

出國人員報告書(出國類別：出國考察及訪問)

「韓國仁川機場環境設施清潔服務
及綠美化參訪」報告書

服務機關：桃園國際機場股份有限公司

姓名職稱：王嘉菁 專員

陳玲瑛 資深業務員

陳莞蓉 事務員

派赴國家：韓國

出國期間：民國 102 年 10 月 21 日至 10 月 25 日

報告日期：民國 103 年 1 月 16 日

提要表

計畫名稱	102 年度韓國仁川機場環境設施清潔服務及綠美化參訪案			
報告名稱	102 年度韓國仁川機場環境設施清潔服務及綠美化參訪出國報告書			
出國人員	姓名	服務單位	職稱	職等
	陳玲瑛	桃園國際機場股份有限公司	課長	
	王嘉菁	桃園國際機場股份有限公司	專員	
	陳莞蓉	桃園國際機場股份有限公司	事務員	
出國類別	考察			
出國期間	民國 102 年 10 月 21 日至 10 月 25 日			
報告日期	民國 103 年 1 月 13 日			
關鍵詞	清潔、景觀			
報告書頁數	29 頁			
報告內容摘要	本次參訪案為學習標竿機場之航廈商業服務設施整體景觀、環境設施清潔服務及綠美化，以拓展國際視野，提升國際競爭，期與國際標竿機場齊名。			

摘要

仁川國際機場是韓國最大的民用機場及聯外國際機場，由仁川國際機場股份有限公司經營，在 2001 年初正式啓用，代替舊有金浦國際機場的國際航線地位。仁川國際機場是是韓國國際客運及貨運的航空樞紐，是亞洲第 6 位最繁忙的國際機場。依據 ASQ(Airport Service Quality Award)2005 年到 2012 的調查，旅客量 2,500 萬至 4,000 萬之群組中，仁川國際機場連續獲得「全球服務最佳機場」第一名；在旅客量 1,500~2,500 萬的群組中，第一名亦為韓國金浦機場，為實地瞭解該二機場相關商業服務之整體景觀、環境設施清潔與綠美化之規劃，爰同時參訪金浦機場，因桃園國際機場無直飛金浦機場之航班，僅直飛韓國第二大機場金海國際機場，順道參訪該機場再轉飛金浦機場，並汲取相關經驗。

目次

一、目的	4
二、行程規劃	5
三、參訪機場簡介	6
3.1 釜山金海機場	6
3.2 首爾金浦機場	6
3.3 仁川國際機場	7
3.4 參訪機場與我國機場之簡明比較表	8
四、參訪三大機場	9
4.1 釜山金海機場及首爾金海機場	9
4.2 仁川國際機場	16
4.3 其他	24
五、心得建議	25
5.1 心得	25
5.2 建議	26

一、目的

仁川國際機場是韓國最大的民用機場及聯外國際機場，由仁川國際機場股份有限公司經營，在 2001 年初正式啓用，代替舊有金浦國際機場的國際航線地位。仁川國際機場是是韓國國際客運及貨運的航空樞紐，是亞洲第 6 位最繁忙的國際機場。依據 ASQ(Airport Service Quality Award)2005 年到 2012 的調查，旅客量 2,500 萬至 4,000 萬之群組中，仁川國際機場連續獲得「全球服務最佳機場」第一名；在旅客量 1,500~2,500 萬的群組中，第一名亦為韓國金浦機場，為實地瞭解該二機場相關商業服務之整體景觀、環境設施清潔與綠美化之規劃，故同時參訪金浦機場，因桃園國際機場無直飛金浦機場之航班，僅直飛韓國第二大機場金海國際機場，順道參訪該機場再轉飛金浦機場，並汲取相關經驗。

二、行程規劃

日期	行程
102年10月21日 星期一	搭乘中華航空 CI186 班機前往韓國釜山金海機場
102年10月22日 星期二	參訪韓國釜山金海機場
102年10月23日 星期三	搭乘大韓航空 KE1112 班機前往韓國首爾金浦機場，並參訪韓國首爾金浦機場
102年10月24日 星期四	參訪韓國首爾仁川機場
102年10月25日 星期五	搭乘中華航空 CI161 班機返台

三、參訪機場簡介

3.1 釜山金海機場

釜山金海機場（Gimhae International Airport）位於韓國釜山區，目前是軍民合用的機場，是釜山航空的樞紐機場，也是大韓航空及韓亞航空的重點機場之一。該新的國際航廈在 2007 年 10 月 31 日落成啓用，現為亞太地區第 19 大機場，目前國籍航空僅有中華航空有直飛班機。



