

蘭嶼航空站 101 年 6 月自行辦理 旅客滿意度調查建議改進事項追蹤管制表

建議事項	預定完成時限	辦理情形	備註
壹、101 年 6 月旅客滿意度建議改善事項： 1. Free bicycle service is very good!	101 年 7 月 10 日	感謝台端給予本站鼓勵，本站將繼續保持。	
2. 聯外道路不平，有點危險。	101 年 7 月 10 日	聯外道路設施系歸屬蘭嶼鄉公所列管財產，本站將以建議方式告知公所。	
3. 建議服務人員穿花襯衫像國外的感覺囉！	101 年 7 月 10 日	可參考建議，本站依民航局員工服勤管理執行衣著相關規定辦理。	
4. 寵物託運說明(訂位服務對此說明不清楚)	101 年 8 月 31 日	1. 本案已於 101 年 7 月 9 日蘭業字第 1010000992 號函辦理，函請德安航空答覆後公告於本站服務網頁。 2. 德安函復(德安航空公司 101 年 7 月 18 日德簽運(101)字第 0590-1 號)辦理。 3. 德安函復情形如下： 有關旅客反映「訂位服務對於寵物托運說明不清楚」本公司深感歉意，將再加強員工訓練。	
5. 擴大型停車場	101 年 7 月 31 日	1. 航站停車場復地面積小，評估擴大增加之可行性極低。 2. 本站停車場地號：漁人段 1004-02 屬鄉公所列管土地管轄，本站將積極與公所協	

建 議 事 項	預 定 完 成 時 限	辦 理 情 形	備 註
		調移撥使用。	
6. 候補順位方式不公平，先訂位旅客應先候補。	101 年 8 月 31 日	1. 本案已於 101 年 7 月 9 日蘭業字第 1010000992 號函辦理，函請德安航空答覆後公告本站服務網頁。 2. 德安函復(德安航空公司 101 年 7 月 18 日德簽運(101)字第 0590-1 號)辦理。 3. 德安航空公司函復如下： 另有關候補作業程序，本公司係依乘客填寫候補單為依據，同時為符合公平正義原則、保障當班次乘客及候補權益，須待當班次已訂位之乘客劃位完畢，清點剩餘座位後才能依候補單順序辦理候補作業，礙難再保障取消班次乘客之優先權益(其他航空公司規定亦然)，造成不便，敬請見諒。	
7. 德安後補方是爛透了，非常不合理，非常不注重已訂位旅客的權益。	101 年 8 月 31 日	1. 本案已於 101 年 7 月 9 日蘭業字第 1010000992 號函辦理，函請德安航空答覆後公告本站服務網頁。 2. 德安函復(德安航空公司 101 年 7 月 18 日德簽運(101)字第 0590-1 號)辦理。 3. 德安航空公司函復如下： 另有關候補作業程序，本公司係依乘客填寫候補單為依據，同時為符合公平正	

建 議 事 項	預 定 完 成 時 限	辦 理 情 形	備 註
		義原則、保障當班次乘客及候補權益，須待當班次已訂位之乘客劃位完畢，清點剩餘座位後才能依候補單順序辦理候補作業，礙難再保障取消班次乘客之優先權益(其他航空公司規定亦然)，造成不便，敬請見諒。	

1. 依據：臺東航空站 101 年 6 月 12 日東業字第 1010002274 號函辦理。
2. 發文：蘭嶼航空站 101 年 7 月 20 日蘭業字第 1010001061 號函辦理。