

# AQSM 2025 Q4

Légitársasági elégedettség –  
Airline Quality Service Monitoring



**BUDAPEST**  
**AIRPORT**

POWERED BY **VINCI** AIRPORTS



# Tartalom / Contents

Háttér / Background	3
Konklúziók / Conclusions	6
Részletes eredmények / Detailed findings	11
✓ Fontosság x Elégedettség Mátrix / Importance x Satisfaction Matrix	12
✓ Eredmények az előző időszakhoz képest / Results compared to the last period	15
✓ Az elégedettség alakulása / Changes in satisfaction	17
✓ Spontán megjegyzések / Spontaneous comments	26



# Háttér / Background



**BUDAPEST**  
**AIRPORT**

POWERED BY **VINCI**   
AIRPORTS



## Vizsgált terület / Surveyed area

- ✓ A 61/2011 (XI. 25.) NFM rendeletben foglaltak szerint a Budapest Airport negyedévente elégedettségi vizsgálatot köteles végezni a szolgáltatását igénybe vevő légitársaságok körében.
- ✓ A rendeletnek megfelelően az Silverlining Research mint független piackutató cég azt a megbízást kapta, hogy bonyolítsa le a kutatást és elemezze az eredményeket.
- ✓ According to the 61/2011 (XI. 25.) NFM ministerial decree Budapest Airport is obliged to conduct a customer satisfaction survey among airlines utilizing its services.
- ✓ Also according to above regulation, Silverlining Research as an independent market research agency was commissioned to conduct the survey and analyse the results.



## Alkalmazott módszer / Applied method

- ✓ Kérdezéstechnika / Interviewing technique:  
On-line kérdezés a Budapest Airport által jóváhagyott kérdőív alapján / Online interviews on the basis of questionnaire approved by Budapest Airport
- ✓ Lefedettség / Coverage:  
A Budapest Airport-on üzemelő légitársaságok vezetői / Dedicated persons to airlines operating at Budapest Airport
- ✓ Célszemélyek / Target persons:  
A megkérdezettek listáját a Budapest Airport bocsátotta rendelkezésre. A lista kialakításában közreműködött a Polgári Légiközlekedési Igazgatóság és a Légitársaságok Szövetsége. / List of respondents were provided by Budapest Airport. The preparation of the contact list has been worked out in co-operation with Civil Aviation Authority (CAA) and Airport Operating Committee (AOC).
- ✓ Mintavétel / Sampling:  
Teljes körben végzett kiküldés / 100% questionnaire distribution
- ✓ Sikerességi arány légitársaságonként/ Success rate by airline:
  - ✓ Jelen hullám / Current wave:  $9 / 30 = 30\%$
  - ✓ Előző hullám / Previous wave:  $9 / 30 = 30\%$

# Konklúziók / Conclusions



**BUDAPEST**  
**AIRPORT**

POWERED BY **VINCI** AIRPORTS



# Konklúziók / Conclusions

2025/Q4 során a Budapest Airport legfontosabb kulcselőnyeit (fontos és jóval az összégedettséég átlaga feletti elégedettséég) a következők jelentették / In 2025/Q4 the key advantages of Budapest Airport (important and having satisfaction level over average) were the following:

## **Előtér kiszolgálás / Apron services**

- ✓ Repülőgép mozgás irányítása / Management of aircraft movements
- ✓ Előtér tisztasága / Cleanliness of apron
- ✓ Előtér biztonság irányítása / Management of apron safety

## **Terminál szolgáltatások / Terminal services**

- ✓ Napi működés irányítása / Management of daily operation
- ✓ Járatinformációs képernyők rendelkezésre állása / Availability of flight information screens

## **AOCC, Airport Operation Control Centre**

- ✓ AOCC elérhetősége, rendelkezésre állása / AOCC accessibility, availability
- ✓ AOCC szakképzettsége, szakszerű tájékoztatás / AOCC expertise, professionalism
- ✓ AOCC problémakezelés, problémamegoldás gyorsasága, hatékonysága / AOCC speed and efficiency of problem-solving and handling

## **DAM szolgálat / DAM service**

- ✓ DAM elérhetősége, rendelkezésre állása / DAM accessibility availability
- ✓ DAM szakképzettsége, szakszerű tájékoztatás / DAM expertise, professionalism
- ✓ DAM problémakezelés, problémamegoldás gyorsasága, hatékonysága / DAM speed and efficiency of problem-solving and handling

## **Utásbiztonsági ellenőrzés / Passenger security screening**

- ✓ A biztonsági ellenőrzés alapossága / Thoroughness of security screening
- ✓ Biztonságérzet / Feeling of being safe and secure



# Konklúziók / Conclusions

A kulcshátrányok (fontos és az összelégedettség átlaga körüli elégedettség) között a következőket találjuk / Among key weaknesses (important, but having satisfaction level around the average) we find:

## **Előtér kiszolgálás / Apron services**

- ✓ Állóhelyek kiosztása / Stand allocation

## **Terminál szolgáltatások / Terminal services**

- ✓ Check in pultok rendelkezésre állása / Availability of check in counters
- ✓ Check in pultok kiosztása / Allocation of check in counters
- ✓ Utasbiztonsági útvonalak rendelkezésre állása / Availability of passenger screening lanes
- ✓ Utasáramlás biztosítása / Management of passenger flows
- ✓ Tájékoztató jelölések rendelkezésre állása / Availability of information signs
- ✓ A terminál klímája, hőmérséklete / Climatic conditions and temperature at the terminals
- ✓ A terminál tisztasága / Cleanliness of the terminal
- ✓ A terminál légköre, atmoszférája / The atmosphere, ambience of the terminal

## **Utasbiztonsági ellenőrzés / Passenger security screening**

- ✓ A biztonsági személyzet udvariassága és segítőkészsége / Politeness and helpfulness of security staff
- ✓ A biztonsági ellenőrzés időtartama / Duration of security screening

## **Kapcsolattartás, kommunikáció a BUD egyéb személyzetével / Liaison , communication with other staff at BUD**

- ✓ Repülőtéri személyzet segítőkészsége, udvariassága / Politeness and helpfulness of airport staff
- ✓ Problémakezelés, problémamegoldás gyorsasága / Speed of problem-solving and handling
- ✓ A repülőtéri személyzet rendelkezésre állása / Availability of airport staff
- ✓ A repülőtéri személyzet szakképzettsége / Qualification, professionalism of airport staff
- ✓ Folyamatos kapcsolattartás biztosítása / Provision of continuous liaison, information flow

A kulcskérdések (kevésbé fontosak, de elégedettségi szint alatt vannak) között találunk / Among key 'question marks' (less important, but having satisfaction level below) we find:

## **Terminál szolgáltatások / Terminal services**

- ✓ A hangszóró elérhetősége / Availability of loudspeaker (PA)
- ✓ Ülőhelyek száma a terminálon / Number of seats in the terminal
- ✓ Kereskedelmi célú terület nagysága / Size of retail area
- ✓ Általános benyomás a terminál szolgáltatásairól / General impression of terminal services

