

交通部民用航空局馬公航空站 109 年度人民陳情案件檢討分析報告

壹、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。109 年度共受理陳情案件 66 件，已全數辦結並回覆民眾，謹將陳情案件統計分析如下。

貳、陳情案件陳情方式及類別統計

109 年度共受理陳情案件 66 件，已全數辦結並回覆民眾，謹將陳情案件統計分析如下：

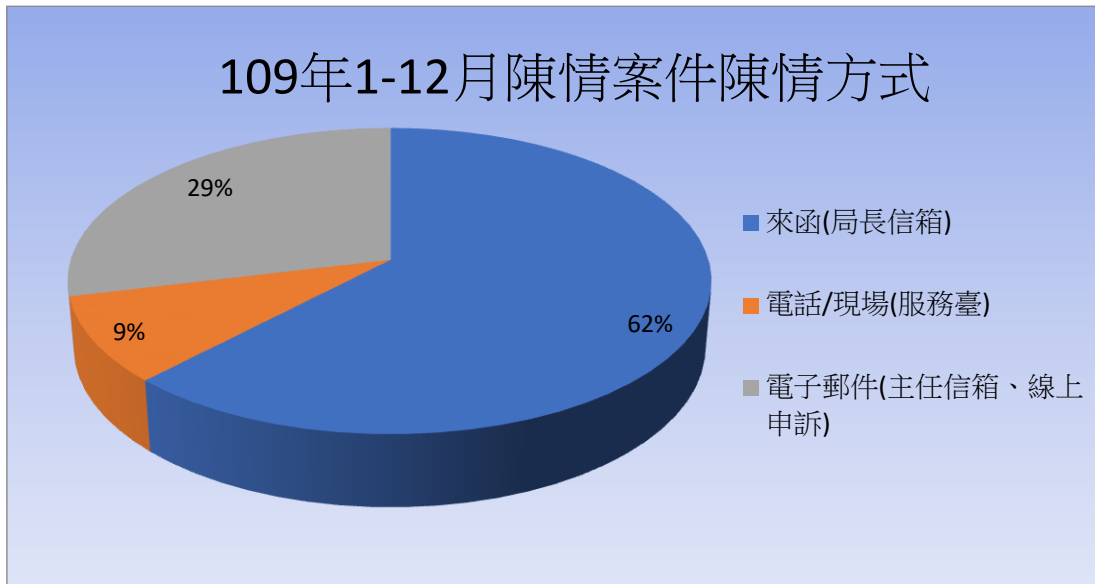
一、陳情案件來源及受理方式

包括有他機關(澎湖縣政府)函轉 1 件、書面(局長信箱)40 件、電子郵件 19 件(含線上申訴/民意論壇 15 件、主任信箱 4 件)、服務臺(含現場受理)有 6 件。

109 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)	總件數
處理件數	41	6	19	66
百分比	62.12%	9.1%	28.79%	100%

