

出國人員報告書(出國類別：出國考察及訪問)

參加第五屆中國機場值機系統高峰會 及參訪上海浦東機場出國報告書

服務機關：交通部桃園國際機場股份有限公司

姓名職稱：業務處 處 長 李俊德

業務處 高級專員 李紫琳

資訊處 工 程 師 黃慧如

營安處 工 程 師 萬仁華

派赴國家：中國上海

出國期間：103.4.16 ~ 103.4.19

報告日期：103.07.10

計畫編號	1003		
計畫名稱	參訪上海浦東國際機場		
報告名稱	參加第五屆中國機場值機系統高峰會及參訪上海浦東機場出國報告書		
出國人員	姓名	服務單位	職稱/官職等
	李俊德	桃園國際機場股份有限公司	處長
	李紫琳	桃園國際機場股份有限公司	高級專員 兼課長
	萬仁華	桃園國際機場股份有限公司	工程師
	黃慧如	桃園國際機場股份有限公司	工程師
出國地區	中國上海市		
參訪機關	中國上海浦東機場		
出國類別	☐ 實習(訓練) ☒ 其他(☒ 研討會 ☐ 會議 ☒ 考察、觀摩、參訪)		
出國期間	103 年 4 月 16 日至 4 月 19 日		
報告日期	103 年 7 月 10 日		
關鍵詞	機場，自助報到，旅客服務		
報告書頁數	33		
報告內容摘要	本次報告主要是從本次中國年度機場值機系統高峰會議中與會單位的報告做心得分享，並經由彼此的意見交流，得以學習到先進機場的成功之處，了解桃園機場未來在推動旅客自助報到服務時可努力及創新方向。 另外，本次行程亦安排了上海浦東機場的參訪行程，行程中除參觀了其出入境流程的各項設施外，另亦安排與航空公司駐站管理人員進行訪談，了解浦東機場的管理策略。		

摘要

第五屆中國機場值機系統高峰會議 2014 於 103 年 4 月 16 日至 18 日在中國上海漕河涇萬麗酒店舉行，此次會議共有來自世界各地超過 20 個的航空公司、機場、國際協會等單位參加，共同分享各機場在智慧化報到服務及機場營運管理經驗。

會議中，各機場管理單位及航空公司皆踴躍分享其餘推動智慧化服務方面的經驗，東航總信息師蔡陽為峰會致開幕辭，他提到如今移動互聯網與大數據急速發展，移動互聯網已對機場顧客體驗造成重大影響，90%的機場更加願意投資 IT，移動在機場的應用將更為廣泛；自助行李、個人行動化、自助登機將是未來三年的投資重點。

目前各機場最新的旅客智慧化服務策略已將平台擴大，從機場的自助報到機台擴展至處處即機場，時時可報到的理念，旅客不需親至機場，不論是在家中利用網路報到抑或是利用手機皆可隨時查詢到航班資訊，大大提升旅客的便利，在航空公司或地勤公司而言，也可有效精簡人力，提升機場使用效率。

本次行程除參加會議外，本行同時亦把握機會參觀上海浦東機場的相關設施，浦東機場係國際級水準的機場，經本次參訪後發現桃園機場的不足處，如旅客自助報到機設置、WIFI 網路覆蓋率及旅客機場資訊查訊系統等，但值得確幸的是桃園機場亦有不遜色於浦東機場之處，如多媒體顯示設施及多項旅客服務設施，桃園機場礙於占地面積，無法仿效浦東機場如此大而美的公共建築，但桃園機場可朝向小而精巧的方向邁進，且台灣的服務品質及態度亦是桃園機場的優勢。

目錄

一、目的.....	5
二、行程.....	7
三、第五屆中國機場值機系統高峰會議	8
3.1 中國國際航空值機服務	11
3.2 溫哥華國際機場自動通關解決方案.....	12
3.3 廣州白雲機場值機系統及發展.....	13
3.4 全日空自助行李托運挑戰報告	14
四、上海國際機場參訪概況	18
4.1 簡介.....	18
4.2 實地參訪	19
五、心得與建議.....	25
附錄.....	27

