

出國報告(出國類別：考察)

2015 Passenger Terminal Expo

服務機關：交通部

姓名職稱：陳大中技正

派赴國家：法國、荷蘭

出國期間：104.03.08~104.03.15

報告日期：104.05.26

摘要

為將桃園國際機場發展為東亞樞紐機場，政府提出「桃園航空城」政策，並將之列為愛臺 12 建設之旗艦計畫，由交通部及桃園市政府攜手共同推動的航空城計畫，希望透過整建並擴大桃園國際機場，帶動鄰近自由貿易港區及產業專用區的建設，並以西濱快速道路聯結鄰近臺北港，推動「雙核心」海空聯運，充分運用東北亞、東南亞兩大黃金航圈中心優勢，將桃園國際機場及其周邊地區打造成現代化多功能之航空都會城市。

本次參加 Passenger Terminal Expo 2015，並與會發表「桃園航空城之未來發展」，期聚匯國際相關產業的投資發展，並表彰臺灣的國際競爭力。Passenger Terminal Expo 是國際上有關機場規劃、營運及相關技術發展最具規模的會展之一，今(2015)年會議在法國巴黎舉行，超過 90 個國家及 3,500 位與會者參加。為期 3 天的會展中依其慣例分為研討會及展覽場兩大區域，研討會分為機場設計規劃及發展、機場商業發展、機場環保與永續發展、航空保安及相關設備系統、新科技與系統整合、顧客服務及旅客感受、機場聯外交通、自助報到與行李託運、管理與營運、航空城發展等約 10 項主題，分別安排於 8 個會場內進行多場專業簡報與議題研討。另於會展展覽區中約超過 180 家設備商參展，展示機場各項相關產品與技術，諸如航廈旅客服務設施、行李處理、安檢設備、空橋及監控管理系統等。

此外英國非營利獨立調查機構-Skytrax 每年對於世界機場年度調查評鑑之結果，皆於本會展中發表，因此每年的 Passenger Terminal Expo 會展均有來自世界各地機場同業熱列參加。今(2015)年桃園國際機場再度獲頒國際機場界大獎，Skytrax 公布桃園國際機場榮獲 2015 年世界最佳機場服務人員(World's Best Airport Staff Service)及亞洲最佳機場服務人員(Best Airport Staff in Asia)雙料冠軍，獲得國際人士之好評。

目次

壹、目的.....	3
貳、過程.....	5
參、參訪法國戴高樂(CDG)機場及荷蘭史基浦(AMS)機場.....	14
肆、心得及建議.....	26

壹、目的

在全球競爭的潮流中，機場時代隨之興起，不僅對時間敏感的貨物處理及分配設施被吸引到門戶機場，也由於全球服務經濟快速往前邁進，機場成為吸引長途運送的公司總部、區域辦公室及專業組織協會的磁鐵。以機場為中心的商業發展也使其成為引領都市發展的發動器，因其本身亦為就業、購物、貿易、商業聚會及休憩的目的地，這些非航空機能及商業土地使用已將不少城市機場轉變為機場城市。機場城市透過逐漸產生的廊帶、群聚及脊骨狀的機場關聯產業，逐漸引發一種新的都市形式—航空城(Aerotropolis)。

由此可知，受到全球化的經濟影響，機場不再只是轉運站而已，更是吸引相關產業的聚寶盆，亦是國際競爭力的象徵；機場所在的城市在各國政府與產業全球佈局中，扮演運籌樞紐的重要角色。因此，世界各國無不傾舉國之力打造具競爭優勢的航空城，期能成為全球人流、物流、金流、資訊流及科技流的匯流基地，進而帶動國家經濟之整體發展。

鑒於此，我國政府決議全力推動「桃園航空城」計畫，將之列為愛臺 12 建設之旗艦計畫，由交通部及桃園市政府攜手共同推動的航空城計畫，希望透過整建並擴大桃園國際機場，帶動鄰近自由貿易港區及產業專用區的建設，並以西濱快速道路聯結鄰近臺北港，推動「雙核心」海空聯運，充分運用東北亞、東南亞兩大黃金航圈中心優勢，將桃園國際機場及其周邊地區打造成現代化多功能之航空都會城市。

「桃園航空城」計畫，其重要性不僅在於投資金額的龐大，其背後意義在於它是臺灣下一階段立足全球的重要計畫，該計畫也不僅只是國際機場裡的航廈、跑道或聯外道路等硬體建設而已，按目前所規劃出之航空城計畫發展構想藍圖，除產業發展之外，亦引入商業、住宅等使用，健全計畫區生活機能，並結合捷運系統及計畫道路的串連，提升計畫區生活機能及需求，吸引產業投資。

為對外行銷桃園航空城，並藉此促進與國際間各機場之專業交流，本次參加於法國巴黎舉行之 Passenger Terminal Expo 2015，同時與會發表「桃園航空城之未來發展」，期聚匯國際相關產業的投資發展，並表彰臺灣的國際競爭力。此外，此行結束 Passenger Terminal Expo 2015 後，並於回程順道參訪荷蘭史基浦機場，瞭解機場主體智慧化系統規劃及航空城整體發展概念，俾利「桃園航空城」作為機場建設及產業規劃之規劃參考。