109年1-12月陳情案件陳情方式

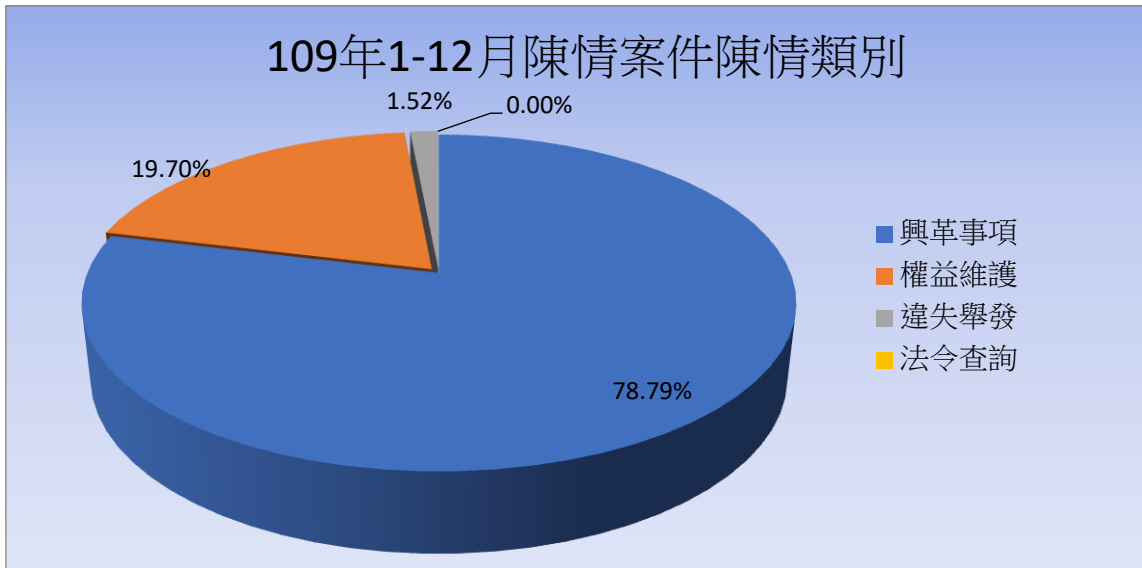


二、受理人民陳情案件類別統計

陳情案件類別：興革建議 52 件、權益維護 13 件、違失舉發 1 件、法令查詢 0 件。

陳情案件類別	行政興革之建議	行政法令之查詢	行政違失之舉發	行政權益之維護	合計
案件數	52	0	1	13	66
比率	78.8%	0%	1.52%	19.7%	100.0%

註：本項案件類別係依行政程序法第 168 條陳情範圍定之。

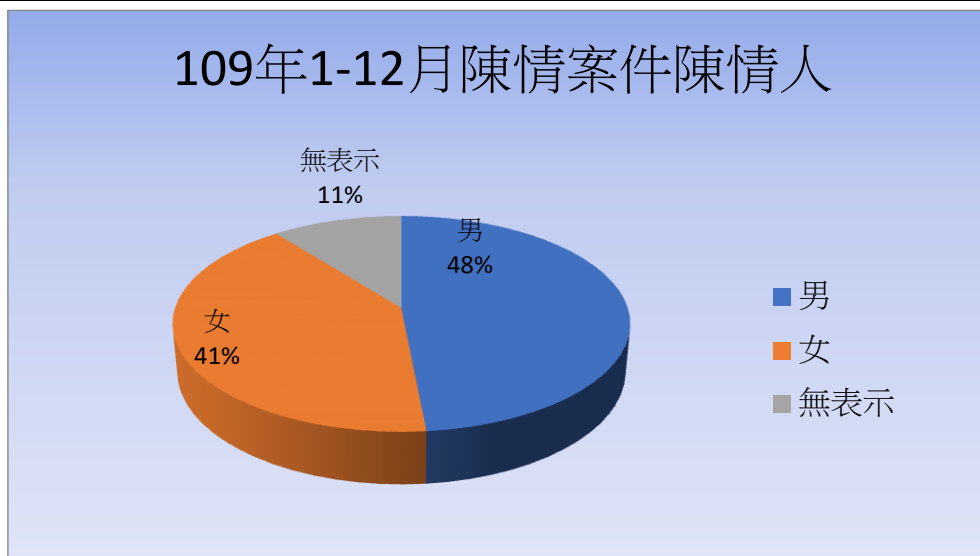


三、陳情人性別分析

109 年度共計受理 66 件陳情案件，其中男性陳情 32 件，占 48.48%，女性陳情 27 件占 40.91%，7 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	32	27	7	66
百分比	48.48%	40.91%	10.61%	100.00%



四、陳情案件處理結果檢討

本站 109 年受理件數達 66 件，分析擇要如下：

(一)航空公司部份

1. 有 2 件係民眾反映建議立榮航空公司恢復金門~澎湖航線一案，經立榮航空回復陳情旅客因受新型冠狀病毒疫情持續擴散影響及 2 月 10 日起關閉兩岸小三通，該公司金門往返澎湖航線之旅客數及訂位數大幅降低，目前疫情未趨緩前，為降低營運衝擊，不得已採取減班之應變措施，待疫情和緩後將盡速評估恢復。
2. 有 1 件係民眾反映 2 次有關「搭乘華信航空公司行李遭輸送帶壓壞」一案，經華信航空查處後以電話連絡致歉，該行李在輸送帶轉盤受到損壞部份已修護完成，茲因通訊地址未完整，所以放置華信航空(馬公站)暫收，現已宅配寄至許先生指定收件地址，並獲旅客諒解。

