

## 出國報告(出國類別：考察)

# 參加支付寶全球遊峰會暨參訪北京 首都機場出國報告書

服務機關：桃園國際機場股份有限公司

姓名職稱：洪玉芬 副總經理

李俊德 業務處處長

余崇立 企業發展研究處副處長

謝青晏 事務員

派赴國家：北京

出國期間：106.09.24-106.09.27

報告日期：105.12.30

## 摘要

本次行程為螞蟻金服(支付寶)公司邀請本公司參加該公司舉辦之全球遊峰會，該峰會齊聚國際機場(樟宜機場、仁川機場、香港機場、關西機場、成田機場、吉隆坡機場、素旺那普機場、澳門機場、基督城機場、宇田機場、洛杉磯機場)、中國旅行社、國際郵輪公司、各國旅遊局、國家級別代表及國內外媒體，分享全球旅遊市場趨勢。

本公司 2016 年參與螞蟻金服公司全球友好機場合作計畫，該計畫透過支付寶用戶平台，向旅客宣傳桃園機場服務特色，使旅客更加熟悉桃園機場，並可結合機場內商店及餐飲業者曝光特色產品，吸引支付寶用戶前往消費。

另為蒐集其他機場商店招商規劃及陸側服務規劃之資訊作為桃園機場營運參考，故安排參訪北京首都機場。

# 目次

摘要.....	2
壹、 目的.....	4
貳、 行程.....	5
參、 參加支付寶全球遊峰會.....	6
3.1 簡介.....	6
3.2 支付寶全球遊峰會.....	6
肆、 北京首都機場參訪.....	11
4.1 中國北京首都機場簡介.....	11
4.2 電動車規劃.....	13
4.3 陸側大眾運輸交通管理.....	17
4.4 停車場管理.....	18
4.5 商業規劃及管理.....	19
4.6 出境報到大廳管理.....	22
4.7 其他.....	23
伍、 心得與建議.....	26

## 壹、目的

螞蟻金服支付寶邀請各國際機場及主要的無現金商戶與商圈代表，參加本(106)年9月26日於中國大陸北京舉辦的發佈會，該計畫主要服務對象為大陸籍旅客，以年輕、自由行旅客居多，加入該計畫可透過支付寶用戶平台，宣傳桃園機場的服務特色，讓大陸旅客更加熟悉桃園機場。經查本機場之商場、餐廳及相關商業設施均可使用支付寶支付，且在各店櫃之收銀台已有相關宣傳標語，參加本次峰會，除與其他國際機場及商戶交流，亦體驗無現金應用與生活。

桃園國際機場預計於2018下半年重新招商免稅店；2021年啟用新第三航廈。本公司期盼拜會北京首都國際機場股份有限公司考察免稅店商業規劃、陸側(地服)航空業務、聯外交通及新機場工程進度與營運分配規劃，透過標竿學習精進相關服務規劃。

## 貳、參訪行程

2017/9/24 (日)			
時間		地點	行程
下午	13:20 - 19:30	桃園機場	搭機赴北京 ● 長榮航空 BR716 (15:20 - 18:35)

2017/9/25 (一)			
時間		地點	行程
上午	10:00 - 12:00	北京首都 機場	自行參觀機場
下午	13:30 - 17:00	北京首都 機場	拜會北京首都機場公司 參觀地面交通中心 參觀 T3 出境報到櫃檯區域 參觀 T3 管制區(免稅商店等)

2017/9/26 (二)			
時間		地點	行程
上午	10:00 - 12:00	北京市區	市區支付寶體驗
下午	14:30 - 17:30	北京中國 大飯店	支付寶全球遊生態峰會

2017/9/27 (三)			
時間		地點	行程
上午	10:00 - 12:00	北京市區	市區免稅店
下午	14:00 - 00:00	北京首都 機場	搭機返台 ● 長榮航空 BR715 (19:45 - 22:55)

## 參、參加支付寶全球遊峰會

### 3.1 簡介

桃園國際機場於 2016 年應邀出席「全球未來機場」峰會，該次發表會主要宣布支付寶與桃園機場、慕尼黑機場、東京成田國際機場、大阪關西國際機場等十家國際機場達成合作；透過支付寶大數據及行動科技的整合能力優化，提升國際旅客機場體驗認知，支付寶亦提供夥伴機場支付寶生態資源及行銷力，創造最大化的商業回報及傳播價值。

