

出國報告(出國類別：其他)

參加「2014年全球友好機場CEO論壇」

報告書

服務機關：桃園國際機場股份有限公司

姓名職稱：費鴻鈞 總經理

蔡依玲 副理

陳偉亮 工程師

鍾靜旻 資深業務員

派赴國家：北京

出國期間：民國103年9月1日至9月4日

公務出國報告提要

出國目的：參加「2014年全球友好機場CEO論壇」報告書

頁數：113

主辦機關：全球友好機場總裁論壇 Airport cities world conference & exhibition、北京首都機場

出國人員姓名：費鴻鈞、蔡依玲、陳偉亮、鍾靜旻

服務機關：桃園國際機場股份有限公司

職稱：總經理、副理、工程師、資深業務員

出國類別：5.其他(參加國際會議)

出國期間：民國103年 9月 1日至 9月 4日

分類號/目：

關鍵詞：全球友好機場總裁論壇、北京首都機場、機場

內容摘要：

2014 年費總經理率代表團參加位於北京的第三屆全球友好機場總裁論壇盛會，並應邀於會中發表演說。會中他以「從做中學 - 談智慧機場如何提升營運效率和旅客體驗」(Learning from Experiences- How a Smart Airport Enhances Operation Efficiency and Passenger Experiences)為題發表演說。他以桃園國際機場近期發展為例，在旅運量屢創新高下，提升營運效率與旅客體驗是機場發展不容忽視的關鍵，因應全球機場發展，如何善用資訊及電子化系統打造智慧機場，兼顧機場、航空公司和顧客三方利益，讓旅客感受到卓越的服務品質，此目標不僅是未來營運關鍵，也是全球機場未來發展趨勢。

除於會中吸收各國高階經理人之機場經驗，本屆亦召開圓桌會議，各國 CEO 於會中商討合作協議，並簽署行動計畫，該計畫係希冀結合各國機場，化挑戰為合作，加強彼此間之溝通和交流，展開平等互惠的發展模式，不僅有助於提升彼此的競爭力、共同實現持續發展的目標，對於推動機場產業和區域經濟的發展也具有重要意義。

目錄

壹、	目的.....	5
貳、	行程說明.....	6
一、	行程規劃 (活動議程表)	6
	(一) 論壇活動議程表.....	6
	(二) 本公司參訪團行程.....	10
二、	論壇部分 :	11
	(一) 關於第三屆總裁論壇.....	11
	(二) 服務分論壇、一對一會談、行動方案簽署儀式.....	12
	1.服務分論壇 :	13
	2.一對一會談	23
	3.行動方案簽署儀式	24
三、	參訪北京機場第三航廈 BHS、西門子行李輸送廠房及 Airport IT 簡報 :	33
	(一) 北京機場第三航廈 BHS	33
	1.第三航站樓基本資料	33
	2.第三航站樓行李輸運系統基本資料	34
	(二) 西門子行李輸送廠房	41
	1. 西門子公司基本資料	41
	2.西門子行李分揀系統測試中心	42
	(三) 西門子 Airport IT	45
參、	心得及建議事項.....	46
一、	心得.....	46
二、	建議.....	50
肆、	附件.....	51
一、	新聞稿.....	51
二、	演講投影片.....	52
三、	北京行李處理系統介紹投影片.....	67
四、	圓桌會議紀錄.....	78
五、	北京全球友好機場總裁論壇 2014-2015 年行動計畫	96

圖表 目錄

圖表 1、第三屆總裁論壇於首都機場朗豪酒店舉辦	12
圖表 2、北京首都機場理念	14
圖表 3、史基浦機場核心價值	15
圖表 4、史基浦機場自助行李托運	16
圖表 5、史基浦機場自動通關	16
圖表 6、史基浦機場自動登機	16
圖表 7、史基浦機場創意候機室	17
圖表 8、史基浦機場機場公園	17
圖表 9、史基浦機場兒童遊戲設施	17
圖表 10、史基浦機場餐飲服務	18
圖表 11、史基浦機場 APP 及網站	18
圖表 12、史基浦機場社群網路服務	18
圖表 19、香港機場行政總裁針對追求卓越服務發表演說	20
圖表 13、HKIA 以 HARDWARE、SOFTWARE 及 HEARTWARE 三方面達成旅客卓越服務	20
圖表 14、香港機場 FIDS 服務：以自動化提升效率及旅客體驗	21
圖表 15、香港機場之旅客服務	21
圖表 16、香港機場聖誕節體驗活動	22
圖表 17、香港機場新年活動	22
圖表 18、香港機場體驗活動	23
圖表 20、費總經理與香港機場行政總裁展開一對一會談	23
圖表 21、各國機場代表召開圓桌會議	24
圖表 22、費總經理於行動方案中簽署	25
圖表 23、北京全球友好機場行動方案簽署儀式圓滿落幕	25
圖表 24、費總經理參加總裁論壇研討會	27
圖表 25、費總經理於會中發表演說	27
圖表 26、費總經理與成田、北京、上海、雪梨機場 CEO 共同討論	28

圖表 27、北京首都機場第三航廈.....	28
圖表 28、希思羅機場總裁針對新型全球經濟樞紐發表演說.....	30
圖表 29、成田機場總裁發表演說.....	32
圖表 30、北京各航站示意圖	33
圖表 31、第三航站樓行李系統.....	35
圖表 32、登機櫃檯與輸送帶	35
圖表 33、行李輸送區域.....	36
圖表 34、行李托盤系統.....	36
圖表 35、管道圖片.....	37
圖表 36、黃色托盤.....	37
圖表 37、系統軌道.....	38
圖表 38、行李安檢分區示意圖.....	39
圖表 39、行李輸運系統監控中心.....	40
圖表 40、備品庫房.....	40
圖表 41、測試線示意圖.....	43
圖表 43、行李系統解說.....	43
圖表 44、分揀作業測試.....	44
圖表 45、參訪人員.....	44
圖表 46、西門子整合系統.....	45
圖表 47、機場整合平台架構	48
圖表 48、擴增實境.....	49
圖表 49、互動電視牆	49

壹、 目的

2014年費總經理率代表團參加位於北京的第三屆全球友好機場總裁論壇盛會，並應邀於會中發表演說。會中他以「從做中學 - 談智慧機場如何提升營運效率和旅客體驗」(Learning from Experiences- How a Smart Airport Enhances Operation Efficiency and Passenger Experiences)為題發表演說。他以桃園國際機場近期發展為例，闡述在旅運量屢創新高下，提升營運效率與旅客體驗是機場發展不容忽視的關鍵，因應全球機場發展，如何善用資訊及電子化系統打造智慧機場，兼顧機場、航空公司和顧客三方利益，讓旅客感受到卓越的服務品質，此目標不僅是未來營運關鍵，也是全球機場不斷努力的方向。

世界是平的，經濟全球化與大資料時代的來臨，既為機場業帶來了新的挑戰，也為機場業的發展創造了新的契機，機場內如何透過機場協同決策(ACDM, Airport Collaborative Decision Making)提升營運效率，是近年來熱門的議題，有助於機場整體管理效能的提升，然而，這樣的合作方式，若能由機場內走到機場外，結合各國機場，化挑戰為合作，加強彼此間之溝通和交流，展開平等互惠的發展模式，不僅有助於提升彼此的競爭力、共同實現持續發展的目標，對於推動機場產業和區域經濟的發展也具有重要意義。職是之故，本屆論壇除邀請各國高階經理人於會中分享機場管理經驗，亦召開圓桌會議，各國CEO於該會中商討合作協議，並簽署行動計畫，推動共同發展的理想。

貳、 行程說明

一、 行程規劃 (活動議程表)

(一) 論壇活動議程表

第一天 9月1日 | 星期一

13:00-23:00 與會代表註冊

18:00-19:00 歡迎酒會 (首府宴會廳)

第二天 9月2日 | 星期二

上午

08:50-09:00 播放首都機場宣傳片

09:00-10:00 論壇開幕式

主持人：首都機場股份公司黨委書記宋勝利

09:00-09:10 主持人宣佈論壇開幕並介紹參會嘉賓

09:10-10:00 特邀嘉賓致辭

首都機場集團公司總經理 劉雪松

國際機場協會總幹事 安吉拉·吉騰斯

國際民航組織理事會主席 阿留

北京市人民政府副市長 程紅

中國民用航空局副局長 王志清

10:00-10:15 茶歇

10:15-10:20 主持人介紹上午議程

主持人：首都機場股份公司常務副總經理高利佳

10:20-10:35 特邀嘉賓演講：

中國民航的國際航空運輸政策

演講嘉賓：中國民用航空局國際司司長韓鈞

第一場研討會：大型樞紐機場與航空公司的協同發展

主持人：首都機場股份公司常務副總經理高利佳

10:35-10:40 主持人介紹分會流程

10:40-10:55 應對挑戰 把握機遇——著力推進首都機場樞紐建設

演講嘉賓：首都機場股份公司總經理史博利

10:55-11:10 奧黑爾機場現代化計畫：構建芝加哥航空的未來

演講嘉賓：芝加哥民航局局長安多莉諾

11:10-11:25 希思羅——新型全球經濟的樞紐

演講嘉賓：希思羅機場總裁荷蘭凱葉

11:25-11:40 攜手共進 互利共贏——透視國航首都機場樞紐建設戰略

演講嘉賓：中國國際航空股份有限公司總裁助理兼規劃發展部總經理朱松岩

11:40-12:10 沙發論壇

沙發論壇主持人：首都機場股份公司規劃發展部總經理李純芳

討論聚焦：打造中轉品牌促進樞紐建設

下午

14:00-14:05 主持人介紹下午的議程

主持人：首都機場股份公司副總經理張偉

14:05-14:20 特邀嘉賓演講：航空運輸業的發展與聯盟動態

演講嘉賓：天合聯盟總裁維斯布朗

第二場研討會：移動互聯背景下的智慧機場建設

主持人：首都機場股份公司副總經理張偉

14:20-14:25 主持人介紹分會流程

14:25-14:40 巴黎戴高樂機場的機場協同決策

演講嘉賓：巴黎機場首席運營官讓泰

14:40-14:55 智慧機場策略—語音技術舉措改善旅客服務

演講嘉賓：成田機場總裁夏目 誠

14:55-15:10 移動互聯時代機場的機遇與挑戰

演講嘉賓：上海機場集團總裁景逸鳴

15:10-15:25 智慧機場如何提升機場運行與旅客服務

演講嘉賓：桃園機場總裁費鴻鈞

15:25-15:40 雪梨機場：應用移動技術創建客流資訊情報

演講嘉賓：雪梨機場航空業務發展經理哈蒙德

15:40-16:10 沙發論壇

沙發論壇主持人：首都機場股份公司市場部副總經理林奕斌

討論主題：利用科技手段提升機場商業發展

16:10-16:25 茶歇

第三場研討會：全球化形勢下的機場安保：新挑戰、新方法

主持人：首都機場股份公司總監文武

16:25-16:30 主持人介紹分會議程

16:30-16:45 史基浦安檢服務：航空安保新標準

演講嘉賓：史基浦機場總裁尼豪斯

16:45-17:00 全球化背景下的機場應急策略

演講嘉賓：日內瓦機場總裁戴龍

17:00-17:15 應急回應與危機管理——3.11 大地震與羽田機場新對策

演講嘉賓：日本機場大廈株式會社特別顧問土井勝二

17:15-17:45 沙發論壇

沙發論壇主持人：首都機場股份公司運行控制中心總經理趙瑩

討論主題：公共事件與突發事件應對

第三天 9月3日 | 星期三

08:30-16:30 一對一會談

上午

首都機場旅客服務促進委員會十周年專題論壇：合作、創新、共贏——大型樞紐機場服務發展之道

主持人：首都機場股份公司服務總監郝玲

09:00-09:05 主持人介紹分會流程

09:05-09:20 樞紐機場旅客服務的對標與提升

演講嘉賓：ACI 亞太區對外關係與安保高級經理謝惠芝

09:20-09:40 中國服務 合作共贏

演講嘉賓：首都機場股份公司總經理史博利

09:40-09:55 從服務旅客到關愛客戶

演講嘉賓：史基浦集團常務副總裁暨首席商務官格魯夫

09:55-10:10 追求卓越服務

演講嘉賓：香港機場管理局署理行政總裁吳自淇

10:10-10:25 茶歇

10:25-10:40 合作共贏，攜手打造“陽光國門”

演講嘉賓：北京出入境邊防檢查總站副總站長聶建世

10:40-10:55 羽田機場的旅客服務滿意度

演講嘉賓：日本機場大廈株式會社常務董事淺野文朗

10:55-11:10 深化合作,貫通服務鏈,共同打造國際一流航空樞紐

演講嘉賓：中國國際航空股份有限公司服務總監龍強

11:10-11:40 第四屆中國服務之星頒獎儀式

(二) 本公司參訪團行程

日期	時間	行程摘要	備註(含起迄點)
9月1日 (一)	0900-1200	華航(CI0511) TPE0805-PEK1110	出差首日(台北往北京) 住宿： 北京首都機場朗豪酒店
	1200-1800	*1400-1800 參觀北京機場 BHS	
9月2日 (二)	0900-1200	總裁論壇	住宿： 北京首都機場朗豪酒店
	1200-1800	1710-1725 費總受邀以「從做中學－談智慧機場如何提升營運效率和旅客體驗」(Learning from Experiences- How a Smart Airport Enhances Operation Efficiency and Passenger Experiences)為題發表演說	
9月3日 (三)	0900-1200	服務分論壇演說 一對一會談	住宿： 北京首都機場朗豪酒店
	1200-1800	圓桌會議&「2014-5 年全球友好機場 CEO 論壇行動方案」簽署儀式(公開儀式)	
9月4日 (四)	0900-1200	*0900-1130 參觀西門子行李輸送廠房及 Airport IT 簡報	返國當日 北京往台北
	1200-1800	長榮航(BR715) PEK1345-TPE1655 *2100-2300 飯店簡報 BHS 系統	

二、 論壇部分：

(一) 關於第三屆總裁論壇

第三屆北京全球友好機場總裁論壇於 9 月 2 日以「跨越挑戰 共創未來」為題在首都機場召開。此全球航空盛會邀請中國民用航空局領導、國際民航組織理事會主席、國際機場協會總幹事，以及來自亞洲、歐洲、美洲、大洋洲 15 個國家和地區的 18 家國際友好機場的總裁及其特別代表、國內重要機場、各大航空聯盟以及主要航空公司的領導人或特別代表共聚一堂，在為期 2 天的論壇中，共同分享機場發展經驗，並探討機場業未來發展趨勢。

本次論壇首先由首都機場股份公司總經理史博利以「超大型國際機場的樞紐發展路徑」為主題和與會代表進行樞紐機場建設的主題分享。隨後，天合聯盟、芝加哥民航局、希思羅機場、巴黎機場、成田機場、雪梨機場、史基浦機場、日內瓦機場、特拉維夫機場、國航、上海機場、桃園機場等業界高階經理人分別根據論壇的議題進行專題演講與討論。

總裁論壇重在管理經驗分享，分別以「大型樞紐機場與航空公司的協同發展」、「移動互聯背景下的智慧機場建設」、「全球化形勢下的機場安保：新挑戰、新方法」為主題開展三場研討會。

近年來首都機場積極與各方開展多領域的發展合作，連續主辦三屆總裁論壇，廣邀各方專業經理人，積極推動互利共贏、成果共享的理念，在深化多邊交流平臺、拓展全球合作網絡等方面發揮了積極作用，成果斐然。



圖表 1、第三屆總裁論壇於首都機場朗豪酒店舉辦

(二) 服務分論壇、一對一會談、行動方案簽署儀式

本次論壇共持續 2 天時間，除總裁論壇外，「一對一」會談、友好機場圓桌會議以及行動方案簽署儀式亦為本次會中焦點。在「一對一」會談期間，各參會友好機場將與其他機場及相關航空公司進行一對一的業務洽談。而圓桌會議則是討論成立常設工作平台及深化彼此合作，並與友好機場簽署《全球友好機場總裁論壇 2014-2015 年行動計劃》。

