



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

2024 永續報告書 ESG REPORT





Connecting the World with Heart

目錄

關於本報告書	4	氣候行動	25	幸福職場	57	附錄	102
經營者的話	5	國際氣候倡議	26	員工向心力	58	GRI 對照表	103
關於機場公司	6	氣候相關財務揭露 (TCFD)	26	職場安全	66	SASB 對照表	108
公司簡介	7	氣候減緩 -2050 年淨零行動	31	員工健康	72	TCFD 對照表	110
營運績效	10	強化韌性行動	37	誠信治理	74	推動永續發展執行情形及與 上市上櫃公司永續發展實務 守則差異情形及原因	111
國際交流	13	環保友善	38	公司治理	75	永續經濟活動認定參考指引 第二版	113
永續發展政策	14	綠色機場文化	39	供應商管理	80	獨立第三方保證	115
永續委員會	15	噪音監測	40	永續經營	82	近三年績效一覽表	116
永續發展策略與目標	16	空氣污染防治制	41	資訊安全管理	83	中英文名詞對照表	126
2024 年度榮耀事蹟	17	水資源管理	42	機場安全管理	85		
利害關係人議合與 2024 重大 主題	18	廢棄物管理	43	智慧機場	93		
利害關係人溝通與申訴管道	24	生物多樣性	44	貨運策略	96		
		社會共榮	47				
		社會公益活動	48				
		機場服務品質	52				



關於本報告書

桃園國際機場股份有限公司（以下簡稱「機場公司」、「我們」）身為桃園國際機場主要管理單位，始終秉持「安全、正直、專業、創新、熱情」五大核心價值之企業理念，致力為旅客提供優質創新的服務。於追求公司永續經營之同時，重視經濟、環境和人群（包含其人權）等議題，並將其納入公司管理方針與營運活動，更積極整合機場大聯盟夥伴，密切合作共創永續價值，展現打造 2050 永續機場生態圈之行動決心。

機場公司為提供與利害關係人明確的溝通管道，自 2020 年起每年自願出版永續報告書，揭露年度永續策略與績效，並深化與利害關係人溝通議合。

邊界與範疇

本報告書邊界為機場公司，與本公司的財務報告涵蓋的個體一致；各章節揭露範疇若與前述有異，將於各章節補充說明。

涵蓋期間、頻率

本報告依循全球永續性報告倡議組織（Global Reporting Initiative, GRI）發布之 2021 版 GRI 永續報告準則（GRI Sustainability Reporting Standards, GRI Standards）及永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）準則進行揭露外，亦參考國際機場協會（Airports Council International, ACI）出版之全球機場永續策略（Sustainability Strategy for Airports Worldwide）及國內外重要經濟、環境、社會議題，透過重大性分析程序鑑別出利害關係人關注之永續議題，作為本報告書核心揭露重點，相關對照表可詳見附錄。

機場公司定期發布永續報告書，本報告書揭露 2024 年度（2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日）財務與非財務資訊，包含管理方針、重大主題、績效表現及環境、社會與治理相關作為，並於官網永續發展專區中揭露相關資訊。


- 本次發行版本：2025 年 9 月發行
- 前次發行版本：2024 年 8 月發行
- 預計下次發行版本：2026 年 8 月發行

本報告書報導期間與財務報表一致，為求報告的完整性與可比較性，部分章節內容會涵蓋本報導期間以外之資訊。

統計數據計算基礎

財務數據	引用自編決算書及經會計師簽證之合併財務報告，其最終決算數依審計機關審定為準。若無特別標註，財務數據皆以「新台幣」為單位。
環境數據	溫室氣體排放量為依循 ISO 14064-1：2018 或其他盤查標準盤查之數據，廢棄物統計資料為自行統計數據。 另，本公司 TCFD 氣候相關財務揭露建議、ISO 14001 環境管理系統、ISO 14064-1 溫室氣體盤查、ISO 50001 能源管理系統、ISO 46001 水資源效率管理系統皆經第三方查驗機構進行查驗證。
其他數據	本公司自行統計數據。

品質管理流程

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，提供給永續委員會執行秘書單位（企業發展處）彙整，編撰為初稿。
報告書內部審核	永續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。
報告書外部查證	為強化機場公司資訊揭露的品質與可靠性，委託獨立第三方驗證機構 BSI Taiwan 依循 AA1000 Assurance Standard v3（AA1000AS v3）執行 Type 1 Moderate（第一類型中度保證等級）作業，確保符合： * GRI 永續性報告通用準則 2021 年版 * SASB Professional & Commercial Services 2023-12 版本  查看獨立保證意見聲明書。
定稿	本報告書依獨立第三方查證意見進行增修訂後，依行政程序簽奉核可後定稿發行。

聯絡資訊

如您對於本報告書內容有任何建議，誠摯歡迎與我們聯繫。

永續委員會 - 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：+886-3-3065525

傳真：+886-3-3065588

Email：CSR@taoyuan-airport.com

經營者的話

在全球氣候變遷與永續發展議題日益受到重視的當下，桃園國際機場身為國家門戶，始終以「永續綠色機場」為核心願景，積極回應國際趨勢，並將環境、社會與治理（ESG）理念融入營運策略。2024 年，我們不僅持續深化各項永續作為，更與機場園區大聯盟的各單位攜手合作，展現機場公司在永續與數位雙軸轉型及社會共榮的決心與成果。

2024 年，桃園國際機場在邁向淨零排放的願景上取得了顯著進展，不僅榮獲國際機場協會（ACI）頒發的「機場碳認證」（Airport Carbon Accreditation, ACA）第四級認證，成為目前亞洲少數達到此國際高標準的機場之一；同時，我們積極攜手機場園區夥伴，整合「桃園機場永續大聯盟」，建立高效的資訊共享平台並透過創新科技與跨領域合作，共同打造低碳、高效且具包容性的機場營運模式。

於環境淨零面向，機場公司致力建構一個永續機場生態圈，並以三大核心方向作為策略主軸：節能減碳、提升能源效率、導入再生能源。在 2024 年，我們於節能方面顯見成效，全年節電量估達 370 萬度。同時，為全面提升能源效率啟動總金額達新臺幣 2.3 億元之「高耗能設備汰換計畫」，內容涵蓋冰水主機、電扶梯及電動坡道等設施。在再生能源方面，第二航廈已完成 90kWp 太陽能系統建置，刻正評估擴充裝置容量之可行性，並同步規劃建構儲能系統，以強化電網調節能力與能源使用彈性，實現更穩定且具韌性的能源架構。此外，我們透過推廣橋氣橋電系統的應用，降低航空器輔助動力系統（APU）使用頻率，藉此有效減少空側碳排放量與空氣污染。在水資源管理方面，則已陸續導入智慧水表與再生水回收系統，強化廢水處理後的再利用效能，實現資源循環與用水效率的雙重提升。

於社會共融面向，機場公司秉持「取之社會，用之社會」的核心理念，致力於深耕社區連結與推廣多元文化共融。2024 年，我們的外部志工團共有 28 位成員，累計服務時數達 15,492 小時，並舉辦了 4 場專業訓練，有效提升了服務品質與團隊效能。在藝文推廣上，第二航廈設有 6 座展覽櫥窗，全年策劃多場「台灣之窗」主題展覽，內容涵蓋剪黏藝術、陶瓷工藝、地方文化等多元面向，讓國內外旅客在抵達台灣的第一時間就能親身感受在地文化的獨特魅力。

於永續治理面向，機場公司全面導入數據治理與智慧管理，目前「桃園機場數位資訊整合平台」（ADIP）已成功整合 19 個主系統與 300 條資訊流，並提供 332 張視覺化報表，應用範圍廣及航務、客運、財務、物流等各個領域，此平台搭載了深度神經網絡（DNN）模型，可進行 AI 預測，例如出境人流與航班延誤預測，有效提升了人力調度效率與營運精準度。此外，為提升園區產業的價值共創效益，攜手航空公司與地勤業者，共同成立了 TPE 冷鏈社群（TPE Cargo Community）。2024 年，我們協助遠雄公司取得 IATA CEIV Pharma 認證，使其成為臺灣首家合格的醫藥冷鏈運輸站點，且有效將團隊冷鏈訓練成本降低了 69%，加速了台灣高價值醫藥物流的發展。

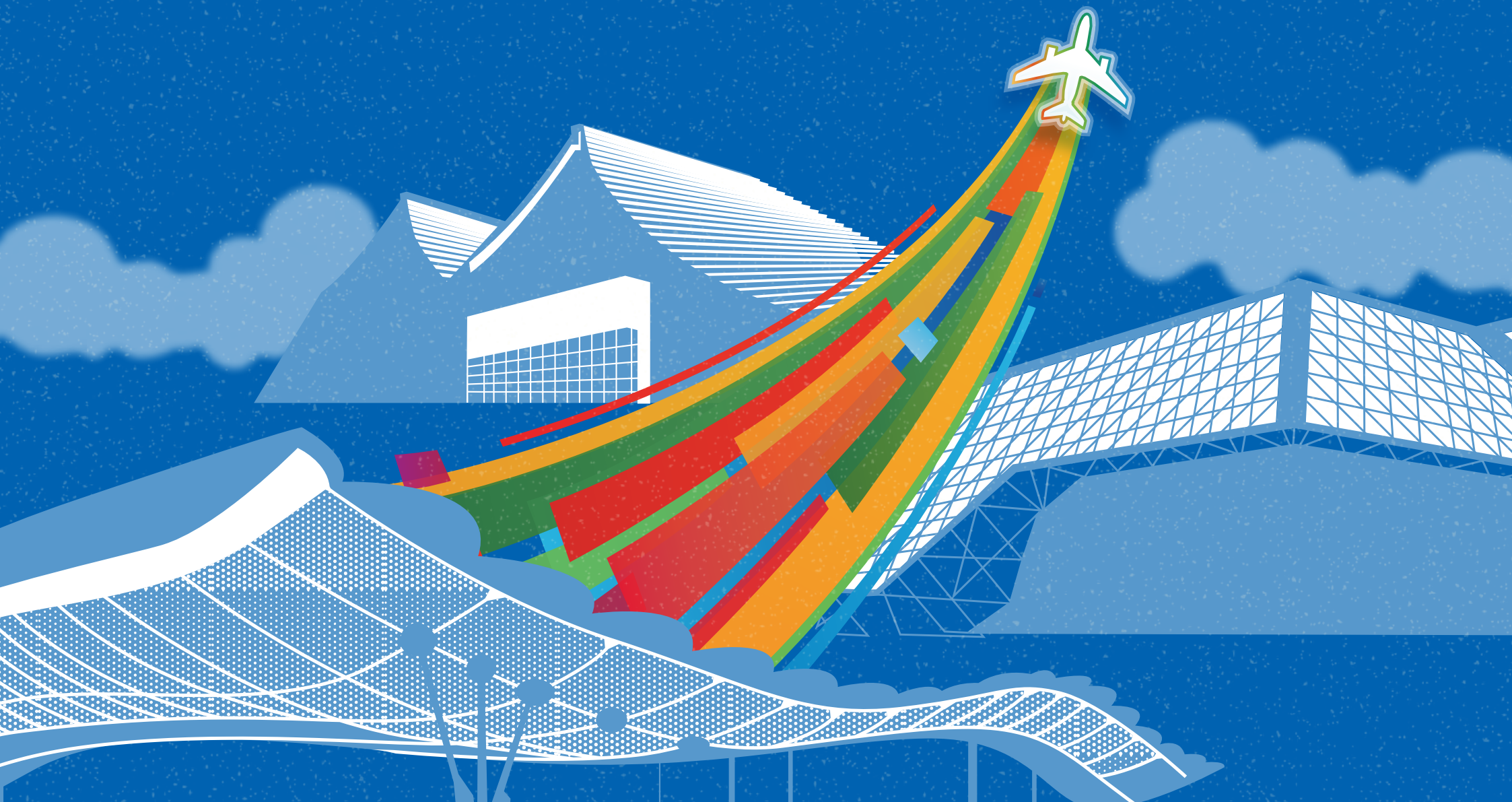
機場公司各項永續成果，有賴於園區內所有單位的通力合作，這種「夥伴關係」正是桃園國際機場實踐永續發展的關鍵核心。我們由衷感謝所有參與者的付出，讓永續不再僅是口號，而是每一天的具體行動。目前，桃園國際機場的航空貨運吞吐量已突破 227 萬噸，穩居全球前十大之列；展望 2025 年，隨著第三航廈工程的穩步推進，機場公司將持續秉持誠信與創新的治理思維，深化永續經營能力，致力打造桃園國際機場成為亞太永續機場新典範。

桃園國際機場股份有限公司

董事長 楊偉甫



關於機場公司



公司簡介

機場公司依據「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」成立，為交通部特許經營的國營公司組織，主要負責開發、營運及管理國際機場園區，包括機場專用區以及其內部或鄰近的自由貿易港區，目前刻正辦理第三航廈、第三跑道、新貨運園區及第二自由貿易港區建設 / 規劃，以因應未來客運與貨運成長，達成 2040 年旅客運目標。

桃園國際機場坐落於臺灣桃園市，計有 2 個航廈、2 個跑道、客運停機位 38 個，以及 3 個航空貨運站。以平均 175 分鐘的最短時間，與亞洲主要五大機場鏈結，為東亞航空交通幅輳，是我國最重要的機場之一，因此機場公司積極承擔推動我國航空產業發展之使命，將「用心連接世界」的品牌精神發揮到極致，以逐步完成第三航廈的建設與第三跑道的增建等各項前瞻計畫，同時結合桃園航空城的磁吸效應，讓桃園國際機場晉升為全球航空版圖的關鍵。

基本資訊

公司名稱	桃園國際機場股份有限公司
公司型態	股份有限公司
公司據點及地址	共 1 個據點，位於桃園市大園區航站南路 9 號
創立時間	啟用日期：1979 年 2 月 26 日 公司化時間：2010 年 11 月 1 日
總部位置	臺灣桃園市
產業類別	航空站經營業
主要產品及服務	開發、營運及管理國際機場園區，包括機場專用區以及其內部或鄰近的自由貿易港區
實收資本額	51,875,741,440 元（截至 2025 年 5 月 31 日）
2024 年客貨運量	客運量：4,492 萬人次 貨運量：227.1 萬噸 航機架次：24.8 萬架次
2024 年底員工人數	696 人

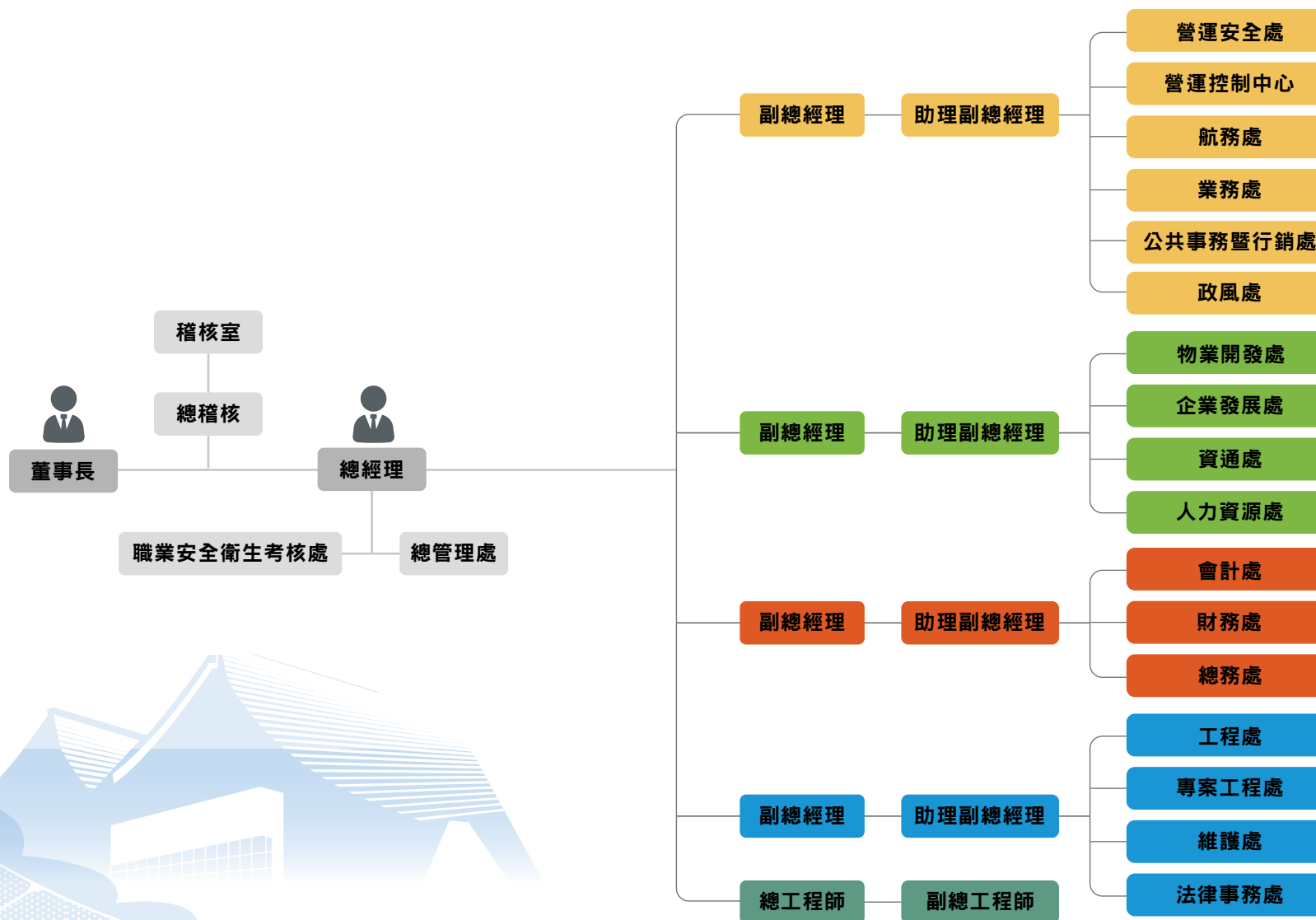
公協會參與情形

組織名稱	會員資格
國際機場協會（ACI）亞太及中東地區	會員
中華人事主管協會	會員
中華民國內部稽核協會	團體會員
財團法人中華民國台灣飛行安全基金會	會員
臺灣智慧航空城產業聯盟	甲種團體會員
社團法人中華智慧運輸協會	戊級團體會員
桃園市商業會	會員
臺北律師公會	會員
律師公會	會員
中華機場協會	會員
中華航空氣象協會	會員



▲ 桃園國際機場一隅

組織架構圖 (114 年 2 月版)



✈️ 桃園國際機場永續發展對臺灣的意義

桃園國際機場不僅是臺灣對外連結的第一門戶，更是推動國家產業國際化的重要引擎。機場公司以 2040 年為階段目標，持續強化軟硬體建設，積極形塑桃園國際機場從東亞航空樞紐躍升為全球航空版圖的關鍵。

作為「桃園航空城計畫」的核心，桃園國際機場引領台灣史上規模最大的開發與都市計畫快速成形，該計畫涵蓋面積達 6,845 公頃，總經濟效益估達新臺幣 7 兆元。未來，隨著第三航廈、第三跑道等重大建設陸續完成，桃園國際機場將進一步

發揮航空城計畫的帶動效應，促進區域產業聚落發展與經濟繁榮。

此外，機場公司刻正推動《桃園國際機場園區永續白皮書》的擬定，涵蓋園區內所有利害關係人，構築堅實的「機場大聯盟」。以環境、社會、治理（ESG）為核心，積極設定短、中、長期目標與行動方案，全力打造 2050 年永續機場生態圈，期為臺灣的環境保護、社會進步與良善治理貢獻堅強力量。

桃園國際機場的價值鏈



營運績效

歐洲

國家/地區數 **8**

客、貨運航點數 **10**
(含不定期航點)

亞洲

國家/地區數 **18**

客、貨運航點數 **78**
(含不定期航點)

美洲

國家/地區數 **2**

客、貨運航點數 **10**
(含不定期航點)

中東

國家/地區數 **2**

客、貨運航點數 **2**
(含不定期航點)

大洋州

國家/地區數 **3**

客、貨運航點數 **5**
(含不定期航點)



桃園國際機場的航點
遍佈世界

📍 **33** 個國家、地區

📍 **105** 個航點

📍 **92** 家航空公司

市場概況與營運績效之關聯性

2024 年，桃園國際機場展現強勁的運量成長，全年度客運量達 4,492 萬人次，已恢復至 2019 年水準九成以上，其中國際旅客量中躍居全球第 13 名；另貨運量達 227.1 萬噸，超越過往表現，穩居全球第 10 大貨運機場。航班起降次數則達 24.8 萬架次，年增近 23%，皆顯示桃園國際機場未來發展潛力。

運量成長不僅反映市場需求回升，更對臺灣整體產業發展帶來實質助力。隨著高端製造、AI 科技、半導體、電子業與跨境電商等領域持續升溫，桃園國際機場作為全球關鍵樞紐，將持續提供穩定且高效的空運廊道，並積極強化我國在全球供應鏈中的競爭優勢。

展望 2025 年，桃園國際機場預期客運量將全面重返 2019 年高峰，隨著全球航空市場回暖與低成本航空快速成長，我們將持續拓展多元航網，期吸引更多國際自由行旅客，活絡我國觀光、會展與科技產業；而第三航廈北登機廊廳完工啟用在即，未來整體營運彈性與服務容量將進一步提升。

為因應航空產業趨勢轉變，桃園國際機場積極推動智慧、低碳與韌性化轉型，並導入 ESG 理念，從設施到營運管理全面升級，期成為帶動臺灣經濟與產業發展之核心動能。

👉 [完整過去三年運量資訊請參閱附錄。](#)



客運量

4,492 萬人次



貨運量

227.1 萬噸



航機架次

24.8 萬架次

財務績效

隨著國際航空需求穩定回升，2024 年桃園國際機場旅客人次大幅增長，帶動營運表現顯著提升。機場公司全年營業總收入達新台幣 243.63 億元，較前一年成長 47.63%，營業總支出（含所得稅）為 159.59 億元，其中繳納稅額達 7.44 億元，占總營收約 3.05%，全年淨利達 84.04 億元，展現穩健的財務體質與優異的經營績效。

👉 完整過去三年財務績效請參閱附錄。

因應第三航廈與第三跑道等國家級重大基礎設施建設所需資金，機場公司於 2024 年 6 月完成政府增資 120.43 億元，有效強化資本結構與營運實力，為將來重大建設與長期發展奠定堅實基礎。同時，為提升財務靈活度與收入多元性，自 2023 年起機場公司新增轉機過境設施使用費，後續將持續滾動檢討各項收入來源，視工程進度與資金需求彈性調度、妥善規劃預算，以確保財務永續與經營穩健。

本公司自 114 年起，配合行政院主計總處營業基金預算書表格式規範於預算書揭露事業永續發展計畫，積極提升財務與非財務資訊間之連結程度。未來亦將持續參循主管機關及參考 IFRS S1「永續相關財務資訊揭露之一般規定」/S2「氣候相關揭露」相關規定，強化資訊揭露品質及氣候風險治理相關財務揭露事宜。

2022 年至 2024 年機場公司信用評級

項目	說明	2022	2023	2024	評等公司
長期	國內信用評等等級	AA+ (twn)	AA+ (twn)	AA+ (twn)	 澳洲商惠譽國際信用 評等公司
短期		F1+ (twn)	F1+ (twn)	F1+ (twn)	
展望		穩 定	穩定	穩定	
長期	國際信用評等等級	AA-	AA-	AA-	 澳洲商惠譽國際信用 評等公司
短期		-	-	-	
展望		穩定	穩定	穩定	

國際交流

為強化營運發展並提升國際能見度，機場公司積極參與各項國際交流活動並加入具影響力之國際組織。目前為國際機場協會（ACI）亞太及中東地區理事並參與轄下營運安全、航空保安、人力資源、經濟及環境等五大專業委員會。

此外亦持續參與國際機場評比（如 ASQ 和 Skytrax）並推動多項跨國合作計畫，包括締結姊妹機場、接待國際貴賓、舉辦國際論壇、以及出席區域與全球航線發展論壇展覽等活動。

透過上述多元國際參與，機場公司密切全球最新的產業趨勢與專業知識，並進一步研析公司競爭優勢與潛在機會，持續強化營運策略。同時，亦積極爭取國際航空公司開闢來臺航線，強化桃園國際機場作為區域航空樞紐之地位並促進區域永續發展。

2024 年舉辦 / 參與重要國際活動情形

歐洲



▲ 歐洲在台協會邀請機場公司分享機場永續發展研討會

亞洲



▲ 2024 亞洲航線發展論壇（Routes Asia）

韓國



▲ 接待韓國機場公司參訪團

美國



▲ 出席美國華盛頓機場歡迎酒會

國際性



▲ 舉辦 2024 桃園國際機場論壇，並邀請國際機場協會（ACI）亞太及中東區域等 200 位國內外產官學研界代表齊聚一堂。

日本



▲ 與日本熊本機場簽訂姊妹機場備忘錄



▲ 出席日本高松機場顧問委員會

永續發展政策



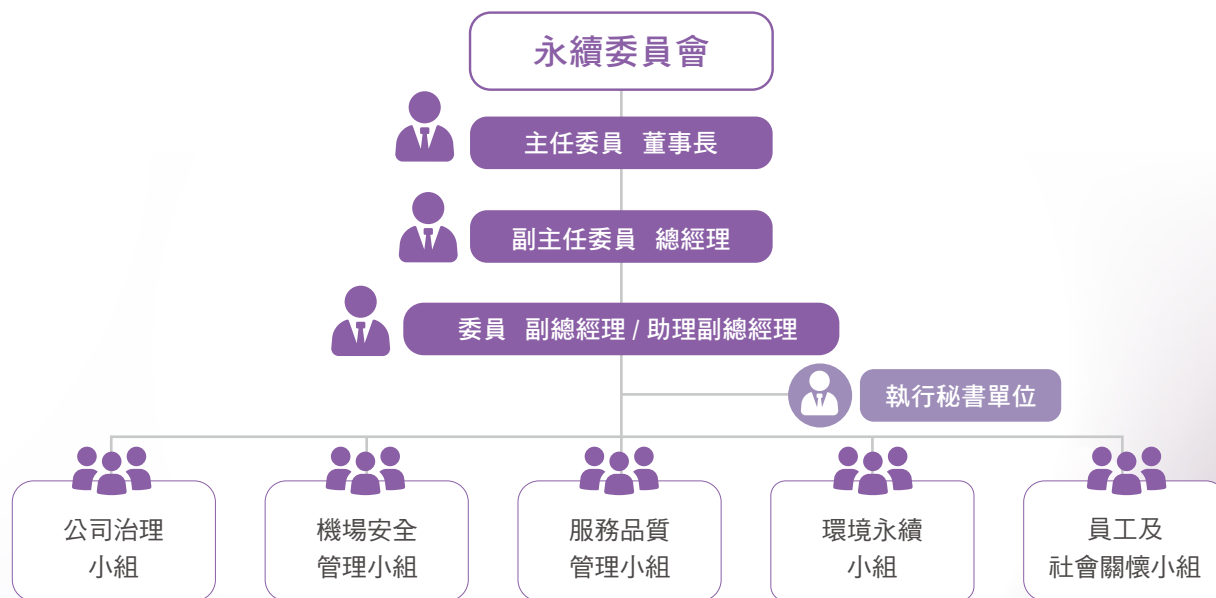
永續委員會

為回應全球永續發展趨勢、聯合國永續發展目標（SDGs）與我國永續政策方向，並於 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」及成立「企業社會責任委員會」以推動企業社會責任相關政策與行動。機場公司於 2023 年全面強化永續治理架構，將相關內部管理性從「企業社會責任」修訂為「永續」，包括將委員會更名為永續委員會，宣示機場公司致力實現環境、社會及公司治理（ESG）各面向永續發展目標之決心。

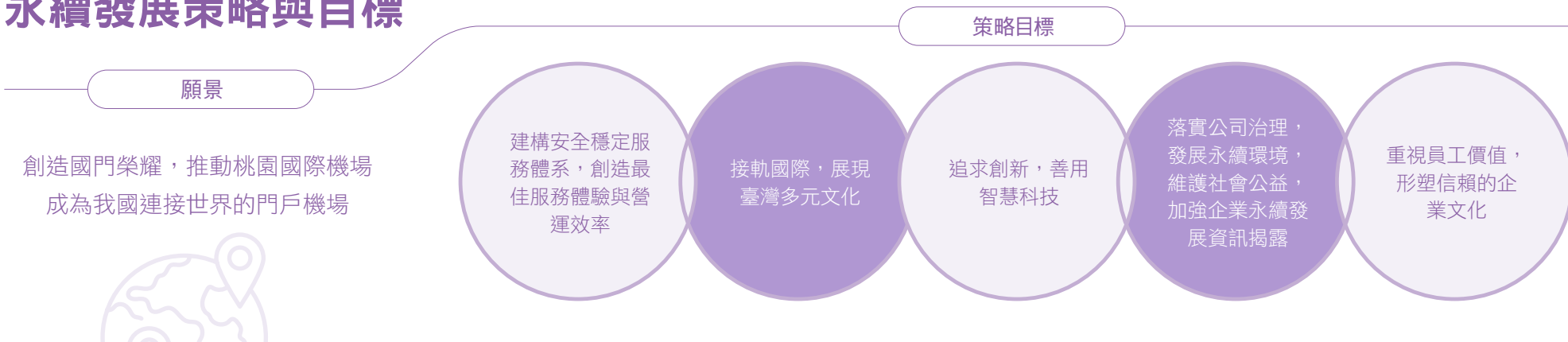
永續委員會由董事長、總經理及副總經理 / 助理副總經理組成，負責統籌公司整體永續發展政策之擬定、相關管理方針及具體行動計畫之核定。為落實永續各面向之管理與執行，董事長為主任委員，其中一席委員兼任永續長，委員會轄下設有五個執行小組，

包括「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」和「員工及社會關懷小組」，分別對應公司 ESG 核心議題。委員會與小組會議原則上每半年召開一次，並視實際需要召集臨時會議，確保永續政策與行動計畫之持續檢討與有效執行。

機場公司為強化中高階主管對於永續發展議題之認識與應對能力，每年辦理相關教育訓練，並將永續職能納入內部培訓重點。2024 年共規劃辦理 12 場次永續主題課程與工作坊，累計培訓人次達 301 人，參訓對象以公司同仁為主，期透過系統性之教育訓練全面強化組織面對環境、社會與治理挑戰之韌性，為推動桃園國際機場邁向永續發展與實現聯合國永續發展目標（SDGs）奠定堅實基礎。



永續發展策略與目標



永續發展中長期規劃經營策略

服務無縫	<ul style="list-style-type: none"> 強化國家航空運輸樞紐功能，完備機場作為人流、貨流、與服務流中心之樞紐機能。 持續推動新貨運園區開發，結合自由貿易港區開發，連結航空貨運機能，提升附加價值。 簡化客、貨作業處理流程與介面，結合智慧化轉型措施的導入，以提供多元、高品質、無縫的服務體驗。 	
效率升級	<ul style="list-style-type: none"> 結合機場發展轉運樞紐機能之需求，強化客、貨運轉運效率與連通性。 積極推動智慧化轉型，以數位化與自動化流程，提升機場整體運作效率。 鼓勵 off-airport 概念營運與設施應用，進行資訊整合並優化流程，強化機場與周邊及城市間的連結性。 	
安全強化	<ul style="list-style-type: none"> 導入韌性系統設計，為機場營運留設充足的備援系統，以避免或降低特殊情況或意外帶來的傷害與營運中斷風險。 結合智慧與永續雙軸轉型措施，加強控管並強化機場各區塊順暢運作。 	
資源活化	<ul style="list-style-type: none"> 在機場未來發展空間資源有限的條件下，透過空間活化再利用，妥善運用每一份資源，以利長期永續發展。 響應國家 2050 淨零碳排目標，依循推廣「節能」、「創能」、與「儲能」的能源轉型步驟，打造資源循環與低碳營運的機場體系。 導入智慧化 / 自動化轉型措施，提升單位面積與人力運作效率，以達到空間設施資源高效運用與活化的目標。 	
價值增進	<ul style="list-style-type: none"> 妥善規劃並滾動檢討各項資本投入期程與必要性，保留長期發展彈性，降低投資財務風險，同時提升整體營運韌性。 結合智慧轉型導入，提高效率以降低營運成本，以開源、節流雙向驅動，為機場永續經營創造健康韌性的財務條件。 	

2024 年度榮耀事蹟

國際評比與認證



Skytrax

世界最佳 100 座機場
第 66 名



ACI

碳認證計畫
Airport Carbon Accreditation, ACA
等級四

得獎實績

台灣企業永續獎委員會 TCSA

- 「綜合績效 - 台灣永續企業績優獎」
- 「永續報告 - 運輸業 - 第 1 類金級」

台灣永續行動獎

- 「SDG 13 氣候行動 - 金級」
- 「SDG 09 工業、創新與基礎建設 - 銀級」
- 「SDG 11 永續城市 - 銀級」
- 「SDG 05 性別平等 - 銅級」

桃園市

- 「112 年度空氣品質改善」第 1 名
- 「桃金獎 - 幸福企業獎」

行政院公共工程委員會

- 「第 24 屆公共工程金質獎中央機關土木工程類（第一級）」優等獎

亞太永續行動獎

- 「SDG 08 就業與經濟成長 - 銅級」

環境部

- 「工地環保管理優良行動獎」銀獎

台灣混凝土協會

- 「混凝土工程優良獎」特優獎

交通部

- 交通工程環境影響評估追蹤考核獲評第 2 名 - 「台灣桃園國際機場第三跑道計畫」



重點績效一覽表

E

環境

- 取得國際機場協會（ACI）機場碳認證計畫（ACA）之第四級。
- 通過氣候相關財務揭露（TCFD）等級五 - 優秀符合性查證。
- 協助油商取得「航空燃油國際永續發展與碳認證（ISCC）」認證，桃園國際機場成為合格 SAF 輪儲單位。
- 舉辦「永續行動節電競賽」，鼓勵駐場單位與員工參與節能減碳。
- 首次導入循環經濟概念，使用焚化爐底渣與回收寶特瓶等再生材料打造聖誕樹裝置藝術。

S

社會

- 全面提升服務品質，包括優化旅客通關及動線、打造特色餐飲與加強相關指示、提升智慧化管理效能、優化場內細節性服務設施、推動桃園國際機場重大建設等面向。
- 邀請桃園市新明國中棒球隊師生觀賞中華職棒，並具備員工步行挑戰活動，最終邀請獲獎的 240 位同仁與家屬共襄盛舉。
- 2024 年人力資本投資回報率為 18.84，亦即機場公司每投入 1 元人力資本可帶來 18.84 元的回報。
- 首次舉辦「第 1 屆桃點子創意提案競賽」，鼓勵同仁從提出創新方案。
- 首次建立員工志工制度，總計有 64 人次參與，共服務 257 小時。
- 取得衛生福利部國民健康署舉辦之「健康促進標章」及勞動部舉辦之「全國職場安全健康週活動」參與證明。

G

治理

- 辦理 1 場廉政教育宣導活動，共 47 人次參與；廉政小學堂 2 篇，發送 1350 人次；「廉政 * 人資通訊」共發行 2 期，總閱讀數 427 人次，總閱讀時數 215 小時；辦理 4 場法治相關教育訓練，共 674 人次參加。
- 2024 年機場公司所設定之「安全績效指標目標」皆未超出警示值。
- 邀請機場大聯盟夥伴，共同辦理 5 場災害演練和模擬演習，計 1,303 人次參與。
- 辦理 4 梯次飛安宣導活動，並邀請機場周邊鄰里國小師生參與導覽體驗，活動總參與人數達 25,000 人次，創下疫情後活動新高紀錄。
- 辦理智慧物流國際論壇，計超過 200 位國內外產官學研界人士與會。

利害關係人議合與 2024 重大主題

✈ 利害關係人鑑別與議合

機場公司參考 AA1000 SES 利害關係人議合標準 (2015) (Stakeholder Engagement Standard, AA1000 SES 2015) 的依賴程度 (Dependency)、責任度 (Responsibility)、急迫性 (Tension)、影響力 (Influence) 及多元觀點 (Diverse Perspectives) 等五大原則。經鑑別，與本公司具有影響性及受本公司影響的團體或組織。經鑑別與本公司直接相關的利害關係人分別為員工、旅客、航空

業者與商業合作夥伴*、政府機構、媒體及社區 / 非營利組織 (NPO) / 非政府組織 (NGO)。機場公司透過多元溝通管道積極與利害關係人互動，期瞭解利害關係人關注議題。

*備註：航空業者包括民用航空運輸業、普通航空業、航空貨運承攬業、航空貨物集散站經營業、航空站地勤業、空廚業；合作夥伴包括供應商、承攬商、駐場商業服務設施業者等。

利害關係人	對機場公司的意義	議合方式 (溝通頻率)	關注議題	回應策略	回應章節	議合成果 (溝通成效)
 員工	員工是機場公司的重要資產，更是我們永續經營的關鍵。	<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) 內部系統 (不定期) 	勞雇關係	機場公司設有工會以及勞資會議等，供員工對各項議題進行發聲。	幸福職場 - 員工向心力	<ul style="list-style-type: none"> 86% 員工加入工會。 團體協約涵蓋員工百分比為 100%。 辦理 4 次勞資會議。
			員工人權與多元平等	機場公司支持人權與多元議題，不因任何因素而有差別待遇。同時社會有性平小組供員工進行發聲。	幸福職場 - 員工向心力	<ul style="list-style-type: none"> 召開 3 次性別平等工作小組會議。 女性主管佔 36%。 各個階層同仁的男女平均薪酬比接近 1:1。
			職業安全衛生	導入國際與國家標準作為管理機制，並設有職業安全衛生委員會，負責審議、協調及建議安全衛生相關事項。	幸福職場 - 職場安全	<ul style="list-style-type: none"> 辦理 14 場教育訓練、宣導和承攬商輔導等，共 688 人次參加。
 旅客	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"> 旅客信箱 (每日) 反映意見表 (每日) 直接來電 / 來信 (即時) 旅客滿意度調查 (每年) 	機場安全	制定安全管理系統 (SMS) 與成立安全委員會，全面推動飛安。	永續經驗 - 機場安全管理	<ul style="list-style-type: none"> 召開 3 次安全委員會會議。 安全績效指標實際值皆未超出警示值。
			機場服務品質	蒐集旅客意見，並於最短時間內給予回覆。	社會共榮 - 機場服務品質	<ul style="list-style-type: none"> 旅客反映意見共計 3,482 件；另滿意度調查共計 4,972 件，滿意度為 97.06%。
			智慧機場設計	制定智慧機場藍圖與成立智慧機場推動委員會，積極發展智慧化。	永續經營 - 智慧機場	<ul style="list-style-type: none"> 召開 2 次智慧機場推動委員會會議。 辦理 2 件「桃園國際機場與智慧化產業場域合作實驗試辦計畫」。

