

## 出國報告（出國類別：考察）

# 參加第八屆中國旅客機場體驗高峰會議 及參訪上海浦東機場出國報告書

服務機關：桃園國際機場股份有限公司

姓名職稱：業務處 處 長 李俊德

維護處 處 長 孫宏彬

資訊處 處 長 黃國峰

業務處 經 理 李紫琳

業務處 事務員 魏暄汝

派赴國家：中國上海

出國期間：106年5月9日至5月12日

報告日期：106年6月30日

# 摘要

第八屆中國旅客機場體驗高峰會議由上海機場集團邀請本公司及各國際機場、航空公司參與，並於 106 年 5 月 10 日至 11 日在上海漕河涇萬麗酒店舉辦，此次聚集全球超過 20 個機場、航空公司及顧問公司共襄盛舉，透過各代表簡報與交流，了解其各航空公司、國際機場對於旅客服務的分享及最新技術。

此次高峰會議主要為交流各機場之旅客體驗服務，透過高峰會議了解每個機場對於旅客服務的重點項目皆不相同。中國目前趨勢為推廣網路智慧化，讓旅客使用手機便可以快速連結機場各項服務，使旅客尚未到機場便可以手機自助報到、購買免稅商品，並透過中國最大手機應用軟體商「微信」付費或是掃描 QR code 便可得知機場最新消息、平面圖、各項資訊介紹等。

桃園國際機場股份有限公司此次也由維護處孫處長宏彬發表演說「桃園國際機場—行李智慧化」，介紹本公司於桃園捷運台北站之預辦登機服務，透過簡報與影片，發表預辦登機服務、行李運送方式等特色。

本次藉由參與高峰會的機會，一併參訪上海浦東機場的相關設施，並透過上海機場公司市場部同仁介紹，了解其候機室編號方法及各項營運模式如何進行、及其上海浦東機場為容納 919 飛機，將於今年 9 月建造完成第五跑道。也從兩個機場交流過程中，明白上海浦東機場行李轉盤、人員進出安全檢查的相關作業模式。雖桃園機場腹地不及上海浦東機場，但優良的服務及專業的態度，仍是桃園機場不易被取代、超越的優勢。

# 目錄

一、目的 .....	4
二、行程 .....	6
三、第八屆中國旅客機場體驗高峰會議.....	7
3.1 中國國際航空—機場旅客個性化自助體驗.....	10
3.2 上海虹橋機場—無限虹橋，提升旅客體驗.....	11
3.3 達美航空—行李處理新技術.....	12
四、上海浦東機場參訪及交流 .....	13
4.1 簡介.....	13
4.2 雙方座談會議.....	14
4.3 實地參訪.....	16
五、心得與建議 .....	20
六、附件 .....	21

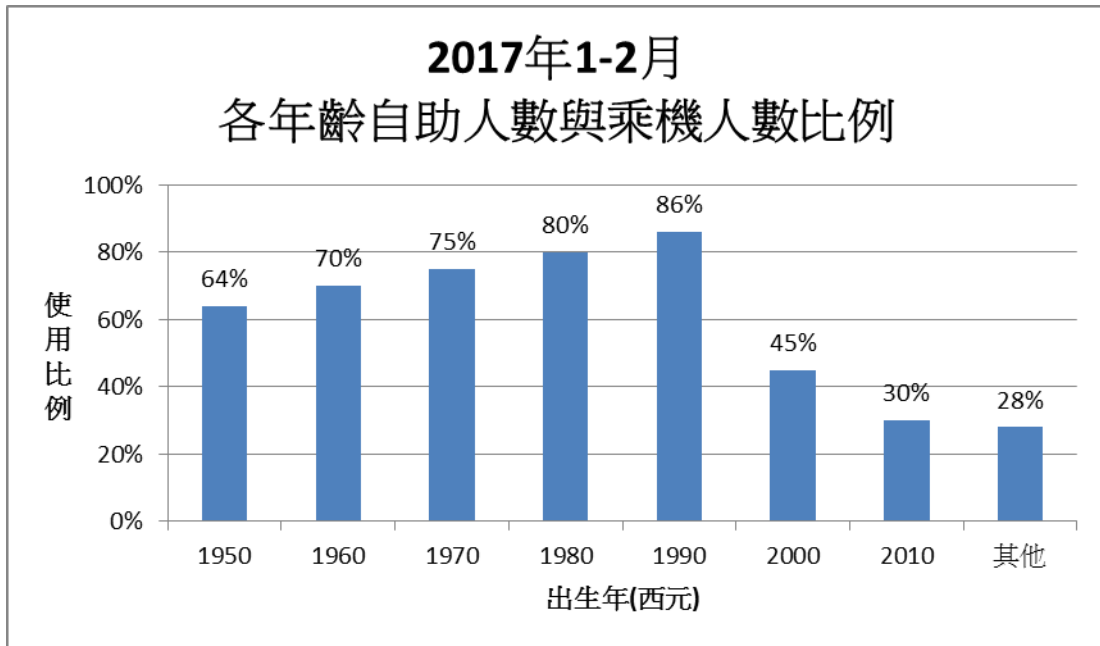
# 一、目的

桃園機場於 105 年年運量突破 4,000 萬人次，原設計容量已達負荷極限，除積極擴建空間外，也開始建設第三航廈，由於機場周邊交通受擴建及新建第三航廈縮減道路，其如何紓解大量旅客，提高報到櫃台效能，皆成為本公司課題。

本機場在每日尖峰時段(上午七點至九點)每小時旅客行李托運量近 4,500 件，其行李及旅客藉由智慧化服務將人力降到最低，有效減少成本及出錯率。由於 106 年 3 月開通機場捷運，本公司於機場捷運台北車站站(以下簡稱 A1 站)辦理預辦登機服務。

有鑑於全球機場皆在提升旅客服務、優化旅客體驗，與各機場交流互換服務心得也成為趨勢，因而參加此次第八屆中國旅客機場體驗高峰會議，藉由世界各機場公司、航空公司、地勤公司等共同參與此次會議，更加了解各機場不同單位對「服務」不同的定義及作為。

過去中國機場值機報告在 2013 年中國旅客平均只有 17.5% 旅客會使用自助值機服務，此次 2017 年中國機場體驗高峰會由東方航空提出研究，中國旅客於最高峰期間使用自助值機旅客已經突破 70%，證明中國已成功推動旅客自助報到服務。



此次中國旅客體驗高峰會議提供交流平台讓全世界各機場管理單位及航空公司相互交流自動報到系統、旅客服務等經驗，讓各機場、航空公司、機場地服公司、保全公司及顧問公司分享最新手機軟體應用、行李分檢技術，讓參與其中的我們吸取他人經驗後更能努力推動智慧化及高品質服務機場。

## 二、行程

天數	日期	行程	內容
1	2017.5.9	桃園—中國上海	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 搭乘長榮航空前往中國上海(浦東機場)</li> <li>● 李處長俊德率隊拜訪上海國際機場公司市場部許副部長，透過會議簡報及訪談了解浦東機場未來建設及營運狀況。</li> </ul>
2	2017.5.10	出席中國旅客機場體驗高峰會議	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 聽取中國東方航空、芬蘭航空等相關單位簡報及經驗交流。</li> <li>● 由本公司維護處孫處長宏彬向各單位簡報「行李智慧化」。</li> </ul>
3	2017.5.11	出席中國旅客機場體驗高峰會議	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 聽取國際航空運輸協會、日本航空等相關單位簡報及經驗交流。</li> <li>● 由本公司業務處李處長俊德、維護處孫處長宏彬、資訊處黃處長國峰、業務處李經理紫琳與現場與會人員經驗分享。</li> </ul>
4	2017.5.12	參訪上海浦東機場	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 偕同長榮航空公司林副站長觀摩浦東機場出境設施(旅客報到及 CIQS 流程，並進行機場營運管理交流討論。</li> </ul>

