

出國報告(出國類別：其他)

與底特律機場簽訂姊妹機場合作備 忘錄心得報告

服務機關：桃園國際機場股份有限公司

姓名職稱：李副總經理俊德 羅副處長文惠 趙副處長恆悌、林科長
東茂 李管理師思霈 陳管理師雅芬

派赴國家：美國

出國期間：民國 114 年 7 月 6 日至 7 月 12 日

報告日期：114 年 9 月 12 日

公務出國報告提要

出國目的：與底特律機場簽訂姊妹機場合作備忘錄

主辦機關：底特律機場管理局

出國人員姓名：李俊德、羅文惠、趙恆悌、林東茂、李思霈、陳雅芬

服務機關：桃園國際機場股份有限公司

職稱：副總經理、副處長、副處長、科長、管理師三、管理師三

出國類別：其他

出國期間：民國 114 年 07 月 06 日至 07 月 12 日

關鍵詞：韋恩郡機場管理局、底特律機場、姊妹機場、合作備忘錄

內容摘要：

美國底特律大都會機場(下稱底特律機場)為達美航空樞紐機場，21 家航空公司進駐，有 18 家航空公司提供定期客運航班服務，直飛航點超過 125 個。114 年榮獲 ACI 機場服務品質評比(ASQ)北美 2,500 至 4,000 萬旅運量最佳機場。今(114)年美東時間 7 月 9 日上午 11 時與本公司締結為姊妹機場，本公司副總經理李俊德及底特律機場主管機關韋恩郡機場管理局執行長 Chad Newton 擔任雙方簽約人，簽署合作備忘錄，未來雙方將交換機場營運等議題，更希望未來促成開航服務，增加彼此綿密的國際航網連結度。

目錄

一、目的.....	3
二、過程.....	4
三、心得及建議.....	9
附錄：美國機場航廈及設施照片	11

一、目的

美國底特律機場(Detroit Metropolitan Airport, DTW)為建立與桃園國際機場的交流合作及友好關係，於 113 年參訪桃園機場物流園區，並洽談簽署合作備忘錄(MOU)的合作機會。

今(114)年 7 月 9 日(美東時間)，由桃園國際機場公司副總經理李俊德與底特律機場主管機關韋恩郡機場管理局(Wayne County Airport Authority, WCAA)執行長(CEO) Chad Newton 共同簽署合作備忘錄。未來，雙方將在機場經營、客貨運及其相關議題上進行交流與合作。底特律機場也成為桃園機場第 16 個、北美第 4 個姊妹機場，雙方將分享未來成長目標、掌握雙方合作機會，提升國際能見度。此次亦透過簽訂姐妹機場合作備忘錄，互相合作交流，將可擷取其成功經驗，有助桃園國際機場在躋身全球頂尖機場之林，也能持續不斷的成長進步。

二、過程

(一) 行程表

日期	行程說明	地點
7 月 6 日	抵達紐約機場	紐約
7 月 7 日	參訪紐約 JFK 機場及紐約交通設施	紐約
7 月 8 日	從紐約機場搭機前往底特律	底特律
7 月 9 日	底特律機場歡迎早餐 機場參訪 姊妹機場簽約儀式	底特律
7 月 10 日	出發前往舊金山轉機	底特律/舊金山
7 月 11	舊金山出發返台	機上過夜
7 月 12 日	抵達台灣	

(二) 底特律機場 CEO 歡迎早餐會議

由底特律機場 CEO(執行長)Chad Newton、營運長 June Lee 及團隊舉辦早餐會議，雙方就機場運營、提升國際評比經驗進行交流，並分享彼此在旅客服務及機場評鑑方面的成功案例。