## **Utasbiztonsági ellenőrzés / Passenger security screening**

- ✓ A biztonsági személyzet udvariassága és segítőkészsége / Politeness and helpfulness of security staff



# Konklúziók / Conclusions

Elégedettség tekintetében a 2025/Q3 negyedévhez képest jelentősebb változásokat mutattak az alábbi tényezők / Compared to 2025/Q3, the satisfaction with the following aspects changed considerably:

## **Növekedés/Increase:**

### **Terminál szolgáltatások / Terminal services**

- ✓ Check in pultok rendelkezésre állása / Availability of check in counters

## **Csökkenés/Decrease:**

### **Terminál szolgáltatások / Terminal services**

- ✓ Kereskedelmi célú terület nagysága / Size of retail area
- ✓ A terminál klímája, hőmérséklete / Climatic conditions and temperature at the terminals
- ✓ A terminál légköre, atmoszférája / The atmosphere, ambience of the terminal

### **AOCC, Airport Operation Control Centre**

- ✓ AOCC elérhetősége, rendelkezésre állása / AOCC accessibility, availability
- ✓ AOCC segítőkészsége, udvariassága / AOCC helpfulness, politeness
- ✓ AOCC szakképzettsége, szakszerű tájékoztatás / AOCC expertise, professionalism
- ✓ AOCC problémakezelés, problémamegoldás gyorsasága, hatékonysága / AOCC speed and efficiency of problem-solving and handling

### **DAM szolgálat / DAM service**

- ✓ DAM elérhetősége, rendelkezésre állása / DAM accessibility availability
- ✓ DAM segítőkészsége, udvariassága / DAM helpfulness, politeness
- ✓ DAM szakképzettsége, szakszerű tájékoztatás / DAM expertise, professionalism
- ✓ DAM problémakezelés, problémamegoldás gyorsasága, hatékonysága / DAM speed and efficiency of problem-solving and handling

### **Call Centre, információs szolgálat / Call Centre, Information service**

- ✓ Pontos és szakszerű tájékoztatás / Precise and professional information provision
- ✓ Általános elégedettség a call center, információs szolgáltatással / General satisfaction with the call center, information service

### **Kapcsolattartás, kommunikáció a BUD egyéb személyzetével / Liaison , communication with other staff at BUD**

- ✓ Problémakezelés, problémamegoldás gyorsasága / Speed of problem-solving and handling



# Konklúziók / Conclusions

Elégedettség tekintetében a 2024/Q4 negyedévhez képest jelentősebb változásokat mutattak az alábbi tényezők / Compared to 2024/Q4, the satisfaction with the following aspects changed considerably :

## Növekedés/Increase:

### Terminál szolgáltatások / Terminal services

- ✓ Az Ön cége számára biztosított hely nagysága / Space provided for your company
- ✓ Összelégedettség / Overall Satisfaction

## Csökkenés/Decrease:

### Terminál szolgáltatások / Terminal services

- ✓ Utasáramlás biztosítása / Management of passenger flows
- ✓ Kereskedelmi célú terület nagysága / Size of retail area
- ✓ A terminál klímája, hőmérséklete / Climatic conditions and temperature at the terminal

### AOCC, Airport Operation Control Centre

- ✓ AOCC elérhetősége, rendelkezésre állása / AOCC accessibility, availability

### DAM szolgálat / DAM service

- ✓ DAM elérhetősége, rendelkezésre állása / DAM accessibility availability
- ✓ DAM segítőkészsége, udvariassága / DAM helpfulness, politeness
- ✓ DAM szakképzettsége, szakszerű tájékoztatás / DAM expertise, professionalism
- ✓ DAM problémakezelés, problémamegoldás gyorsasága, hatékonysága / DAM speed and efficiency of problem-solving and handling

### Utasbiztonsági ellenőrzés / Passenger security screening

- ✓ A biztonsági személyzet udvariassága és segítőkészsége / Politeness and helpfulness of security staff
- ✓ A biztonsági ellenőrzés időtartama / Duration of security screening
- ✓ Biztonságérzet / Feeling of being safe and secure

### Call Centre, információs szolgálat / Call Centre, Information service

- ✓ Pontos és szakszerű tájékoztatás / Precise and professional information provision
- ✓ Általános elégedettség a call center, információs szolgáltatással / General satisfaction with the call center, information service

### Kapcsolattartás, kommunikáció a BUD egyéb személyzetével / Liaison , communication with other staff at BUD

- ✓ Repülőtéri személyzet segítőkészsége, udvariassága / Politeness and helpfulness of airport staff
- ✓ Problémakezelés, problémamegoldás gyorsasága / Speed of problem-solving and handling

