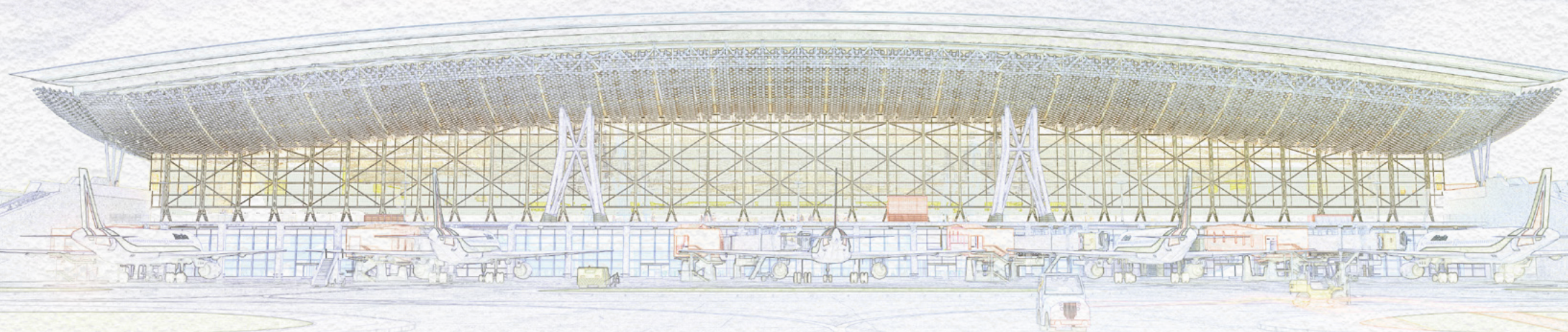


2020
CSR

企業社會責任報告書

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



桃園國際機場股份有限公司
Taoyuan International Airport Corporation Ltd.

目 錄 C O N T E N T S

關於本報告書.....001	 CH2	健全營運，恪守安全準則.....027	 CH4	低碳承諾，深耕永續作為..... 071
董事長的話.....002		2.1 機場安全管理..... 029		4.1 永續非凡成就.....073
年度榮譽紀錄.....003		2.2 風險管理..... 036		4.2 掌握氣候變遷風險..... 075
永續發展策略與目標..... 004		特輯 防堵肺炎於境外，桃機責無旁貸..... 042		4.3 綠色友善機場.....078
利害關係人溝通與 2020 永續重大主題.....007		特輯 科技防疫..... 047		4.4 環境永續管理.....081
		2.3 緊急應變..... 049		
		特輯 特種防護團..... 052		
 CH1	 CH3		 CH5	
深化治理，守護誠信精神.....011	積極聆聽，打造深度服務..... 054		友善職場，創造共榮價值..... 088	
1.1 關於桃機..... 015	3.1 服務品質..... 056		5.1 人力資源..... 091	
1.2 深化治理..... 019	3.2 專業用心..... 060		5.2 安心與健康職場..... 092	
1.3 守護誠信與法規遵循.....020	3.3 智慧創新..... 062		5.3 人才培育與福利..... 099	
1.4 供應商管理..... 024	3.4 跨界合作..... 069		5.4 社會回饋與投入..... 107	
1.5 立足國際..... 025				
				附錄一、GRI-Standards 索引..... 115
				附錄二、獨立保證意見聲明書..... 119
				附錄三、會計師獨立確信報告.....120



關於本報告書

桃園國際機場股份有限公司（以下簡稱「桃園國際機場公司」、「本公司」、「我們」）身為臺灣空運的門戶，秉持「安全、正直、熱情、創新、專業」的五大核心價值作為經營的基石，致力為旅客提供優質創新的服務，在企業經營與公司治理外，更重視於經濟、社會、環境及員工發展與關懷，同時建立與利害關係人暢通的溝通管道。我們致力於創造永續健全事業環境，積極落實企業社會責任，扮演臺灣在東亞區域樞紐角色，推動桃園國際機場成為臺灣連接世界的啓程開端，創造國門榮耀，帶動臺灣不斷向前邁進。

報告書範疇及揭露期間

本報告書邊界為桃園國際機場，涵蓋桃園國際機場公司於 2020 年 1 月 1 日至 12 月 31 日之各項經濟、環境和社會面績效的資訊及數據。

撰寫原則

桃園國際機場公司蒐集研究國內外重要經濟、環境、社會議題，透過重大性分析瞭解利害關係人關注議題，邀集各處室進行訪談，以瞭解執行成效，並將相關議題作為本報告書核心揭露重點。本報告書係依據全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）所發布之 GRI 準則（GRI Standards）：核心（Core）選項進行編撰。

資料計算基礎

本公司財務數據係引用桃園國際機場股份有限公司附屬單位決算初編，最終決算數依審計機關審定為準，計算單位為新台幣。本公司 ISO 14001 環境管理系統、ISO 14064-1 溫室氣體盤查及 ISO 50001 能源管理系統皆經第三方查驗機構進行查驗證。

報告品質管理流程

1 彙整編撰

本報告書各項資料由各單位確認完整性與正確性後，提供給企業社會責任委員會執行秘書單位（企業發展處）彙整，編撰為初稿。

2 報告書內部審核

企業社會責任委員會執行秘書單位（企業發展處）將本報告書初稿送交各單位檢視，包含確認資訊正確性、揭露的完整性。

3 報告書外部查證

本報告書分別經由英國標準協會（British Standard Institution, BSI）與安永聯合會計師事務所完成外部查證，確保符合：

- * GRI Standards 核心選項（Core）
- * AA1000AS v3
- * 確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」之規定進行確信（Limited Assurance）

4 定稿

本報告書依第三方獨立單位外部查證意見進行增修訂後，呈交企業社會責任委員會審閱定稿。

報告週期

定期發行報告書，並於本公司企業社會責任網頁專區中揭露相關資訊。

現行發行版本：2021 年 8 月

預計下一發行版本：2022 年 8 月

桃園國際機場公司 CSR 專區



聯絡資訊

如您對於報告書內容有任何建議，誠摯歡迎與我們聯繫。

負責單位：

企業社會責任委員會執行秘書單位
（企業發展處）

地址：

33758 桃園市大園區航站南路 9 號

聯絡人：

鍾先生

電話：

+886-3-2735525

傳真：

+886-3-2735588

E-mail：

CSR@mail.taoyuan-airport.com





董事長的話

2020 年是桃園國際機場公司成立 10 週年，卻也是自開站以來面臨最嚴峻挑戰的一年，面對新冠肺炎疫情對於機場經營所帶來的困境，我們始終秉持以旅客為中心的服務理念，克服所有挑戰，以最嚴謹態度執行防疫工作，全力防杜新冠肺炎疫情蔓延，成為全球少數可有效控制疫情的地方，不僅證明本公司守護國門的努力及決心，也讓世界從不同的角度認識臺灣。

身處邊境第一線，我們攜手機場服務大聯盟共同防疫，包括防疫車隊徹底執行車輛消毒疏運旅客安全返家、保全人員提供動線指引並加強巡查、清潔人員強化清潔消毒作業等，各單位彼此串聯成為緊密合作的生命共同體，在充滿嚴峻挑戰的工作環境中站穩各自的守備位置，一同為防疫進行作戰，提供旅客最安全且無縫的防疫服務，防疫成果備受國內外肯定，不僅獲總統蔡英文親自頒贈「防疫獎章」外，更受國際機場協會（Airports Council International, ACI）頒發「傾聽旅客心聲獎」（The Voice of the Customer）、「機場健康認證（Airport Health Accreditation certificate, AHA）」肯定。

桃園國際機場公司以永續發展為目標，我們 2020 年持續在治理、環境、社會面積極作為，包含在疫情期間展開南北跑道道面刨鋪等 13 項工程，並將無線網路規格從 Wi-Fi 4 直接升級到 Wi-Fi 6，以有效推動零接觸服務；在回應環

境議題，我們以「整體水資源管理建置計畫」獲得國際機場協會亞太區綠色機場評比（Green Airport Recognition, GAR）：旅客運量 3,500 萬以上人次分組第一名（白金獎）的榮耀，且採用「氣候相關財務揭露建議（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）」進行氣候風險評估，為全球首家通過 TCFD 查核的航空產業；在關懷人文部分，我們支持台灣在地藝文活動，藉由機場台灣之窗展覽與公共藝術空間等，讓旅客深刻體驗台灣藝術文化的韻味與精彩。上述治理、環境、社會面向作為，我們於 2020 年發布首本企業社會責任報告書，積極與利害關係人溝通，甫一發行即獲得台灣企業永續獎（TCSA）之「企業永續報告書運輸業類組」金獎。

我們秉持公司治理精神及對社會、環境永續發展的支持，以旅客的角度出發，提供最優質的服務品質，相信用心，就能連接世界。在疫情當下，桃園國際機場公司不敢鬆懈，自我淬礪持續推動智慧化機場，致力落實永續發展。感謝全體同仁與機場服務大聯盟這一年來努力守護國境，在艱困中追求卓越與成長。期許在後疫情時代，再一次打造桃園國際機場的精彩與亮麗，攜手翱翔讓世界認識臺灣！

林國顯 董事長

桃園國際機場股份有限公司





年度榮譽紀錄



Skytrax

- No.18 全球百大機場
- No.3 年旅客 4,000 萬至 5,000 萬機場
- No.8 亞洲最佳機場
- No.7 亞洲最佳服務人員機場
- No.10 全球最佳安檢機場
- No.2 全球最佳證照查驗機場
- No.8 全球最佳行李輸送機場
- No.9 全球最佳服務人員機場
- No.8 全球最佳無障礙設施機場



天下雜誌

2020 年兩千大企業最新調查結果中，桃園國際機場公司為全國百大服務業中獲利率第 1 名



國際機場協會 (ACI)

國際機場協會傾聽旅客心聲獎「The Voice of the Customer」
機場健康認證「Airport Health Accreditation certificate, AHA」
亞太區綠色機場評比 (Green Airport Recognition, GAR) 「整體水資源管理建置計畫」，榮獲旅客運量 3,500 萬以上分組第一名 (白金獎)



BSI 英國標準協會

永續韌性傑出獎
全球首家航空產業通過 TCFD 符合性查核



第 20 屆「公共工程金質獎」

以「桃園國際機場第一航廈及其周邊空調系統設備整建計畫工程」
榮獲設施類佳作



美國高端旅遊雜誌「環旅世界」(Global Traveler)

2020 休閒生活風格獎 (Leisure Lifestyle Award) 榮獲全球最佳轉機機場第四名



第 13 屆臺灣企業永續獎 (TCSA)

運輸業金獎



國家關鍵基礎設施防護指定演習

獲單位特優獎及最佳指揮官雙重肯定



臺灣地理資訊學會

桃園機場園區施工管理線上平台榮獲「金圖獎」



衛生福利部國民健康署

健康職場認證 - 健康促進標章





永續發展策略與目標

桃園國際機場為國家門戶，以「成為國際空運樞紐，帶動航空產業發展」作為方針，桃園國際機場公司亦將以「創造國門榮耀，推動桃園機場成為用心連接世界的門戶機場」為公司願景，秉持「安全、正直、熱情、創新、專業」五大核心價值，作為穩固經營的基石，全力達成以下使命，成為「東亞樞紐機場」之發展定位，並促成整體臺灣社會的永續發展，為本公司重要的企業社會責任之一。



建構安全穩定服務體系，創造最佳營運效率



接軌國際，展現臺灣多元文化



追求創新，善用智慧科技



落實公司治理，創造永續健康事業環境；落實企業社會責任



重視員工價值，形塑信賴的企業文化

永續發展中長期規劃經營策略

我國之空運發展願景為「成為國際空運樞紐，帶動航空產業發展」，在此方針下，考量臺灣在區域內的地理位置、臺灣的產業發展與政策方向、以及桃園機場所具有的獨特優勢，機場園區將以「成為亞太與北美間人流、服務流與貨物流之東亞樞紐」為發展定位。在「東亞樞紐」的發展定位下，將建立五個主要的長期發展目標及其相應經營策略，分別是「高效·轉運節點」、「服務·營運中心」、「永續·安全空港」、「前瞻·智慧機場」以及「活力·機場城市」。

此外，我們將以五個主要的中長期發展目標，以及運用我們的核心能力與資源，協助實現由聯合國所發布的永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）。





服務 · 營運中心

- 提供充足航空貨運發展腹地與建設空間，強化國際物流競爭力，確保相關產業發展契機，鞏固桃園機場之亞太地區樞紐地位。
- 透過自由貿易港區加速貿易自由化與國際化，以智慧物流模式，鏈結國內外產業供應鏈，並推動產業升級。
- 強化產業經營環境與服務措施，打造亞太區貨品運籌、航空服務與國際商務中心。



前瞻 · 智慧機場

- 善用智慧機場物聯網、人工智慧及大數據技術趨勢，建置機場營運整合決策中心，確保機場安全與保安。機場營運系統及旅客服務設施（含交通管理方案）管理等整合資訊交換平台，有助於突發狀況初期即時掌握，以減低意外情事對機場運作與安全之影響。
- 從旅客體驗（如：自助報到、自助托運行李、智慧化資訊服務等）與機場營運（如：機場安全、園區建築資訊管理等）兩大面向進行智慧化手段，達到增加旅客體驗滿意度與優化機場營運效益兩大目標。



永續發展中長期規劃經營策略

高效 · 轉運節點

- 在既有航權條件下，強化桃園機場國際航網密度。持續服務「目的地型」旅客並吸納「中轉型」旅客，逐步推升客運量成長。全力支持航空業者於機場發展之需求。
- 強化機場本身接待能力與效率，吸引中轉型客源。增加機場基礎設施與容量，豐富旅遊服務能力，提升旅客體驗。



活力 · 機場城市

- 強化機場服務設施與機能，打造為城市休憩據點。隨著大眾運輸系統逐漸完善，機場與城市連結更加緊密，將增設更多服務設施並強化其機能，如餐飲、商場、觀景台等。
- 與桃園航空城內產業協力合作，並與機場周邊城市建立友好關係，以帶動桃園航空城市發展，促進共榮雙贏。



永續 · 安全空港

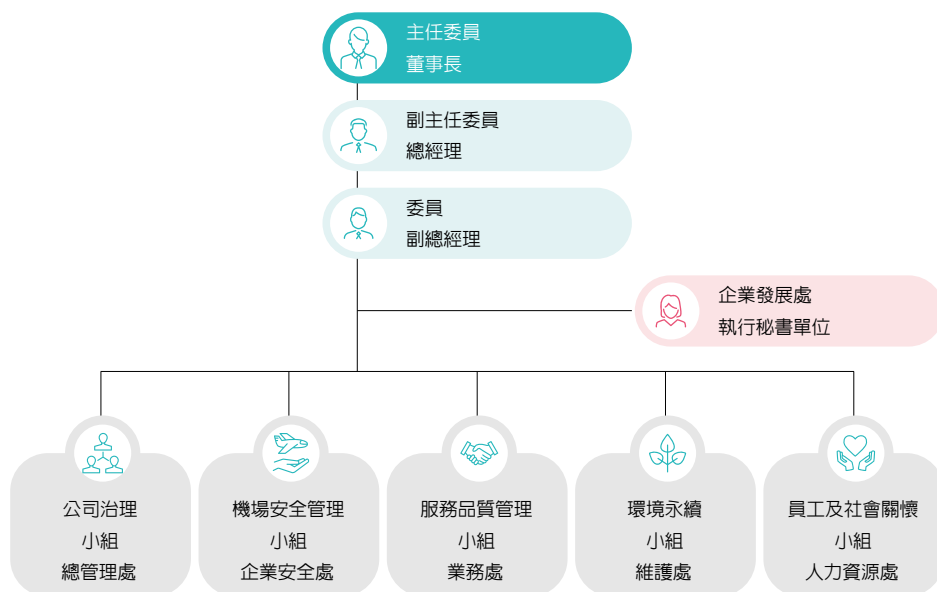
- 從空側與陸側營運層面，推動機場減排措施。透過推動機場車輛電動化分期推動綠色交通策略、訂定空側減排目標與可行方案及永續能源管理方案與目標，朝向碳中和機場的理想目標邁進。
- 訂立氣候變遷調適策略，提出機場韌性發展方針。於推動空側建設時，將防洪排水等重要議題納入考量；滾動式檢討桃園機場之脆弱度與影響，擬定最適因應策略。





企業社會責任委員會

為推動企業社會責任及落實公司永續經營，持續提升經濟、環境與社會績效，以達永續發展的目標，桃園國際機場公司於 2019 年制定「桃園國際機場股份有限公司企業社會責任實務守則」，以及成立企業社會責任委員會，負責制定企業社會責任政策與目標，執行與檢討企業社會責任各項指標，以及審核每年度出版的企業社會責任報告書等。委員會主任委員為董事長、副主任委員為總經理，並由各副總經理擔任委員，並設有「公司治理小組」、「機場安全管理小組」、「服務品質管理小組」、「環境永續小組」、「員工及社會關懷小組」五大執行小組所組成，並賦予相對應的管理績效目標。委員會以每半年至少召開一次會議為原則，並視需要隨時召集會議。



企業社會責任委員會各執行小組



公司治理小組

- 1 組織規劃及策略發展
- 2 公司治理
- 3 誠信經營
- 4 內部稽核
- 5 法令遵循
- 6 股東權益維護及資訊透明
- 7 其他相關事項



機場安全管理小組

- 1 機場風險管理及內部控制
- 2 機場安全與保安
- 3 資訊安全
- 4 企業社會責任專區建置及網站資訊內容揭露更新維護
- 5 其他相關事項



服務品質管理小組

- 1 旅客權益
- 2 供應商管理
- 3 航運協調管理
- 4 智慧機場
- 5 其他相關事項



環境永續小組

- 1 環境管理政策及目標
- 2 能源及資源循環管理
- 3 綠色採購
- 4 氣候變遷相關議題
- 5 其他相關事項



員工及社會關懷小組

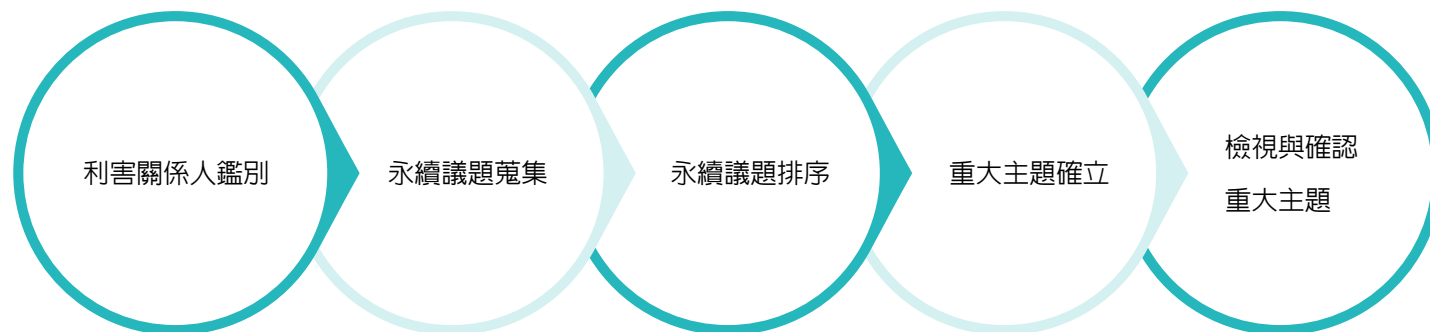
- 1 幸福職場
- 2 職業安全健康
- 3 社會共融
- 4 企業形象暨行銷倫理
- 5 利害關係人溝通
- 6 其他相關事項





利害關係人溝通與 2020 重大主題

本公司為掌握各利害關係人對於公司永續經營方向之建議，藉由系統化的重大主題鑑別程序，以分析利害關係人關注程度較高、或對本公司永續經營衝擊程度較高的議題，作為永續報告書的報導主軸。重大主題的鑑別程序如下：



利害關係人鑑別與議合

桃園國際機場公司依循 AA1000 SES 利害關係人議合標準 (Stakeholder Engagement Standards, SES)，其五大原則：依賴性、責任、張力、影響力與多元觀點，鑑別出 2020 年桃園國際機場公司的 7 個主要利害關係人：員工、旅客、航空業者、政府機關（構）、合作夥伴（例：供應商、承攬商、駐站廠商）、媒體、周邊居民。







桃園國際機場公司透過各樣溝通管道與利害關係人互動，瞭解利害關係人的需求，我們與 7 大利害關係人溝通方式與頻率如下：

對象	對桃機意義	關注議題	議合方式（溝通頻率）	議合成果（溝通成效）
<p>員工</p>	<p>員工是桃園國際機場公司的重要資產，更是我們永續經營的關鍵。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 勞雇關係 機場服務與服務體驗 機場安全 	<ul style="list-style-type: none"> 勞資會議（每季） 職安衛委員會會議（每季） 健康諮詢（即時） 申訴專線與信箱（即時） 自動化系統（不定期） 	<p>除了辦理既定的議合方式外，本公司亦辦理員工協助方案（EAP）以及其他活動與專案，有效規劃與執行選育用留功能，增進員工向心力與勞資和諧。</p>





對象	對桃機意義	關注議題	議合方式（溝通頻率）	議合成果（溝通成效）
 旅客	我們持續發展創新服務的動力，來自於旅客對桃園國際機場的肯定與意見回饋。	<ul style="list-style-type: none"> 機場服務與服務體驗 智慧機場 機場安全 	<ul style="list-style-type: none"> 旅客信箱（每日頻繁往來） 反映意見表（每日頻繁往來） 直接來電 / 來信（即時） 旅客滿意度調查（每年） 	因疫情以致旅客人數大減，我們依然不減服務品質，透過旅客信箱等方式瞭解旅客反映意見進行改善。
 航空業者	我們所提供的設備與服務滿足航空業者的營運需求，並攜手打造航空永續價值鏈。	<ul style="list-style-type: none"> 機場安全 機場服務與服務體驗 間接經濟衝擊 	<ul style="list-style-type: none"> 業務相關協調會議（不定期） 公文（不定期） 電話 / 電子信箱（不定期） 	定期溝通機場運量業務，討論與協調相關運量問題。
 政府機構	本公司相關治理方針與行為皆受到主管機關的指導與監督。	<ul style="list-style-type: none"> 機場服務與服務體驗 機場安全 智慧機場 	<ul style="list-style-type: none"> 府院部首長信箱（每日頻繁往來） 審查稽核會議（不定期） 立院拜會拜訪（不定期） 各類溝通會議（不定期） 參訪座談（不定期） 公文（不定期） 電話 / 電子信箱 / 函詢（不定期） 	交通部所屬人事機構 2020 年度業務績效考核國營事業組第 1 名，並透過各議合方式達成我國政策要求。
 合作夥伴	桃園國際機場的各項服務體驗源自於本公司與合作夥伴的一同齊心投入打造。	<ul style="list-style-type: none"> 勞雇關係 機場服務與服務體驗 機場安全 	<ul style="list-style-type: none"> 安全工作相關會議（每季） 業務相關協調會議（不定期） 履約檢討會議（每月） 相關管理制度訂定（不定期） 公文（不定期） 電話 / 電子信箱（不定期） 	2020 年共辦理 12 場履約檢討會議，審視每月履約情形，適時調整旅客服務及作業模式，說明機場的最新政策推行與相關工作要求配合。
 媒體	媒體是桃園國際機場對外界的溝通橋樑，也是監督並督促我們進步的好夥伴。	<ul style="list-style-type: none"> 機場服務與服務體驗 機場安全 · 勞雇關係 	<ul style="list-style-type: none"> 記者會（每季平均 2 次） 新聞稿（每月平均 10 次） 其他媒體採訪與露出（每年至少 20 次以上） 	2020 年共發布 90 則報章雜誌、100 則新聞稿、接受 35 次電視媒體採訪，以及召開 7 次例行記者會，以持續向外界展現本公司的現況與成果。





對象	對桃機意義	關注議題	議合方式 (溝通頻率)	議合成果 (溝通成效)
周邊居民 	本公司重視周邊居民的生活環境與品質。	<ul style="list-style-type: none"> · 間接經濟衝擊 · 社區投資與參與 · 噪音監測 	<ul style="list-style-type: none"> · 協助桃園市環保局進行臨時噪音監測 (不定期) · 各類溝通會議 (不定期) · 電話 / 電子信箱 / 函詢 (不定期) 	協助進行臨時噪音監測後，聽取周邊居民回饋，2020年共會勘 11 場次。



永續議題蒐集

為揭露上述利害關係人的關注與期待，並回應桃園國際機場公司永續經營的機會與挑戰，桃園國際機場公司從國家政策、GRI 準則、國際趨勢、同業標竿，及公司年度目標等要求與規範，進行分析與辨識各類相關永續議題。彙整出公司治理、機場安全管理、服務品質管理、環境永續、員工及社會關懷等面向，共計 20 項永續議題。

永續議題排序與重大主題確立

藉由問卷調查，瞭解利害關係人對於 20 項永續議題的關注程度，同時以相同問卷詢問內部主管，瞭解 20 項永續議題對桃園國際機場公司的影響程度。問卷要求各議題應有高低分區別，若分數全數相同，將被視為無效問卷。2020 年度利害關係人問卷共計回收 273 份，其中 245 份有效問卷，有效率為 89.7%；主管問卷則回收 19 份皆為有效問卷，經嚴謹的分析與排序，2020 年之重大主題矩陣如下圖，愈靠近矩陣圖右上方者，表示對於本公司永續經營影響程度、利害關係人之關注程度皆愈高，本年度共計列出 9 項重大主題：機場服務與服務體驗、勞雇關係、間接經濟衝擊、法規遵循、機場安全、智慧機場、供應商管理、公司治理與誠信、廢棄物管理。





重大主題確認與回應

2020 年重大主題與前一年度相比，新增間接經濟衝擊、供應商管理、公司治理與誠信及廢棄物管理四項，移除風險管理、能源與排放管理，顯見利害關係人對桃園國際機場公司之關注重心的轉移，本公司極為重視重大主題之調整與影響層面，努力確保本報告書揭露的資訊呼應利害關係人關注的議題，以表達我們企業社會責任的承諾。

重大主題	意義	GRI 準則 特定主題	回應 章節	價值鏈衝擊邊界							
				組織內		組織外					
				桃園國際 機場公司	員工	合作夥伴	周邊居民	政府機構	旅客	航空業者	媒體
機場服務與 服務體驗	我們重視機場服務品質與服務滿意度，提升桃園國際機場公司的營運效率及服務水準。	自訂主題	3.1 服務品質 3.2 專業用心	●	○	○			○	○	▲
勞雇關係	桃園國際機場公司重視與員工權利與義務關係，保障勞雇雙方權益。	GRI 202 GRI 401 GRI 402	CH5 友善職場，創 造共榮價值	●	○						
間接經濟 衝擊	桃園國際機場公司規劃第三航廈與第三跑道，擴大機場吞吐量，帶動國家發展亦增進地方繁榮	GRI 203	1.5 立足國際	●		○	▲	▲	○	○	
法規遵循	桃園國際機場公司落實政府機構布達之各項政策，並促使所有員工恪遵法律規範。	GRI 307 GRI 419	1.3 守護誠信與法規 遵循	●	▲	▲	▲	○		▲	
機場安全	機場安全是桃園國際機場公司最重要的使命與責任，以達成零災害與零事故的目標。	自訂主題	2.1 機場安全管理	●	○	○		▲	○	○	▲
智慧機場	桃園國際機場公司與國際接軌致力打造智慧機場經營理念，提升營運效率及旅客滿意度。	自訂主題	3.3 智慧創新	●		▲			○	○	▲
供應商管理	桃園國際機場公司能正常營運仰賴供應商、承攬商等多位大聯盟夥伴，適當的管理是相當重要	GRI 308 GRI 414	1.4 供應商管理	●	○	▲				○	
公司治理 與誠信	我們秉持誠信原則、落實公司治理，相信唯有廉潔操守才能永續經營，帶給全民最大福祉	自訂主題	1.3 守護誠信與法規 遵循	●	○			○			
廢棄物管理	防疫為 2020 年主要挑戰，妥善處理境外廢棄物，為本公司主要因應之課題	GRI 306	4.4 環境永續管理	●	○				○	○	

●：直接衝擊 ○：促成衝擊 ▲：透過商業關係與此衝擊有直接關聯





CH1

深化治理，守護誠信精神

章節亮點

- 貨運量較 2019 年成長 7.35%，居亞洲之冠。
- 獲頒國際機場協會 ACI「傾聽旅客心聲獎」(The Voice of the Customer)、
「機場健康認證」(Airport Health Accreditation certificate, AHA)

章節摘要

新冠肺炎疫情期間桃園國際機場公司面臨史無前例的艱困挑戰，然我們以「防疫」、「紓困」、「振興」、「修繕」為主軸，積極推動執行各項業務，並藉由落實公司化治理達成「保障股東權益及追求企業永續發展」、「重視利害關係人」、「誠信經營管理及有效監督」、「落實市場機制及加強資訊透明度」以及「與地方共榮發展」的治理原則，勇敢面對任何挑戰，珍惜掌握每個契機，讓每條向天際延伸的路，繼續帶動臺灣不停向前。





重大主題：公司治理與誠信、法規遵循

政策與承諾

持續配合我國政府政策，推動相關計畫，同時深化職業道德與法規遵守文化，致力於避免違法事件發生，持續降低法遵風險。

目標

短期

- 持續精進公司治理制度，提升資訊透明度。
- 於外部規定異動時，配合及時修訂相應內部規定。
- 無違反重大社會、環境與經濟領域法律與規定之事件。

中長期

- 強化董事會職能及與利害關係人之溝通，落實公司治理作為，以增進資訊透明度，追求高度之道德行為標準，達成永續經營願景。
- 遵循「公開發行公司建立内部控制制度處理準則」設計内部控制制度，提供公司同仁相關教育訓練及反貪腐宣導，追求高度之道德行為標準。

申訴機制

詳見章節：「利害關係人溝通與 2020 重大主題」章節所述與各利害關係人議合方式，或至本公司官網「聯絡我們」專區。

特定行動

深化公司治理

- 董事會會議出席率平均為 89.46%。
- 召開企業社會責任委員會，並不定期向董事會報告。
- 官網設有各項專區定期揭露財務與非財務資訊。

精進法規遵循

- 持續配合我國政府政策，推動與協助辦理智慧機場、桃園航空城計畫等。
- 持續追蹤我國法規要求，如法規發生異動且影響內部規定者，將依其異動內容檢視並修訂內部規定。

強化誠信經營

- 2020 年無高度廉政風險之情事發生。
- 定期辦理廉政教育宣導活動，2020 年共計辦理 2 場次，宣導人數達 270 人次。
- 2020 年一共發行 6 次「廉政通訊 - 廉政電子報」。
- 架設第三航站區廉政平臺，公開揭露各項相關工程計畫之資訊。

評量機制

- 就公司訴訟案件每季製作訴訟案件統計表進行檢視，評估公司涉訟之頻率、數量消長及類型，以確立加強控管及改善方向。
- 定期及不定期召開董事會議，審定「桃園國際機場願景、使命與規劃經營策略」，並檢視公司經營績效。

- 每年定期進行内部控制相關風險評估。
- 工作考成制度。
- 交通部與所屬事業機構派任公民營事業機構及財團法人機關代表遴選管理及考核要點。





重大主題：供應商管理

政策與承諾

本公司遵循「政府採購法」，依公平、公開之採購程序，提升採購效率與功能，落實供應商管理並確保採購品質、交期及合約價符合要求，並與供應商成為共存共榮的合作夥伴。

目標

短期

- 確保各項採購依照政府採購法規定辦理，適時招標、開標及決標，提升採購效率與功能。

中長期

- 確保供應商之產品符合適質、如期及預算的要求，掌握供應商作為現況，提升採購績效管理。

申訴機制

詳見章節：「利害關係人溝通與 2020 重大主題」章節所述與各利害關係人議合方式，或至本公司官網「聯絡我們」專區。

特定行動

- 本公司訂有「採購作業規範」，並定期複核或不定期因應法令更新修訂，以確保公司採購作業符合規程序。
- 每年訂有「採購教育訓練計劃」，採購人員應據以參加適合之採購教育訓練，或取得專業人員資格。
- 招標文件中均明示供應商應遵守政府採購法及其他相關規定，詳細規定請詳 [1.4 供應商管理](#)。

評量機制

- 考核單位不定期抽查各執行工程及勞務品質履約管理之狀況，並依據本公司「工程稽查序書」及「勞務評鑑程序書」採用實地稽查或面審，以確認履約執行及監督之有效性，提升採購品質。
- 稽查所發現之待追蹤改善事項及不符合契約規定事項，負責考核單位通知受稽查處室與承攬廠商溝通限期改善，並追蹤後續檢討。





重大主題：間接經濟衝擊

政策與承諾

以「港市合作」為目標，強化機場與城市介面整合與發展關係，促進機場與城市共榮共存。

目標

短期

- 強化機場服務設施與機能，打造為城市休憩據點，發揮整個航空城發展綜效。

中長期

- 與桃園航空城內產業協力合作，並與機場周邊城市建立友好關係，以帶動桃園航空城市發展，促進國家及城市觀光發展。

申訴機制

詳見章節：「利害關係人溝通與 2020 重大主題」章節所述與各利害關係人議合方式，或至本公司官網「聯絡我們」專區。

特定行動

- 持續強化桃園機場商業服務及休憩功能。
- 與桃園航空城產業協力合作，共同帶動航空城市發展。

評量機制

- 配合主管機關規定監測機場相關環境數據（如噪音、空污等）。
- 視實際發展情況，至少每五年檢討修正一次園區綱要計畫。





1.1

關於桃機

桃園國際機場股份有限公司（以下簡稱「桃園國際機場公司」、「本公司」、「我們」）為依據「國際機場園區發展條例」暨「國營國際機場園區股份有限公司設置條例」設立，主要任務為開發、營運及管理國際機場園區（含機場專用區及其區內或毗鄰之自由貿易港區）。

桃園國際機場坐落於臺灣桃園市，以平均 175 分鐘的最短時間，與亞洲主要五大機場鏈結，為東亞航空交通樞紐，更肩負國人空運首選的使命。2010 年 11 月 1 日，桃園國際機場的管理單位從原來的行政機關「桃園國際機場航空站」，正式改制為國營事業單位，「桃園國際機場股份有限公司」。此舉不僅是桃園國際機場脫胎換骨的契機，對臺灣的航站發展和經營，也具有歷史性的意義。桃園國際機場公司自行政機關轉型成為國營企業後，積極導入企業化的經營及執行思維，不斷致力於各種人性化服務措施的推陳出新，把「用心連接世界」的品牌精神發揮到極致。



■ 用心 連接世界 Connecting the World with Heart

桃園機場標誌是取材 Taoyuan Airport 英文字首，由四個不同色彩和方向的“T”彼此相互交疊構成一個十字的造型，表現桃園機場是東亞樞紐·世界核心的概念，縱橫交錯的經緯線傳遞桃園機場是連接國際飛向世界的基地，不同色彩交互融合呈現活力·多元·精彩的品牌精神。

■ 4 “T” 代表的意涵



TAIWAN,
TAOYUAN, TPE
奠基臺灣
耀眼全球

TRANSFER
智能環保
領航亞太

TRANSFORM
創新遠瞻
永續進步

TOUCHING
真誠服務
旅客滿意





未來展望

協助推動臺灣產業國際化，是桃園國際機場公司的重要使命。我們將 2040 年設定成階段目標，以一步一腳印踏實地改善與強化軟硬體設備，期許桃園國際機場公司從東亞的航空樞紐，晉升為全球航空版圖中的關鍵。

前瞻未來，桃園國際機場將投入新臺幣 2,449 億元於整體機場園區之航空與非航空建設，配合桃園航空城核心專案計畫，逐步完成第一航廈整建、第二航廈更新、第三航站區開發計畫，以及第三跑道及機場捷運等重大建設。

階段性目標達成後，桃園國際機場公司每年將可服務 8,218 萬名旅客，吞吐 402 萬公噸貨物，以及 44 萬架次的起降能量。整體來說，將為國家帶來約 1.1

兆元的經濟效益，做為經濟推動引擎的潛能無可限量。

在雲端之下，願景是不斷進化的進行曲，作為臺灣航向全球的起點，桃園國際機場公司的進化，將是永恆的現在進行式，在不斷的超越中，勇敢面對任何挑戰，珍惜掌握每個契機，讓每條向天際延伸的路，繼續帶動臺灣不停向前。

全球航班據點

桃園國際機場將結合各公民營單位，同心協力，充分發揮優越的地理位置，於 2020 年客運量達 7,438,325 人次，貨運量為 2,342,714 公噸，其航點遍佈 34 個國家與地區、157 個航點以及 94 家航空公司。

2040 桃園國際機場 階段性目標

客運量 / 萬旅次
8,218

貨運量 / 萬公噸
402

起降架次 / 萬架次
44





財務績效

2020 年新冠肺炎疫情橫掃全球，國際航空運輸協會（International Air Transport Association，以下簡稱 IATA）2 月初最新報告指出，2020 年航空客運量較 2019 年銳減 66%，跌幅創下歷史紀錄，全球航空業損失近 1,190 億

美元。受疫情衝擊影響，2020 年初各國開始實施嚴格境管，國際航線多數暫停營運，航機架次與旅客人數大幅銳減，航空市場嚴峻，桃園國際機場公司整體營運呈現負成長；營業總收入決算為 116.86 億元，較前一年衰退 50.31%，淨損為新臺幣 19.08 億元。

近 3 年財務績效表現

單位：新台幣億元

項目	2018 年	2019 年	2020 年
營業收入	217.21	234.14	115.81
營業外收入	0.92	1.02	1.05
營業總收入	218.13	235.16	116.86
營業總支出（含所得稅）	145.46	154.38	135.94
淨利	72.67	80.78	(19.08)
分配民航事業作業基金	38.70	43.02	-
提撥地方政府	8.49	9.44	-
留存桃園國際機場公司	25.48	28.32	-
桃園國際機場公司負擔虧損	-	-	(19.08)

單位：新台幣億元

項目	2018 年	2019 年	2020 年
降落費 ¹	43.0	47.1	31.7
權利金	80.5	90.3	43.0
租金	18.9	18.4	18.8
機場服務費	50.9	53.5	7.7
設備及地勤場地費 ²	22.2	23.1	13.2
其他收入	2.6	2.8	2.5
合計	218.1	235.2	116.9

