

出國報告(出國類別：其他-國際會議)

參加

2016 ACI Airport Service Quality Forum

服務機關：交通部

桃園國際機場股份有限公司

姓名職稱：陳孝齊專門委員

許家瑞處長、周靜賢專員

派赴國家：義大利

出國期間：105.11.28 至 105.12.4

報告日期：106.2.15

摘要

為了衡量各國旅客對於世界機場的滿意程度，國際機場協會(Airports Council international, ACI)建立了全球性的機場服務品質計畫(Airport Service Quality, ASQ)，透過旅客的觀點及需求，瞭解機場設施及服務的良窳，同時也藉由旅客的反映與回饋，使機場管理單位能提升旅客的滿意度，進而創造自己的競爭力。

本(2016)年度 ACI ASQ Forum 主題為「The people behind the numbers」，透由 ACI 簡報及機場管理單位交流分享，與會單位幾乎一致認為有快樂的(滿意的)員工，才會有滿意的顧客；另外，本次論壇 ACI 揭露其正針對 ASQ 研議提供新的產品及服務，並預計於 2017 年開始針對入境旅客及機場員工加強深入調查，而在顧客的滿意度上，ACI 雖表示可從機場離到、機場設施與環境、旅客報到、指引標誌、自由時間與商店活動，以及安檢與證照查驗等面向著手，但另一方面卻也強調機場管理單位應回頭重視顧客體驗，重新檢視及管理顧客的感受，甚至也談到加強員工的態度，強化員工與顧客的關係。為此，本文除建議桃園國際機場應持續從旅客角度就各項設施及服務進行檢討外，並可先行檢視機場空側設施，且應加快腳步整體規劃智慧機場藍圖，積極建設，同時應保留適當彈性，以因應未來環境的變動，後續仍應積極爭取參與國際會議或論壇的機會，從中學習、交流先進之機場營運及管理方法，俾能與國際接軌，並維持其國際競爭力。

目次

壹、目的.....	5
貳、過程.....	7
參、心得及建議.....	20
肆、附錄.....	23

壹、目的

隨著運輸型態的演進，航空運輸以其快速、敏捷的優勢，逐漸成為各國與國際接軌的重要節點，為了吸引旅客到訪及產業進駐，世界各國無不積極改(擴)建機場，期藉由完善的硬體設備及良好的軟體服務，達到提升機場國際競爭力的目的。其中有關旅客到訪部分，為了衡量各國旅客對於世界機場的滿意程度，國際機場協會(Airports Council international, ACI)建立了全球性的機場服務品質計畫(Airport Service Quality, ASQ)，透過旅客的觀點及需求，瞭解機場設施及服務的良窳，同時也藉由旅客的反映與回饋，使機場管理單位能提升旅客的滿意度，進而創造自己的競爭力。

ASQ 主要以問卷方式對旅客進行調查，旅客於登機門附近由第三方單位隨機挑選，以確保旅客完整體驗機場服務而成為具代表性之樣本；問卷由旅客自行完成填答，調查範圍包括機場離到、報到、證照查驗、安檢、指引標誌、機場設施以及整體服務品質等，共計 34 個項目，由旅客給予 1 至 5 分之評分，所完成之問卷將綜整寄回 ACI，依據國際與國內航線之比例等因素進行加權計分；截至目前為止，全世界已有近 300 座機場加入 ASQ，每年對超過 57 萬名旅客進行研究。

本(2016)年度 ACI ASQ Forum 主題為「The people behind the numbers」，主要目的在於 ASQ 已執行近 10 年，這 10 年來 ASQ 為機場管理單位提供相當豐富的統計資訊，包括旅客的需求與期待，也為各機場服務品質奠定了良好的基礎，本次 ACI 除藉由論壇讓各機場管理單位交換調查經驗及管理心得外，亦希望於新的年度針對不同對象展引進新的調查，包括入境旅客及機場員工等，而透過本次論壇進行宣導及意見交流，探討推動之可行性。

桃園國際機場為我國首要國家門戶，並以成為「東亞樞紐機場」為目標不斷致力提升各項設施及服務，為瞭解旅客的滿意度，桃園國際機場於 2008 年開始

參加 ASQ，除針對表現不足的項目進行改善，也藉此向國際標竿機場學習；近年來，在各駐站單位通力合作下，桃園國際機場於 ACI ASQ 客運量 2,500 萬至 4,000 萬人次分組獲得第 2 名之成績，又於 2016 年客運量突破 4,000 萬人次，即將與客運量 4,000 萬人次以上分組之重量級機場進行競爭，展望未來，桃園國際機場應更進一步提升旅客滿意度，並透由類此機會，持續與國際標竿機場交流合作，以提升自己的競爭力，逐步達成「東亞樞紐機場」的目標。

貳、過程

一、行程

表 1 行程表

日期	時段	活動內容
105.11.28- 105.11.29	全日	臺北-奧地利維也納(轉機)-義大利羅馬-義大利拿坡里
105.11.30- 105.12.2	全日	參加「2016 ACI Airport Service Quality Forum」
105.12.3- 105.12.4	全日	義大利拿坡里-德國法蘭克福(轉機)-臺北