# Részletes eredmények / Detailed results



**BUDAPEST**  
**AIRPORT**

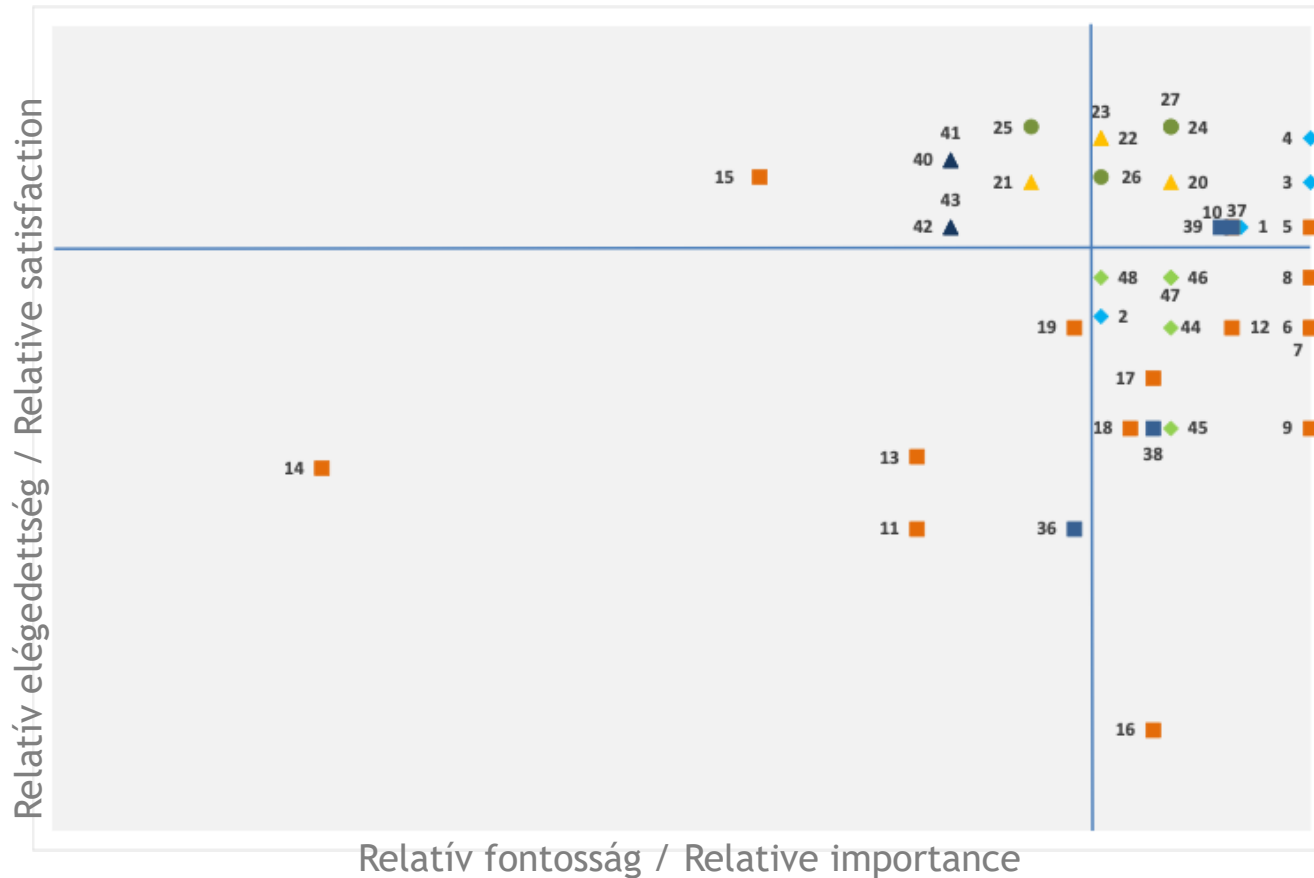
POWERED BY



# Fontosság x Elégedettség Mátrix / Importance x Satisfaction Matrix



# Fontosság x Elégedettség Mátrix / Importance x Satisfaction Matrix



## Kulcs hátrányok / KEY WEAKNESSES

- 2-Állóhelyek kiosztása / Stand allocation
- 6-Check in pultok rendelkezésre állása / Availability of check in counters
- 7-Check in pultok kiosztása / Allocation of check in counters
- 8-Utasbiztonsági útvonalak rendelkezésre állása / Availability of passenger screening lanes
- 9-Utasáramlás biztosítása / Management of passenger flows
- 12-Tájékoztató jelölések rendelkezésre állása / Availability of information signs
- 16-A terminál klímája, hőmérséklete / Climatic conditions and temperature at the terminals
- 17-A terminál tisztasága / Cleanliness of the terminal
- 18-A terminál légköre, atmoszférája / The atmosphere, ambience of the terminal
- 38-A biztonsági ellenőrzés időtartama / Duration of security screening
- 44-Repülőtéri személyzet segítőkészsége, udvariassága / Politeness and helpfulness of airport staff
- 45-Problémakezelés, problémamegoldás gyorsasága / Speed of problem-solving and handling
- 46-A repülőtéri személyzet rendelkezésre állása / Availability of airport staff
- 47-A repülőtéri személyzet szakképzettsége / Qualification, professionalism of airport staff
- 48-Folyamatos kapcsolattartás biztosítása / Provision of continuous liaison, information flow

## Kérdőjelek / Question marks

- 11- A hangszóró elérhetősége / Availability of loudspeaker (PA)
- 13-Ülőhelyek száma a terminálon / Number of seats in the terminal
- 14-Kereskedelmi célú terület nagysága / Size of retail area
- 19-Általános benyomás a terminál szolgáltatásairól / General impression of terminal services
- 36-A biztonsági személyzet udvariassága és segítőkészsége / Politeness and helpfulness of security staff

*A függőleges és vízszintes vonalak az elmúlt négy negyedév átlagos fontossági és elégedettségi pontszámait jelölik / Vertical and horizontal lines represent the average importance and satisfaction score for the most recent four quarters*

# Fontosság x Elégedettség Mátrix / Importance x Satisfaction Matrix

## Előtér kiszolgálás / Apron services

- 1-Repülőgép mozgás irányítása / Management of aircraft movements
- 2-Állóhelyek kiosztása / Stand allocation
- 3-Előtér tisztasága / Cleanliness of apron
- 4-Előtér biztonság irányítása / Management of apron safety

## Terminál szolgáltatások / Terminal services

- 5-Napi működés irányítása / Management of daily operation
- 6-Check in pultok rendelkezésre állása / Availability of check in counters
- 7-Check in pultok kiosztása / Allocation of check in counters
- 8-Utasbiztonsági útvonalak rendelkezésre állása / Availability of passenger screening lanes
- 9-Utasáramlás biztosítása / Management of passenger flows
- 10-Járatinformációs képernyők rendelkezésre állása / Availability of flight information screens
- 11- A hangszóró elérhetősége / Availability of loudspeaker (PA)
- 12-Tájékoztató jelölések rendelkezésre állása / Availability of information signs
- 13-Ülőhelyek száma a terminálon / Number of seats in the terminal
- 14-Kereskedelmi célú terület nagysága / Size of retail area
- 15-Az Ön cége számára biztosított hely nagysága / Space provided for your company
- 16-A terminál klímája, hőmérséklete / Climatic conditions and temperature at the terminals
- 17-A terminál tisztasága / Cleanliness of the terminal
- 18-A terminál légköre, atmoszférája / The atmosphere, ambience of the terminal
- 19-Általános benyomás a terminál szolgáltatásairól / General impression of terminal services

## AOCC, Airport Operation Control Centre

- 20-AOCC elérhetősége, rendelkezésre állása / AOCC accessibility, availability
- 21-AOCC segítőkészsége, udvariassága / AOCC helpfulness, politeness
- 22-AOCC szakképzettsége, szakszerű tájékoztatás / AOCC expertise, professionalism
- 23-AOCC problémakezelés, problémamegoldás gyorsasága, hatékonysága / AOCC speed and efficiency of problem-solving and handling

## DAM szolgálat / DAM service

- 24-DAM elérhetősége, rendelkezésre állása / DAM accessibility availability
- 25-DAM segítőkészsége, udvariassága / DAM helpfulness, politeness
- 26-DAM szakképzettsége, szakszerű tájékoztatás / DAM expertise, professionalism
- 27-DAM problémakezelés, problémamegoldás gyorsasága, hatékonysága / DAM speed and efficiency of problem-solving and handling

## Utasbiztonsági ellenőrzés / Passenger security screening

- 36-A biztonsági személyzet udvariassága és segítőkészsége / Politeness and helpfulness of security staff
- 37-A biztonsági ellenőrzés alaposága / Thoroughness of security screening
- 38-A biztonsági ellenőrzés időtartama / Duration of security screening
- 39-Biztonságérzet / Feeling of being safe and secure

## Call Centre, információs szolgálat / Call Centre, Information service

- 40-Call Center, információs pult személyzetének elérhetősége / Accessibility of call centre, information counter staff
- 41-Call center, információs pult személyzet udvariassága, segítőkészsége / Politeness, helpfulness of call centre, information counter staff
- 42-Pontos és szakszerű tájékoztatás / Precise and professional information provision
- 43-Általános elégedettség a call center, információs szolgáltatással / General satisfaction with the call center, information service

## Kapcsolattartás, kommunikáció a BUD egyéb személyzetével / Liaison , communication with other staff at BUD

- 44-Repülőtéri személyzet segítőkészsége, udvariassága / Politeness and helpfulness of airport staff
- 45-Problémakezelés, problémamegoldás gyorsasága / Speed of problem-solving and handling
- 46-A repülőtéri személyzet rendelkezésre állása / Availability of airport staff
- 47-A repülőtéri személyzet szakképzettsége / Qualification, professionalism of airport staff
- 48-Folyamatos kapcsolattartás biztosítása / Provision of continuous liaison, information flow