### 三、第八屆中國旅客機場體驗高峰會議

中國旅客機場體驗高峰會至今已舉辦第八年，本次是由上海機場集團與中國東方航空贊助舉辦。國際航空運輸協會為策略合作夥伴，為與會者帶來最新的國際航空產業動態、最豐富的旅客便捷旅行服務方案，以及未來旅客出行體驗的最新動態，透過各大機場及航空公司的參與，提供各界交流及經驗分享。



本次峰會主題圍繞「新技術重塑客戶服務，帶來旅客體驗新格局」，透過各代表分析中國旅客自助服務的現狀與未來展望，機場自助服務及安全檢查的升級，互相探討如何以新技術、新趨勢提升旅客的機場體驗。

會場設置各樣智慧化旅客服務系統，含旅客自助報到、登機證掃描系統及行李牌自動列印機台等設備，讓與會人員皆可親身體驗嶄新的設備所帶來的便利及更便捷的智慧機場服務。



會議現場體驗設備及交流照片



此次會議除 20 位發言代表外，還有將近 200 民來自航空界各產業代表及專家學者一起共同出席，主要內容包含：中國旅客機場體驗的現狀與未來發展、一證通關的規劃和嘗試、機場自助服務的升級(包含行李自助託運)、未來機場設計的規劃與趨勢。

浦東機場 T1 航廈啟用自助託運服務後，虹橋機場 T2 航廈更創舉啟用「一證通關」服務。而本公司維護處孫處長宏彬更向與會人員分享桃園機場於機場捷運 A1 站的行李自動託運服務，以及桃園機場行李分檢智慧化等議題。

隨著智慧手機及 4G 移動網路的世代來臨，旅客越來越傾向使用手機、平板等移動設備來進行值機，並透過網路資訊希望達到準時、準確地得到機場相關訊息及實際航班動態，旅客全流程機場體驗變得越來越簡單和便利，各國趨勢逐漸朝向從在家裡即可列印行李標籤、無論何時何地可辦理登機手續，創造更便利、智慧的機場，各單位分享案例也將於下頁列舉較具創新之內容進行說明及感想。



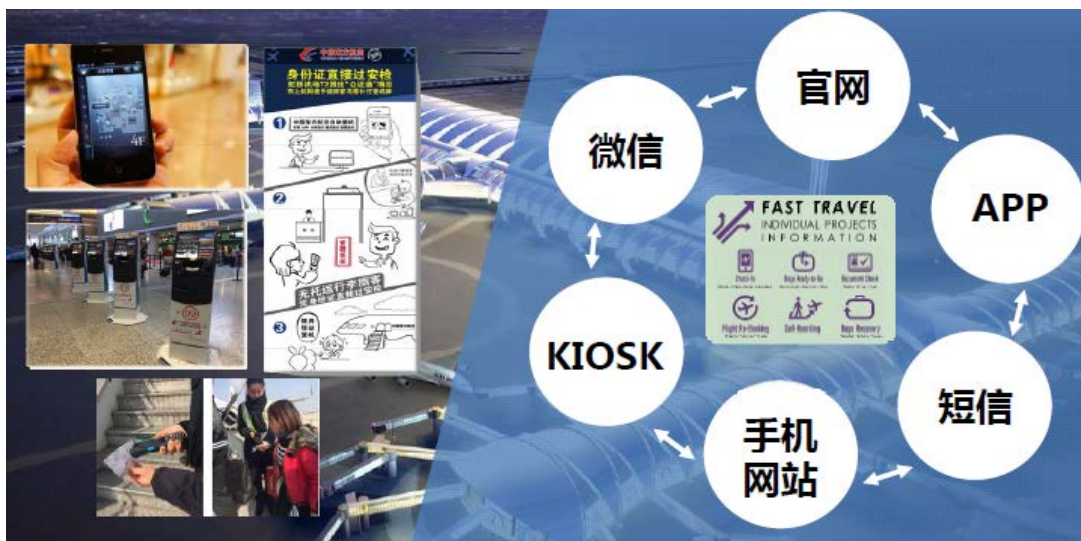
本公司維護處孫處長宏彬發表行李智慧化演講(分享本公司行李分檢流程、預辦登機宣傳影片)

### 3.1 中國國際航空—機場旅客個性化自助體驗

中國國際航空是中國大陸最大的國有航空企業，已北京首都國際機場為基地，並於 2002 年與中國航空總公司、中國西南航空公司成立中國航空集團。

中國國際航空近年來積極培養旅客使用自助報到服務的習慣，將旅客搭機行程自旅行計畫至旅客反饋分為十部分，更將旅客自值機服務開始至到達/中轉共六大項細列自助及智慧服務，如下：

1. 值機〔自助+櫃台〕：自助列印登機證、行李條，並提供會員及收費服務。
2. 行李〔託運+全流程管理〕：自助託運、自動化行李分揀、行李追蹤。
3. 安檢：實現無紙化通關、支持「信用安檢」等快速通關模式。
4. 候機〔貴賓室+候機區〕：可處理高端旅客服務訂單、自助候補及升等。
5. 登機〔登機口全服務〕：可處理旅客自願改班者改簽、候補、升等、補償等列印各類單據。
6. 到達/中轉：自助中轉導航、行李跟蹤。



中國國際航空更透過現有通訊軟硬體提供更快速的服務

## 3.2 上海虹橋機場—無線虹橋，提升旅客體驗

上海虹橋機場主要負責中國大陸國內航線，2015 年旅客次達 3900 萬人次，位列中國第六，目前正在進行第一航廈改建，預計 2018 年完成。

且上海虹橋機場面積達 6 平方公里，目前已實現為旅客、機場、航空公司、機場各駐站單位提供高品質、穩定且覆蓋率高的無線網路服務。各項服務包括商業、交通、還有最主要的自助報到等。

商業是以無線網路讓旅客可於網路點餐並付款，到達機場可直接享用，並且於旅客到達機場後，透過定位服務顯示機場商店位置，使旅客快速查詢欲購買商品的資訊及櫃位。

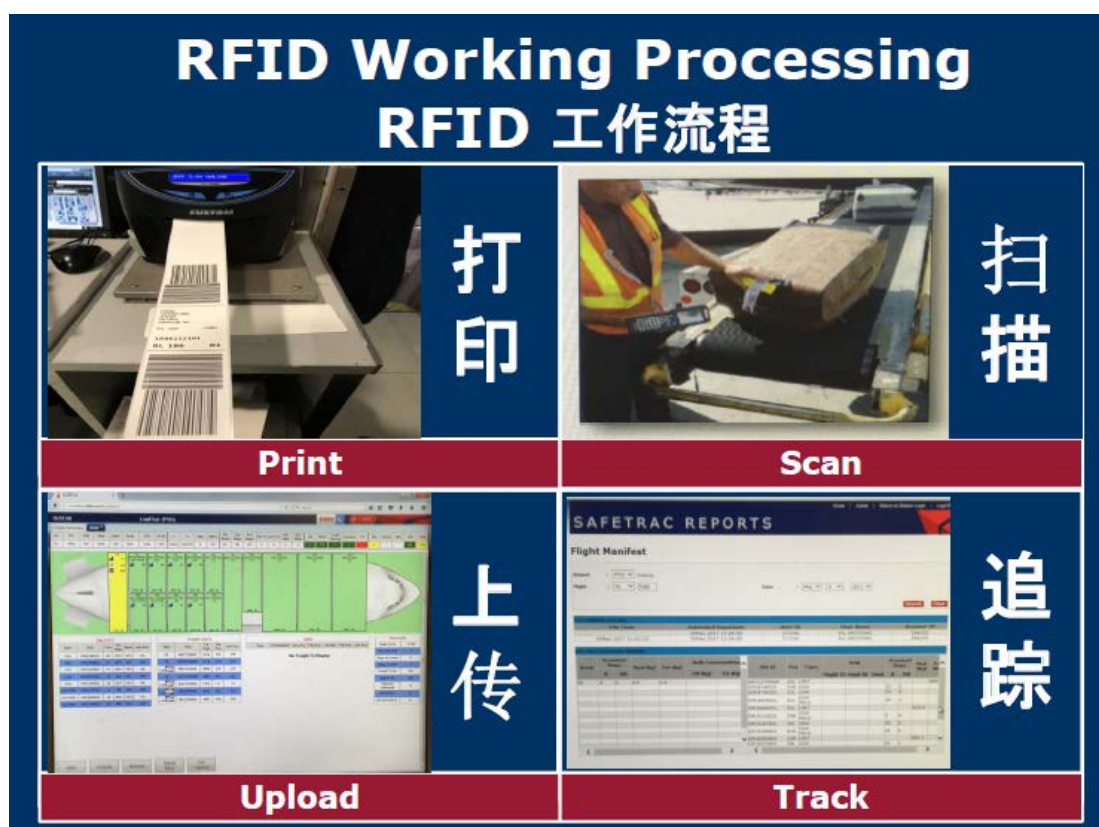
而交通則是透過無線網路定位導航、規劃路徑，旅客還可一鍵定位反向尋車，以便捷網路使旅客可更快速及便利地到達機場，縮短行前時間，返程時也可縮短尋車時間，加快停車場流動率。

