

# 交通部民用航空局馬公航空站 108 年人民陳情案件檢討分析報告

## 一、前言

本站受理民眾意見反映及陳情案件管道多元，如現場、電話、書面、局長信箱、主任信箱、與民有約、線上申訴等，為有效率處理民眾陳情意見，乃將人民陳情案件整合成為單一窗口，由專人專案列管追蹤，定期分析辦理結果並檢討改進，期能提高本站人民陳情案件處理品質及效率，進而提升本站之為民服務績效。108 年度共受理陳情案件 87 件，已全數辦結並回覆民眾，謹將陳情案件統計分析如下。

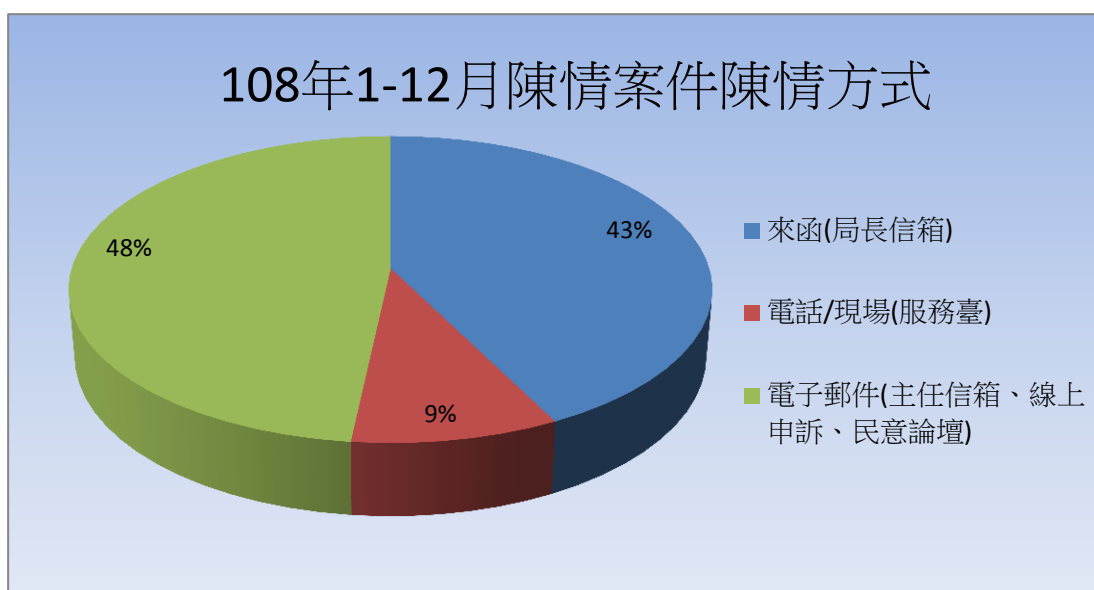
## 二、陳情案件陳情方式及類別統計

### (一)陳情案件陳情方式

陳情方式包括有：他機關(澎湖縣政府)函轉 1 件、書面(局長信箱)36 件、電子郵件(含線上申訴/民意論壇 25 件、主任信箱 12 件、局長民意信箱 5 件)、服務臺(含現場受理)有 8 件。

108 年度人民陳情案件陳情方式統計表

案件來源	書面 (局長信箱/ 陳情書)	電話/現場受 理(服務臺)	電子郵件 (主任信箱、線上申 訴、民意論壇/局長 民意信箱)	總件數
處理件數	37	8	42	87
百分比	42.52%	9.2%	48.28%	100.00%