二、ACI 簡報

(一) ASQ 現況發展

ASQ 是全球性的標竿學習計畫，主要用來衡量旅客在機場的滿意度，透過研究的工具及管理的資訊，來進一步瞭解旅客在機場所接受到的服務，其效益在於可使機場的投資達到最佳化，瞭解各項機場服務、管理及員工的績效。目前 ASQ 調查問卷是由 55 項問題組成，其中有 34 項問題是對機場特定服務的滿意度以 1 到 5 分進行評分，倘針對前述 34 項機場服務問題再加以區分，則 1 項屬於整體滿意度、30 項屬於出境服務、3 項屬於入境服務，所產出的報告可依需求提供季報、雙年報或單一報告，目前 ASQ 在 85 個國家已有超過 300 個機場參與。ACI 針對 ASQ 刻正研議提供新的產品及服務，依目前初步規劃結果，預計於 2017 年開始針對入境旅客及機場員工加強深入調查，於 2018 年則針對非航空收入著手研究，並就 ASQ 進行認證。

ASQ is present in 85 countries, with over 300 participants

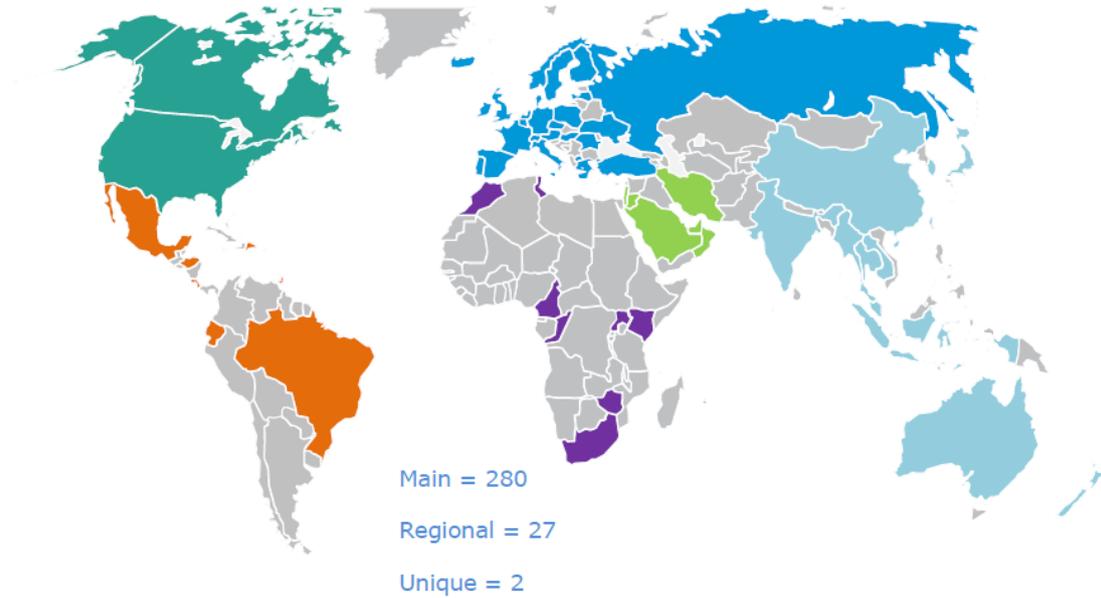


圖 1 ASQ 計畫規模示意圖

(二) 顧客滿意度

ACI 認為要探討顧客滿意度之前，要先從顧客的體驗談起，ACI 將顧客體驗定義為在購買產品或服務前、中、後，過程中所遭受情緒及感受上的組合，顧客體驗影響了對該品牌或公司的滿意度及忠誠度，而品牌或公司的收入，正是透過顧客與滿意度產生重要的連結。



圖 2 顧客體驗管理金字塔

ACI 曾對世界機場收入進行研究，在非航空收入的分配上，以零售商店的權利金占最多數，約 28.3%，其次為停車場收入，約占 22.3%(北美洲機場除外，其以停車場收入占最多數，高達約 38.8%)，目前各機場來自每位旅客的航空收入雖仍大於非航空收入，但近年來該航空收入已不能負擔每位旅客所造成的成本，這也使得非航空收入愈顯重要。

根據分析顯示，非航空收入主要與旅客數量、零售區域的大小，以及顧客滿意度有關，在旅客數量方面，每增加 1%的旅客量，則可增加 0.7%-1%的非航空收入；在零售區域大小方面，每增加 1%的商業空間樓地板面積，則可增加 0.2%的非航空收入；然而在顧客滿意度方面，每增加 1%的全球旅客滿意度，則可增加 1.5%的非航空收入，這也說明顧客滿意度的重要性。

