



المؤتمر العالمي السابع للنقل الجوي

مونتريال، كندا، من ١٦ - ٢٠٢٦/١١/٢٠

البند ٣ من جدول الأعمال: تعزيز الأطر التنظيمية والمؤسسية

٣-٣: تعزيز آلية التخطيط لحالات الطوارئ وحماية المستهلك من أجل منظومة طيران تتسم بالمرونة

النهوض بالخدمات المقدمة للمسافرين جواً للمرة الأولى لتعزيز إتاحة الطيران المدني للجميع ودفع عجلة التوسع في الأسواق على المدى الطويل
(مقدمة من الصين)

الموجز التنفيذي

هذه الورقة، المقدمة من الصين لينظر فيها المؤتمر العالمي السابع للنقل الجوي (ATCONF/7)، تعرض التقدم الذي أحرزه قطاع الطيران المدني في الصين في تقديم الخدمات للمسافرين جواً للمرة الأولى. وتبين الورقة قيمة هذه الخدمات والتدابير الموصى بها في هذا الشأن، بهدف مواصلة العمل على إتاحة النقل الجوي للجميع، وتحسين تجربة الركاب في الطيران العالمي، والاستفادة من إمكانات السوق غير المستغلة في حركة ركاب الطيران المدني.

وتتمثل الرؤية الأساسية لخطة الإيكاو الاستراتيجية طويلة الأجل للفترة ٢٠٢٦-٢٠٥٠ في إنشاء منظومة للنقل الجوي تتسم بكونها مأمونة وآمنة ومستدامة ومتاحة للجميع حول العالم، بما يعود بالنفع على كافة الدول والشعوب. ومنذ عام ٢٠٢١، تتفد الصين خدمات للمسافرين جواً للمرة الأولى، وقد استفاد منها حتى الآن ما يقرب من ١٠٠ مليون راكب. وتتوافق هذه المبادرة إلى حد كبير مع أحدث خطة استراتيجية للإيكاو، وتضرب مثلاً مقنعاً على السعي لإعلاء رؤية (الطيران للجميع).

الإجراء المطلوب من المؤتمر مبيّن في القسم ٣.

الأهداف الاستراتيجية:	ترتبط ورقة العمل هذه بالأهداف الاستراتيجية التالية: "التنمية الاقتصادية للنقل الجوي تضمن تحقيق الازدهار الاقتصادي والرفاه المجتمعي للجميع" و"ضمان أن يوفر الطيران تنقلاً سلساً وميسراً وموثوقاً للجميع" و"عدم ترك أي بلد خلف الركب".
الآثار المالية:	ستُنفذ الأنشطة المشار إليها في هذه الورقة رهنأ بالموارد المتاحة في الميزانية العادية للفترة ٢٠٢٦-٢٠٢٨ و/أو من المساهمات الخارجة عن الميزانية.
المراجع:	خطة الإيكاو الاستراتيجية للفترة ٢٠٢٦-٢٠٥٠

^١ قدمت الصين النسختين بالإنجليزية والصينية.

١- المقدمة

١-١ الملامح العالمية للمسافرين جواً للمرة الأولى والفجوات في الخدمات

١-١-١ أدى التعافي المستمر لقطاع الطيران المدني العالمي ونموه إلى زيادة مطردة في الطلب على حركة سفر الركاب. ومن المتوقع أن يصل عدد المسافرين جواً على الصعيد العالمي إلى ١٢,٤ مليار مسافر بحلول عام ٢٠٥٠. ومع استمرار توسع سوق الطيران العالمية، يُتوقع أن يشكل المسافرون جواً للمرة الأولى شريحة رئيسية من الركاب. وإذا أخذنا الصين مثلاً، فعلى الرغم من أن عدد السكان الذين سافروا جواً قد تجاوز ٥٠٠ مليون نسمة بحلول نهاية عام ٢٠٢٥، فإن هناك نحو ٩٠٠ مليون نسمة لم يسبق لهم السفر جواً، بحيث يكون المتوسط السنوي لعدد الرحلات الجوية لكل نسمة ٠,٥٥ رحلة. ولا تزال الزيادة السنوية في تعداد المسافرين جواً في الصين مستقرة عند مستوى يتراوح بين ٣٠ و ٤٠ مليون نسمة، مما يجعل المسافرين جواً للمرة الأولى مصدراً مهماً للطلب الإضافي من جانب الركاب.

