

出國報告(出國類別：考察)

標竿機場學習之旅-
香港赤鱸角機場及韓國仁川機場

服務機關：桃園國際機場股份有限公司

姓名職稱：葉匡時 董事長

林鵬良 總經理

許家瑞 資深管理師

派赴國家：香港

韓國

出國期間：民國 99 年 11 月 23 日至 26 日

報告日期：民國 100 年 3 月 22 日

公務出國報告提要

報告名稱：標竿機場學習之旅-香港赤鱗角機場及韓國仁川機場

頁數：25

出國人員姓名：葉匡時、林鵬良、許家瑞

服務機關：桃園國際機場股份有限公司

職稱：

出國類別：考察

出國期間：民國 99 年 11 月 23 日至 26 日

報告日期：民國 100 年 3 月 22 日

分類號/目：

關鍵詞：機場管理

內容摘要：

基於機場改制目的，並為吸收國際標竿機場經營管理知識與經驗，提升桃園國際機場公司管理品質，促進國際機場交流，爰於 99 年 11 月 23 日至 26 日進行「國外標竿機場學習之旅」(Visit-for-learning trip to Benchmarking airports) 計畫。本參訪案定位為高階管理經驗的交流，訪問對象為標竿機場之 CEO (Chief Executive Officer)，因此由本公司葉董事長匡時、林總經理鵬良及許家瑞資深管理師等三員參加，行程為 11 月 23 日至 24 日參訪香港赤鱗角國際機場，11 月 25 日至 26 日參訪韓國仁川機場。

目 錄

壹、目的.....	1
貳、過程.....	2
參、心得與建議事項.....	14

壹、目的

桃園國際機場股份有限公司成立於 2010 年 11 月 1 日，由原桃園國際航空站改制而來，改制後成為直屬交通部之國營公司。其主要目的在於提昇機關位階，並採企業經營體制，引進民間企業管理模式，透過合理的獎懲機制，激發員工最大潛能，達到積極、靈活管理國際機場的目的。並招募過去公務機關較為欠缺的財務、行銷及公關等專業人才，針對公司經營策略，研擬符合公司發展的經營及財務計畫，強化與民眾及媒體溝通，增進大眾對機場經營與發展之認同。

基於機場改制目的，並為吸收國際標竿機場經營管理知識與經驗，提升桃園國際機場公司管理品質，促進國際機場交流，爰擬於 99 年 11 月 23 日至 26 日進行「國外標竿機場學習之旅」(Visit-for-learning trip to Benchmarking airports) 計畫。本參訪案定位為高階管理經驗的交流，預定訪問對象為標竿機場之 CEO (Chief Executive Officer)，因此由本公司葉董事長匡時、林總經理鵬良及許家瑞資深管理師等三員參加，規劃行程為 11 月 23 日至 24 日參訪香港赤鱘角國際機場，11 月 25 日至 26 日參訪韓國仁川機場。

選擇香港赤鱘角機場及韓國仁川機場的原因，首先是二處機場均以高品質的機場服務聞名，其中仁川機場連續五年獲得國際機場協會 ACI (Airport Council International) 機場服務品質調查 ASQ (Airport Service Quality) 第一名，而香港機場則是緊迫在後，因此就標竿機場的學習對象而言，香港及仁川機場可為當之無愧。其次，就地理位置而言，香港為最接近台灣之國外國際機場，仁川機場也僅距離約 2 小時飛行時間，考慮到往返效率而言，幾乎可以滿足 24 小時內完成參訪的規劃，因此選擇香港機場及仁川機場作為本公司第一次標竿機場學習之對象，無論在實質交流或資源考量上，都具有重大的意義。

貳、過程

一、出國前之準備

2010 年 11 月初即發函聯絡香港機場及仁川機場，二機場均表示熱誠歡迎，二位 CEO 也都表示親自接待，因此本公司於 99 年 11 月 18 日桃機改字第 0990031337 號函行文交通部，簽請由上開三員執行國外標竿機場學習之旅參訪計畫。

交通部 99 年 11 月 19 日交人字第 09900628101 號函回復同意辦理。

二、出國行程紀要

本次出國行程自 99 年 11 月 23 日至 26 日，共計 4 天，目的地為香港及韓國仁川，主要行程如下：

日期	地點	主要行程概述
11 月 23 日	臺北 - 香港	下午搭機前往香港
11 月 24 日	香港 - 臺北	1. 上、下午拜會 CEO 及機場參訪 2. 傍晚搭機返回台北
11 月 25 日	臺北 - 仁川	下午搭機前往韓國仁川
11 月 26 日	仁川 - 臺北	1. 上、下午拜會 CEO 及機場參訪 2. 傍晚搭機返回台北

三、香港機場參訪彙整

(一) 11 月 23 日

公司成立之時，林總經理特別強調經營心態的轉變，必須由從機場管理者的角色轉換為服務者的角色。期許機場員工必須以「使用者」的角度重新檢視各項設施、設備及作業流程，尤其要強調機場旅客服務品質的提升。因此 11 月 23 日傍晚抵達香港機場簡單會晤香港機場公司接待人員後，本公司一行三人隨即搭乘機場快線 Airport Express 前往市區下榻飯店。

