

出國報告(出國類別：其他)

## 2014 香港機場與 ACI 亞太區總部參訪心得

服務機關：桃園國際機場股份有限公司

姓名職稱：費鴻鈞總經理

林東茂專員

派赴國家：中國香港

出國期間：民國 103 年 12 月 30 日

## 公務出國報告提要

出國目的：拜會香港機場管理局與 ACI 亞太區主席

主辦機關：香港國際機場

出國人員姓名：費鴻鈞

林東茂

服務機關：桃園國際機場股份有限公司

職稱：費鴻鈞總經理

林東茂專員

出國類別：拜會國際機場組織

出國期間：民國 103 年 12 月 30 日

關鍵詞：ACI 亞太區總部、香港機場

### 內容摘要：

本公司費鴻鈞總經理於 2014 年 11 月當選 ACI 亞太區理事，任期至 2017 年，此為本公司自 1990 年成為 ACI 會員以來，國際業務發展的重大里程碑。本行目的在於拜會 ACI 亞太區主席 Patti Chau(周影華)女士，討論該區 2015 年業務概況。又因 ACI 亞太區總部就在香港國際機場，順道參觀。香港國際機場 (Hong Kong International Airport, HKIA) 為世界著名的標竿機場，多次獲得 ACI 與 Skytrax 評選為世界最佳機場，2014 年旅客量突破 6,000 萬，其經營策略與設施非常值得本機場參考。本公司代表考察其航廈外部的交通管制與引導，以及航廈內部設施與裝飾。

## 目錄

一、目的.....	4
二、過程.....	5
(一)HKIA 路沿交通管制.....	5
(二)HKIA 航廈設施.....	7
(三)ACI 亞太區對桃園國際機場的價值.....	13
三、心得與建議.....	15

## 一、 目的

本行目的在於拜會 ACI 亞太區主席 Patti Chau (周影華) 女士，討論 ACI 亞太區 2015 年業務概況。又因 ACI 亞太區總部就在香港國際機場，也順道參觀香港國際機場，尤其是交通管制的引導方式，與航廈內裝飾設備，供桃園國際機場未來發展參考。機場代表也拜訪了機場管理局吳自淇機場總監，談未來合作。

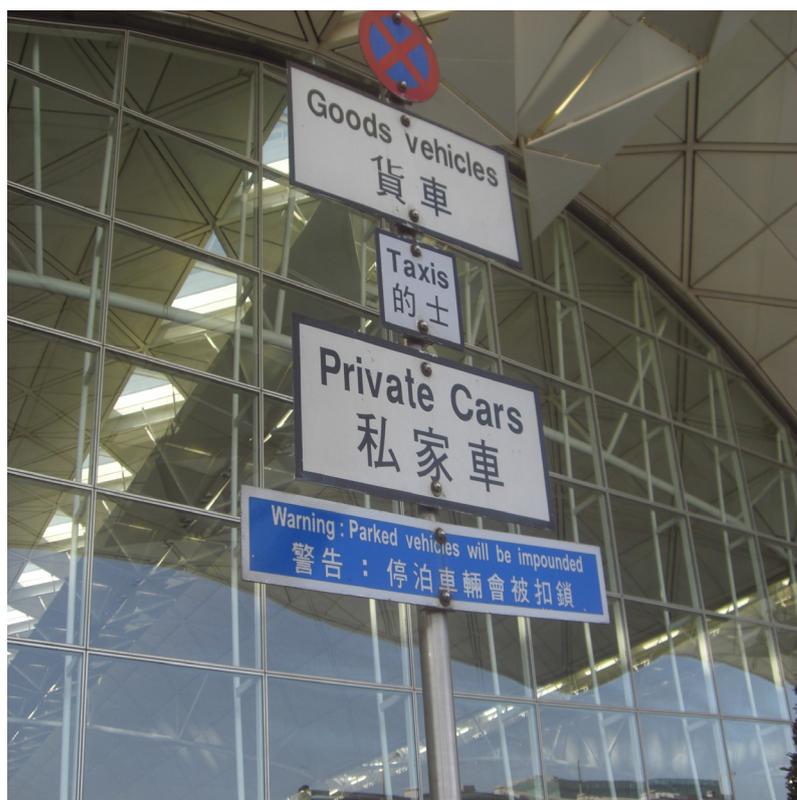
本公司費鴻鈞總經理於 2014 年當選 ACI 亞太區理事，任期至 2017 年，此為本公司自 1990 年加入 ACI 成為會員以來，國際業務發展的重大里程碑。獲選理事代表本公司的服務與運量水準受國際機場界肯定，也代表本公司對於亞太區機場界的發展背負更大責任。為進一步理解 2015 年 ACI 亞太區業務，以及隸屬 ACI 亞太區的各個委員會 (subcommittees) 發展概況，費鴻鈞總經理於 2014 年 12 月 30 日率領企劃行銷處林東茂專員拜訪位於香港國際機場的 ACI 亞太區總部，當天往返。