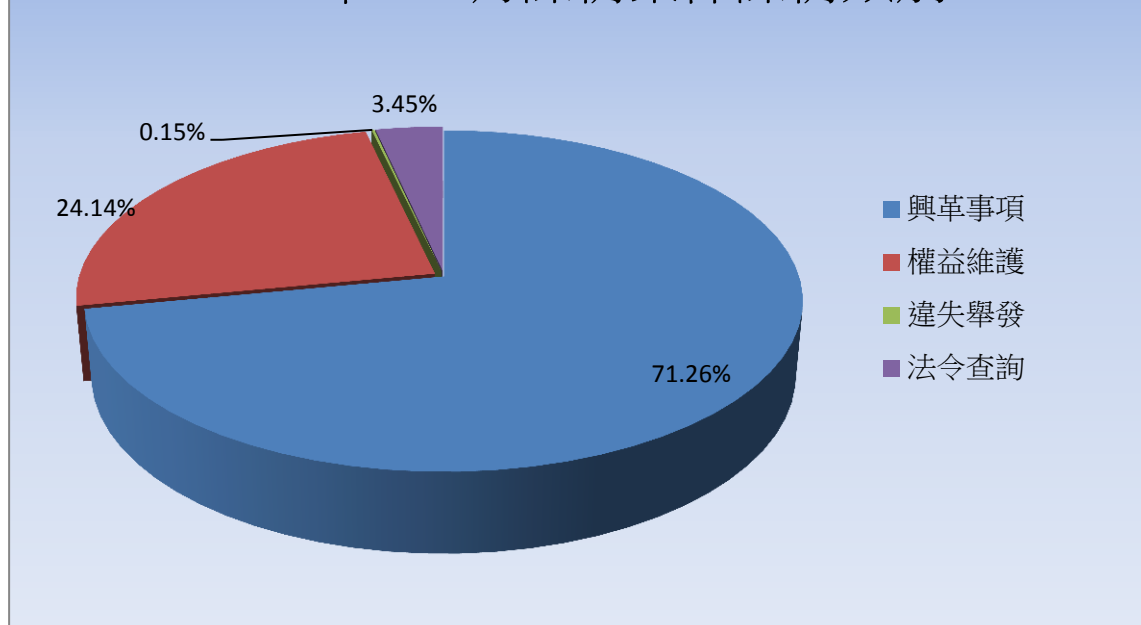
## (二)陳情案件類別

興革建議 62 件、民眾權益維護 21、法令查詢 3 件、違失舉發 1 件。

108 年度人民陳情案件類別統計表

案件類別	興革事項	權益維護	違失舉發	法令查詢	總件數
處理件數	62	21	1	3	87
百分比	71.26%	24.14%	1.15%	3.45%	100.00%

## 108年1-12月陳情案件陳情類別



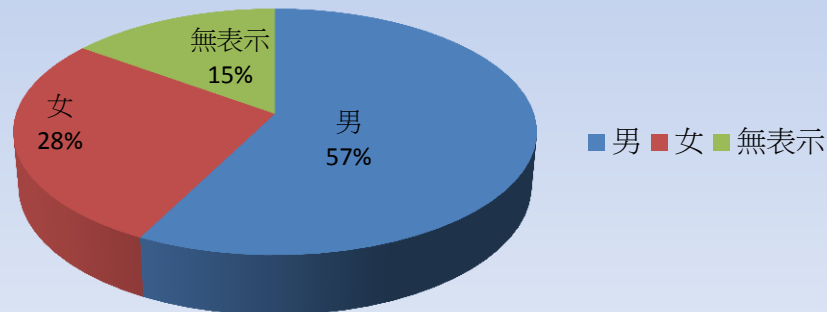
### (三)陳情人性別分析

108 年度共計受理 87 陳情案件，其中男性陳情 50 件，占 57.47 %，女性陳情 24 件占 27.59%，13 件未表明性別。

人民陳情案件陳情人性別統計表

案件	男	女	無表示	總件數
件數	50	24	13	87
百分比	57.47%	27.59%	14.94%	100.00%

## 108年1-12月陳情案件陳情人性別



### 三、陳情案件處理滿意分析

民眾陳情案件，均依公文處理時效規定快速處理，108 年度人民陳情案件均於期限內辦結，無逾期末結案件。尚無對於陳情案件處理情形進行調查，無法統計人民對陳情案件處理結果滿意度。

### 四、陳情案件處理結果檢討

本站 108 年受理件數達 87 件，分析擇要如下：

- (一)航空公司部份：有 4 件係民眾反映讚許航空公司服務態度，均轉請航空公司續以保持優質服務；不滿意部分有 10 件，包括廣播急躁、班機延誤、登機門訊息未更新、服務態度、聯合候補等反映事項。其中有關登機門訊息不正確部分，經檢

