

交通部民用航空局馬公航空站 110 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。110 年度共受理陳情案件 55 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

110 年度共受理陳情案件 55 件，陳情案件統計分析如下：

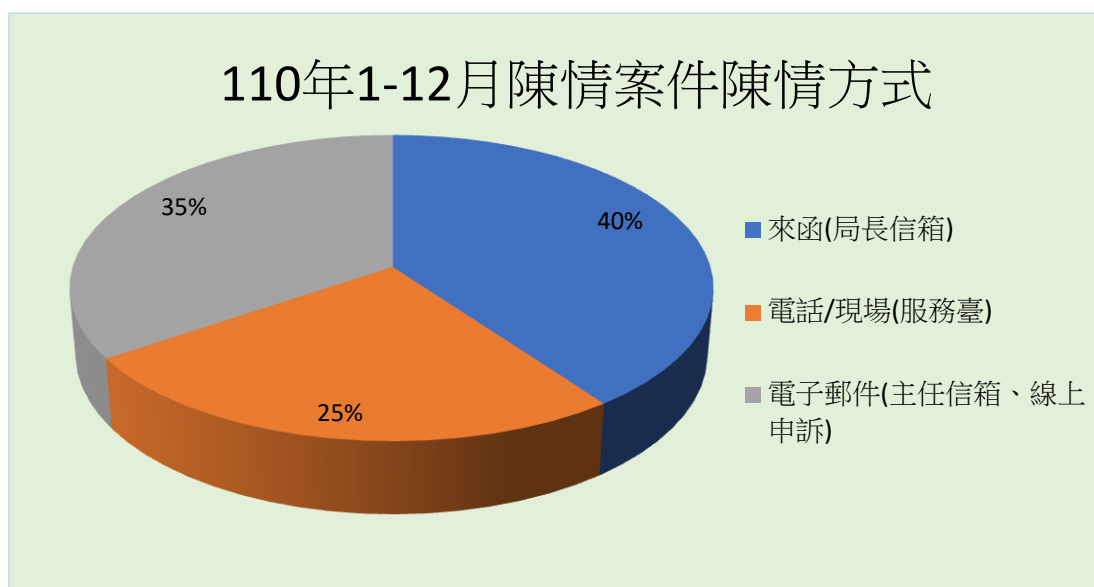
一、陳情案件來源及受理方式

本年度陳情案件來源有書面(局長信箱、公文來函)22 件、電子郵件 19 件(含線上申訴 17 件、主任信箱 2 件)、服務臺(現場受理)有 14 件。

110 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/ 來函)	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	22	14	19	55
百分比	40%	25.45%	34.55%	100%

110年1-12月陳情案件陳情方式



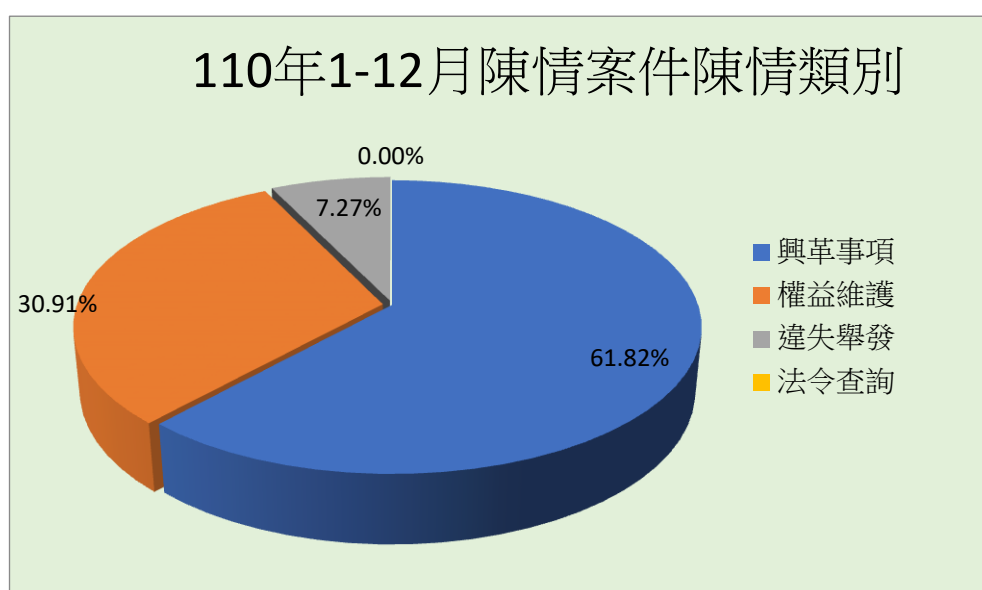
二、受理人民陳情案件類別統計

陳情案件類別：興革建議 34 件、權益維護 17 件、違失舉發 4 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	34	0	4	17	55
比率	61.82%	0%	7.27%	30.91%	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。