後續，超過 1000 家媒體報導「全球未來機場」峰會，2 億次曝光及 495 萬次回應及互動，其中桃園機場總曝光大於 500 萬次，另透過支付寶 APP 同步展示全球機場合作，傳播達 15 億次。

2017 年支付寶致力於為機場夥伴提供最大化品牌行銷及傳播、提升機場貼心體驗感知、行動支付全球發展、協力打造友善機場形象。

### 3.2 支付寶全球遊峰會

2017 年支付寶致力於為機場夥伴提供最大化品牌行銷及傳播，於支付寶 APP 中設有桃園機場專頁，提供聯外交通、免稅商店商品優惠、桃園機場活動訊息、自助報到推廣等。



圖 3-1 桃園機場於支付寶 APP 相關內容與資訊

2017 支付寶全球遊峰會邀請來自 20 多個國家的近百家合作夥伴共同探討機於支付寶 APP 內「出境慧」平台的智慧服務方案，「出境慧」平台是中國數千萬遊客在出境前收集商家優惠的平台，也是商家再用戶行前、行中、行後與用戶建立聯繫的窗口。

螞蟻金服副總裁蘇強表示：「98%的中國遊客擁有智能手機，因此打造一個符合用戶習慣的數字平台來給他們提供熟悉、便捷的旅遊服務變得至關重要。『出境慧』平台作為一個商戶和用戶流量聚集的數字平台，我們能夠幫助商家降低營銷成本、提高轉化率，對遊客來說，出境遊的旅途也會比以往更方便。」





圖 3-2 螞蟻金服副總裁蘇強



圖 3-3 支付寶的“出境慧”平台允許用戶在旅行之前及旅行途中下載商家的優惠券。每天，支付寶用戶在該平台上下載超過 16 萬張優惠券，其中 60%在用戶海外付款時被使用。

圖 3-4 擷取自支付寶 APP 頁面。其根據用戶的喜好和消費能力提供量身定制的推薦。此外，支付寶會員等級較高的用戶能夠享受更好的匯率、機場貴賓休息室、即時退稅 VIP 通道等禮遇。

9 月份，支付寶與芬蘭投資貿易旅遊促進總署、瑞典貿易聯合會和北歐旅遊局簽署了諒解備忘錄，這些政府部門會在高度去現金化的北歐地區推廣支付寶，為當地商家服務中國遊客提供方便。在瑞典，非現金交易已經占到日常交易的 90%。瑞典貿易聯合會表示，為了避免只有現金的中國遊客到了商店無法購物的尷尬，我們決定引入支付寶，提供適合中國遊客的非現金支付方案，讓他們能夠享受在瑞典購物。





圖 3-4 芬蘭駐中國  
大使 Mr. Jarno  
Syrjala

此外，支付寶和新加坡旅遊局最近也開始在數據、市場營銷、服務和產品等領域開展合作，以便在新加坡打造智慧國的同時，也能為中國遊客帶來“智惠旅遊”。

在新加坡和芬蘭，中國遊客都已能實現和中國國內一樣帶著智能手機就能出門遊玩。超過 80% 的新加坡出租車提供支付寶作為付款選項。支付寶也被當地 2000 多家商家所接受，包括新加坡野生動物園、新加坡環球影城、聖淘沙名勝世界、新加坡動物園、多家百貨公司及一系列小販中心。樟宜機場也將於近期提供即時退稅到支付寶服務。

在芬蘭，中國遊客可以在出發前就用支付寶預訂機票和酒店，並在飛機和郵輪上用支付寶消費。在赫爾辛基，中國遊客可以搭乘觀光巴士四處觀光、購物、享用美食，然後北上拉普蘭拜訪聖誕老人、前往姆明島遊玩。自從 2017 年 1 月推出支付寶服務以來，芬蘭航空往返中國和赫爾辛基的航班的機艙內銷售額翻了一番。

