

第十篇 民用航空

第八章 桃園國際機場股份有限公司

營運概述

99 年 11 月 1 日，桃園國際機場航空站從原來的行政機關，改制為國營事業單位，桃園國際機場股份有限公司正式成立。自民國 68 年啟用迄今已逾 40 載的臺灣桃園國際機場，因桃園國際機場股份有限公司之成立，邁向積極轉型與蛻變的階段，成為桃園國際機場脫胎換骨的契機，對本國的航站發展和經營，也具有歷史性的意義。依據 109 年 12 月 29 日行政院所核定之臺灣桃園國際機場園區綱要計畫(第二版)，桃園國際機場以「成為亞太與北美間人流、服務流與貨物流之東亞樞紐」為發展定位，研擬「高效・轉運節點」、「服務・營運中心」、「永續・安全空港」、「前瞻・智慧機場」與「活力・機場城市」五大發展目標，以促進桃園機場成長、擴張、優化並帶動機場經濟。

面對 109 年全球新冠肺炎疫情影響，在各國為防止疫情擴大進行邊境管制措施下，全球航空運量驟減，桃園國際機場運量亦直接受到衝擊，客運量及航機架次較 108 年大幅減少 84.72%及 55.41%，營運收入亦減少 50.3%；貨運量部分，得益於臺灣抗疫積極且應變得宜，以及客機載貨運量、半導體產業出口創歷史同期新高及轉口量增加之影響，成長 7.31%，為亞洲主要機場之冠。

桃園國際機場股份有限公司在「用心 連接世界」的品牌核心理念下，始終堅持以「安全、正直、專業、創新、熱情」五大核心價值，作為穩固經營的基石，儘管受到疫情嚴峻挑戰，各項營運指標雪崩式下滑，身為第一線管理單位，除了必須即時、有效、確實地統籌機場各個駐站單位展開防疫措施外，更責無旁貸地配合政府委託辦理航空產業紓困，同時仍需積極維護機場營運，扛起機場經營的使命，於此努力下於 109 年獲得蔡英文總統頒發的防疫獎章，亦獲得國際機場協會(Airports Council International, ACI) 所頒發之傾聽旅客心聲獎「The Voice Of The Customer」。

此外，桃園國際機場於 109 年 Skytrax 國際評比總共榮獲 9 項獎項的榮耀與肯定：(1)世界最佳 100 座機場第 18 名。(2)亞洲最佳機場第 9 名。(3)世界最佳無障礙設施機場第 8 名。(4)世界最佳機場服務人員第 9 名。(5)亞洲最佳機場服務人員第 7 名。(6)世界最佳出入境服務機場第 2 名。(7)世界最佳安檢機場第 10 名。(8)最佳行李運送機場第 8 名。(9)年旅客 4000 萬至 5000 萬級數最佳機場第 3 名。

而在以永續發展為目標之前提下，桃園國際機場股份有限公司持續在治理、環境、社會面展開積極作為，包含在疫情期間提前展開南、北跑道道面刨鋪等 13 項工程，並將無線網路規格由 Wi-Fi 4 全面升級至 Wi-Fi 6，以有效推動零接觸服務；在環境及推動綠色機場的部分，以「整體水資源管理建置計畫」獲得國際機場協會(Airports Council International, ACI) 亞太區綠色機場評比 (Green Airport Recognition, GAR) 旅客運量 3,500 萬以上人次分組白金獎 (第一名) 的榮耀，並且進一步採用了「氣候相關財務揭露建議(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)」進行氣候風險評估，成為全球首家通過 TCFD 查核的航空產業；在關懷人文部分，致力於支持臺灣在地藝文活動，藉由機場臺灣之窗展覽與公共藝術空間，讓旅客深刻體驗臺灣藝術文化的韻味與精彩。

為將上述治理、環境、社會面向作為轉為更容易了解的共通語言來報告非財務資訊及清楚揭露公司對於經濟、環境和社會的影響，桃園國際機場股份有限公司於 108 年制定了「桃園國際機場股份有限公司企業社會責任實務守則」，並成立了企業社會責任委員會，委員會下設有「公司治理小組」、「機場安全管理小組」、「服務品質管理小組」、「環境永續小組」、「員工及社會關懷小組」五大執行小組，負責相對應議題，並於 109 年依循全球永續性報告協會 GRI(Global Reporting Initiative)準則發布了首本企業社會責任報告書，以利與利害關係人溝通，於首次出版即榮幸獲得台灣企業永續獎(TCSA)之「企業永續報告書運輸業類組」金獎。

桃園國際機場股份有限公司秉持公司治理精神及對社會、環境永續發展的支持，持續以顧客的角度出發，提供最優質的服務品質，相信用心，就能連接世界。在疫情當下，桃園國際機場身為臺灣的國門，也是防疫的最前線，不管過去、未來都不能有一刻鬆懈，未來將持續與桃園國際機場服務大聯盟，駐守國門最前線，緊盯每一環節等待疫情度過。