機場公司則可對於網路的建置來對於環境監測，透過無線傳輸的便利，監控機場的溫度、濕度及空氣清淨程度，以軟體帶領硬體提供旅客更好的服務品質。

### 3.3 達美航空—行李處理新技術

達美航空走過破產申請保護，重組後重新盈利並合併西北航空，目前為美國國內客運總里程與客運機隊規模最大的航空公司。

而在龐大運量下的達美航空，為提升旅客托運行李的保障，全力開發新技術以提高旅客滿意度。其新技術是以 RFID 技術，提高行李追蹤功能，透過行李條列印、掃描編號並上傳資料，可由電腦追蹤資訊。如今受恐怖攻擊影響，達美航空更希望行李處理的新技術，未來可藉由圖表識別潛在不正常行李的位置與時間，爭取更多的時間及安全來避免恐怖攻擊的發生。



## 四、上海國際機場參訪及會議概況

### 4.1 簡介

上海浦東國際機場由上海機場集團有限公司經營管理，絕大部分皆以國際航班及大部分港澳台航班之起降，2015 年，浦東國際機場旅客吞吐量 6,009 萬人次、貨郵吞吐量 327 萬噸、飛機起降近 45 萬架次。

其機場目前啟用四條跑道，第五跑道正在興建中，此跑道將以填海造陸的方式進行，運行等級為 4E 級，可提供中國自行建造之 919 飛機使用，預計 2017 年 9 月完工。

第一航廈則是 2012 年啟動改建，預計今年完工並且將旅客量自 1800 萬提升至 3,600 萬人次，並將於 2019 年前完成兩座衛星廳使其容量再增加 2,200 萬人次，將未來整體上海浦東機場達可容納 8,000 萬人次，擠身全球十大機場行列。

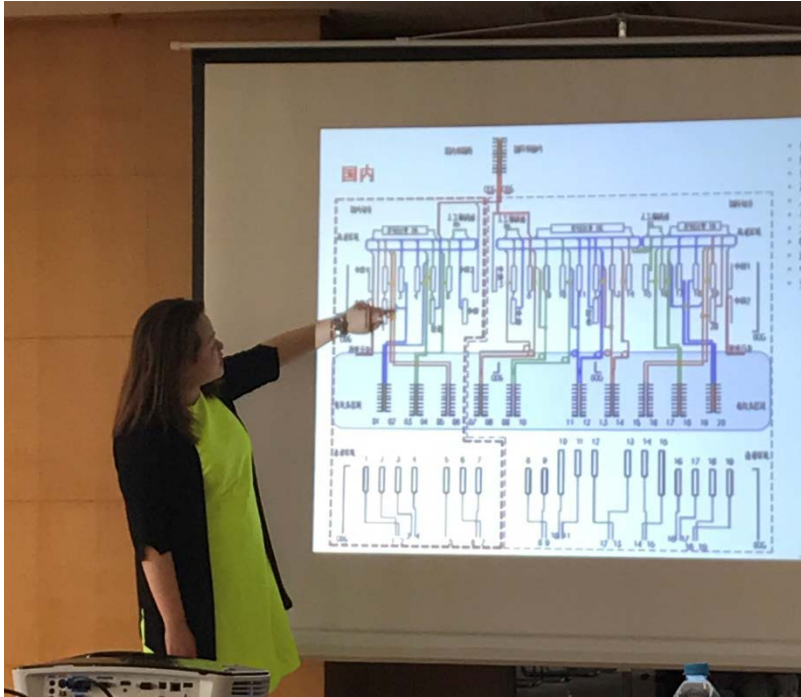
## 4.2 雙方座談會議

此次藉由桃園機場公司、上海國際機場公司會談，透過簡報了解目前上海機場之運作及未來展望。

其中上海浦東機場之地服作業統一由上海地服公司經營，為上海機場集團(10%)、上海浦東機場公司(41%)、國泰航空公司(25%)、中國航空公司(24%)共同持股，員工數達 3 萬 2,000 多名，服務國內外 45 個航空公司，更將地勤作業分為樓內(陸側)、樓外(空側)，除一般熟知的地勤作業外，因應中國氣候還增加了季節性的地勤工作，如除冰。報到櫃台之自助報到系統(CUSS)也分為國內外航線不同而由不同公司經營，國內為中國航空、國外則是有 SITA 公司持特許經營證運作。

商業設施則是以標案方式進行，經營期限為 10 年，以固定租金加上抽成方式收取權利金，但在管制區內有別於桃園機場的免稅銷售及餐飲，還增加應稅銷售模式，此模式如同一般百貨公司販售商品。

公共建設則是由上海浦東機場公司成立建設公司，例如此次衛星廊廳興建，則是由建設公司建造並成立建設指揮部，待興建完成後進行運行移交至上海浦東機場公司技工部。



上海浦東機場公司由市場部許副部長簡報機場近況



上海與會交流代表：

上海機場公司市場部許副部長蓉、

上海機場公司航空業務室李經理貴超、陳先生亦侃、

上海浦東機場地勤服務公司馬總監偉文、值勤經理、

長榮航空公司上海駐站代表林副站長慈安、王資深督導

### 4.3 實地參訪



↑上海浦東機場同桃園機場採用門禁卡進出，但除刷卡驗證外，還需輸入密碼，並採用忘刷扣點制度，累積一定點數則遭停權數日處分，增加人員進出嚴謹度。



↑上海浦東機場於公共區域施工期間，會以高度 80 公分圍籬將其包圍，避免施工期間造成旅客受傷、空間上也不會因施工圍籬而造成視覺擁擠。





↑ 上海浦東機場行李檢查則是進入機場時通過一次安檢，在完成報到程序後，即在櫃台旁再進行一次查驗，如有問題則是直接將行李經由滾帶送至交運行李開檢室檢查，確認無誤後才可放行，大型行李則由一旁專區檢查。