除此之外，為紀念首都機場旅客服務促進委員會(簡稱「首都機場旅促會」)成立十周年，亦於 9 月 3 日召開旅促會十周年專題論壇，邀請 27 家旅促會成員單位和國內外友好機場的代表，共同探討大型樞紐機場的服務提升之道。

1.服務分論壇：

為紀念首都機場旅客服務促進委員會（簡稱“首都機場旅促會”）成立十周年，論壇召開旅促會十周年服務專題論壇，共同探討大型樞紐機場的服務提升之道。

(1). 首都機場旅客服務促進委員會簡介

為加強首都機場駐場單位服務聯動，推動首都機場整體服務質量提升，構建順暢服務鏈條，為旅客提供無縫隙的完美出行體驗，2004 年 7 月 27 日由首都機場股份公司發起，聯合 12 家駐場單位成立首都機場旅客服務促進委員會（以下簡稱“旅促會”），英文名稱為 Capital Airport Passenger Service Promotion Committee。旅促會秉承“以員工為本，以旅客為先，以國門為榮”的國門價值觀，踐行“倡行中國服務，打造國際樞紐”的共同使命，為旅客提供安全順暢便捷，高效貼心愉悅的出行體驗。推廣“同在國門下，同是一家人”的國門文化理念，打造共同服務語言；完善工作機制，加強駐場單位溝通協作，構建順暢服務鏈條；營造良好服務氛圍，引領服務發展方向，推動中國服務踐行。2014 年，旅促會的成員單位已經發展到 27 家，幾乎涵蓋了旅客走出家門、到達機場、辦理手續、到最終登機，整條服務鏈上的每一個保障單位。

今(103)年首都機場旅客服務促進會成立十周年，因此藉第三屆全球友好機場 CEO 論壇舉辦之際，同步舉辦一個服務分論壇，邀請首都機場旅客服務促進會成員 27 家成員單位及國際友好機場，分享機場與各個駐場單位協作提升旅客服務的經驗與實踐，並共同探討提升服務的新思路。



圖表 2、北京首都機場理念

(2). 北京首都機場以「超大型機場的管理創新與實踐」發表演講

北京首都機場針對機場的管理創新與實踐，以下列四個構面進行提升旅客服務。

- 創新思維、因勢定位：以中國文化精髓為依託，以愛人如己、愛己達人為核心，以安全順暢、便捷高效、貼心愉悅的服務體驗為表現形式
- 搭建平臺、協同聯動：確保持續安全是基石、提高運行效率是關鍵、創造愉悅體驗是亮點。以客戶為導向,持續提升服務品質,不斷與空管、航空公司等單位合作，搭建統一資訊平臺、建設空地協同系統。
- 文化共融、合作共贏：共同心聲-同在國門下、同是一家人；核心價值觀-員工為本、旅客為先、國門為榮；共同行為準則-感恩、誠信、友善、專業。國門文化以超越預期的影響力和滲透力，助推了機場服務價值鏈的形成和價值效應的發揮。

- 持續創新、引領發展：深化和擴展協調聯動機制的內涵和外展。面向未來-抓住機遇打造平安國門、推動樞紐建設，進程中彰顯合作力量，實現多方共贏。服務區域經濟建設和助推全球民航事業發展。

(3). 史基浦機場「From Processing Passengers to Caring for Customers」發表演講

史基浦機場以五項核心價值，全面提升旅客設施及旅客服務體驗。並自史基浦機場之演講

投影片摘錄相關重要設施照片如下：

- 核心價值



圖表 3、史基浦機場核心價值

● 旅客設施



圖表 4、史基浦機場自助行李托運



圖表 5、史基浦機場自動通關



圖表 6、史基浦機場自動登機

● 旅客體驗



圖表 7、史基浦機場創意候機室



圖表 8、史基浦機場機場公園



圖表 9、史基浦機場兒童遊戲設施



圖表 10、史基浦機場餐飲服務

Schiphol APP
> 1.3 million downloads

Website Schiphol.nl (incl. mobile website)
> 21 million visitors in 2013



圖表 11、史基浦機場 APP 及網站

Facebook likes : > 270.000

Twitter Follow : > 24.000

YouTube views: 1.6 million in 2014



圖表 12、史基浦機場社群網路服務

(4). 香港機場「Pursuing Service Excellence」發表演講

在旅客服務的部分，各國機場紛紛發表其獨到之處，香港機場分享了如何「追求卓越服務」的經驗。一直以來在安檢的部分，各國機場都受到管理當局相當的控管，以香港為例，當局要求不能有專門的快速通道，因為香港移民局覺得快速通道似乎是歧視沒有錢的人。為了發展香港機場自己的服務項目，HKIA 啟動了「常旅客項目」，幫助 10 萬名會員向香港移民局申請快速通道的合法使用。

此外，智能機場的建構也是不容忽視的，加強自動化服務設施，也是會中各大機場不斷強調的關鍵。近期出現的移動登機手續辦理員，就是由實際的機場工作人員拿著移動設備幫助旅客完成登機手續，畢竟傳統的登機櫃檯不可能無限制的建設下去，未來如行動報到(mobile check-in agent)、個人/行動 FIDS 等、航廈內資源追蹤系統、智慧巡路等等的重要性也將逐步提高。

機場管理其實也相當於一種流量管理，因此人流的順暢以及工作程序其實相對更重要。如何讓旅客在機場裡感受到舒適愉快，是所有機場努力的關鍵，為了達到成為世界級機場的目標，每個機場都應該不斷改善自己的服務，在滿足旅客的期待下，更要超越期待，創造體驗，積極了解不同顧客的需求。



圖表 13、香港機場行政總裁針對追求卓越服務發表演說

香港機場以給顧客獨特的機場體驗，成為世界級機場為願景，以符合旅客需求、超越旅客需求為出發點，進而創造旅客之機場體驗，提升旅客服務滿意度。以下自香港機場之演講投影片摘錄其重要服務模式及活動圖片。



圖表 14、HKIA 以 Hardware、Software 及 Heartware 三方面達成旅客卓越服務



圖表 15、香港機場 FIDS 服務：以自動化提升效率及旅客體驗



圖表 16、香港機場之旅客服務



圖表 17、香港機場聖誕節體驗活動



圖表 18、香港機場新年活動

MJ show in summer 2014



圖表 19、香港機場體驗活動

2.一對一會談

桃園國際機場與香港機場針對發展趨勢、機場管理、旅客服務、智慧機場及人員交流等議題進行討論交流。



圖表 20、費總經理與香港機場行政總裁展開一對一會談

3.行動方案簽署儀式

於行動方案簽署前，各國機場與會代表先召開圓桌會議，討論 2014-2015 年行動計畫草案，重點內容摘陳如次：

- (1). 於北京首都機場設立「全球友好機場總裁論壇常設秘書處」。
- (2). 各機場指定專門聯絡人對接常設秘書處。每月通報各機場最新動態(包括但不限於機場快訊、月度營運資料數據、機場管理和營運實踐等)，共享資訊。
- (3). 每半年提交合作計畫落實情況，及下屆論壇相關事宜。
- (4). 在各機場官方網站主頁上設立「全球友好機場總裁論壇」圖標及連結。



圖表 21、各國機場代表召開圓桌會議



圖表 22、費總經理於行動方案中簽署



圖表 23、北京全球友好機場行動方案簽署儀式圓滿落幕

(三) 論壇課程

費總經理首次應邀出席2014年北京「全球友好機場總裁論壇」並發表演說。會中他以「從做中學 - 談智慧機場如何提升營運效率和旅客體驗」(Learning from Experiences- How a Smart Airport Enhances Operation Efficiency and Passenger Experiences)為題發表演說。一開場即以桃園國際機場近期發展為例，在旅運量屢創新高下，勢必要打造一座智慧機場，更加善用資訊及電子化系統，並兼顧機場、航空公司和顧客三方利益，讓旅客感受到卓越的服務品質，此目標不僅是未來營運關鍵，也是全球機場未來發展趨勢。

首先，在營運設施的建置上，日常維護以及機場保安是最重要的兩大主軸。桃園機場為了對於機場園區全貌及航廈管線等細節有更深入的掌握，未來將逐步導入地理資訊系統(Geographic Information System, GIS)及建築資訊模型(Building Information Modeling, BIM)，以提升營運管理效率，並在第三航廈的建設規劃上，導入建築能源管理系統(Building Energy Management System, BEMS)，以綠機場為規劃方向，朝向永續節能的目標邁進。

在機場保安部分，目前桃園國際機場已建置鳥擊通報系統(Avian Surveillance and Warning System)，以確保航機起降的安全性，並採用美國軍規電子圍籬(e-Fence)與地面監控雷達(Ground Surveillance Radar)，充分掌握管制區內人、車及航空器的動向。

除了日常營運的基礎建置外，本機場亦不遺餘力打造生動活潑的航廈風貌。為了順應自助化的運作模式，第二航廈設置 Hello Kitty 自助報到區，吸引旅客使用。航廈內也設置 34 台 e-gate，讓旅客自動通關時間不排隊的狀況下縮短為 12 秒，大幅改善流程效率。

本次論壇除了機場公司總經理獲邀出席發表演說外，日本成田機場、大陸北京機場、上海

機場、澳洲雪梨機場等 CEO 亦一同針對「在大數據時代如何打造智慧機場」主題發表演說，此外，與會機場並簽署多邊合作計畫，加強未來交流與溝通，在資訊共享下一同成長並服務全球旅客。



圖表 24、費總經理參加總裁論壇研討會



圖表 25、費總經理於會中發表演說



圖表 26、費總經理與成田、北京、上海、雪梨機場 CEO 共同討論



圖表 27、北京首都機場第三航廈

首都機場目前有三個航廈、三條跑道以及兩個塔台，年旅客量超過 8 千 3 百萬，是區域經濟發展的重要引擎，但與國際領先的大型樞紐機場相比，現階首都機場的國際旅客比例仍偏

低，為 23%，轉機旅客更低於 7%，因此為了帶動相關發展，近年來北京首都機場持續推出許多政策，目前在 72 小時過境免簽政策的基礎上，今(103)年亦有望實現 24 小時過境免辦邊檢手續，這樣的便利落地政策，使國際轉機旅客只要不離開限定區域，就不需要排隊辦理邊檢手續。除了優惠國際轉機旅客，首都機場目前所有國內轉國際航線以及 14 條國航國際轉國內航線也以實現行李直掛的服務，藉此改善提取行李的麻煩。未來首都機場將持續爭取海關、邊檢等支援，開闢更多一票到底的通程登機航班，最大限度的壓縮旅客轉機的時間。

現階段，首都機場在總體經濟復甦與樂觀展望的帶動下，航空業快速發展，為了綜合性的提升產業發展，自 2008 年起就陸續推出許多激勵方案，加快將北京發展為世界級的城市。然而伴隨機遇而生的，是史無前例的重大挑戰。挑戰一為突破既有的資源瓶頸，因為空側的空間和停機位已經不足，旅客量超過設計容量。挑戰二為轉運競爭力待提升，相較於其他國際樞紐，首都機場的轉機客較低，職是之故，近年來在政策的上的開放(如 72 小時過境免簽政策)，就是為了提升轉機的效率。最後一個挑戰則是貨運成長停滯，包括貨運站無土地所有權、商業模式過於簡單、貨物運送不便、限制貨物在本地區域流通等。

未來，如何加快作為中轉樞紐的發展，重新建構航空業務發展潛力，將從以下幾個構面去提升。(一)調整內部航空業務結構：除擴大尖峰小時的運量，以達到一個大型國際樞紐機場的需求，更要進一步改善國際航班的比率，帶動北京大外環的協同發展。(二)充分使用既有的營運資源：在北京的新機場完工前執行 T2 改善計畫以滿足需求，並增加協同營運與效率，達到最適化的轉機流程。(三)致力發展貨運服務，達成客貨平衡發展的目標。與貨運公司合作、擴大貨運空間、建立設施。

為了應對未來的挑戰，將持續加強與政府合作以尋求政策支持。化挑戰為合作、提供旅客更有效率且便利的轉運服務。



圖表 28、希思羅機場總裁針對新型全球經濟樞紐發表演說

希思羅機場積極建設機場，投資 110 億英鎊來改造機場，全新的第二航廈在服務、設計和技術上為領先者。並且採取同一航廈同一航空聯盟的策略運作。這樣與航空公司合作的模式可有效提升標準，改善出境的準點情況且降低行李遺失的問題。透過有效率的管理模式讓旅客充分感受到希思羅機場的差異性，有效提升旅客滿意度。

巴黎戴高樂機場營運長針對 ACDM(Airport Collaboration Decision Making)機場協同決策發表演說。戴高樂是一個非常複雜的機場，每 10 秒就有一架飛機起降，因此良好的管理效率至關重要，ACDM 是一種系統工作，這個系統工具在歐洲已實施多年。主要的概念是用於改善機場空側的運作，允許每一個機場的 CDM 夥伴透過即時準確的資訊分享，優化彼此的決策，藉以提供機場更妥適的運作程序與工具。在所有來自利害關係人的資訊收集完成後，系統會計算出每一架航班的新時間，稱之為 TSAT(target start up approval time)，以及其他相關的預估資訊(如航機起降的情況、Bay 的情況等)，並以 email 通知即時的更新資訊。

ACDM 可提升營運效率，優點如下：一為改善表現，例如，降低航機在 Taxiway 壅塞以及緊鄰 Runway 邊界的情況，提高安全性、降低燃油消耗、或管理特殊情況等。二為限制環境對於機場運作的衝擊-降低二氧化碳的排放。三為加強對於航網的預測性，改善運量預測的準確性，提早至 3 個小時前、降低航班延誤的預期、更佳的追蹤時間帶相關情況。四為產業化出境程序-加強對於時間帶的信賴度、最佳化機場資源(含登機、航機待命情況、跑道等)。最後則是從 ACDM 到機場全面管理，將 ACDM 由空側擴展到全機場。



圖表 29、成田機場總裁發表演說

成田機場總裁夏目誠在會中針對「智慧機場策略-語音技術舉措改善旅客服務」為題發表演說，在亞洲經濟快速發展下，空運需求不斷增長，各大國際機場紛紛建立，在這樣的大環境發展下，彼此間的競爭日益激烈，如何建設為旅客願意主動選擇的機場至關重要，而達成此一目標的關鍵有二：一為提升機場應有的基礎功能和服務、一為提升旅客的便利性與舒適性。在提升機場服務品質上，以 ICT 構築智能機場，有三個重要的 key words，分別是易懂、快速、友好。成田機場除了加強機場內部環境的改善，提供免費 wifi 等服務外，亦使用聲音的方式來提高服務品質，2011 年發布手機 APP 來翻譯各國語言，2013 年發布升級版 APP，充分發揮成田機場接待員的功能，顧客透過向 APP 說話就可取得機場相關訊息。語音服務的優點除可透過 APP 了解顧客想要的訊息，有助於老年和殘疾使用。更可藉此聆聽顧客真實的聲音，進而改善服務品質，未來亦可進一步以語音服務結合電子看板提供一站式服務。

