

出國報告（出國類別：其他）

出席 2017 年 ACI 世界區年會/亞太區第二次理事會心得報告

服務機關：桃園國際機場股份有限公司

姓名職稱：曾大仁董事長 許家瑞處長 王天湘特別助理

派赴國家：模里西斯

出國期間：民國 106 年 10 月 14 日至 10 月 19 日

公務出國報告提要

出國目的：出席 2017 年 ACI 世界區年會/亞太區第二次理事會

主辦機關：ACI World/ ACI Africa/ ACI Asia-Pacific

出國人員姓名：曾大仁、許家瑞、王天湘

服務機關：桃園國際機場股份有限公司

職稱：董事長、處長、董事長特別助理

出國類別：參與國際會議

出國期間：民國 106 年 10 月 14 日至 10 月 19 日

關鍵詞：ACI、ASQ、模里西斯機場(SSR)、亞特蘭大機場

內容摘要：

本次 ACI 亞太區理事會議中，來自亞太地區 24 位機場經營代表對於各項議題熱烈討論，其中包含例行性世界航空運量變化簡報、機場科技化管理、以及延續前一次理事會議的機場經濟議題（ACI 與 IATA 共同修訂審閱時間帶），本次更談論到機場零售業銷量變化，以及適逢新加坡樟宜機場及韓國仁川機場均有新航廈啟用，兩標竿機場之航空公司分配做法，值得桃園機場公司對未來第三航廈啟用參考。

目錄

一、 目的-----	3
二、 過程-----	4
三、 心得與建議-----	16

一、 目的

本行目的有二，一為參與 ACI 亞太區 2017 年第二次理事會，另一為領取 2017 年 ASQ「運量級距 2500 萬-4000 萬」和「亞太區運量級距」2500 萬-4000 萬兩項冠軍獎項。本次亞太區理事會與非洲暨世界區年會合辦，故機場公司亦藉此機會與亞特蘭大機場 Mr. Elliott Paige 會面，討論未來兩機場締結合作協議之可能。

二、 過程

過程分兩部分敘述，首先是理事會議討論重點，其次為 ACI 世界年會與 ASQ 頒獎典禮參與報告。

本次理事會首先歡迎新加入及接任的三位理事，分別為來自伊朗機場的 Mr. Messrs Gholam Hossein Bagherian、柬埔寨機場的 Mr. Eric Delobel、以及接任成田機場代表理事退休之 Mr. Futoshi Osada。

財務結構上，根據 2017 年報告顯示，將會有\$345,495 美元盈餘，超出原預算數，惟主要的會員費收入稍有下列，係因九位 World Business Partner 取消會員，而相對新加入會員有兩單位。對於 2018 年財務預估，按目前 102 個會員機場及 82 位全球商業夥伴計算，將有約計\$8K 美元盈餘。另本次全球理事會中也預估，2018 年亞太區對整理 ACI 貢獻持續上升達 38%，較 2017 年 36.7%及十年前 28%高出許多，其主要原因為亞太區運量持續飆漲。

為強化 ACI 亞太區的發言權與機場代表基礎，2015 至 2017 年持續與中東地區機場建立良好關係，並因中東地區旅程成長快速，鼓勵更多機場能加入 ACI 共同提升機場經營品質。再者 ACI 也積極參與 ICAO 會議，強化雙方的關係，持續在 ICAO 會議中作為機場方代表發聲。

