

出國報告（出國類別：會議）

與北京首都機場進行人力資源交流 因公出國報告書

服務機關：桃園國際機場股份有限公司

派赴國家：中國大陸 北京

出國期間：104.6.9~104.6.12

報告日期：104.9.11

提要表

計畫編號			
計畫名稱	與北京首都機場進行人力資源交流		
報告名稱	與北京首都機場進行人力資源交流因公出國報告書		
出國人員	姓名	服務單位	職稱
	許孝德	桃園機場公司人力資源處	處長
	黃玉芳	桃園機場公司人力資源處	專員
	盧俊宏	桃園機場公司人力資源處	專員
	謝碧霞	桃園機場公司人力資源處	業務員
出國國家	大陸地區北京		
出國類別	參訪		
出國期間	104 年 6 月 9 日至 104 年 6 月 12 日		
報告日期	104 年 9 月 11 日		
關鍵詞	北京首都國際機場、ACI、IATA、機場服務評比、ASQ		
報告內容 摘要	北京首都機場於 ACI 2013 機場服務品質(ASQ)獎項中，獲得 4000 萬人次以上運量分組第 3 名佳績，本公司與北京首都國際機場締結姊妹機場後，於 102 年簽署人力資源合作備忘錄，為增進互動交流，本公司 104 年主動拜訪北京首都國際機場公司人力資源部，藉參訪學習其機場人力資源管理制度，做為未來推動改善本公司人力資源制度參考。另，本公司正積極成立桃園機場保全公司，順道拜訪北京首都機場航空安保公司，為保全子公司成立前之人力訓練先期規劃作為參考		

目 錄

一、	目的-----	3
二、	過程	
	(一)參訪行程-----	4
	(二)交流內容摘要-----	4
三、	心得及建議	
	(一)心得-----	20
	(二)建議-----	22
附錄、	行程其他相關照片-----	25

一、目的

受惠於全球休閒觀念普及化，帶動觀光旅遊業及航空產業蓬勃發展，亞洲各國國際機場同業合作頻繁，紛紛以參訪等各項交流進行標竿學習，展開良性競爭，以爭取背後龐大商機。桃園國際機場公司自 99 年 11 月 1 日，由桃園國際航空站轉型改制公司化後，本於公司治理精神，積極拓展國際視野，進行各項軟硬體及制度面改造，以趕上標竿國際機場服務品質及水準為目標。

本次以北京首都國際機場做為參訪對象之理由有三：(一)北京首都機場於國際機場協會(ACI)舉辦之 2014 年機場服務品質(ASQ)獎項中，獲得 4000 萬以上旅運量分組第 3 名，是各國競相學習標竿機場之典範；(二)北京首都國際機場自 2010 年進行為期一年之組織流程再造，自 2011 年起進行為期 2 年之崗位設計、職務說明、崗位對應至個人業務之設計規劃作業，委由國外專業顧問公司辦理，至今已建立科學化人力資源管理制度，成效已逐漸展現，該機場並於 2013 年 ACI 亞太區人力資源年度會議中進行成果報告；(三)本公司 102 年已於該機場簽署人力資源交流合作備忘錄，為促進雙方實質交流，規劃本次由人力資源處許處長孝德率隊，帶領黃專員玉芳、盧專員俊宏及謝業務員碧霞共四位同仁，赴北京首都國際機場人力資源部，針對組織設計、人力配置、教育訓練、人員管理等議題交換意見，進行人力資源制度綜合研討。

另，除與北京首都國際機場公司進行人力資源交流外，並受邀前往 IATA 國際航空運輸協會成員之國際航協培訓開發學院參觀訓練資源，另為因應本公司轉投資之保全子公司即將於本(104)年度成立，人員招募、訓練及差勤管理之規劃是首當面臨的課題，為與國際接軌了解及學習航空保安之專業公司之經驗與作法，特於本次北京參訪行程中，藉機與北京首都機場航空安保有限公司之交流，吸收機場保全公司管理實務經驗。同時蒐集相關人力資源管理資料，作為桃園國際機場未來進行策略性人力資源管理發展規劃參考。

二、過程

本次赴北京首都國際機場進行人力資源參訪交流，於 104 年 6 月 9 日至 12 日共 4 天，行程與會議摘要如下：

(一) 參訪行程

日期日期\	參訪行程	與會人員
6 月 9 日 (星期二)	桃園 → 北京	本公司人員： 許孝德處長、盧俊宏專員、 黃玉芳專員、謝碧霞業務員
6 月 10 日 (星期三)	北京首都國際機場 (股)公司 人力資源部	北京首都國際機場公司人力 資源部： 裴總經理、楊副總經理、鮑 副總經理、石經理、楊經 理、胡經理
6 月 11 日上午 (星期四)	參訪 IATA 國際航協培 訓開發學院	IATA 國際航協培訓開發學 院：宋副總監、張經理、陳經 理、宋小姐
6 月 11 日下午 (星期四)	北京首都機場航空 安保有限公司 人力資源部	北京首都機場航空安保公 司：李總經理、李副主任、 人力資源部：李經理、邱經 理、李副經理
6 月 12 日 (星期五)	桃園 → 北京	