討後發現係因登機門燈箱輪播訊息數量有限制，爰登機資訊被覆蓋導致旅客未看到登機公告訊息。除請各航空公司於航班作業時應相互注意，以利同時段旅客均能看到異動公告，以免造成旅客誤解。同時本站於 108 年 7 月完成新增 3 號門登機門燈箱 1 座，防止類此事件再次發生。其餘案件各航空公司均向旅客道歉並婉轉說明，後續加強服務人員關注旅客需求，提升服務品質。

(二)機場服務方面：

1. 有 7 件反應本站安檢人員態度、行李檢查、證照查驗及安全檢查過程案：

(1) 有關反映行李檢查讓旅客久後 1 案，茲因行李託運處安檢勤務每班工作時段以 2 小時為基準，勤務編排以整點的方式進行，為顧及執勤人員的勞逸平衡，換班交接時段恰巧與班機作業時間重疊，在考量人力的交接互換情況下，將會責令同仁盡速以最短的時間完成勤務轉移，切勿讓旅客苦等檢查作業，產生反感和怨言。

(2) 另有關證照查驗部分因涉及大陸人士為搭機至台灣，但未攜帶(出示)入台證以便接受驗證，故請移民署協助查證耽擱時間所致。後續將加強委婉告知旅客，以避免產生誤解。

(3)有關安檢值勤態度部分，馬公分駐所加強請同仁維護飛航安全為首要，惟旅客於隨身行李通關卡住、掉落或遇有年長、獨自攜有幼兒的旅客，仍秉持服務的立場提供必要協助。

2. 有 1 件反映婦幼車位遭占用 1 案，本站責請停車場管理廠商加強巡檢，務必落實查驗該專區停放車輛之識別證，倘有違停情事者，於宣導期間內加強宣導；對於違停車輛資訊，由管理廠商通報本站查辦，以避免專屬停車位遭占用，維護旅客權益。

(三)場站設施方面：

1. 有 1 件反映貨運站太熱問題，本站現場查看後立即安裝 4 台涼風扇，加強貨運站空氣流通，有效改善悶熱狀況。

2. 有 2 件反映建議本站機車停車場應劃設標示案，本站於 107 年 11 月完成站前機車停車場鋪面整建工程，劃設 1,022(含無障礙 20 格)機車停車格並設置監視設備後，已於 108 年 6 月完成機車停車位分區標示，提供更優質服務。

3. 有關反映本站到站出口處男廁未有遮屏案，目前到站出口行李提領區男廁出口左側已置換為大型移動式隔屏阻隔，完全遮蔽視線無縫隙，後續本站將進行空間動線改善工程時納入週邊相關工程一併施作，以提升如廁品質。

4. 反映建議本站停車場設施故障應予改善部份，查旅客於晚間非

營業時間進入停車場無法順利離場，本站針對此案進行改進，已將旅客停車場入口閘門設定為強制關閉，管制非營業時間車輛進入，目前未再發生類似爭議情事。

5. 有 1 件反映建議哺集乳室插座移置或提供延長線，以利使用哺集乳器 1 案，經查旅客反映哺集乳室位在 2 樓內候機室(國際線)。本站全面了解各哺集乳室插座位置是否符合旅客使用需求，完成增設更改插座位置，提升哺集乳室服務品質。
6. 反映本站內候機室油煙味過重 1 案，本站內候機室「掬味餐廳」(澎坊股份有限公司)於 108 年 9 月中旬甫重新裝潢開幕，餐廳內場廚房採獨立隔間設計，並設有排煙設備及靜電機，將烹調過程產生之油煙向外排出，並且淨化空氣，以確保航廈內良好空氣品質。經旅客反映油煙味過重影響呼吸，本站請該公司查處後立即進行改善措施，包括排煙設備整體巡檢，並於廚房內場進行風速負壓檢測，檢測數據為每秒 1.3 公尺，確認設備排氣量足夠且均正常運作；另將排煙管所有銜接處加強包覆，嚴密防堵異味散出。目前尚無有旅客類此反映事項，本站人員亦會不定期巡場，以了解餐廳周邊狀況，共同確保航廈內空氣品質。

## 五、結語

為提高本站人民陳情案件處理品質及效率，本站同仁對於民眾意見反映或抱怨等陳情案件，應謹慎處理，並虛心檢討改進，若礙於法令規定處理結果無法符合民眾期望，應委婉解釋告知，以消弭民眾之誤解與不滿情緒，進而提升本站為民服務績效。