香港機場快線為吸引旅客使用鐵道運輸，在規劃之際就考慮到轉程的便利性，入境後通過大廳即抵達機場快線月台，極為便利，也因此吸引許多旅客搭乘。此外也推出各種團體票優惠，此次即購買三人行單程團體票，如下圖所示，一人需費港幣 63 元，合台幣約 250 元。機場快線主要是服務機場旅客，因此車上設施處處為旅客著想，例如寬廣的走道設計方便行李通行，並於車門兩旁設計大量行李存放區。



此外以動態顯示看板清楚標示列車運行位置，旅客可以輕易掌握到站資訊；甚至連到站後，非常體貼的將手推車整齊地排列在下車處，旅客可以立即使用，非常地人性化及有秩序。



(二) 11月24日

第二天一行三人同樣搭乘機場快線由市區前往香港機場，在市區另外一項體貼旅客的設計便是市區預辦登機服務，除了齊全的行李運送設備外，出入口閘門也考慮到攜帶行李的需求，預留較大空間。這些設計都值得未來桃園機場捷運設計時的參考。



抵達出境大廳後，立即由機場公司人員引導至機場公司，CEO Stanley Hui 行政總裁許漢忠先生已在入口處等候。許總裁早年曾在台灣工作，因此對我方一行人十分友善，加上普通話在香港已非常普遍，雙方分別以中文與英文互相交談，立即進入狀況，同時也感到十分親切。



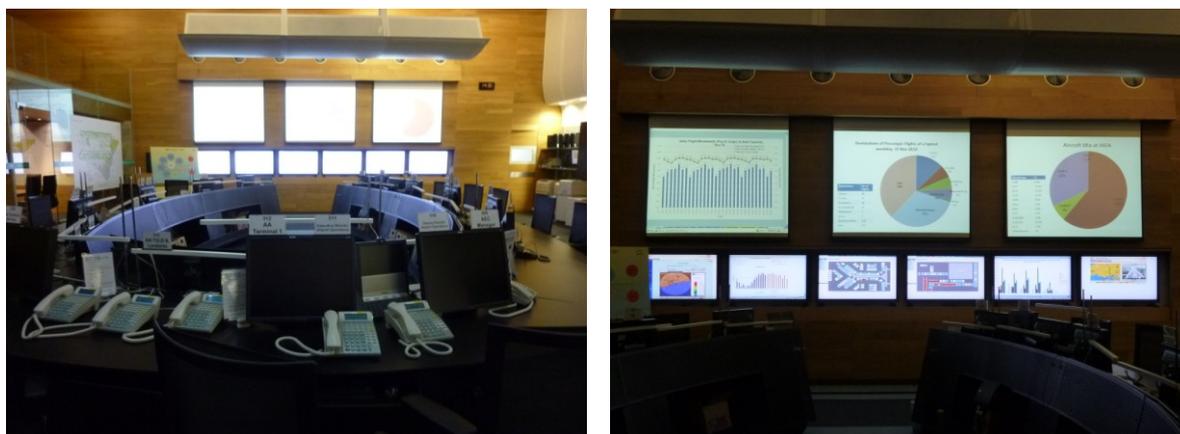
同時加入會談的還有機場運行總監伍翹楚先生與國內業務發展及業界及政府事務總經理曾慧儀女士，雙方討論範圍十分廣泛，無論是機場軟硬體、空陸側發展、商業發展、機場保全，乃至於機場收費機制等，都做了深入而廣泛的意見交流及討論。大約一小時的會晤後，接著由機場公司業務人員進行更深入的介紹，包括 KPI (Key Performance Indicator) 機制，香港機場主計畫等，許總裁從頭到尾參與討論，中午還一同至附近機場旅館用餐，一直到用餐結束，許總裁才因另有會議前往市區，充分展現地主熱誠的待客之道。



下午行程則由機場運行副總監吳自淇先生帶領，首先是我方一直想學習的機場營運控制中心 (Operation Control Center)。香港機場的營運中心是一個結合陸側、空側、行李輸送、地面交通(含海運碼頭)、保全及維護設備的整合式監控中心，一旦機場運作發生任何問題，控制中心成員立即透過即時畫面及資訊作出判斷，並下達處理指令。相較於桃園機場目前 T1、T2 空陸側分散的監控系統，香港機場的做法非常值得我們學習。



同樣在控制中心房間的另一側，則是緊急應變中心，也就是說若有緊急事故如天然災害或空難發生，另一組指揮人員可立即進駐控制中心，並透過資訊及畫面分享，此時控制中心變成了機場中樞神經，由此發號司令，指揮調度全場運作。



另外一項參訪重點是觀察機場內設施設備，香港機場大約在一年多前完成標誌更新工程，因此所有的指示標誌都是全新的設計，加以香港機場國外旅客及近年來大陸旅客量都有大幅成長，因此雙語(中、英語)的需求基本上與桃園機場的需求是一致的。