貳、過程

一、行程

本次主要參加於法國巴黎舉行之 Passenger Terminal Expo 2015，並與會發表「桃園航空城的未來發展」，同時聽取他國機場主管單位及規劃顧問公司對國際機場進化所發表之最新議題；會議結束後，順道參訪航空城發展典範之荷蘭史基浦機場。行程整理如下：

表 1 行程表

日期	時段	活動內容
104.3.8 (星期日)	全日	臺北-法國(巴黎)
104.3.9 (星期一)	上午	抵達法國戴高樂機場(CDG Roissy Airport)
	下午	瞭解 Passenger Terminal Expo 2015 會場
104.3.10 (星期二)	上午	參加 Passenger Terminal Expo 2015 -發表「桃園航空城的未來發展」-
	下午	參訪 CDG Roissy Airport
104.3.11 (星期三)	全日	參加 Passenger Terminal Expo 2015
104.3.12 (星期四)	上午	參加 Passenger Terminal Expo 2015
	下午	法國(巴黎)-荷蘭(阿姆斯特丹)
104.3.13 (星期五)	全日	參訪荷蘭 Schiphol Airport
104.3.14 (星期六)	上午	參訪荷蘭 Schiphol Airport
	下午	荷蘭(阿姆斯特丹)-臺北
104.3.15 (星期日)	全日	荷蘭(阿姆斯特丹)-臺北

二、Passenger Terminal Expo

2.1 Passenger Terminal EXPO 2015會議介紹

「Passenger Terminal」是英國UKIP公司針對機場航廈為主題出版的期刊，報導世界各地機場航廈的新設計、設施與設備，並舉辦「Passenger Terminal Expo」航廈博覽會，每年在不同國家舉辦。Passenger Terminal Expo是國際上有關機場規劃、營運及相關技術發展最具規模的會展之一，今(2015)年會議在法國巴黎舉行，超過90個國家及3,500位與會者參加。為期3天的會展中依其慣例分為研討會及展覽場兩大區域，研討會的部分係以區分12個主題在8個會場內進行多場專業簡報與議題研討。另於會展展覽區中約超過180家設備商參展，介紹展示最新之機場周邊產品與軟體技術，諸如航廈旅客服務設施、行李處理、安檢設備、空橋及監控管理系統等。

此外英國非營利獨立調查機構-Skytrax(具權威之全球航空評比機構)每年對於世界機場年度調查評鑑的結果，皆於本會展中發表，因此每年的 Passenger Terminal Expo 會展均有來自世界各地機場同業熱列參加。

本次 Passenger Terminal Expo 會議主題可分為下列 10 項：

- 1.機場設計及規劃 Airport Design, Planning and Development
- 2.航空城及運輸連結 Airport Cities & Transport Connections
- 3.航空保安及邊境管理Aviation Security, border control and facilitation
- 4.商業發展及零售與媒體 Commercial Development, Retail & Media
- 5.顧客服務及旅客體驗Customer Service and Passenger Experience
- 6.能源與環境永續發展Energy, Environmental Issues & Sustainability
- 7.管理與營運Management and Operations (ACDM,ATC & TAM)
- 8.旅客流程與自助報到 Passenger Processing, Check-in & Self-service
- 9.科技與系統整合 Technology, System Integration, IT & ICT

10. 行李處理及軌道確認 Baggage Processing, Tracking & Identification

上述十大主題研討會分別在不同的會場同步展開，邀請了世界各機場及專業顧問機構分享各自經營經驗。

2.2 本部參與研討會

桃園國際機場公司自2011年即開始參加「Passenger Terminal Expo」，每屆皆與會發表專題簡報。本次會議係本部第一次派員參加，同時與會發表30分鐘的「桃園航空城之未來發展」專題報告，期聚匯國際相關產業的投資發展，並表彰臺灣的國際競爭力。



圖1 2015 Passenger terminal Expo會場

2.3 「桃園航空城的未來發展」專題報告

「桃園航空城之未來發展」專題報告時間約為30分鐘，其中開放與會來賓Q&A約10分鐘；另就「桃園航空城之未來發展」專題簡報摘要資說明如下：

(1) 桃園航空城計畫的重要性

在全球競爭的潮流中，機場時代隨之興起，不僅對時間敏感的貨物處理及分配設施被吸引到門戶機場，也由於全球服務經濟快速往前邁進，機場成為吸引長途運送的公司總部、區域辦公室及專業組織協會的磁鐵。以機場為中心的商業發展也使其成為引領都市發展的發動器，因為其本身就是就業、購物、貿易、商業聚會及休憩的目的地，這些非航空機能及商業土地使用已將不少城市機場轉變為機場城市。而機場城市透過逐漸產生的廊帶、群聚及脊骨狀的機場關聯產業，逐漸引發一種新的都市形式—航空城(Aerotropolis)。

由此可知，受到全球化的經濟影響，機場不再只是轉運站而已，更是吸引相關產業的聚寶盆，亦是國際競爭力的象徵；機場所在的城市在各國政府與產業全球佈局中，扮演運籌樞紐的重要角色。因此，世界各國無不傾舉國之力打造具競爭優勢的航空城，期能成為全球人流、物流、金流、資訊流及科技流的匯流基地，進而帶動國家經濟之整體發展。

