



Taoyuan Airport
Taiwan

Connecting the World with Heart

桃園國際機場 服務品質提升及設施改善推動情形

報告單位：桃園國際機場公司

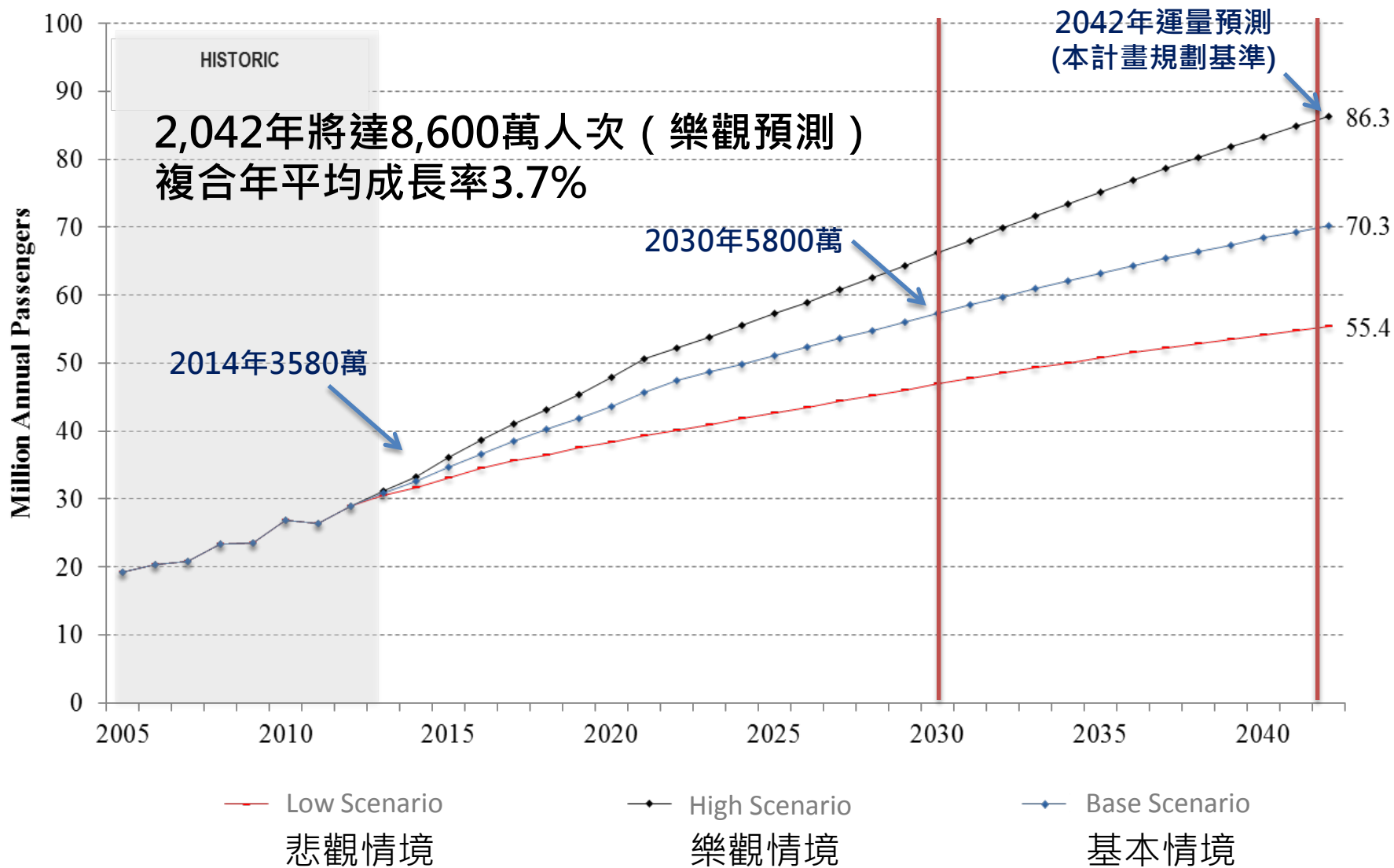
報告人：費總經理鴻鈞

報告日期：104年3月19日

報告大綱

- 壹、服務品質提升及國際機場排名
- 貳、第一航廈整建情形
- 參、第二航廈改善及擴建情形
- 肆、跑道整建改善情形
- 伍、第三航廈規劃推動情形
- 陸、未來業務方向

桃園機場客運量預測(~2042年)