仔細觀察此次香港機場的標誌設計，最大的特色在於簡單使用二種基本配色：第一是用藍底白字來表示與登機有關的設施，例如登機門、轉機或船務等資訊；第二種是酒紅色底配上白色字來表示其他機場設施或活動，例如洗手間、商店、吸煙室及資料登記處等，配色相當易於辨識，值得參考。



四、仁川機場參訪彙整

(一) 11 月 25 日

仁川國際機場位於韓國仁川市西側永宗—龍遊島上，永宗島與龍遊島是兩個分離的島嶼，經過填海造地後才合而為一。這兩個島皆在仁川廣域市的行政範圍內，故取名「仁川國際機場」。機場透過永宗大橋連結韓國本土，永宗大橋採雙層式設計，上層通行汽車，下層則通行機場鐵路(Airport Railroad)。目前機場鐵路可連結至金浦機場，預計今年(2011 年)將通車到首爾市火車站。



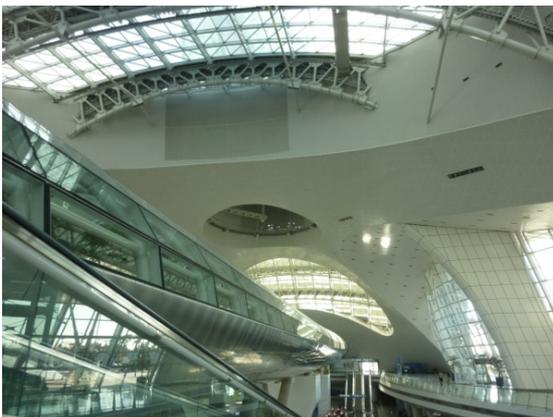
同樣地為了體會旅客動線，我方一行抵達仁川機場後，刻意不在仁川機場週邊住宿，反而選擇住宿金浦機場附近，目的就是為了體驗搭乘機場鐵路，不過由於目前尚未連接至首爾市中心，加上仁川機場距離市區相當遠，機場本身也建置了完善的公路聯外系統，因此搭乘鐵路的旅客並不多，造成原本經營的鐵路公司倒閉，目前由韓國國營鐵路公司 KORAIL 接手經營。

機場鐵路的磁卡票是可以回收的，仁川至金浦單程票價為 3500 韓圓，出站後投入回收機可以回饋 500 韓圓，車輛可區分為普通車及直達車，票價相同，下圖為直達車廂照片。

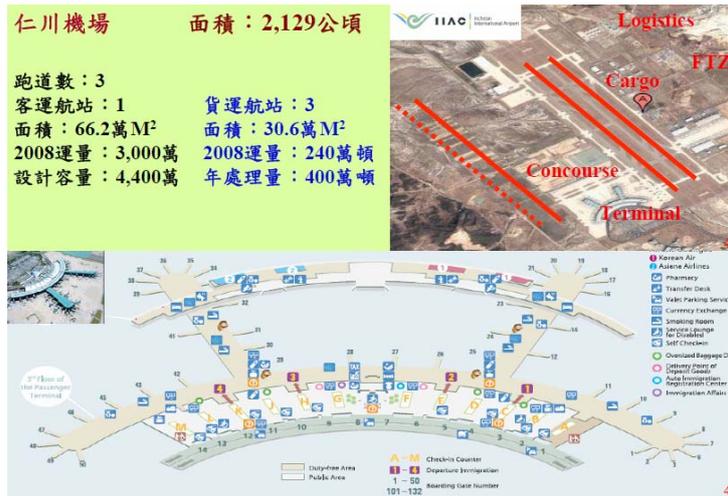


(二) 11月26日

仁川國際機場航廈為類似古代官帽設計，航廈本身為帶狀弧形，距離長達將近 2 公里，因此路緣停車非常方便，與桃園機場截然不同。為了因應數量龐大的小汽車停車需求，航廈正前方建物為地面運輸通廊，通廊本身造型奇特，像是外太空建築，內部則規劃為展覽場地，挑高空間還設置空中花園，取名 IIAC Stargarden，特別強調仁川機場注重環保的策略。



仁川機場目前有一座主航廈及一遠端登機廊廳，主航廈供韓籍航空公司使用，國外航空公司則使用遠端登機廊廳，兩者由地下 PMS (People Mover System)加以連接，第二主航廈已在規劃進行中，第四跑道則正在興建當中，由此可見仁川機場發展規模之大，極欲作為東北亞空運樞紐。



仁川機場處處表現出新世代設計的概念，例如將強引進自然採光，保留中央寬闊的公共區域，甚至在側邊專門設計供團體旅客報到櫃檯，方便旅行社導遊及旅客作業，這些都是桃園機場目前面臨的問題，仁川機場的設計可供我們未來第三航廈設計時的思考。