香港國際機場 (Hong Kong International Airport, HKIA) 為世界著名的標竿機場，多次獲得 ACI 與 Skytrax 評選為世界最佳機場，2014 年旅客量突破 6000 萬，其經營策略與設施非常值得本機場參考。事實上本機場現有的新型標誌系統，就從該機場系統版本改編而來。本公司代表利用機會考察其航廈外部的交通管制與引導，以及航廈內部設施與裝飾，分述如下。

## 二、過程

### (一) HKIA 路沿交通管制

HKIA 航廈建築設計上以服務出境旅客為主，從路沿交通管制到航廈內部設施與管理皆如此。其航廈外部的路沿有嚴格交通管制，只能讓旅客下車（落客），車輛一旦落客，須立刻離開，計程車亦如此，沿途有交通警察騎著重型機車取締。此交通引導手段的目的在於創造有效率的公共交通空間，讓出境旅客能盡速抵達航廈，辦理出境手續。





香港機場將入境旅客接送區設置於距航廈主體有一段路程的獨立區域，避免入境旅客擠在航廈內。接送區規範也嚴格，旅客上車即需離開，不准停車等候，引導入境旅客盡速離開機場。



比較特別的是，該機場規劃時就有計程車停車場，讓司機與車輛依序排隊，等候通知。計程車停車場一樣與航廈主體有區隔，提升航廈周遭的交通流量的效率，也比較能降低黃牛車在機場拉客的機會。



## （二）HKIA 航廈設施

香港機場設計上屬於大航廈（mega terminal），一航與二航相連，內部空間很開闊。



機場內出境流程相當直接，出境旅客一抵達航廈，即有多個坡道式通廊引導到開闊的出境大廳。該機場每個航班資訊顯示系統（FIDS）都同時顯示兩航廈的航班資訊，一目瞭然，旅客不需要走到第二航廈才能看到該航廈

的資訊。

一號客運大樓航班登記				
時間	航線	行段	目的地	門口現況
13:30	SQ 863	F	新加坡	18
13:35	KL 888	D	阿姆斯特丹	18 預計 13:25
13:40	AA 138	E	達拉斯	23 預計 13:20
	JUS 138		華盛頓國家機	
13:40	BR 868	E	台北	34
13:40	MU 702	J	上海/浦東	取消
	FM 702			
13:45	KA 840	H	重慶	502
	CA 6506			
13:50	MU 596	J	杭州	取消
	FM 596			
14:00	AE 1822	F	台中/清泉崗	
14:00	CX 360	B.C	上海/浦東	36
14:00	KA 992	H	北京	42
	CA 6522			
14:05	CX 418	B.C	首爾仁川	69
	BA 4580			
14:05	MH 449	D	吉隆坡	預計 13:50
14:10	CX 870	B.C	三藩市	4
14:10	MU 5018	J	南昌	取消
14:15	CI 910	F	台北	預計 15:30
14:15	KA 694	H	海口	
14:20	CA 112	J	北京	
	KA 1112			
14:20	OZ 724	J	首爾仁川	22
	SA 7216			
14:25	CX 735	B.C	新加坡	
14:25	CX 751	B.C	曼谷	28