(二) 交流內容摘要

本次人力資源參訪活動，實際行程約 2 天，以下謹摘錄較重要之交流內容說明如下：

- 第一天 6 月 10 日(星期三)：至北京首都國際機場(股)公司人力資源部進行交流參訪，該公司提供人力資源四大主題說明精要。

1. 主題一：組織及員額

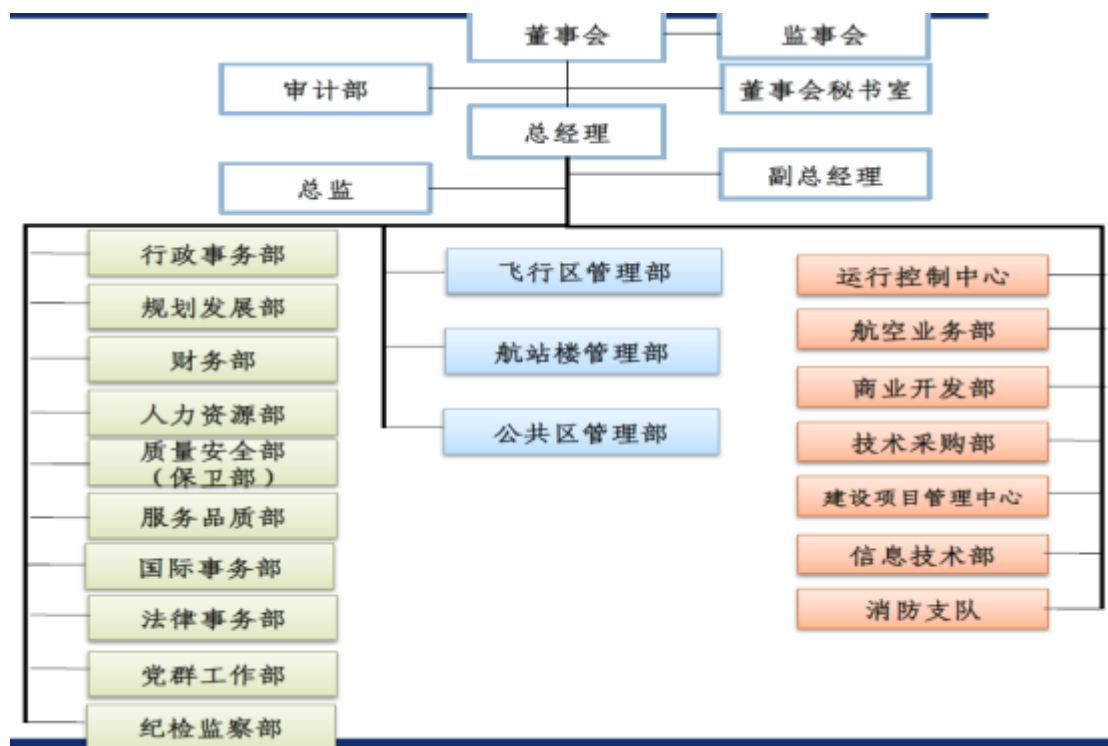
- (1) 集團架構：北京首都國際機場公司隸屬首都機場集團公司旗下 35 個子公司中之 1 個子公司【附圖一】，除貴州省機場集團等 8 個公司外，其它子公司都以支援協助首都國際機場公司為主

要目的。



附圖一：首都機場集團公司架構圖

- (2) 組織設計原則：為建立以客戶和市場需求為導向的業務流程，建置資源管理中心(3 個部門)、技術支持中心(7 個部門)及管理支持中心(10 個部門)等三大中心【附圖二】，資源管理中心直接面對客戶提供服務，技術支持中心及管理支持中心則對資源管理中心提供支援服務。



附圖二:北京首都國際機場股份有限公司組織架構圖

- (3) 職位體系:分為管理序列、技術序列及操作序列 3 序列，每序列有 12 等級，員工可通過崗位晉升和連續 3 年考核稱職，增加薪級。
- (4) 人員編制:各部門有崗位配置(編制)，並實施成本中心，人工成本由部門管控，故用人單位須一併考量新進人員職級，避免超過費用上限。
- (5) 公司內 7 個重點部門，設有人力資源專人派駐，賦予六項授權(內部組織增設減併、人員編制調整、工作輪調、選拔晉升、績效管理、獎懲)，人員工作量比例約 70%為部門主管另 30%為 HR，該派駐人資專員仍歸屬人力資源部門。
- (6) 人力素質比較表