而未來 2018 至 2020 年，ACI 世界/亞太區發展將朝兩目標及五策略進

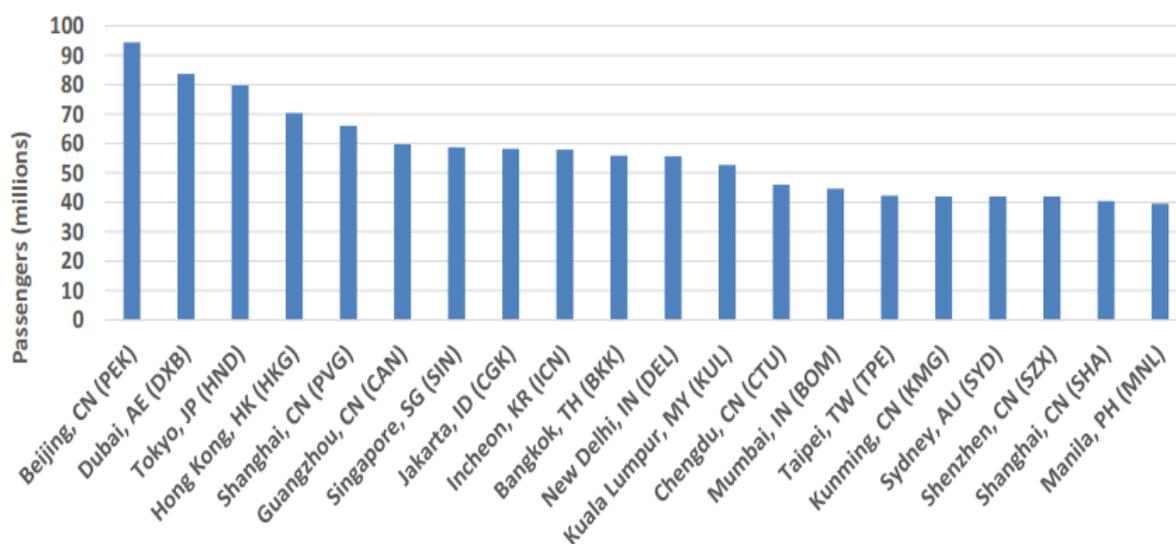
行：



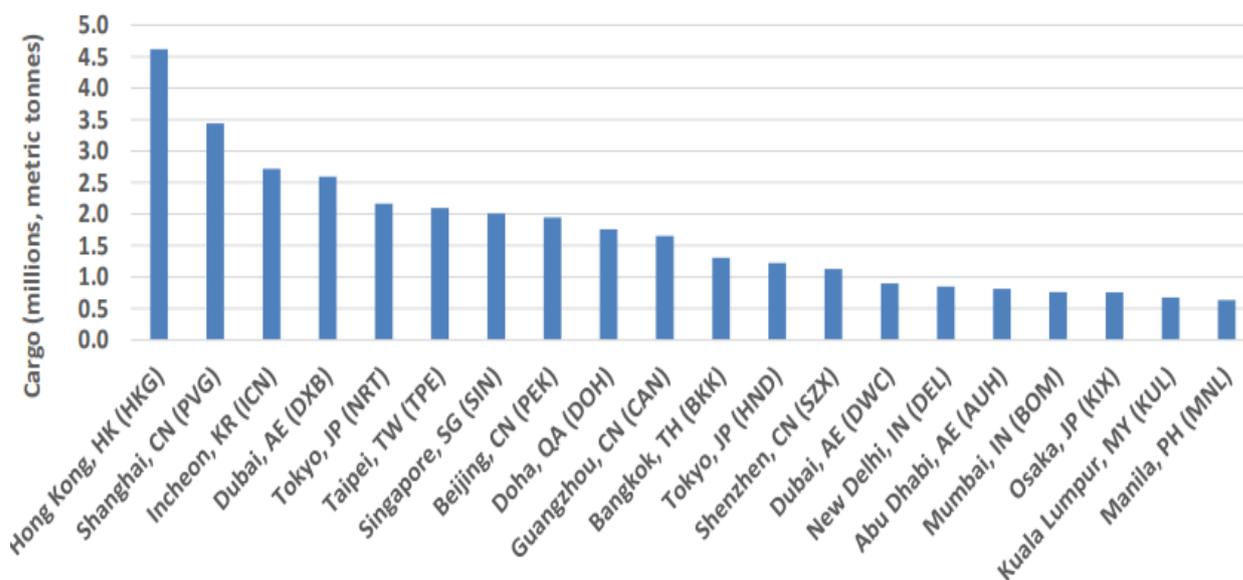
在討論 ACI 組織對機場發展策略上，多位理事提出 ACI 應對於國有機場、機場公司化（Corporatization）或私有化（Privatization）其不同經營模式及資金運籌有相對應的分析，以提升未來機場選擇其經營模式參考，畢竟不同經營模式將直接影響旅客服務。仁川機場 CEO 更建議 ACI 應制定對於航空保安、航廈安全及環境永續之量化標準，以利機場進步發展。

