

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10-12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	滿意	尚可	不滿意		非常不滿意		
項目		意	意	可	意	意	計	意%	意%	可%	意%	意%			
場站設施	一、旅客報到作業空間	1	4	3	0	0	8	12.5	50	38	0	0	收件起訖日期：108年10月01日至108年12月31日止，共計：13件，已結案：13件，會辦處理中00件。	馬公站 13件	
	二、安全檢查設施	2	3	3	0	0	8	25	38	38	0	0			
	三、候機室空間	1	4	2	0	1	8	12.5	50	25	0	13			
	四、行李提領設施	1	4	3	0	0	8	12.5	50	38	0	0			
	五、無障礙設施	1	4	3	0	0	8	12.5	50	38	0	0			
	六、公共服務設施	1	3	3	0	1	8	12.5	38	38	0	13			
小計		7	22	17	0	2	48	14.6	46	35	0	4			
機場服務	一、服務台之服務	1	5	2	0	0	8	12.5	63	25	0	0			
	二、旅客登機前的安全檢查	1	5	2	0	0	8	12.5	63	25	0	0			
	三、證照查驗速度與服務	2	4	2	0	0	8	25	50	25	0	0			
	四、行李通關及海關檢查速度與服務	2	4	3	0	0	9	22.2	44	33	0	0			
	五、航空站環境整潔及美化綠化	2	4	2	0	0	8	25	50	25	0	0			
	六、廁所清潔程度	2	4	2	0	0	8	25	50	25	0	0			
	七、行李手推車服務	2	4	3	0	0	9	22.2	44	33	0	0			
	八、商業設施之售價及服務	2	4	2	0	1	9	22.2	44	22	0	11			
小計		14	34	18	0	1	67	20.9	51	27	0	1			
旅客資訊服務	一、班機到離站資訊顯示	2	3	2	0	0	7	28.6	43	29	0	0			
	二、航站導引標示	2	4	2	0	0	8	25	50	25	0	0			
	三、旅客服務資訊	2	4	1	0	0	7	28.6	57	14	0	0			
	四、電訊服務	2	4	1	0	0	7	28.6	57	14	0	0			
小計		8	15	6	0	0	29	27.6	52	21	0	0			
停車及聯外交通	一、大眾運輸工具之便利性	1	4	2	0	0	7	14.3	57	29	0	0			
	二、計程車(或租賃車)服務	1	4	2	0	0	7	14.3	57	29	0	0			
	三、停車便利性	1	4	2	0	0	7	14.3	57	29	0	0			
	四、停車場管理及服務	2	4	2	0	0	8	25	50	25	0	0			
	五、交通秩序	2	4	1	0	0	7	28.6	57	14	0	0			
小計		7	20	9	0	0	36	19.4	56	25	0	0			
所搭乘航空公司滿意度	一、訂位服務	2	4	1	0	0	7	28.6	57	14	0	0			
	二、報到櫃台服務	2	3	2	0	1	8	25	38	25	0	13			
	三、飛機準點情形	2	4	1	0	1	8	25	50	13	0	13			
	四、班機取消或延誤之處理	1	5	1	0	0	7	14.3	71	14	0	0			
	五、行李處理	2	4	1	0	0	7	28.6	57	14	0	0			
	六、客艙服務	2	4	1	0	0	7	28.6	57	14	0	0			
小計		11	24	7	0	2	44	25	55	16	0	5			
合 計		47	115	57	0	5	224	21	51	25	0	2			

未具名：00件
具名無連絡地址：07件
具名有連絡地址：06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