項目	北京首都國際機場公司	桃園國際機場公司	說明
員工人數 (2015 年 6 月)	1649 人	506 人	北京首都國際機場年旅客量、航廈面積等均較本公司大，員工人數約為本公司 3.25 倍
平均年齡	34.4	44	北京機場公司每年至鄰近大學招募畢業生進來培訓，本公司因前航站時代消防員等技工工友轉任之歷史因素，使本公司較北京機場員工平均年齡較高
教育程度 (大學以上人員比例)	59%	55%	兩者大學以上人員比例相近
員工依業務性質組成比例	依工作性質分三個序列:管理、技術及操作，比例如下:41:14:45(目標為 60:20:20)	依工作性質歸為業務單位及輔助單位 2 類，人力比例約為 79:21(目標 80:20)	兩者均設定目標持續優化人力結構，惟北京機場將依標準作業流程進行之員工歸類為操作人員，顯示未來作業標準化後，再採外包方式，有效降低非核心人力需求，進而保留核心業務人力

2.主題二：薪酬管理

- (1)北京首都機場公司員工薪資結構，是由固定薪酬和浮動薪酬、各項福利補貼及臨時性獎金構成【附圖三】。每職級所賦予職責程度不同，使固定薪酬與浮動薪酬的比例也不同，職位越高，浮動薪資的比例越大，符合激勵性薪資設計原則。



附圖三：薪資結構示意圖

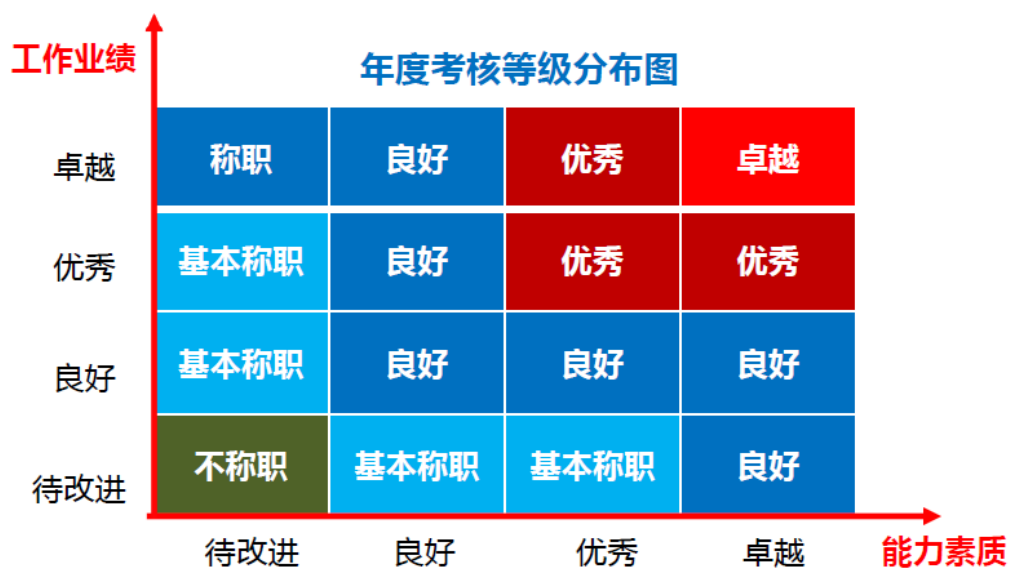
- (2)員工可通過崗位晉升和連續 3 年考核稱職，增加薪資(直向及與橫向晉級)。
- (3)獎金(浮動薪酬):配合半年考核一次之考核作業，分 2 次發放獎金，視個人工作表現、部門及公司績效而定。獎金按級別設計固定之獎金預估數，及與規劃部討論計算“經營係數”，按級別分配至各部門，由各部門自行分配至單位人員。
- (4) 福利項目包含國家法定福利、企業自主福利及員工自助福利三類，其中員工自助福利可依員工喜好，在個人總福利點數內選擇所需福利，並使員工滿意度倍數上升(據表示實施選擇性福利後，員工滿意度較實施前上昇 1 倍)；福利不與年資掛勾，僅帶薪休假天數隨年資而增加，符合公平性。

(5) 薪酬制度與本公司比較

項目	北京首都國際機場公司	桃園國際機場公司	說明
薪資結構 (不含獎金)	固定薪資包含以下三項: 1.崗位工資 2.績效工資 3.技能工資(操作崗位)	單一薪俸	北京首都機場薪資制度採行崗位技能績效工資制，保留部分以績效考核為核心，按績效發放，具激勵效果。
薪資晉級	依考核結果，最快每 3 年得晉薪一級	依考核等第，每年得晉薪一級	本公司員工核列甲等或乙等皆能晉薪一級，較無法反應個人績效。
薪資晉等	每一崗位對應薪等，於崗位晉升時，才能晉薪等。	每一職位得依所跨列之職等，連續 2 年甲等或 3 年 1 甲 2 乙者，得晉一薪等，至該職位對應之最高職等及薪等。	北京國際機場公司員工薪資晉等不完全隨年資增加，尚需配合考核，本公司薪資隨年資增加迅速，人事成本相對較易增加
最高 & 最低薪級差異倍數	約 7 倍	約 5.5 倍	高階與基層薪資間距較大，較能吸引高階經理人才

