訪桃園國際機場股份有限公司 工務副總經理 侯源連

談 桃園國際機場建設

整理：辛銀松 ▫ 攝影：詹朝陽

壹、前言

侯源連副總經理，新北市平溪區人，民國60年復興工專土木工程科畢業。具有豐富的公家機關及私人公司交通工程專業資歷與經營管理專長，做人務實又敢擔當，是首長們心目中肯做事、能為國家社會負責的最佳輔弼人選，令人印象深刻的是心中滿懷機場建設重責大任抱負，口才佳且與各界互動良好。因此雖然已從國工局退休，但因具有為國家社會服務的使命感，毅然接下桃園國際機場公司工務副總經理的艱辛職務。

侯副總經理在國工局服務期間，擔任過第二高速公路北、南段興建工程的重要職務，也經歷過北宜高速公路雪山隧道之工程專業挑戰與法律的洗禮。於私人公司服務期間外派至約旦與沙烏地阿拉伯服務，去過南非的好望角、歐洲的北角、中東的沙漠、埃及的金字塔以及三度造訪世界窮國之一的馬拉威，樂觀且具有開闊的國際世界觀。

侯副總經理在民航局服務期間，經歷過桃園國際機場第一航廈、第二航廈的新建工程，目前在桃機公司的主要任務為負責未來第三航廈等新建工程，同時也擔任桃園航空城「台灣智慧航空城產業聯盟」ICT基礎建設組之副召集人，對桃園國際機場工程相當瞭解、經驗也最豐富，因優越的工作表現，獲得上級極高的肯定，值得大家學習。

貳、訪談紀要

問：侯副總經理曾任職於國工局、民航局，具有豐富的交通工程專業資歷與經營管理專長。副總經理能否提供過去職務生涯的心得經驗與大家分享？

答：我當兵時是預官21期，在空降部隊服役，民國62年退伍，工作生涯二進二出公家機關及私人公司。最初在中山高服務，民國65年轉至民航局桃工處，參與桃園國際機場興建工程，並於68年機場啟用後，因乙等特考分發到地方政府服務了1年又8天；69年至74年期間轉到私人公司，分別在利德工程及聯信營造服務，並派至中東工作，擔任海外部副理兼工地主任，在阿拉伯國家服務待了5年多。回國後75年初到北二高工程處服務，隨後國工局成立，先後擔任第三區工程處工務課課長、南港、頭城兩工務所主任； 87年中至89年底支援民航局服務並擔任擴工處副處長，主辦桃園機場第二航廈興建；90年歸建回國工局，先後任職於第四區工程處、第一區工程處與設計組，兩年前退休後接任桃園國際機場公司之工務副總經理職務，職務生涯中以服務於國工局超過20年時間最長。

問：桃園國際機場於2013年榮獲國際機場協會(ACI)頒發2012年機場服務品質(ASQ)獎項第三名，可否說明桃園國際機場公司的服務理念及營運目標？

答：本次頒發年度獎項是ACI首次改變其模式，將原本僅頒獎給全球前3名的方式，變更為依旅客量分組，每組各取前3名頒獎，能提供優質服務的機場，才能夠從激烈的排名競爭中脫穎而出。桃園國際機場公司將持續提供最優質的服務與設施，秉持下列的服務理念，朝既定之目標邁進。

3S服務理念　優質提升競爭力

桃園國際機場以人為本，保持全方位的動態革新，朝向最高品質的 3S 空運服務（Safety, Service, Satisfaction）不斷挑戰標竿，往卓越典範之路，昂首邁進！

■ Safety：每一次起降往返間的安全，是永遠不變的最高承諾。桃園國際機場榮獲國際知名英國顧問公司評比機構 SKYTRAX 頒發「2012年全球機場最佳安檢服務獎（Best Airport Security Processing）」評比第二名，僅次於日本成田機場，大大提升桃園機場在國際上的知名度與正面形象。

■ Service：每一個服務的細節，都是讓桃園國際機場前進的動能，將使用者的建議視為最珍貴的禮物，以客為尊的理念已深植在機場公司的企業文化之中，透過循環不息的迴圈式改善，戮力提升服務品質。服務精神已根植於機場公司的企業文化之中，讓機場服務邁入嶄新的階段。

