

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

109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	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	0	2	0	0	0	2	0	100	0	0	0	收件起訖日期：109年01月01日至109年03月31日止，共計：05件，已結案：03件，會辦處理中02件。	臺中站轉入02件 馬公站轉入03件
	二、安全檢查設施	0	2	0	0	0	2	0	100	0	0	0		
	三、候機室空間	0	2	0	0	0	2	0	100	0	0	0		
	四、行李提領設施	0	2	0	0	0	2	0	100	0	0	0		
	五、無障礙設施	0	2	0	0	0	2	0	100	0	0	0		
	六、公共服務設施	0	2	0	0	0	2	0	100	0	0	0		
	小計	0	12	0	0	0	12	0	100	0	0	0		
機場服務	一、服務台之服務	0	2	0	0	0	2	0	100	0	0	0		
	二、旅客登機前的安全檢查	0	2	0	0	0	2	0	100	0	0	0		
	三、證照查驗速度與服務	0	2	0	0	0	2	0	100	0	0	0		
	四、行李通關及海關檢查速度與服務	0	2	0	0	0	2	0	100	0	0	0		
	五、航空站環境整潔及美化綠化	1	1	0	0	0	2	50	50	0	0	0		
	六、廁所清潔程度	0	2	0	0	0	2	0	100	0	0	0		
	七、行李手推車服務	0	2	0	0	0	2	0	100	0	0	0		
	八、商業設施之售價及服務	0	1	0	0	0	1	0	100	0	0	0		
小計	1	14	0	0	0	15	6.67	93.3	0	0	0			
旅客資訊服務	一、班機到離站資訊顯示	0	2	0	0	0	2	0	100	0	0	0		
	二、航站導引標示	0	2	0	0	0	2	0	100	0	0	0		
	三、旅客服務資訊	0	2	0	0	0	2	0	100	0	0	0		
	四、電訊服務	0	1	1	0	0	2	0	50	50	0	0		
小計	0	7	1	0	0	8	0	87.5	13	0	0			
停車及聯外交通	一、大眾運輸工具之便利性	0	1	0	0	0	1	0	100	0	0	0		
	二、計程車(或租賃車)服務	0	1	0	0	0	1	0	100	0	0	0		
	三、停車便利性	0	1	0	0	0	1	0	100	0	0	0		
	四、停車場管理及服務	0	1	0	0	0	1	0	100	0	0	0		
	五、交通秩序	0	2	0	0	0	2	0	100	0	0	0		
小計	0	6	0	0	0	6	0	100	0	0	0			
所搭乘航空公司滿意度	一、訂位服務	0	2	0	0	0	2	0	100	0	0	0		
	二、報到櫃台服務	0	1	1	0	0	2	0	50	50	0	0		
	三、飛機準點情形	0	1	1	0	0	2	0	50	50	0	0		
	四、班機取消或延誤之處理	0	1	1	0	0	2	0	50	50	0	0		
	五、行李處理	0	1	1	0	0	2	0	50	50	0	0		
	六、客艙服務	0	1	1	0	0	2	0	50	50	0	0		
小計	0	7	5	0	0	12	0	58.3	42	0	0			
整體滿意度	合計	1	46	6	0	0	53	1.89	86.8	11	0	0		

具名無連絡地址：00件
未具名：00件
具名有連絡地址：05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