

桃園國際機場股份有限公司 112 年度營業預算評估報告

桃園國際機場股份有限公司(以下簡稱機場公司)主要任務為開發、營運及管理桃園國際機場園區(含機場專用區及其區內或毗鄰之自由貿易港區)，其願景為創造國門榮耀，推動桃園機場成為用心連接世界之門戶機場¹。該公司 112 年度預算案編列營業收入 93 億 8,974 萬元，營業成本 133 億 1,010 萬 3 千元，營業費用 18 億 5,019 萬 9 千元，營業外收入 3,759 萬 5 千元，營業外費用 2 億 6,225 萬 7 千元，本期淨損 59 億 9,522 萬 4 千元，較 111 年度預算案減少 3 億 3,577 萬 9 千元(減幅 5.3%)。謹就機場公司 112 年度營業預算案評估如下：

三、近年參與部分國際機場評比呈下滑趨勢，考量邊境管制已逐步解封，允宜持續提升整體機場服務品質，以提供旅客更佳體驗

機場公司之使命之一為「建構安全穩定服務體系，創造最佳服務體驗與營運效率」，為瞭解桃園機場服務品質表現，該公司近年持續參與國際機場服務品質調查計畫，並自行辦理旅客特色及滿意度調查²，112 年度預算案於「營業費用-業務費用-稅捐與規費-會費」編列參與國際機場協會(以下簡稱 ACI)之機場服務品質(Airport Service Quality, 以下簡稱 ASQ)會費 61 萬元，並於「營業費用-業務費用-專業服務費-委託調查研究費」編列辦理桃園機場國際評比及旅客特性調查相關經費 900 萬元。經查：

(一)2020 年至 2022 年桃園機場參與國際機場評比情形

依據機場公司說明，該公司近年參與之國際機場評比有 2 種，其一為國際機場協會之機場服務品質評比；另一則為英國非營利獨立調查機構 Skytrax 獨立收集旅客意見，每年頒發世界機場獎(World Airport Awards)。

¹ 詳機場公司 112 年度預算案「業務計畫及預算概要」，第 3 頁。

² 詢據機場公司說明，因該委託研究案內容涉及 ACI/ASQ 評比調查結果，不得將結果公開。

桃園機場近年受評比情形詳如表 1，其中 ACI/ASQ 評比分數於 2020 年至 2022 年為 4.96 至 4.97 分，穩定落於機場公司目標分數 4.95 至 4.97 分之間；而 Skytrax 評比之世界最佳 100 座機場排名則於 2020 年至 2022 年呈現逐年下滑趨勢，由第 18 名降至第 67 名。

表 1 近年桃園機場參與國際機場評比情形

評比機構	評比項目/分數	2020 年	2021 年	2022 年
ACI/ASQ	評比分數 (滿分 5 分)	4.96 分	4.97 分	4.97 分
Skytrax	世界最佳 100 座 機場排名	18 名	37 名	67 名

說明：1. ACI/ASQ 無對外公開排名資訊，參與機場被要求恪遵保密條款，不得將結果對外公開。
2. Skytrax 近 3 年受疫情影響評比時間不固定，且調查一律僅公布排名，無法得知其統計分析內容。

資料來源：機場公司提供。

(二)桃園機場 Skytrax 評比排名退步應係受客運量下降及防疫措施造成旅客不便所致，允宜配合邊境管制陸續放寬，妥為辦理規劃改善措施

詢據機場公司說明，因 Skytrax 之評比未公布調查分項分數或評分細節，推測近年桃園機場評比下降之可能原因係受 COVID-19 疫情影響，致客運量大幅下降，因投票樣本不足，且所採防疫管理措施影響旅客便利性等，造成名次下滑。鑑於邊境及境內各項管制已逐步放寬，因應後疫情之復甦規劃將為該公司營運重點，容宜妥為運用該公司近年辦理之旅客特色及滿意度調查結果，持續提升服務水準與機場競爭力，以提供旅客更佳之體驗。

綜上，機場公司為維持服務品質，近年持續參與國際機場評比，亦辦理相關委託研究蒐集旅客意見。受疫情影響，2020 年至 2022 年桃園機場於 Skytrax 評比之世界最佳百大機場排名由 18

名退步至 67 名，隨邊境管制陸續放寬，預期客運量將逐步回溫，允宜妥為瞭解旅客意見，並據以改善相關設施及服務，以提供旅客更優質之機場體驗。