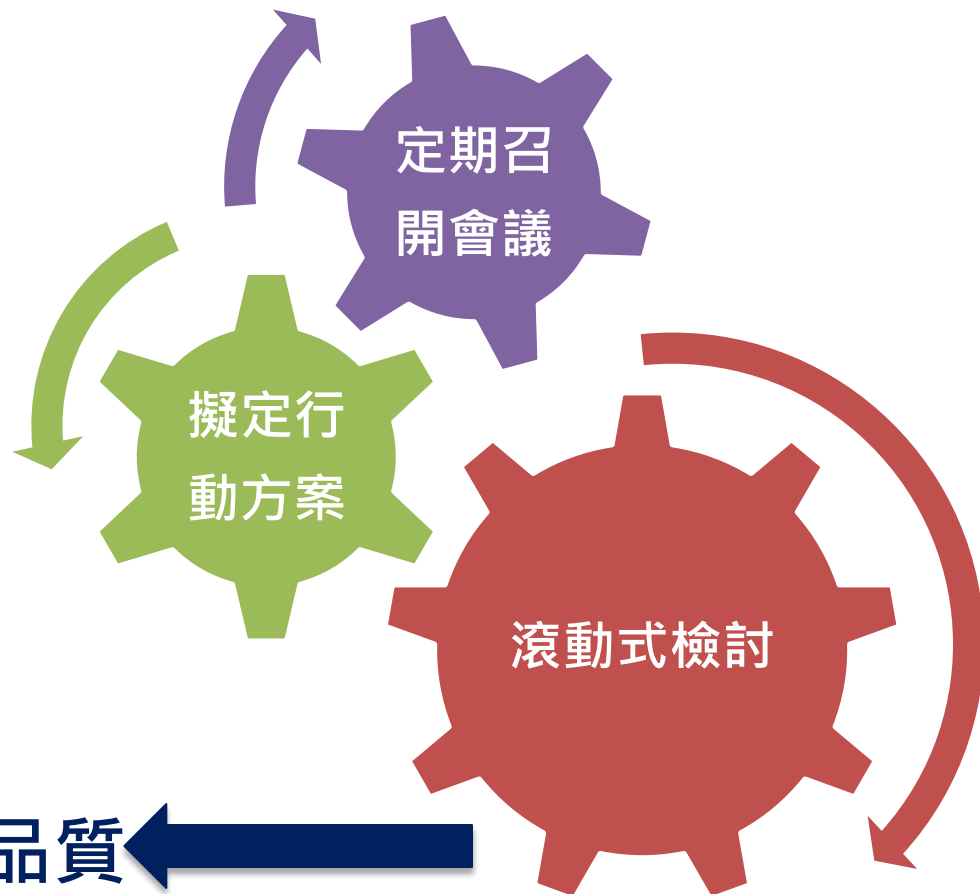
壹、服務品質提升及國際機場排名

一、服務旅客品質提升作為

➤ 啟動國際機場協會機場服務品質 (ACI/ASQ)

評比檢討專案

- ✓ 定期召開會議
- ✓ 擬定行動方案
- ✓ 滾動式檢討



壹、服務品質提升及國際機場排名

一、服務旅客品質提升作為

➤ 重視旅客需求

營運安全與效率並重，注重旅客感受及動線安排



◆ 桃園機場為全球十大最佳消磨時間機場

壹、服務品質提升及國際機場排名

一、服務旅客品質提升作為

▶ 航廈環境整潔



桃機刮刀哥巡場 洗手檯無水痕

發稿時間：2014/07/12 08:42 最新更新：2014/07/12 08:42 字級： A- A+

（中央社記者汪淑芬台北12日電）桃園機場推動廁所五星級飯店水準。機場公司總務處長郭秋城天天巡場，隨身帶橡皮刮刀，做到洗手檯無水痕，被封「刮刀哥」。

郭秋城為力行公司的走動式管理政策，每天只要不開會或批公文，就一定在機場各處巡視，且隨身帶著橡皮刮刀，走至哪刮至哪，只要是洗手檯水漬、鏡子水滴、甚至玻璃水氣，郭秋城一定設法一刀搞定。

旅客走在機場航廈內，如果看見一名中年男子，褲子口袋插著一根白色有如鯊魚鰭的奇怪物品，就是桃機公司的刮刀哥郭秋城。

郭秋城使用刮刀有一套心得，右手拿刮刀，左手拿抹布，先用刮刀將水漬清除，再用抹布擦拭刮痕。他說，用刮刀比單用抹布，可以更快將水漬清除，最後再搭配抹布，可以讓洗手檯、鏡子等任何地方，快速清潔又能不留水痕。