韓國釜山金海機場

3.2 首爾金浦機場

首爾金浦機場（Gimpo International Airport）位於韓國首爾區。過去曾是韓國主要的國際機場，自從 2001 年仁川國際機場啓用後，金浦機場飛航的航線主要是韓國的國內線及少數國際線航班。



2001 年前，金浦機場有三個航廈，分別是一個國內線，及兩個國際線。目

前，國內線航廈已拆卸，並將改建為商場 outlet。一號航廈為國內線航廈，而二號航廈為國際線航廈。金浦機場現除了供國內航班使用外，提供飛往日本、台灣、中國等鄰近國家的國際定期航班。目前國籍航空中華航空及長榮航空有直飛班機。此外，在機場旁，以 BOT(Build-Operate-Transfer)方式設置樂天商場及樂天城市飯店。

金浦機場於 ASQ(Airport Service Quality Award) 2012 年旅客量 1,500~2,500 萬的群組中的調查，獲得第一名。



樂天商場

3.3 仁川國際機場

仁川國際機場 (Incheon International Airport) 是韓國主要的國際機場，且為韓國最大的民用機場，由仁川國際機場股份有限公司 IIAC(Incheon International Airport Corporation)經營。在 2001 年初正式啓用，代替舊有金浦機場的國際航線地位。



仁川國際機場是韓國國際客運及貨運的航空樞紐，是亞洲第 6 位最繁忙的國際機場，同時也是韓國最大的兩家航空公司大韓航空及韓亞航空的主要樞紐。

仁川國際機場連續於 ASQ(Airport Service Quality Award) 2005 年到 2012 的調查中旅客量 2,500 萬至 4,000 萬之群組調查中，獲得第一名。另外，仁川國際機場在第一屆國際航空運輸協會暨國際機場協會 (Airports Council International) 全球機場服務品質評比中獲得「最佳服務獎」(Best in Service Award in Class) 及「全球最佳機場」第二名，僅次於香港赤鱗角國際機場，先於新加坡樟宜國際機場。

3.4 參訪機場與我國機場之簡明比較表

機場別	金海機場	金浦機場	仁川機場	桃園機場
航班數	71,713	130,269	254,037	180,761
經營團隊	KAC	KAC	IIAC	TAC
旅客運量	9,196,090	19,429,224	38,970,864	27,836,550
貨運運量(噸)	121,256	254,563	2,456,724	1,577,730
ACI 排名	-	在旅客量 1,500~2,500 萬 的群組中 第一名	在旅客量 2,500~4,000 萬 的群組中 第一名	在旅客量 1,500~2,500 萬的群組中 第三名
綠美化/景觀 維護模式	外包	外包	外包(SLA)	外包
清潔維護模式	外包	外包	外包(SLA)	外包

統計期間：2012 年 1 月至 2012 年 12 月。

四、參訪三大機場

4.1 釜山金海機場及首爾金海機場

本次停留金海機場為一日，根據 3.1 簡介，金海機場提供較多國內線航班，國際性航班這幾年有陸續增班，金海機場的規模較似台北松山機場，航廈規劃設計屬線型前列式(Frontal, Linear, Gate/Arrival)。

金海機場及金浦機場營運單位是韓國機場公司 KAC(Korean Airports Corporation)，韓國機場公司成立於 1980 年，總部坐落於金浦機場旁的辦公室綜合大樓，可直接步行或乘坐機場巡迴巴士到達。主韓國機場公司要經營韓國境內 7 個國際機場及國內還有 14 個機場，故金海機場及金浦機場許多營運模式及設施皆有標準流程，例如航廈內所使用之透明垃圾桶皆為同一型式，且景觀綠美化之設計手法亦有許多相似之處。

在 2012 年 ASQ(Airport Service Quality Award) 2012 年旅客量 1,500~2,500 萬的群組中的調查，金浦機場獲得第一名。本次參訪金海機場、金浦機場之接洽單位為 KAC 之金海機場分社及韓國機場總公司，並由該兩單位協助安排參訪行程。



Seoul Gimpo Airport

1st place for Best Airport by Size: 15-25 Million Passengers went to Seoul-Gimpo, South Korea.

