

行政院及所屬各機關出國報告書

(出國類別：考察)

赴日本各機場考察訪問報告書

服務機關：民用航空局花蓮航空站

出國人：職 稱：組 長

姓 名：王 國 慶

出國地區：日 本

出國日期：90.6.25.~90.6.29.

報告日期：90.9.10.

赴日本各機場考察訪問報告書目次

壹、前言

貳、過程

參、所見事實

肆、心得

伍、建議

赴日本各機場考察訪問報告書

壹、前言

本機場依行政院九十年四月二十七日函奉准日本包機可起降本機場，及配合地方政府發展東部觀光事業吸引國際觀光客，及本航站擴建工程已動工，綜此為使新航廈具有國際機場 CIQ 設施，及能考察訪問先進國家機場之新進設備及營運管理為借鏡，來提升旅客服務品質。

貳、過程：

- 一、六月廿五日 下午一時三十分搭乘日亞航 204 班機飛往東京成田機場，搭乘日本國鐵到東京，夜宿東京品川王子飯店。
- 二、六月廿六日 搭乘日本國鐵約八小時到達福岡，住宿博多皇家飯店。
- 三、六月廿七日 上午九時至十二時拜訪福岡機場，由華航福岡機場陳經理陪同，由該機場公關部長松野先生接待，簡報、討論並參觀，職亦介紹花蓮機場及推銷花蓮風景，臨別職送贈品二份致謝。下午三時搭乘日本國鐵往熊本，下午五時到達，住宿城堡飯店。
- 四、六月廿八日 上午九時至十二時訪問熊本機場，拜訪該機場管理公司社長伴正善先生

，並有熊本縣政府交通處次長阪田先生參與簡報、討論並參觀，該縣及機場熱切希望儘速包機通航，職亦介紹本航站及推銷花蓮縣風景，臨別職送禮品三份致謝。下午三時搭乘日本國鐵往大阪，下午八時三十分到達，住宿第一飯店。

五、六月廿九日 搭乘日本國鐵到關西機場，上午十時至十三時拜訪關西國際機場。由長榮航空關西機場助理長田先生陪同，拜會該機場管理公司運用本部經理友塚先生，並由國際課長高垣先生簡報、討論及參觀，臨別職送禮品二份致謝。下午三時三十分搭乘日亞航 233 班機返回中正機場，夜宿台北。

參、所見事實

一、成田國際機場：

此次並未安排訪問本機場，但職在入出境入關時，外籍旅客約三百人，僅開放兩個證照查驗台，但日籍旅客約二百五十人，開放五個台，約二十分鐘後又加開一個共六個查驗台。職向其職員反應請比照增加關口，但其官員並不理會，結果所有外籍旅客平均通關速度約一個半小時，而日本旅客僅三十分鐘。此舉即反映該國大日本心態，職首次到日

本第一印象其移民局對外籍旅客之服務態度太差。

二、福岡機場：

(一)該機場原為美軍駐守之軍用機場，於一九七二年移交給日本做為民航機場使用，但現仍駐防有日本軍方自衛隊，每天約有二、三架次之軍用直昇機起降例行飛行任務。

(二)該機場為因應旅運量，陸續擴建，並於一九九九年五月啟用新國際航廈後，機場諸元如后：

1 一六、三四南北跑道一條，長 2800M×60M，可起降波音七四七機型。並有 ILS、NDB、VOR 等助導航設備齊全，並於今年底增加一套 ILS 系統，使南北跑道均有儀降系統，以增加飛安措施。

2 國內線航廈總樓板面積約十一萬平方公尺，目前二十九條航線，年運旅客一千七百餘萬人次，貨運二十一萬噸。

3 國際線航廈總樓板面積約七萬平方米，目前十八條航線，年運旅客二百四十餘萬人次，貨運五萬六千噸。

(三)該機場位於福岡市東側，由於沒有軌道運輸工具直接進入航站內，聯外交通全靠公路系統，而新國際線航廈建於跑道對面，與國內線不能互通。現福岡機場正計畫籌建軌道電車，以聯接國內與國際線航廈間之交通，俾便利旅客提高服務品質

