**Опросный лист 1**

**Уважаемый Пассажир!**

Вы зарегистрированы в программе «Тайный пассажир», которая является источником по получению обратной связи от **пассажиров.** По результатам Программы поощряются наиболее активные и инициативные пользователи услуг Хабаровского аэропорта.

1. Ф. И. О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Терминал (ВВЛ/МВЛ)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Номер рейса\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. Ваш маршрут\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. Класс обслуживания на борту самолета

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| □ | первый | □ | бизнес | □ | эконом |

7. Как Вы добирались до аэропорта?

 - Личное транспортное средство  - Воспользовались услугами такси

 - автобусом  - троллейбусом

8. Оцените подъезды/выезд к/от терминала (необходимо оценить подъезды/выезды к/от терминала по пятибалльной шкале от 1 (min) до 5 (max))

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|  | □ | □ | □ | □ | □ | |
| Ваши комментарии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | |

9. Наличие парковочных мест (необходимо оценить наличие парковочных мест по пятибалльной шкале от 1 (min) до 5 (max))

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|  | □ | □ | □ | □ | □ | |
| Ваши комментарии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | |

10. Удобство ориентации в аэровокзале (отметьте, пожалуйста, уровень по пятибалльной шкале от 1 (min) до 5 (max))

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| □ | □ | □ | □ | □ |
| Ваши комментарии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |

10. Как Вы оцениваете информационный сервис в аэропорту (отметьте, пожалуйста, уровень по пятибалльной шкале от 1 (min) до 5 (max))

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Удобство ориентации в аэровокзале | □ | □ | □ | □ | □ |
| Объявления о прибытии/ вылете рейсов (звуковая информация) | □ | □ | □ | □ | □ |
| Информационное табло | □ | □ | □ | □ | □ |
| Работа справочного бюро | □ | □ | □ | □ | □ |
| Работа телефонной справочной службы аэропорта | □ | □ | □ | □ | □ |
| Работа интернет-сайта аэропорта | □ | □ | □ | □ | □ |
| Наличие и доступность информации для иностранных пассажиров | □ | □ | □ | □ | □ |
| Дружелюбие, вежливость персонала, готовность оказать помощь при возникновении у Вас вопросов | □ | □ | □ | □ | □ |
| Ваши комментарии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |

11. Как Вы оцениваете удобство прилегающей зоны и комфортабельность в здании аэровокзального комплекса (отметьте, пожалуйста, уровень по пятибалльной шкале от 1 (min) до 5 (max))

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Пользование парковками на привокзальной площади | □ | □ | □ | □ | □ |
| Достаточность касс для продажи билетов | □ | □ | □ | □ | □ |
| Достаточность сидячих мест в зоне ожидания вылета | □ | □ | □ | □ | □ |
| Достаточность зон для курения | □ | □ | □ | □ | □ |
| Сервис для пассажиров с маленькими детьми | □ | □ | □ | □ | □ |
| Сервис для пассажиров с ограниченными физическими возможностями | □ | □ | □ | □ | □ |
| Ваши комментарии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |

12. Как Вы оцениваете качество обслуживания при вылете (отметьте, пожалуйста, уровень по пятибалльной шкале от 1 (min) до 5 (max))

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Досмотр на входе в аэровокзал | □ | □ | □ | □ | □ |
| Регистрация билетов и оформление багажа | □ | □ | □ | □ | □ |
| Контроль безопасности (предполетный досмотр) | □ | □ | □ | □ | □ |
| Ваши комментарии\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |

13. Какой наиболее предпочтительный для Вас вариант регистрации на рейс?

|  |  |
| --- | --- |
| □ | С помощью телефона (СМС) |
| □ | Через интернет (сайт) |
| □ | С помощью киоска саморегистрации |
| □ | На обычной стойке регистрации |

14. Как Вы оцениваете коммерческие услуги (отметьте, пожалуйста, уровень по пятибалльной шкале от 1 (min) до 5 (max))

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Ассортимент кафе, баров, ресторанов, магазинов и др. | □ | □ | □ | □ | □ |
| Уровень цен на реализуемую продукцию | □ | □ | □ | □ | □ |
| Услуги по упаковке багажа | □ | □ | □ | □ | □ |
| Аптечные пункты | □ | □ | □ | □ | □ |
| Банки/ банкоматы | □ | □ | □ | □ | □ |
| Почта/ услуги связи | □ | □ | □ | □ | □ |
| Достаточность и доступность точек интернет доступа | □ | □ | □ | □ | □ |
| Ваши комментарии\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |

15. Воспользовались бы Вы дополнительными (платными) услугами?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| □ | Да | □ | Нет |
| Ваши комментарии\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | |

16. Общий уровень удовлетворенности обслуживанием

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| □ | □ | □ | □ | □ |

17. Ваши предложения по улучшению качества работы аэропорта: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Контактные данные и адреса для отправки чек – листа просим направлять по адресу***

[service@airkhv.ru](mailto:service@airkhv.ru)

*Спасибо за Ваше участие!*

*Благодарим Вас за то, что Вы воспользовались услугами Хабаровского аэропорта!*