

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7-9月

滿意度	項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	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%		
場站設施	一、旅客報到作業空間	4	5	2	0	0	11	36.4	45	18	0	0	收件起訖日期：109年07月01日至109年09月30日止，共計：15件，已結案：15件，會辦處理中00件。	馬公站14件、轉出01件
	二、安全檢查設施	4	5	2	0	0	11	36.4	45.5	18	0	0		
	三、候機室空間	4	5	3	0	0	12	33.3	41.7	25	0	0		
	四、行李提領設施	5	5	2	0	0	12	41.7	41.7	17	0	0		
	五、無障礙設施	4	3	3	0	0	10	40	30	30	0	0		
	六、公共服務設施	4	3	4	0	0	11	36.4	27.3	36	0	0		
	小計	25	26	16	0	0	67	37.3	38.8	24	0	0		
機場服務	一、服務台之服務	2	4	3	0	2	11	18.2	36.4	27	0	18		具名無連絡地址：02件 具名有連絡地址：12件
	二、旅客登機前的安全檢查	5	5	2	0	0	12	41.7	41.7	17	0	0		
	三、證照查驗速度與服務	5	4	2	0	0	11	45.5	36.4	18	0	0		
	四、行李通關及海關檢查速度與服務	5	4	2	0	0	11	45.5	36.4	18	0	0		
	五、航空站環境整潔及美化綠化	3	4	3	0	0	10	30	40	30	0	0		
	六、廁所清潔程度	4	1	5	1	0	11	36.4	9.09	45	9	0		
	七、行李手推車服務	4	3	2	0	0	9	44.4	33.3	22	0	0		
	八、商業設施之售價及服務	5	2	4	0	0	11	45.5	18.2	36	0	0		
	小計	33	27	23	1	2	86	38.4	31.4	27	1	2		
旅客資訊服務	一、班機到離站資訊顯示	3	4	3	0	1	11	27.3	36.4	27	0	9		
	二、航站導引標示	4	3	4	0	0	11	36.4	27.3	36	0	0		
	三、旅客服務資訊	3	3	4	0	1	11	27.3	27.3	36	0	9		
	四、電訊服務	4	3	3	0	0	10	40	30	30	0	0		
	小計	14	13	14	0	2	43	32.6	30.2	33	0	5		
停車及聯外交通	一、大眾運輸工具之便利性	5	3	2	0	0	10	50	30	20	0	0		
	二、計程車(或租賃車)服務	5	3	2	0	0	10	50	30	20	0	0		
	三、停車便利性	5	3	2	0	0	10	50	30	20	0	0		
	四、停車場管理及服務	5	2	3	0	0	10	50	20	30	0	0		
	五、交通秩序	5	3	2	0	0	10	50	30	20	0	0		
小計	25	14	11	0	0	50	50	28	22	0	0			
所搭乘航空公司滿意度	一、訂位服務	4	2	4	0	1	11	36.4	18.2	36	0	9		
	二、報到櫃台服務	4	2	4	0	1	11	36.4	18.2	36	0	9		
	三、飛機準點情形	5	2	3	0	1	11	45.5	18.2	27	0	9		
	四、班機取消或延誤之處理	5	3	2	0	1	11	45.5	27.3	18	0	9		
	五、行李處理	4	3	2	0	1	10	40	30	20	0	10		
	六、客艙服務	6	2	2	0	1	11	54.5	18.2	18	0	9		
	小計	28	14	17	0	6	65	43.1	21.5	26	0	9		
整體滿意度	合計	125	94	81	1	10	311	40.2	30.2	26	0	3		