歡迎早餐會場

(三) 機場參訪

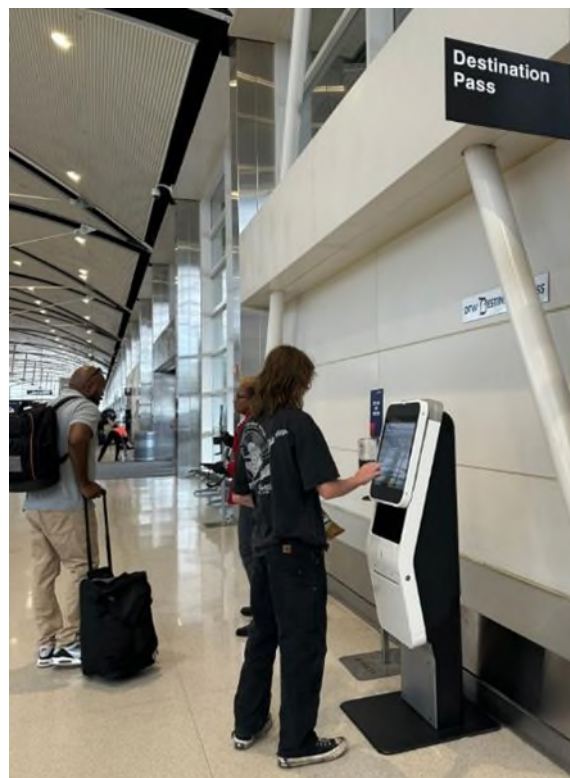
搭乘底特律機場公司車，參訪其貨運機坪。

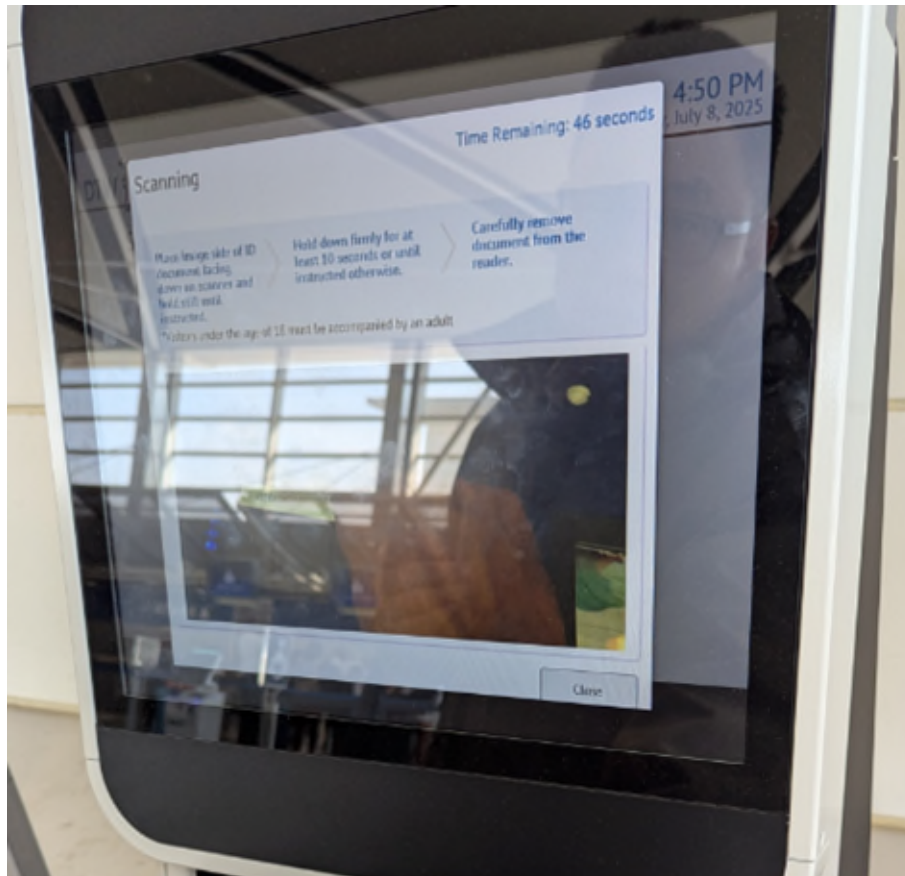




- Destination Pass

底特律機場向美國運輸安全管理局（TSA）申請 Destination Pass，可讓無機票旅客，憑有效證件進入管制區商店購物、用餐、送機。





(四) 姊妹機場簽約儀式

1. 主題：桃園機場與底特律機場管理局簽署合作備忘錄
2. 日期：114 年 7 月 9 日(美東時間)上午 10 時 30 分
3. 主辦單位：底特律機場管理局
4. 內容：
 - (1)、 歡迎與會嘉賓及致詞：底特律機場管理局運營長 June Lee
 - (2)、 CEO 致詞：底特律機場管理局執行長 Chad Newton
 - (3)、 桃園機場代表致詞：桃園機場公司李副總經理俊德
 - (4)、 見證人致詞：駐芝加哥台北經濟文化辦事處處長類延峰

(5)、 簽署

(6)、 交換紀念禮及合影

(7)、 閉幕：底特律執行長 Chad Newton 閉幕致詞



完成簽署儀式後合影



簽約儀式會場

(五) 合作備忘錄

美國底特律機場是本公司第 16 個姊妹機場，北美第 4 個姊妹機場，彼此分享未來成長目標、掌握雙方合作機會，提升國際能見度。以下為合作備忘錄中文摘要：

1. 本 MOU 旨在加強雙方的友好關係，交換營運資訊及雙方人才互動交流。

WCAA 和 TIAC 相互認可對方在客戶服務、機場營運、安全、技術和航空服務發展領域的世界領先地位。雙方共同致力於在機場業務的各個面向引導行業創新。為更能實現上述目標，雙方達成協議如下：

- (1)、 依此備忘錄，透過高階主管及人員互訪，以利：