最後，回到如何增加顧客滿意度的課題，對於機場而言，ACI 認為可以從 6 個面向來瞭解，包括：機場離到、機場設施與環境、旅客報到、指引標誌、自由時間與商店活動，以及安檢與證照查驗，其中在機場離到方面，影響因子包含停車設施及其價格、行李推車是否充足、離到機場的地面運輸，其影響整體滿意度約占 13%；在機場設施與環境方面，影響因子包含廁所清潔、廁所數量是否充足、航廈清潔、候機空間舒適度、機場氛圍等，其影響整體滿意度約占 20%；在旅客報到方面，影響因子包含機場人員是否有效率、機場人員是否有禮貌與樂於助人、等候報到時間等，其影響整體滿意度約占 13%；在指引標誌方面，影響因子包含航班資訊顯示、標誌系統、步行距離、機場人員是否有禮貌與樂於助人等，其影響整體滿意度約占 18%；在自由時間與商店活動方面，影響因子包含購物設施及其價格、餐飲設施及其價格、有無銀行與網路等，其影響整體滿意度約占 18%；最後在安檢與證照查驗方面，影響因子包含檢查是否徹底、檢查人員是否有禮貌與樂於助人、等候檢查時間、是否具安全感等，其影響整體滿意度約占 20%。

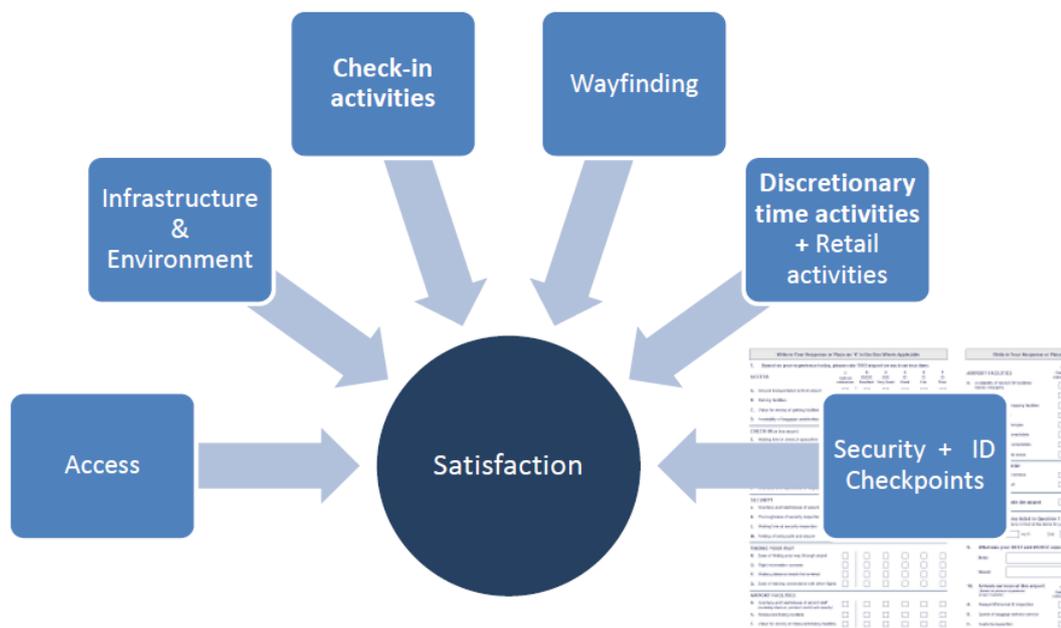


圖 3 機場整體滿意度 6 大面向

(三) 顧客體驗管理-7 C's

倘以差異性進行區分，商品的差異性最小，主要來自於使用上不同的特性；服務的差異性居中，服務品質的好壞影響到顧客的滿意度；至於顧客的體驗差異性最大，主要來自於顧客本身自我的感覺，其將影響該名顧客未來是否向別人推薦所使用的設施或服務。然而顧客的感覺與機場員工的態度息息相關，這種人與人之間的關係，將是成為影響顧客感受最重要的因子。

ACI 認為，要做好顧客的體驗管理，可以從 7 個 C 著手，分別是 Capture、Catch、Co-design、Connect、Collaborate、Compute、Change，Capture 意指捕捉顧客的情感，舉凡視覺、聽覺、嗅覺、味覺、觸覺及內心感覺，應儘可能瞭解顧客的感受；Catch 意指捉住顧客的行程，更進一步講，亦即即時回應顧客行程中每個階段的需求；Co-design 意指思考研議如何整體提升服務品質；Connect 意指針對顧客的體驗進行定位，並設法與機場品牌及營運策略產生連結；Collaborate 意指與利害關係人(如：機場員工、其他駐站單位)共同合作，一起將正向的體驗傳遞給顧客；Compute 意指計算顧客體驗對機場經營及營收的影響性，一般而言，建

立重要績效指標 KPI 是常用的衡量工具；Change 意指透過管理的方法，落實顧客體驗的改善方案。



Source : 7C[®] Customer Experience Management model (Body/Taltec/Daems)

圖 4 顧客體驗管理的 7 個 C

(四) IT 趨勢與設施

ACI 藉由研討會機會向參加機場介紹智慧機場設備及未來，現在正是機場和航空公司引入新技術改善旅行體驗和機場效率的獨特機會，這個機會還需要機場決定是否要花費一筆相當費用將專用設備增設為常用設備，並利用新科技提升機場吞吐量並改善旅客體驗。