為提升國家競爭力，勢必要利用整建並擴大桃園國際機場，藉其引進國際商貿、會展、物流、金融、通信、科技、研發、遊憩、休閒、生活等產業與機能，匯集人流、物流、商流、資金流及資訊流等等，進而帶動機場鄰近相關產業及周邊土地與產業繁榮發展，強化桃園國際機場作為東亞樞紐機場之功能，並帶動國內潛力產業從事創新，創造更佳之客貨運需求環境，俾以提升國家整體競爭力，已是刻不容緩之事。

(2) 臺灣與世界連結的重要門戶－桃園國際機場

桃園國際機場本身位於東北亞、東南亞航圈中心，具有地理位置優勢。向北可連結東北亞航圈東京成田、首爾仁川及上海虹橋等機場，向南可連接東南亞航圈香港、新加坡及其他國家機場；桃園、新加坡、東京、首爾、香港、上海等六大機場間平均飛行時間以桃園的 2 小時 30 分為最短，顯示其優越的地理位置，具備轉運的競爭優勢能夠成為航空城的條件。

(3) 桃園國際機場未來開發建設

前瞻未來，桃園國際機場將投入新台幣 2,940 億元於整體機場園區之航空與非航空建設，配合桃園航空城核心專案計畫，將新增 745 公頃機場園區用地，並逐步完成第一航廈整建、第二航廈更新、第三航站區開發計畫，以及第三跑道及機場捷運等重大建設。階段性目標達成時，桃園國際機場每年將服務 6,000 萬名旅客，吞吐 450 萬公噸貨物，以及 50 萬架次的起降能量。整體來說，將為國家帶來 1.7 兆元的經濟效益，做為經濟推動的引擎。

(4) 桃園國際機場自由貿易港區

另桃園國際機場自由貿易港區現為自由經濟示範區之一，正積極推展各項優惠措施，如提供貨物流通便捷、准許加值、放寬外勞聘僱、多樣賦稅減免、便捷商務人士入境等各項優惠措施，有助促進國際物流及人流發展，亦提供良好投資環境。

(5) 桃園航空城發展目標

桃園國際機場將 2030 年設定成階段目標，逐步改善與強化軟硬體設備，期許在 15 年內，讓桃園國際機場從東亞的航空樞紐，提升為全球航空版圖中的關鍵點。

「桃園航空城」計畫預估中央及地方總投資額達 5,715 億元，未來將可創造 2 兆 3,000 億元的經濟效益、840 億元稅捐及 26 萬個工作機會。本計畫重要性不僅在於投資金額的龐大，其背後意義在於它是臺灣下一階段立足全球的重要計畫，該計畫也不僅只是國際機場裡的航廈、跑道或聯外道路等硬體建設而已，按目前所規劃出之航空城計畫發展構想藍圖，除產業發展之外，亦引入商業、住宅等使用，健全計畫區生活機能，並結合捷運系統及計畫道路的串連，提升計畫區生活機能及需求，吸引產業投資。

「桃園航空城」計畫將由全球競爭角度，並從國土、區域、跨域及桃園空間特性，以永續發展為基礎，訂定「領航空港、綠色永續健康城」為計畫定位，建立「減量、減碳、綠色」導向的健康城市。