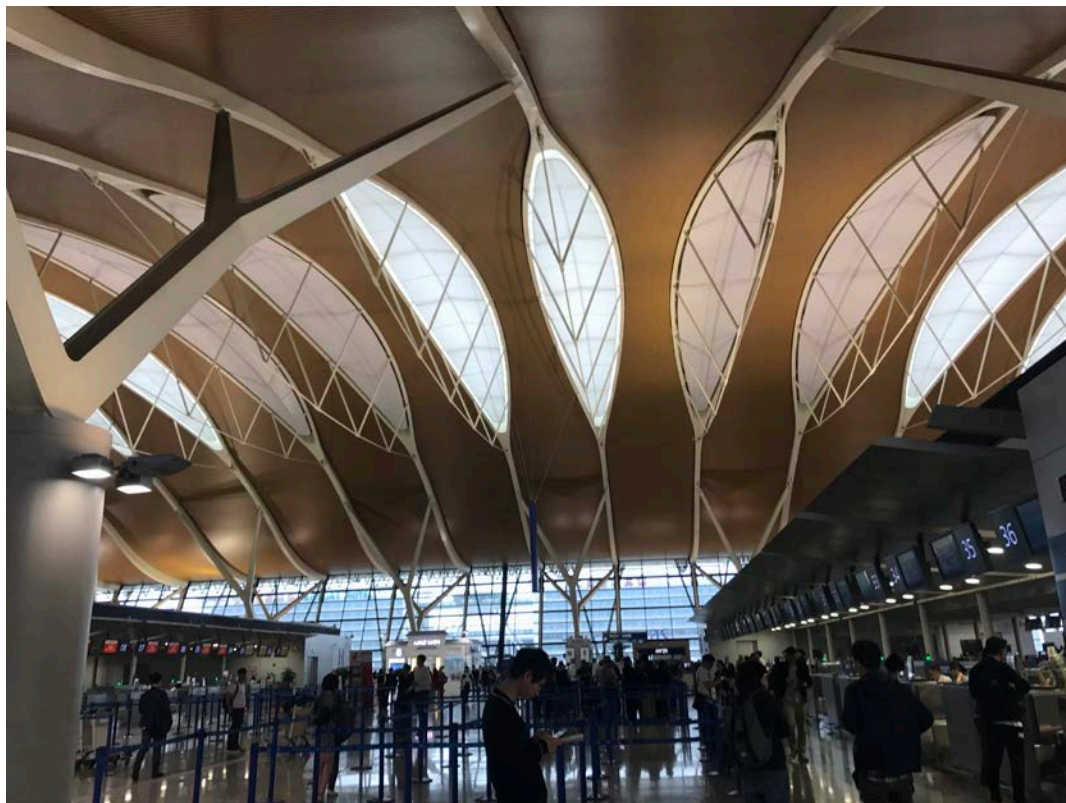
↑ 上海浦東機場因應現代使用網路為旅客必要需求，於入境管制區內即設有網路租賃服務，方便旅客在提領行李前即可辦理網路，方便入境之後的聯繫。



← 上海浦東機場在旅客進入入境大廳時，以地上標示的方式分為是否有無接機作為區別，指引旅客前往市區。



↑上海浦東機場之停車場則以 LED 指示車位停車狀況，並保留最靠近航廈一車道作為臨時接送區。



↑上海浦東機場出境大廳則是使用樹葉的造型採光，使機場光線充足也充滿美感。

## 五、心得與建議

1. 本次行程主要是參加第八屆中國旅客機場體驗高峰會議，透過各界代表經驗、意見交流及設備展示，了解並學習國際上各機場如何應用科技及網路提供旅客值機服務，使我們學習各機場可模倣之處及可否避免之缺點。會議現場也透過本公司維護處孫處長的分享，將桃園機場預辦登機、行李預掛等服務介紹給國際認識，使大家也可以看見桃園機場的蛻變與成長。
2. 此次另外一個重點是與上海浦東機場公司交流，透過面對面會談，彼此對於機場經營有更深的認識，了解到上海浦東機場因腹地廣大、工作人口眾多，所經營的型態也有所不同。實地參訪從入境、出境各程序中，也直接以旅客的身分體驗機場服務，更深刻了解上海浦東機場。
3. 隨著網路通訊普及且資訊發達，自助旅行旅客日漸增加，加上人手一台智慧型手機，許多手機應用軟體開發商紛紛透過微博、微信提供旅客服務，國家事業體、民營企業也透過與軟體結合，推廣公部門、私部門之服務與宣傳露出。
4. 上海國際機場為國際級水準之機場，並擁有大量員工及公司組織支撐其運作，結合微信等應用軟體的高網路覆蓋率、佔地廣闊的餐飲服務，桃園國際機場的規模及員工數雖比不上上海國際機場，但我們可朝向小而精巧的方向前進，以高品質的服務讓旅客有賓至如歸的感覺。

# 六、附件

CHINA AIRPORT  SUMMIT  
PASSENGER EXPERIENCE  
中国旅客机场体验高峰论坛



May 10<sup>th</sup>-11<sup>th</sup>, 2017

Renaissance Shanghai Caohejing Hotel

2017年5月10日-11日

上海漕河泾万丽酒店



## THE 8<sup>TH</sup> CHINA AIRPORT PASSENGER EXPERIENCE SUMMIT 第八届中国旅客机场体验高峰论坛

New technologies transform customer service and passenger experience  
新技术重塑客户服务,带来旅客体验新格局



Organised by 主办单位



Hosted by 东道主单位





## Information for Conference Attendees/参会指南

### 1. Venue - Renaissance Shanghai Caohejing Hotel

会议地址：上海漕河泾万丽酒店

### 2. Conference Agenda/会议安排：

- May 10 — Day One, conference + exhibition + one-to-one business meeting  
5月10日—第一天，会议、产品展示和一对一商务会谈  
8:00am, registration / 上午8点，签到  
9:00am-5:00pm, conference / 上午9点至下午5点，会议及产品展示  
5:00pm-6:00pm, one-to-one business meeting / 下午5点至6点，一对一商务会谈
  
- May 11 — Day Two, conference + exhibition (starting from 9:00am, ending at 5:00pm) / 5月11日—第二天，会议及展览（上午9点开始，下午5点结束）

### 3. Conference Room/会议厅：

Ballroom(1+2+3), 2 <sup>nd</sup> Floor / 大宴会厅（1+2+3），酒店二楼
---

Luncheon venue /午餐: Café BLD, 1 <sup>st</sup> Floor/酒店一楼的自助餐厅
---

4. Headphones: Please present your business card/ID card to obtain headphones for the simultaneous translation./耳机领取：会议厅门口凭身份证件换取同传耳机

5. Exhibition Setup Time: Starting from 6:00pm, May 9 / 布展时间：5月9日下午6点，如有调整，我们将另行通知。

6. If you need to book rooms at the conference hotel, please contact us ASAP and we will offer you a discounted price. / 如果您需要预定会议酒店的房间，请尽早联系会议组委会，我们将为您提供优惠的团队价格。

### 7. One-to-one business meeting

This session will take place in the conference room foyer area from 5:00pm to 6:00pm on May 10. During the course of the meeting, each airline & airport will be allocated a table and a table card indicating who they are. The suppliers will be able to walk to the table and talk to the airline & airport representatives directly.