註 1：包括降落費收入、停留費收入、空廚業機坪使用費收入等。

註 2：包括噪音防制費收入、空橋使用費收入、行李設施使用費收入、航空站地勤業機坪使用費收入、自辦航空站地勤業務機坪使用費收入、輸油設備使用費收入、停車費收入等。



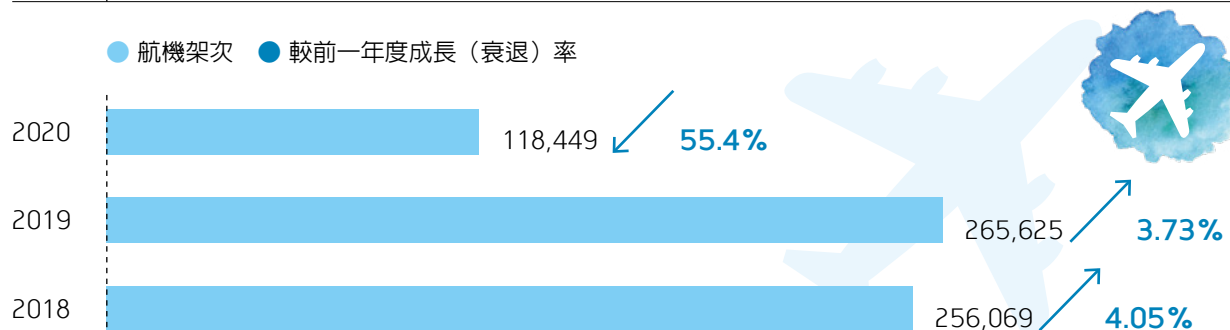
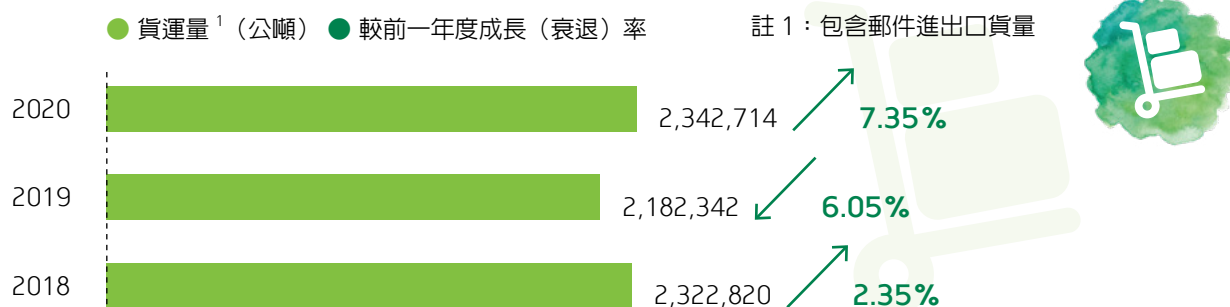
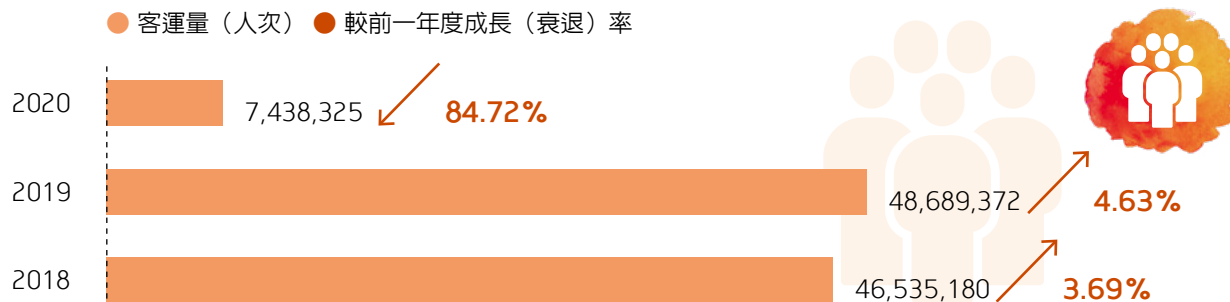


客運量、貨運量、航機架次

新冠肺炎疫情下，各國實施防疫措施及邊境管制，導致桃園國際機場公司客運量驟減；在居家隔離、減少群聚以減少接觸下，趨動消費者購物型態改變，跨境電商發展蓬勃，以及防疫和醫療物資的運送需求，加上中美貿易戰帶動的轉運需求，使得貨運量逆勢成長。本公司地處東亞樞紐，往來東北亞、東南亞及大中華經濟圈與北美經濟圈航程適中，再加上航線綿密運能充足，充分發揮集貨轉運之優勢，整體貨運量較去年成長 7.35%，居亞洲之冠，寫下桃園國際機場公司成立以來歷史新高。

新冠肺炎疫情期間桃園國際機場公司面臨史無前例的艱困挑戰，然我們以「防疫」、「紓困」、「振興」、「修繕」為主軸，積極推動執行各項業務。2020 年間，進行了 4 萬 8 千多次的清潔消毒，防疫車隊出勤近 18 萬 2 千趟次、載運了 19 萬 8 千多人次，達成邊境防疫、守護國門的重任；此外還超前部署，加速完成航廈及跑滑道整建等 12 項基礎設施整建工程，南跑道道面刨鋪工程於 2020 年 7 月完工。桃園國際機場在 2021 年國際機場協會 (ACI) 獲頒「傾聽旅客心聲獎」(The Voice of the Customer)、「機場健康認證」(Airport Health Accreditation certificate, AHA)，再次顯示我們秉持守護國門的重任，始終堅守第一線防疫任務，與全世界一同度過疫情。

近 3 年客運量、貨運量、航機架次統計





1.2 深化治理

桃園國際機場公司藉由落實公司治理，以達成「保障股東權益及追求企業永續發展」、「重視利害關係人」、「誠信經營管理及有效監督」、「落實市場機制及加強資訊透明度」以及「與地方共榮發展」的治理原則，建立健康之企業治理文化，並逐漸提升我們的國際市場地位，以提升國家整體競爭力。

桃園國際機場公司治理包括六個面向：

- 01 落實內控及稽核制度
- 02 健全財務制度
- 03 強化董事會職能及董監事會運作效率
- 04 揭露與透明化公司變革與重大訊息
- 05 保障公權力及發揮監察人的功能
- 06 重視利害關係人權益

1.2.1 組織架構

組織架構圖



組織職掌架構圖





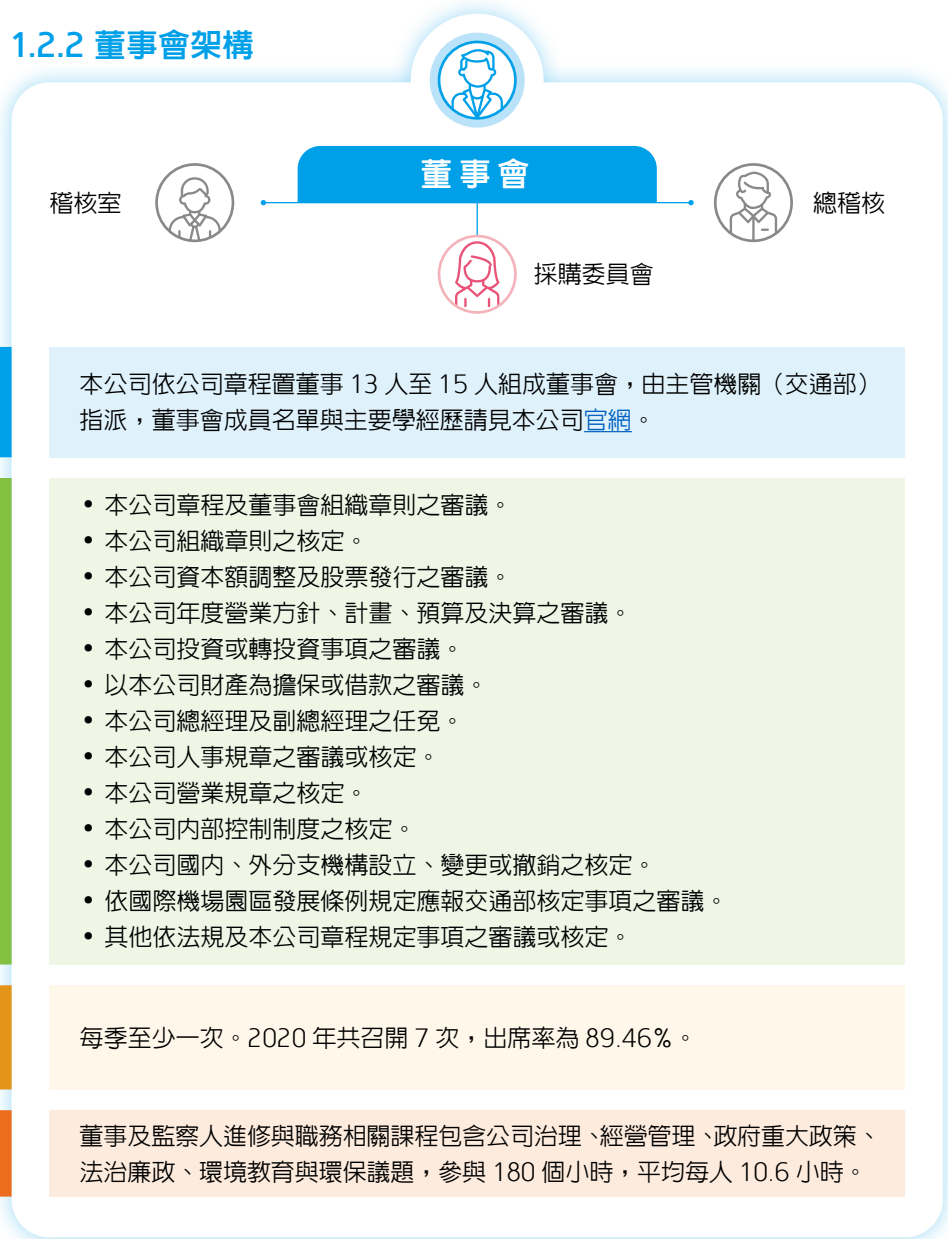
1.2.2 董事會架構

成員

執掌

董事會運作

進修情形



2020 年董事會資訊

董事（含獨立董事）及監察人組成現況

男性人數		占比		女性人數		占比	
♂	30~50 歲 (含)	0	0%	♀	30~50 歲 (含)	0	0%
♂	51 歲 (含以上)	13	72.22%	♀	51 歲 (含以上)	5	27.78%

採購委員會

成員

執掌

運作

由董事會聘任，設置委員 3 至 5 人。

協助董事會預行審議本公司所提出之重大採購議案（工程採購新臺幣 20 億元以上、財物採購新臺幣 4 億元以上及勞務採購新臺幣 2 億元以上）。

重大採購議案經採購委員會審議完成後，再予提報董事會，提升議事品質，強化公司治理之管理與監控之要求外，亦有保障利害關係人權益之作用。

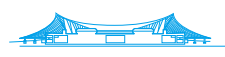
1.3 守護誠信與法規遵循

1.3.1 誠信經營

桃園國際機場公司致力於建立良好的誠信經營的文化為目標，依據「公務員廉政倫理規範」及「採購人員倫理準則」等規定，制定廉政工作政策與目標，並建立即時處理違法不當行為之機制。



政風園地





本公司於2020年參酌上級政風機構指示及上年度計畫執行成果擬定年度計畫，分別就預防貪瀆、廉政風險掌控、案件查處、機關安全維護及公務機密維護等面向積極提出各項作為。我們除了對內宣導同仁們應遵守法令規範，積極推動陽光法案各項措施外，亦定期辦理廉政教育宣導活動，2020年共計辦理2場次，宣導人數達270人次，並擇定高風險業務實施專案清查及專案稽核，及規劃辦理第三航站區建設計畫廉政平臺，降低重大採購案件廉政風險，建立廉潔文化。

為精進廉政效能提升整體服務品質，本公司近年來持續辦理廉政服務滿意度調查，2020年底對276家曾參與採購案件（包含工程、勞務、財物）之廠商進行「109年廉政民意問卷調查」，實際回收有效問卷127份。根據調查結果顯示有97.6%受訪者對本公司持續推動廉政工作有信心，相較於去年85.2%有明顯提升。

廉政教育宣導活動

為加強同仁對廉政基礎概念及法令認知，並提升同仁守法意識及強化依法行政觀念，俾利執行職務時能有所遵循，於2020年特別邀請交通部政風處預防組組長賴佩瑩蒞臨講座，講授「公務員廉政倫理規範」及「採購人員倫理準則」，解說請領加班費、差旅費等「公務員申領小額款項」浮報之案例，避免同仁因一時貪念誤蹈法網。



廉政通訊宣導

為加強廉政法令宣導、深化同仁廉潔意識，與建立知識交流與集結的平台，2020年一共編撰發行6次「廉政通訊-廉政電子報」供同仁參閱。內容除最新法令修訂資訊及案例說明外，並匯聚時事議題、人物側寫系列、航空常識、日常資通安全、消費者保護訊息、保防觀念及旅遊資訊等豐富內容。



廉政倫理宣導

於本公司多媒體看板、政風園地網頁、單一入口網公告欄提供相關廉政法令、案例說明等資訊，供同仁及民眾參閱，以維護機關廉潔形象；並於三節前，函請各單位同仁遵守廉政倫理規範，及落實倫理事件簽報登錄作業，提醒同仁應公正執行職務，俾有效贏得民眾信賴。



「用愛彩繪 廉政扎根」

為推廣廉潔風氣，營造廉能誠信政府形象，本公司於2020年於臺北啤酒工廠346倉庫前廣場，參與臺灣菸酒公司辦理「熱血獻愛 廉能護家」宣導活動；本公司以「用愛彩繪 廉政扎根」為主軸，設置互動式攤位，與參加民眾共同完成廉政大樹，拍照打卡上傳Instagram或facebook，藉此宣導反貪倡廉觀念。

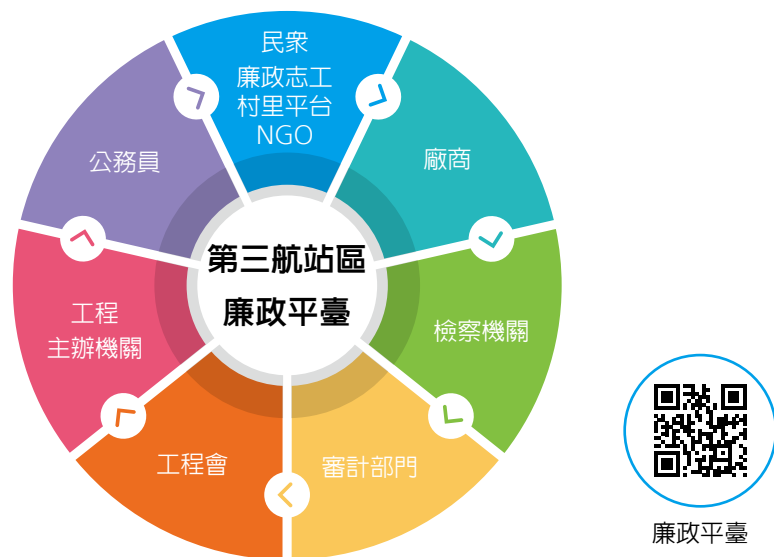




貪瀆風險評估作業制度

桃園國際機場公司已制定貪瀆風險評估制度，並依風險程度分為「低度廉政風險」、「中度廉政風險」、「高度廉政風險」。風險事件經政風部門行政調查後，將加強關切各單位執行業務情形，持續辦理廉政教育宣導，深化同仁廉潔意識。以避免風險發生；若發生涉違反貪污治罪條例事件，本公司均依法辦理，並依規定追究責任。2020 年並無高度廉政風險之情事發生。

廉政風險程度	類型	處理方式
低度廉政風險	違反廉政倫理規範	簽請行政處理。
中度廉政風險	行政程序控管未臻完善 履約管理作業未臻完備	加強關切單位的業務推動情形。
高度廉政風險	違反貪污治罪條例	移送司法機關偵辦，追究行政責任。



廉政檢舉管道：

✉ 本公司政風處廉政信箱：臺灣桃園國際機場郵局第 13 號信箱 ✉ 電子信箱：tiacst@mail.taoyuan-airport.com ☎ 廉政專線：+886-3-273-5712 📠 傳真：+886-3-273-5788

廉政平臺

桃園國際機場公司為避免本計畫之採購案件發生招標瑕疵、工程延宕、履約爭議、利益交換及不當外力干擾，於我們網站設有「第三航站區廉政平臺」專區，公開透明的揭露各相關工程計畫之資訊，以杜絕廉政風險與建立誠信經營文化。廉政平臺的三大目標為建構優質尊嚴工作環境、結合發揮監督外控力量，以及協助工程如期、如質、無垢完工。

- 透明與資訊公開**：揭露各項相關工程計畫之「緣起、內容、效益」及定期更新「工程進度」。
- 鼓（獎）勵檢舉不法**：鼓勵大眾檢舉，並加強宣導各機關廉政檢舉專線及受理管道。
- 媒體聯繫與溝通**：不定期發布相關訊息，並視採購案件辦理進度、外界互動、關心議題、施工現況等資料供媒體參考。
- 座談與聯繫會議**：定期召開聯繫會議，向與會之檢察、調查、廉政或工程會等單位，說明計畫內容、成立廉政平臺概念，以及招標、契約變更及履約管理等階段所面臨之問題、潛存風險因子、外界反映及爭議事件等，共同討論與處理解決方式。
- 處理廉政倫理事件**：如有違反廉政倫理規範事件之情形，可隨時透過交流會議，與司法單位、工程會說明事件內容及處理情形，同時向本公司同仁進行內部宣導。
- 參與本採購案各階段程序**：參與採購程序審查小組、廠商討論會議、契約變更會議等，以充分瞭解採購案件進度及相關資訊。
- 陳情請願及爭議事項協處**：透過廉政平臺協調和引導廠商，可以依據法定程序提出疑義，以避免私下關說，同時將協助掌握爭議癥結及相關事證，蒐集類似案例，提供主辦單位進行處理。





1.3.2 内部控制

桃園國際機場公司依據「政府内部控制監督作業要點」並參照「公開發行公司建立内部控制制度處理準則」設計内部控制制度，實現施政效能、提供可靠資訊、遵循法令規定、保障資產安全，各項内部控制標準與作業經董事會決議通過後由本公司之全體人員共同遵循執行，以促進公司之健全經營，並合理確保下列目標之達成：



内部控制制度三道防線

<p>第一道</p> <p>營運單位及主管</p> <p>權責功能</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 每年定期檢視內部控制制度作業目標、相關風險與對應控制之有效性。 2 落實風險評估及內控自行評估作業。 3 適時修訂與落實內控制度及相關規範。 	<p>第二道</p> <p>督導單位及高階主管</p> <p>權責功能</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 檢視面臨的重大主題及辨識可能的風險。 2 督導各單位建立有效內控制度，並導入與實施該制度內容。 	<p>第三道</p> <p>內部稽核單位</p> <p>權責功能</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 執行風險導向之稽核流程，並給予內控改善建議。 2 覆核各單位的內控制度自行評估結果。 3 協助追蹤內控相關改善計畫執行情形。
--	--	---

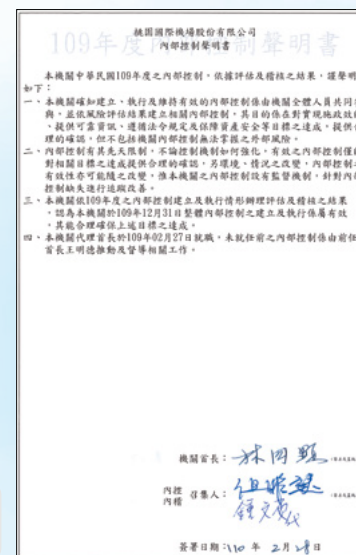
內部稽核

桃園國際機場公司於內部稽核有效執行範圍內協助董事會及經理人檢查及覆核内部控制制度之缺失，以及衡量營運之效果及效率，並適時提供改進建議，以合理確保内部控制制度有效實施及作為未來檢討修正。

我們依據「內部稽核制度實施要點」執行內部稽核管理，並定期編製年度稽核計畫，提報董事會討論通過後執行，並由總稽核定期向董事會報告稽核計畫執行情形與內控制度缺失及異常事項改善追蹤報告。針對稽核過程中發現之內控缺失及異常事項，將揭露於稽核報告，並按季做成追蹤改善報告直至改善為止。

為確保達成內控制度目標，除了透過內部稽核評估內控制度執行成效，我們每年也會提出自行評估計畫，並推動各單位辦理自行評估作業，針對自評情形與發現之缺失或建議進行改善，亦將相關資料與成果向董事會報告，並出具「内部控制制度聲明書」。為提升稽核品質與能力，依據本公司「內部稽核制度實施要點」規定每年稽核人員均應接受三十小時以上專業進修課程及講座，俾利增進專業新知。

桃園國際機場公司
内部控制聲明書



廉政平臺





1.4 供應商管理

桃園國際機場公司為國營企業，相關採購均須遵循政府採購法，公平、公開之採購程序，提升採購效率與功能之立法精神，落實責任供應鏈管理；此外，桃園國際機場公司屬於產業下游階段，因此我們的供應商主要提供服務項目為勞務、財物和工程類別，機場內也有數十家與桃園國際機場公司共存共榮的駐站廠商。我們堅持以配合國家法規要求，落實政府採購法規定，積極關注合作夥伴於環保、勞動、職業安全衛生相關法規遵循情形。桃園國際機場公司承諾與各承攬商共存共榮，將桃園國際機場公司塑造成優良工作場所。

■ 供應商政策與承諾

遵循「政府採購法」依公平、公開之採購程序進行供應商管理。

確保採購品質、交期及合約價符合要求。

與供應商成為共存共榮的合作夥伴。

■ 供應商參與條件

桃園國際機場公司於招標文件中均明示，供應商皆應遵守政府採購法及其他相關規定。相關規定如下：

- 供應商不得違反環境保護相關法規，並應優先採購政府認可之環境保護產品、本國境內產生之再生資源或以一定比例以上再生資源為原料製成之再生產品。
- 供應商於履約期間應依政府及機關執行節能減碳相關政策配合辦理相關事宜（如：ISO14064-1、ISO50001、國際機場協會碳認證計畫），強化永續意識。
- 供應商應依身心障礙者權益保障法、原住民族工作權保障法及採購法規定僱用身心障礙者及原住民。

- 供應商所僱用工作人員應遵照勞基法、職業安全衛生法相關法規。為促進與落實桃園國際機場內的工作場所安全衛生，保障我們的同仁及承攬商所僱用之工作人員安全，定有「承攬廠商安全衛生管理辦法」，並於各階段有相對應之管理作為，更多關於承攬商管理，請見 [5.2 安心與健康職場](#)。
- 供應商應遵守桃園國際機場股份有限公司相關作業規定，如廠商違反規定，造成設施設備異常或毀損等事件，除契約或該規定另有罰則規定者外，計罰如下：第 1 次扣當月契約價金 1%，第 2 次扣當月契約價金 5%，第 3 次扣當月契約價金 10%，按次累進之。因而產生負面新聞、報導或網路負面評論等，影響本公司形象或聲譽受損者，得依情節輕重，計罰金額加重 1 至 5 倍。
- 契約明訂供應商履約如有違法相關規定時，訂有契約終止解除及暫停執行之機制。





1.5 立足國際

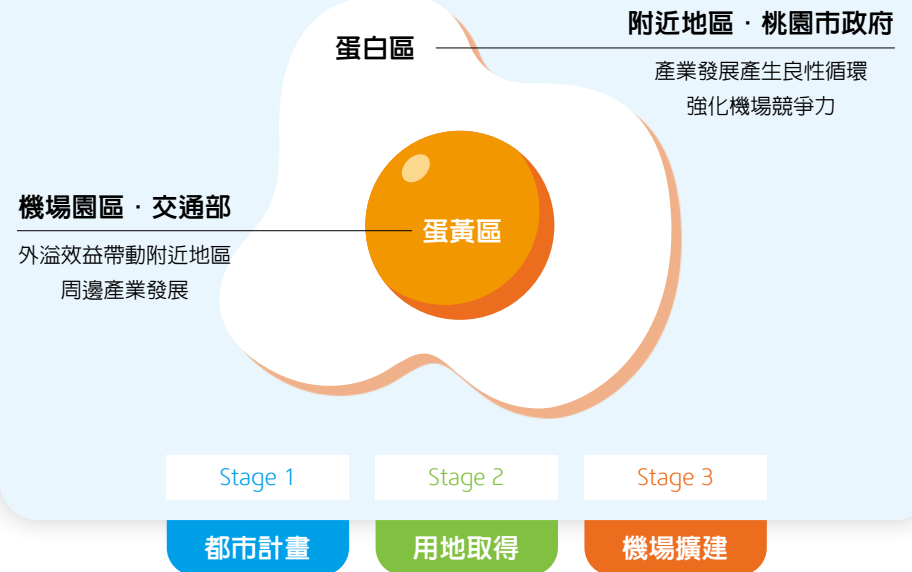
1.5.1 桃園航空城計畫

為提升國家競爭力，帶動區域產業及經濟繁榮，我國政府研擬「桃園航空城區域計畫」，並由行政院整合跨部會資源，成立桃園航空城核心計畫專案小組負責推動各項措施。桃園國際機場公司配合政府公共政策共同投入，藉由啟動航空城計畫，導入經濟活水，建立航空產業鏈，期待成為區域動能的核心，並結合航空城產業發展用地成為東亞民航機維修服務基地，預估 2040 年桃園國際機場之國際客運量將達 8,200 萬人次，貨運量達 402 萬噸以上。

桃園航空城區域計畫的推動共分為三大階段，分別為都市計畫擬定、擴建用地取得和機場設施擴建。桃園航空城區域計畫將以桃園國際機場為核心向外發展，桃園國際機場公司將持續配合交通部和桃園市政府之規劃共同帶動附近地區的周邊產業發展，強化機場競爭力。



「桃園航空城區域計畫」推動三大步驟



1.5.2 國際交流活動

為提升營運水準，桃園國際機場公司積極參與國際交流活動，包括加入國際組織，如國際機場協會（ACI）、參與國際機場評比（ASQ 和 Skytrax 評比）與進行國際交流，如締結姊妹機場、國際貴賓接待、辦理國際論壇等等，期許透過國際交流活動汲取業界新知，獲取航空業界最前瞻知識與議題，用以分析桃園國際機場公司營運優劣勢，以促成公司決策。





此外，桃園國際機場公司為掌握國際發展趨勢，積極開發國際航線。近年航線之發展策略，發展「東南亞-東北亞、東南亞-北美、大洋洲-歐洲」間之樞紐地位為主要目標。隨著國人出國風氣盛行及往返歐洲、澳洲的強勁客運需求，以及快速發展的印度航空市場，本公司亦致力於加強發展在歐洲、澳洲及南亞等區域之航線網絡，在國際航線論壇中積極與歐洲、澳洲及印度航空業者進行會談。

本公司對外透過積極參與區域及全球航線發展論壇會議暨展覽等活動，爭取外籍航空來臺拓點，同時增進國際航空業界對桃園國際機場之認識與提升知名度，強化桃園國際機場之市場競爭力。

國際交流活動成果揭露：

國際論壇

美國 RSA Conference 2020 資安研討會

RSA Conference 2020 資安研討會是全美最主要也是世界上盛大的資安研討會之一，每年吸引全球多達 5 萬名與會者。除邀請業界具前瞻性思想的領導者提供演說內容外，也分享導入產業技術與防護安全的新方法。該研討會不僅為傳遞科技安全新知大本營，亦為資安產業間彼此競合關係的管道。透過參與研討會提升及強化本公司專業能力外，亦可適時運用在本公司的資安防護。



RSA Conference 2020 資安研討會

國際機場交流合作

2020 年日本高松機場顧問委員會

本公司總經理昭璧於 2020 年 1 月初出席日本高松機場顧問委員會，提供高松機場運營活動及航線發展之諮詢，並且建議可推廣由高松機場出發，前往桃園機場轉機至東南亞地區或是澳洲等地的航程規劃，同時行銷桃園國際機場管理經驗，深化並擴大今後交流的基礎。



高松空港社長（右二）與
但副總經理（右一）互贈紀念品

COVID-19 疫情下航空業觀點視訊研討會 (Perspective on the air travel industry in the COVID-19 crisis)

因應新冠肺炎疫情對航空產業的衝擊與影響，IATA 諮詢團隊針對當前危機、後續可能發展與未來「新常態」現象進行了大量的資料蒐集與研究並舉辦網路研討會，邀請航空公司、機場業者及政府監管單位共同分享資訊與看法及意見交流。

接待國際貴賓

2020 年 1 月間接待日本新潟機場、日本成田空港圈自製體聯絡協議會、馬來西亞機場、加拿大溫哥華機場等來訪。





CH2

健全營運，恪守安全準則

章節亮點

- 8 次災害演練與演習
- 資安占資訊經費比例達 22.27%
- 蔡英文總統頒發「防疫獎章」
- 推動科技防疫，提供旅客「不接觸」的便利服務
- 參與「國家關鍵基礎設施防護指定演習」獲單位特優獎及最佳指揮官雙重肯定

章節摘要

機場安全是桃園國際機場公司最重要的使命與責任，我們在面臨新冠肺炎疫情影响、非洲豬瘟等各項挑戰，依然孜孜矻矻管控所有細節，防堵所有疫情於境外，守護國人健康。





重大主題：機場安全

政策與承諾

提供適當之資源支持安全管理系統之運作，實施安全訓練，並鼓勵有效之安全通報及資訊交流，並且安全管理為所有管理階層及全體工作人員之主要職責，以形成組織安全文化。

目標

短期

- 誠信處理危害議題通報，消除危害因子。
- 按月檢視安全績效並於各安全管理會議追蹤改善。

中長期

- 推動桃園國際機場公司安全文化及公正文化。

申訴機制

詳見章節：「利害關係人溝通與 2020 重大主題」章節所述與各利害關係人議合方式，或至本公司官網「聯絡我們」的專區。

特定行動

- 於 2020 年辦理 8 次災害演練與演習。
- 移地情境體驗式教育訓練暨特種災防應變交流參訪 6 場次，450 人次參與。
- 防災整備教育訓練 - 「防災意識培訓桌遊工作坊」暨「防災意識情境類桌遊體驗營」3 場次，270 人次參與。
- 通過 ISO 27001:2013 資訊安全管理的驗證，並每年針對全體同仁辦理 5 場次的資安課程。
- 辦理飛航安全教育訓練與宣導，總計 45 場次活動，2,089 人次參與。

評量機制

定期檢查所有安全管理系統與設施，並透過安全委員會審查所有安全績效與目標，以及予以檢討和提出改善措施。





2.1 機場安全管理

安全是桃園國際機場公司的主要核心價值，我們承諾在提供服務之同時，將建立、實施、維護並持續改善相關策略及作業程序，以確保所有飛航活動均於資源適當配置之情形下進行，並以達成最高安全績效等級及符合法規要求為目標。

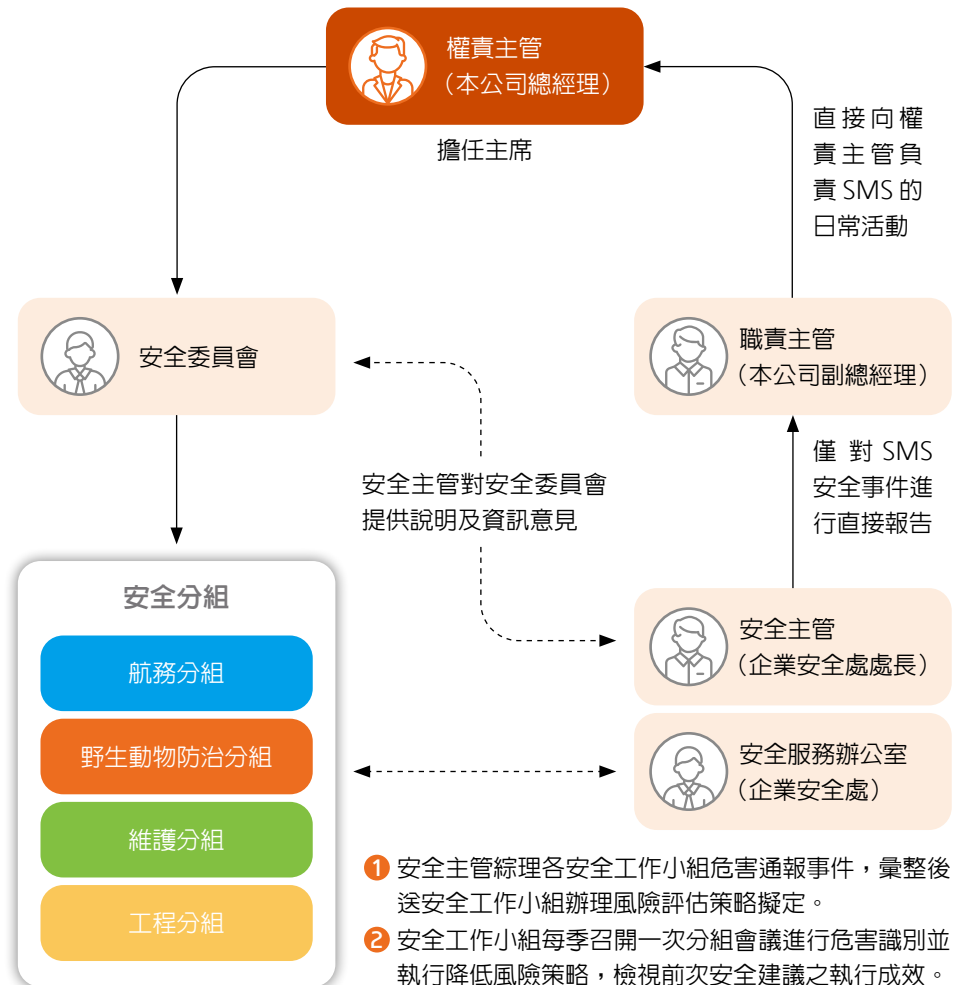
2.1.1 機場安全管理機制

我們依循國家政策與要求，以及國際標準執行以訂定機場空側與陸側的安全管理措施，並訂有「安全管理系統 (Safety Management System, SMS) 手冊」，除提供我們內部同仁外，亦主動發放予桃園國際機場的航空警察局、飛航服務總臺、航空公司與地勤公司等，以確保各單位皆能瞭解機場安全程序，此外我們對內的所有管理階層及全體同仁皆要求負有對達成最高安全績效等級之責任。

為有效管理與落實機場安全，我們每年度召開 3 次「安全委員會」(2020 年因疫情影響，實體召開一次，線上資訊寄發兩次)，由總經理擔任權責主管，其成員包括其他高階主管、航空警察局、飛航服務總臺、航空公司及地勤公司等，會議負責研討及訂定本公司安全政策、資源分配及安全績效相關之高階議題，並確認以下議題：

- 1 監控本公司安全管理系統之有效性。
- 2 監控各項改善措施均適時且適當地執行。
- 3 依據本公司之安全政策及安全目標，監控安全績效。
- 4 確認相關資源之適當運用，以達成優於法規要求之安全績效。

安全管理系統功能及組織圖

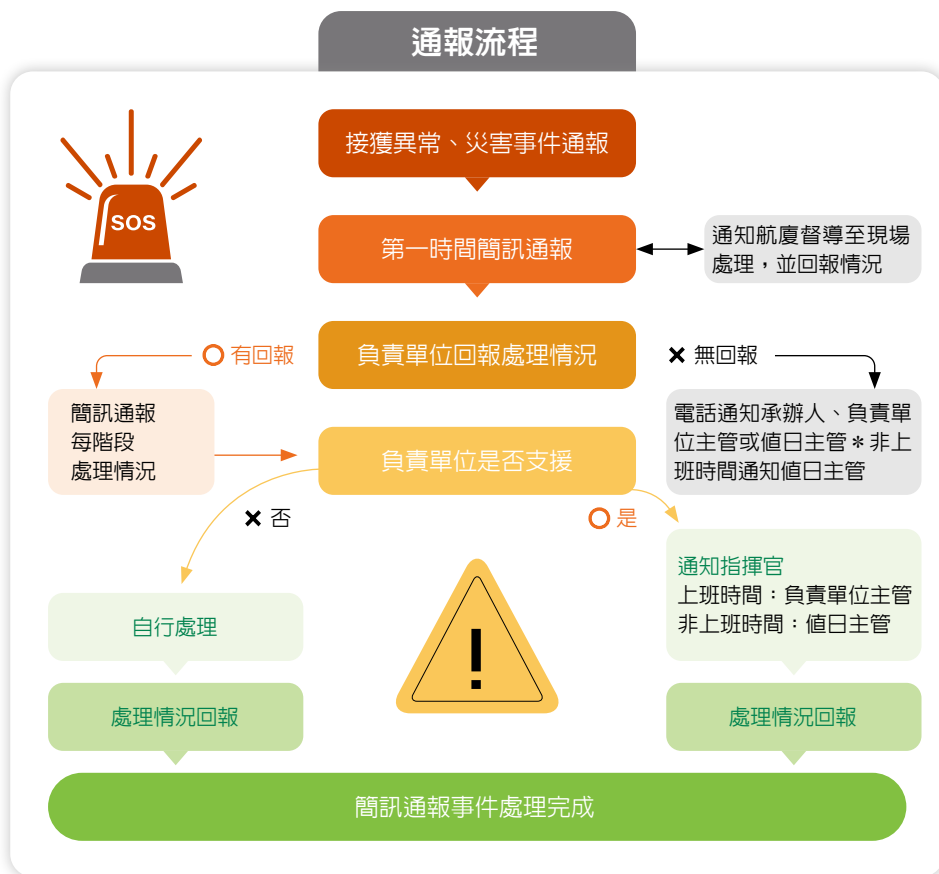




■ 營運控制中心

為落實桃園國際機場公司對機場安全的監控，強化機場作業營運效率，設有營運控制中心，24 小時負責機場陸側營運管理、異常 / 災害事件通報，以及各事件緊急處理。

- CCTV 監控：全天候 24 小時派員監控鏡頭，重點區域鏡頭放置電視牆監看。
- 定時巡場：每小時派保全人員巡視航廈各區，發現異常事件及時回報營運控制中心處置。