圖2 「桃園航空城之未來發展」專題報告

2.4 Passenger Terminal EXPO會場概況

今年展覽區共有180家以上廠商參展，展示內容包含硬體設備與軟體整合系統施，諸如自助報到、自辦行李託運、特殊安檢設備、停機位導引定位、及機場整合管理系統等。



圖3 EXPO會場-展示圖



圖4 EXPO會場-入口處



圖5、6 EXPO會場處



圖7 EXPO廠商展示商品

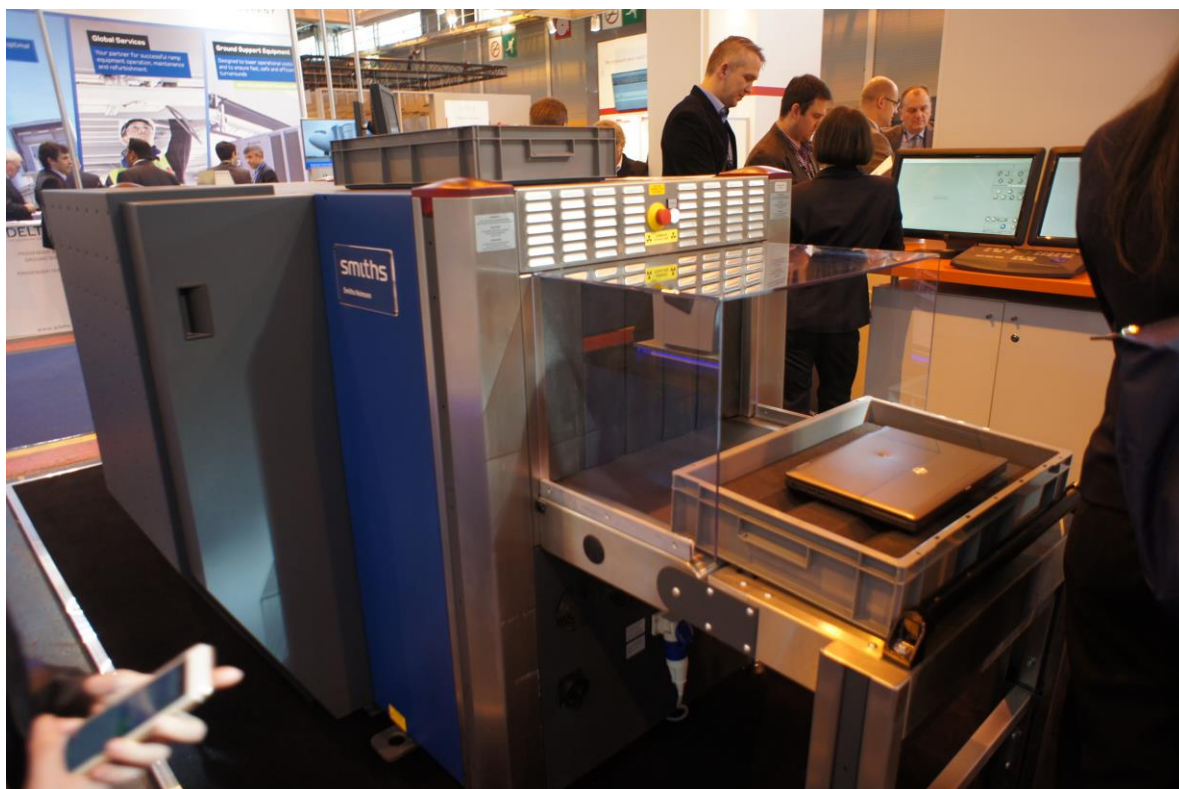


圖8 行李安檢系統



圖9 行李處理系統

參、參訪法國戴高樂(CDG)機場及荷蘭史基浦(AMS)機場

3.1 法國戴高樂(CDG)機場

3.1.1 機場介紹

法國巴黎夏爾·戴高樂機場（IATA代碼：CDG；ICAO代碼：LFPG），係首都巴黎首要機場，為歐洲主要的航空轉運樞紐。機場名稱以法蘭西第五共和國第一任總統夏爾·戴高樂名字為命名，位於離巴黎市中心東北25公里處的華西（隸屬於法蘭西島大區的瓦勒德瓦茲省），亦稱為華西機場（Roissy）。

戴高樂機場面積為3,257公頃，計有Terminal 1，Terminal 2A、2B、2C、2D、2E、2F、2G及專供包機使用的Terminal 3等9座航廈，航廈年服務容量約為7,700萬人次；機場具4條跑道，服務容量達120架次/小時。另戴高樂機場貨運站區面積約為300公頃，場內供其他設施發展用的約有136公頃，如旅館及飯店等。

戴高樂機場（Paris Charles de Gaulle airport）係由巴黎機場集團（Aéroports de Paris簡稱 ADP）所管理，巴黎機場集團建設、開發和管理巴黎戴高樂機場、巴黎奧利機場和巴黎勒布林熱機場等機場，通過參股、控股管理著全球數十家機場，其擁有荷蘭阿姆斯特丹國際機場8%的股權，以及南美墨西哥13家機場25.5%的股權，屬於全球最大的機場集團。2014年，巴黎機場集團服務旅客數約達9,300萬人次，同時於巴黎戴高樂機場和奧利機場(Paris-Orly)處理約220萬公噸的貨物和郵件。巴黎機場集團2014年全年業績收入達到27.91億歐元(增加1.3%)；淨利潤4.02億歐元(增加71.6%)，平均每個旅客機場零售收入高達18.2歐元。

戴高樂機場與區域快鐵系統以及高速鐵路TGV系統相連（巴黎戴高樂機場2號車站），每小時可提供三或四班列車次前往巴黎市區。法國國鐵提供從戴高樂機場前往多座法國城市的列車服務，包括昂熱、阿維尼翁、波爾多、勒芒、里爾、里昂、馬賽、蒙彼利埃、南特、尼姆、普瓦捷、雷恩、土魯斯、圖爾及瓦朗斯等。