一对一商务会谈将5月10日下午5点至6点，安排在会议厅的前厅位置，航空公司和机场代表根据桌卡入座，因为位置有限，每个单位只可派两人参加。

*Please have your name badges on when you enter any of the function rooms. Lunch coupons are at the back of your name badge. You are required to show your coupon to the hotel staff for the luncheon. Thank you.*

出入会议厅的代表请佩带胸卡，午餐券在胸卡反面，请在进入餐厅时向酒店员工出示午餐券。



- 08:00 Registration**
- 09:00 Opening remarks**  
Feng Xin, Director of Services  
**China Eastern Airlines**
- 09:10 Digital Travel**  
Zou Xiaoliang, General Manager of Passenger Service Product Office, IT Department  
**China Eastern Airlines**
- 09:35 Wireless Services in Hongqiao International Airport**  
Liu Li, Deputy Manager, Communication Network Electromechanical Information Services Department  
**Shanghai Hongqiao International Airport**
- 10:00 Fast Travel and e-Boarding Pass Overview**  
Cui Yan, Manager, Passenger & Facilitation Airport, Passenger, Cargo and Security, North Asia  
**International Air Transport Association**
- 10:20 Coffee break, networking and exhibition viewing**
- 10:50 CZ e-travel Facilitates Smart Travel**  
Huang Ya, Senior Vice President, Ground Handling Division  
**China Southern Airlines**
- 11:15 Unique Nordic Experience at Helsinki Airport**  
Timo Rissanen, Head of Helsinki Ground Experience  
**Finnair**
- 11:35 Custom Solutions, the Future is Now**  
Gabriele Ruggieri, Sales Director, TKT Division  
**Custom**
- 11:55 Lunch **CUSTOM****
- 13:30 Personalized Self-service Experience of Travelers in the Airport**  
Zhang Yun, General Manager, Product & Service Department  
**Air China**
- 13:50 Face the Future -- 4.0 Travel New Era**  
Jenny Cheng, CEO  
**KABA Security System (China) Co., Ltd.**
- 14:10 The Current Situation and Future of Passenger Self-service in China Aviation Industry**  
Zhou Lin, Senior Business Manager for Passenger Services  
**TravelSky**
- 14:30 Coffee break, networking and exhibition viewing**
- 15:00 Taoyuan International Airport, Baggage Optimization**  
Hung-Pin Sun, General Manager, Maintenance Department  
**Taoyuan International Airport**
- 15:20 Leveraging Passenger Service Information to Promote the Implementation of the Regional Hub Strategy**  
Guo Yong, General Manager  
**Hohhot Baita International Airport**
- 15:40 Wechat Mini Apps in Airport Services**  
Bai Zhenjie, Operation Director, Airport Industry Wechat Payment  
**Tencent Holdings Limited**
- 16:00 Panel discussion**  
How to Facilitate Passenger Travel and Improve Airport Operations While Maintaining a High Security Level?  
**Moderator:**  
Stephen Sunderland, Managing Director, **L.E.K. Consulting**  
**Panelists:**  
Yan Shuming, Deputy General Manager of the Hongqiao Passenger Service Center, Airport Services Department  
**China Eastern Airlines**  
Zhao Nan, Industry Development Director,  
**Travelsky Mobile Technology Limited**  
Pan Weixing, Assistant President & General Manager of Ground Handling Department, **Spring Airlines**  
Xiong Jie, Deputy Station Master  
**Shenzhen Airport Security Inspection Station**
- 16:40 One-to-one meeting between airports, airlines & suppliers**
- 18:00 End of day one**

- |   |   |
|---|---|
| <p>08:00 签到</p> <p>09:00 开幕致辞<br/>冯昕, 服务总监<br/>中国东方航空股份有限公司</p> <p>09:10 数字化出行<br/>邹晓亮, 信息部产品服务部总经理<br/>中国东方航空股份有限公司</p> <p>09:35 无线虹桥 – 提升旅客体验<br/>刘李, 机电信息保障部通信网络科副科长<br/>上海虹桥国际机场公司</p> <p>10:00 携手并进、创新发展<br/>— “便捷旅行”及“电子登机牌”项目介绍<br/>崔艳, 北亚区旅客与便捷出行经理<br/>国际航空运输协会</p> <p>10:20 茶歇及交流</p> <p>10:50 南航e行助推旅客智慧出行<br/>黄娅, 地面服务保障部总经理<br/>中国南方航空股份有限公司</p> <p>11:15 北欧风情的地面服务体验<br/>Timo Rissanen, 赫尔辛基地面体验负责人<br/>芬兰航空</p> <p>11:35 CUSTOM解决方案, 将来就在当下<br/>Gabriele Ruggieri, 销售总监<br/>Custom</p> <p>11:55 午宴 <b>CUSTOM</b></p> | <p>13:30 机场旅客个性化自助体验<br/>张允, 产品服务部总经理<br/>中国国际航空股份有限公司</p> <p>13:50 面向未来——4.0旅行新时代<br/>程铮, 总裁<br/>康保安防系统(中国)有限公司</p> <p>14:10 中国民航自助服务现状和未来<br/>周林, 航空业务旅客服务经理<br/>中国民航信息网络股份有限公司</p> <p>14:30 茶歇及交流</p> <p>15:00 桃园国际机场—行李智慧化<br/>孙宏彬, 维护处处长<br/>桃园国际机场</p> <p>15:20 借助旅客服务信息化, 推动区域枢纽战略落地<br/>郭涌, 总经理<br/>呼和浩特白塔国际机场</p> <p>15:40 机场小程序应用探讨<br/>白振杰, 微信支付机场行业运营总监<br/>腾讯公司</p> <p>16:00 小组讨论<br/>如何在加强安检的同时, 便利化旅客出行和提高机场的运营效率?<br/><br/>主持人:<br/>Stephen Sunderland, 董事总经理, 艾意凯咨询</p> <p>参与讨论嘉宾:<br/>严述鸣, 地面服务部虹桥旅客服务中心副总经理<br/>中国东方航空股份有限公司<br/>赵楠, 行业发展总监, 中航信移动科技公司<br/>潘伟星, 总裁助理兼地面服务部总经理, 春秋航空<br/>熊杰, 副站长, 深圳市机场股份有限公司安全检查站</p> <p>16:40 机场、航空公司和供应商一对一商务会谈</p> <p>18:00 第一天会议结束</p> |
|---|---|





**ARINC** | airports

**Keeping passengers moving.  
Keeping operations flowing.**

In today's fast-paced travel environment, Rockwell Collins' ARINC airport systems keep passengers moving every step of the way. From passenger processing, baggage handling and flight information displays to fully integrated systems that make use of state-of-the-art technology like biometrics and cloud computing.

We're helping airports change how passengers travel, so you can serve your customers better, faster and more efficiently than ever before.

Learn more at  
[airportknowledge.com](http://airportknowledge.com)

© 2017 Rockwell Collins. All rights reserved.

[rockwellcollins.com](http://rockwellcollins.com)

**Rockwell  
Collins**



Dennis Tierney  
会员和客户体验副总裁  
寰宇一家

Vice President,  
Membership and  
Customer Experience  
oneworld Alliance

Dennis Tierney于2011年6月加入寰宇一家，作为会员和客户体验副总裁，主要负责与寰宇一家现有成员航空公司的管理，新成员航空公司的招聘和引进，以及拓展寰宇一家的航线网络。他和成员航空公司、主要机场以及技术相关单位一起合作确保联盟能保持优质的客户体验。

他是从美国航空公司亚利桑那州总部负责联盟事宜的董事总经理的岗位上加入寰宇一家的。在美国航空，Dennis负责所有的联盟事宜，包括监管该航加入星空联盟，以及与其他星盟成员商定双边事宜。

他于1993年加入美国航空，当时担任的职位是国际事务总监，之后才担任负责联盟事宜的职位。再之前，Dennis在西北航空担任过多个销售和管理的职位，包括战略关系经理、地区航空公司项目经理（这两个职位都是在西北航空明尼苏达州的总部上班）；机构和联盟经理（在东京上班）；以及东南亚区域经理（在吉隆坡和新加坡上班）。

Dennis是美国居民，毕业于俄亥俄州迈阿密大学，获外交和外交事务学位。他曾作为自愿者和导师参加过AFS国际文化交流项目。Dennis和他的妻子Linda居住在纽约，他们有三个成年子女和一个孙辈孩子。

Dennis Tierney joined oneworld in June, 2011, as Vice President Membership and Customer Experience. He has responsibility for governance related to oneworld's existing member airlines, recruitment and induction of new member airlines and developing the oneworld network. He works with member airlines and key airport and technology constituents to ensure the alliance maintains its focus on superior customer experience.

