

# 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7-9月

	滿意度						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		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意		
項目							意%	意%	可%	意%	意%			
場站設施	一、旅客報到作業空間	5	1	0	0	0	6	83.3	17	0	0	0	收件起訖日期：108年07月01日至108年09月30日止，共計：08件，已結案：08件，會辦處理中00件。	馬公站07件、轉出01件
	二、安全檢查設施	5	1	0	0	0	6	83.3	17	0	0	0		
	三、候機室空間	5	1	0	0	0	6	83.3	17	0	0	0		
	四、行李提領設施	4	2	0	0	0	6	66.7	33	0	0	0		
	五、無障礙設施	4	2	0	0	0	6	66.7	33	0	0	0		
	六、公共服務設施	5	1	0	0	0	6	83.3	17	0	0	0		
	小計	28	8	0	0	0	36	77.8	22	0	0	0		
機場服務	一、服務台之服務	5	1	0	0	0	6	83.3	17	0	0	0		
	二、旅客登機前的安全檢查	5	1	0	0	0	6	83.3	17	0	0	0		
	三、證照查驗速度與服務	5	1	0	0	0	6	83.3	17	0	0	0		
	四、行李通關及海關檢查速度與服務	5	1	0	0	0	6	83.3	17	0	0	0		
	五、航空站環境整潔及美化綠化	5	1	0	0	0	6	83.3	17	0	0	0		
	六、廁所清潔程度	4	1	1	0	0	6	66.7	17	17	0	0		
	七、行李手推車服務	5	1	0	0	0	6	83.3	17	0	0	0		
	八、商業設施之售價及服務	3	3	0	0	0	6	50	50	0	0	0		
小計	37	10	1	0	0	48	77.1	21	2	0	0			
旅客資訊服務	一、班機到離站資訊顯示	5	1	0	0	0	6	83.3	17	0	0	0		
	二、航站導引標示	4	2	0	0	0	6	66.7	33	0	0	0		
	三、旅客服務資訊	5	1	0	0	0	6	83.3	17	0	0	0		
	四、電訊服務	5	1	0	0	0	6	83.3	17	0	0	0		
小計	19	5	0	0	0	24	79.2	21	0	0	0			
停車及聯外交通	一、大眾運輸工具之便利性	3	3	0	0	0	6	50	50	0	0	0		
	二、計程車(或租賃車)服務	4	1	1	0	0	6	66.7	17	17	0	0		
	三、停車便利性	3	3	0	0	0	6	50	50	0	0	0		
	四、停車場管理及服務	4	2	0	0	0	6	66.7	33	0	0	0		
	五、交通秩序	3	3	0	0	0	6	50	50	0	0	0		
小計	17	12	1	0	0	30	56.7	40	3	0	0			
所搭乘航空公司滿意度	一、訂位服務	5	1	0	0	0	6	83.3	17	0	0	0		
	二、報到櫃台服務	4	2	0	0	0	6	66.7	33	0	0	0		
	三、飛機準點情形	5	1	0	0	0	6	83.3	17	0	0	0		
	四、班機取消或延誤之處理	5	1	0	0	0	6	83.3	17	0	0	0		
	五、行李處理	5	1	0	0	0	6	83.3	17	0	0	0		
	六、客艙服務	4	1	1	0	0	6	66.7	17	17	0	0		
小計	28	7	1	0	0	36	77.8	19	3	0	0			
整體滿意度	合計	129	42	3	0	0	174	74.1	24	2	0	0	具名無連絡地址：01件 具名有連絡地址：03件 未具名：04件	

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