

出國報告 (出國類別：研討會)

代表出席 11th ACI Asia-Pacific Regional Assembly, Conference & Exhibition 及專題演講

出國報告

丁源宏 副理

桃園機場公司

派赴國家：澳大利亞

出國期間：105.4.16-21

報告日期：105.7.15

提要表

計畫編號				
計畫名稱	105 年參與國際機場協會亞太區理事會議			
報告名稱	代表出席 11th ACI Asia-Pacific Regional Assembly, Conference & Exhibition 及專題演講報告			
出國人員	姓名	服務單位	職稱	職等
	丁源宏	企劃暨行銷處	副理	
出國地區	澳大利亞			
參訪機關	11th ACI Asia-Pacific Regional Assembly, Conference & Exhibition			
出國類別	<input type="checkbox"/> 實習(訓練) <input checked="" type="checkbox"/> 其他 (<input checked="" type="checkbox"/> 研討會 <input type="checkbox"/> 會議 <input type="checkbox"/> 考察、觀摩、參訪)			
出國期間	105.4.16-21			
報告日期	105.7.2			
關鍵字	ACI、ACI 亞太區理事會機場、航空公司			
報告頁數	17 頁(不含附錄資料)			
報告內容摘要	<p>本次參加 ACI 國際機場協會於 105 年 4 月 18~20 日假澳大利亞黃金海岸舉辦之第 11 屆 ACI 亞太地區研討會暨展覽，過去 10 年以來，該研討會展覽已經成為亞太地區最重要的航空產業活動之一，邀請並吸引了亞太區各國機場管理當局代表、航空公司、民航機關及設備系統供應商等齊聚一堂深度交流，又根據 Airbus 預測，2013~2033 年全球客運量平均成長率將達 4.7%，其中亞太地區更將達 5.7%，近年亞太地區客運量成長率更領先全球各區域，為全球航空事業發展最為蓬勃的區域，本會議活動更成為市場趨勢觀察之重量級指標風向球之一，吸引許多世界各國機場專業經理人及業界專家出席。</p>			

本次研討會為 4 日議程，除了國際機場協會例行舉辦之會務會議外，首日本次航空論壇主題包括機場發展與財務議題、商業發展、航線發展與旅遊等，本公司即受邀於首日商業發展主題發表演說，介紹桃園機場作為台灣未來願景之主要建設規劃（T3）及桃園航空城發展願景；同時，邀請航空業界各機場經理人舉辦航空領袖論壇，包括來自國際民航組織（ICAO）區域主席 **Arun MISHRA**、國際航空運輸協會（IATA）、會議主辦國澳洲基礎建設及區域發展部官員、雪梨機場、中東地區葉門機場、歐洲倫敦城市機場、慕尼黑機場、南非機場、美國鹽湖城機場及亞洲機場等等專業經理人皆參與座談，分享對於未來機場與航空事業發展的洞見、旅客服務體驗的轉移、機場如何因應國際大型賽事活動的有關經驗。此外會議另安排機場保安與智慧機場發展等同步論壇，邀集各標竿機場分享有關經驗與關注議題。

目次

壹、 目的.....	5
貳、 過程.....	6
一、 行程總表.....	6
二、 內容記要.....	7
參、 心得與建議.....	15
肆、 附錄：桃園機場公司大會演講簡報.....	17

壹、目的

本次參加 ACI 國際機場協會於 105 年 4 月 18~20 日假澳大利亞黃金海岸舉辦之第 11 屆 ACI 亞太地區研討會暨展覽，過去 10 年以來，該研討會展覽已經成為亞太地區最重要的航空產業活動之一，邀請並吸引了亞太區各國機場管理當局代表、航空公司、民航機關及設備系統供應商等齊聚一堂深度交流，又根據 Airbus 預測，2013~2033 年全球客運量平均成長率將達 4.7%，其中亞太地區更將達 5.7%，近年亞太地區客運量成長率更領先全球各區域，為全球航空事業發展最為蓬勃的區域，本會議活動更成為市場趨勢觀察之重量級指標風向球之一，吸引許多世界各國機場專業經理人及業界專家出席。