郭秋城負責主管航廈清潔作業，除了天天巡場檢查外，還時常指導清潔人員如何注意細節，要求清潔務必做到最徹底。

郭秋城密集巡場，遇過幾次緊急狀況，包括：旅客把泡茶的茶葉倒進馬桶、將口香糖黏在小便斗上等，都因能馬上發現，並立即通知清潔人員處理，對旅客的不便影響減少至最低。

郭秋城每天上午8時30分就開巡場，並有一套巡視路線圖及檢查的流程，例如，走洗手間，從洗手台開始，接著檢查地面、垃圾桶，再巡每個廁間。

至出境大廳，因4個角落都有廁所，郭秋城採S型動線巡視，連每個報到櫃台都不放過。

在桃園機場已工作35年，主管機場公司總務4年，他不覺得自己隨身帶刮刀很特別。他說，只是盡自己的本分，做應該做的事，讓旅客對桃園機場環境留下好印象，且桃園機場航廈面積多達50萬平方公尺，光洗手間就有444處，不加強走動管理，無法掌握每個角落。1030712

2014-07-12 / 中央社
桃機「刮刀哥」巡場 洗手檯無
水痕

壹、服務品質提升及國際機場排名

一、服務旅客品質提升作為

2014-11-19 / 聯合報

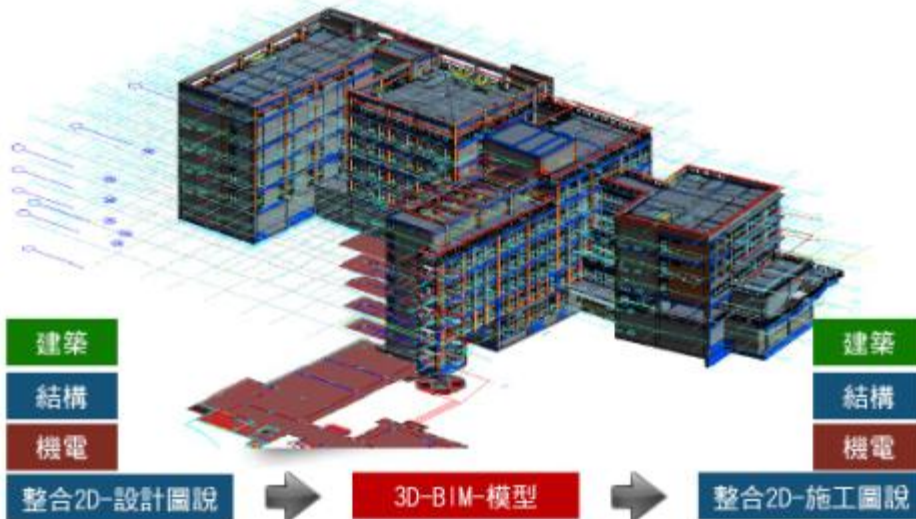
➤ 強化維護品質

✓ 工匠達人 -

每日走動式巡視航廈屋頂、管線設備，立求現場發現缺失即時改善

✓ 建築資訊模型建立(BIM) -

交通部於103年10月部務會報邀請台積電BIM專家指導，本公司將於二航廈擴建工程中導入BIM系統，以落實管線管理。



桃機甩汙名找達人全天抓漏

【記者李承宇／台北報導】桃園機場公司為了洗刷屋頂經常漏水、馬桶老是通不通的負面形象，成立「機場維修特種部隊」，找有十年以上經驗、具備水電、冷凍空調等多項技術證照的「水電達人」廿四小時駐點，搶在第一時間解決各種疑難雜症。

桃園機場第一航廈改建工程去年完工，今年獲得「台灣建築獎」首獎。但由於是超過卅年老建築「整形」，縱使外表光鮮亮麗，但內部各種線路老舊、複雜，管線漏水、不通情況不斷。

桃機公司行政副總溫永松說，桃機維護工作過去外包給廠商，一旦發生漏水、廁所不通等問題，要花一段時間才能到現場；且目前由一般行政人員督導維修，造成維修時效性與專業度都不足。桃機招聘編制內的維修團隊，廿四小時輪班待命，希望在問題發生的第一時間，就由這群「水電達人」解決。目前桃機「水電達人」團隊共有四名成員，具備泥水、自來水管、室內配線、用電設備檢驗、冷凍空調裝修等專業技能證照，明年擬擴充到卅人。