■ Satisfaction：每一位使用者的滿意，是我們存在的價值，建立於細心體察每位旅者的需求，讓精緻的服務總能在前一步的預先準備妥適，優質而完善的機能，表現在休憩空間、軟

(左1) 辛銀松經理　(左2) 林信忠協理　(中) 周功台副總經理　(右2) 侯源連副總經理　(右1) 邵建基副理

硬體設施與餐飲等各類服務之上，不但獲得各界好評，更讓旅客消費意願大幅提升，間接促進機場營收。

全力以赴，向標竿機場目標邁進

提昇桃園國際機場成為東亞樞紐機場之一(One of the hubs in East Asia)，兼顧起迄(O/D)及轉運(Transit)旅客發展。同時重返國際機場協會(ACI)「機場服務品質」(ASQ)評比前10名。

問：桃園國際機場公司在2010年11月改制為公司，其主要肩負著桃園國際機場之各項重大建設，請問您接任工務副總經理後對於後續各項任務推動或策略的想法如何？

答：目前桃園國際機場公司有幾項主要的任務陸續推動中，包括：

南跑道施工：南跑道從103年2月起至104年1月關閉施工中。除了將跑道兩端延伸共450

公尺外，並將道面拓寬以符合F類（如A380）航機之運作需求，同時也提高南跑道助導航系統之等級，以減少受天候影響的時間。當初發包時，採用兩家廠商JV方式投標，同時嚴格要求跑道施工時人員機具必須在空側待命，以備緊急狀況能立即上場在最短時間內協助排除問題，不允許運作中的北跑道有任何狀況發生，假設該跑道在尖峰時段出狀況關閉20分鐘，則其衍生的直接與間接損失可能高達千萬元以上，所以今年最重要之任務之一就是要在確保飛安與營運的前提下，把道面處理好，為明年提供一條嶄新的跑道。

第三航廈：桃園國際機場的旅客量去年已達3千萬人次，依第一航廈完成整建後旅客容量可達1500萬人次，第二航廈則是1700萬人次核算，很快的就會再次面臨飽和的情況，因此第三航廈的興建刻不容緩。第三航廈區預計2015年進入建造年，2020年完成興建。目前總顧問已完成規劃工作之期末報告，接續將陳報交通部轉行政院核定。本案後續將辦理細部設計與監造標技術服務之國際比圖招標作業，並將儘快辦理公開說明會(FRI)。機場位於桃園航空城之蛋黃核心，而航廈又位居推動航空城中最核心之位置，第三航廈興建有其急迫性，不論興建規模有多大，我認為特色比較重要。除第三航廈外，同時也將興建多功能複合式商場，以連結第三與第二航廈，屆時台灣有品牌與特色的大型廠商都會進駐，將變成展示台灣精品的櫥窗。

為配合第三航廈與多功能大樓之興建，將先辦理WC滑行道西移與雙線化工程。WC滑行道規劃西移740公尺，預計明年施工。

第三條跑道：第三航廈完成興建後，雖然可以增加容納旅客，但是如果只是將航廈容量擴大，而跑道沒有擴充，將形成部分時段飛機下不來，旅客出不去的窘境，因此有必要配合第三航廈興建，將原預計2022年才會推動、2030年完工使用的桃園機場第三條跑道計畫，提前至2025年完成興建。目前民航局已在辦理土地取得作業，本公司今年度也將啟動第三跑道規劃作業，俾儘早辦理禁限建公告、環評及噪音管制等事宜，以利未來第三跑道之興建。

聯外交通系統整合：機場不單是出國的第一站，未來還要發展成為兼具休閒、會議、購物、美食及觀光的景點，讓國內外的旅客都願意來，也方便來，同時帶動航空城及周邊產業發展，成為轉運中心。目前機場出入交通為單向道系統，在運量成長之際，應作滾動式檢討，必要時可適時考量從國1甲道拉一條匝道連接機場，以疏解國二的交通量。此外，配合機場捷運明年即將通車營運，各車站與各航廈的聯結也都在積極協調配合當中，將為旅客提