。

三、熊本機場：

(一)該機場於一九六〇年開始啟用，於一九七一年新建國內線航廈，於一九八三年增建國際線航廈，開放國際包機起降。機場諸元如后：

- 1 有。七、二五東西向跑道一條，長 3000M×45M，八個停機位，可降波音七三七、七六七機型，塔台 ILS、NDB、VOR 等助導航設備齊全。
- 2 國內線航廈樓板總面積約二萬二千平方米，目前六條航線，年運旅客約二百七十餘萬人次，貨運二萬五千噸。
- 3 國際線航廈樓板總面積約五千平方米，目前飛韓國、大陸、香港等地不定期包機航線，年運旅客約一萬人次。

(二)該機場裝備有最新 C A T A 型精密儀降系統，除提高飛機起降之安全性外，並可在能見度一〇〇公尺之霧中起降。

(三)該機場管制區內除地勤業務外，所有執勤人員均為日本民航局等官方單位人員控管。但管制區外包括航廈內及航廈外停車場等，係由民間籌組一空港管理公司（組織有總務課、設施課）來控管，該公司接受熊本縣政府的督導，管理特色如下：

- 1 航空公司租用報到櫃台，還要包括櫃台外延伸到牆之公共區域面積，也計算在內。

2 排班計程車停車場之管理，除徵收場地租金外，並徵收權利金。

(四)該機場仍駐防有軍方自衛隊之航空隊，執行國防任務。

四、關西國際機場：

(一)該機場為距離海岸線約五公里外之填海造地之機場，佔地五〇〇餘公頃，一九九四年竣工開始營運，機場諸元如后：

1 有〇六、二四東西向跑道一條，長 3500M×60M，可降波音七四七型機，塔台 ILS、VOR 等助導航設備齊全。

2 航廈內樓板總面積三十萬平方米，一樓為國際線入境大廳，二樓為國內線出入境大廳，三樓為證照查驗及海關，四樓為國際線出境大廳。

3 國際線登機長廊長一千六百米，利用自動駕駛軌道電車循環對開，接送旅客。

4 國內線二十二條航線，年運旅客七百八十萬人次，貨運七萬五千噸。

5 國際線有三十個國家七十二條航線，年運旅客一千二百六十餘萬，貨運八十九萬噸。

6 聯外道路之鐵公路等大眾運輸系統完善，另有機場旅館及商務中心近期開幕使用。

(二)該機場由關西國際機場有限公司來管理，其中政府股份佔六成，地方政府佔二成，民間股份佔二成，除管制區內之航管、安全、消救、證照、海

關、檢疫等均為官方單位人員控管外，其餘營運作業均由公司負責。

(三)為因應日益快速成長之空運量，該機場已於一九九六年開始進行第二期填海造地機場工程，佔地五五〇公頃，4000M 平行跑道一條，預計二〇〇七年啟用，至二〇一一年全部設施完成，可容納每年起降二十三萬架次。

(四)本機場尚有特色如下：

- 1 機場有限公司初試自營免稅商店及餐飲店。
- 2 該機場發展使用「機場操作支援系統」(Airport Operation Support Sys)，整合諸如氣象、航班、地面管制、管制區進口監控、旅客建議及資訊、機位分配、控管等電腦系統，在工作平台上即可完成監控指揮，並維護飛地安全。
- 3 四樓國際線報到大廳，空調設計為大型出風口往上吹，燈光照明設計亦往上照射，均不直接吹向身體，或燈光刺眼，光線非常柔和舒適，有形提昇了服務品質。

肆、心得

- 一、為因應旅客之實際需要，保護消費權益意識漸漸提升，對服務品質要求日益嚴格，及配合地方政府推動觀光事業之發展等多元化因素監督下，各機場均本維護飛地安全優先原則下，莫不全力以赴的將機