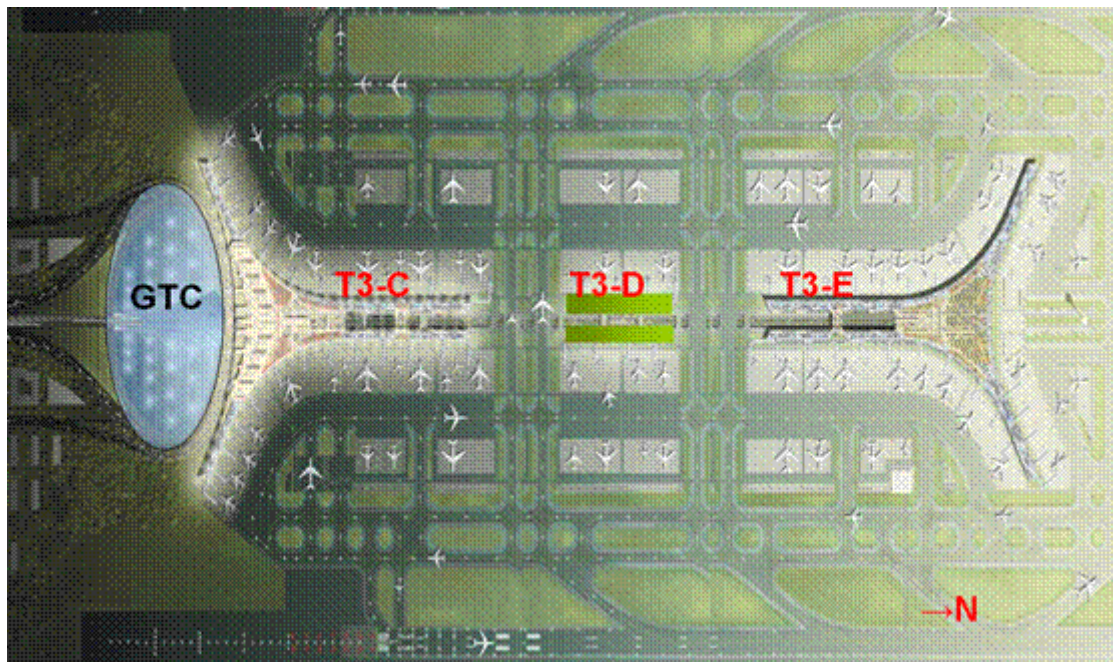
三、 參訪北京機場第三航廈 BHS、西門子行李輸送廠房及 Airport IT 簡報：

赴北京首都機場第三航站樓參訪行李輸運系統(Baggage Handling System - BHS)。

(一) 北京機場第三航廈 BHS

1. 第三航站樓基本資料

北京第三航站樓總建築面積約為 100 萬平方公尺，全長 3 公里，由 T3-C (國內)、T3-D (部分國航國內)、T3-E (國際/港、澳、台) 三部分組成。T3-C、T3-E 以「人」字形對稱，中間由 T3-D 連接。設計旅客輸送量約為 4700 萬人次/年。T3 樓旁有 GTC(交通運輸中心)建築面積 34.8 萬平方公尺，東西長軸 555 公尺，南北短軸 353 公尺。

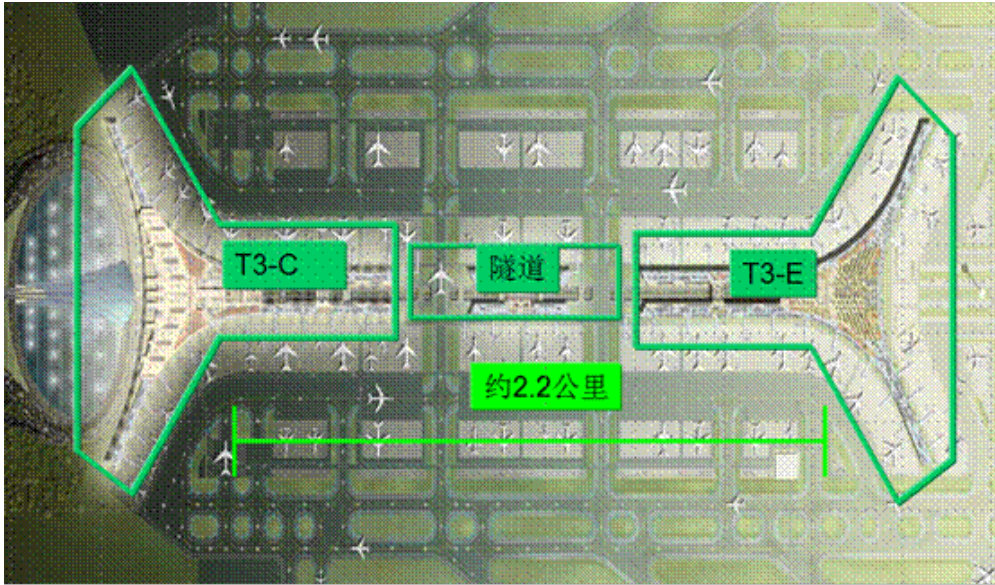


圖表 30、北京各航站示意圖

2.第三航站樓行李輸運系統基本資料

第三航站樓行李輸運系統的運作貫穿機場不同樓層，292 個值機櫃檯(劃位櫃檯)與行李系統相連，旅客行李經由皮帶由值機櫃檯傳送到地下室進行相關作業，主要輸送帶有 8 條。自動分揀和高速傳輸系統，自動化程度高，監控系統完備。行李處理系統由出港、中轉、進港行李處理系統和行李空籃回送系統組成

項目	說明
建造廠商	西門子
建造時間	約 2 年 6 個月
興建費用	22 億元人民幣 (約 110 億元新臺幣)
佔地面積	12 萬平方公尺
輸送線總長度	68 公里
最高行李輸送速度	10 公尺/秒
尖峰小時分揀量	19,200 件
單日高峰處理量	超過 10 萬件(入出境合計)



圖表 31、第三航站樓行李系統



圖表 32、登機櫃檯與輸送帶

(5). 行李托盤

第三航站樓不同區的行李傳輸係以高速托盤系統，以每秒 10 公尺的速度通過長度約 2.2 公里的管道傳遞，將行李送達指定區域。



圖表 33、行李輸送區域



圖表 34、行李托盤系統

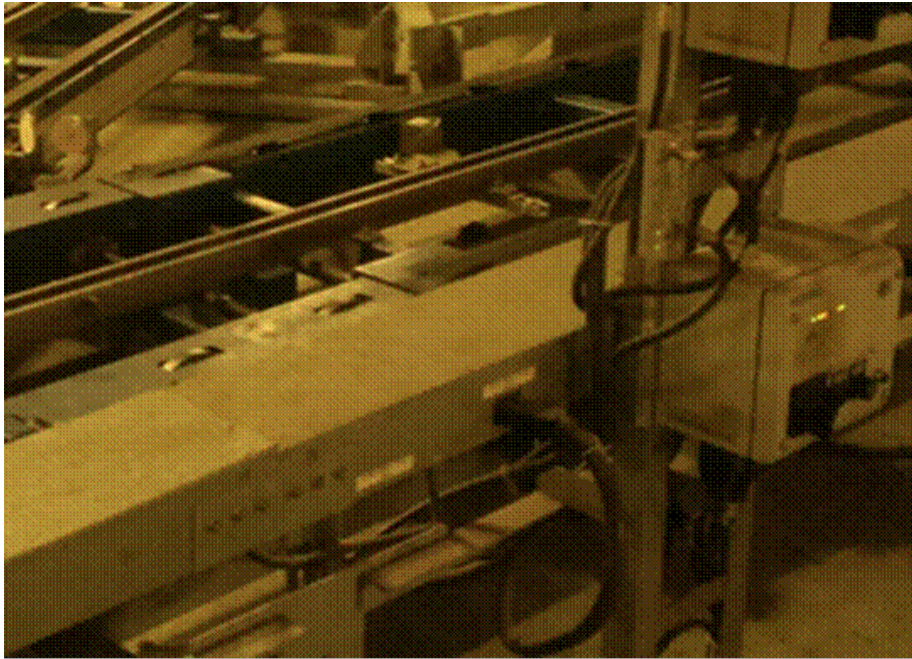


圖表 35、管道圖片

托盤下方中間處裝置輪子，將與中央軌道相連接，目的為方向導引，左右兩旁為速度傳遞。每個黃色托盤都安裝電子晶片（RFID），可以將資訊寫入後，用以對應托盤與托盤中行李，藉以瞭解位置。



圖表 36、黃色托盤



圖表 37、系統軌道

行李盤系統使用可靠性高，如果為單一托盤發生故障時，可由控制系統導入維修站進行檢視維修，不影響整個系統的運行作業。

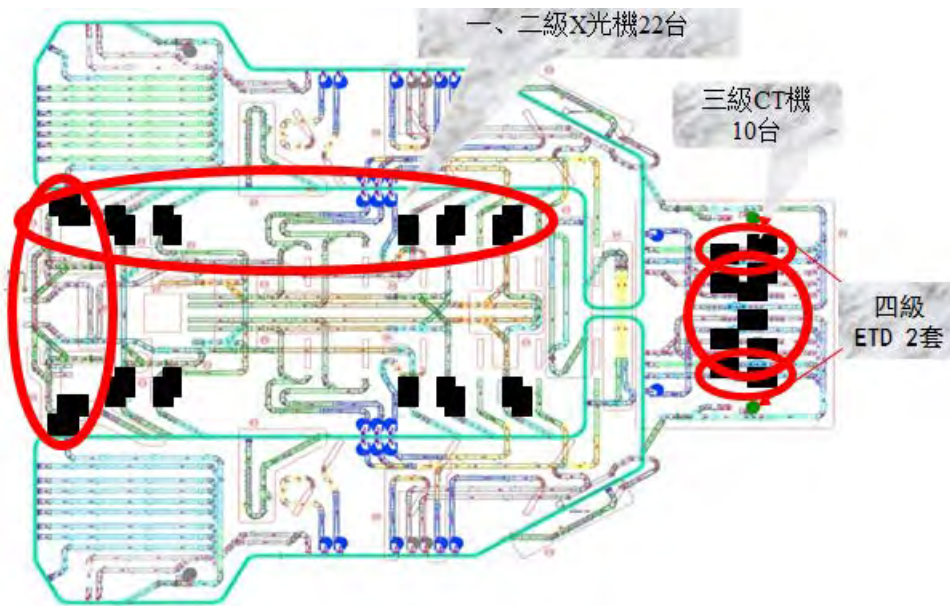
(6). 行李安檢

第三航站樓行李系統係以歐洲的多級安檢模式為基礎，採用國際先進機場通行的五級安檢系統，為後台集中安檢模式。國際航班的行李均由海關進行後台監管，如果行李檢查後為安全無虞的，將會自動回到行李處理系統。五級安檢系統可縮短旅客辦理報到時間，提升機場安全及服務品質。模式說明如下：

- X 光檢測：自動判定 X 光機。
- X 光的成像分析：X 光圖像進行人工判讀的電腦工作站，有 60 名安檢人員對

照 X 光的成像進行分析。

- 計算機化 X 光斷層掃描：CT 斷層掃描（GTS）。
- 爆炸物痕跡探測：爆炸物微量探測設備（ETD）。
- 開包檢查。



圖表 38、行李安檢分區示意圖

(7). 行李監控

第三航站區行李系統因裝有 RFID 無線射頻識別行李系，運送過程可透過 RFID 進行監控和鎖定，另安裝上百個攝影機，基本覆蓋所有區域，並透過監控中心觀察行李輸送動態。監控中心部分業務外包予廠商進行維護監控作業。



圖表 39、行李輸運系統監控中心

(8). 備品存放

行李輸運系統將部分比較重要的備品於輸運場地旁，以圍籬區隔存放，作為備品區，以利緊急時刻更換不良品，維持系統正常營運。



圖表 40、備品庫房

(二)西門子行李輸送廠房

赴北京西門子行李翻盤分揀機測試中心參訪。

1. 西門子公司基本資料

西門子公司創立迄今近 166 年，全球擁有約 36 萬名員工，致力於產品的研發和製造、設計與安裝精密的系統與計畫。西門子公司在電氣化、自動化及數位化方面為長期成長的領域，業務劃分有九大事業處，說明如下。

- (1). 發電暨天然氣：採用化石或再生燃料進行高效率的發電及可靠的石油天然氣運輸，為公用事業、獨立電廠、統包工程公司及產業客戶提供豐富、環保節能的發電產品及解決方案。
- (2). 風力發電與再生能源：供應可靠、環保及高成本效益之可再生能源解決方案的領導者。
- (3). 發電維護暨服務：提供多元化創新產品及服務，以確保全球公用事業、石油天然氣及加工業運轉中的發電機組具有高度的可靠性及最佳效能。
- (4). 能源管理：為公用事業及各產業提供所需之產品，包括低電壓及配電網等級設施與系統、智慧電網與能源自動化解決方案、工業廠房供電及高電壓輸電系統等。
- (5). 樓宇科技：為市場上打造安全、節能、環保之樓宇及基礎設施的全球領導者。為技術夥伴、顧問、服務提供者、系統整合者及產品供應商，樓宇科技提供消防安全、保全、樓宇自動化、空調及能源管理等產品及服務。
- (6). 交通運輸：高效率的整合式鐵路與公路人員及貨物運輸。

(7). 數位工廠：提供無縫整合軟硬體與技術性服務的全方位產品，以協助全球製造業提升製程之彈性與效率，縮短產品上市時間。

(8). 製程工業暨驅動科技：整個加工週期中，運用創新的整合式技術大幅提升生產力，縮短上市時間。

(9). 醫療。

2.西門子行李分揀系統測試中心

西門子行李分揀系統運作 15 年，分揀系統包含兩種模式，分別為翻盤分揀機和交叉帶分揀機。翻盤式及交叉帶分揀機均含有下列功能之基本模組：

(1). 軌道：軌道設計、支撐及固定、驅動系統及控制作用。

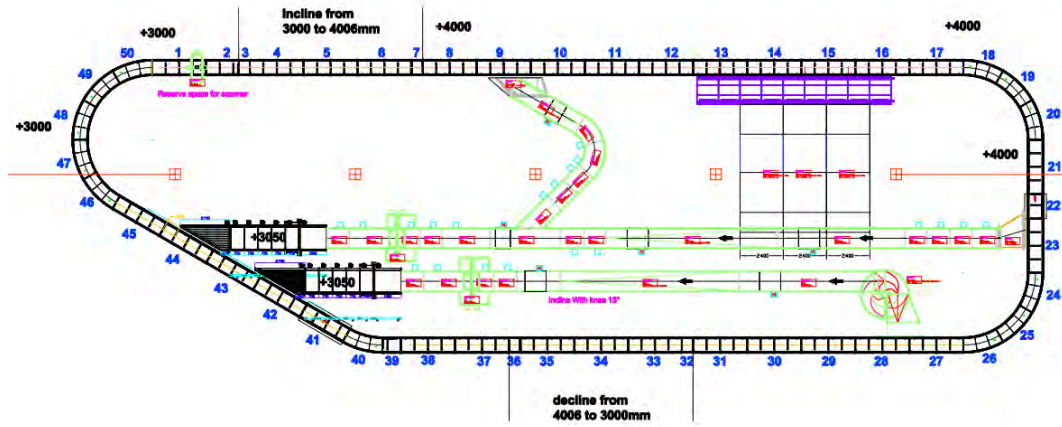
(2). 導入裝置：設計、控制作用。

(3). 載貨盤：底部機架—主鏈條、驅動輪、控制作用；頂部機架—物料輸送。

(4). 分揀裝置：滑槽及滑槽監控。

西門子位於北京的行李分揀廠區之分揀機為翻盤分揀機。翻盤式分揀機主要組件為導入裝置、分揀滑槽及載貨盤，形成分揀機環線。優點如下：德國設計、高度可靠性、生命週期成本低、低耗能、低噪音、低維護成本、每小時高達 6,000 件處理量、容易維護、模組標準化、分揀準確性高、平順行李處理方式、可處理長度達 950mm 重量達 55 公斤的行李。