利害關係人	對機場公司的意義	議合方式（溝通頻率）	關注議題	回應策略	回應章節	議合成果（溝通成效）
 航空業者與商業合作夥伴	直接或間接提供服務予旅客的機場大聯盟夥伴，為此機場公司須與各夥伴攜手前行，共同推動 2050 永續機場。	<ul style="list-style-type: none"> 業務相關協調會議（定期 / 不定期） 安全工作相關會議（每季） 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） 	機場服務品質	訂定旅客服務績效指標，並召集機場大聯盟夥伴召開整體服務推動工作會報。	社會共榮 - 機場服務品質	<ul style="list-style-type: none"> 定期每月召開「桃園國際機場整體服務推動工作會報」。
			機場安全	制定安全管理系統（SMS）與成立安全委員會，並辦理飛安演練與教育訓練等，以強化夥伴飛安意識與職能。	永續經驗 - 機場安全管理	<ul style="list-style-type: none"> 召開 3 次安全委員會會議。 安全績效指標實際值皆未超出警示值。 辦理 5 場演練，共 889 人次參加。 辦理 1 場教育訓練，共 57 人次參加。
			勞雇關係	訂有「承攬廠商安全衛生管理辦法」，並要求供應商須遵守勞工基本法等。	誠信治理 - 供應商管理 幸福職場 - 員工向心力	<ul style="list-style-type: none"> 辦理 7 項承攬商管理強化專案。 辦理承攬商安全衛生評比，共 10 家參與。
 政府機構	主管機關的指導與監督給予相關治理方針與行為。	<ul style="list-style-type: none"> 府院部首長信箱（每日） 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） 	機場安全	制定安全管理系統（SMS）與成立安全委員會，全面推動飛安。	永續經驗 - 機場安全管理	<ul style="list-style-type: none"> 召開 3 次安全委員會會議。 安全績效指標實際值皆未超出警示值。
			能源與碳排放管理	設定 2050 年淨零排放目標，以及繪製淨零排放路徑圖。	氣候行動 - 氣候減緩 - 2050 年淨零行動	<ul style="list-style-type: none"> 範疇一二較基準年（2019 年）下降 9.86%。 85 家夥伴簽署「112 年至 115 年桃園機場合作夥伴共同減碳計畫」意向書。
			機場服務品質	訂定旅客服務績效指標，並召集機場大聯盟夥伴召開整體服務推動工作會報。	社會共榮 - 機場服務品質	<ul style="list-style-type: none"> 定期每月召開「桃園國際機場整體服務推動工作會報」。 來自政府機關公文 132 件。 辦理民航局航訓所見學觀摩、辦理台南市公共運輸處參訪接待。
			職業安全衛生	導入國際與國家標準作為管理機制，並設有職業安全衛生委員會，負責審議、協調及建議安全衛生相關事項。	幸福職場 - 職場安全	<ul style="list-style-type: none"> 辦理 14 場教育訓練、宣導和承攬商輔導等，共 688 人次參加。 辦理 7 項承攬商管理強化專案。 辦理承攬商安全衛生評比，共 10 家參與。

利害關係人	對機場公司的意義	議合方式（溝通頻率）	關注議題	回應策略	回應章節	議合成果（溝通成效）
 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"> 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） 	機場服務品質	將各項資訊公告於機場公司官網與發布新聞供媒體掌握機場最新作為。	社會共榮 - 機場服務品質	<ul style="list-style-type: none"> 共發布 118 則新聞稿、接受 36 次電視媒體採訪、召開 7 次例行記者會及露出 2,588 則媒體報導。
			能源與碳排放管理	設定 2050 年淨零排放目標，以及繪製淨零排放路徑圖。	氣候行動 - 氣候減緩 - 2050 年淨零行動	
			職業安全衛生	導入國際與國家標準作為管理機制，並設有職業安全衛生委員會，負責審議、協調及建議安全衛生相關事項。	幸福職場 - 職場安全	
 社區 / 非營利組織 (NPO) / 非政府組織 (NGO)	機場公司重視周邊居民與其他群體的聲音與意見，其將是桃園國際機場持續推動 ESG 永續發展的關鍵回饋。	<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） 	社區議合	機場公司不定期向周邊居民與其他群體進行溝通，並且辦理活動邀請他們參與。	社會共榮 - 社會公益活動	<ul style="list-style-type: none"> 針對民意代表意見即時回應，總接觸共 1,980 人次。 邀請桃園台灣國際兒童村、機場周邊國小師生參與機場世界地球日活動及辦理城鄉共學計畫參訪（青埔國小及卓清國小）。 辦理航空城股份有限公司參訪接待。
			機場服務品質	訂定旅客服務績效指標，並召集機場大聯盟夥伴召開整體服務推動工作會報。	社會共榮 - 機場服務品質	
			當地空氣品質	對室外空氣污染進行管制，以期降低桃園國際機場地區的空气污染情形。	環保友善 - 空氣污染防治	<ul style="list-style-type: none"> 召開 3 次安全委員會會議。 安全績效指標實際值皆未超出警示值。 室外空氣污染排放值均符合標準值。

社會關切事件回應

當面對媒體與社會關切之議題或違法事件時，機場公司秉持誠信透明的原則，積極溝通並迅速研擬對策，針對問題進行系統性檢討與持續改善，確保營運過程兼顧社會期待與永續發展目標，展現企業當則態度。

- 2024 年共發生 3 起違反法規事件，裁罰金額總計 25 萬元，機場公司已立即改善完成。

- 2024 年 3 月機場公司南跑道歲修作業，造成航班延誤及轉降情形，影響機場營運。為避免再發生跑道關閉施工影響機場營運情事，擬定未來跑道關閉施工將以分區、分日進行，並於事前評估營運衝擊，妥慎將影響程度降至最低。2024 年 11 月已依檢討後之標準作業程序按部就班落實於北跑道歲修，工程順利竣工且未對營運造成影響，將持續依機場營運情形及空側道面狀況檢討精進相關維護作為。

重大主題的鑑別程序

為了瞭解及回應利害關係人關注的事項，我們提供不同的溝通管道與利害關係人進行溝通與議合，並藉由系統化的重大主題鑑別程序，分析利害關係人關注程度及對機場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：

步驟 1. 蒐集 → 2. 調查 → 3. 分析 → 4. 確立

摘要說明	瞭解機場公司的永續性脈絡並蒐集國際與國內航空產業永續議題。	設計問卷調查正負面衝擊與利害關係人關注程度。	分析內部主管與外部利害關係人的意見。	經鑑別、分析及內部討論後，確立機場公司重大主題。
關鍵數字	19 個永續議題 E 環境：7 個 S 社會：5 個 G 治理：7 個	衝擊面向區分： 3 個（ESG） 6 大類利害關係人。	回收問卷 174 份 有效問卷 149 份 有效率 86%	8 項重大主題。

1. 蒐集 - 19 項永續議題

為回應利害關係人關注議題，並審慎面對永續經營風險所帶來的機會與挑戰，機場公司參考國際機場協會（ACI）發布出版之《全球機場永續策略》（Sustainability Strategy for Airports Worldwide）所揭示之永續發展面向，結合國家政策指引、GRI 準則、國際趨勢、同業標竿分析以及公司年度目標等各類永續議題進行系統性分析。經彙整後，機場公司聚焦於六大永續主軸，包括：氣候行動、環保友善、社會共榮、幸福職場、誠信治理以及永續經營，共計 19 項具高度關聯性之永續議題。未來，機場公司將持續蒐集並回應利害關係人之意見與期待，針對重要議題採取對應行動，深化溝通與協作機制，穩健推動公司整體永續發展。



2. 調查 - 內外部利害關係人

機場公司依據《GRI 3 重大主題》分析流程之指引，針對 19 項永續議題，設計並執行一套涵蓋內外部利害關係人之系統性調查評估機制，並考量各議題對於經濟、環境及人群（含人權）的衝擊。內部評估部分，調查對象為各部門高階主管，問卷內容著重於評估每項議題可能產生的正面及負面影響，並就其「影響程度」與「發生可能性」給予 1 至 5 分之量化評分；外部評估部分則針對六大類利害關係人，包括旅客、航空業者與商業合作夥伴、政府機構、員工、媒體、社區 / 非營利組織 / 非政府組織等，調查其對於 19 項永續議題的關注程度，同樣採 1 至 5 分進行評量。

3. 分析 - 發放 174 份問卷

本次調查結合問卷調查法與專家評鑑法相結合，為確保數據具判別性與參考價值，若問卷中所有題項之查填分數皆相同，則視為無效問卷。2024 年度共發放 174 份問卷，回收 149 份有效問卷，有效率達 86%。

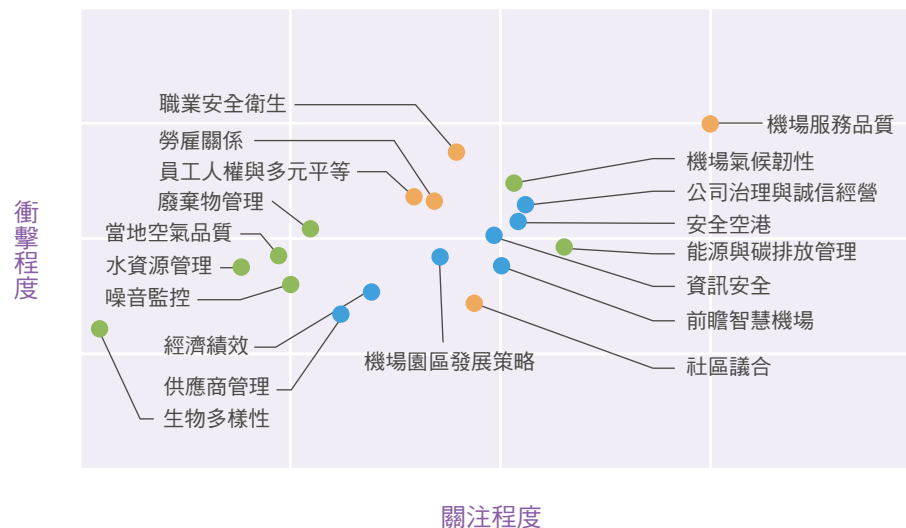
針對分析方法，機場公司將各議題區分為「正面衝擊」及「負面衝擊」兩個面向，並分別計算其綜合影響分數，計算方式為：衝擊程度 = 影響程度 × 發生機率，同時再將上述的正面及負面衝擊程度，分別與利害關係人對應議題之關注程度進行加權計算，即獲得整合性評分（加權計分模式）。透過上述量化評估程序，得以針對每一個議題建立正面與負面的整體排序清單，具體呈現該議題對公司營運之潛在影響力與社會關注程度，作為辨識重大主題的重要依據。

4. 確立 - 8 項重大主題

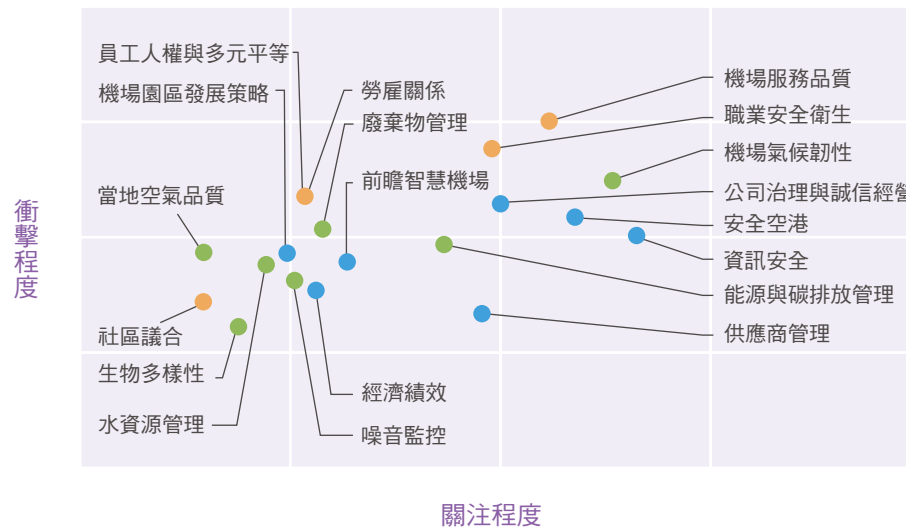
在完成正面與負面排序後，機場公司進一步將各項議題的正面及負面排序序位相加，產出最終的「綜合序位」分數，並依此分數由低至高進行排序，代表分數越低，該議題重大性越高。經通盤評估後，選定綜合序位前 8 名的議題作為本年度重大主題，分別為：機場服務品質、機場氣候韌性、職業安全衛生、機場安全、公司治理與誠信經營、資訊安全、能源與碳排放管理及勞雇關係等。

報告年度重大主題	前一年度重大主題	變動說明
機場服務品質	機場服務品質	無差異
機場氣候韌性	機場氣候韌性	無差異
職業安全衛生	職業安全衛生	無差異
機場安全	機場安全	無差異
公司治理與誠信經營	公司治理與誠信經營	無差異
資訊安全	資訊安全	無差異
能源與碳排放管理	能源與碳排放管理	無差異
勞雇關係	智慧機場設計	新增重大主題

正面衝擊程度之主題矩陣圖



負面衝擊程度之主題矩陣圖



重大性議題邊界與衝擊之鑑別結果

重大主題	對桃園國際機場的意義與 ESG 衝擊說明	GRI 準則 特定主題	因應策略	回應章節
機場服務品質	良好的機場服務品質與服務滿意度，可提升機場公司在全球同業中的聲譽，吸引更多旅客和航空公司，進而影響營業收入。	自訂主題	訂定旅客服務績效指標，並召集機場大聯盟夥伴召開整體服務推動工作會報，同時藉由旅客意見作為強化軟硬體之依據。	社會共榮 - 機場服務品質
機場氣候韌性	依循國家政策與國際指引推動風險管理與因應措施，目前已導入 ISO 14090 氣候變遷調適管理系統並攜手機場大聯盟夥伴共同強化桃園國際機場韌性。	自訂主題	依循國家政策與國際指引，展開風險管理與因應措施。規劃導入 ISO 14090 氣候變遷調適管理系統，與機場大聯盟夥伴共同強化桃園國際機場韌性。	氣候行動 - 強化韌性行動
職業安全衛生	機場公司刻正辦理重大工程，如第三航廈與第三跑道，因此需要確保員工與承攬商的職業健康與安全，若發生人員事故將嚴重影響員工安全與機場公司聲譽。	GRI 403-1 ~ 8、10	導入 CNS 45001 台灣職業安全衛生管理系統及 ISO 45001 國際職業衛生安全管理系統作為管理機制，並制定目標、指標、稽核與巡檢以及特定專案等。	幸福職場 - 職場安全
機場安全	機場安全是機場公司最重要的主題，若管理不當而發生事故，將造成人員安全危機，致聲譽釀負面效應，影響營業收入。	自訂主題	訂定「安全管理系統（SMS）」要求機場大聯盟夥伴遵循，並制定目標、指標、特定專案，以及接受內外部利害關係人回饋。	永續經營 - 機場安全管理
公司治理與誠信經營	機場公司秉持誠信原則、落實公司治理，相信唯有廉潔操守才能永續經營，為商譽帶來良好的回饋，影響經濟績效表現。	GRI 205-1、3 GRI 206-1	提出內部控制制度四大目標，以建立健康之企業治理文化。同時制定廉政工作政策與目標，要求機場大聯盟夥伴遵循。為確保有效性，機場公司已辦理特定專案與監督工作。	誠信治理 - 公司治理
資訊安全	桃園國際機場屬我國最重要的國際機場，且轄內亦有許多駐站業者，因此需要確保其資訊安全，並同時穩定提供旅客及航站管理人員各項智慧化服務設備，不因外部惡意攻擊或干擾而中斷。	GRI 418-1	設定「機密性」、「完整性」、「可用性」和「法遵性」為資安目標，並設置資訊安全管理委員會，統籌資訊安全相關政策之規劃與推動，以強化組織資安治理效能，確保資訊風險獲得有效控管。	永續經營 - 資訊安全管理
能源與碳排放管理	隨著我國政府、國際民航組織（ICAO）與國際機場協會（ACI）相繼提出 2050 年淨零排放目標，邁向淨零已成為機場公司關鍵永續議。為因應全球及國家氣候政策趨勢，機場公司將積極打造低碳、環境友善之綠色機場，並藉由具體作為提升永續形象與企業品牌價值。	GRI 302-1、4 GRI 305-1 ~ 5	設定 2050 淨零排放目標，並提出桃園國際機場淨零排放路徑圖，分階段執行範疇一、二、三之減碳行動。目前已邀集 85 家機場大聯盟夥伴簽署「112 年至 115 年桃園國際機場合作夥伴共同減碳計畫」意向書。	氣候行動 - 氣候減緩 - 2050 年淨零行動
勞雇關係	桃園國際機場作為國內航空樞紐，深知維持營運運作穩定與需仰賴良好的勞雇關係。機場公司持續致力於保障員工權益，透過多元且制度化的勞資溝通機制，強化雙向對話與互信合作，以降低勞資爭議風險，並提升員工忠誠度與敬業度，期強化組織韌性，形塑人才永續職場。	GRI 401-1~3、 GRI 402-1	機場公司透過勞資會議與制度化溝通機制強化勞資互信，致力打造包容且具彈性的工作環境，包含積極推動彈性工時與性別平等等多項友善職場政策，亦持續優化薪酬與福利制度，設置完善的申訴管道與勞資風險預警機制，有效降低爭議事項發生；同時重視人才培育計劃，強化員工專業能力與組織韌性。	幸福職場 - 員工向心力

備註：衝擊說明包括「正面及負面衝擊」與「實際及潛在衝擊」。

利害關係人溝通與申訴管道

總機	語音總機	03-3062000
 旅客相關	機場服務電話	第一航廈：03-306-5081 第二航廈：03-306-5086 其他單位電話： 
	旅客信箱	
	桃園國際機場 APP	App Store：  Google Play： 
 貨運相關	航空貨運	
 機場安全相關	危害通報系統	營運控制中心：03-3061999 航務處：03-3063916 線上通報表： 
	24 小時接受 災害緊急通報	災害緊急應變通報窗口 - 營運控制中心：03-3063550 醫療中心：第一航廈 03-3983456 第二航廈 03-3983486 緊急聯絡電話：0913-681099 / 0913-681066 消防大隊：03-3062919
	資安事件通報	03-3063339、03-3061999
 員工相關	處理性騷擾申訴及 建言管道	專線電話：03-2733896 電子信箱： sba@taoyuan-airport.com 性侵害或性騷擾事件調查申請書： 
	職場暴力諮詢、 申訴管道	職業安全衛生考核處：03-3063395； osho@taoyuan-airport.com 人力資源處：03-3063896； sha@taoyuan-airport.com

氣候行動

管理方針

主題

- 能源與碳排放管理（重大）
- 機場氣候韌性（重大）

政策與承諾

- 機場公司響應國際趨勢與國家政策，提出 2050 淨零排放承諾，並每年展開氣候變遷調適行動。同時為掌握氣候變遷帶來的風險與機會，自 2020 年起便導入 TCFD 氣候相關財務揭露，作為桃園國際機場低碳轉型之基礎。

評量機制

- 每年依據國際機場協會（ACI）的機場碳認證計畫（ACA）的指引進行追蹤、檢討與持續精進，並取得認證資格。

目標與達成情形

短期目標

- 以 2019 年為基準年，2030 年減碳 40%。

2024 年達成情形

➡ ● 較基準年減量 9.86%。

中長期目標

- 2050 年淨零排放。

➡ ● 較基準年減量 9.86%。

✓ 代表達成目標 ● 代表正按里程碑邁進 X 代表未達成目標

所涉及之利害關係人與回應對象

員工

旅客

航空業者與商業合作夥伴

政府機構

媒體

7 可負擔的永續能源



9 永續工業與基礎建設



13 氣候行動



國際氣候倡議

機場公司為國際機場協會（ACI）正式會員，亦是 ACI 亞太及中東地區會員，除積極參與轄下環境等委員會，更定期與亞太及中東地區機場代表們交流氣候變遷及其他環境議題，共同推動區域永續發展。此外，自 2015 年起，機場公司即加入國際機場協會（ACI）推動之機場碳認證計畫（Airport Carbon Accreditation, ACA），參與之機場除應自主揭露且取得溫室氣體排放量第三方查證之聲明外，更須提出 2050 年淨零排放與其減碳策略，並將永續政策推展至駐站廠商、旅客及員工等利害關係人，經由獨立的評估及確認減碳承諾與管理成效具體落實後始頒予證書，目前桃園國際機場已獲該計畫第四級認證。



氣候相關財務揭露（TCFD）

機場公司於 2020 年逐步導入氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-related Financial Disclosures Recommendation, TCFD），採用其四大核心：治理、策略、風險管理及指標與目標作為管理氣候變遷風險與機會之管理架構，積極面對全球航空業之氣候目標，並持續委請國際第三方機構，BSI 英國標準協會進行符合性查核工作，2024 年機場公司取得等級五 - 優秀的認可。



治理

機場公司基於「桃園國際機場願景、使命與規劃經營策略」，提出五大長期發展目標，分別為：「服務無縫」、「效率升級」、「安全強化」、「資源活化」及「價值增進」，並針對各目標制定相應的經營策略。其中「資源活化」展現機場公司邁向 2050 年淨零排放之承諾，積極推動節能減碳行動，擬定氣候變遷調適策略，並提出機場韌性發展方針，以因應未來環境風險與挑戰。

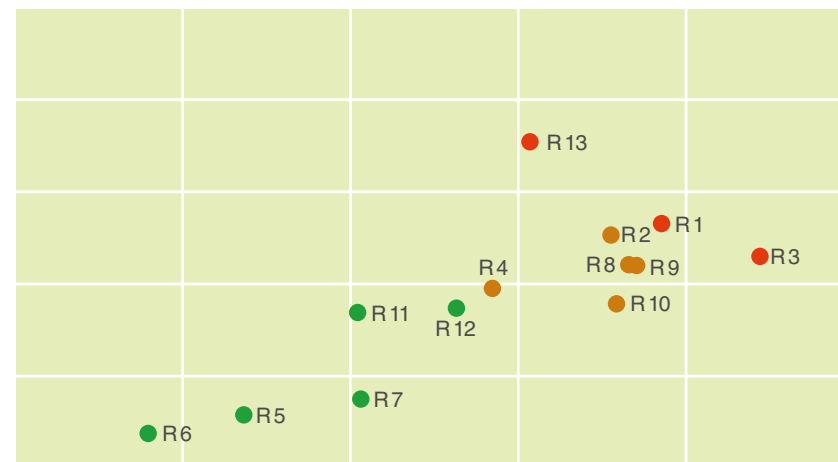
氣候變遷相關議題由永續發展委員會統籌管理，由董事長擔任主任委員並定期召開會議，除針對永續發展重點議題進行決策與監督，亦負責推動氣候變遷之減緩與調適行動，強化公司永續治理架構與行動力，落實對氣候風險的系統性應對。

策略

機場公司依據短期、中期與長期時間範疇內可能面臨的氣候相關風險與機會進行系統性鑑別，並參考國際組織倡議、同業實務與我國相關政策指引對氣候風險進行鑑別。機場公司共鑑別出 13 項風險議題，透過與內部跨部門討論，評估各項風險發生時點、發生可能性及影響程度後，進一步分析其風險危害程度。對每一個風險所造成之危害，採用以下方式進行危害程度評估：風險危害 = 發生可能性 × 影響程度，其中風險危害值高於 13 之風險議題，我們列為高度風險；風險危害值介於 10-13 列為中度風險；低於 10 之風險議題則為低度風險。經評估計有 3 項高度風險、5 項中度風險與 5 項低度風險。

編號	風險類型 (轉型/實體)	名稱	時間範疇	風險等級
R1	轉型	國家淨零碳排放政策	短期、中期、長期	高
R2	轉型	永續相關法規增加(以再生能源法規為例)	短期、中期	中
R3	轉型	因臺灣政策變化，以致電費上漲	短期、中期、長期	高
R4	轉型	市場變化 - 永續航空燃油 / 電動 / 氫能的佈局	短期、中期	中
R5	轉型	市場變化 - 旅客對低碳旅行的意識	中期、長期	低
R6	轉型	面臨訴訟風險，影響聲譽	中期、長期	低
R7	轉型	合作夥伴減碳不如預期，以致影響聲譽	短期、中期	低
R8	實體	強颱發生頻率與嚴重性增加	短期	中
R9	實體	雷雨 / 暴雨發生頻率與嚴重性增加	短期	中
R10	實體	平均溫度持續上升	短期、中期	中
R11	實體	全球海平面持續上升	中期、長期	低
R12	實體	旱災發生頻率增加，影響用水	短期、中期	低
R13	實體	氣候變遷引發傳染性疾病	短期、中期	高

衝擊程度



關注程度

● 高風險 ● 中風險 ● 低風險

機場公司因氣候變遷而受影響的財務規劃要素主要包含營業收入、資本支出¹，機場公司規劃對上述風險與機會項目進行財務影響分析。

情境設定	
轉型風險	實體風險
以國際能源署 (International Energy Agency, IEA) 淨零排放情境 (Net Zero Emissions by 2050 case, NZE) 作為 2°C 以下情境，基準情境為既有政策情境 (Stated Policies Scenario, STEPS)。備註：2023 年 2°C 以下情境使用永續發展情境 (Sustainable Development Scenario, SDS)，配合淨零政策改為淨零排放情境 (NZE)。	以政府間氣候變化專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) 代表濃度途徑 (Representative Concentration Pathway, RCP) 設定，以 RCP 2.6 作為 2°C 以下情境，基準情境為 RCP 8.5。

備註：¹機場公司營業項目為機場園區經營業，目前未有任何收購或撤資等行為，因此機場公司對氣候變遷財務影響分析未有考量收購或撤資等行為。

備註：短期定義 2025-2030 年；中期定義 2031-2040 年；長期定義 2041-2050 年。

氣候變遷風險說明

類型	風險議題	風險影響說明	對應風險所採行措施說明
實體風險	氣候變遷引發傳染性疾病	<p>根據聯合國研究指出，氣候變遷將會影響傳染病傳播，且國際期刊《自然：氣候變遷》指出，58% 已知傳染病與極端氣候事件有關。若全球 / 區域性爆發傳染病，則會衝擊航空運量。</p> <p>機場公司假設在 RCP 8.5 與 RCP2.6 情境下，發生傳染病的衝擊程度是相同，惟前者的發生機率較高。同時以 COVID-19 為例，嚴重衝擊機場公司，其中營運收入最低點為 2021 年營運收入相較於疫情前（2019 年）下降 130.32 億元新臺幣。</p>	<p>因應氣候變遷可能導致之傳染性疾病風險，機場公司已建立應變管理機制，並擬定「基本維運」、「健康防護」、「經營調適」、「需求活絡」與「設施整備」五大營運策略，既維持營運不中斷同時加強健康防護措施、協助相關產業調整經營，並利用低運量期間進行設施升級與整備，確保營運穩定與旅客安全。</p> <p>此外，透過動態資源配置及跨部門協作，機場公司得以靈活因應突發健康危機。根據統計，2020 至 2022 年間，機場公司每年約有六成員工人力投入健康防護任務，三年累計投入人事管理成本約 2.6 億元新臺幣，展現機場公司於傳染病風險管理上的即時應變與高度韌性。</p>
轉型風險	因政策變化，以致電費上漲	<p>配合國家再生能源發展政策，再生能源發電占比提高與電費上漲將成為未來趨勢。而機場公司的電力使用量高，這將導致營運成本上升。</p> <p>在 IEA STEPs 情境下，假設臺灣政府不調漲電價，因此 2025 年時，對機場公司營運成本沒有影響。</p> <p>在 IEA NZE 情境下，經濟部指出，各國在 2021 至 2022 年調漲 26 至 73% 之間²，假設我國參考其他重點國家的電價調漲幅度，接續調漲。因此在 2030 年、2040 年、2050 年，機場公司將額外支出新臺幣（下同）1.1 億至 8.4 億、1.4 億至 10.3 億、1.8 億至 13.1 億。</p>	<p>機場公司已導入並通過 ISO 50001 能源管理系統第三方驗證，透過制定能源績效指標、推動設備汰換與駐站廠商合作，持續強化節能與再生能源應用，降低對外購電力的依賴。2024 年節電量達 3,703,794 度電，節電率為 1.72%，符合年節電 1% 要求。</p> <p>重大設施如第三航廈自規劃階段即納入節能設計，獲黃金級綠建築候選證書，採用雙層 Low-E 玻璃帷幕及深出簷設計，有效減少日照與冷房負荷。2024 年亦提出總額 2.3 億元新臺幣的高耗能設備汰換計畫，涵蓋冰水主機與電動坡道等。</p> <p>再生能源方面，第二航廈已建置 90kWp 太陽能系統，第三航廈規劃於登機廊廳屋頂增設 800kWp 系統，年發電量預估逾 67 萬度，藉此強化用電結構轉型，支持長期淨零目標。</p>
轉型風險	國家淨零碳排放政策	<p>我國已提出 2050 年淨零碳排放政策，並公布施行至「氣候變遷因應法」，因此機場公司需要投資新型節能設備、電動車與再生能源，以致營運成本上升。</p> <p>在 IEA STEPs 情境下，假設我國如期達成 2030 年減碳 24%、2040 年 62%、2050 年淨零目標，以及再生能源比例逐步提升至 60%，並要求 2030 年前公務車全面電動化。機場公司須配合政策採購電動車與綠電，若未達標，將以碳權（每噸 CO₂e 為 100 元）抵減。預估 2030、2040 及 2050 年碳費支出分別為 8.22 億、1.44 億與 9.99 億元。</p> <p>在 IEA NZE 情境下，基準年設定為 2020 年，減碳目標上修為 2030 年減 42%、2040 年 71%，2050 年達淨零，並同步提高再生能源使用至 91%。在碳價調升至每噸 1,000 元情況下，若仍需以碳權補足排放差距，則機場公司於 2030、2040 與 2050 年預估碳費支出為 8.24 億、2.68 億與 17.15 億元。</p>	<p>機場公司配合國際組織倡議與國家政策，提出 2050 年淨零排放，並設定階段性減碳目標，即以 2019 年為基準年，分別於 2030 年、2035 年、2040 年、2045 年分別減量 40%、55%、70%、85%。</p> <p>機場公司於 2024 至 2025 年推動節能設備升級、汰換油電或純電動車，並導入再生能源。中長期策略區分為直接與間接排放減量：前者包含汰換公務車、使用環保冷媒、減廢與引進負碳技術；後者則涵蓋設備更新、導入建築能源管理系統（BEMS）、擴大綠電與儲能應用。2024 年並編列 2.3 億元資本支出，用於冰水主機、電梯、電動坡道與走道等設備汰換。</p>

備註：² 資料來源：https://www.moea.gov.tw/MNS/Populace/news/News.aspx?kind=1&menu_id=40&news_id=106970&utm_source=chatgpt.com

氣候變遷機會說明

機會議題	機會影響說明	對應機會所採行措施說明
降低溫室氣體排放量，營運成本下降	<p>我國於 2024 年通過「氣候變遷因應法」及其子法「碳費收費辦法」，明訂 2050 年淨零排放政策。首波碳費將針對年排放達 2.5 萬噸 CO₂e 之工廠徵收，2030 年前分階段下修門檻至 1 萬噸，假設碳費為每噸 100 至 1,000 元。目前機場公司尚不在徵收對象內。</p> <p>在 IEA STEPs 情境下，政策維持現況，機場公司不受影響；但在 IEA NZE 情境下，政府可能擴大徵收對象以強化碳管理，機場公司面臨潛在碳費壓力。若提前導入再生能源與電動車等減碳措施，可避免高碳費影響，預估可於 2030、2040 與 2050 年分別減少 0 億元、1.89 億元及 8.86 億元支出，降低長期營運成本。</p>	<p>機場公司已提出 2050 年淨零排放目標與路徑圖，有鑑於機場公司主要溫室氣體排放量來自範疇二，即外購電力，因此我們擬使用再生能源，自 2030 年起，再生能源使用量佔總用電量的 20%，並逐年成長至 2050 年的 60%；同時提升設備能源效率，目前已規劃於 2024 至 2025 年期間，進行重大能源設備之汰換，如冰水主機等。希望藉由降低電力使用量，大幅度減少溫室氣體排放量。</p> <p>2024 年機場公司提出設備汰換計畫，包括冰水主機、油壓電梯及電動坡道、電動走道等，資本支出預算為 2.3 億元。</p>
加強防疫作為，提升營運韌性	<p>COVID-19 疫情重創全球航空客運，但受惠於電商興起與高值低重貨物需求，全球航空貨運逆勢成長。機場公司藉此期間積極強化體質並佈局貨運市場，以維持營運韌性與世界級機場地位。</p> <p>以 RCP 8.5 與 RCP 2.6 氣候情境評估，傳染病衝擊程度相同，但前者發生機率較高。以 COVID-19 為例，2022 年貨運權利金收入達 3.98 億元，較 2019 年增加 0.94 億元，顯示貨運可作為疫情下穩定營收的支柱。若提前投入並擴展貨運市場，不僅可穩定收入，更有機會創造超過 0.94 億元的額外營收，並帶動整體航空產業與臺灣經濟發展。</p>	<p>機場公司已具備應對大型傳染病的實務經驗，於疫情期間所提「基本維運、防疫、紓困、振興、修繕整備」五大營運策略，有效降低營運中斷風險，保持機場基本運作與韌性。這套模式亦成為面對未來類似傳染性疾病風險之基礎。</p> <p>同時，機場公司也將疫情視為轉型契機，持續深化貨運布局。透過協調相關機關提升通關效率、協助業者建置冷鏈設施並取得國際認證、推動新貨運園區與第二自由貿易港區計畫，強化國際貨運競爭力。根據 ACI 統計，2023 年桃園國際機場貨運量達 211 萬噸，居全球第十大機場，未來目標為 2040 年達到 402 萬噸。2024 年亦預留 0.19 億元預算辦理貨運與物流調查研究，以支援長期規劃與永續發展。</p>
導入智慧機場，提升品質與效率	<p>隨著全球航空運輸量增加，客貨運動線壅塞與航班延誤風險亦隨之上升。機場公司積極導入智慧機場專案，提升自動化與資訊整合能力，以強化營運效率並改善旅客服務品質。透過智慧化系統優化動線管理、人力調度與資源配置，不僅可有效減少能源浪費、達成節能減碳，更有助於機場營運永續。</p> <p>此外，智慧機場的推動亦強化桃園國際機場作為東亞航空樞紐的競爭力，吸引更多國際旅客與航空公司進駐，帶動周邊產業發展與經濟效益。根據桃園國際機場園區綱要計畫（第二版）設定目標，至 2040 年，預計達成年旅客量 8,200 萬人次、貨運量 402 萬噸，並創造約 1 兆 1,882 億元產值及 15.6 萬個就業機會，智慧機場將是實現此一願景的關鍵動能。</p>	<p>機場公司依據智慧機場藍圖，持续提升硬體設施與優化軟體系統，打造更便捷的旅客服務體驗。</p> <p>機場已導入機場協同決策系統（A-CDM），整合航管與地勤資訊，提供一致且即時的時間資料，有助於提升飛機調度效率、縮短地面等待時間、降低燃油消耗與營運成本，同時提升機坪使用率。</p> <p>2024 年，機場公司編列 600 萬元推動智慧機場顧問服務與創新專案，強化策略規劃與系統整合，逐步實現智慧化營運目標，強化桃園國際機場作為智慧樞紐的國際競爭力。</p>

氣候風險管理

機場公司依據 TCFD 指引之架構，將氣候相關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），並採用機場公司內部風險評估流程架構，對氣候變遷風險進行鑑別與評估流程。相關氣候風險評估作業以每 3 年至少執行一次為原則，評估範疇涵蓋公司本身及其上下游營運活動，並百分之百含括現有營運據點。鑑於我國於 2021 年宣布 2050 年淨零排放政策，已將「溫室氣體減量及管理法」修法為「氣候變遷因應法」，其將 2050 年淨零排放目標，以及徵收碳費制度納入法規，因此機場公司於 2024 年再次啟動氣候變遷風險評估流程，以掌握其對營運造成的潛在衝擊，作為風險管理與策略擬定的重要依據。

依據風險評估流程區分為風險辨識、風險分析、以及風險評量三大步驟。

風險辨識	風險分析	風險評量
蒐整國際航空組織，包括 ICAO、ACI、IATA 對機場的氣候變遷分析報告、國際機場同業、我國氣候變遷政策，並經由內部討論會議，建立風險與機會議題清單。	風險辨識後，機場公司設計三個分析面向，分別是發生時間點、發生可能性、影響程度，藉此設計氣候變遷相關風險問卷。本次分析採行專家評鑑法（Delphi），訪談各部門對部門別風險議題列表之意見回饋後，取得風險重大性排序，利用 SMART-ROC 方法學取得各部門之風險之權重百分比。	經風險分析與機場公司內部討論後，機場公司對每一個風險所造成之危害，採用以下方式進行危害程度評估：風險危害＝發生可能性×影響程度，其中風險危害值高於 10 之風險議題，我們列為高度風險；風險危害值介於 8-10 列為中度風險；低於 8 之風險議題則為低度風險，並產出 TCFD 風險矩陣。

機場公司對於風險評估之結果，採取減緩、控制或承受為三大風險回應方式，對於高度風險採取減緩、中度風險採取控制，低度風險則是採取承受。永續委員會執行秘書單位每年亦將提報氣候變遷議題相關執行成果至永續委員會，並對執行成效進行評估，包括 TCFD 執行成果，滾動式優化制度與措施。

指標與目標


根據機場公司的氣候變遷風險分析結果，首要風險為「國家淨零碳排放政策」。為有效管理和降低氣候轉型風險與實體風險對本公司營運之影響，我們將氣候行動策略，區分為「減緩」和「調適」兩大方向，並據以設定對應之具體指標與目標，以提升整體氣候韌性。

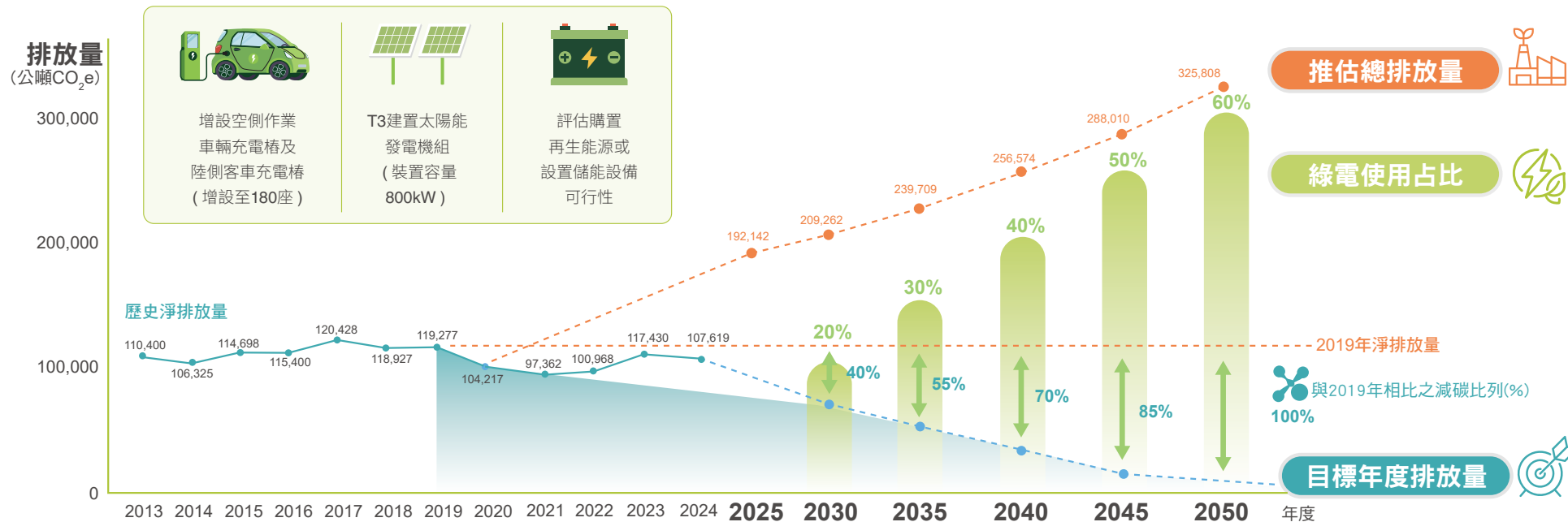
氣候減緩	氣候調適
配合國際趨勢與國家氣候變遷政策，已設定 2050 年淨零排放目標，為此本公司規劃階段性減碳路徑，分別於 2030 年、2035 年、2040 年及 2045 年，較基準年（2019 年）分別減量 40%、55%、70% 及 85%，亦設定 2025 年單位旅客溫室氣體排放量較 2013 年下降 30% 之短期目標。據此，採用總溫室氣體排放量與單位旅客溫室氣體排放量為主要績效指標，以監控及推進減碳成效。	採用質性目標作為氣候變遷調適之管理方式，包含每年 11 月 30 日前提交成果報告予環保部，並依據《國家氣候變遷調適行動方案（112-115 年）計畫》，逐年推動各項調適工作，以強化對氣候衝擊之應變能力與營運韌性。