本次研討會為 3 日議程，除了國際機場協會例行舉辦之會務會議外，首日本次航空論壇主題包括機場發展與財務議題、商業發展、航線發展與旅遊等，本公司即受邀於首日商業發展主題發表演說，介紹桃園機場作為台灣未來願景之主要建設規劃（T3）及桃園航空城發展願景；同時，邀請航空業界各機場經理人舉辦航空領袖論壇，包括來自國際民航組織（ICAO）區域主席 Arun MISHRA、國際航空運輸協會（IATA）、會議主辦國澳洲基礎建設及區域發展部官員、雪梨機場、中東地區葉門機場、歐洲倫敦城市機場、慕尼黑機場、南非機場、美國鹽湖城機場及亞洲機場等等專業經理人皆參與座談，分享對於未來機場與航空事業發展的洞見、旅客服務體驗的轉移、機場如何因應國際大型賽事活動的有關經驗。此外會議另安排機場保安與智慧機場發展等同步論壇，邀集各標竿機場分享有關經驗與關注議題。

貳、過程

一、行程總表

4/18	上午	Registration	
	下午	AVIATION TALKS <ul style="list-style-type: none"> ● Airport Development & Financing ● Commercial Development ● Route Development and Tourism <i>Opening of Exhibition and Cocktail Reception in Exhibition Hall</i>	
4/19	上午	Official Opening, Welcome and Keynote Addresses <ul style="list-style-type: none"> ● Panel Discussion: Leaders Shaping Aviation's Future ● Panel Discussion: Transforming Passengers' Experience and Expectations <i>Airport Carbon Accreditation - Fifth Year in Asia-Pacific Celebration</i>	
	下午	<ul style="list-style-type: none"> ● Panel Discussion: Airports: Preparing and Facilitating for World Events <i>ACI Asia-Pacific Regional Assembly</i> <i>Gala Dinner & ASQ Awards Ceremony</i>	
4/20	上午	World Business Partners and CEO Breakfast	
		CONCURRENT SESSIONS (AM)	
		AVIATION SECURITY Session 1: State of the industry - the Asia-Pacific Perspective Session 2: Best Practice Sharing - Asia-Pacific Airports Leading the World by Examples	AIRPORT IT & INNOVATION Session 1: Airport Technology - Innovation and Transformation Session 2: Airport Technology - Evolution

	下午	AERODROME SAFETY Session 1: Why is Safety Good for Business? Session 2: Runway Safety	AIRPORT SUSTAINABILITY THROUGH ENVIRONMENTAL INITIATIVES Session 1: Shaping Airports for Permission to Grow Session 2: Airport Environmental Initiatives - Marking the Business Case to Airports CEOs
		Farewell Reception	
4/21		Post Conference Tour	

二、 內容記要

本次研討會為 3 日議程，除了國際機場協會例行舉辦之會員機場會務會議外，首日本次航空論壇主題包括機場發展與財務議題、商業發展、航線發展與旅遊等，本公司即受邀於首日商業發展主題發表演說，介紹桃園機場作為台灣未來願景之主要建設規劃（T3）及桃園航空城發展願景；同時，邀請航空業界各機場經理人舉辦航空領袖論壇，分享對於未來機場與航空事業發展的洞見、旅客服務體驗的轉移、機場如何因應國際大型賽事活動的有關經驗；此外會議另安排機場保安、空側安全、機場 IT 及創新與機場永續發展等同步論壇，邀集各標竿機場專家分享相關經驗與關注議題。以下主要針對受邀出席演講的 AVIATION TALKS 航空論壇、會務會議及同步論壇等場次摘要說明：

（一） AVIATION TALKS 航空論壇

1. 機場發展與財務議題

本場次邀請了香港機場管理局機場營運、伊朗機場管理公司、中國民用機場協會及關西機場公司發表演說，主題包括香港機場如

何為第三跑道籌資、伊朗機場如何吸引外國投資進行機場擴建、中國大陸高鐵發展對於機場與航空事業發展的影響以及關西機場集團私有化等，其中香港機場第三跑道計畫約耗資 1400 億港幣、此龐大資金需求無法透過機場既有之財務能力支應，必須建立其他資金來源，故香港機場管理局選擇了三項開源節流做法，包括暫停派息、開徵機場建設費（自 2016 年 Q3 開徵）及發行公司債等。

來自日本大阪之關西機場集團公司亦為本場次討論焦點，關西機場集團介紹了耗費約 3 年的公司私有化計畫，成功的將原來官營的機場公司體制，轉移為由民間團隊所擁有，新的民間經營團隊完整承接了機場的權利義務與資產債務，由於機場經營體制上為極大變革，因此所有機場界專業人士莫不關注關西機場在經營面、組織面、財務面及機場服務上將出現甚麼樣的新變化，但與談代表一致承認，當機場基礎建設投資與擴建需求不斷擴增，公營機場將帶給政府極沉重的財政負擔，唯有適度提高財政彈性，引進民間活力，擴大機場收入與資金管道，才能給予機場擴建能量，維持國際化格局與服務品質。

