

出國報告(出國類別：考察)

參訪印度新德里機場及孟買機場 報告書

服務機關：桃園國際機場股份有限公司

姓名職稱：陳慶隆 專員

周靜賢 資深業務員

朱國隆 助理工程師

楊雅筑 業務員

徐慈徽 事務員

派赴國家：印度 新德里 孟買

出國期間：民國 103 年 12 月 16 日至 12 月 19 日

報告日期：民國 104 年 3 月 14 日

目 錄

公務出國報告提要.....	2
一、目 的.....	3
二、行程及考察紀要.....	4
1. 考察行程.....	4
2. 印度新德里機場考察紀要.....	5
3. 印度孟買機場考察紀要.....	16
三、心得及建議事項.....	25

公務出國報告提要

出國目的：參訪印度新德里機場及孟買機場

主辦機關：無

出國人員姓名：陳慶隆、周靜賢、朱國隆、楊雅筑、徐慈徽

服務機關：桃園國際機場股份有限公司

職稱：專員、助理工程師、資深業務員、業務員、事務員

出國類別：考察

出國期間：民國 103 年 12 月 16 日至 12 月 19 日

關鍵詞：ASQ、機場服務品質

內容摘要：

桃園國際機場(以下簡稱本機場)至民國 98 年即開始參加國際機場協會(Airport Council International, ACI)所舉辦的服務品質評比(Airport Service Quality, ASQ),數度獲得佳績;並於 2013 年機場服務品質評比結果中,在 2,500 萬-4,000 萬旅客量分組獲得第 3 名。秉持著追求卓越的精神,以及貫徹真誠服務、使顧客滿意的企業理念,桃園國際機場股份有限公司(以下簡稱本公司)前往印度考察新德里機場及孟買機場,希望藉由汲取鄰近國際機場之優點,作為本機場未來努力與改善的方向,以再提升本機場之服務品質,提供旅客更優質的機場環境與設施,。

印度新德里機場及孟買機場目前均與本機場同屬於 2500 萬-4000 萬年旅客量之分組內,且在 2013 年的服務品質評比上分別獲得該分組第二名和第五名的成績。本次考察係依據國際機場協會服務品質評比中所列出的 9 大類和 36 個項目,以旅客身分實地依項目逐項檢視,並拍照存檔,以供本公司內部同仁參考及未來規劃使用。

一、目的

桃園國際機場(以下簡稱本機場)至民國 98 年即開始參加國際機場協會(Airport Council International, ACI)所舉辦的服務品質評比(Airport Service Quality, ASQ),數度獲得佳績,並於 2013 年機場服務品質評比結果中,在 2,500 萬-4,000 萬旅客量分組獲得第 3 名。秉持著追求卓越的精神,以及貫徹真誠服務、使顧客滿意的企業理念,桃園國際機股份有限公司(以下簡稱本公司)前往印度考察新德里機場及孟買機場,希望藉由汲取鄰近國際機場之優點,作為本機場未來努力與改善的方向,以再提升本機場之服務品質,提供旅客更優質的機場環境與設施,。

印度新德里機場及孟買機場目前均與本機場同屬於 2500 萬-4000 萬年旅客量之分組內,且在 2013 年的服務品質評比上分別獲得該分組第二名和第五名的成績。

印度新德里機場目前年旅客量約 3600 萬人次,國際線主要使用於 2010 年啟用的第三航廈,為印度最繁忙的機場;孟買機場目前年旅客量約 3200 萬人次,為印度第二繁忙的機場,僅次於新德里機場。其國際線主要使用航廈為第二航廈,此航廈剛於 2014 年 1 月啟用,但仍有部分區域仍在整建中,預計 2015 年將全部完工。

本次考察係依據國際機場協會服務品質評比中所列出的 9 大類包括整體滿意程度、交通往來、辦理登機手續、護照/身份證檢查、保安檢查、方向指示、機場服務/設施、機場環境、和入境服務,及其 36 個子項目,以旅客身分實地依此 9 大類、36 個子項目逐項檢視,並拍照存檔、紀錄,以供本公司內部同仁參考及未來規劃使用。

二、行程及考察紀要

1. 考察行程

103/12/16(二)	
桃園-新德里	搭機前往印度新德里。考察新德里機場入境服務及設施。
103/12/17(三)	
新德里-孟買	搭機前往印度孟買。考察新德里機場出境設施與服務、機場設施、聯外交通等；考察孟買機場入境服務及設施。
103/12/18(四)	
孟買-桃園	搭機返台。考察孟買機場出境設施與服務、機場設施、聯外交通等。
103/12/19(五)	
孟買-桃園	抵達桃園。