The title of best airport in the 15 - 25 million passenger size category was awarded to Gimpo Airport, which was operated by Korea Airports Corporation (KAC)

Mr. Si-Chul Sung, Chief Executive Officer and President of KAC briefly stated, "We are extremely honoured to receive the award for the third consecutive year in our size category(15~25 millions) in 2010-2012. This huge success is all thanks to the members such as KAC employees, CIQ officers, airline employees, subcontractors, etc. who make concerted efforts to provide even more enjoyable airport experience to passengers and other airport users.

Gimpo International Airport(GMP) is unrivalled around the world for its close access to downtown, making it a preferred gateway for business passengers. The airport operates 60 international flights to Japan, China and Taiwan as well as domestic flights to all major Korean cities.

Despite outdated facilities(domestic terminal was opened in 1980 and international terminal was opened in 1988), Gimpo International Airport gains a competitive edge on other airports with the most modern facilities, by actively complying with customer needs to airport management through VOC(Voice Of Customer) System and strengthening staff services.

Actually, last year four major dissatisfaction was selected by KAC through the analysis of VOC. KAC initiated personal service coaching system in airport security screening and Commercial Facility area to improve human service. KAC also expanded a parking space and eradicated illegal taxi operation.

Furthermore, KAC has focused on shortening immigration time by improving boarding procedures. These efforts lead to a decrease of processing times on departure of nearly 4 minutes.

Aside from this success, KAC is planning to renovate Gimpo International Airport Domestic Terminal and Underground Subway Passageways connection service, and introduce IT technology like a smart parking system in 2013. By continued change and innovation, Gimpo International Airport will accomplish our aim for the center of Northeast Asian Biz-port, achieving the best service airport in the world by 2020.

節自 ACI 網站



與金海機場 Landside Operations Department 之 Seungkyu Han 等代表合影



與金浦機場代表 Youn Ku Bae 等代表合影

目前金海機場、金浦機場與本機場皆係囿於人力配置之因素及尊重專業之考量，將機場之清潔及景觀服務都是外包予民間企業，其招商亦受採購規則限制。因金海機場及金浦機場營運模式相同，以下將就此二機場之清潔、綠美化及景觀進行分述。

一、清潔

航廈管制區外的垃圾桶皆使用透明的型式，且皆為同一型式，此設計係為防範有心人士放置爆裂物或其他影響公共安全的危險物品。許多洗手間之燈光納入節能減碳之設計，僅洗手台及梳妝區燈光維持光亮，每一間廁所內皆是暗的，俟有人進入並關門後燈才開啓。另外，旅客所使用之洗手間內皆設置梳妝區，增加旅客整理儀容之便利性。而部分親子廁所之門彩繪上卡通圖案，增加小朋友上廁所之趣味性。



梳妝區及洗手台分離



航廈管制區外的透明垃圾桶



親子廁所門上彩繪成卡通圖案



每一間廁所皆有清潔人員之資料

二、景觀綠美化

(一) 庭院造景

庭院造景是金海機場及金浦機場內很重要的景觀元素，綠美化與傳統文化結合係常見的設計手法，例如植栽常搭配韓國傳統家屋、文物、守護神雕像等，可見韓國宣揚其傳統文化不遺餘力。



金海機場入境大廳的造景

(二) 花藝展示

金海機場及金浦機場皆會於不同季節展示當季花卉，並有農民生產及採收花卉之過程的說明及照片，10月正值韓國菊花盛產之際，兩機場內到處可見新鮮菊花，尤其在金浦機場出境大廳更舉辦規模不小之菊花特展。



金浦機場出境大廳的菊花特展

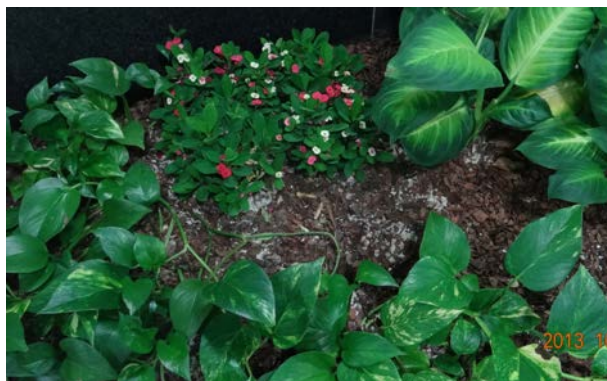


樂天商場內部配合之菊花展

(三)維護專業度

兩機場內綠美化之專業程度，在許多小地方可一窺端倪，例如所有植栽造景皆鋪上杉木皮，使塑膠盆子不至於外露，增加景觀設計之專業性及美觀，另部分

盆栽內亦設置濕度監測器，以控制植物生長之最佳濕度。



植栽造景鋪上杉木皮



盆栽設置濕度監測器

(四)旅客休息區

在旅客座椅休息區，常見一片綠意盎然的景象，使旅客在休息的同時，可感受到植物的寧靜氛圍及力量，而在部分休息區所營造出來的情景，更可使旅客在熙熙攘攘之機場內，暫時告別塵囂，洗滌心靈，體驗古時小橋、流水、人家之閒情逸致。