■ 年度安全績效指標及目標

桃園國際機場公司為建立良好的機場安全文化，我們運用安全績效指標及安全績效目標，建立及量測機場的安全績效，同時經由持續監督、評量、定期檢視並調整安全目標，以提升安全績效。於 2020 年有 2 個績效指標超過警示值，分別是車輛 / 裝備超速事件、車輛 / 裝備碰撞事件。經分析事故發生原因，以人為因素占比為大宗，如未按照標準作業程序，對作業環境或設備不熟悉等因素。

本公司定期於安全管理委員會進行檢討，並提出改善措施，包括實施教育訓練、加強溝通（主管與同仁、作業單位與航空公司）、地安事件肇責單位未見改善者將依法處置等，以逐漸降低其實際值，落實機場安全。

安全績效目標及實際績效（輕度目標）每萬起降架次以下 / 每萬次空橋作業以下 / 每千施工人數以下 / 每萬架次航機作業		2021 年標準值	2021 年警示值	2020 年標準值	2020 年警示值	2020 年實際值
1	車輛闖越航機事件	0.87	1.99	0.93	1.51	0.93
2	車輛 / 裝備超速事件	0.87	2.15	0.39	0.83	0.84
3	車輛 / 裝備碰撞事件	2.27	3.82	1.11	2.11	2.45
4	本場鳥擊事件	0.39	1.55	0.90	1.45	0.50
5	施工人員違規率	0.13	0.27	0.09	0.2	0.14
6	空橋操作不當或裝備失效	0.08	0.37	0.07	0.31	0.17
7	投光燈及經緯度指示牌失效	0.31	1.03	0.68	1.55	0.34





安全績效目標及實際績效（重度目標）2次 / 五年移動平均每百萬起降架次以下		2021年標準值	2020年標準值	2020年實際值
1	車輛或其他地面設備造成跑道入侵導致航空器重飛 / 放棄起飛事件五年移動平均發生率（實際發生次數 / 五年度總起降架次 * 100 萬）	2	2	3.54

安全績效目標及實際績效（重度目標）2次 / 10萬航機起降架次以下		2021年標準值	2020年標準值	2020年實際值
1	因地面作業不當或裝備失效，導致航空器受損須停機檢修事件發生率	2	2	1.68

2.1.3 機場危害議題處理

桃園國際機場公司致力於發展及鼓勵飛航安全相關事件通報之公正文化，執行飛航安全相關事件之蒐集、分析及分享，識別可能造成飛航安全相關事件之危害，採取適當風險降低措施，將處理結果回饋予通報者。我們依此建立並實施危害識別及安全風險管理程序，包括危害通報系統，以消除或降低作業或活動可能產生危害後果之安全風險，以持續改善安全績效。

	2018年	2019年	2020年
空側設施	29	64	48
陸側設施	7	7	10
保安事項	1	1	4
空側作業	13	18	13
航管作業	3	0	0
鳥擊事件	0	0	0
FOD（註）	2	5	10
其他	1	1	11
總計	56	96	96

註：Foreign Object Damage 外物損害，簡稱 FOD。





2020 年重大主題統計如上所列，接獲安全議題通報後，將隱匿通報人資料交由安全主管進行初步檢視，經統計彙整均為簡單案件（維護修補）。透過安全工作小組進行危害識別及風險評估作業流程，該通報案件則請相關單位協助處理並說明辦理情形，並於完成處理後回覆通報人。桃園國際機場公司鼓勵各駐站廠商與航空公司發現任何有關安全議題，皆可進行通報，儘管是微小議題也是如此，讓所有攸關安全的議題都能被管理與消除，以確保桃園國際機場的安全性。在我們的鼓勵下，每年度的安全議題通報數皆有逐年上升的趨勢，表示本公司已建立良好的機場安全文化，各利害關係人皆相當重視。

在 2020 年危害議題中，空側設施為 48 件（如滑行道面破損與裂縫、機坪停車格線模糊、反光鏡及警示語不足或不明顯等）、空側作業則為 13 件（如車輛行車動線問題、未依 SOP 進行作業等等）。本公司秉持「除非蓄意違反或故意忽略相關法規及程序，否則任何人員透過危害通報系統進行危害通報均不會受到責罰」，本公司將持續追蹤改善措施，若違規次數超過安全績效目標值時，將加重其處分，屢勸不停者則依法開罰處置。

機場四周禁止飼養飛鴿

依「民用航空局所屬各航空站對機場四周禁止飼養飛鴿實施要點」第 3 條規定：機場以其跑道兩端中心點為中心，5 公里半徑圓至中心點向外左右各 35 度之連線範圍以內禁止飼養飛鴿。

我們不定期向機場周邊居民宣導飼養飛鴿對飛航安全的危害，並對機場四周禁養範圍內實施巡查是否有新設情形。而對禁養區外，仍有可能影響飛航安全之鴿舍設置列管清冊，不定時巡查。

機場周遭禁止施放有礙飛航安全物體

1 宣導：配合民用航空局宣導並實施 (Education、Engineering、Enforcement) 政策

- a 設置「機場四周禁止施放有礙飛航安全物體（含空拍機及遙控無人機）」專區
- b 繪製機場四周禁止施放有礙飛航安全物體範圍圖資
- c 於機場周邊無人機施放熱點加強宣導，在民衆賞機拍照熱點及相關店家，夥同航警及地方警局共同勘察及宣導，一方面可藉由現地勘查熟悉熱點，加快查處速度，另一方面則是宣導正確飛安觀念，避免民衆及店家觸法，並於熱點處張貼飛安宣傳海報
- d 函請地方政府於公園處架設告示牌



2 設置干擾設備

- a 購置兩把干擾槍，由航務處攜帶使用，航警或地方警力持槍進行干擾作業，勤指中心通報地方警力派員尋找自動返航或原地降落之無人機及其施放者。
- b 若查獲無人機，應即請航警扣留證物，待後續報交通部民用航空局查處。

3 教育訓練

桃園國際機場 2020 年「遙控無人機聯防機制演練暨教育訓練」，邀集航空警察局、新北市警察局、桃園市警察局，共同參訓，除室內課程進行聯防機制講習外，於桃園機場 05R 跑道進行無人機施放及干擾槍模擬訓練。





防範鳥擊作業

本公司為避免鳥擊，我們砍除機場範圍內雜林、溝渠鋪設鳥網、鳥相調查、改善植被物種等作為，搭配與航空警察局配合之驅鳥作業等。

我們與桃園市野鳥學會合作，於官網公布並預判各月份的鳥類活動預告，包括活躍鳥種、活動區域、移動時飛行高度、活動時間等資料。主要風險鳥種為體型較大的黃頭鷺，每年 4-5 月及 8-10 月，會有數十隻或上百隻過境飛越或停留在桃園機場，多年來透過鳥相調查及實驗，我們利用夜間進行跑道四周草坪修剪，避免在航情繁忙的日間修剪時因翻土而吸引黃頭鷺靠近覓食；同時發現黃頭鷺不喜歡太高的草地，於是將跑道周遭的草長維持在 30 公分左右，避免停留增加飛安風險。

2020 年我們在機場附近農地，製作約 4-6 米高的黑翅鷺棲架，讓這種猛禽幫農民除老鼠，順便吸引其離開機場範圍；另外搭配航警一日四次清晨、上午、下午、黃昏，以鳴笛、蜂鳴器或獵槍驅離鳥類，使用各種方式讓鳥兒遠離機場。



野生動物活動通告



溝渠鋪設鳥網



製作黑翅鷺棲架

2.1.4 資訊安全管理

隨著科技發展迅速，桃園國際機場公司的業務運作環境中皆與資訊科技有關聯，而為確保我們業務正常運作，所有資訊系統能持續運作而不中斷是絕對必要的，因此桃園國際機場公司建置資訊安全管理機制嚴謹執行，並以機密性、完整性、可用性、法遵性為本公司四大資訊安全管理目標，實踐桃園國際機場營運不中斷，且保護所有利害關係人的權益。



機密性

任何資訊儲存在本公司的資訊系統中、資訊系統在處理中或在傳輸線上都要維持其機密性。



完整性

任何資料儲存在本公司的資訊系統中、資訊系統在處理中或在傳輸線上都要保護，以防不當竄改及資訊系統在運作中被不當的操縱或入侵。



可用性

確保資訊與系統持續運轉無誤，當合法使用者要求使用資訊系統時，使用者均可在適當的時間內獲得回應，並完成服務需求。

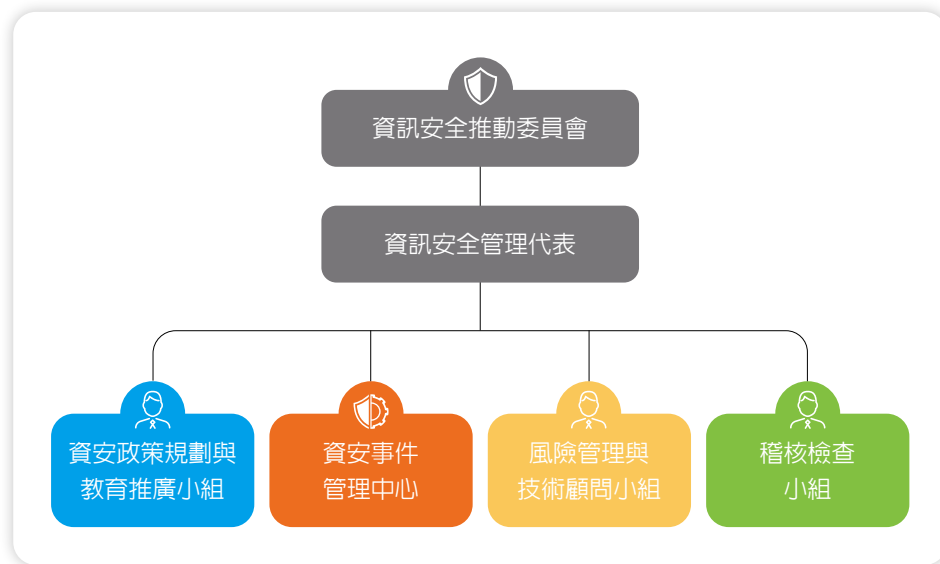


法遵性

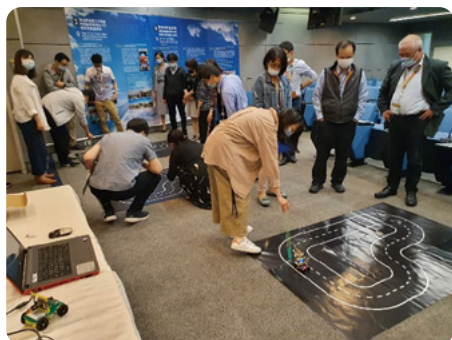
確實遵循資通系統設置或運作涉及之資通安全相關法令。

我們相當重視資安防護，資安占資訊經費比例由 2019 年 16.21% 提升至 2020 年 22.27%，且依據 ISO/IEC 27001 資訊安全管理制定管理體系（於 2019 年通過 ISO27001:2013 驗證），設立資訊安全推動委員會，負責管理、審查、執行、檢討與宣導資訊安全相關議題，由副總經理擔任資訊安全管理代表，每年定期召開資通安全管理審查會議。





我們每年定期執行風險評估、資通安全健診及安全性檢測，包括對內部主機、使用者機器、網路設備執行資安健診（包含網路架構、網路惡意活動、使用者端電腦惡意活動、伺服器主機惡意活動、安全設定檢視），並改善其弱點。此外我們每年也針對全體同仁辦理至少 3 小時的資安課程，資安人員每年需接受 12 小時以上資安專業課程，2020 年總計辦理 5 場次。



2.1.5 飛航安全教育訓練與宣導

飛航安全不僅是桃園國際機場公司的責任，亦是全體航空業者的責任，因此我們每年持續辦理了相關教育訓練與宣導活動，提供給內外部利害關係人參與，希望藉此提升內外部利害關係人對機場安全的職能與意識，並促成機場安全為上的良好文化。2020 年我們總計辦理 45 場次，2,089 人次參與。

「國家關鍵基礎設施安全防護」系列專題講座

場次

1

總人次

96

參加對象：桃園國際機場公司同仁、承攬商、駐站廠商

AED 教育訓練

場次

28

總人次

934

參加對象：桃園國際機場公司同仁、承攬商、駐站廠商



通行證保安認知教育訓練

場次

3

總人次

303

參加對象：持有桃園國際機場公司通行證工作人員





航空保安訓練

場次

4

總人
次

194

參加對象：桃園國際機場公司同仁



安全管理系統 (SMS) 訓練

場次

5

總人
次

197

參加對象：本公司領有空側駕駛許可證人員

機場時間帶認知教育訓練

場次

2

總人
次

183

參加對象：桃園國際機場公司同仁

民用航空法認知教育訓練

場次

2

總人
次

182

參加對象：桃園國際機場公司同仁



2020 年因受疫情影響，依據中央疫情指揮中心指示，為避免辦理不必要之群聚活動，過去所辦理對外飛安宣導包含機場小旅行—飛安體驗活動、飛安大使選拔與有獎徵答、戶外公開宣傳活動等，皆停止辦理，改採影片於機場各螢幕看板與社群平台撥放。

飛航安全報你知

雖然疫情期間不能任意出國，飛航安全還是要持續守護喔！

- * 機場四周禁止飼養飛鴿與施放有礙飛航安全物體
- * 機場四周燈光照射角度限制
- * 請勿傳遞危害飛航安全不實訊息
- * 禁止攜帶上機及必須託運之危險物品
- * 飛機上限制使用行動電話及相關電子用品



桃園國際機場飛安宣導





2.2 風險管理

桃園國際機場為臺灣最重要的國際機場，若遭遇危害事件或風險議題管理不當，將對我們與臺灣造成嚴重影響，因此我們訂有風險管理程序，並實施適當之管理措施，每年追蹤與檢討辦理情形，追求達成機場安全的最高標準，以達成企業永續發展的願景。

2.2.1 風險管理機制

衡酌業務特性、規模大小及人員多寡等因素，依據風險性及重要性原則，並考量成本效益，我們參考「政府內部控制觀念架構」，設計合宜有效之內部控制制度，經董事會決議後由本公司之全體人員共同遵循執行。



風險辨識

桃園國際機場公司依據整體層級目標及作業類別為基礎，設定之作業層級目標，參考國家發展委員會訂頒「風險管理及危機處理作業手冊」之風險評估機制，由各處室依據作業類別的流程中所涉及之工作職掌項目及對應之控制目標等風險來源，完整辨識影響整體與作業層級目標無法達成之風險項目，編製我們的風險管理項目一覽表。



風險分析

風險辨識後，我們將依照風險項目的影響程度，以及發生機率設定級距，分析各風險項目在影響程度與發生機率的級距。



風險評量

經風險分析並考量人力、資源及組織環境等因素，將依風險項目的影響程度與發生機率的級距，歸類於所在的風險等級，目前本公司所鑑別之風險項目無極度危險的風險和高度風險，而屬於中度風險則已控制，並降低至低度風險的等級，以降低對桃園國際機場的衝擊。



低度風險 按既有設計的相關控制作業，因應與處理。



中度風險 必須明定管理階層的責任範圍。



高度風險 管理階層需督導所屬研擬計畫並提供資源。



極度危險 管理階層需立即採取行動。





控制機制

本公司針對每一風險項目皆訂有控制機制（含作業程序、控制重點、指引文件與資料等），並由權責單位負責管理以及每年至少進行一次自行評估機制與其執行的有效性，以持續將風險項目控制在低度風險。

風險循環類別	管理目標
機場營運及收款	我們將擬定機場發展計畫及營運規劃，並管控航班運作、航油輸儲及管理、駐站廠商管理與旅客及服務管理等，以確保桃園國際機場公司的持續營運。
採購及付款	為有效管理供應商與承攬商，我們在採購階段均進行審核，以確保工程、財物、勞務等皆符合政府與公司規定，避免供應商與承攬商發生任何違法或不當的行為。
機場安全及保安	機場安全是我們重要的使命與責任，我們除了依序國際標準與主管機關要求，亦積極實踐各項管理措施，如災害 / 異常事件處理、保安管理、職業安全與衛生等等，以保護同仁、駐站廠商與旅客們的安全。
營建工程	桃園國際機場公司有許多營建工程正在施工中，為避免營建過程中發生任何意外，我們在整個營建工程的生命週期中，皆實施管理與應變計畫。
薪工	桃園國際機場公司並無任何生產與製造，其主要任務便是服務旅客與駐站廠商的管理，因此所有同仁都是我們重要的資產，因此我們實施完整的人才資源管理計畫與措施，以確保人才留存。
融資	為確保符合公司的長短期資金使用、公司債及其他有價證券之融資符合資金使用，並能依照預期規劃償還負債，以避免資金融通出現問題，我們分別針對借款、公司債及其他有價證券等進行管理。
不動產及設備管理	為避免我們的資產設備遭受不當的處置或損壞，針對資產的取得、保管與記錄、維護、投保、出租、處分等進行相對應的作業處理，以保障我們的權益。
投資	我們將在投資前，提出投資計畫及效益評估作業，使其符合公司需求，並對投資標的物進行管理與投資損益資料，以確保我們的投資得到最大化的效益。
電腦化資訊系統控制	桃園國際機場設有許多系統與程式，因此我們在嚴格管控所有資訊與系統，給予相對應的使用者權限，以及定期實施風險評鑑和資安健檢等，以確保資訊安全。
管理性控制作業	我們在所有內部管理體系與制度中，予以相對應的控制計畫，並輔以內部控制與稽核，以確保所有作業都符合法規要求與公司規定。





2.2.2 非洲豬瘟防疫政策與措施

本公司 2019 年起落實包含對高風險區域入境旅客手提行李進行檢查等各項防疫作業，積極防範非洲豬瘟入侵，雖然受到全球 COVID-19 疫情影響，2020 年旅客人數大幅減少，但本公司仍嚴陣以待，持續強化因應作為，全力做好準備阻絕疫情於境外。本公司積極配合非洲豬瘟中央災害應變中心的政策，強化防堵非洲豬瘟入侵，除特別提醒所有入境旅客切勿攜帶肉類製品以免受罰外，並設立三道防線：



截至 2021 年 3 月，亞洲地區已有 13 個國家出現非洲豬瘟案例，東亞僅台灣和日本未傳出災情，可見我國防疫措施顯有成效。目前應變中心針對旅客違規攜帶或主動棄置之豬肉產品，仍持續驗出非洲豬瘟病毒核酸陽性案例，顯示疫情引入我國之風險仍高，本公司將會持續配合國家政策，嚴謹與積極強化防檢疫措施，以利維持我國無疫情狀態。





2.2.3 COVID-19（新型冠狀肺炎）防疫政策與措施

自 2020 年初 COVID-19（新型冠狀肺炎）疫情爆發後，桃園國際機場公司即全力配合中央防疫指揮中心及交通部指揮辦理，積極參與各項防疫工作，包括包機返臺入境規劃調度後送作業、旅客與航廈防護、航機停機位調度、檢疫單位所需之後勤支援及政令宣導、統籌口罩等防疫物資數量並協助發放、安排清潔

人員強化航廈之各種消毒、設置貨櫃屋採檢站、規劃旅客動線、宣導各種防疫及衛教觀念、統籌協調防疫專車等各項工作，且防疫期間持續與各駐站廠商密切合作，全心全力務求阻絕病毒於境外，以上可參閱特輯介紹，而本公司主要防疫措施如下：



持續以疾病管制署發布因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情之「大眾運輸指引」、「大型營業場所指引」、「企業持續營運指引」等相關指引，積極宣導桃園國際機場內各駐站廠商落實防疫措施與相關人員之健康管理。



建立 LINE 通訊群組，以利桃園國際機場各駐站廠商間之即時聯繫，並掌握最新訊息。



強化門禁管理，調整部分航廈出入口，進入人員量測體溫並勸導使用酒精進行手部消毒及確認佩戴口罩，連續量測 2 次額溫均達攝氏 37.5 度以上，不得進入航廈。同時在安檢線前設置紅外線測溫儀量測體溫，超過攝氏 37.5 度者禁止搭機，以「雙保險」方式，確保所有人員的健康。



實施工作人員與洽公者健康管理，同時提高公共空間清理與消毒頻率，並統籌場內各作業單位防疫物資、調整優化空調換氣率確保空氣流通、廣設酒精噴霧及清潔消毒設備於所有主要通道、電梯口及出入口、廁所等。



於電子看板、出入境大廳、報到櫃檯、入境檢查、行李提領區等區域播放（或張貼）相關防疫宣導訊息。



實施「居家檢疫者自機場返家交通方案」：為配合防疫車隊上路，駕駛投入營運前均簽署自願同意書，亦安排疾病管制署醫師針對現場服務人員及駕駛者，實施教育訓練及衛教宣導，同時持續加強車輛及場域清理與消毒、強化駕駛者自我防護意識，確保每位乘客乘車環境安全無虞；本公司亦制定「防疫專車清消標準作業程序」供防疫車隊遵循，於駕駛出車前、乘客上車前、載運途中及乘客下車後都有相關清理與消毒標準作業。駕駛者清理與消毒作業完成後，均會回報至所屬車隊，以資備查，且專車回程不得載客，以全開車窗為原則，保持車內外空氣流通，以避免可能之傳染。





戶外貨櫃採檢屋設備



機場保全人員維持現場秩序



旅客受檢區與工作人員工作區各自獨立
阻絕可能接觸風險，確保工作人員安全



加強清潔人員防疫消毒專業訓練



宣導旅客維持社交距離 1.5 公尺



針對入境航班旅客託運行李
執行清潔消毒



防疫最前線 - 清潔人員篇



防疫最前線 - 保全人員篇



防疫最前線 - 醫療人員篇



針對不同旅客及員工的專用廁所





■ 桃園機場防疫小天使服務台，第一時間為民衆解惑

為了提供 24 小時不間斷的服務，桃園機場第一、二航廈出境服務台分三班運作，提供旅客中、英、日等各種語言的資訊，為民衆提供防疫車隊、出入境等相關事宜，疫情爆發初期，服務台的防疫小天使每日皆須回覆上千通電話，並隨時更新資訊，以提供民衆最正確的回應。因為這些防疫小天使的付出，桃園機場才得以順利堅守國門的安全、配合政府的防疫指揮，讓民衆放心。

由於新冠肺炎疫情嚴峻，我們持續與旅客溝通詳盡的防疫流程，配合國家衛生指揮中心中央流行疫情指揮中心及桃園機場防疫政策，於社群平台提供即時且正確資訊，也在報章雜誌、新聞媒體露出高標準的防疫廣告宣傳，讓民衆瞭解並對桃園國際機場感到安心。此外，我們也於國外媒體 Air Business、Anna Aero、Future Airport 宣傳桃園機場防疫形象，展現我們在防疫期間所做的各項貼心措施，正向宣傳桃園機場是個令人安心且安全的國際機場。




防疫最前線 - 出境服務台



服務台熱心服務旅客



消毒嬰兒車



服務台門禁管制



全民防疫 健康聲明快易通

持有臺灣手機門號的旅客
請於海外登機前
完成線上申報
加速您返臺入境通關程序

- 1 掃描右圖QR CODE進入入境檢疫系統
- 2 登機前完成線上申報資料填寫並送出
- 3 抵達臺灣後，手機簡訊接收健康憑證
- 4 通關時，出示手機簡訊的健康憑證畫面



無手機者可與同行者(需同原住地)共同線上填寫，或索取紙本填寫

中央流行疫情指揮中心 關心您

居家檢疫者 返國回家請注意!

居家檢疫者禁止搭乘大眾運輸工具!違反者處以新台幣10萬至100萬罰鍰,並禁搭乘行機車或航友接送,第一時間預約防疫車隊,勿搭乘違規車輛,避免形成防疫缺口。

北部地區 (台北、基隆、桃園)	中南部及東部(宜花)	雲嘉南高屏
 防疫計程車 通車費 通車費 通車費	 防疫巴士 通車費 通車費 通車費	 防疫巴士 通車費 通車費 通車費

桃園機場防疫專線 03-3060000





特輯

防堵肺炎於境外，桃機責無旁貸

2020 年是艱困的一年，新冠肺炎疫情全球蔓延下，世界各國為遏止疫情擴大，自 2020 年 2 月起實施不同的防疫措施及邊境管制，導致全球航空運量大幅下滑，桃園機場亦直接受到衝擊。

即便如此，本公司深知身處防疫最前線，為捍衛國人健康，將新冠肺炎杜絕於境外，責無旁貸整合駐桃園機場第一線作業單位及統籌有限資源，即時、有效、確實的執行政府防疫政策與作為，共同為國門安全把關。本公司於疫情期間設定四大營運重點為防疫、紓困、振興及修繕：



防疫

守住國門第一線 安全便利防守嚴

防疫包機—協助包機、類包機返臺入境，規劃調度後送作業

為讓滯留海外的國人回臺，由政府協調包機返臺，本公司負責協助疫情指揮中心在桃園機場臺灣飛機維修棚廠架設臨時檢疫站及提供無線電、前導車等後勤支援，針對機上乘客，逐一測量體溫並完成檢疫流程，確認無發燒等症狀，再由遊覽車將國人載往檢疫所集中隔離，若出現異常，則由救護車載送就醫，行李下機後也在棚廠內完成消毒。2020 年共協助執行包機、類包機共計 24 架次，旅客達 2 千餘人次。



2020 年 2 月 21 日鑽石公主號包機檢疫





2020年2月3日首班武漢防疫包機抵臺



載運返臺旅客之救護車消毒



防疫最前線 - 防疫車隊篇



林部長佳龍視察防疫車隊執行情形



向國門防疫 - 第一線的勇士們致敬

■ 設置防疫車隊及補助金發放

本公司配合交通部「居家檢疫者自機場返家交通專案」：自2020年3月4日起入境居家檢疫者不得搭乘大眾運輸，本公司安排防疫車隊接送入境旅客至居住地、防疫旅館或檢疫所進行居家檢疫，2020年共計18萬8,470人次搭乘。

交通部為鼓勵排班計程車、租賃車及遊覽車客運業者為社會公眾利益，不畏疫情風險，提供有別於一般執業條件下之特殊交通服務，除旅客自行支付交通車資外，另由交通部酌予補助載運居家檢疫者之運輸業者。為協助計程車駕駛們可以最快速度領取到應有的車資補貼，本公司特別加派人力，以日清日結方式配合排班計程車自律委員會作業，採單一窗口協助駕駛申請補助款領取，2020年度共補助防疫車隊達1.97億元。



防疫車隊英雄領到車資補助款





紓困

安定社會保障就業 協助業者維持服務

新冠肺炎全球延燒，以致航空相關產業蕭條不振，交通部為協助業者度過難關而提出多項紓困方案，本公司深感共體時艱，響應政府政策，執行航空產業紓困 1.0、2.0，針對「民用航空運輸業」、「普通航空業」、「空廚業」、「地勤業」、「機場商業服務設施業」及「維修廠業」等緩收場站/航空站土地使用費等多項費用，以及補貼土地使用費等多項費用；又推出紓困 3.0 方案，補貼航廈駐站業者之「水電費」、「機場防疫車隊」及商業服務設施業者之「員工薪資」、「公共服務設施費用」、「營運補貼」等等。

航空產業 紓困 1.0+2.0 方案有這些！

- 營運相關費用補貼
- 防疫用品費用補貼
- 貸款利息費用補貼
- 徵用包機費用補貼
- 紓困貸款信用擔保

合計 127.58 億元

中華民國交通部 | 交通部民用航空局 | 桃園國際機場股份有限公司



桃園機場防疫相關預算編列與執行情形

因應武漢肺炎疫情 政府挺航空 突破亂流

中華民國交通部 | 交通部民用航空局 | 桃園國際機場股份有限公司



交通部因應 COVID-19 (新冠肺炎) 交通觀光防疫與紓困振興專區





振興

打造觀光新據點 疫情中促進商機

當國內疫情受到控制，逐漸緩和之後，就應思索如何振興國內經濟，當航空業者提案「搭機環島，翔見臺灣」（類出國）行程時，在交通部及民用航空局支持下，本公司全力協調、整合航警局、移民署、台北關、防檢局、疾管署等各單位完成疫情史上的環臺微旅行（類出國）。環臺專案航班微旅行從 2020 年 8 月 6 日開辦以來，共辦理 25 梯次，共 5,046 人參加。

除配合前述振興政策外，本公司亦「轉守為攻」，主動辦理多場「藝童桃機」歡樂唱跳 FUN 暑假活動及規劃各種參訪行程，並與桃園市國際機場產業發展協會共同發起「出發吧！桃機樂友會一日體驗遊」等活動，期藉由活動的舉辦，吸引人潮至機場消費，活絡機場經濟，可參閱本報告書 [5.4.4 振興機場經濟活動](#)。



修繕

超前部署汰換設施 把握時機工程不中斷

桃園機場受限既有跑滑道及有限航廈容量下，仍須同時兼顧正常營運及設施維持，故對於設備的維護，僅能利用夜間、非尖峰時段局部改善或拉長修繕計畫。2020 年因疫情關係，致客運量及航機架次大幅減少，本公司遂將原規劃於未來年度辦理之修繕計畫提前至 2020 年辦理，加速辦理機場空陸側等 13 項整建工程，帶動約 260 億的乘數效益，1.31 萬人次就業效果，可參閱本報告書 [3.2.1 啟動空陸側修繕計畫](#)。

本公司堅守工作崗位。疫情期間協調、整合約 240 個駐站單位，超過 30,000 人次投入防疫工作，全力配合政府防疫政策，包含協助疾病管制署於桃園機場辦理各項防疫作為，從空間的提供、動線的安排，到旅客及行李下機入境後的秩序維持、沿線的清潔消毒，再到防疫車隊的安排；全力協助專機返臺、開放旅客轉機及防疫宣導等事宜；防疫期間的後勤支援，從採檢站設置、電腦的提供、Wi-Fi 的架設、水電能源的支援、額溫的量測、健康聲明書的收取及門禁的管制等，動用的人力、物力及經費非常多；為讓防疫作為順遂、有效、即時，桃園機場公司對內、對外參加及召開無數次的溝通、協調與整合會議；亦配合疫情指揮中心派員值勤。以上種種有形的、無形的防疫作為，只為讓疫情阻絕於境外。





■ 蔡英文總統頒發「防疫獎章」 感謝竭力付出的防疫英雄

全球疫情延燒，導致桃園機場客運量大幅衰退，然而本公司同仁的工作量不減反增，除例行工作之外，為配合政府落實邊境防疫，需投入更多的人力、物力及時間，協助辦理桃園機場相關防疫作為。從國門到家門，我們致力於提供旅客最安全且無縫的防疫服務，不僅得曝露在高染疫風險中，還歷經不眠不休的戒

備階段。

蔡英文總統於 2020 年 9 月 27 日舉辦「新冠肺炎防疫紀錄片暨防疫獎章授獎典禮」上親自頒發「防疫獎章」給本公司，感謝全體同仁於防疫期間的努力與付出，我們也將繼續堅守在桃園機場第一道防線為防疫而努力，讓防疫獎章的光環持續發光、發亮。



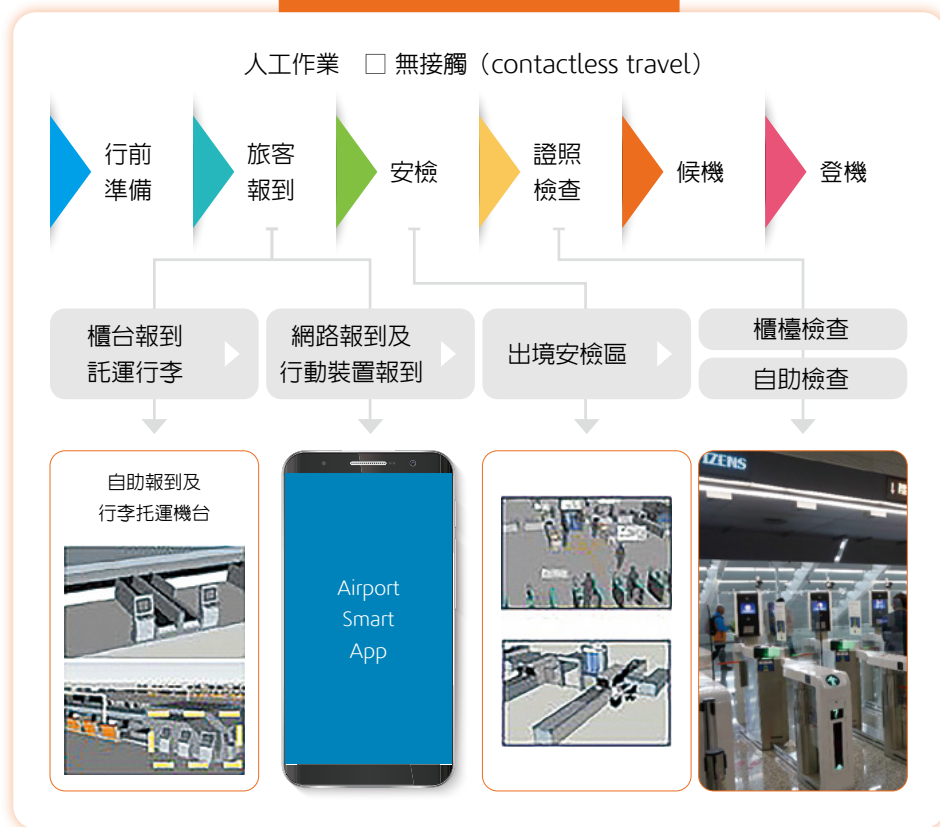


特輯 科技防疫

桃園國際機場公司面對全球新冠肺炎疫情的衝擊下，客運量大幅減少，卻也成了數位轉型的契機；而為了因應疫情，我們擬定防疫策略，積極導入科技防疫，提供旅客「不接觸」的便利服務，例如出入境流程優化、

使用電子入境檢疫系統以加速旅客申報、強化機場無線訊號、人流熱點分析與監控消毒頻率、組織防疫車隊等，在嚴峻的疫情中，守護國人的安全與健康。

旅客出境流程趨勢



旅客入境流程趨勢





設備升級、防疫神助功

危機就是轉機，雖然因為疫情重創航空業，但我們把握這樣的契機，強化桃園國際機場各項軟硬體設備，將航廈無線網路規格從 Wi-Fi 4 直接升級到 Wi-Fi 6，不僅網速較先前快 8 倍，以因應旅客大量使用之負荷，相關作業在 Wi-Fi 6 支援下，將可更迅速完成；而清潔消毒人員在 Wi-Fi 6 的環境下，透過智慧手機或平板電腦，隨時掌控旅客流量及洗手間使用狀況，進行清消調度及補充衛生用品。

在疫情推動下，加速旅客選擇自助設備，減少人與人接觸，網路報到、自助報到、自助托運行李之使用率大幅提高。



自助報到

自助托運行李



自助通關



防疫專車智慧排班

機場計程車過去使用人工排班，駕駛搭載入境旅客前，必須先前往位在桃園機場 2 號停車場內的計程車車場，以人工領牌方式取號，並於場內等候；透過科技不斷提升服務品質，為健全機場計程車排班管理制度，提高駕駛收入，除以電子派車取代傳統人工紙本派車，近期更導入空中智慧排班系統 APP，計程車駕駛們在機場園區外即可輕鬆領牌，不需長時間待在场內等候，減少防疫期間非必要群聚，不但省時省力省油錢，提升服務效率，增加駕駛在外營運機會，也讓機場公司可對停車場空間做更有效率的規劃運用。此外，排班系統資訊也公開透明，所有駕駛人皆遵循相關領牌機制載客，達到公平合理且有效率的管理。

未來待疫情結束後，將規劃增加旅客搭乘機場回頭車預約功能，不但提供乘客更好的服務品質，也可增加駕駛營運收入，停車場空間也可轉給出國民眾使用，過去出國旺季機場停車位一位難求情況亦可改善。

桃園機場排班計程車導入智慧排班系統後
駕駛們在外即可直接透過系統 APP 排隊領牌



排班系統會主動提醒司機該前往機場建議時間，方便駕駛自由運用空檔





智慧洗手間

我們選定航廈內旅客使用率高的 73 間重點洗手間，在最常被旅客反映項目進行以下改良，並於 2020 年 7 月正式完工使用，成為各公民營機構首先且最大型導入該系統的先行公共場域，可減少防疫期間人員接觸，並可因應人流掌握清潔空檔及消毒頻率：



每次的數據都是透過網路發報訊息，直至事件被解決後還要發布改善後的訊息，才會是完整結案。每次的異常狀況也會備份於雲端主機，以大數據資料庫進行分析。



衛生紙量感應裝置



手機隨時掌握洗手間使用情況

2.3 緊急應變

鑑於機場災防計畫涉及層面廣泛，且具專業性及特殊性，為確保航空運輸持續營運，及保障旅客與作業人員生命財產安全，因此訂有「災害防救業務計畫」，以及各類災害之緊急應變處理作業程序，以利災害發生時得以迅速、有效因應。而災害類別包括風災、水災、地震、旱災等天然災害、火災、空難、毒性化學物質、生物病原、輻射災害、劫機或破壞及爆炸恐嚇、飛機緊急搶救、班機起降、停電、機械設備故障、資通安全、人為危害、恐怖攻擊、助航燈光設施等事件。