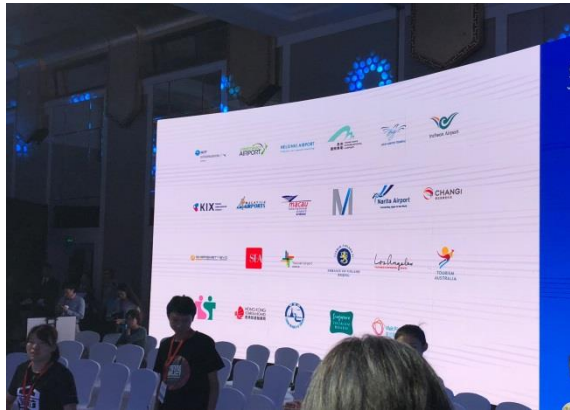


圖 3-5 支付寶全球  
遊峰會場  
內照片及  
合影

## 肆、中國北京首都機場參訪

### 4.1 中國北京首都機場簡介

北京現有的北京首都國際機場是全球第二大機場，北京首都機場位於北京市東北部，為紓解北京地區航空能力飽和及首都機場乘載，預計於 2019 年 9 月啟用「北京新機場」，該機場位於北京市南部，將提供初期 4500 萬旅客吞吐量，據與會代表表示將規劃南方航空、東方航空及低成本航空公司進駐北京新機場，提供較佳的中轉功能。

北京首都機場自 2010 年起連續 7 年旅客量吞吐量穩居世界第二，僅次美國亞特蘭大機場，2017 年預計達 9349 萬年旅客量，同桃園機場狀況，其旅客量已遠過設計容量。

表 1、北京首都機場及桃園機場基本資料

項目	北京首都機場			桃園機場	
客運航廈； 設計容量	3 座旅客航廈、3 條跑道			2 座旅客航廈、2 條跑道	
	航廈別	設計容量	航空公司	航廈別	設計容量
	第一航廈	900 萬人次	海航集團國內航班	第一航廈	1500 萬人次
	第二航廈	2650 萬人次	東航集團、南航集團、海航國際航班、天合聯盟	第二航廈	1700 萬人次
	第三航廈	4712 萬人次	國航集團、星空聯盟、寰宇一家		
年旅客量 (2016)	9439.3 萬			4229.6 萬	
年貨運量	194.3 萬噸			209.7 萬噸	



項目	北京首都機場	桃園機場
年起降架次	60.6 萬次	24.5 萬次
基地航空	6 家，分別為中國國際航空、中國東方航空、中國南方航空、海南航空、首都航空、順豐航空	中華航空、台灣虎航、立榮航空、長榮航空、遠東航空
航點	國內通航點 147 個，國際通航點 132 個(66 個國家)	143 個航點

資料來源：北京首都機場提供、本公司綜整

首都機場股份有限公司於 1999 年 10 月 5 日註冊成立，負責管理營運首都機場，隸屬於首都機場集團公司。首都機場集團公司（英文縮寫 CAH）隸屬於中國民用航空局，是一家跨地域、多元化的大型國有企業集團，於 2002 年 12 月 28 日成立。其表示截至 2016 年底，首都機場，截止目前，全資、控股的成員企業 30 多家，範圍包含機場管理、服務、保障、建設等，並在地產、物流、證券、酒店、旅遊等領域有較大發展。



圖 4-1 首都機場集團公司組織圖(7 家機場管理、12 家機場服務)

