

# 交通部民用航空局「局長信箱」旅客反應馬公航空站滿意度統計表

108年1-3月

	滿意度						滿意度統計					備註	
		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計	非常滿意 意%	滿意 意%	尚可 可%	不滿意 意%		非常不滿意 意%
場站設施	一、旅客報到作業空間	2	2	0	0	0	4	50	50	0	0	0	收件起訖日期：108年01月01日至108年03月31日止，共計：6件，已結案：6件，會辦處理中00件。  ○ 馬公站轉入○ 轉出臺南02件  ○ 具名無連絡地址：02件 ○ 具名有連絡地址：04件 ○ 未具名：00件
	二、安全檢查設施	2	2	0	0	0	4	50	50	0	0	0	
	三、候機室空間	1	2	1	0	0	4	25	50	25	0	0	
	四、行李提領設施	2	2	0	0	0	4	50	50	0	0	0	
	五、無障礙設施	2	2	0	0	0	4	50	50	0	0	0	
	六、公共服務設施	1	2	1	0	0	4	25	50	25	0	0	
	<b>小計</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>41.7</b>	<b>50</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
機場服務	一、服務台之服務	2	2	0	0	0	4	50	50	0	0	0	
	二、旅客登機前的安全檢查	2	2	0	0	0	4	50	50	0	0	0	
	三、證照查驗速度與服務	2	2	0	0	0	4	50	50	0	0	0	
	四、行李通關及海關檢查速度與服務	2	2	0	0	0	4	50	50	0	0	0	
	五、航空站環境整潔及美化綠化	2	2	0	0	0	4	50	50	0	0	0	
	六、廁所清潔程度	2	2	0	0	0	4	50	50	0	0	0	
	七、行李手推車服務	2	2	0	0	0	4	50	50	0	0	0	
	八、商業設施之售價及服務	0	2	2	0	0	4	0	50	50	0	0	
	<b>小計</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>43.8</b>	<b>50</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
旅客資訊服務	一、班機到離站資訊顯示	2	2	0	0	0	4	50	50	0	0	0	
	二、航站導引標示	2	2	0	0	0	4	50	50	0	0	0	
	三、旅客服務資訊	2	2	0	0	0	4	50	50	0	0	0	
	四、電訊服務	2	2	0	0	0	4	50	50	0	0	0	
	<b>小計</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
停車及聯外交通	一、大眾運輸工具之便利性	2	1	1	0	0	4	50	25	25	0	0	
	二、計程車(或租賃車)服務	3	1	0	0	0	4	75	25	0	0	0	
	三、停車便利性	2	2	0	0	0	4	50	50	0	0	0	
	四、停車場管理及服務	2	1	1	0	0	4	50	25	25	0	0	
	五、交通秩序	2	2	0	0	0	4	50	50	0	0	0	
<b>小計</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>55</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
所搭乘航空公司滿意度	一、訂位服務	3	1	0	0	0	4	75	25	0	0	0	
	二、報到櫃台服務	3	1	0	0	0	4	75	25	0	0	0	
	三、飛機準點情形	3	1	0	0	0	4	75	25	0	0	0	
	四、班機取消或延誤之處理	3	1	0	0	0	4	75	25	0	0	0	
	五、行李處理	2	2	0	0	0	4	50	50	0	0	0	
	六、客艙服務	3	1	0	0	0	4	75	25	0	0	0	
<b>小計</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>70.8</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
整體滿意度	<b>合計</b>	<b>60</b>	<b>50</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>116</b>	<b>51.7</b>	<b>43</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

自90.07.01簽奉核准各航空站當月份收取件數少件，該站當月份之滿意度暫不予以分析以NA表示