3. 主題三：績效管理

- (1) 績效管理制度依人員類別分成中層管理人員、非管理人員(分成管理崗位專業技術崗位人員及操作崗位人員)，其考核週期、考核方式及考核獎勵結果也不同。
- (2) 制度修訂前對於部門主管之績效考核結果等於部門業績考核結果，未能體現個人貢獻，修正後部門正主管以部門 60%+個人 40%之比例(副主管部門 40%+個人 60%)，注重考察個人業績，區分部門業績與個人貢獻。並簡化程序，聚焦考核重點。
- (3) 實施目標管理作業：年初由規劃發展部統籌訂定目標管理項目，約至年中才得以定案，年終召開管理大會，出席人員為公司總經理、副總經理及單位主管出席，進行年終審核及評分。將年度工作報告項目，按職責分配至各部門，列為公司 KPI。
- (4) 工作說明書：為選才、用人依據及績效考核指標，作為職責與負荷之基準，一個崗位有一份專屬之工作說明書，北京首都機場 2011 年透過崗位精簡計畫，由 519 整併為 415 崗位。
- (5) 卓越人員比例約 10%優秀人員比例約 10~30%【附圖四】，並針對年度考核不佳又無法改善人員，設有退場機制。



附圖四:年度考核結果矩陣分布圖

4.主題四:培訓

- (1) 為幫助新進員工盡快適應崗位要求，實行三級新人培訓體系:含
人力資源部負責公司層級的企業文化、人事制度等；各部門負責
部門層級的安全教育及部門職責業務、管理體系等，及崗位級的
崗位工作職責及業務技能。
- (2) 針對民用航空安全管理規定要求，公司設立三級安全培訓體系，
由安全部門統籌，訂有各層級人員最低訓練時數，顯示公司對安
全教育之重視。
- (3) 北京首都機場公司重視長期性師資培訓，截至目前為止共有 5 大
類，553 名兼職內部講師。
- (4) 派赴國外訓練、交流，期間約 5~14 天，與國外 26 個姐妹機場交
流學習，最長為 3 個月，派赴對象為主管以上人員。
- (5) 用人費及訓練費用預算比較表

	北京首都國際機場	本公司
年度用人費預算	約人民幣 5 億元 (約新台幣 25 億元)	新台幣 7 億 722 萬 4 千元 (104 年預算)
年度訓練費用(含 國外訓練差旅部 份)	約人民幣 500 萬人民 幣元 (約新台幣 2,500 萬 元)	新台幣 1,573 萬 9 千 元 (因公出國 669 萬 9 千 元、 國內訓練 904 萬元)

備註:北京首都國際機場:每人依法應繳付之 5 險 1 金費用，約佔每人
薪資之 45%。



與北京首都國際機場(股)公司人力資源部交流



會議後與北京首都機場人力資源部同仁合影留念

- 第二天 6 月 11 日(星期四)：參訪 IATA 國際航協培訓開發學院及北京首都機場航空安保有限公司人力資源部

1. 至 IATA 國際航協培訓開發學院參訪拜會宋副總監

- (1) 本公司目前每年度遴薦優秀同仁至 IATA 各地訓練中心接受教育訓練，並依各自業務專業需求，選擇合適課程，本公司主要參與 IATA 之 Airport Planning, Management and Operations 及 Cargo 系列課程，如航務處參與 Airport Certification、Safety Management System(SMS)、Airport Ramp Operations 等課程，維護處參與 Airport Certification and Infrastructure Standards、營運安全處參與 Crisis Management in Aviation Security Workshop 及貨運處參與 Air cargo Operations Oversight for Airports 等課程。
- (2) 隨著桃園機場旅運量逐年成長，及專業機構預估全球旅客將持續成長，為能加速提昇機場服務品質、整體營運競爭力及因應日漸繁重之機場業務挑戰，將以培育機場同仁成為專業機場經營人員為導向，並參照 IATA 開辦課程，持續遴薦優秀人員及更多參訓單位人員參加機場經營專業訓練課程。
- (3) IATA 於全有六個主要訓練中心（包含新加坡、加拿大蒙特婁、美國邁阿密、日內瓦、北京、以色列克拉維夫等），近期將於台北設立小型的培訓中心，並辦理機場航空相關課程。並邀請本公司相關專業同仁擔任 IATA 講師。本次順道參觀 IATA 北京訓練中心硬體設備，訓練教室名稱以名山、海為名，並規劃學員休息室、上網設備等，環境明亮、舒適。