氣候減緩 -2050 年淨零行動

為實現 2050 年淨零排放目標，機場公司採取五年為一周期，定期檢視節能減碳成效。在推動節能減碳工作之前，首先須釐清整體碳排放量結構，因此執行組織層級的溫室氣體排放量盤查與能源管理，並通過 ISO 14064-1 與 ISO 50001 查驗證；同時我們也設定短期目標，預計 2025 年單位旅客溫室氣體排放量相較 2013 年下降 30%，2024 年溫室氣體範疇一和二排放量總計為 10.8 萬噸 CO₂e，較基準年（2019 年）減量 1.2 萬噸 CO₂e，顯示減碳成效逐步展現。展望未來，機場公司規劃自 2025 年起，參循國際機場碳認證 (ACA) 等級四所要求之淨零排放減量路徑（1.5°C pathway），規劃桃園國際機場之短、中、長期目標：以 2019 年為基準年，設定 2030 年減量 40%，此後每 5 年遞增減量 15%，並於 2050 年達成全面淨零排放。

2024 年溫室氣體範疇三排放量為 947.2 萬噸 CO₂e，主要來自航機起降循環（Landing and Take-Off, LTO）、航機全航程燃油使用（扣除 LTO）及旅客交通造成之排放。為有效降低範疇三排放量，機場公司已邀集航空公司、地勤公司、免稅商店等 85 家機場大聯盟夥伴齊心合作，共同簽署「112 年至 115 年桃園機場合作夥伴共同減碳計畫」意向書，以實際行動展現減碳決心；此外，期更進一步建立綠色友善機場環境，我們積極導入永續航空燃油（Sustainable Aviation Fuel, SAF）之使用、推動「橋氣橋電」取代飛機輔助動力系統（Auxiliary Power Unit, APU）及持續辦理空側車輛電動化等策略行動，以擴大範疇三碳排放之減緩效益。

 [查看過去三年溫室氣體排放量與能源使用量。](#)



單位：噸 CO₂e

範疇一		13,525.13
範疇二		94,093.47
範疇三	類別 1 購買產品與服務	54.20
	類別 3 燃燒及能源相關之活動	201.10
	類別 6 商務旅行	57.06
	類別 7 員工通勤	936.20
	類別 11 銷售產品之使用	9,412,525.40
類別 13 下游租賃資產		58,723.60

單位：噸 CO₂e

指標	2019 (基準年)	2022	2023	2024
範疇一	18,541.00	16,761.60	23,807.90	13,525.13
範疇二	100,736.32	84,206.50	93,621.65	94,093.47
總碳排放量 (範疇一 + 二)	119,277.32	100,968.10	117,429.55	107,618.60
範疇三	2,096,160.50	6,059,467.68	8,154,203.97	9,472,497.60

單位：公斤 CO₂e/ 旅客人次

指標	2013 (基準年)	2022	2023	2024
單位旅客排放量	3.43	18.90	3.32	2.40

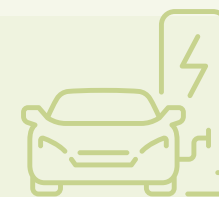
備註：單位旅客排放量為範疇一、二溫室氣體排放量合計除以旅客人次。

✈ 淨零推動成效

範疇一

機場公司作為公共運輸服務業，並不涉及產品製造，其溫室氣體範疇一排放僅約占範疇一與二總排放量的 15%，主要來自機場區域內的公務車輛及地面作業車輛使用燃料所致。為有效降低此類直接排放，同時改善區域空氣品質，自 2016 年起推動電動車導入計畫，逐步以電動車取代傳統勤務車輛。其中最具成效的為行李拖車，現已有超過 170 輛完成電動化，占比超過總數的三分之一。

由於電動車在運行時不會產生二氧化碳、懸浮微粒或其他有害物質，對減碳與改善空氣品質具直接貢獻。同時其具低噪音特性，相較於傳統柴油引擎大幅降低運轉時所產生的噪音，亦有助於降低工作環境中的噪音敏感度與聽覺負擔，全面提升員工及機場周邊居民的環境品質。



範疇二

1. 能源管理計畫



(1) 能源審查

重點涵蓋空調系統與照明系統，共計稽查 696 項設施，設備總數量達 90,659 個，透過能源審查有效掌握機場能源結構，進而發掘節能潛力空間作為未來規劃節能改善措施之依據。



(2) 量化目標

機場公司設定年節電率 1% 以上之目標，並結合既有能源管理系統，進行能源績效指標（EnPI）之設置與追蹤未來將以能源基線為參考。績效指標涵蓋機場公司整體層級與設備層級兩大面向：

- 整體層級指標：包含單位旅客於航廈內用電量、單位旅客於附屬設施用電量等指標，用以反映整體營運能源使用情形。
- 設備層級指標：如冰水機組之單位冷凍噸耗能（kWh/RT），藉以監測高耗能設備運轉效率與改善成果。



(3) 減少能源使用的行動

機場公司執行多項能源改善工程，涵蓋空調系統、照明設備與垂直運輸設施等重點用能項目。經執行行動方案，全年節電量達 3,703,794 度電，節電率為 1.72%，符合年節電 1% 要求。



(4) 投入於新型節能技術





針對空調系統之高耗能特性，特別投入高效冷凍主機設備的汰換與系統優化，並於 2024 年導入磁浮離心式冰水機，作為空調系統節能升級的重要技術應用。



(5) 員工節能培訓

機場公司持續推動能源教育訓練制度化，每年定期辦理 2 次能源教育訓練課程，藉以提升員工 / 維護單位對節能減碳議題的認識與實務操作能力。訓練課程內容包含：

- 能源管理系統與相關法規說明
- 空調與照明系統之節能技術與實務操作重點
- 設備耗能監測與能源績效指標應用
- 國內外機場能源管理趨勢與成功案例分享

名稱	說明	節能量	減碳效益
 電梯及電坡道改善工程	汰換使用年限已久之電梯及電動坡道，提升維護檢修效率，節省成本，並擴增部分電梯空間，增進旅客舒適度。	1,140 MWh (4,104GJ)	540 噸 CO ₂ e
 變電站箱型冷氣機汰換工程	整建第一航廈及第二航廈已達使用年限之冰水主機及相關空調設備，以提高空調系統能源使用效率，增加環境舒適度。2024 年汰換冰水主機 7 台、冷卻水塔 5 台、箱型空調機 7 台。	84 MWh (302GJ)	40 噸 CO ₂ e
 冰水主機汰換工程		2,061 MWh (7,420GJ)	977 噸 CO ₂ e
 航廈照明及設備改善工程	提高照明能源使用效率，增加整體明亮度，2024 年完成汰換 2,194 座燈具。	419 MWh (1,508GJ)	199 噸 CO ₂ e
總計		3,704 MWh (13,334GJ)	1,756 噸 CO ₂ e

備註：上述節能量採用推估方式量化，再依能源署公告 2024 年電力排碳係數量化減碳量。

2. 再生能源

為落實淨零轉型目標，桃園國際機場積極推動再生能源導入，將其作為能源轉型與減碳策略的核心方向。目前機場公司已建置 90 kWp 的太陽光電設施，並規劃新增設 6,800 kWp 太陽能發電系統，以大幅提升綠電自發自用比例。機場公司亦將研析採購並運用我國生質能、太陽能、廢棄物發電等多元綠電來源的可行性，並整體考量儲能系統的建置，進一步強化能源調度彈性與節能效益。

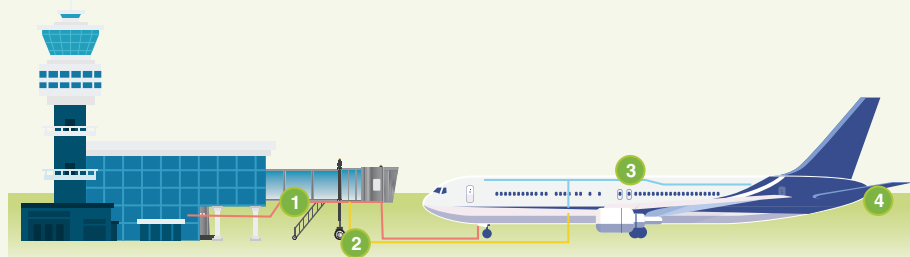
除自有設施外，機場公司亦積極鼓勵駐站航空公司與地面服務業者共同響應再生能源建置。截至目前，廠商已自建 2,039.16 kWp 太陽光電設施，另有 2,099 kWp 正規劃中，顯示業者對綠色轉型的高度投入與實際行動。

透過機場大聯盟協力推動綠電建置，桃園國際機場正逐步打造低碳、高效率的永續機場園區，以全方位手段實現淨零排放願景，展現臺灣國門在永續發展上的引領角色。



範疇三

1. 永續航空燃油（SAF）為國際民航組織（ICAO）推動的重點政策，我國亦將其納入整體減碳規劃。桃園國際機場已承諾於 2050 年達成淨零排放，因航空燃油為本場域溫室氣體範疇三之主要來源，推動 SAF 使用不僅有助航空公司減碳，亦可提升本機場減碳效益，同時促進國內永續燃油產業發展。2024 年，桃園國際機場配合中油公司進行「航空燃油國際永續發展與碳認證（ISCC）」輔導工作，建置合規倉儲與管制系統。第四季完成認證，成為合格 SAF 輸儲單位。此外，本公司積極參與民航局推動之「國內使用永續航空燃油試行計畫」，分別於第一及第二次工作會議中討論試辦細節，持續推動 SAF 應用，展現推動淨零轉型的具體行動。
2. 在持續推動自身減碳行動的同時，機場公司也致力於協助航空產業夥伴共同實現減碳目標。為此，我們透過在登機門配置「橋電橋氣」設備，為航空器提供所需的電力與空調服務，此舉不僅可減少地面電源車（GPU）及飛機輔助動力系統（APU）的使用，亦有助於提升能源使用效率，降低燃油消耗與碳排放量。相較於使用傳統用油設備，「橋電橋氣」的能源效率更高與較低的碳排放。機場公司因此積極推動該設備之應用，並鼓勵航空公司廣泛採用。根據國際機場協會（ACI）資料顯示，若航機於停靠期間全面改用橋電橋氣系統，平均每班次可減少約 0.3% 的碳排放量。由此可見，提升橋氣橋電的使用率，將為航空產業實現營運脫碳目標提供關鍵助力。



1 機場提供橋電 2 機場提供橋氣 3 飛機空調系統 4 關閉APU

3. 桃園國際機場目前已設置 43 座充電樁與 86 支充電槍，作為推動地勤車輛電動化的重要基礎設施。為提升地勤業者使用率，在 2019 至 2023 年期間提供免費充電服務；現階段則採取擴建設備及強化管理雙軌並進策略持續推廣。在設備面，積極升級服務，將現有 43 座慢速充電樁升級為快速充電設備，並於 2027 年前新增 27 座，屆時總數將達 70 座，以滿足日益成長之充電需求。配套管理面則已研擬車輛通行證核發辦法並劃設禁行燃油車輛區域，以引導業者提升車輛電動化比例。此外，機場公司亦推動導入市場成熟之電動化地勤車型，包括拖車頭、滾帶車、接駁車及航機引導車等 10 款車種。期透過上述行動方案鼓勵業者加快汰換，達成空側運具低碳化。
4. 配合 2040 年公共運輸比例達 60% 以上的目標，機場公司持續與相關單位交流溝通，鼓勵旅客和員工搭乘大眾運輸運具，2024 年執行成果包括：
 - 捷運機場線營運策略調整，A10 往北增開 1 班晨間加班車，每站皆停，晨峰班距平均每 5 分鐘一班。
 - 連假疏運期間，持續發佈疏運新聞稿，於多元媒體版面刊播，宣導多搭乘機場捷運或客運巴士等大眾運輸工具往返機場。
5. 機場公司亦配合國家 2050 淨零排放政策，已設置機場停車場的充電樁予旅客和員工使用，目前已設有 11 個慢充充電樁，規劃 2025 年前機場停車場將提供 134 支充電樁。

	2022	2023	2024
橋氣使用率	16.17%	7.43%	5.41%
橋電使用率	31.46%	19.43%	13.24%

備註：橋氣橋電使用率計算公式為接靠橋氣橋電次數 / 靠橋次數。機場公司於 2024 年 11 月起開始辦理推動會議，決議依航空公司地停作業時間大於 60 分鐘者使用橋氣橋電，其使用率計算公司將按依前述決議內容調整，並與 2025 年起適用。

首次響應 Earth Hour 具體行動實踐淨零排放

為實踐減碳行動，機場公司響應「世界關燈日 Earth Hour」活動，於 22 日晚間 20 時 30 分至 21 時 30 分，調降第一航廈入境大廳、第二航廈出、入境大廳及 D10 候機室等空間之部分照明亮度，希望透過加入全球性公益減碳行列，表達對地球和環境的關注。本次為桃園國際機場首次參與關燈活動，未來將持續擴大投入資源以減緩氣候變遷，朝向 2050 年淨零排放目標邁進，實現明日機場願景。



促進永續機場成效獎勵作業

為鼓勵機場大聯盟夥伴共同實踐環境保護、節能減碳、省水減塑、循環經濟、生物多樣性、氣候變遷調適、淨零排放等 ESG 永續發展目標，機場公司特訂定「促進永續機場成效獎勵作業標準」，作為獎勵與推動機制依據。

本標準適用對象涵蓋桃園國際機場園區範圍內大聯盟夥伴及其員工，並擴及機場公司自身於環保、能源管理、水資源利用、碳盤查及氣候變遷調適相關活動之人員、設備及系統。

機場公司期望透過制度化的獎勵制度，激勵園區內各單位積極投入永續行動，共同深化桃園國際機場作為永續航空樞紐之角色。

桃園國際機場永續行動節電競賽活動

為落實 2050 淨零碳排目標與強化企業 ESG 責任，機場公司於 2024 年舉辦「永續行動節電競賽」，鼓勵駐場單位與員工參與節能減碳。活動分為企業組與個人組，企業組統計各項節電行動，個人組則提出創意綠點子。競賽期間，企業組共執行逾 80 項節能改善方案，年節電量超過 1,600 萬度，約等同 21 座大安森林公園的碳吸附效益，未來兩年預估可再節約每年 800 萬度以上。

獲得企業組特優的長榮空廚，透過太陽能光電發電及回收水再利用，兩年合計減碳超過 32 公噸。個人組則有員工建議低使用區域採 50% 照明、推動廚餘轉化生質油等創新構想，皆展現節能創意與實踐潛力。機場公司亦採納部分建議，如設置廚餘回收桶以落實資源循環。

同時，機場公司多年來已建立能源、水資源與環境管理系統，並通過多項國際標準認證，包括 ISO 14064-1、ISO 50001 等，取得國際機場協會（ACI）機場碳認證第四級，推動園區全面邁向淨零轉型。



強化韌性行動

為妥適因應氣候變遷所帶來的挑戰及回應國內外利害相關者之要求，機場公司已依循「ISO/CNS 14090 氣候變遷調適－原則、要求與指引」，整合各處室與氣候變遷調適作業相關之管理系統、企業資源及工程作為，以逐步提升氣候韌性，亦將規劃推動下列調適措施：



籌組遵循氣候變遷調適法律之因應架構與推行組織。



研擬考量氣候變遷因素的永續發展計畫與決策機制。



規劃可兼具氣候變遷調適與減緩的無悔對策與措施。



建立有效的氣候預警、衝擊評估，及決策支援系統。



推動整合各部門與全員參與的調適決策與行動平台。



提昇各種調適知能，並培育氣候變遷專責研析人才。



強化對應各種潛在氣候災害之防救體系及復原能力。



施行全員應共同面對與承擔的調適教育及應變訓練。



辦理獎勵機制及配套制度，鼓勵主動落實調適行動。

機場公司已完成氣候變遷調適行動計畫，包含：法規依據與配合事項、界定問題與設定目標、現況及未來風險評估、調適行動計畫、氣候變遷調適管理系統之建置、氣候變遷調適管理文件等，並採用環境部與國科會最新公告的 AR6-SSP 未來全球暖化情境模擬模式與數值，並據此預擬了 36 項潛在的短中長期氣候危害衝擊情境；逐一檢討桃園國際機場各項軟體管理與硬體工程的調適作為及方案，分階段強化桃園國際機場面對未來可能之極端氣候衝擊的營運韌性。

機場公司預計於 2025 年進一步全面推動氣候變遷調適管理工作，擴大涵蓋利害關係人參與範疇，納入多元意見以強化調適策略之完整性與實務適切性。同時，為提升管理透明度與信賴度，將委託外部第三方驗證單位執行符合性評鑑，目標取得「ISO 14090 氣候變遷調適」符合性證書，藉此強化公司氣候韌性治理能力，並與國際永續標準接軌。



▲ 機場公司邀請駐站廠商參與「氣候變遷調適管理訓練課程」

環保友善



管理方針

主題

- 噪音監測
- 空氣污染防治
- 水資源管理
- 廢棄物管理
- 生物多樣性

政策與承諾

- 建立綠色機場文化是機場公司核心工作之一，因此我們導入 ISO 14001 環境管理系統及 ISO 50001 能源管理系統作為環境與能源管理系統遵循的依據，以利設定相關績效指標並持續精進。

評量機制

- 每年滾動檢討各項指標與目標，並藉由參與國際機場協會（ACI）的綠色機場評比（GAR），持續精進。



目標與達成情形

短期目標

- 每年單位旅客用水量節約 2% 之目標。 → ✓ 單位旅客用水量節約 8.63% 之目標。
- 與駐場廠商推動 2030 年一次性用品減量 70%。 → ● 商業服務設施提供可重複使用用品為主。

中長期目標

- 持續減少桃園國際機場的污染排放，打造綠色機場。 → ● 積極與機場大聯盟夥伴共同推動綠色機場。

✓ 代表達成目標 ● 代表正按里程碑邁進 X 代表未達成目標

所涉及之利害關係人與回應對象

員工

旅客

航空業者與商業合作夥伴

政府
機構

媒體

社區 / 非營利組織（NPO）/ 非政府組織（NGO）

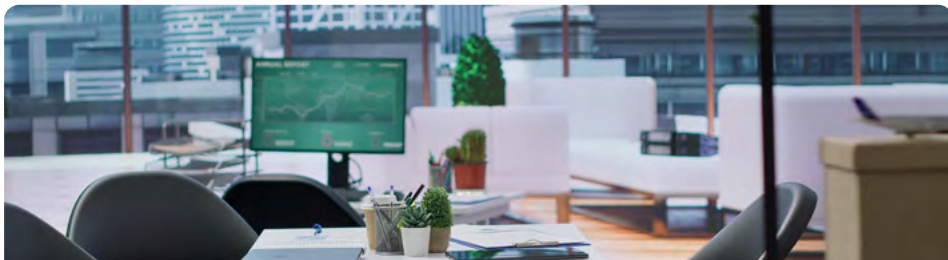
綠色機場文化

為營造機場大聯盟共融的綠色文化，機場公司積極與各界持續溝通，推動綠色作為與辦理相關教育訓練，促進利害關係人對環境議題的認知與參與。我們期望藉

由自身的影響力，以實際行動倡導環保意識，將永續理念內化為企業文化，並有效傳遞給大聯盟夥伴與旅客，深化桃園國際機場作為永續機場典範之形象。

做法	對象	實施內容												
推廣綠色意識	<ul style="list-style-type: none">機場大聯盟旅客	<ul style="list-style-type: none">候機室、出入境大廳、廁所等張貼節能永續環保之標語。鼓勵機場大聯盟員工行走樓梯代替搭乘電梯。餐廳不主動提供一次性餐具與吸管。賣場設置環保回收箱、倡議購物不拿紙袋等，鼓勵消費者共同參與響應。鼓勵廠商所用之容器或包裝材料均使用衛生及環保主管機關允許使用之環保材料。												
環境教育課程	<ul style="list-style-type: none">機場大聯盟	<ul style="list-style-type: none">2024 年機場公司辦理 1 場環境教育課程，邀請公司同仁與駐場廠商員工參與，共計 558 人次出席。為持續提升機場園區人員環境議題之認知與重視，每年將規劃辦理不同主題之綠色教育課程，期透過多元化教育訓練，形塑具前瞻性與行動力的綠色機場文化。												
綠色採購	<ul style="list-style-type: none">機場公司供應商	<ul style="list-style-type: none">積極參與環境部「民間企業與團體綠色採購申報」，展現綠色採購推動成效與永續承諾。機場公司於採購契約範本中明定，廠商須依契約提供環保、節能、省水或綠建材等綠色產品；同時採購 E 化系統已納入行政院公共工程委員會頒布之 CSR 評選項目指標範本，供同仁視採購性質與需求彈性。機場公司刻正研擬 ESG 永續供應商管理計畫，將各管理評估項目列為必要評選加分項目，積極落實公司永續發展政策，帶動供應鏈轉型。												
電子化	<ul style="list-style-type: none">機場公司供應商	<div><div><ul style="list-style-type: none">為降低線上簽核公文轉紙本情形，持續宣導同仁以電子簽辦為主，達到節能減紙，並減少佔用檔案室之空間，截至 2024 年底已有明顯改善，比率降至 0.85%。凡來文無附件或附件數量較少之紙本公文，經總收文人員確認，且符合收文要件，將逕貼文號條碼並透過掃描系統進行公文收文登錄，以線上簽核進行分文作業，期提昇線上簽核比率。為瞭解駐站單位及契約廠商導入使用電子公文交換系統之情形，爰針對尚未採用電子公文交換系統之廠商進行問卷調查，俾利研析推動電子公文交換機制。積極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、線上會議等。</div><div><p>電子帳單服務</p></div></div> <table><tr><th>線上簽核件數</th><th>線上簽核比率</th><th>電子公文發文件數</th><th>電子公文發文比率</th><th>電子化會議場次</th><th>電子化會議比率</th></tr><tr><td>69,417</td><td>69.37%</td><td>9,293</td><td>32.08%</td><td>3,249</td><td>97.22%</td></tr></table>	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	69,417	69.37%	9,293	32.08%	3,249	97.22%
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									
69,417	69.37%	9,293	32.08%	3,249	97.22%									

空氣污染防治



室內

桃園國際機場作為大型室內公共場所，為環境部室內空氣品質管理法及子法規範之場所。機場公司每 2 年進行空氣品質監測與管理，執行的地點主要為旅客停留空間，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、細菌及粒徑小於或等於 10 微米之懸浮微粒進行監測，其監測情形皆符合標準值，並且取得室內空氣品質自主管理標章良好級。

室內空氣品質監測項目表

項目	標準值	機場內採樣點數量	2024 年監測情形
二氧化碳 (CO ₂)	1,000 ppm / 8 小時值	4	622 ~ 955 ppm
甲醛 (HCHO)	0.05 ppm / 1 小時值	4	<0.0093 ppm
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	5 ~ 40 μg/m ³
細菌	1,500 CFU / m ³	17	27 ~ 697 CFU/m ³

自 2021 年起，機場公司推動行李處理場空氣品質改善計畫，全面禁止燃油拖車頭進入及穿越，改以電動車輛進行作業，並增設空調設備，此舉不僅有效提升地勤人員作業區空氣品質，促進職場健康，同時亦有助於降低碳排放量。

此外，機場公司規劃於 2030 年前，逐年建置室內空氣品質監測設備，使巡檢量測目標達「優良級」標準，未來亦將依據監測結果，優化空調運轉模式，全面符合列管項目之檢測標準值，以期取得優良級標章，提升旅客與員工之室內環境品質。



室外

機場公司持續推動多項措施，包括推廣大眾運輸接駁轉乘、減少車輛怠速等候之時間及逐步汰換場內老舊電動車輛等，以降低周邊地區之空氣污染程度。

針對園區內設置之焚化爐，其燃燒過程可能產生空氣污染物，機場公司為了監測排放情況並強化汙染防制，已建置了多重偵測設施；另針對四號焚化爐的主燃燒室及汙染防制相關設備，進行了袋式集塵器的更新計畫，以降低粒狀物的排放量，各項排放指標於 2024 年皆符合法規及環評承諾標準。

法規及環評承諾標準

	鉛	銅	汞	Dust	NOx	SOx	CO	HCl	戴奧辛
	mg/Nm ³	mg/Nm ³	mg/Nm ³	mg/Nm ³	ppm	ppm	ppm	ppm	ng-TEQ/Nm ³
法規值	0.5	0.04	0.1	80	180	150	120	40	0.5
環評承諾	0.5	0.04	0.1	40	160	70	100	20	0.5



水資源管理

機場園區的主要水源來自自來水廠，僅少部分地下水用於植栽灌溉及抑塵作業。為強化水資源管理，機場公司採取「開源」與「節流」雙軌並進策略，積極執行短、中、長期規劃，透過導入 ISO 46001 水資源效率管理系統，並建置「機場智慧給水系統」與設定目標每年單位旅客用水量節約 2%，期逐步提升整體用水效能。

👉 完整過去三年水資源相關數據請參閱附錄。



開源



節流

增設放流水之加水管、水錶與泵浦設備，擴大再生水利用，同時評估設置雨水貯集與滯洪設施，回收雨水、地表逕流與基地湧流地下水，供消防、焚化爐冷卻與綠化澆灌等多元用途。

截至目前，航廈區的省水設備汰換率已達 88%，透過全面更換廁所水龍頭與馬桶等高耗水設施，並導入流量控制技術，調整航廈供水壓力，達成節約用水之目標。

推動期程	策略名稱	策略內涵
短期策略	建置小區管網	建立分區管網，並進行第一加壓站及第二加壓站等既有供水幹管檢修漏，推動小區管網規劃。
	水平衡評估	監控小區各節點進出水量數據，評估小區水平衡情況，進行區域漏水偵測。
	智慧用水監控	即時監控各節點 / 各區域用水資訊。
	數據分析	透過歷史各節點用水情況，建立用水基準線，並進行用水異常監控與警示。
	智慧巡檢	透過 APP 進行管路之施工歷史軌跡及停水資訊狀態、閥栓設備巡檢、維修及啟閉狀態等。

推動期程	策略名稱	策略內涵
中長期策略	管網圖資系統	在圖資系統中顯示即時供水情況（如水壓和水量），以進行區域供水監控和管路設備監控。 整合管線、閥栓和用水相關設備之設計圖、竣工圖和工程資訊，搭配地理圖資系統，透過單一圖資系統顯示及查詢水網分布圖、管線走向、流向分布圖等。
	管網洩漏分析	以智慧用水監控和小區管網為基礎，評估可能發生洩漏之管網位置、面積與洩漏量，進一步可依管材、管齡、用水情形等資訊，分析漏水潛勢。
	數據管理	建置緊急應變戰情平台，並以視覺化的方式將蒐集的資訊依 GIS 圖資、管路脈動，呈現全區和分區的水平衡狀態、歷史耗水量追蹤、漏水監控、設備運轉監控等資訊。

機場公司積極推動污水處理與再生水利用管理，定期依規定檢測廢水排放水質，並由具備甲級廢水處理與特化物作業主管證照的專責人員操作監控；另設有實驗室進行水樣採驗，監測項目涵蓋懸浮固體、生化需氧量（BOD）、化學需氧量（COD）與酸鹼值（pH）等指標，2024 年各項檢測結果皆符合法規，未有重大洩漏或違規事件。

為提升管理效能，機場公司已建置雲端電子巡檢系統與標準作業程序（SOP），推動污水設施智慧化管理，強化事前預防維修與巡檢效率，同時透過整合協力廠商資源與教育訓練，落實設施維護制度化。

在再生水利用方面，機場公司每日自主監測放流水質、設置連續監測系統及更新回收水管線，將放流水轉為清洗植栽、抑塵與設施用水；內部已規劃短中長期推動目標，包括擴大污水廠區再生水使用處所、開放區外單位取水，以及長期導入三級處理系統與航廈再生水沖廁，以持續提升水資源循環效益。

水污染監測指標項目表

項目	標準值	單位	2024 年監測情形
懸浮固體物（SS）	30	mg/L	5.96
生化需氧量（BOD）	30	mg/L	12.17
化學需氧量（COD）	100	mg/L	35.3
pH 值	6~9	無單位	7.28

廢棄物管理

機場公司營運活動所產生之廢棄物，主要可分為兩大類。一為園區內汰換之設備和器具，以及旅客與員工的一般生活廢棄物；二為航空公司之機艙廢棄物。為了防範境外病原體入侵可能，桃園國際機場設有專用焚化爐，該設施除用於處理機艙廢棄物外，亦涵蓋航廈、免稅店、餐飲業者和駐場夥伴所產生之可燃性垃圾，確保廢棄物妥善處理並降低環境風險。

機場公司已設定一次性用品逐年減量目標，分別於 2026 年、2027 年、2028 年及 2029 年分別減量 20%、30%、40%、55%，並以 2030 年實現減量 70% 為最終階段性目標。為系統性推動減廢策略，機場公司進一步制定「廢棄物管理及減量計畫」以拒絕使用（Refuse）、源頭減量（Reduce）、回收（Recycle）之 3R 原則為核心，積極從源頭有效減少廢棄物產生量，強化資源循環。

- 規定商業服務設施業者（如免稅店、餐廳等），應維護環境衛生及防止二次公害，所用之容器或包裝材料需使用衛生及環保主管機關允許使用之環保材質。
- 發起產品減量包裝、使用環保回收循環利用棧板、重複使用運輸容器、賣場設置環保回收箱及倡議購物不拿紙袋等，鼓勵消費者共同參與響應等環保措施。
- 鼓勵機場夥伴推動自帶環保杯，並提供優惠，促使旅客及工作夥伴減少使用塑膠杯。
- 培訓清潔廠商人員於垃圾集中間進行垃圾回收分類。
- 分別透過宣導、契約規定、稽查等方式，促使利害相關者逐步共同參與廢棄物減量的工作。
- 於航廈內廣設不同類型之廢棄物回收據點及容器，並優化回收標誌與旅客活動熱點設置減塑標語，以執行源頭分類。
- 垃圾集中間設置 5 類資源回收區（包含玻璃、鐵類、鋁類、寶特瓶及紙類），落實資源分類。

👉 完整過去三年廢棄物相關數據請參閱附錄。

綠色永續聖誕樹裝置藝術

為迎接耶誕節與元旦旅運人潮，桃園國際機場以「Winter White Christmas」為主題設計，在出境大廳設置 7 公尺高的永續耶誕樹，係首次導入循環經濟概念，使用再生材料打造，未來可以因應不同目的與用途，重新塑造另一造型再使用，展現資源循環與減碳承諾。

此次作品由機場公司與外部合作單位共同製作，主體結構以焚化爐底渣與再生聚乙烯製成，吊飾則以回收寶特瓶製成的不織布製作，結合創新科技與環保理念，帶來兼具美感與永續精神的節慶氛圍。

同時，航廈各區也以銀白色結構搭配紅、綠緞帶妝點，營造冬季雪景與節慶氛圍，吸引旅客駐足拍照。機場公司亦安排藝文表演與鋼琴點歌派對，為旅客及航廈工作人員增添節日歡樂，展現推動永續、活化空間及提升旅客體驗的多元努力。

機場公司將持續透過實際行動落實循環經濟，致力於結合場域特色與環境責任，朝低碳與永續機場邁進。



生物多樣性

儘管桃園國際機場位處城市郊區，機場營運活動所帶來的環境壓力與開發行為，仍對周邊自然生態系統的生物多樣性產生一定影響。其中，鳥擊議題一直是飛安的重要挑戰。因此，如何在確保飛航安全、維持營運效能與保護生物多樣性之間取得平衡，為機場公司積極應對的關鍵課題。

為持續掌握機場營運對生態環境可能產生之影響，機場公司定期執行周邊自然生態調查，並將調查結果公開於官方網站，強化資訊透明度與並促進社會參與監督。以第三航廈與第三跑道建設計畫為例，開發區域主要位於原已開發之人居環境，生態調查結果亦顯示，當地動植物多屬一般城市周邊或農墾地常見物種。機場公司將持續精進生態調查與管理作業，依據調查結果滾動式修正生態保護策略，積極維護園區周邊之生物多樣性。



對陸域植物採取之預防及減輕對策

計畫區位於桃園國際機場專用區內為已開發區域，所存植被多為綠化植物、行道樹或平地及低海拔環境常見植物種類，未發現稀有或瀕臨絕種之品種。

已移植航站南、北路之行道樹，共計 836 棵榕樹及 45 棵印度橡膠樹，樹木移植後 2 年內之存活率達 80% 以上。

針對第三航廈建設計畫，預計種植 986 株喬木及 636,787 盆灌木，大範圍增加第三航廈計畫之綠覆蓋面積達 52,581m²。

此外，機場公司亦正研議導入自然相關財務揭露（TNFD）框架之可行性，期望透過系統化的風險辨識與機會評估機制，將自然資本納入決策流程，逐步建構更完善的永續發展藍圖，展現對生態保護與企業永續責任的承諾。



生態檢核專區



對陸域動物採取之預防及減輕對策

根據 2024 年調查結果顯示，發現紅尾伯勞、燕鴿、黑翅鳶、魚鷹以及爬蟲類之眼鏡蛇共 5 種保育類野生動物。為預防與減輕桃園國際機場對生物多樣性的影響，機場公司主要採取措施包括：

- 施工區域設置施工圍籬，減少揚塵與噪音對生態環境的影響。
- 對施工人員宣導鄰近保育動物的認識，對野生動物勿騷擾、捕抓。
- 執行鳥擊防制措施，減少鳥類誤入機場專用區內。於鳥擊防制與監測計畫中規定，在鳥類繁殖季（3、4 月）前一月（2 月）開始，對計畫及附近區域進行驅趕築巢鳥類。

稀有植物分布



桃園國際機場第三航廈

圖例

— 計畫範圍 - - - 計畫範圍周邊1公里 ■ 水體(埤塘、溝渠)

A 百金花 B 馬甲子 C 小葉燈心草 D 柳絲藻

保育類動物分布



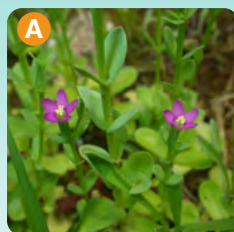
桃園國際機場第三航廈

圖例

— 計畫範圍 - - - 計畫範圍周邊1公里 ■ 水體(埤塘、溝渠)

— 陸域動物調查樣線

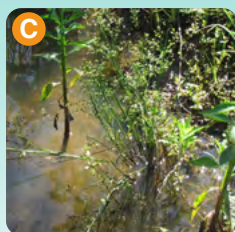
A 黑鳶 B 紅隼 C 紅尾伯勞



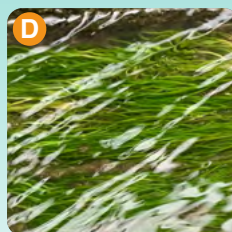
▲ 百金花



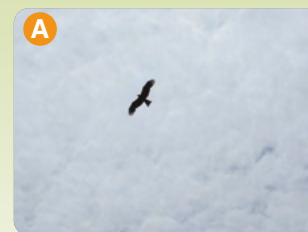
▲ 馬甲子



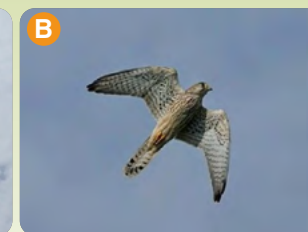
▲ 小葉燈心草



▲ 柳絲藻



▲ 黑鳶



▲ 紅隼



▲ 紅尾伯勞

✈ 防範野生動物非法販運行動

除了積極守護生物多樣性外，機場公司亦致力於防止野生動物及其製品的非法運輸，藉此保護生態資源，同時降低人畜共通傳染病發生與擴散的風險。

目前，桃園國際機場內有關空運進出口野生動物及其產品的查驗作業，主要由農業部動植物防疫檢疫署及財政部關務署（海關）負責。所有託運人須依規定檢附合法的輸出入許可證，並經由設置於航空貨運站（機放倉）的查驗程序方可通關。

機場公司將持續配合政府機關政策，深化與主管機關之合作並協助執行邊境查驗措施，包括：督導倉儲業者遵循海關及防檢署相關規範，配合高風險航班的重點檢查，以及配合海關指定之現場查驗任務，展現杜絕非法野生動物交易的堅定承諾。



財政部關務署臺北關利用 X 光影像系統鎖定可疑行李，並針對高風險班機及特定情資目標進行攔查與搜身；農業部防檢署桃園分署同步配合聯合查緝，嚴防旅客違規攜帶動物及相關產品入境。



機場公司亦透過航廈多媒體設備及社群媒體平台，加強旅客宣導禁止攜帶活體動物及相關通關規定，提升防範意識與遵法遵規意識。



社會共榮



管理方針

主題

- 社會公益活動
- 機場服務品質（重大）

政策與承諾

- 桃園國際機場作為匯聚多元文化的門戶，肩負著重要的社會責任。我們以核心能力為基礎，不斷追求卓越，展現多元的亮點與魅力，並致力推廣臺灣在地文化及精神。同時，我們亦在產學合作、志工推廣、社會公益及藝文活動等方面持續投入，攜手機場大聯盟夥伴擴大正向影響力，共同實現社會共融與永續發展的願景。

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。
- 定期檢討關鍵服務績效指標標準，檢視其合理性與挑戰性。



目標與達成情形

短期目標

- 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」勞務委託案，將旅客意見回饋事項為優先改善項目，以精進機場服務體驗品質。
- 持續投入於社會公益活動，擴大桃園國際機場影響力。

2024 年達成情形

✓ 已辦理委託案及系列服務品質提升專案。

✓ 已辦理 14 項社會公益活動及員工志工服務時數達 257 小時。

中長期目標

- 提升國際機場評比名次。

✓ 2024 年 Skystrax 排名全球第 66 名，較 2023 年進步 16 名。

✓ 代表達成目標 ● 代表正按里程碑邁進 X 代表未達成目標

所涉及之利害關係人與回應對象

員工

旅客

航空業者與商業合作夥伴

政府
機構

媒體

社區 / 非營利組織（NPO）/ 非政府組織（NGO）

社會公益活動

身為臺灣的重要國際門戶，桃園國際機場致力於營造優質的入境體驗，持續強化營運核心、展現多元文化特色，並推動臺灣在地精神的國際傳播；機場公司亦秉持企業公民責任，積極投入產學合作、志工服務、社會公益及藝文推廣等領域，以實際行動擴大社會正向影響，體現對永續發展的重視與承諾。

✈ 志工活動推廣

機場公司於第一、二航廈非管制區出、入境大廳皆配置志工團隊，採走動式服務模式，主動協助旅客處理失物指引、行動不便諮詢、機場資訊答覆及緊急就醫通報等需求。志工皆透過公開招募機制徵選，歡迎熱心公益的在地民眾參與，服務時間為每日早上 6 點半至下午 6 點半。