Beijing TTS Testloop with MHS:
Filename: TTS_130815



圖表 41、測試線示意圖



圖表 42、行李系統解說



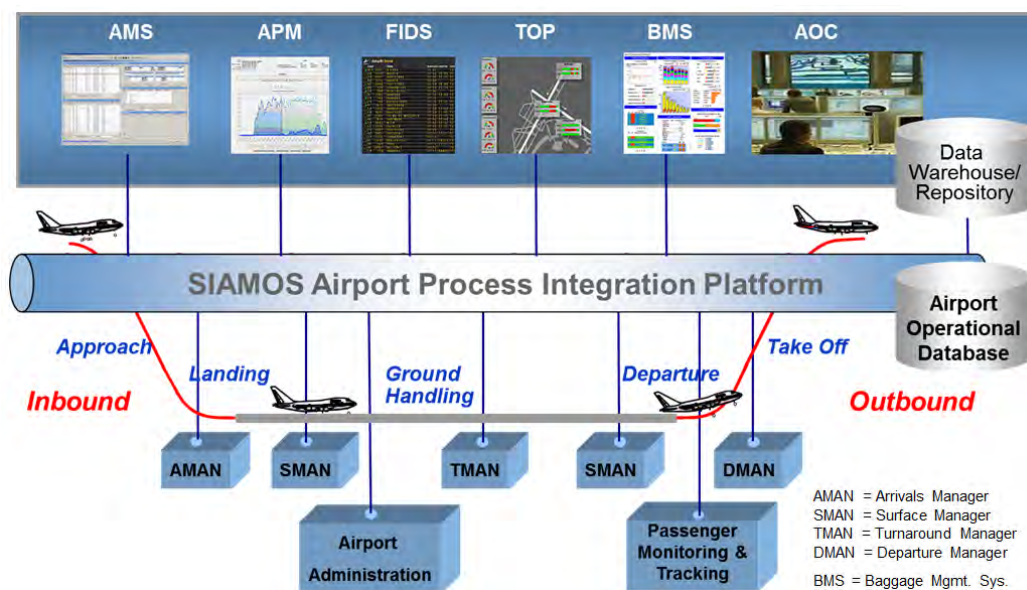
圖表 43、分揀作業測試



圖表 44、參訪人員

(三)西門子 Airport IT

西門子發展具系統整合功能之平台，包含旅客流程操作、行李流程操作、信息與通訊、資訊整合、樓宇自動化、電力管理及安防管理中心。西門子將前述項目藉由平台進行業務流程整合作業，藉由機場營運控制中心，可以處理機場的容量瓶頸、滿足航空公司需求、提高關係人之間的合作、降低營運成本、提高旅客滿意度、提高機場運量及效率、改善航班離到時間、提高準點率、提高空中運輸量。



圖表 45、西門子整合系統

參、 心得及建議事項

一、 心得

(一)北京首都國際機場第三航站樓總建築面積 100 萬平方公尺，客運年容量 4,700 萬人次，其行李系統占地面積約 12 萬平方公尺，輸送線總長約 68 公里，最高行李輸送速度為每秒 10 公尺，其自動分檢系統設計高峰小時處理能力為 1 萬 9,200 件，並借鑒歐洲的多級安檢模式，內置五級安檢系統實現後台集中安檢，讓行李檢查更加安全可靠，極大縮短旅客辦理登機手續的時間，有效提高首都機場的安全與服務品質。目前，桃園機場規劃中的第三航廈，客運年容量 4,500 萬人次，為了提供旅客更優質的服務，各項基礎設施的建置都應該審慎考量，如何兼顧安全管理與營運效率是不容忽視的部分，職是之故，北京首都國際機場第三航站樓的行李輸送系統之成功模式與寶貴經驗，正可作為桃園國際機場學習的對象。

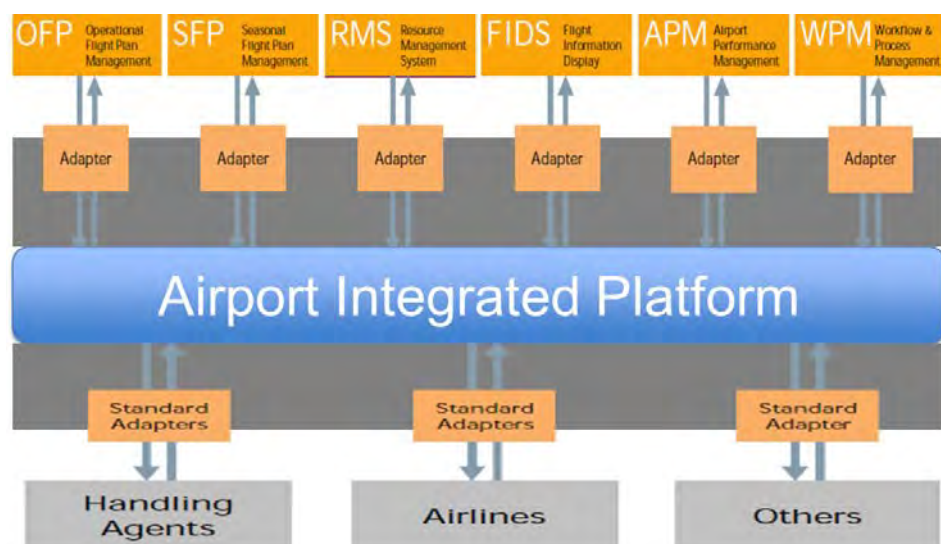
(二)本次交流活動的主軸之一，是各機場 CEO 針對「機場與航空公司的協同發展」、「大數據時代下的智慧機場建設」及「全球化形勢下的機場保安」為題，分享機場營運所面臨的挑戰與因應之道。其中，費總經理亦以「從做中學 - 談智慧機場如何提升營運效率和旅客體驗」(Learning from Experiences- How a Smart Airport Enhances Operation Efficiency and Passenger Experiences)為題發表演說。隨著桃園機場在旅運量屢創新高下，打造一座智慧機場是刻不容緩的趨勢，如何善用資訊及電子化系統，兼顧機場、航空公司和顧客三方利益，讓旅客感受到卓越的服務品質，不僅是未來營運關鍵，也是全球機場發展趨勢。桃園機場將持續兼顧營運設施的基礎建置及生動活潑的航廈風貌，讓所有機場的利害關係人都

能夠感受到我們的用心。

(三)本次論壇的重頭戲，在於 9 月 3 日桃園國際機場與各主要機場共同簽署的《全球友好機場總裁論壇 2014-2015 年行動計畫》，在經濟全球化和大資料時代的背景下，這樣的協議突顯出多重的意義，機場之間加強溝通和交流，開展平等互惠的合作，不僅有助於提升彼此的競爭力、共同實現可持續發展，對於推動機場產業和區域經濟的發展也有重要意義，期盼未來桃園機場能與世界主要機場攜手同心，在機場營運管理，特別是樞紐機場建設、旅客服務及人員知識學習等領域進一步加強合作交流。

(四)「工欲善其事，必先利其器」，要做好一件事，準備工作是非常重要的。北京機場第三航站區行李分揀系統正式營運上線前，歷經近 3 個月的試營運方式，以確保系統的正確性及可用性。桃園機場未來在新系統新設備，甚至未來新航廈建置後，均應有足夠的試營運或試用的時程安排，滿足無縫接軌的目標。

(五)建立機場系統整合平台，提供標準整合介面，藉由系統資訊共享，達成支援機場及相關夥伴。全球機場皆強調機場資源共享和訊息交互之重要性，使機場各個夥伴單位(包含地勤、航空公司、航管及機場管理單位等)可以針對影響旅客或航班的各類因素進行資源共享和協同合作，創造透明、高效率的營運環境，提升機場的運行效率，提高航班的準確率，改善服務品質，並增加旅客的滿意度。



圖表 46、機場整合平台架構

(六)持續加強移動聯網(Mobile Internet)應用及服務，建置智能機場。

此次論壇中全球機場都在加強智慧機場的建設，針對現今旅客在行動裝置普遍使用情形，桃園機場應持續加強移動聯網的應用及服務，結合旅客需求給予旅客更方便效率之服務，針對機場 APP、旅客資訊提供、室內定位指引、機場導覽、WiFi 服務、聯網數據之應用、NFC 及 iBeacon 等應用，結合旅客行動裝置普遍的今日，桃園機場應在上述移動聯網的服務，帶給旅客全新的機場體驗，以行動化及自動化建置移動聯網之智能機場。

(七)主要社群網站服務與行銷

社群網站是一種網絡服務網站，提供網路社群互動的服務與機制，使用戶可進行聯絡與溝通、經驗分享、資訊交流與知識傳遞的網站。社群網路的使用盛行，桃園機場除了加強透過社群網站提供訊息加強旅客服務外，更可透過社群網站與旅客互動藉以行銷機場，把機場服務擴大到網路上，使旅客能得到更廣泛及更及時的服務，更可使旅客了解桃園機場藉以行銷桃園機場。

(八)增加機場互動體驗設施。

創造機場的體驗為論壇中各國機場增加旅客服務滿意度之重點，機場除了滿足旅客的需求外，應積極創造旅客的機場體驗，而桃園機場應加強旅客互動體驗設施，如建置互動電視牆及擴增實境設施，以創造旅客機場體驗增加旅客滿意度。



圖表 47、擴增實境



圖表 48、互動電視牆

二、 建議

本次參加總裁論壇，除了吸收各國高階經營者對於日常營運的經驗分享，為了促進各機場間協同發展，亦簽署行動計畫，認識到許多其他機場的營運管理方式，建議如下：

(一)桃園國際機場公司的使命是成為世界級的機場，成為區域經濟發展推動的引擎，並以成為

東亞樞紐機場為願景。目前亞太地區已經成為全球經濟最繁榮的地區之一，東北亞各國之間的競爭更是激烈。為了提升其樞紐地位，自 2013 年 1 月 1 日起，北京對部分持有第三國簽證的外籍人士實行 72 小時過境免簽政策，只要所持有的護照國籍在北京 72 小時過境免簽名單範圍內，需要在北京轉機時短暫停留，且停留時間不超過 72 小時，無需申請過境簽證，只要在北京首都國際機場邊檢機關申請辦理北京 72 小時過境免簽手續即可。中國正極力推廣此政策，故在上海、廣州白雲機場、四川成都機場等機場逐步施行。除此之外，北京亦積極推動 24 小時過境免辦的政策，在政策開放上，鄰近機場的做法值得本國學習借鑑。

(二)北京機場為提供旅客高可靠度、高效率及高科技之行李分揀機具，對於必要投資的成本、空間、人力均給予最高度支持，不但能使進出機場的旅客、觀光客享有舒適便利的軟硬體，更能提升世界觀感及國際競爭力。本公司為國營事業，受政府採購法及預算法的規範，在機場建設及人力進用方面，不免有所限制，未來如能有更彈性的作為，將能提高桃園機場服務品質。

肆、 附件

一、 新聞稿



新聞資訊
>>> 媒體中心 >> 新聞資訊

2014/09/04 (企劃暨行銷處 -)

全球友好機場總裁論壇 桃園國際機場公司總經理發表演說

桃園國際機場公司總經理費鴻鈞於本(9)月2日受邀出席第三屆北京「全球友好機場總裁論壇」並發表演說。會中他以「從做中學－談智慧機場如何提升營運效率和旅客體驗」(Learning from Experiences- How a Smart Airport Enhances Operation Efficiency and Passenger Experiences)為題發表演說。他以桃園國際機場近期發展為例，在旅客量屢創新高下，勢必要打造一座智慧機場，更加善用資訊及電子化系統，並兼顧機場、航空公司和顧客三方利益，讓旅客感受到卓越的服務品質，此目標不僅是未來營運關鍵，也是全球機場未來發展趨勢。

首先，在營運設施的建置上，日常維護以及機場保安是最重要的兩大主軸。桃園機場為了對於機場園區全貌及航廈管線等細節有更深入的掌握，未來將逐步導入地理資訊系統(Geographic Information System, GIS)及建築資訊模型(Building Information Modeling, BIM)，以提升營運管理效率，並在第三航廈的建設規劃上，導入建築能源管理系統(Building Energy Management System, BEMS)，以綠機場為規劃方向，朝向永續節能的目標邁進。

在機場保安部分，目前桃園國際機場已建置鳥擊通報系統(Avian Surveillance and Warning System)，以確保航機起降的安全性，並採用美國軍規電子圍籬(e-Fence)與地面監控雷達(Ground Surveillance Radar)，充分掌握管制區內人、車及航空器的動向。

除了日常營運的基礎建置外，本機場亦不遺餘力打造生動活潑的航廈風貌。為了順應自助化的運作模式，第二航廈設置Hello Kitty自助報到區，吸引旅客使用。航廈內也設置34台e-gate，讓旅客自動通關時間不排隊的狀況下縮短為12秒，大幅改善流程效率。

本次論壇除了機場公司總經理受邀出席發表演說外，日本成田機場、大陸北京機場、上海機場、澳洲雪梨機場等CEO亦一同針對「在大數據時代如何打造智慧機場」主題發表演說，此外，與會機場並簽署多邊合作計畫，加強未來交流與溝通，在資訊共享下一同成長並服務全球旅客。

二、 演講投影片



Agenda

- **World Trend - an IT-based airport**
- **Smart airport operation management**
- **Smart Passenger experiences**
- **Conclusion**

World Trend – An IT-based airport



“Urbanization = Population + Industries”
 城鎮化 人口 產業

李克強 中華人民共和國國務院總理
 by Mr. Li Keqiang, Premier of the People's Republic of China

Boost local demand and enhance GDP growth

“Smart airport = Traffic Flow+ Hi-tech Application”
 (people flow/logistics/aircraft movement)

智能機場 = 運量(人流/物流/航機起降) + 高科技應用

Build an IT-based airport!

2

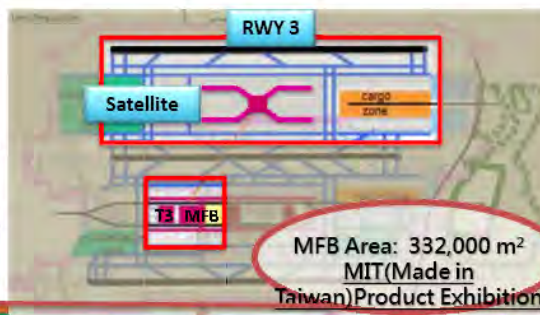
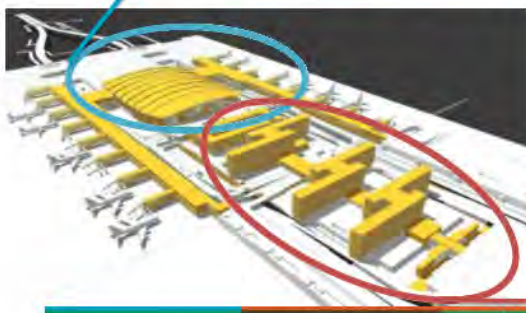
Tao Yuan Airport- New T3 & Multi-Functional Building (MFB)



- As current terminals reach its operation limits, Tao Yuan Airport needs to construct the Terminal 3 area and the 3rd runway for future growth.
- It has to become a Smart Airport to deal with future traffic growth.



T3 capacity: 20 MAP
 Area: 385,131 m²



3

Taiwan: the Island of Hi-Tech



- Leverage our IT strength to be a Smart Airport



4

Cross-Strait Industry Collaboration



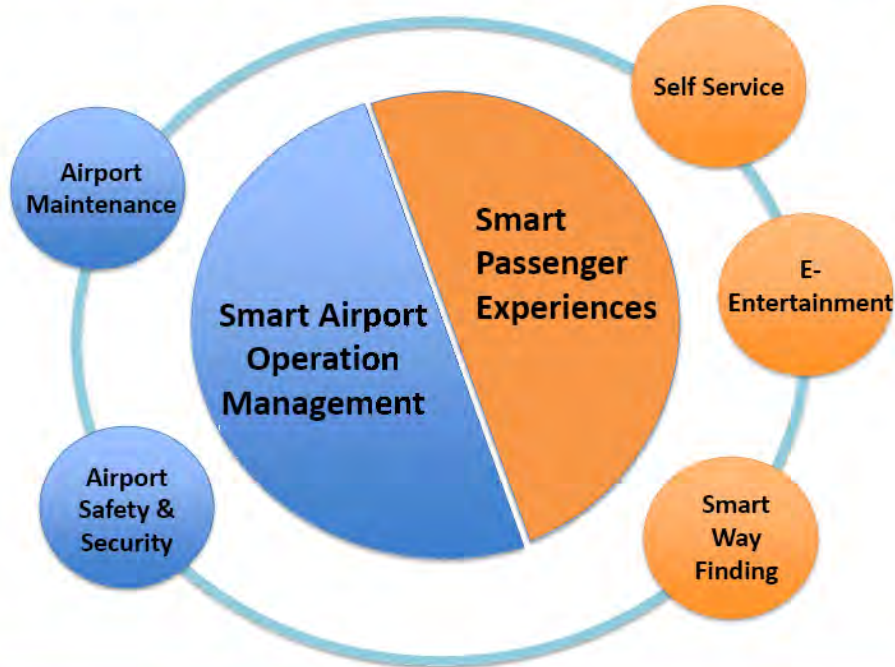
The Aerotropolis & Airport shall serve as an incubator and test bed of Taiwan's Hi-Tech industries.