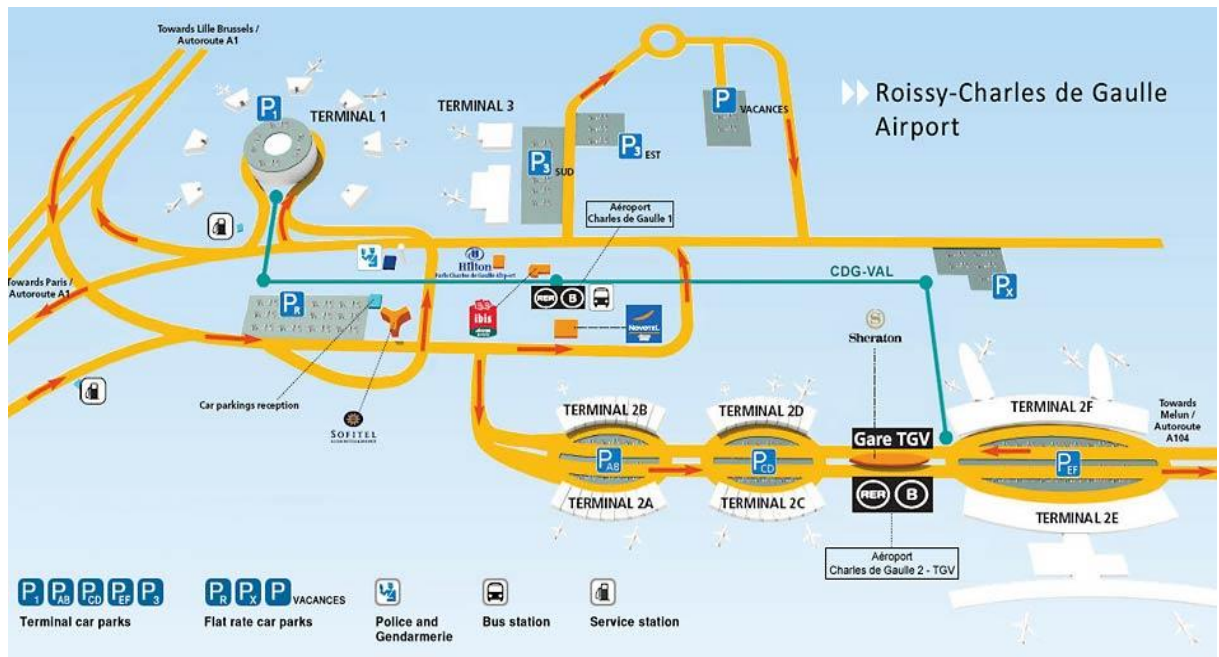


圖 10 法國戴高樂(CDG)機場聯外交通圖



圖 11 法國戴高樂(CDG)機場俯瞰圖

戴高樂機場與區域快鐵系統以及高速鐵路TGV系統相連（巴黎戴高樂機場2號車站），每小時可提供三或四班列車次前往巴黎市區。法國國鐵提供從戴高樂機場前往多座法國城市的列車服務，包括昂熱、阿維尼翁、波爾多、勒芒、里爾、里昂、馬賽、蒙彼利埃、南特、尼姆、普瓦捷、雷恩、土魯斯、圖爾及瓦朗斯等。