招募作業由機場公司負責，訓練由志工團幹部統籌規劃，並設有志工補助與意外保險制度，確保服務過程中具備充分保障與支持，進而提升志工多元參與與服務品質。

為強化專業能量與團隊凝聚力，志工團每年辦理四場專業培訓座談，邀請機場專業人員授課，並安排觀摩標竿機構，促進學習與交流。2024 年共有 28 名志工，累計服務時數達 15,492 小時，展現機場公司持續深化社會參與及旅客服務品質的努力。

✋ 完整過去三年志工活動相關數據請參閱附錄。



▲ 志工值勤



▲ 志工團座談會

✈ 藝文活動

機場公司致力打造具臺灣特色的旅運空間，讓來自世界各地的旅客在往返之間即能感受臺灣多元文化的魅力。桃園國際機場作為國家重要的藝文展示平台，積極將民俗節慶、地方風情、傳統工藝與產業創新融入空間設計，打造主題候機室與文化展區，期透過設計與文化融合展現臺灣獨有的文化韻味。

機場公司亦與國內多個藝術團體合作，透過表演藝術、裝置藝術與公共策展推廣本土文化，並以「台灣之窗」與公共藝術展區為平台，讓旅客在候機時便能親近藝術、深入認識在地文化。

此外，於第二航廈一樓接機大廳亦設有六座展覽櫥窗，定期開放非營利文化藝術單位展示工藝作品，以行動支持在地創作、強化國際旅客對臺灣文化的理解與好感，展現企業對文化永續與社會參與的承諾。

2024 年「台灣之窗」展覽內容包括：台灣交趾剪黏藝術文教基金會的「旅人平安，台味萬千」特展、宜蘭「山海豐彩」展、新北鶯歌陶瓷博物館「鶯歌燒」特展，以及高雄勞工局「豎刀瘤形」展，透過豐富作品呈現臺灣在地文化之美。



參展單位 | 財團法人台灣交趾剪黏藝術文教基金會

展覽主題 | 旅人平安，台味萬千





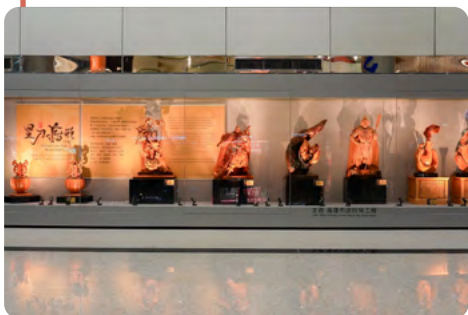
參展單位 | 宜蘭縣政府文化局
展覽主題 | 宜蘭山海豐彩



參展單位 | 新北市立鶯歌陶瓷博物館
展覽主題 | 鶯歌燒特展



參展單位 | 高雄市政府勞工局
展覽主題 | 豎刀瘤形特展



✈ 社會公益活動

機場公司重視與周邊社區間互動情形，秉持「取之於社會、用之於社會」的理念，積極運用自身資源回饋地方。除與周邊社區團體攜手辦理各類公益活動外，亦主動開放政府機關、學校及航空產業從業人員參訪交流，透過多元社區參與機制，擴大社會影響力投資，以創造社會價值。



紀念桃園國際機場開航 45 週年 聚焦永續關懷在地 邀新明國中棒球小將共賞精彩職棒比賽

為慶祝桃園國際機場開航 45 週年，機場公司以實際行動響應環境永續與企業 ESG 精神。4 月 20 日，邀請桃園市新明國中棒球隊師生觀賞中華職棒味全龍對樂天桃猿的精彩賽事，藉此支持臺灣體育發展，並以職業選手的影響力激勵年輕學子，為國內體壇注入新活力。

同時，機場公司為推動員工健康與節能減碳，舉辦步行挑戰活動，參與者需達一定步數後方可攜眷入場，累積總步數突破 800 萬步，最終邀請 240 位同仁與家屬共襄盛舉，展現打造健康永續職場的決心。

未來，機場公司將持續以多元方式與社會溝通，讓更多人從不同角度感受桃園國際機場的活力與永續理念，期盼桃園國際機場營運與味全龍戰績同樣「龍眾一心、共創精彩」。





「豐饒福爾摩沙」國宴蘭花展示牆

於第二航接機大廳展出「豐饒福爾摩沙」國旗蘭花牆，以參加第 16 任總統、副總統就職典禮外賓的國旗為設有主軸，展出 30 株採奈米噴染設計友好國家國旗的蘭花，以溫暖與友善歡迎國際友邦，也讓造訪臺灣的旅客在國門就可感受到桃園國際機場的活力與熱情。



開南大學空運管理系產學參訪

辦理開南大學空運管理系深耕航空相關作業認知及職涯規劃，師生至桃園國際機場產學交流及實際體驗航空相關作業流程。



2024 桃園國際機場暑期實境體驗營

首度安排學員夜宿機場，享受夜間觀景臺欣賞飛機起降的樂趣，攜手星宇航空解密運籌中心及維修棚廠等神秘場域，以不同視角深度解析桃園國際機場。



世界地球日環保手作 DIY

響應「世界地球日」邀請桃園台灣國際兒童村、機場周邊國小師生，參與環保手作 DIY 活動，持續宣揚桃園國際機場永續理念。





航空城股份有限公司參訪接待

航空城公司為強化機關組織標竿學習，落實績效管理，觀摩桃園國際機場現代化軟硬體智慧化設備更新、第三航廈規劃進程及商業設施等。



陽明交通大學運輸管理系參訪接待

辦理陽明交通大學深耕航空相關作業認知及職涯規劃，師生至桃園國際機場產學交流、實際體驗航空相關作業流程、場面設施及瞭解第三航廈規劃進程等。



台灣大學航空社參訪接待

辦理台灣大學航空社參訪活動，透過實際參訪，使之加深入瞭解機場場面助導航設施，將理論知識與實務相結合。



民航局航訓所見學觀摩

配合辦理民航局航訓所新進飛航管制員專業訓練課程，強化航務管理、機場機面及機場消防等相關作業認知，並規劃參訪行程。



台南市公共運輸處參訪接待

台南市公共運輸處為推動整體運輸資訊整合及公共運輸服務品質的提升，辦理標竿學習及旅客服務經驗等相互交流。



城鄉共學計畫參訪（青埔國小及卓清國小）

桃園國際機場為航空產業發展重要基石，透過青埔國小城鄉共學計畫邀請花蓮卓清國小參訪體驗，瞭解臺灣空運之發展現況及運作，持續善盡本公司之企業社會責任。





捐助箱

2024 年共遴選 6 家非營利組織共同參與機場捐款箱計畫：財團法人桃園市私立脊髓損傷潛能發展中心、社團法人台灣微客公益行動協會、社團法人台灣環境資訊協會、財團法人台北市基督教勵友中心、中華社會福利聯合勸募協會、中華民國運動神經元疾病病友協會。

2024 年捐款箱累計收入共計新台幣 146 萬 5,979 元。



捐贈物資

贊助桃園市幸福基金會與勵馨基金會物資，為基金會院生略盡一份心意，並且參與瑪潮公益園遊會義賣活動，當日義賣所得，全數捐贈瑪潮清寒學生愛心早餐。



捐血活動

共辦理 3 場次捐血活動，號召機場人員熱血響應，全年募集 588 袋熱血，累計 411 人次參與，凝聚愛心與力量。

機場服務品質

機場公司面對全球機場產業的高度競爭，持續以高標準打造更優質的機場服務體驗。為確實掌握機場服務品質並隨時檢討改進，爰建立九大旅客服務績效指標，應用數據管理各項服務績效，以提供機場制定行動方案之參考及評估經營策略是否達成既定目標，並作為機場公司未來擬定各項服務品質精進方案參考依據。

機場公司亦設有「桃園國際機場整體服務推動工作會報」制度，邀集園區內作業單位共同研商討論服務品質之各項議題，並將各單位所提之建議事項納入改善研擬。另為順利推動相關工作追蹤管考辦理情形，前揭會報定期每月召開一次，交流關鍵資訊。

桃園國際機場國際評比及旅客特性調查案

機場公司針對國際機場協會（ACI）機場服務品質調查（ASQ）辦理旅客問卷調查，訪查結果供機場公司內部規劃設計及機場大聯盟夥伴訂定服務品質策略、設施改善等參考。

機場公司預計逐步從優化旅客通關及動線、打造特色餐飲與加強相關指示、提升智慧化管理效能、優化場內細節性服務設施及推動桃園國際機場重大建設等面向精進改善：

優化旅客通關及動線

提升桃園國際機場通關效率、配合建置第四代 E-Gate 系統及優化航廈導引指標。

打造特色餐飲與加強相關指示

持續導入多元化特色餐飲及加強各區餐飲導引指示。

提升智慧化管理效能

運用機場數位資訊整合平台、建置管理資訊系統 2.0 及提供資安監控平台。
（請見永續經營 - 智慧機場章節）

優化場內服務設施

加強航廈清潔、逐步汰換各項細節性陳設及明確旅客服務臺標示。

第三航站區及第三跑道等重大建設

[查看第三航廈的建設規劃與現行進度。](#)

[查看第三跑道的建設規劃與現行進度。](#)

服務楷模

為鼓勵優秀服務人員並提升機場服務品質，機場公司每年辦理服務楷模選拔活動。

類別	名額
CIQS 最佳服務人員（海關、移民署、防檢署、疾管署、航警局）	各 1 名
第一、二航廈航空公司櫃檯最佳服務人員	各 3 名
第一、二航廈綜合服務最佳服務人員（地勤、保全、觀光署、外交部領事事務局、聯外運輸、醫療中心）	各 4 名
第一、二航廈商業服務最佳服務人員（零售百貨、餐飲、銀行、禮賓商務中心）	各 3 名
桃園國際機場公司最佳服務人員	1 名



查閱關於更多服務
楷模的故事

機場捷運預辦登機服務

統計桃園國際機場捷運市區段辦登機 2024 使用人次達 12 萬 7,246 人次、行李託運件數 13 萬 9,259 件，分別較 2023 年成長約 37.4% 及 35.6%，有效舒緩航廈內報到櫃台排隊人潮。

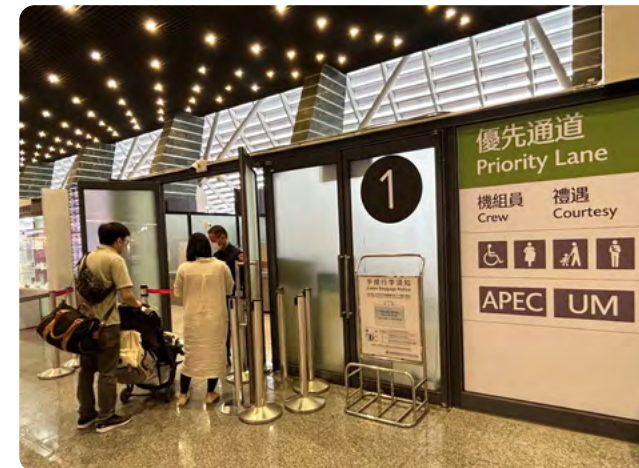
鼓勵旅客搭乘大眾運輸

- 配合行政院推動 TPASS 通勤月票活動，鼓勵旅客搭乘大眾運輸。
- 連假疏運期間，持續發佈疏運新聞稿，於多元媒體版面刊播，宣導多搭乘機場捷運或客運巴士等大眾運輸工具往返機場。

優化旅客通關及動線

提升桃園國際機場通關效率

為精進桃園國際機場服務品質與通關效益，機場公司於 2024 年 6 月 6 日起調整出境安檢優先通道通關規範，開放機組員、禮遇旅客、行動不便者、孕婦、攜嬰兒車或 2 歲以下嬰幼兒者、單獨搭機兒童與持 APEC 商務旅行卡者等八類符合優先資格之對象及其陪行人使用。



配合建置第四代 E-Gate 系統

內政部移民署於 2024 年優化建置第四代自動查驗通關系統（e-Gate）共計 49 台，全面汰除舊型一代 e-Gate，使桃園國際機場所有 e-Gate 機台均可支援 40 種語言模式、開道自助註冊及通關二合一服務等功能，並且均開放外籍旅客於出境通關時使用，大幅提升查驗通關效能，提供更優質的通關體驗。



優化航廈導引指標

與台灣設計研究院（以下簡稱設研院）舉行「桃園國際機場公共服務升級合作備忘錄簽署儀式」，雙方針對「尋路系統及指標規劃」展開合作，聚焦「北登機廊啟用後指標一致性」及「第三航廈指標設計導入第一、二航廈設計準則」兩大面向，以帶給旅客更友善的方向指引，升級國門形象及機場體驗。

2024 年之階段性目標為規劃北登機廊銜接段—D 入境長廊，以試辦方式進行指標改善，預計 2025 年 7 月完成，後續根據旅客回饋滾動調整，以提供旅客一致的尋路體驗。

打造特色餐飲與加強相關指示

持續導入多元化特色餐飲

機場公司積極提升旅客服務，為節省旅客等候時間，導入自助點餐機和條碼線上點餐；也增設智能熱食自動販賣機全天候供應服務，滿足各時段入出境及轉機旅客需求；此外，繼米其林推薦小吃及 500 碗名店，2024 年初第一航廈推出全新美食區「樂饗食尚」，引進本土手搖飲及連鎖速食，提供臺味及國際化的多元餐飲體驗。未來將持續提供舒適有感服務，更深入且細膩地滿足旅客需求。

加強各區餐飲導引指示

統一各區駐站廠商標示規格，不得隨意張貼，以避免旅客混淆。協調駐站廠商人流動線。

優化廠內服務設施

加強航廈清潔

確實執行廁所 6KPI 項目（洗手台不潮溼、地板不施滑、垃圾桶不超過 5 分滿、衛生紙不短缺、馬桶及小便斗無髒污與廁所內無尿糞異味），主動排除異常情形，提升清潔滿意度。同時協請清潔廠商增加教育訓練次數，加強清潔人員 6KPI 及地面清掃基礎能力。

逐步汰換各項細節性陳設

官網 APP 升級改版，將以旅客導向為設計，輔助提升旅客服務品質；預計於 2025 年開發完成，正式上線日期待定。
無線網路系統維護及汰換優化，包括維持無線網路設備高妥善率、提升旅客每個裝置無線上網頻寬並升級系統認證伺服器硬體規格，確保旅客使用認證穩定順暢。

明確旅客服務臺標示

- 班機動態顯示於人流動線上。
- 加強標示，如地貼或放大標示。
- 檢查標示是否脫落，並重新黏貼。
- 規範與巡檢駐站廠商擺設不影響人流動線之物品。

✈ 第三航站區及第三跑道等重大建設

第三航廈的建設規劃與現行進度

為全面提升桃園國際機場整體服務水準與旅客使用體驗，機場公司以宏觀且前瞻之思維推動第三航站區建設計畫。該計畫已於 2015 年獲行政院核定，範圍涵蓋主體航廈、南北登機廊廳、辦公大樓、空側停機坪、滑行道、勤務道路；陸側道路系統及各項公用設施等。全案預計於 2027 年底竣工，完工後將可容納陸側 4,500 萬年旅客人次進出及空側每年 2,000 萬旅客人次使用（未含衛星廊廳），並提供 27 個停機位，可滿足未來旅運及空側停機位需求，進一步強化桃園國際機場作為航空樞紐之營運能量。

第三航廈自設計規劃階段及導入「綠色智慧機場」概念，全面整合節能、環保與智慧管理系統。迄今，已分別取得黃金級綠建築候選證書及黃金級智慧建築候選證書，並預期於完工後，正式取得黃金級綠建築標章及黃金級智慧建築標章，展現機場公司對永續建築與低碳營運的長期承諾。



▲ 黃金級綠建築標章



▲ 黃金級智慧建築標章

工程進度說明

截至 2024 年底，整體計畫實際進度總累計為 75.75%，主體航廈已完成全數 16 支巨柱吊裝作業，達成計畫重要里程碑，並且分別完成以下工程：

- 航站北路第 1 階段通車、航站北路第 2 階段開通。
- 配合永久航站南路橋墩施作及南登機廊廳基礎開挖，完成航站南路第 1 階段改造。

為減少施工過程中空氣污染物排放量，提升施工周邊區域空氣品質，第 6A 標主體航廈土建工程建置科技空污防制設施，並作為環境部空污防制設施示範觀摩場址，獲環境部頒發「工地環保管理優良行動獎」銀獎，以及桃園市頒發「112 年度空氣品質改善」第 1 名之肯定。

另本計畫項下各工程持續以專業技術精進施工品質，第 3 標機坪滑行道及機坪設施工程配合整體計畫期程已完成 19 個機坪，並陸續開放供過夜航機停放，其施工品質管理、品質耐久性、節能減碳、工地安全衛生、環境維護及職業安全等獲台灣混凝土協會頒發「混凝土工程優良獎」特優獎，並獲行政院公共工程委員會「第 24 屆公共工程金質獎中央機關土木工程類（第一級）」優等獎。



▲ 環境部頒發「工地環保管理優良行動獎」銀獎



▲ 桃園市頒發「112 年度空氣品質改善」第 1 名



▲ 台灣混凝土協會頒發「混凝土工程優良獎」特優獎



▲ 行政院公共工程委員會「第 24 屆公共工程金質獎中央機關土木工程類（第一級）」優等獎



第三航廈建設進度

第三跑道的建設規劃與現行進度

為因應長期運量成長及提升營運備援能力，機場公司推動第三跑道建設計畫，與第三航廈工程共同列為桃園航空城之核心基礎設施，對機場未來整體發展具有關鍵意義。

本計畫開發範圍達 860 公頃，涵蓋既有機場用地 279 公頃及經航空城區段徵收取得之 581 公頃新用地。主要施作項目包括：北側擴建用地整備工程、必要之基礎設施建設、以及第三跑道及周邊滑行道等跑滑道系統之建置。機場整體起降容量將提升至每小時 80 至 90 架次，有效增進航班調度彈性與運作效率，並進一步強化機場營運韌性與國際競爭力。

第三跑道第一階段工程已於 2023 年正式開工，整體工程預計於 2030 年竣工。2024 年持續推動各項作業，截止 2024 年底整體計畫實際進度 3.80%，執行中之第一階段工程包括，地上物拆除、優先整地工程、埔心溪新河道及灌溉排水改道工程、臨時過夜機坪工程。

透過第三跑道建設，機場公司積極回應運輸需求成長趨勢，並以強化基礎設施為目標，支持區域經濟發展與永續航空運輸的長期布局。



▲ 臨時過夜機坪鋪築



▲ 埔心溪新河道護岸施工

✈️ 旅客反映意見

對於人民陳情案件，機場公司內部訂有相關標準作業程序審慎處置，不論民眾是對行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護等各類陳情，皆以合法、合理、合情、迅速、確實之處理原則妥善處理，有效解決陳情人問題並使其得到滿意答復，落實本公司為民服務精神，持續提升桃園國際機場之整體服務品質。

2024 年旅客反映意見共計 **3,482** 件，反映管道包括：官網旅客信箱、府院部首長信箱、反映意見表、公文系統、直接來電、異常事件陳核表等。除上述意見反映管道統計之外，桃園國際機場出境服務臺另設有服務滿意調查評分系統，故總計 2024 年滿意度調查共 **4,972** 件，總計滿意度為 **97.06%**。

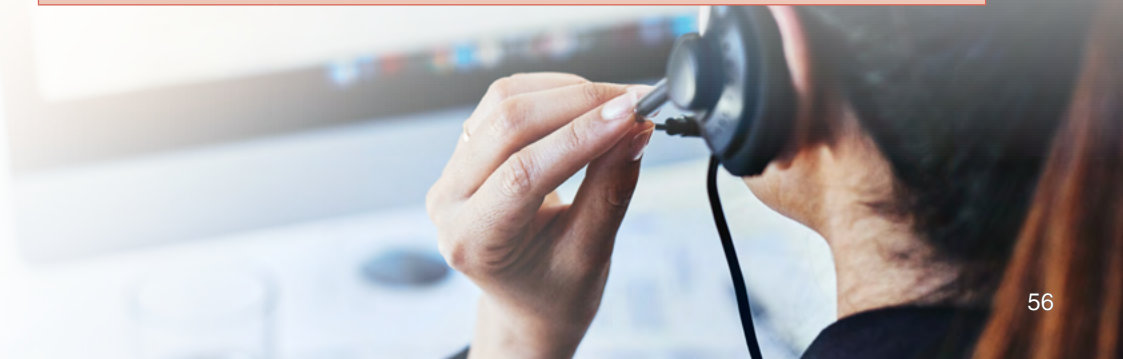


👉 完整過去三年旅客反映意見之情形請參閱附錄。

陳情案件中，探究民眾不滿意者多係因「問題未獲解決」而表達其對案件處理結果不滿意，雖然客服人員已連繫機場公司業管單位審慎提供說明，且回復時已設身處地以民眾觀點與感受給予妥適回應，但因部分問題實非機場公司本身能解決（例如航空公司未能適時提供服務、颱風天行李提領時間久），或受限於外部因素無法於短期內完全解決（如機場員工建議巡迴巴士班次增加、停車場無直流快充電樁等），故民眾對於回復說明感到不滿意。

意見類別			
詢問類	讚揚類	抱怨類	建議類
1,262 件	330 件	1,268 件	622 件

滿意度調查			
	滿意	不滿意	合計
機場旅客信箱	119	61	180
出境服務台	4,691	52	4,743
院首長信箱	16	33	49
合計	4,826	146	4,972
總計滿意度為 97.06%			



幸福職場



管理方針

主題

- 勞雇關係
- 員工人權與多元平等
- 職業安全衛生（重大）

政策與承諾

- 員工為機場公司最重視且關鍵的資產，我們致力打造具包容性與成長性的職場環境，透過多元化的教育訓練計畫，持續強化員工專業職能，引導其將永續發展理念融入日常業務流程；同時亦提供個人化福利措施、公平薪酬水準和健康安心的職場環境，積極營造友善氛圍，提升員工對公司的認同感。

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，並依據公司內部年度目標管理評核等結果進行檢視及調整作業。

目標與達成情形

短期目標

- 年度規劃並辦理員工協助方案的相關活動。 ➡ ✓ 已辦理員工協助方案系列活動。
- 單位人員學習時數達 20 小時。 ➡ ✓ 平均每位正職員工教育訓練時數達 50 小時。
- 定期檢視勞資雙方團體協約。 ➡ ✓ 每季定期舉辦勞資會議檢討。
- 職業安全衛生教育訓練執行率及健康促進計畫執行率達 100%。 ➡ ✓ 執行率達 100%。

中長期目標

- 確保本公司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。 ➡ ✓ 未發生勞資糾紛事件。
- 追求「零災害、零事故」為最高目標。 ➡ ✗ 機場公司發生 6 起非失能傷害件數、承攬商發生 11 起失能傷害事故。

✓ 代表達成目標 ● 代表正按里程碑邁進 ✗ 代表未達成目標



所涉及之利害關係人與回應對象

員工

政府機構

航空業者與商業合作夥伴

員工向心力

✂ 人力資源政策

機場公司因屬交通部國營事業，正職員工人數皆依照預算員額及用人費用容納範圍內晉用，截至 2024 年底員工人數為 696 人。機場公司亦積極配合國家政策並善用自身的資源，聘僱身心障礙與原住民，透過提供工作機會及給予適宜的工作環境，實現照顧弱勢族群與多元化人力目標。

備註：正職員工不包括臨時員工與在職工讀生。

職場多元化情形

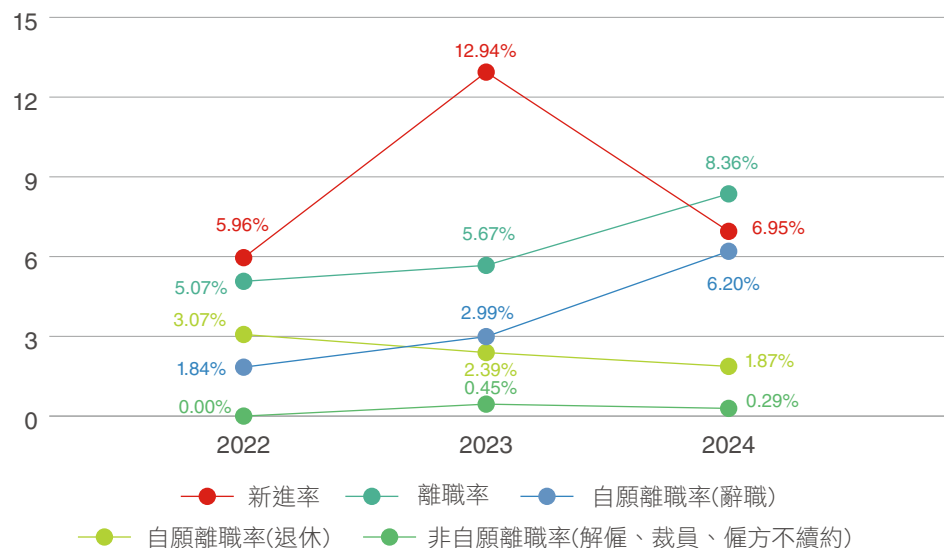
員工人數	身心障礙	原住民	員工比例	主管職比例
696 人	16 人	6 人	男性 67.10% 女性 32.90%	男性 63.44% 女性 36.56%

✂ 完整過去三年員工人數相關數據請參閱附錄。

新進人員是驅動企業持續創新與維持組織活力的關鍵，由於機場公司所屬產業之專業性與特殊性，具備相應能力與經驗之產業人才相對稀缺；除部分特殊專業職位外，我們對外招募大多以基層職務為主，並透過完善的培訓計畫與人才庫建置，逐步培養營運與管理所需之關鍵人才，確保組織韌性。

機場公司職務類別依核心業務區分為工程管理、航務管理、營運管理及行政管理等專業，並依據國營事業管理法之規定，不定期採用自行招募或委外辦理方式對外公開甄選進用新進人員。招募資訊除於機場公司官方網站公告外，亦會透過一般人力銀行網站公開職缺訊息，甄選過程不因人員之階級、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、年齡等因素而影響其公平性。根據 2024 統計，本公司新進率為 6.95%，離職率為 8.36%；針對離職人員，機場公司除進一步瞭解離職原因作為內部人力資源規畫改善依據外，同時積極傾聽在職同仁意見，未來亦將持續精進人

力資源政策與措施，致力營造優質且具吸引力的職場環境，以提升員工留任率與工作滿意度。



備註：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



人才招募專區

機場公司參考道瓊永續指數 (DJSI) 對人力資本投資回報率的計算方式，2024 年投資回報率為 18.84，亦即機場公司人力資本投資回報率 * 每投入 1 元可獲得 18.84 元的回報。

* 備註：人力資本投資回報率 = [總收入 - (總成本 - 人力相關成本)] / 人力相關成本

為鼓勵員工積極深化永續 ESG 相關專業職能，2024 年首次舉辦「第 1 屆桃點子創意提案競賽」，激發同仁從現有業務經驗提出創新方案，期為機場公司注入新動力，打造創新思維的企業文化。

本次競賽共計 9 組隊伍 43 位同仁參與賽，參賽同仁年資從 5 個月到 27 年不等，充分展現跨世代的多元專業背景與實務經驗，更吸引超過 220 位同仁參與線上投票，約佔公司總人數 1/3，顯見本活動在公司內部激發高度關注與參與熱情。提案主題涵蓋廣泛，從改善空側地安事件的空側駕訓班，到運用智慧影像辨識轉盤上的行李等，均展現團隊創新思維與優化流程的積極作為。遴選結果：「數位創新類」評審團大獎由結合電子名片及特約廠商地圖的虛擬員工識別證提案奪得，而「作業流程類」則由打造出整合空陸側及設施面最佳大腦的營運控制中心構想榮獲肯定，此外，以創意吉祥物和桃園國際機場消防猛男月曆為訴求之提案更是獲得員工票選人氣獎冠軍。

為廣宣本次競賽活動，並協助同仁創意發想，主辦處室於競賽報名期間，辦理 3 場次競賽說明會暨創意力講座，共計培訓 150 人。

第 1 場— 一致勝思維	分享當年如何催生讓產官學都點頭的冠軍隊伍，以及參賽必勝的創新思維。
第 2 場— 水平思考	分享水平思考，以及跨域整合心法。
第 3 場— 演說技巧	分享發表注意事項、團隊特色營造及語意表達技巧。



✈ 員工人權與權益

機場公司重視員工結社自由，並充分保障其組織與參加工會之權利。截至 2024 年，共有 600 名員工為工會成員，佔總員工數約 86%，團體協約涵蓋率達 100%，顯示勞資協商機制已全面建構並有效運作。當公司面臨可能影響員工權益的重大營運變動時，將依「勞動基準法」規定提前通知，並明訂預告期及勞資雙方之諮商 / 協商機制，確保溝通透明、程序合法，以維護員工權益並促進和諧勞資關係。

為促進勞資雙向溝通，公司已建置多元溝通管道與內部委員會，積極營造尊重、開放的溝通文化。每季定期舉辦勞資會議，2024 年共舉辦 4 次，討論議題涵蓋薪酬制度、差勤管理、績效考核與員工福利等，確保員工能透過正式機制參與決策討論，進而強化其參與感與權益保障。





足額的勞工退休準備金

機場公司每年委託專業精算師辦理勞工退休準備金精算，確保提撥足額資金以保障員工退休權益。目前舊制退休準備金提撥率為 10%，新制提撥率為 6%，適用舊制與新制之員工均已全面納入退休金制度。截至 2024 年 12 月 31 日止，存放於臺灣銀行之勞工退休準備金專戶餘額為新臺幣 185,224,679 元，經精算確認，足以支應未來員工退休需求，展現機場公司對員工長期保障的承諾。

性別平等

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與其目標，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，機場公司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 2 位成員為外部專家學者，2024 年度共召開 3 次性別平等工作小組會議；另外，我們亦依「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。
- 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。

目標	達成情形	執行現況	改善與精進措施
 促進公部門決策參與性別平等 - 董、監任一性別比例達 1/3。	X	機場公司董事部份共 15 人，男性為 13 人，占 87%，女性為 2 人，占 13%；監察人部分共 3 人，男性 1 人，占 33.33%，女性為 2 人，占 66.67%。	本公司董事除勞工董事外，皆由交通部薦派，擬實續追蹤性別比例，建議由本公司提出建議女性人選供首長參考，以達到任一性別不少於三分之一之性別績效目標。
 消除性別刻板印象、偏見與歧視。	O	製作 2 種具性別平等觀點的宣導品，並向外部民眾宣導。	宣導品結合本公司親子單車活動及本公司家庭親子日活動，以消除性別刻板印象、偏見及歧視觀念，並以繪本說故事方式導入家庭分工，增進員工及眷屬對多元性別及多元家庭之認識與接受度。另為確保宣導品符合性別平等及性平三法精神，經性平專案小組檢視完成。
 增加弱勢女性就業及創業機會桃園國際機場釋出清潔或門市服務等工作： 機場公司設定目標為 2022 年 30 人、2023 年 35 人、2024 年 40 人、2025 年 45 人。	O	<ul style="list-style-type: none"> • 2022 年目標 30 人，達成 45 人。 • 2023 年目標 35 人，達成 76 人。 • 2024 年目標 40 人，達成 98 人。 • 2025 年目標 45 人。 	持續針對轄下廠商進用弱勢女性給予關懷及照顧；另為符合同仁照顧年幼子女需求，使其安心工作，機場公司「機場員工子女托嬰中心」及「職場愛兒寶教保中心」提供托育服務。
 提升運輸場站、運具及為民服務場所之性別及親子友善環境。	O	辦理 1 場機場設施總體檢及提出檢討報告，以提升機場設施性別友善性，並邀請外部性平委員、本公司不同性別委員及身心障礙人員等多元性族群對機場場域空間之性別友善設施進行機場設施總體檢巡場活動。	於會勘結束後提出檢討報告，作為工程及維護單位進行機場設施設備修正及勘檢之依據。

為打造友善且尊重多元的職場環境，機場公司積極推動性別平等觀念之普及，員工可透過各類集會及訓練課程等渠道獲取相關資訊，公司內部亦設有「性騷擾員工申訴委員會」供同仁提出申訴。當接獲申訴案件時，將即刻啟動申評會的處理程序，並進行性騷擾防治申訴調查。若申訴案成立，將依據懲戒處理要點懲處相關人員，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。



性別主流化專區



性騷擾防治申訴調查及懲戒處理要點



▲ 職安法及性騷擾防治宣導 - 職場人際界線篇



▲ 職安法及性騷擾防治宣導：性平三法修法及性騷擾預防



▲ 不法侵害預防 - 心理師篇

親子友善廁所

親子廁所則加入飛機窗戶意象，並以雲朵設計的間接照明增加溫馨童趣的感受。



友善孕婦親子停車格

於機場 P1 至 -P4 及貨運區停車場共設置 115 格孕婦及育有六歲以下兒童者專用停車格。

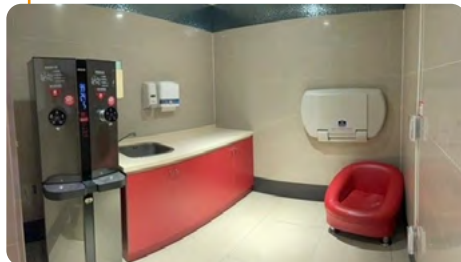


母性健康保護

機場公司致力保障女性同仁在懷孕、妊娠中、分娩後未滿一年及哺乳期間之身心健康，確保其生育機能及母體與胎（嬰）兒健康不受影響。對於任何可能造成女性同仁從事母性健康危害之虞的工作，機場公司將啟動一系列作業，包含危害評估與控制、醫師面談指導、風險分級管理、工作適性安排及其他相關措施。2024 年計 4 位女性同仁妊娠，我們收到同仁產前假申請單後，即啟動母性健康保護流程，前述 4 位經評估後皆判定為低風險個案且適性原工作。

哺集乳室

提供專屬空間，並設有緊急求救鈴、冰箱、靠背椅、內部自動上鎖門、電源設備及洗手設備等，方便有哺集乳需求的媽媽們安心使用。



育兒支持

於第一航廈入境大廳旁設置托育設施，營造親職友善職場環境，支持員工兼顧家庭照顧及職涯發展。



供應商與承攬商之員工權益

機場公司為保障派駐勞工之權益，已制定勞務承攬管理作業要點並於契約中載明相關規範。此外，我們亦設立任務編組，負責執行各項訪視作業以及其他必要之勞務承攬情形查核，強化履約管理與缺失追蹤改善。訪視對象之選定原則為涉及勞資爭議、高風險作業或職災事故場所、民眾陳情與旅客投訴、媒體報導之缺失事項或其他主管與民意代表意見作為評估，並視實際需求納入其他必要考量項目。訪視作業原則上於期日前十日通知相關承辦單位，並由該單位依訪視紀錄表填報執行情形與佐證資料。如訪視發現缺失，應由承辦單位依小組意見即時改正並回報；於 2024 年共訪視 2 案承攬商，其結果皆為符合規定。

員工薪酬

為落實績效管理制度，機場公司全體同仁均須定期接受績效考評，包含平時考核及年終考核。主管依據員工之工作、品格、知識及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；最終考核結果將做為績效獎金發放、晉陞調薪及人才發展等參考。

為激勵員工，達到用人唯才之目的，機場公司定期辦理陞遷作業，並設立「甄審委員會」，負責滾動式檢討陞遷作業規劃及評分標準，透過透明合理及制度化之機制，遴選出具潛力且績效表現優異之員工。薪酬政策方面，機場公司依《從業人員薪給管理要點》及《從業人員薪給表》規定，員工薪酬皆按其職務列等所列之職等範圍內，給予相對應的薪級，另得視職務性質之危險性及稀少性，訂定加給支給規定。2024 年度，基層正職人員標準薪資為當地最低薪資之 1.38 倍（薪資給付條件皆不因性別、種族、宗教、性傾向、年齡、婚姻、懷孕或身心障礙等不同而有差異）；同時，在各職等間的男女平均薪酬比無顯著差異，展現機場公司落實薪酬平等與多元共融的核心價值。

備註：當地最低薪資比為企業實際支付給員工（尤其是新進員工）的最低薪資，相較於政府規定的當地最低基本工資的比例。

此外，機場公司的薪酬最高個人之年度總薪酬占其他員工（不包括該薪酬最高個人）年度總薪酬之中位數的比率為 2.52，其增薪幅度的比率為 1.09，鑑於 2023 年薪酬最高個人於該年度晉陞，以致薪酬最高個人加薪比率從 2022 年的 1.92，增至 6.06，2024 年則回歸至正常情形。

👉 [完整過去三年員工薪酬相關數據請參閱附錄。](#)

2024 年男女平均薪酬比（男：女）

人員類別	平均數	中位數
主管人員	0.94	1.06
非主管	1.03	1.06
所有員工	1.03	1.06

備註：平均薪酬包含基本薪資加上支付給工作者的額外金額（包括獎金、福利、加班費等）。

福利制度

為營造優質職場環境並強化員工福祉，2024 年度機場公司共提撥職工福利金為 3,586 萬元。本公司職工福利委員會亦積極辦理各項福利業務及育樂活動，提供各項優於法規要求之福利補助、團體保險、子女獎助學金、育嬰假等，以打造優質之育才、留才幸福職場。

育樂活動

- ✓ 家庭親子日
- ✓ 團體旅遊/文康活動
- ✓ 慶生餐會
- ✓ 社團活動

進修學習

- ✓ 國內外專業訓練補助
- ✓ 公餘進修補助
- ✓ 語文/技藝學習補助



員工照護

- ✓ 機場愛兒實托嬰中心
- ✓ 定期健檢
- ✓ 公傷醫療措施
- ✓ 員工協方案



保險保障

- ✓ 勞、健保
- ✓ 勞退金提撥
- ✓ 全國工體保險

福利補助

- ✓ 結婚/生育補助
- ✓ 子女教育補助
- ✓ 三節/生日禮金
- ✓ 交通補助



- 優於法規假期：家庭照顧假 7 日有薪。
- 醫療復健假，前 3 個月薪資照給、4-6 個月 8 成薪、7-12 月 6 成薪，擴大重大傷病及長期療養涵蓋之範圍及對象。
- 為鼓勵生育緩減我國少子女化現象，配合國家政策提供年輕家長育兒與工作環境支持措施。
 - 提供便民「托嬰中心」與「教保中心」托育服務。托嬰中心招收對象為提供「2 足月至未滿 2 歲嬰幼兒」，可招收幼兒 30 名。教保中心招收對象為「2 足歲至入國民小學前」之適齡幼兒，可招收幼兒數為 40 名（2 班）。並委託經驗豐富的「台灣幼兒早期教育協會」經營管理，皆具備相關證照及托育實績，並由特約醫師協助嬰幼兒健康管理，提供孩子們最細心、專業的照顧服務。
 - 產假可提前申請至多 12 日申請，申請不含假日。
 - 子女教育補助人數：524 人。
 - 生育補助：生育補助 11 人。