*"Thanks for supports by Taiwan major components".
By Le Jun, Founder of "XIAOMI"*



5

An Integrated Framework of a Smart Airport



6

Smart Airport Operation Management-Airport maintenance

• Geographic Information System

Comprehensive coverage of airport facilities:

- Airside pavement & navigation facilities
- Obstacle surface management
- Airside/Landside electricity facilities
- Water pipes, fuel pipes, gas lines, lighting and etc.
- Noise impact area



7

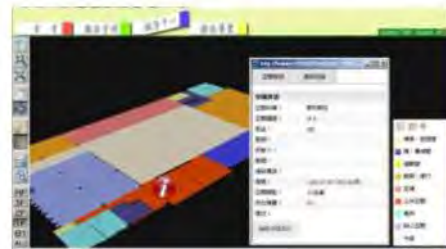
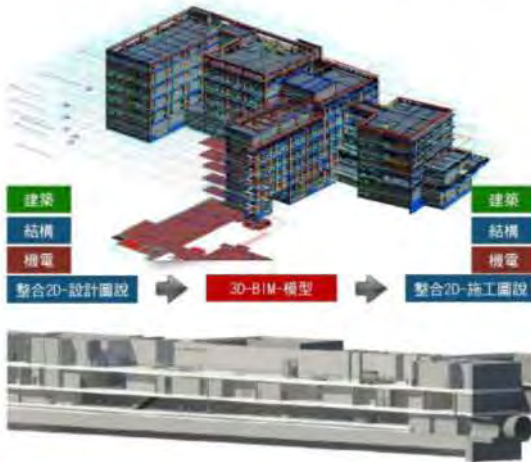
Smart Airport Operation Management-Airport maintenance



• Building Information Modeling (BIM)

Terminal efficient maintenance

- Water supply
- Sewage system
- Electricity system
- Air conditioning system
- Gas system
- Fire distinguishing system



8

Smart Airport Operation Management-Airport maintenance



• Real-time Recovery: Mobile-based information platform

- Visualization & Mobilization
- Synchronized multi-screen management



Inspection by mobile device

9

Smart Airport Operation Management-Airport maintenance



• Develop a Green Airport

• Intelligent Building Energy Management System (iBEMS)

1. Smart Energy Real-time monitor: including lighting, sockets, air conditioning, power, water, gas, heating
2. Human Sensing Control

Save energy up to 25%!!



10

Smart Airport Operation Management- Airport Safety



• Avian Surveillance and Warning System

- Calculates the closest distance of approach of any birds in the area for every aircraft takeoff or landing
- A. Real Time Bird attack alert to airlines
 - B. Detection on collision course between aircrafts and birds
 - C. Estimation on birds' heights/ distances/positions
 - D. Identification on birds' tracks:



Miss distance monitor detects an actual near-miss of bird and aircraft



11

Smart Airport Operation Management- Airport Security



E-Fence & Ground Surveillance Radar

• Adopt U.S. Military Standard E-Fence

- The light, performance-driven and cost-effective ground surveillance radar gives users a wide –area coverage that includes low flying aircraft, personnel and land vehicles.



12

Smart Airport Operation Management- Airport Security



Road Traffic “Real-Time” management

• Cooperate with intelligent E-Tag system (ETC Big data) into Airport Traffic Management

- Real Time Traffic Management
- Statistics & Traffic Forecast
- Intelligent Traffic network
- Security Management & control such as illegal vehicles entry alert.



Northern Taiwan Highway system Map

13

Smart Passenger Experiences



A Hello Kitty idea...

- To encourage self-service by thematic designs such as Hello Kitty



14

Smart Passenger Experiences



E-Gate: Passport Inspection System

- **By 2014, 34 E-gates are installed at T1/T2 to speed up inspection process**



15

Smart Passenger Experiences



• E-entertainment



• E-Libraries



• Virtual Reality Games



• Take e-photos



Smart Passenger Experiences



E-entertainment: Virtual Reality Games

XBOX 360

Smart & Innovative Technology. Your Daily. Your Connection.

Smart & Innovative Technology. Your Daily. Your Connection.

Smart & Innovative Technology. Your Daily. Your Connection.



Fascinating experiences😊😊😊



18

Smart Passenger Experiences



- **E-Libraries & Bookcrossing (漂書)**

- Thousands of free books, magazines and newspapers on your finger.
- A BookCrossing program to let you get free books and pass forward.



19

Smart Passenger Experiences



- **E-Photos- What a wonderful memory!!**

Interactive TV wall creates more great memories in your journey!



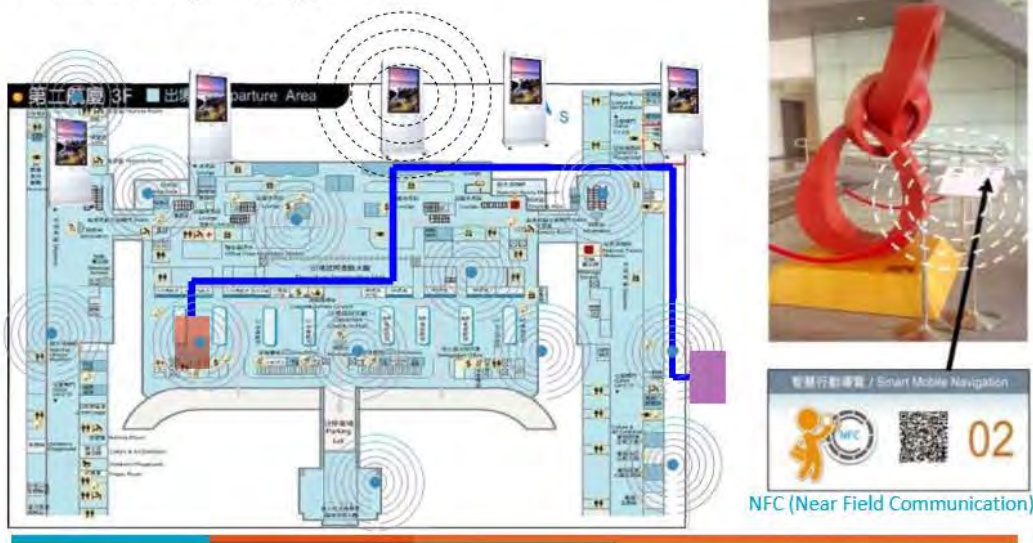
20

Smart Passenger Experiences



- **Maze free - Terminal Navigation (For Passenger)**

- Free Wi-Fi coverage in every corner of the two terminals
- Wi-Fi and smart tag based indoor positioning for Airport APP
- Make way finding easier



21

Smart Experiences



• Maze free – Car Park Vehicle Navigation

- Lights guiding: easier to find an available parking lot
- Car finder: easier to find out your car location



22

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!**





Airport Collaboration

04.共同努力項目-ASQ評比重要項目

單位	ASQ項目
航空公司	Efficiency of check-in staff 辦票人員工作效率
移民署	1. Waiting time at passport/ personal ID inspection 護照/身分證檢查的等候時間 2. Courtesy and helpfulness of inspection staff 檢查人員是否有禮貌和樂於助人 3. Arrivals passport and visa inspection 入境護照/身分證檢查
航警局	1. Courtesy and helpfulness of security staff 保安檢查人員是否有禮貌和樂於助人 2. Thoroughness of security inspection 保安檢查是否徹底
綜合努力項目	1. Courtesy, helpfulness of airport staff 機場職員是否有禮貌和樂於助人 2. Restaurant / Eating facilities 餐廳/飲食設施 3. Cleanliness of washrooms/ toilets & airport terminal 洗手間/廁所/機場是否清潔 4. Restaurant facilities & shopping facilities value for money 餐廳設施及購物設施是否物有所值

MORE THAN

24

We respect every Customer Feedback since “Technology starts from Humanity!”



【 May-8 】 (23:50, CI53, D1)
an U.S. passenger said:
“BookCrossing area is really convenient and nice.”



【 May-13 】 (11:40, CI731, D2)
a Taiwanese passenger said:
“Compared to other airports, Taoyuan airport is a really literary airport without being much commercialized.”



【 May-14 】 (23:10, CI63, A5)
an Austrian passenger said: “This airport makes me really relaxed. It’s such a clean and nice airport to stay.”



In-Terminal Shuttle Service

25



“Taoyuan airport rated as world’s 10th best facility to spend long layovers.

Said by U.S.-based travel website Matador Network, news released Jun. 27th,2014



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

Taoyuan Airport is not only an airport;
it is also a big family composed of 232 units and 30,000 employees.

It requires to consolidate the efforts of everyone,
thus fulfilling our brand promise:

Connecting the World with Heart.



Thank you.



三、 北京行李處理系統介紹投影片

成为世界一流的机场管理公司
TO BE A FIRST-CLASS AIRPORT
MANAGEMENT COMPANY

首都机场T3航站楼 行李处理系统简介

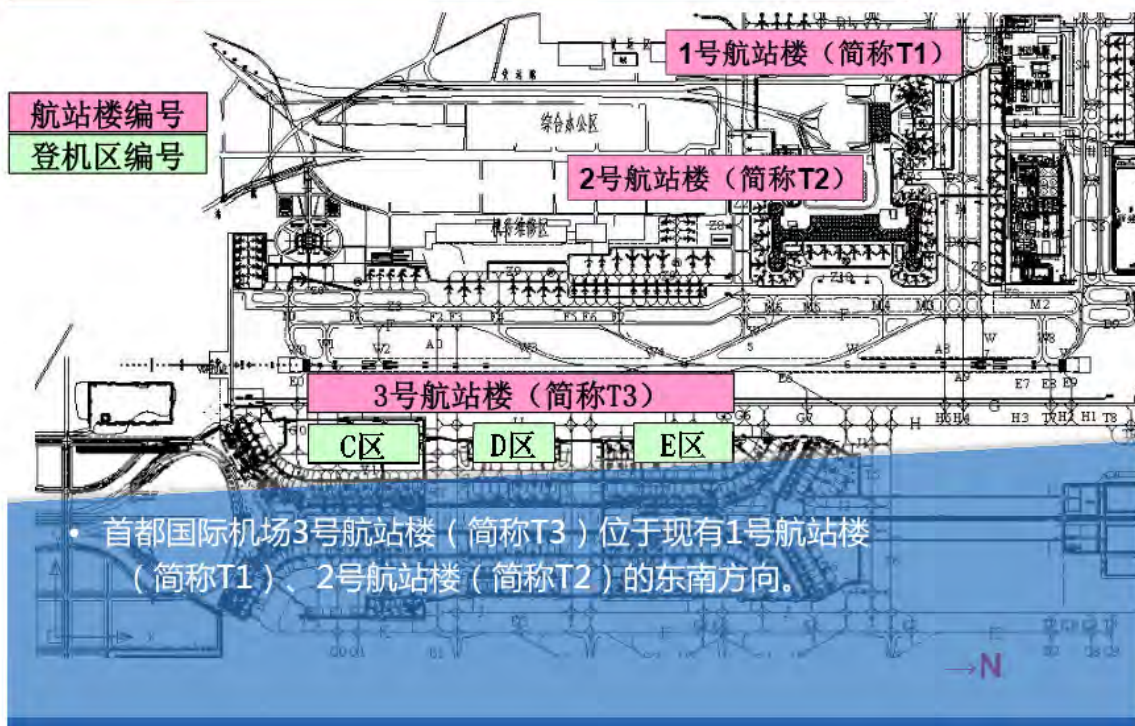


北京首都国际机场股份有限公司
Beijing Capital International Airport Co., Ltd.

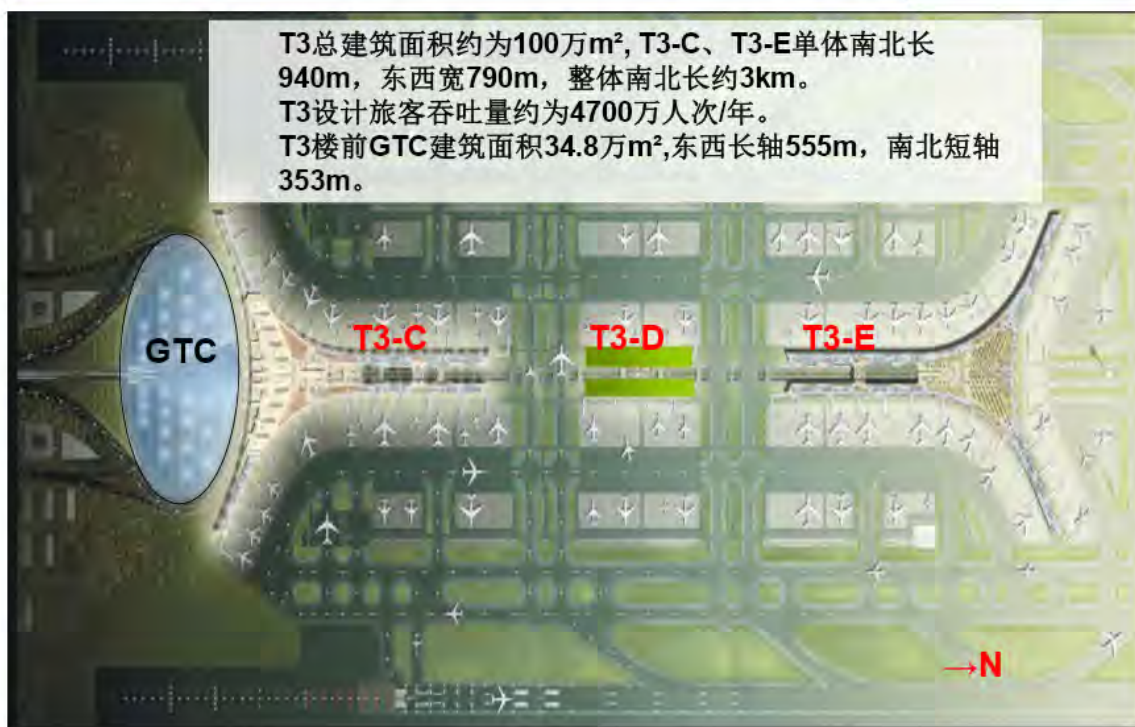


我们的航站楼

3号航站楼概况



3号航站楼概况





我们的行李系统

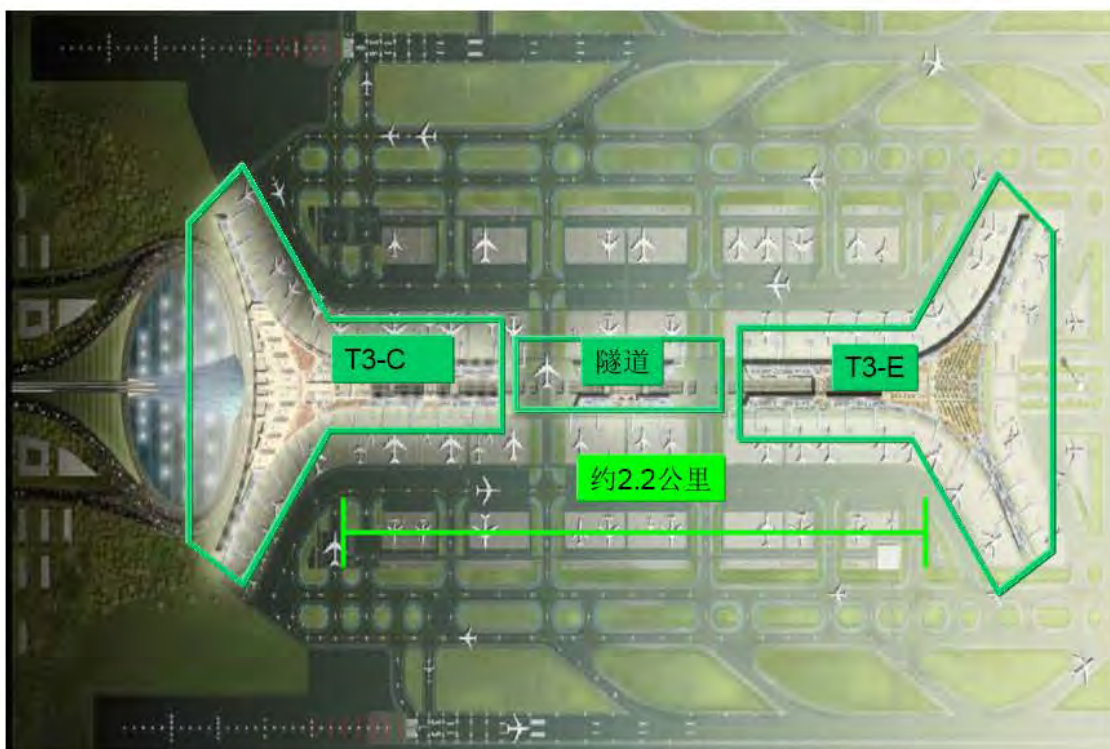
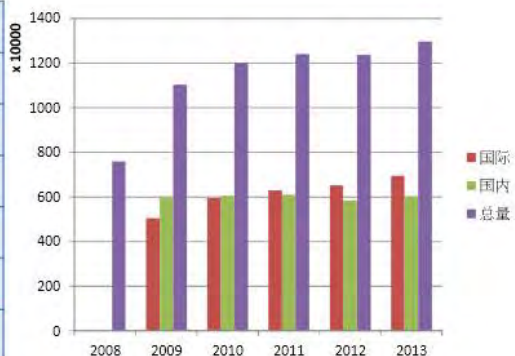