仁川機場公社社長由於臨時赴國會接受質詢，因此由副社長李靈根博士出面接待，負責解說的是國際合作部部長崔民娥女士。不論是宣傳影片介紹或是問題討論，仁川機場總是充滿自信，就如同其標語 “More than an Airport, Beyond Expectation” 一般，不只放眼亞洲，更是以世界第一的機場自許，就如同 ASQ 調查結果，仁川機場蟬連 5 年第一名寶座，不得不讓人欽佩韓國人做事的決心與毅力。



下午行程則安排拜訪仁川自由貿易區 IFEZ (Incheon Free Economic Zone)，Commissioner Lee, Jong-Cheol 先生非常積極推銷 IFEZ 的各項建設與投資機會，並且詳細的介紹相關內容，一再強調近年來仁川市藉由境內擁有仁川國際機場之優勢，積極發展自由經濟區，引進科技金融等新產業。

1. 松島自由經濟區 (Songdo)

該區被指定重點發展科技產業及資訊產業，韓國並投入巨額資金引進機器人園區。該區透過長達 20 公里的仁川大橋與永宗島上的仁川機場連結（該橋由政府以 BOT 方式成立仁川大橋公司經營，每次過路費約韓圓 5,500 元）。目前該區已經有三星、LG、SK 等科技廠商在此成立研發中心

或營運總部；現代汽車、浦項鋼鐵等知名財團也積極投入該區進行不動產開發。



2. 永宗島自由經濟區（Yeongjongdo）

該區由於位於永宗島，直接毗鄰仁川機場與自由貿易港區，因此被指定為全球運籌及國際物流中心。

3. 青羅自由經濟區（Cheongra）

該區鄰近首爾市，故被指定發展商務、金融、會議展覽等產業，該區以永宗大橋和仁川機場連結。該橋為雙層設計，上層可通行汽車，下層則通行機場鐵路。

參、心得與建議事項

本次為期 4 日的參訪行程安排，共參訪了香港赤臘角機場及韓國仁川機場，由於本案定位為高階經理人對於機場管理的學習之旅，因此參訪團隊蒐集了非常寶貴的資料，主要可分為三大類：第一類是 CEO 面對面訪談資料，對象包括香港機場許漢忠行政總裁、仁川機場公社副社長李靈根博士、仁川市自由經濟區主席 Lee, Jong-Cheol 等；第二類是實地考察基礎設施，內容包括香港機場航站大樓、仁川機場航站大樓、金浦機場航站大樓及仁川自由經濟區，以及香港、仁川兩機場的聯外運輸系統；第三類則是參訪過程中多方蒐集的相關書面資料，成果可謂十分豐碩。

根據上述三大類資料，返國後董事長及總經理深入分析參訪所得資料，配合桃園機場改制公司後所面臨到的問題，研擬出若干重大決議，茲摘錄五大主要建議事項，並已具體落實之內容說明如下。

(一) 研擬公司發展願景及策略

使命：成為世界級機場，作為區域經濟發展推動引擎。

願景：1. 東亞樞紐機場之一，兼顧起迄及轉運旅客發展。

2. 重返國際機場協會(ACI)「機場服務品質」(ASQ)評比前 10 名。

策略：1. 航空業務：機場運作

推動機場核心作業系統整合，並全面檢視系統穩定性，確保機場安全運作，進而提升營運效率。主要策略包括：建立營運控制中心、成立電力改善小組全面檢視機場電力系統、建立「營運/服務關鍵效能指標(KPI)」、研擬旅客營運/服務系統故障補償辦法、完成交通部

機場改善小組「短期改善項目」、建置「旅客失物招領系統」。

2. 非航空業務：提高附加價值

針對飛航空業務，研擬招商與行銷策略，推動多元化經營增加非航空收入。主要策略包括：貨運區新設自由貿易港區、研擬自由貿易港區招商及行銷策略、研擬商務策略、完成交通部機場改善小組「短期改善項目」。

3. 引進文化創意體驗及活動

結合臺灣最新科技與中華文化特色，塑造桃園機場獨特的文化魅力及創意展現。具體策略為積極引進文創元素及以台灣最新科技展現文創元素。

(二) 標誌改善計畫

計畫緣起：為增進航廈指標品質，提升旅客滿意度，董事長指示參考標竿機場辦理標誌改善計畫，同時配合 T1 門戶改善計畫，同步進行航廈標誌改善，期望計畫完成後，航站內外都能讓國人及旅客為之一亮，並且展現桃園機場重返前十大的行動力。

策略原則：善用內部資源，以最小成本發揮最大效果。

- 計畫構想：
1. 徵詢公司內部同仁，研讀既有標誌設計規範及 T1 標誌改善設計圖說，採公開方式進行報告 並徵選小組成員。
 2. 小組成員前往標竿機場進行二星期實習。
 3. 返國後成立標誌改善小組，邀請標竿機場及外部專家各一位