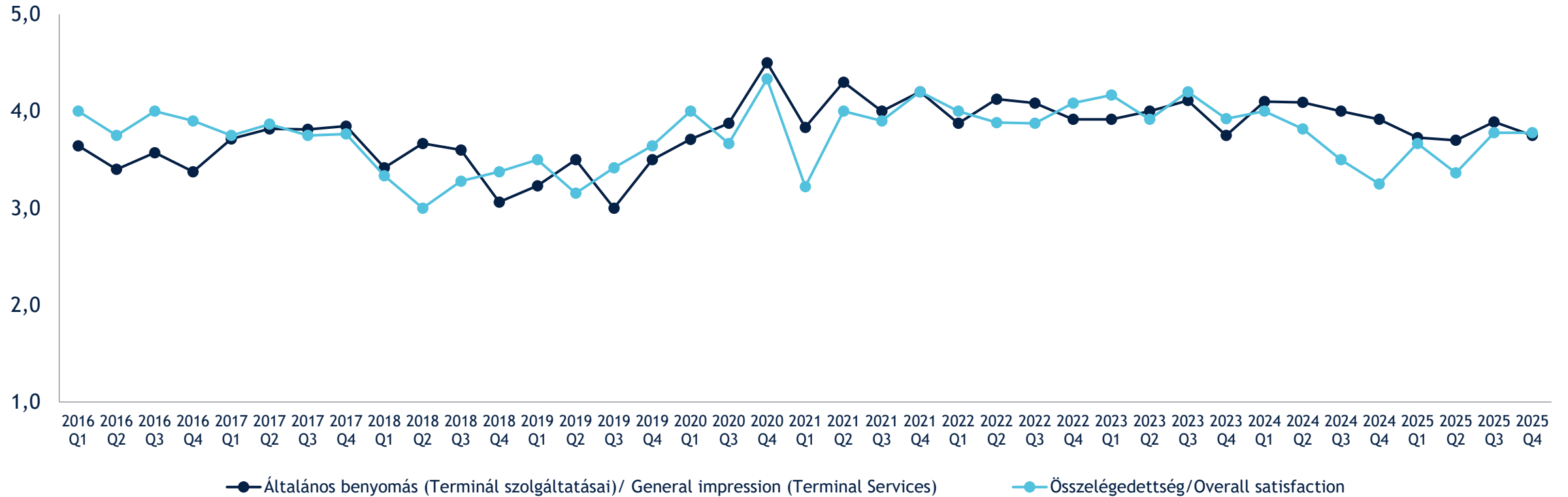
# 1: Eredmények, változások / Results, changes, 2025 Q4 vs. 2025 Q3

		fontosság/ importance			elégedettség/ satisfaction		
		2025 Q3	2025 Q4	változás/ change	2025 Q3	2025 Q4	változás/ change
<b>Előtér kiszolgálás</b>	<b>Apron services</b>						
Repülőgép mozgás irányítása	Management of aircraft movements	4.9	4.9	→	4.0	4.0	→
Állóhelyek kiosztása [Utashidak vagy külső állóhelyek]	Stand allocation [air jetties or remote stands]	4.8	4.7	↓	4.0	3.8	↓
Előtér tisztasága	Cleanliness of apron	4.9	5.0	↑	4.4	4.1	↓
Előtér biztonság irányítása	Management of apron safety	5.0	5.0	→	4.4	4.2	↓
<b>Terminál szolgáltatásaival</b>	<b>Terminal services</b>						
Napi működés irányítása	Management of daily operation	4.9	5.0	↑	3.8	4.0	↑
Check in pultok rendelkezésre állása	Availability of check-in counters	4.9	5.0	↑	3.3	3.8	↑
Check in pultok kiosztása	Allocation of check-in counters	4.7	5.0	↑	3.4	3.8	↑
Utاسبiztonsági útvonalak rendelkezésre állása	Availability of passenger screening lanes	4.9	5.0	↑	4.2	3.9	↓
Utásáramlás biztosítása	Management of passenger flows	4.7	5.0	↑	3.9	3.5	↓
Járatinformációs képernyők rendelkezésre állása	Availability of flight information displays / screens	5.0	4.9	↓	3.8	4.0	↑
A hangszóró elérhetősége	Availability of loudspeaker	4.8	4.4	↓	3.2	3.3	↑
Tájékoztató jelölések rendelkezésre állása	Availability of information signs	5.0	4.9	↓	3.7	3.8	↑
Ülőhelyek száma a terminálon	Seating capacity at the terminal	4.2	4.4	↑	3.5	3.4	↓
Kereskedelmi célú terület nagysága (nem repüléshez kapcsolódó)	Size of retail area (non-aviation-related)	3.1	3.4	↑	3.9	3.4	↓
Az Ön cége számára biztosított hely nagysága (iroda, légitársasági pult)	Space provided for your c. (office, airline counter)	4.3	4.1	↓	4.0	4.1	↑
A terminál klímája, hőmérséklete	Climatic conditions and temperature at the terminals	4.9	4.8	↓	3.6	2.8	↓
A terminál tisztasága	Cleanliness of the terminal	5.0	4.8	↓	3.7	3.6	↓
A terminál légköre, atmoszférája	The atmosphere, ambience of the terminal	4.7	4.7	↑	4.0	3.5	↓
Általános benyomás a Terminál szolgáltatásairól	General impression of terminal services	4.8	4.6	↓	3.9	3.8	↓
<b>AOCC / Airport Operations Control Centerrel</b>	<b>AOCC / Airport Operations Control Center</b>						
AOCC Elérhetősége, rendelkezésre állása	AOCC Accessibility, availability	4.7	4.8	↑	4.8	4.1	↓
AOCC Segítőkézsége, udvariassága	AOCC Helpfulness, politeness	4.7	4.6	↓	4.7	4.1	↓
AOCC Szakképzettsége, szakszerű tájékoztatás	AOCC Expertise, professionalism	4.8	4.7	↓	4.7	4.2	↓
AOCC Problémakezelés, problémamegoldás gyorsasága, hatékonysága	AOCC Speed and efficiency of problem-solving and handling	4.8	4.7	↓	4.8	4.2	↓