2024 世界自行車日 - 親子騎遊活動

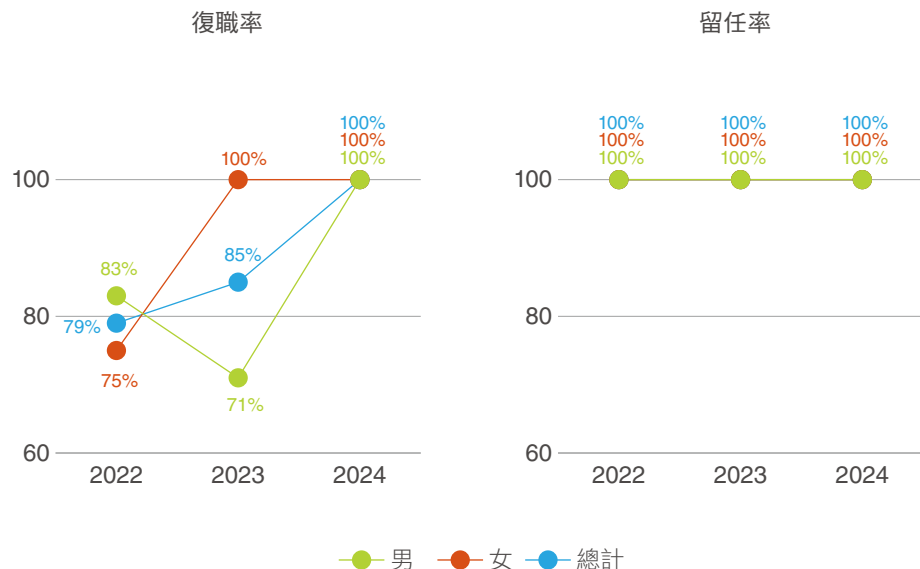
增進員工及眷屬對家庭分工合宜觀念及對多元性別與多元家庭之認識與尊重。



家庭日活動

以繪本「朱家故事」說故事方式導入家事分工的概念，以消除家事分工刻板印象、偏見及歧視觀念。





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

機場公司自 2015 年起開始導入員工協助方案 (簡稱 EAP)，公司採取與外部 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。

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、職務歷練及團隊建立等。
生活面	法律諮詢、理財諮詢及健康諮詢。
EAP 訓練課程	針對全體員工、主管人員以及關懷員，辦理客制化訓練課程，主題包括健康、職場不法侵害預防、情緒管理及壓力因應、理績效管理工作坊、跨世代管理、關懷員培力訓練等。

訓練課程及活動

- 辦理 3 場次全體員工訓練課程，主題包含職場人際關係經營：與老闆共好、職場不法侵害預防、退休財務規劃。
- 針對主管人員，辦理績效管理工作坊、不法侵害及性騷擾預防、衝突管理等多場次管理課程。
- 為各單位關懷員辦理 2 場次關懷員培力訓練，透過教學互動與專業講師教導，加強關懷員人際關係敏感度認知。
- 辦理年度 EAP Health Fair 健康博覽會，設有按摩紓壓、物理治療諮詢及縫線畫課程，並首次增設「麵包傳情」攤位，同仁完成血壓量測即可獲得 2 份雜糧麵包及小卡片，讓同仁將想說的話寫在小卡上，併同其中 1 份麵包一起送予同事，以表達平常說不出口的心意。此外亦有心理師駐點的「卡牌心理測驗」體驗活動，可藉由抽卡牌檢視自我狀態。
- 每季邀請視障按摩師進駐辦公空間，提供同仁 15 分鐘的肩頸頭手按摩，短暫紓緩同仁的身心壓力。

多面向員工關懷

- 每季由人力資源處辦理員工座談會，並邀請首長與會，提供各部門同仁正向溝通機會。
- 針對每月加班工時過高之同仁及主管人員，請上級主管適時關懷其工作情形及加班時數，落實職場健康管理，並積極預防過勞情形。
- 依據同仁健康需求，辦理捐血活動、增肌減脂競賽、醫師臨場服務、危害預防、母性健康保護等相關健康促進服務。
- 提供「彈性調整工作時間」及「例假彈性調整」等措施，允許員工有適度彈性調整工時與假期之空間，建構務實可行並具備彈性之勞動制度。
- 執行 EAP 員工滿意度及需求調查之年度線上問卷，調查內容包含服務廣知率、服務滿意度與協助程度，以及廣為調查同仁對 EAP 服務的需求、對講座主題的期待等；透過問卷結果分析，據以規劃次年度 EAP 推動項目，以提供適當之服務。
- 每季提供各處室 EAP 宣導「海報」、每月以電子郵件寄送「EAP 關懷電子文宣」，配合時事提供常見工作、家庭及生活等議題文章。

提供個人化諮詢服務

- 設有專屬諮詢服務專線、E-mail 信箱及 Line 官方帳號，同仁可逕洽 (或透過人力資源處轉介) 本公司委託之專業諮詢機構，由具備心理師證照之專線顧問接聽，再依其特質、問題類型、特殊需求等面向綜合評估後，適配第二階段專線顧問提供所需面向之諮詢服務；經統計，2024 年總計使用 49 小時 EAP 專線諮詢。
- 針對主管另提供有管理諮詢服務，視個案安排管理議題 1 對 1 諮詢晤談；2024 年分別針對有績效優化個案及管理議題主管安排 15 小時管理諮詢。

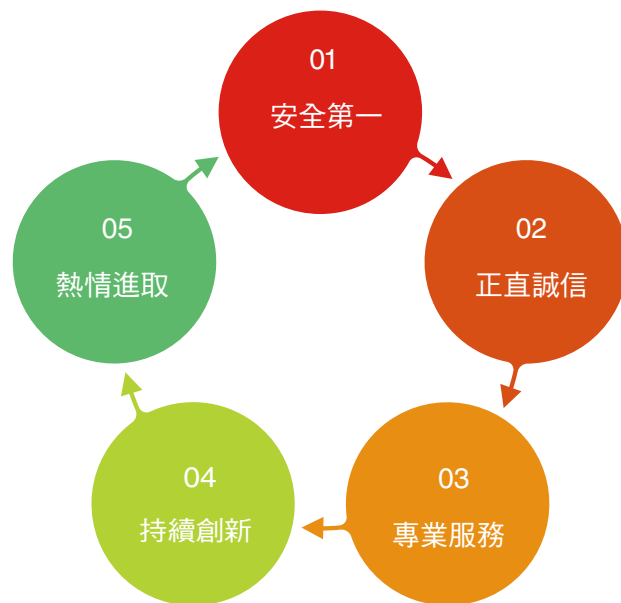
✈ 員工教育訓練

機場公司秉持人才永續發展願景，並結合政府政策與國際航空產業發展趨勢及業務需求，推動人才培育，課程類型包括新人訓練、管理職能訓練、職系專業發展訓練、機場核心通識訓練、政策性課程與自我發展訓練等多元主題與面向，堅持提供同仁優質學習環境，全面提升團隊整體專業能力與組織韌性。

為強化機場營運管理團隊在航空保安、航空管理等專業知識與技能提升，公司致力基礎職能養成與落實職系專業發展。同時配合政策與相關法令規範實施必要訓練，項目包括員工協助方案、職業安全衛生、環境教育、性別平等及廉政倫理等，確保員工具備符合法規與企業治理標準之核心素養。

積極製作與導入數位學習資源，落實學習數位轉型，並透過承辦 2024 年國際機場協會亞太暨中東地區人力資源專業委員會議與區域性國際機場人力資源專家進行交流，提升桃園國際機場對於人工智慧應用於人力資源管理之認知。

此外，為提升員工對聯合國永續發展目標（SDGs）之認識，強化 ESG 三大面向之實踐，機場公司積極將永續理念與公司五大核心價值結合，2024 年首度舉辦 SDGs 暨核心價值課程，併同年度慶生會活動，期深化同仁對永續發展與企業核心價值之理解及認同；截至 2024 年底，教育訓練課程共開辦 935 班次、總參訓人次達 11,538，累計訓練時數計 34,681 小時，平均每位正職員工教育訓練時數約 50 小時，充分展現機場公司對人才培育及永續知能發展的高度重視。



訓練類型	總班次	總人次	總時數
新進人員教育訓練	24	190	897
管理職能訓練	5	109	727
專業職能訓練	901	10,637	31,885
政策與核心職能訓練	5	586	1,172
自我發展 (公司補助進修學位)	依員工至國內公私立大學申請就讀		16 依選修學分數而定
總計	935	11,522	34,681

備註：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。

終身學習與專業培訓機制



能力地圖

安全與保安

包括航空保安 Annex17、危險物品 Annex18 及安全管理系統 SMS Annex19。

航空管理

包括 CIQS Annex9、飛航管制 Annex11、空側管理 Annex14 及陸側管理（如：航空公司營運、聯外交通系統、商業服務設施等）。

共同管理

包括採購履約管理、個人工作管理（如：簡報技巧、內控課程）及跨域管理（如：溝通技巧、媒體溝通技巧、英文學習等）。

永續發展

SDGs 暨核心價值課程，將永續理念與本公司五大核心價值結合。

學習資源

- 自我發展（公司補助進修學位），依員工至國內公私立大學申請就讀。
- eHRD 平臺。

機場公司秉持「追求創新，善用智慧科技」的使命，建置了整合人才培訓、發展管理與雲端學習的數位平臺（簡稱 eHRD 平臺）。藉由數位科技的輔助，突破時間與空間限制，協助同仁自主學習與自我管理，同時讓主管能即時掌握員工職能發展現況，推動企業邁向學習型組織的目標，進一步強化員工專業與公司整體競爭力。

介接培訓管理系統平臺功能	<ul style="list-style-type: none"> • 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。 • 課堂參與之 APP 應用。 • 線上課程學習管理及閱讀功能。 • 與公務人員學習時數介接整合。 • 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。
整合公司績效管理功能	<ul style="list-style-type: none"> • 可依各單位或個人需求建立各項目標，並可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。 • 不受時空地域影響，方便查詢員工或主管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。 • 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。 • 績效管理統計報表生成，以供主管及行政單位查閱。
結合各項員工職能管理功能	<ul style="list-style-type: none"> • 提供全面性的職能項目與工作說明書管理。 • 多維度評量與落差分析及產製報表。

員工志工

機場公司積極推動員工參與永續發展相關活動，例如鼓勵同仁擔任志工，透過與地方社區之連結，促進社區關係、關懷弱勢族群、支持本土產業發展及關注環境生態保育；2024 年總計 64 人次參與，累計服務 257 小時，以實際行動展現對企業社會責任之承諾。

實施方式



- 參與對象：本公司現職員工。
- 服務範疇：包含社區關懷、環境保護、支持本土農業及敦親睦鄰等。

管理與支援



- 招募與管理志工，提供公假或補休機制，並於活動結束後，提交服務成果報告，以追蹤成效。
- 志工訓練與發展：公司將定期舉辦志工培訓，提高員工的服務技能與影響力。

鼓勵參與方式



- 為鼓勵員工積極投入，公司採取多元激勵措施，包括：
- 服務時數記錄：參與志工活動的時數將納入個人貢獻紀錄。
 - 公開表揚與獎勵：表現優異的員工將獲得公開表揚，並有機會參與內部或外部獎勵機制。

公益義賣活動

舉辦 2 梯次義賣活動，由機場公司同仁樂捐義賣品，打造愛物、惜物的永續循環，並將所籌得之善款用於支援桃園在地公益團體，實現社區關懷和永續發展的目標。



長照機構志工活動

齊赴桃園市蘆竹區老人長照中心擔任一日企業志工，與長輩一起進行趣味活動舒展筋骨，透過陪伴與互動了解長者們的照護需求，共創高齡友善環境。



職場安全

機場公司職業安全衛生政策，以追求「零災害、零事故」為最高目標。為保障機場公司員工及所有在桃園國際機場內的合作夥伴的安全與健康，機場公司已自主建置職業安全衛生管理系統，並取得 TOSHMS 台灣職業安全衛生管理系統及 ISO 45001 國際職業衛生安全管理系統雙驗證，其驗證範圍為機場專用區之規劃、建設及營運管理。

機場公司設有「職業安全衛生委員會」，就本公司所擬訂之安全衛生政策提出建議，並審議、協調及建議安全衛生相關事項。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，委員人數共 21 人。其中，工會代表委員 7 人，占總委員人數之三分之一，每季召開一次會議，2024 年共計召開 4 次會議。



衛生福利部國民健康署「健康促進標準」

機場公司重視全員參與，擴及照顧機場各企業及承攬商，邀其參與本公司辦理之健康講座、癌症篩檢，齊心營造友善工作環境。



勞動部「全國職場安全健康週活動」參與證明

機場公司與勞動部職業安全衛生署北區職業安全衛生中心、桃園市政府勞動檢查處共同辦理聯合稽查，以增進第三航站區主體航廈興建工程案之作業安全、落實全員參與職業安全衛生。

機場公司為持續強化職業安全衛生管理體系，於 2024 年度辦理多項內外部稽核及高風險作業抽查工作。內部稽核部分，由職安人員及職安幹事組成稽核團隊進行標準型態調查及書面、現場稽核作業，涵蓋 20 個處室，抽查 91 個承攬標案，發現 2 項不符合事項，並已完成改善措施。外部稽核方面，機場公司每年進行一次定期追查稽核；2024 年外部稽核已辦理完畢，由外部驗證機構赴現場及針對管理系統文件進行稽核，以維持證書有效性。

此外，為加強高風險作業安全管理，機場公司於 2024 年共辦理 83 次承攬廠商安全衛生抽查，主要缺失類型為開口未封閉、邊緣未設置防墜設施（如護欄、欄杆）及施工架設置不符規範，已督導權責單位要求承攬商於期限內完成改善並提送佐證資料，將持續精進工作場所之安全環境。

✂ 工作環境危害管理

機場公司為有效降低職業災害風險，已訂定「職業災害防止計畫」，並推動六大執行方案，包括：（1）風險評估管控、（2）落實分級管理、（3）提昇安全意識、（4）強化自主管理、（5）施工安全控管及（6）定期績效評核等 6 項執行方案。各方案皆訂定量化指標，同時持續改善職業安全衛生績效，實踐風險預防管理。

機場公司依據「職業安全衛生法施行細則」規定，每年辦理危害鑑別及風險評估作業，要求各相關處室重新檢視並更新「安全衛生危害鑑別與風險評估表」。評估作業同時納入前一年度不安全事故紀錄、單位業務變更與新增項目、法規要求及承攬商提報之危害鑑別結果。2024 年共分析 1,479 項作業風險，評估結果顯示無高風險項目。

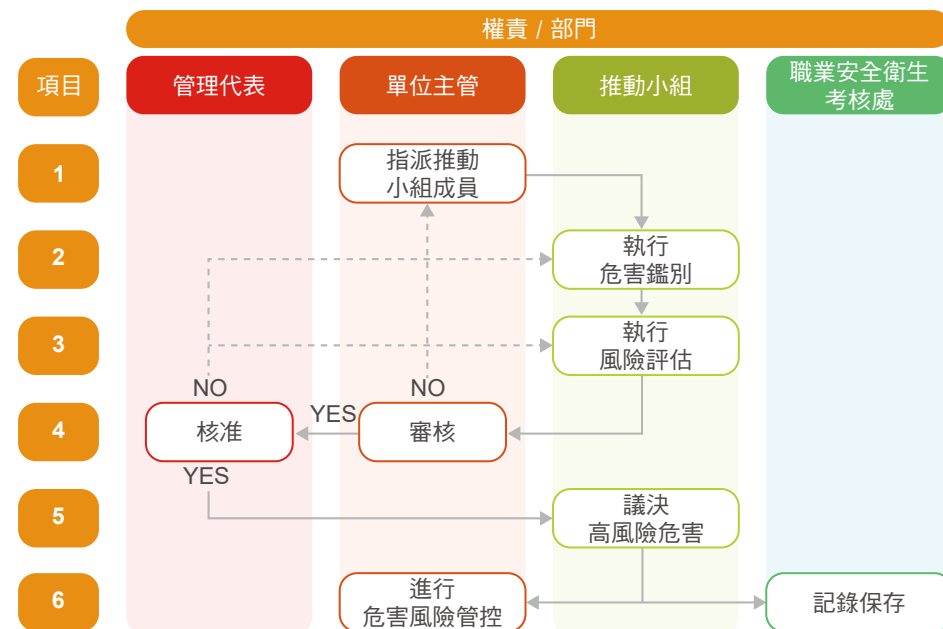
此外，依據 ISO 45001 職業安全衛生管理系統標準，機場公司每年針對風險評估結果之高風險項目，定期檢視組織內部與外部議題、相關法令及其他要求事項，以及工作者與利害關係人之需求與期望，並據此彙整年度應處理之風險機會，納入職安衛目標管理方案。2024 年度共訂定四項管理方案，分別為：

- ISO 45001 管理系統法規鑑別作業強化方案。
- 中高齡及高齡工作者安全衛生強化方案。
- 公司同仁增肌減脂方案。
- 墜落危害預防方案。

上述四項管理方案之各項標的均已如期辦理完成，期能有效提升員工健康安全保障，強化桃園國際機場整體職業安全衛生管理成效。

此外，為確保工作環境安全，機場公司依法每半年實施作業環境監測，針對設有中央空調設備之建築物室內作業場所及高噪音作業環境進行定期檢測。截至目前為止，監測結果均無超過容許暴露標準之情形，展現公司維護員工健康與安全之決心。

工作環境危害鑑別、風險評估及控制措施流程



機場公司承攬商進行施工作業應遵守相關安全規定，須以不影響出入境旅客動線為原則，若施工地區影響出入境旅客動線應夜間施工，並依離到時間機動調整，其餘不影響旅客動線者，可另協議施工時間。相關作業開始前須先提出施工申請書及施工計畫經監工單位同意轉送機場公司認可後始得施工。

職業災害防止對策執行方案一覽表

執行方案	執行內容
 風險評估管控	<ul style="list-style-type: none"> 督導、稽（查）核規劃設計階段進行風險評估。 編列安全衛生相關經費列入工程案招標文件及契約。
 落實分級管理	<ul style="list-style-type: none"> 每季辦理工程職安督導，聘請外部專家督導職安作為。 各工程承辦單位辦理工程職安稽核，落實職安管理。 承辦人辦理職安查證，確保施工現場符合安衛規定。
 提昇安全意識	<ul style="list-style-type: none"> 針對公司同仁及承攬商同仁辦理職安衛推廣活動。 舉辦各項安全衛生教育訓練，以提昇職安知能及專業。 不定期以函文、公告或電子郵件加強安全衛生宣導。
 強化自主管理	<ul style="list-style-type: none"> 聘請外部專家協助輔導強化承攬商自主管理能力。 督導、複核監造單位及廠商每日辦理「勤前教育」及施工前安全檢查等重點項目之落實情形。
 施工安全控管	<ul style="list-style-type: none"> 召開共同協議組織會議，落實承攬管理，溝通協議事項。 針對高風險作業實施安全衛生稽查，降低職災風險。 針對發生職業災害標案辦理工區勞安督查作業。
 定期績效評核	<ul style="list-style-type: none"> 辦理承攬商安全衛生績效評比，掌握承攬商安衛水準。 舉辦職業災害檢討會，研討改善對策避免再次發生。 舉辦承攬商安全衛生績效獎勵活動，鼓勵職安優良廠商。

2024 年機場公司並未發生任何職業病案例以及因公死亡事件，惟有發生 6 起非失能傷害件數。為防止職災事故並降低風險，機場公司於發生職業災害後，由發生事件單位、主辦單位、職業安全衛生考核處及勞工代表，共同派員實施職業災害調查、分析並作成紀錄，於 1 週內填妥職業災害調查分析報告表，分析事故原因及提出改善對策。調查分析結果將納入本公司危害鑑別風險評估之範圍，滾動檢討、持續改善以降低危害風險。

2024 年機場公司承攬商之職業災害，計 11 起失能傷害事故，原因多為人員安全意識不足或未確實依據標準作業程序等不安全行為造成。為預防職災發生，機場公司於承攬商開工前就工作環境、現場危害因素等告知危害注意事項，並定期召開協議組織會議，藉以宣達應依職業安全衛生相關法令採取安全措施。此外，不定期安排職業安全衛生之相關教育訓練，以使現場作業主管及人員具有防範職業災害之安全衛生意識及危害辨識能力，確保勞工安全與健康。

年份	機場公司								承攬商				
	工作時數	失能災害頻率	失能傷害嚴重率	總合傷害指數	其他失能傷害事故		失能傷害損失日數	非失能傷害件數	工作時數	失能傷害事故		失能傷害損失日數	非失能傷害件數
					件數	人數				件數	人數		
2022	1,377,862	0.77	5	0.06	1	1	7	5	20,044,000	6	6	106	6
2023	1,411,043	0	0	0	0	0	0	4	21,912,000	12	141	6,494	11
2024	1,440,891	0	0	0	0	0	0	6	35,560,000	11	11	504	17

備註：

失能災害頻率 = 失能傷害次數 ÷ 總經歷工時 × 1,000,000。

失能傷害嚴重率 = 總損失工作日數 ÷ 總經歷工時 × 1,000,000。

總合傷害指數 = [(失能災害頻率 × 失能傷害嚴重率) / 1,000] ^ 1/2。

✈ 承攬商管理

機場公司為確保承攬商作業時的安全與健康，從採購文件規劃、採購評選、決標簽約、開工前及履約期間，各階段均要求承攬商須符合政府法規與機場公司職業安全衛生具體規範，並列為承攬廠商之履約要件，確保承攬商作業時的安全與健康。

各階段承攬商管理流程



承攬商管理強化專案

工程職業安全衛生督導制度	為強化機場內各工程職業安全衛生管理，減低職業災害風險並提升本公司整體之工程職業安全衛生管理，本公司擬定「工程職業安全衛生督導管理要點」並借重外部工程與職安專長之專家、學者督導轄下所屬工程。 2024年共計辦理9案，提升施工團隊職安管理水準。
危害性化學品危害通識計畫專案檢查	為使機場公司及承攬商之危害性化學品管理均依法辦理，於5月、6月份辦理19案危害性化學品稽查，檢查內容包含危害性化學品清單、安全資料表、標示、危害通識教育訓練、危害性化學品分級管理、作業環境監測、特殊健康檢查等，提升危害性化學品安全管理。
機械設備自動檢查專案檢查	為確保機場公司及承攬商機械設備均依法辦理自動檢查、操作人員具備法定資格，於5月、6月份辦理21案機械設備自動檢查稽查，檢查內容包含各類機械設備自動檢查執行情形、各類機械設備操作人員資格證明、機械設備作業之安全防護設置情形，提升機械設備安全管理。
承攬廠商職業安全衛生自主管理查核輔導案	為提昇承攬商之職安衛能力，辦理承攬商職安衛自主管理輔導，共輔導13家承攬商，協助提升承攬商法規符合度及安衛水準。
安全伙伴計畫	機場公司與桃園市政府勞動檢查已締結為安全伙伴，並於2024年簽定安全伙伴計畫修正二版，其中雙方合作事項包含，職業安全衛生管理制度，共同完成3次安全衛生管理機制之運作、承攬標案稽查輔導共計辦理12件、定期辦理安全伙伴職業安全衛生教育訓練、宣導觀摩講座共4場次、及召開1次成果討論會議，就計畫執行內容、進度及目標達成分享討論及循環改善。
第三航站區興建工程區域聯防計畫	為增進第三航站區工程案之作業人員作業安全、落實全員參與職業安全衛生，本公司偕同總顧問、設計、監造、施工廠商及勞動部職業安全衛生署北區職業安全衛生中心、桃園市政府勞動檢查處組成區域聯防聯合稽查體系，共同提升機場園區之職業安全衛生。機場公司依計畫每季辦理1次區域聯防聯合稽查，以加強施工團隊與勞動檢查機構之聯繫與溝通，實施安全衛生管理機制及檢查，督導施工團隊落實安全衛生工作，確保施工安全，2024年度共辦理4次。
承攬廠商安全衛生管理抽查	針對各項勞務承攬及工程承攬案機場公司將抽查承攬廠商安全衛生管理，於2024年共辦理83次抽查，計發現237項缺失，其中危害類型以墜落滾落為最多（佔40.5%），進一步分析媒介物，分別以施工架（33.3%）之設置不符規定、開口未封閉（28.1%）、邊緣未設防墜設施（11.4%）最為常見，缺失事項由權責單位督導承攬商於期限內完成改善並檢附佐證資料。

✈ 承攬商安全衛生評比獎勵

機場公司每年定期辦理「承攬商安全衛生評比獎勵」，激勵優良之勞務、工程承攬標案廠商主動加強其現場施工管理文化並改善作業環境。2024 年共有 2 家工程標案承攬廠商及 7 家勞務標案承攬廠商參與評比，內容涵蓋競賽期間之每季安全衛生評比得分、職災異常事故發生情況、安衛缺失與安衛計畫執行情形等指標，期透過此機制，進一步提高承攬商在工作場所的安全意識，確保作業環境符合最高安全標準。

對象

機場公司各勞務（限有駐點人力者）及工程標案承攬廠商自由報名參加。

評比項目

- 法規要求事項符合度。
- 職業災害事故及罰款情形。
- 應配合本公司職業安全衛生管理之事項。
- 其他優於法令規定之安全衛生管理措施。

評比標準

最低得獎分數為總得分 80 分以上，未滿 80 分者直接汰除，該獎項視為從缺。

✈ 職業安全、宣導與訓練

機場公司每季召開「共同協議組織會議」，邀請機場公司承攬廠商和駐場單位共同參與，以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分了解並協調遵守各項職業安全衛生規定。

會議中，除了加強宣導與要求廠商遵守職業安全衛生法及說明現場作業注意事項，亦聘請專業講師提供職業災害預防措施的教育訓練，以提高廠商對危害辨識和預防的能力，避免職業災害的發生。

此外，為提升機場工作人員和承攬廠商作業人員的安全衛生意識，機場公司亦採取多元活動，包括教育訓練、宣導和承攬商輔導等。於 2024 年機場公司總計辦理 14 場次（包括實體與線上活動或教育訓練等），累計 688 人次參與。

機場公司員工參與人次	所有機場員工接受教育訓練百分比	駐站廠商員工參與人次	所有駐站廠商代表員工接受教育訓練百分比
583	83%	105	100%

缺氧作業人員安全衛生在職教育訓練

具備安全衛生意識及危害辨識能力，確保同仁安全與健康。



機械設備自動檢查及危害性化學品管理

了解機械設備及危害性化學品之種類及相關規定，落實自動檢查，以達到保護勞工及降低職災發生之目的。



急救人員在職教育訓練

依職業安全衛生教育訓練規則第 18、19 條，擔任急救人員之勞工，應使其接受每 3 年至少 3 小時安全衛生在職教育訓練。



職業災害實務案例爭議解析

使學員充分瞭解職業災害之認定、補償處理及責任歸屬等，以及如何妥適的控制職業災害所衍生的民事、刑事及行政責任。



承攬安全衛生管理

充分瞭解職業安全衛生法第 26 條之工作環境暨危害告知因素應辦理事項；第 27 條之共同作業應採取措施，使工作場所之安全衛生管理符合職安相關法令規定。



職安卡教育訓練

提升營造作業人員危害辨識能力，強化施工安全防災作業。



採購管理暨變更管理

辦理工程、勞務及財務採購階段，就採購案性質探討如何實施危害辨識暨風險評估。



職業安全衛生法規查核作業

鑑別與本公司安全衛生之法令規章及相關辦理事項，有效實施安全衛生管理，俾能掌握並符合職業安全衛生法令規定。



工程設計階段施工風險評估

考量營造工程施工風險較高，應就各工程階段可能出現之施工風險進行評估，將風險控制在最低可行範圍。



資源共享，提升機場園區安全健康

為落實資源共享，爰辦理 10 場次教育訓練並邀集外單位參與，共同推動機場園區安全健康知識共享，提升安全衛生知能，營造更安全與健康的工作環境。



員工健康

為維護員工健康及預防職業病發生，機場公司訂定《健康管理要點》，積極辦理員工健康檢查、健康管理與各項健康促進方案及每月安排醫師臨場服務等，確保公司員工健康狀態。

健康管理要點

健康檢查

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。

若因職務需求，每日身處平均超過85分貝環境，員工須接受噪音作業特殊健康檢查，定期監測員工健康情形，保障員工健康。

健康管理

機場公司訂定相關防護計畫，藉以辨識危害因子、評估風險並採取控制措施，以預防職場不法侵害、人因性危害及異常工作負荷等新興職業病。此外，每年均制定「勞工健康保護計畫」，完整規劃年度活動，2024年無職業病發生案例，展現對員工身心健康的高度重視。

執行成果如下：

- **職場不法侵害預防**：定期檢查作業環境與工作設計，21個處室皆符合勞動部「不法侵害預防指引」，另辦理自主檢核，主管與員工皆無不當言行，營造友善職場文化。
- **異常工作負荷管理**：針對高工時員工，每月發送關懷信，並依健康檢查結果分級管理；2024年共有163人參與健康檢查，對高風險者安排特約醫師面談與護理師追蹤。
- **人因性危害預防**：針對電腦作業、巡視與消防勤務等工作，2024年共進行680人次的肌肉骨骼調查，無發現職業病個案，另不定期舉辦正確坐姿及運動紓壓活動。
- **母性健康保護**：員工申請產檢假時，即啟動妊娠風險評估，安排特約醫師面談，2023年共8位妊娠員工皆評估為低風險。

健康促進

員工身處第一線接觸境外人員的工作環境，具備高度風險，因此機場公司重視員工在面對境外傳染疾病移入及傳播的風險，2024年施打流感疫苗接種共272人。

機場公司除了推動既定之健康照護計畫，亦辦理一系列相關健康促進活動，包括醫療團隊提供四癌篩檢服務、肌力訓練與減脂活動、健康講座等等，2024年共辦理10場次，計有933人次參與。

機場公司致力於打造具韌性且具健康保障的工作與旅行環境，全面提升機場園區全體人員的健康福祉。為此，於第一與第二航廈設置醫療中心，服務對象涵蓋機場大聯盟全體員工及旅客，提供包括門診與急診診療、24小時出診救護、旅遊醫學諮詢、國際疫苗預防接種、健康檢查與國際緊急醫療救護等全方位醫療服務。藉由醫療中心的設立與持續運作，期有效降低園區內健康風險，並進一步強化機場整體營運韌性與服務品質。

羽球賽暨親子日 - 腦中風桌遊

提供同仁及眷屬有關腦中風相關知能。



增肌減脂競賽

員工健康檢查中最常見異常為 BMI 過高，且辦公室作業性質使得久坐為普遍現象，因此辦理競賽鼓勵同仁積極增肌減脂。



「愛滋病防治」健康講座

邀請衛生福利部桃園醫院愛滋病個案講授愛滋治療及預防新知。



「增肌減脂飲食」健康講座

邀請營養師指導同仁健康減重之飲食方式。



運動訓練

邀請運動教練指導同仁有關趣味有氧、拳擊有氧及 TABATA 等運動技巧。



「預防失智症從飲食開始」健康講座

邀請營養師指導同仁透過生活或飲食型態來預防失智症的發生。



健康博覽會 - 量血壓患健康麵包

鼓勵同仁量測血壓，並衛教血壓相關資訊。



流感疫苗及新冠疫苗接種

本公司作業場所為大眾運輸場站，為預防流感，提供流感疫苗及新冠疫苗接種服務。



駐站廠商 / 承攬商健康促進活動

為關懷駐廠廠商與承攬商員工之身心健康，機場公司積極推動健康促進活動，結合勞工健康服務資源與職場衛生管理機制，辦理系列駐場廠商 / 承攬商健康促進活動，提升機場大聯盟員工的健康識能與自我照護能力。透過多元健康促進措施，營造安全、健康且友善的工作環境，落實勞工照顧與職場永續發展之 ESG 承諾。2024 年相關辦理成果：3 月 25 日愛滋防治講座、5 月 2 日增肌減脂飲食秘訣講座、9 月 11 日預防失智之飲食講座及三場次捐血活動。

誠信治理

管理方針

主題

- 公司治理與誠信經營（重大）
- 經濟績效
- 供應商管理

政策與承諾

- 機場公司秉持誠信與透明經營原則，確保公司營運符合法令規範與利害關係人期待，並透過定期檢視與精進治理制度，持續強化風險管理能力，以維持公司韌性與永續競爭力。

評量機制

- 每季製作訴訟案件統計表，藉以評估公司涉訟頻率、數量消長及類型，並據此研擬控管機制及改善方向。
- 每年進行內部控制相關風險評估。
- 依《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》之規定辦理。

目標與達成情形

短期目標

- 持續精進公司治理制度，提升資訊透明度。 ➡ ● 持續辦理中。
- 於外部規定異動時，即時配合修訂相應內部規定。 ➡ ● 持續辦理中。
- 無違反重大社會、環境與經濟領域法律與規定之事件。 ➡ ✓ 無發生違反重大事件。

2024 年達成情形

中長期目標

- 提升董事會職能及與利害關係人之溝通效能，落實公司治理作為，以增進資訊透明度並恪守高度道德行為標準，達成永續經營願景。 ➡ ● 持續辦理中。
- 參考《公開發行公司建立內部控制制度處理準則》設計內部控制制度，並提供公司同仁相關教育訓練及反貪腐宣導，以符合高度道德行為標準。 ➡ ● 持續辦理中。

✓ 代表達成目標 ● 代表正按里程碑邁進 X 代表未達成目標

所涉及之利害關係人與回應對象

員工

政府機構

航空業者與商業合作夥伴



公司治理

機場公司為建立有效公司治理制度，遵守法令及章程之規定，以形塑透明誠信之企業治理文化，確保永續經營。

✈️ 董事會

機場公司的董事會成員由主管機關（交通部）指派，現有結構包含交通部代表、財政部代表、內政部代表、國家發展委員會代表、專家代表、桃園市政府代表及勞工代表，監察人則由交通部及行政院主計總處代表組成。董事會負責審議公司章程、核定公司組織章則、年度營業方針、計畫、預算和決算，以及公司投資與轉投資事項。另外，董事會負責任命或解任公司的總經理和副總經理，審議或核定公司的人事規章、營業規章和內部控制制度。現有董事 15 人、監察人 3 人，共 18 人；其中男性共 13 人，女性共 5 人，男性占比 72%，女性占比 28%，任期為三年。

性別	年齡	人數
男	30-50 歲	2
	51 歲以上	11
女	30-50 歲	0
	51 歲以上	5



董事會資訊



董事會以每三個月召開常會一次為原則，必要時得召開臨時董事會，2024 年共召開 5 次，包含 4 次定期性董事會及 1 次臨時董事會，整體出席率為 92%。機場公司依據公司法及董事會職權相關規定提報重大事件予董事會審議或報告，2024 年提報之重大事件包括：園區重大建設計畫擬定及變更 2 案、重大採購案 5 案、收費基準修正 1 案及營運報告 4 案。

本公司董事及監察人如經核派兼職，相關酬金均依行政院規定辦理支給；董事長、總經理及勞工董事為當然兼職，無領受兼職費，董事長及總經理薪資亦按行政院規定發給。此外，機場公司皆為董事會成員有投保董事及監察人責任險，以強化公司治理機制。

本公司董事及監察人均依據交通部所訂之《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》定期辦理績效考核作業。考核流程係由董事及監察人辦理就交通部規定之考核指標辦理自評後，函報結果予交通部進行複評，確保董事會運作及董事職能有效履行。

2024 年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考核指標

董事長 / 總經理

1. 出席次數。
2. 對事業機構目標達成度。
3. 配合政府政策，推動事業機構達成政策目標；對公司經營督導不利，招致重大處分。
4. 其他具體事蹟。

董事

1. 出席次數。
2. 重大事項之參與。
3. 對事業單位之參與及貢獻度。
4. 對交通部交付之政策性特定任務達成度。
5. 其他具體事蹟。

監察人

1. 出席次數。
2. 對董事會表冊之查核。
3. 對事業機構業務之檢查。
4. 其他具體事蹟。

機場公司為落實《公職人員利益衝突迴避法》，要求治理階層皆須廉能透明，以避免利益衝突，本公司董事會成員及重要管理階層人員皆遵守相關規定：

- 填具關係人聲明書。
- 依據公司法第 209 條辦理董事競業限制及許可提報。
- 本公司為國營事業，董事及監察人須遵循公職人員利益衝突迴避法規定。
- 本公司董事會議事規則第 21 條訂有議案利益迴避相關條款。

為協助董事及監察人強化專業職能，本公司每年均提供相關機構授課資訊予董事及監察人參考。董事及監察人進修與職務相關課程涵蓋公司治理、績效管理、政府重大政策及法治廉政等，另為提升董事及監察人機場營運及永續發展專業知能，本公司主辦桃園國際機場論壇，亦邀請董事及監察人參與交流學習，2024 年董監事教育訓練總時數共計 146 小時。

採購委員會

機場公司依董事會組織章則設立採購委員會，目前由 4 位專家學者組成。主要協助董事會進行重大採購議案（工程採購金額新臺幣 20 億元以上、財物採購金額新臺幣 4 億元以上、勞務採購金額新臺幣 2 億元以上之議案）之預審，且視機場公司業務需要召開會議，2024 年度共召開 2 次會議。

工作考成

本公司之工作考成作業，係依行政院國家發展委員會訂定之《國營事業工作考成辦法》及《國營事業工作考成作業要點》辦理。按規定國營事業於每年度終了時，確實檢討經營成果，並針對經營績效及存在之缺失詳實填具自評報告，作為後續改進與精進之依據。


本公司在自評及提報均確實依循規定程序，展現良好之內部控制及績效管理機制。針對行政院國營事業年度工作考成總報告中所揭示之本公司工作考成部分，包括優點、待改進事項及建議事項，續由各處室依權責積極辦理精進措施，確保各項經營管理活動持續優化，逐步提升公司整體績效與治理水準。

此外，為響應國家政策，本公司於 2024 年工作考成中，正式納入節能減碳相關永續指標，並於單位目標管理績效考核作業規定新增永續績效指標。

✈ 誠信與法規遵循

機場公司致力深化誠信經營之企業文化，遵循《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。此外，機場公司亦定期檢視各適用法規之現況，進行法規遵循審查，以確保機場公司符合所法令規定與主管機關監管要求。截至 2024 年底未有發生任何環境、社會（含人權）及公司治理的重大違規事件^{*}，且未有任何涉及的反競爭行為及反托拉斯和壟斷相關法規之情事；為進一步強化誠信治理，機場公司刻正積極研擬行為準則相關規範，以建構更完善之誠信治理架構。

^{*} 備註：重大違規事件定義係違反法規受目的事業主管機關重大裁處，其重大標準依主管機關規定之。

 完整過去三年重大違法事件、貪腐事件之情形請參閱附錄。

機場公司於 2024 年參考上級政風機構的指示和上年度計畫執行成果制定年度計畫，針對預防貪瀆、掌握廉政風險、案件處理、機關安全維護與保護公務機密等方面提出了一系列措施，除了對內宣導同仁們應遵守法令規範及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。

2024 年計辦理 1 場次廉政教育宣導活動，共 47 人次參與；廉政小學堂 2 篇，發送 1350 人次；「廉政＊人資通訊」計發行 2 期，總閱讀數 427 人次，總閱讀時數 215 小時；法治相關教育訓練，總計 4 場次，共 674 人次參加。

 完整過去三年廉政活動辦理情形請參閱附錄。



官網政風園地 -
檢舉申訴專區

貪瀆風險評估作業制度

機場公司已建置貪瀆風險評估制度，並依風險程度分為「低度廉政風險」、「中度廉政風險」與「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，均將依法辦理，並按規定追究責任，2024 年經評估並無高度廉政風險及貪瀆之情事。

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。

為鼓勵舉發不法，落實揭弊者保護精神及維護檢舉人之權益，爰訂定本公司《檢舉制度暨檢舉人保護實施要點》，並於 2024 年 8 月 13 日奉董事長核定實施，內容涵蓋揭弊者保護法精神之身分保密、隱私權保障、受理檢舉管道等規定以及明定本公司及所屬處室、個人不得因檢舉行為而對檢舉人施以不當措施，且明示本公司人員疑涉有犯罪舞弊或違反法令情形得向政風單位檢舉等反貪腐規定。

本公司亦積極完善相關治理制度政策，經參考標竿企業經驗，擬規劃於 2027 年起進行導入 ISO 37001 反賄賂管理系統之可行性評估，期深化廉潔文化，落實本公司風險管理及降低貪腐風險。

廉政平臺

機場公司為避免第三航區建設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，自 2018 年成立「第三航站區建設計畫廉政平臺」