٢-١-١ ونظراً إلى افتقار هذه الفئة من المسافرين إلى الخبرة السابقة في السفر الجوي، فكثيراً ما يجهلون الإجراءات المتبعة في المطارات، وقواعد الصعود إلى الطائرات ومتطلبات الكشف الأمني، الأمر الذي غالباً ما يسبب لهم القلق أثناء رحلتهم، بل قد يؤدي إلى فوات الرحلات أو تقديم الشكاوى. وتؤثر تجربة هؤلاء الركاب مع الخدمات تأثيراً مباشراً في السمعة العامة لخدمات قطاع الطيران المدني. ويُعد توحيد جودة الخدمات المقدمة للمسافرين جواً للمرة الأولى وتعزيز إلمامهم بخدمات النقل بالطيران المدني وإقرارهم بها من التدابير المهمة للاستفادة من الإمكانيات المحتملة لهذه الفئة، والتمكّن من الاحتفاظ بالمسافرين قليلي السفر، وتوسيع نطاق سوق خدمات النقل بالطيران المدني.

٢-١ الترتيبات الاستراتيجية للإيكو والوضع الراهن لقواعد الخدمات

١-٢-١ تحدد خطة الإيكو الاستراتيجية للفترة ٢٠٢٦-٢٠٥٠ ضمن أهدافها الاستراتيجية هدفي "التنمية الاقتصادية للنقل الجوي تضمن تحقيق ازدهار الاقتصاد والرفاه المجتمعي للجميع" و"ضمان أن يوفر الطيران تنقلاً سلساً وميسراً وموثوقاً للجميع"، مما يعكس التزام الإيكو الراسخ بالتنمية المستدامة وبضمان وصول فوائد الابتكار إلى جميع البلدان. وتُرسى هذه الأهداف أيضاً أساساً متيناً لتحقيق مبدأ "النقل الجوي متاح والشامل للجميع".

٢-٢-١ وعلى الرغم من أن الإيكو وضعت قواعد قياسية وتوصيات دولية في مجال خدمات الركاب، وأدرجت أحكاماً في الملحق التاسع لتسهيل نقل الركاب ذوي الاحتياجات الخاصة، فلا تزال هناك فجوة في مواصفات الخدمات المصممة خصيصاً للمسافرين جواً للمرة الأولى. ولم تدرك غالبية شركات الطيران والمطارات في الدول الأعضاء بعد أهمية هذه المبادرة، كما لم تستحدث خدمات مخصصة في هذا الصدد، مما يحّد من الارتقاء العام بجودة خدمات ركاب الطيران المدني على الصعيد العالمي.

٣-١ الغرض من الاقتراح

١-٣-١ تهدف هذه الورقة إلى أن توضح بشكل منهجي قيمة وجدوى الترويج للخدمات المقدمة للمسافرين جواً للمرة الأولى حول العالم، استناداً إلى تجربة الصين العملية في التطبيق التجريبي لهذه الخدمات في المنطقة الشمالية الغربية منذ عام ٢٠٢١، ثم توسيع نطاقها في جميع أنحاء البلاد. وفي ضوء أحدث أولويات الإيكو الاستراتيجية ومجالات تركيزها، تطرح الورقة توصيات محددة. ومن المأمول أن تحيط الإيكو علماً بأهمية هذه المبادرة، فتسهم بذلك في النمو الشامل والتنمية المستدامة لقطاع الطيران المدني العالمي.