一、目的

桃園機場兩航廈年設計容量係為 3,200 萬人次(第一航廈年設計容量為 1,500 萬人次、第二航廈年設計容量為 1,700 萬人次)，於 102 年底，桃園機場年運量已衝破 3,000 人次，直逼機場的設計容量，不停上升的旅客量使桃園機場不論是空間或管理人力皆已到達負荷的極限。目前本機場亦積極擴建空間，期能有效疏散旅客，但在空間尚未擴建完成前，如何以管理手段紓解旅客壅塞的情況已成為目前本機場要研究的最大課題。

在旅客報到方面，報到大廳於尖峰時段經常壅塞造成旅客抱怨，本機場除已推動多項專案(兩航廈運量平衡專案、取消航空公司報到櫃台長租制度等)進行紓解，目前更積極推動旅客自助報到服務，期能讓旅客盡量於網路或機場的 KIOSK 完成報到手續，而不需到機場的報到櫃台排隊。

根據峰會亞洲“2013—2013 年度中國機場值機報告”，該報告對中國 13 個機場（佔全國客流量的 47%）進行了抽樣調查，調查發現平均只有 17.5%的旅客會使用自助值機服務，而同期的全球平均使用率為 68%。報告同時顯示，超過 3,000 萬年客流量機場的自助值機使用率為 27.1%，而小型機場的自助值機使用率僅維持在 13.1%—15.6%之間。在中國，有 45%的機場希望建立獨立的自助值機平台，而 33%的機場希望開發移動終端值機應用，以幫助中國趕上世界平均水平。由上述資料可知，推動旅客自助報到服務亦為中國積極推動的航空服務重點。

2012-2013 中國機場值機報告調查結果

年旅客量 (萬人次)	調查數量 (座機場)	自助報到服務 使用率(%)
>3000	4	27
2000-3000	3	16
1000-2000	2	11
500-1000	4	13

*此 13 座機場年旅客量佔全中國旅客總量的 47%

本次中國機場值機系統高峰會議係創造一交流平台供機場管理單位及航空公司互相交流智慧化報到服務的經驗，藉由參加此會議期待吸收國內外機場之航空公司，機場地服公司，信息系統、通訊服務提供商的經驗，借由一個資訊交流的平台，分享尖端的多元化值機方式、行李處理技術的應用以及提升旅客體驗的想法與經驗，努力推動台灣航空公司和機場朝向更智慧化和更人性化的方向發展。

二、行程

天數	日 期	行 程	內 容
1	2014.04.16	桃園－中國上海	✧ 搭乘長榮航空班機前往中國上海(浦東機場) ✧ 李處長俊德率隊拜會長榮航空公司駐浦東機場康經理，巡場並訪談了解浦東機場入境設施配置。
2	2014.04.17	出席中國機場值機系統高峰會議	✧ 聽取上海機場(集團)有限公司等相關單位簡報並參與研討。 ✧ 由本公司業務處李課長紫琳向與會單位簡報「桃園機場公司管理經驗分享」。
3	2014.04.18	出席中國機場值機系統高峰會議	✧ 聽取首爾仁川機場公司等相關單位簡報並參與研討。 ✧ 由本公司業務處李處長俊德與廣州白雲機場與會人員作經驗交流。
4	2014.04.19	參訪上海浦東機場	✧ 觀摩浦東機場出境設施(含旅客報到系統及 CIQS 流程)並與駐站航空公司代表進行機場營運管理交流討論。

三、第五屆中國機場值機系統高峰會議

中國年度機場值機系統高峰會議已經舉辦五年，本次是由上海機場集團和中國東方航空公司贊助舉辦。會議主要是在建立一交流平台供各機場及航空公司分享在旅客智慧化報到及營運管理的經驗，每日平均有 12-15 位講者分享該單位的營運管理經驗，本次會議本機場亦發表對航空公司的管理經驗分享，大會並於講演後，針對特定議題進行小組討論分享各與會單位心得及感想。