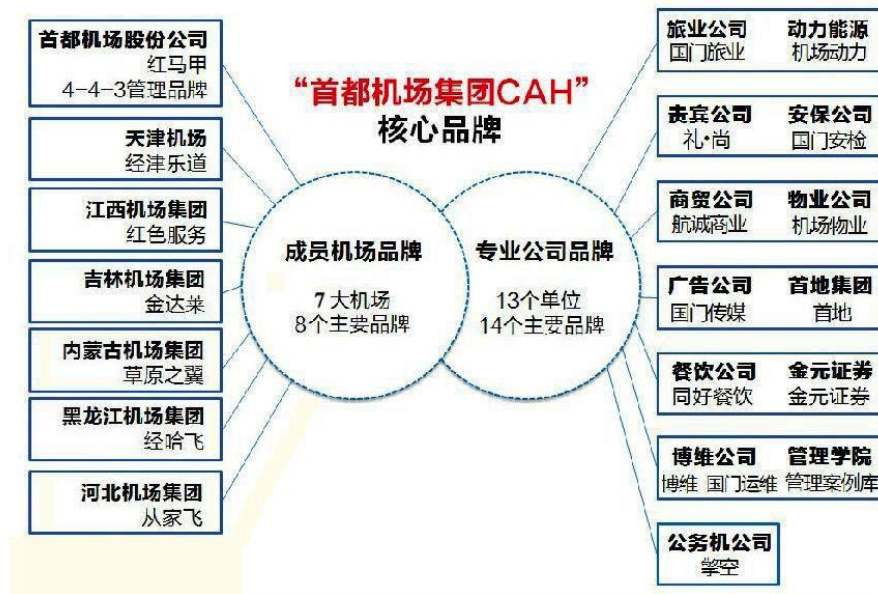


圖 4-2  
首都機場集團公司核心品牌組織圖



圖 4-3  
與北京首都機場公司管理階層合影

## 4.2 電動車規劃

首都機場集團公司訂定「到 2020 年，千萬量級機場清潔能源車比例 $\geq 10\%$ ，電動車在新能源車輛中的比例不少於 40%」、「在滿足安全和運營的前提下，各成員單位新購空側特種車輛及部分專用設備應以

電動車等清潔能源車輛及設備為主」。

- (一) 陸側規劃布局：考慮了車輛運作區域和特點，計劃分兩期實施，最終將配有「兩站+八區+各單位自建」的全覆蓋充電設施格局。



圖 4-3 陸側電動車充電設施規劃佈局(2 個集中式充電站、8 個充電服務區)

#### 1. 兩站(2 個集中式充電站)

- (1) 東邊充電站：小車快充樁 25 個、慢充樁 25 個、大客車充電樁 4 個(十三五期間，北京市電力公司擬將現有的 25 個慢充樁更換為 25 個快充樁)。
- (2) 西邊充電站：西區擬建 5 號立體停車樓，該停車樓規劃建 440 個機械停車位，並於停車樓一樓建設 28 個快充樁。



圖 4-4  
東邊充電站



## 2. 八區(8個充電服務區)

- (1) 1號停車場：1號停車場至2020年，共規劃充電點位8個，其中快充樁3個、慢充樁2個。
- (2) 2號停車樓：2號停車樓至2020年，共規劃充電點位37個，其中快充樁16個、慢充樁5個。
- (3) 3號停車樓：3號停車樓至2020年，共規劃充電點位35個，其中快充樁13個、慢充樁9個。
- (4) 大巴停車場充電服務區：擬在大巴停車場北側建設10個充電樁（一機單充）。
- (5) 出租車充電服務區：
  - 東區：出租車待運場建設17個充電樁。
  - 西區：出租車待運場建設16個充電樁。
- (6) 駐場單位公共充電服務區：
  - 東區：在中國服務大廈西側擬建的新停車場建設公共充電樁，規劃建設充電點位6個，充電樁3個。
  - 西區：主要考慮在航安路辦公單位密集區建設公共充電樁（安保公司樓前），規劃建設充電點位6個，充電樁3個。

表 2、陸側充電設施規劃布局彙整

	位置	充電點位 (個)	充電樁	備註
兩 站	東邊充電站	NA	快充樁 25、慢充樁 25、大客車充電樁 4	
	西邊充電站	NA	快充樁 28 個	未來規劃



八區	1 號停車場	8	快充樁 3、慢充樁 2	未來規劃
	2 號停車樓	37	快充樁 16、慢充樁 5	未來規劃
	3 號停車樓	35	快充樁 13、慢充樁 9	未來規劃
	大巴停車場充電服務區	10	NA	未來規劃
	出租車充電服務區(東區)	NA	充電樁 17	未來規劃
	出租車充電服務區(西區)	NA	充電樁 16	未來規劃
	駐場單位公共充電服務區(東區)	6	充電樁 3	未來規劃
	駐場單位公共充電服務區(西區)	6	充電樁 3	未來規劃

資料來源：北京首都機場提供、本公司綜整

(二) 空側規劃布局：考慮了場內車行駛路線、集中停放區域、運行需要、電力情況等因素，計劃分兩期實施，最終形成「覆蓋全場、佈局合理、快慢互濟、功能完備」的充電設施格局。

1. 綠色點：現有充電站。
2. 紅色點：1 期(2016)，將有 3 個佈局點，8 個充電樁，16 個充電點位。
3. 黃色點：2 期一階段(2017-2018)，14 個佈局點，36 個充電樁，56 個充電點位。
4. 藍色點：2 期二階段(2019-2020)，34 個佈局點，74 個充電樁，136 個充電點位



