

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4-6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	計	意%	意%	可%	意%	意%		
場站設施	一、旅客報到作業空間	1	2	2	0	0	5	20	40	40	0	0	收件起訖日期：109年04月01日至109年06月30日止，共計：07件，已結案：07件，會辦處理中00件。	馬公站06件、轉出01件  民航局轉入00件
	二、安全檢查設施	1	3	1	0	0	5	20	60	20	0	0		
	三、候機室空間	1	3	1	0	0	5	20	60	20	0	0		
	四、行李提領設施	1	3	1	0	0	5	20	60	20	0	0		
	五、無障礙設施	1	3	1	0	0	5	20	60	20	0	0		
	六、公共服務設施	1	2	1	0	1	5	20	40	20	0	20		
	小計	6	16	7	0	1	30	20	53.3	23	0	3		
機場服務	一、服務台之服務	2	2	1	0	0	5	40	40	20	0	0		
	二、旅客登機前的安全檢查	2	2	1	0	0	5	40	40	20	0	0		
	三、證照查驗速度與服務	2	2	1	0	0	5	40	40	20	0	0		
	四、行李通關及海關檢查速度與服務	2	2	1	0	0	5	40	40	20	0	0		
	五、航空站環境整潔及美化綠化	2	2	1	0	0	5	40	40	20	0	0		
	六、廁所清潔程度	2	2	1	0	0	5	40	40	20	0	0		
	七、行李手推車服務	2	2	1	0	0	5	40	40	20	0	0		
	八、商業設施之售價及服務	2	1	2	0	0	5	40	20	40	0	0		
	小計	16	15	9	0	0	40	40	37.5	23	0	0		
旅客資訊服務	一、班機到離站資訊顯示	2	2	1	0	0	5	40	40	20	0	0		
	二、航站導引標示	2	2	1	0	0	5	40	40	20	0	0		
	三、旅客服務資訊	2	2	1	0	0	5	40	40	20	0	0		
	四、電訊服務	1	2	1	1	0	5	20	40	20	20	0		
	小計	7	8	4	1	0	20	35	40	20	5	0		
停車及聯外交通	一、大眾運輸工具之便利性	0	3	2	0	0	5	0	60	40	0	0		
	二、計程車(或租賃車)服務	1	3	1	0	0	5	20	60	20	0	0		
	三、停車便利性	1	3	1	0	0	5	20	60	20	0	0		
	四、停車場管理及服務	1	3	1	0	0	5	20	60	20	0	0		
	五、交通秩序	1	3	1	0	0	5	20	60	20	0	0		
	小計	4	15	6	0	0	25	16	60	24	0	0		
所搭乘航空公司滿意度	一、訂位服務	2	2	1	0	0	5	40	40	20	0	0		
	二、報到櫃台服務	2	2	1	0	0	5	40	40	20	0	0		
	三、飛機準點情形	2	2	1	0	0	5	40	40	20	0	0		
	四、班機取消或延誤之處理	2	2	1	0	0	5	40	40	20	0	0		
	五、行李處理	2	2	1	0	0	5	40	40	20	0	0		
	六、客艙服務	2	2	1	0	0	5	40	40	20	0	0		
	小計	12	12	6	0	0	30	40	40	20	0	0		
整體滿意度	合	計	45	66	32	1	1	145	31	45.5	22	1	1	未具名：00件 具名無連絡地址：04件 具名有連絡地址：03件