隨著智能手機的爆發式增長和 4G 移動網絡時代的到來，旅客越來越傾向於使用手機、平板等移動設備來進行報到手續，並希望能夠及時、準確地獲知機場功能信息以及實時的航班動態。在此問題上，目前世界各機場、航空公司以及第三方服務提供商都正積極研究更友善的軟硬體服務，以提供旅客更即時正確的航班資訊並讓旅客能簡易方便地完成報到手續。

在國際上，尤其是歐美、日本等國家，旅客全流程機場體驗正變得越來越簡單和便捷，從在家裡即可打印行李標籤、無論何時何地即可辦理乘機手續，到自助化的機場問詢和定位，再到分級安檢和使用生物識別技術自助登機，國外均有相類似成熟的案例可循。相信，這也是未來桃園機場可以努力的發展方向。



會場設置各式智慧化旅客服務系統，含旅客自動登機證掃瞄系統及行李牌自動列印機台等機台，讓與會人員親身體驗出國真正變得越來越簡單和便捷的智慧機場。



會場與同業人員意見交流，討論各項智慧化旅客服務系統推動現況



業務處高級專員李紫琳報告情形及現場參與會議人員



本公司參加高峰會議人員及其他同業參觀會場情形

由於簡報單位眾多，不及一一詳述，故針對與會單位中發表較具創新之內容進行說明及感想：

3.1 中國國際航空旅客自助報到服務

中國國際航空透過多項管道提供旅客相關自助報到服務，包含網路報到、手機平台、微信及機場 CUSS 系統，旅客可以使用任何一項工具完成網路線上訂票、劃位、報到手續等。

中國國際航空於 2013 年 11 月在斯德哥爾摩阿蘭達機場完成旅客自助行李托運系統建置，由旅客自行列印行李條、自行辦理行李托運作業，旅客無需人工櫃檯辦理行李托運，節省了排隊等候的時間，提高報到效率，整個過程只需花費旅客半分鐘左右的時間。從而使旅客真正體驗到全流程自助報到服務的便捷，更節省航空地勤人力。



中國國際航空推動旅客期望未來除能讓自助服務成為旅客在機場的第一線服務外也積極研擬策略培養旅客使用自助報到服務的習慣。會議中中國國際航空也提到推動旅客自助服務的成功關鍵因素必須有下列六項:

- 一、 政府主管部門：政策的支持與推動。
- 二、 機場管理單位：完善的基礎建設及良好的營運環境。

- 三、 航空公司理念：以旅客體驗為主的產品設計理念，不斷提昇產品服務。
- 四、 專業 IT 系統整合商：提供功能完善、操作便捷、運行穩定的系統介面。
- 五、 硬體供應商：先進的技術、穩定安全的設備。
- 六、 同業協會：同業的引領促進，同業間的互相聯合支持與協調。

3.2 溫哥華國際機場自動通關解決方案

溫哥華國際機場管理局為改善旅客通關費時的問題，2013 年建置 153 台 kiosks 自動通關系統機台，2014 年預計建置 130 台 kiosks 自動通關系統機台，未來規劃建置 111 台 kiosks 自動通關系統機台。

自動通關系統為溫哥華國際機場管理局帶來的效益，總結如下：

- 一、海關：每小時通過自助通關系統旅客人數為傳統方式的四倍。
- 二、通關旅客等待時間：平均每名旅客等待時間節省 33 分鐘，約 89%。
- 三、使用空間：傳統排隊高峰期每小時每位旅客使用 13.8 平方英尺，自助通關系統則使用 5.8 平方英尺，空間節省 58%。
- 四、所有旅客等待：在自助通關系統安裝前，所有旅客平均等待時間約 50 分 18 秒，系統安裝後平均等待時間則減少為 33 分 48 秒，共減少時間 33%。

3.3 廣州白雲機場旅客自助報到服務系統發展

廣州白雲機場是中國廣東省省會廣州市的一座大型民用機場，是中國三大航空樞紐機場之一，屬國內線與國際線共用機場。面積為 15 平方公里，航站區按滿足 2010 年旅客吞吐量 2,500 萬人次要求設計。白雲機場的年旅客連年速增，去年已突破 4,500 萬人次，已經超過既有航站樓的容量。機場僅有兩條跑道，允許起降的飛機架次不超過 1,000 架次，跑道容量接近飽和。目前白雲機場亦積極擴建，第三跑道將於 2014 年建成投入使用，二號航廈亦將於 2016 年建成投入使用。白雲機場二號航廈將打造集地鐵站廳、城軌站廳於一體的立體交通樞紐，與上海虹橋綜合交通樞紐一樣的換乘便利。