2. 印度新德里機場考察紀要

(1) 交通往來

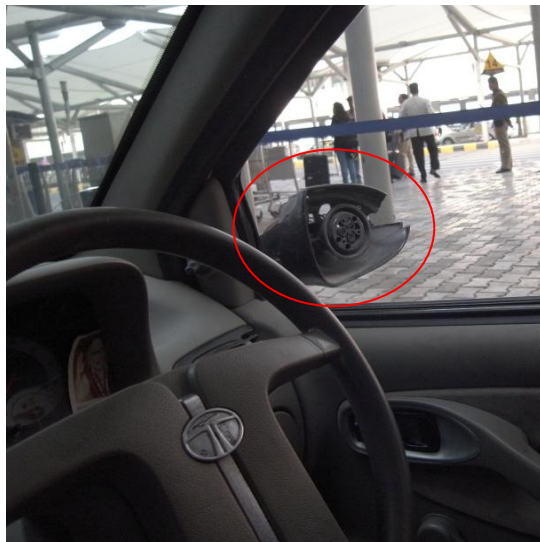
A. 大小車、自用/營業車均有專屬車道，分流明確。



B. 計程車數量充足，隨叫隨到。



C. 計程車車況普遍不佳，常有設備損壞，如後照鏡。



D. 與地鐵相接，具備高運量軌道運輸。

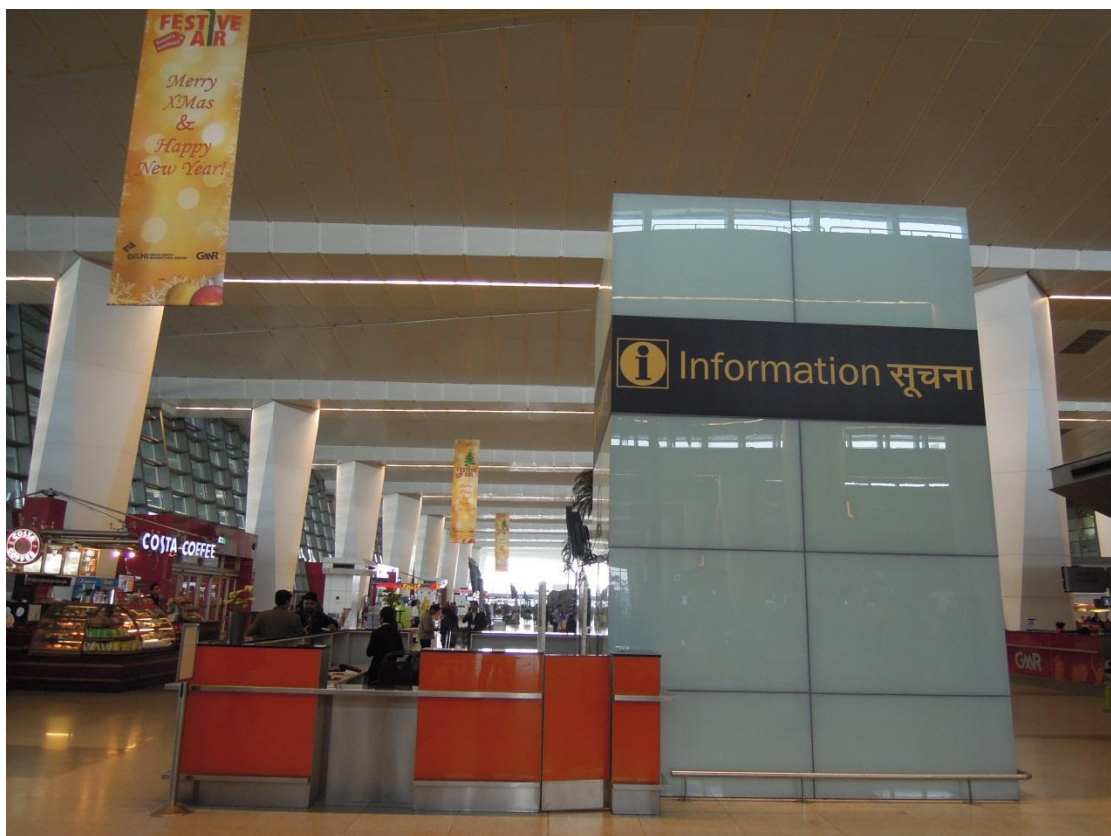


E. 停車費相對於國民所得，費率偏高，換算一日約新台幣 500-600 元，且高於本機場一日新台幣 490 元之停車費。



(2) 辦理登機手續

A. 劃位等候區域相當寬敞，航廈為挑高設計，擴大整體視覺空間。



(3) 保安檢查

- A. 航廈限搭機旅客進入，各出入口均有管制，國際線限起飛前 4 小時內進入航廈，國內線限 2.5 小時內方可進入。送機接機的親友均不得進入。因此早到的搭機旅客，設有早到旅客隔離區（圖 3-2）。