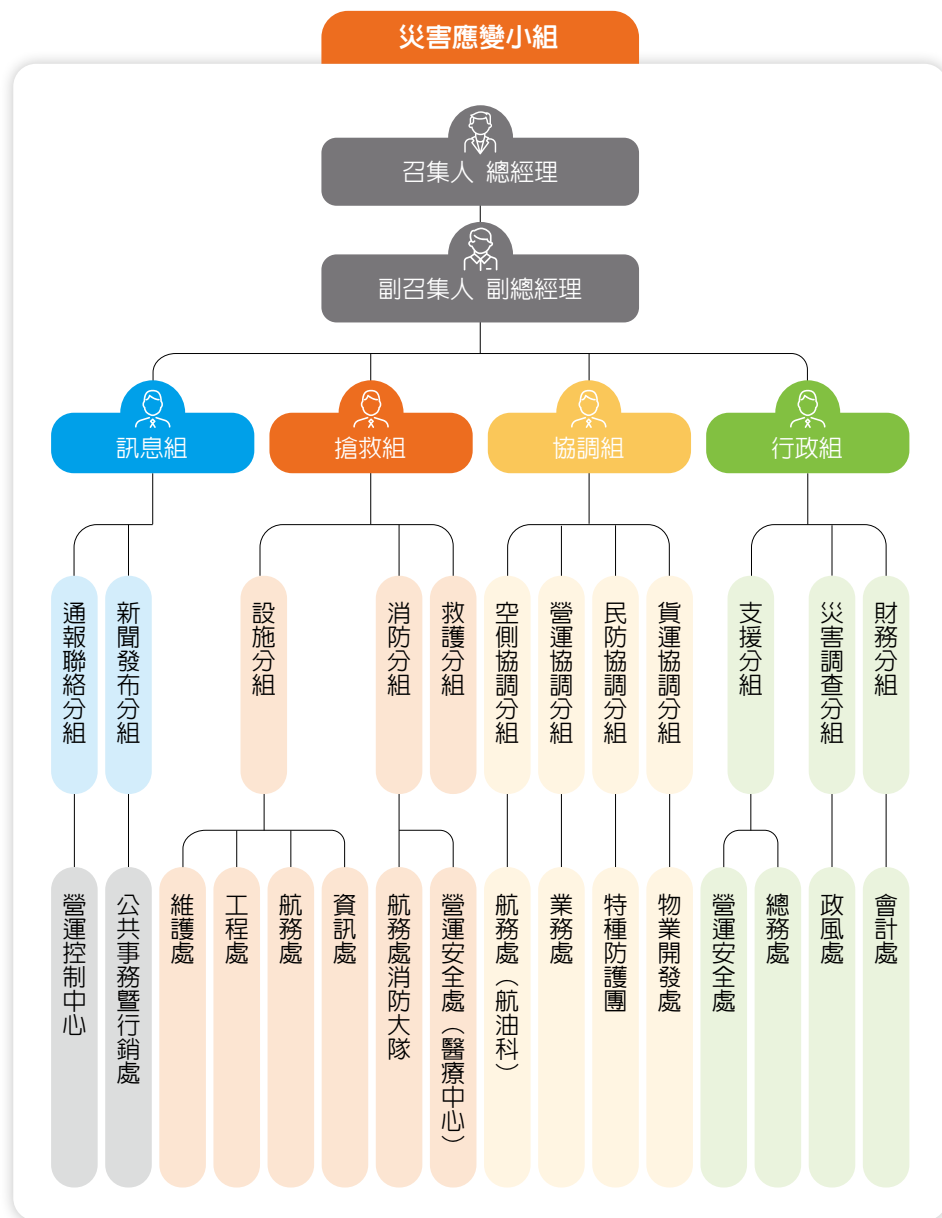
於災害發生後，即啟動災害緊急通報作業程序並通知營運控制中心，透過各種傳訊工具，將災害狀況即時通報總經理、副總經理，各業務主管、上級單位，及機場相關作業單位迅速依據緊急應變處理作業程序採取各種必要之應變措施，以防止災害擴大，並使緊急事故所造成之影響減至最低，儘速恢復機場正常運作。

災害應變小組

桃園國際機場公司每年定期辦理災害演習或模擬演練，除了本公司同仁外，亦邀請民航局、飛航服務總臺、疾病管制署、航空警察局、桃園市政府消防局、機場醫療中心、航空公司、地勤公司等相關單位參與，2020 年辦理多場災害演練與演習，重要成果說明如下：

- 1 第二航廈異常停電事件緊急通報演練
- 2 毒性化學物質暨輻射災害防救演練
- 3 航機實火滅火演練
- 4 場外空難災害防救演習
- 5 風災及水災緊急應變演練
- 6 國家關鍵基礎設施防護指定演習
- 7 機場災害防救動員召集實施計畫 - 日間無預警動員召集教育訓練
- 8 機場災害防救動員召集實施計畫 - 夜間無預警動員召集教育訓練





2020 年場外空難災害防救演習

為提升空難緊急應變能力，本公司與桃園市政府於 2020 年 9 月 21 日下午在桃園國際棒球場旁之環溪一停車場，模擬一架飛往臺灣桃園國際機場之飛機因機械故障失事墜落，進行相關場外空難災防演習，培養地方政府與桃園國際機場公司間的場外空難應變團隊默契。

本次演練著重與市府團隊與軍方、機場公司、民間團體等不同單位橫向聯繫（參與演習達 4,000 人次），演習方式包含建立空難事故應變機制、緊急狀況聯絡通報等，在實兵演練方面從消防隊接獲通報開始，緊急出動抵達現場，針對旅客逃生、傷患搬運、現場警戒交通管制、檢傷分級後送、罹難者安置、旅客財遺物搜索、民間慈善團體安撫傷患及機場公司與航空公司對空難應變作為等項目演練。





風災及水災緊急應變演練

演習內容設定臺北航空氣象中心收到颱風警報單後，機場公司依標準作業程序啟動「防颱應變小組」，並與各航空公司、地方政府救災單位及救災協力廠商共同進行一系列的風、水災整備、應變與復原的防救災處置作為，並考量新冠肺炎抗疫期間，特別納入防疫措施等相關演練狀況，規劃演習科目包含災前整備作業、應變小組開設與運作、災情通（陳）報作業與聯繫協調、各項災情緊急應變處置與災後復原對策。



綁橋作業



鎖機樁固定作業

協防桃園市防災作為

本公司航務處消防大隊除負責機場災害預防與搶救外，視場內消防能量進行支援場外單位（含桃園市消防局救災救護指揮中心等）申請之消防及醫療救護任務。

桃園市旭富製藥廠於 2020 年 12 月 20 日發生大火，因屬化學溶劑火警，不易撲滅，本公司接獲桃園市勤指中心來電，請求航務處消防大隊支援，本公司消防大隊隨即派遣 2 輛機場專用化學泡沫消防車前往搶救，而能有效控制火勢。

國家關鍵基礎設施防護指定演習

桃園國際機場屬重要國家關鍵基礎設施，機場公司為強化機場面臨緊急狀況之應變能力，在行政院國土安全辦公室指導下，多次進行國家關鍵基礎設施防護演練，擬定天然災害、資通安全、人為恐攻等共 13 個狀況，協調機場海關、移民署、疾管檢疫及航警與其他中央、地方、軍警消超過 30 個單位，動員超過 200 人參與，先後順利通過中央災害應變中心桌上推演及預演，於正式演習時，參演單位針對各種狀況逐一進行並檢驗面臨緊急事件之通報、應變程序及高階管理者決策指揮能力，並接受評核委員現場下達各種狀況，及時做出妥善應變。

透過演習驗證桃園機場在安全防護機制、應變處置程序及指揮中心運作的完備性，並發掘潛在問題，據以檢討應處，並藉相關情境推演，有效驗證現各類災害應變計畫與機制之妥適性，並透過制度、法規、預算等面向積極改善減災整備作業，強化桃園機場持續營運能力及耐災韌性。

本公司 2020 年演習成果經行政院評核為「特優」單位，機場公司總經理但昭壁榮獲「最佳指揮官」獎項，雙重榮耀肯定桃園國際機場營運整合能力與耐災韌性。





特輯

特種防護團

桃園國際機場為國家關鍵基礎設施，依民法規定須成立特種防護團，以因應包含天然、人為、資通訊網路及生物病原疾病疫情等各類災害。桃園國際機場特種防護團將桃園國際機場園區內公民營單位，依任務特性共編成 18 個分團及 13 個直屬隊。



桃園國際機場特種防護團組織

為建構機場的耐災韌性，特種防護團整合桃園國際機場園區內的利益關係人 (Stakeholders)，提出「防災士」思維推展「防災意識及人力培訓」，引領各分團與直屬防護隊之間促進協作方式，以達自救、互救及公救目標，而能提升複合型災害防救能量。

特種防護團 2020 年辦理多場常年教育訓練、急救護理、無預警動員召集教育訓練外，導入「移地情境體驗式教育訓練暨特種災防應變交流參訪」、「防災意識培訓桌遊工作坊」暨「防災意識情境類桌遊體驗營」，採體驗式、互動式的教育訓練活動提升防災認知。

桃園國際
機場公司

航空公司

關務署
【海關檢查】

疾管署及農委會
動植物防疫檢疫局
【人員檢疫及動植物檢疫】

航空地勤
服務公司

管制區內外
合約廠商

移民署
【證照檢查】

警政署航警局
【安全檢查及航空保安】

■ 移地情境體驗式教育訓練暨特種災防應變交流參訪

① 人為災害 - 恐攻、化學、輻射、動植物疫災及生物病原等災害： 參訪陸軍化訓中心

針對新冠病毒 Covid-19、非洲豬瘟等特種災害，在「陸軍化生放核訓練中心」瞭解國軍針對生物病原進行化學分析、檢測、隔離等應變作為，現役大型偵檢消除機具車輛之運作，供特種防護團後續運作參考。2020 年計 107 人次參與。



② 天然災害 - 風災、水災、震災及火災等複合性災害： 參訪桃園市防災教育館

參訪人員透過火場滅火 VR 實境親自體驗火災、地震平台與煙霧體驗室體驗及實際操作滅火器以水柱滅火等，進而建構參訓人員對機場非空難的各類災害防災知能。2020 年共計辦理 4 梯次，計 237 人次參與。



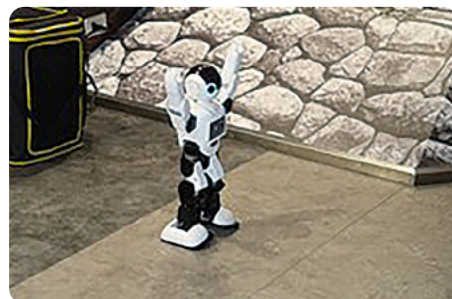


桃園國際機場公司所屬航務處消防大隊新進消防人員，自 2020 年起引導至「桃園市消防局訓練中心」（防災教育館 3F）進行互動交流，包含耗氧訓練室、空氣呼吸器訓練室、體能訓練室 - 核心肌群等，以增進防災學能。



③ 人為災害 - 爆炸及生物病原 - COVID-19 等災害： 參訪桃園市祥儀機器人夢工廠

因應 IOT 物聯網、區塊鏈、智慧救難及防疫機器人等創新科技技術的來臨，透過參訪祥儀機器人夢工廠提升特種防護團成員防災知能，瞭解現行機器人應用層面廣泛，包含救難型、陪伴型、表演型、格鬥型、文創型與服務型等各類不同性質，可供後續桃園國際機場防救災規劃中納入機器人科技，不僅可快速偵測防患未然，且於危險場域可降低人員傷害。2020 年計 106 人次參與。



■ 「防災意識培訓桌遊工作坊」暨「防災意識情境類桌遊體驗營」

我們體認到一般的教育宣導對於大眾興趣缺缺，缺乏積極參與主動性，因此我們邀請外部專業的桌遊開發單位、桃園國際機場公司「BALA 桌遊社」、銘傳大學都市規劃與防災學系研究所，依各單位防災整備、減災、應變及復原實需，規劃導入具活潑、有趣、互動性強的桌遊，透過情境體驗方式貼近團員工作場域，融入防災應變觀念。

我們於 2020 年 2 月先辦理工作坊方式，蒐集各位團員體驗心得，進行遊戲內容與規則上調整，以及推廣方式之討論，再於 5 月、8 月各辦理兩梯次體驗營，邀請航務處消防大隊等多個單位前來體驗，透過輕鬆活潑遊戲中傳達防災教育，以提升強化各分團及直屬防護隊防災應變中的知能。2020 年計 270 人次參與。



防災意識培訓桌遊工作坊



防災意識情境類桌遊體驗營



後續計畫研開發製作專屬「桃園國際機場防災桌遊」及桃園國際機場情境式互動學習體驗防災教育訓練（無腳本情境式學習防災教育訓練）專用的模組並輔以「防災教育訓練 3.0- 防災士專業認證」，持續擴大特種防護團防災知能。





CH3

積極聆聽，打造深度服務

章節亮點

- 導入科技防疫措施
- 協助國人返台包機專案
- 空陸側修繕計畫
- 溫控冷鏈服務
- 貨運電子商務服務

章節摘要

桃園國際機場身為國家門戶，在全球新冠疫情的衝擊下，扮演至關重要的角色，我們配合國家衛生指揮中心中央流行疫情指揮中心，執行防疫任務，在 2020 年成功防堵疫情，讓世界看見臺灣。除此之外，我們也持續修繕硬體、打造智慧機場，希望在疫情過後，能提供來自世界各地的旅客更為優質的服務。





重大主題：機場服務與服務體驗、智慧機場

政策與承諾

2020 年在新冠肺炎疫情的衝擊下，桃園國際機場除了持續提供最優質的服務之外，加強入境管制措施、導入科技防疫作為，更是至關重要，我們藉由全面強化數位基礎設施，提升桃園國際機場公司的服務體驗，並致力於守護國家門戶。

目標

短期

- 完善科技防疫作為。
- 提供每月調查結果予公司營運單位參考。
- 完成旅客生活體驗等相關試辦計畫。

中長期

- 完成本公司智慧機場發展策略地圖。
- 持續每年執行「機場服務品質調查、旅客特性及服務研究、服務績效指標專案」勞務委託案，旅客回饋事項為優先改善項目，持續提升旅客服務體驗。

申訴機制

詳見章節：「利害關係人溝通與 2020 重大主題」章節所述與各利害關係人議合方式，或至本公司官網「聯絡我們」的專區。

特定行動

- 打造機場數位環境，有效防堵疫情、守護國家安全。
- 執行「機場服務品質調查、旅客特性及服務研究、服務績效指標專案」勞務委託案。
- 辦理機場智慧化服務講座與人才培育訓練。

評量機制

- 每季召開旅客特性及關鍵績效指標專案會議，報告調查結果與討論改善方案。
- 會中另說明與檢討關鍵服務績效指標標準，是否具備合理性與挑戰性。





3.1 服務品質

桃園國際機場公司在 2020 年疫情中，依然堅守服務品質，打造更友善的智慧機場，為確實掌握機場服務品質並隨時檢討改進，因此建立 9 大旅客服務績效指標，應用數據檢視各項服務實績，以提供機場制定行動方案之參考及衡量經營策略是否達成既定目標，進而提升機場之服務品質，並作為桃園國際機場公司未來擬定各項改善方案參考依據。

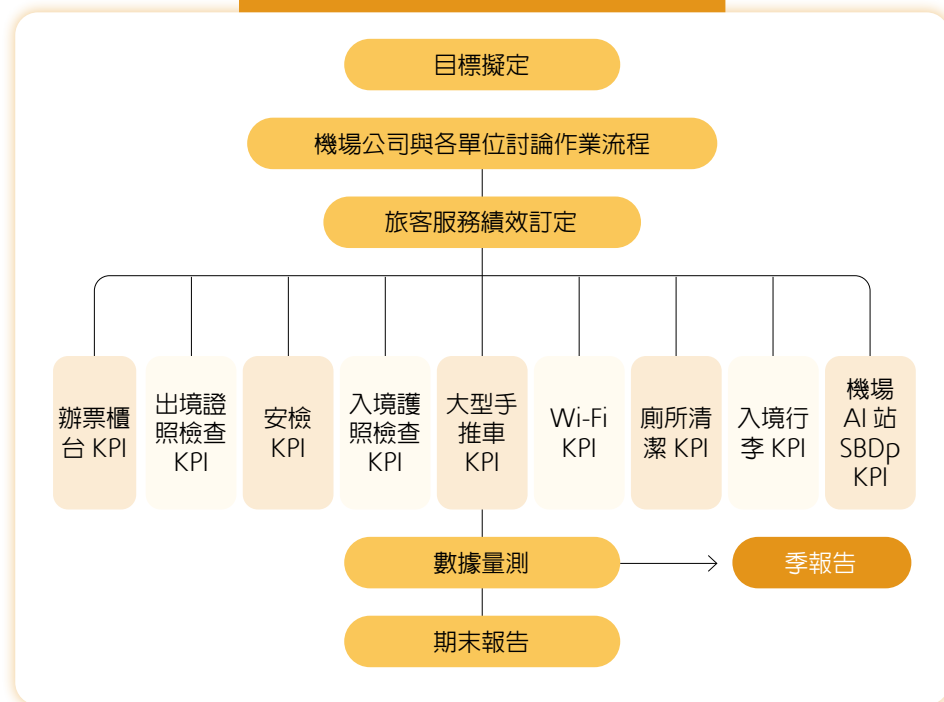
在 2020 年受疫情嚴重衝擊桃園機場出入境旅客運量大幅減少，但我們並不因此停下步伐，化危機為轉機，積極投入超過 11 億 2 千餘萬元建設經費，利用此時刻全力修繕、升級航廈設施，並加速推動多項建設工程，將以更完善的設施設備與更優質的貼心服務，在疫情過後以更高規格與新風貌迎接來自世界各地的旅客。

旅客服務績效指標項目





旅客服務績效指標評量流程圖



3.1.1 服務楷模

為提升桃園國際機場公司的高品質服務態度及競爭力，本公司每年皆會遴選「公司內部服務楷模」及「機場服務楷模」服務楷模為同仁們表率，不論是對機場服務推動有顯著績效、適時解決重大事件特殊表現者或其他工作表現優異且有具體績效者，皆可由各單位推薦評選，我們將會公開表揚成為楷模的優秀同仁並進行專題故事報導，例如：最佳疾病管制服務、地勤、飛安大使、遺失物達人、溫柔的機場輪椅推手、守護國境的鑑識達人等等，2020 年共 26 位服務楷模。我們除撰寫暖心故事之外，也拍攝一系列的服務楷模短片，介紹每一位楷模的日常工作與積極負責的態度，邀請您觀賞我們的驕傲，掃描下方 QRCode 觀看影片。

楷模小故事：疾管署護理師 王國珍防疫前線守護國門

「回自己國家還要檢疫？」「到底排隊還要排多久？我的時間很寶貴！」部分等待入境檢疫的旅客破口大罵，疾病管制署北區管制中心護理師王國珍全身穿戴隔離衣、護目鏡、外科口罩及手套，即使已經汗流浹背仍耐心解說，不讓檢疫過程受情緒波動影響。桃園機場疾管署服務楷模王國珍。站在第一線為國人把關，經由嚴格的檢疫，讓臺灣的邊境檢疫在桃園機場就攔截許多境外感染個案，避免進一步發生社區感染疫情擴散的風險，更為國內爭取寶貴的防疫整備時間。

王國珍表示「站在第一線為國人健康把關，雖然壓力沉重，但常有旅客在領到居家檢疫通知書離去後，又特地返回機場向我道謝，感謝防疫人員的辛苦，讓我備感窩心，心中湧上一股暖流。」除執行入境旅客檢疫工作，身為護理師的她也發揮所長，協助航廈內旅客突發事件，持續秉持初心堅守崗位，展現耐心、愛心與同理心，與第一線同仁，共同為防疫貢獻心力。



更多 2020 年
機場服務楷模短片



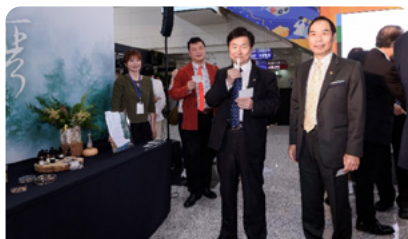


3.1.2 多元服務

桃園國際機場公司以視覺、聽覺、嗅覺、觸覺、味覺等「五覺」來設計旅客體驗，友善的服務人員、各式各樣的主題候機室、美味且價格平實的餐點，皆為桃園國際機場在國際評比中屢獲讚揚的主因。我們持續美化硬體空間，也納入更多藝術、人文氣息，聽覺上未來希望能像其他國際標竿機場，減少不必要的機場廣播，打造更宜人的「寧靜機場」，持續提供給旅客們最舒適的環境。

以五感體驗出發 打造國際機場專屬「國門香」

為提升服務體驗，機場公司以五感角度出發，首度推出「國門香」，以臺灣森林、廟宇與茶文化為基礎，用木質和跟茶元素完整勾勒出氣味輪廓，運用臺灣檜木、針葉森林、雪松交織出遠塵離囂的山林氣息；溫暖的線香，讓人彷彿踏入細煙裊裊的寧靜廟宇；隨之而來的茶香，象徵臺灣隨處可見的飲茶文化，整體清新淡雅卻又充滿層次的獨特香氣，營造寧靜沉穩、閒適自得的機場氛圍。呼應 2020 年交通部推動「脊梁山脈旅遊年」，機場公司期望以「國門香」吸引更多民衆投入山脈旅遊，機場公司期望以「國門香」吸引更多民衆投入山脈旅遊，在疫情趨緩後可多走出戶外，展開後疫情生活。



交通部常務次長祁文中體驗國門香



以臺灣元素打造獨特「國門香」，營造閒適自得的機場氛圍，讓旅客重新記憶桃園機場

桃園機場市區預辦登機 A1 加 A3 一起來！

將機場捷運報到櫃檯視為機場航廈的延伸，桃園機場公司自 2017 年初開始推動市區預辦登機及自助行李託運服務，A1 站台北車站使用人數及行李件數年年穩定成長，在持續推動機場捷運 A1 站台北車站與預辦登機服務下，自 2020 年 2 月 10 日起調整為全自動化設備服務並有人力協助旅客操作，以便旅客報到作業、提升服務品質，目前共計 9 家航空公司於 A1 站提供報到服務；更配合新北市環狀捷運線開通，A3 站新北產業園區站也於 2020 年 1 月 31 日提供 4 家航空公司市區預辦登機服務，讓新莊、板橋、新店等新北地區預計出國旅客，也能有更多方便且智慧的選擇。

網路 / 手機
報到

- 1 帶著要預掛的行李，前往機捷市區預辦登機
- 2 使用護照於自助報到機辦理報到後取得登機證
- 3 將行李放入自助行李託運機

自助
報到機

- 4 掃描登機證條碼
- 5 將機器自動列印的行李條，貼覆在行李上
- 6 將行李箱關閉後，取得收據

人工
報到櫃台

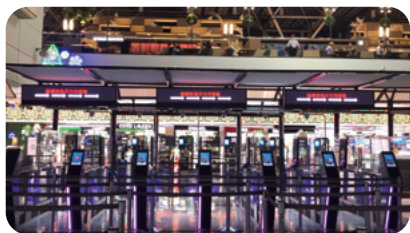
- 7 確認行李過 X 光機
- 8 前往桃園機場登機

捷運市區
預辦登機服務





建置第三代自動通關設備



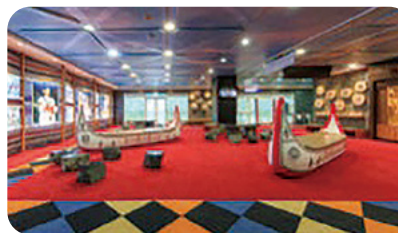
為加速旅客通關作業，機場公司捐贈移民署 14 座第三代自動通關設備 (e-Gate)，開放國人及外國人使用，經臉部辨識後即可通關，通關時間再縮短至 5-7 秒，讓尖峰時段效率大幅提升。

免費充電服務



整個桃園國際機場擁有超過 500 個免費充電座，部分區域更提供沙發座位及 USB 充電插孔，提高旅客使用的舒適性；第二航廈更設有「可上鎖」手機充電櫃，讓手提行李的旅客可以放心充電。

主題候機室



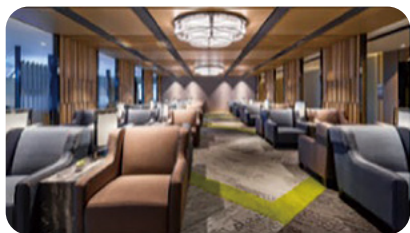
桃園國際機場公司與免稅店業者合作，第一、第二航廈於 38 個登機門、34 座候機室空間，打造風格各異卻又能展現臺灣風采的主題候機室，主題包含臺灣在地風情、藝術文化、自然環境和主題特展等。

行動圖書館



第一、第二航廈共有 3 個圖書館及閱覽室，內含 2,000 多本環保書、400 多本中英文電子圖書和影音童書和舒適的沙發椅，方便各國旅客在此悠閒、輕鬆的看書；更有兩處觀景電子圖書室，可以邊看飛機邊閱覽電子雜誌。

貴賓室及淋浴間



曾獲得 2016 年 Skytrax「全球最佳獨立機場候機室」第 1 名，打破商務客才能使用的印象，第一、第二航廈都設有 24HR 環亞貴賓室免費空間，供所有旅客使用，設置淋浴間、休息區、哺乳室、更衣間和祈禱室，滿足各族群在機場休息的需求。

紓壓休息區



桃園國際機場曾於 2019 年獲得「全球最好睡機場」第六名，更大規模更換第二航廈的按摩躺椅，於單人、沙發躺椅區新增將近兩百台「新式電動皮椅」。

轉機電影院



在第一航廈轉機區的電影院是頻頻讓旅客為之驚艷的超貼心服務，不但設有躺椅及按摩椅，更不定時播放電影，就算長時間等待也不會無聊。

飛機起降景觀台



桃園國際機場第二航廈南側觀景台是全國最大的開放式觀景台，可近距離無遮蔽觀賞各式客、貨機滑行、起降；北側觀景台則遠眺臺灣海峽、竹圍漁港及彩虹橋及日落時刻伴隨航機起降的美麗晚霞，都是賞機及航空教學的最佳景點。





美食街與商店街



桃園國際機場公司為強化服務品質，提供旅客及機場工作夥伴更豐富與多樣化的餐飲選項，積極引進各國特色料理及臺灣在地美食，第二航廈地下室美食街更於 2019 年 5 月底重新開幕。提供包括臺、日、韓及西式多國料理美食，以全新的設施空間，帶給旅客更美好的機場餐飲體驗。5 樓商場則規劃大稻埕廟街場景的美食商場與視野極佳的景觀餐廳，更引進米其林餐廳進駐，旅客在景觀餐廳不但可享受各種美食料理，也能觀賞飛機起降。

全面提升機場數位化基礎設施

桃園國際機場公司於 2020 年汰換舊有的無線通訊網路設備，並全面提升機場網路效能，覆蓋範圍包含航廈、登機門、停車場等公共區域，佈建超過 550 顆高效率基地台，有效增大網路承載量，連網手機及行動裝置的傳播速率更可達 1.2Gbps 以上，不但旅客使用機場無線網路服務將更順暢，機場執行設備管控智能也更便捷。也與電信業者共同建置 5G 網路，預計 2021 年 6 月前完工，未來在 Wi-Fi 6 與 5G 行動網路結合下，可確保高速度、低延遲、高頻寬的高品質連線條件，將可導入更多 ICT 相關智慧應用提高人員工作效率，進而優化旅客滿意度。例如透過大數據輔以人流熱力分析等相關管理介面，整合後可提供予 CIQS 註等公部門或商業服務夥伴，藉此提供更多元、即時及廣泛的服務，機動調派合適作業能量，提供旅客更優質的服務。此外，我們也透過新技術及相關分析管理介面，掌握旅客的動向，隨時提供多元化的應用服務。

註：CIQS 代表的即是海關檢查 (Customs)、證照查驗 (Immigration)、人員檢疫及動植物檢疫 (Quarantine)、安全檢查及航空保安 (Security)

3.2 專業用心

桃園國際機場在世界機場評比中，所獲得的獎項不勝枚舉，備受肯定，雖然遭受疫情衝擊，仍然持續進行設備的汰換與修繕，此外，每一位旅客的聲音也促使我們加倍努力，優化服務內容，以專業用心的態度推動各項創新專案。

3.2.1 啟動空陸側修繕計畫

桃園國際機場由本公司經營以來，客運量屢創新高，惟已逾 40 年的老舊機場，受限既有跑滑道及有限航廈容量下，仍須同時兼顧正常營運及設施維持，故對於設備的維護，僅能利用夜間、非尖峰時段局部改善或拉長修繕計畫。2020 年因疫情關係，客運量及航機架次大幅減少，我們提前執行原規劃於未來年度辦理之修繕計畫，空陸側修繕計畫投入金額達 39.2 億元，包含更新航廈的照明與空調設備、空側設施全面強化、南北跑道道面刨鋪工程等，期待疫情過後，桃園機場能以更完善的設施設備、更優質的貼心服務，以及更高規格與全新風貌迎接來自世界各地的旅客。

超前部署 汰換設施 空側工程			把握時機 工程不中斷 陸側工程		
工程項目	原定完成日期	實際完成日期	工程項目	原定完成日期	實際完成日期
南跑道道面刨鋪工程	110/12/31	110/第三季前	機場公共區域天畫板、地板改善工程	109/12/31	109/11/30
北跑道道面刨鋪工程	110/09/30	109/09/10	第一、二航廈地下行李處理場廁所改善工程	109/09/30	109/08/01
空側設施全面強化工程-Q 滑行道 (B5、B6) 及 NP 滑行道 (A1-A4)	110/07/31	109/07/31	第二航廈報到櫃台行李設備汰換工程 (第 10、11 號及第 20、21 號櫃台部分)	109/10/20	109/07/14
第一航廈空橋汰換工程	110/06/17	109/06/04	第一航廈及其周邊空調系統設備整建計畫工程 (81-89 長廊空調系統)	109/06/30	109/06/02
			第二航廈入境大廳櫃台周邊改善工程	109/09/30	109/06/08
			第一航廈 B5、B6 內候機室地坪及廁所改善工程	109/09/30	109/05/26
			出入境旅客留置室及第二航廈出境工務台遮光改善工程	109/09/30	109/05/25
			第二航廈空調設備更新及零星改善工程	109/07/27	109/05/20
			第二航廈五樓觀平台風除室工程	109/05/31	109/04/17





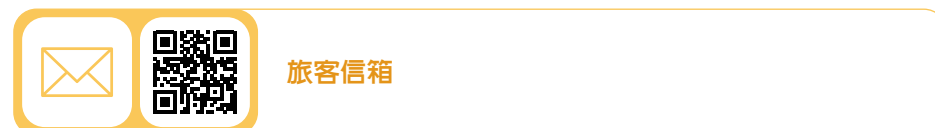
3.2.2 滿意度調查

桃園國際機場公司為了更具體掌握旅客對於往來機場及搭機體驗，透過「109 年桃園國際機場旅客特性及服務研究，請協助增加年度」進行各項「服務與設施」的滿意度評比，本年度抽樣樣本數達 6,289 人，並針對各評分項目提出改善及精進目標，各項機場服務及設施滿意度如下：

得分	評分項目	得分	評分項目
99.7%	機場職員有禮貌和樂於助人	92.2%	餐館 / 飲食設施
92.3%	餐館 / 飲食設施收費物有所值	97.0%	購物設施
97.2%	銀行 / 提款機 / 兌換外幣方便充足	95.3%	商品價格物有所值
94.7%	無線網路 / Wi-Fi	96.9%	貴賓室
99.4%	洗手間方便充足	99.5%	洗手間清潔
99.2%	候機室舒適		

3.2.3 旅客申訴與建議

我們秉持誠信、公開、即時及正面回應，皆可至旅客信箱表達您的建議與意見，我們會在最短時間內給予回覆。2020 年由網頁旅客信箱案件共 1,648 件、府院部首長信箱案件共 686 件、旅客反映意見表共 359 件、公部門函轉案件共 48 件、旅客直接進線或來信共 5 件、處理本公司異常事件陳核表共 28 件，以上皆經妥善處理與回應。

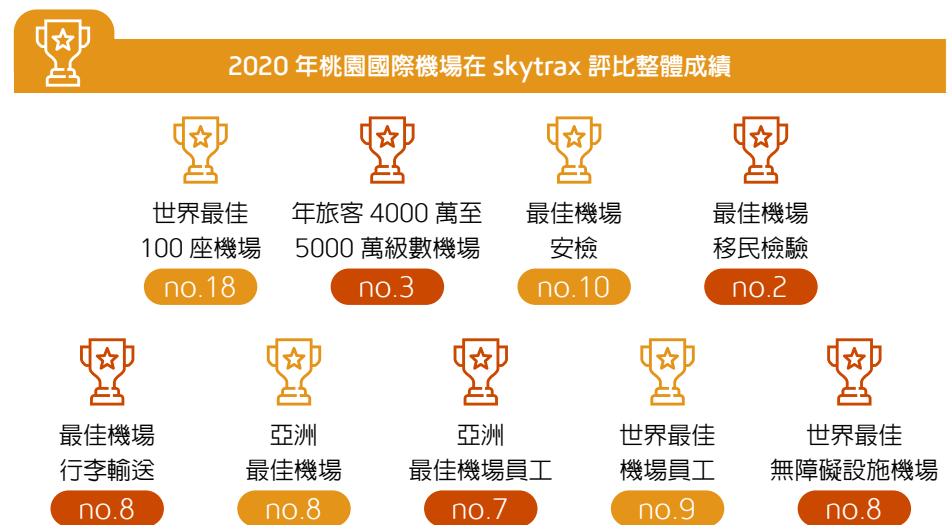


3.2.4 國際機場評比

■ 世界機場評比

Skytrax 世界機場評比於 1999 年開始籌備，獨立調查旅客對於機場報到、出入境、安檢、購物、移民署等意見。旅客自行上網填寫，因不受外部贊助，評比結果較為客觀，極受業界重視。2020 年桃園機場在 Skytrax 國際評比中，在「全球最佳安檢機場」、「全球最佳機場服務人員」、「全球最佳無障礙設施機場」等項目均排在前 10 名內，表現獲得多項肯定，桃園機場致力提供給旅客最優質的服務、舒適的空間及先進的設備，與時代並進，桃園機場讓世界看見臺灣，也將臺灣走向世界。

桃園國際機場在年旅客 4,000 萬至 5,000 萬級數機場評比項目中，我們連續 4 年維持在世界前 3 名，特別在機場服務、清潔、通關速度及安檢等單項評比更是名列前茅。在此級距中有很多著名機場，包括上海虹橋、印度孟買等標竿機場。未來我們將注重於基礎設施的增建與整建，並大幅更新航廈內部旅客服務設施，持續優化服務品質、提升旅客使用體驗。





國際機場協會

面對新冠肺炎疫情對於機場經營所帶來的困境，桃園機場始終秉持以旅客為中心的服務理念，克服所有挑戰，不僅積極推動各項防疫工作守護國門及旅客的健康，並持續參與 ACI/ASQ 機場服務品質計畫，國際機場協會（Airports Council International）肯定桃園機場公司在如此嚴峻的疫情下，仍不間斷地蒐集旅客意見的努力給予高度肯定，由國際機場協會公布獲得「傾聽旅客心聲獎」（The Voice of the Customer）、「機場健康認證」（Airport Health Accreditation certificate, AHA），對於桃園機場公司及服務大聯盟夥伴在困境中仍真誠傾聽旅客聲音的精神給予表揚及鼓勵。

受疫情衝擊，桃園機場面臨前所未有的挑戰，雖因旅客量驟降而出現虧損，但仍確實完成防疫第一線的任務。桃園機場公司能夠在此困境中能獲得此項殊榮，實有賴於所有夥伴的努力，包括防疫車隊徹底執行車輛消毒疏運旅客安全返家、保全人員提供動線指引並加強巡查、清潔人員強化清潔消毒作業、全部機場範圍內落實體溫量測等，每個單位皆各盡職責，戮力配合政府的防疫指示以及桃園機場公司的協調調度，才得以順利阻絕疫情，守護國人的健康與安全。因此本次能榮獲「傾聽旅客心聲獎」、「機場健康認證」獎項，應歸功於機場全體服務團隊的奉獻，桃園機場公司也藉此機會感謝所有合作夥伴的支持。

疫情發展瞬息萬變，雖然可預期短期內機場運量仍未有回升趨勢，桃園機場公司將持續以旅客的角度出發，精益求精以提供最優質的服務品質為目標，在艱困中追求卓越與成長，把握時機積極推動基礎建設及重大工程，包括進行南跑道的刨鋪作業以及加速第三航廈的建設，以確保後疫情時代以全新風貌，提供旅客安全及舒適的旅程經驗，讓所有國人及旅客倍感桃園機場的效率與溫暖。



3.3

智慧創新

順應全球科技智慧化趨勢，本公司朝著數位化轉型之路前進，打造智慧機場經營理念，提升營運效率及旅客滿意度，並且強化國際競爭力。我們定期召開智慧機場推動委員會議，拓展國內與國際間智慧科技交流以及促進交通科技產業發展，推動創新商業模式、提升產業國產化。

3.3.1 智慧機場應用

■ 航務管理系統應用 (Flight Operation System, FOS)

航務管理是機場空側安全與管理的最前鋒，從機坪管理、飛機起降、機位規劃甚至到緊急救援等，都是航務處的重要職責。航務管理系統 (Flight Operation System, FOS) 為桃園機場公司最重要資訊系統之一，綜合掌握公司航務處所轄業務資訊需求，這套自動化系統的幫助，每日僅僅透過 1 名航務管理人員花費 3 小時，就能調度桃園機場一天超過 700 個航班，而班機落地、起飛、入境、出境、行李轉盤、商業服務及公權力單位等的人員調度配合，也都仰賴 FOS 的運作。此外，本系統亦界接了塔台等其他單位之軟體系統，實質上具有資訊交換平台之功能。





