

馬公航空站為民服務白皮書 (111.01)

一、馬公航空站位置、面積、跑道長度、近三年進出旅客人數、貨運噸數、航機起降架次、與軍方協議分管資料如后：

(一) 澎湖機場位於澎湖縣湖西鄉，為軍民合用機場，機場之總面積計 214 公頃，跑道長度為 3,000 公尺，寬度 45 公尺，平行滑行道 1 條長度 3,000 公尺。

(二) 近三年 (108、109、110) 營運量

年度 項目	108	109	110
旅客人次	2,743,876	2,547,311	1,624,181
航機架次	44,728	36,250	25,642
貨運量(公噸)	5,970.2	5,891	5,145.4

(三) 軍方協議分管資料：民用航空局馬公航空站與空軍馬公基地勤務隊所簽訂之「民用航空局馬公航空站使用空軍基地協議書」及「軍民航空器失事消防搶救支援協議書」。

二、馬公航空站有關消防安全、醫療救護、班機動態訊息提示、雙語標示與動線安排、無障礙設施、清潔服務、餐飲、免稅商店、一般商店服務、大眾交通聯外設施、金融郵務服務設施、電子商務與網路服務設施、停車場、休閒遊憩設施、公共藝術展示空間、設置聯合候補櫃檯等各項服務設施說明如后：

(一) 消防安全

1. 航站設有自動偵測灑水系統乙套、消防栓自動給水系統乙套、消防煙霧偵測系統乙套、停車場泡沫滅火系統、手提式 10 磅滅火器 234 具、20 磅滅火器 6 具。

2. 配備 3000 加侖泡沫消防車 2 輛及 1500 加侖泡沫消防車 1 輛，並成立消防班，飛航期間至少有 9 名消防人員待命值勤。

(二)醫療救護

1. 馬公航空站於航廈成立護理站，針對身體不適之民眾提供必要之護理服務及協助後送就醫事宜。
2. 與衛生福利部澎湖醫院、三軍總醫院澎湖分院及澎湖縣政府衛生局訂定支援協議，以因應航空器失事或其他重大災害時，提供緊急醫療救護。
3. 航廈一、二、三樓及地下室設有 AED(自動體外心臟電擊器)7 部，提供大眾於第一時間緊急協助搶救突發性心跳停止者使用；又為使急救教育普及化，每 2 年辦理 1 次 CPR+AED 教育訓練，員工受訓比率達 70%，同時獲得澎湖縣政府衛生局轉頒衛生福利部自動體外心臟電擊去顫器(AED)安心認證。
4. 本站經由中華電信捐助健康便利站設備，裝置於 1 樓護理站旁。提供旅客健康檢測設備，讓旅客進行自主健康管理，關心健康。110 年因疫情影響，暫停使用 4 個月，餘 8 個月使用 1,490 人次。

(三)班機動態訊息提示

1. 設置航機資訊顯示系統乙套，提供航機到、離站 LED 顯示字幕共 6 台、電視螢幕顯示 14 台。
2. 天氣字幕機乙台。
3. 各登機門班機動態字幕機 9 台。

(四)設置聯合候補櫃檯

1. 104 年 12 月設置 4 座聯合候補櫃檯，免除旅客位登記候補機位往來奔波，方便旅客取得即時補位資訊及辦理補位，落實「一處收件全程服務」概念。同時訂定「馬公航空站

候補登記系統標準作業程序(含作業說明與流程圖)」，維護旅客權益，並可供即時掌握現場候補人數，機動協調航空公司加開班機疏運。

2. 106 年 1 月聯合候補登記系統新增「軍機」候補作業功能，減少人工作業造成的資料抄錄錯誤狀況，加速旅客保險登記、製發收據及登機證等作業，有效縮短報到作業時間。107 年因天候因素啟動 10 架次軍機疏運旅客，系統運作正常，疏運圓滿順利。
3. 106 年 6 月完成架設錄影鏡頭疏運候補現況 Live 直播，提供更即時的現場候補資訊，有效掌握現場旅客候補人數，機動協調航空公司加開班機或啟動軍機疏運。

