



大会第 37 届会议

执行委员会

议程项目 13: 航空保安政策

制定关于民用航空保安中人的因素的指导方针的提议

(由委内瑞拉玻利瓦尔共和国提交)

执行摘要

本文件介绍了关于制定指导方针和参考文件，以为各国制定规章提供一个框架的提议，并考虑给在机场实施航空保安措施的人员提供人的因素方面的培训，以及为直接在保安岗位上工作的操作人员提供正确实施人的因素政策和方案的行业性指导方针。

行动：请大会支持由本组织制定和实施指导方针和参考文件，这将使：

- a) 各国能够制定要求负责实施航空保安措施的操作人员接受人的因素培训的规章；
- b) 航空业各组织能够制定人的因素政策和方案，以推行注重航空保安的组织文化；和
- c) 能够为负责机场航空保安的操作人员制定专门的人的因素培训方案。

战略目标:	本工作文件涉及战略目标 B: 保安——加强民用航空保安
财务影响:	本文件中所提及的活动将根据 2011—2013 年方案预算中的可用资源和/或通过预算外捐款来执行。
参考文件:	A37-WP/18 号文件 Doc 8973 号文件, 《保护民用航空免遭非法干扰行为保安手册》 Doc 9808 号文件, 《民用航空保安工作中人的因素》 附件 17 ——《保安》

¹ 西班牙文翻译由委内瑞拉玻利瓦尔共和国提供。

1. 引言

1.1 尽管航空业技术发展水平较高，但必须时刻考虑人的因素在所有民用航空运营中的重要性。在大会 A36-13 号决议——国际民航组织具体针对空中航行的持续政策和相关做法的综合声明中，对此作了表述。空中航行委员会依据该项决议，为与现今和未来民用航空运营环境中人的因素的影响相关的各附件和其他文件拟定了建议和对其文本做了修订。

1.2 作为大会所委托工作的一部分，出版了相关指导文件，其中包括论述各种人的因素问题及其对民用航空保安的影响的简编和手册。这些文件包括 Doc 9808 号文件——《民用航空保安工作中人的因素》（第一版，2002 年）。

1.3 阅读 Doc 9808 号文件可以发现其中载有一些指导方针，它们阐释了在航空保安工作中如何驾驭各种技术因素，如新技术的使用、威胁影像投射、痕量炸药探测系统的使用、液体检查、工作站的人类工程学设计等。它还载有关于保安人员的甄选、培训、评估和认证等方面和关于运营环境中保安相关原则的指导方针。同样，《保护民用航空免遭非法干扰行为保安手册》（Doc 8973 号文件）第七版的第 II 卷——《招聘、挑选和培训》对保安人员以及与此不直接关联的其他人员的航空保安培训作了详细论述。

1.4 已经发现在国际民航组织提供给各国的文件简编中并没有就如下三个在这一领域肩负责任的行动层面，为实施关于航空保安中人的因素的明确指导方针提供指示：

- a) 立法和监督层面：航空保安方面的主管当局；
- b) 行业层面：机场运营人、航空公司等；和
- c) 操作员层面：直接负责实施预防性保安措施的人员。

1.5 立法和监督层面：负责制定规章的各国主管当局获得允许其开展立法工作的明确指示并向行业中制定民用航空保安中人的因素方面的政策和内部方案的相关各方征求意见是至关重要的。

1.6 行业层面：同样，考虑到各国主管当局制定的规章，行业中的责任主体（航空器运营人、航空公司等）应该接受关于在虑及民用航空保安工作中人的因素的情况下如何设计政策和实施方案的详细指示，尤其要注重向直接参与保安操作的人员提供这方面的培训；创造适合于开展保安活动的运营环境；以及在考虑到人的因素的情况下，适当地实施航空保安方面的新技术。

1.7 操作员层面：直接参与保安的操作员构成保安链中最重要的一环，他们负责在机场实施预防性保安措施，因此，肯定会受益于明确的人的因素政策的实施。这些政策不应只侧重于人类工程学问题或者开发一个适当的工作环境以便于工作，还应考虑到使操作员能够大胆面对下列方面带来的永恒挑战的方方面面：

- a) 团队中的人际关系；
- b) 克服沟通障碍；

- c) 正视疲劳并适当予以应对；
- d) 在对航空保安工作的独特性质加以考虑的基础上，进行压力管理；
- e) 恰当地应对难缠或扰乱性旅客；
- f) 应对文化背景各不相同的旅客；
- g) 永久坚持组织的保安文化；
- h) 不断改进和自身优异的原则；
- i) 自满及其对保安的影响；
- j) 问题解决与决策；和
- k) 在任何紧急情况及其他情况下确定优先事项时，作出正确的判断。

2. 结论

2.1 在对本工作文件的内容进行分析后，敬请大会制定和实施明确的指导方针及参考文件，以便使：

- a) 各国能够确定内部监管工具，从而为整个行业正式制定针对负责实施民用航空保安措施的人员的人的因素培训要求；
- b) 机场和机场运营人、授权代理人 and 所有负责开展预防性民用航空保安工作的组织能够实施考虑到人的因素的内部政策和方案，以此作为在公司内形成注重保安之组织文化的一个基本要素；和
- c) 能够为负责在机场直接实施预防性航空保安措施的操作人员制定侧重于人的因素的专门培训方案。