二號客運大樓航班登記				
時間	航線	行段	目的地	門口現況
11:50	HO 1306	D	上海/浦東	602
12:05	UO 656	N	名古屋	502
12:35	MM 064	D	大阪/關西	502 機正豐機
13:05	UO 636	N	福岡	502
13:10	ZE 932	D	首爾仁川	502
13:15	AK 135	P	吉隆坡	48
13:15	PR 319	N	馬尼拉	17
13:20	JW 300	P	東京/成田	502
13:25	TG 601	O	曼谷	60
13:30	LJ 114	P	首爾仁川	502
13:35	9C 8922	P	上海/浦東	502
13:45	UO 628	N	東京/成田	502
13:55	7C 2102	P	首爾仁川	502
14:20	3K 698	P	新加坡	
14:55	UO 1684	N	大阪/關西	
15:00	TG 629	O	曼谷	
15:30	TG 628	O	首爾仁川	取消
15:50	ZH 9050	O	晉江	
15:55	TR 2055	P	新加坡	
16:50	UO 1318	N	寧波	
17:05	PG 806	P	蘇梅	
	CX 6503			
17:15	UO 753	N	清邁	
17:45	AK 137	P	吉隆坡	
18:10	PR 307	N	馬尼拉	
18:50	TR 2067	P	新加坡	

現在時間 11:29

報告櫃台的部份，自助報到、行李托運與手提行李測量架一應俱全，而且，為避免旅客不熟悉自助報到操作程序，航空公司派員在自助報到櫃台旁協助旅客操作。



本機場代表於 12 月 30 日抵港，航廈內還充滿耶誕節應景裝飾，包括香港機場與 SWAROVSKI 合作的巨型水晶耶誕樹，以及通廊上叢聚式的聖誕紅造景。這顯示該機場高度商業化，能夠找來國際名牌合作，設計航廈裝飾。而叢聚式的綠美化工作，也說明機場當局對內部裝潢有整體規劃，不流於零星擺設。與國際大廠的合作機會以及整體化的綠美化思維，實是機場管理當局設計航廈時應注意的要點。



此行我們也注意到香港機場先進的清潔設施。該機場航廈廣闊，爲了維持內部清潔，清潔人員隨時騎電動機車在各處撿垃圾。這種電動車特點是，人站著騎，車上掛有垃圾桶與垃圾夾，見到紙屑，不用彎腰就可以撿拾，節省勞力又提升效率，很值得桃園機場效仿。



香港機場的機場旅館(富豪機場酒店 Regal Airport Hotel)與航廈主體相連，我們順

道參訪。酒店入口有自助報到櫃台，收銀台旁也有航班資訊螢幕，充分說明服務機場旅客的用意。走廊陳列西點與 MÖVENPICK 冰淇淋吧台，顯示酒店對商機的重視，隨時隨地都想吸引旅客消費。桃園機場實可在旅客出境與入境大廳也設置性質相似的商業設施，以商品的香氣與賣相吸引旅客消費，提高非航空收益。





在航廈行進間，我們注意到巴士資訊的表述方式。機場管理當局將各路往來機場的巴士，包括路線、地點、票價、班次頻率，都集中陳列在一張看板上，一目瞭然，入境旅客很容易掌握機場聯外交通資訊。