金浦機場入境大廳的旅客休息區

三、其他

機場不僅僅是機場營運單位使用，包含其他公營及私營企業，因此機場綠美化、植栽景觀除了在人潮眾多區域展現，在其他人潮較少之區域也應遵循機場的

綠美化及景觀原則，如施工區域的圍籬美化或政令宣傳警語，都是機場整體景觀一部分。



施工區域之圍籬美化



金海機場入境大廳之數面政令宣傳旗幟

4.2 仁川國際機場

仁川國際機場在過去幾年來，屢屢獲得國際友善機場第一名，為此本次特地來實地參訪。在硬體設施上仁川國際機場雖然一直得到不錯的評價，但過去幾年來，機場的服務品質的評鑑成績卻是差強人意，因此仁川國際機場以此積極的進行試著以使用者的角度進行整體改善。



1ST ★★★★★

Seoul Incheon Airport

1st place for Best Airport by Size: 25-40 Million Passengers went to Seoul-Incheon, South Korea.

Who could possibly ever imagine that a twelve-year-old airport could sweep the most prestigious award in the international airport industry for 8 consecutive years? Incheon International Airport, the gateway to South Korea and major hub for south-east Asia, is leading the way into the region's future.

"The successful achievement of Incheon Airport was only possible with the full confidence and support from the government, as well as the united efforts of over 35,000 staff and workers at the Airport," commented the acting President & CEO Mr. Young-Keun Lee, adding that "responding to the requests from our clients and passengers that are fast evolving every year, we are committed to provide a differentiated service that cannot be paralleled with that of other airports and we will also not forget to look around and learn from others in order to remain the world-leading airport with the world's best service."

As part of efforts to offer the best service at the Airport, Incheon Airport has implemented the ubiquitous airport service on-line and on mobile. Passengers are now able to use most of the airport's services in one place on-line via the 'Cyber Airport' website (<http://www.cyberairport.kr>). Also, the Airport has implemented the self-immigration kiosk system, which is contributing to reducing the immigration run time to one-third compared to the ICAO standard while the number of passenger is increasing at a rate of 7% per year. The idea of spreading local culture under the concept of "Cultureport" and providing high-quality services to customers has also helped winning the airport's prestigious recognition.

Behind Incheon Airport's noticeable growth and service which has been noted with its achievement of being named top in passenger satisfaction and cultural innovation were the Airport's efforts in establishing and implementing a long-term strategy for client satisfaction as well as in building an organic relationship with the diverse members of resident agencies and contractors at the Airport, to lead service innovation.

Incheon International Airport processed almost 38 million passengers, 2.4 million metric tons of cargo and 254,000 flight movements in 2012, growing by 10% in comparison with the previous year. Serving currently about 90 airlines, linking 183 cities worldwide, Incheon International Airport ranked 9th in the world in terms of international passenger volume and 2nd in international cargo traffic in 2012.

節自 ACI 網站

首先，仁川國際機場每個月固定舉行一次類似本機場之「整體服務推動會議」，其與會成員是公家機關、航空公司及相關民間企業代表，依業務性質之不同，有不同的協調會議，透過這些會議的研討結果並執行之，提供旅客一個經過整合與研究的完善整體服務。

再者，機場範圍腹地遼闊且業務繁雜，因此機場方常將勞力密集及專業知識領域之業務外包予民間專業單位。本公司早期的業務外包多以成本為優先考量，然而卻無法提供具品質且具前瞻性之服務。仁川國際機場過去作法亦是和本公司一樣，以成本為優先考量，但是經過不斷的磨合及試煉，於 2007 年正式使用 SLA(Service Level Agreement)制度，藉由量化相關領域的服務指標與數據，作為評估的基準，並列入合約規範，且將簽約乙方視為一同為機場努力的夥伴，非過去上對下的主從式關係，全面改善外包制度。譬如 SLA 在化妝室的衛生與清潔規範條文，除該投入多少人員及執行多長時間，甚至包括空氣污染程度、燈光明度、灰塵的累積量都數據化，做為日後指標管理一環。明確的服務標準消除的很多不必要的衝突與矛盾，可以很客觀的用制度與數據，對於事先制定好的標準作為檢定依據，來評價執行成果。因此，SLA 制度不僅是提高仁川國際機場最惱人