(五) 雙語標示與動線安排

1. 目前航廈標示牌除以中、英文雙語方式標示外，部份標示增加圖案表示，以方便旅客辨識。108 年檢討內候機室部份標示位置、內容、清晰度後，採新式輕薄量體設計方式更新雙語標示，提供旅客明確清晰的動線指引。
2. 到離站旅客行進動線安排，均依以旅客便捷、安全、舒適之原則。

(六) 無障礙設施

1. 無障礙汽車停車位 12 位、機車 20 位、無障礙坡道 1 處。
2. 無障礙專用廁所 9 間、無障礙廁位 23 處，1 樓無障礙廁間新增點字服務。
3. 電梯 6 座、電扶梯 9 座。
4. 空橋 3 座、斜坡式搭機輔具 4 部。
5. 無障礙專用電話 9 部。
6. 服務台設置無障礙專用櫃台並配置聽障者專用傳真機 1 部。
7. 航空公司報到櫃檯各設 1 組無障礙報到櫃檯。

8. 郵局提款機增設無障礙操作服務。

(七) 清潔服務

航空站清潔及消毒工作，均委託清潔公司辦理，針對旅客搭機使用區域特別加強，提升清潔消毒頻率，並派專人督考以落實清潔消毒作業，提升為民服務品質。

(八) 餐飲及商店服務

設有免稅店、7-11、特產店、餐飲等各項服務商店，提供旅客便利之購物需求及衛生的餐飲，另設有租車及住宿、飯店服務櫃台及提貨櫃檯 6 處。

(九) 大眾交通聯外設施

1. 航空站聯外道路係規劃為四車道單向行車動線，連接澎湖 204 號線公路，車輛通行順暢。
2. 協調大眾運輸業者澎湖縣政府公共車船管理處提供四條營運路線及每日 30 班次之公車服務。另於夏天觀光旺季期間配合班機時間彈性增加班次，以應旅客需求；又於航廈出口右側設置公車候車處，提供座椅及班車時刻牌。
3. 於出口處設置計程車上客處 3 個車位，提供旅客搭車之便利性。
4. 設置夜間婦女搭乘計程車專區，加強安全監控。

(十) 金融郵務服務設施：

1. 提供郵局及澎湖第二信用合作社自動提款機各 1 台。
2. 郵局於公車候車處設置郵筒 1 個。

(十一) 電子商務與網路服務設施：

1. 本站已建置 www.mkport.gov.tw 網站提供上網瀏覽服務。
2. 本站於航廈一、二樓設有免費無線上網設施，便利旅客使用。

3. 本站提供 PHAPfree 及 i-Taiwan 二項全區免費無線上網服務，提供旅客更優質之網路服務。另於航廈一、二樓區域設置無線上網電腦 6 部，供旅客免費使用。

(十二)停車場

1. 汽車停車場一處，為立體式停車空間（地面及地下一層），旅客停車場可停放小型車 493 輛（含無障礙專區小客車 12 輛），目前提供 30 分鐘免費停車服務及無障礙者當日免費停車。
2. 機車停車場一處，為平面式停車空間，可停放機車約 1,022 輛（含無障礙車格 20 輛），提供免費停車服務。另為提供旅客更安全及美觀的停車空間，107 年 12 月完成鋪面平整度、重繪標線、加裝車輛進出管理系統，有效提昇停車秩序並順暢行車動線。連續假期並視停車需求開放部分站前場區，以容納約 3,000 台機車之停車需求。
3. 107 年 10 月劃設婦幼專屬停車位計 9 格，設置指引標誌燈箱、白色標線粉紅框。

(十三)休閒遊憩設施

1. 航廈到站出口處設有觀光旅遊諮詢服務台（由觀光局澎湖國家風景區管理處派解說員駐站服務），提供至澎湖遊客觀光旅遊及各遊憩據點之介紹解說。
2. 航廈二樓國內線外候機室北側設置兒童遊戲區，擴大提供所有搭機與非搭機兒童使用。

(十四)公共藝術展示空間：

1. 航廈到站出口等候區製作「大榕樹」之公共藝術造景，是旅客拍照打卡的熱門景點。
2. 為了推展澎湖海洋魅力，展現世界最美麗海灣，106 年 5 月完成「海洋玻璃彩繪迎賓端景」，將澎湖熱鬧的生態打造成「海洋彩繪玻璃」，駐足觀賞，宛如置身海底世界。