桃機機場找來水電達人，要根治漏水、馬桶不通等問題。圖／桃機公司提供

壹、服務品質提升及國際機場排名

二、國際機場評比名次提升

➤ 國際機場協會機場服務品質計畫 (ACI/ASQ)

✓ 桃園國際機場歷年ASQ排名

調查年度	評比分數	全球排名		分級排名		
		名次	參與機場	名次	參與機場	分級別
2010 Y	4.33	26	154	4	23	1500~2500萬
2011 Y	4.43	29	186	6	22	2500~4000萬
2012 Y	4.58	25	199	3	28	1500~2500萬
2013 Y	4.81	* -	220	3	24	2500~4000萬
2014 Y	4.84	* -	254	2	22	2500~4000萬

* ACI自2013年起改以分級排名，不另公佈全球總排名

壹、服務品質提升及國際機場排名

二、國際機場評比名次提升

➤ 國際機場協會機場服務品質計畫 (ACI/ASQ)

✓ 2014年度獲得機場服務品質卓越榜

✓ 2014年總經理費鴻鈞榮任ACI亞太區理事會理(Regional Board Director)



◆ ACI 國際機場協會主席 Angela Gittens
頒發桃園機場機場服務品質卓越榜獎

壹、服務品質提升及國際機場排名

二、國際機場評比名次提升

➤ SKYTRAX 評比

項次	獎項	排名	
		103年	104年
1	世界最佳機場服務人員	-	1
2	亞洲最佳機場服務人員	6	1
3	最佳證照查驗機場	3	2
4	最佳機場3000~4000萬旅客量	4	3
5	最佳安檢機場	10	4
6	最佳行李處理機場	9	4
7	最佳轉機機場	9	6
8	最佳休閒設施機場	-	8
9	最佳構物機場	-	9
10	亞洲最佳機場	10	9
11	世界前100名機場	18	17



- ◆ 104年3月11日於巴黎時間下午五點親自出席SKYTRAX頒獎典禮，領取**世界最佳機場職員服務**及**亞洲最佳機場職員**兩大獎牌

壹、服務品質提升及國際機場排名

二、國際機場評比名次提升

➤ SKYTRAX評比



- ◆ 台灣桃園國際機場與韓國仁川機場及日本羽田機場共同入圍Skytrax The World Best Airport Staff Service. 最後由台灣桃園國際機場勝出。



- ◆ 印度新德里機場CEO Indana Prabhakara Rao、新加坡樟宜機場CEO李紹賢、及桃園國際機場總經理費鴻鈞在頒獎典禮上合影。

壹、服務品質提升及國際機場排名

二、國際機場評比名次提升

➤其他評比

✓2010年獲全球「最佳免稅商店」第8名

✓2012年榮獲10大友善機場

✓2013年全球國際貨運量排名第10名

(2014年預估第8名)