 - (2)、 交換有關顧客服務、旅客體驗、市場行銷、安全（不包括敏感安全資訊）、規劃、物流和土地開發的最新資訊。
 - (3)、 分享關於全球機場為未來成長所做準備之見解。
 - (4)、 持續探索合作機會，促進雙方互利共贏。
 - (5)、 提升底特律大都會機場與桃園國際機場的全球知名度。
2. 雙方同意，本備忘錄不承擔任何資金義務。雙方各自承擔依本備忘錄履行、管理和執行活動所產生的全部成本和費用。

三、心得及建議

桃園機場轉機旅客 113 年已成長至 674 萬人次，佔比 15.0%，其中北美及東南亞航線高達總轉機旅客 8 成，為轉機旅客的重中之重，因此能在此時繼葛蘭郡機場(86)、達拉斯福沃斯機場(100)、安大略機場(106)後，再增加北美地區姊妹機場夥伴，為本場未來擴展跨洲航網及國際交流版圖為一大佳績。

參與國際機場相關之活動為本公司獲得航空產業、機場運作新知等重要來源；同時提升桃園機場國際能見度，並深化與全球機場之合作關係。本次赴美參與底特律機場姊妹機場簽署合作備忘錄，不僅象徵桃園機場國際合作版圖持續擴張，更透過參訪底特律機場之航廈設施及空側，與其經營團隊交流，對於本公司未來營運創新與旅客服務提升提供寶貴借鏡。

後續相關建議如下：

- (一) 積極參與國際活動，與外國機場代表交換意見，交流機場經營及未來發展規劃之議題，深化與其他國際機場之互動程度，藉由這樣的場合，瞭解不同機場營運經驗，並建立與維繫友誼，促進未來合作之機會。
- (二) 拓展及深化跨區域姊妹機場互動：考量航網完整，評估拓展姊妹機場合作至大洋洲及中東，完善合作網絡。
- (三) 與姊妹機場之間增加經驗交流及技術分享：底特律機場為本公司之姊妹機場夥伴之一，透過與其互相交流機場營運以及工程相關技術之分享，幫助未來彼此機場軟體硬體運作更加精進；尤其工程技術相關部門可以持續交流，或是參訪對方機場進行面對面對談，進行更深入的專業人才技術交流。