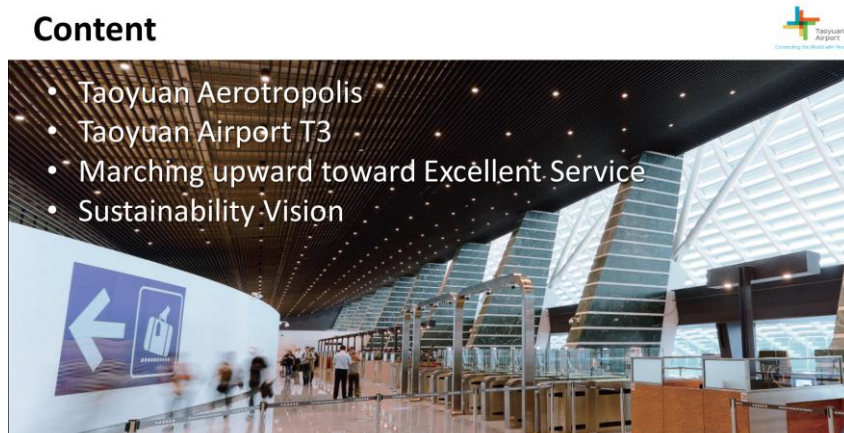


圖一：機場發展與財務議題受邀演講貴賓及座談實況，在座包括香港機場管理局機場營運副總監張李佳蕙(中右)及關西機場公司民營化後新任總經理 Emmanuel MENANTEAU (中右) 等

2. 商業發展

本場次邀請了本公司及孟買國際機場、澳洲墨爾本機場代表出席商業發展場次的經驗分享，首先上場為介紹台灣未來願景-桃園航空城發展現況，主要內容說明桃園航空城規劃藍圖、桃園機場第三航站區細部設計規劃藍圖、目前正在進行中的各項基礎改善工程與服務項目（包括道面整建工程、捷運預辦登機、未來機位分配、第三跑道、智慧機場發展構想等）及談未來機場挑戰項目。其中特別針對第三航站區的商業發展規劃構想與各國機場代表分享，透過影片介紹第三航廈主體商業空間之外，亦特別介紹座落於第三航廈與第二航廈之間的多功能大樓的規劃定位與功能。

孟買機場商業總監則詳細介紹了孟買新航廈如何透過營造獨特文化氛圍，刺激與吸引消費者駐留，進一步提高機場消費，此與本機場所鼓勵之創造停留經濟，透過一系列旅客公共服務設施及休憩空間，吸引旅客駐留使用，可創造出更高的消費機會與收益。





圖二：上 2 圖為本公司代表受邀出席於本場次發表演說之簡報大綱；下圖為本次演講代表企劃暨行銷處副理丁源宏（右 1）與孟買機場商業總監 **Sanjay KHANNA**（中）及澳洲墨爾本機場零售總監 **Andrew GARDINER** 回應聽眾提問

（二）ACI 會務會議

本公司因同為 ACI 國際機場協會亞太區之會員機場，故本次亦獲邀出席第二日所舉辦之亞太區會員機場之會務會議，聽取會務報告並與其他會員機場交流。同日亦舉辦了機場碳認證證書頒發典禮，本機場今年度亦成功取得碳認證第 2 級機場認證（airport carbon accredited-Reduction 碳排放減量達標），由 ACI 國際機場協會主席親自頒發證書肯定。



圖三：本公司獲得國際機場協會碳認證減量達標認證



圖四：本公司維護處處長孫宏彬（中）出席接受碳認證減量達標之證書，與國際機場協會亞太區總裁 Dennis Chant(左)及亞太區執行長 Patti Chau(右)合影

（三）同步論壇

本次研討會第三日設計為同步論壇，包括飛航安全、機場空側安全、機場科技及創新與機場永續發展等 4 個主題，其中因為平行場次之故，僅針對其中出席之機場 IT 創新與機場空側安全簡要說明。