圖 3-1 紅色圓圈為保安管制人員



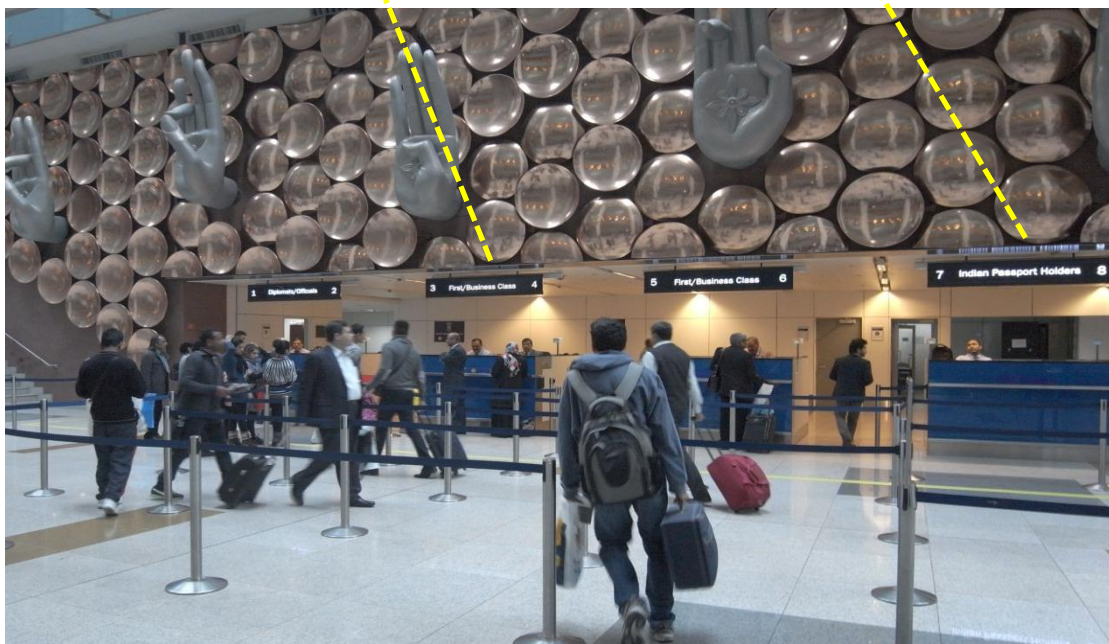
圖 3-2 早到旅客隔離區

B. 男女生分開檢查，且須再搜身；手提行李需吊掛安全檢查章的掛牌，故保安檢查嚴格，但也因檢查較嚴格，故令人感覺安心。



(4) 護照、身份證檢查

A. 頭等／商務艙、印籍、外籍分區查驗。

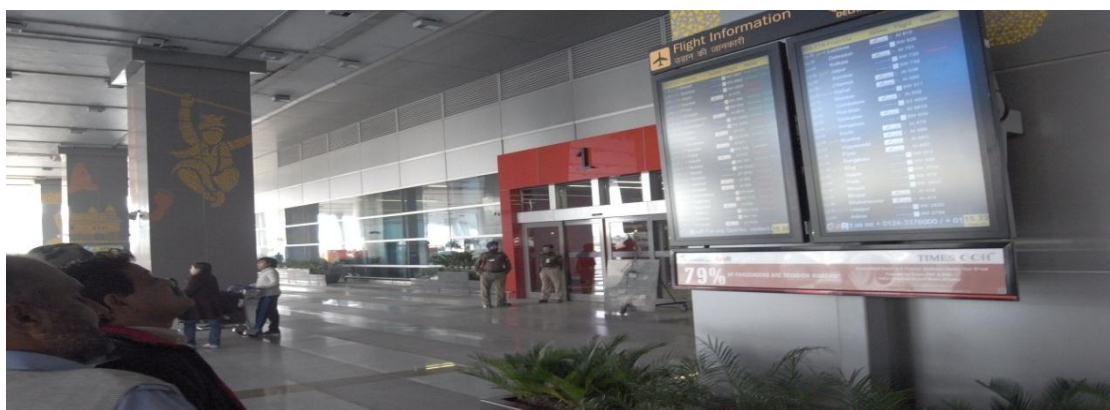


B. 尚未導入自動化 e-gate 查驗設備，仍維持人工查驗模式。

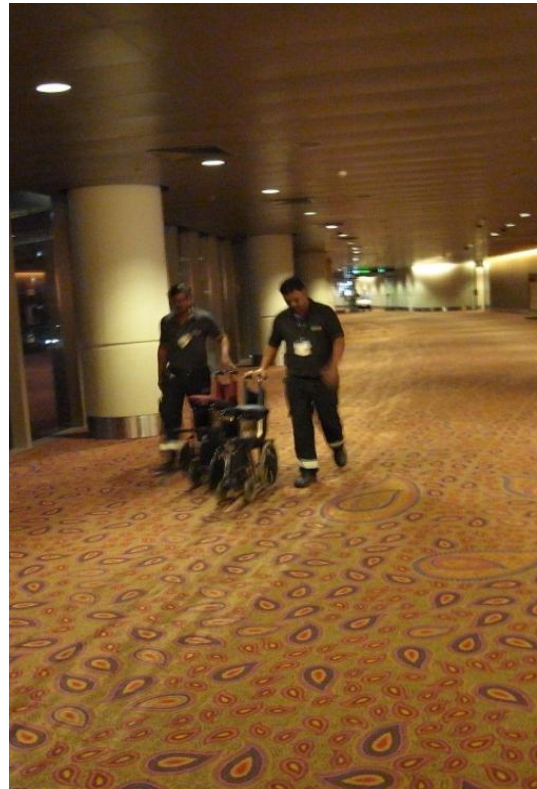


(5) 方向指引

A. FIDS 數量充足且資訊清楚。