本次理事會按往例由世界區理事長 Angela Gittens 女士就亞太區客貨運量發展變化進行分析。亞太區持續在世界運量成長領先其他區域，另值得注意的是世界貨量均有復甦的趨勢。根據 2016 年亞太區客貨運統計資料，前十名幾乎無太大變動。客運量排名第 1 為北京首都機場，貨運排名第 1 則為香港赤臘角機場。桃園機場於客運量排名第 15，貨運排名第 6。

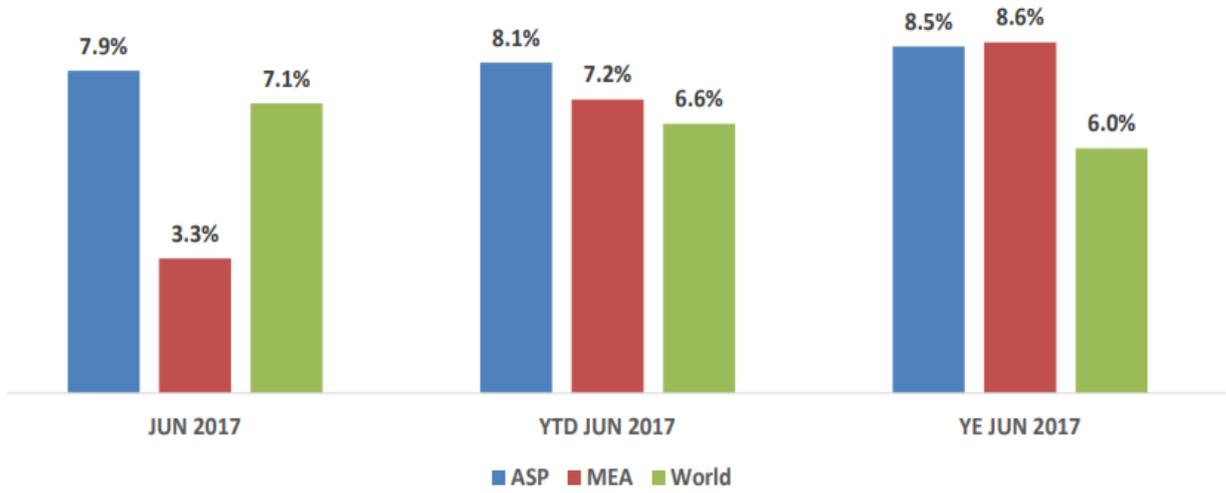
2016 final rankings by passengers – Asia-Pacific and Middle East



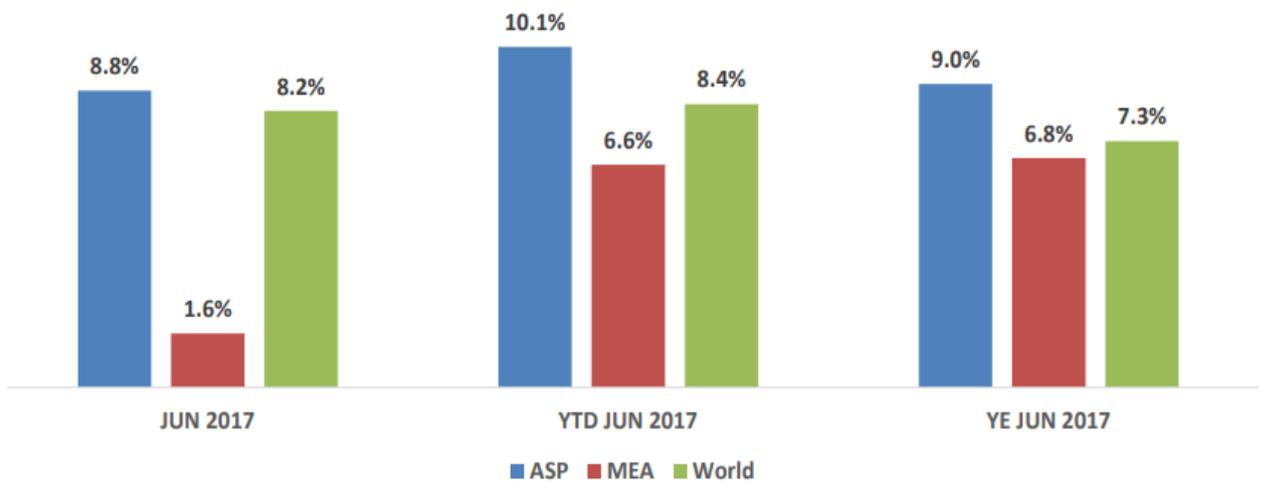
2016 final rankings by cargo – Asia Pacific and Middle East



