

場等影響旅客旅遊體驗情事。相較於新加坡樟宜機場考量旅客容量增加情形，為利旅客掌握行李於機場內之裝載、轉運過程，協助解決行李遺失或延遲等問題，於 2022 年底參酌國際航空運輸協會 (International Air Transport Association, IATA) 第 753 號決議之服務精神，主動推出託運行李追蹤服務，供搭乘特定航空公司之旅客，透過機場 APP 掃描行李標籤條碼，即時查詢行李資訊 (圖 3)，增加行程規劃彈性；該機場並將逐步擴增參與即時查詢行李資訊服務之航空公司。經函請桃園國際機場公司研議參酌國際標竿機場實務經驗，強化資訊公開，評估於桃園國際機場 APP 或該公司網站建置個人行李運送狀態查詢功能之可行性，俾利旅客即時掌握行李訊息，提供旅客優質服務。據復：預計於 114 年辦理「出入境行李追蹤資訊共享」概念性驗證案，依出入境行李處理重要節點，提供個人行李資訊查詢，後續將依概念性驗證案執行結果，評估於桃園國際機場 APP 或公司網站建置個人行李運送狀態查詢功能之可行性。

圖 3 新加坡樟宜機場提供之託運行李追蹤服務應用程式



資料來源：整理自新加坡樟宜機場網站。

5. 為維持機場有效運作，持續辦理建築與設備維護作業，惟電力設備異常與廠商施工疏失，致發生停電、作業人員墜落等公安事故，允宜檢討精進風險控管與履約督導作為，以落實公共安全並提升機場營運韌性。

桃園國際機場公司為維持機場有效運作，於 110 年 12 月 2 日及 112 年 10 月 5 日分別委外辦理「111 年至 113 年桃園國際機場建築房舍設施維護勞務採購」（下稱建築修繕案）及「113 至 115 年第一航廈及其外場配電系統維護契約」（下稱設備維護案）。經查，建築修繕案廠商於 113 年 5 月 4 日執行第二航廈兩排水管線檢修作業時，維護人員為減省時間，未依規定逐區移動檢修，而係沿天花板上方管線前行，因踩踏天花板，致局部天花板及骨架隨維護人員掉落，該事件肇因於廠商人員管理疏失，顯示桃園國際機場公司未落實現場監督責任；另設備維護案自 113 年 1 月 1 日起

履約，廠商除於 113 年 1 月 16 日因第一航廈 B9 空橋電源異常等情，遭桃園國際機場公司扣罰外，同年 2 月 9 日再度發生停電事故，嗣於 114 年 3 月 12 日又發生第二航廈停電事故，據桃園國際機場公司說明，意外起因係第二航廈外牆金屬製百葉窗鏽蝕且基座鋼筋外露，廠商於更換作業因施工不慎，造成金屬框架脫落擦毀 U 型電纜，進而導致斷電，影響範圍包含航廈主體 1 至 4 樓及 P4 停車場等，亦顯示廠商施工安全防護措施暨桃園國際機場公司督導及履約管理，仍有未臻落實情事。鑑於桃園國際機場屬國家關鍵基礎設施，惟該機場 113 年 1 月 16 日至 114 年 3 月 12 日期間仍發生停電突發事故，且間有建築修繕廠商查修管線時，發生作業人員墜落事件（表 2），安全維護管理作業顯待強化，相關施工安全防護措施亦待落實等情事，經函請桃園國際機場公司檢討改善。據復：將加強廠商之履約管理及教育訓練，強化人員風險意識，落實高風險作業之事前通報，並遵照標準作業程序申請施作相關維護作業。

表 2 建築修繕案及設備維護案廠商履約疏失肇致之公安事故

日期	影響時間	影響範圍	事故原因	改善措施
113.1.16	—	B9 空橋電源異常。	維護廠商人員疏失。	—
113.2.9	1PM~3PM	第一航廈主體東南區 1~4 樓停電。	S3 變電站變壓器一次側電纜頭絕緣劣化。	更換不良終端電纜頭。
113.5.4	2PM~4PM	第二航廈 3 樓北側旅客休息區部分空間暫時封閉。	維護人員逕沿天花板上方管線移動，不慎踩踏天花板，致局部天花板及骨架隨維護人員掉落。	加強抽查及宣導，並要求廠商落實空間區隔，逐區移動。如影響旅客或區域與旅客動線重疊，亦要求於離峰時間或夜間作業。
114.3.12	12PM~1PM	第二航廈主體 1~4 樓及 P4 停車場停電。	第二航廈外牆百葉窗更換作業不慎，擦毀電纜。	要求廠商落實施工通報、施工前行前教育、危害告知及高風險項目管理。

註：1. 統計期間：113 年 1 月至 114 年 3 月。

2. 資料來源：整理自桃園國際機場公司提供資料。

6. 設置空側停車位及充電設施，有助提升作業效率，惟停車管理機制未臻完善，間有專用停車位未支援快充功能，且缺乏管理規範等情，允宜檢討空側車輛管理策略，研議導入智慧化管理模式，並完善專用車位充電功能及管理規範，以實現即時監控及動態管理，營造安全、友善空側作業環境。