(二)機場服務方面

1. 有關反映安檢人員服務態度有 7 件，其中 1 件是外國旅客於登機安檢通關，對於安檢人員在很短的時間完成專業精確的安全檢查來信給予肯定；餘 6 件為假日旅運人潮稍多，安檢人員未能及時注意現場狀況協助疏導，以及對待旅客不禮貌、大聲呼叫態度不佳等情事，轉請航警所教育同仁應有的同理心，值勤時應注意口氣和緩、音量適中，避免旅客誤會態度不佳，提升為民服務品質。
2. 有 2 件為旅客反映托運行李檢查標準不一的問題，經轉請航警所依據「危險物品處理規則」、「旅客及組員可攜帶或託運上機之危險物品」相關規定逐一說明，旅客均已理解此為維護飛航安全依規定執行勤務之必要。餘 1 件反映隨身物品放置盒太小問題，茲因機場安檢線空間狹小，X 光機輸送帶太短，不利於使用大型置物盒，請旅客見諒。
3. 3 件反映本機場服務台人員服務態度問題案，已責請承商積極加強服務台人員教育訓練，以維護機場服務品質。

(三)場站設施方面

1. 109 年有 9 件反映本機場內候機室太熱冷氣不冷問題，查因航空公

司登機作業需求，3 號登機門頻繁開啟致機坪熱氣湧進，室內溫度上升。本站進行改善措施，包括請各航空公司作業人員注意管制 3 號門登機作業外，並於 109 年 7 月 6 日完成裝設空氣簾，阻絕空側熱源進入 2 樓內候機室，影響空調效能。另由於 109 年 7 月 1 日起由本機場航班密集，旅客進出頻繁，熱氣湧進致空調效能不佳。110 年夏季來臨前將進行增設箱型冷氣機，輔助夏季尖峰營運時段空調需求，以提供旅客優質候機環境。

2. 有 5 件反映本機場廁所問題部分，其中 1 件為旅客反映男廁門檻太高問題，茲為廁間原已設置有門檻，爰於廁間門口增加標語以警示須注意門檻；另有 1 件位旅客反映員工在女廁清潔食具致整個都是殘渣，本站函請各駐站單位要求所屬人員，餐後清洗食具應注意使用後洗手台之清潔，以共同維護廁間環境品質。其餘 3 件為反映廁間清潔問題，則已增加清潔次數與頻率，維護廁間整潔。
3. 有關反映建議停車場進場時間應依中原標準時間設定案，對於旅客停車場進出場時間已完成校正，後續將不定期檢視，以維停車場進出場之時間正確性，以免生爭議。
4. 旅客反映飲水機筒不環保應改善有 1 件，茲因本機場建築物水路(進水、排水)管線現況，如改採市售落地型飲水機(接用自來水)，須重新評估裝設位置、供水管路以及建築結構，且建置及維護保養費用均較現在使用桶裝供水龐大。本機場供旅客飲用之桶裝水飲水機共有 12 處，係採用經澎湖縣政府衛生局食品檢驗合格之桶裝水(檢驗項目包含大腸桿菌、綠膿桿菌及糞便性鏈球菌，並採每月檢驗)，品質穩定、政府認證，可供旅客安心飲用；另使用後之空桶均由廠商定期回收，尚無使用後隨意棄置。目前暫時維持提供桶裝飲用水供旅客取用。
5. 有 1 件反映建議機場廣播音質問題，已編列 110 年度預算進行汰換廣播系統設備，將可提升廣播服務品質。

(四)停車及聯外交通方面有 1 件，係澎湖縣政府函轉 1999 縣民服務專

線，為民眾反映交通疏導相關問題案，茲因 109 年 7 月起本機場旅運量大幅提高，站前車輛明顯增加，常有民眾將車輛違規併排或停於紅線處，嚴重影響站前交通秩序，為維持車流順暢，全天候編排 2 名警力於航站前交整，提高見警率，有屢勸不聽或廣播移置無效，則以照相採證逕行舉發，維持站前交通秩序順暢。

參、結語

落實為民服務，並非只是口號，是傾聽民眾聲音，理解民眾訴求，就現行作業或措施自我省思，進而提出改善措施，審慎且迅速處理，讓交通服務「做好」、「做對」、「做到位」。

本站對於旅客反映意見或抱怨等陳情案件，均能謹慎處理，以同理心設身處地，虛心檢討改進，若礙於法令規定無法符合民眾期望，委婉解釋告知以消弭旅客誤解與不滿情緒。

隨著網際網路便捷與行動裝置普及，近年來旅客透過網路陳情案件趨多，後續將更善用資訊科技適時傳遞服務資訊，以減少陳情案件，提供優質場站服務。