場作好整體規劃及有效的改善，以滿足各界之殷切需求。所以參訪之各機場無不整齊、清潔、寬敞、舒適，且動線便利，航空公司人員熱心親切對待旅客，以達最高服務品質。

二、大局指示乙、丙航空站亦需建置中央控管室，以嚴謹機場之安全管理，但目前各航站之各類設備，囿於政府採購法之限制，供應廠商及來源不同，大部份均為獨立封閉式之自動化系統，故整合不易，本航站現正逢擴建，可參考關西國際機場之「機場操作支援系統」(AOS)之模式，設計將新航廈內運作設施及系統均能相容，易於全部整合集中至中央控制室監控。

三、本局高雄、台南、花蓮、台北、金門等機場，經常因天候能見度因素而影響航機正常起降，除連帶影響後續航班大亂，尤其取消航班直接影響航空公司營運收入至鉅，且經常有不理性的旅客時生爭吵，影響服務品質。爾後如能在各航站助導航設施使用壽年期滿時，遂次汰換如 CAT A 型精密儀降系統，及航空公司在增購或汰換新航機時，裝備有相對之精密儀降設備，在航站與航空公司雙方配合下，除對旅客提供最高品質飛航安全的保障外，更可在雷雨當空以外的任何天候中安全起降，相對提高航班準點率外，亦有助於增加航空公司的營運收入，相得益彰。

伍、建議

一、前述提及各機場著重整體規劃，花蓮航空站有機會擴建，當然事先也有整體規劃，尤其評選新航站建築設計時，即選中整體一貫之造型，但實際發包完工造型，只蓋了一半，剩餘一半被預留之鋼筋接頭裸露在外，猶如被毀容並截肢的感覺，原本在地方政府殷切期望中為花蓮的新地標，亦有被欺騙的感覺，尤其影響觀光事業之發展，故花蓮縣政府亦多次爭續辦第二期工程，期使外觀完整，以竟全功。

職對本案看法及建議如下：

- (一)本次擴建總樓板總面積雖比原來面積大，但扣除地下室停車場、中景挑空景觀區、污水處理區、貨運站區、塔台、航警所及員工宿舍等設施後，實際旅客直接動線作業面積比舊有面積增加並不多。
- (二)新航站到站只做到第四號停機坪，第五、六、七號供中小機型旅客上下機動線遭截斷，旅客必須冒風吹日晒雨淋中在機坪游走，內候機室到機坪之進出更為困難，比沒有擴建情形更糟，更對殘障及老年旅客是一種懲罰，並未提高服務品質。
- (三)大約只需九千五百萬工程款，只要繼續施工完成原設計外觀主體樑柱及屋頂工程，及續建方便殘障及老年旅客動線之第五、六、七號停機坪出入境走廊設施，即可完成航廈整體外觀，並真正提高旅客服務品質。目前近程內即將入 WTO 及三

通，可預期花蓮旅客之成長，屆時只需增設各項設施設備，又在屋內施工，可在最短時程內完成各項準備工作因應，一舉數得，特此殷切期盼大局及大部積極爭取續辦第二期工程，以竟全功。

二、本站貴賓室經常借給花蓮縣政府及機場周圍鄉鎮代表接待貴賓使用，為本站做好敦親睦鄰最佳工具之一。唯花蓮人的熱情時有致贈很多當地名產、土產，及貴賓本身的公事包，均直接由貴賓室登機，未經過安檢門，是我們在維護飛安工作的缺口及隱憂，為解決此問題，建議本站改善措施如下：

- (一)近程方面：花蓮航警所將在本（九十）年十月汰換安檢門及X光機二組，本站與該所協調請將汰換之舊機組中功能尚好的一組，移置到本站貴賓室小門處，供貴賓登機時，行李及人身均需通過安檢線，俾防堵安全缺口，維護飛安。
- (二)中程方面：本站正在進行的航站擴建工程中，將原設計貴賓室與記者室合併，並在進入管制區入口門處裝置安檢門及X光機一組，供貴賓室登機時，行李及人身均需通過安檢線，以維安全。