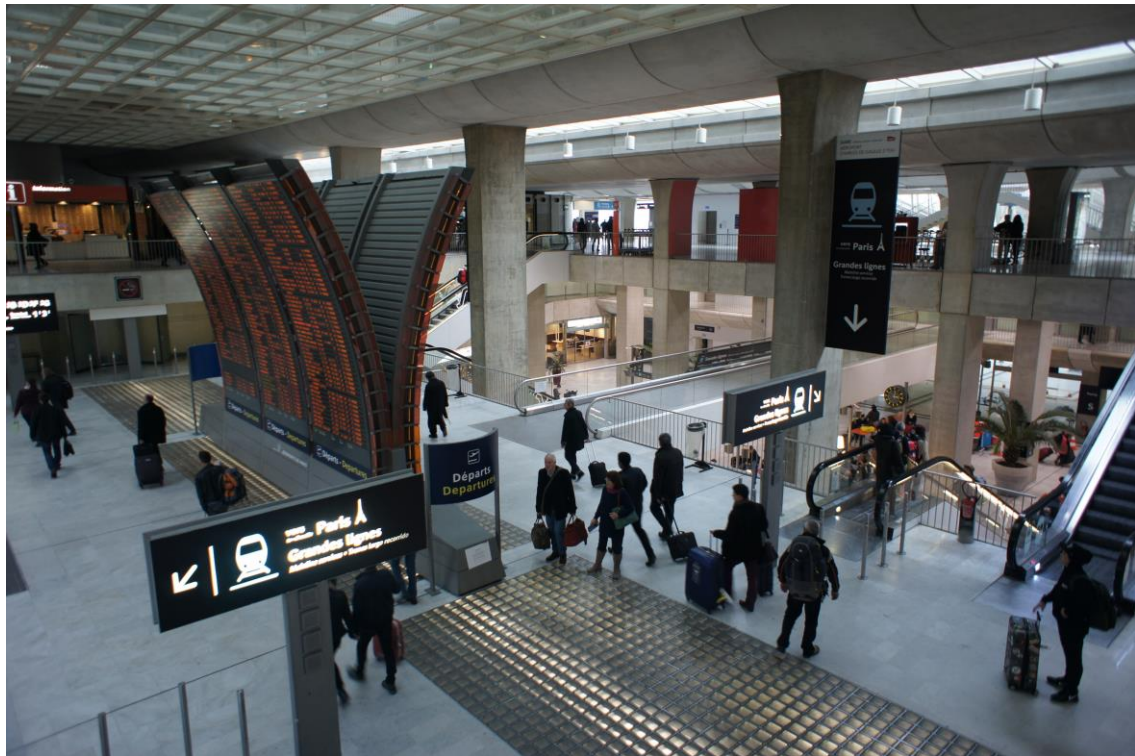


圖 12 法國戴高樂(CDG)機場轉乘高速鐵路 TGV 區域

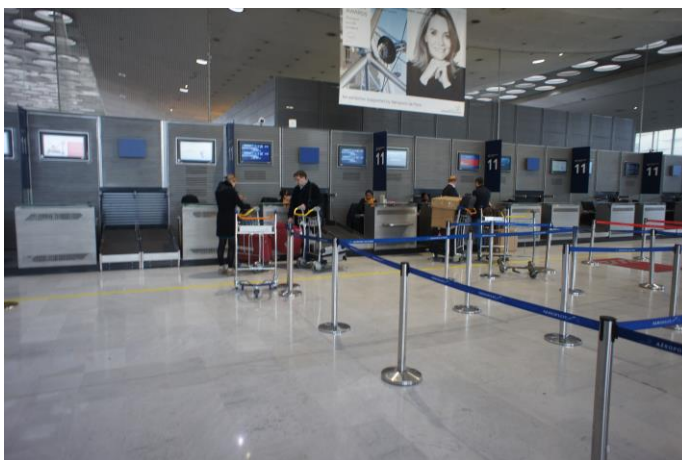


圖 13 法國戴高樂(CDG)機場旅客行李報到及空側設施



圖 14 法國戴高樂(CDG)機場航廈商業設施及候機空間

3.1.2 機場營運控制中心

巴黎戴高樂機場營運控制係採分散監控之設置方式，除了每座航廈具有各自之營運控制中心外，機場另設有一個運輸系統控制中心，負責監控管理機場內所有陸路運輸系統，諸如機場內旅客運輸系統(PMS)、停車場及道路系統等。另運輸系統控制中心亦監控機場與巴黎市區連接之重要高速公路，一旦此機場聯外道路發生任何狀況時，高速公路主管單位將於第一時間提供重要交通資訊予機場管理單位，俾供旅客適時掌握最新即時資訊。



圖 15 機場運輸系統控制中心

3.1.3 機場行李處理系統

目前巴黎戴高樂機場的行李處理系統，每年約可處理約 5,100 萬件旅客行李。機場行李分揀系統 (BHS ; Baggage Handling System) 主要分為出境行李處理系統及入境行李處理系統，出境行李處理系統主要設備有 Check-in 輸送帶、傾斜行李輸送帶、排隊輸送帶及轉向輸送帶等，另入境行李處理系統較為簡單，僅需行李卸載區、輸送帶及行李轉盤。



圖 16 機場行李處理系統

3.2 荷蘭史基浦機場 (AMS)機場

3.2.1 機場介紹

荷蘭史基浦機場（IATA代碼：AMS；ICAO代碼：EHAM）是首都阿姆斯特丹的主要機場，亦為荷蘭主要進出門戶。機場座落於阿姆斯特丹西南方的市郊，位於北荷蘭省哈勒默梅爾（Haarlemmermeer）境內，目前擁有5條超過3,000公尺可以起降大型航機的主跑道，與1條主要供小型飛機使用的輔助跑道(長度約2,000公尺)。

荷蘭史基浦機場是荷蘭皇家航空與其子公司馬丁航空、泛航航空(Transavia)的樞紐機場，每年都有大批旅客以該機場作為進入歐陸地區的入口點。史基浦機場是由Schipol集團經營與管理，集團由荷蘭政府、阿姆斯特丹與鹿特丹市政府於1958年成立，目前是股票上市公司，Schipol集團自2010年與Aéroport de Paris集團換股，額度為8%，相互在營運及技術上合作。

荷蘭史基浦機場每年近70%的機場營收來自於與航空相關的商業活動，因此成為許多機場團隊與航空城團隊的參考指標。史基浦機場目前已成為典型之機場城市(Airport City)，機場對城市之商業發展產生顯著影響，如機場每日消費人口超過中型城市的人口、非航空收入比例高於航空收入，以及機場地區成為就業、購物、資訊、貿易、洽公、娛樂和商業中心的匯集地。

另荷蘭史基浦機場出境層的中心商業區非常豐富，包含了餐廳、飲料、酒吧、圖書館、兒童專區、嬰兒照護專區、賭場、按摩休閒專區與阿姆斯特丹遊船公司的專屬櫃台，商業區域集中於「荷蘭大道」中，是史基浦機場相當成功的商業經營模式。