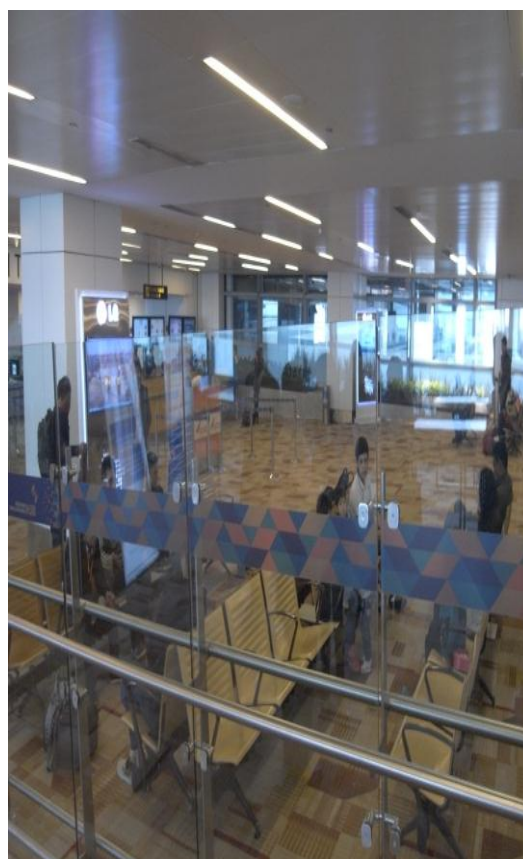
B. 數量充足的電走道、電動車、輪椅。以華航為例，新德里機場每月提供華航 600 次免費輪椅服務。



C. 標誌以國際語言英文為主，並標註步行至登機門時間。



D. 轉機設施較為不足，提供少數椅子供休息等待用。



(6) 機場設施

A. 換匯方便，設置多個換匯櫃檯於行李轉盤區。



B. Wi-Fi 連線不易：經現場實際連線時，必須收到新德里機場的密碼通知訊息，但等了超過半小時都等不到訊息，因此無法連線。

C. 貴賓室設施陽春、隱蔽性低。

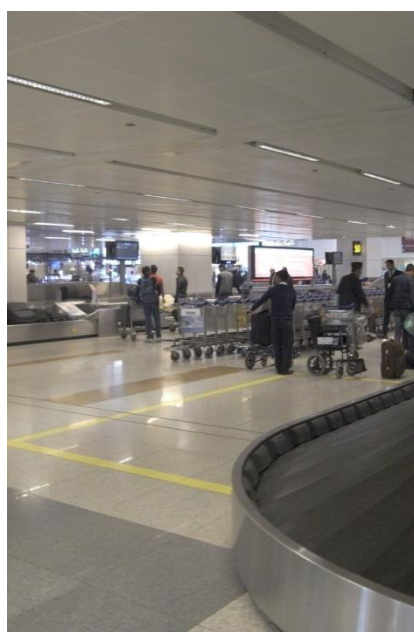
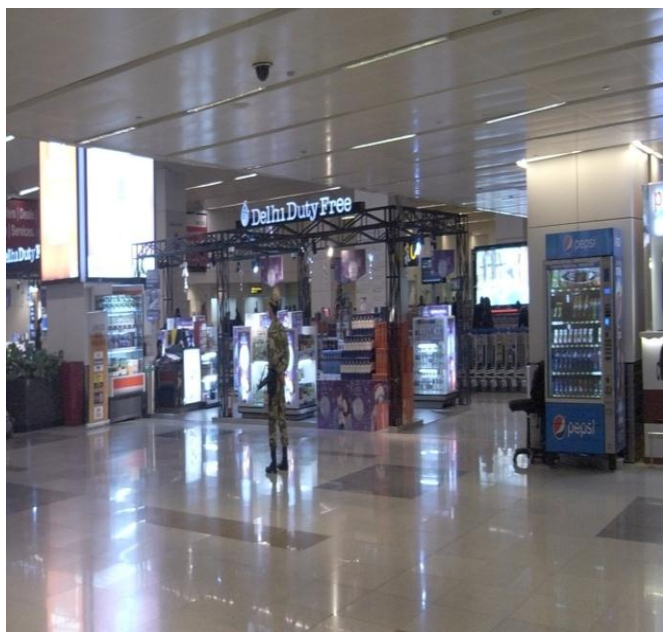


