

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

及 5 家航空公司加入，其他航空公司之旅客仍需透過人工櫃檯進行行李託運作業，提供自助行李託運服務之航空業者尚有擴大空間，有待積極推廣並擴增服務，以提升便民服務及出境旅客報到作業效率；B. 桃園國際機場公司自助行李託運設備透過離境管制系統與航空公司進行通訊連結，並銜接行李輸送系統，據該公司 112 年 5 月 29 日旅客自助化設備使用率提升會議紀錄載

表 4 112 年底航廈自助行李託運開放使用情形

單位：小時

航廈別	航空公司	開放使用時段	開放使用時數	開放使用時段目標
一	中華航空	0500-0800 0900-1600 1830-2230	14.00	0500-2300 (18 小時)
	台灣虎航	0340-2325	19.75	
	星宇航空	0400-1645	12.75	
二	中華航空 華信航空	0500-0800 0900-1600 1830-2230	14.00	
	長榮航空 立榮航空	0415-1430 1900-2230	13.75	
	星宇航空 (註 1)	2000-2240	2.67	
		0430-0940 2000-2240	7.83	

註：1. 星宇航空公司自 113 年 2 月 5 日另調整開放使用時段。
2. 資料來源：整理自桃園國際機場公司提供資料。

述，自助行李託運開放使用時段目標為每日 5 時至 23 時，現階段考量航空公司及內政部警政署航空警察局(下稱航警局)執行行李安檢人力配置受限，爰僅以出境航班旅客報到尖峰時段開放使用，惟截至 112 年底止，多數航空公司自助行李託運開放使用時段相較目標開放時段，仍待調整延長(表 4)，允宜與各航空公司、地勤業者及航警局協調溝通，強化智慧化設備運用，以減少人工櫃檯作業負荷等情事，經函請桃園國際機場公司妥謀改善。據復：A. 自 113 年 3 月 31 日起，全亞洲航空集團、國泰航空公司於第一航廈提供自助行李託運服務，另大韓航空公司、香港快運航空公司及新加坡航空公司已進行系統介接及測試作業，後續將提供旅客服務；B. 將持續與相關單位協調溝通，以期於可行範圍內增加航空公司開放使用時段。

(2) 為利旅客即時掌握入境託運行李運送情形，已建置行李處理交換平臺及行李卸載時間顯示功能模組，惟間有行李運送作業未臻嚴謹致旅客等候時間過長情事：桃園國際機場公司為符合國際航空運輸協會(International Air Transport Association, IATA)第 753 號決議，掌握行李裝載、轉運與交付予旅客之運輸過程，於 106 年辦理行李系統智慧處理及相關設備改善工程，建置行李處理資料交換平臺，完整追蹤每件託運行李足跡，並因應各航空公司資料交換需求及控管權限，提供連線俾使航空公司即時獲取行李處理、卸載等數據資訊。又為旅客能即時掌握入境行李運送情形，建置「入境行李卸載時間顯示功能模組」，於入境旅客行李提領區轉盤上方看板，顯示各航班託運行李卸載情形，以利旅客瞭解行李運送進度，提升旅客滿意度及機場服務品質。經查入境託運行李服務辦理情形，核有：A. 桃園國際機場公司為統一入境行李作業時間標準，於 100

年 12 月 6 日與航警局、財政部臺北關稅局、桃園航勤股份有限公司及長榮航勤股份有限公司等單位召開「入境行李作業績效事宜」會議，決議單走道客機之首件行李須於開啟貨艙門 15 分鐘內運抵轉盤，末件行李則須於開啟貨艙門 40 分鐘內運抵；雙走道客機之首件行李須於開啟貨艙門 15 分鐘內運抵轉盤，末件行李則須於開啟貨艙門 50 分鐘內運抵，並請地勤公司協助提供入境航機作業時間。經就該公司 112 年 5 月至 113 年 3 月各入境航班末件行李送抵行李轉盤時間明細資料統計分析結果，第一航廈及第二航廈入境航班計 169,989 架次，末件行李於航班抵達後 1 小時以上始運抵行李轉盤者計 8,612 架次（表 5），桃園國際機場公司行李運送作業未臻嚴謹，致行李卸載及入境旅客等候託運行李時間過長，有待偕同航空公司及地勤業者檢討問題癥結，積極研謀改善；B. 據交通部運輸研究所「航空場站空間需求模式建立與客貨動線規劃最適化之研究」報告列述，為提供

表 5 桃園國際機場入境航班之末件行李運抵轉盤達 1 小時以上之航班數

單位：架次

末件行李運抵轉盤時間	航班數
合計	8,612
1 小時以上，未滿 2 小時	7,178
2 小時以上，未滿 3 小時	1,288
3 小時以上，未滿 4 小時	115
4 小時以上	31

註：1. 資料期間：112 年 5 月至 113 年 3 月底止。

2. 資料來源：整理自桃園國際機場公司提供資料。

旅客優質入境託運行李服務，英國機場管理局與 IATA 皆認為機場營運單位規劃行李提領設施時應考量旅客等候時間，如第 1 位旅客到達行李提領區後，所有行李須於 25 分鐘內運送至行李提領區供旅客提領，而 IATA 則進一步提出 90% 之旅客等候行李時間須小於 20 分鐘。又桃園國際機場公司委託財團法人工業技術研究院 110 年 11 月提出智慧機場專案

辦公室推動案第 2 次成果報告書指出，新加坡樟宜機場已設立行李輸送標準，第 1 件行李須於落機後 12 分鐘運抵行李提領區，所有行李應於 29 分鐘內送達；該成果報告並探討國際標竿機場智慧化發展現況與成功關鍵，彙整標竿機場智慧化應用案例供桃園國際機場公司未來評估應用項目。鑑於國際標竿機場均高度重視入境旅客託運行李服務品質，並致力於優化行李分揀、裝卸作業效率及流程，惟桃園國際機場公司自 100 年 12 月訂定末件行李於 50 分鐘內運抵行李轉盤之作業績效指標，已超過 12 年未檢討調整，允宜參酌國際標竿機場行李輸送標準及旅客需求，研議修正相關作業績效指標，以提升旅客服務品質等情事，經函請桃園國際機場公司檢討改善。據復：A. 將檢討入境行李運送作業，並請航空公司與地勤業者共同研商優化行李運送流程；B. 後續將偕同航空公司及地勤業者研議修訂入境行李運送指標。