He moved to oneworld from US Airways, where he served as its Managing Director Alliances, based at the company's Tempe, Arizona headquarters. Dennis had responsibility for all alliance activities, including overseeing the airline's entry into the Star alliance, its bilateral negotiations and all alliance initiatives with the other Star partners, as well as bilateral and interline relationships with other airlines.

He joined US Airways in 1993, and held the position of Director - International before moving to his alliance position. Dennis previously worked in various sales and international management positions with Northwest Airlines, including serving as its Manager Strategic Relations, and Manager Regional Airline Programs, both based at the airline's St. Paul, MN headquarters; Manager Agency and Interline Sales, based at the airline's regional office in Tokyo; and Manager South East Asia, based in Kuala Lumpur and Singapore.

Dennis is an American citizen, and graduated from Miami University in Oxford, Ohio, with a degree in Diplomacy and Foreign Affairs. He is involved with AFS, an international cultural exchange program, as a mentor and volunteer. Dennis and his wife, Linda, reside in New York City; they have three grown children and one grandchild.



Andrew Price  
全球旅客行李运营总监  
国际航空运输协会

Head, Global Baggage  
Operations  
**International Air  
Transport Association**

Andrew Price是IATA全球旅客行李运营部门总监，已在IATA就职12年，其间一直活跃在行李运营领域，从自动化流程处理到RFID均广为涉猎。IATA行李运营部负责旅客行李运输的行业推广，为会员提供服务，并为IATA行李参考手册撰写内容。在加入IATA之前，Andrew Price作为行李项目专家，就职于英国航空公司。Andrew拥有电气和电子工程学士学位和工商管理硕士学位。

Andrew Price is the Head, Global Baggage Operations at IATA, running the baggage operations department. He has been working at IATA for 12 years, always involved in baggage operations from automation of processes to RFID. The baggage department runs IATA's industry engagements for baggage as well as providing services to member airlines and developing content for IATA publications such as the Baggage Reference Manual. Prior to joining IATA he worked at British Airways as their subject matter expert for baggage. Andrew holds a bachelors degree in Electrical and Electronic Engineering and an MBA.



黄娅  
地面服务保障部总经理  
中国南方航空股份有  
限公司

Huang Ya  
Senior Vice President,  
Ground Handling  
Division  
China Southern  
Airlines

黄娅，现任南航股份公司地面服务保障部党委委员、副书记、总经理。  
2006年-2009年曾任南航集团公司人力资源部副部长，  
2009年-2012年曾任南航集团公司办公厅副主任，  
2012年-2016年曾任南航股份公司地面服务保障部党委委员、党委书记、副总经  
理。

Huang Ya: Member of Leading Party Group & Deputy Party Secretary & SVP, Ground Handling Division of China Southern Airlines Company Limited.

2006 -2009 : served as Deputy Director of Human Resources Department of China Southern Air Holding Company.

2009 -2012 : served as Deputy Director of Gernal Administrative Office of China Southern Air Holding Company.

2012 -2016 : Member of Leading Party Group & Party Secretary & VP, Ground Handling Division of China Southern Airlines Company Limited.



孙宏彬  
维护处处长  
桃园国际机场

Hung-Pin Sun  
General Manager,  
Maintenance Department  
**Taoyuan International  
Airport**

孫宏彬先生現任桃園國際機場維護處處長，擁有國立成功大學建築學士學位，並取得國際專案管理師認證。

孫先生於2011年加入桃園國際機場公司，他從1995年至今涉獵機場領域已超過20年，曾在機務發展與民航局工作，參與機場基礎設施項目（如機場擴建，跑道修復等），皆獲得寶貴的經驗。

H.P. SUN currently is the General Manager of Maintenance Department in Taoyuan International Airport. He has been involved in the airport field for 20 years, from 1995 to now.

He served in the Airport Development and Engineering Department of Civil Aeronautics Administration, where he gained valuable experience in airport infrastructure projects, such as terminal expansion, runway rehabilitation, etc., then joined Taoyuan International Airport Corporation Ltd.in 2011.

He holds a Bachelors degree of Science in Architecture from National Cheng Kung University and is certified by the Project Management Institution as a Project Management Professional.



孙德岚  
董事总经理  
艾意凯咨询公司

Stephen Sunderland  
Managing Director  
L.E.K. Consulting

孙德岚先生是一位在中国及欧洲地区拥有超过15年经验的战略专家。孙先生为政府、国有企业、世界顶级企业、创业者及金融投资者等广泛领域客户提供战略决策与实施建议。

孙先生在交通领域具有广泛的项目经验，参与了众多大型投资与运营改进项目。他曾为一些全球领先的大型民用机场运营商提供服务，帮助他们解决包括商业（非航）收入增长、法规策略、兼并收购、资产估值、业务远景规划与变革实施等多方面问题。孙先生在航空、铁路以及海运行业的价值链各环节亦有丰富经验，内容涵盖从采购至资产及运营。

孙先生于2001年加入艾意凯咨询公司伦敦分公司，2005年开始支持艾意凯咨询中国业务的发展。2011年，孙先生正式调任艾意凯咨询公司上海分公司董事总经理。孙先生拥有剑桥大学制造工程学工程硕士学位。

Stephen has more than 15 years of experience as a corporate strategy advisor in China and Europe. Stephen has provided strategic decision support and implementation advice for a range of clients, including some of the largest and most complex enterprises in the world and government / government controlled entities, as well as more entrepreneurial businesses, and financial investors.

Stephen has worked extensively in the transport sector, supporting major investments and operational improvement. He has worked with some of the largest commercial airport operators across a range of issues, including commercial (non-aeronautical) revenue growth, regulatory strategy, M&A, asset valuation, business vision and transformation. Stephen has also worked extensively in the aviation, rail and maritime industries across the value chain from procurement to assets to operations.

Stephen joined L.E.K. Consulting's European practice, and has supported the growth of L.E.K.'s business in China since 2005. He transferred to L.E.K. China as a full time Managing Director in 2011. Stephen holds a Master of Engineering in Manufacturing Engineering from the University of Cambridge.



赵楠

行业发展总监

中航信移动科技公司

Zhao Nan

Industry Development  
Director

Travelsky Mobile  
Technology Limited

中航信移动科技有限公司行业发展部总监赵楠，2002年至今历任中国民航信息网络股份公司多个部门，参与、主导了多个行业及航信内部重大项目的实施，拥有丰富的航空旅游业经验。2014年任职移动中航信科技有限公司行业发展部总监以来，负责并设计了民航行业合作以及与机场和其他行业的基础合作方案，探索通过将航旅纵横自身技术、服务能力与合作伙伴的行业优势相结合，实现行业消费升级与旅客体验的完美结合。

航旅纵横是中国航信第一个内部孵化项目，于2014年5月独立公司化运作。航旅纵横通过对民航出行相关的数据和服务的深度整合，以移动互联网为载体，以预判用户痛点为切入点，主动向旅客提供及时、全面、权威的民航出行信息服务，并通过移动值机整体解决方案将机场、航空公司与用户有效连接起来，为民航旅客打造全新便捷的电子化出行方式和绿色出行体验，努力与行业同仁一道将我国民航业服务水平提升到一个新的高度，为行业的“真情服务”尽最大的努力。

Zhao Nan, the industrial development director of Travelsky Mobile Technology Limited (namely Umetrip), held positions in many developments of TravelSky Technology Limited which is the parent company of Umetrip. Mr. Zhao, experienced in air travel, has taken charge of lots of key projects since 2002. He has been advocating industrial cooperation and putting forward basic cooperation proposals with airports and other industries since 2014 when he served as the director. He was, is and will be exploring a great mode to upgrade industrial consumption and improving the passenger experience by connecting the technology and service of Umetrip and advantages of partners.