110年1-12月陳情案件陳情類別

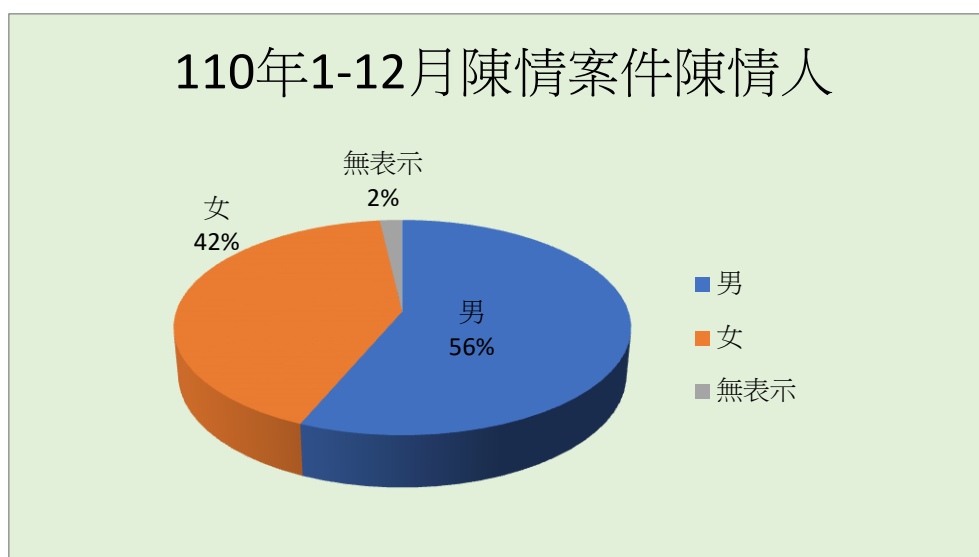


三、陳情人性別分析

110 年度共計受理 55 件陳情案件，其中男性陳情 31 件，占 56.36%，女性陳情 23 件占 41.82%，1 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	31	23	1	55
百分比	56.36%	41.82%	1.82%	100.00%



四、陳情案件處理結果檢討

本站 110 年受理件數有 55 件，分析擇要如下：

(一)航空公司部份

1. 有 1 件反映航空公司優質服務部分，轉請所屬公司給予嘉勉鼓勵，持續提供優質服務；餘有 7 件反映包括地勤人員服務態度、電話無人接聽、航班延遲或登機作業流程、票價差額退票作業等反映事項，均請航空公司查處後，妥適處理並獲旅客諒解。
2. 另有 2 件涉及防疫事項，分別為機艙內有蟑螂及地勤人員未戴好口罩等，均請航空公司在疫情期間，務必要求所屬落實各項防疫工作，以免產生疫情破口。

3. 有 2 件為旅客反映至航空公司貨運櫃台寄貨被拒絕案，經轉請公司查處後，表示當日貨運站並無有事先來電預約或已訂位被拒，惟已加強貨運服務訓練流程，並檢討修正貨運櫃台現場公告作業時間，避免產生誤解，造成不便。

(二) 機場服務方面

1. 有關反映安檢人員服務態度有 5 件，均為旅客反映安檢線值勤人員對待旅客言語用詞不禮貌、口氣不佳案，馬公分駐所加強要求所屬安檢員，執勤時應注意執勤態度，口氣和緩、音量適中、面帶笑容，避免旅客誤解誤會態度不佳，提升為民服務品質。
2. 另有 1 件為旅客反映出示兒童無照片之健保卡無法通關一案，經查旅客搭乘國內線班機，並不限於攜帶國民身分證，如：駕照、健保卡等各中華民國政府核發之身分證件皆可持憑辦理登機手續。旅客同行之兒童出示政府製發之兒童健保卡雖無照片，仍可持憑辦理登機手續。馬公分駐所加強宣導所屬注意相關規定，避免類似情形再次發生，造成旅客不便。

(三) 場站設施方面

1. 有 1 件反映身障車位被佔用案，經查係因身障車位柵欄系統故障未管制，造成現場使用身障車位者多數未符合停放資格，排擠實際需要使用身障車位的旅客權益，當日已進行柵欄機測試已恢復正常使用；另有 1 件為反映婦幼車位設置路障影響權益案，茲因本機場地下停車場婦幼專用停車位現場雖已標示為婦幼專用，惟常遭一般車輛停放情況，為保障婦幼專屬停車格使用人權益，爰先行置放三角錐予以阻隔，符合停放條件旅客若有停車需求，可自行移開後使用。本站持續研議適當管制停放方式，以提升航站服務品質。
2. 有關反映本機場行李提領區設計不良部分，經查係因茲因春節期間到站航班量多且密集，本站為分散到站行李提領人潮，已

採取南北兩到站出口分流措施。惟北到站口僅有 1 處行李轉盤，爰請各航空公司責請現場服務人員，加強引導到站旅客行李提領秩序，避免再發生類此情形，以維護良好服務品質。

3. 有關反映建議本機場推車放置的位置案，經了解係旅客搭公車又有行李以及帶小孩，而目前因機場管制出入口，因此手推車大量放置於 4 號門。經旅客反映後目前本機場 1 號門外手推車收集處，均有預留適量手推車，同時提醒現場保全或清潔人員協助注意手推車數量，以符旅客即時使用需求。
4. 有 2 件反映建議機場廣播語言問題，包括英文與客語不正確部分，本站已編列預算進行汰換廣播系統設備，提升廣播服務品質，並符合多元語言服務需求，以利旅客掌握登機資訊。
5. 另有建議地下室的體溫測量儀應靠近電梯，減少年長者移動距離案，茲因疫情期間本站進行各出入口管制作業，旅客地下停車場僅設單一出入口，並配置體溫量測設施。考量地下停車場進出口設置係以靠近身障車位區域，減少身障者行走動線，爰目前旅客地下停車場擬維持現有設置區位，旅客若為年長者行動不便，可向現場保全人員提出輪椅需求，請保全人員聯繫服務台人員送至地下停車場入口處，以解決高齡長者行動不便的問題，現場並新增置放「輪椅服務」告示，即時提供協助旅客解決問題。
6. 有關反映本站 6 號登機門標示不清案，經查為內候機室施工圍籬阻擋原有指示標示所致。經檢視 6 號登機門周邊現況後，張貼動線標示加強指引 6 號登機門位置，以利旅客搭機順暢。

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。