(7) 入境服務

A. 外籍旅客查驗時間較長，經實測查驗結果：外籍旅客花費 5 分 20 秒；印籍旅客僅 31 秒 02 即完成查驗。



B. 行李轉盤區有商業設施，等候行李不無聊。

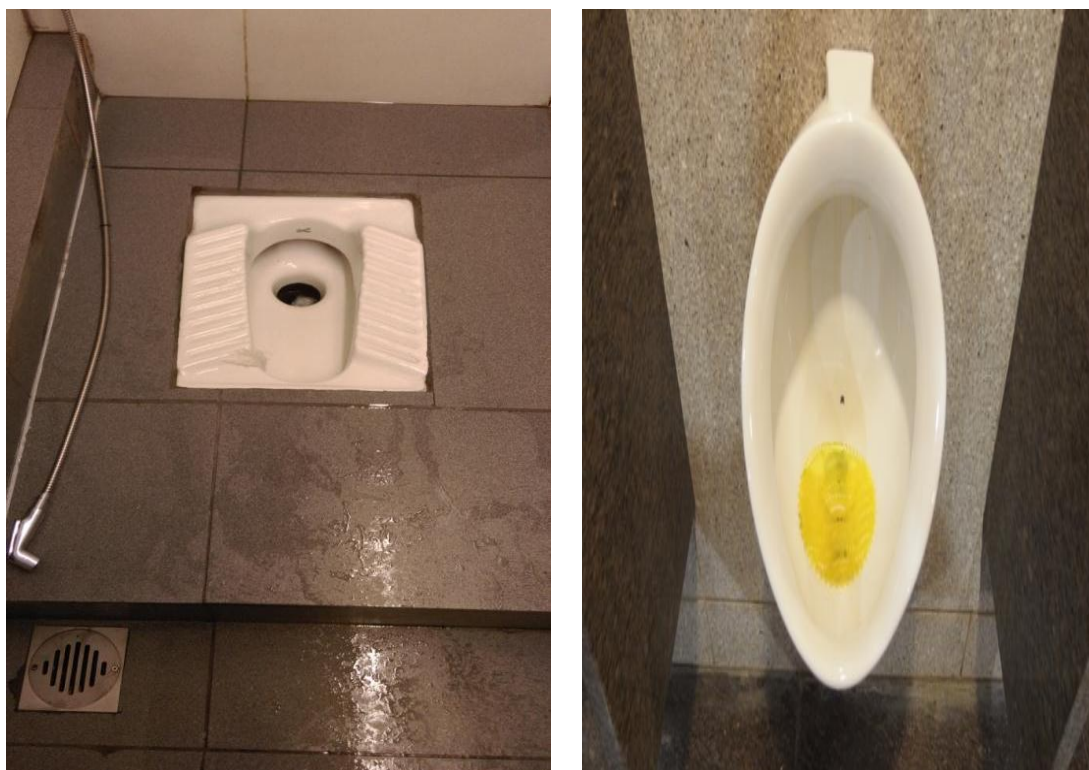


(8) 清潔、候機設施

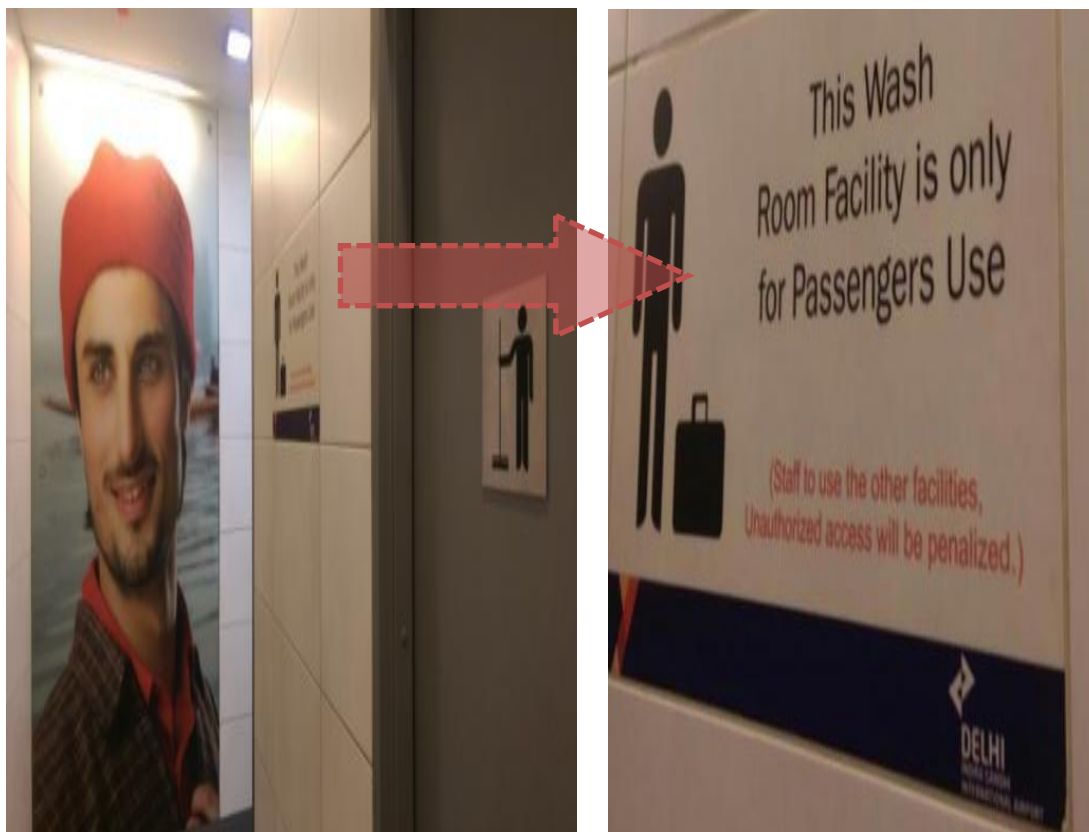
A. 洗手間數量多，大約每隔 100-150 公尺即可至下一套廁所。且大小便斗數量充足。



