

機場旅客管理的思考✈

林盈君 助理教授

隨著旅行便利與成本降低，全球旅客人數屢創新高，根據國際機場協會 (Airports Council International) 公布的 2017 年全球機場客貨運量，以全球旅客量在 2017 年成長 6.6%、國際旅客量成長 8.4%。前 3 名旅客量機場為美國亞特蘭大機場 1 億 3 千萬人次、中國北京機場 9,578 萬人次，以及阿拉伯聯合大公國杜拜機場 8,824 萬人次，而桃園機場也有 4,488 萬人次。在大量並持續增加的入出境人數背景下，有效的機場旅客管理成為各機場面臨重要挑戰。

身為旅客，入出境包含五個步驟，航空公司 check in、行李報到 (以上兩部分為航空公司負責)、進入管制區的檢查 (看看有沒有有效的 boarding pass 與護照)、人身行李檢查 (航警關)、以及護照檢查 (移民關)。上面的五個步驟，任何一關卡關便可以讓入出境變得既慢且冒上趕不上飛機的風險，不過這五個關卡順利與否其實是掌握在三個不同單位的失手。對旅客而言如果可以，也會選擇不要經過那些沒有有效率的機場。對機場而言，少了旅客則少了賺錢的機會。

過去一年，我路過了台灣桃園機場、日本新千歲機場、澳洲布里斯本機場、泰國曼谷機場、英國希斯羅機場、日本的成田機場以及香港赤臘角機場，以下分享我經過這些機場的經驗。

日本許多機場都有一樣的困境，就是本來是國內線為主的小機場，但是旅客實在太多了，無論是哪裡機場都充滿了大量的亞洲旅客 (當然台灣旅客貢獻良多)，環境小，能增加的行李檢查檯以及護照檢查檯有限，旅客消化不良往往從入境管制區就開始，所以在成田機場我排了超過一個小時才排進 boarding pass 檢查這一關 (眾多旅客排到趕不上飛機)，新千歲則 40 分鐘排完這一關。這兩個機場設計都是把人流擋在管制區之外，只要過了這一關接下來兩關都可以進行得很順利，約 15 分鐘可以走完。不過，我在成田機場時遇見另一個耗費非常多時間的地方，航空公司的 check in 流程。近年來，為了降低地勤成本 (傳統航空廉航化)，眾多航空公司都要求旅客要以 self-check in machine 自行列印 boarding pass 以及行李條後再排一次行李寄送櫃台。然而每個機場的 self-check in machine 設計不同，有的是每台

機器都可以報到每間航空公司與航班(台灣桃園機場便是), 但是有的一定要特定某幾台, 這某幾台的數量大約是4-5台, 一台飛機旅客300多人, 一小時內300人排5台機器, 外加一堆不會使用的旅客, 光這一關就可以耗費30分鐘。然後拿著 boarding pass 和貼好行李條的行李再排一次 check in counter, 為了降低人力成本, 但是不降低服務品質, 許多航空公司出現高階客戶(頭等艙與商務艙)開2個櫃台, 經濟艙開3個櫃台的狀況, 這表示300位的經濟艙旅客再排30分鐘等寄送行李, 加上進入管制區的一個多小時, 已經2小時過了, 飛機差不多飛走了! 要加快日本入出境速度的方法便是加入 TTP (Trusted Traveler Program) 信任旅客計畫, 讓符合資格並經常需往返日本的商務人士、旅客、探親者可以快提出申請並快速通關。申請條件包含 1. 過去12個月去過日本2次以上。2. 持有護照所屬國家地區為日本免簽國, 而且 TTP 新制中可受理申請的國家。3. 過去沒有被日本拒絕入境或驅逐出境記錄。4. 無犯罪記錄。5. 申請人必須在日本或台灣政府機關、日本或台灣政府出資的機關、日本的事務公司或上市公司、台灣的上市公司, 擔任全職員工或董事超過一年以上。我可以申請, 但是帶著兒子不行, 放棄。一般旅客鮮有申請因此分流效果不好。