圖 17 荷蘭史基浦 (AMS)機場俯瞰圖

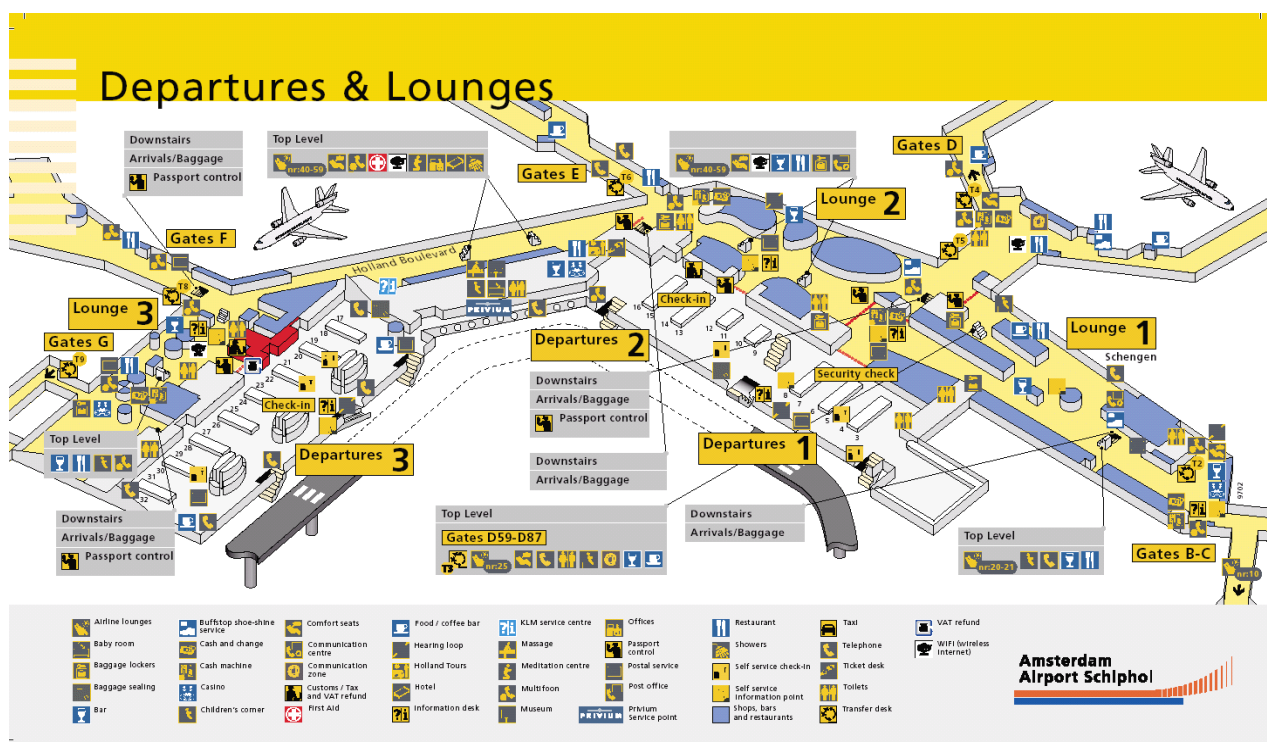


圖 18 荷蘭史基浦 (AMS)機場平面圖

3.2.2 機場商業營運模式

荷蘭史基浦機場係採機場與商場結合的商業營運模式，Schipol 集團對航廈內商場有規劃及營運的權利，商場內提供商品具多元性，例如管制區內設置超過百家以上商店，並販售超過十萬種以上商品。Schipol 集團除了提供商業服務外，機場管理單位亦非常重視顧客的意見回饋，每年均委託人力及顧問公司進行機場滿意度調查，調查內容包含旅客商業服務設施、餐飲服務、動線及航廈相關服務滿意度等調查，俾供管理單位依據旅客反映事項作為商場營運策略之參考。

荷蘭史基浦機場入境層穿越多角化經營的 Schiphol Plaza 商業區，動線上構成了良好的商業活動基礎，致使機場商業設施林立、商業活動頻繁，營運收入可觀。Schiphol Plaza 位於史基浦機場入境(非管制區)之商業區，營業時間為每日上午 7 時至下午 9 時，機場聯外交通十分便捷，一般旅客皆可自由進出，因此 Plaza 匯集了人流、物流及金流等。Plaza 販售商品品項多元化，從世界精品至一般日常用品，市區民眾皆可於此區購得，服務對象由出入境旅客擴大至附近居民，機場廣泛提供了交通、購物及娛樂的功能。

史基浦機場管制區內設有賭場(Casino)，營業時間為每日上午 6 時至下午 8 時，滿 18 歲旅客出示護照及登機證即可免費進入，賭場內多為吃角子老虎機；另荷蘭國家博物館 Rijksmuseum 於 2002 年 12 月進駐史基浦機場，成為全世界第一個在機場裡的“迷你”博物館。迷你博物館裡可以看到以荷蘭為主題固定展出的大師及作品，並將不定期更換繪畫展品，Rijksmuseum 成為機場內展示荷蘭文化的最佳窗口。



圖 19 荷蘭史基浦 (AMS)機場航廈商業設施及候機空間

3.2.3 機場聯外交通運輸系統

荷蘭史基浦機場與阿姆斯特丹車站共構，機場聯外交通設施相當便利，除提供租車、計程車、旅館巴士等公共運輸服務外，並有公車及火車等公共交通工具，30%至 40%的旅客使用軌道運輸作為聯外交通工具。荷蘭國鐵公司於機場地下層設站，火車路線行經阿姆斯特丹等重要城市，另其他多條路線亦可前往比利時及德國等歐陸國家；機場出境大廳設有大型資訊看板，提供火車到離站即時資訊，旅客除可透過電子錢包至自動售票機器購票外，亦可至火車站售票台訂位購票。