✓2014年亞洲好睡機場第5名

✓2014年全球10大最佳消磨

時間機場



貳、第一航廈整建情形

2014年榮獲臺灣建築獎

從208件參選作品中脫穎而出，榮獲臺灣建築界奧斯卡獎
唯一首獎肯定

➤改善經費：29.71億

➤改善項目：

- ✓ 2號停車場、巴士轉運站及立體分離車道
- ✓ 6座新設報到櫃台、旅客服務櫃台、證照查驗櫃台
- ✓ 1樓全區、3樓出境全區、3樓入境北側設外擴區

➤效益：

- ✓ 1,200萬人次提升至1,500萬人次
- ✓ 曲面鋼構屋頂，往外增加4大廳
共4,000坪



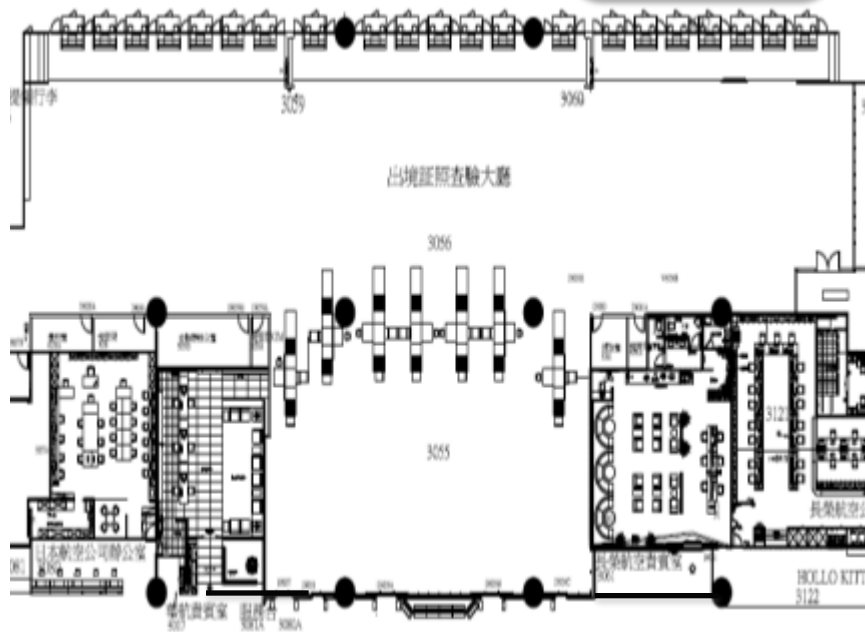
參、第二航廈改善及擴建情形

➤ 創造空間&時間嘉惠旅客

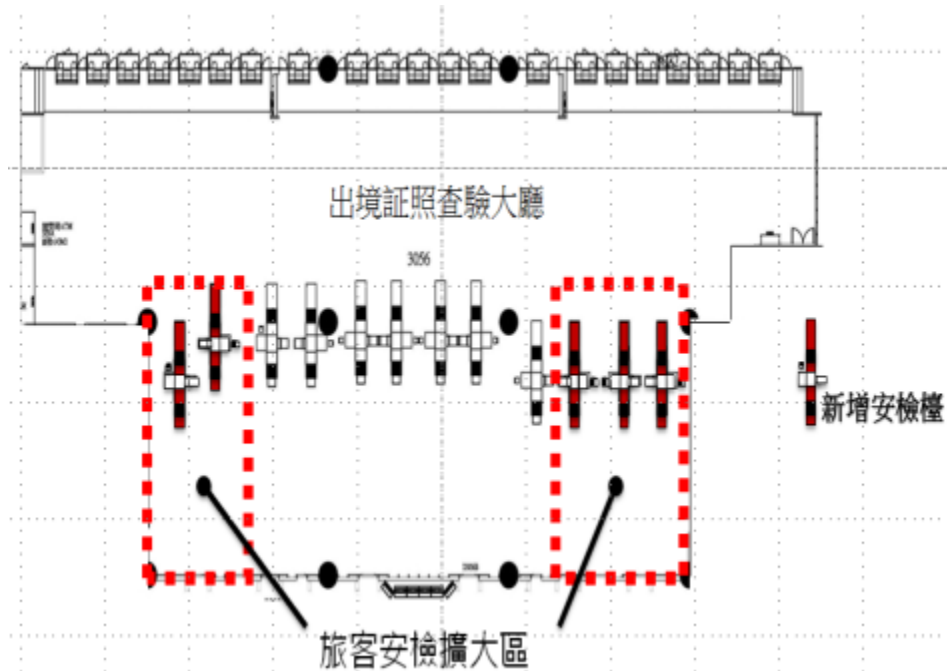
◆ 擴大T2安檢大廳空間 - 可新增5條安檢線

2階段回收中華航空及長榮航空貴賓室空間及公務房舍

房舍收回
前



房舍收回
後



參、第二航廈改善及擴建情形

➤ 創造空間&時間嘉惠旅客

- ◆ 103.10月份起，桃園機場公司支援NT\$1,950萬元，新增T2自動查驗通關系統(E-Gate) 共8座



感謝內政部大力推廣，目前E-GATE入出境使用率已高達42%

參、第二航廈改善及擴建情形

➤ 創造空間&時間嘉惠旅客

◆ 新增T2團體旅客報到櫃台2座 (南北側各1座)