路線 Route	往九龍 To Kowloon	收費 Fare (HK\$)	班次 Headway (分鐘 min)
A21	紅磡站—途經：太子、旺角、油麻地、佐敦、尖沙咀 Hung Hom Station – via: Prince Edward, Mongkok, Yau Ma Tei, Jordan, Tsim Sha Tsui		
A22	藍田站—途經：佐敦、土瓜灣、九龍城、彩虹、九龍灣、觀塘 Lam Tin Station – via: Jordan, To Kwa Wan, Kowloon City, Choi Hung, Kowloon Bay, Kwun Tong	33	0-20
A29	將軍澳(寶琳)—途經：龍翔道、黃大仙、鑽石山、九龍灣、觀塘、將軍澳 Tseung Kwan O (Po Lam) – via: Lung Cheung Road, Wong Tai Sin, Diamond Hill, Kowloon Bay, Kwun Tong, Tseung Kwan O	39	15-20
E21	大角咀—途經：青衣、美孚、長沙灣、深水埗、太子、旺角 Tai Kok Tsui – via: Tsing Yi, Mei Foo, Cheung Sha Wan, Sham Shui Po, Prince Edward, Mongkok	42	30
E22	藍田(北)—途經：九龍塘、樂富、黃大仙、鑽石山、九龍灣、觀塘、麗港城 Lam Tin (North) – via: Kowloon Tong, Lok Fu, Wong Tai Sin, Diamond Hill, Choi Hung, Kowloon Bay, Kwun Tong, Laguna City	14	12-20
E22A	將軍澳(康盛花園)—途經：黃大仙、鑽石山、彩虹、九龍灣、觀塘、將軍澳 Tseung Kwan O (Hong Sing Garden) – via: Wong Tai Sin, Diamond Hill, Choi Hung, Kowloon Bay, Kwun Tong, Tseung Kwan O	18	10-16
E22P	油塘—途經：龍翔道、黃大仙、鑽石山、牛池灣、順利、秀茂坪、藍田(北) Yau Tong – via: Lung Cheung Road, Wong Tai Sin, Diamond Hill, Ngau Chi Wan, Shun Lee, Sau Mau Ping, Lam Tin (North)	24	25-30
E22X	油塘—途經：龍翔道、黃大仙、鑽石山、九龍灣、觀塘、麗港城、藍田 Yau Tong – via: Lung Cheung Road, Wong Tai Sin, Diamond Hill, Kowloon Bay, Kwun Tong, Laguna City, Lam Tin	18	
E23	慈雲山(南)—途經：佐敦、黃埔花園、紅磡、土瓜灣、九龍城、新蒲崗 Tsz Wan Shan (South) – via: Jordan, Whampoa Garden, Hung Hom, To Kwa Wan, Kowloon City, San Po	18	10-15
路線 Route	往新界 To New Territories	收費 Fare (HK\$)	班次 Headway (分鐘 min)
A31	荃灣(荃灣西鐵路站)—途經：青衣、葵芳、葵興、大窩口 Tsuen Wan (Tsuen Wan West Railway Station) – via: Tsing Yi, Kwai Fong, Kwai Hing, Tai Wo Hui	18.9	15-20
A33	屯門鐵路站—途經：豐景園、翠寧花園、友愛邨、屯門市中心 Tuen Mun Railway Station – via: Goodview Garden, Tsui Ning Garden, Yau Oi Estate, Tuen Mun Central	27.7	每日—僅 1 departure daily
A41	沙田(愉翠苑)—途經：沙田市中心、文化博物館、大涌橋路、沙田第一城 Sha Tin (Yu Chai Court) – via: Sha Tin Central, Hong Kong Heritage Museum, Tai Chung Kai Road, City One Sha Tin	22.3	20
A41P	烏溪沙鐵路站—途經：瀟景花園、富安花園、錦泰苑、馬鞍山市中心 Wu Kai Sha Railway Station – via: Ravenna Garden, Chevalier Garden, Kam Tai Court, Ma On Shan Town Centre	27.7	20-30
A43	粉嶺(豐和墟)—途經：上水、粉嶺 Fanling (Luen Wo Hui) – via: Sheung Shui, Fanling	30.9	15-30
E32	葵芳鐵路站—途經：青衣、大窩口、葵興 Kwai Fong Railway Station – via: Tsing Yi, Tai Wo Hui, Kwai Hing	10.8	9-20
E33	屯門市中心—途經：豐景園、翠寧花園、友愛邨 Tuen Mun Central – via: Goodview Garden, Tsui Ning Garden, Yau Oi Estate	13.9	6-15
E33P	兆康鐵路站(南)—途經：新屯門中心、龍門路、秀茂路、嶺南大學 Siu Hong Railway Station (South) – via: Sun Tuen Mun Centre, Lung Mun Road, Sau Mau Ping, Lingnan University	14.3	
E34A	天水圍市中心—途經：東涌、天水圍南、天水圍北 Tin Shui Wai Town Centre – via: Tung Chung, Tin Shui Wai South, Tin Shui Wai North	13.9	11-20
E34B	元朗—途經：東涌、元朗青山公路 Yuen Long – via: Tung Chung, Castle Peak Road Yuen Long	13.9	10-20
E41	大埔頭—途經：廣福邨、大埔中心、太和邨 Tai Po Tsui – via: Kwong Fook Estate, Tai Po Central, Tai Wo Estate	13.9	9-20
E42	沙田(博康)—途經：大圍、康石邨、沙田市中心 Sha Tin (Pok Hong) – via: Tai Wai, Chun Shui Estate, Sha Tin Central		