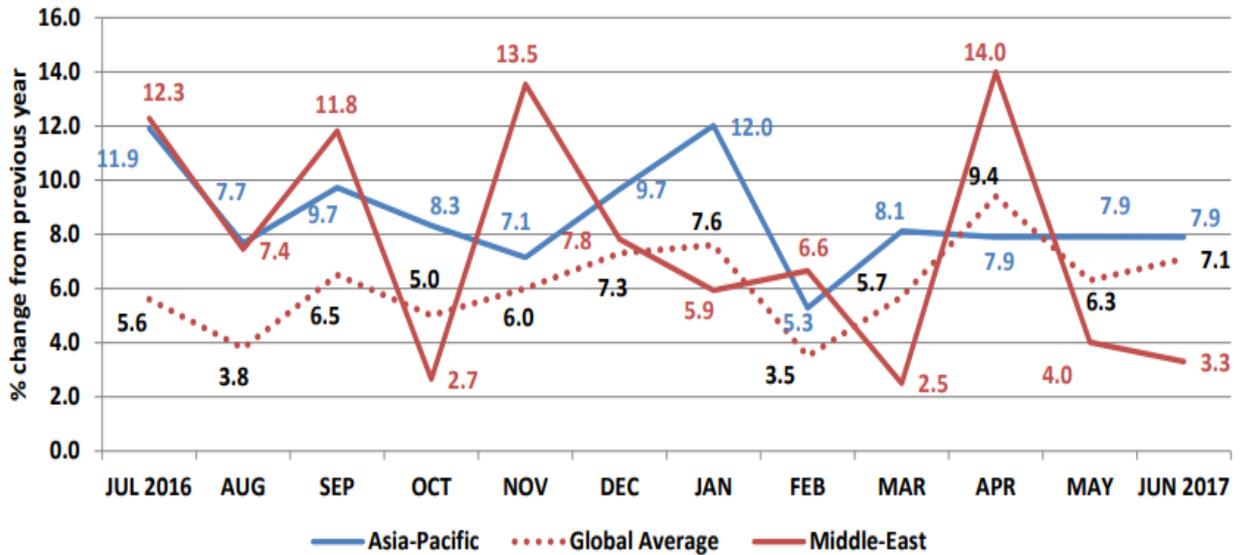
Passenger trends – Asia-Pacific and Middle East vs. World



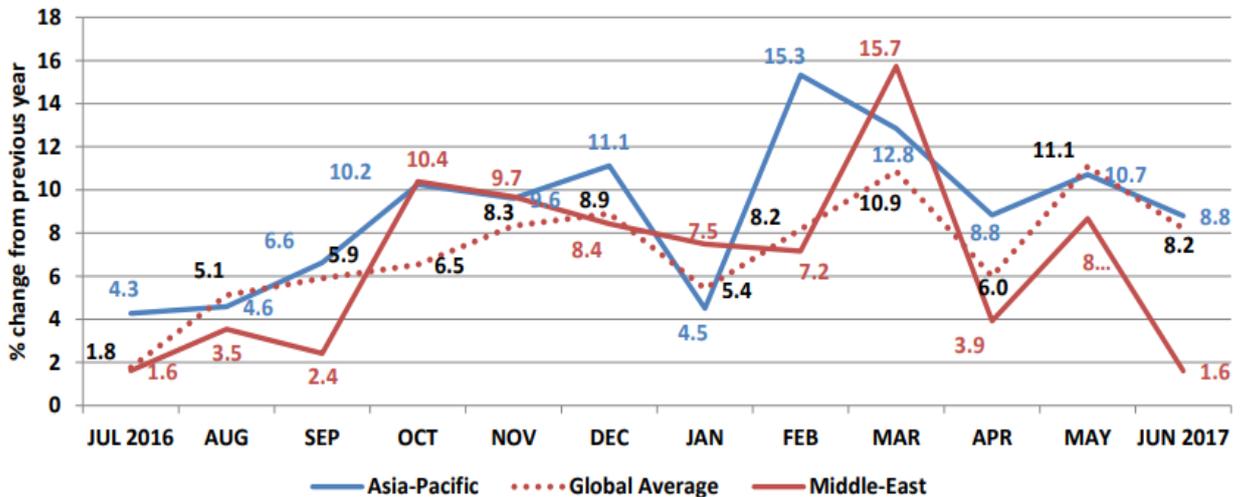
Freight trends – Asia-Pacific and Middle East vs. World