T3行李处理系统简介



T3行李自动分拣系统设计高峰小时处理能力：19200件

年份	国际	国内	出港总量
2008			7,605,038
2009	5,047,509	5,981,914	11,029,423
2010	5,954,423	6,055,814	12,010,237
2011	6,300,622	6,100,161	12,400,783
2012	6,511,005	5,850,138	12,361,143
2013	6,941,313	6,012,099	12,953,412



T3行李处理系统简介

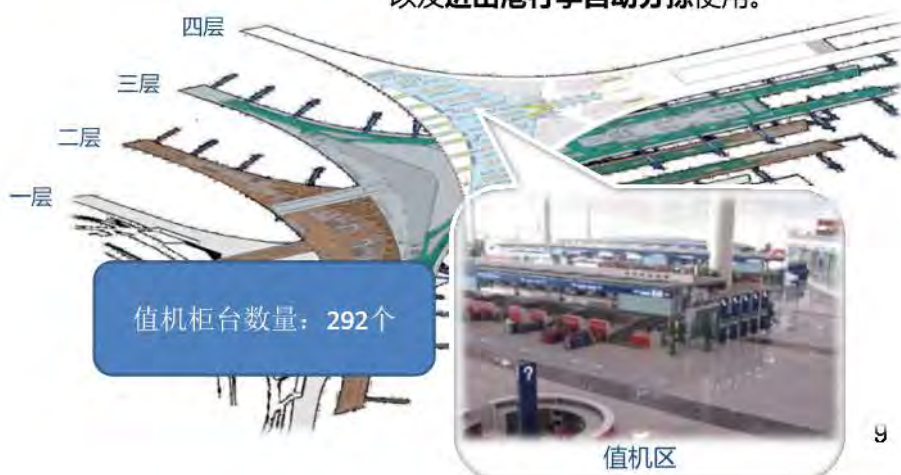


各楼层功能区域简介

3号航站楼C区(T3-C)

建筑结构：地面五层，地下三层

用途：用于出港行李托运和进港行李提取，以及进出港行李自动分拣使用。



T3行李处理系统简介

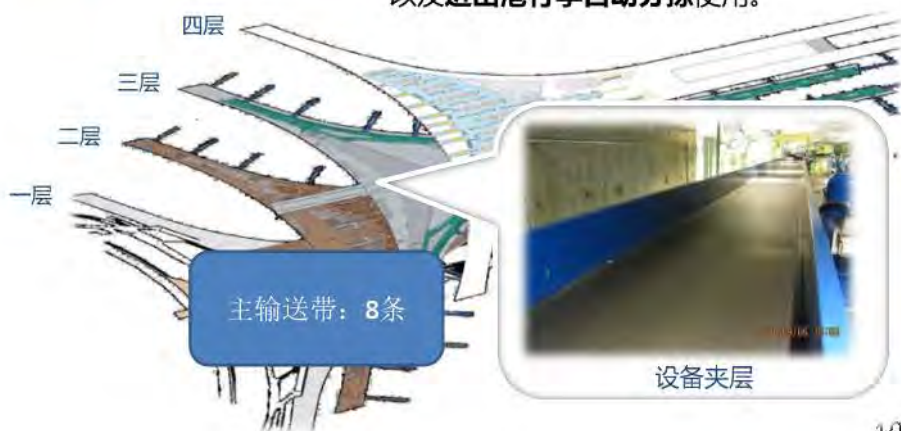


各楼层功能区域简介

3号航站楼C区(T3-C)

建筑结构：地面五层，地下三层

用途：用于出港行李托运和进港行李提取，以及进出港行李自动分拣使用。



T3行李处理系统简介

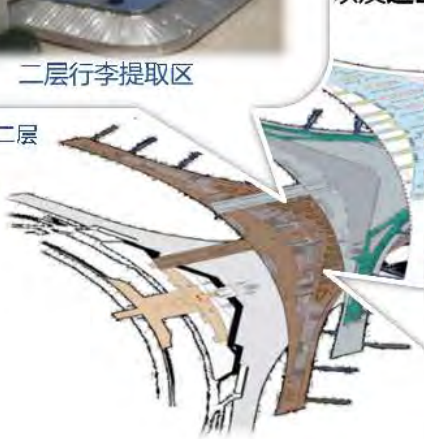


二层行李提取区

构：地面五层，地下三层

用于出港行李托运和进港行李提取，以及进出港行李自动分拣使用。

二层
一层



二层再值机区

T3行李处理系统简介

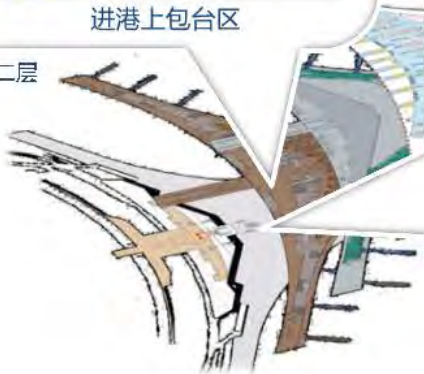


进港上包台区

地面五层，地下三层

出港行李托运和进港行李提取，进出港行李自动分拣使用。

二层
一层



离港转盘区

T3行李处理系统简介

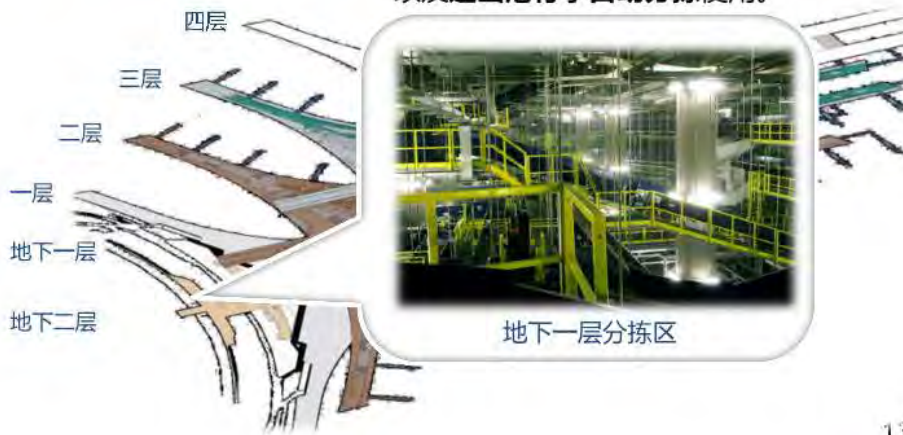


各楼层功能区域简介

3号航站楼C区(T3-C)

建筑结构：地面五层，地下三层

用途：用于出港行李托运和进港行李提取，以及进出港行李自动分拣使用。



13

T3行李处理系统简介



各楼层功能区域简介

3号航站楼C区(T3-C)

建筑结构：地面五层，地下三层

用途：用于出港行李托运和进港行李提取，以及进出港行李自动分拣使用。



14

T3行李处理系统简介

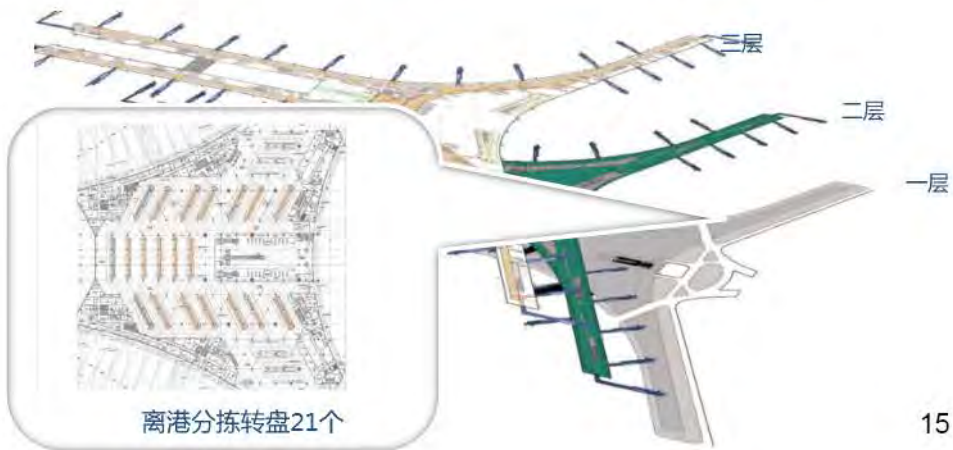


各楼层功能区域简介

3号航站楼E区(T3-E)

建筑结构：地面三层，地下三层。

用途：用于国际行李出港使用。



T3行李处理系统简介

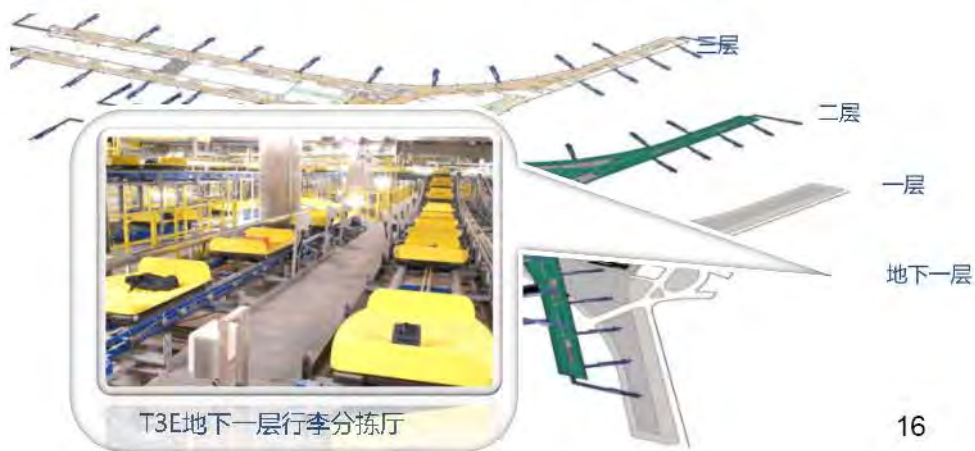


各楼层功能区域简介

3号航站楼E区(T3-E)

建筑结构：地面三层，地下三层。

用途：用于国际行李出港使用。

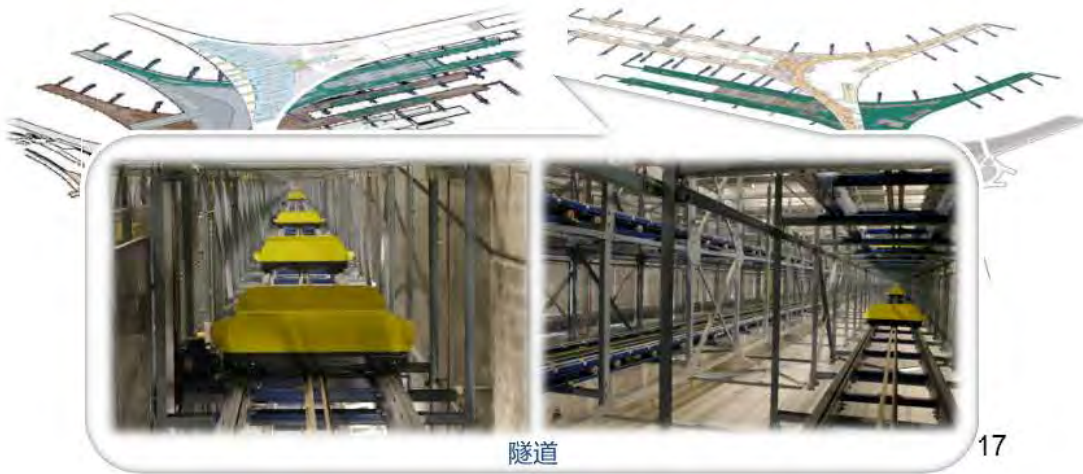


T3行李处理系统简介



各楼层功能区域简介

3号航站楼C区与E区间隧道

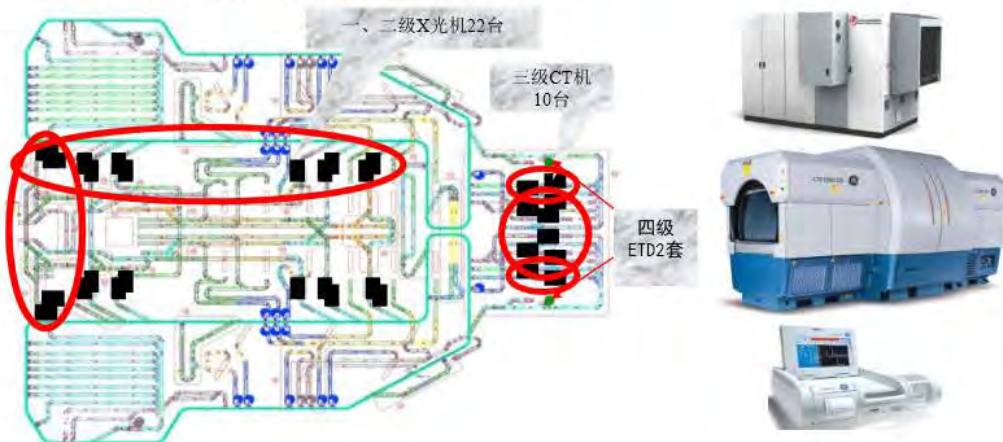


T3行李处理系统简介



五级安检系统

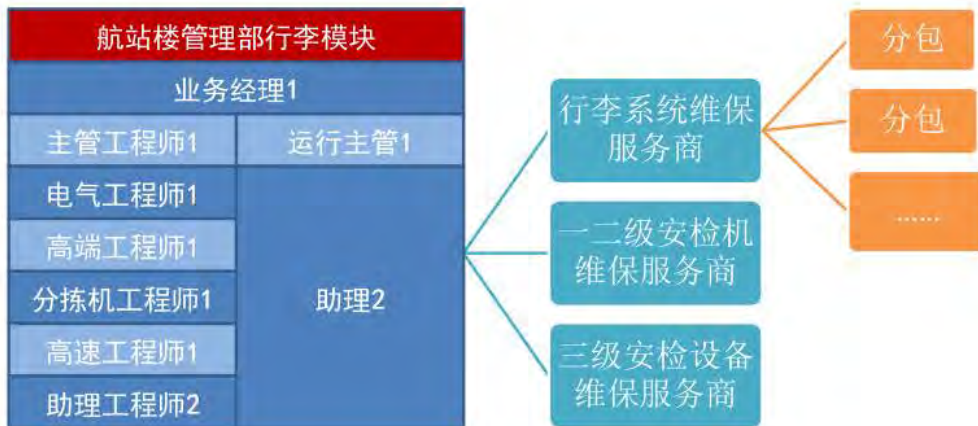
嵌入式五级安检模式是在借鉴欧洲的多级安检模式的基础上形成的后台集中安检模式，不仅使行李检查更加安全可靠，而且实现了国际出港行李海关后台监管，极大缩短了旅客办理值机手续的时间，有效地提高了首都机场的安全、服务质量





我们的管理团队

我们的管理模式





2011年獲得SKYTRAX “全球最佳機場行李運輸獎第一名”
2012年獲得SKYTRAX “全球最佳機場行李運輸獎第二名”



四、 圓桌會議紀錄

Minutes of the Beijing Friend Airports Roundtable Meeting
3rd of September, 2014, 13:30, at Langham Place, Capital Airport, Beijing



Executive Summary of the Minutes of the Roundtable Meeting

The Third Beijing Friend Airports Roundtable Meeting took place at Langham Place Capital Airport in Beijing on the afternoon of the 3rd of September 2014. CEOs and designated representatives from Beijing Capital International Airport Co., Ltd., Capital Airports Holding Company, Airport Authority Hong Kong, Aéroports de Paris Management, Airports of Thailand Public Company Ltd., Chicago Department of Aviation, Chongqing Airport Group Co., Ltd., Dublin Airport Authority, Fraport AG, Geneva Airport, Heathrow Airport Holdings Limited, Japan Airport Terminal Co., Ltd., Korea Airports Corporation, Los Angeles World Airports, Narita International Airport Corporation, New Kansai International Airport Corporation, Schiphol Group, Sydney International Airport, Taoyuan International Airport Corporation Ltd., Tianjin Binhai International Airport and Vancouver Airport Authority attended the roundtable meeting.