圖 4-5 空  
側規劃布  
局

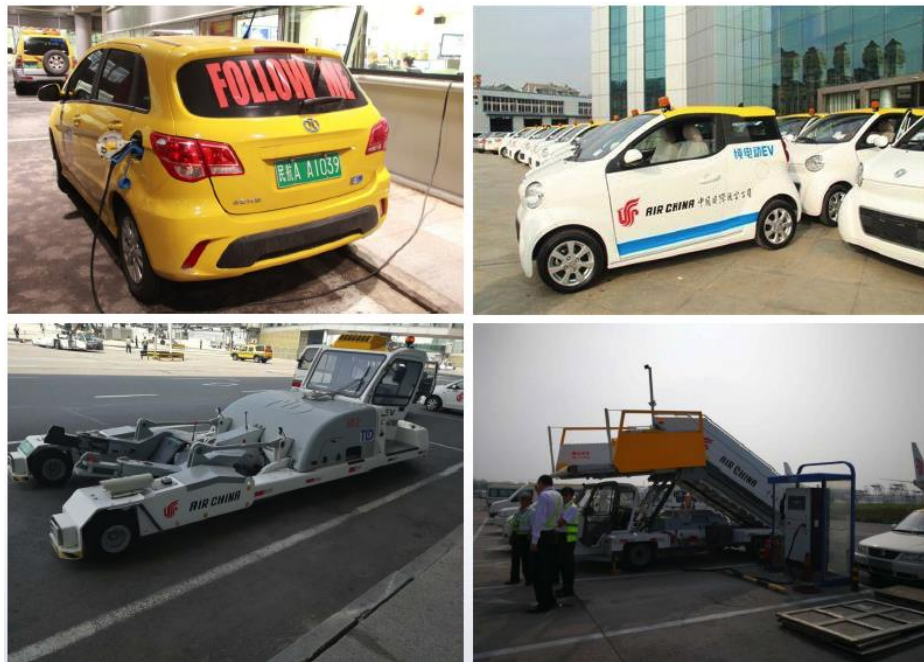


圖 4-6 通  
用電動車  
輛

圖 4-7 特  
種電動車  
輛

### 4.3 陸側大眾運輸交通管理

目前首都機場主要聯外交通運載比例由高至低依序為：小客車(46.4%)、計程車(27%)、地鐵機場線(13.3%)、機場巴士(8.3%)、大客車(5%)。陸側大眾運輸交通由三部分組成，機場巴士、計程車、地鐵機場線。

表 3、機場巴士細分彙整

	運行線路	近三年平均年發 班運次	近三年平均年運 送旅客人次
市內巴士	日間共 16 條 夜間 2 條	42.2 萬	730.7 萬

省際巴士	8	1.9 萬	27.9 萬
空港公交	16	17.9 萬	1003.5 萬
航廈間接 駁巴士	T1-T2-T3 之間	6.6 萬	348.4 萬

資料來源：北京首都機場提供、本公司綜整

北京首都機場提供巴士 24 小時營運，機場公司與我們分享夜間巴士開通前皆會先經過評估，有一定需求程度後再開通營運。另外提供小型電動巴士，最多六人搭乘，採提前預約登記制。



圖 4-8 北京首都機場第三航廈有地面運輸中心 (GTC)

#### 4.4 停車場管理

首都機場目前共有 10 個停車場，由北京首都機場集團公司委託由北京首都機場公司自營，停車場用於旅客、員工、計程車待運、巴士等車輛。

其中規模較大停車場如 2 號停車場，位於第 2 航廈前，共有 6 層，地上 2 層，地下 4 層，共計 4369 個車位，分類有計時停車區、長期停車區、員工停車區。3 號停車場位於第三航廈南側，共 4 層，地上 2 層，地下 2 層共有 6145 個停車位（其中旅客停車位 4647 個，計程



車待運車位 1498 個)。

停車場設備部分有停車引導系統、空餘車位數顯示、車位監控等功能，並提供停車費支付寶、微信支付，為旅客提供更多付費方式選擇。

表 4、按類別區分停車場

旅客停車場	員工停車場	大客車停車場	租賃車停車場	計程車待運	備案車場
1 號停車場	2 號停車場(B4)	7 號停車場	3 號停車場(南側)	3 號停車場(北側)	4 號停車場
2 號停車場	6 號停車場		7 號停車場	海關場	
5 號停車場	8 號停車場			違規停車場	