現在在機場及航空公司服務上可以利用資訊科技增加旅客的選擇，為大家熟知的有：旅客可以選擇利用網路、手機及自助報到、行李可以選擇使用永久性行李標籤、櫃檯託運、行李自助託運，另外航空公司提供警訊系統、自助通關、使用免費 Wi-Fi 等；這一切不僅提供旅客更多的選擇，可以提高機場服務品質，提升機場資源優化，提高效率並增加靈活性，對於航空公司更可以整合資源、節省成本。在商業智慧則可透過交叉數據及商業情報提高收益。

ACI 在簡報中提及機場可利用資訊設備處理人流監控及分析系統，藉由感應

器或攝影機，隨時監控旅客在機場匯集點，如：報到櫃檯、安檢流程、護照查驗作業等之人流，機動處理減少旅客等候時間，提高機場效率，增加旅客流量；亦可觀察旅客商業行為，增加商業收入，為現代化機場不可缺少之設備。

自助報到是一項新的服務，旅客除了可選擇到機場使用傳統的航空公司櫃檯排隊報到外，可以在機場使用 kiosk 機器自己辦理報到手續，也可以選擇使用電腦或是使用手機在任何地方辦理報到手續，不僅提供旅客方便的服務、更可延後出發至機場，節省更多時間。例如：法國航空自助報到服務，提供旅客在班機起飛前 30 小時使用網路辦理報到。

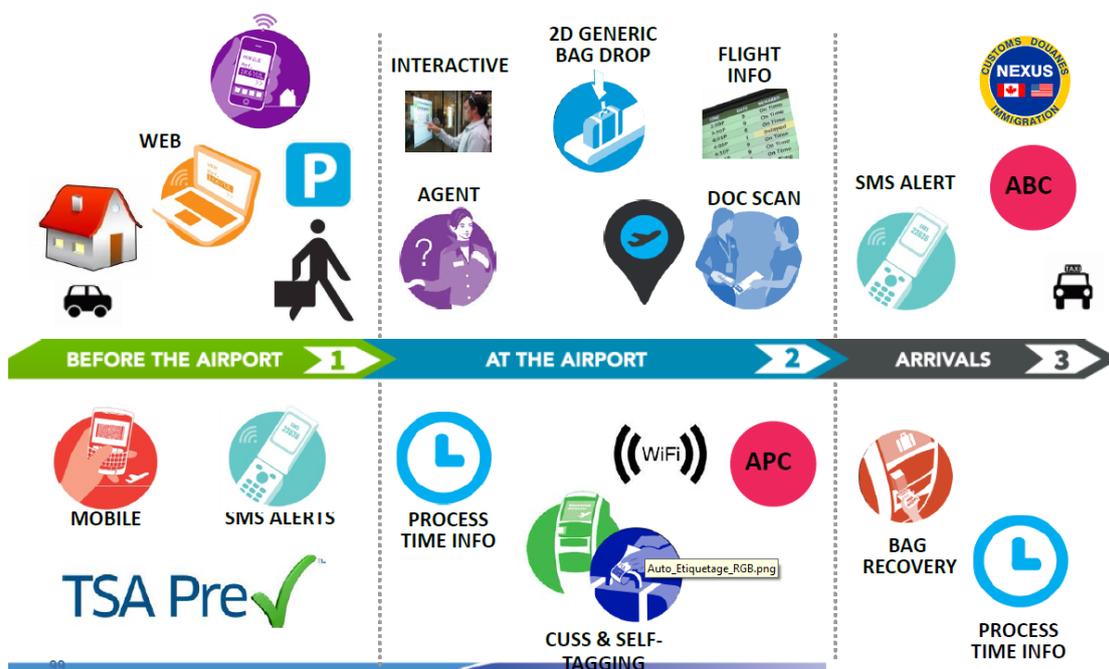


圖 5 資訊科技增加旅客選擇

三、機場管理單位交流分享

(一) 義大利拿坡里 Napoli 機場

讓旅客成為顧客，是 Napoli 機場認為增加機場收入、讓人們更開心以及增加 ASQ 分數的重要策略，至於達成的方法，Napoli 機場則認為應以旅客為中心，從他們的角度檢視機場各項設施、流程與員工，並且進行良善的溝通；為此，Napoli