3. 航廈二樓設有文化藝廊，並於二樓通道旁設有展示區，配合展示各項文藝作品。
4. 於汽車停車場入口處設置「風在說話」，一樓國際線入境大廳設有「西瀛三十六景」，以及航站大廳設有「海洋美樂地」等公共藝術展示。109年11月完成改善航站大廳空間視覺工程，融合現有「海洋美樂地」丁香魚優游海中的意象，改變大廳空間整體環境氛圍，提升機場交通門戶形象。
5. 汽車停車場入口處「風在說話」公共藝術共榮獲文建會第一屆公共藝術獎最佳人氣獎。
6. 與澎湖縣政府文化局合作打造「彩繪文學之牆」，以詩人渡也的作品「澎湖(之一)」詩作妝點機場牆面，讓文學不再只是靜止於平面紙本，而是更貼近旅客，傳遞地方文化之美。
7. 本站利用航空公司島櫃後方行李輸送帶的空間，與藝術團隊合作，整理改造成為「海漂藝術專櫃」，引發旅客關注重視「海洋汙染」議題，減少一次性塑膠產品的使用，同時妝點美化航站空間，成為旅客到站打卡熱點。

(十五) 國際包機及兩岸包機

1. 國際包機：

- (1) 93年至103年止共飛航國際包機89架次，載運旅客7,620人次，飛航航點有澳門、日本(大阪、琉球、青森、釧路、富山)、韓國(首爾)、香港、越南河內等地。
- (2) 104年飛航國際包機38架次，載運旅客4,508人次。
- (3) 105年飛航國際包機2架次，載運旅客20人次。
- (4) 106年飛航國際商務包機2架次，載運旅客18人次。
- (5) 107年飛航國際包機22架次，載運旅客2,037人次。

2. 兩岸直航包機：

- (1)97 年飛航馬公-廈門共 6 架次，載運旅客計 882 人次。(其中大陸旅客 524 人次)
- (2)98 年飛航馬公-南京共 4 架次，計載運旅客 410 人次。(其中大陸旅客 204 人次)
- (3)99 年飛航馬公-廣州及馬公-福州共 8 架次，計載運旅客 1,128 人次(其中大陸旅客 771 人次)。
- (4)101 年 3 月份起陸續完成武漢、鄭州、廈門及長沙等包機，共計飛航 150 架次，計載運旅客 20,525 人次(其中大陸旅客 19,275 人次)。
- (5)102 年除陸續飛航武漢、廈門及長沙等包機外，又增飛青島及成都等包機，共計飛航 81 架次，計載運旅客 8,944 人次(其中大陸旅客 7,886 人次)
- (6)103 年飛航武漢、鄭州、南京等包機，共計飛航 45 架次，計載運旅客 5,056 人次。
- (7)104 年飛航青島、瀋陽、南京、無錫等包機計飛航 183 架次，載運旅客 2 萬 6,155 人次。
- (8)105 年飛航青島、南京等包機計飛航 16 架次，載運旅客 1,493 人次。
- (9)106 年飛航青島、南京等包機計飛航 16 架次，載運旅客 1,493 人次。
- (10)108 年飛航上海浦東包機 2 架次，載運旅客 281 人次。

(十六)油電提供

馬公航空站現以台電饋線供電，並自備 1000kw 發電機二部，作為緊急發電之用。

(十七)依據「離島建設條例」及「離島免稅購物商店設置管理辦法」規定，經澎湖縣政府招商由澎坊股份有限公司得標經營，於 99 年 4 月 8 日於本站正式開幕營業。目前在本站於二樓內候機室設置離島免稅購物商店提貨處及展售處。103