停機坪管理與分配

明日停機坪預排管理 / 當日停機坪即時管理

預期達成目的與對機場的效益

作業模式由紙本化作業變成自動化作業。

航班預排作業時間由：

原本需要多名人力排班處理，自動化後每日僅需 1 人 3 小時。



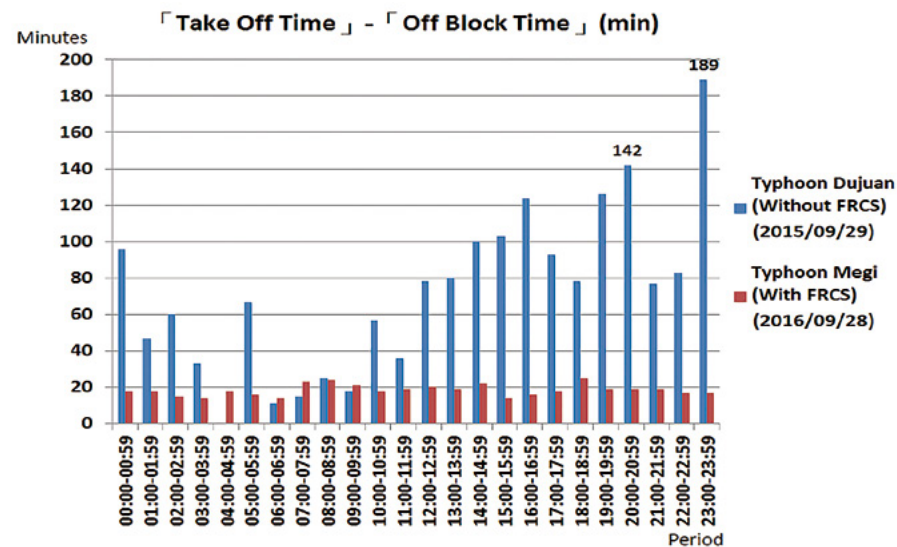
大規模航班輸運系統

(Flight Re-scheduling Control System,FRCS)

處理颱風天或其他異常氣候後大規模之疏運，藉由有序、有效率之方法，使機場營運恢復至正常狀態。

預期達成目的與對機場的效益

在 FRCS 之前的杜鵑颱風，飛機從後推到起飛平均所花時間為 71 分鐘。有 FRCS 之後，以梅姬颱風為例，飛機從後推到起飛平均所花時間為 20 分鐘，大幅縮短滑行時間。





3.3.2 提升機場數位化基礎設備

為了在疫情過後，提供旅客更為舒適、便利的機場服務，在 2020 年間，我們全面提升機場數位化基礎設施，逐步落實本公司智慧機場之願景，期能發展為接軌全球、領航未來的智慧機場。

2020 所達成的目標	<ol style="list-style-type: none"> 汰換舊有無限通訊網路設備，全面提升機場網路效能，加強各類應用效率及旅客服務滿意度 透過新技術及相關分析管理介面，掌握旅客動向並提供多元化應用服務
涵蓋範圍	第 1、2 航廈、P1~P4 停車場及外站辦公區域
佈建設備	共約 495 顆高效率無線 Wi-Fi 6 室內基地台及 60 顆 Wi-Fi 5 戶外基地台，與電信業者建置之 5G 網路共同提供機場之數位化基礎

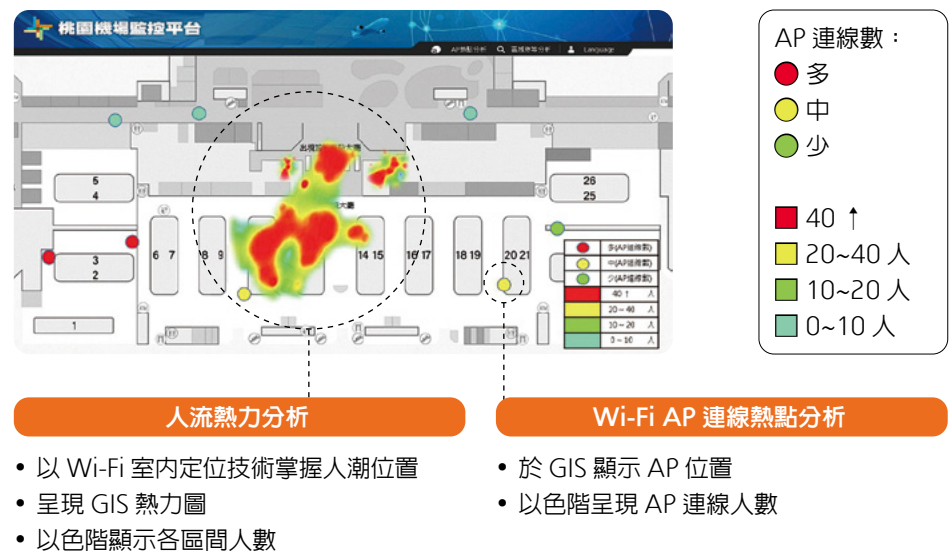
我們也啟動「航空公司使用機場數位化設施激勵方案」，期望能促進航空公司及機場相關單位運用大數據科技，導入數位化整合及應用策略，包括資訊源對接以提高本公司官網航班預測的準確性、電子化帳單平台，以及提升機場自動化設備，如自助行李託運的使用率、自動通關設備、穩定的 Wi-Fi 網路速度、運用機場 APP 查詢航班與機場交通等資訊。

此外，我們也強化網路管理系統、建置後端網管平台，主動監控服務、回報系統狀況、儘速排除故障、調整無線上網效能、提供資料彙集與存取作業等，以利即時掌握設備狀態及旅客使用狀況並記錄各時段相關資料提供日後調閱。

未來應用規劃 I：Wi-Fi AP 連線熱點分析 / 人流熱力分析

熱點分析主要是應用 Wi-Fi AP 連線資訊，系統平台將從無線網路控制器取得各區域的 Wi-Fi AP 連線資料，包括使用者手機的 MAC 位址、網段、連線速率及連線時間等，並將 Wi-Fi AP 所在位置結合 GIS 呈現於機場內部空間。

人流熱力分析：利用 Wi-Fi 室內定位系統，將定位點利用空間分析之結果產生熱力圖。



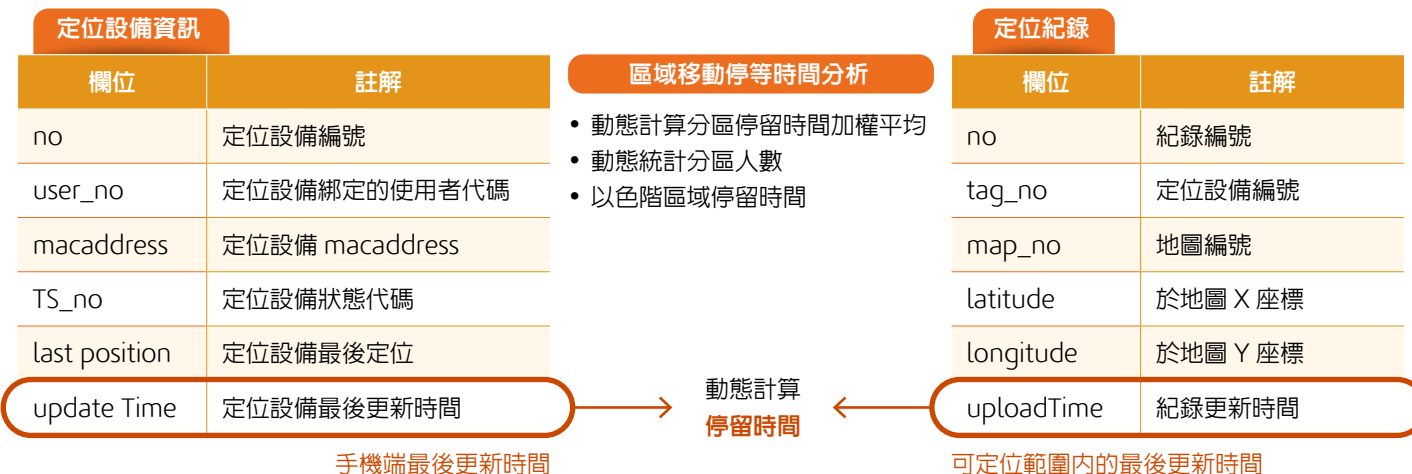
應用範圍	<p>機場管理單位</p> <ul style="list-style-type: none"> * 評估 AP 設置位置 * 鳥勘式觀測即時入潮狀況 * 人潮動線規劃依據 <p>調派適量作業能量</p>	<p>一般旅客</p> <ul style="list-style-type: none"> * 選擇連線人數較少的 AP 位置 * 避開人潮壅擠處 <p>尋人及通知</p>	<p>桃機商家</p> <ul style="list-style-type: none"> * 即時人潮觀測 * 員工調度規劃 * 店家選址
------	--	--	---





未來應用規劃 II：區域移動停等時間分析

有效利用 Wi-Fi 室內定位系統，結合 MAC 位址與連線時間等資訊，就由資訊的供給加強對運輸系統與旅客管理，透過蒐集並計算旅客在各區域的停等時間，並加以評估，作為機場營運管理之參考。





3.3.3 旅客智慧接駁：自駕車

本公司辦理智慧化場域試辦計畫，在 2020 年已辦理自駕車接駁測試，將持續評估後推動，以展現國門應用高科技的形象，並為旅客提供更人性且智慧化的服務，車內也設置隨車人員，能隨時轉換手動模式控制車輛，透過試驗車輛的自駕技術及智慧停車功能，解決過去返國時忘記停車位置、推著大批行李花時間找車的情況，遇有長者及孩童同行時，自駕車搭乘更可感受智慧機場的貼心服務。

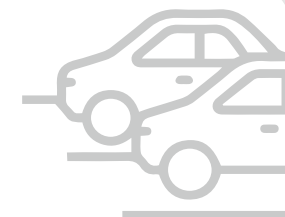


自駕車試驗未來可讓旅客體驗智能設施，透過創新科技展現國門智慧形象



試驗情境包含無人自駕車行駛道路轉彎、障礙物辨識與減速、煞停、進出站點停靠等

未來希望將機場員工自駕接駁與 5G 應用結合、智慧音箱與智慧 KIOSK 互動服務、停車場與航廈內自動接駁系統等，透過我們不斷的嘗試與努力，建置更智慧的機場接駁服務。



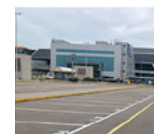
實驗情境說明 自駕接駁服務

Step 1 停放車輛

旅客開車至 P4 平面停車場停車 (限 C63、C64、C65、C66)

Step 2 返國取車

當旅客回國取車，至 51 號出口的駕車等待區搭乘接駁車至停車位置



C 區車位

C63 C64

C65 C66

Step 3 搭乘自駕車停到停車點

旅客上車後，使用車上平板螢幕輸入停車區域，系統會顯示區域資訊，按下確定鍵後，自駕車會啟動並行駛至旅客停車點前

Step 4 搭乘自駕車返回第二航廈

旅客上車後，於平板螢幕上按下 " 返回鍵 "，自駕車即帶領旅客從停車格前回到第二航廈 51 號出口



車內平板螢幕



停車格輸入畫面



自駕車路徑畫面



返回航廈畫面



3.3.4 建置機場園區施工管理線上平台

我們為強化機場園區施工管理並提升施工品質，建置機場園區施工管理線上平台，更獲得臺灣地理資訊學會頒發「金圖獎」之應用系統獎類肯定，平台透過地理資訊系統 GIS (2D/3D)、行動定位服務 (LBS) 及 APP 等技術，同仁可掌握空間資訊、GIS 管線資訊、圖說整合及室內裝修審查等，有效管控廠商施工區域之時、空資訊，綜觀園區整體施工情況，並結合安全管制環節，提升橫向資訊透明化，整合禁限建地理圖資，以 APP 即時記錄大型機具操作空間軌跡，配合民航局及國際民航組織 (ICAO) 規定之禁限建 3D 高度限制，在工作人員施工時透過預防性推播提醒，同步提升空側飛航安全。



受金圖獎肯定的「施工管理 app」



3.3.5 智慧機場願景與策略

展望未來，桃園國際機場公司將恪遵安全、品質、效率、綠色的核心價值，提供不斷精進的服務。在第二航廈更新工程陸續完成、第三航廈蓄勢待發之際，打造世界級智慧機場，成功扮演東亞區域樞紐角色，將是首要的任務。

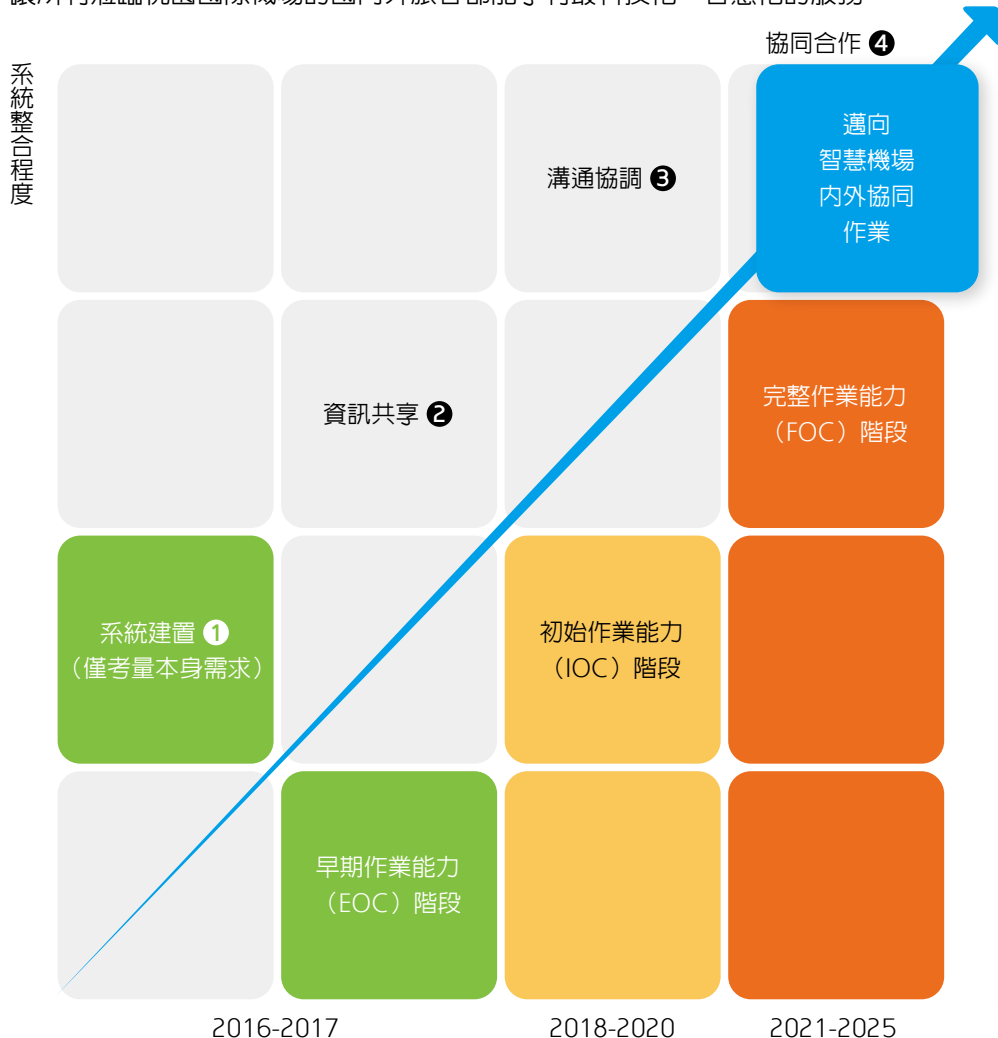
願景	策略
展現科技與藝術文化的結合	在桃園國際機場第二航廈 D 區候機室以「印象臺灣」為主題，運用臺灣影像顯示、人工智慧等資通訊科技，打造臺灣科技、綠能及自然生態景觀之聲光展示與觀光體驗，讓旅客用透過智慧科技認識臺灣文化。
完善智慧化基礎設施 營造優質發展環境	<ol style="list-style-type: none"> 1 建構智慧軟硬體基礎設施，營造優質發展環境。 2 建立資訊共享平台，提升營運決策效率。 3 智慧調光液晶窗戶，可控制太陽光線達到節能降耗、提升室內舒適性。
擴大智慧科技應用 驅動產業創新發展	導入智慧科技，提升旅客體驗與海空港營運管理效能。
以出口導向推動 智慧空港產業化	<ol style="list-style-type: none"> 1 透過多元管道媒合商機。 2 調和智慧科技配套法規及行政資源，促成智慧科技應用。 3 偕同外貿協會，開拓產業貿易市場。 4 建立跨部會協調會報，整合行政資源及跨機關整合資訊介接、分享、簡化流程。 5 透過跨部會協調會報，檢討調和個資、智慧財產及保安法規，解決智慧科技應用問題（如資訊分享及保密等）。
加強科技防疫 保護旅客安全	<ol style="list-style-type: none"> 1 智慧型服務機器人暨智慧影像分析。 2 防疫零接觸安心起發電子行李標籤。





智慧機場資訊系統十年建置規劃藍圖

桃園國際機場自 2015 年開始導入 BEACON 定位技術後，陸續推行各項智慧化措施，並訂定十年建置規劃藍圖，希望透過硬體設備提升和軟體系統優化，讓所有蒞臨桃園國際機場的國內外旅客都能享有最科技化、智慧化的服務。



① 短期 (2016 年 ~2017 年)

主要著重於建置智慧機場所需的資通訊基礎建設、主要應用功能、及整合型資料庫，此階段稱為早期作業能力 (Early Operation Capability, EOC) 階段，致力桃園國際機場公司達成「資訊共享」的能力。

② 中期 (2018 年 ~2020 年)

整合智慧機場資通訊服務所需的各項應用功能，實現一鍵式的線上服務功能；同時建置整合資料庫內容，實現資訊共享，此階段稱為初始作業能力 (Initial Operation Capability, IOC) 階段，致力桃園國際機場能達成「溝通協調」能力，也就是各特定類別資訊系統所提供的不同服務能整合。

③ 長期 (2021 年 ~2025 年)

整合智慧機場跨不同領域的資通訊服務，實現一站式的線上作業流程功能；同時持續擴充、改善、整合智慧機場的應用功能，此一階段則稱為完整作業能力 (Full Operation Capability, FOC) 階段，致力桃園國際機場公司達到「協同合作」的能力，也就是不同類別資訊系統能互通外，各類別資訊系統所涉及的作業流程也能協同合作。





3.4 跨界合作

■ 溫控冷鏈物流服務

疫情影響下，全世界的機場客運量與交通服務減少，我們不斷追蹤最新疫苗的進度，並且開始規畫各種不同條件下如 -70 度與 2-8 度的運送條件、設施及各單位協調配合條件，以期以溫控冷鏈方式，先後邀集衛生福利部疾病管制署、關務署、航空警察局、航空公司、承攬業、航空貨運集散站、報關行等開過 3 次協調會並向民航局及交通部會報，朝向簡化輸入流程辦理，以利疫苗快速入境、維持國人健康；首批 AZ 疫苗共 11.7 萬劑輸運至臺灣，依協調會紀錄與相關單位的配合，在最安全與溫控的環境並且由航空警察人員的戒護下安全快速地送到衛生福利部疾病管制署指定之冷鍊倉庫。

本公司做為國際交通樞紐之地理優勢，在行政院及交通部全力支持與指導下，在跨境電商、冷鏈物流、兩岸貨轉郵業務、航材維修及配銷等

各方面都有所表現，吸引將近 2,000 家物流業在此設點，2018 年農委會規劃在桃園農業物流園區營造冷鏈物流，目前行政院已核准並開始設計，未來可望有效調節國內農產品供需平衡，朝向創新農業新典範。

■ 海空聯運共創集貨與轉運優勢

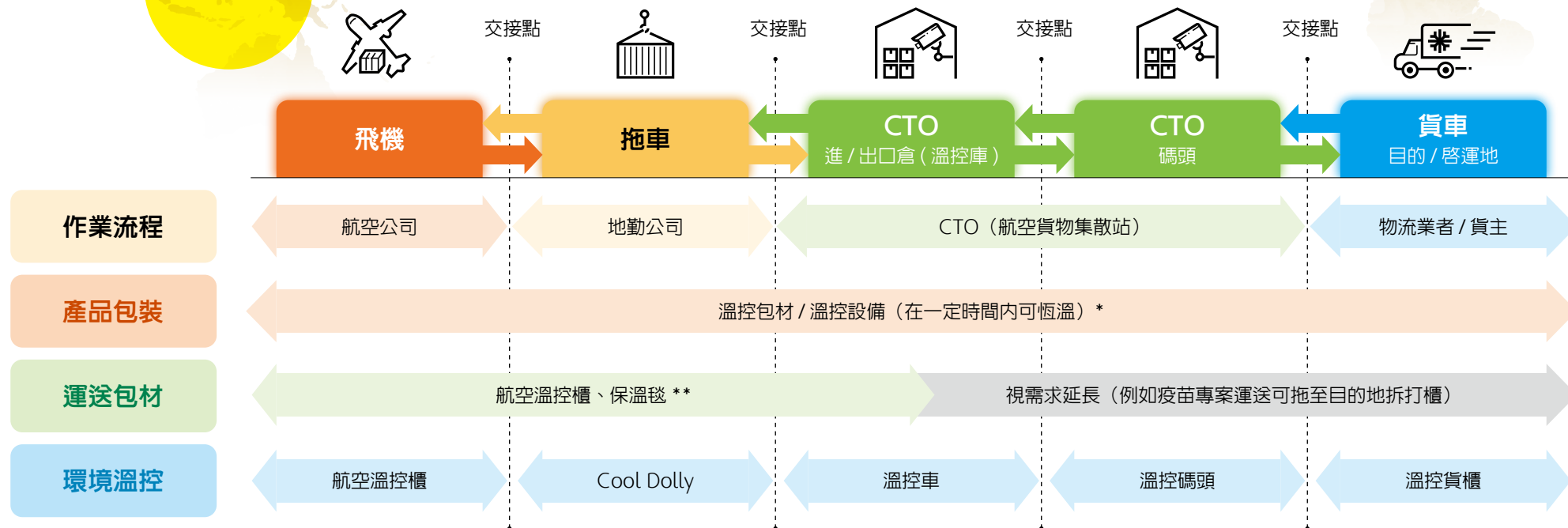
臺灣位處東亞人口密集、商業活動旺盛的優越地理中心，能利用空運與海運，大量將貨物運輸往臺灣轉口或是於臺灣設立海外發貨倉，成為對周邊國家有利的運輸節點。而國籍航空擁有豐沛的運能，每日飛往北美及歐洲高消費力市場的航班眾多，無論用全貨機載運或是客機腹艙載貨，均能有利於航空運輸的時效。未來將擴大產業基盤，將闢建總面積上百公頃的「新貨運園區、新自由貿易港區」，建置硬體、培養商機做到商品加工加值，幫助整體產業升級，並提升整體質量，

創造產業整體營收。

跨境物流（海空聯運）與臺灣港務公司共同訪商完畢，將規劃「新自貿港區」串連 20 分鐘車程外的台北，港務公司已經將此利用一塊 4 公頃土地設置「海空聯運中轉發貨倉示範基地」，藉由海運快速進貨後，零組件送入「新自貿港區」組裝、簡單加工，提高產品價值後進一步空運外銷。

2020 年桃園機場協同臺灣港務公司、中華郵政公司，共同推行結合海空聯運、貨轉郵、郵轉郵及海外發貨倉等新興跨境電商貨物中轉物流模式，並在與交通部在 2020 年 12 月共同舉辦「開創後疫情時代 - 臺北港、桃園機場及郵政園區產業合作新局」論壇，邀請產、官、學界研析臺灣物流整合與發展方向；希望藉由探討海、空、郵園區如何在後疫情時代，共同合作強化周邊客貨運輸與運籌服務的便捷性與國際連結性，透過築巢引鳳吸引企業來臺投資，進而推升物流產業發展新商機。





* 包材或溫控設備由貨主購置或承攬業 / 物流業者付費提供 ** 航空溫控櫃、保溫毯由使用者付費，航空公司提供設備





CH4

低碳承諾，深耕永續作為

章節亮點

- 2020 年導入氣候相關財務揭露建議 (TCFD)，並於同年由國際標準權威機構 - 英國標準協會 (BSI) 進行獨立第三方查核，成為全球航空產業首家通過查驗之公司
- 74 家合作夥伴 (包含駐站廠商和航空公司) 參與桃園國際機場「共同參與減碳計畫」
- 亞太區綠色機場評比 (Green Airport Recognition, GAR) 旅客運量超過 3,500 萬分組 No.1 (白金獎)，專案主題為「智慧化水資源管理物聯網 (Internet of Things, IoT) 系統建置計畫」

章節摘要

2020 年受新冠肺炎影響，雖然整體旅客人次大幅下降，桃園國際機場仍積極推動執行各項能、資源管理專案，透過航廈、廊廳之機場基礎設施改善、旅客大廳的排水設施汰換，帶動機場共同減量，因此，分別獲得國際機場協會 (ACI) 的機場碳認證 (ACA) 等級三成果及國際機場協會 (ACI) 亞太區綠色機場評比分組名白金獎。桃園國際機場公司秉持持續前行、守護環境，發揮企業價值鏈的影響力，持續為地球努力。





重大主題：廢棄物管理

政策與承諾

為達到環境保護及污染防治，本公司透過強化廢棄物管理，提升資源再利用比率，創造資源利用最大化。

目標

短期

- 提升焚化爐效能，定期更新或新增污染防治設備監測系統。
- 廢棄物即時焚化、不過量堆置，降低對環境污染的機會。

中長期

- 配合環保署訂定之垃圾焚化廠焚化底渣再利用管理方式，提升底渣再利用處理率達 30%。
- 逐年提升廢棄物再利用比率。

申訴機制

詳見章節：「利害關係人溝通與 2020 重大主題」章節所述與各利害關係人議合方式，或至本公司官網「聯絡我們」的專區。

特定行動

- 2020 年完成四號焚化爐主燃燒室及污染防制相關設備整建工程。
- 針對焚化爐污染防治設備監測系統（CEMS）進行更新並新增一套 CEMS 系統，於需要時兩座焚化爐可同時操作即時焚化以達不過量堆置之目標。

評量機制

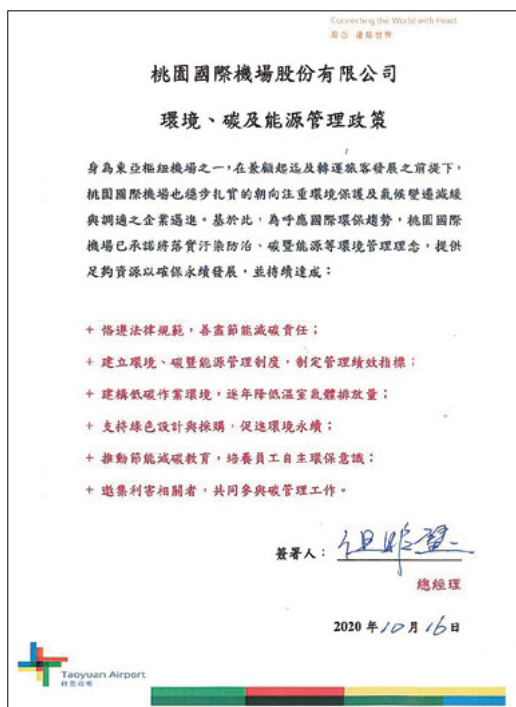
- 每年通過 ISO14001 環境管理體系查證。
- 四號焚化爐經過桃園市政府環保局認證監督合法操作，取得固定污染源操作許可證、廢棄物清理計畫書及自行處理許可證。





4.1 永續非凡成就

桃園國際機場公司除追求服務的卓越與營運的效率最佳化，在永續環保議題上亦是不遺餘力，推動各面向的綠色機場，期望減緩氣候變遷的衝擊，在持續成長茁壯的同時，為守護地球盡一份心力。我們的各項能、資源管理專案，陸續獲得國際的肯定，無論是航廈、廊廳之機場基礎設施改善、旅客大廳的排水設施汰換，或是帶動機場共同減量，發揮企業價值鏈的影響力，2020年更透過訂定「環境、碳及能源管理政策」，宣示桃園國際機場公司永續前行之決心。



環境、碳及能源管理政策

國際機場協會 (ACI) 之機場碳認證計畫 (Airport Carbon Accreditation, ACA)

桃園國際機場公司自 2015 年起，即積極參與國際機場協會 (ACI) 所屬之機場碳認證計畫 (ACA)，經過多年來持續努力，2020 年獲得國際機場協會 (ACI) 肯定，取得機場碳認證計畫 (ACA) 等級三 - 最佳化 (Optimisation) 之成果。機場碳認證計畫 (ACA) 是由國際機場協會 (ACI) 所推動，是全球唯一被認可的機場碳排放管理認證標準，目前亞太區共有 59 座機場取得機場碳認證計畫 (ACA) 認證，其中僅有 33 家取得等級三以上之成績，例如香港赤臘角國際機場、韓國仁川國際機場、日本關西國際機場、日本大阪國際機場、日本成田國際機場等。





作為國際知名觀光樞紐的國際機場，提出永續減碳的具體行動已是各界關注的重點。參與機場碳認證計畫（ACA）之機場除應自主揭露並取得溫室氣體排放量之查證，更應提出逐步減量改善計畫，將永續意識推展至駐站廠商、旅客及員工，經過獨立的評估及確認機場的管理成效後，才依據成果頒予證書。

至 2020 年底為止，桃園國際機場公司主要透過機場車輛之電動化、機場焚化爐主燃燒及污染防治相關設備整建、電力設備汰換、空調系統整建及燈光系統技術轉移計畫等，積極推動相關改善計畫，完善機場設施設備，大力提升機場的能、資源使用效率。

■ 國際機場協會（ACI）亞太區綠色機場評比 （Green Airport Recognition, GAR）

國際機場協會（ACI）於亞太區為推廣最佳環境實踐，最大程度地降低航空對環境的影響，並表彰環境專案傑出成就的國際機場協會（ACI）亞太機場成員，於每年初向各成員機場發出環境調查問卷，針對機場的環境政策、噪音、地面運輸、空氣品質、水、廢棄物、能源、溫室氣體、生物多樣性、土地與水污染等議題進行一系列的自我評核。每年則另有特定的主題，各亞太機場可提報專案參賽，其評估面向有：環保實踐意識、公司高層參與、成本效益、環境效益、創新、利害關係人參與以及適用性等。

2020 年度則提報「整體水資源管理建置計畫」，再度榮獲旅客運量 3,500 萬以上分組第一名（白金獎）。連續兩年於分組中拔得頭籌，顯示桃園國際機場公司近年來全力推動能、資源設備的改善成果，更重要的是永續文化價值鏈的擴散效果，上至公司的高層、下至場站的員工，以及桃園國際機場中各家的航空公司、駐站廠商，無不全力配合，共同為節能、減廢、再生的永續行動盡一份心力。

2020 年 ACI「整體水資源管理建置計畫」白金獎

桃園國際機場公司成立「推動桃園國際機場水電設施督導專案小組」，並由副總經理督導於 2016 年起規劃並推動「智慧化水資源管理物聯網（Internet of Things, IoT）系統建置計畫」，透過建置雲端電子巡檢系統及 SOP 規範，推動給排水及污水設施之智慧化管理作業，有效提升設備可靠性及處理效能，並藉由整合協力廠商資源、提供完整教育訓練等複合措施，達成精進機場水務設施及設備維護管理規範、落實事前預防維護取代事後故障維修、提升巡檢效率等三大目標。2020 年度則提報「整體水資源管理建置計畫」，再度榮獲旅客運量 3,500 萬以上分組第一名（白金獎）。



桃園國際機場公司以「智慧化水資源管理物聯網（Internet of Things, IoT）系統建置計畫」專案，榮獲 3,500 萬以上旅客運量分組冠軍「白金獎 Platinum」

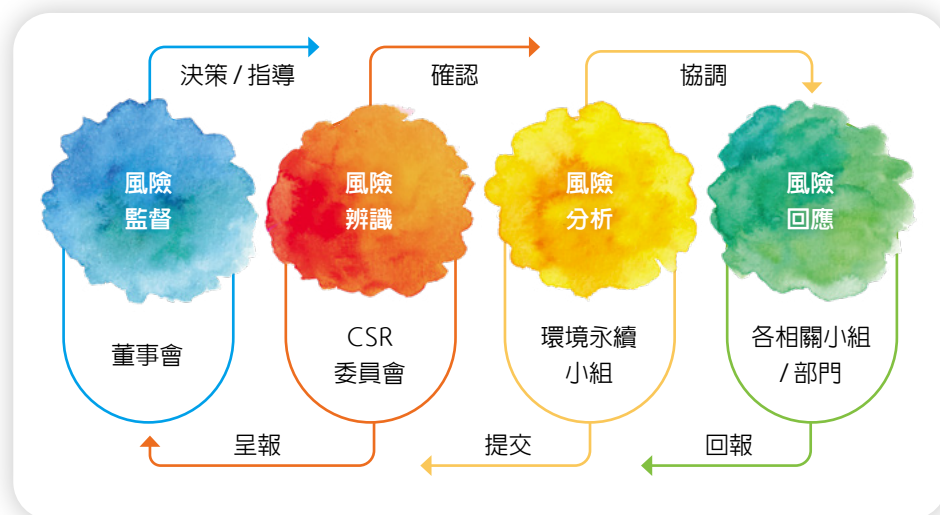




4.2 掌握氣候變遷風險

桃園國際機場公司為積極面對全球航空業之氣候目標，與因應近年頻傳之氣候事件，於 2020 年將開始導入國際金融穩定委員會制定之氣候變遷相關財務架構揭露指引 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures Recommendation, TCFD)，積極進行氣候變遷風險管理，並業於 2020 年第一次 CSR 委員會中決議通過，將定期於董事會與 CSR 委員會報告氣候相關議題 (含氣候相關指標與目標) 與推動 TCFD 之進度。

CSR 委員會負責桃園國際機場「氣候變遷風險辨識」流程，由董事長擔任 CSR 委員會主任委員，統籌 CSR 委員會，擬定公司策略、監督計畫執行、績效評估。「環境永續小組」負責氣候變遷相關議題，定期彙整國內外節能減碳趨勢與氣候議題，每年提交氣候變遷議題之執行成果至 CSR 委員會中，並協助董事長對於永續發展的監督與實踐、永續作為擬定與行動方案執行及企業誠信經營。



桃園國際機場公司對應「治理」、「策略」、「風險管理」和「指標和目標」之作法摘要。



治理

- * 2019 年 3 月，董事會通過「安全空港中之減量與氣候變遷調適」目標
- * 2020 年導入 TCFD，鑑別桃園國際機場公司之氣候變遷風險
- * 每年於董事長所主持之 CSR 委員會中討論氣候變遷議題之執行成果



策略

- * 定期鑑別短、中、長期氣候相關的風險與機會，並依據 TCFD 為框架分析相關風險與機會對組織的營運、策略和財務規劃之衝擊。
- * 考量不同氣候情境下，組織策略的韌性。



風險管理

- * 利用 TCFD 架構並參考 ISO 31000 風險管理指引，分析風險之發生可能性與衝擊程度，進行風險排序與決定風險控管方式。
- * 「內部控制制度」中訂有整體風險管理制度，其中「異常事件應變暨營運中斷防治管理」中訂有遭遇海嘯、風災、旱災 (停水) 的作業程序與控制重點
- * 每年彙整公司整體「內部控制制度自行評估報告」(包含氣候變遷議題) 呈至總經理及董事長，經核准後提報至董事會。



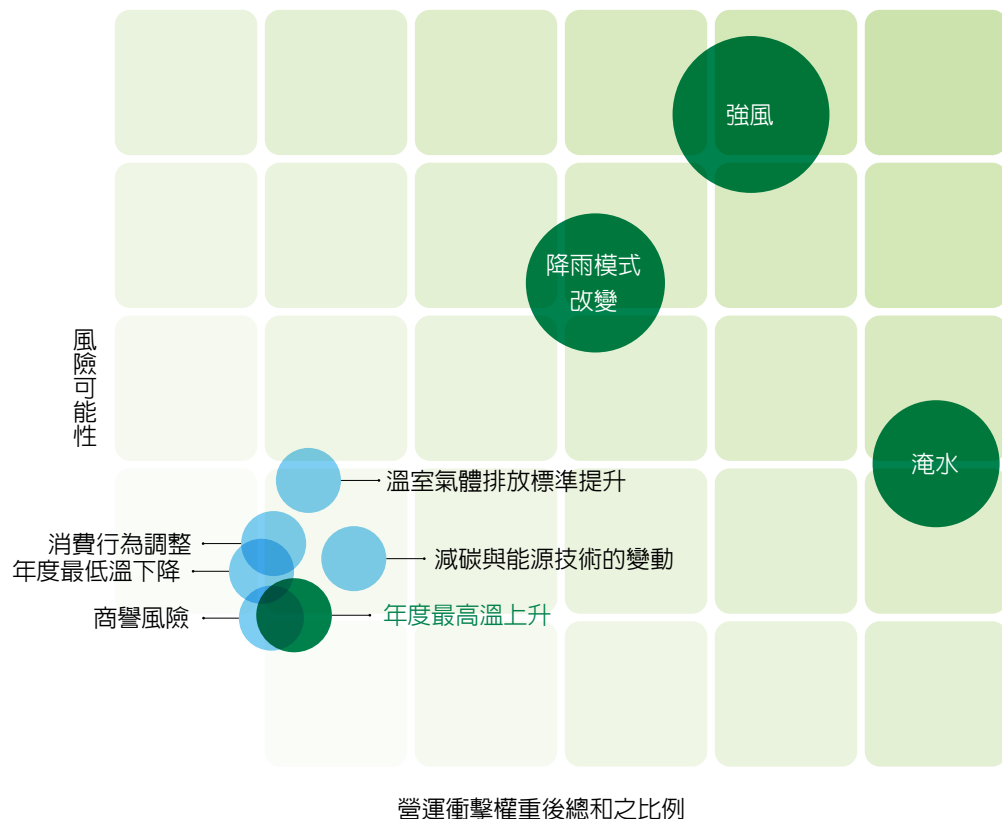
指標與目標

- * 訂定「單位旅客溫室氣體排放量」。
- * 於「臺灣桃園國際機場第三跑道綜合規劃」中，採取多項調適作為以降低氣候風險與脆弱度，來提升機場設施調適能力及韌性。
- * 每年進行溫室氣體範疇一/二之盤查及查證，並進行範疇三之盤查，確認溫室氣體產生源並進行重點管理。
- * 推動「桃園國際機場公司共同參與減碳計畫」，邀請駐站廠商共同參與減碳計畫





桃園國際機場公司依據 TCFD 指引之架構，將風險區分為轉型風險（包括政策和法規、技術、市場與商譽）和實體風險（包括立即性與長期性），並經由蒐集全球產業風險管理報告，建立風險與機會議題清單，將此風險議題清單和桃園國際機場公司內部各部門權責作對應與分類後，進行相關性連結。本公司業於 2020 年進行氣候變遷風險鑑別，共蒐集 9 項氣候相關風險，藉由發生可能性與營運衝擊程度的交叉分析得出衝擊危害，其結果為矩陣圖內之圓圈大小，聚焦出高度風險總共 3 項、中度風險共 1 項。