Asia-Pacific and Middle East regional trends – Passengers



Asia-Pacific and Middle East regional trends – Freight



ACI 經濟理事會代表 Mr. Baronic 在本次理事會議中分享最新一版 World Airport Traffic Forecast (WATF) 對於 2017 至 2040 年運量預測。亞太區在未來短、中、長期（2 年、5 年、25 年）分別將有 9.5%、8% 及 5.7% 的成長。故由此可推估，2040 年世界前十大運量機場將有 2/3 為亞太區機場。

在本次亞太區理事會議中，最讓各理事熱烈討論的議題莫過於時間帶分配長期被航空公司壟斷，機場被排除在討論之列。目前時間帶預定都由 IATA World Slot Guidelines (WSG) 文件規範，未充分考慮機場管理者的權利。ACI 於 2017 年便已向 ICAO 提案，並於 6 月進入政策工作會議討論，要求航空公司在分配時間帶時必須考量機場的權利。共有 27 位 ACI 機場專家代表參加，其中亞太區兩名代表分別來自成田機場及雪梨機場。另外亦有印度、卡達及新加坡機場代表加入 ACI Expert Group on Slot (EGS) 協助 WSG 規範資料審閱，下一次會議將於 2018 年 11 月舉行。ACI 希望能藉由 WSG 審閱逐漸改變以往由航空公司單方面主導時間帶討論的情況，並以 2019 年 9 月為目標，屆時使機場與航空公司有同等決策權。

根據 Angela Gitten 女士報告，為提升全球機場保安及航廈安全管理規範，ACI 持續推動 APEX in Security 以及 APEX in Safety 教育及訓練課

程，鼓勵各國際機場加入其認證，確保更多機場與國際航空保安規範同步。

ACI 亦重視各項新興科技運用以提升機場管理及旅客服務品質。ACI 世界理事會已確定 ACI 未來將增加 Beacon 事業成為其相關事業夥伴，有助於各機場推動 Beacon 科技運用。

本次會議主題也提及機場零售及旅客消費額有下滑趨勢。根據研究資料分析，旅客旅遊習慣有明顯的變化，一為旅客抵達機場時間較以往延後，由原本提前 150 分鐘縮短至提前 136 分鐘，而故停留於免稅品區消費時間減少。再者根據 Durfy 免稅店業者調查發現，旅客現在花更多時間於機場用餐消費，而非購買免稅品。旅客消費免稅品之平均金額由 2015 年 1,200 美元下降至 2016 年 1,000 美元。

桃園機場根據近幾年非航空收入比例下降，確實感受到旅客消費行為改變帶來的影響。故曾董事長亦於理事會議中提出桃園機場經驗，董事長表示受到電子商務蓬勃發展影響，我們發現旅客在桃園機場精品消費是下滑的，相對而言較低價位之土特產品銷售額卻上升，由此可見，免稅店精品價格已不再為優勢，曾董事長分析其原因可能為跨境電商的稅率優惠影響。曾董事長指出，近期中國政府公布一項跨境電商業者使用綜合稅率為 11.9%，僅為原一般稅率 1/3（化妝品稅率的