侯源連副總經理

供另一便捷交通的選擇；未來與航空城捷運綠線也將聯結成為一個以桃園國際機場為中心的便捷交通網，這些都已在T3規劃時納入整體考量。

問：交通部全力打造桃園航空城之開發，而桃園國際機場位居航空城之蛋黃核心，副總經理又為台灣智慧航空城產業聯盟ICT基礎建設組之副召集人，請問桃園國際機場未來發展的藍圖及願景為何？

答：航空城一定要智慧化，並要結合智慧、環保、綠建築的設計概念，ICT基礎建設、產業的配合及土地取得等三方面也都要協調配合。

聯外交通資訊無論內部的管理或與外界的連結都要智慧化，結合手機APP即時提供國內外旅客交通及觀光資訊，這些現代化設備必須投資，不能落後其他國家，並在工程設計時就要納入考量。

去年12月桃園國際機場旅客流量已超過3000萬人次，所以第三航廈及第三跑道一定要儘快興建，讓機場發揮功能以帶動航空城。第三航廈要達到國際水準，也要與周圍的桃園航空城協調配合，避免功能重疊，我們會與桃園縣政府密切聯繫，整合雙方的規劃理念，分工合作，為打造一個世界第一流的航空城而努力。

目前施工中的南跑道整建完成後，中東的阿聯酋航空A380客機就會飛到桃園機場，目前正在規劃航廈之南北邊各提供一個A380客機停靠區，未來第三航廈也已規劃16個位置供停靠，在空間規劃、動線、空橋設施等都會符合最新需求。

第三航廈、第三跑道、衛星廊廳等工程，皆須在桃園機場各階段旅客容量飽和前興建完成，目前正在辦理主計畫(第二版)修正的技服招標作業，為利工程順利推動，土地取得為當務之急。

未來發展的願景：全力打造航空城，並奠定桃園國際機場未來發展藍圖，包括新建第三航廈主廊廳、停機坪、旅客運輸系統、多功能多用途大樓等，更將擴充用地，發展第三跑道、新客貨運站區、新維修區、自由貿易港區。提升機場營運及服務效能，打造桃園國際機場的優勢競爭力，成為起迄與轉運均衡發展之東亞樞紐機場，提供優質便捷之客貨流通環境，協助產業起飛，促進國家整體發展。

問：近來各國都在努力發展綠色機場的理念，相信桃園國際機場也很重視，是

(左1) 辛銀松經理　(左2) 邵建基副理　(中) 侯源連副總經理　(右2) 周功台副總經理　(右1) 林信忠協理

否可以以公共工程業主之角度提供一些建議，作為未來工程推動目標之期許？

答：未來第三航廈設計一定要考量到節能及環保，空調設計智慧化，建築及結構也要符合綠建築，並有完善的管理系統。我們希望第三航廈至少達到LEED金級的標準，除了讓全世界都知道我們對節能與環保的重視與努力之外，我們也要為地球的永續生命作最大的努力。

機場公司成立才3年，優良的公司文化仍有待逐步建立，我們會秉著開放的胸襟協助所有同仁以勇於任事的心態去面臨各項挑戰；雖然人類因未知而害怕，但公務人員或工程師處事的態度要積極擔當，並對社會負責。只要思考邏輯清楚，不做違法的虧心事情就不用害怕，畢竟問題來了會解決問題的才叫做工程師，在打造桃園機場成為世界一流轉運中心的同時，也希望能培養出一批優秀且具自信的工程師走出桃機迎向世界。

後記

非常感謝侯副總經理在公忙之餘接受專訪，暢談桃園國際機場公司的服務理念與目標，以及桃園國際機場、桃園航空城未來建設的藍圖及願景。

此次的專訪我們充分感受到侯副總經理對於未來第三航廈工程建設目標---智慧、環保、綠建築的期待及務必成功的決心，期能大幅提升桃園國際機場營運、服務效能及優勢競爭力，並期望打造智慧航空城，以提供優質便捷的客貨流通環境，帶動周邊產業發展，並為地球的永續生命作最大努力之目標邁進。