於機場公司網站，公開揭露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。廉政平臺對內定期召開聯繫會議說明計畫，並將其揭露於平臺專區中；而外部利害關係人則可以藉由平台查閱計畫進度、檢舉與溝通其他事宜。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」、及以「協助工程如期、如質、無垢完工」。



廉政平臺

廉政平臺執行項目

透明與資訊公開	揭露各項相關工程計畫之「緣起、內容與效益」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、關心議題與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、招標、契約變更、履約管理、潛存風險因子、外界反映及爭議事件等階段所面臨之問題，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、廠商討論會議與契約變更會議等，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瞭解其可依據法定程序提出疑義，以避免私下關說，同時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。

廉政會報

2024 年機場公司召開廉政會報，計有 27 位委員出席，其中包含 3 位外聘委員，會議決議包括：

- 查詢大宗物料單價資料供各處室參考。
- 研議將資訊科技輔助審核功能納入勞務採購作業程序。
- 評估定期對外公布無人機防制系統建置成果之可行性。



廉政平臺

機場公司分別舉辦第 14 及第 15 次廉政平台聯繫會議，由總經理主持，邀集司法院、行政院、法務部、交通部、勞動部及民間團體參與。透過跨域夥伴合作，深化行政透明及廉潔價值，並增設工區參訪行程，提升建設推動透明度；同時於網站設置廉政平台專區，定期揭露工程執行及廉政倫理事件資訊，並推動網頁雙語化，強化國際接軌。



航空意象與廉潔誠信創意繪畫比賽

機場公司舉辦「航空意象與廉潔誠信」創意繪畫海報徵選頒獎典禮，比賽錄取高中組 25 件、國中組 8 件作品。本次活動結合跨單位協作，以擴大廉政宣導效益，亦由聯合新聞網報導，提升本公司廉政形象及社會曝光度。為強化行銷效益，本公司致贈感謝狀予協助之學界專家，並邀請評審進行講評，深化廉政理念推廣，發揮外溢效益。



廉政法令宣導講習

為加強本公司同仁廉政基礎概念及法令認知，同時提升現有從業人員廉能觀念與法治素養，爰辦理廉政法令宣導講習，俾利執行職務時能有所遵循。



廉政 * 人資通訊

為加強宣導廉政法令、深化同仁廉政意識，本公司政風處處與人力資源處共同編撰「廉政 * 人資通訊」供同仁參考。刊物內容包含最新修法、廉政新聞、人事規章、資通安全觀念及有獎徵答等。



2024 年往來廠商廉政問卷調查暨深度訪查

機場公司為深入瞭解民眾對機場公司辦理採購案件之遵循敬業倫理與依法行政等情，及機場園區利害關係人對於機場公司行政措施之廉政觀感，以作為未來各項措施與廉政宣導之重要參考指標爰辦理本案，期能真實反映採購行政效能及公司整體廉政狀況，據以持續提升為民服務品質，達成廉政預防之施政目標。

本案調查對象為自 2023 年 1 月 1 日起至 2024 年 6 月 30 日止曾參與機場公司採購案件（含未達公告金額採購）之投標廠商，及機場園區相關駐場單位，共約 300 家，有效問卷數計 135 份（受訪家數 135 家）。

根據調查顯示，有 97.1% 之受訪廠商對於機場公司推動廉政工作表示有信心、97.0% 受訪廠商滿意機場公司整體清廉度。未來機場公司持續深化同仁及廠商的法遵認知，型塑廉潔風氣。

✈ 內部控制

機場公司依據《政府內部控制監督作業要點》及參考《公開發行公司建立內部控制制度處理準則》與產業特性建置《桃園國際機場股份有限公司內部控制制度》，並設定「實現施政效能」、「提供可靠資訊」、「遵循法令規定」及「保障資產安全」作為內控目標。前揭經董事會審議通過後，由全體員工共同遵循執行，以合理確保內控目標之達成，促進公司之健全經營。同時，為達內控制度之設計及執行具有效性，本公司亦持續透過自行評估及內部稽核，做為內部控制制度之評估與管理機制。

另為積極提升對永續資訊品質之管理，機場公司已於內部控制「非財務資訊之管理作業」中納入相關控制重點，確保各項永續資訊之提供、修改、整理及保管皆經適當核准與控管，以及時且正確提供利害關係人參考。

此外，本公司亦每年辦理內部控制相關教育訓練，內容涵蓋風險評估及內部控制自行評估等主題，協助同仁深入瞭解風險管理及內部控制自行評估之重要性與實務應用，進而強化公司整體的營運穩健性與風險應變能力。

內控制度目標

實現施政效能、提供可靠資訊、遵循法令規定、保障資產安全

風險管理

機場公司參考《公開發行公司建立內部控制制度處理準則》及國家發展委員會訂頒《行政院及所屬各機關風險管理及危機處理作業手冊》，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，於內控制度建立風險評估機制。

風險評估機制

風險辨識

依據公司內部控制整體與作業層級目標，並參酌「行政院及所屬各機關風險管理及危機處理作業手冊」所訂之風險評估機制，由各處室依其職掌範疇，進行相關潛在風險之辨識，並進一步彙整為「整體與作業層級目標對應風險項目及控制作業一覽表」。本公司亦會定期滾動檢討與更新相關風險項目，以確保風險管理機制有效性。

風險分析

為能妥切表達本公司內部控制制度所辨識出之主要風險項目及其可能情境與影響，本公司分別考量不同面向之潛在衝擊或後果之程度，連同「機率之敘述分類表」以作為風險分析之參考標準，計算其風險值。

風險評量

經風險分析並考量人力、資源及組織環境等因素，就重大風險加以控管，並依年度風險評量結果，繪製風險圖像。

執行成果

辦理年度內部控制風險評估作業，以評估風險狀態。

自行評估

本公司由直接隸屬總經理，並負責統籌內部控制制度之專責單位，於每年定期推動各單位執行自行評估作業，自行評估範圍涵蓋機場公司內部控制制度之設計及執行，包含控制環境、風險評估、控制作業、資訊與溝通以及監督作業等五大組成要素，並涵蓋九大營運循環及各項管理性作業；此評估作業旨在合理確保內控制度目標之達成，並作為管理階層評估整體內部控制制度有效性及出具內部控制制度聲明書之主要依據。

✈ 內部稽核

桃園國際機場公司依據「內部稽核制度實施要點」定期編製年度稽核計畫，經董事會通過後據以執行內部稽核作業，並由內部稽核主管定期向董事會報告稽核業務執行情形。在稽核過程中發現之內控缺失及異常事項，均據實揭露於稽核報告，俾協助董事會確認內部控制制度作業程序有效性及落實遵循情形，包含評估其對營運活動目標達成影響程度，以合理確保內部控制制度得以持續有效實施。

2024 年度稽核計畫係綜合考量上級主管機關及外界關注事項、第三航廈重大計畫推動進程、營運環境變化、公司治理要項、本公司年度業務計畫及預算概要編列，並衡酌稽核室人力資源配置後等，採雙主軸方式規劃，共計辦理 7 項內部控制作業項目之查核，藉以強化內控機制與風險管理作為。

採購付款及工程管理

- 採購及付款循環：「公開招標」作業（勞務）。
- 採購及付款循環：「履約管理暨驗收」作業（勞務）。
- 營建工程循環：「工程變更」作業。
- 營建工程循環：「完工驗收及點交」作業。

資產維護及應變管理

- 不動產及設備管理循環：「資產維護」作業（消防隊裝備暨航油輸油系統）。
- 電腦化資訊系統控制循環：「檔案及設備之安全控制」作業。
- 機場安全及保安循環：「異常事件應變暨營運中斷防治管理」作業（火災）。

內部稽核制度執行過程中所發現之內部控制制度缺失及異常事項，稽核室將分析其常見問題態樣及成因，逐項回饋至內部控制作業程序，並會知受稽處室及其各層級直屬督導主管；於報告陳核後加以列管，按季追蹤以合理確認經理部門已及時採取適當改善措施，經改善完成且陳報董事長核准後始得解除列管，以達增進作業效益、減少疏漏之成效。

供應商管理

機場公司作為國營事業，所有相關採購均須依循政府採購法規定辦理，以確保過程之公平與公開。於本公司採購的電子化整合作業系統中，已將永續發展或企業社會責任（CSR）指標納入評選項目，藉以推動採購政策與公司永續發展目標一致。為促進永續理念之落實，鼓勵公司各處室於辦理標案時，將相關永續指標納入在採購合約條款。此外，我們亦在契約中明載「廠商依契約提供環保、節能、省水或綠建材等綠色產品，應至行政院環境保護署設置之「民間企業及團體綠色採購申報平臺」申報。未來，本公司將參詢永續採購指南 (ISO 20400)，於現行採購程序納入永續要素，以達履約廠商一同提高節能減碳、環境友善及社會扶持之目標；同時，持續優化供應商評選及管理機制，研議將相關永續發展指標列為必要評選加分項目，以落實公司永續發展政策。

我們亦將持續落實政府採購法的規定，密切關注合作夥伴在環境保護、勞動與職業安全衛生等相關法規遵循情形，並透過內外部溝通及訪查機制，強化風險控管，與各承攬商攜手購建安全、永續的工作環境。

供應商政策與承諾

本公司依據《政府採購法》規定，嚴格遵循公平與公開之採購程序，落實供應商管理機制，以確保採購品質、交期及合約價格皆符合相關要求，並致力於與供應商建立共存共榮的合作夥伴關係，透過雙向溝通與合作，攜手推動永續經營與企業社會責任之實踐，期達成供應鏈穩定與企業永續發展之雙重目標，積極提升整體採購效益。

採購 ESG 條件

E 環境

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。
應配合辦理相關事宜（如：ISO 14064-1、ISO 50001、國際機場協會碳認證計畫），強化永續意識。

S 社會

為促進與落實桃園國際機場工作場所之安全衛生，本公司訂有《承攬商安全衛生管理要點》，於採購招標階段即將相關規定納入契約條款，以明確要求廠商遵循本公司職業安全衛生相關規範；另有關本公司工程採購契約及公共工程技術服務契約亦載有相關職安衛規定。
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。

G 治理

供應商皆應遵守政府採購法、國家法規及其他相關法令。
應遵守機場公司相關作業規定，如廠商違反規定，造成設施設備異常或毀損等事件，將以契約規定計罰。
因未遵守契約規定而產生負面新聞、報導或網路負面評論等，影響機場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。

E 環境

S 社會

G 治理

永續供應鏈管理之目標

推動範疇三減量措施，協助實現國家2050年淨零排放目標。

要求供應商與承攬商遵循勞動法規，保障員工權益，並確保其作業期間之安全與健康。

強化供應商與承攬商治理績效及法規遵循，藉由制度化與持續監督，以建構穩健之供應鏈為核心目標。

永續供應鏈管理之策略

邀集航空公司、地勤公司、免稅商店等85家機場夥伴齊心合作，簽署「112年至115年桃園機場合作夥伴共同減碳計畫」意向書。
為推動機場公司範疇三減碳，做法包括：
• 推動航空公司使用橋氣橋電替代高耗能的APU。
• 要求僅電動車可進入地下行李處理廠，並廣設電動車充電樁供機場大聯盟夥伴使用。
• 提出2024年公共運輸比例達60%以上的目標，並與公共運輸夥伴商議做法。
• 與商業服務設施共同推動減少塑膠廢棄物。

藉由《承攬廠商安全衛生管理辦法》辦理一系列措施，包括：
• 提升與辦理5項承攬商管理強化專案。
• 辦理教育訓練與演練（含飛航安全與災害演練）。
• 每年定期辦理承攬商安全衛生評比獎勵。

辦理相關活動或教育訓練，以強化供應商與承攬商的公司治理意識與永續競爭力，包括：
• 設置廉政平臺與定期辦理廉政教育宣導活動，強化供應商與承攬商的誠信經營意識。
• 將供應商與承攬商納入智慧機場藍圖中，辦理概念測試（POC）推動案。強化貨運業者的國際競爭力，如協助取得IATA醫藥品冷链運輸認證（IATA CEIV Pharma）。

永續經營

管理方針

主題

- 資訊安全（重大）
- 機場安全（重大）
- 智慧機場設計
- 貨運發展策略

政策與承諾

- 機場公司將安全視為核心經營原則，從外部基礎設施到內部系統，承諾營運持續不中斷；此外，我們亦積極推動永續與智慧化雙軸轉型，致力於創新及應用新科技，協助園區業者導入冷鏈認證等措施，共擘機場大聯盟之共榮願景。

評量機制

- 定期檢查安全管理系統和設施，並透過安全委員會審查績效和目標滾動精進提出改善措施。
- 定期召開智慧機場推動委員會。
- 定期召開新貨運園區營運協調平台，提升貨運效率。

目標與達成情形

短期目標

- 積極處理危害通報，以消除潛在危害因素。 → ✓ 已處理與改善所有危害通報案件。
- 每月檢視安全績效，並在各安全管理會議上追蹤改善進度。 → ✓ 無發生任何事件。
- 確保資訊系統能持續運作而不中斷。 → ✓ 資訊系統正常運作。
- 2025 年貨運量達 220 萬噸。 → ✓ 2024 年為 227 萬噸，提前達成目標。

中長期目標

- 推動桃園國際機場公司安全文化及公正文化。 → ✓ 無發生任何事件。
- 完成智慧機場藍圖長期目標。 → ● 持續辦理中。
- 透過機坪彈性調度、優化空陸側貨運動線等措施，協助業者提升貨物處理量能，2040 年挑戰 402 萬公噸貨運量。 → ● 持續辦理中。

✓ 代表達成目標 ● 代表正按里程碑邁進 X 代表未達成目標

所涉及之利害關係人與回應對象

員工

旅客

航空業者與商業合作夥伴

政府機構

媒體

社區 / 非營利組織（NPO） / 非政府組織（NGO）



資訊安全管理

在永續與智慧化雙軸轉型的過程，資訊科技作為各項營運活動之基礎，機場公司已建置並嚴格執行資訊安全管理機制，維持機場營運作不中斷。此外，本公司亦訂有「資訊安全政策」，為確保資訊安全實務作業之有效性，每年至少進行 1 次全面性評估，並持續完善資訊安全作業，以達成本公司資訊安全之目標。

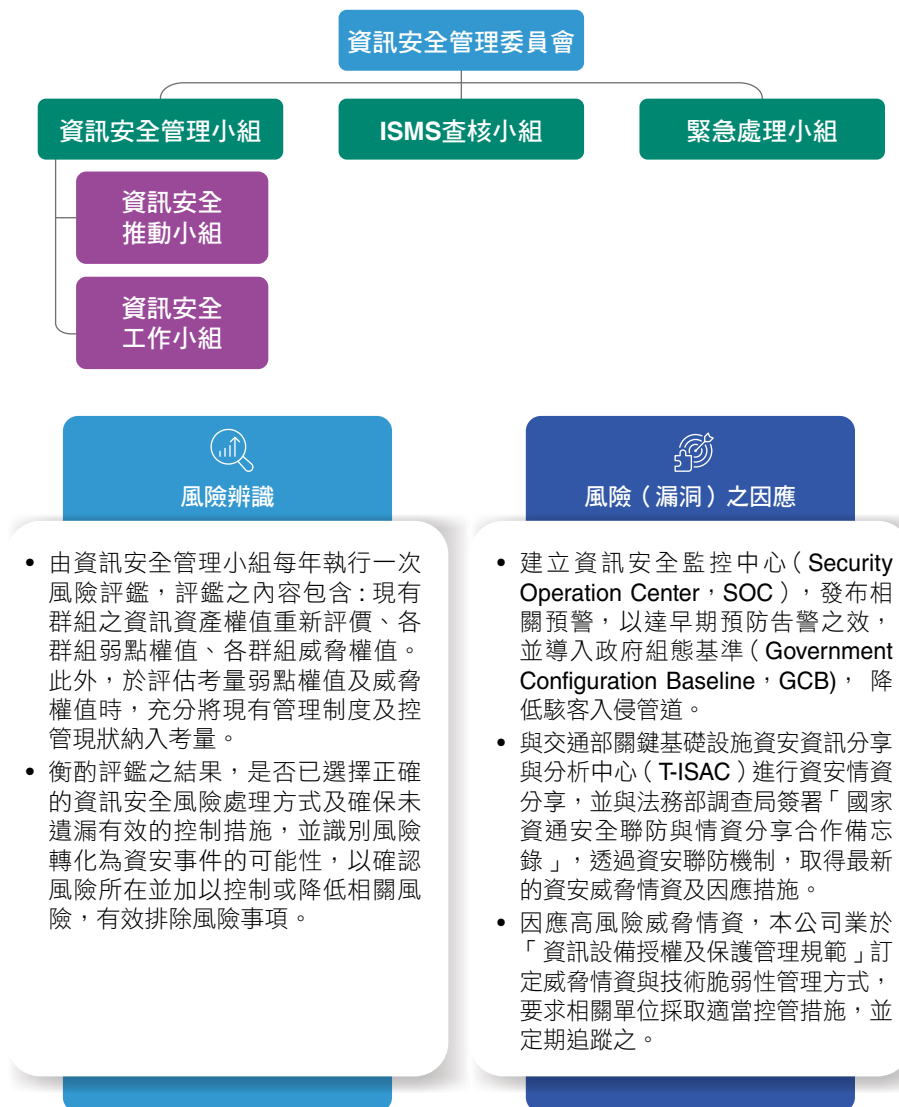
同時，更設定四大資訊安全管理目標：「機密性」、「完整性」、「可用性」和「法遵性」，以保障所有利害關係人的權益。

機密性	儲存於本公司資訊系統中的機敏資訊，以及在資訊系統處理過程中或在傳輸線上的機敏資訊，除加密機制外，皆須經授權才能存取資訊。
完整性	確保任何儲存在本公司資訊系統中的資料，以及資訊系統在處理和傳輸過程中，避免未經授權的資訊遭修改或破壞。
可用性	確保資訊系統可順暢運作，並保障合法使用者的需求能夠及時回應並完成服務需求。
法遵性	嚴格遵守與資訊系統設置和運作相關的資訊安全法規。

為進一步有效管理公司各項資訊安全之政策、計畫及資源調度，內部已設立「資訊安全管理委員會」，負責管理、審查、執行、檢討與宣導資訊安全相關議題，由副總經理擔任資通安全長，每年定期召開資通安全管理審查會議。討論的議題包含以下項目：資通安全政策及目標、ISO 27001、前次管理審查之議案的後續追蹤、資訊安全管理體系相關之內外部議題、利害關係人意見、資訊安全管理制度執行回饋、風險評鑑結果及其他須持續改善之建議，2024 年機場公司未有收到經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴。

👉 完整過去三年經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴之情形請參閱附錄。

資訊安全推動委員會組織架構圖



此外，機場公司依法要求全體同仁每年接受至少 3 小時的資通安全通識教育訓練（線上課程），強化一般使用者資通安全意識，資安人員每年則須接受 12 小時以上資安專業課程。機場公司亦將社交工程及資安課程等納入公司年度單位目標管理共通項目指標核算，以利促進員工重視資安議題。2024 年資安專職人員參與人次計有 5 人，機場公司員工參與人次計有 664 人。

完整過去三年資安教育訓練辦理情形請參閱附錄。



資通安全通識教育訓練

符合依據資通安全管理法之應辦事項。



資安專職人員專業訓練

資通安全管理法之應辦事項。



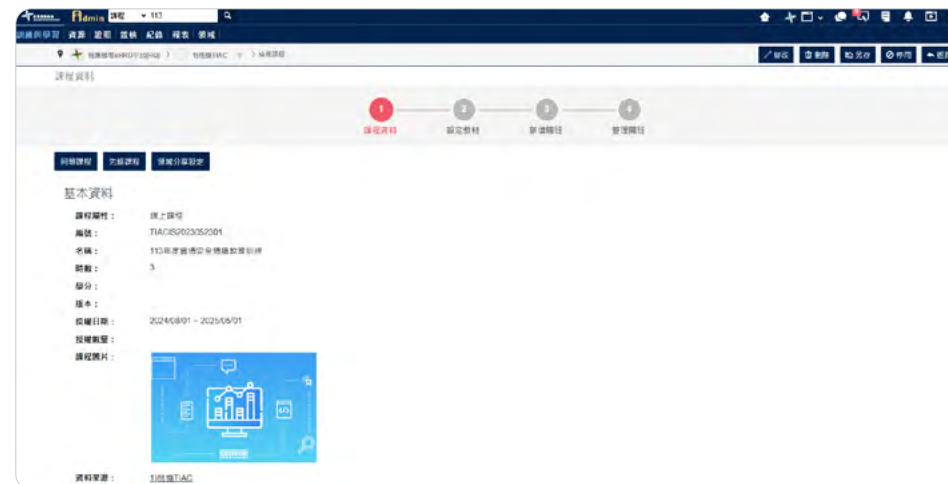
資通安全專職人員以外之資訊人員訓練課程

符合資通安全管理法第 7 條之資通安全責任等級分級辦法。



自辦社交工程演練

自辦 2 次電子郵件社交工程演練，測試員工對資安之警覺性，以提升整體資安意識。



個人資料保護制度的政策

本公司個資保護管理制度經本處「通行證照證系統導入 BS10012 個人資訊管理標準認證及個人資料保護管理政策委外輔導」案委請顧問舉行個人資料保護管理制度推動會議、驗證範圍內稽、舉行個資盤點與清冊說明及隱私衝擊分析與風險評鑑作業相關教育訓練共 4 場。

機場公司預計於 2025 年進行 BS10012 個人資訊管理標準認證第三方稽核。未來將配合個人資料保護委員會正式成立及個人資料保護法草案修法進程，持續滾動檢討，逐步檢視納入相關作業流程。



申訴管道

機場安全管理

機場安全是機場公司核心的價值之一。我們於提供服務之同時，積極建立、實施、維護並優化各項安全策略與作業程序，確保所有飛航活動在資源妥善配置下，達到法規標準與最高安全績效要求。未來，我們將持續藉由精進安全管理機制，強化風險控管與預防措施，維持機場營運安全穩定，展現對安全零妥協的承諾。

✈️ 機場安全管理機制

我們依循國家政策、法規及國際標準建立桃園國際機場空側與陸側的各項安全管理制度。為強化整體安全治理，機場公司制定《安全管理系統（Safety Management System, SMS）手冊》，除提供內部同仁參考外，也主動分享予航空警察局、飛航服務總臺、航空公司及地勤業者等相關單位，確保各方皆熟悉並遵循機場安全作業程序。機場公司全體管理階層與員工皆共同承擔維護最高安全績效的責任，落實安全文化於日常營運中。

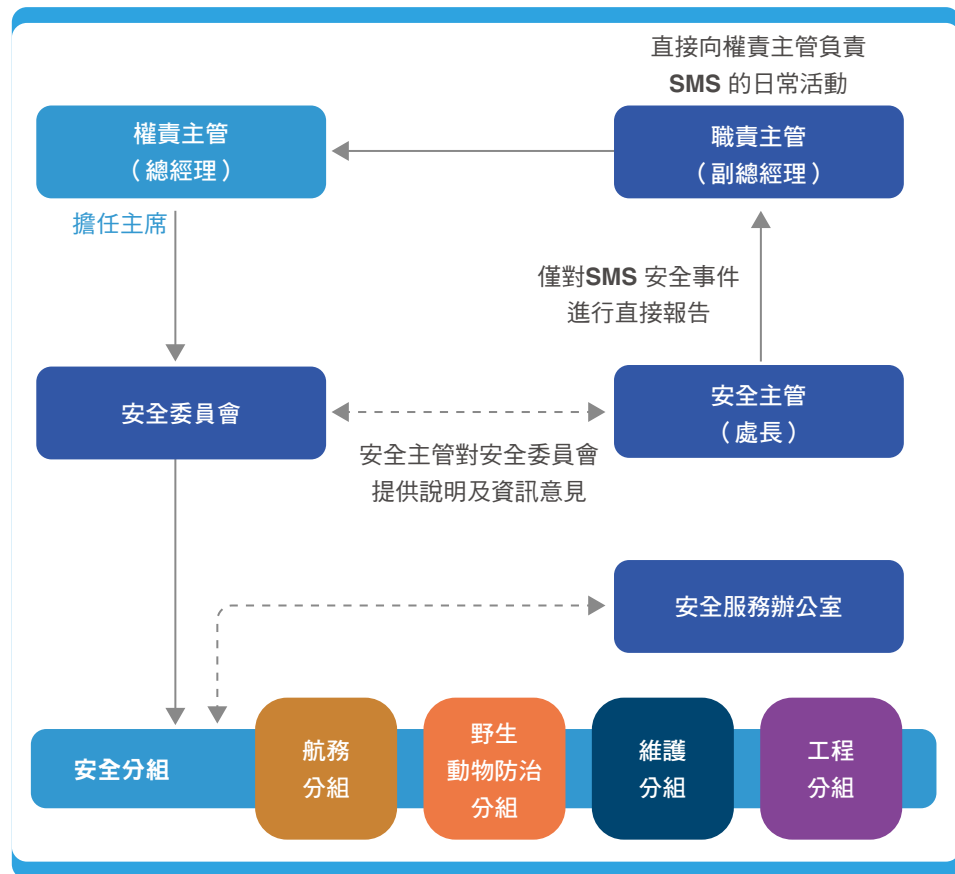
為有效管理與落實桃園國際機場安全，本公司每年度召開3次「安全委員會」，由總經理擔任權責主管，成員包括其他高階主管、航空警察局、飛航服務總臺、航空公司及地勤公司等。前揭會議負責研訂本公司安全政策、資源分配及安全績效相關之高階議題，並確認以下議題：

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。

2024年風險評估重點包括：跑道年度維護機制、裝備機具碰撞防範、聯合巡場機制優化、疫情後旅運量回復導致之停機位不足、設備設施之汰換與預防性維護、

空側作業安全管理、場域管理與責任機制建置、跨單位合作與風險分析強化，以及依據疫情經驗修正相關緊急應變計畫等事項。上述各項風險將透過定期召開會議進行追蹤管理，落實風險控制與降低策略，確保運作安全與管理效能。

安全管理系統功能及組織圖



✈️ 營運控制中心

為確保機場公司落實機場安全監控和提升作業營運效率，我們成立了營運控制中心。該中心負責全天候監控機場陸側的營運管理，並負責及時通報任何異常或災害事件，以及進行緊急處理措施。我們致力於保障機場的順暢運作，並確保對各種情況能夠做出迅速反應。

- **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。
- **定時巡場：**每小時派保全人員巡視航廈各區，發現異常事件即時回報營運控制中心處置。

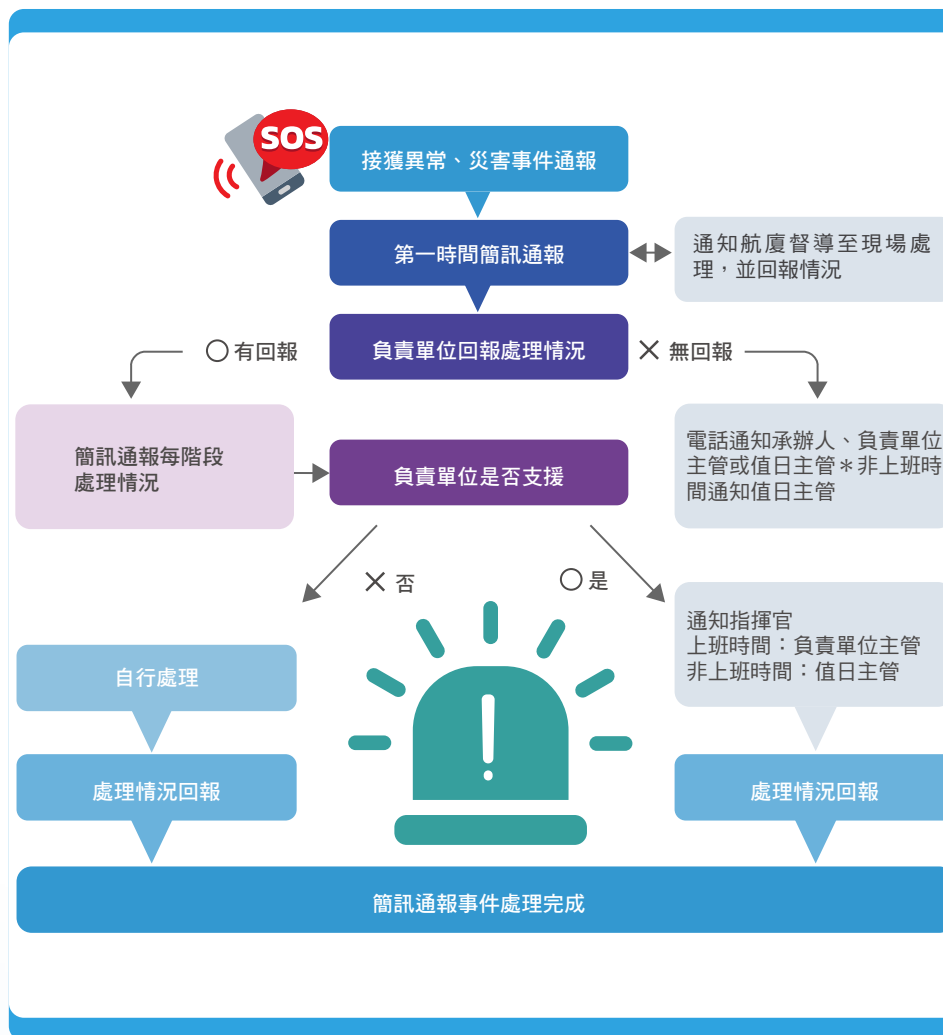
於 2024 年總計收到 312 件旅客事故通知，其中以自身因素受傷占多數（77.6%），因此機場公司召開跌（滑）倒事件熱區安全改善現勘會議，針對旅客跌倒事件熱區進行環境改善。

✈️ 營運安全 - 年度安全績效指標及目標

機場公司為建立良好的機場安全文化，藉由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，同時透過持續監督、評量、定期檢視並調整安全目標，以提升安全績效。

於 2024 年機場公司所設定之「安全績效指標目標」，其實際值皆未超出警示值。為持續精進改善，提升安全文化以消弭潛在危害風險因子，機場公司針對特定業者進行專案管理，除要求業者每周定期回報相關資料外，統計分析違規樣態並協助違規單位擬訂改善方針，另也要求各單位每月回覆違規事件檢討報告，針對各別事件進行成因分析，以避免類似事件再發生，要求相關單位加強教育訓練及落實程序，並適時發布安全文件予各單位遵循，以確保飛航安全。

通報流程



113 年度安全績效指標及目標執行情形

安全績效目標及實際績效（輕度目標） / 每萬起降架次以下 / 每百導引架次 / 每千施 工人數以下 / 每百使用時數		目標值	警示值	實際值
1	地面車輛闖越航機事件	1.42	2.48	1.45
2	車輛或其他地面裝備超速事件	0.98	2.12	0.93
3	車輛或其他地面裝備車禍事件	3.29	5.49	2.54
4	本場鳥擊率、鳥擊致航空器受損率	1.47、0.00	3.19、0.00	0.49、0.00
5	空側施工人員違規案件	0.07	0.13	0.07
6	目視停靠導引系統失效	0.07	0.13	0.05
7	停機坪照明燈及停機位編號指示牌（含 經緯度）失效	0.12	0.27	0.06
安全績效目標及實際績效（重度目標）1.8 次 / 五年移動平均每百萬起降架次以下		實際值		
1	車輛或其他地面裝備造成跑道入侵致航 機事件目標值（五年移動平均）（實際發 生次數 / 5 年度總起降架次 * 100 萬）	1.27		
安全績效目標及實際績效（重度目標）1.8 次 / 10 萬航機起降架次以下		實際值		
2	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目標值	0.4		

✋ 完整過去三年安全績效目標及實際績效請參閱附錄。

✈ 機場危害議題處理

為強化飛航安全管理，機場公司積極推動「公正文化」，透過危害事件的蒐集、分析與回饋，及早識別潛在風險並採取控管措施，落實「見微知著、防微杜漸」的安全精神。機場公司已建置完善的危害識別與風險管理程序，鼓勵所有同仁及利害關係人主動通報，共同維護桃園國際機場營運安全。

根據 2024 年通報統計，通報內容主要集中於「空側設施」、「陸側設施」與「空側作業」等類別，顯示使用者多數關注設施異常與作業違規。為提升通報率與

深化安全意識，機場公司持續辦理宣導活動並製作安全海報，推廣正向通報文化，培養主動參與風險管理的工作態度。

為確保應變效率，遇有需即時處理的設施故障、違規或異常狀況，請通報人先行聯繫權責單位，並於後續完成系統登錄。所有通報者均受「公正文化原則」保障，除非涉及蓄意違規或明知故犯，否則不予處罰。針對違規行為，機場公司設有安全績效指標進行追蹤，對多次違規或屢勸不改者，將依法處理。

機場公司鼓勵駐站廠商與航空公司積極參與通報工作，讓潛在安全議題得以及時掌握與妥善處置。近年通報案件數逐年上升，反映出正向安全文化已逐步建立，機場園區從業人員對安全議題高度重視，並樂於主動參與。

✈ 防範鳥擊作業

為避免鳥擊影響飛安，機場公司執行各項作業，如砍除機場範圍內雜林、溝渠鋪設鳥網、鳥相調查及改善植被物種等，並與航空警察局配合執行驅鳥作業。

透過安全管理系統，每年審視並訂定本機場鳥擊率關鍵績效指標（KPI），每月統計鳥擊率、檢視 KPI 與防制策略有效性，如有超過，將召開臨時會議檢討並研擬防制策略；同時每半年，評估並更新鳥種風險矩陣，針對高風險鳥種制定防制策略，以維護飛航安全。



危害通報系統



鳥相調查	目前委託桃園市野鳥學會辦理本機場場內及附近區域之鳥相調查，場內外共有十條樣線，每月以田野調查方式進行樣線調查，每季 1 次亦執行場內鳥類食性調查，每半年 1 次執行場內棲地調查；每月之鳥類活動通告及次月預告均上傳本公司官網，並將預告內容發布飛航公告供航空業者參考。
每日定時驅鳥作業	每日至少 6 次偕航警或持漆彈槍於場內進行驅鳥，時段涵蓋日夜間；當發現或接獲野生動物入侵通報，立即進行臨時驅鳥。
候鳥過境加強預警	3-4 月份黃頭鷺過境期加強巡檢頻率，使用瓦斯砲驅離大量滯留鳥群，以維飛安。
棲地管理	依鳥相調查廠商建議進行草長管理、於跑道週圍架設直立鳥網、於水域鋪設平面鳥網、繁殖季撿拾鳥蛋、摘除鳥巢、窪地填平及設置捕獸籠等。
鴿舍查核	將本機場禁止飼養飛鴿範圍之養鴿戶列管造冊，每月 1 次巡查列管養鴿戶。
辦理鳥相教育訓練	邀集本公司各處室、航空公司與航警局等單位，瞭解鳥相調查及鳥擊防制相關作業。

✈ 無人機的防制作業

桃園國際機場為臺灣重要空運門戶，亦為行政院核定之一級國家關鍵基礎設施，無人機之侵擾攸關飛航安全，且涉及國家安全，對場站及空域安全影響營運甚鉅，故機場公司於盤點脆弱點時，將無人機侵擾納為關鍵項目。2024 年度並未發生違法無人機活動影響機場雙跑道正常運作之情事。

Education 教育—宣導	1. 於機場公司網站提供相關作業程序及飛安宣導資料，教育民眾無人機及有礙飛安物體活動的相關法規及限制。 2. 以多元媒體方式宣導，向大眾進行宣導。
Enforcement 執法—建立查處機制	1. 訂定桃園國際機場受遙控無人機干擾應變處理指導原則，包括通報聯繫、查處及跑道暫停起降機制等處理程序，並建立通報聯繫窗口及聯絡方式，形成區域聯防機制。 2. 若機場附近發現疑似違法無人機活動，視無人機活動區域本公司將以暫停起降方式因應，並依前述指導原則通報航警及地方政府警察等區域聯防單位協助查處，如未再發現無人機或已確定排除後，再恢復跑道起降作業。

機場公司積極規劃設置無人機偵防系統，系統未建置前違法無人機或不明飛行物體活動平均每次影響機場雙跑道運作時間約 37 分鐘；系統建置後可精準掌握機場附近無人機動態及操作人座標，雙跑道受影響時間平均每次約 10 分鐘，可減少無人機盤旋情形，有效提升飛航安全與降低機場營運受影響程度。

✈ 特種防護團

桃園國際機場作為國家關鍵基礎設施，依據《民防法》規定設立特種防護團以因應天然災害、人為事故、資通訊網路攻擊及疫情等多元風險。特種防護團由園區內公私部門共同組成，依任務性質分為 20 個分團與 13 個直屬隊，並肩負平時防災與戰時支援任務。

因應當前國際情勢與災害風險升高，全民防衛意識及人力培訓已成為重點工作。機場特種防護團透過教育訓練強化基層應變能力，強調自衛自救與應變協同，確保面對突發狀況能迅速反應。2024 年共辦理 11 梯次訓練，包括 BLS 基本救命術及無預警動員召集，計有 512 人次參與，成效顯著。

針對機場運作特性，特種防護團亦制定「消防、用電及 AED 安全檢查實施計畫」，依照建築區域進行分區巡檢，確保各單位落實消防與電力安全管理，並建立定期檢核與設備汰換制度，加強風險控管與事故預防。

透過制度化、常態化的訓練與檢查持續強化災害應變與韌性管理，確保關鍵設施在各種情境下皆具備穩定運作與快速復原能力，展現桃園國際機場民防整備的決心與效能。

戰傷救援救護教育 CPR、AED 創傷止血訓練

邀請衛生福利部北區災難醫療隊訓練教官以戰傷救援救護教育 CPR、AED、創傷止血訓練等為課程內容，並發給 CPR+AED 合格證書。



創傷基本救命術、傷口包紮骨折固定、傷患打包、緊急搬運訓練

邀請衛生福利部北區災難醫療隊訓練教官以創傷基本救命術、傷口包紮骨折固定、傷患打包、緊急搬運等為課程內容，採示範及實際操作教學方式實施。



夜間無（半）預警動員召集教育訓練

以電話發布「年度機場災害防救-夜間無預警動員召集教育訓練」於本團教育訓練室執行實施，計 7 單位與帶隊幹部 7 員，於電話通知 30 分鐘內，至指定位置報到，待命接受災害應變救援任務，各單位均能於時間內完成動員報到。



消防設施、用電安全、環境安全檢查

協調機場公司維護，共同編成檢查組，依場內重要建築物分區檢查，檢查結果各單位均能依消防法規每年定期實消防安全設備檢查，另所見各場域現況及改善建議綜合彙整後，請相關單位參考改善。