機場著重於員工的教育訓練，透過員工與旅客建立良好的關係，有助於增加顧客滿意度。

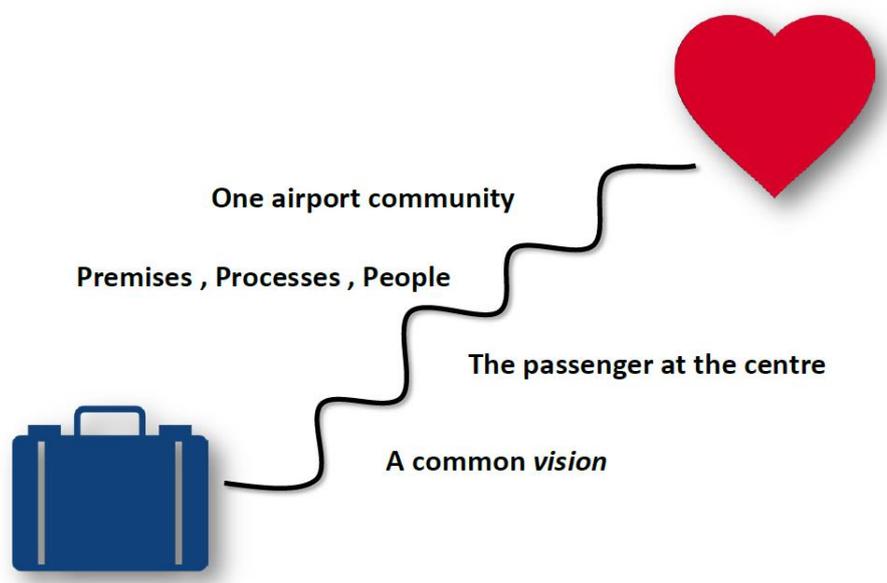


圖 6 Napoli 機場提出讓旅客成為顧客

(二) 義大利米蘭 Malpensa 機場

米蘭目前擁有三座國際機場，其一為米蘭 Milan Malpensa Airport(MXP)國際機場，是義大利第二大機場，位於與米蘭省相鄰的瓦雷澤省(Provincia di Varese)，擁有多條通往市區的巴士綫路，並通過 Malpensa express 短程高速鐵路與米蘭市中心的卡多納站(Stazione Cadorna)、加里波底門站(Stazione di Milano Porta Garibaldi)以及中央車站(Stazione Centrale)相連。其二為 Linate Airport(LIN)機場，位於市區東面，專門負責國內和歐洲的航班。而 Bergamo Orio al Serio Airport(BGY)機場，主要用於低成本航空、貨物運輸及特許航班的起降。SEA(Societa Esercizi Aeroportuali)公司管理 Milan Malpensa Airport 及 Linate Airport 兩機場，年旅客量達 2,400 萬人次，米蘭機場在 2008 年遭受巨大損失，痛定思痛後，經由對創新、技術、點對點航線、改善文化和提高人力資本投資方面著手，達成 A.透過改善工作人員提升旅客體驗來提高盈利能力；B.在更好的和更宜居的工作場所創造更大的員工滿意度。

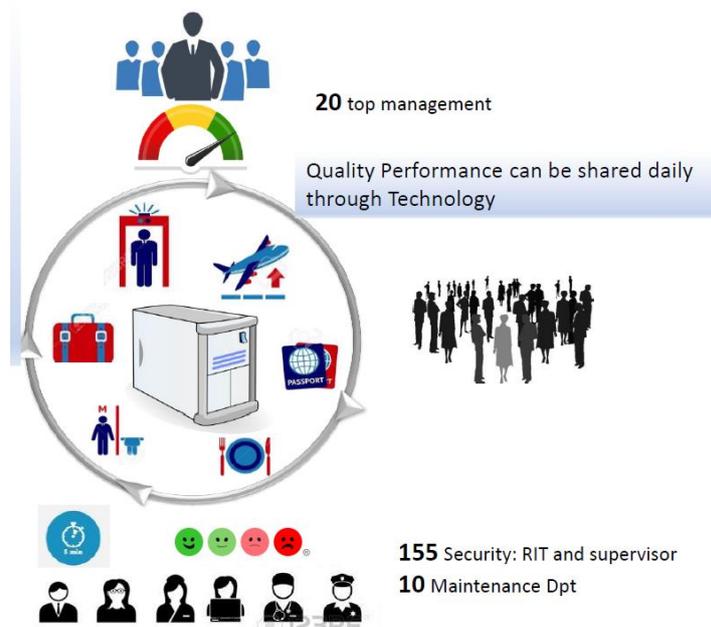


圖 7 Malpensa 機場之目標管理

(三) 荷蘭阿姆斯特丹 Schiphol 機場

Schiphol 機場是荷蘭首都阿姆斯特丹的主要機場，也是荷蘭主要的進出門戶。Schiphol 機場實際上位於北荷蘭省哈勒默梅爾(Haarlemmermeer)境內，目前擁有 5 條可以起降大型民航機的主跑道，與 1 條主要供通用航空使用的輔助跑道，Schiphol 機場的年旅客量超過 5,000 萬人次，為歐洲第 4 大機場，其以「Schiphol 機場如何利用趨勢進行創新」為題介紹 Schiphol 機場藉由媒體觀察、趨勢觀察、研討會、活動、聯網洞察趨勢，創新激勵並投入決策實踐。例如：智能垃圾桶、Microsoft Hololens(google 眼鏡)，也許該機場的傳統就是善於觀察趨勢利用新科技，創新機會的機場，因為在 2007 年，Schiphol 機場就在國家及海關的協助下，成為世界上第一個使用人體掃描安檢儀，檢查過往旅客是否有攜帶違禁物品的機場。