為有效紓解旅客壅塞，白雲機場現正積極推動旅客自助報到服務，其第二航廈規劃設置自助報到機台共 100 座，目前使用比例統計如下表：

國內線	
傳統報到櫃台	50%
自助報到機台	40%
網路報到	10%
自助行李托運	50% of web or kiosk
國際線	
傳統報到櫃台	85%
自助報到機台	10%
網路報到	5%
自助行李托運	90% of web or kiosk

以國際線旅客而言其使用自助報到服務之比率僅約 15%，該機場於會場與本公司人員討論時該機場於會場與本公司人員討論時，亦說明如何提升其旅客使用自助報到服務已成為其重要課題之一，其對旅客自助報到服務策略如下：

一、提供航廈 15%的空間作為自助報到機台服務區域，提升機場自助值機的使用率。

二、加強自助行李托運系統。

三、推動改善旅客使用自助值機系的行為變革。

3.4 全日空自助行李托運挑戰



目前日本中部部分國際機場已設置自助行李托運系統，並安裝行李自動傳送帶後送行李，主要目的是要減少旅客等待行李托運的時間及行李托運的人力成本。



日本中部國際機場從旅客動線將手提行李及托運行李的旅客作區隔。





以圖示對照指示牌對應方式教導旅客按步就班的操作，直接列印行李牌減少卸載行李的時間，目前每天約處理 400~1000 件行李。目前傳統行李托運量約佔 70%，自助行李托運系統約 30%。自住行李托運服務每件行李處理時間平均約 70 秒，最快速度為 35 秒。錯誤率總計 10.7%，含旅客操作錯誤 5.7%、設備錯誤 3.8%、航機問題或其它 1.2%。



日本中部國際機場公司針對旅客反應自助行李托運的行為也作了以下分析：

一、如果報到時間能減少，旅客使用自助托運行李:肯定 57%,會 41%,不會 8%。

二、自助托運流程的難度：簡單 39%,不確定 37%,困難 22%。

三、感覺自助托運行李最困難操作的步驟：貼標籤 12%,掃描登機牌 11%,整個流程 10%,取回存單 7%,放行李 5%。

四、上海國際機場參訪概況

4.1 簡介

浦東國際機場（Shanghai Pudong International Airport）位於中國上海市浦東新區的江鎮、施灣、祝橋濱海地帶，面積為40平方公里，距市中心約30公里。現由上海機場(集團)有限公司進行經營管理工作。現往來於上海的大部分國際航班都係由浦東機場起降，亦有國內航班，而上海市的另一家機場，虹橋國際機場則以中國國內航線為主。

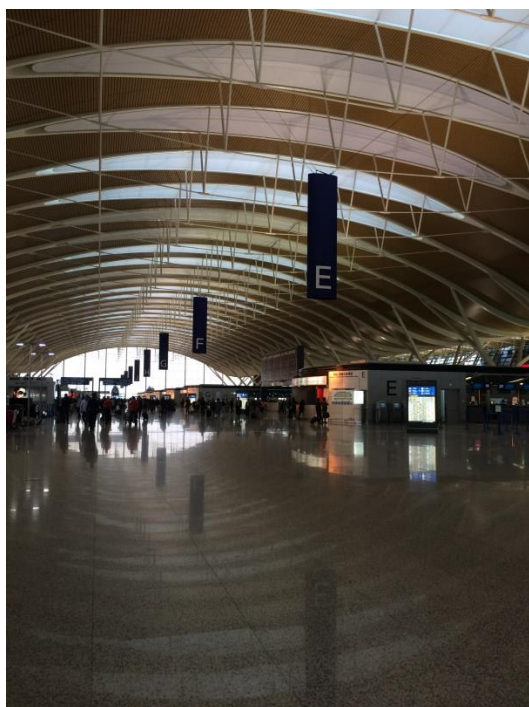
隨 2008 年第二航廈的啟用使浦東國際機場年已有保障達到年旅客吞吐量 6,000 萬人次、年貨郵吞吐量 420 萬噸及起降 49 萬架次。因大量採用先進科技技術，多項成果已達到國際先進水準。運營管理面，浦東國際機場擴建工程，建置了 5 個控制中心並以「統一指揮、分區管理」，大大提高了機場的營運及管理效率。西貨運區設計年處理能力 120 萬噸，投入使用後，浦東機場貨運吞吐量可望競爭成為世界第一。