附錄：美國機場航廈及設施照片

一、底特律機場交通相關設施

- 立體停車場

與航廈隔一車道，充分採光，中間由空橋連接。



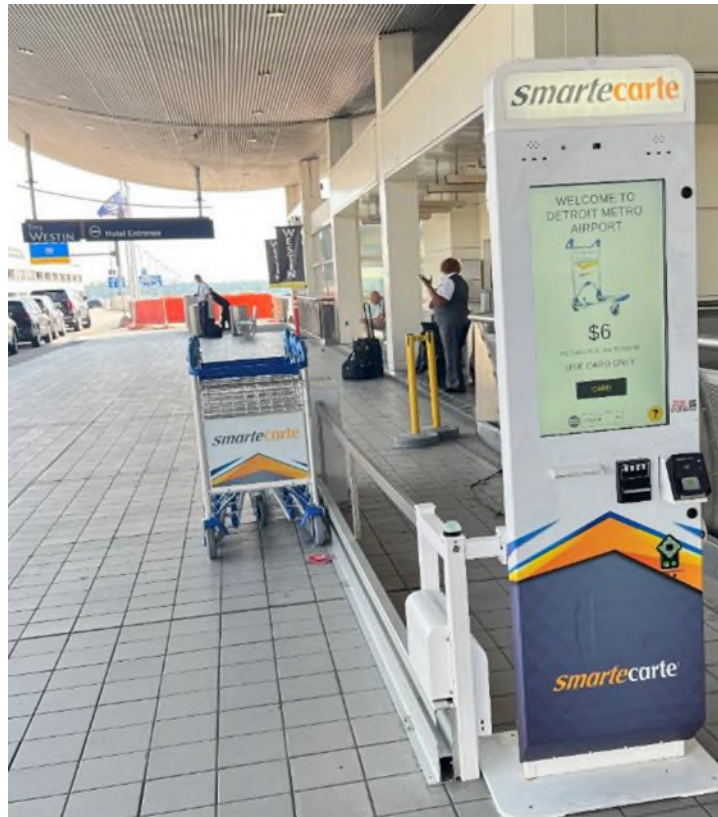
- 底特律機場航廈外車道，路面上標示直行“through”及車輛下客區 “Load”