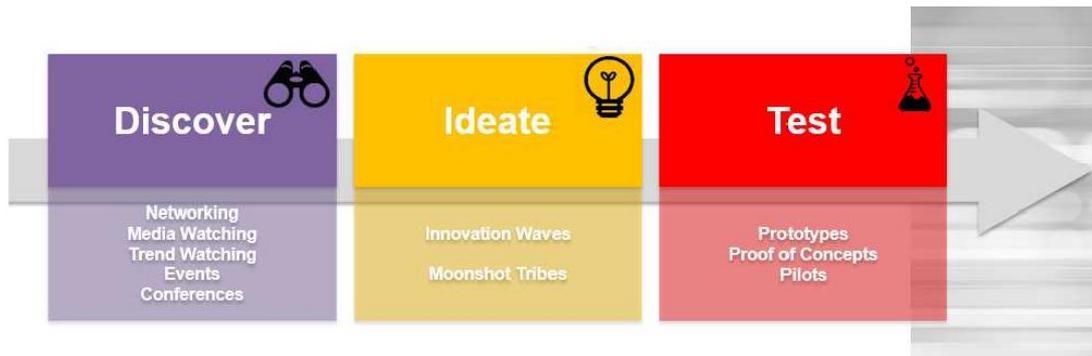


圖 8 Schiphol 機場之創新理念

(四) 義大利羅馬 Leonardo da vinci- Fiumicino 機場

Leonardo da vinci- Fiumicino 機場由私人公司 Aeroporti di Roma(ADR)司所營運，該機場因位於首都城市且當地觀光資源豐富，故年客運量達 4,000 萬人次，為歐洲客運量排名第 6 的機場，目前有近 200 家航空公司提供約 200 個航點服務。

ADR 公司於 2012 年轉變營運策略，將顧客滿意度納入營運核心，主要工作包括航廈管理及機場清潔，其中在航廈管理方面，除了在人事組織上新增航廈經理的職務，隨時對機場陸側及空側進行監控外，這些經理在相關團隊動態與積極的支援下，要能使其負責的區域維持良好的形象及功能。另外在機場清潔方面，ADR 公司希望創造並確保機場整潔能維持一個完美標準。

前述工具主要措施包括透由新的符碼、顏色、尺寸及結構，更新設置指引指標系統；引進現代的概念整修公共廁所，並且在廁所安裝顧客滿意度即時回饋系統，以便立即針對缺失進行改善；在安檢區域後方設置旅客放鬆區域，藉由柔和的燈光及舒適的座椅提供旅客休憩；設置旅客自動通關閘門；增加旅客等候及休息座位，提供免費 Wi-Fi 及行李手推車，建置電子設備(行動電話、平板、筆記型電腦)所需相關工作站，另外引入機場諮訊及協助之概念，使機場員工能更關懷照顧旅客；整修電動走道及整建相關航廈設施；新建航廈外行人設施；改善旅客動線；改善停車場相關設施及指引標誌。

經過近 5 年不斷改善，Leonardo da vinci- Fiumicino 機場在 ACI ASQ 評比成績

自 2008 年 3.4 分，至 2016 年第 3 季已逐步進步為 4.07 分。



圖 9 Leonardo da Vinci- Fiumicino 機場 ACI ASQ 評比成績

(五) 英國機場

1. Liverpool John Lennon 機場

Liverpool John Lennon 機場希望透過人群、夥伴、顧客、績效、創新來達到該機場的策略願景，該機場認為，對消費者而言，如果只是針對顧客滿意度進行投資建設，未必代表顧客在機場就能得到愉悅的感覺，各項服務及設施，應設法更快速、更簡便及更友善。Liverpool John Lennon 機場除了 ASQ 以外，另外也增設其他管道聆聽顧客的聲音。

目前 Liverpool John Lennon 機場主要改善工作為廁所整建、航班資訊顯示看板改善、座位、燈光、停車場設施、野餐區及賣店的建置等。

2. Gatwick 機場

Gatwick 機場是英國第 2 大的機場，每年客運量約 4,100 萬人次，提供超過 90 個國家、200 個航點的飛航服務，未來 5 年預計投入 12 億歐元購建固定資產，其中將有 360 萬歐元投入建置新的報到設施。

Gatwick 機場會著重改善旅客報到設施，主要原因在於低成本航空公司 EasyJet 是該機場主要客戶，其客運量約占 Gatwick 機場客運量 40%以上，且預期未來仍將持續成長，在尖峰月份時，EasyJet 每天需處理 2.1 萬名旅客，因此，Gatwick 機場希望降低旅客報到時間 10 分鐘至 30 分鐘，特別是在避免航廈擴建的前提下，提升旅客報到的容量。為此，Gatwick 機場目標希望能達到每小時旅客報到容量自 3,000 名增加至 4,350 名旅客，除了讓航空公司提供更好的服務，也希望航廈空間使用能極大化，利用先進的生化技術，盡可能為旅客帶來最好的機場體驗等目標。

Gatwick 機場擬引進自助行李託運系統，利用 2 年的時間與航空公司及地勤業者進行測試，選定適合該機場的託運系統，自助行李託運系統及其區域重新在 2016 年 4 月開始營運，在 60 個旅客報到點中，有 48 個設置有自助行李託運系統，在網路上辦理報到的旅客，可將行李直接拿到櫃檯，列印並繫上行李條，即可將行李丟入行李分揀系統，整體旅客報到時間可在 2 分鐘內完成，95%的旅客等候報到時間低於 5 分鐘，此舉也獲得 Easy Jet 的讚賞。