2012 年，浦東機場之客運量位為中國第三，同時也是貨郵運量中國第一，世界第三的機場。2013 年，浦東機場保障飛機起降共 371,190 架次，並完成旅客吞吐量 4718.98 萬人次及貨郵吞吐量 292.85 萬噸。浦東機場是中國最繁忙的國際型機場之一，國際旅客吞吐量為中國第一。2012 年，平均 49% 的客流量為國際旅客。2012 年 8 月 9 日，浦東機場單日出入境客流量超過 9 萬人次，為中國大陸機場口岸之最。

4.2 實地參訪

本次參訪浦東機場第二航站(T2)，第二航站是一項超大型公共建築工程，工程結構體量皆屬大型設計，樓層金屬吊頂 15.2 萬平方米；牆面裝飾 2.5 萬平方米，主樓和連廊地面採用 18 萬平方米的花崗石石材，候機長廊地面採用約 12 萬平方米的地毯，固定登機橋採用 1.8 萬平方米橡膠地板。浦東機場第二航於採用節能環保概念設計，以玻璃透光方式建築，較一般傳統水泥隔板建築方式全年可節電 54.9%。

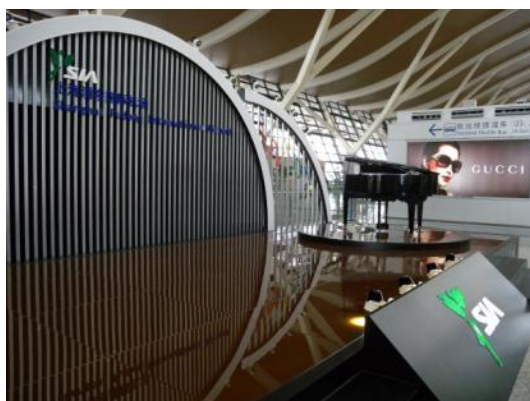




長榮航空機場代表說明由於浦東機場係為國內線與國際線混合使用的機場，故轉機流程較一般純國際線航廈為複雜，該機場在每個旅客下機的路途中街設置明顯標示牌導引旅客轉機動線，並在國內機場中率先實施了「24 小時過境旅客免辦邊檢手續」和「72 小時過境免簽」兩項重點通關政策，轉機旅客不用先出關再入關，旅客直接在中轉櫃台辦理即可，大大提升了了過境旅客的轉機效率。於航廈建體中亦設有大众空港賓館有南、北樓，約 700 間房，地處浦東機場 T1 及 T2 航站間，與機場出入點相鄰，步行須 5-7 分鍾，在機場內須過夜的旅客，是很好的選擇。



浦東機場在入境管制區內設置手機、無線 wifi、手機租賃及手推車的聯合服務台，以顯著顏色標示櫃台，讓旅客容易於第一時間找到電信相關服務。另外因為大量台灣旅客，浦東機場還設有專門台灣旅客辦理証件的專區，這是十份貼心的服務。



浦東機場出境航站設置造型彷彿中國折扇的舞台和充滿中國文化元素的背景，使來往旅客一眼就能感受到濃厚的舞台藝術氣息和強烈的中國風，據說 2013 年浦東機場旅客文化體驗活動，平日的“天天演”主推鋼琴演奏，為廣大旅客呈上優美的旋律。另外華住酒店集團大型體感互動遊戲裝置借助無線感應和定位技術，將熱門遊戲開發成了體感模式，日前，最新一期的“小馬快跑”遊戲，旅客可以在虛擬遊戲中體驗追趕航班的緊張與刺激。這些是很創新的服務。