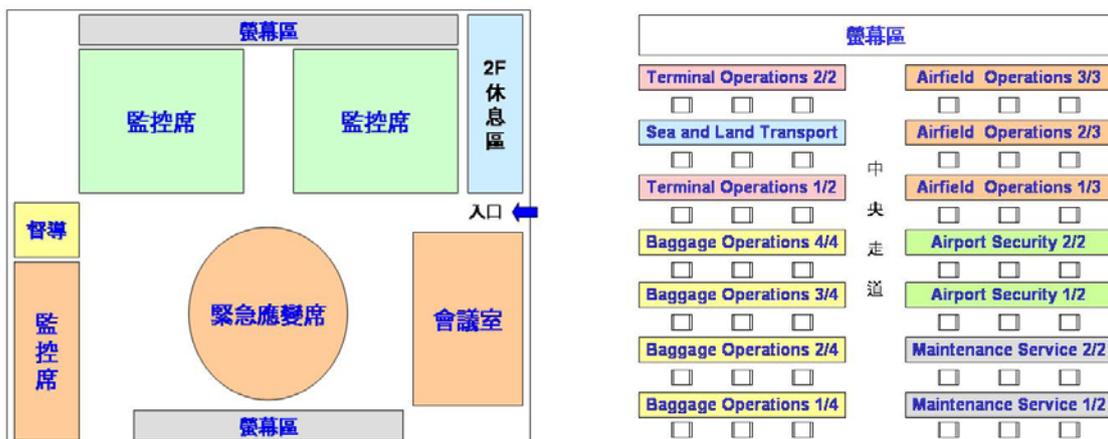
共同研擬新規範。

4. 配合 T1 改善經費並尋求增加 T2 改善費用進行汰換，預計 100 年 10 月啓用。
5. 後續持續進行標誌設置檢討與改善。

(三) 營運控制中心

推動機場核心作業系統整合，並全面檢視系統穩定性，確保機場安全運作，進而提升營運效率。本計畫預定將原本分散於 T1、T2 及空側三處的 5 大監控作業(T1 陸側、T2 陸側、機場空側、設備維護及行李輸送系統)整合於一處，完成系統整併，提高機場作業效率及提升緊急應變處理能力。本公司自 99.12.08 起展開規劃會議，至 100 年 2 月已舉行 8 次會議，整體工作預定 100 年 9 月完成。