年度空難災害防救（夜間）演習

針對施訓演練課目及應處 SOP 行動方案，及完成與各分團聯絡機制，建立動員名冊並於演習中擔任救護協力支援人力演練。

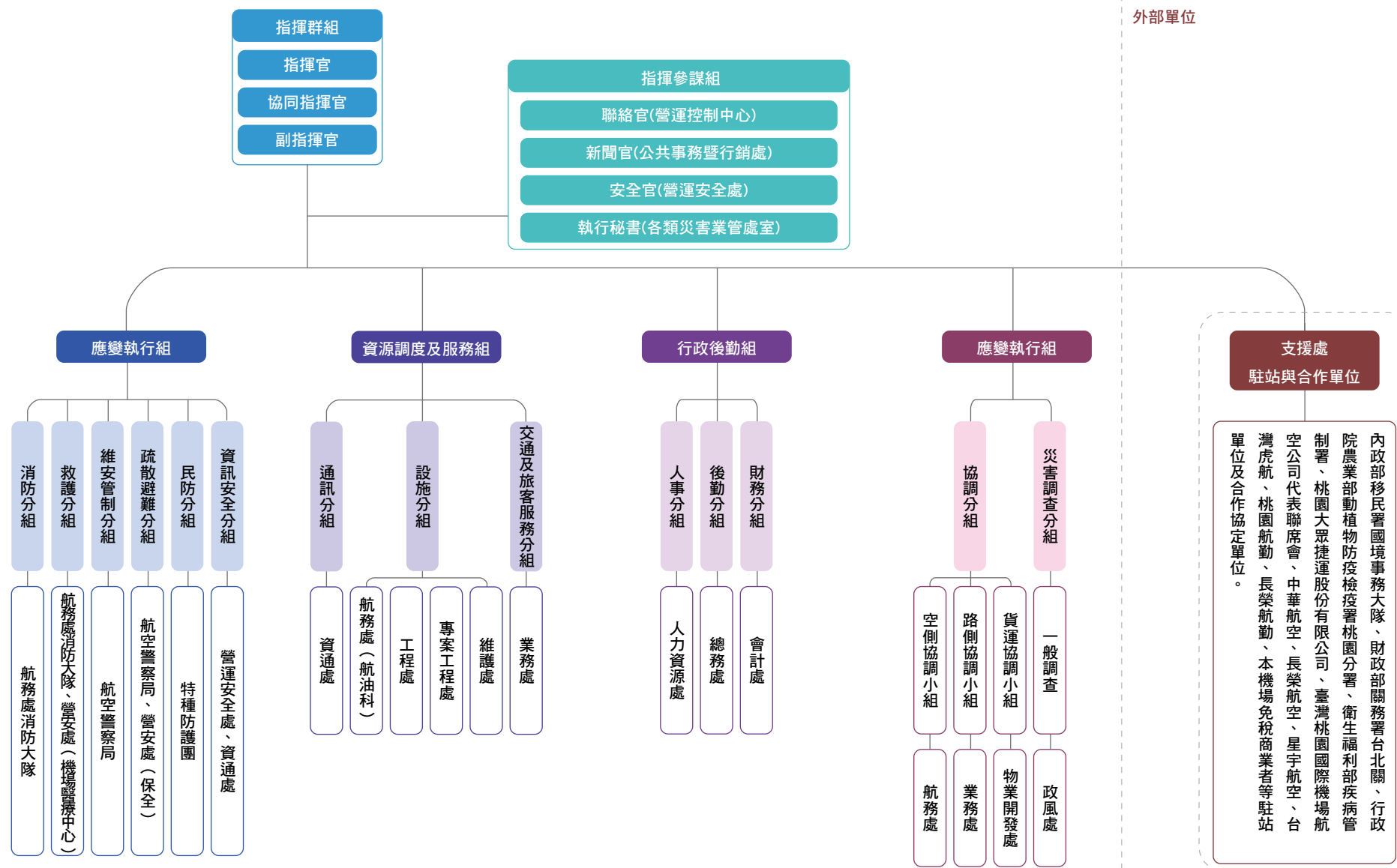


✈ 緊急應變

機場災害防救計畫涉及層面廣泛，且具專業性及特殊性，為確保航空運輸持續營運、保障旅客與作業人員生命財產安全，因此訂有「桃園國際機場災害防救業務計畫」，及相關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。災害類別包括風災、水災、地震、旱災等天然災害、火災、空難、毒性及關注化學物質、生物病原、輻射災害、航空器緊急搶救、國內線班機技（轉）降、停電、機械設備故障及航空地面燈光等事件。

災害發生或有發生之虞時，營運控制中心即透過各種傳訊工具，將災害狀況通報總經理、副總經理、各權責處室主管、上級單位及機場園區相關作業單位，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，並儘速恢復機場正常運作。機場公司亦制定「災害緊急應變小組設置作業程序」，適用於各類災害發生時，視實際需要召集成立災害緊急應變小組，負責各種突發緊急事故之處置及各類防災業務作業程序之執行。同時，亦將災害的預防及應變措施納入災害防救業務計畫及各類緊急應變作業程序內。

桃園國際機場災害緊急應變小組



為確保桃園國際機場內部人員具備防災和緊急應變能力和意識，機場公司每年定期舉辦災害演習或模擬演練。除機場公司同仁外，民航局、飛航服務總台、疾病管制署、航空警察局、桃園市政府消防局、機場醫療中心、航空公司及地勤公司等相關單位亦會參與。**2024 年共舉辦 5 場災害演練和模擬演習，計 1,303 人次參加。**

👉 完整過去三年安全演習、演練與教育訓練辦理情形請參閱附錄。

✈ 飛航安全教育訓練與宣導

維護飛航安全不僅是機場公司的責任，亦是全體航空業者的責任，因此我們每年持續辦理相關教育訓練與宣導活動，邀集內外部利害關係人參與，藉此提升內外部利害關係人對機場安全的職能與意識，並增進機場安全至上的良好文化；機場公司除對內部同仁與駐站廠商員工進行教育訓練外，亦積極對外向民眾宣導飛航安全的重要性，例如宣導影片露出、機場周邊宣導與有獎徵答活動等多元方式，讓一般民眾瞭解飛航安全議題，期建構完整的飛安文化。

飛安宣導活動

2024 年度飛安宣導活動於暑假期間登場，主題為「機場出任務 雙管齊廈」飛安解謎活動。本次活動整合機場各單位資源，於第一、二航廈管制區內外設置互動關卡，透過簡單有趣的互動遊戲，吸引民眾參與，以宣導飛安知識。此外，活動特別改編網紅作品的洗腦歌曲，推出飛安宣導版影片〈走吧走吧，我們一起出國吧〉，使飛安教育更加深入民眾心中。

為擴大宣導對象，邀請機場周邊鄰里國小師生共同參與導覽體驗，共安排 **4 梯次** 活動，由專人帶領學童於航廈內進行互動遊戲，並介紹安檢線及特色候機室，藉此提升學童對飛安的重要性認識。本次活動免費參與，並提供高達 **150 項** 獎品，包括不限航點的來回機票，活動參與人數累計 **25,000 人次**，創下疫情後活動新高紀錄。



▲ 水災暨風災緊急應變演練



▲ 毒性及關注化學物質暨輻射災害防救演練



▲ 場內夜間空難災害防救演習



▲ 桃園國際機場生物病原災害演練



▲ 複合式災害緊急應變演練（地震引發海嘯及火災）



航空保安訓練與宣導

為使機場各單位人員了解機場通行證使用規定暨機場安全管理，機場公司每年辦理相關教育訓練與課程。2024 年共辦理 6 場次通行證教育訓練，計 633 人次內外部人員參訓。

航空保安訓練

舉辦初訓與複訓之實體暨線上課程，並錄影上傳至 eHRD 平台設立線上課程供同仁隨時閱覽。



機場通行證認知暨航空保安教育訓練

增進機場各單位人員了解機場通行證使用規定暨機場安全管理。



安全管理系統（SMS）複訓課程

邀請航空公司專家分享航空公司安全管理系統與制度。

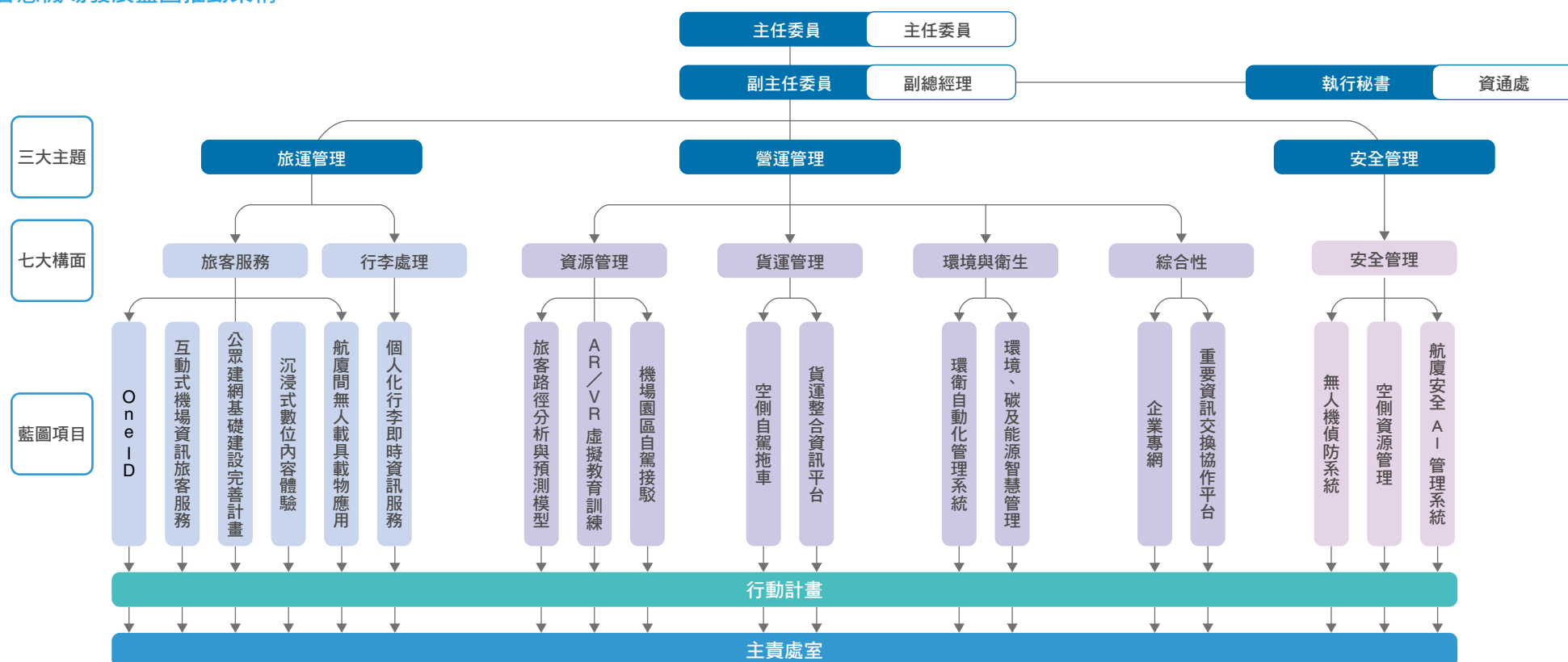


智慧機場

因應國際航空業智慧化之發展趨勢，機場公司積極推動數位轉型，優化營運效率與服務品質，以持續提升旅客對桃園國際機場之滿意度。

機場公司亦設有「智慧機場推動委員會」，定期召開工作會議統籌規劃與推動桃園國際機場智慧化，並由總經理擔任主席，資通處擔任執行秘書單位，期拓展國內與國際間智慧科技交流及促進交通科技產業發展，加速推動創新商業模式。

智慧機場發展藍圖推動架構



機場公司自 2020 年制定「桃園國際機場與智慧化產業場域合作實驗試辦計畫」，邀請與鼓勵具有創新智慧科技之產業單位提出申請，並於園區內進行相關應用科技之概念驗證。

智慧閘門（公務用）

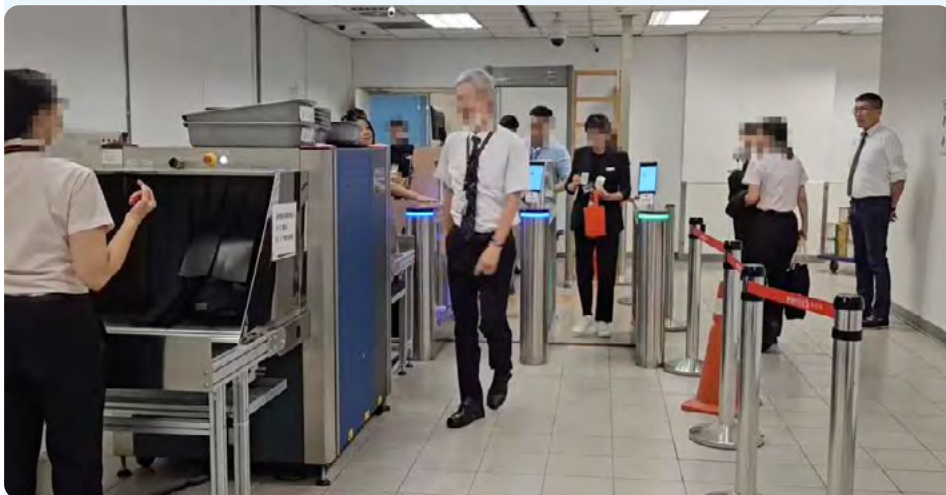
因應未來管制區工作人員進出量增加，透過生物辨識智慧化查核身分，加速身分查驗作業，減少排隊時間，以加速通關與提升安全性。本計畫已執行為期 3 個月之測試作業，機場公司後續將對執行成果與擴大導入進行評估。

對機場公司效益：

- 無紙化作業減少紙張廢棄物，驗證速度提升、減少排隊造成的能源消耗，也符合跟環境永續相關的研發創新。
- 門禁系統紀錄更加可靠，減輕航警負擔。
- 提升資訊透明度與管理安全性。

對外部單位效益：

- 提升相關工作人員進出效率。



旅客安檢等待時間估算

利用去識別化之人流偵測技術，針對出境安檢排隊人數進行計算，估算旅客安檢等待時間。因應人流變化（消化速度），提供增減安檢櫃台數量參考，以利引導分流紓解壅塞，穩定服務水準。本計畫已執行為期 3 個月之測試作業，預計 2026 年針對「第一、二航廈出境行李安檢區域」完成人流系統建置。

對機場公司效益：

- 若全面實施，有機會根據旅客流量精準調配安檢櫃台，避免不必要的能源消耗，也符合跟環境永續相關的研發創新。
- 增加安檢資訊透明度。

對外部單位效益：

- 減少等待時間的不確定性，提升旅客安檢服務品質。



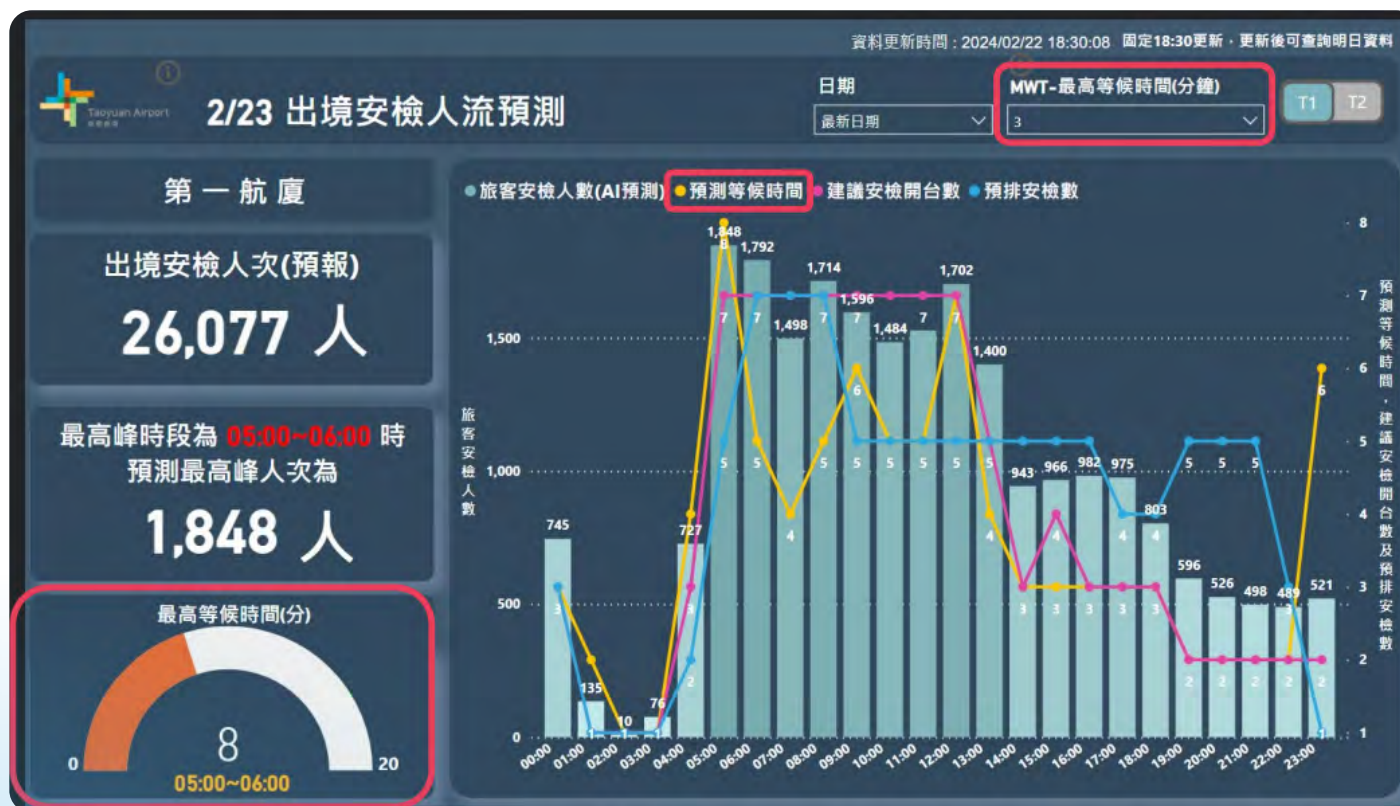
為穩健推進智慧化轉型，在基礎設施方面機場公司持續優化「機場數位資訊整合平台（ADIP）」功能以作為整合營運數據與決策支援的核心平台。ADIP 目前已匯聚來自 19 個主系統、300 條資料流，涵蓋航務、航班、貨運、財會與旅客服務等，並產製達 332 張視覺化儀表板報表，協助使用者快速、直覺地取得即時資訊，以提升日常營運決策品質，並支援出境安檢、檢疫配置、商業服務區店人流調度與交通疏運等關鍵作業。

2024 年，機場公司針對 ADIP 多項功能進行擴充與技術升級。系統新增整合自助行李（SBD）、公路客運、高鐵與機場捷運時刻表資訊，且進一步強化跨系統與旅客服務的即時應用能力。視覺化報表類別亦擴增至 19 項、總數提升至 332 張，提供更全面的旅運、貨運、財會與安全指標分析。同時，平台運用人工智慧導入深度神經網絡（Deep Neural Networks, DNN）模型，顯著提升預測力與營運敏捷性。

在預測應用方面，ADIP 結合 DNN 模型進行高階運量與航班預測。出境安檢人流預測模型納入 39 項參數，包括預報運量、歷史紀錄與日期特性等因子，讓模型能自動學習與校正，預測未來人流高峰，優化安檢人力配置。入境航機延遲預測則

使用 67 個參數，如實際離場時間、氣候條件、航線特性等，透過 AI 學習歷史誤差樣態，自動優化預測結果，整體模型準確率提升逾 10%，有效提升現場應變效率與資源使用效益。

此外，ADIP 於 2024 年 9 月榮獲經濟部智慧財產局核准新型專利（第 M659971 號），成為國內首座取得專利認證的機場資訊整合平臺，象徵桃園國際機場在智慧機場基礎設施與創新應用上具備領先地位；透過 AI 與數據結合的智慧化運營，機場公司正穩健邁向更即時、更敏捷、更精準的數位決策新時代。



貨運策略

臺灣位處東北亞、中國大陸與東南亞三大經濟圈交匯核心，與北美經貿關係緊密，具備絕佳地理與市場連結優勢。憑藉此區位條件，我國國籍航空公司在貨運領域具備強勁實力，航線網絡涵蓋北美與中國大陸，無論全貨機或客機腹艙，均具備東亞中短程與北美長程轉運的樞紐能力。同時，機場公司積極發揮區位優勢，配合

國家發展策略，致力促進臺灣經濟與產業穩健成長，並以拓展轉口貨量及提升加值服務品質為核心目標。未來，亦將持續結合國家資源強化基礎建設，搶攻國際市場，此舉不僅帶動桃園國際機場貨運成長，更促進整體產業升級，實現雙贏局面。



桃園國際機場貨運發展願景目標



促進並吸納多元產業進駐營運，包括與機場經濟相關之物流運籌、航空服務、國際商務、航空維修等產業。



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設施，打造亞太及中東地區貨品運籌、航空服務與國際商務中心。



提供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，鞏固桃園國際機場之亞太及中東地區樞紐地位。

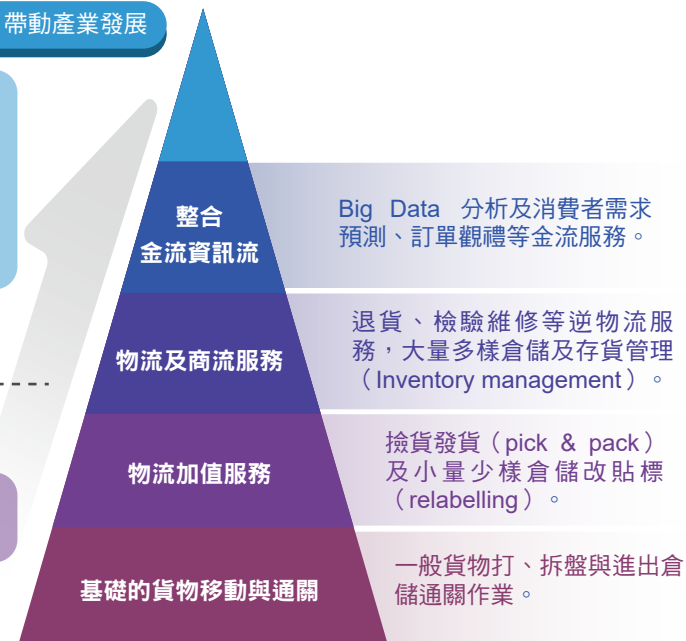
目標：創造加值，帶動產業發展

自動化、科技化搭配智慧資訊平台，創造物流、商流、資訊流、金流的整合服務

未來

現在

勞力密集的
物流操作



2024 年自由貿易港區貿易值年增 77.42%，創歷年新高，主因全球 AI 產業快速成長，帶動高階伺服器與半導體出口需求增加，另受惠於疫後供應鏈重組與區域投資動能回升，推升整體業績表現。惟須審慎持續關注國際關稅政策，評估是否對出口產業與區域供應鏈穩定性產生不確定性，機場公司亦將積極布局多元市場與強化風險管理機制。

桃園國際機場自由貿易港區事業貿易值成長率

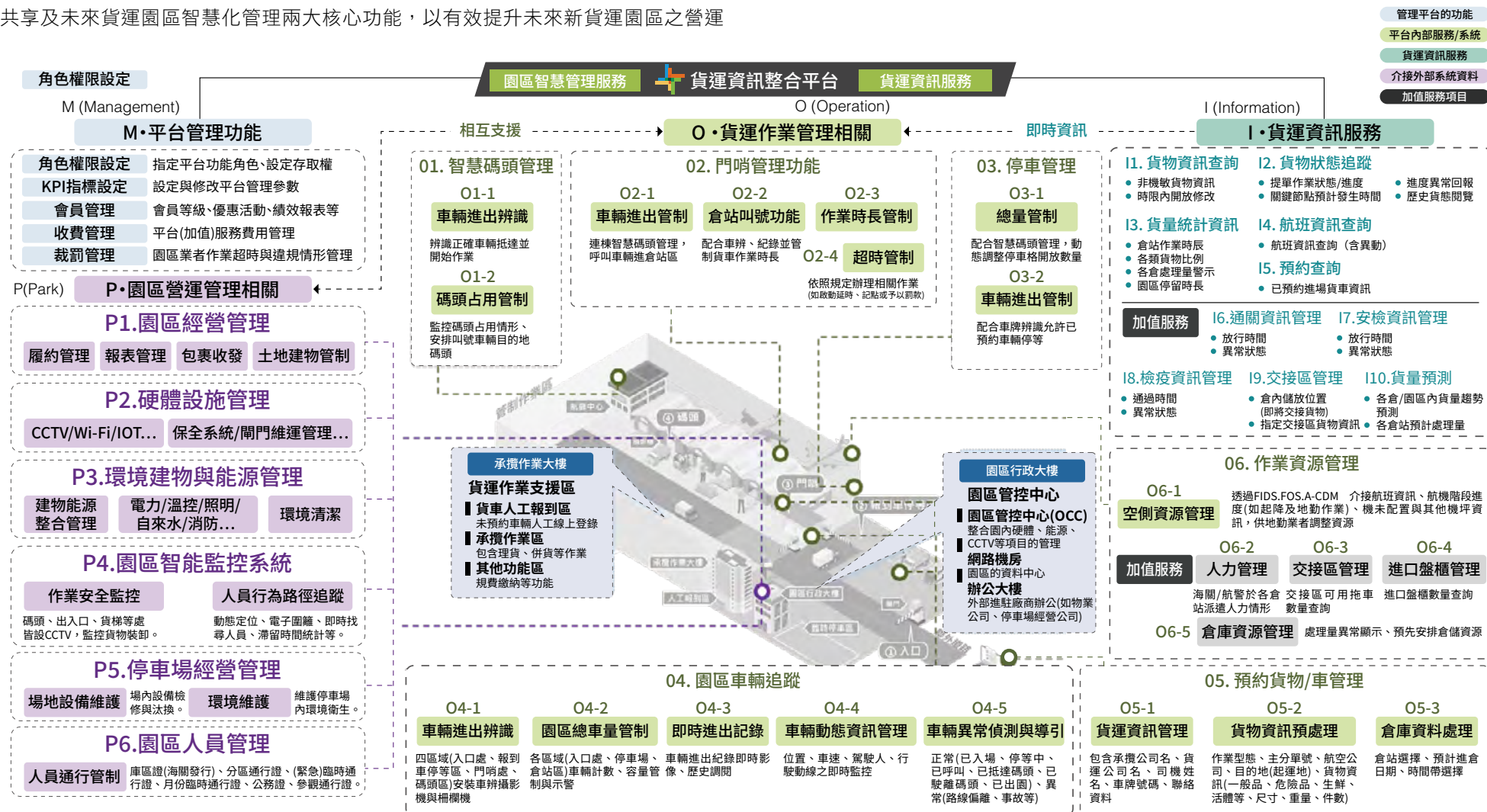
2022	2023	2024
37.23%	5.78%	77.42%

時程	年份	發展規劃	貨運量目標
短期	2025 年以前	未來貨運用地接收管理與辦理開發規劃。	220 萬噸 (已達標)
中期	2026-2030 年	辦理新貨運園區與第二自由貿易港區綜合規劃	250 萬噸
長期	2030 年以後	新貨運園區與第二自貿港區分期開發、興建營運商營運。	2040 年：402 萬公噸

新興商業機制 / 平台建立

為因應國際貨運數位化趨勢及未來新貨運園區營運管理需求，機場公司積極參考國際標竿機場及國際貨運組織之先進經驗，對桃園國際機場貨運環境進行全面盤點與深入分析，以階段目標為構建貨運資訊整合平台功能框架，涵蓋貨況狀態即時共享及未來貨運園區智慧化管理兩大核心功能，以有效提升未來新貨運園區之營運

效率。目前「桃園國際機場貨運資訊整合平台研究勞務委託案」已順利於 2024 年底結案，並於 2025 年初啟動後續規劃勞務委託案之發包作業，以持續推進系統功能規劃與基本設計，確保平台建置符合未來發展需求。



智慧物流國際論壇

活動邀集 2 位國際講者及 11 位產官學研代表進行海、空港各 1 場專題演講及焦點座談，並邀請行政院各級長官出席蒞臨指導，整場活動共約 204 位人員與會參加。本次邀請之貴賓針對空運或海運領域未來發展趨勢皆強調以下三大核心方向：首先，「數位轉型及科技創新」－如公私協力合作，將物流鏈視為一生態社群，建立跨域資訊整合平台，讓所有參與者以 Give & Get 方式共享數據，提升數據透明度；其次，「能源創新」－如為達淨零碳排目標，持續發展永續航空燃料及氫能源；最後，「安全保障」－如開發貨物熱能偵測系統、引進搜查犬嗅查鋰電池，作為輔助物流集散作業環境管理工具。



為實現桃園國際機場貨運發展願景目標，全面強化貨運營運效能與整體競爭力，機場公司聚焦三大關鍵措施：

1. 協調相關機關（構）與業者提升作業效率

機場公司為協調利害關係人需求與提升貨運業者的作業效率，邀集航空貨物集散站經營商業同業會、航空警察局、關務署臺北關，以及其他貨運業者共同加入，以每季召開一次會議為原則，全面檢視現況作業流程，進而達到改善、簡化等目標，以提升航空貨運及物流作業效率。2024 年主要推動措施為：

- 持續宣導 ”EAW “（電子提單）推動，以減少紙本作業，致生後續提單保管與銷毀成本。
- 進口快遞貨物鋰電池查核及防堵，經各相關單位持續依「桃園機場進口快遞鋰電池貨物查核作業」辦理查核作業，攔查筆數顯著降低，不實申報情形亦有所改善，減少桃園國際機場業者運送危險品之整體風險。
- D1 機坪電梯改為刷卡啟動對應措施，協助航空公司申辦「機組人員專用證」，以減少人力。
- 釐清 501 至 513 機坪倉儲公司前方基礎設施維護權責，將進行貨運機坪整體修繕並交由貨站業者進行後續維護，提高貨運機坪運送及環境維護之品質及安全。

2. 協助導入冷鏈認證與設施建置為產業加值

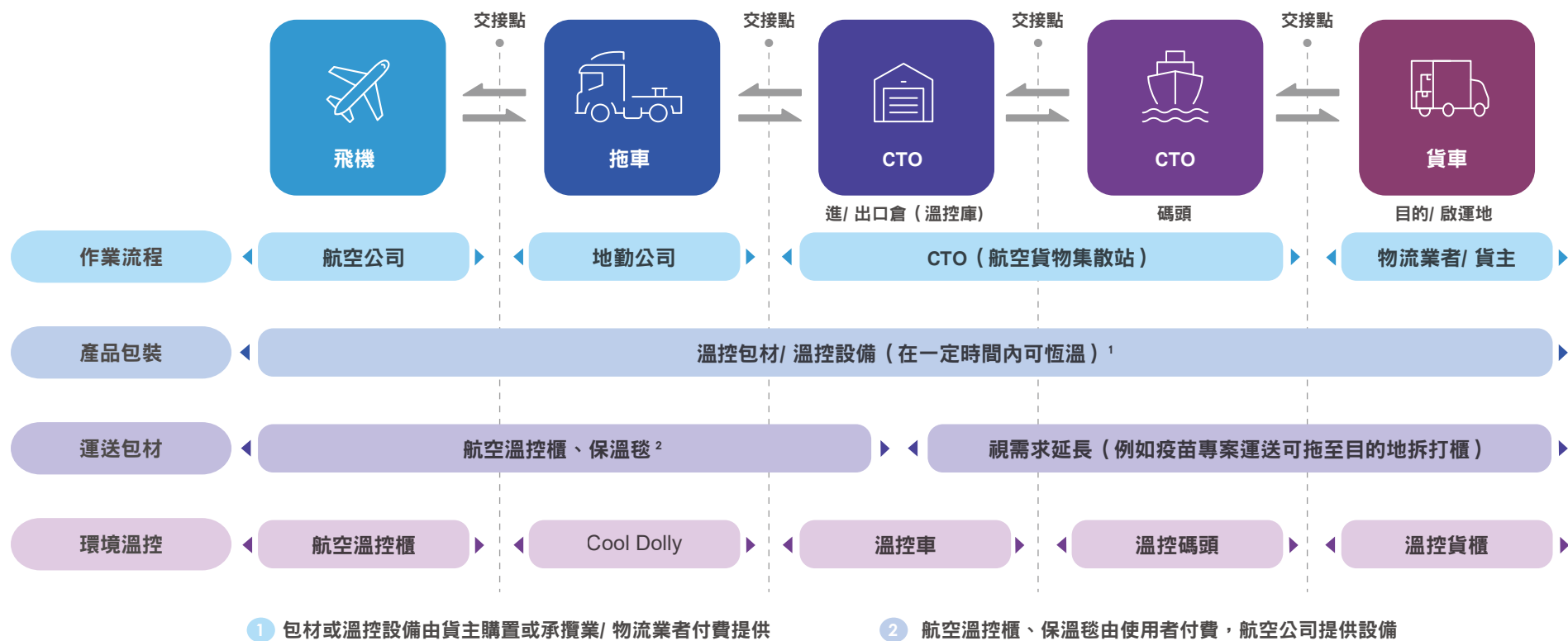
為提升桃園國際機場在航空貨運市場的競爭力，機場公司主動成立「TPE Cargo Community」貨運社群並成為全球第 15 個獲得國際航空運輸協會（IATA）認可的冷鏈認證工作小組。機場公司代表團隊與 IATA 協調訓練及認證合約內容，成功協助社群成員爭取 69% 的認證費用優惠及額外培訓名額，降低冷鏈導入成本。

機場冷鏈專倉結合臺灣在地冷鏈技術，提供全流程的溫控倉儲與物流服務，從進倉、處理到出倉，全程維持溫度管理標準，確保貨品品質與運輸安全。未來目標是打造完整的冷鏈供應鏈體系，推動溫控產業升級，拓展國內冷鏈物流市場。

自 2019 年起，機場公司已協助中華航空、長榮航空及長榮航勤取得 CEIV Pharma 國際醫藥冷鏈認證，並期望吸引更多業者參與。此外，機場公司亦支持航

空貨物集散業者建置冷鏈設施，如遠雄公司自 2019 年起投入 IATA 課程與實作，並成立專案團隊研訂醫藥冷鏈標準，於 2024 年完成專用冷鏈倉儲設施建置，3 月正式啟用，6 月順利取得 IATA CEIV Pharma 認證，成為全台首家通過此項認證之業者，有效提升桃園國際機場在醫藥空運領域的能量與全球競爭力，並進一步強化冷鏈供應鏈整體效能。

國際航空運輸流程示意圖



冷鏈倉儲棟

冷鏈專倉，可使冷鏈從出發地
➡航空公司➡地勤➡貨運站達
到不斷鏈。



冷鏈物運裝卸碼頭

冷鏈專用碼頭，保持貨物裝卸
之溫度控制。



取得 IATA 冷鏈認證

國際認證可提升國際能見度及空運競爭力。



3. 新貨運園區及第二自由貿易港區計畫

因應逐年成長的桃園國際機場航空貨運量，為活絡機場經濟提升整體收益，機場公司依照綱要計畫第二版規劃，將於機場東北側增建新貨運園區及第二自由貿易港區，以達 2040 年貨運量 402 萬噸之目標。

機場公司預計於 2025 年完成未來貨運用地規劃招標作業。將配合公司發展策略於工作需求說明書要求廠商提出有關未來貨運用地規劃之永續營運構想，並按履約期程推動各項作業。

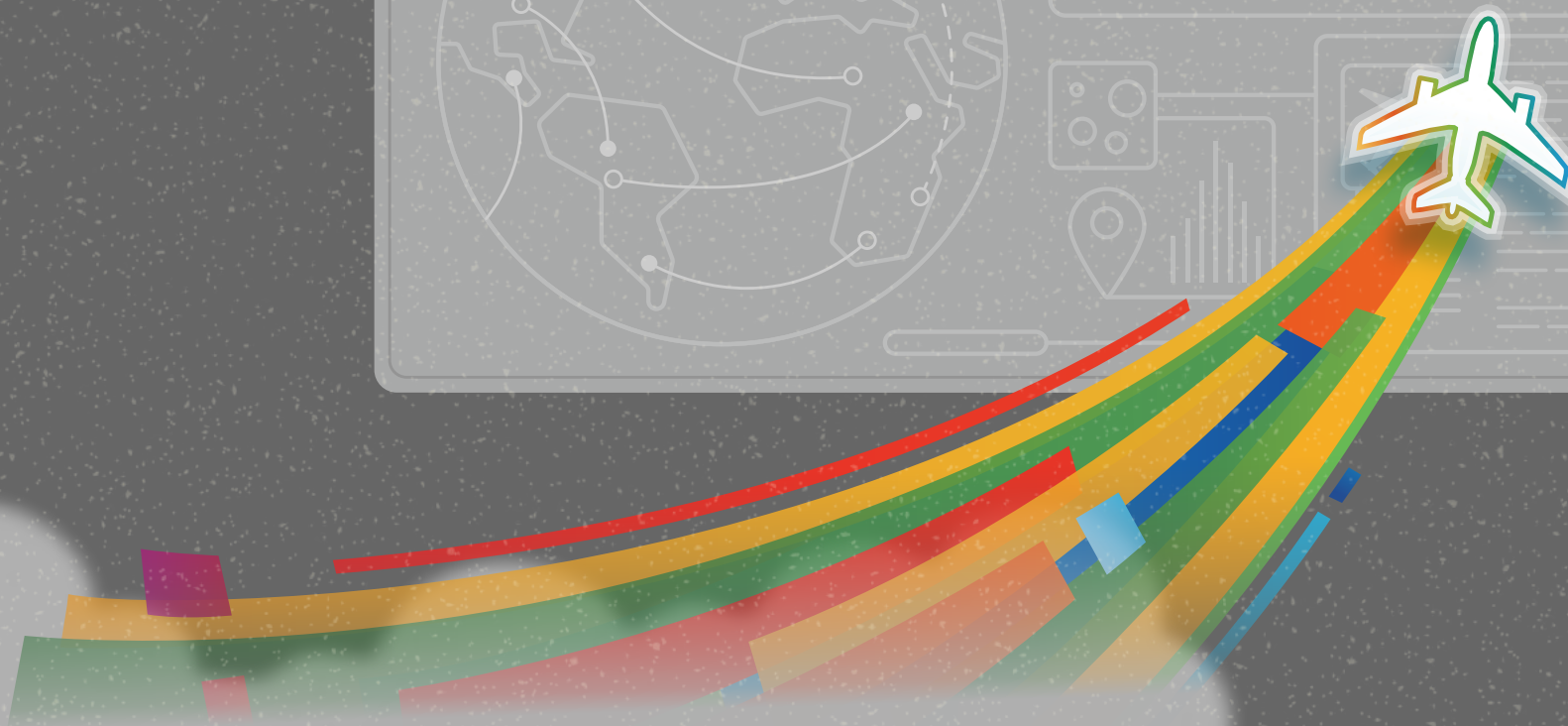
新園區在設施升級之餘，積極強化通關與安檢機制，嚴格人員進出空側控管，確保航空貨物運輸安全。同時全面檢討進出口與轉口流程，提升作業效率，並導入標準化服務指標，優化整體物流服務品質。

除新園區建設外，機場公司同步推動舊貨運區土地活化、第一自由貿易港區穩定營運，以及第二自由貿易港區招商與啟用，期強化貨運聚落整體競爭力與產業承載量能。

對外部物流業者而言，隨園區啟用，可依需求進行空間規劃與作業配置，提升通關、檢疫與暫存效率，並就近支援港區內作業，強化整體物流效能。此外，配合國際趨勢陸續導入自動化與數位化系統，推行「shipper load」等國際物流模式，吸引全球大型貨運承攬業者進駐，提升桃園國際機場在全球貨運市場的競爭優勢，實現產業與機場共榮雙贏。



附錄



GRI 對照表

使用聲明	桃園國際機場股份有限公司已依循 GRI 準則報導 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間的內容。
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021
適用的 GRI 行業準則	無