B. 洗手臺及地板常見濕滑，牆壁及小便斗使用大量黃色芳香劑掩盖異味。

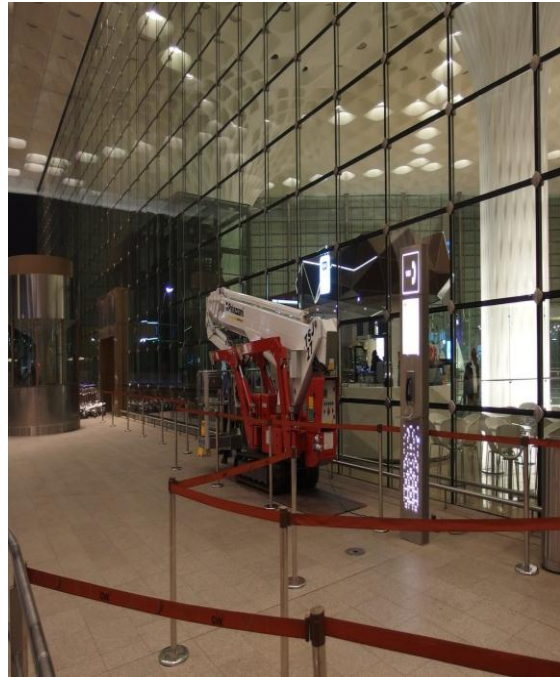


C. 員工分開如廁，客用廁所不擁擠。



(9) 機場環境

A. 清潔人力及機具充足，惟實際清潔度未優於本機場。



3. 印度孟買機場考察紀要

(1) 交通往來

A. 大小車、自用/營業車同新德里，均有專屬車道，分流明確，從航廈內側到外側依序為營業用小客車/自用小客車/航站人員巴士(圖 3-1-1)；距離航廈約 500 公尺遠處過一個大排水溝後為團體旅客巴士下車處(圖 3-1-2)。

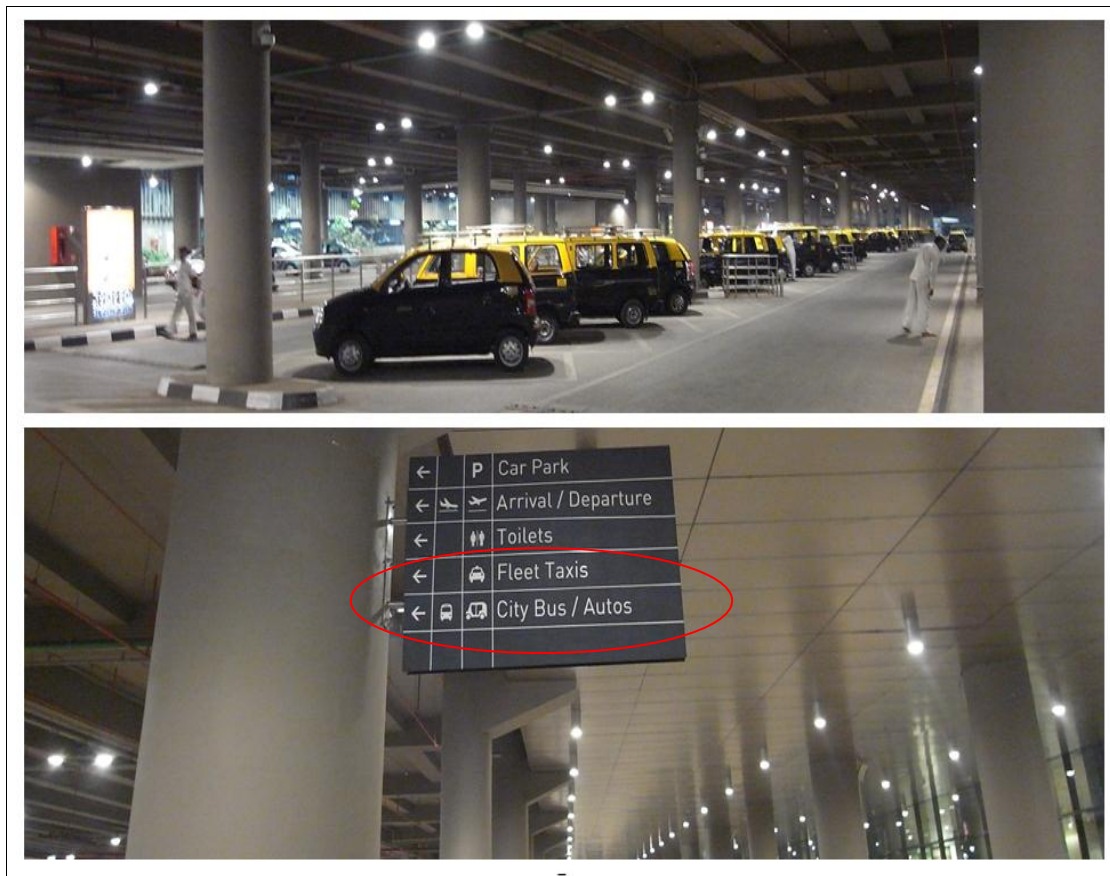


圖 3-1-1



圖 3-1-2

B. 停車場結合聯外交通，與航廈經通道相連。



C. 營業車數量充足，隨叫隨到。



D. 停車費相對於國民所得，費率偏高，換算一日約新台幣 500-600 元，且高於本機場一日新台幣 490 元之停車費。

PREMIUM PARKING TARIFF	
0-30 MINS	₹ 200/-
30-120 MINS	₹ 280/-
120-180 MINS	₹ 360/-
180-240 MINS	₹ 440/-
SUBSEQUENT PER HOUR CHARGE UPTO 8 HRS	₹ 120/-
8 HRS TO 24 HRS	₹ 1200/-

The management shall not be responsible or liable for any loss of life, personal injury, theft, damage or other misdemeanor occurring to the vehicles and/or to the accessories of the