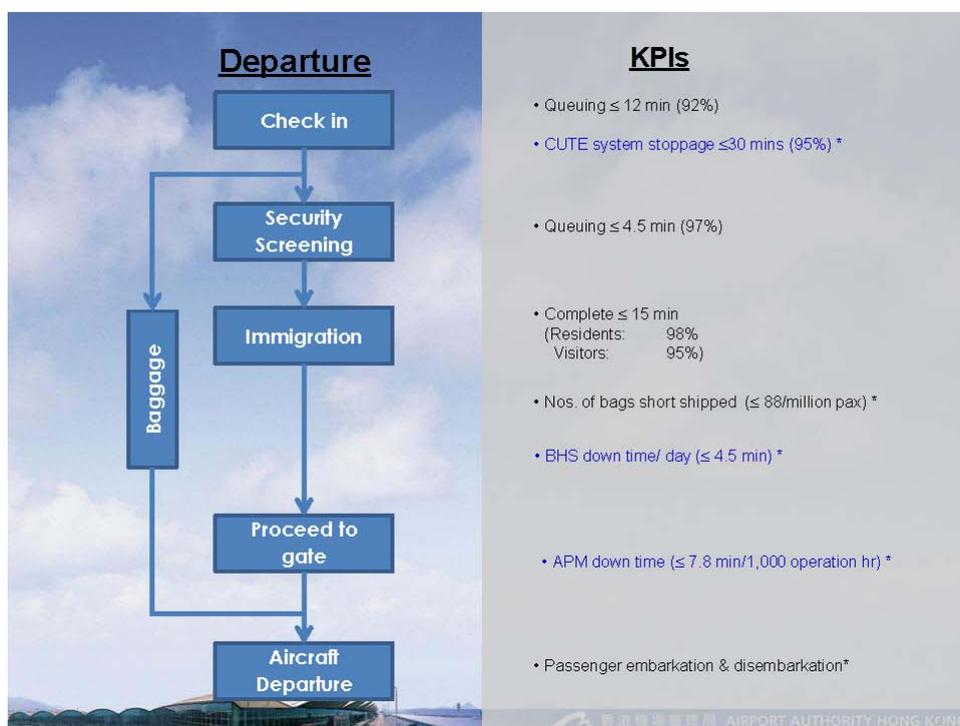
參考香港機場營運控制中心之部設，平面及監控席配置假想圖如下所示。

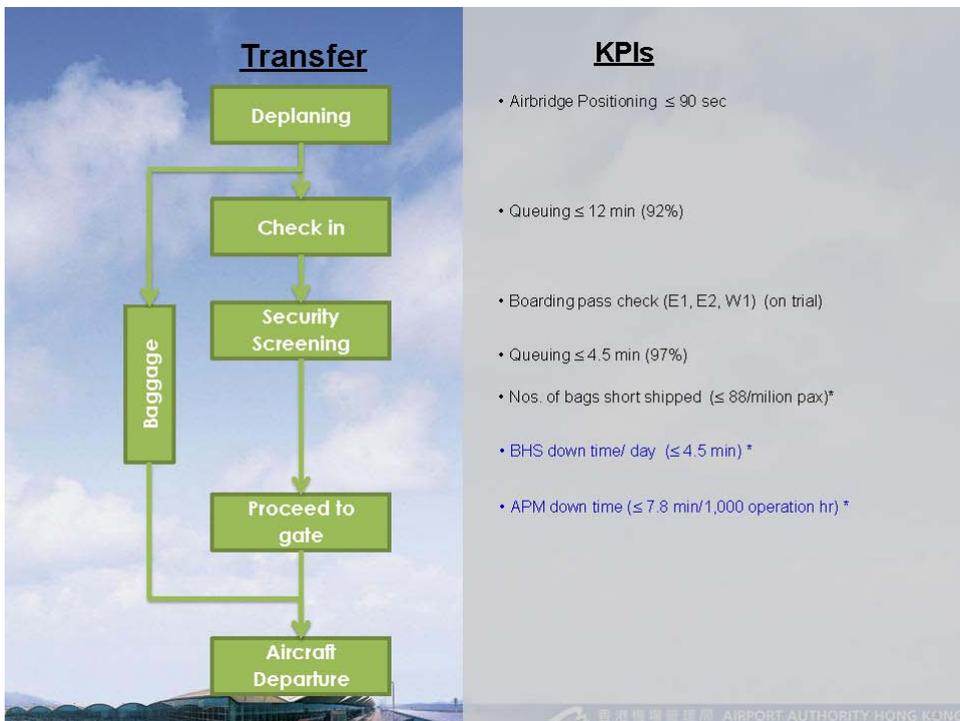
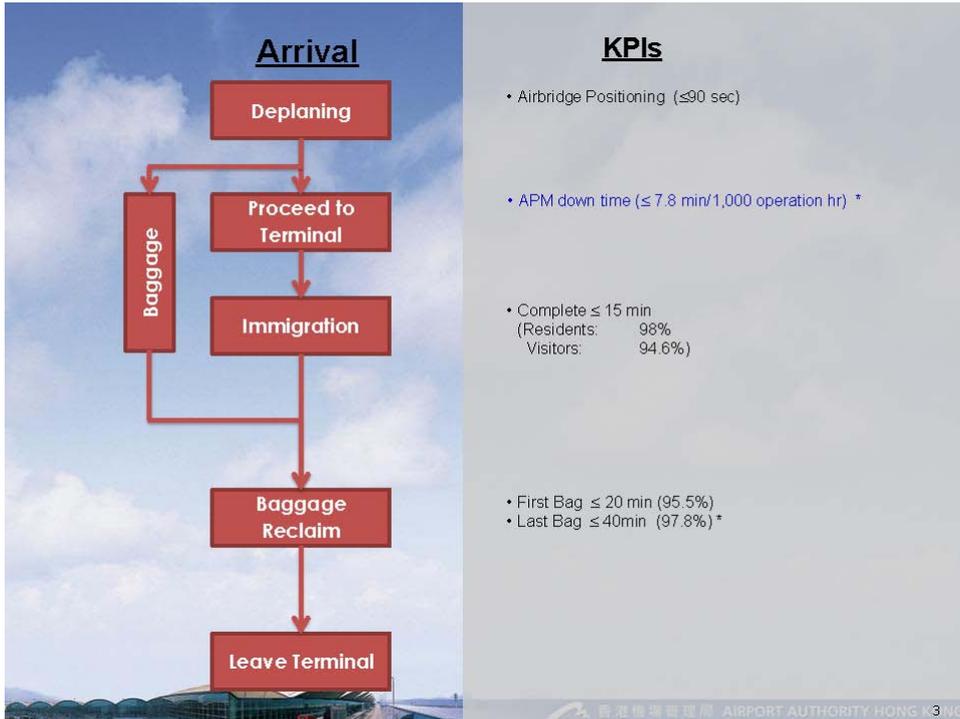


(四) 建立「營運/服務關鍵效能指標(KPI)」

為與國際標竿機場接軌，提升服務品質，本公司將積極參考國際組織如 ICAO、IATA 及 ACI 建議，以及標竿機場作法，研擬桃園機場 KPI 指標，目前將優先針對行李輸送時間及旅客通關時間 KPI 進行研究，並預計自 100 年 3 月起與地勤公司及航空公司共同研商作業辦法，若成效良好再持續推廣至其他服務項目，本項工作預計 100 年 12 月完成。

以下投影片資料為香港機場 KPI 標準，未來研擬時將參考香港機場，並配合桃園機場航空公司、地勤公司及實際作業環境，共同研商，期望能制定出符合桃園機場作業特性的 KPI 標準，並據以衡量達成率，作為全民監督的 量化參考數據之一。