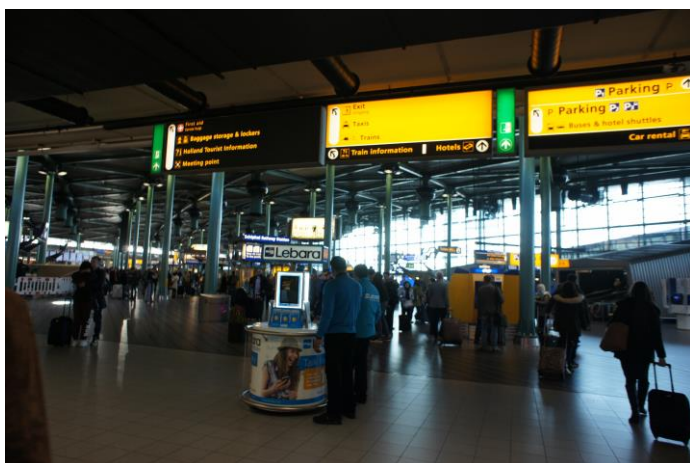


圖 20 荷蘭史基浦(AMS)機場轉乘鐵路及公共運輸區域

3.2.4 機場行李處理系統

荷蘭史基浦機場近年年旅客量皆超過 5,000 萬人次，其中約有 40% 的旅客量為轉機旅客，總客運量排名為歐洲第四位，Skytrax 公司列為全球最佳空港之一。為提供良好之機場服務，史基浦機場引入了新的行李處理系統，系統自動化程度高，可將行李處理能量提高近 40%，每小時約能處理超過 8,000 件行李，年處理能力達 7,000 萬件。



圖 21 機場行李處理系統

肆、心得與建議

4.1心得

1. 本次參加於法國巴黎舉行之 Passenger Terminal Expo 2015，同時與會發表「桃園航空城之未來發展」，將可藉此行銷桃園航空城計畫，並促進與國際間各機場之專業交流，表彰臺灣的國際競爭力。另此行參訪法國戴高樂機場與荷蘭史基浦機場，亦瞭解機場主體智慧化系統規劃及航空城整體發展概念，將可作為「桃園航空城」機場建設及產業規劃之規劃參考。
2. 參考韓國仁川機場、新加坡樟宜機場及荷蘭史基浦等國際標竿機場，於全球產業佈局皆以機場為核心吸納相關產業匯集。以荷蘭史基浦機場為例，機場資產管理集團已致力於機場陸側商業發展 20 年以上，包含辦公區、旅館、會議及娛樂設施、物流園區、購物中心及以「史基浦機場城市」為名的商業活動。另管理機場的 Schipol 集團擁有近 6 萬名從業員工，集團成功地整合機場多種聯外運輸工具，並將機場打造為企業的區域總部、購物、物流及展示空間等多功能區域，成為帶動荷蘭經濟的成長核心。
3. 為以有限的人力因應蓬勃的空運市場，並維持機場一定的服務品質及水準，歐洲各國機場從旅客報到、通關查驗、安檢查驗、轉機報到劃位及商業交易等程序，處處皆可觀察到使用便利的自動化設備。機場管理單位提供自動化服務不僅可大幅降低整體旅客等待及處理時間，並可提升機場和航空公司的競爭力。
4. 隨著科技發展與旅客特性變化，機場各項服務設施亦隨之重置與改變，此行發現各國機場之管理單位皆致力於提供理想的服務品質，並盡力滿足旅客的需求，朝向標竿機場的目標努力。

4.2建議

1. 「桃園航空城計畫」除能提升經濟動能外，同時也以建立便捷、科技、減碳及綠色永續為導向的智慧化城市為目標。「智慧生活科技與都市發展整合」在全球城市發展進程中，已是許多國家重要的施政政策，也是許多先進都會區域與城市重要的發展策略。建議未來桃園航空城在都市重劃及建構城市基礎設施的時候，可以融入智慧型計算技術及雲端應用等各項 ICT 的技術應用，達到提升都市管理效率、促進經濟發展、降低能耗及碳排放的目標，實踐智慧城市及綠色永續發展的願景。
2. 依據國外案例，當機場成為區域複合運輸與商業的核心時，即連結了商務園區、科技園區、零售、旅館與休閒中心、工業園區、物流園區、量販商場以及住宅區等區域，機場聯外 20 哩半徑內之區域均是其服務範圍，經濟影響範圍更達 60 哩方圓。「桃園航空城計畫」應思考擴大桃園國際機場之服務範圍，中央與地方政府互助合作，將經濟效益推及全國，成功的以航空運輸活動帶動其它經濟發展。
3. 世界各國標竿機場除建置自動化設備及提供便利化服務外，處處漸可發覺以「人性化」的角度作整體設施設計及運作流程規劃。建議未來桃園國際機場之現有航廈整建、多功能大樓及第三航廈新建等，應以便利旅客的角度引進先進化自動設備及人性化管理措施，俾以提升旅客服務的滿意度及機場競爭力。
4. 桃園國際機場第三航廈與第二航廈間之多功能大樓 (Multi-function Building)，未來將匯集人流、物流、金流與資訊流，扮演臺灣櫥窗(Window of Taiwan)角色，建議第三航廈、第二航廈及多功能大樓應一體化作整合設計，讓機場不再只是機場，進而作為旅客及國人休閒娛樂之最佳處所，逐步實現機場城市化的願景。