年 9 月澎湖縣政府新增核准 1 家免稅商店，本站配合於內候機室增設 1 處免稅商品提貨處。

(十八)為促進澎湖地區觀光旅遊產業，推展兩岸包機及國際包機業務，經協調台灣中油公司提供航機加油服務，已於 99 年 10 月 6 日正式營運提供加油服務。

(十九)其他服務

1. 服務台：於報到大廳設有服務台，提供各項諮詢服務。
2. 哺(集)乳室：國內及國際線設有哺(集)乳室各 2 處，每間哺(集)乳室增加提供靠墊，提升婦女哺乳舒適度。
3. 寄物櫃：為方便旅客行李寄放，106 年 5 月完成設置澎湖地區首座智慧化行李寄物櫃服務(30 格)，節省了寄物的作業程序及時間。
4. 車友服務站：為服務單車族，於到站出口處設有車友服務站，提供單車打氣及維修工具。
5. 漂書站：配合交通部協助推廣漂書運動，於航廈 1 樓候機大廳設置漂書站 1 處，歡迎民眾攜書「放漂」或選書「漂流」，與所有愛書的同好共同分享閱讀樂趣。
6. 生活閱讀點：於航站內候機室設置生活閱讀點 3 處，提供多種類書籍雜誌，讓旅客候機時可以隨時閱覽書籍增廣知識，並提升機場的文藝氣息及服務內涵。
7. 單車車友服務：為響應政府節能減碳政策，並便利旅客至附近景點觀光旅遊，帶動地方觀光發展，自 99 年 1 月 15 日起提供自行車供旅客免費借用，旅客若有借用需求，可至本站服務台辦理免費借用。
8. 國內線及國際線觀景臺：98 年 12 月 1 日設置完成並配合機關團體參訪申請之需，安排至 2 樓內候機室觀景。
9. 行李打包機：101 年 1 月 20 日起，行李打包機由 7-11 便利商店提供服務。

10. 公車到站資訊即時顯示看板：為友善搭車的旅客及銀髮族，106年8月於行李提領區及到站出口區增設「公車到站資訊即時顯示看板」，提供搭乘公車旅客在提領行李時即可獲取公車即時精確抵達機場資訊，並先在我們到站出口候車區稍作休息候車，公車即將進站前再行出站搭車，免受風吹日曬之苦。
11. 到站旅客會面點資訊系統：為縮短了旅客出站集合時間，106年10月完成建置「到站旅客會面點資訊系統」，提供接機人員網站留言平臺，讓接機導遊領隊可以選擇其旅行團員搭乘的班次進行留言，輸入約定之會面地點，讓下機旅客在提領行李區即可取得接機人員會面點資訊，縮短了旅客出站集合時間。
12. 噪音音量即時查詢系統：維護民眾居住環境之品質，106年2月完成「噪音音量即時查詢系統」後，主動提供動態噪音值查詢服務，民眾隨時透過我們的網站，即可掌握所在地點噪音值資訊。
13. 108年12月推出4款澎湖機場紀念章戳，以機場場站建築、自然人文景觀與觀光旅遊為設計理念，展現代表性地標的紀念章戳，110年印製「集章明信片」，提供旅客到離境時集章紀念。

三、馬公航空站近年場面設施改善情形暨未來規劃改善計畫

(一)近年設施改善情形

1. 馬公航空站新建國內線航廈工程於91年9月27日完工啟用，國際線航廈於93年8月10日完工啟用，更提昇旅客現代化空中運輸門戶，為澎湖地區對外空中交通建設開啟新紀元。
2. 機場跑滑道因道面老舊、承载力不佳及部分空側設施不符合國際民航組織（ICAO）規範，為配合地方發展觀光需求