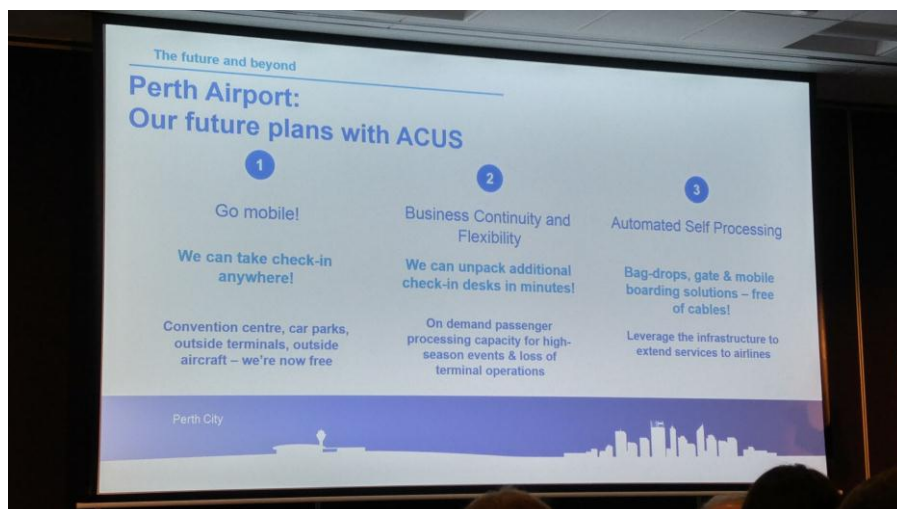
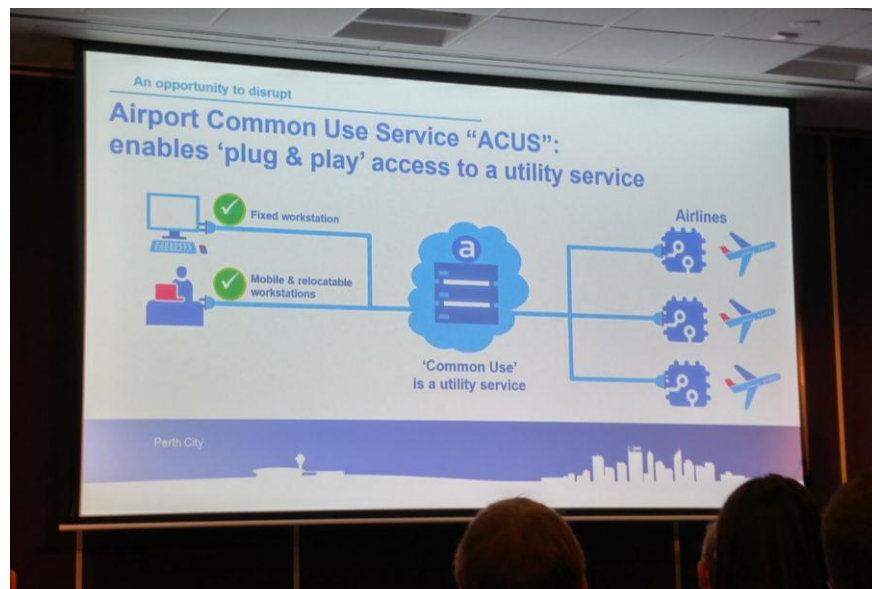
AVIATION SECURITY	AIRPORT IT & INNOVATION
Session 1: State of the industry - the Asia-Pacific Perspective	Session 1: Airport Technology - Innovation and Transformation

Session 2: Best Practice Sharing - Asia-Pacific Airports Leading the World by Examples	Session 2: Airport Technology - Evolution
AERODROME SAFETY Session 1: Why is Safety Good for Business? Session 2: Runway Safety	AIRPORT SUSTAINABILITY THROUGH ENVIRONMENTAL INITIATIVES Session 1: Shaping Airports for Permission to Grow Session 2: Airport Environmental Initiatives - Marking the Business Case to Airports CEOs

於機場科技創新論壇中，邀請了香港機場管理局代表介紹近期香港機場陸續引進及即將引進之科技創新應用，香港機場管理局透過與當地科技育成中心合作，從旅客服務觀點發想可行之應用方案，推出一系列智慧化旅客服務應用，包括善用人工報到櫃台改裝為可調度作為自助報到櫃台，當航空公司櫃台無人使用時，即可立即轉為自助報到服務窗口 Self Bag Drop，提供引進 I-Pad 應用，研發出可同時包含多家航空公司線上預辦登機 Portal 首頁，提供旅客自助報到服務，有效節省旅客時間並充分發揮櫃台設施空間與效用。