- 航廈內 Express Tram，協助旅客在登機長廊內快速移動



- 行李手推車
採收費方式。



- 行李轉盤
跟紐約機場一樣，行李輸送帶使用金屬材料（鋼、鋁合金）製成，具有高強度、耐磨損、耐腐蝕等特性，與桃園機場轉盤使用的皮帶材質不同。





行李轉盤上提供的本地(底特律)旅遊資訊

- 電走道
行走與站立區塊明示清楚，動線不混亂。



- 輪椅

相較一般的輪椅，主推一個「穩」，服務人員運送不費力，椅子下方可置隨身行李，旅客可輕鬆坐著，不用抱著行李。



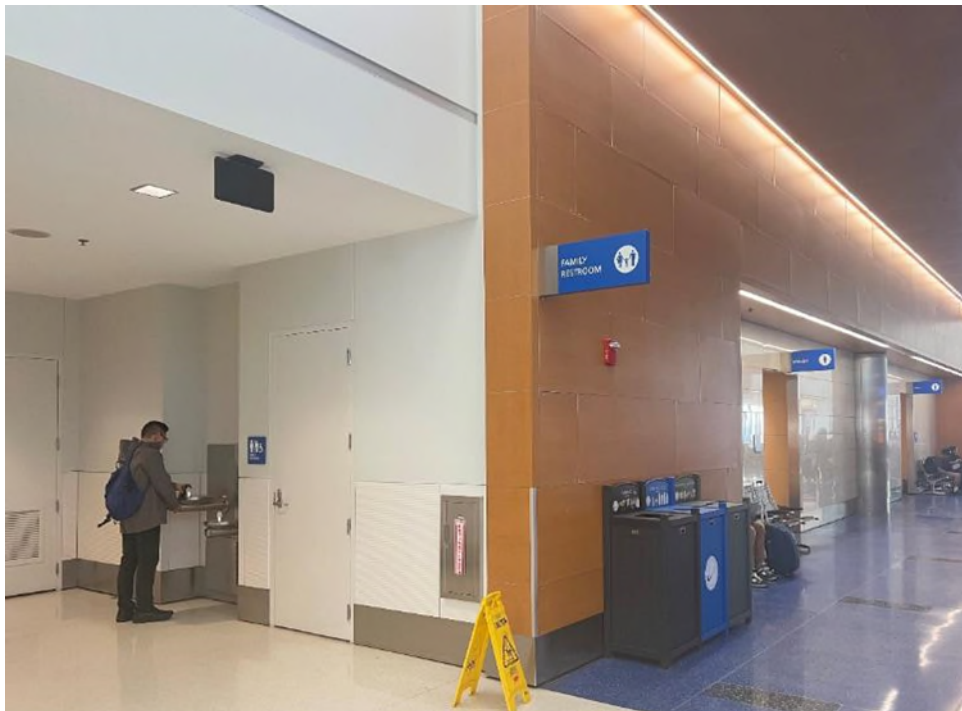
- **AIRPORT DIRECTORY** 機場資訊看板

以顏色分門別類，並輔以圖示，清楚明瞭。設施上方有醒目的問號標誌，讓旅客在遠處就可看到。



- **飲水機**

設置在「FAMILY RESTROOM」標誌轉角，對於習慣看飲水符碼的我們，花了不少時間才找到飲水機的位置。



- 寵物休息區
讓寵物可以進行生理需求、休息或玩耍。



- 管制區內



餐飲設施：啤酒吧



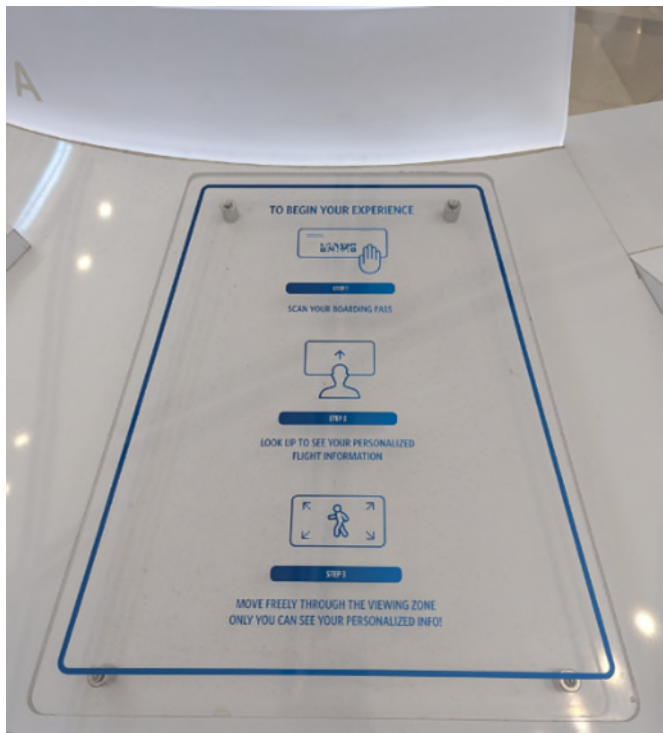
管制區內登機門指標



管制區內班機資訊看板



旅客查詢登機門資訊櫃台



機台操作說明

二、紐約 JFK 機場：國內線航廈(以 Delta 為主)



旅客自助 check in Kiosk(左) 及行李秤重(右)



紐約機場空側



紐約機場管制區內休憩區：北歐造型師 **Puppy** 設計可當椅子亦可供兒童遊憩。