與旅客接送區一樣，香港機場的巴士總站與售票亭獨立於航廈之外，入境旅客搭車必須先走出航廈主體，加上明顯條列的巴士資訊，很快就能夠疏散，搭上自己需要的班次離開。



香港機場管理局有獨棟辦公室，與航廈主題相連。辦公室入口大廳設置有第三跑道模型與互動影音系統，包括立體跑道模型、互動式螢幕與影音檔案，讓訪客理解 HKIA 未來重大建設。本機場第三航廈已經通行政院同意，成為國家重大計畫，即將於今年西移 WC 滑行道，開始設計航廈。此時為建立這種模型以及影音互動系統的大好機會，建議在本公司主要辦公室入口以及航廈內空曠處設置，讓來訪旅客理解本機場未來的重大建設。香港機場設置模型還屬於小規模，細緻度不是很高。本公司的模型應涵蓋整體機場園區，而模型本身要逼真且細膩，才能吸引旅客與訪客駐足，有興趣理解機場未來建設。





### (三) ACI 亞太區對桃園國際機場的價值：

本次香港行程主要在拜訪 ACI 亞太區總部，主席 Patti Chau 建議費總經理，桃園機場如欲更進一步提升國際參與度，應從加入亞太區下的五個委員會開始，費總經理已於回國後提名高階人員參與，分別是：

1. Regional Aviation Security Committee：營安處李俊德處長
2. Regional Operational Safety Committee：但昭璧副總經理
3. Regional Environment Committee：維護處孫宏彬處長
4. Regional Economics Committee：會計處汪文寬處長
5. Regional Human Resources Committee：人資處許孝德處長