改善
前



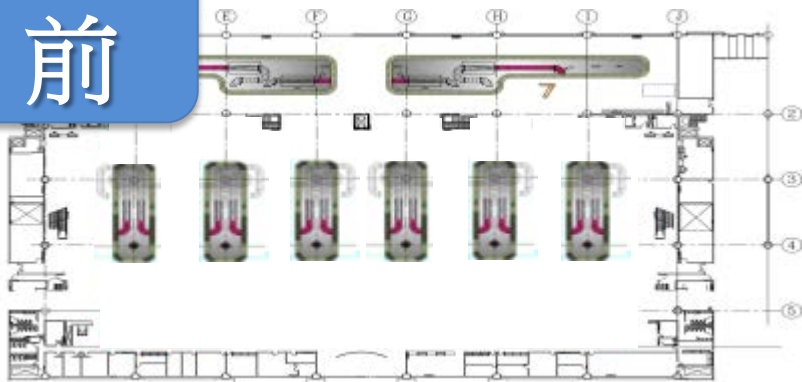
改善
後



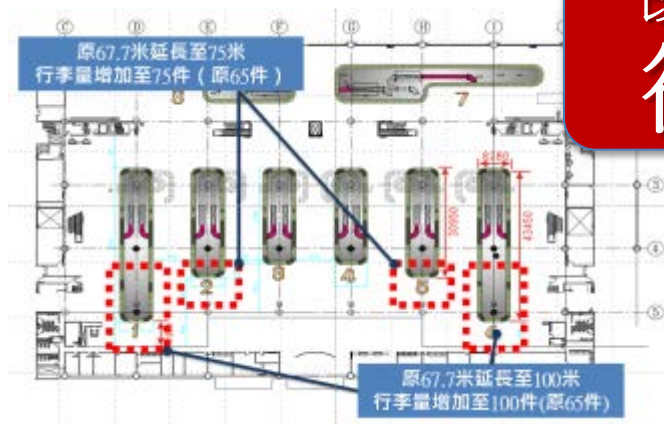
T2行李託運服務容量擴充
1,440件/小時

◆ 延長T2行李提領大廳4座轉盤

改善
前



改善
後



參、第二航廈改善及擴建情形

◆ 第二航廈擴建

➤ 計畫原因

- ✓ 旅客運量大於航廈設計容量，航廈已飽和
- ✓ 2014年 3,580萬 > 第一航廈(1,500萬) + 第二航廈(1,700萬)

➤ 計畫項目

- ✓ 過境設施及動線擴增、紓解尖峰擁塞、加速安檢
- ✓ 設置自助報到機、自助行李託運機、景觀電梯
- ✓ 增加轉機及安檢空間以及商業、辦公室、旅客休憩區
- ✓ 增加面積 20,778 m²
- ✓ 增加服務容量 500萬/年

➤ 辦理期程

- ✓ 104.08動工
- ✓ 106.12完工



肆、跑道整建改善情形

➤ 103年已完成南跑道整建工程

- 由3,350公尺增長至3,800公尺
- 由Category 1提升至Category 2

* 本公司正為A380機型停靠準備，積極進行C2、D6候機室及空橋改建，C2空橋預計104.4.30完工，D6空橋預計104.12.30完工。

➤ 104年辦理北跑道整建工程，預計105年1月完工

- 05L由Category 2提升至Category 3



伍、第三航廈規劃推動情形

國發會於104年1月26日審議通過，行政院於104年3月6日核准

▶ 計畫內容

- ✓ 建設計畫KCP核定
- ✓ 通過環境影響評估
- ✓ 細部設計招標
- ✓ 施工招標

▶ 辦理期程

- ✓ 104年(西元2015年) 5月公開閱覽 (Request for Proposal)
- ✓ 104年(西元2015年) 10月底完成細部設計規劃合作夥伴。
- ✓ 105年(西元2016年) 第四季第三航廈施工。
- ✓ 109年(西元2020年) 年底完工。

陸、未來業務方向

➤ 運用先進系統及設備，逐步落實桃園機場成為智慧機場

✓ 智慧化旅客通關

- 自助報到
- 自助行李托運
- 智慧安檢

✓ 智慧化機場營運管理

- 機場營運核心設施(BHS Robot/RFID)
- 機場維護(BIM/Real-time Recovery)

✓ 旅客體驗升級

- A380商業運轉，全新空橋啟用
- 中轉區域全面擴建，規劃提供膠囊旅館與轉機旅客。
- 空中花園觀景台建設

陸、未來業務方向

▶ 桃園機場航廈與機場捷運連結圖

- ✓ 高鐵局/桃園捷運公司/桃園機場將於8月共同舉行營運模擬演練



機場不只是機場

我們是232個單位以及30,000名員工共同組成的
大家庭

需要凝聚所有人的向心力

一起共同努力

達成朝向用心連接世界的品牌承諾

Airport Collaboration Decision Making (ACDM)



Taoyuan Airport is not only an airport;
it is also a big family composed of 232 units and 30,000 employees.
Teamwork is to make 'More than Excellent' airport services!



簡報結束



Taoyuan
Airport

Connecting the World with Heart!