項次	類型	氣候相關風險	風險議題	風險等級	重大財務衝擊	控管方式
1	實體風險	立即性	強風	高度	✓	控制
2	實體風險	立即性	淹水	高度	✓	
3	實體風險	長期性	降雨模式改變	高度	✓	
4	實體風險	長期性	年度最高溫上升	中度	✓	減緩
5	轉型風險	技術	減碳與能源技術的變動	低度		接受
6	轉型風險	市場	消費行為調整	低度		
7	轉型風險	政策和法律	溫室氣體排放標準提升	低度		
8	轉型風險	商譽	商譽風險	低度		
9	實體風險	長期性	年度最低溫下降	低度		





氣候變遷風險之影響與因應措施

風險項目	影響說明	財務影響	因應措施
強風	造成桃園國際機場營運中斷、影響本公司設備（如空橋）、地面運輸中斷，進而減少營收。	桃園國際機場為確保旅客安全登機，本公司每年進行空橋維護，並視情形進行汰換。近 5 年汰換空橋的資本支出共計 4.46 億元，且於 2020 年總計花費 9,682 萬進行維護與汰換。	為減少因強風造成的營運中斷事件，本公司具有相關因應措施： <ul style="list-style-type: none"> • 每年在颱風季節前執行防颱籌備作業與協調會議。 • 遇大規模異常航班須疏運之狀況，將啟動會議進行疏運細節討論。 • 觀察機坪風速，若風速達標時進行綁橋、停橋作業，並視需要安排調整停機位及申請發布飛航公告。
淹水 降雨模式改變	淹水與降雨模式改變將造成位於地下的基礎設施淹水、地面運輸系統淹水、公共基礎設施中斷，進而使營運中斷。	本公司於第三跑道建設計畫時，為確保跑道不致有短暫積 / 蓄水形況發生，花費 49.31 億元進行排水工程與整治工作。	針對桃園機場之防洪及排水，第三跑道建設工程中考量「跑道控制高程規劃」、「排水工程」、「極端氣候因應」，並依照鄰近溪流 200 年重現期推估洪水位進行規劃，使跑道不致有短暫積 / 蓄水的狀況。
年度最高溫上升	ICAO 歸納出機場跑道長度的設計中，其中一項重要考量面為高溫。因高溫下部分航機可能無法達到最大起飛重量，同時也會加速跑道損壞。	本公司於第三跑道建設計畫中，確定採用較充裕之跑道長度，以策飛行安全；但進一步考量氣候變遷的因素後，又再延長跑道長度，總花費為 358.05 億元。	建置第三跑道時，本公司於「跑道長度」與「跑道鋪面」設計中，保留面對氣候變遷風險之餘裕，例如跑道鋪面採用剛性鋪面進行第三跑道規劃與施工基礎，以面對氣候耐受性、服務年限、維護容易性、施工技術純熟度與生命週期成本等議題。

全球首家通過 TCFD 查核之航空產業

氣候變遷議題已成趨勢，ICAO 亦呼籲航空產業於 2050 年較 2005 年減碳 50% 的目標。因此桃園國際機場公司為有效執行氣候變遷減緩與調適工作，實現永續·安全空港的目標，本公司業於 2020 年 11 月通過國際第三方查驗機構 TCFD 查核，成為全球首家通過 TCFD 查核的航空產業。我們期待透過桃園國際機場的影響力，可以帶動我國航空產業與國營企業一同實現永續發展的目標。



◀ 桃園國際機場公司為全球首家通過 TCFD 查核之航空產業

▶ 桃園國際機場公司之 TCFD 成熟度查核證書





4.3 綠色友善機場

4.3.1 綠色機場文化

自 2017 年起，我們建立「桃園國際機場公司共同參與減碳計畫」，至 2020 年底，參與計畫的駐站廠商已由先期的 59 家業者成長 74 家，桃園國際機場公司透過教育訓練及溝通，共同執行機場園區內節能減碳實際作為；例如使用橋氣、橋電，地勤公司採用電動行李拖車等。我們也按時傳遞永續環保的新知，提供駐站廠商參考。

■ 環境教育

桃園國際機場公司以成為亞太地區永續機場標竿為目標，除了落實節能減碳的實質作為，積極與各方溝通，我們推廣環保與綠色作為也不遺餘力。例如我們於機場候機室、出入境大廳、廁所等，張貼節能永續環保之標語，鼓勵員工以樓梯代替電梯，並且配合政府政策，於機場內餐廳不主動提供一次性餐具與吸管。藉由多重的環保意識宣導，藉由熙攘的旅客傳遞永續精神，擴大桃園國際機場公司的影響力。

配合機場駐站廠商的共同減量，2020 年我們亦邀請近 50 名本公司各單位代表、機場夥伴及公民營機構代表等，參與「華翔天際、航向永續－航空業環保永續治理經驗」講座，與會人員藉由專家的分享，瞭解航空業環保節能治理推動策略與執行績效，並提供駐站廠商瞭解機場與永續議題的關聯性。



「華翔天際、航向永續－航空業環保永續治理經驗」講座

■ 第三航廈綠色規劃

桃園國際機場公司身為國家進出門戶，扮演與全球經貿接軌之重要角色，為因應亞太地區經濟及航空客貨運量快速成長趨勢，規劃建置第三航廈。為強化本公司服務能量，促進周邊區域發展，提升國家整體競爭力，以宏觀且具前瞻性之思維，打造符合世界級水準之旅客航廈，並提供優質之機場服務與使用經驗，針對第三航站區主體航廈（TB）、能源中心（EGC）及多功能辦公大樓（MO1）規劃多項綠色環境計畫效益如下：





指標	綠色環境計畫效益	綠色環境計畫效益與說明
日常節能指標	<ul style="list-style-type: none"> 空調節能 照明系統節能 高隔熱設計 採用節能窗 	<ol style="list-style-type: none"> 採用項目如：高效率變頻冰水主機；封閉式循環冷卻水塔；進行冷卻水塔循環水之熱回收等。 自然採光的設計外，規劃選用低能耗的照明設備 規劃採高隔熱之設計以減輕暖通空調系統運作的負擔，降低能源的耗用。 採用節能窗，兼具採光及隔熱之功能，減少能源的使用及散失。
水資源指標	<ul style="list-style-type: none"> 省水水龍頭 廢污水處理項目 雨水回收再利用 	<ol style="list-style-type: none"> 於第三航廈及多功能大樓公共區域採用具省水標章之水龍頭，如：廁所。 第三航廈營運期間最大廢污水量為每日 5,600 立方公尺，納入西側污水處理廠處理後，回收比率達 45% 以上。 本計畫將於第三航廈、多功能大樓、能源中心及附屬停車場等建築物於其地下或筏基層設置雨水蓄水池，容量約為 2,860 立方公尺，以收集屋頂或鋪面區域（不含跑滑道區域）之低污染雨水，貯留之雨水經過濾消毒後主要將作為清潔用水及景觀澆灌用水。
溫室氣體減量目標	<ul style="list-style-type: none"> 太陽能光電板 導入電動車及充電設施 桃園國際機場公司溫室氣體減量規劃 	<ol style="list-style-type: none"> 規劃於登機廊廳屋頂設置總容量達 800 千峰瓦 (kWp) 之太陽能光電板，其發電量將優先提供機場區路燈及航廈內等照明設備使用。 配合鼓勵綠色運輸之政策，將汰換目前空、陸側之接駁車，以及機場公司內部之作業車輛至少 10% 為電動車。另外，本計畫將規劃於未來多功能大樓停車場設置至少 20 個電動車充電停車格與油電混合車之專用停車位，提供往來旅客及員工免費充電之服務，並鼓勵機場員工及旅客使用潔淨綠能之車輛。 桃園國際機場公司之溫室氣體減量工作具有整體性的規劃（含一、二航廈），係參考國際機場協會（ACI）頒布的機場碳排放認證計畫（ACA）作為改善機場環境品質長期的環境管理策略，依據其管理途徑，已規劃開始一、二航廈之碳盤查工作，第三航廈於完工營運後亦承諾進行碳盤查，以充分瞭解機場碳排放的狀況，持續執行減碳工作，並朝碳排及管理效率最佳化的階段性目標邁進
廢棄物減量指標	<ul style="list-style-type: none"> 使用在地可再生資源、建材 廢棄物資源回收率提高至 25% 	<ol style="list-style-type: none"> 規劃以使用在地資源或建材為主，並以「從搖籃到搖籃」（Cradle to Cradle）原則規劃，選用可循環使用之資源。 規劃透過宣導、增加分類垃圾桶等方式，以提高第三航站區廢棄物之資源回收率。
室內環境指標	<ul style="list-style-type: none"> 智慧建築設計 使用水性環保塗料 	<ol style="list-style-type: none"> 規劃納入部分智慧建築設計，如：自動化室內溫度監控、調整系統；智慧型電動人行道及電梯；自動遮陽設計等。 採用水性之塗料，減少環境污染。
綠建築指標	綠建築與智慧建築標章規劃	依法應取得合格級以上之綠建築標章，本案為未來國家門戶，屬國內指標性建築物，具領頭羊地位，設計階段已將取得黃金級標章納為環評承諾事項。





4.3.2 綠色資源節約

桃園國際機場公司期望於營運過程中，即使再細微的綠色行動也不放過。因此我們於辦公庶務用品採購時，優先考量具有綠色環保標章的產品，目前桃園國際機場公司已優先使用環保標章產品如下：

除採購前述三種環保標章產品品項外，桃園國際機場 2020 年綠色採購績效，經環保署綠色生活資訊網評比為 74.32 分，2020 年綠色採購金額高達 3,016,817 元，顯示我們使用大量綠色環保標章產品，節約資源。

桃園國際機場公司亦全力推行公文電子化及會議無紙化，包含公文線上簽核、電子公文交換、線上會議、電子公布欄等，具體成果如下：









回收塑料
垃圾袋

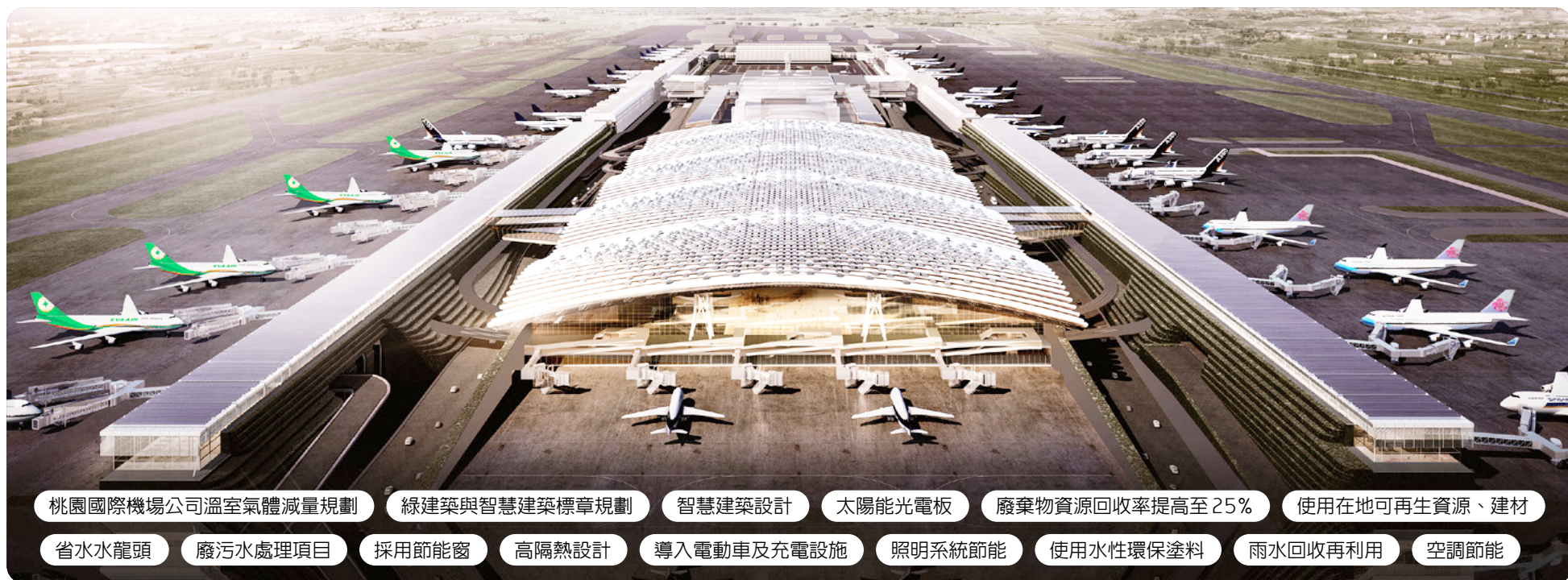


再生
影印紙



印表機
碳粉

					
線上簽核 件數	線上簽核 比率	電子公文 發文件數	電子公文 發文比率	電子化 會議場次	電子化 會議比率
31,362	46.64%	9,442	53.78%	694	16.61%



桃園國際機場公司溫室氣體減量規劃

綠建築與智慧建築標章規劃

智慧建築設計

太陽能光電板

廢棄物資源回收率提高至 25%

使用在地可再生資源、建材

省水水龍頭

廢污水處理項目

採用節能窗

高隔熱設計

導入電動車及充電設施

照明系統節能

使用水性環保塗料

雨水回收再利用

空調節能





4.4 環境永續管理

桃園國際機場公司為針對輔助航空公司運輸服務之活動與服務過程的環境與能源議題有效管理，乃以 ISO14001 及 ISO50001 國際標準為準繩，建構環境與能源管理系統，以利本公司環境與能源績效持續改善。

4.4.1 溫室氣體及能源管理

■ 能源使用

桃園國際機場公司為公共運輸服務業，本身無任何產品製造，因此能源的使用主要為外購電力、機場內的公務車輛、地面作業車輛等。為降低機場區域

空氣污染排放量、創造友善環境，本公司自 2016 年開始進行電動車導入計畫。2020 年一共採購 3 輛油電混合動力車，未來亦將以電動車的設置為優先，以降低化石燃料的使用，減低溫室氣體與空氣污染物的排放。自 2020 年起，申請進、出入地下行李處理場之車輛，必須為電動車始發給通行車證；2021 年起，非電動車輛不得進入或通過行李處理場。

為掌握能源使用情形並持續改善，我們持續通過 ISO 50001 能源管理系統驗證。除柴油因 2020 年度使用移動式緊急發電機致數據上升外，其他皆受疫情影響使用量較以前年度相比大幅下降。近三年桃園國際機場公司之能源使用及熱值如下表：

近三年桃園國際機場公司能源使用情形表

年份		2018 年		2019 年		2020 年	
能源別	單位	使用量 活動數據	熱值 (GJ)	使用量 活動數據	熱值 (GJ)	使用量 活動數據	熱值 (GJ)
柴油 (移動源)	公升	36,346	1,278	35,532	1,249	31,730	1,116
柴油 (固定源)	公升	278,991	9,810	197,513	6,945	10,190	358
車用汽油	公升	57,721	1,885	49,837	1,627	43,701	1,427
外購電力	度	195,184,594	702,657	197,908,965	712,464	185,133,407	666,473
總計	GJ	715,629		722,286		669,374	

註：熱值依據行政院環保署所公佈「溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版」進行計算。



桃園國際機場公司持續採購油電混合動力車，減低溫室氣體排放及空氣污染。





溫室氣體管理

桃園國際機場公司重視溫室氣體排放，每年皆進行組織層級的溫室氣體排放量盤查，並通過 ISO 14064-1 之外部查證。近三年溫室氣體排放量如下，其中 2020 年受疫情影響旅客人次大幅下降，導致單位旅客排放量上升，國際機場協會 (ACI) 已公告 2020 年溫室氣體排放量將僅做日後之參考，不予採計，故該年度績效指標目前暫不列入考評，未來我們仍會積極透過各項節能減碳專案回應節能減碳趨勢。

近三年桃園國際機場公司溫室氣體排放量

年份	單位	2018 年		2019 年		2020 年	
		範疇一	範疇二	範疇一	範疇二	範疇一	範疇二
排放量	公噸 CO ₂ e	14,893.44	104,033.39	18,541.13	100,736.32	9,983.60	94,232.90
當年度占比	%	13%	87%	16%	84%	10%	90%
合計	公噸 CO ₂ e	118,926.83		119,277.46		104,216.51	
單位旅客排放量	公斤 O ₂ e/ 人次	2.56		2.45		14.01	

2020 年桃園國際機場公司溫室氣體排放量 - 依排放形式

範疇別	範疇一				範疇二	總排放量 (t-CO ₂ e/年)
	固定燃燒 排放	移動燃燒 排放	逸散 排放	製程 排放		
排放量	366.56	187.30	4,271.11	5,158.63	94,232.90	104,216.51
占總量比例 %	0.35%	0.18%	4.10%	4.95%	90.42%	100.00%

註：本公司已於今 (2021) 年 7 月由 BSI 完成 ISO14064-1 之外部查證。

- 註：
- 1 本公司已於今 (2021) 年 7 月由 BSI 完成 ISO14064-1 之外部查證。
 - 2 汽柴油、冷媒、焚化爐燃燒等逸散排放源之排放係數依據行政院環保署所公佈「溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版」進行計算，GWP 值來源參考 IPCC 第四次評估報告 (2007)。
 - 3 電力排放係數引用經濟部能源局公布之 2019 年電力係數 0.509 公斤 CO₂e/度。
 - 4 桃園國際機場溫室氣體排放量計算採用營運控制權法設定盤查範疇：2019 年起，焚化爐廢棄物焚化之排放量，計入直接製程排放源。
 - 5 前述 2 至 4 點與本報告書所提及溫室氣體排放量皆同。

2020 年桃園國際機場公司溫室氣體排放量 - 依溫室氣體種類 (範疇一、二)

各類排放源排放比例	二氧化碳 (CO ₂)	甲烷 (CH ₄)	氧化亞氮 N ₂ O	全氟碳化物 (PFCs)	氫氟碳化物 (HFCs)	六氟化硫 (SF ₆)	三氟化氮 (NF ₃)	總計
排放量 (公噸 CO ₂ e/年)	99,939.37	1.37	5.57	-	4,270.19	-	-	104,216.51
占比	95.90%	0.00%	0.01%	0.00%	4.10%	0.00%	0.00%	100.00%





2018年起，為擴大瞭解桃園國際機場公司溫室氣體管理情形，我們盤查飛機起降階段（Landing and Take-off cycle, LTO）、輔助動力裝置（APU）使用、地面支援裝備、員工之差旅及通勤等主要其他間接排放源，2020年範疇三排放量合計為648,802.56公噸CO₂e，如右表：

排放類型	燃料與能源相關活動	商務差旅	員工通勤
溫室氣體排放量 (公噸)(CO ₂ e/年)	648,017.51	5.87	779.19

註：本公司已於今（2021）年7月由BSI完成ISO14064-1之外部查證。

2020年桃園國際機場公司溫室氣體排放量 - 依溫室氣體種類（範疇三）

各類排放源排放比例	二氧化碳 (CO ₂)	甲烷 (CH ₄)	氧化亞氮 N ₂ O	全氟碳化物 (PFCs)	氫氟碳化物 (HFCs)	六氟化硫 (SF ₆)	三氟化氮 (NF ₃)	總計
排放量 (公噸 CO ₂ e/年)	640,256.21	4567.12	3979.22	-	-	-	-	648,802.56
占比	98.68%	0.70%	0.61%	-	-	-	-	100%

註：本公司已於今（2021）年7月由BSI完成ISO14064-1之外部查證。

桃園國際機場以首次進行溫室氣體盤查年份作為減量目標基準年，設定單位旅客溫室氣體排放量相較於基準年（2013年），每年減少2%；2013年溫室氣體排放量為110,400公噸CO₂e，單位旅客排放量為3.43公斤CO₂e，其中2020年受疫情影響旅客人次大幅下降，而國際機場協會（ACI）已公告2020年溫室氣體排放量將僅做日後之參考，不予採計，故該年度績效指標目前暫不列

入考評，未來我們仍會積極透過各項節能減碳專案回應節能減碳趨勢，持續穩健踏實的達成永續發展目標。藉由能源管理績效指標訂定、駐站廠商的管理與合作、重大設備的檢討與汰換，落實節能減碳政策與低碳營運，以降低營運碳排放；2020年我們完成以下系統能效提升措施，共計每年可省下1,272公噸CO₂e的排放量：

2020年桃園國際機場公司減碳專案內容與效益

項次	專案名稱	改善內容說明	整體完成期程	預計減碳效益 (公噸 CO ₂ e/年)
1	空調系統能效提升	T1 南北長廊、候機室及三角機房空調箱汰換	2020年6月	391
2	照明系統能效提升	P3、P4 停車場照明設備汰換	2020年9月	881
合計減碳效益				1,272





4.4.2 廢棄物管理

桃園國際機場公司的廢棄物分為兩大部分，一為機場內汰換之設備、器具，旅客、員工產生之生活垃圾（例：瓶罐、金屬罐與玻璃等）等；二為航空公司自飛機上清除之垃圾。因飛機上清除之垃圾來自境外，為避免境外病菌入侵，故桃園國際機場內設有焚化爐，專門處理飛機垃圾及機場航廈、免稅店、餐飲業者、不同航空公司留下之可燃性垃圾，每日處理量約為 30 公噸至 40 公噸。

為改善焚化爐產生之各類廢棄物，並提升其燃燒效率，我們自 2018 年底至 2020 年，陸續進行多項整建工程，如下列各項：

■ 桃園國際機場公司四號焚化爐主燃燒室及污染防制相關設備整建工程

① 熱交換器改善汰換：熱交換器可回收廢棄之熱能，提供防制設備之觸媒反應塔溫度，利用其熱能加熱燃燒空氣（一次風），進而提高反應效率，有效降低氮氧化物及戴奧辛污染物的排放，提高煙囪廢氣的溫度避免白煙



熱交換器更新照片

的產生，影響飛航安全並減低民衆的不良觀感。本次修復整建將汰換熱交換器鱗片，以提升其效能、降低污染物的排放。

② 飛灰輸送機改善汰換：舊有飛灰輸送機已年久老舊磨損，經常造成停爐，本次設備整建將能大幅提高焚化爐的運轉率。

③ 袋式集塵器漏斗破損改善汰換：焚化爐由誘引式風機抽引使煙道產生負壓，廢氣由負壓導引後由煙囪排至大氣，因袋式集塵器漏斗與破洞，造成誘引式

風機需超負載，增加電力消耗。目前已更新袋式集塵器漏斗，已獲得節能減碳的效果。

④ 垃圾破碎機改善：因焚化爐屬於旋轉窯體式中小型焚化爐，垃圾入料口較小，故執行焚燒作業前需先將垃圾破碎至較小體積避免堵塞。本次維修，更新破碎機機具，將能提升妥善率與焚化爐效能。



袋式集塵器漏斗破洞檢修

⑤ 廢氣連續監測系統升級改善：因廢氣連續監測系統（CEMs）之不透光率分析儀及流率分析儀已年久老舊，時有故障情形；因此本次更新兩項儀器設備，以確保廢氣監測值符合環保法規。2020 年每季皆進行煙道排氣檢測，符合檢測值標準：硫氧化物 80ppm，氮氧化物 180ppm。

桃園國際機場公司廢棄物組成如下表所列：

2020 年桃園國際機場公司廢棄物組成概況與占比表

類別	重量 (公噸)	資源回收占比	總量占比	
一般垃圾	5,505.04	-	98.75%	
資源回收物	報紙	34.04	49.02%	0.61%
	玻璃	25.53	36.77%	0.46%
	寶特瓶	3.04	4.38%	0.05%
	鋁罐	1.48	2.13%	0.03%
	鐵罐	5.35	7.7%	0.1%
資源物合計	69.44	100%	1.25%	
合計	5,574.48	-	100%	





4.4.3 空氣品質管理

■ 室內空氣品質

桃園國際機場一年有超過四千萬的旅客人次進出，作為大型室內公共場所，應依環保署室內空氣品質管理法及子法規範，進行空氣品質監測與管理。桃園國際機場公司於各主要空間，包含出境報到大廳、入境候機大廳、餐飲區、各處之商店等，針對二氧化碳、甲醛、細菌及粒徑小於等於 10 微米之懸浮微粒進行監測。各項目之標準值及採樣點如下表：

桃園國際機場公司室內空氣品質監測項目表

項目	標準值	機場內採樣點數量	2020 年監測情形
二氧化碳 (CO ₂)	1,000 ppm /8 小時值	4	未曾超標
甲醛 (HCHO)	0.05 ppm /1 小時值	4	未曾超標
粒徑小於等於十微米 (μm) 之懸浮微粒 (PM10)	75 μg/m ³ /24 小時值	4	未曾超標
細菌	1,500 CFU/m ³	4	未曾超標

■ 空氣污染防治

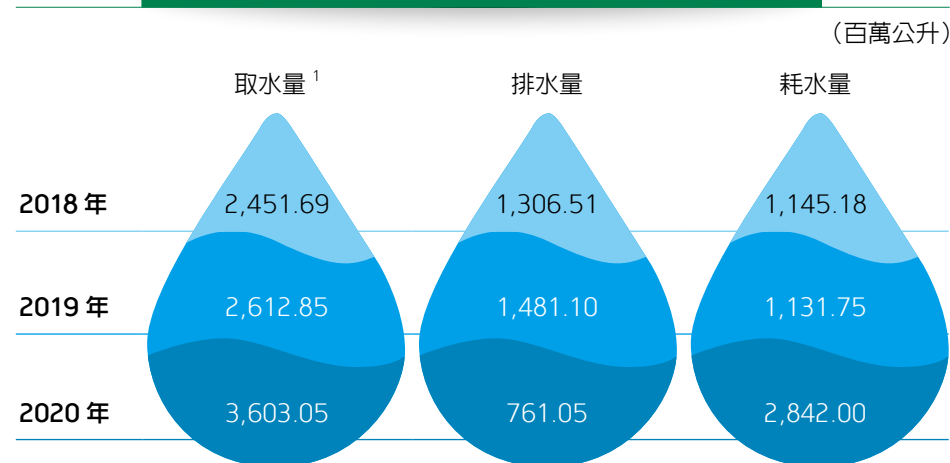
往來機場或是機場內移動的交通工具，以及飛機滑行所產生的空氣污染物，會對環境造成影響。藉此，我們提倡大眾運輸接駁轉乘、減少車輛怠速等候之時間、機場內電動車輛的汰換等，期望降低桃園國際機場地區之空氣污染情形；此外，桃園國際機場設有焚化爐，其燃燒時亦會產生空氣污染物排放，我們設有多重設施偵測排放情形及降低污染物的產生，詳情請參考 4.4.2 廢棄物管理。

4.4.4 水資源管理

桃園國際機場公司的是的主要用水用途為民生與澆灌用水，例如旅客及員工之盥洗、植栽的維護、機場建築與地面之清洗等，主要皆來自於自來水供水系統，並無大量用水或抽取自然水體、地下水之情形。目前桃園國際機場公司將機場廁所產生之廢水，經由污水處理廠處理後，回收澆灌機場內超過 4,200 棵的樹木植栽使用。針對生飲水設備以及給水加壓站等，落實設備維護管理，包含：事前預防維護、巡檢效率提升以及異常狀況處理標準作業程序等，除了有效提升服務品質、提升給水效率，更能從源頭管控水資源使用情形，降低浪費。2020 年起，本公司增設回收水水表，總回收水量為 20,962 噸，回收比率達 0.58%。

近三年我們的用水與排水情形如下表，我們密切關注與管理機場內各單位的用水情形，每年度檢討與持續改善。

近三年桃園國際機場公司水資源使用情形表



註：桃園國際機場公司取水來源僅少量來自地下水，用來植栽澆灌，抑制揚塵，主要皆來自自來水公司。





我們依法進行排放水水質檢驗與監測，相關人員有國家「甲級廢水處理專責人員」以及「特定化學物質作業主管人員」之合格證書，並設有實驗室定期檢驗採樣之污水，包含懸浮固體物、生化需氧量、化學需氧量與酸鹼度（pH 值）等。2020 年並無嚴重洩漏、違反法規受罰款之情形。排放水之污染監測指標檢測結果如下表：

2020 年桃園國際機場公司水污染監測指標項目表

項目	標準值	單位	2020 年監測情形
懸浮固體物 (SS)	30	mg/l	未曾超標
生化需氧量 (BOD)	30	mg/l	未曾超標
化學需氧量 (COD)	100	mg/l	未曾超標
pH 值	6~9	mg/l	未曾超標

2020 年桃園國際機場公司污水處理專案內容與效益

專案名稱	改善內容說明	預計完成期程	預計效益
污水處理場效能提升	污水處理場生物池暨相關設施改善工程	2020 年 11 月	廢水氨氮濃度 (mg/L/ 年平均) 由 26.4 降至 10

4.4.5 噪音監測管理

桃園國際機場是國家重要的公共運輸建設，我們擁有便捷的運輸網絡、高密度的航班，每日服務上萬的旅客。隨著全球化的進步，各國航空業蓬勃的發展，旅客人次及航機班次不斷成長，飛機起飛、降落所產生的航空噪音，或是機場內人車作業、客貨運裝卸與機場施工產生的機場噪音，皆是社會與在地居民共同關心之議題。

我們致力於監測桃園國際機場的航機到場和離場之音量，指定航機試車（發動機運轉測試）位置，禁止於每日 00:00 ~ 06:00 時段進行試車，並規定東北角貨運停機位，除航機後推作業外，全日禁止使用輔助動力單元（Auxiliary power unit, APU），降低機場噪音對附近居民之影響。

桃園國際機場公司目前共設置 18 處固定式監測站分布於蘆竹區、大園區、觀音區、新屋區、中壢區等地實地監測，由專業人員綜整分析風向、季節、地面噪音及航空噪音等資料，每季提供「噪音監測報告書」，並每月撥付「回饋金」及「噪音防制費」予桃園市政府辦理航空噪音防制、回饋金發放相關作業及作為航空噪音防制區劃定之參考依據，與地方政府及在地民衆保持良好關係，回饋社會。

2020 年桃園國際機場公司噪音監測成果

■ 民衆陳情

配合桃園市環境保護局至民衆陳情地點現勘，如現場確實噪音嚴重，將機場內固定式測站遷移至民衆陳情地點進行長期監測



航空噪音陳情現勘照片





■ 補償金

- 撥付「回饋金」予桃園市政府，即降落費之 2/15，降落費依航空器每架次最大起飛重量收取。
- 撥付「噪音防制費」予桃園市政府，依航空器每架次最大起飛重量及起飛音量收取。

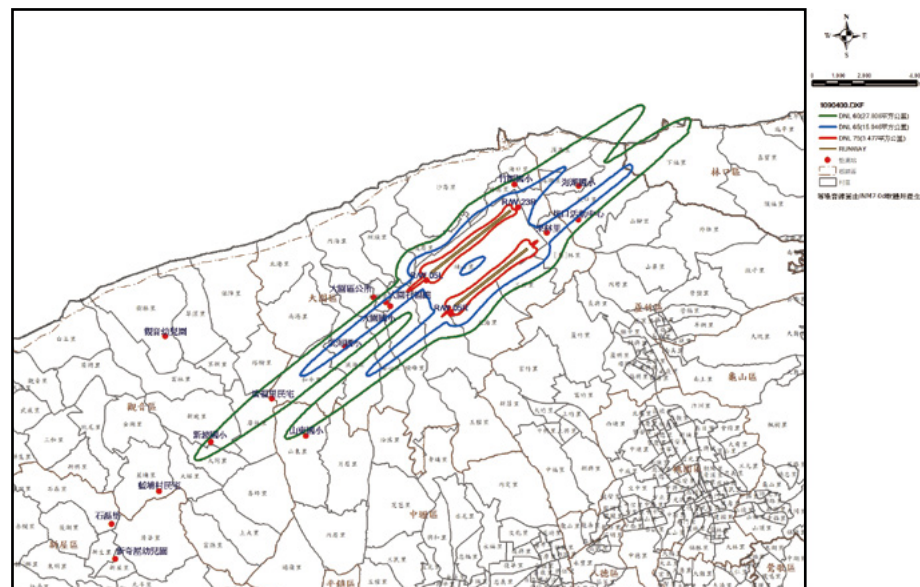
■ 噪音監測報告

每季提供「噪音監測報告」予桃園市政府，作為桃園市政府劃定噪音防制區（每 2 年重新檢討）之依據資料



更多關於噪音防制標準、監測資料或公告，請使用桃園市政府環保局噪音專屬網站，或掃描 QR Code 前往。

■ 2020 年桃園國際機場公司穿越高度和噪音水平的圖像





CH5

友善職場，創造共榮價值

章節亮點

- 投入 1,450 萬元進行人員培訓，共有 13,634 人次參與，總訓練時數達 40,540 小時
- 頒布職業安全衛生政策
- 簽署「預防職場暴力之書面聲明」
- 各階層同仁的男女平均薪酬比也接近 1：1
- 育嬰留職停薪復職率與留任率皆為 100%
- 榮獲「健康職場認證 - 健康促進標章」

章節摘要

我們相信貼近、理解、支持員工需求，致力營造友善的職場，追求提供良好的工作環境、福利與薪酬，有助於提升員工的認同感，讓員工在身心靈健康狀態下投入工作，發揮工作效率及創意，達到勞資雙贏局面。





重大主題：勞雇關係

政策與承諾

我們身為臺灣世界級的機場，為各國旅客提供最優質的服務，是我們最重要的使命，而我們同仁的專業與素質將決定我們的服務品質，為此我們視各同仁為最重要的資產之一，積極因應公司策略發展，有效規劃與執行選育用留功能、促進人才管理與發展效能，並增進員工向心力與勞資和諧，並以建構幸福職場為重要目標。

目標

短期

- 年度規劃辦理員工協助方案的相關活動，如員工協助方案講座、員工關懷員複訓課程、主管人員員工協助方案專業課程、員工關懷員座談會等。
- 單位人員學習時數達 20 小時。
- 確保我們的人資規章合理與合規，以促進員工關係管理以維持勞資和諧。
- 落實招募徵選作業確保新進人力品質，並符合公司的發展需求。

中長期

- 更新人力資源管理系統，完整即時提供管理資訊。
- 建構職能管理，平衡各職系專業訓練需求發展。
- 建立儲備人才庫，培育機場管理關鍵人力。
- 定時修正勞資雙方團體協約維持勞資關係。
- 規劃建置桃園國際機場公司學院，強化機場產業領域人才培訓成效及功能。

申訴機制

詳見章節：「利害關係人溝通與 2020 重大主題」章節所述與各利害關係人議合方式，或至本公司官網「聯絡我們」的專區。

特定行動

- 總計辦理 4 次勞資會議。
- 建置及執行人才培訓發展管理及雲端數位學習平台（eHRD 平台）。
- 提供員工協助方案（EAP），愛兒寶托嬰中心的萬聖節活動。
- 總計投入 1,450 萬元進行人員培訓，共有 13,634 人次參與，總訓練時數達 40,540 小時。

評量機制

配合交通部每年之人事業務績效考核，評量年度業務成效，及公司内部年度內控查稽結果等進行檢視及調整作業。





我們為臺灣世界級的機場，為各國旅客提供最優質的服務是我們最重要的使命，而我們同仁的專業與素質將決定我們的服務品質，為此我們視各同仁為最重要的資產之一，以建構幸福職場為重要目標。

桃園國際機場公司為實現幸福職場的目標，以及打造具競爭力的工作環境，我們對員工價值的主張為「成就員工個人成功，與公司共創雙贏」，並提出本公司的人才資產策略，以及定義五大核心職能模型，讓同仁們不斷精進與提升個人競爭力，最終回饋至桃園國際機場公司。



人才資產策略

	人資管理活動	對應之人才資產策略
	人才遴選	<ul style="list-style-type: none"> * 強化雇主品牌行銷 * 選定目標人才 * 提前補給人力缺口
	人才培育	<ul style="list-style-type: none"> * 應用職能模型 * 建立內部人才庫
	人才晉用	<ul style="list-style-type: none"> * 透明晉升與輪調機制 * 明確員工職涯發展路徑 * 落實績效管理制度及差異化獎酬
	人員留任	<ul style="list-style-type: none"> * 收集員工心聲並積極回應 * 打造讓員工能安心工作的辦公場域 * 照顧員工家庭與生活
	人員離退	<ul style="list-style-type: none"> * 導入績效改善計畫，安排退場機制

五大核心職能模型

	安全第一	時時關注危險因子，盡力預防危險事故發生。
	正直誠信	信守承諾，遵守社會規範及公司規定。
	熱情進取	以正確心態面對工作，並以工作為榮，積極參與及付出，且盡力做到最好。
	持續創新	勇於跳脫既有思考及固定模式，永遠追尋以更好的方式來完成工作。
	專業服務	強化專業意識，以旅客角度出發不斷追求服務品質提升。





5.1 人力資源

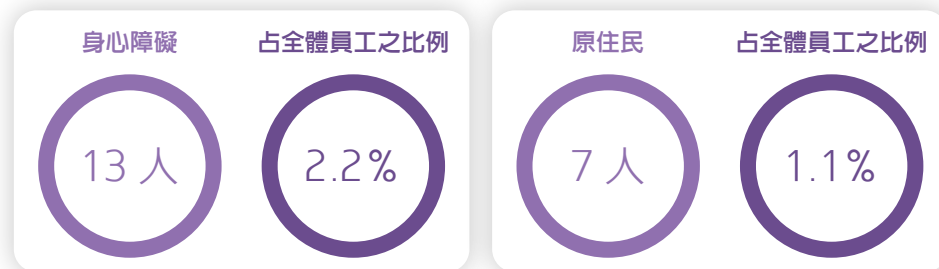
5.1.1 人力組成

桃園國際機場公司為交通部所屬國營事業，因此本公司皆為正職與全職人員，並無約聘人員，2020年員工人數為648人，其人力組成如下表。

2020年人力組成表

年度		2020年					
類別	項目	男		女		總人數	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例
員工組成	正職	447	69%	201	31%	648	100%
	約聘	0	0	0	0	0	0
雇用類型	主管	62	10%	25	4%	87	13%
	非主管	385	59%	176	27%	561	87%
年齡	18-30	31	5%	39	6%	70	11%
	31-50	288	44%	120	19%	408	63%
	51以上	128	20%	42	6%	170	26%
學歷	博士畢	5	1%	0	0%	5	1%
	碩士畢	148	23%	86	13%	234	36%
	學士畢	167	26%	89	14%	256	40%
	專科畢	52	8%	14	2%	66	10%
	高中(含)以下	75	12%	12	2%	87	13%