Following the opening address delivered by Mr. Wang Xing, Senior Executive Vice President of Capital Airports Holding Company, the delegates discussed and approved the Beijing Global Friend Airports CEO Forum Action Plan 2014-2015. The delegates agreed to hold the Forum annually and consented to add this clause into the Action Plan.

Mr. Shi Boli, President & CEO of Beijing Capital International Airport Co., Ltd.(BCIA), then introduced five cooperative initiatives, including mutual promotion, FFP cooperation, cooperation on service management, cooperation on safety management and cooperation on human resources, and expressed that BCIA would like to carry out bilateral or multilateral cooperation with interested sister airports on all these areas.

The delegates discussed the five cooperative initiatives actively. Despite concerns over competition among some airports, possible overlapping with existing ACI projects, complexities and difficulties in collaborating on specific projects and especially on FFP, the delegates largely found it

feasible and welcome to conduct mutual promotion and to carry out cooperation on areas including service management, safety management and human resources. Mr. Shi Boli expressed that based on the comments and thoughts from the delegates BCIA will follow up with more specific ideas and measures and welcome feedbacks, ideas and suggestions from the sister airports.

After the discussion on the cooperative initiatives, the delegates signed the Action Plan. BCIA expressed that the Secretariat of the Forum will work on the website for the Forum and requested the airports in concern to designate a special department or staff to serve as their contact point to the Secretariat.

In the end, the delegates took a group picture.

Minutes of the Roundtable Meeting:

0. Introduction

Moderator of the Roundtable Meeting Mr. Deng Xiaoshan, Deputy Party Secretary of BCIA, first introduced attendees of the roundtable meeting. After giving a brief introduction of the programme of the roundtable meeting, the moderator invited Mr. Wang Xing, Senior Executive Vice President of Capital Airport Holding Company, to deliver an opening address on behalf of Mr. Liu Xuesong, President of Capital Airports Holding Company and Chairman of Beijing Capital International Airport Co., Ltd.

1. Opening Address

Mr. Wang observed that delegates have conducted broad exchange of views and management experiences in the four sessions that were just successfully concluded and proposed the attendees of the roundtable meeting to focus their discussion on how to perfect the working mechanism of the Beijing Global Friend Airports CEO Forum so as to make the best of this platform of communication and cooperation between sister and friend airports. More specifically, Mr. Wang suggested the delegates conduct in-depth discussion on two issues: first, establishing a standing working organ for the Beijing Global Friend Airports CEO Forum; and second, areas or projects on which airports could conduct collaboration in practical terms. To conclude his address, Mr. Wang welcomed ideas and thoughts from the delegates and wished the roundtable meeting a complete success.

2. Review and Approve the Beijing Global Friend Airports CEO Forum Action Plan 2014-2015

First, Mr. Shi Boli, President & CEO of Beijing Capital International Airport Co., Ltd., presented the Beijing Global Friend Airports CEO Forum Action Plan 2014-2014 (“Action Plan”). As the draft text of the Action Plan had been sent to airports in concern before the CEO Forum for review and every delegate now has the final version of the Action

Plan at hand, Mr. Shi focused his presentation on the following three main contents of the Action Plan:

(1) Establishing a standing secretariat for the Beijing Global Friend Airports CEO Forum to promote the formation of a regular working mechanism for everyday communication, exchange and cooperation among airports in concern; and for the time being, the standing secretariat will be located in BCIA's newly established Department of International Cooperation, which also takes responsibility for BCIA's international exchange and cooperation. Airports in concern shall designate a special department or staff as their point of contact to the standing secretariat.

(2) Launching an official website for the Beijing Global Friend Airports CEO Forum to facilitate communication between airports in concern. The website shall serve two main functions: provide logos and links to airports in concern; and serve as a platform for airports in concern to release latest information. In the meantime, airports in concern are expected to provide the logo and link to the official website of the Beijing Global Friend Airports CEO Forum on their official websites. Capital airport will take responsibility of making and maintaining the website.

(3) Sharing knowledge and management experiences through the official website based on the principle of legality, confidentiality, voluntariness and equality. Willing to serve as a window for sister airports to better understand China's air transport market, BCIA will release policies and latest developments regarding China's aviation market on the website in a timely manner.

After Mr. Shi Boli's presentation, the delegates discussed and presented the following comments regarding the Action Plan:

Airport Authority Hong Kong: Mr. C.K. Ng expressed that Hong Kong Airport is fully supportive of this initiative and would be happy to share all best practices Hong Kong Airport could share, including the latest airport policies, government policies, etc. Mr. Wu cautioned that sharing of best practices shall not include certain commercial arrangements that

may be sensitive to each airport.

Japan Airport Terminal Co., Ltd.: Mr. Katsuji Doi expressed that Japan Air Terminal Co., Ltd. is very supportive of the Action Plan and emphasized that what information to be shared shall be based on individual airports' deliberation.

Vancouver Airport Authority: Mrs. Dora Kay expressed that having a joint website for the Forum would be very useful to facilitate Chinese passenger travelling to Vancouver and Vancouver Airport authority would be very happy to participate in the project and would be pleased to share a lot of its best practices and operational statistics with sister airports. Mrs. Kay also saw the joint website as a useful platform for the sister airports to communicate with each other and suggest airports in concern to work together to explore potential business opportunities the website may bring as it is further developed.

Korea Airports Corporation: Mr. Seokki Kim expressed that he also agrees with the Action Plan and the necessity to launch a website for the Forum, which will help promote the publicity of member airports. Mr. Kim proposed that the website shall be operated on multiple instead of one language to facilitate member airports to access information posted on the website.

Heathrow Airport Holding Limited: Mr. Andrew Macmillan expressed that Heathrow would warmly support the Action Plan. Mr. Macmillan pointed out that part of the success would come from maintaining and updating the website as cooperation goes on and thanked BCIA for offering to host the website and the secretariat.

Schiphol Group: Mr. Jos Nihjuis expressed that Schiphol also supports the idea of a joint website and would like to thank BCIA for taking the commanding task of hosting the secretariat. Mr. Nihjuis suggested to involve ACI in the website for it has already combined a lot of initiatives and contains a lot of information from member airports.

Geneva Airport: Mr. Robert Deillon expressed that Geneva airport is very supportive of this initiative as well, which is particularly good for airports from different regions to exchange information, and will share its best practices via the website. Echoing Mrs. Kay from Vancouver, Mr.

Deillon suggests that in addition to information exchange among member airports, the joint website could be used for every airport to post tips, information, and guidelines for passengers.

Chicago Department of Aviation: Mrs. Rosemarie S. Andolino expressed that CDA also supports the initiative and would be happy to contribute and assist in any way CDA can.

Narita International Airport Corporation: Mr. Makoto Natsume expressed that with the deepening of economic integration it is very important for airports to deepen exchange via the Forum and as such Narita is very supportive of the Action Plan and the idea of launching a website for the Forum and would like to try its best to support and assist with the secretariat's work.

Taoyuan Airport: Mr. David Fei expressed that Taoyuan Airport will fully support the initiative and suggested in the future the website for the Forum could be used to report and promote member airports' expansion projects and other important events and help attract investment.

New Kansai International Airport Corporation: Mr. Tadashi Shimura suggested that the Forum shall be held annually and this point shall be added into Article 3 of the Action Plan.

Beijing Capital International Airport Co., Ltd.: Mr. Shi Boli thanked the delegates for their support to and approval of the Action Plan, expressed that BCIA will try its best to implement initiatives contained in the Action Plan, and asked airports in concern to designate a special department or staff to serve as the contact point to the Secretariat at their earliest convenience. Mr. Shi expressed that BCIA will consult with airports in concern about the design of the website based on the consensus reached at the roundtable meeting. Regarding the language of the website, Mr. Shi suggested that, given the linguistic and cultural diversity of the airports in concern, for the time being the website of the Forum could begin with an internationally well recognized language—for instance, English—as its working language.

The moderator announced that the discussion about the Action Plan ended and the delegates will sign on the amended Action Plan in the end of the

roundtable meeting.

3. Discuss Beijing Friend Airports Roundtable Cooperative Initiatives

First, Mr. Shi Boli presented five specific initiatives that BCIA deems sister and friend airports may collaborate in the future for discussion:

- (1) Mutual Promotion. As every airport more or less has the need to promote its products to international passengers, sister airports could utilize each other's terminal and web resources to promote their products, relevant policies as well as the image and tourist and cultural resources of the city where they are located based on the principle of voluntariness and reciprocity. The channels for mutual promotion could be web resources including websites and social media accounts of the airports in concern or advertizing spaces within terminals such as light boxes, LED screens, etc. Interested airports could also distribute service guides and set up exhibit booths during holidays in each other's terminals. Take BCIA as an example. As an important measure of its hub development strategy, BCIA is very interested in promoting its 72-hour visa-free transit policy through certain sister airports' websites and advertising spaces within their terminals. In return BCIA would like to offer space on its official website and advertising spaces within its 3 terminals for the sister airports in concern to promote their products or display city images.
- (2) Cooperation on FFP. Compared with airlines' FFPs, Airport's FFP is relative new. Inspired by FFPs at Heathrow Airport and Schiphol Airport, BCIA proposes sister airports to work together to explore possibility of collaborating on FFPs.
- (3) Cooperation on Service Management. With the increasing of outbound Chinese passengers and inbound international passengers, BCIA sees an increasing demand for multi-lingual services and signage and as such proposes sister airports to conduct cooperation on language service. Participating airports can provide each other assistance with services, signage, websites and mobile apps tailored in their home languages. BCIA would

be happy to provide assistance with services and signage in simplified Chinese for sister airports and also welcomes sister airports to provide assistance with multi-lingual services and signage at Capital Airport.

- (4) **Cooperation on Safety Management.** Based on the principle of voluntariness and reciprocity, interested airports could form an expert team and conduct safety assessment at each other's airport, which could be a comprehensive assessment of an airport's safety management system or focus on specific areas such as runway safety management, airfield area operation, wild animal management, winter operation, airport rescue and fire-fighting, etc. Methods of the peer assessment include but not limited to questionnaires, interviews with staffs, looking up files, field visits and safety tests. Participating airports can exchange best practices and experiences in safety management and improve safety management level jointly through peer safety assessment. BCIA welcomes interested sister airports to carry out safety assessment at Capital Airport and to diagnose problems with and provide advices to improve safety management at Capital Airport.
- (5) **Cooperation on Human Resources.** Talents are critical for every airport's sustained development and sister airports could tap into each other's strengths and specialties to train airport professionals jointly. Cooperation on HR can take the form of exchange of staff, exchange of HR management experiences, sharing of relevant resources and joint projects.

After Mr. Shi Boli's presentation, the delegates discussed and commented on the cooperative initiatives as below:

Chicago Department of Aviation: Mrs. Rosemarie S. Andolino observed that mutual promotion is something easy for every airport to accomplish no matter how airports in concern will determine to proceed with it. Echoing Mrs. Kay's observation on signage Mrs. Andolino proposed sister airports to work together to standardize icons across airports. She also suggested including green airport as another area of collaboration.

Vancouver Airport Authority: Mrs. Dora Kay agreed with Mrs. Andolino that mutual promotion is something that all airports can work on fairly quickly. Mrs. Kay expressed that another area that can quite quickly start with YVR is cooperation on service management and with all its signage in simplified Chinese characters, YVR welcomes cooperating with BCIA in standardizing the terminologies that are being used. She expressed that YVR also welcomes cooperation on HR management and exchange programs as well as cooperation and sharing of information on safety management.

Fraport AG: Mr. Winfried Hartmann expressed that mutual promotion and cooperation on signage is easy to adopt among sister airports. Mr. Hartmann welcomed cooperation on safety management but cautioned about the distinctive legal conditions and government regulations at Frankfurt Airport. He also welcomed HR exchange programs, especially exchange on the cultural side, but found resource sharing rather unlikely. As for the FFP cooperation Mr. Hartmann commented that Fraport has undertaken some investigations on FFP proposal and cooperation on this regard is too difficult to adopt. Responding to Mr. Follain's concern over promoting competing airports on the joint website for the Forum, Mr. Hartmann expressed that despite competition among airports there are certain information that can be shared through the website, including information that airports have already shared based on the ACI platform.

Aéroports de Paris Management: Mr. Jacques Follain expressed that exchange on service and safety management and cooperation on HR is both welcoming and feasible. He also welcomed the idea of cooperating on signage in Chinese to facilitate Chinese travelers. While in principle agreeing to the idea of mutual promotion, Mr. Follain expressed concerns about promoting competing airports through the joint website of the Forum. As for the FFP program, Mr. Follain commented that it is too complex for airports to cooperate.

Schiphol Group: Mr Nihjuis stated that cooperation on FFP cannot work because there is too much complexity around it and suggests the delegates focus on the other four cooperative initiatives brought up by Mr. Shi. He mentioned that despite the fact that the Privium Program is open

for Heathrow's passengers to apply, cooperation between Heathrow and Schiphol on FFP remains very narrow; and despite the fact that ADP and Schiphol hold each other's 8% of the shares, Schiphol had to give up the idea of extending the Privium program to ADP due to the complexity involved in FFP.

Dublin Airport Authority: Mr. Jon Woolf expressed that DAA would be committed to all the cooperative initiatives except for cooperation on FFP for after long-time investigations DAA cannot make a business case for FFP among airports.

Airport Authority Hong Kong: Mr. C.K. Ng shared the same comments on FFP. Based on Hong Kong airport's experience of participating in a number of other Forums among airports, Mr. Ng stressed the difficulty of standardizing airport icons and suggested the delegates to set up certain things that can be achieved as a target and focus on it once at a time. Mr. Ng expressed that Hong Kong Airport has been doing staff exchange for a long time and would welcome the airports around the table to cooperate with Hong Kong in this area. As for cooperation on safety management, Mr. Ng suggested to cooperate with ACI for ACI has just launched a similar safety management assessment project. He also expressed that Hong Kong Airport welcome cooperation on service management and mutual promotion.

Heathrow Airport Holding Limited: Mr. Andrew Macmillan expressed that each of the five initiatives deserves certain study and there is a range of difficulties in pursuing these ideas. He agreed that mutual promotion is relatively easy to progress and FFP cooperation is a long-term complexity. Mr. Macmillan expressed that cooperation on service management could be a valuable area, especially when it comes to serving Chinese visitors, but cautioned that standardizing icons could take a long time. In general, Mr. Macmillan emphasized that different airports should be allowed to progress cooperation on areas where they see opportunities, at their own pace and in a differential way.

Beijing Capital International Airport Co., Ltd.: Mr. Shi Boli thanked the delegates for their comments and suggestions. Echoing the comment that FFP deserves further study, Mr. Shi suggested airports that have

already had experiences in FFP take lead in organizing a joint project to study and explore collaboration around FFP and BCIA would be very happy to participate in and assist with such joint projects. As far as safety management cooperation is concerned, Mr. Shi observed that ICAO rules and regulations regarding airfield operation apply to every airport around the table and suggested interested airports pursue bilateral or multilateral cooperation on safety management in a variety of ways.