vehicle and / or to the belongings in the vehicle arising from the use of this car park by owners, visitors, occupants, employees and all other car park users. parked at own er risk.

Chhatrapati Shivaji INTERNATIONAL AIRPORT MUMBAI

GVK

(2) 辦理登機手續

A. 排隊等候空間寬敞，經實測報到櫃檯間距約 80-90 公尺。



B. 設有 VIP 報到櫃檯僅供頭等艙及商務艙旅客使用。



- C. 辦票效率及人員服務不佳，經實測排隊辦票耗時約 40 分鐘，且正逢人員換班時間，導致旅客多等待 10 分鐘，影響服務效率。



(3) 保安檢查

- A. 同新德里，航廈限搭機旅客進入，各出入口均有管制，國際線限起飛前 4 小時內進入航廈，國內線限 2.5 小時內方可進入。送機接機的親友均不得進入。
- B. 同新德里，實行男女分檢及搜身，安檢繁複，但也因檢查較徹底，故令人感覺安心。



(4) 護照、身份證檢查

- A. 外籍旅客等候查驗時間較長，尖峰時段排隊約 30 分鐘。經實測外籍旅客查驗時間約 2-3 分鐘/人。

實測 sample 1



實測 sample 2



(5) 方向指引

- A. FIDS 數量充足且資訊清楚，顯示 STD、ETD、To/Via、Airline、Flight、Status、Row 等資訊，且其螢幕顯示角度符合旅客視覺上仰角度。





(6) 機場設施

A. 印度盧比買賣匯差大，對外籍旅客不友善。



USD 買入：1：58.97
USD 賣出：1：70.80
匯差約 20%
(手續費另計)