## 2: Eredmények, változások / Results, changes, 2025 Q4 vs. 2025 Q3

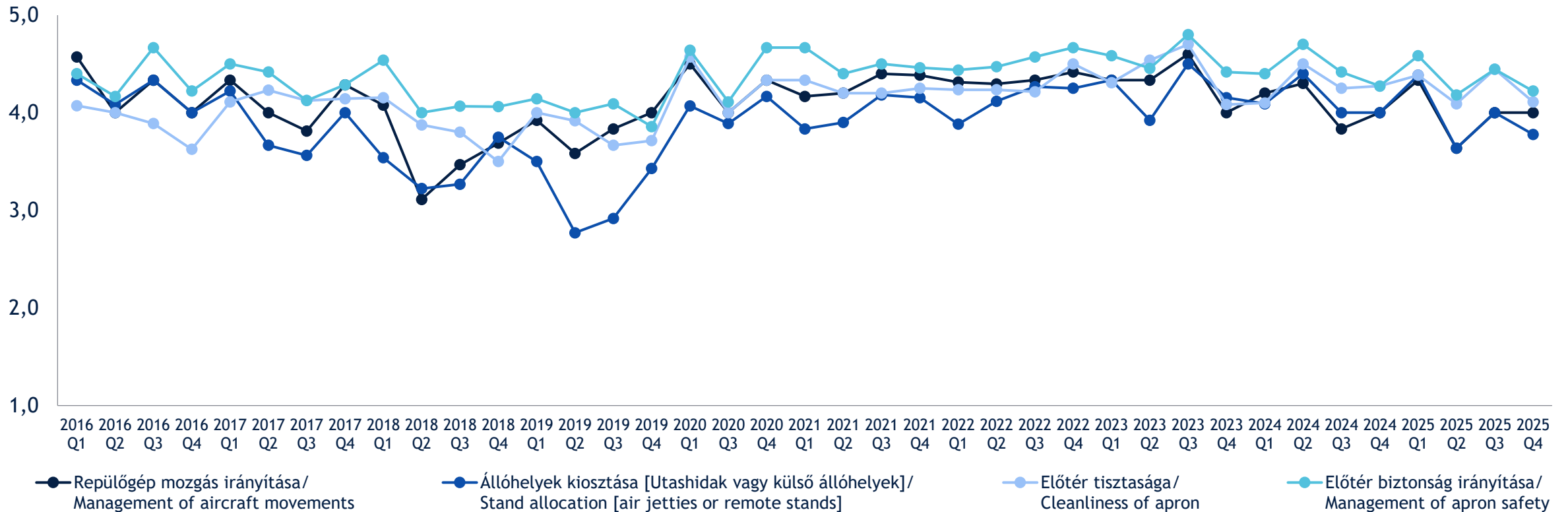
		fontosság/ importance			elégedettség/ satisfaction		
		2025 Q3	2025 Q4	változás/ change	2025 Q3	2025 Q4	változás/ change
<b>DAM szolgálat / Duty Airside Managerrel</b>	<b>DAM service / Duty Airside Manager</b>						
DAM Elérhetősége, rendelkezésre állása	DAM Accessibility, availability	4.9	4.8	↓	4.8	4.3	↓
DAM Segítőkézsége, udvariassága	DAM Helpfulness, politeness	4.9	4.6	↓	4.8	4.3	↓
DAM Szakképzettsége, szakszerű tájékoztatás	DAM Expertise, professionalism	5.0	4.7	↓	4.8	4.1	↓
DAM Problémakezelés, problémamegoldás gyorsasága, hatékonysága	DAM Speed and efficiency of problem-solving and handling	5.0	4.8	↓	4.8	4.3	↓
<b>Utاسبiztonsági ellenőrzésével</b>	<b>Passenger security screening</b>						
A biztonsági személyzet udvariassága és segítőkészsége	Politeness and helpfulness of security staff	4.8	4.6	↓	3.7	3.3	↓
A biztonsági ellenőrzés alaposága	Thoroughness of security screening	4.8	4.9	↑	4.4	4.0	↓
A biztonsági ellenőrzés időtartama	Duration of security screening	4.6	4.8	↑	3.8	3.5	↓
Biztonságérzet	Feeling of being safe and secure	4.9	4.9	↓	4.3	4.0	↓
<b>Call Center/Információs szolgálattal</b>	<b>Call Center/Information service</b>						
Call Center/Információs pult személyzetének elérhetősége	Accessibility of call center / information counter staff	4.2	4.4	↑	4.5	4.2	↓
Call Center/Info. pult személyzet udvariassága, segítőkészsége	Politeness, helpfulness of call center / info. counter staff	4.3	4.4	↑	4.5	4.2	↓
Pontos és szakszerű tájékoztatás	Precise and professional information provision	4.4	4.4	↓	4.5	4.0	↓
Általános elégedettség a Call Center/Információs szolgálattal	General satisfaction with the call center / information service	4.3	4.4	↑	4.5	4.0	↓
<b>Kapcsolattartás / kommunikáció a BUD egyéb személyzetével</b>	<b>Liaison / communication with other staff at BUD</b>						
Repülőtéri személyzet segítőkészsége / udvariassága	Politeness and helpfulness of airport staff	4.8	4.8	→	4.1	3.8	↓
Problémakezelés, problémamegoldás gyorsasága	Speed of problem-solving and handling	4.8	4.8	→	4.1	3.5	↓
A repülőtéri személyzet rendelkezésre állása	Availability of airport staff	4.8	4.8	→	3.8	3.9	↑
A repülőtéri személyzet szakképzettsége	Professionalism of airport staff	4.8	4.8	→	4.1	3.9	↓
Folyamatos kapcsolattartás biztosítása / Az információáramlás biztosítása	Info flow between airlines and airport / Provision of cont. liaison, info flow	4.8	4.7	↓	3.7	3.9	↑
<b>Összelégedettség</b>	<b>Overall / General satisfaction</b>	-	-		<b>3.8</b>	<b>3.8</b>	→