泰國曼谷機場我只有轉機沒有入境, 能分享的只有機場讓在隨身行李檢查特別嚴格, 每個人都要脫鞋子, 有備拖鞋讓旅客換穿, 以及使用全身 X 光掃描機, 這台機器因為看得太清楚又被稱為裸體檢查機, 後來在美國停用了, 曼谷機場還清有看到, 我在澳洲布里斯本機場走過, 澳洲用的是全身斷層攝影 (CT) 掃描儀, 至於像不像全身裸體我就沒機會看到了。

英國倫敦希斯羅機場出境時很順利, 因為我用了 on-line check in APP, 行李 check in 也算順利, 管制區檢查有非常多的入口, 一切流暢, 移民關和隨身行李檢查也都沒有耗費太多時間。英國與美國機場大概都是入境太久的困。我入境時排了兩個小時才排到移民關檢查, 排我後面同班機旅客大約還有200名旅客。晚上七點多, 機場仍開了20多個櫃台檢查, 但是可怕的旅客人數仍然消化不良, 這是有原因的, 英美這些國家, 充滿了許多沒有良好旅行計劃就出發的旅客, 我看到好多家庭, 一個小孩只拿個私人語言學校的入學通知單(真的就是一張紙)來了一整個家庭, 阿公阿媽叔叔嬸嬸姪子姪女都來了, 對移民官而言, 天知道你是不是全家一起來跳機的。台灣人入境英國可以申請「登記旅客 (Registered Traveler)」走 ePassport gates 條件是 1. 年

滿 18 歲以上中華民國公民。2. 持效期 6 個月以上的英國簽證或過去兩年內至少造訪英國四次。出發前至英國外交部官網申請，大約須 10 個工作天即可知道是否申請成功，申請時要支付 70 英鎊。申請通過後，首次造訪英國一樣要使用一般通道入境，經過移民官確認並完成程序後，才可以拿到 RTS 卡，下次入境便可走快速通道。和英國同學碎念入境英國排好久的事情時，她們分享了她們以 TTP 系統入境美國時居然也排了兩個多小時，這才是漫長。

澳洲主要機場入出境都相當便利的，原因在於澳洲的 smart gate 申請便利，不用花錢、不用預先申請，到了澳洲機場後年滿 16 歲並持有中華民國晶片護照，同時持有澳洲電子觀光簽證 (ETA)，攜帶護照到 Smart Gate 自動通關機器前辦理，很快就入境完成。不過我在出境時花了整整三小時飛奔上飛機，主要原因在於前面提到日本成田機場發生的狀況，航空公司地勤人數太少，光 self-check in 和行李 check in 就花了兩小時，然後管制區的每一關都再花了一些時間，提早三小時到機場都不足夠。

最後一個介紹的是神奇香港赤臘角機場，我連續兩次出境香港都有【甚麼？我已經完成出境手續了！】驚訝感。為什麼可以這麼快呢？第一，香港機場的自助登機機器有很多，每一台機器都可以辦理眾多主要航空公司的自助報到，第一關就可以省下半小時的排隊時間。另外，許多旅客都在捷運香港站辦理報到和行李報到，大量分散了機場的工作量。第二，進入機場檢查區的開口非常非常的多，大約有 20 個以上，完全不需要排隊。第三，香港有 e-channel，把飛行常客分流。

另外還有「離境易」政策，年滿 11 歲以上、有效電子旅行證件，以及持有指定國家所簽發的有效電子旅行證件即可快速通關。

一樣的入出境在不同機場所費的時間差異非常大，可見用心很重要。回頭看看桃園機場，每次出國行李 check in 就要排好久，看到行李自助報到機器已經躺在那邊了，不知道何時可以啟用，十分期待。然後，入境管制區只有兩個入口，和香港機場比，無法理解為什麼要這樣設計，人流進入管制區後馬上再排一次隨身行李檢查，然後再排一次護照檢查。雖然日本的機場也是要排很久，但是只要排一次，一進到管制區，大致都算順利了，但是桃園機場是把人流集中在兩個入口，在分散到多個行李檢查，再集中排一次護照檢查，期待之後有更有人流設計的入出境檢查流程。★