B. Wi-Fi 連線不易且速度不快：經現場實際連線，必須先收到孟買機場的密碼通知訊息，約莫等了 15 分鐘後收到，但連線速度不快。



(7) 清潔、候機設施

A. 洗手間數量多，且大小便斗數量充足。



B. 員工分開如廁，客用廁所不擁擠。



C. 洗手臺及地板常見濕滑，牆壁及小便斗使用大量黃色芳香劑掩蓋異味。



(8) 機場環境

A. 結合設施、光線、景觀，營造舒適候機環境。



參、心得及建議事項

一、心得

本次參訪新德里機場與孟買機場，考察團隊認為其「贏在硬體，輸在軟體即是服務」。新德里的第三航廈於 2010 年啟用，孟買機場第二航廈則於 2014 年 1 月啟用，皆為新航廈，設施狀態甚佳。從空間規劃角度來說，與本機場最大的不同為航廈室內空間寬闊，兩報到櫃檯間約有 25 公尺左右距離，柱與柱間間隔更最多可達 90 公尺；再加上兩機場皆實行出入口管制，非搭機旅客及時間未到的旅客皆不得進入航廈，給予旅客相當寬闊空間。未來本機場如有新設航廈，亦應考量其空間配置，並考量後續擴充規劃。另外，就聯外交通而言，新德里與孟買機場皆有廣大腹地，可安排各種車種、功能、大小之車輛分道分流進入航廈周邊。對本機場之現況而言，雖無廣大腹地，但其分道分流之概念可做為管理參考。以二航廈為例，可重新思考大客車、團體旅客、機組人員等駐站單位之上下車交通規劃，以減少航廈周邊道路的擁塞。FIDS 等指標數量充足且資訊清楚；電走道、電動車等設施亦充足，航廈步行距離雖不短，但藉由這些設施可彌補空間大所伴隨而來的缺點。就設計而言，尤其孟買機場花費 600 億台幣重建二航廈為最新啟用之航廈，其設計以國鳥孔雀為基本元素，除美輪美奐外，整體航廈設計一致整齊，結合設施、光線、造景，營造舒適候機環境。另外，將博物館文化特色設立於航廈內，給予旅客不同之觀感。再加上行李轉盤區提供免稅品販賣及換匯服務櫃檯，不僅讓旅客等候行李時不無聊又可增加收入；洗手間數量充足等，使得其硬體設施優於本機場。

就駐站單位服務人員角度來說，印度之服務人員（包含 CIQS 單位）較無親切感，經幾次實測結果顯示排隊及查驗時間長，工作效率低，此與本機場之狀況不同，本機場不斷改善服務效率與品質，並注重旅客客訴之處理，較為謹慎以維持機場形象。

二、以下歸納幾點本次考察的結論與觀察，並提出建議事項：

1. 本機場可調整聯外交通動線，評估實行分道分流的可能性。因機場車道空間有限已無法另加車道，長期計畫應請第三航廈規劃團隊就三個航廈站體做一通盤設計考量規劃。

短期建議則如下：

(1) 取消目前入境小客車車道，改請旅客於停車場內等候親友，避免路緣車道被佔用。同時，保留計程車及租賃車種，如此可將自行離開旅客及搭乘營業車輛旅客分離，如此將更加便於航警取締黃牛。

(2) 針對出境旅客，應開放提早辦理登機手續時間，避免航廈設施於短時間內擁擠(如車道、報到、安檢、通關等)，並請航空公司發送早到優惠：如旅客比預計報到時間早一小時，發放管制區內飲料券；早到三小時提供管制區內早餐券等優惠措施。

(3) 以二航廈為例，可將東側機組人員上下車處改成從東側 B2 停車場再搭電梯至東側平面層停車場由大型巴士接駁。

(4) 團體旅客則由西側經伴手禮大街往西側平面層停車場上車。如此一來，東側路緣只會有客運巴士供一般旅客或員工上下車，即能避免擁塞或併排停車的狀況。

2. 就轉機商機而言，應依轉機旅客停留時間，依照 6hrs、12hrs、24hrs 等設計不同距離的城市文化觀光導覽服務。6 小時可評估設計台北城市觀光之旅；12 小時以上者除了台北城市觀光外，可評估體驗萬華龍山寺宗教文化或鶯歌陶瓷捏陶趣；24 小時以上者，可增加夜市美食體驗等活動。

3. 旅客於機場通關時，有出境、入境、行李提領、辦票、換幣、電信、交通運輸等程序，機場應妥善規劃旅客等待時間之安排，例如於入境行李提領區間，增設電信、計程車、免稅品等商店，減少旅客等待時間。

4. 因應旅客人次日益增加，應積極整建洗手間間數及空間大小，以減少尖峰時

段等候時間。可評估將舊式廁所重新整建，同時，於未來二航擴建案或甚至第三航廈興建時，著重廁所興建的規劃，考量廁所間數及步行距離。以二航廈現有廁所位置為例，目前非管制區一、三樓以航廈四個角落為廁所位置，第三航廈興建時，可評估改成每 100 或 200 公尺距離興建一廁所，或是採用四角落廁所外，中間距離亦再增加一套廁所。

5. 未來在規劃航廈擴建或新建時，應著重空間寬敞度及後續擴充之規劃，並朝整體設計風格一致並俱自我特色方向前進。可參考孟買機場的設計，其航廈本體從路緣開始的樑柱、天花板和管制區內成一體性，僅以大片玻璃帷幕做區隔，融合印度國鳥基本元素和現代感設計，呈現寬敞性與整體性（圖片請參考本報告的 16 頁之圖 3-1-1）。