浦東機場導引標示的顏色、式樣、大小全都形成整體性，第一、二航站的標示系統相配合，旅客可快速找到自己要去的地方。所有交通標示牌全部為燈

箱時式標示牌，既增強了標示亮度又提高了醒目程度，能確保旅客在室外光線較暗的情況下也能看清表示內容。



目前浦東機場 T2 航站的自助報到設備數量約 46 台，現場利用自助報到設備的旅客數量很多，跟桃園機場一樣的是旅客使用完自助報到機台後仍亦須到旁邊的傳統報到櫃台托運行李，所以使用的旅客族群仍多以僅攜帶手提行李的旅客。



浦東的 T2 航站設計是把主航站和客運長廊分開，長廊的建築設計特點，是從上而下內縮的玻璃帷幕，候機室就位於客運長廊的部份，長方形的空間十分寬廣，夜晚配合燈光照明，十分美麗。

五、心得與建議

1. 本次行程主要係參加第五屆中國機場值機系統高峰會議。透過經驗分享、意見交流及設備展示，得知並學習國際上各機場如何應用科技及人性對於自動報到櫃台及旅客服務的方式，另有關參訪浦東機場係經實際現場參訪，瞭解浦東機場對於旅客服務之作為，並瞭解浦東機場如何透過智能系統，提升作業效率與服務品質；同時，該機場安全設施之建置方式亦係本次參訪課題，如何學習該機場長處及並避免其短處，為本次參訪要點。
2. 隨著旅行型態的改變，非團體旅客數量增加，傳統由領隊統一辦理報到程序的方式也漸漸轉由旅客自行辦理報到手續，另外智慧型手機的暢行，旅客可經由微博、微信、互聯網等方式於任何有網路服務的地點進行報到手續，甚或也可到機場使用自助報到機辦理報到手續。這些非傳統的報到方式有效提升了旅客報到的效率，對機場而言也降低了傳統報到櫃台排隊的長龍。
3. 配合國際趨勢及積極改善機場報到區域壅塞情形，本公司已成立提升 CUSS 專案小組，定期召開會議並邀集航空公司及系統廠商商討如何提升旅客自助報到比例，目前已研擬數個方案來提升使用率，包含建立網路報到專區、增加自助報到機台數量、調整機台位置、鼓勵陸籍航空加入自助報到機台的使用。網路報到部分，目前部分航空公司已經有網路報到服務及 QR code 報到辨識服務，透過這次研討會的學習，後續本公司將繼續積極推廣網路報到的適用軟體並提升使用便利性，以提升旅客習慣使用自助報到服務。
4. 浦東機場係國際級水準的機場，經本次參訪後發現桃園機場的不足處，如旅客自助報到機設置、WIFI 網路覆蓋率及旅客機場資訊查訊系統等，但值得確幸的是桃園機場亦有不遜色於浦東機場之處，如多媒體顯示設施及多項旅客服務設施，桃園機場礙於占地面積，無法仿效浦東機場如此大而美的公共建築，但桃園機場可朝向小而精巧的方向邁進，且台灣的服務品質及態度亦是桃園機場的優勢。

5.桃園國際機場股份有限公司成立至今，積極的推動桃園機場的各項建設及不斷提升服務品質，於 2014 年獲 ACI 主席頒發 2500 萬至 4000 萬旅客量分組，服務品質評比 2013 年度服務品質卓越榜獎牌第 3 名獎牌。但礙於國家法令、人力不足及機場本身腹地限制，許多建設需中、長期計劃，才得以順利完成，係目前桃園機場所面臨的課題。