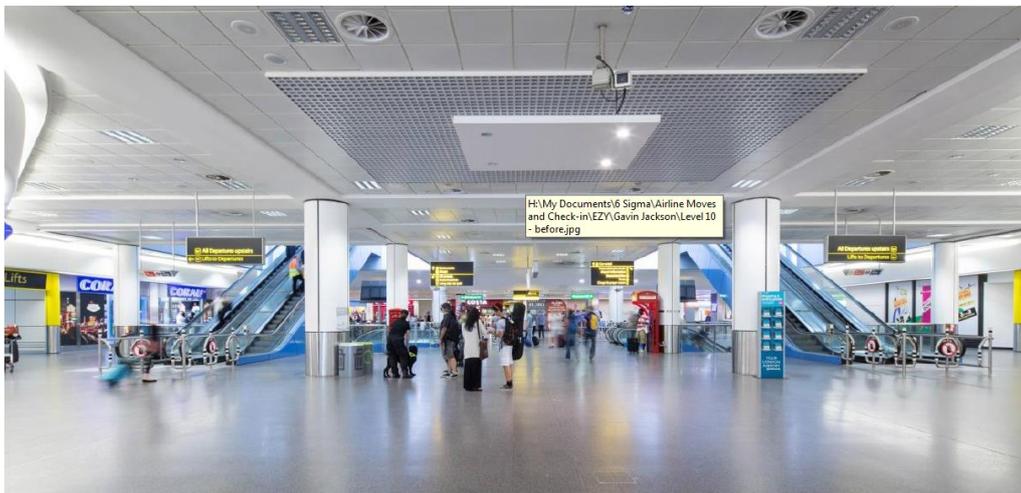


圖 10 Gatwick 機場報到區域改建前



圖 11 Gatwick 機場報到區域改建後

3. Inverness 機場

Inverness 機場位於蘇格蘭，對於顧客的主張，主要在於透過不斷的回顧、訓練及改善，以提供顧客最好的服務，每 2 個星期共同分享正面的回饋、吸取教訓的經驗，並採取行動進行改善。

Inverness 機場主要採取幾個面向落實前述顧客的主張，其一為確保熱忱，Inverness 機場認為，確保熱忱能使各項業務達到甚至超越原本的潛力，亦即能使相關改善流程及機場營運更具效率，並使效果達到最大化，在此同時，這樣的結果也有助於增加收入、改善名聲及提升旅客忠誠度。其二是以世界級的標準接待顧客，亦即以積極互動的態度，促使你的業務或員工謹記及運用顧客服務的基本準則，並確保你的標準是領先其他同業的。其三是滿意度的回饋，透過顧客對於各項設施及服務滿意度的回饋系統，即使瞭解改善方向及研議改善方法。

經過 ACI ASQ 評比結果，Inverness 機場在整體滿意度上領先歐洲機場之平均分數，在旅客報到(包括旅客報到等候時間、機場員工效率及禮貌等)、證照查驗(包括旅客證照查驗等候時間、機場員工禮貌等)及安檢(包括機場員工禮貌、安檢是否徹底、等候時間及是否感受安全等)上，領先全部機場之平均分數，至於在機場設施上，則僅以機場員工禮貌，領先全部機場之平均分數；為此，Inverness 機場未來將著重在硬體設施的強化與改善。