Founded in May 2014, Travelsky Mobile Technology Limited grew out of Umetrip which was the first internal project of TravelSky. Umetrip makes an in-depth integration of data and service about civil aviation. Based on mobile internet, it focuses on solving the pain points of passengers. It is specialized in offering real-time, comprehensive and authoritative civil aviation information service and setting up an effective connection between airports, airlines and passengers via mobile check-in. Umetrip, offering electronic travel modes and environmentally-friendly travel experiences, contributes to raising the civil aviation service to a higher level and makes every effort with fellows to provide cordial service which is advocated by Civil Aviation Administration of China.



崔艳

北亚区旅客与便捷出行经理

国际航空运输协会

崔艳拥有航空业内14年的工作经验，熟悉行业金融与结算模式并拥有客运、货运相关工作经验。自2011年1月加入IATA以来，先后在行业金融与分销部、机场旅客货运及安保服务部任职。作为北亚区旅客与便捷出行项目经理，目前负责IATA旅客相关业务的宣传、协调与推广工作。

With 14 years of experience in the Aviation industry, Cui Yan has working experiences in both passenger and cargo area, and also expertizes in financial and settlement of the industry. Since she joined IATA from January of 2017, Cui Yan has worked as manager in Financial Distribution and Settlement department, and then in Airport, Passenger, Cargo and Security department. As the manager of Passenger & Facilitation, she's working on the promotion and implementation of IATA passenger related projects among North Asia.

Cui Yan

Manager, Passenger  
& Facilitation Airport,  
Passenger, Cargo and  
Security, North Asia

**International Air  
Transport Association**





Mark Matthews  
客户规划运营总监  
美国航空

Director, Customer  
Planning Operations  
**American Airlines**

Mark Matthews在美国航空主要负责行李、机坪、运营、客舱外观政策和程序，以及与此相关的自动化工作。Mark于1995年加入美国航空，从事过多个管理岗位，从枢纽运营、机坪管理，到各外站站长。2014年，Mark转岗到现职位，重点提高美国航空与行李处理相关的的客户体验和员工体验。Mark也是国际航协行李工作组以及国际航协机场服务委员会的成员。他同时也是寰宇一家行李任务小组的成员。

Mark Matthews is the Director of Customer Planning Operations at American Airlines where he has responsibility for Baggage, Ramp, Operations and Cabin Appearance Policy & Procedures, as well as the automation supporting each of those functions. Mark began his airline career with American Airlines in 1995 as an agent and has served in various management positions with increasing responsibility from Hub Operations and Ramp Management positions as well as Station Manager at various locations. Mark has served in his current role since 2014 with a focus on improving the American Airlines customer experience and employee experience around baggage and baggage handling. Mark is also a member of the IATA Baggage Working Group, the IATA Airport Services Committee and the Oneworld Baggage Task-Force.



熊杰  
副站长  
深圳市机场股份有限公司  
安全检查站

Xiong Jie  
Deputy Station Master  
**Shenzhen Airport  
Security Inspection  
Station**

熊杰，男，民航安检技师，现任深圳市机场股份有限公司安全检查站副站长。从事民航安检工作近24年，积累了丰富的行业管理经验，熟悉掌握行业各项标准、法规，多次参与公司标准化体系文件的编写和行业标准、法规的修订工作。

Mr. Xiong Jie, Technician of Civil Aviation Security Inspector, the present Deputy Station Master of Security Inspection Station in Shenzhen Airport Co., Ltd. Mr. Xiong has been working in the field of civil aviation security inspection for about 24 years, possessing rich and vast experience in security inspection's industry management. Additionally, Mr. Xiong is also familiar with the standards and regulations in this field. He has participated in writing the company's standardization system documents and revising the industry's standards and regulations for many times.



中井慎也  
网络营销及市场企划部  
日本航空

Shinya Nakai  
Planning Group, Web  
Sales & Marketing  
Japan Airlines

中井慎也是日本航空手机营销团队成员。在2016年加入日航之前，他曾在一家信息技术公司担任大数据分析顾问。

中井慎也在日航主要负责规划手机应用场所和战略。使用人工智能和机器人等新技术提高客户体验也是他的职责。

Shinya Nakai is the member for mobile marketing team of Japan Airlines. He joined Japan Airlines in 2016. Before he joined JAL, he had worked for an IT company as a consultant of Big Data Analytics.

Since he joined JAL, he has been in charge of planning mobile site and application strategy. His responsibilities are also to improve customer experience using new technologies such as AI and robotics.



东乡雄太

保安警备部航空保安对策  
组主席

成田国际机场株式会社

Yuta Togo

Supervisor, Aviation  
Security, Security  
Department

Narita International  
Airport Corporation

东乡雄太于2015年3月大学毕业，获得法学学士学位。在校期间学习政治学专业，尤其对恐怖主义和国际政治领域的研究有深厚的学术造诣。毕业后，同年4月进入NAA公司。

东乡雄太认为“没有机场的稳定运营，也就没有航空行业”，胸怀“将日本的空中大门成田国际机场建设成全球机场里的佼佼者”之宏愿，进入成田国际机场株式会社，入司后担任航空保安工作。

迄今为止与航空公司、警察机关、国土交通省等单位协作，企划和进行应对劫机事件的训练、应对CBRNE案件的训练等。全年随时对机场内各家公司进行航空安全教育，并完善成田机场的航空安全方面的规定，协调召集国土交通省、CIQ机关、航空公司、警察机关等参加的针对机场的边防和海关对策进行协商的会议。

成田国际机场是东亚和北美的连接点，为了进一步加强作为东亚枢纽机场的地位，也为了应对转机旅客的不断增加，将进一步完善转机安检处，使环境更舒适快捷。具体就是在安检处导入排队候检时间计测系统、与航空公司协作根据转机旅客人数开辟安检通道。

并按照NAA的中期经营计划，为2019年导入智能安检，研究全球先进的机场安检处，以更舒适快速且更先进精密的安检为目标，与航空局、航空公司等有关方面进行协调。

Yuta Togo graduated from university with a Bachelor of Laws in March 2015. He majored in political science with particular emphasis on terrorism and international politics. He subsequently joined NAA in April the same year.

With the firm belief that the air transport industry cannot remain feasible without stability in airport management, he joined NAA with the objective of contributing to the superiority of Narita Airport as Japan's gateway over other airports around the world, and has been responsible for aviation security since that time.

Until now, he has been involved in the planning and management of drills in conjunction with the airlines, police organizations and the Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism (MLIT). These include hijack response drills, and chemical, biological, radiological, nuclear and explosive event drills. He conducts aviation security courses from time to time throughout the year for airport businesses and organizations. He also prepares aviation security regulations for Narita Airport and arranges meetings to discuss waterfront measures for the airport which are attended by the MLIT, CIQ organizations, the airlines and police organizations, etc.

Mr. Togo continues to be involved with the organization of more comfortable transit passenger screening environments to consolidate Narita International Airport's status as a hub airport in East Asia and the essential link between that region and North America, as well as to make room for further increases in transit passengers. Specifically, some of these changes include the introduction of a system to monitor waiting times at passenger screening checkpoints, as well as strategic lane operations in conjunction with the airlines to accommodate transit passenger traffic.

In preparation for the introduction of Smart Security in 2019 under NAA's mid-term management plan, Mr. Togo has researched advanced screening checkpoints at airports around the world and continues to work with the Civil Aviation Bureau, the airlines and other relevant parties to create checkpoints that are more convenient and, at the same time, more accurate.