圖五：香港機場管理局推出 Self Bag Drop 及運轉測試照片



圖六：為澳洲伯斯機場提出之機場系統共用服務說明，推出“Plug & Play”

以提高航空公司在機場的共用設施使用率（如報到櫃台）

澳洲伯斯機場也規劃推出旅客自助化通關流程，從自助報到、自助行李托運、自助登機等等，特別是櫃台指派及共用（ACUS, Airport Common Use Service），推出“行動報到”的口號，規劃於會議中心、停車場等航廈以外的場所都可以廣設簡易式報到服務站，大幅減輕航廈內處理壓力，提高旅客服務容量。

此外，機場空側安全場次談到跑道安全之重要性，與會機場代表參與座談時皆提及多種跑道設施維護機制及空側安全等議題，從跑道例行保養、跑道設施維護、與空域管理之協同通報機制、航機運行及停機位調度等，各國機場皆有類似管理議題，咸認為建立一套符合該機場條件與國際機場空側規範的管理標準，為確保空側運作安全之必要條件。

參、心得與建議

本次出席國際機場協會 2016 亞太區年會，亦同時舉辦 2015 年 ASQ 機場服務品質頒獎典禮，桃園機場亦榮獲 2500 萬~4000 萬運量分組之第 2 名，對於本機場近年來於機場服務各環節改善的努力，給予莫大的肯定。惟桃園機場在諸多方面仍需時時跟上全球脈動與趨勢，掌握旅客需求，精益求精，不斷強化與更新機場所追求的安全、創新與服務品質，經由參與國際機場年度活動會議，確實能達到與標竿機場交流學習，掌握國際趨勢，方能確保我國機場於全球空運服務上不致脫節，維持一定之競爭能力。以下針對本次會議學習之建議如下：

1. 機場建設與財政平衡

縱衡諸多國際機場為因應未來可預見之國際航空市場成長，皆積極規畫擴建機場，諸如香港機場即將展開第三跑道、樟宜機場興建第五航廈、北京刻正進行新機場建設，桃園機場未來 10 年內也已啟動或即將啟動第三航廈、多功能大樓及第三跑道、衛星廳等重大项目，這些重大项目皆帶給機場管理當局極大的財政負擔，故此，尋求妥適的財務解決方案成為近期許多機場關注的焦點。從大阪關西機場公司成功轉型為民營化經營案例可得知，政府期望賦予機場當局更多彈性，不僅是開拓財源、減少盈餘分派，更需要靈活之財務工具調度，包括融資貸款與公司債等，而香港機場管理局即已在前述原則下，展開籌資計畫。這些做法案例都可以作為桃園機場公司未來面對重大資金缺口時，應未雨綢繆思考的解決方向。

2. 機場商業發展

本次論壇參與機場商業論壇的貴賓邀集多位機場商業總監（CCO，

Chief Commercial Officer)，於與談席間曾有多位貴賓提及如何從了解旅客需求出發，打造出 sense of place（主題特色）購物環境氛圍，進而刺激旅客購物意願，提高非航空收益。同時，也提及如何有效節省旅客通關作業時間，降低旅客時間壓力，運用智慧科技手段改善旅客通關流程等等，都是有利於創造旅客消費機會與意願的關鍵。

3. 機場智慧創新應用

有鑒於亞洲地區近年航空運量成長力道強勁，機場服務容量往往追不上旅客數量成長的速度，例如桃園機場過去五年間旅客數成長率約為7%~10%之間，超過亞洲及全球平均值（約4%），在桃園機場尚未完成第三航廈之前，兩座航廈的服務容量已經不敷目前旅客成長需求，必須引進智慧解決方案例如旅客網路報到、自助報到及行李托運、捷運預辦登機服務、自助通關及智慧化安檢台等等，取代傳統人工或簡化流程，方能提高既有設施處理容量，有效疏運旅客。

4. 機場安全

近期土耳其伊斯坦堡機場與其他主要城市曾陸續發生恐怖攻擊事件，引發各機場對於機場保安及飛航安全的高度關注與討論。與會機場代表參與座談時雖曾提及應用各項新技術以監測與確保安全，惟協同通報機制與加強演練才是有效防範或降低災害的唯一途徑，各國機場皆有類似議題，咸認為建立一套符合該機場條件與國際機場安全規範的管理標準，才是作為確保機場安全之必要條件。

肆、 附錄：桃園機場公司大會演講簡報

簡報名稱：Sharing Taiwan's Vision – Taoyuan Aerotropolis