

2. 航班準點率為衡量機場綜合表現指標，桃園國際機場客運班機平均準點率未達 8 成，且不及鄰近國際指標機場，允宜強化與飛航管制及航空公司等相關單位協同合作，針對可控範圍內之延誤原因，研謀具體改善措施，以維持機場服務品質及營運競爭力。

航班準點率為衡量機場綜合表現指標之一，提高準點率可減少航班延誤及取消帶來之負面影響，有助提升機場商譽與競爭力，吸引更多航空公司及旅客使用該機場，亦可提升旅客滿意度，進而影響國際機場評比表現。交通部民用航空局（下稱民用航空局）為提供主管機關評核民航運輸服務水準之依據，促使航空公司業務督導單位加強輔導管理，並利各界瞭解班機延誤情形，維護消費者權益，彙編「民用機場客運班機準點率統計」資料。依上開統計資料編製說明，航機延誤以民用航空局函准之班表為基準逐班統計，國際及兩岸航線班機以離場航班之「航空器後推」時間為基準，超過表訂時間達 15 分鐘以上即為延誤；所載準點率係指當月離場未延誤架次占當月實際離場總架次之比率。經查民用航空局公布 112 年度各月份民用機場客運班機準點率統計資料，其中桃園國際機場國際航線準點率介於 69.44%至 82.66%間、兩岸航線準點率介於 79.13%至 90.00%間，整體（國際及兩岸航線）準點率介於 70.65%至 83.00%間；另查國際航空情報資訊機構(OAG Aviation Worldwide Limited)每月公布全球 1,200 個主要機場之準點率數據，桃園國際機場 2023 年各月份準點率在全球主要機場排名介於第 261 名至第 543 名間，每月平均準點率（75.71%）表現不及日本成田機場（78.98%）、新加坡樟宜機場（78.47%）及香港國際機場（76.00%）等鄰近國際指標機場。復依桃園國際機場公司分析該機場 112 年度班機延誤原因前 3 名，分別為來機晚到（4,051 次）、飛航管制（3,747 次）及班機調度（3,250 次），占總延誤架次之比率為 22.08%、20.43%及 17.72%，又地勤作業、場站設施、旅客因素、安全檢查、電腦當機、演習、原廠檢修等 7 項，112 年度發生比率均較 108 年度（新型冠狀病毒肺炎疫情前）增加，其中地勤作業肇致班機延誤甚且增加達 10.83 個百分點（表 3）。另進一步分析延誤情形，尚包含航路延誤、機場地面管制、等候轉機旅客及行李安檢、地勤人力不足、機坪壅塞、行李系統異常等，亦為影響班機準點率之重要因素，經函請桃園國際機場公司強化與飛航管制、航空公司等相關單位協

表 3 桃園國際機場班機延誤原因占比統計

單位：%、百分點

班機延誤原因	108 年度	112 年度	112 較 108 年度 增減百分點
來機晚到	40.55	22.08	- 18.47
飛航管制	21.13	20.43	- 0.70
班機調度	19.15	17.72	- 1.43
地勤作業	3.58	14.41	10.83
場站設施	2.77	7.17	4.40
旅客因素	5.69	7.15	1.46
安全檢查	1.44	6.08	4.64
機件故障	2.56	2.31	- 0.25
組員因素	1.72	1.46	- 0.26
天候因素	1.34	0.89	- 0.45
電腦當機	0.05	0.14	0.09
演習	-	0.11	0.11
原廠檢修	0.01	0.06	0.05

資料來源：整理自桃園國際機場公司提供資料。

同合作，針對可控範圍內之延誤原因，研謀具體改善措施，以維持機場服務品質及營運競爭力。據復：已檢討研提航班準點率之控管及因應對策，開放國籍業者使用機場協調整合決策平台，透過自動化彙整各航班歷史資料，協助改善準點率，另每月召開「整體服務推動工作會報」，彙整前1個月航班離場及到場延誤情形，提供各空、陸側業者檢討改進。

3. 為持續邁向機場智慧化目標，建置自助行李託運設備與行李處理資料交換平臺，惟提供出境旅客自助行李託運服務之航空公司及使用時段尚有擴大空間，又入境航班行李運抵轉盤作業未臻嚴謹，致旅客等候行李時間過長，允宜偕同航空公司及地勤業者檢討改善，以提供旅客優質服務。

桃園國際機場公司為提供旅客優質旅遊體驗，提升旅客滿意度，自106年起推動自助行李託運服務，截至112年底止，已於第一航廈及第二航廈分別設置自助行李託運機臺30座、26座，優化旅客報到效率及紓解報到大廳尖峰時刻排隊人潮。又為完整追蹤每件託運行李足跡，俾利旅客即時掌握入境行李運送情形，建置行李處理資料交換平臺與入境行李顯示看板，以提升機場服務品質及旅客滿意度。經查該公司辦理行李託運相關業務情形，核有下列事項：

(1) 為優化旅客報到速率並強化服務品質，於航廈提供自助行李託運服務，惟加入服務之航空公司及開放使用時段尚有擴大空間：桃園國際機場公司為利桃園國際機場持續邁向智慧化、自動化目標，優化旅客報到速率並強化服務品質，近年積極推廣多元化自助服務，截至112年底止，已於第一航廈及第二航廈設置完成自助行李託運設備共56座。經查自助行李託運設備服務辦理情形，核有：A. 桃園國際機場設置之自助行李託運機臺，其中第二航廈自助行李託運系統屬島區設計，於107年12月20日建置完成正式營運；第一航廈自助行李託運系統屬兩用型，可由已完成網路或自助報到之旅客自行辦理行李託運，亦可配合營運調整為人工櫃檯使用，於112年12月20日正式啟用。截至112年底止，已提供自助行李託運服務之航空公司計有6家，其中第一航廈有中華航空、台灣虎航、星宇航空等3家公司；第二航廈有中華航空、華信航空、長榮航空、立榮航空、星宇航空等5家公司。經統計桃園國際機場公司於112年6月至12月底試辦自助行李託運設備激勵方案前後各航空公司自助行李託運使用率，長榮航空集團（包含長榮航空公司及立榮航空公司）由112年5月之10.30%上升至12月之15.81%；中華航空集團（包含中華航空公司及華信航空公司）由同年5月之4.84%上升至12月之11.08%；星宇航空公司由同年5月之0.57%上升至12月之10.97%；台灣虎航公司於同年6月加入服務，至12月使用率提升至7.73%，激勵方案有助提升自助行李託運設備使用率，惟第一航廈及第二航廈之自助行李託運服務分別僅有3家