拜會 IATA 國際航協培訓開發學院交流情形一隅



與 IATA 國際航協培訓開發學院宋慶華副總監合影

2. 至北京首都機場航空安保有限公司人力資源部進行交流

(1) 公司背景

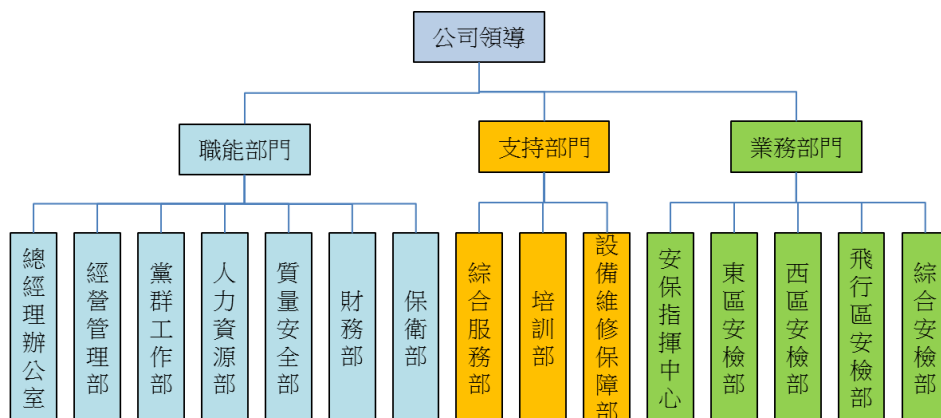
北京首都機場航空安保有限公司成立於 2006 年 10 月 10 日，為中國大陸唯一一家具有獨立法人資質的航空安保專業公司。成立緣起為因應北京首都機場股份有限公司上市，故將機場之非核心業務獨立出，成立該公司。

(2) 業務範圍

安全檢查、航空器監護、航空器清艙、貨物安檢、航食押運、安保培訓、安檢設備維保、航站樓巡邏、航樓物業保安、圍界安檢等。其中，航站樓巡邏非航空保安之核心業務已於 2012 年改由協警負責，而圍界安檢因工作環境較差、對健康有負面影響，已評估改以系統監視或定時巡邏的方式替之。

(3) 組織架構

依性質分為職能、支持及業務三大類，其中需注意的是教育訓練為人力資源管理的範疇之一，而該公司之培訓部由人力資源部獨立，自成一部，顯示出培訓對於該公司的重要性。【附圖五】



附圖五：北京首都機場航空安保有限公司組織架構圖

(4) 人力狀況

北京首都機場航空安保有限公司目前員工人數為 4884 人，平均年齡 27 歲，員工相當年輕。其中，管理人員僅佔 5%，實際從事航空保安之在崗人員佔全公司 95%。而在崗人員中，以安檢人員為最大宗，佔 84%，人數為 3421 人。

以性別來看，女性佔 55%，較男性 45% 為多，主要是因安檢人員之工作特性。因男性安檢人員僅能檢查男性旅客，女性安檢人員則不限性別，能對男性及女性旅客進行安檢，故有女性員工多於男性員工的現況。李經理特別提到，女性員工比例較高也會影響公司人事成本，尤其法定產假 3 個月就是主要原因。

在聘雇類別上，該公司有三大聘雇類別：正職人員佔 58%、派遣人員佔 22% 及實習人員佔 20%。因中國大陸針對正職人員的法定成本高達 43%，也就是每付 1 元的薪資，同時要負擔 0.4 元的保險費與退休金 (5 險 1 金) 給政府，故運用派遣人員及實習人員以掌控人事成本。其中實習人員人數約 1000 人，來源為三年制高校生之三年級學生，公司僅需提供住宿，月支薪僅 2000 元人民幣，毋需負擔 5 險 1 金。是該公司降低用人成本之重要策略。

離職率的情況，近 4 年大約是 10%~19% 左右，人員流動率不算低。除了領導人的管理風格及業務量會影響同仁的留任情況，年輕員工返鄉成家的傳統也著實影響了有 72% 外地員工的留任率。

不論是台灣的保全業亦或是北京首都機場航空安保有限公司都屬於高人力密集產業，該公司的用人成本佔總營收之比例高達 92-93%，北京首都機場公司依合約給付之金額不足支應如此高的用人成本，所幸該公司培訓部開辦許多航空保安課程，培訓收入可支援該公司營收。

(5) 教育訓練

北京首都機場航空安保有限公司之教育訓練是由培訓部負責規劃執

行。但除了針對公司內部同仁所舉辦的課程外，培訓部有二個系列課程業經大陸民航局審定核可，可核發職業技能鑑定，一是安全檢查員訓練，二是危險品運輸訓練。開課對象除了公司內部同仁外，航空保安相關學校之學生及其他企業之保安人員也會委託該公司授課發證。在中國大陸除了機場需要安檢外，各地鐵站、購物中心、公務機關都之進出口也需安檢，也因此安檢人員的需求龐大，相對地安檢課程的需求也很可觀。

人員的教育訓練上，除了所有新進人員需於在職前需具備 5 級安全檢查員之資格外，該公司亦規劃了紮實的入司訓練，包含 116 小時的軍訓、團隊共職等的集合訓練，還有 40 小時的崗位實踐。每年各崗位也需定期訓練，以安檢人員為例每年需訓練 80 小時以上。領有技能檢定的人員也需複訓，每年 80 小時以上。各部門於人員崗位轉調時亦需安排 20 小時以上的部門訓練。