1/6)，此一稅率讓線上精品購物如同享有免稅般優惠。然而面對此一挑戰，機場免稅店業者不是正面與電子商務對抗，便是與其合作。為能達到業者與機場雙贏的局面，曾董事長認為 iBeacon 的應用將有助於雙方掌握旅客動向、停留消費時間及消費項目，進而對症下藥。再者，機場管理者亦可透過 iBeacon 科技連動旅客手機，推波機場訊息予旅客，使其能即時得到更多航廈服務資訊及折扣優惠，提升旅客感受實體店面的服務，吸引旅客留在實體店面消費市場仍大。

仁川機場免稅店經營實屬標竿，卻也面臨銷售額下滑的問題。仁川機場 CEO Dr. Chung 亦附和曾董事長的論點，並加強點出機場應持續引進新科技提升通關效率，以此旅客將有更多時間於免稅店消費，同時應鼓勵業者結合實體店面與線上購物，提供旅客更便利的購物環境，確保機場非航空收入。因會議時間有限，主席承諾此議題將於下次理事會議中繼續討論。

在本次會議尾聲，亞太區主席 Kerrie Mather 女士宣布卸任，所有理事代表及 ACI 亞太區工作人員均感謝 Mather 女士的貢獻，並期許未來仍有更多合作機會。後續主席代表將由新加坡樟宜機場 CEO Mr. Seow Hiang Lee 接任。



本次機場公司團隊行程另一項重要目的即為領取機場服務品質獎項。桃園國際機場榮獲 ACI 2016 年機場服務品質調查評比(Airport Service Quality survey, ASQ)「運量級距 2500 萬-4000 萬」和「亞太區運量級距」2500 萬-4000 萬雙料冠軍，故曾董事長受邀出席 10 月 17 日 ACI 非洲暨世界區年會晚宴並領取項獎。

ASQ 調查以 41 種語言在 84 國機場進行，年度發放超過 60 萬份問卷，是全球唯一在旅行當日調查的機場評比，直接反應機場服務包括聯外交通、報到、安檢、商店、餐廳、洗手間等 34 項題項的旅客滿意度。本次理事會議中亦宣布將增加入境及服務人員旅客滿意度兩項目。







三、心得與建議

2016 年桃園機場旅客運量 4,229.6 萬人次，2017 年運量為 4,487.8 萬人次，較去年同期成長 6.11%。為因應快速的旅客成長量，本機場目前持續擴建第二航廈及興建第三航廈等設施，機場公司也與機場各服務單位組成服務大聯盟，結合機場 3 萬名員工，期望能以更高的服務品質接待國內外旅客。在此一前提下，桃園機場勢必將持續密切參與 ACI 各項活動，以保持與國際標竿機場交流。曾董事長於 2017 年 3 月獲選為新任亞太區理事會理事，董事長不僅能代表桃園機場在此一國際性場和發言，更能與眾多標竿機場高階領導人定期交流，本次亦藉由理事會議，董事長親自邀請新加坡樟宜機場、香港赤臘角機場及韓國仁川機場派專家代表至桃園機場為本機場園區整體營運管理體檢擔任諮詢顧問，不僅對現有設施管理做交流諮詢，亦為未來第三航廈建設做提前準備。

除亞太區機場間交流，本次於 ACI 世界年會亦與有著「世界最繁忙機場」之稱的亞特蘭大機場建立聯繫窗口，曾董事長於會議現場與主管旅客服務管理部 Mr. Elliott Paige 相談甚歡，並提及未來雙方機場合作協議可能。



桃園機場目前持續推動機場服務大使及 iBeacon 設置計畫，並積極籌畫未來三座航廈 ICT 系統整併，善用智能科技管理提高營運效率及服務品質。然就目前急需解決提升通關效率議題，就目前航廈容量超額使用，CIQS 人力不足問題日趨嚴重，導致近三個月 ASQ 調查於通關效率項目分數略有下滑，此現象不僅出現在入出境通關人潮擁塞，轉機服務品質也因此下滑，外籍旅客久候不耐多有抱怨。若能有適當人力支援，相信桃園機場即便進入 4,000 萬運量等級，面對更多標竿機場競爭仍能展現優質服務軟實力，吸引旅客回訪進而選擇於桃園機場轉機，著實達成亞洲樞紐目標。