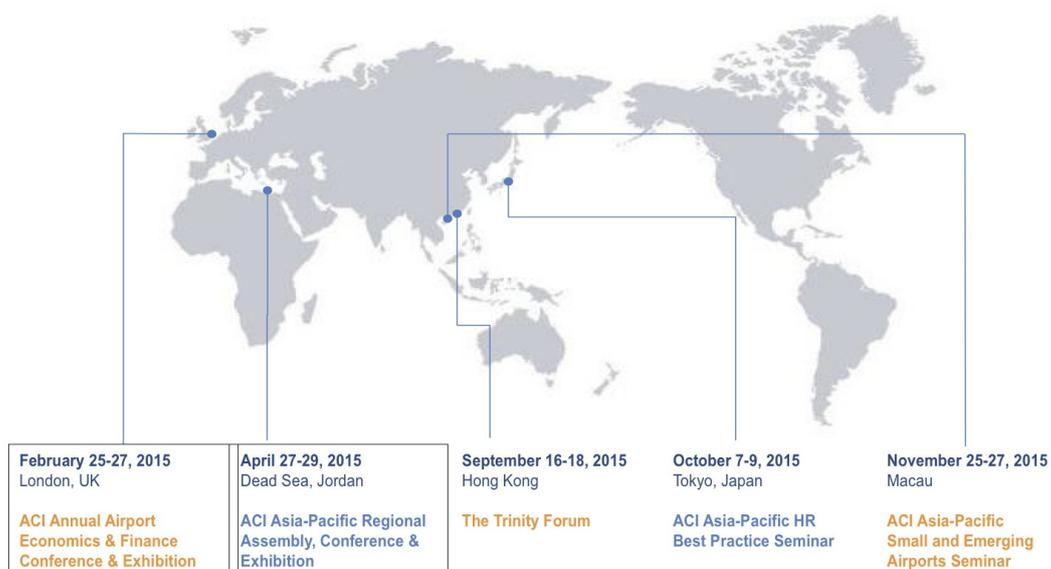
加入委員會代表本機場營運與國際規範已經開始接軌。運作上，各個委員會自設主席與成員，有自己的議程與開會時間。會議中代表們可以實際瞭解亞太區先進機場專業領域的進展或重大挑戰，又因 IATA 與 ICAO 代表有時亦受邀參加，很有機會將機場管理的新措施，提高成為 ICAO 的 SARPs (standards and recommended practices)。本公司實應長期編列理事會與委員會出國預算，把握機會參與，才有可能針對國際機場規範有發言權與投票權。

更令人振奮的是，ACI 亞太區理事會有可能成為本機場參與國際民航組織（ICAO）會議的平台。Patti 於當日午宴表示，如有需要，可以 ACI 亞太區的名義，推薦本公司成為 ICAO 相關會議的觀察員，與會討論航空議題。有鑒於此，本公司實應

把握 ACI 理事會以及委員會的契機，定期與會。

除了委員會各自的會議時程外，ACI 亞太區 2015 年重要會議如下表。因 2015 年是本公司首次全面參與 ACI 活動，相關差旅費來不及編列於本年度預算內，希望大部允許差旅費以報決算方式辦理。

## 2015 ACI Asia-Pacific Events



### 三、心得與建議

有關航廈路沿交通管制與航廈內設施部份，建議有 5 點：

1. 桃園機場應效法香港機場，嚴格控管出境旅客進入航廈的方式，避免車輛逗留。
2. 入境旅客的服務設施，包括接送區、計程車停車場與巴士站，應盡量與航廈主體保持距離，引導入境旅客一抵達機場，盡速離開航廈主體，維持航廈內人潮流動順暢
3. 聯外交通的資訊應該集中整理，包括航班顯示與巴士資訊，讓旅客能一目瞭然，更快離開航廈。
4. 提升航廈內清潔設備，如增設電動清潔車，讓清潔更有效率。
5. 在本公司辦公室入口以及航廈顯眼處增建公司重大建設的模型與影音互動設備，讓旅客理解並期待機場建設。

有關 ACI 與相關國際事務部份，建議如下：

1. 本公司 ACI 亞太區理事會席次得來不易，應把握參加，各委員會亦然。這是公司史上第一次全面加入國際性組織，常態化有助於掌握機場尖端資訊，以及提升機場營運水準。
2. 爲了參加 ACI 事務而提高之差旅費部份，請鈞部同意以併入決算方式辦理。也請加入委員會的相關處室，於民國 106 年預算編入相關差旅費，讓參與理事會與委員會成爲常態性業務，持續不斷吸收機場新知。