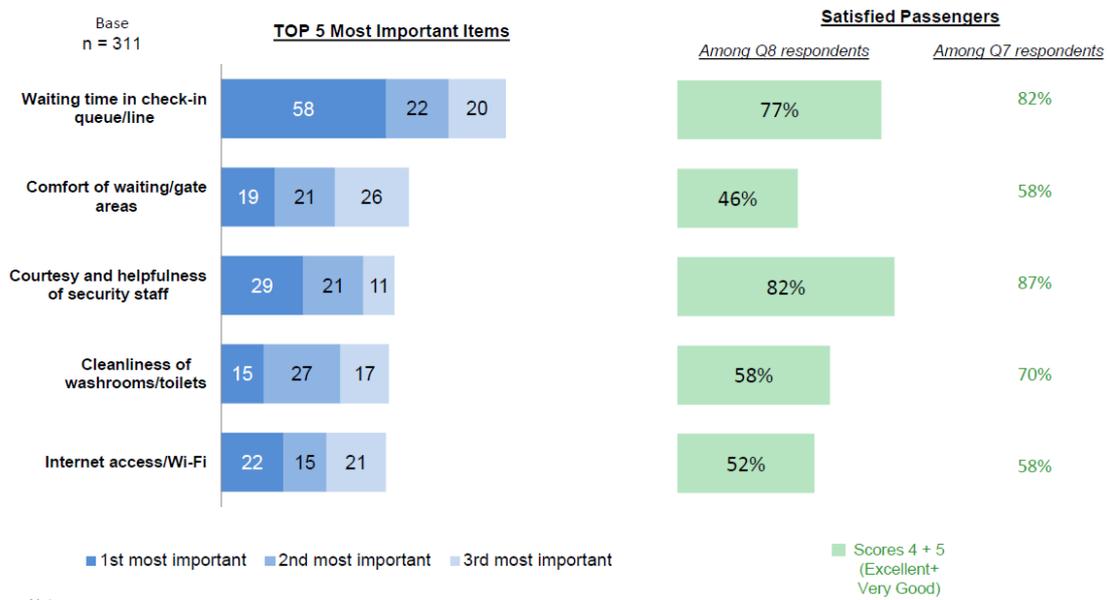


圖 12 Inverness 機場強化旅客滿意度首要 5 大項目

參、心得及建議

一、心得

- (一) 本次論壇參與分享之歐洲機場幾乎一致的認為有快樂的(滿意的)員工，才會有滿意的顧客。Richard Branson 說過：「Clients do not come first Employees come first. If you take care of your employees, they will take care of the clients」，這句話十分觸動人心，只有快樂的員工才能有真心的服務，員工表現出高度敬業的態度及一流的服務水準，顧客才會感受到，覺得滿意。而這先進的觀念希望能藉由東西方交流、互動，影響亞洲各機場管理階層及被管理者，獲得認同。
- (二) ASQ 執行已 10 年，這 10 年來 ASQ 為機場管理單位提供相當豐富的統計資訊，也為各機場服務品質奠定了良好的基礎，本次論壇 ACI 揭露其正針對 ASQ 研議提供新的產品及服務，並預計於 2017 年開始針對入境旅客及機場員工加強深入調查，從 ASQ 問卷調查之問題項目及調查對象來看應屬重大變革；目前 ASQ 34 項機場服務問題中，有 30 項屬於出境服務、3 項屬於入境服務，確有偏重出境服務調查的情況，也讓機場管理單位著重陸側機場設施的強化與改善，現倘 ACI 擬加強入境服務調查，雖 ACI 尚未公布調查問題項目，惟機場管理單位或可從空側機場設施重新檢視，以預為因應；另 ACI 擬增加對機場員工的調查，或許也回應了與會機場管理單位強調員工的重要性，希望逐漸強化人與人之間的關係。
- (三) 在顧客的滿意度上，ACI 雖簡化機場管理單位努力的方向，表示可從機場離到、機場設施與環境、旅客報到、指引標誌、自由時間與商店活動，以及安檢與證照查驗等面向著手，但另一方面卻也強調機場管理單位應回頭重視顧客體驗，重新檢視及管理顧客的感受，甚至也談到加強員工的態度，強化員工與顧客的關係。因此，機場管理單位在追求設施及服務最佳化的同時，

ACI 的意見或許能成為機場管理單位的一種警惕，不要使機場營運策略在提升顧客滿意的方向上產生偏頗。

二、建議

(一) 桃園國際機場為我國首要國家門戶，近年來，在各駐站單位通力合作下，桃園國際機場於 ACI ASQ 客運量 2,500 萬至 4,000 萬人次分組獲得第 2 名之成績，又於 2016 年客運量突破 4,000 萬人次，即將與客運量 4,000 萬人次以上分組之重量級機場進行競爭，建議桃園國際機場應持續從旅客角度就各項設施及服務進行檢討，設法提升旅客滿意度。另因應 ACI 將開始針對入境旅客加強深入調查乙事，參依目前 ASQ 調查方式及問題項目，建議桃園國際機場應可先行檢視機場空側設施，在維持機場營運下，研提相關重大建設計畫，針對重要設施進行改善，以預為因應，俾持續加強機場服務品質，逐步達成「東亞樞紐機場」的目標。

(二) 智慧機場為時代潮流與未來趨勢，機場使用先進資訊設備能夠加快旅客報到、通關作業流程、提供旅客舒適環境、減少旅客停留機場時間、增加機場吞吐量進而增加商業營收。桃園國際機場也應該加快腳步整體規劃智慧機場藍圖積極建設，例如：持續加強移動聯網的應用及服務，結合旅客需求給予旅客更方便效率之服務，針對機場 APP、旅客資訊提供、室內定位指引、機場導覽、Wi-Fi 服務、聯網數據、NFC 及 iBeacon 等應用，帶給旅客全新的機場體驗，以行動化及自動化建置移動聯網之智能機場，使桃園國際機場也能擠身國際標竿機場之列。桃園國際機場近年努力提升服務品質，不論在硬體或是軟體都有明顯的改善，但是大多是局部或是小規模的改善，缺乏整體規劃與建設，所以長遠來看仍是不足，建議無論於建設、軟體、硬體等皆應整體規劃，且應保留適當彈性，以因應未來環境的變動。

(三) 本次論壇讓各機場管理單位能有機會交換調查經驗及管理心得，其中歐洲

機場管理單位不約而同提到員工與顧客的正向關係，也洽與 ACI 即將針對機場員工加強深入調查的規劃相互呼應，足見機場管理單位與相關機構透過實務經驗累積所提出的創見，往往具一致性且有可能成為未來世界的趨勢或倡議，為了能掌握世界機場營運及管理的方向及脈絡，建議不論政府部門或機場營運管理單位應在條件許可下，積極爭取參與國際會議或論壇的機會，從中學習、交流先進之機場營運及管理方法，俾能與國際接軌，並維持其國際競爭力。

肆、附錄



圖 13 參加 2016 ACI Airport Service Quality Forum



圖 14 與會人員合照