我們積極配合國家政策與善用我們的資源，聘僱身心障礙與原住民，透過提供工作機會，同時給予最佳工作環境，保障他們的生活品質，讓其能安心工作發揮所長，其聘用情形如下表。



5.1.2 人員招聘與留任

新進人員的加入是企業常保活力及創新力的基礎，考量桃園國際機場公司的產業特性為機場營運管理，所需人員一般就業市場難以覓得；因此，除特殊專業性職務外，我們對外招募人員皆以招募基層職務為主，並配合人員培訓計畫、建立人才庫，以及機場重大設施興建計畫等，以長遠規劃桃園國際機場公司所需經營管理人才。

我們每年展開人才招聘，招募類別依核心業務區分包括工程管理、航務管理、營運管理及行政管理等領域。我們依據國營事業管理法規定，須對外公開甄選進用新進人員，以自行招募與委外辦理兩種方式進行。公告甄選作業除於本公司官方網站公告外，亦透過一般人力銀行進行職缺招募，並不因任何理由和考量面給予任何差異化，均一視同仁進行招聘。2020年新進人員共67人，占總員工比率（即新進率）為10.3%

桃園國際機場公司員工對於公司具有向心力及認同感，多數員工長期服務直至屆退休，2020年離職人員計15人，占總員工比率（即離職率）為2.3%。針對離職人員，桃園國際機場公司積極瞭解離職原因作為改善依據，並傾聽同仁意見，不斷精進我們的人力資源政策與作為，以給予同仁們最佳的職場環境。





2020 年新進 / 離職統計資料

	年齡層	新進人數	比例	整體新進率	離職(含退休)人數	比例	整體離職率
男	18-30 歲	8	12%	10.3%	0	0%	2.3%
	31-50 歲	22	33%		1	7%	
	51 歲以上	2	3%		11	73%	
女	18-30 歲	20	30%		0	0%	
	31-50 歲	12	18%		0	0%	
	51 歲以上	3	4%		3	20%	
總數		67	100%		15	100%	

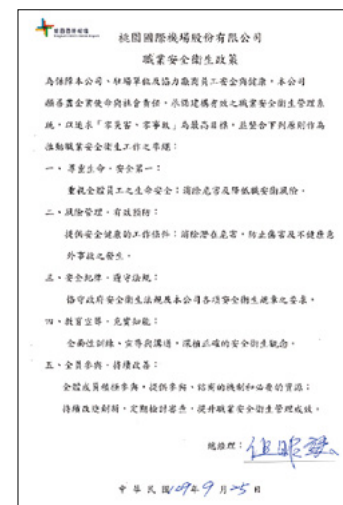
* 新進率 = 當年新進人數 / (上年底在職人數 + 當年底在職人數) / 2

* 離職率 = 當年離職人數 / (上年底在職人數 + 當年底在職人數) / 2

* 2019 年底在職人數為 613 人，2020 年底為 648 人

本公司 2020 年頒布職業安全衛生政策，以追求「零災害、零事故」為最高目標，訂定五大原則：

- 1 尊重生命，安全第一
- 2 風險管理，有效預防
- 3 安全紀律，遵守法規
- 4 教育宣導，充實知能
- 5 全員參與，持續改善



本公司為保障所有員工在執行職務過程中，免於遭受身體或精神不法侵害而致身心靈疾病，2020 年由總經理簽署「預防職場暴力之書面聲明」，絕不容忍有任何職場霸凌之行為，包含肢體暴力、心理暴力、語言暴力、性騷擾。

本公司職場暴力諮詢、申訴管道：

- 🏠 職業安全衛生室 專線：03-2733395
- ✉️ osho@mail.taoyuan-airport.com
- 🏠 人力資源處 專線：03-2733896
- ✉️ sha@mail.taoyuan-airport.com



5.2 安心與健康職場

本公司設置「職業安全衛生委員會」，負責推行工作安全、防止意外事故、改善工作環境與維護員工健康。委員會由總經理擔任主任委員並綜理會務，各相關處室主管、工會代表、職安人員、醫護人員共同擔任委員，其中，工會代表委員占總委員人數之三分之一，代表勞方共同參與本公司職業安全衛生相關各項業務進行審議、協調及建議。委員會每季召開一次例行會議，2020 年共計召開 4 次會議。





為保障本公司及所有在桃園國際機場內的合作夥伴的安全與健康，我們已自主建置職業安全衛生管理系統，於 2019 年取得「臺灣職業安全衛生管理系統 (CNS 45001:2018) 及國際職業衛生安全管理系統 (ISO 45001:2018)」雙驗證，並於 2020 年通過複查，確認管理機制持續有效運行。

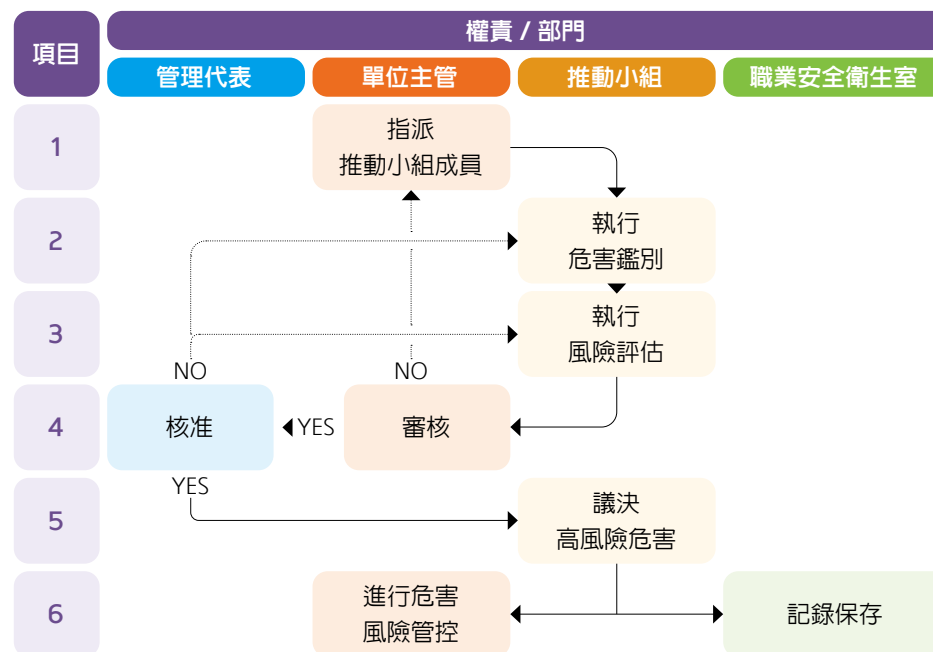
我們期望透過危害鑑別、風險評估、以及風險控制等程序的建立，有效預防職業災害。且每年定期辦理內、外部稽核，並召開管理審查會議檢討稽核缺失及結果，藉由規劃 (Plan)、執行 (Do)、查核 (Check) 與改善 (Act) 的管理循環機制，確保職業安全衛生系統有效運作，以達零災害與零事故之最高目標。

本公司於 2020 年計一件勞動部裁罰事件，為員工當日出勤超過 12 小時之法定工時上限。事由為因機坪加油栓漏油而安排緊急搶修，由於未於延長出勤開始後 24 小時內通知工會，並事後給與勞工適當休息，而遭受罰鍰。我們透過電腦系統管控、加強教育訓練與納入人事規章，避免再發。

5.2.1 工作環境危害管理

我們每年定期進行工作環境危害鑑別、風險評估，檢視完整性及適切性，針對高風險項目主動採取控制措施與改善對策，以避免職業災害發生。針對設有中央管理方式之空氣調節設備之建築物室內作業場所及顯著發生噪音之作業場所依法每半年實施作業環境監測，迄今均無超過容許暴露標準之情事。2020 年，並未發生任何職業病案例以及因公死亡事件，僅有 2 件公傷事件，分別為 1 件跌倒、1 件不當動作扭傷，均立即加強宣導及加強同仁安全意識，避免類似事件再次發生。

工作環境危害鑑別、風險評估及控制措施流程



職業傷害所造成的死亡人數	職業傷害死亡率	嚴重的職業傷害人數 (排除死亡人數)	嚴重職業傷害率 (排除死亡人數)	可記錄之職業傷害人數	可記錄之職業傷害率
0	0%	0	0%	2	0.31
簡述工傷類別		1 件跌倒、1 件不當動作扭傷			

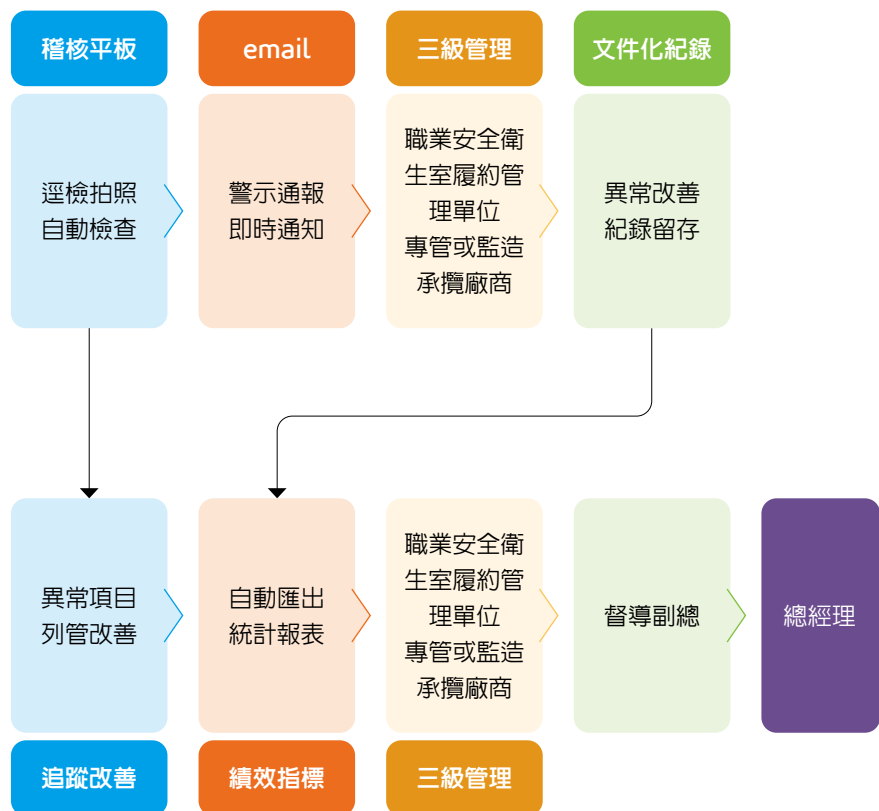
說明：

- 職業傷害死亡率 = 職業傷害所造成的死亡人數 × [200,000 工時] ÷ 總工作時數
- 嚴重職業傷害率 (排除死亡人數) = 嚴重的職業傷害人數 (排除死亡人數) × [200,000 工時] ÷ 總工作時數
- 可記錄之職業傷害率 = 可記錄之職業傷害人數 × [200,000 工時] ÷ 總工作時數
- 2020 年總工作時數為 1,291,388.5 小時





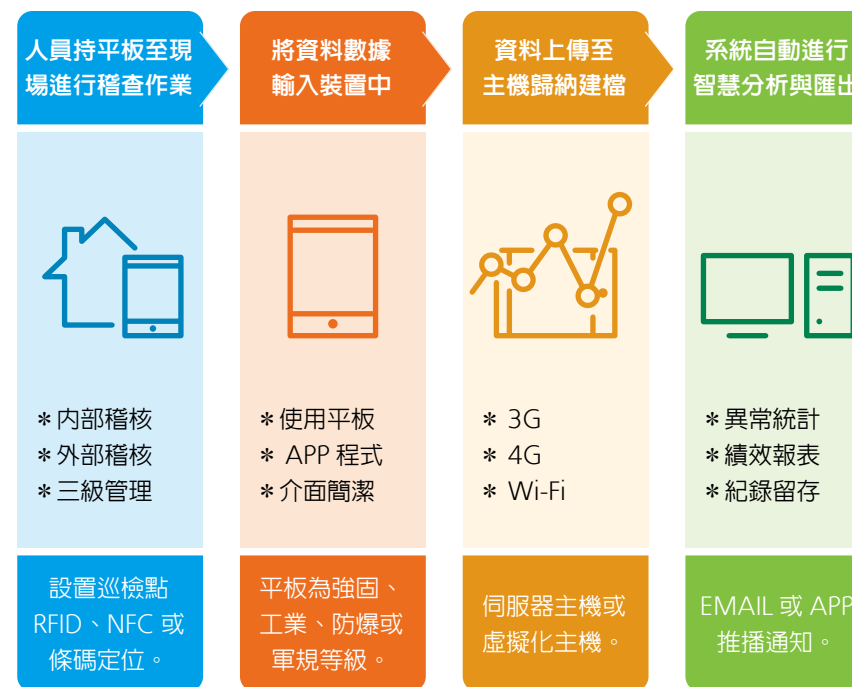
本公司已導入職安 e 化資訊系統，透過資訊化方式進行巡檢，不僅能提升本公司管理效能，更確保所屬承攬商於履約期間確實遵守職業安全衛生規定，加強其現場施工管理文化，提高承攬廠商安全意識，落實改善作業環境，以降低職業災害發生，保障工作者安全與健康。



■ 導入 e 化作業，提昇巡檢效能

我們自 2019 年度導入職安 e 化資訊系統及電子巡檢設備，針對高風險工區設定巡檢路線，由施工廠商、監造單位、工程主辦及職安人員以平板巡檢落實巡檢。若有不符規定之情事，即刻以平板拍照、GPS 定位，將照片、違規條款、法源、處分等資訊傳予施工廠商、監造及承辦人員。而巡檢之執行紀錄、異常狀況等相關資訊，藉由 e 化系統發佈警示、通報、統計分析及追蹤改善，有效提昇巡檢效率及掌握異常改善情況。

■ 職業安全衛生 E 化管理系統運作流程





5.2.2 職業安全、健康宣導與訓練

桃園國際機場公司為強化與所有機場相關作業單位之職業安全衛生事項之溝通與聯繫，確保所有相關單位充份瞭解各項職業安全衛生規定並協調需配合事項。每季召開「共同協議組織會議」，邀集本公司各承攬廠商及駐站廠商共同參與。於會議中除針對職業安全衛生法及現場作業加強宣導與要求外，亦於會議中聘請專業講師安排職業災害之預防措施之教育訓練，提高廠商危害辨識及危害預防能力，避免職業災害發生。於 2020 年共辦理 3 場共同協議組織會議，總計 322 人次參與。

為提升機場工作人員及承攬廠商作業人員之安全衛生意識，機場公司邀請勞動部檢查單位、工安、防疫、醫學等外部專家及內部講師辦理專案輔導、教育訓練及專業演講，提昇工作人員安全衛生知識及能力。2020 年實施專案輔導共 5 場次，參與廠商計 24 家；「職安」、「健康」教育訓練與宣導共 21 場次，總參與人次為 660 人次。

課程類別	課程主題	參與對象	辦理場次	參與人次
職安	<ul style="list-style-type: none"> * 職業安全衛生委員會在職教育訓練 * ISO 45001 職安衛風險與機會措施教育訓練 * 墜落災害及主管權責課程 * ... 	同仁及承攬商	13	420
健康	<ul style="list-style-type: none"> * 呼吸防護具教育訓練 * 「舒壓穴位保健」健康講座暨工作坊 * ... 	同仁、承攬商及駐站單位	8	240





5.2.3 承攬商管理

我們為確保承攬商在作業時的安全與健康，從採購文件規劃、採購評選、決標簽約、開工前及合約期間，各階段皆要求承攬商須符合政府法規與桃園國際機場公司的職業安全衛生具體規範，並列為承攬廠商之履約要件，以確保承攬商作業時的安全與健康。

各階段承攬商管理流程

採購文件 規劃階段	採購單位填寫「採購作業安全衛生審核表」，落實確認契約內容有符合法令及實際需要之職業安全衛生規範。
採購 評選階段	於「投標廠商評選/審查作業須知」增訂評選廠商如有入廠(場)執行業務，將廠商投標標的之安全衛生管理執行能力、安全衛生績效納入招標文件之綜合評選及評分審查項目。
決標 簽約階段	承攬商所應遵循之相關作業規定列為合約之一部份，廠商應確實遵守，如有違規事項依約處置。
開工前	機場公司依法告知承攬商工作環境、危害因素及安全衛生法令有關規定應採取之措施並作成書面紀錄，保障。
合約 期間	由主辦單位、職業安全衛生考核處不定期巡檢，針對不符合事項開罰並要求改善。

2020年，我們的承攬商總計發生9件公傷，原因主要為人員危害意識不足、未訂定標準作業流程等職安衛管理未落實，導致有不安全的狀況及不安全的行為，進而發生職業災害。桃園國際機場公司除在第一時間進行緊急處理外，於事後進行內部檢討與加強訓練與宣導，亦要求事故單位於指定期限內完成改善，同時我們也辦理強化承攬商管理的相關專案，以避免公傷事故發生。

承攬商近3年公傷事故情形

公傷類型	2018年	2019年	2020年
墜落、滾落	2	3	2
被夾、被捲	1	1	4
感電	1	1	-
火災、爆炸	-	-	-
跌倒	-	1	1
物體飛落	2	-	-
倒塌崩塌	-	1	-
被撞	-	-	-
碰撞	1	-	-
割傷	-	-	-
交通	-	-	1
燙傷	-	-	1
合計	7	7	9





安全衛生稽查與巡檢

我們不定期針對各項勞務承攬及工程承攬案實施安全巡檢作業，督導承攬商採取必要之安全衛生措施。相關缺失除要求廠商立即改善外，違規事項將會進行裁處。職業安全衛生室 2020 年共辦理巡查 120 次。每季召開共同協議組織會議，協調連繫相關事宜並提供訓練。每季定期考核承攬商安全衛生績效，做為後續合約擴充之參考。

職安衛稽查異常事件處理流程



2020 年異常案件類別

	感電危害	飛落倒塌	火災	墜落掉落	環境異常	車輛警示	施工架異常	安全防護	吊掛危害	內業文件	異常項次	改善項次
合計	17	10	11	107	33	7	86	97	14	59	441	441
百分比	4%	2%	2%	24%	7%	2%	20%	22%	3%	13%	100%	100%



承攬商管理強化專案

- 要求承攬商落實開工前危害告知**
 針對合約金額 100 萬以上之工程案件，要求施工廠商每日之開工前危害告知需拍照上傳「交通部施工安全動態即時管理系統」，同時監造單位、工程主辦單位亦須至該系統進行執行狀況確認，以確保施工人員於作業前瞭解當日工項及潛在危害，落實各項安全防護，避免職業災害發生。
- 承攬廠商職業安全衛生自主管理查核輔導案**
 為提升維護保養、代操作等勞務標案承攬商之職業安全衛生自主管理能力，2020 年委請外部專家學者辦理 5 場次「職業安全衛生自主管理查核輔導」，以維護機場園區工作者安全與健康，防止職業災害發生，總計稽核輔導 24 案。
- 考核承攬人安全衛生之績效**
 定期評估承攬人於承攬期間之安全衛生績效，填入「承攬商安全衛生評比表」，工期較短之承攬商可於完工後再執行安全衛生績效評估，工期較長或常駐桃園國際機場的承攬商應定期實施安全衛生績效考核，執行季度安全衛生績效評估。每季考核結果，將做為後續合約擴充之參考。
- 擴大辦理職安衛有獎徵答活動**
 為提升桃園國際機場公司及承攬商同仁對職業安全衛生的重視與瞭解，我們將職安衛有獎徵答活動之對象納入承攬商同仁。宣導主題包含：堆高機操作、看板維修、道路作業、挖土機作業、局限空間作業等安全注意事項。為使同仁便於填答及學習，我們製作參考手冊提供同仁於填答前閱讀。2020 年本活動總填答 1,343 人次。





承攬商安全衛生評比獎勵

為鼓勵承攬商加強自主管理，提升現場施工安全管理文化，落實改善作業環境，促進保護工作者之安全與健康，營造優質的工作環境，擬訂「承攬廠商安全衛生評比獎勵作業要點」。每年針對表現優良之承攬商公開表揚並頒發獎狀及獎金，並激勵其他廠商見賢思齊，共同創造安全衛生的機場工作環境。

類別	獲獎公司	案件名稱	得獎原因
工程類組 第 1 名	ShinMaywa (Asia) Pte.Ltd	桃園國際機場 第一航空橋汰 換工程	每季安衛評比成績優異、全年 無職災、無查核缺失、主動積 極配合本公司各項安衛活動
勞務類組 第 1 名	廣容綠化 有限公司	108-111 年 桃 園國際機場景 觀綠美化維護 勞務採購案	每季安衛評比成績優異、全年 無職災、主動積極配合本公司 各項安衛活動、自主辦理 22 項安衛活動



5.2.4 員工健康照護

我們為促進同仁健康、預防職業病發生，訂定「健康管理要點」，積極實施同仁健康檢查、健康管理並推動健康促進，以保護掌握同仁健康狀態。

健康檢查

本公司提供優於法令規定之二年一次健檢頻率，每月安排醫師臨場服務提供高風險同仁醫療諮詢與指導，若同仁所處工作環境每日 8 小時平均超過 85 分貝，將施行噪音作業特殊健康檢查。2020 年針對本公司輪班人員，配合勞動部之規定通知同仁進行夜間工作特定項目健康檢查，計 139 人次完成受檢，並就其檢查結果依據風險程度實施分級管理及健康管理。

健康管理

為預防職場不法侵害、人因性危害及異常工作負荷等新興職業病，我們訂定相關防護計畫，鑑別可能危害、評估風險程度並採取控制措施予以控管，以及每年制定「勞工健康保護計畫」規劃各年度辦理活動及事項，以全方位保障同仁身心健康，於 2020 年並無同仁發生職業病案件。

健康促進

由於我們身處國門，面對境外傳染疾病移入及傳播風險，對於防疫是我們的重要責任，於 2020 年分兩梯次施打流感疫苗，共 603 人次，以保障同仁健康，防止疾病傳播。





本公司積極推動無菸及健康促進相關活動，建立優良之健康工作環境，而獲得衛生福利部國民健康署肯定，2020 年頒發「健康職場認證 - 健康促進標章」。

■ 員工健康相關專案

- 健康諮詢
- 健康教育與衛生指導
- 勞工體格、健康檢查紀錄分析及保存與健康管理
- 選配工評估
- 教育訓練課程
- 高風險勞工之評估及個案管理



我們遵循國際勞工公約及國內工會法等相關法令規定，員工可自由組織與加工會，於 2020 年計有 542 人加入，約占 83.6%。若本公司發生重大營運變化可能影響員工權利，將依政府法規規定與要求提前預告員工，並有載明預告期以及協商和談判相關條款。我們提供各項溝通管道及設置內部相關委員會，使同仁享有自由及被尊重的權利。

我們每季至少辦理一次勞資會議，針對同仁們的權益進行討論，於 2020 年總計辦理 4 次勞資會議，其主要討論議題如放寬彈性上下班時間，增設機場北側出入口員工機車停車格方便以機車上下班的同仁等等。

5.3.1 員工教育訓練

桃園國際機場公司，為建立桃園國際機場公司的人才發展管理策略，結合同仁長期發展相關之訓練管理、績效管理、職能管理等業務建立完整之流程及長期可應用之人才發展歷程數據，推動線上應用與管理，以提升行政作業效率、解決紙本化作業較難進行歷史資料回溯之限制，建置人才培訓發展管理及雲端數位學習平台，簡稱 eHRD 平台。期望在數位科技輔助下，除協助同仁進行自我管理及學習、主管更能掌握同仁相關訊息，亦能達到形塑學習型企業組織之目標，並全面打造全方面人才培訓及不斷提升人員能力，以提升同仁素質及整體競爭力，在 2020 年度，共投注 1,450 萬元辦理教育訓練課程，共有 13,634 人次參與，總訓練時數達 40,540 小時。

5.3 人才培育與福利

桃園國際機場公司配合國家政策與國際航空產業發展趨勢，以及各單位的需求，推動人員培育。我們的人員訓練政策為「LIST」：

Learning	持續學習的企業文化
Innovation	發展對工作的新想法與創新服務
Service	持續提供優質服務
Team	跨部門、跨專業發展團隊





2020 年教育訓練辦理情形

訓練類型	總班次	總人次	總時數
新進人員訓練	1	56	120
管理職能訓練	5	126	60
職系專業發展訓練	180	969	1,080
機場通識訓練	53	2,125	318
政策性訓練	65	3,811	390
自我發展 (開南在職專班)	2	24	36
其他 (註)	-	6,542	38,536
總計	307	13,634	40,540

註：包含數位課程、e 等公務員終身學習網與員工外部教育訓練。



eHRD 人才培訓發展管理及雲端數位學習平台

「追求創新，善用智慧科技」是桃園國際機場公司的使命之一，我們將積極推動 eHRD 平台，期望在數位科技輔助下，除協助同仁進行自我管理及學習、主管更能掌握同仁相關訊息，亦能達到形塑學習型企業組織之目標，並全面打造全方面人才培訓及不斷提升人員能力，以提升同仁素質及整體競爭力。

類別

結合培訓 管理系統 平台功能

- * 提供完善的實體課程開課管理、講師管理、教材管理、課程製作管理及產製報表。
- * 提供課堂參與之 APP 應用。
- * 提供線上課程學習管理及閱讀功能。
- * 提供與公務人員學習時數介接整合。
- * 提供符合 TTQS 人才發展品質管理系統評核所需之訓練流程與佐證報表資料。

結合 公司績效 管理功能

- * 能展開各單位目標及個人目標，並能支援在專案式組織架構下之績效評核。
- * 提供同仁及主管質量並重之目標設定方式，能即時給予同仁回饋，並隨時進行績效筆記與進度追蹤。
- * 主管及同仁能隨時查詢轄下員工完整績效歷程，以做為員工職涯規劃、升遷調職、訓練發展及薪資獎金等之依據。
- * 能配合公司績效管理制度，提供彈性化系統設定，包含績效表單之簽核流程、強迫分配比例等，並能依據同仁職位類別，彈性調整工作目標及行為評核之配分比重。
- * 產製績效管理統計報表，以供主管及行政單位查閱。

結合 公司職能 管理功能

- * 提供完善的職能項目與工作說明書管理。
- * 提供多維度評量與落差分析及產製報表。



平台內有豐富的課程供同仁進修



教材與課後評量





■ 員工性格特質測驗、主管人員管理才能評鑑計畫

我們提供許多不同的服務，內部人才的特性多元，安全、行政、營運、航務、工程等需進用之人才屬性、性格特質亦應因地制宜，因此需要運用行為科學工具，來幫助同仁了解自身之性格優勢特質，進而在工作中能夠展現長才，並協助主管幫助員工長期發展時，能對員工有更多瞭解、給予即時的教練及引導，以及配置同仁在最適合的工作崗位，我們使用美國 PDP® 必德璧天賦特質診斷系統（Professional Dynametric Programs）是一套天賦特質診斷系統（以下簡稱 PDP®），亦即用來衡量一個人的個性特質、行為、動能、變動、壓力、滿意度、精力、企圖心及耗能量等狀況。

施測目的	員工性格特質測驗 (PDP®)	瞭解員工在冰山下內隱性格特質、價值觀，有助主管幫助員工長期發展時，對員工有更多瞭解、給予即時教練及引導，及配置同仁在最適合的工作崗位
	主管管理才能評鑑 (MAP)	針對重要管理人員，瞭解冰山下之性格、特質、管理價值觀，更進一步探索冰山上之核心管理能力、溝通回應風格，以及依評鑑結果訂定個人發展計畫
長期應用規劃	一般員工	施測結果紀錄於資料庫，供員工自我與直屬主管查詢。
	高潛力人才 (Hi-Po)	另案訂定領導與管理發展計畫，發展儲備人才
	高階主管	依施測結果訂定個人管理職能發展計畫

■ 員工性格特質測驗 (PDP®) 施測結果與後續應用規劃

預期效益	全體同仁	<ul style="list-style-type: none"> * 認識自我潛在特質 * 掌握個人職涯發展優勢
	主管	<ul style="list-style-type: none"> * 增進對部門同仁認識 * 針對不同性格同仁有效溝通與激勵
	公司管理	<ul style="list-style-type: none"> * 專案任務編組可依成員特質挑選組成 * 強化公司內部團隊溝通

■ 主管管理才能評鑑 (MAP) 施測結果與後續應用規劃

建立儲備人才庫	* 建立儲備主管人才庫，並提前給予 Hi-Po (高潛力者) 完整管理職能訓練。
發展重要主管人員	* 增進對自我管理能力的了解，並依測驗結果發展「個人管理職能發展計畫 IDP」。
人才戰略報告	* 針對整體施測結果，進行內部交叉比對分析，報告內部主管的管理能力優勢與待發展項目。





5.3.2 性別平等

桃園國際機場公司每年皆依交通部所訂定之年度性別平等推動計畫，配合執行各項作業，包含各項調查統計資料及視年度計畫目標辦理相關訓練主題。同時我們也設有性別平等工作小組（暨性騷擾防治申訴評議委員會），其中設有 2 位外部專家學者，2020 年度每 4 個月一次一共召開 3 次性別平等工作小組會議；另外，我們也依「符合性別工作平等法規定自行檢視表」的 15 項法定項目與 4 項建議項目，積極落實性別平等工作。

性別平等工作小組（暨性騷擾防治申訴評議委員會）工作任務



性別平等業務之提供諮詢及指導規劃事項。



性別平等觀念宣導及推動事宜。



落實現職人員之推動性別主流化相關事項。



其他性別平等促進事宜。

我們於 2020 年辦理 3 場性別平等相關教育訓練課程，皆以觀賞動畫「超人特攻隊 2」延伸探討家務分工角色改變之性別議題為主題講授，完訓人數共計 593 人，完訓率約 91.7%。為確保所有同仁都能安心在桃園國際機場工作，除了利用各種集會及訓練課程傳達性別平等的資訊，也設立性騷擾員工申訴委員會，訂有性騷擾防治申訴調查及懲戒處理要點，以杜絕性騷擾事件發生，若有接受到申訴案件，將啟動我們的申評會的處理程序，若申訴案成立將進行懲處，而對於申訴案件內容、當事人與調查程序將進行保密，以保護當事人的隱私及人格法益。本公司於 2020 年並無申訴案件發生。



處理性騷擾申訴及建言管道

☎ 專線電話：+886-3-2733896 ✉ 電子信箱：sba@mail.taoyuan-airport.com



性別主流化專區



性騷擾防治申訴調查及懲戒處理要點



性侵害或性騷擾事件調查申請書



性別平等（就業歧視）申請書





1 性別友善廁所

透過明確的標示與字樣，歡迎不同性別及年齡層的旅客皆可進入使用。



2 友善孕婦親子停車格

在機場 P1-P4 及貨運區停車場皆有設置孕婦及育有六歲以下兒童的 115 格粉紅色停車格。



3 哺集乳室

設有緊急求救鈴、冰箱、靠背椅、內部自動上鎖門、電源設備、洗手設備等方便哺集乳需求的媽媽們可以安心使用



4 育兒支持

位於第一航廈入境大廳旁，協助機場員工子女托育機場托嬰中心，營造友善便捷的職場環境





5.3.3 員工薪酬與福利

為落實績效管理制度，強化工作績效與個人發展之連結，本公司全體同仁均須定期接受績效考評，包含平時考核（一年兩次）及年終考核。主管依據員工之工作、操性、學識、才能等四個面向給予合理評價，並鼓勵主管與員工進行績效面談，以協助員工設定未來職涯發展目標。考核結果將做為績效獎金、晉陞調薪及人才發展等重要參考。

另為鼓勵員工，達到用人唯才之目的，本公司定期辦理陞遷作業，並成立甄審委員會，滾動式檢討陞遷作業規劃及評分標準，期能透過透明合理之方式，篩選出具有潛力之員工。而在薪酬政策皆依從業人員薪給管理要點及從業人員薪給表辦理，並依其職務列等所列職等範圍內，給予相對應的薪級，且得視職務性質之危險性及稀少性，訂定加給支給規定，並由董事會核定，並報交通部備查。2020 年，提供基層正職人員標準薪資與當地最低薪資比為 1.16 倍（不因任何理由，如性別、種族、膚色、宗教、黨派、性傾向、年齡、婚姻、懷孕、身心障礙、血型、星座等不同而有差異）；在各個階層同仁的男女平均薪酬比也都接近 1：1。

2020 年男性及女性平均薪酬比

人員類別	男性	女性
高階主管	1	0.95
中階主管	1	1.09
非主管	1	0.92

* 薪酬定義：基本薪資加上支付給工作者的額外金額（包括服務年資津貼、獎金、福利、加班費、調休及任何其他補貼（如交通補貼、生活費補貼及育兒補貼）。

足額的勞工退休準備金

本公司每年委由會計師精算足額之勞工退休準備金，目前勞工退休準備金提撥率為 10%，另新制提撥率為 6%，適用舊制與新制之員工皆 100% 納入退休金制度。截至 2020 年 12 月 31 日止，臺灣銀行勞工退休準備金專戶餘額計新臺幣 241,526,142 元，精算後已足夠因應同仁退休需求。

福利制度

為了完善的職場勞動環境，本公司重視同仁的福利，在 2020 年本公司提撥職工福利金為 1,737 萬元，職工福利委員會也積極辦理各項福利業務及育樂活動，並提供各項福利補助、團體意外險、子女獎助學金等，以保障同仁的工作及家庭生活安定，打造優質之育才、留才工作環境，未來也將持續營造幸福職場。

本公司職工福利委員會提供福利如下：

補助項目			
輔助福利	教育獎助	休閒育樂	其他福利
<ul style="list-style-type: none"> ① 結婚、生育補助 ② 職工、眷屬喪葬補助 ③ 公傷住院慰問金 ④ 醫療復健假 	<ul style="list-style-type: none"> ① 子女教育獎助 ② 職工進修補助 	<ul style="list-style-type: none"> ① 團體旅遊 ② 慶生活動 ③ 文康活動 	<ul style="list-style-type: none"> ① 三節福利 ② 職工退休慰問 ③ 團體意外險 ④ 伙食及交通費補助 ⑤ 社團補助 ⑥ 生日禮金





育嬰留職停薪

桃園國際機場公司的育嬰留職停薪制度皆依政府政策規範與要求規定辦理，於 2020 年，我們的復職率與留任率皆為 100%。

近三年育嬰留職停薪相關統計：

		2018			2019			2020		
		男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計
復職率	應復職人數	1	4	5	0	3	3	3	5	8
	實際復職人數	1	4	5	0	3	3	3	5	8
	復職率	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%
留任率	實際復職人數	1	2	3	1	4	5	3	5	8
	復職滿 1 年仍在職人數	0	2	2	1	4	5	3	5	8
	留任率	0%	100%	67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

公式附註：

* 復職率 = 育嬰假後實際復職的員工總數 / 育嬰假後應該復職的員工總數 * 100%

* 留任率 = 休完育嬰假復職後十二個月仍在職的員工總數 / 上個報導期間內休完育嬰假後復職的員工總數 * 100%

愛兒寶托嬰中心

為讓同仁能妥善安排托嬰，並安心上班，我們在 2018 年 8 月成立愛兒寶托嬰中心，獨立設置醫療等級的空調設備，裝潢佈置採用最高標準的無毒健康建材，並裝設 24 小時消防、監視門禁系統，一切設施設備都符合相關法規要求，以最高標準的托育環境，讓同仁安心工作，孩子們健康快樂成長。

愛兒寶托嬰中心的工作團隊共有 1 名主任、6 名托育人員及 1 名廚工，而核准收托數為 30 名小朋友（2 個月至未滿 2 足歲嬰幼兒），其內部設有活動區、睡眠區、用餐區、專屬廚房、獨立衛浴及嬰幼兒護理空間及植栽生態區，並依幼兒年齡分設 3 間教室。

2020 年為了配合防疫政策，除了持續給予幼童妥善的照顧外，我們還針對托嬰家長進行調查足跡，以確保雙方健康及安全無虞。2020 年 8 月，我們舉辦歡送第一屆寶寶的畢業典禮，13 位平均年齡不到 3 歲的小小首屆畢業生們，在全體師長們見證下，開心領取人生首張畢業證書，也帶著大家滿滿的關愛與祝福，勇敢迎向生命的下一個階段。

未來，我們也將於第一航廈入境區，設置 2-6 歲職場互助教保服務中心，以利我們利用職場空間提供教保設施，共同分擔員工照顧幼兒的責任；預計規劃 2 班 40 人，場地空間為 176 平方公尺，並依法規建置空間包含幼兒專用活動室、配膳室、幼兒專用盥洗室及儲藏室，預定 111 年 3 月前完成。



愛兒寶托嬰中心內部環境




愛兒寶托嬰中心第一屆畢業典禮






■ 員工協助方案 (Employee Assistance Programs, EAP)

桃園國際機場公司自 2015 年起開始推動員工協助方案 (簡稱 EAP) 推行至今已步入發展階段，採取與外部 EAP 專業機構「興智國際企業管理整合諮詢有限公司」合作，藉由發展「特定方案服務模式」結合社會資源連結模式推動，其主要服務內容包括工作面及生活面，於 2020 年共計有 165 人次使用我們的 EAPs 諮詢服務，2020 年度需求調查，EAP 整體服務滿意度達 86.46%，對於 EAP 廣知度達 88.55%，顯見執行效能良好。