北京首都機場公司表示停車場主要收費來自計時停車區域，反之長期停車區因遭遇網路叫車服務競爭，近年使用率遞減，多元開拓停車場業務，北京首都機場公司開創更多創新服務產品如：固定車位租賃服務、航空公司積分兌換業務、停車小時打包銷售業務、停車長效卡銷售業務（季卡、年卡）、租車業務，另利用部分停車樓屋頂設置太陽能發電板，年發電約有 48 萬度，亦為中國國內首座大型綜合性快速充電站。

#### 4.5 商業規劃及管理

北京首都機場共有餐飲店面 98 個，零售店面 192 個，非航收入佔總收入的 45%（國內外知名品牌近 80 家），商業策略可分為幾個大項，廣告部分全部委由北京首都機場廣告有限公司規劃經營，餐飲及零售部分委託北京首都機場商貿有限公司規劃經營，免稅店部分則由北京首都機場公司提出需求規劃，再委由北京首都機場商貿有限公司招標採購。

免稅店部分北京首都機場可自免稅店場商收取「保底+抽成」收入，其中抽成部分第二航廈收取 47.5%，第三航廈收取 43.5%，年收入約略為 33 億人民幣(年)；另外北京首都場公司將支付費用因應委託北京首都機場商貿有限公司招標採購部分等相關作業。

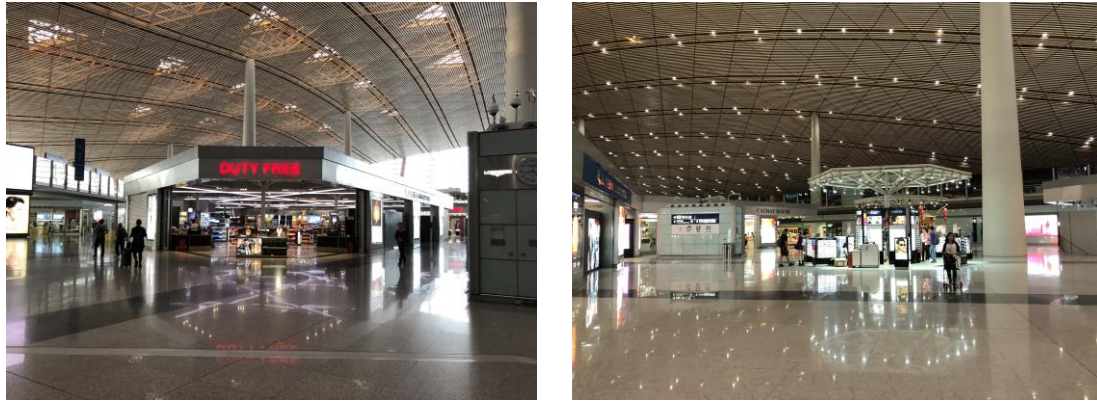


圖 4-9 第三航廈日上免稅商店



圖 4-10 第三航廈管制區內商店引導圖

參觀管制區免稅店時發現商店門可羅雀，其主要原因有二，第一首都機場第三航廈國際旅客僅佔 25%，旅客量不多，第二機場免稅店的商品價格相較國際商品價格並無競爭優勢，無法吸引人購買。

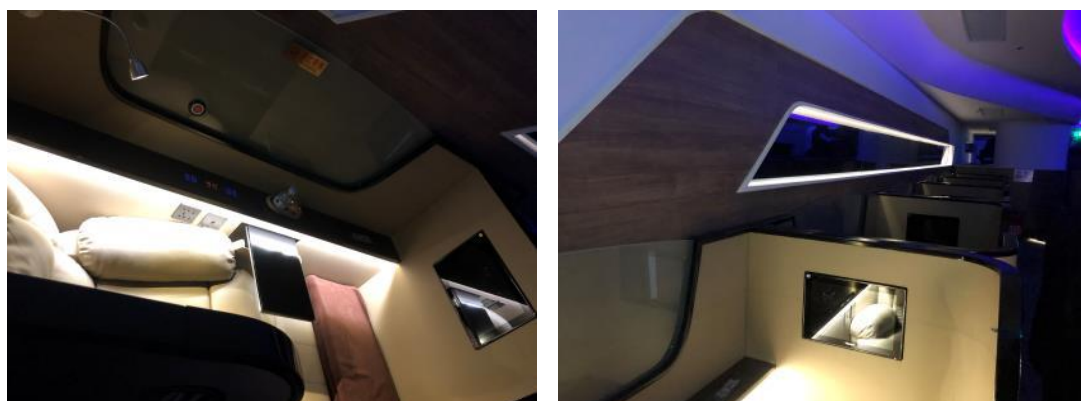






圖 4-11 提供付費休息區，60 元人民幣/2 小時，超過兩小時後則每小時收取 20 元。另 22:00 後為過夜價格，每位收取 200 元(人民幣)。



圖 4-12 北京首都機場常設航班顯示器(圖為餐廳)