的服務品質，同時也架起機場端與使用者的溝通橋樑。

另外，仁川國際機場公司爲了強化與外包廠商的關係，達到雙贏共榮共享策略，提出幾點措施，譬如外包廠商提出一個流程改善或促進經營創新的方案，經機場方評估並同意採納執行後，對於該方案執行之後所產生的利益，外包廠商得予機場方共享其成果。

仁川國際機場全面性的調整外包制度，引進新制度，並結合外包廠商的力量，打造東北亞第一的國際級機場，並享譽國際，以下將就清潔、綠美化及景觀進行分述。

一、清潔

在清潔服務部分，仁川國際機場有一些細緻與完善的旅客服務細節，值得參考，簡單敘述如下：

(一)透明垃圾桶

航廈管制區外的垃圾桶皆使用透明的型式，此係爲防範有心人士放置爆裂物或其他影響公共安全的危險物品。然而，此類設計易讓人有不潔之感，因此須搭配較高的清理頻率。實際觀察垃圾桶內之容量，發現垃圾數量並不多，顯示清潔人員清潔頻率很高。



航廈管制區外之透明垃圾桶

(二)馬桶坐墊紙

只須按下馬桶上之紅色按鈕(圖中紅色箭頭所指處)，坐墊紙即會自動更換，此不但解決女性不敢上公共廁所坐式馬桶的困擾，亦減少時常更換馬桶座墊紙而造成髒亂之情形。



可自動更換的馬桶坐墊紙

(三)擦手紙

擦手紙置於洗手台上方(如圖中藍色標示處)，旅客洗完手後直接從上方取用擦乾，此可使旅客花較少時間尋找擦手紙，同時減少地板濕滑之情形。



置於洗手台上方的擦手紙架

(四)梳妝區

於部分改建後之洗手間內，設置新穎及光線明亮的梳妝區，除可增加旅客整理儀容之方便及舒適感外，亦可減少洗手台區之擁擠情形。



新穎及光線明亮的梳妝區

二、綠美化

仁川國際機場位於韓國仁川的永宗島上，自然條件優越，加上規劃設計及施工均以環保為原則，綠化率高達 30%，航廈內之綠美化亦不遺餘力，以出境大廳而言，從各個玻璃門進入航廈後，每一大道上皆以中型植栽或造景做區隔，區分出主要走道及報到櫃台，且中型植栽之上方，陽光透過玻璃窗灑下，大大提高植栽之生命力，另於旅客座位區周圍，皆擺設植栽或當季花卉，使旅客休息時可感受到大自然的氣息。

在航廈內設置約七處之園藝造景，有松樹庭院、嫁接木本園、岩石園、草花園、仙人掌庭院、水景庭院及四君子庭院七大主題。在航廈外之交通中心外側設置一野生花草園，讓往返交通中心的旅客，透過透明的玻璃，和煦的陽光灑落野生花草園，感受原生植物逆風而生之堅韌的生命力，及享受原生植物挺著本能綻