附錄



发言人



郭和
首席信息官
中国东方航空股份有限公司



Hugh Best
便捷旅行项目实施经理
国际航空运输协会



王重昂
信息管理部高级工程师
上海机场(集团)有限公司



王大明
信息技术部副总经理
中国东方航空股份有限公司



徐海英
副总工程师
上海虹桥机场



Thomas Jeske
IT设施高级经理
汉莎航空公司



朱立斌
信息技术部副总经理
北京首都国际机场股份有限公司



Tyler Craig
旅游行业部高级经理
NCR公司



Carlo Stadi
总裁兼首席执行官
CUSTOM



郭吉
信息管理部运行维护中心
业务服务经理
中国东方航空股份有限公司



Peter Spurney
企业传讯和机场媒体部副经理
HALF A2国际机场管理局



Raphael Roy
出入口控制业务全球业务发展总监
加力安保安全集团



主办单位



东道主单位



合作伙伴



铂金赞助商



战略合作伙伴



黄金赞助商



鸡尾酒会赞助商



挂绳赞助商



铜牌赞助商



银牌赞助商



主办单位



东道主单位



Linda Schueroff
简化旅行经理
孟哥华机场管理局



黄伟健
信息中心运行研发部经理
中国南方航空股份有限公司



Arrigo Sanfani
电子商务管理总监
米兰机场集团



Ho Kyum Kim
航站楼运营事业部经理
首尔仁川国际机场



侯晓文
总经理
广州空港信息科技股份有限公司



郑伟强
亚太区董事总经理
PLAYNETWORK

霍贤信
机场旅客服务及产品发展经理
国泰航空公司



拜连刚
信息技术部总经理
春秋航空



Peter Piskbauer
创新经理
空中客车



李红星
资讯科技部总经理
香港航空



Olivier Althuser
客票及创新主管
法国里昂机场



李察琳
业务处课长
台湾桃园机场公司



Cees de Vos
海外机场创新与合作总监
法荷航集团



熊林
总经理
深圳市领航科技实业有限公司



小柳悠季
旅客服务规划与机场服务助理经理
全日空



Hazem Sonbol
电子商务经理
沙特航空公司



[注册成为发言人](#)

如果您是行业专家，如果您用多年的工作经验塑造了该行业并想要有所突破创新，我们期待聆听您的想法！在峰会亚



合作伙伴



铂金赞助商



战略合作伙伴



黄金赞助商



鸡尾酒会赞助商



挂绳赞助商



铜牌赞助商



胸牌赞助商



主办单位



东道主单位



合作伙伴



铂金赞助商



战略合作伙伴



黄金赞助商



鸡尾酒会赞助商

● 2014/04/16

時間	項目	發言人
8:30	歡迎致詞	侯侃，北亞區 APCS 總監，國際航空運輸協會。
9:15	航空旅客出行的變遷	IATA 如何改善旅客體驗以活應該變化，端到端客戶體驗-旅客出行 14 個環節 Hugh Best 便捷旅行項目實施經理，國際航空運輸協會。
9:45	便捷旅行－值機	Hugh Best 便捷旅行項目實施經理，讓旅客掌握控制權，自助值機。
10:00	通關自助服務發展	Thomas Jeske, IT 設施高級經理，漢莎航空公司。
10:30	茶歇與交流	
10:45	便捷旅行－證照查驗	Hugh Best 便捷旅行項目實施經理，旅行證件數據取，值機環節的證件自動查驗。
11:30	科技攜手商務	Richard Wang, SITA。
12:00	午宴	
13:15	便捷旅行－自助交運行李	Hugh Best 便捷旅行項目實施經理，全球趨勢和最新發展監管領域分析
13:30	自助交運行李的實施	Haakan Andersson 機場監務總監 Unisys，改進行李交運流程，實現自助服務體驗，旅客自助拴掛行李標籤，與離港系統對接。
14:30	便捷旅行-自助更改航班	Hugh Best 便捷旅行項目實施經理，與旅客互動溝通，航班改簽的可預測性，旅客自助改簽

15:00	茶歇與交流	
15:30	如何優化等級流程	Lars Rosenberger,業務拓展總監 KABA，提升登機效率，自助掃描和自助登機，自動登機門的發展
16:30	提問與問答	
17:00	第一天講座結束	
18:00~ 22:00	展台布置	