工作面

包含工作適應、組織變革調適、工作與生活平衡、生涯(退休)規劃、職務歷練、團隊建立等。



生活面

法律諮詢、理財諮詢、健康諮詢

另外，本公司科長層級主管給予一對一諮詢晤談服務，協助其對於工作領導、績效考核與面談及異常行為等管理議題有更多解決方案。本年度亦辦理健康博覽會，提供諮商服務、健康飲品及抒壓按摩等攤位，使同仁在忙碌緊湊的工作節奏中，能多注意自己的身心狀況，放鬆長期緊繃的精神及身體狀態，參與人數計 116 人，活動整體滿意度達 97.5%。



健康博覽會文宣及現場狀況



**免付費
諮詢管道**

由專線顧問提供服務，包含初步晤談、澄清需求、情緒處理、問題釐清、安排個別顧問或社會資源協助，管道項目包含電話專線、電子郵件及 LINE®。



**個人
諮詢服務**

初步晤談後經由適當轉介至專業顧問，包含心理、法律、理財、精神醫療及管理 etc. 等議題。



**團體
諮詢服務**

主要因應職場重大危機事件、跨團隊衝突管理、職場變革等特殊事件或議題。



**主管
1對1
諮詢服務**

針對本公司主管同仁提供領導力、員工管理、個人成長等諮詢晤談服務。



**EAP
宣導會**

以軟性情緒、壓力調適等議題切入，增進同仁對於 EAP 之認識及使用。



**EAP
小卡、文宣**

提供全體同仁小卡與張貼文宣於辦公動線等方式，提升 EAP 之曝光度及廣知率。



**健康
博覽會**

提供各類身心舒壓攤位，使同仁放鬆身心靈。



**EAP
滿意度及
需求調查**

針對當年度 EAP 服務作滿意度調查，並據以調整次年度服務項目。



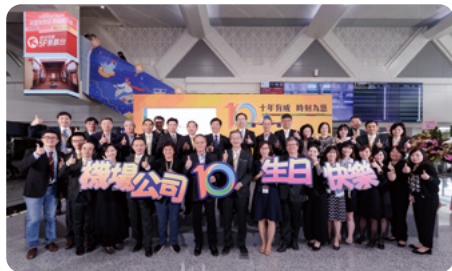


5.4 社會回饋與投入

桃園國際機場從交通部民用航空局「桃園國際航空站」改制為國營事業「桃園國際機場股份有限公司」迄今屆滿十年，機場公司 2020 年舉辦「十年有成 時刻為您」記者會，一同見證十年蛻變與成長，並啟動第三航廈、第三跑道等未來發展願景。

桃園國際機場是旅客進入一個國家的第一印象，而我們不斷精益求精、持續展現多元亮點和魅力，立志成為服務標竿。疫情期間桃園機場、民航業及機場服務業皆為受疫情影響的重災區，在艱苦營運下，依舊服務不打折，維持優質的服務品質。

成立 10 周年之際發布首本企業社會責任報告書，不但通過雙重國際認證（AA1000 與 ISAE3000），更獲得 TCSA 臺灣企業永續獎之「企業永續報告書運輸業務類組」金獎！在這十年間，我們在產學合作、志工推廣、社會公益與藝文活動皆不遺餘力，期許下一個十年持續展現國門的正面形象，持續發揮社會影響力。



10th
Anniversary



桃園國際機場 10 周年形象影片：

5.4.1 產學合作

■ 航空科學館文物活化使用

1981 年開館的航空科學館，已於 2014 年結束長達 33 年的營運，留下了 718 件珍貴且富有教育意義的展品，目前屬於軍方之 12 架除役軍機已分別辦理返還空軍司令部及陸軍司令部。另為擴大珍貴展品的教育功能，將部分展品借（贈）相關教育機構作為教學陳展使用，其中 92 件借予空軍官校航教館、75 件借予臺北城市科技大學、1 件贈與朝陽科技大學，其餘展品則置放在倉庫妥予保存。

借予臺北城市科技大學之 75 件展品，包括實體飛機、發動機、空服員制服及各式模型，該校用心規劃展品空間，提供機械系學生一個嶄新的學習場域。借予空軍官校航空教育展示館之 92 件展品，包括切割座艙、空軍制服及各式模型，結合該館原 6 大航空展區之珍貴除役戰機及歷史文物，更可豐富其空軍元素，使來賓能更了解空軍的發展及演進過程，達到教學推廣目的。另贈與朝陽科技大學之 1 架 DC-3 空運機，係為促成該校為豐富、推廣航空教育及達資源共享理念，向本公司申請作為其航空大樓之教學陳展使用。

上述作為均可在原航科館推廣航空教育之理念下，賦予文物新的生命，造福下一代的學子及航空迷，進一步善盡本公司文物保存及企業社會責任。



空軍官校航教館展覽空間



臺北城市科技大學用心規劃展品空間





5.4.2 志工活動推廣

桃園國際機場公司於官網公告志工招募規劃訊息，鼓勵在地社區退休人員、曾任職之退休人員，或社會熱心公益人士一同投入社會參與行動，協助旅客資訊諮詢、旅客失物招領櫃檯指引、行動不便旅客搭機，以及旅客疾病就醫協助等服務。

本公司提供投入社會參與服務的志工完善的教育訓練以及保障照顧。教育訓練方面，定期安排駐機場公民營單位專業講師進行授課，並協助志工取得基礎教育訓練學習證明資格。保障照顧方面，同仁不定期至值勤點位關懷志工，瞭解並關心有無需要協助之處。每次志工值勤時，可領取交通及餐點補助費、參與自強活動、春酒及尾牙活動等。

志工活動推廣多年，然因 2020 年考量疫情嚴峻、來臺旅客人數大幅下滑，自 3 月 16 日起暫停志工執勤業務，待疫情趨緩擬恢復執勤。

	2018 年	2019 年	2020 年
志工人數	35	35	35
服務總時數 (hr)	18,372	22,068	4,368

5.4.3 社會公益活動

■ 桃機友你 與愛同行

「桃機友你 與愛同行」活動，邀請家扶基金會桃園中心小朋友及其家屬共 150 人，希望透過實際行動友善鄰里、回饋在地，參加機場一日遊活動時也期許孩童們能更加了解機場的運作，對機場及航空領域生興趣，培養下一代的航空人才。除前進平常難得進入的機坪管制區，隨著微風及歡笑聲，近距離飽覽航機地勤作業實況外，我們還安排精采的魔術表演、更準備了小朋友喜愛的桃機十周年糖霜餅乾，小朋友們驚喜不已發出開心的笑聲，不虛此行！機場公司以實際行動傳達在地支持與關懷，為地區孩童帶來歡樂，鼓勵他們增廣見聞，以開放和自信的心胸走向世界、追求夢想。



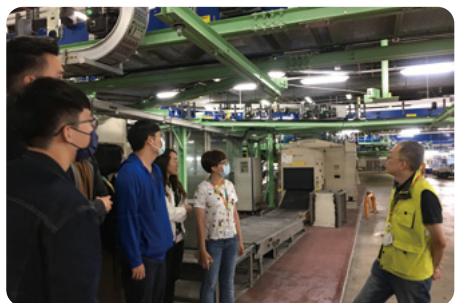
此外，攝影業務上因應全球新冠肺炎蔓延，考量現階段於桃園機場拍攝作業相關行為，訂定「桃園國際機場攝影申請因應秋冬防疫專案注意事項」降低疫情之發生，秋冬防疫專案期間，除必要或不可抗力因素之公務行為外，不受理桃園機場拍攝案件申請。





■ 弱勢青年體驗學習機場勤務

為提供各大學院校學生實際了解桃園國際機場運作情形，增進理論與實務結合機會，配合教育部青年發展署「經濟自立青年工讀計畫」一同加強照顧經濟弱勢家庭青年，於 2020 年度招募 18 名暑期工讀生，實地參與機場工作，亦為工讀生安排機場相關訓練，內容包括機場空側管理、空測消防、地勤及航廈行李處理作業介紹與實地觀摩，帶領同學們一窺平時不為人知的機場作業流程。教育部青年發展署亦於 2020 年底頒發感謝狀予本公司，感謝提供工讀職缺，協助青年學習經濟自立、體驗學習職場及機場運作情形，期待能培養出未來的民航專業人才。



快來看看 2020 年桃園機場工讀心得分享

■ 中元普渡送愛

桃園機場每年依循傳統民俗，會為中元普渡祭祀準備許多澎湃供品，進行祈福，本公司自 2014 年起與桃園市政府社會局合作，將法會所準備之供品作為愛心，採食物銀行概念捐贈給社會弱勢單位及家庭，在 2019 年約有 70 個單位以事先報名的方式響應此捐贈活動，在 2020 年為配合政府防疫政策，減少群聚，採取自由捐助白米及乾糧方式，於祭祀結束後由桃園市政府社會局派員將物資集中並分配給需要的弱勢單位，每年中元普渡所捐贈之物品約可提供食物銀行 3 個月使用。



■ 敦親睦鄰回饋鄉里

為敦親睦鄰並回饋機場周邊在地鄉親，桃園國際機場公司由總經理林祥生代表，致贈大園區約 300 組的 4 人連座椅，機場公司因應防疫期間入出境旅客減少之際，積極進行機場各項軟硬體設施維護更新，多個候機室於近期陸續翻新整修，為了活化資源並善盡企業社會責任，在完成相關行政作業後，這批已使用 6 年且屆汰換年限，但狀況尚屬良好的候機室座椅捐贈予大園區公所運用，此舉深獲地方各里感謝與肯定。這一批航廈座椅將由區公所運用於社區活動中心、公園及里辦公室等地，提供在地民衆休憩使用所需。





5.4.4 振興機場經濟活動

受疫情影響之下，桃園國際機場的旅客量下降，桃園國際機場公司也藉此機會，希望能拉近與國人的距離，讓機場不再僅是的旅途中的中繼場所，振興機場非航空收入，為協助進駐業者度過難關，我們規劃了一系列的新形態機場商業活動，活絡機場經濟，進而化身為週邊鄰近縣市民眾在假日可以消費、用餐、休閒、放鬆的新選擇。

過去，機場內部商圈只開放給出入境旅客，為照顧眾多勞工及業者，我們保持彈性、因應情勢，調整商圈規劃及營業範圍，期能搭配國內旅遊熱潮，滿足民眾到桃園機場吃喝玩樂的「偽出國」另類感受，為艱困的機場商圈業者創造新契機。

■ 母親節共享幸福「食」刻

桃園機場公司邀請「媽咪員工」們一同共享幸福「食」刻，以美食渡過佳節時光，凡具有「母親」身分之駐場員工出示親子照與識別證，即可至第一、二航廈出境服務台，免費領取面額新臺幣 100 元的餐飲消費抵用券，讓媽媽們在辛苦工作之餘，可以輕鬆享用餐點或飲品，舒緩一下緊繃的情緒，充電後再出發！活動提供的餐飲消費抵用券共限量 5,000 份，以實際的行動表達對媽媽員工們的感謝與肯定，同時帶動消費，活絡機場經濟！



具有「母親」出示親子照與識別證，即可領取消費抵用券。



副總經理洪毓芬（左 4）與機場員工祝賀大家母親節快樂

■ 最美桃機旅遊打卡去

桃園機場蟬連多次全臺最愛打卡景點第一名，我們用心在機場各處規劃具有美感、故事及舒適的空間，包括管制區內的文學之牆、證照查驗大廳、桃花源圖書館、特色候機室，以及第二航廈入境大廳的書法裝置藝術、二航廈著名的觀景台等，都民眾喜愛的火紅拍照打卡點，這些用心規劃，即是希望不論國內外的旅客從踏入桃園機場的那一刻起，就能感受到臺灣獨有文化之美。雖然因為疫情的關係，2020 年國人較少走入機場，但相信每個人的手機及相機當中、或邀請民眾可以都有桃園機場美麗的影像，特別在 7-8 月期間舉辦「最美桃機旅遊打卡去」，透過他人的視角，讓更多民眾看到我們最美的角落亦能提高我們在社群媒體上的曝光度以外，也是在疫情期間，持續維持桃園的形象，活動吸引攝影好手前來光臨桃園機場，以順勢刺激帶動內部商店買氣、振興機場經濟。

■ 出發吧！桃機樂友會

本公司也攜手社團法人桃園市國際機場產業發展協會，於 2020 年打造「出發吧！桃機樂友會」機場一日遊體驗活動，從 7 月底舉辦以來，吸引超過近 15,000 人次報名參與。





鑒於國際觀光旅遊停滯，連帶的機場經濟也不若以往活絡，面對國內疫情緩和，在防疫新生活的暑假期間，機場公司結合機場商業夥伴一同舉辦「桃機樂友會」，就是希望能透過國門深度旅遊提振機場經濟。迎接後疫情時代，偽出國活動再一波，辦理「出發吧！桃機樂友會」機場一日遊體驗活動，邀請民衆到防疫清消最徹底、視野最特別的桃園國際機場逛國門，感受出國旅遊好心情！自7月底起至12月底，於第一與第二航廈每周1-3日、每次限額400位，推出25梯次的「桃機樂友會」活動，每人報名費用1,000元，套裝行程包括主題候機室導覽、空側管制區機坪巡禮、機場候機貴賓室精緻餐飲、完稅精品特賣、觀景台賞機看夕陽，以實名制歡迎國人蒞臨，有吃有玩、有看有買、還有國門深度導覽長知識。



小朋友在歡樂唱跳中相當開心



小朋友在歡樂唱跳中相當開心



YOYO 家族與卡通明星救難小英雄 Poli 和 Amber 與小朋友同樂



" 藝童桃機歡樂唱跳 FUN 暑假 " 精彩活動回顧

藝童桃機歡樂唱跳 FUN 暑假

桃園機場公司為了回饋社會，也讓眾多的小朋友們在後疫情時代能有個不一樣的快樂暑假，別出心裁舉辦免費的「藝童桃機」歡樂唱跳 FUN 暑假活動，自2020年8至9月，邀請幼稚園及國小學童喜愛的超卡通明星 Poli，以及 YOYO 家族來到桃園國際機場，與小朋友們玩遊戲與互動問答，更帶來限量小禮物贈送給小朋友們，本活動也因此帶動了許多家長帶著家中寶貝前往桃園機場，透過免費活動帶來大批人潮，也帶動桃園機場的消費，將機場打造成一個親子同樂、悠閒放鬆、賞飛機、品美食的場域。

多元合作微旅行專案

交通部推動所屬機關（構）擴大辦理員工旅遊、環境教育及親子日至桃園機場參訪，2020年6月至10月所接洽的團體共計22團，本公司提供A、B兩款套裝行程供團體選擇，倘若團體另有需求，亦提供客製化行程。活動總計共帶動約1,420人次進機場消費，每團行程皆預留免稅店及特賣會的購物時間，成功增家商家及餐飲業者之提袋率。除了振興機場經濟外，本公司也安排了許多特殊行程，如航廈公共藝術介紹、空側機坪、景台及樂高展導覽等，讓參訪團體能在這些活動中，體驗機場不同的特色與服務。

在交通部及民用航空局支持，桃園國際機場公司協調整合航警局、移民署、台北關、防檢局、疾管署等各單位通力合作下，配合安心旅遊政策，施行「桃園機場因應新冠肺炎辦理專案航班微旅行作業要點」，完成疫情史上第一團繞行臺灣並至日本福岡上空，以特殊班號IT8240執飛的航班。機場公司總經理林祥生也特別至候機室向首發旅客致意，與臺灣虎航董事長陳漢銘一同在登機門致贈旅客防疫包，祝福旅途愉快。





環臺專案航班微旅行從 8 月 6 日開辦以來，共辦理 24 梯次，共 4,998 人參加，其中臺灣虎航辦理 2 梯次，共 240 人參加；星宇航空辦理 13 梯次，共 2,444 人參加；長榮航空辦理 6 梯次，共 1,969 人參加；中華航空辦理 3 梯次，共 345 人參加。

機場公司非常鼓勵國籍航空公司可以開發相關行程，未來也會持續協調安檢海關、證照查驗、防疫檢疫等通關流程單位，促成國人能到機場享受各項服務設施、購物 shopping，提振國門各單位員工士氣，活絡機場商業與經濟。

5.4.5 支持藝文活動

桃園國際機場公司致力營造機場成為國家藝文場域，將臺灣的民俗、節慶、產業、地方采風、科技創新等元素融入設計，設置各式主題候機室，以提升臺灣藝術文化整體推廣，並定期與國立歷史博物館合作，期望用藝術的形式和文化的力量，支持臺灣在地藝文活動，將臺灣在地精神與文化推廣至世界，讓國內外旅客藉由接觸桃園國際機場臺灣之窗展覽與公共藝術空間等，深刻體驗臺灣藝術文化的精彩。

於桃園機場第二航廈一樓接機大廳設置六個櫥窗，提供非營利組織之文化藝術單位進行作品或工藝展覽，使國內外旅客深入了解臺灣在地風情及文化之美。

■ 苗栗《工藝風華、再現貓裏》推廣國際

2020 桃園國際機場為妥善利用公共空間，結合觀光、藝術、文創元素，協助宣傳臺灣在地文化推廣，「臺灣之窗—工藝風華、再現貓裏」藝文展於 2 月 22 日至 5 月 21 日在桃園機場第二航廈機場 1 樓入境大廳，集結五大苗栗工藝「木雕、植物染織、藺草編織、竹籐編織、柴燒陶」，透過臺灣之窗不僅讓在地工藝師獲得曝光機會和增加民眾回遊苗栗之效益，更讓國際能看見這些屬於臺灣人的驕傲。

「2020 臺灣之窗-貓裏山海美學」工藝藝文展，設置總長 40 公尺長的「工藝風華·再現貓裏」為主軸之六大展示櫥窗，為機場增添濃厚的藝文氣息及優雅氛圍，並向國內外旅客傳達臺灣工藝之美，廣受旅客好評。集結五大苗栗工藝



「木雕、植物染織、藺草編織、竹籐編織、柴燒陶」，承接當地族群風貌與生活的記憶，將工藝應用於文創產品中，讓悠久的傳統技藝用新生命繼續發光發熱。





■ 桃園機場景觀神攝手

鏡頭記錄下的每個瞬間片刻，背後都有一段動人的故事，本活動以「飛機攝影」為攝影展徵件主題，透過攝影展展出機會，分享你心目中桃園機場觀景台的動人時刻。參賽作品必須在桃園機場第二航廈南、北側觀景台拍攝，獲選作品將在第二航廈展出。「觀景神攝手－照片徵集」活動吸引許多飛機迷及攝影同好共襄盛舉，投稿參賽作品皆呈現桃機人文、地理景觀及文化內涵，展現桃機無窮魅力，經評審一番精心挑選才決定前3名及優勝10名、佳作15名，經評選選出得獎作品共28件，並於2020年4月至9月期間在桃園機場第二航廈5樓南北擴建區公開展出。



■ 臺灣之窗－臺東展 Go East ▶ No plan, Long plan

臺東縣政府超前部署，5月22日至11月21日於桃園國際機場第二航廈1樓入境大廳辦理「臺灣之窗－臺東展 Go East ▶ No plan, Long plan」，以此作為暖身行動，溫暖迎接全球復甦的曙光。本展以「臺東居住天數」為趣味概念發想，以靜謐緩行的動態展示設計，為每個櫥窗開啓通往臺東的體驗場景，根據人們停留時間區分，介紹山海體驗、地方節慶、文化探索及「一慢一快」的城市魅力等多面向主題。「Go East ▶ No plan, Long plan」，在三秒內向人幽默地解釋「雖然沒有縝密的特別計畫，在臺東總能愉悅的渡過每一天！」。透過本展，臺東向各地旅人直率自我介紹、提出邀請；手握指東針，一起向東行，在這正好的時分，起身進行一趟臺東旅行。

■ 臺灣之窗－尋味茶香特展

臺灣之窗坐落於桃園國際機場第二航廈入境大廳，除了是國家的門戶，也是國家的櫥窗。國立歷史博物館為推廣臺灣文化藝術並美化機場環境，提升國家文化形象於臺灣之窗展出「尋味茶香」特展，讓來往的旅客／歸人一窺盛名遠播的臺茶面目。



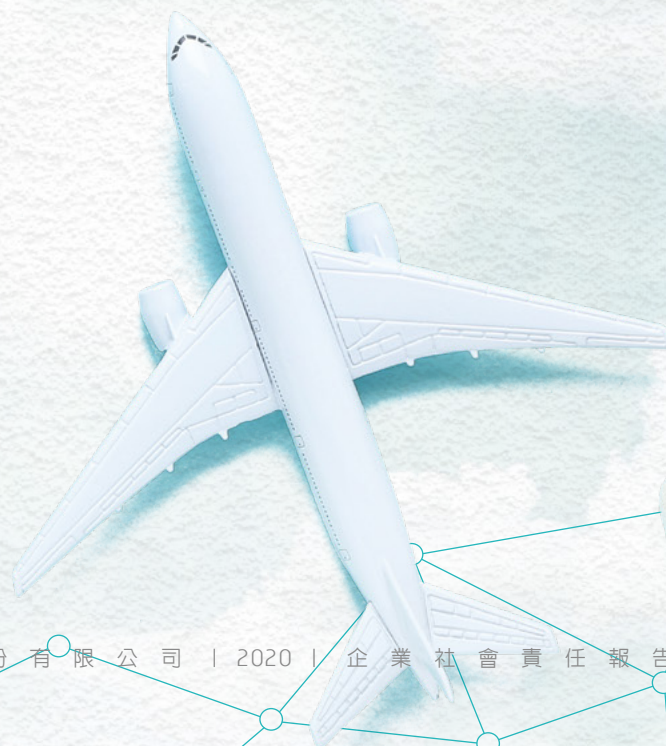
出入於桃機入境大廳的，有昂首企盼的家人、有等待接機的好友，更有拖著一箱箱行李，歷經長途飛行初抵國門的旅客。無論是晚歸的遊子或是早訪的旅人，在疫情影響下，都渴望一杯暖茶撫慰疲勞困頓的身體與心靈。本次展覽藉由國立歷史博物館茶主題相關藏品，介紹獨具特色的臺茶文化，並引領觀眾進一步踏尋、構築屬於自己的茶味記憶。展覽內容分為三大主題：尋味茶香、一方水土養一方茶及 Formosa Tea。





附錄

- 附錄一、GRI-Standards 索引
- 附錄二、獨立保證意見聲明書
- 附錄三、會計師獨立確信報告





附錄一、GRI-Standards 索引

一般揭露

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
GRI 101：基礎 2016 (不包括任何揭露)				
GRI 102：一般揭露 2016				
組織概況				
102-1	組織名稱	1.1 關於桃機	015	
102-2	活動、品牌、產品與服務	1.1 關於桃機	015	
102-3	總部位置	1.1 關於桃機	015	桃園國際機場公司只有 1 個營運據點
102-5	所有權與法律形式	1.1 關於桃機	015	
102-6	提供服務的市場	1.1 關於桃機	015	
102-7	組織規模	1.1 關於桃機 5.1.1 人力組成	015 091	
102-8	員工與其他工作者的資訊	5.1.1 人力組成	091	
102-9	供應鏈	1.4 供應商管理	024	
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	報導期間無重大改變	-	
102-11	預警原則或方針	CH2 健全營運， 恪守安全準則	027	
102-12	外部倡議 * 勞動部職業安全衛生署北區職業安全衛生中心共同簽署宣言並締結安全夥伴 * 與 74 家桃園國際機場駐站廠商共同簽署「桃園國際機場公司共同參與減碳計畫」			

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
102-13	公協會的會員資格 國際機場協會 (ACI) 亞太區理事 中華機場協會 理事 機場服務品質 (ASQ) 中華人事主管協會 台灣飛行安全基金會 法律律師公會 台灣智慧航空城產業聯盟 內部稽核協會 會員 中華智慧運輸協會 桃園商業會			
策略				
102-14	決策者聲明	經營者的話	002	
倫理與誠信				
102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.3.1 誠信經營	020	
治理				
102-18	治理結構	永續發展策略與目標 1.2.1 組織架構	004 019	
利害關係人溝通				
102-40	利害關係人團體	永續發展策略與目標	007	
102-41	團體協約	5.3 人才培育與福利	099	
102-42	鑑別與選擇利害關係人	永續發展策略與目標	007	
102-43	與利害關係人溝通的方針	永續發展策略與目標	007	
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	永續發展策略與目標	007	





GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
報導實務				
102-45	合併財務報表中所包含的實體	-	001	財務績效數據僅包含桃園國際機場股份有限公司
102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於本報告書永續發展策略與目標	001 004	
102-47	重大主題表列	永續發展策略與目標	009	
102-48	資訊重編	-	-	本報告書無資訊重編情形
102-49	報導改變	利害關係人溝通與 2020 永續重大主題	007	
102-50	報導期間	關於本報告書	001	
102-51	上一次報告書的日期	關於本報告書	001	
102-52	報導週期	關於本報告書	001	
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	001	
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	001	
102-55	GRI 內容索引	附錄一 GRI 準則對照表	115	
102-56	外部保證 / 確信	附錄二 外部保證	120	

GRI 準則重大主題對照表

重大主題

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
機場安全				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界 103-2 管理方針及其要素 103-3 管理方針的評估	永續發展策略與目標 CH2 健全營運，恪守安全準則	010 029	
無適用 GRI 重大主題				
機場服務與服務體驗				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界 103-2 管理方針及其要素 103-3 管理方針的評估	永續發展策略與目標 CH3 積極聆聽，打造深度服務	010 056	
無適用 GRI 重大主題				
智慧機場				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界 103-2 管理方針及其要素 103-3 管理方針的評估	永續發展策略與目標 CH3 積極聆聽，打造深度服務	010 062	
無適用 GRI 重大主題				
勞雇關係				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界 103-2 管理方針及其要素 103-3 管理方針的評估	永續發展策略與目標 CH5 友善職場，創造共榮價值	010 089	





GRI 準則	揭露項目		對應章節	頁碼	備註
GRI 202: 市場地位 2016	202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	5.3.3 員工薪酬與福利	104	
GRI 401: 勞雇關係 2016	401-1 401-2	新進員工和離職員工提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	5.1.2 人員招聘與留任 5.3.3 員工薪酬與福利	092 104	
GRI 402: 勞 / 資關係 2016	402-1	關於營運變化的最短預告期	5.3 人才培育與福利	099	
公司治理與誠信、法規遵循					
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 103-2 103-3	解釋重大主題及其邊界 管理方針及其要素 管理方針的評估	重大主題確認與回應 CH1 深化治理，守護誠信精神	010 012	
GRI 307: 有關環境保護的法規遵循 2016	307-1	違反環保法規	2020 年未因違反環境法律或法規而遭受重大罰款和非金錢的處罰。		
GRI 419: 社會經濟法規遵循 2016	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	2020 年計 1 項勞動部裁罰事件		

GRI 準則	揭露項目		對應章節	頁碼	備註
供應商管理					
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 103-2 103-3	解釋重大主題及其邊界 管理方針及其要素 管理方針的評估	重大主題確認與回應 CH1 深化治理，守護誠信精神	010 013	
GRI 308: 供應商環境評估 2016	308-1	採用環境標準篩選新供應商	1.4 供應商管理	024	
GRI 414: 供應商社會評估 2016	414-1	使用社會標準篩選之新供應商	1.4 供應商管理 5.2 安心與健康職場	024 096	
間接經濟衝擊					
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 103-2 103-3	解釋重大主題及其邊界 管理方針及其要素 管理方針的評估	重大主題確認與回應 CH1 深化治理，守護誠信精神	010 014	
GRI 203: 間接經濟衝擊 2016	203-1	基礎設施的投資與支援 服務的發展及衝擊	1.5.1 桃園航空城計畫	025	
廢棄物管理					
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 103-2 103-3	解釋重大主題及其邊界 管理方針及其要素 管理方針的評估	重大主題確認與回應 CH4 低碳承諾，深耕永續作為	010 072	
GRI 306: 廢污水和廢棄物 2016	306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	4.4.2 廢棄物管理	084	







非重大主題 GRI 準則對照表

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	頁碼
GRI 201: 經濟績效 2016	201-1 201-2 201-3	組織所產生及分配的直接經濟價值 氣候變遷所產生的財務影響及其它 風險與機會 定義福利計劃義務與其它退休計畫	1.1 關於桃機 4.2 掌握氣候變遷風險 5.3.3 員工薪酬與福利	017 075 104
GRI 302: 能源 2016	302-1 302-2 302-3 302-4	組織內部的能源消耗量 組織外部的能源消耗量 能源密集度 減少能源的消耗	4.4.1 溫室氣體及能源管理	081
GRI 303: 水與放流水 2018	303-3 303-4 303-5	取水量 排水量 耗水量	4.4.4 水資源管理	085 086
GRI 305: 排放 2016	305-1 305-2 305-4	直接（範疇一）溫室氣體排放 能源間接（範疇二）溫室氣體排放 溫室氣體排放密集度	4.4.1 溫室氣體及能源管理	082

附錄二、獨立保證意見聲明書

獨立保證意見聲明書

桃園國際機場股份有限公司 2020 年企業社會責任報告書

英國標準協會與桃園國際機場股份有限公司(簡稱桃園國際機場公司)為相互獨立的公司,英國標準協會除了針對桃園國際機場股份有限公司 2020 年企業社會責任報告書進行評估和查證外,與桃園國際機場公司並無任何財務上的關係。本獨立保證意見聲明書之目的,僅作為對桃園國際機場股份有限公司 2020 年企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論,而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外,對於其他目的之使用,或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人,英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查桃園國際機場公司所提供之相關資訊所作成之結論,因此查證範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內,英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問,將由桃園國際機場公司一併回覆。

查證範圍

桃園國際機場公司與英國標準協會協議的查證範圍包括:

1. 本查證作業範疇與桃園國際機場股份有限公司 2020 年企業社會責任報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 V3 的第 1 應用類型評估桃園國際機場公司遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度,不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結桃園國際機場股份有限公司 2020 年企業社會責任報告書內容,對於桃園國際機場公司之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項,桃園國際機場公司所提供資訊與數據以及抽樣之測試,此報告書並無重大之不實陳述。我們相信有關桃園國際機場公司 2020 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是誠正無欺地呈現。報告書所揭露之績效資訊展現了桃園國際機場公司對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 V3 查證能力之團隊執行,以及策劃和執行這部分的工作,以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就桃園國際機場公司所提供之足夠證據,表明其依據 AA1000 保證標準 V3 的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據,我們執行了以下工作:

- 對來自外部團體的議題相關於桃園國際機場公司政策進行訪談,以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式,然而,我們並無直接接觸外部利害關係人
- 訪談 15 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查





附錄三、會計師獨立確信報告

結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

包容性

2020 年報告書反映出桃園國際機場公司已持續尋求利害關係人之參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了桃園國際機場公司之包容性議題。

重大性

桃園國際機場公司公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了桃園國際機場公司之重大性議題。

回應性

桃園國際機場公司執行來自利害關係人之期待與看法之回應。桃園國際機場公司已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人之機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了桃園國際機場公司之回應性議題。

衝擊性

桃園國際機場公司已識別並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。桃園國際機場公司已建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了桃園國際機場公司之衝擊性議題。

GRI 永續性報導準則

桃園國際機場公司提供有關依循 GRI 永續性報導準則之自我宣告，與相當於「核心選項」(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題，至少一個特定主題的揭露項目依循其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展之相關揭露項目已獲報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了桃園國際機場公司的社會責任與永續性主題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準 v3 我們審查本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

責任

這份企業社會責任報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為桃園國際機場公司負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景，且接受過 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:



Statement No: SRA-TW-2020016
2021-05-26

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ni-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.


Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

...making excellence a habit.™



安永聯合會計師事務所

11012 台北市基隆路一段333號9樓
9F, No. 333, Sec. 1, Keelung Road
Taipei City, Taiwan, R.O.C.

Tel: 886 2 2757 8888
Fax: 886 2 2757 6050
www.ey.com/tw

會計師獨立確信報告

桃園國際機場股份有限公司 公鑒

一、確信範圍

本事務所接受桃園國際機場股份有限公司(以下簡稱桃機)之委任，對 2020 年度企業社會責任報告書中所選定之永續績效資訊進行有限確信並出具報告。

有關桃機所選定之標的資訊及其適用基準，詳附件一。

管理階層責任

桃機管理階層應依據適當之基準編製 2020 年度企業社會責任報告書，包括參考全球永續性報告協會(Global Reporting Initiatives, GRI)所發布之 GRI 準則(GRI Standards)，並應設計、執行及維護與報告編製相關之內部控制，以蒐集並揭露報告書內容。

本事務所責任

本事務所係依照財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」之要求規劃並執行有限確信工作。

二、確信工作

有限確信案件中執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件不同，其範圍亦較小，所取得之確信程度明顯低於合理確信案件。為取得有限確信，本事務所於決定確信程序之性質及範圍時曾考量桃機內部控制之有效性，但目的並非對桃機內部控制之有效性表示意見。

為作成有限確信之結論，本事務所已執行下列工作：

- 與桃機管理階層及員工進行訪談，以瞭解桃機履行企業社會責任之整體情況，以及報導流程；
- 透過訪談、檢查相關文件，以瞭解桃機之主要利害關係人及利害關係人之期望與需求、雙方具體之溝通管道，以及桃機如何回應該等期望與需求；

A member firm of Ernst & Young Global Limited





- 針對報告中所選定之永續績效資訊進行分析性程序；蒐集並評估其他支持證據資料及所取得之管理階層聲明；如必要時，則抽選樣本進行測試；
- 閱讀桃機之企業社會責任報告書，確認其與本事務所取得關於企業社會責任整體履行情況之瞭解一致。

三、 先天限制

因企業社會責任報告中所包含之非財務資訊受到衡量不確定性之影響，選擇不同的衡量方式，可能導致績效衡量上之重大差異，且由於確信工作係採抽樣方式進行，且任何內部控制均受有先天限制，故未必能查出所有業已存在之重大不實表達，無論是導因於舞弊或錯誤。

四、 品質管制與獨立性

本事務所遵循審計準則公報第四十六號會計師事務所之品質管制之規範，建立並維護完備之品質管制制度，包含遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。本所亦遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

五、 結論

依據本事務所執行之程序及所獲取之證據，未發現桃機所選定之永續績效資訊有未依照適用基準編製而須作重大修正之情事。

安永聯合會計師事務所

會計師：涂嘉玲

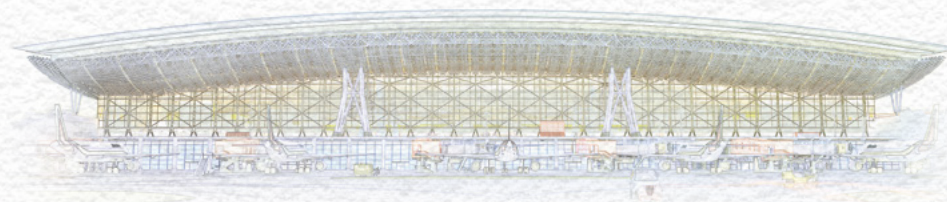
民國一〇年六月二十五日



附件一

編號	章節	內文標題	標的資訊	適用基準																																																
1	2.1	機場危害議題處理	在 2020 年危害議題中，空側設施為 48 件（如滑行道面破損與裂縫、機坪停車格格線模糊、反光鏡及警示語不足或不明顯等）、空側作業則為 13 件（如車輛行車動線問題、未依 SOP 進行作業等等）。	2020 年各單位危害議題通報總數																																																
2	2.1	機場安全管理機制	為有效管理與落實機場安全，我們每年度召開 3 次「安全委員會」（2020 年因疫情影響，實體召開一次，資訊電子傳遞兩次）。	2020 年 5 月、11 月和 2021 年 2 月召開安全委員會之會議紀錄																																																
3	5.2	員工健康照護	2020 年針對本公司輪班人員，配合勞動部之規定通知同仁進行夜間工作特定項目健康檢查，計 139 人次完成受檢。	2020 年受檢之夜班工作人員清單																																																
4	1.3	誠信經營	2020 年底對 276 家曾參與採購案件（包含工程、勞務、財物）之廠商進行「109 年廉政民意問卷調查」，實際回收有效問卷 127 份。	2020 年廉政民意問卷調查結果清單																																																
5	5.1	人員招聘與留任	<p>2020 年進出/離職統計資料</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年齡層</th> <th>共進人數</th> <th>比例</th> <th>共離職人數</th> <th>比例</th> <th>離職率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>18-30 歲</td> <td>6</td> <td>12%</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>31-50 歲</td> <td>22</td> <td>33%</td> <td>1</td> <td>7%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>51 歲以上</td> <td>2</td> <td>3%</td> <td>11</td> <td>73%</td> <td>2.3%</td> </tr> <tr> <td>18-30 歲</td> <td>28</td> <td>28%</td> <td>6</td> <td>8%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>31-50 歲</td> <td>12</td> <td>18%</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>51 歲以上</td> <td>3</td> <td>4%</td> <td>3</td> <td>20%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>總數</td> <td>67</td> <td>100%</td> <td>15</td> <td>100%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	年齡層	共進人數	比例	共離職人數	比例	離職率	18-30 歲	6	12%	0	0%		31-50 歲	22	33%	1	7%		51 歲以上	2	3%	11	73%	2.3%	18-30 歲	28	28%	6	8%		31-50 歲	12	18%	0	0%		51 歲以上	3	4%	3	20%		總數	67	100%	15	100%		2020 年新進人員與離職人員清單
年齡層	共進人數	比例	共離職人數	比例	離職率																																															
18-30 歲	6	12%	0	0%																																																
31-50 歲	22	33%	1	7%																																																
51 歲以上	2	3%	11	73%	2.3%																																															
18-30 歲	28	28%	6	8%																																																
31-50 歲	12	18%	0	0%																																																
51 歲以上	3	4%	3	20%																																																
總數	67	100%	15	100%																																																
6	5.3	人才培育與福利	每季至少辦理一次勞資會議，針對同仁們的權益進行討論，於 2020 年總計辦理 4 次勞資會議。	2020 年 2 月、7 月、9 月和 12 月召開之勞資會議紀錄																																																





w w w . t a o y u a n a i r p o r t . c o m . t w



桃園國際機場股份有限公司
Taoyuan International Airport Corporation Ltd.

服務地址：337041 桃園市大園區航站南路9號
語音總機代表號：03-4498666（手機撥打請加區碼）



本報告採用 FSC 環保認證紙張及改善地球生態的環保大豆油墨印製