# Összelégedettség / Overall satisfaction



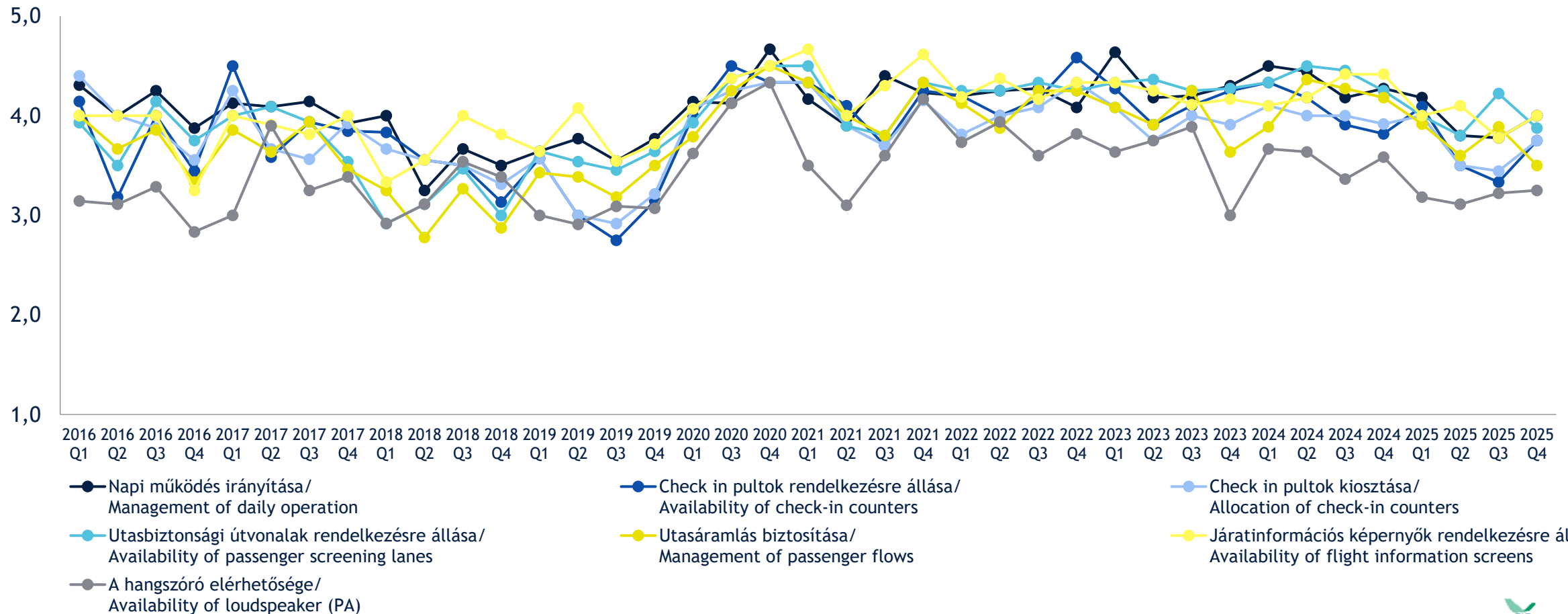
# Előtér kiszolgálás / Apron services

Elégedettség / Satisfaction



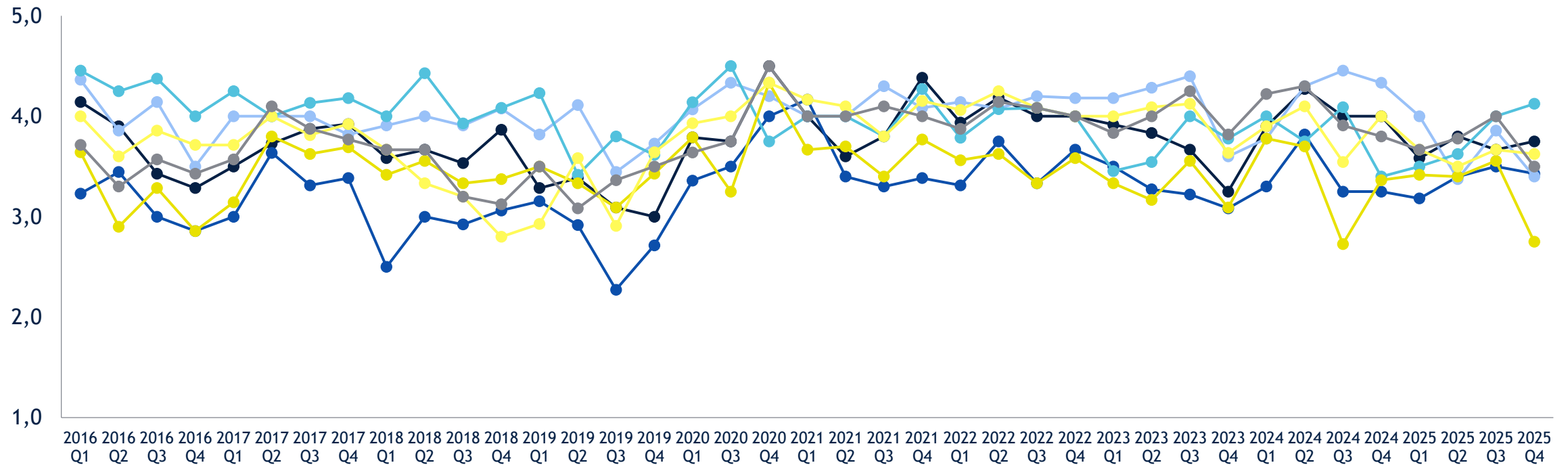
# Terminál Szolgáltatások / Terminal Services 1

## Elégedettség / Satisfaction



# Terminál Szolgáltatások / Terminal Services 2

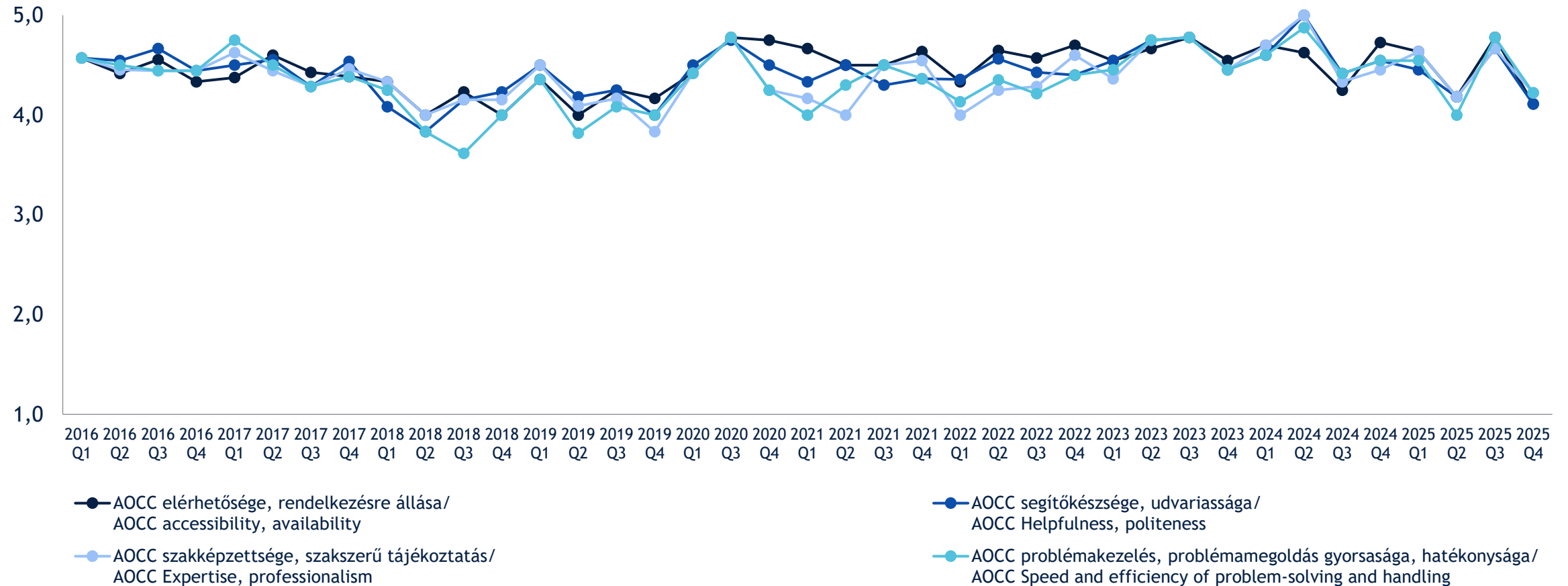
## Elégedettség / Satisfaction



- Tájékoztató jelölések rendelkezésre állása / Availability of information signs
- Az Ön cége számára biztosított hely nagysága / Space provided for your company
- A terminál légköre, atmoszférája / The atmosphere, ambiance of the terminal
- Ülőhelyek száma a terminálon / Seating capacity at the terminal
- A terminál klímája, hőmérséklete / Climatic conditions and temperature at the terminals
- Kereskedelmi célú terület nagysága / Size of retail area (non-aviation-related)
- A terminál tisztasága / Cleanliness of the terminal