放出的花藝。



每一大道上的中型植栽及造景



旅客候機區的蘭花



出境大廳旅客休息區的中型植栽



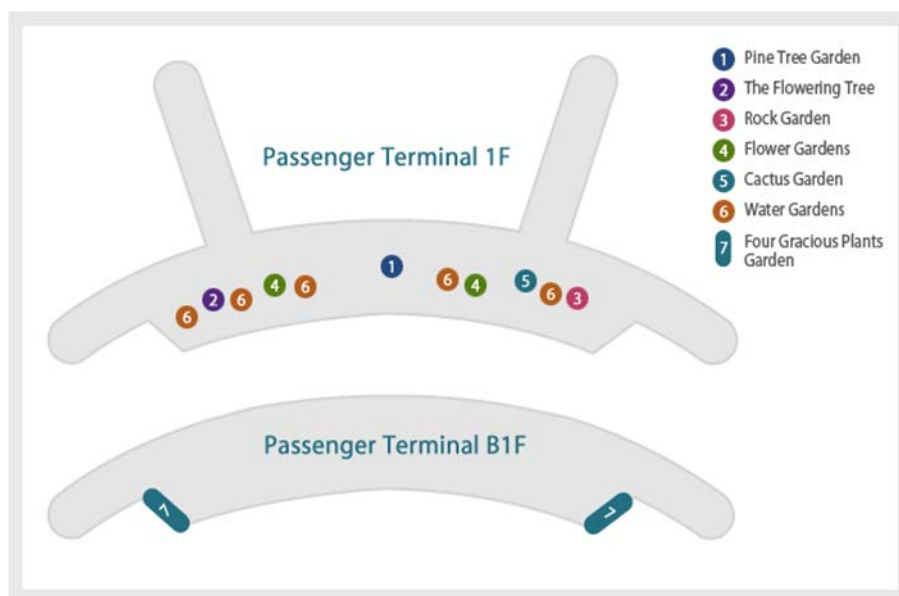
另在航廈 1 樓的千禧年大廳，可觀賞到各種文化表演活動，兩邊則是松樹庭院，係由松樹和各種美麗的植物、幽靜的池塘所構成，不同的季節盛開著不同

的植物，春天可欣賞到水仙花、杜鵑花，秋天則有菊花、紫芒等。



航廈 1 樓的千禧年大廳及兩邊的松樹庭院

同樣在航廈 1 樓的入境大廳，亦散佈著不同主題的庭院，包括嫁接木本園、岩石園、草花園、仙人掌庭院，水景庭院，以及四君子庭院，以多樣化的植栽風貌來表示對入境旅客的歡迎之意。



航廈 1 樓各種庭院的配置圖

三、景觀

(一)文化體驗

仁川國際機場除了在綠美化，加入韓國傳統文化元素，在航廈 4 樓中央的「韓國文化街」空間內，設有代表著韓國傳統文化的瓦房和亭子等，韓國人引以為傲之傳統家屋，可在機場體驗到韓國古裝劇中宣揚的傳統文化。

在文化街的院外，可觀賞到航廈管制區外的全景，與亭子和休憩空間相映成趣，旅客們可盡享悠然自得的休息時光。院內的「愛心院子」裡，設置有可親身感受到韓國的自然和文化的互動體驗館，提供旅客趣味盎然的體驗活動，類似桃園機場第二航廈管制區四樓之故宮體驗區，惟桃園機場之故宮體驗區屬短期活動，目前已撤展。



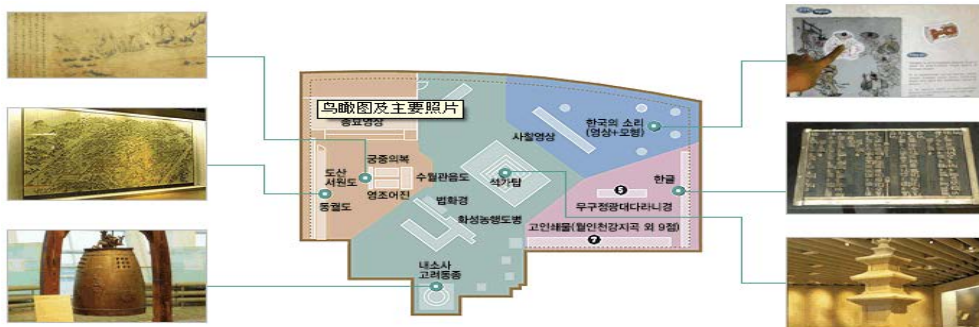
韓國傳統文化的瓦房和亭子



互動體驗館



文化街的綠美化



管制區四樓外之博物館

(二)機場觀景台

五成山觀景台位於海拔 51.5 公尺，不僅可以看到機場的全景，還可通過機場跑道切實生動地看到飛機起飛及降落的情景，此觀景台類似松山機場設置的觀景台。



五成山觀景台

(三)公共藝術

“Flying To The Future”是希望營造仁川國際機場的「世界最高水準的樞紐機場和超一流未來機場」的形象。目前的作品的造型外部由一萬多個由不銹鋼製作而成的飛行流線，白天儲備太陽光能的 LED 照明系統使人在夜間也能欣賞到這組造型的華麗與雄偉。

仁川國際機場每年於 7-9 月通過國際有獎徵選活動來選定作品，桃園機場則是由政府機關邀請藝文界人士選定作品，展期數年。



Flying to the Future

四、其他

本次參訪仁川國際機場期間，恰逢仁川機場公司主辦音樂祭活動，其地點就在出境管制區後方之舞台，所有旅客辦妥證照查驗手續後，即可看到此活動，惟可惜之處是，當我們抵達該區時活動已結束。但機場公司結合地方音樂藝術家，在機場舉辦音樂會之創舉，讓柔和音韻流入熙熙攘攘的機場，商業氣息濃厚的機場增添些許藝文氣息。