Japan Airport Terminal Co., Ltd.: Mr. Katsuji Doi expressed that except for FFP Japan Airport Terminal Co., Ltd. agrees with and could participate in cooperation in the other four areas. He emphasized that individual airports shall determine which airports and on which areas to cooperate with.

Narita International Airport Corporation: Mr. Makoto Natsume expressed that all the five initiatives are valuable but there are difficulties involving certain programs; particularly given different national laws and regulations, cooperation on safety management is a quite complex issue. . Mr. Natsume expressed that Narita would discuss and study the initiatives carefully and then consult with BCIA later about what cooperation can be carried out.

Sydney International Airport: Mr. Nik Hammond expressed that cooperation on FFP may be very difficult and could be quite tricky due to privacy policy associated with FFP. He pointed out changing signage by adopting different languages and cultures is a difficult and expensive process and as such Sydney airport has decided to go digital. In the meantime, he welcomed opportunity to share knowledge and the idea of forming an expert forum that could help proofread Chinese texts for airports in concern. Echoing Mrs. Andolino's comment about the necessity of standardizing airport icons, Mr. Hammond suggested airports around the table to take small steps and start to standardize icons where they can.

Geneva Airport: Mr. Robert Deillon expressed that Geneva airport supports cooperation on safety management and HR and suggested each airport to start with the cooperation by listing the best practices they have in each of these areas.

Japan Airport Terminal Co., Ltd.: Mr. Katsuji Doi would like to confirm if the delegates are expected to sign the cooperative initiatives in the end of the roundtable meeting as well.

The moderator confirmed that the delegates only need to sign the Action Plan they have reviewed and approved. As for the five cooperative initiatives, BCIA will record the delegates' comments and observations in the form of meeting minutes and send it to every airport around the table. BCIA will also send the minutes to other sister airports of BCIA that for some reasons are not able to attend the roundtable meeting to let them know what have been explored and discussed at the roundtable meeting.

To conclude the discussion on the cooperative initiatives, the moderator reiterated that these initiatives are projects BCIA would like to explore and work together with sister airports and BCIA welcomes airports to carry out bilateral or multilateral collaboration in areas where they find common interests.

In the end, Mr. Shi Boli expressed that BCIA will follow up with more specific ideas and measures for cooperation in areas including mutual promotion, service management, safety management and HR and would like to hear feedbacks, new ideas and suggestions from sister airports.

4. Signing the Beijing Global Friend Airports CEO Forum Action Plan 2014-2015

With the exception of Sydney International Airport and Los Angeles World Airports, the delegates from all the other airports around the table signed the Action Plan. The delegate of Sydney International Airport expressed that CEO of Sydney Airport will review and sign the Action Plan later.

5. Group Picture

In the end of the roundtable meeting, all the delegates took group picture..

**Agenda of the Third Beijing Global Friend Airports
Roundtable Meeting**

Time: 13:40-16:30, 3 September 2014

Venue: Langham Place, Capital Airport, Beijing

Moderator: Mr. Deng Xianshan, Deputy Party Secretary, BCIA

13:40-13:45 Moderator Introduction

13:45-13:50 Opening Address

13:50-14:30 Review and approve *Beijing Global Friend Airports CEO
Forum Action Plan 2014-2015*

13:50-14:00 BCIA President Mr. Shi Boli introducing *Beijing
Global Friend Airports CEO Forum Action Plan 2014-2015*

14:00-14:30 Discussion

14:30-16:10 Discuss Beijing Friend Airports Roundtable Meeting
Cooperative Initiatives

14:30-14:45 BCIA President Mr. Shi Boli introducing BCIA's
Cooperative Initiatives

14:45-15:00 Break

15:00-16:10 Discussion

16:10-16:20 Signing the *Beijing Global Friend Airports CEO Forum
Action Plan 2014-2015*

16:20-16:30 Group Picture

Delegates attending the Beijing Friend Airports Roundtable Meeting

September 3rd 2014:

1. Sister and Friend Airports of Beijing Capital International Airport

Airport Authority Hong Kong Acting Chief Executive Officer	Chi Kee Ng
Aéroports de Paris Management Managing Director	Jacques Follain
Airports of Thailand Public Company Ltd. Corporate Strategy SEVP	Sasisubha Sukontasap
Chicago Department of Aviation Commissioner	Rosemarie S. Andolino
Dublin Airport Authority Aviation Business Development Senior Vice President	Jon Woolf
Fraport AG Sales & Customer Services Senior Vice President	Winfried Hartmann
Geneva Airport CEO	Robert Deillon
Heathrow Airport Holdings Limited Strategy & Q6 Director	Andrew Macmillan
Japan Airport Terminal Co., Ltd. Advisor	Katsuji Doi
Korea Airports Corporation President & CEO	Seokki Kim
Los Angeles Tourism & Convention Board President & CEO (Representing Los Angeles World Airports)	Ernest Wooden
Narita International Airport Corporation President & CEO	Makoto Natsume
New Kansai International Airport Corporation Managing Director & Executive Officer	Tadashi Shimura
Schiphol Group President & Chief Executive Officer	Jos Nijhuis
Schiphol Group Executive Vice President & Chief Commercial Officer	Maarten de Groof
Sydney International Airport Aviation Business Development Manager	Nik Hammond
Taoyuan International Airport Corporation Ltd. President & CEO	David Fei
Vancouver Airport Authority Director Asia	Dora Kay

2. Capital Airports Holding Company

Capital Airports Holding Company Senior Executive Vice President Wang Xing

3. Beijing Capital International Airports Co., Ltd. (BCIA)

Beijing Capital International Airport Co., Ltd. President & CEO Shi Boli

Beijing Capital International Airport Co., Ltd. Vice President Zhang Wei

Beijing Capital International Airport Co., Ltd. Deputy Party Secretary, Disciplinary
Secretary & Labor Union President

Deng Xianshan

Beijing Capital International Airport Co., Ltd. Operations Director Wen Wu

Beijing Capital International Airport Co., Ltd. Service Director Hao Ling

4. Capital Airports Holding Company Member Airports

Tianjin Binhai International Airport Vice President Lv Tao

Chongqing Airport Group Co., Ltd. Vice President Dai Ke

五、 北京全球友好機場總裁論壇 2014-2015 年行動計畫



北京全球友好机场总裁论坛 2014-2015 年行动计划

Beijing Global Friend Airports CEO Forum Action Plan 2014-2015

2014 年 9 月 3 日，北京

September 3, 2014, Beijing

北京全球友好机场总裁论坛 2014-2015 年行动计划

(2014年9月3日,北京)

一、第三届“北京全球友好机场总裁论坛”于2014年9月2-3日在北京举行,来自北京首都国际机场股份公司、首都机场集团公司、香港机场管理局、巴黎机场管理公司、泰国机场管理公司、芝加哥民航局、重庆机场集团有限公司、都柏林机场管理局、法兰克福机场集团、日内瓦机场、希思罗机场控股有限公司、日本机场大厦株式会社、韩国机场公社、洛杉矶国际机场、成田国际空港株式会社、新关西国际机场、史基浦集团、悉尼机场、桃园机场公司、天津滨海国际机场、温哥华机场管理局的总裁或其指定的代表出席了本次论坛。

二、与会代表一致认为,经济全球化的深化和大数据时代的来临,既为机场业带来了新的挑战,也为机场业的发展创造了新的机遇。与会代表一致同意,在这样一个重要的历史时刻,机场之间加强彼此的沟通 and 交流,开展平等互惠的合作,不仅有助于提升彼此的竞争力、共同实现可持续发展,对于推动机场产业和区域经济的发展也具有重要意义。

三、与会代表一致认为,北京全球友好机场总裁论坛为

促进各机场之间的高层对话和交流、分享管理经验和最佳实践、推动互利合作提供了重要平台。与会代表同意每年举办一次论坛。

四、与会代表一致同意，设立“北京全球友好机场总裁论坛”常设秘书处，推动建立各机场间常态化的沟通交流合作机制，更好地发挥全球友好机场总裁论坛的平台作用。

五、与会代表一致同意，“北京全球友好机场总裁论坛”秘书处将设置在发起论坛的北京首都国际机场，并将承担如下职责：

1. 负责建立全球友好机场总裁论坛的日常联络机制，与各友好机场保持日常联络，承担论坛相关信息的沟通传递工作；

2. 负责收集、整理、编辑、传递各机场在全球友好机场总裁论坛合作框架下共享的各类信息及资料；

3. 负责跟踪、汇总、通报各机场落实共同合作计划的情况；

4. 负责筹备、组织北京全球友好机场总裁论坛。

六、与会代表一致同意，“北京全球友好机场总裁论坛”秘书处将依据如下机制开展工作：

1. 各机场指定专门联络人对接常设秘书处，承担日常信息沟通交流及论坛筹备相关事宜；

2. 各机场定期向秘书处通报各机场在全球友好机场总裁论坛合作框架下共享的机场最新动态（包括但不限于机场快讯、月度运行数据、机场管理和运营实践等），由秘书处在论坛内部各机场分享；

3. 秘书处每半年就共同合作计划落实情况以及下一届论坛的筹备与各机场沟通，共同确定下一届论坛的议题和主要议事事项。

七、与会代表一致同意建立北京全球友好机场总裁论坛官方网站，网站将包括参加论坛的机场名录、各机场的网页链接、以及论坛介绍。作为北京全球友好机场总裁论坛的发起人及论坛秘书处依托单位，首都机场将负责制作“北京全球友好机场总裁论坛”官方网站。与会代表一致同意，在各自可行的范围内，在各机场官方网页的主页上设立“北京全球友好机场总裁论坛”的图标（BGFACF）和网页链接。

八、与会代表一致同意，在各自可行的范围内，在合法、保密、自愿和对等的原则下，彼此交流分享知识和信息，共同促进管理水平和效益的提升。

九、与会代表一致同意，由各机场共同决定在“全球友好机场总裁论坛”框架下分享何种信息；各家机场均承诺，未经拥有及提供信息机场的书面同意，不会将其他机场在“全球友好机场总裁论坛”框架下分享的信息提供给第三方。

Beijing Global Friend Airports CEO Forum

Action Plan 2014-2015

(3 September, 2014, Beijing)

I. The Third Global Friend Airports CEO Forum was held on 2 to 3 September, 2014 in Beijing. CEOs and the designated representatives from Beijing Capital International Airport Co., Ltd., Capital Airports Holding Company, Airport Authority Hong Kong, Aéroports de Paris Management, Airports of Thailand Public Company Ltd., Chicago Department of Aviation, Chongqing Airport Group Co., Ltd., Dublin Airport Authority, Fraport AG, Geneva Airport, Heathrow Airport Holdings Limited, Japan Airport Terminal Co., Ltd., Korea Airports Corporation, Los Angeles World Airports, Narita International Airport Corporation, New Kansai International Airport Corporation, Schiphol Group, Sydney International Airport, Taoyuan International Airport Corporation Ltd., Tianjin Binhai International Airport and Vancouver Airport Authority attended this Forum.

II. Participants are aware that with the deepening of economic globalization and the approaching of the big-data era, airport industry confronts both challenges and opportunities for development. At this significant historical juncture, participants agree that enhancing

communication and exchanges among airports and conducting cooperation with each other on the basis of equality and reciprocity not only helps airports to improve competitiveness and achieve sustainable development jointly, but also works as an important contributing factor to the development of airport industry and regional economy.

III. Participants agree that the Beijing Global Friend Airports CEO Forum provides an important platform for airports to conduct high-level dialogues and communication, to share best practices and management experiences, and to promote mutually beneficial cooperation among each other. Participants agree that the Forum shall be held annually.

IV. As such, participants consent to establish a permanent secretariat for the Global Friend Airports CEO Forum and to promote the formation of a working mechanism for everyday communication, exchange, and cooperation among airports.

V. Participants consent that the Secretariat shall be based at Beijing Capital International Airport, which initiated the Global Friend Airports CEO Forum, and shall undertake the following duties:

1. Responsible for establishing the daily liaison mechanism of the Global Friend Airports CEO Forum, maintaining regular contact with

various friend airports, and communicating or spreading information of the Forum;

2. Responsible for collecting, sorting out, editing and transmitting all sorts of data and materials among airports concerned under the cooperation framework of the Global Friend Airports CEO Forum;

3. Responsible for tracking, pooling and spreading information on airports' implementation of the joint action plan;

4. Responsible for preparing for and organizing the Global Friend Airports CEO Forum.

VI. Participants agree that the Secretariat shall work by the following mechanism:

1. Each airport shall designate a contact person who coordinates with the Secretariat for daily liaison and communication and preparatory works of annual Forum;

2. Each airport reports its latest updates (including but not limited to newsletter, monthly operating statistics, and management and operation practices) that airports agree to share under the Beijing Global Friend Airports CEO Forum to the Secretariat on a regular basis. The Secretariat will then share these latest updates among all airports.

3. Every half year the Secretariat shall communicate with all airports in concern for their implementation of the joint action plan and the

preparation for the next Forum, jointly working out the theme and the subject matter for the next Forum.

VII. Participants consent to launch an official website for the Beijing Global Airports CEO Forum, which will include an introduction of the Forum, the list of participating airports in the Forum and the links to their official website. As the initiator of the Forum and the base of the Forum's secretariat, BCIA is responsible for making the official webpage for the Forum. Participants consent that airports in concern will, within their capabilities, set the logo "BGFACF" for and the link to the Beijing Global Friendly Airports CEO Forum on their official websites.

VIII. Participants consent that airports in concern will, within their capabilities, exchange and share knowledge and information under the principle of legality, confidentiality, voluntariness, and reciprocity, jointly promoting the upgrading of each other's management and efficiency.

IX. Participants agree that airports in concern shall jointly decide the type of information to be exchanged and shared under the framework of "Global Friend Airports CEO Forum"; each airport undertakes not to provide any information other airports have shared under the Forum to

any third party without first obtaining the consent of the airport that owns and provides the information in writing.

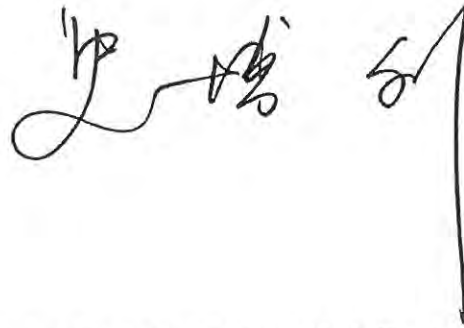
签署名单列表（排名不分先后）

Initiators(in no particular order)



首都机场集团公司

Capital Airports Holding



北京首都国际机场股份有限公司

Beijing Capital International Airport Co., Ltd.



香港机场管理局

Airport Authority Hong Kong

巴黎机场管理公司

Aéroports de Paris Management



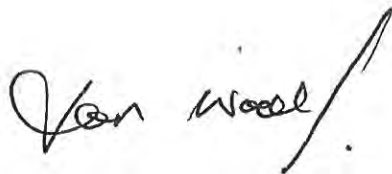
泰国机场管理公司

Airports of Thailand Public Company Ltd.



芝加哥民航局

Chicago Department of Aviation



都柏林机场管理局
Dublin Airport Authority



法兰克福机场集团
Fraport AG



日内瓦机场
Geneva Airport



希思罗机场控股有限公司
Heathrow Airport Holdings Limited



日本机场大厦株式会社
Japan Airport Terminal Co., Ltd.



韩国机场公社
Korea Airports Corporation

洛杉矶国际机场
Los Angeles World Airports

夏目 誠
成田国际空港株式会社
Narita International Airport Corporation

志村 格
新关西国际机场
New Kansai International Airport Corporation



史基浦集团
Schiphol Group



悉尼机场
Sydney International Airport



桃园机场公司
Taoyuan International Airport Corporation Ltd.



温哥华机场管理局

Vancouver Airport Authority



天津滨海国际机场

Tianjin Binhai International Airport



重庆机场集团有限公司

Chongqing Airport Group Co., Ltd.