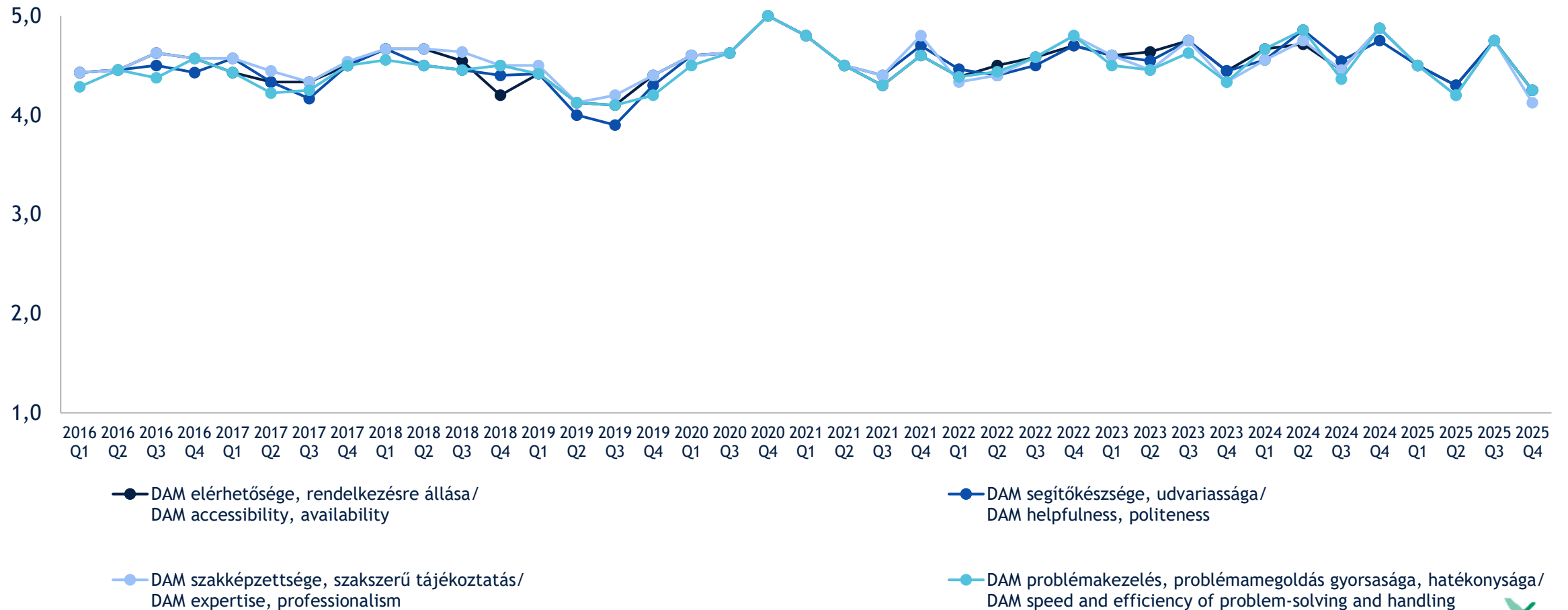
# AOCC / Airport Operations Control Center