音樂會活動場地

在參訪當日，仁川機場公司正在航廈內期舉辦仿韓國古代皇室宮廷成員著古裝巡禮大典，有古代宮廷樂師現場邊行進邊奏古樂，仿皇室家族成員隨音樂步調緩行於航廈內，吸引不少外國旅客停步拍照，同時也引起外國旅客對韓國傳統文化的注意。



仿韓國古代皇室宮廷巡禮大典

另外，登機長廊處，仁川機場公司特地設置一處為韓國傳統文化體驗區，內為韓國古代平民家庭生活場景，這或許與近年來韓國電視劇風靡亞洲有關，所以特地設置這一處，讓對於韓國古代文化著迷的旅客可以幻想寄情與此，這也是宣

揚韓國文化的好方法。



韓國傳統文化體驗區

五、心得與建議

5.1 心得

- 一、 本次參訪釜山金海機場、首爾金浦機場及仁川國際機場，其相關單位人員皆表示，囿於人力配置、財務預算及尊重專業考量，機場之綠美化、景觀及環境清潔服務皆是委託民間機構辦理，其廠商遴選法係以投標方式，類似目前桃園機場參考政府採購法以最低標或最有利標之方式，但是仁川國際機場公司卻能在既有框架下，引入 SLA(Service Level Agreement)制度，全面改善外包制度及與外包廠商之關係。
- 二、 清潔服務與軟硬體設施密不可分，於規劃階段即須考量擬帶給旅客之便利及貼心措施；另機場任何新設施皆需考量與既有軟硬體條件之「相容性」，如綠景觀元素欲永續生長，相關設施設備皆須互相配合，如航廈內之植物，如何為其引進生命元素之一的陽光，乃一重要課題，而庭園造景之相關設施(如給排水系統)，則影響維護面及服務面甚鉅。我方於國外標竿機場所見之做法，因主客觀環境之不同，無法盡數納為所用，惟可考量自身之優勢，發展出別具地方特色，並為旅客創造可留下深刻印象之體驗。
- 三、 一般傳統的景觀布置，多是靜態的綠美化或建築工法之佈置展示，倘能加入不定期動態之活動，該活動機場的意念，傳達給每位往來機場的旅客，讓機場不僅是人流匯聚之處，亦是文化傳達的起點。
- 四、 韓國金浦機場航廈內雖硬體設備較為老舊，但機場內設有 OUTLET 商場，機場附近有樂天百貨及樂天飯店，旅客可直接步行或搭乘直達接駁車到達，航廈內軟硬體設備不足之處，藉由 BOT 建設於短期內完成深具品質的建設，提供多元的商業服務，讓服務的範疇更加廣泛，這或許是金浦機場在 ASQ 評比中屢屢獲得讚許的原因。
- 五、 桃園機場在 ASQ 評比中，聯外交通系統乙節常是旅客詬病之處，然而韓國金浦機場及仁川國際機場之聯外系統相當完善，且設有設有中、英、韓三種語言廣播到站系統，旅客可直達捷運直達韓國首爾市中心，倘有旅客有轉機需求，亦可搭乘捷運系統往返兩機場，且僅相差四站，相當便捷及省時。

六、 5.2 建議

- 一、 第三航廈規畫建議: 有關桃園國際機場第三航廈總顧問案之規劃、設計及審查原則, 在清潔服務及景觀綠美化部份, 應預先考量後續維護面及擬帶給旅客之貼心措施, 以避免日後因先天規劃設計思慮不周, 而造成頭痛醫頭, 腳痛醫腳的治標措施。