(五) 發行電子報 e-Newsletter

為強化公司溝通管道，凝聚員工向心力，參考香港機場發行新聞報的方式，同步發行電子報，以下為摘錄香港機場 2011 年第一期封面及我方參訪新聞報導，以及桃園機場試刊一號封面及目錄。



Issue 1, 2011 2011年第1期



▲ The AA and nearly 40 business partners pledge to reduce carbon emissions at HKIA by 25% per workload unit by 2015.
機管局與近40家機場業務夥伴一起承諾，到了2015年，將香港國際機場每工作單位的碳排放量減少25%。

Carbon reduction pledge 減碳承諾

The Airport Authority (AA) and nearly 40 airport business partners, including government departments, airlines and cargo operators, pledged on 17 December 2010 to reduce carbon emissions at Hong Kong International Airport (HKIA) by 25% per workload unit (equal to one passenger or 100kg of cargo) by 2015.

This is not only the first airport-wide carbon intensity reduction pledge among airports in the world, but also the first voluntary, sector-wide carbon intensity reduction pledge in Hong Kong. The reduction will be measured against the baseline emission levels determined in the maiden airport-wide carbon audit in 2008, which covered all major buildings, facilities and vehicle fleets on the airport island.

Hosted by AA Chairman Dr Marvin Cheung, the ceremony was officiated by Eva Cheng, Secretary for Transport and Housing, and Edward Yau, Secretary for the Environment. Also in attendance were representatives from several green groups, including Man Chi-sun, CEO of Green Power and Edwin Lau, Director of Friends of the Earth (HK).

Dr Cheung said, "As a responsible corporate citizen, we have implemented a number of environmental programmes over the years, and today's pledge

機管局於2010年12月17日與近40家機場業務夥伴一起承諾，到了2015年，將香港國際機場每工作單位的碳排放量減少25%。這些機場業務夥伴包括政府部門、航空公司及貨運商等。每一個工作單位相等於一名旅客或100公斤貨物。

這不但是全球首個機場為整個機場社區作出的減碳強度承諾，也是本港首個由業界自發性作出的減碳強度承諾。機場承諾減少的碳排放量，以2008年的機場首個碳審計作為基準。該項碳審計所涵蓋的範圍，包括機場島上所有主要建築物、設施及車輛。

機管局主席張達東博士主持減碳承諾儀式，主禮嘉賓包括運輸及房屋局局長鄭汝擘，以及環境局局長邱騰華。多個環保組織亦派出代表出席，當中包括綠色力量行政總裁潘文志森，以及香港地球之友總幹事劉社鋒。

continued on P.2 下續第二頁



Record breaking 創新紀錄 P.3

Last year the airport achieved the unprecedented feat of handling over 50 million passengers and over four million tonnes of cargo. 去年機場客、貨運量首次分別突破5,000萬人次及400萬公噸，成績斐然。



Christmas joy 歡樂聖誕 P.6

HKIA's festive programmes deliver visitors a heart-warming Christmas. 香港國際機場的慶祝節目為旅客帶來溫馨難忘的聖誕。



Green pledge 綠色承諾 P.9

The Carbon Reduction Pledge taken by the AA and business partners builds upon previous environmental drives. 機管局及業務夥伴一直致力推動環保，並進一步作出減碳承諾。

2010 Corporate Recognition Award 2010年度企業優秀員工獎勵計劃

This year's Corporate Recognition Award went to the Baggage Handling System (BHS) Capacity Enhancement Project. The completion of the Project has doubled the BHS capacity from 8,000 bags an hour to 16,000, and raised the early bags storage capacity by 40%, which is critical to maintain our service pledge of delivering the bags to passengers efficiently. Congratulations to the colleagues who have contributed to this important project!

今年企業優秀員工獎勵計劃的優勝者是行李處理系統容量提升計劃。計劃完成後，行李處理系統容量由每小時8,000件倍增至16,000件，暫存行李容量亦提高了40%，確保機場繼續履行服務承諾，有效地為旅客運送行李。衷心恭賀為這項重要計劃付出貢獻的得獎同事。

Baggage Handling System Capacity Enhancement Project 行李處理系統容量提升計劃



Sally Ling	Airfield	林翠屏	飛行區運作部
Chris Chan	Airfield	陳永智	飛行區運作部
Rita Lee	Information Technology	李鳳瑛	資訊科技部
Kenny Hui	Information Technology	許佐輝	資訊科技部
Andrew Wong	Information Technology	黃百樂	資訊科技部
Dominic Yu	SSBCE	余宏輝	安全、保安、
Ivy Cheung	SSBCE		運作持續及環保部
Paul Wu	Technical Services	張貝兒	安全、保安、
Anthony Fung	Technical Services		運作持續及環保部
Daniel Wong	Technical Services	胡偉強	工程及維修部
Ray Lam	Technical Services	馮響宇	工程及維修部
Adrian Chan	Technical Services	黃文泰	工程及維修部
Dominic Cheung	Technical Services	藍永滿	工程及維修部
		陳智豪	工程及維修部
		張蔭基	工程及維修部



▲ (from left) Howard Eng, Executive Director, Airport Operations of the AA; Yeh Kuang-shih, Chairman of Taoyuan International Airport Corporation Limited; Stanley Hui, CEO of the AA; Samuel Lin, President and CEO of Taoyuan International Airport Corporation Limited; and Hsu Chia-jiu, Senior Manager of Continuous Improvement Task Force of Taoyuan International Airport Corporation Limited.