张铔  
上海枢纽航站经理  
达美航空

Frank Zhang  
Shanghai Pudong Hub  
Manager  
Delta Air Lines

张铔先生于1991年8月至1994年5月入职韩国大韩航空公司，1994年5月至1999年6月在韩国韩亚航空公司工作，从事过客运销售，机票预订，机场客运和货运等业务。1999年6月开始加入美国西北航空公司，担任中国上海机场办事处站长，负责公司在上海机场的客运业务。2008年11月，美国西北航空公司和美国达美航空公司合并以后，张铔先生继续担任上海机场办事处站长工作，继续负责美国达美航空公司在上海机场全方位的客运工作。2015年4月，美国达美航空公司上海站升级为亚太枢纽站，张铔先生遂成为美国达美航空公司上海机场枢纽航站经理至今。

张铔先生在航空企业从业近26年，在全球最佳航空公司之一的“美国达美航空公司”从业近18年，在机场客运服务，订座，销售，中转，货运，安全，质量监督和国际运营方面积累了相当丰富而专业的航空经验。张铔先生本人是一个充满热情，平易近人，勇于挑战，不断学习的人。他特别关心鼓励员工，解决他们的困难和问题，同时也特别关注和支持有助于推广达美航空品牌特质，企业文化，服务理念公益，环保，教育，文化的活动。在生活中，他还积极参加各项社会公益活动。他多年兼任上海航空公司机场运营协会会长，熟知各大航空公司的企业文化和业务需求，善于协调各大航空公司和机场各部门的工作关系。随着美国达美航空公司和中国东方航空公司战略合作合约的签订，美国达美航空公司在上海的枢纽港作用日益提升。作为上海枢纽站的领导，张铔先生正引领着他的团队，向国际航空战略合作的更高目标不断攀升！

Mr. Frank Zhang started his aviation career at Korean Air in August 1991, and was transferred to Asiana Airlines in May 1994. He covered a lot of areas in these early years by working at Ticketing, Reservation, Airport Operation and Cargo. In June 1999, he joined Northwest Airlines as station manager at Shanghai Hongqiao International Airport. Delta Air Lines and Northwest Airlines merged in 2008, Mr. Zhang continued to take the responsibility of station manager of Delta Air Lines at Shanghai Pudong International Airport. In April 2015, PVG was shaped as an important Asia hub of Delta Air Lines along with the strategic partnership with China Eastern Airlines. And Mr. Zhang was promoted to Hub Manager.

Mr. Zhang gains nearly 26-year experience in the aviation industry, including 18 years at Delta Air Lines, with responsibility and professionalism over Airport operation and Customer Service, Cargo, Reservation and ticketing, as well as Transfer process, Airport Security, and Quality Assurance at the airport. Mr. Frank Zhang is an enthusiastic, approachable person, who is good at motivating employees, solving problems, and supporting initiatives relating to charity, environment, education and the promotion of Delta Brand Affinity, Delta Culture, and Delta Team work. In his spare time, he participates in various social charity events. He was elected chairman of Airport Operation Committee (AOC) for years in Shanghai, and is vice-Chairman of the current AOC. He knows the culture and need of each airline, and is capable of managing the coordination between airlines and airport authorities and other government agencies in the airport. With Delta Air Lines and China Eastern Airlines' established strategic partnership, Mr. Frank Zhang is leading his team in Shanghai to keep climbing to build a better Delta Hub.



工作職能:

- 1) 監察各場站的運行表現
- 2) 確保所有場站運行標準一致及能為旅客提供優質服務
- 3) 透過 IT 技術發展, 持續提升旅客出行體驗

Roles:

- 1) Monitor the performance of all stations
- 2) Ensure all stations providing the same standard of excellence services to our guests
- 3) Focus on the continuous passenger travel experience enhancement by IT development projects

潘智康

航空服务部地面服务经理  
香港航空

Peter Poon

Manager, Ground  
Services, Service Delivery  
Department

**Hong Kong Airlines**



Ian Taylor

航空业务董事兼全球航空  
业务总监

奥雅纳工程顾问

Director of Aviation &  
Global Business Leader

Arup

戴义仁是英国土木工程师协会资深会员，在奥雅纳工程顾问担任航空业务董事并常驻香港。他在各类交通基础设施项目的规划、设计及实施等方面具有超过30年广泛及全面的知识和经验，并曾在英国、美国和香港等地工作。在奥雅纳工作二十四年以来，他长期从事于世界各地的重要交通运输项目的规划和设计，积累了丰富的经验。他目前领导奥雅纳的全球航空业务，包括东亚地区，其中包括印度和中国等区域市场。

他对菲律宾机场部门非常感兴趣，特别是近年来的公共私营合作制发展。目前，他为菲律宾的麦克坦-宿雾机场项目担任项目总监，领导奥雅纳多方面的规划团队，负责新的二号航站的总体规划和工程设计。他亦参与特许公司的两组区域机场项目的招标。

奥雅纳是最成功的国际工程规划和设计顾问之一，我们的业务覆盖38个国家，拥有90个办事处和雇用超过13,000名员工。我们在中国有七个办事处，并在该地区雇用超过3,500名工作人员。

我们秉承和注重团队的合作性，创造性的思维，卓越的技术和可持续发展设计等设计元素，为工程项目提供了改善环境和提高生活质量的贡献。

我们的项目包括区域机场和主要机场枢纽，包括在中国享有盛名的北京首都国际机场三号航站楼和昆明机场。我们正参与香港机场的中场项目和未来的第三条跑道计划项目，并与项目团队参与北京新国际机场发展计划。我们亦与合资伙伴组成设计团队，正参与台湾桃园国际机场三号航站楼的设计。

Ian Taylor is a Fellow of the Institution of Civil Engineers and a Director of Aviation with Arup. He is based in Hong Kong. Ian has more than 30 year's experience in the planning and design of transportation infrastructure and has lived and worked in the UK, the USA and Hong Kong. During his 24 years with Arup he has worked on a number of high-profile transportation projects around the world. Ian currently leads Arup's global aviation business including the East Asia region; which includes India and China among other regional markets.

Ian has a keen interest in the Philippine airport sector and in particular in the PPP developments of recent years. Currently he is leading the multi-disciplinary Arup team responsible for the planning and engineering design of the new Terminal 2 at Mactan-Cebu International Airport and he is involved with concessionaires bidding for the two regional airport bundles.

Arup is one of most successful international business, planning and design consultancies with 90 offices in 38 countries and with more than 13,000 staff. We have been established in the Philippines for more than 20 years and have completed a wide range of projects across a number of industry sectors.

Our commitment to team working, creative thinking, technical excellence and sustainable design delivers projects which enhance the environment and improve the quality of life.

Our projects include regional airports and major hubs and regional credits include Beijing T3 and Kunming airport in China. We are working with Hong Kong Airport in developing its Midfield and proposed 3rd Runway project, and with the development of the Beijing New International Airport. We are joint venture partners in the design of Taiwan's Taoyuan International Airport Terminal 3.

# DESKO®

CHECK-IN  
NEPTUN chrom



SECURITY  
PENTA Scanner



BOARDING  
BGR 504 pro



DESKO 中国总代  
北京东方诚益通科技有限责任公司  
北京市大兴区生物医药基地庆丰西路27号  
电话: 157 1007 5188  
邮件: deskocn@eastern.com  
网址: www.desko.de/cn



Leading Sponsor 首席赞助商

**CUSTOM**<sup>®</sup>

Gold Sponsor 黄金赞助商

**KABA**<sup>®</sup>

Strategic Partner 合作伙伴



Silver Sponsors 白银赞助商

**Rockwell  
Collins**



Exhibitors 参展商



**Access**   
Interfacing Solutions

**DESKO**<sup>®</sup> 



For any further enquiries, please contact:

Summit Asia Events

如有任何问题, 欢迎垂询:

上海峰亚商务咨询有限公司

Tel/电话: +86 (0)21 3126 6433 Fax/传真: +86 (0)21 3126 7471

[www.summitasia.cn](http://www.summitasia.cn)

Email: [marketing@summitasia.cn](mailto:marketing@summitasia.cn)