● 2014/04/17

時間	項目	發言人
8:00	簽到	
9:00	嘉賓致歡迎詞	袁順周，總經理，上海虹橋國際機場公司(待定)
9:10	上海機場行李自助值機發展	冉祥來，信息管理部部长，上海機場(集團)有限公司
9:40	指尖上的東航	蔡陽，首席信息官，中國東方航空股份有限公司
10:10	國際主題演講	Hugh Best 便捷旅行項目實施經理，追趕遊戲:現代技術和監管
10:30	茶歇與交流	
10:50	微信 2.0:移動服務改善旅客值機經驗	胡臣杰，首席信息官，中國南方航空股份有限公司(待定)
11:10	虹橋機場自助值機和旅客服務	張海英，副總工程師，上海虹橋國際機場。

11:30	供應商視角	NCR 旅行創新體驗，Tyler Craig，旅遊行業總裁，NCR 公司
11:50	午宴	
13:30	下一代旅客服務配套	發言人待定 CUSTOM
13:50	CUPPS 項目如何滿足航空公司	機場和旅客的需求 Thomas Jeske，IT 設施高級經理，漢莎航空公司
14:10	出台以客戶為核心創新型舉措	冉挺莉，信息技術部總經理，北京首都國際機場股份有限公司
14:30	Stanfield 之路	Peter Spurway，企業傳訊和機場體驗副總裁，Halifax 國際機場管理局
14:50	茶歇	
15:10	協同發展	推動機場登機安全系統建設，發言人待定，固力保安系統(中國)有限公司
15:30	護照自動化控制系統的應用	Paul Mewett，簡化旅行總監，溫哥華機場管理局
15:50	未來幾年如何增強機場水平	國泰航空將如何全面增強機場服務水平?霍賢信，機場部顧客服務及產品發展經理
16:10	桃園機場公司管理經驗分享	李紫琳，業務處航空課課長，台灣桃園機場公司
16:30	一對一會談	
18:00~ 19:30	雞尾酒會、活動結束	

● 2014/04/18

時間	項目	發言人
08:00	簽到	
09:00	春秋的社交媒體戰略	鄭連剛，信息技術部總經理，春秋航空
09:20	提升移動自助服務品質，最大化便利旅客出行	紀紅，銷售部電子商務自助服務經理，中國國際航空股份有限公司
09:45	為一線員工配備移動解決方案	Cees de Vos，海外機場創新與合作部總監，法荷蘭集團
10:05	利用移動技術增強終端到終端的旅客體驗	Arrigo Santini，電子商務管理總監，米蘭國際機場。
10:25	茶歇與交流	
10:40	發言題目待定	Jan Reh，創新經理，空中客車
11:00	發言題目待定	焦林，總經理，深圳市驕冠科技實業有限公司
11:20	小組討論	4G 移動技術將會如何增強旅客機場經驗? 主持人:王大明，信息技術部副總經理，中國東方航空公司 參與討論嘉賓: 沈監，航站樓管理部總經理，深圳寶安國際機場， 鄭連剛，信息技術部總經理，春秋航空， Cees de Vos，創新合作總監，法荷航， Arrigo Santini，電子商務管理總監，米蘭機場集團。

12:00	午宴	
13:30	仁川國際機場的未來	Ho Kyum Kim，航站樓運營事業部經理，首爾仁川國際機場。
13:50	未來智能航空	李紅星，資訊部科技部總經理，香港航空。
14:10	日本中部機場行李自助託運試用結果	小柳信孝，旅客服務規劃運營與機場服務助理經理，全日空。
14:30	在支線機場為旅客創造價值經驗	Olivier Althuser，客服及創新主管，法國里昂機場。
14:50	茶歇	
15:10	沙特航空旅客體驗創新	Hazem Sonbol，電子商務總經理，沙特航空公司。
15:30	西雅圖機場的音樂之都體驗項目	顧鎮豪，亞太區董事總經理，PlayNetwork
15:50	小組討論	增強旅客機場體驗，自助服務是否唯一出路？ 主持人:李國峰，航站樓管理部副總經理。廣州白雲國際機場 餐與討論嘉賓: 蔡志，信息管理部經理，中國國際航空股份有限公司， 李紫琳，業務處航空課課長，台灣桃園國際機場， Paul Mewett，簡化旅行總監，溫哥華機場管理局， Andrew Seow 亞太區區域總監，Arinc。