

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 kioszk ☐ 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)

Magyarország / Németország

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 használnia vagy tegyen egy „X”-et a vonatkozó dobozba)

124 184150062 ☒ Inter. ☐ CA-US-T ☐ Dom. ☐ Terminál ☐ Kapu sz. ☐ Kéredezőbiztos sz.
2A 416 5

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, szánjon néhány percet a kérdőív kitöltésére.

A felmérést az ACI (Repülőtér 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

EasyJet

Repülőtér

BUD

Járat szám

EZY

Kapu sz.

4624

A16

Számok

Betűk

Indulás dátuma

19 11 2018

NN HH

Indulás időpontja

16 : 35

(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?

Berlin

SXF

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 repülőtérré/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 utasfelvételtől kezdve

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 alapossága

L. Várakozási idő a biztonsági átvizsgálásnál

M. Biztonságérzet

TÁJÉKOZODÁS

N. Tájékoztató a repülőtéren

O. Járatinformációs képernyők

P. Gyaloglási távolság a terminálon belül

Q. Csatlakozások más járatokhoz

REPÜLTÉRI LÉTESÍTMÉNYEK

R. Repülőtéri személyzet udvariasága/segítőkészsége

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/mellékhelyiségek elérhetősége

AA. Mosdók/mellékhelyiségek tisztasága

BB. Várakozó/beszállító területek kényelme

A REPÜLTÉRI 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 LEGIOBB ÉS LEGROSSZABB élménye EZEN a repülőtéren ma?

LEGIOBB

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. Vízvezeték

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?

UNITED STATES

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:

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 184010181 ☒ Inter. ☐ CA-US-T ☐ 2A A16 5

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

EASY JET

Airport

BUD

Flight number

EZY

4024

Gate No.

A16

Letters

Numbers

Departure date

1 9

1 1

2018

MM

HH

1 6

Departure time

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?

BERLIN SXF

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

? Did not notice/use 5 4 3 2 1
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.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)

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

A. Passport/Personal ID inspection

B. Speed of baggage delivery service

C. Customs inspection