有關訓練資源，北京首都機場航空安保有限公司有 150 位專業的內部講師，授課不假他人。硬體方面有 4 間專業訓練教室，最多可容納 350 人，還有一間多媒體訓練教室，可容納 150 人，可提供 X 光機檢查的模擬教學使用。

(6)人員招募

招募類型主要分為長期招聘及年度招聘二類，因一線生產崗位員工之流動率較高，採長期招聘，而管理部門的儲備人力則採一年一次的年度招聘。

針對崗位員工的招聘條件，學歷要求為大學以上，考試科目有筆試、體能、心理測驗及面試。體能測驗的項目並無固定，會視考試當日的氣候及環境決定，跑步、伏地挺身、起立蹲下等都是可能的考試項目。而針對崗位人員於招募時並無設定英文門檻，主要原因除了人員招募困難外，該公司認為英文考試考得好的人不一定會用。故

配合北京機場公司的政策，於人員進用之後以特別編定的教材學習，讓同仁學習自己崗位上用得到的英文，並要求同仁通過內部檢定。

(7)工時與排班

為有效控制用人成本，北京首都機場航空安保有限公司將人員之”工時”嚴格定義為”在崗工時”，到班不在崗的工時不列入計算。而法定工時的規定則與勞基法的規定相差不多，一班為 8 小時，月工時不逾 167 小時，全年不逾 2000 小時。

在排班方式上，因北京機場的業務類型和業務需要，班別多元，管理單位盡可能配合業務需要又不影響同仁健康的情況下合理排班。加班費為正常工時的二倍，同樣為了控制用人成本，管理單位盡可能減少同仁超時加班。在超時加班時數的計算上採綜合計算，全年不超過正常工時即可。



與首都機場航空安保有限公司人力資源部交流情形

三、心得與建議

(一)心得

北京首都機場為有效應对外部競爭壓力和挑戰，急須實行變革創新內部管理模式，以提升競爭實力，於 2010 年啟動流程再造，所採取措施如下：優化組織機構、啟動崗位評估專案(即職位評價)，梳理職責，優化崗位(對相似職務進行整併，減少比例達 24.8%)，並對各部門模組進行整合，將部門職責落實為模組職責；同時，並有相關配套制度的支持：部門整併、人員編制調整、人員選拔晉升、人員職務輪調、員工績效激勵、人員獎懲激勵。北京首都機場這一系列的改造工程，歸功於明確的企業戰略目標：「將首都機場打造成為大型國際樞紐機場，建立員工自豪、同行尊敬、社會認同的世界一流機場管理公司」。而戰略目標往下延伸至戰略性人力資源目標，也必須迎合企業戰略、迎合企業未來發展，故戰略性人力資源不僅關注企業戰略，成為戰略夥伴、業務夥伴，更重要的是要因應企業的發展階段做調整，使能配合組織發展的各個時期，如初創期、動盪期、成熟期、變革期。換言之，對於戰略性人力資源策略更具前瞻性和敏銳性、著力人才資本開發、科學合理的人才評價發現機制、並保留關鍵人才，以實現企業戰略目標。北京首都國際機場經過了一番努力，其成果是令人肯定，不論在 ACI 旅客滿意度的排名或 skytrax 的評比中，都有顯著的進步。

本次參訪北京首都國際機場股份有限公司人力資源部，起初由專責單位(國際事務部)接洽後，展開連繫相關業務同仁(主題會議由人力資源部同仁與會)，其他如規劃停留時間及中間穿插參訪航廈之公司同仁專人解說，皆由國際事務部負責，除感謝其熱忱接待外，對於本項工作之業務分工亦感佩服。歸納本次參訪主要心得收獲如下：

1. 開啟本公司與北京首都國際機場人力資源合作交流：

此次參訪為本公司首次派員至其他國際機場進行人力資源交流，時值公

司於 102 年 6 月 18 日與姐妹機場北京首都機場，正式簽署人力資源交流合作備忘錄，對本公司追求符合國際航空產業人才素質水準之培育發展，具有代表性意義。未來不管派赴國際機場進行人才培訓、訓練資源共享計畫等，需與各國際機場人力資源部門，維持密切互動，並透過組織會議，相互觀摩學習，如 ACI 國際性機場協會人力資源平台，能就各國際機場間 HR 策略性管理發展理念及執行實務個案，完整忠實呈現，對提昇桃園國際機場短中長期人力資源發展觀念與規劃作法，有相當助益。

2. 為桃園機場保全子公司成立預做準備

北京首都機場航空安保有限公司成立至今已 9 年，其紮實的人員訓練、嚴謹的人員招募、專業的航空保安都值得本公司效法及參照。在論及北京首都機場航空安保有限公司的業務範圍時，發現該公司逐漸縮減非航空保安核心之相關業務，例如航站樓巡邏等業務項目。反觀桃園機場保全子公司在民用航空法尚未完成修法前，僅能從事非公權力的安檢引導、進出管制崗哨協勤等非航空保安之業務項目，較偏向一般的駐衛保全。然而安檢人員的訓練成本、招募條件、工作內容、專業程度與一般保全人員差異頗大。後續保全子公司之未來發展方向及營運策略擬訂後，將使未來規劃人員招募之資格條件、訓練課程、薪資設計、工時制度、考核制度時有所依循。