## Elégedettség / Satisfaction



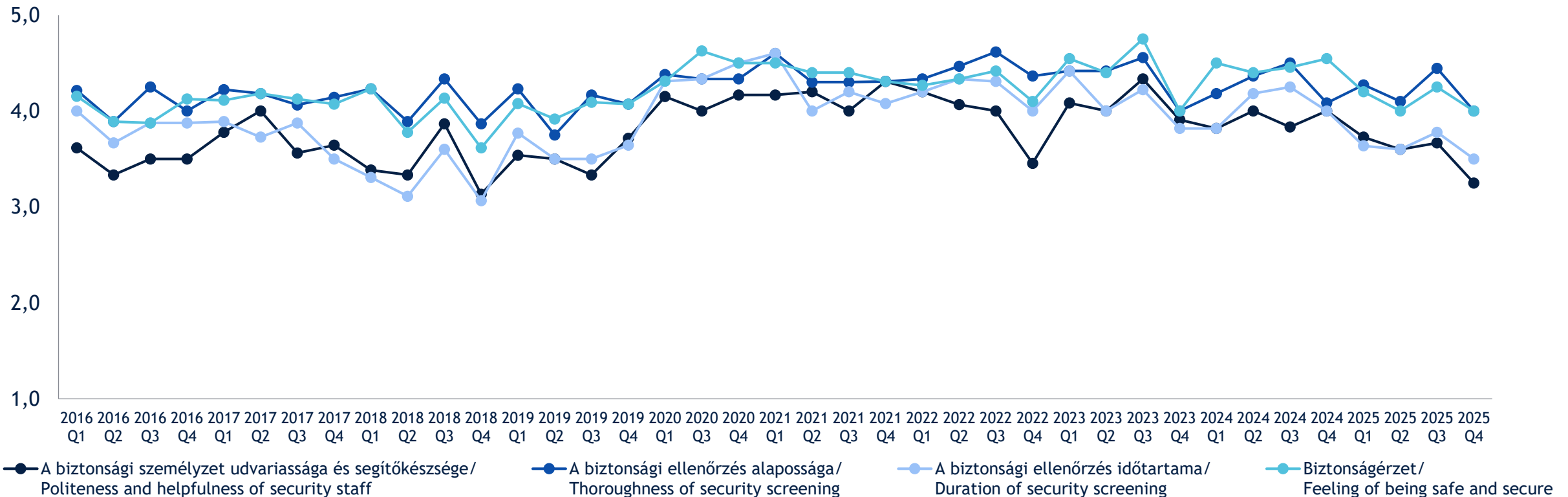
# DAM szolgálat / DAM services

## Elégedettség / Satisfaction



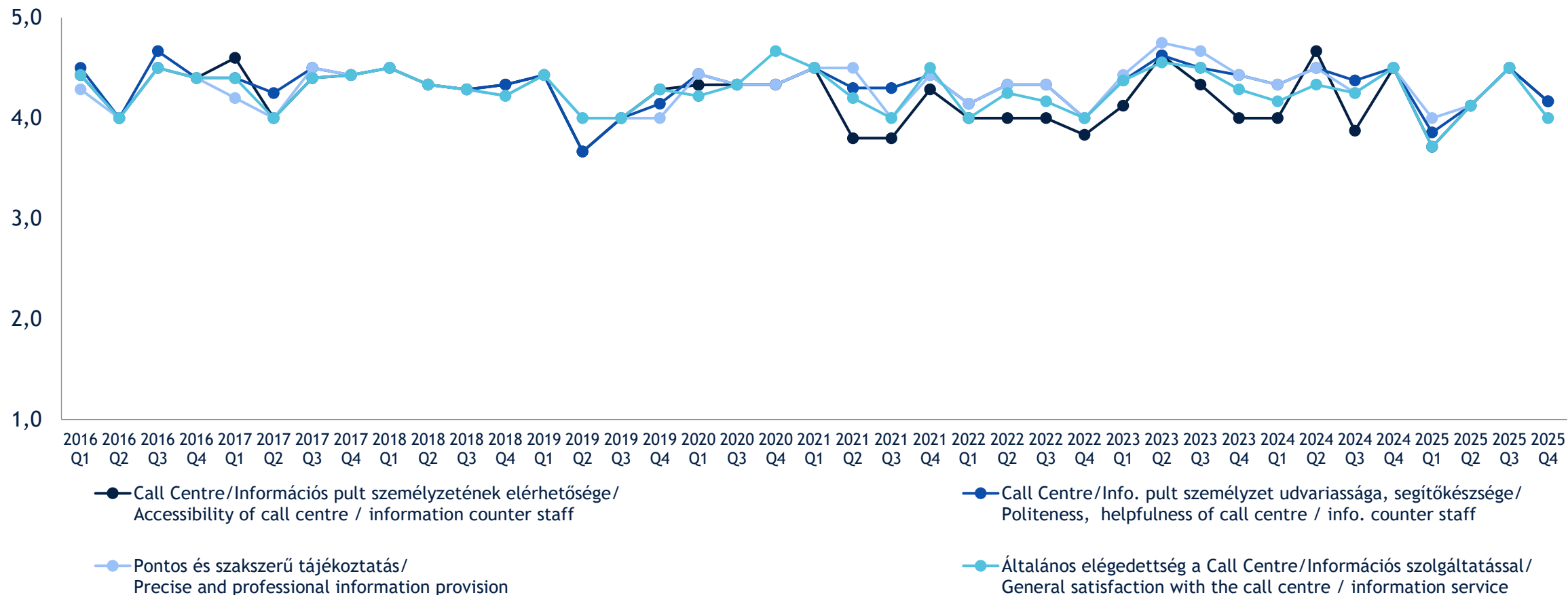
# Utاسبiztonsági átvizsgálás / Security screening

Elégedettség / Satisfaction



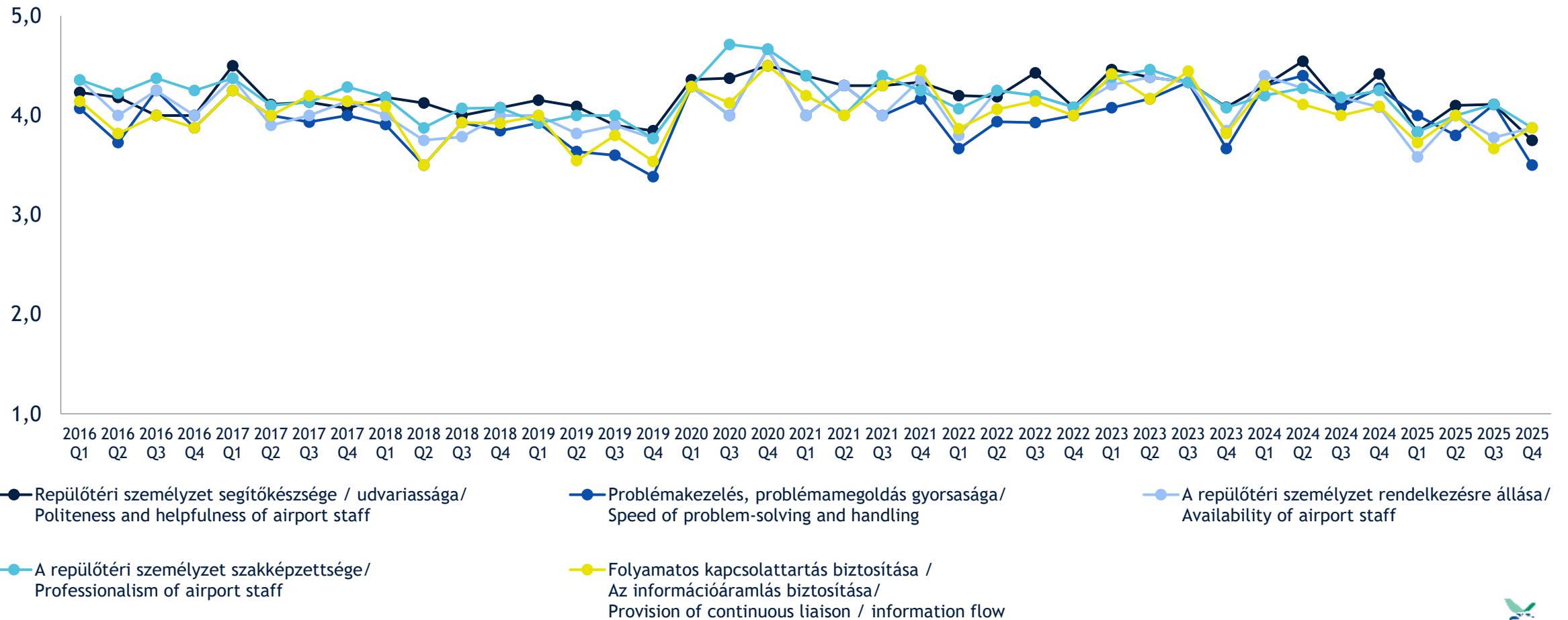
# Call Centre, információs szolgálat / Call Centre, information service

Elégedettség / Satisfaction



# Kapcsolattartás / Communication

## Elégedettség / Satisfaction





## A Budapest Airport által nyújtott szolgáltatások - Ön szerint - előnyösek? / Which services provided by Budapest Airport - do you think - are beneficial?

Magyar	English
Repülőtéri rámpabiztonsági felügyelet	Ramp Safety Monitoring



## A Budapest Airport által nyújtott szolgáltatások – Ön szerint – kevésbé előnyösek vagy egyáltalán nem előnyösek? / Which services provided by Budapest Airport – do you think – are less beneficial or not beneficial at all?

Magyar	English
Jegirodák bezárása és a harmadik poggyászcsomagoló üzlet megnyitása	Closing down ticket offices and opening 3rd luggage wrap store
Légkondicionálás	Air Conditioning



## Egyéb észrevételek, panaszok / Other comments, complaints

Magyar	English
. Az állomás CSAT-értéke a kitűzött cél alatt van.	CSAT is lower than target for this station
Számos ügyfélpanasz érkezett amiatt, hogy nem kapták meg a vám-visszatérítést a hitelkártyájukra.	Many complaints from customers that they didn't receive custom refund on their credit cards.
Norwegian számára WIWO típusú parkolóállások szükségesek.	Norwegian requires WIWO parking stands
A légkondicionáló rendszer nem működik megfelelően.	Air-condition system is not functioning properly
Nem áll rendelkezésre elegendő check-in pult, nincs elég utashíd, valamint a légkondicionáló/fűtési rendszer egy év elteltével sem működik.	Not enough check-in counters, not enough airbridges, air conditioning/heating system still not working after 1 year
Légkondicionálás az egész repülőtéren	Air conditioning all over the airport

THANK YOU



  
**BUDAPEST**  
**AiRPORT**

POWERED BY **VINCI**   
AIRPORTS