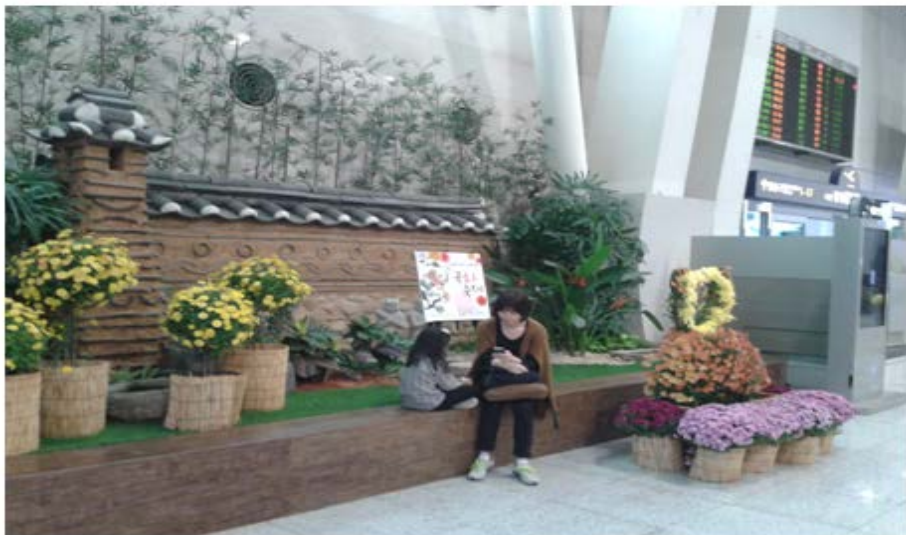
金海機場入境大廳中央的許願

- (一)加強清潔服務：就所參訪的三個機場，旅客所使用之洗手間內皆設置梳妝區，增加旅客整理儀容之便利性及減少洗手台之擁擠情形；此外，仁川機場之新建洗手間內，擦手紙架係置於洗手台上方，旅客洗完手後直接從上方取用，使其花較少時間尋找擦手紙，同時減少地板濕滑之情形，另馬桶坐墊紙部分，我方可考量採用自動更換式，以解決女性不敢上公共廁所坐式馬桶的困擾，減少時常更換馬桶座墊紙而造成髒亂之情形。
- (二)景觀綠美化融合在地特色：就所參訪的三個機場，綠美化與傳統文化結合係綠景觀常用的設計手法，例如植栽常搭配韓國傳統家屋、文物、守護神雕像等，可見韓國推廣傳統文化不遺餘力。此外，金海機場及金浦機場會於不同季節擺設當季花卉，並有小規模之花卉特展，加深旅客對特定花卉的認識。綜上，因台灣為蘭花出口大國，所培育出的種類眾多，另中華文化博大精深，故建議可定期於第一、二航廈之旅客匯集區域，以不影響旅客動線之原則下，規劃蘭花展示，使旅客一來到台灣，就知道台灣是一個蘭花產地國，另於重要節慶時(如農曆春節、端午節、中秋節等)，規劃應景之佈置，以營造節慶之氛圍，結合台灣的農業實力及中華文化，逐步達成桃園國際機場公司發展策略之「中華文化的啓航點，台灣特色的家」。



2013 年台灣國際蘭展台糖公司蝴蝶蘭展示區

(三)提升綠美化維護之專業：就所參訪的三個機場，綠美化維護之專業度在許多小地方可一窺端倪，例如所有植栽造景皆鋪上相關資材(如杉木皮等)，使塑膠花盆不外露，增加景觀設計之專業性及美觀，另部分盆栽內亦設置濕度監測器，以控制植物生長之最佳濕度。然而，桃園國際機場內，許多花台及造景區皆直接擺放塑膠花盆，造成整體景觀品質不良，故應設法運用相關資材(如人造草皮、發泡煉石等)，將塑膠花盆隱匿其中，而設計上可採用代表台灣意象的植栽，讓旅客留下美好印象。



金浦機場造景區之人造草皮、杉木皮及竹編盆器

二、 景觀與綠美化是需要由具有專業能力之團隊規劃，在與現有景觀融合之前提下，如何清楚地傳達機場公司欲強化或襯托之意象，及與外包商創造雙贏及共享利益也是今後值得思考的議題。

三、 桃園機場 2012 年在旅客量 1,500~2,500 萬群組中，獲得 ASQ 評比第三名之殊榮，雖然第一航廈已完成翻新整建工程，便捷及嶄新的設備大受旅客讚許，然各項評比中，旅客聯外交通系統乙節仍是最令人詬病之處，因此在未來第三航廈的規劃作業時，應考量機場捷運路網、班次、停站數、搭乘旅次時間，航廈內往返的 PMS(People Mover System)系統及台北捷運系統如何搭配機場捷運、班次、轉乘便捷性等因素，讓聯外交通系統更加便捷。未來可和相關單位，如機場捷運及台北捷運，於特殊節慶或事件，各場地景觀以相同主題連串起來布置，強化意象。