3. 未來國際機場 HR 人員的新角色，將跳脫傳統思維發展新的架構，如生產部門讓 HR 參與生產計劃與設計、業務部門委由 HR 招募適任人員，行銷部門讓 HR 參與銷售活動，使 HR 成為企業經營的夥伴，也成為員工可信任、可依賴的對象。從北京首都國際機場學習到上述 HR 人員的新角色之落實，期許本公司一步一腳印，落實人資專業人員之角色。

(二)建議

1. 本公司由航空站轉型為公司已逾 4 年，實有進行組織結構性調整之必要，包含組織編制及人力配置規劃，依職位評價後修訂職稱職位標準表，並訂定相對應之合宜人力發展路徑，以提升組織效能，增加機場競爭力。
2. 因應未來航空產業發展需要，規劃建置本公司機場訓練中心，同時建立內部講師制度，包括合格講師之考選、授課主題、費用預算編列等配套措施，以培育優良師資，協助專業知識傳承。加上內外部師資後，結合軟硬體資源，可提供訓練服務給機場週邊航空產業。
3. 宜加強參與各國際機場間人力資源交流活動，建議常態性逐年編列預算派員至其他國際機場參訪，及參加 ACI 人力資源年會或其他國際機場相關會議，透過相互交流從中取得包括各會員機場之最近即時人力資源會議動態、機場基本人力資料、人力資源管理制度及作法、機場營運概況、營收數字之最新統計資料，未來策略性人力資源趨勢，等人力資源發展資料，有助於提升人力資源單位成為公司策略夥伴，及作為本公司因應環境發展營運之人力資源規劃參考。同時計畫性廣泛結識國際航空產業 HR 人員，行銷開拓桃園國際機場公司知名度。

4. 另，本次參訪觀察其他可供本機場設施評估效法之處，列舉如下：

(1)於行李轉盤區評估設置更衣室，方便旅客更換適合氣候之穿著



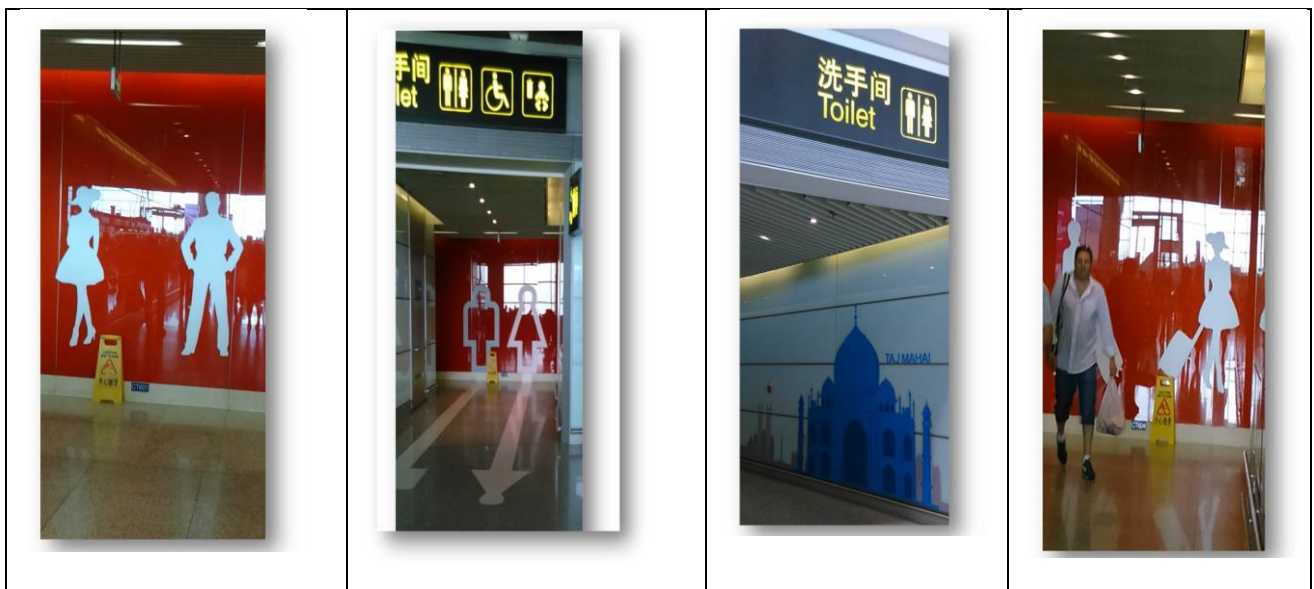
(2)評估設置身心障礙者報到服務櫃台，身心障礙者旅客免排隊等候





(3)於航廈內設置飲料瓶回收機，並可評估提供優惠券、與悠遊卡結合回饋，鼓勵資源回收

(4)評估於航廈內各洗手間之標識圖案為生動化



附錄、行程其他相關照片



機場大廳行李提取看板



北京首都國際機場大廳(第三航廈)



