in den letzten 12 Monaten vorgenommen? (Hin- und Rückflug gilt als eine Flugreise)

1 bis 2 ☐ 3 bis 5 ☒ 6 bis 10 ☐ 11 bis 20 ☐ 21 oder mehr ☐

Bitte schreiben Sie Ihre Antwort in die dafür vorgesehene Textbox oder kreuzen Sie an (X)

7. Bitte bewerten Sie diesen Flughafen aufgrund Ihrer heutigen Erfahrung hinsichtlich folgender Servicekriterien:

ZUFAHRT/ANKUNFT AM FLUGHAFEN

? 5 4 3 2 1
Nicht bemerkt / Hervorragend Sehr gut Gut Annehmbar Schlecht
nicht genutzt

A. Verkehrsanbindung zum/vom Flughafen

☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐

B. Parkmöglichkeiten

☐ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐

C. Preis-/Leistungs-Verhältnis Parken

☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐

D. Verfügbarkeit von Gepäckwagen

☐ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐

CHECK-IN (an diesem Flughafen)

E. Wartezeit am Check-In

☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐

F. Effizienz des Check-In-Personals

☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐

G. Höflichkeit & Hilfsbereitschaft des Check-In-Personals

☐ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐

PASSKONTROLLE

H. Wartezeit an der Passkontrolle

☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐

I. Höflichkeit & Hilfsbereitschaft des Passkontroll-Personals

☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐

SICHERHEIT

J. Höflichkeit & Hilfsbereitschaft des Sicherheits-Personals

☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐

K. Gründlichkeit der Sicherheitskontrolle

☐ ☒ ☒ ☐ ☐ ☐

L. Wartezeit an der Sicherheitskontrolle

☐ ☒ ☒ ☐ ☐ ☐

M. Gefühl, sicher zu sein

☐ ☒ ☒ ☐ ☐ ☐

ORIENTIERUNG

N. Einfaches Zurechtfinden am Flughafen

☐ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐

O. Anzeigenmonitore zu Flügen

☐ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐

P. Distanzen innerhalb des Terminals

☒ ☒ ☒ ☐ ☐ ☐

Q. Einfaches Umsteigen bei Anschlussflügen

☐ ☒ ☒ ☐ ☐ ☐

FLUGHAFENEINRICHTUNGEN

R. Höflichkeit & Hilfsbereitschaft des Flughafen-Personals (außer Check-In, Passkontrolle und Sicherheitskontrolle)

☐ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐

S. Restaurants/gastronomische Einrichtungen

☐ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐

T. Preis-/Leistungs-Verhältnis der Restaurants/gastronomischen Einrichtungen

☐ ☒ ☒ ☐ ☐ ☐

Bitte schreiben Sie Ihre Antwort in die dafür vorgesehene Textbox oder kreuzen Sie an (X)

FLUGHAFENEINRICHTUNGEN

? 5 4 3 2 1
Nicht bemerkt / Hervorragend Sehr gut Gut Annehmbar Schlecht
nicht genutzt

U. Verfügbarkeit von Banken/Geldautomaten/Geldwechsellmöglichkeiten

☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐

V. Einkaufsmöglichkeiten/Shopping-Angebot

☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

W. Preis-Leistungs-Verhältnis in Geschäften

☐ ☐ ☐ ☐ ☒ ☐

X. Internetzugang/WLAN/Wi-fi

☒ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐

Y. Business-/Executive-Lounges

☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Z. Verfügbarkeit von Waschräumen/Toiletten

☐ ☐ ☒ ☒ ☐ ☐

AA. Sauberkeit von Waschräumen/Toiletten

☐ ☐ ☒ ☒ ☐ ☐

BB. Komfort der Warte-/Gate-Bereiche

☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐

TERMINALGESTALTUNG

CC. Sauberkeit des Flughafen-Terminals

☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐

DD. Ambiente/Atmosphäre am Flughafen

☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐

Allgemeine Zufriedenheit mit diesem Flughafen

☐ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐

8. Welche der unter Frage 7 aufgeführten Punkte sind für Sie an diesem Flughafen am wichtigsten? (Bitte verwenden Sie für Ihre Bewertung die Buchstaben vor den jeweiligen Punkten, z.B. J)

1. A (z.B. N)

2. B (z.B. BB)

3. F (z.B. C)

9. Was war am heutigen Tage an diesem Flughafen Ihre beste bzw. schlechteste Erfahrung?

BESTE F

SCHLECHTESTE BB

10. Services bei Ankunft an diesem Flughafen (Basierend auf Erfahrungen der letzten 3 Monate)

? 5 4 3 2 1
Nicht bemerkt / Hervorragend Sehr gut Gut Annehmbar Schlecht
nicht genutzt

A. Passkontrolle (Einreise)

☐ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐

B. Geschwindigkeit der Gepäckausgabe

☐ ☐ ☐ ☐ ☒ ☐

C. Zollabfertigung

☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

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

Magán/céges autó ☒ Busz/reptéri transfer ☐ 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?

MAGYAR

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

16. Irányítószám (lakhely):

4033

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 184150045 ☒ Inter. ☐ CA-US-T ☐ Dom. ☐ Terminal ☐ Kapu sz. ☐ Kérdőbiztos sz. ☐
2A A5 1

Code

Kérdőív 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 kérdőbiztosnak. Repülőtérünkön szerzett mai napi tapasztalatairól adott visszajelzése fontos számunkra. Köszönjük!

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

1. Légitársaság

LUFTHANSA

Repülőtér

BUD

Járat szám

LH 1677

Kapu sz.

A04

Betűk

Számok

Indulás dátuma

1 5 NN

1 1 HH

2018

Indulás időpontja

1 3

2 5

(24 órás, pl. 20:15)

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

Igen ☒

Nem ☐

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

NEWARK EUR

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/repülőterről

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

V. Parkolási lehetőségek

W. Parkolási lehetőségek ár/érték aránya

D. Poggyászállító 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. Tájékoztató a repülőtéren

O. Járatinformációs képernyők

P. Gyaloglási távolság a terminálon belül

Q. Csatlakozások más járatokhoz

REPÜLŐTÉRI LÉTESÍTMÉNYEK

R. Repülőtéri személyzet udvariasága/segítőkészsége
kivéve utasfelvételnél, 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

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 repülőtéri 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	Kiváló	Nagyon jó	Jó	Közepes	Gyenge

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?

UK

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

UK

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:

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 184010164 ☒ Inter. ☐ CA-US-T ☐ Dom. ☐ 2A ☐ A5 ☐ 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

LUTHANSA

Airport

BUD

Flight number

LH 1677

Gate No.

A5

Letters

Numbers

Departure date

1 5 DD

1 1 MM

2018

Departure time

1 3 HH

3 5 MM

(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?

MUNICH

MUC

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

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

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.g. N)

2nd

(e.g. BB)

3rd

(e.g. C)

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

BEST

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

☒ ☐ ☐ ☐ ☐