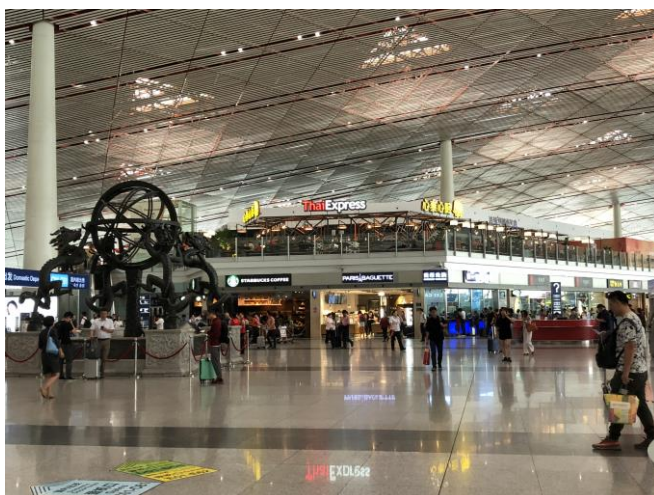


圖 4-13 北京首都機場出境管制區外集中式餐飲

## 4.6 出境報到大廳管理

北京首都機場公司表示其報到櫃檯收費按國內、國際，不同分別為 11000 人民幣（月）及 12000 人民幣（月），分配櫃檯原則按航班時間比例分配並視空間安排。

第三航廈目前新設有自助行李託運，為北京首都機場公司與中國國際航空公司合作建置，惟目前為試營運階段，並且尚未訂定收費標準，另詢機場公司其傾向未來自助行李託運機台由航空公司建置提供。

### ➤ 全自助行李託運步驟：

1. 使用自助報到機台辦理報到取得登機證及行李牌
2. 行李牌黏貼於行李箱
3. 自助交運行李並獲取行李收據



圖 4-14 中國國際航空提供自助報到機台及自助行李託運機台

中國國際航空在機場設置了「國航快線」專屬運營區域，在國航快線所涉及的機場航站樓設置專屬服務區域，包括快線專用乘機登記櫃檯，專用行李轉盤等，相對固定乘機登記櫃檯，行李提取區域。有