及提升跑滑道面承載力，辦理跑道、滑行道道面相關設施整建工程，於 102 年 12 月 30 日竣工，除提升航站服務效能，更增進機場競爭力。

3. 站前聯外道路因車輛進出頻繁，道面已產生破損及車轍之情形，為避免路面凹凸不平產生危險，102 年著手辦理重新鋪設工程，並將人手孔掩埋於路面下，另增加反光標記提高明亮度，以確保旅客行車之安全性及舒適性。
4. 為提供旅客安全便捷且無障礙之搭機設備及維持機場正常運作，我們於 103 年更新現有空橋設備，減少因空橋故障之停橋時間，便利旅客上下飛機，有效提昇航站服務品質及整體觀瞻與國際形象。
5. 為了旅客停車之便利，103 年增設停車場剩餘車位顯示系統，旅客藉由該套系統可以清楚了解地下停車場尚有車位數及位置，方便旅客快速停放車輛，順利搭機或接機。
6. 為減輕年長旅客上下樓梯之不便，我們設置 6 座電梯及 9 座電扶梯，並將電扶梯速度調慢至每分鐘 20 公尺，方便年長旅客安全搭乘。
7. 因應舊航站大廈於 104 年進行房舍拆除，原附設於舊航廈之機坪投光燈無附掛處，為提供夜間航機及機坪作業使用，已增設 7~9 號機坪投光燈及 6 號屋頂投光燈與經緯度指示牌設備，提升作業安全並符合空側設施標準。
8. 107 年完成新建消防庫房，並於庫房基礎間留有 250 噸蓄水池，且設有泵出水口量可達每分鐘 2,200 公升，使備用水源更加充足，提昇機場消防運作需求。
9. 107 年 11 月全面完成旅客候機座椅汰換，並設置 3 處以澎湖地名及自然地景(玄武岩、雙心石滬)為設計的造型座椅區，增添航站在地特色，提昇優質候機環境，頗獲旅客好評。

10. 配合政府「優質公廁推動計畫」，針對旅客使用率最高的如廁環境重新檢討改善，於 107 年 11 月完成廁所整建工程，汰換老舊設施(如更換馬桶盥洗等設備)，並重新規劃設置無障礙廁間，提供旅客舒適的如廁空間。109 年獲「特優公廁場所認證」，提昇機場形象及服務品質，並為機關公廁維護表率。
11. 108 年 11 月完成站前人行道整修，提供行人行順利安全之動線。
12. 110 年完成汰換斜坡式搭機輔具 4 座，以確保斜坡式搭機輔具正常運作，及時提供身障旅客搭機服務。
13. 109 完成站前及空側走廊上方雨庇改善，增強防水、照明及美觀性，同時重行施作行李提領區天花板並設置該區及內候機室空間之阻隔設施，除提升視覺感受，並能有效防止到站旅客回流至內候機室之風險，以維機場安全。
14. 110 年 9 號停機坪完成整建，提供安全舒適登機動線及空側作業空間，並增加各機型停放調度彈性，同時一併增設空側走廊旁停機坪指示燈箱，提升旅客登機動線之辨識性。

(二)未來規劃改善計畫

1. 辦理有關飛航安全檢查及加強機場保安之風險管理工作，建立自我督察機制，主動發掘問題並積極檢討改善，消弭潛在危機，達成飛安零事故之目標。
2. 依據民航局「民用機場認證作業程序」推展計畫，持續配合辦理機場空側作業程序文件及機場手冊之編寫。
3. 配合行政院推動無障礙網頁實施計畫，建構更便利、快捷之無障礙網頁，並取得 2A 級標章認證，提高遠距離旅客取得資訊之便利性。

4. 持續辦理營造雙語設施之建置及更新工作，提昇航站成為國際化之旅遊環境。
5. 持續落實無障礙設施改善工作。
6. 現有客貨運設施能量足敷目前運量需求，尚有空間可因應未來發展，故有關航廈等陸側設施，將以維持現有設施功能，並持續提升服務水準為工作重點。
7. 加強監控場站各項軟硬體設施之運作，並持續辦理維護與汰舊換新，以消彌潛在危機，提升設施妥善率，確保航站正常營運。
8. 109~112 年執行本機場 7~9 號停機坪版塊整建工程，改善停機坪剛性版塊厚度及面層風化破損情形，重建後有利空側各機型停放之調度，減少逐年因版塊面層粒料剝離所產生之 F O D，提升航空安全性。
9. 109~112 年執行航廈 1 樓、2 樓天花板改善工程，美化視覺景觀，並提升本站服務品質及機關形象。
10. 110~111 年進行空橋設備汰換工程，減少因空橋故障或待料造成之停橋時間，以提昇服務品質。
11. 110~111 年執行航廈飛航廣播系統新建工程，增進航廈飛航廣播系統之妥善率，維持廣播品質。
12. 111-112 汰換及新增航站飛航資訊顯示軟硬體設備建置計畫，完善飛航資訊顯示服務，以利航站維運，提升服務品質。