GRI 準則 / 其他來源	揭露項目	位置	省略 GRI			說明	頁碼
			省略的要求	理由	解釋		
一般揭露							
GRI 2：一般揭露 2021	2-1 組織詳細資訊	關於機場公司					P.7
	2-2 組織永續報導中包含的實體	關於機場公司					P.7
	2-3 報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書					P.4
	2-4 資訊重編	資訊重編情形 附錄 - 近三年績效一覽表				2023 年永續報告書所載之 2022 年溫室氣體範疇一與範疇二排放量為誤植，正確數據分別為 16,762 噸 CO ₂ e 與 84,206 噸 CO ₂ e，合計 100,968 噸 CO ₂ e。	P.117
	2-5 外部保證 / 確信	附錄、獨立第三方保證					P.115
	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	關於機場公司					P.9
	2-7 員工	幸福職場 - 員工向心力					P.58
	2-8 非員工的工作者	關於機場公司				非員工人數為 2024 年 12 月 31 日的估算值。 有採購契約關係的類別為委外人員。	P.9
	2-9 治理結構及組成	關於機場公司					P.8
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	誠信治理 - 公司治理					P.75
	2-11 最高治理單位的主席	誠信治理 - 公司治理					P.75



GRI 準則 / 其他來源	揭露項目	位置	省略 GRI			說明	頁碼
			省略的要求	理由	解釋		
GRI 2：一般揭露 2021	2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	永續發展策略					P.15
	2-13 衝擊管理的負責人	永續發展策略					P.15
	2-14 最高治理單位於永續報導的角色	永續發展策略					P.15
	2-15 利益衝突	誠信治理 - 公司治理					P.76
	2-16 溝通關鍵重大事件	誠信治理 - 公司治理					P.75
	2-17 最高治理單位的群體智識	誠信治理 - 公司治理					P.76
	2-18 最高治理單位的績效評估	誠信治理 - 公司治理					P.75
	2-19 薪酬政策	幸福職場 - 員工向心力					P.61
	2-20 薪酬決定流程	幸福職場 - 員工向心力					P.61
	2-21 年度總薪酬比率	幸福職場 - 員工向心力					P.62
	2-22 永續發展策略的聲明	經營者的話					P.5
	2-23 政策承諾	誠信治理 - 公司治理					P.76
	2-24 納入政策承諾	誠信治理 - 公司治理					P.76
	2-25 補救負面衝擊的程序	誠信治理 - 公司治理					P.77
	2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	誠信治理 - 公司治理					P.79
	2-27 法規遵循	報導期間無發生重大違反法規事件					P.76
	2-28 公協會的會員資格	關於機場公司 - 公司簡介					P.7
	2-29 利害關係人議合方針	利害關係人議合與 2024 重大主題					P.18
	2-30 團體協約	幸福職場 - 員工向心力					P.59



GRI 準則 / 其他來源	揭露項目	位置	省略 GRI			說明	頁碼
			省略的要求	理由	解釋		
重大主題							
GRI 3：重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	利害關係人議合與 2024 重大主題					P.21
	3-2 重大主題列表	利害關係人議合與 2024 重大主題					P.18
機場服務品質（自訂主題）							
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	利害關係人議合與 2024 重大主題					P.18
		社會共榮 - 機場服務品質					P.52
機場氣候韌性（自訂主題）							
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	利害關係人議合與 2024 重大主題					P.18
		氣候行動 - 強化韌性行動					P.37
職業安全衛生							
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	利害關係人議合與 2024 重大主題					P.18
		幸福職場 - 職場安全					P.66
GRI 403: 職業安全衛生 2018	403-1 職業安全衛生管理系統 403-2 危害辨識、風險評估、及事故調查 403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通 403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練 403-7 預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊 403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	幸福職場 - 職場安全 誠信治理 - 供應商管理					P.66 P.80



GRI 準則 / 其他來源	揭露項目	位置	省略 GRI			說明	頁碼
			省略的要求	理由	解釋		
機場安全（自訂主題）							
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	利害關係人議合與 2024 重大主題					P.18
		永續經營 - 機場安全管理					P.85
公司治理與誠信經營							
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	利害關係人議合與 2024 重大主題					P.18
		誠信治理 - 公司治理					P.75
GRI 205: 反貪腐 2016	205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點 205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	誠信治理 - 公司治理					P.77
GRI 206: 反競爭行為 2016	206-1 涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	誠信治理 - 公司治理					P.81
資訊安全							
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	利害關係人議合與 2024 重大主題					P.18
		永續經營 - 資訊安全管理					P.83
GRI 418: 客戶隱私 2016	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	永續經營 - 資訊安全管理					P.83

GRI 準則 / 其他來源	揭露項目	位置	省略 GRI			說明	頁碼
			省略的要求	理由	解釋		
能源與碳排放管理							
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	利害關係人議合與 2024 重大主題					P.18
		氣候行動 - 氣候減緩 -2050 年淨零行動					P.32
GRI 302: 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量 302-4 減少能源的消耗	氣候行動 - 氣候減緩 -2050 年淨零行動					P.32
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放 305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放 305-3 其它間接（範疇三）溫室氣體排放 305-4 溫室氣體排放密集度 305-5 溫室氣體排放減量	氣候行動 - 氣候減緩 -2050 年淨零行動					P.32
勞僱關係							
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	利害關係人議合與 2024 重大主題					P.18
		幸福職場 - 員工向心力					P.58
GRI 401: 勞僱關係 2016	401-1 新進員工和離職員工 401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利 401-3 育嬰假	幸福職場 - 員工向心力					P.58
GRI 402: 勞 / 資關係 2016	402-1 關於營運變化的最短預告期	幸福職場 - 員工向心力					P.59

SASB 對照表

機場公司適用之產業別：SASB Professional & Commercial Services

揭露主題	揭露指標	性質	指標編號	執行結果	未來改善目標	對應章節 (含改善作法)
數據安全	描述識別和解決數據安全風險的方法	討論與分析	SV-PS-230a.1	機場公司依據國家資通安全管理法及子法建立資訊安全管理機制與其相關管理文件，以嚴格執行相關作業，每年至少 1 次的風險辨識，以及風險（漏洞）之因應。	每年執行 IT 資安治理成熟度評估，確保機場業務能夠正常運作，所有的資訊系統皆能持續運作而不中斷。	永續經營 - 資訊安全管理 (P.83)
	描述與收集、使用和保留客戶信息有關的政策和做法	討論與分析	SV-PS-230a.2	已公開於桃園國際機場官網隱私權保護政策。（ https://www.taoyuan-airport.com/privacy ），並訂有「個人資料保護管理作業」作為隱私權保護的內部作業辦法。 機場公司依個資法第 5 條辦理個人資料之蒐集、處理或利用，第 8 條辦理告知揭露，依第 11 條處理當事人請求、或於蒐集之特定目的消失或期限屆滿時，刪除、停止處理或利用該個人資料。 依個資法第 20 條向第三方提供資料。 依機關檔案保存年限及銷毀辦法辦理個資檔案保留及銷毀。 並依個資法施行細則 11 項安全維護措施中第 3 項辦理「個人資料之風險評估及管理機制」。	配合國家政策與國際要求實施隱私權保護政策。	
	(1) 數據洩露次數 (2) 涉及客戶機密商業資訊 (CBI) 或個人身份資訊 (PII) 的百分比 (3) 受影響的客戶數量	量化	SV-PS-230a.3	無發生任何數據洩露情形。	確保不發生任何數據洩露情形。	

揭露主題	揭露指標	性質	指標編號	執行結果		未來改善目標	對應章節 (含改善作法)
職場多樣性與敬業度	以下類別的性別和種族 / 民族代表百分比 (1) 主管職人員 (2) 所有其他員工	量化	SV-PS-330a.1	(1) 主管職人員 男性：63.44% 女性：36.56% 原住民：0%	(2) 所有其他員工 男性：67.10% 女性：32.90% 原住民：0.86%	依交通部所訂定之年度性別平等推動計畫與其目標進行辦理，並確保無差異對待各員工。	幸福職場 - 員工向心力 (P.58)
	(1) 員工自願離職率和 (2) 非自願離職率	量化	SV-PS-330a.2	(1) 自願離職率：8.07% (2) 非自願離職率：0.29%		積極瞭解離職原因作為內部人力資源規畫改善依據，並傾聽同仁意見，不斷精進機場公司的人力資源政策與作為。	
	員工敬業度百分比	量化	SV-PS-330a.3	機場公司未有執行員工敬業度調查。		機場公司刻正研議執行員工敬業度調查。	
職業行為準則	說明確保職業行為準則的方法	討論與分析	SV-PS-510a.1	遵循「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。		機場公司刻正研議制定行為準則作為實踐誠信經營指引，落實恪遵法令執行。	誠信治理 - 公司治理 (P.75)
	與職業行為準則相關的法律訴訟導致的金錢損失總額	量化	SV-PS-510a.2	無發生任何與職業行為準則相關的法律訴訟情形。		確保不發生任何與職業行為準則相關的法律訴訟情形。	

揭露指標	性質	指標編號	執行結果	未來改善目標	對應章節 (含改善作法)
員工人數： (1) 全職與兼職人員 (2) 臨時人員 (3) 約聘人員	量化	SV-PS-000.A	(1) 全職與兼職人員：696 人 (2) 臨時人員：9 人 (3) 約聘人員：0 人	依交通部分配之員額數進行聘用。	幸福職場 - 員工向心力 (P.58)
員工工作時間，計薪百分比	量化	SV-PS-000.B	員工工作時間：1,440,891 小時 計薪百分比：100%	確保員工工作時間符合勞動基本法規範。	



TCFD 對照表

核心要素	項目	章節	頁碼
治理	a) 描述董事會對氣候相關風險與機會的監督情況。	氣候行動 - 氣候相關財務揭露 (TCFD)	P.26
	b) 描述管理階層在評估和管理氣候相關風險與機會的角色。	氣候行動 - 氣候相關財務揭露 (TCFD)	P.26
策略	a) 描述組織所鑑別的短、中、長期氣候相關風險與機會。	氣候行動 - 氣候相關財務揭露 (TCFD)	P.27
	b) 描述組織在業務、策略和財務規劃上與氣候相關風險與機會的衝擊。	氣候行動 - 氣候相關財務揭露 (TCFD)	P.28
	c) 描述組織在策略上的韌性，並考慮不同氣候相關情境（包括 2°C 或更嚴苛的情境）。	氣候行動 - 氣候相關財務揭露 (TCFD)	P.27
風險管理	a) 描述組織在氣候相關風險的鑑別和評估流程。	氣候行動 - 氣候相關財務揭露 (TCFD)	P.30
	b) 描述組織在氣候相關風險的管理流程。	氣候行動 - 氣候相關財務揭露 (TCFD)	P.30
	c) 描述氣候相關風險的鑑別、評估和管理流程如何整合在組織的整體風險管理制度。	氣候行動 - 氣候相關財務揭露 (TCFD)	P.30
指標和目標	a) 揭露組織依循策略和風險管理流程進行評估氣候相關風險與機會所使用的指標。	氣候行動 - 氣候相關財務揭露 (TCFD) 氣候行動 - 氣候減緩 -2050 年淨零行動 氣候行動 - 強化韌性行動	P.30 P.31 P.37
	b) 揭露範疇 1、範疇 2 和範疇 3（如適用）溫室氣體排放和相關風險。	氣候行動 - 氣候相關財務揭露 (TCFD) 氣候行動 - 氣候減緩 -2050 年淨零行動 氣候行動 - 強化韌性行動	P.27 P.32 P.37
	c) 描述組織在管理氣候相關風險與機會所使用的目標，以及落實該目標的表現。	氣候行動 - 氣候相關財務揭露 (TCFD) 氣候行動 - 氣候減緩 -2050 年淨零行動 氣候行動 - 強化韌性行動	P.27 P.32 P.37

推動永續發展執行情形及與上市上櫃公司永續發展實務守則差異情形及原因

推動項目	執行情形				與上市上櫃公司永續發展實務守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	對應章節	
一、公司是否建立推動永續發展之治理架構，且設置推動永續發展專（兼）職單位，並由董事會授權高階管理階層處理，及董事會督導情形？	V		機場公司已設立「永續委員會」，由董事長擔任主任委員，總經理擔任副主任委員，副總經理擔任委員，並設有五個執行小組，涵蓋公司治理、機場安全、服務品質、環境永續、員工及社會關懷領域。永續委員會負責制定永續政策及目標、檢討 ESG 行動計畫及指標，並審閱每年永續報告書，確保永續推動事務由高階管理層執行，並由董事會定期督導。	永續發展策略 - 永續委員會 (P.15)	無差異
二、公司是否依重大性原則，進行與公司營運相關之環境、社會及公司治理議題之風險評估，並訂定相關風險管理政策或策略？	V		機場公司依據政府內部控制監督作業要點及參考公開發行公司建立內部控制制度處理準則制定風險評估機制，並且有將 ESG 議題納入。	誠信治理 - 內部控制 (P.79)	無差異
三、環境議題 (一) 公司是否依其產業特性建立合適之環境管理制度？	V		機場公司依循國際機場協會指引，以及導入國際標準作為氣候變遷與環境管理系統遵循的依據。另機場公司已取得 ISO 14001 環境管理系統、ISO 14064-1 溫室氣體盤查、ISO 50001 能源管理系統及 ISO 46001 水資源效率管理系統之驗證	氣候行動 (P.26) 、 環保友善 (P.42)	無差異
(二) 公司是否致力於提升能源使用效率及使用對環境負荷衝擊低之再生物料？	V		本公司持續推動節能減碳，如空調系統最佳化、LED 照明汰換及太陽能光電系統設置等，提升能源效率，並於第三航廈規劃設置太陽能板，積極使用再生能源。	氣候行動 - 氣候減緩 - 2050 年淨零行動 (P.31)	無差異
(三) 公司是否評估氣候變遷對企業現在及未來的潛在風險與機會，並採取相關之因應措施？	V		本公司自 2020 年導入 TCFD，系統性分析氣候變遷帶來之財務衝擊，針對識別之風險與機會制定對應措施，如提升韌性建設、促進低碳轉型，並提出 2050 年淨零排放承諾。	氣候行動 - 氣候相關財務揭露 (TCFD) (P.26)	無差異
(四) 公司是否統計過去兩年溫室氣體排放量、用水量及廢棄物總重量，並制定溫室氣體減量、減少用水或其他廢棄物管理之政策？	V		本公司依 ISO 14064-1 盤查範疇一、二及三之溫室氣體排放量，並設定逐年減量目標；每年進行水資源與廢棄物統計，推動節水與垃圾減量政策，致力於資源循環。	氣候行動 (P.32) 、 環保友善 (P.42)	無差異
四、社會議題 (一) 公司是否依照相關法規及國際人權公約，制定相關之管理政策與程序？	V		本公司遵循國際人權標準，制定人權政策與行動計畫，並於永續報告書中揭露相關管理實踐。	幸福職場 - 員工人權與權益 (P.59)	無差異

推動項目	執行情形				與上市上櫃公司永續發展實務守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	對應章節	
(二) 公司是否訂定及實施合理員工福利措施 (包括薪酬、休假及其他福利等)，並將經營績效或成果適當反映於員工薪酬？	√		本公司提供完善之薪酬、休假、健康保險與職涯發展計畫，並依年度績效發放獎金及調薪，確保員工共享經營成果。	幸福職場 - 員工薪酬 (P.61) 、 幸福職場 - 福利制度 (P.62)	無差異
(三) 公司是否提供員工安全與健康之工作環境，並對員工定期實施安全與健康教育？	√		本公司落實 ISO 45001 職業安全衛生管理系統，定期辦理教育訓練與職安衛稽核，並依危害鑑別及風險評估結果強化安全措施。	幸福職場 - 職業安全 (P.70) 、 幸福職場 - 員工健康 (P.72)	無差異
(四) 公司是否為員工建立有效之職涯能力發展培訓計畫？	√		本公司規劃完善職能培訓體系，並推動多元發展課程，如領導力、永續發展、地方創生等主題培訓，強化員工專業與競爭力。	幸福職場 - 員工教育訓練 (P.64)	無差異
(五) 針對產品與服務之顧客健康與安全、客戶隱私、行銷及標示等議題，公司是否遵循相關法規及國際準則，並制定相關保護消費者或客戶權益政策及申訴程序？	√		本公司建置機場安全管理系統、安全委員會及資安管理制度，保障旅客健康與資訊安全，同時設置申訴機制以即時回應旅客需求。	永續經營 - 資訊安全管理 (P.83) 永續經營 - 機場安全管理 (P.85)	無差異
(六) 公司是否訂定供應商管理政策，要求供應商在環保、職業安全衛生或勞動人權等議題遵循相關規範，及其實施情形？	√		本公司訂有供應商管理規範，要求供應商遵循 ESG 原則，並透過承攬商安全衛生評比與稽核強化履約管理。	誠信治理 - 供應商管理 (P.81)	無差異
五、公司是否參考國際通用之報告書編製準則或指引，編製永續報告書等揭露公司非財務資訊之報告書？前揭報告書是否取得第三方驗證單位之確信或保證意見？	√		本公司依據 GRI 準則、SASB 標準及 TCFD 建議編製永續報告書，並委託國際第三方查驗機構 BSI Taiwan，依 AA1000AS v3 標準進行外部查證，取得第三方確信意見，以確保揭露資訊之品質與可信度。	關於本報告書 (P.4)	無差異
六、公司如依據「上市上櫃公司永續發展實務守則」定有本身之永續發展守則者，請敘明其運作與所定守則之差異情形：無					
七、其他有助於瞭解推動永續發展執行情形之重要資訊：無					

永續經濟活動認定參考指引第二版

永續經濟活動之認定條件			機場公司作為	對應章節
(一) 對任一環境目的具有實質貢獻之技術篩選標準	環境目的	技術篩選標準		
	氣候變遷減緩	至少符合以下其中 1 項：		
		1. 用於零直接碳排放航空器運行之基礎設施（例如充電和加氫設施等）。	國際間仍在研發電動與氢能飛機，尚未商業化。機場公司依據國際與國家政策推動航空淨零。	-
		2. 用於航空器地面活動所需之固定地面電源（Fixed Electrical Ground Power）和地面空調（Preconditioned Air）之基礎設施。	機場公司已設有橋氣橋電，為航空器提供所需的電力與空調服務。	氣候行動 - 氣候減緩 -2050 年淨零行動 (P.35)
		3. 用於達成機場自身營運零碳排放之基礎設施（例如充電站、電網連接升級、加氫站、橋電橋氣設備等）。	桃園國際機場目前共設置 43 座充電樁、86 支充電槍，供提升地勤業者使用。	氣候行動 - 氣候減緩 -2050 年淨零行動 (P.35)
		4. 取得國際機場協會（ACI）認可之機場碳認證計畫（ACA）4 級以上認證。	桃園國際機場業於 2025 年取得國際機場協會（ACI）機場碳認證計畫（ACA）第四級認證	氣候行動 - 國際氣候倡議 (P.26)
	轉型至循環經濟	至少符合以下其中 1 項：		
		1. 在機場範圍內未使用任何非法規要求之一次性塑料製品。	機場公司規定商業服務設施業者（如免稅店、餐廳等），應維護環境衛生及防止二次公害，所用之容器或包裝材料需使用衛生及環保主管機關允許使用之環保材質。	環保友善 - 廢棄物管理 (P.43)
		2. 與自訂之基期相比，人均餐損量減少至少 50%。	機場公司設定一次性用品減量之階段性目標，於 2026 年、2027 年、2028 年、2029 年分別減量 20%、30%、40%、55%，並預計於 2030 年達到減量 70% 之里程碑。	環保友善 - 廢棄物管理 (P.43)

永續經濟活動之認定條件		機場公司作為	對應章節
(二) 對六項環境目的未造成重大危害之判斷原則	除符合共通適用法規外，尚需符合以下 2 項對「氣候變遷減緩」未造成重大危害之標準： <ol style="list-style-type: none"> 氣候變遷減緩：未有因違反《氣候變遷因應法》等相關法規受目的事業主管機關重大裁處。 氣候變遷調適：尚無。 水及海洋資源的永續性及保育：未有因違反《水利法》、《自來水法》、《再生水資源發展條例》、《飲用水管理條例》、《海洋污染防治法》、《海岸管理法》、《國土計畫法》等相關法規受目的事業主管機關重大裁處。 轉型至循環經濟：未有因違反《資源回收再利用法》、《廢棄物清理法》、《毒性及關注化學物質管理法》等相關法規受目的事業主管機關重大裁處。 污染預防與控制：未有因違反《空氣污染防制法》、《室內空氣品質管理法》、《水污染防治法》、《土壤及地下水污染整治法》、《飲用水管理條例》、《廢棄物清理法》、《毒性及關注化學物質管理法》、《噪音管制法》、《環境影響評估法》、《環境用藥管理法》等相關法規受目的事業主管機關重大裁處。 生物多樣性保育及復育：未有因違反《國家公園法》、《文化資產保存法》、《自然地景部分》、《野生動物保育法》、《森林法》、《海岸管理法》、《濕地保育法》、《環境影響評估法》、《海洋保育法》、《國土計畫法》等相關法規受目的事業主管機關重大裁處。 	2024 年共發生 3 起違反法規事件，其裁罰金額均小於 15 萬元，機場公司已立即改善與檢討。2024 年未有重大裁處案件。	誠信治理 - 公司治理 (P.76)
	1. 該基礎設施不專門用於運輸或製造化石燃料。	機場公司為航空站經營業，未有任何運輸或製造燃料業務，提供予油商的基礎設施為油槽。	-
	2. 符合中央或地方主管機關所訂施工期間交通維持計畫相關規範。	機場公司未有任何不符合事項。	-
(三) 對社會保障未造成重大危害之判斷原則	未有下列情事之一： <ol style="list-style-type: none"> 因違反《公民與政治權利國際公約及經濟社會文化權利國際公約施行法》、《消除對婦女一切形式歧視公約施行法》、《兒童權利公約施行法》、《身心障礙者權利公約施行法》、《消除一切形式種族歧視國際公約》受目的事業主管機關重大裁處。 因違反《勞動基準法》、《職業安全衛生法》、《勞工保險條例》、《就業保險法》、《勞工職業災害保險及保護法》、《勞工退休金條例》、《工會法》、《團體協約法》等相關法規受目的事業主管機關重大裁處。 	機場公司未有重大裁處案件。	-

獨立第三方保證

bsi.



獨立保證意見聲明書

桃園國際機場股份有限公司 2024 年永續報告書

英國標準協會與桃園國際機場股份有限公司(簡稱機場公司)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 2024 年永續報告書進行評估和查證外，與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 2024 年永續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機場公司提供之相關資訊所作成之結論，因此審查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，將由機場公司一併回覆。

查證範圍

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 2024 年永續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。
 3. 依照 AA1000 保證標準 V3 的第 1 應用類型評估適用的 SASB 準則永續揭露的符合性。
- 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 2024 年永續報告書內容，對於機場公司之相關運作與績效提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、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。我們相信有關機場公司的環境、社會及治理等績效資訊是誠正確無誤地呈現。報告書所揭露之永續績效資訊展現了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。我們認為就機場公司所提供之足夠證據，表明其符合 AA1000 保證標準 V3 的報告方法與自我聲明依據 GRI 永續性報導準則和 SASB 準則係屬公允的。

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 39 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；
- 對組織使用 SASB 準則的指標或目標來評估和管理與主題相關的風險和機會進行評估。

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，GRI 永續性報導準則與 SASB 準則的詳細審查結果如下：

包容性

2024 年報告書反映出機場公司已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對永續具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露環境、社會及治理的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了機場公司之包容性議題。

重大性

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機場公司之重大性議題。

回應性

機場公司執行來自利害關係人的期待與看法之回應。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的機會，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，這份報告書涵蓋了機場公司之回應性議題。

衝擊性

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。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，這份報告書涵蓋了機場公司之衝擊性議題。

GRI 永續性報導準則

機場公司提供有關依據 GRI 永續性報導準則 2021 之自我宣告，並對每個涵蓋其行業準則和具相關性的 GRI 主題準則之重大主題，其揭露項目依據全部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 永續性報導準則之永續發展相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了機場公司的永續性主題。

SASB 準則

機場公司提供有關依據 SASB 準則(專業與商業服務業永續會計準則，2023-12 版本)進行永續揭露之自我宣告。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 SASB 準則(專業與商業服務業永續會計準則，2023-12 版本)的永續揭露主題與會計指標已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了機場公司適用的 SASB 準則之永續揭露主題、相關會計指標與活動指標。

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。

依據 AA1000 保證標準 V3 我們審查 SASB 準則為中度保證等級。

責任

這份永續報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為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:


Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



Statement No: SRA-TW-822146
2025-07-03

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

A Member of the BSI Group of Companies.

...making excellence a habit.™

近三年績效一覽表

營運績效

主題	指標		單位	2022	2023	2024
航空運量	客運量		人次	5,342,448	35,354,924	44,921,996
	貨運量		公斤	2,538,768,310	2,112,987,549	2,270,973,770
	航機架次		架次	112,496	201,771	247,918
	航空公司家數		家數	84	97	92
財務績效	收入	營業收入	新臺幣億元	110.39	163.35	239.12
		營業外收入	新臺幣億元	0.98	1.68	4.51
		收入合計	新臺幣億元	111.37	165.03	243.63
	支出	營業成本	新臺幣億元	116.89	126.76	132.40
		營業費用	新臺幣億元	15.63	16.56	17.96
		營業外費用	新臺幣億元	1.96	2.67	1.79
		所得稅費用（利益）	新臺幣億元	0.00	0.00	7.44
		支出合計	新臺幣億元	134.48	145.99	159.59
	淨利（損）		新臺幣億元	（ 23.11 ）	19.04	84.04
	負債比率		%	43.45%	28.73%	14.01%

E 環境績效

主題	指標	單位	2022	2023	2024
氣候行動	單位旅客排放量 ¹	公斤 CO ₂ e/ 旅客人次	18.90	3.32	2.40
	範疇一 ²	噸 CO ₂ e	16,762	23,808	13,525
	範疇二 ³	噸 CO ₂ e	84,206	93,622	94,093
	範疇一二碳排放量 ⁴	噸 CO ₂ e	100,968	117,430	107,619
	範疇三 ⁵	類別 1 購買產品與服務	噸 CO ₂ e	3,755	54
		類別 2 資本財	噸 CO ₂ e	當年度未盤查	0
		類別 3 燃燒及能源相關之活動	噸 CO ₂ e	當年度未盤查	201
		類別 6 商務旅行	噸 CO ₂ e	71	57
		類別 7 員工通勤	噸 CO ₂ e	927	936
		類別 11 銷售產品之使用	噸 CO ₂ e	8,108,181	9,412,525
		類別 13 下游租賃資產	噸 CO ₂ e	41,246	58,724
		總計	噸 CO ₂ e	8,154,204	9,472,498
	柴油（移動源）	使用量	公升	42,578	42,076
		熱值（A） ⁶	GJ	1,497	1,480
	柴油（固定源）	使用量	公升	140,998	186,359
		熱值（B）	GJ	4,958	6,553

¹ 單位旅客排放量以 2013 年為基準年（2.45 噸 CO₂e/ 人次），2025 年減量 30%。

² 範疇一計算排放係數均使用環境部公告之溫室氣體排放係數，其中 2023 年為使用 6.0.4 版次，GWP 為使用 IPCC AR5。

³ 範疇二計算排放係數均使用能源署公告之當年度電力排放係數。

⁴ 範疇一二碳排放量以 2019 年為基準年（117,430 噸 CO₂e），分別於 2030 年、2035 年、2040 年、2045 年減量 40%、55%、70%、85%，最終在 2050 年達成淨零排放。

⁵ 範疇三計算方法學均參考國際機場協會（ACI）公告之機場碳認證（ACA）計畫指引。

⁶ 各項能源熱值依能源署公告係數進行換算。

主題	指標		單位	2022	2023	2024
氣候行動	車用汽油	使用量	公升	39,800	38,300	36,484
		熱值 (C)	GJ	1,300	1,251	1,192
	非再生燃料	總熱值 (D=A+B+C)	GJ	9,073	7,706	9,225
	外購電力	使用量	度	170,044,671	189,521,424	198,308,760
		熱值 (E)	GJ	612,154	682,270	713,904
	總能源使用量	熱值 (F=D+E)	GJ	621,227	689,976	723,129
	再生能源建置量	裝置容量	kWp	90	90	90
		年發電量 ⁷	kWh/ 年	82,523	89,005	78,564
		熱值 (G)	GJ	297	320	283
	電動公務車輛	車輛數量	輛	4	4	4
		佔機場公司所有公務車佔比	%	8%	8%	8%
	橋氣橋電	橋氣使用率	%	16.17%	7.43%	5.41%
		橋電使用率	%	31.46%	19.43%	13.24%
環保友善	綠色採購達成度		%	96.40%	97.43%	99.59%
	一般廢棄物產生量		公噸	2,354	12,152	10,322
	廢棄物回收量	小計	公噸	23.61	138.13	363.08
		回收率	%	0.99%	1.12%	3.40%
	廢棄物總量		公噸	4	12,290.25	10,685.09
	環境部室內空氣品質等級		-	8%	良好級	良好級
	取水量 (用水量)		百萬公升	2,942.67	3,699.15	4,294.56
	排水量		百萬公升	694.54	1,050.95	750.607
	耗水量		百萬公升	2,248.13	3,553.12	3,543.96
	回收水量	回收水量	百萬公升	7.07	146.02	160.73
		回收率	%	0.24%	3.95%	3.74%
	單位旅客用水量		公升 / 旅客人次	550.81	104.63	95.60

⁷ 均為躉售予台電，未來將作為自發自用



S 社會績效

主題	指標		單位	2022	2023	2024
社會共榮	志工人數		人數	29	30	28
	志工服務總時數		小時	1,828	16,700	15,492
	旅客反映意見	詢問類	件數	1,599	1,242	1,262
		讚揚類	件數	48	219	330
		抱怨類	件數	301	893	1,268
		建議類	件數	428	601	622
		總計	件數	2,376	2,955	3,482
		旅客反映意見處理（或回復）完成率	%	100	100	100
幸福職場	員工人數 = (A) + (B) + (D) = (F) + (G) ⁸	男	人	450	470	467
		女	人	203	222	229
		總計	人	653	692	696
	正職員工人數 (A)	男	人	443	468	463
		女	人	198	212	224
	臨時員工 (B)	男	人	7	2	4
		女	人	5	10	5
	工讀生 (C)	男	人	0	1	1
		女	人	0	3	1
	無時數保證的員工人數 (D)	男	人	0	0	0
		女	人	0	0	0

⁸ 員工人數以當年度 12 月 31 日計算。



主題	指標		單位	2022	2023	2024
幸福職場	留職停薪人數 (E)	男	人	4	5	4
		女	人	6	5	7
	全職員工人數 (F)	男	人	450	470	467
		女	人	203	222	229
	兼職員工人數 (G)	男	人	0	0	0
		女	人	0	0	0
	身心障礙		人	16	16	16
	主管	男	人	47	58	59
		女	人	24	29	34
		原住民	人	0	0	0
	非主管	男	人	403	412	404
		女	人	179	193	190
		原住民	人	6	6	6
	員工加入工會人數	會員人數	人	555	570	600
		員工入會率	%	85%	82%	86%
	新進率	新進率 ⁹	%	5.96%	12.94%	6.95%
		18-30 歲 - 男	%	37.80%	22.90%	18.70%
		18-30 歲 - 女	%	10.80%	21.80%	52.00%
		18-30 歲 - 總計	%	48.60%	44.70%	70.70%
		31-50 歲 - 男	%	29.70%	31.00%	12.50%
		31-50 歲 - 女	%	13.50%	18.30%	12.50%
		31-50 歲 - 總計	%	43.20%	49.30%	25.00%

⁹ 新進率 = 當年新進人數 / (上年底在職人數 + 當年底在職人數) / 2，並且不含工讀生。



主題	指標		單位	2022	2023	2024
幸福職場	新進率	51 歲以上 - 男	%	2.70%	4.50%	2.00%
		51 歲以上 - 女	%	5.40%	1.10%	2.00%
		51 歲以上 - 總計	%	8.10%	5.60%	4.00%
	離職率	離職率 ¹⁰	%	5.07%	5.67%	8.36%
		自願離職率（辭職）	%	1.84%	2.99%	6.20%
		自願離職率（退休）	%	3.07%	2.39%	1.87%
		非自願離職率（解僱、裁員、僱方不續約）	%	0.15%	0.30%	0.29%
		18-30 歲 - 男	%	3.13%	9.30%	12.07%
		18-30 歲 - 女	%	9.38%	13.95%	37.93%
		18-30 歲 - 總計	%	12.50%	23.26%	50.00%
		31-50 歲 - 男	%	9.38%	32.56%	12.07%
		31-50 歲 - 女	%	9.38%	4.65%	12.07%
		31-50 歲 - 總計	%	18.75%	37.21%	24.14%
		51 歲以上 - 男	%	56.25%	27.91%	22.41%
		51 歲以上 - 女	%	12.50%	11.63%	3.45%
		51 歲以上 - 總計	%	68.75%	39.53%	25.86%
	基層正職人員標準薪資與當地最低薪資比		比率	1.00	1.10	1.38

¹⁰ 離職率 = 當年離職人數 / (上年底在職人數 + 當年底在職人數) / 2，並且不含工讀生。



主題	指標		單位	2022	2023	2024
幸福職場	男女平均薪酬比	所有員工 - 平均數薪資差距	比率	1.00	1.02	1.03
		所有員工 - 中位數薪資差距	比率	1.03	1.06	1.06
		所有員工 - 平均數獎金差距	比率	1.40	1.28	1.34
		所有員工 - 中位數獎金差距	比率	1.06	1.09	1.07
		主管人員 - 平均數薪資差距	比率	0.96	0.96	0.94
		主管人員 - 中位數薪資差距	比率	1.00	1.00	1.06
		主管人員 - 平均數獎金差距	比率	0.96	0.96	0.94
		主管人員 - 中位數獎金差距	比率	1.00	1.05	1.07
		非主管人員 - 平均數薪資差距	比率	1.02	1.02	1.03
		非主管人員 - 中位數薪資差距	比率	1.07	1.07	1.06
		非主管人員 - 平均數獎金差距	比率	1.10	1.07	1.10
		非主管人員 - 中位數獎金差距	比率	1.09	1.04	1.03
	員工薪酬比	薪酬最高個人之年度總薪酬 / 其他員工（不包括該薪酬最高個人）年度總薪酬之中位數	比率	1.97	2.32	2.52
		薪酬最高個人年度總薪酬增加之百分比 / 其他員工（不包括該薪酬最高個人）平均年度總薪酬增加百分比之中位數	比率	1.92	6.06	1.09



主題	指標			單位	2022	2023	2024
幸福職場	育嬰留停復職率	符合申請育嬰留職停薪人數	男	人	47	56	59
			女	人	23	29	31
			總計	人	70	85	90
		實際使用育嬰假的人數	男	人	4	5	5
			女	人	7	7	8
			總計	人	11	12	13
		應復職人數	男	人	6	7	3
			女	人	8	6	2
			總計	人	14	13	5
		實際復職人數	男	人	5	5	3
			女	人	6	6	2
			總計	人	11	11	5
		復職率	男	%	83%	71%	100%
			女	%	75%	100%	100%
			總計	%	79%	85%	100%
	育嬰留停復職留任率	復職滿1年仍在職人數	男	人	2	5	5
			女	人	3	6	6
			總計	人	5	11	11
		留任率	男	%	100%	100%	100%
			女	%	100%	100%	100%
			總計	%	100%	100%	100%



G 治理績效

主題		指標		單位	2022	2023	2024
誠信治理	重大違法事件、貪腐件事件			件數	0	0	0
	廉政平臺系列活動	辦理場次		場次	2	2	2
		機場公司員工參與人次		人次	72	67	38
		駐站廠商員工參與人次		人次	30	26	29
	廉政會報	辦理場次		場次	1	2	1
		機場公司員工參與人次		人次	37	72	27
		駐站廠商員工參與人次		人次	0	0	0
	廉政法令宣導講習	辦理場次		場次	3	2	1
		機場公司員工參與人次		人次	314	198	47
		駐站廠商員工參與人次		人次	0	0	0
永續經營	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴			件數	0	0	0
	資安教育訓練	總辦理場次		場次	2	3	5
		資安專職人員參與人次		人次	4	4	4
		資安專職人員參與時數		小時	40	40	40
		機場公司員工參與人次		人次	650	617	664
		所有員工接受教育訓練百分比		%	76.31	96.71	96.71
	安全績效目標及實際績效	地面車輛闖越航機事件	標準值	每萬起降架次以下 / 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	2.58	1.35	1.42
			警示值		4.29	2.46	2.48
			實際值		1.35	1.59	1.45



主題	指標			單位	2022	2023	2024	
永續經營	安全績效目標及實際績效	車輛或其他地面裝備超速事件	標準值	每萬起降架次以下 / 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	1.18	0.68	0.98	
			警示值		1.92	1.51	2.12	
			實際值		0.77	1.04	0.93	
		車輛或其他地面裝備車禍事件	標準值		2.93	3.55	3.29	
			警示值		4.57	6.45	5.49	
			實際值		4.13	3.77	2.54	
		本場鳥擊事件	標準值		0.72	0.59	1.47	
			警示值		1.59	1.51	3.19	
			實際值		0.60	0.59	0.49	
		目視導引系統操作不當或設備失效	標準值		0.13	0.14	0.07	
			警示值		0.21	0.21	0.13	
			實際值		0.15	0.08	0.05	
		投光燈及經緯度指示牌失效	標準值		0.17	0.17	0.12	
			警示值		0.39	0.39	0.27	
			實際值		0	0.15	0.06	
		空側施工人員違規案件	標準值		0.10	0.09	0.07	
			警示值		0.17	0.18	0.13	
			實際值		0.08	0.08	0.07	
		車輛或其他地面裝備造成跑道入侵事件標準值（五年移動平均）	實際值		實際發生次數 / 5 年度總起降架次 *100 萬	0	0	1.27
		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標準值	實際值			0	0	0.4
	演練、緊急應變	演習、演練總辦理場次			場次	6	7	5
		演習、演練總參與人次			人次	518	1,303	889
		教育訓練辦理場次			場次	1	1	1
		教育訓練總參與人次			人次	52	69	57

中英文名詞對照表

縮寫	中文	英文
ACA	機場碳認證	Airport Carbon Accreditation
A-CDM	機場協同決策系統	Airport Collaborative Decision Making
ACI	國際機場協會	Airports Council International
ADIP	機場數位資訊整合平台	Airport Digital Integration Platform
APU	輔助動力系統	Auxiliary Power Unit
ASQ	機場服務品質調查	Airport Service Quality
CSR	企業社會責任	Corporate Social Responsibility
EAP	員工協助方案	Employee Assistance Programs
ESG	環境、社會與治理	Environmental, Social, and Governance
GAR	綠色機場評比	Green Airports Recognition
GPU	地面電源車	Ground Power Unit
GRI	全球永續性報告倡議組織	Global Reporting Initiative
IATA	國際航空運輸協會	International Air Transport Association
ICAO	國際民用航空組織	International Civil Aviation Organization

縮寫	中文	英文
IEA	國際能源總署	International Energy Agency
IEA NZE	IEA 淨零排放情境	IEA Net Zero Emissions by 2050 case
IEA STEPS	IEA 既有政策情境	IEA Stated Policies Scenario
IPCC	政府間氣候變化專門委員會	Intergovernmental Panel on Climate Change
ISCC	國際永續發展與碳認證	International Sustainability and Carbon Certification
LTO	航機起降循環	Landing and Take-Off
SAF	永續航空燃油	Sustainable Aviation Fuels
SASB	永續會計準則委員會	Sustainability Accounting Standards Board
SDGs	聯合國永續發展目標	Sustainable Development Goals
SMS	安全管理系統	Safety Management System
RCP	代表濃度途徑	Representative Concentration Pathway
TCFD	氣候相關財務揭露建議	Task Force on Climate-Related Financial Disclosures



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）
www.taoyuanairport.com.tw