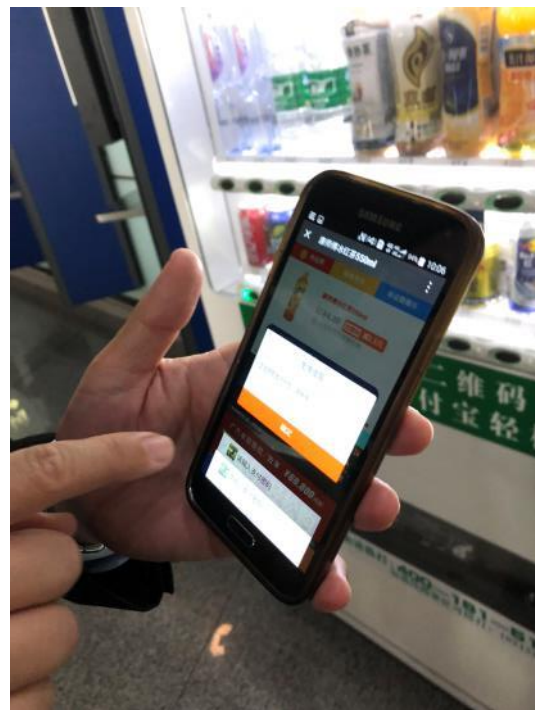


效縮短旅客地面流程所需時間和提供個性化服務。



圖 4-15 國航快線專屬通關通道指引

#### 4.7 其他



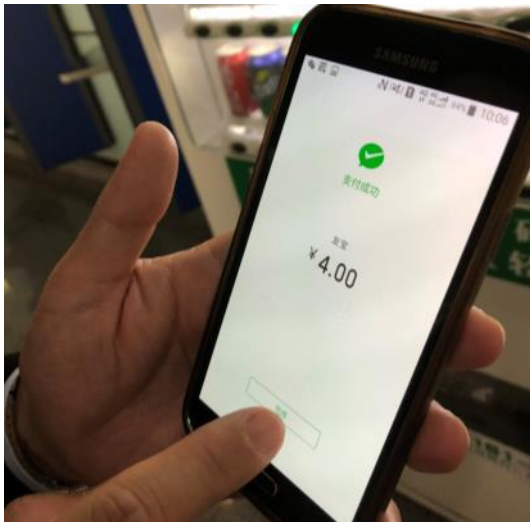


圖 4-16 機場內販賣機可提供手機之付，操作起來方便快捷



圖 4-17 機場巴士上車處用電子跑馬燈顯示相關資訊



圖 4-18 北京首都機場公司有經營貴賓室(CIP)，亦與信用卡公司合作



圖 4-19 出境證照查驗前有機場公司派助的服務人員(類似親善大使)



## 伍、市區免稅店

經上網查詢及詢問市區免稅店現場人員，北京市區免稅店與台灣市區免稅店不同，北京市區免稅店提供有入境紀錄的中國籍旅客(包含華僑、台胞)到店購買免稅商品，台灣則是提供有出境行為的所有國籍旅客預售免稅商品的服務。

➤ 免稅外匯商品供應對象規定：

1. 持中國護照等有效證件的入境旅客，包括因公、因私出國人員等年滿 16 歲以上的各類中國籍旅客。
2. 華僑、台胞(持台胞證)等中國籍旅客和外籍華人。
3. 證件有效期：入境 180 天內有效



圖 5-1 中服免稅店門口



圖 5-2 中服免稅店店內販賣食物、精品、菸酒、香化、鐘表等

## 陸、心得與建議：

### (一) 支付寶全球遊峰會

本次會議聚集智慧型手機商業模式的高端管理人及全球旅遊業領導，分享目前中國人智慧型手機支付應用及旅遊趨勢，有關手機支付應用，舉凡叫計程車、租共享單車、點外送、預定餐館、買電影票、查詢包裹、轉帳、支付水電帳單、查詢稅務及社會保險、信用卡還款、投資理財產品、信用評估、公益等。

旅遊趨勢部分，從過去傳統觀光行程、全包式套餐、人工銷售旅遊行程已陸續轉變為差異性旅遊行程、線上銷售等。

綜上，中國的手機支付與旅遊結合將成為重要未來趨勢，桃園機場與其異業合作將能有效曝光及推廣，今(106)年中國人來台仍有正成長，桃園機場可持續循類似電商業者合作，以提升航空及非航空收入。

### (二) 參訪北京首都機場

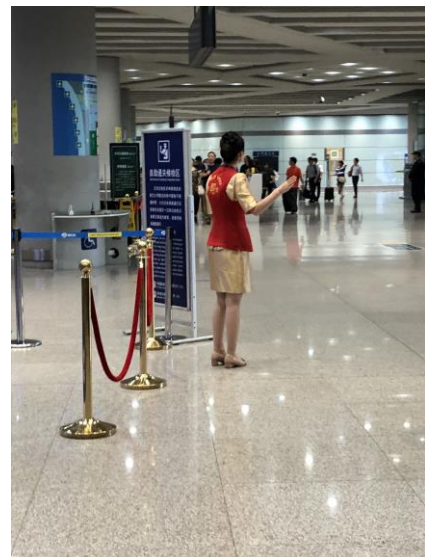
1. 北京首都機場善用立地式標誌下方空白處，顯示該樓層資訊或商店指引，未來桃園機場可參考增設。



- 當航空公司越來越繁多時，路緣的指引未來可參考北京首都機場方式設置，惟其航空公司 LOGO 版面有統一格式較為美觀。



- 北京首都機場設有親善大使，著顯眼著裝提供引導、諮詢服務，未來桃園機場為持續提升服務品質，可參考研議。



- 北京首都機場入關閘口設有自助登機證查驗機台，未來桃園機場第三航廈應朝向科技取代人工方向設計規劃。