(左起) 機管局總營運執行總監阮龍榮、桃園國際機場股份有限公司董事長葉匡時、機管局行政總裁許漢忠、桃園國際機場股份有限公司總經理林鳳英及桃園國際機場股份有限公司持續改善專責小組資深管理師許家瑞。

Guests from Taoyuan 桃園機場貴賓來訪

Three guests from Taoyuan International Airport Corporation Limited, Chairman Yeh Kuang-shih, President and CEO Samuel Lin, and Senior Manager of Continuous Improvement Task Force Hsu Chia-jiu, visited HKIA on 24 November 2010. AA CEO Stanley Hui and Executive Director, Airport Operations Howard Eng welcomed the guests, and both parties exchanged views on customer service initiatives and terminal facilities management.

桃園國際機場股份有限公司董事長葉匡時、總經理林鳳英及持續改善專責小組資深管理師許家瑞於2010年11月24日到訪香港國際機場。機管局行政總裁許漢忠及機管局總營運執行總監阮龍榮親自迎接，大家就顧客服務措施及客運大樓設施管理交換意見。

Peers from UK 英國同業到訪機場

The Chief Executive of the UK Civil Aviation Authority Andrew Haines and Deputy Secretary for Transport and Housing Bureau Esmond Lee paid a visit to HKIA on 23 November 2010. AA CEO Stanley Hui, Executive Director, Corporate Development, Wilson Fung, Executive Director, Airport Operations, Howard Eng, and Deputy Director, Airport Operations, C K Ng, welcomed the guests and the three parties exchanged views on airport developments. After the meeting, the visitors toured key facilities at the airport, including the Integrated Airport Centre, the Baggage Handling System, and the permanent SkyPier.

英國國民航局行政總裁Andrew Haines及運輸及房屋局副秘書長李忠善於2010年11月23日到訪香港國際機場。機管局行政總裁許漢忠聯同企業發展執行總監馮永業、機管局總營運執行總監阮龍榮及機管局副總監吳自琪歡迎嘉賓來訪，大家就機場發展交流意見。會面過後，嘉賓參觀了機場多項主要設施，包括機場中央控制中心、行李處理系統，以及海天客運碼頭。



▲ (from left) The Chief Executive of the UK Civil Aviation Authority Andrew Haines; Deputy Secretary for Transport and Housing Bureau Esmond Lee; AA CEO Stanley Hui; AA Executive Director, Corporate Development, Wilson Fung; and Deputy Director, Airport Operations, C K Ng.

(左起) 英國國民航局行政總裁 Andrew Haines、運輸及房屋局副秘書長李忠善、機管局行政總裁許漢忠、企業發展執行總監馮永業及機管局副總監吳自琪。



桃園機場電子報

Taoyuan International Airport e-Newsletter

試刊 1 期 2011 年 1 月

建國百年~全新的開始



維護地球資源本刊全面使用再生紙



桃園機場電子報

Taoyuan International Airport e-Newsletter

試刊 1 期 2011 年 1 月

建國百年 - 全新的開始

董事長談話

因我的存在，這世界變得更美好

總經理談話

機場競爭力對國家產業的重要性

機場焦點

2010 年第 4 季「ACI/ASQ 機場服務品質調查評比」出爐	持續改善小組
第二航廈耶誕樹點燈儀式 副總統蕭萬長親臨主持	媒體關係室
加強服務品質 機場公司成立「桃園國際機場整體服務推動工作會報」	持續改善小組
好！還要好上加好！桃園機場公司敦聘各方重量級精英成立諮詢委員會	董事會秘書室
桃園國際機場公司首場「服務專題講座」	董事會秘書室
樂音繚繞 桃園國際機場首場音樂會	董事會秘書室
北京口岸協會代表團、廣州白雲國際機場公司運營提升部 參訪桃園國際機場	行銷處

機場物語

福、祿、壽三仙賀新歲 - 桃園國際機場大廳春節主題裝置展	董事會秘書室
機場消防安全守護者-桃園機場航務處消防隊- 2010 年 12 月 29 日滅火紀實	航務處林大鈞
加裝設備預防電震影響機場設施	維護處張智涵
機場夥伴介紹 - 海關緝毒犬及幼犬寄養家庭PART 1	政風處王沛然
導遊先生，我不認識你，但是我謝謝你！	行銷處Matrix
謝謝，請讓我來接手！	資訊處張秋敏

萬用百寶箱

芝麻開門 - 談資訊安全的第一關 - 密碼	資訊處李洪鑫
Look! 我的機場通行證	營運安全處李孟佳

投稿天地

觀霧賞花之旅	政風處王沛然
--------	--------