標誌:中文英文為主，日文韓文為輔



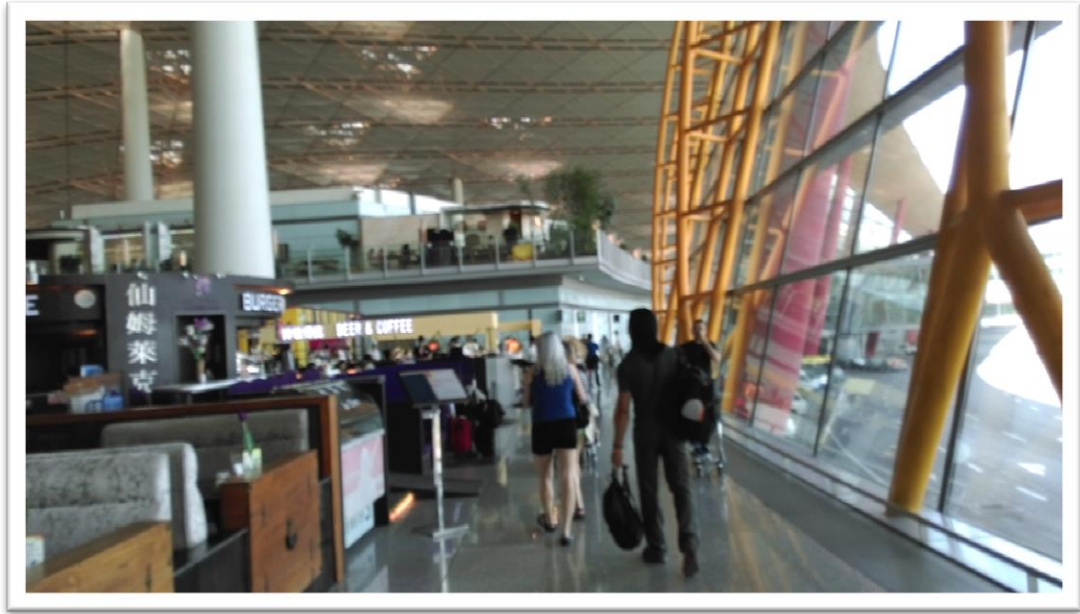
大廳服務台



獨立旅客服務中心，明亮寬敞



北京首都機場需透過此機器取得 WIFI 帳號密碼



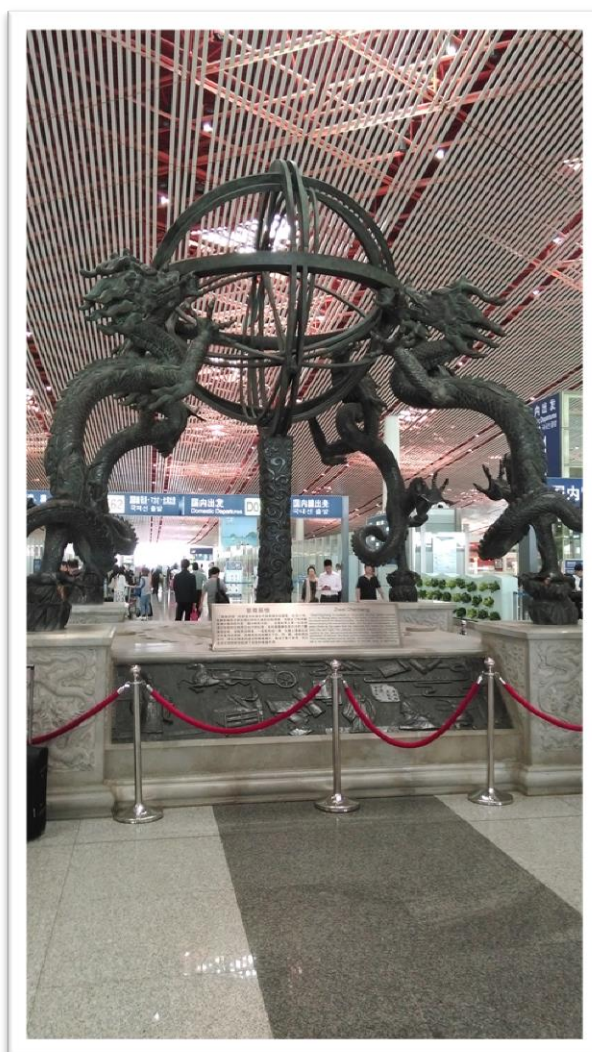
航廈大廳(非管制區)可眺望機坪



機場有地鐵串連市區



機場公司航站樓管理部同仁專人解說航廈導覽



機場大廳內擺置中華歷史文物，饒富文化意涵