

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4-6月

滿意度	項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計	滿意度統計					備註	
								非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意		
		意	意	可	意	意	計	意%	意%	可%	意%	意%		
場站設施	一、旅客報到作業空間	3	3	0	0	1	7	42.9	43	0	0	14	收件起訖日期：108年04月01日至108年06月30日止，共計：09件，已結案：07件，會辦處理中02件。	馬公站09件 轉入○件
	二、安全檢查設施	4	2	0	0	0	6	66.7	33	0	0	0		
	三、候機室空間	3	2	0	0	0	5	60	40	0	0	0		
	四、行李提領設施	3	2	0	0	1	6	50	33	0	0	17		
	五、無障礙設施	3	3	0	0	0	6	50	50	0	0	0		
	六、公共服務設施	3	3	0	0	0	6	50	50	0	0	0		
	小計	19	15	0	0	2	36	52.8	42	0	0	6		
機場服務	一、服務台之服務	4	2	0	0	0	6	66.7	33	0	0	0	具名無連絡地址：01件 未具名：02件	
	二、旅客登機前的安全檢查	3	3	0	0	0	6	50	50	0	0	0		
	三、證照查驗速度與服務	3	2	0	0	0	5	60	40	0	0	0		
	四、行李通關及海關檢查速度與服務	3	2	0	1	1	7	42.9	29	0	14	14		
	五、航空站環境整潔及美化綠化	3	2	0	0	0	5	60	40	0	0	0		
	六、廁所清潔程度	3	3	0	0	0	6	50	50	0	0	0		
	七、行李手推車服務	3	3	0	0	0	6	50	50	0	0	0		
	八、商業設施之售價及服務	2	3	0	0	0	5	40	60	0	0	0		
	小計	24	20	0	1	1	46	52.2	43	0	2	2		
旅客資訊服務	一、班機到離站資訊顯示	4	2	0	0	0	6	66.7	33	0	0	0	具名無連絡地址：02件	
	二、航站導引標示	3	3	0	0	0	6	50	50	0	0	0		
	三、旅客服務資訊	4	2	0	0	0	6	66.7	33	0	0	0		
	四、電訊服務	3	3	0	0	0	6	50	50	0	0	0		
	小計	14	10	0	0	0	24	58.3	42	0	0	0		
停車及聯外交通	一、大眾運輸工具之便利性	3	2	1	0	0	6	50	33	17	0	0	具名無連絡地址：06件	
	二、計程車(或租賃車)服務	3	1	2	0	0	6	50	17	33	0	0		
	三、停車便利性	4	2	0	0	0	6	66.7	33	0	0	0		
	四、停車場管理及服務	4	1	1	0	0	6	66.7	17	17	0	0		
	五、交通秩序	4	1	1	0	0	6	66.7	17	17	0	0		
小計	18	7	5	0	0	30	60	23	17	0	0			
所搭乘航空公司滿意度	一、訂位服務	4	2	0	0	0	6	66.7	33	0	0	0	具名無連絡地址：06件	
	二、報到櫃台服務	4	2	0	0	1	7	57.1	29	0	0	14		
	三、飛機準點情形	2	3	0	1	1	7	28.6	43	0	14	14		
	四、班機取消或延誤之處理	3	2	0	0	1	6	50	33	0	0	17		
	五、行李處理	2	3	0	0	1	6	33.3	50	0	0	17		
	六、客艙服務	4	1	0	1	0	6	66.7	17	0	17	0		
小計	19	13	0	2	4	38	50	34	0	5	11			
整體滿意度	合計	94	65	5	3	7	174	54	37	3	2	4		

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