٢ - المناقشة

استحداث الخدمات المقدمة للمسافرين جواً للمرة الأولى في الصين

١-٢

(أ) **الحقائق الأساسية بشأن الخدمات المقدمة للمسافرين جواً للمرة الأولى في الصين:** الصين، بوصفها أكثر البلدان النامية سكاناً في العالم، مع وجود تفاوتات كبيرة في مستويات التنمية الإقليمية لديها، أثبتت ممارستها في مجال الخدمات المقدمة للمسافرين جواً للمرة الأولى أنه يمكن التوسع في تطبيق هذا النموذج في البلدان والمناطق ذات الأعداد السكانية الكبيرة، والتي تنخفض فيها معدلات الاعتماد على الطيران وتعاني من عدم التوازن في التنمية الإقليمية. ومنذ استحداث هذه الخدمات، ازداد تعداد المسافرين جواً في الصين بسرعة وبمتوسط يبلغ نحو ٣٠ مليون نسمة سنوياً. وهذا دليل واضح على الفعالية الملحوظة لمثل هذه الخدمات في توسيع نطاق تغطية خدمات الطيران وتحسين إمكانية الاستفادة من الطيران المدني في البلدان النامية.

(ب) **الممارسات الرئيسية في الصين:** يعاني المسافرون جواً للمرة الأولى عموماً من القلق والتوتر بسبب عدم إلمامهم بكامل إجراءات الرحلة، الأمر الذي قد يؤدي بسهولة إلى فوات الرحلات، والتخلف عن موعد الصعود إلى الطائرة، ومواجهة صعوبات في إجراءات تسجيل الوصول بالمطار، وقد يثير أيضاً أوجه عدم يقين تتعلق بسلامة الرحلة وأمنها. ولدى هذه الفئة احتياجات ملحوظة إلى المعلومات، وهي بحاجة إلى إرشادات واضحة وبديهية للسفر. وتقوم الخدمات المقدمة للمسافرين جواً للمرة الأولى في جوهرها على احتياجات الركاب، بهدف توفير ضمان يكفل لهم السلامة والراحة واليسر والرعاية طوال مراحل الرحلة. ويجري تحديد هؤلاء المسافرين بدقة باتباع نهج متعددة تشمل الإفصاح الطوعي من جانب الركاب، والتعرف عليهم بواسطة الخوارزميات الذكية، وملاحظة سلوك الركاب وتصرفاتهم في الموقع. وتُقدّم هذه الخدمات بعد الحصول على موافقة الراكب، مع توفير خدمات المرافقة طوال الرحلة أو في مراحل منها، واستكمالها بإرشادات السفر والتنبيهات عند المحطات الرئيسية، مما يخفف بصورة فعالة من القلق النفسي لدى الركاب ويقلل في الوقت نفسه من عدم إلمامهم بإجراءات السفر. وتشمل هذه الخدمات كافة مراحل رحلة الركاب، فتغطي الخدمات السابقة للسفر، والخدمات الأرضية، وخدمات المقصورة، وخدمات التحويل، وخدمات الأمتعة، ومختلف خدمات الحالات الخاصة، وبذلك تلبي احتياجات سفر المسافرين جواً للمرة الأولى من جميع الجوانب مع ضمان السلامة الجوية.

(ج) **تجربة الصين: نهج مرحلي:**

- مرحلة التطبيق التجريبي (من ٢٠٢١/٦/١ إلى ٢٠٢٢/١٢/٣١): أُطلقت في شمال غرب الصين حملة "رعاية المسافرين جواً للمرة الأولى لضمان سلاسة السفر"، فحققت نتائج إيجابية وأتاحت استخلاص دروس قيّمة.
- مرحلة التعميم (من ٢٠٢٣/١/١ إلى ٢٠٢٣/١٢/٣١): أصدرت إدارة الطيران المدني في الصين "الآراء التوجيهية بشأن تيسير الخدمات المقدمة للمسافرين جواً للمرة الأولى"، ووسعت نطاق تجربة المنطقة الشمالية الغربية لتشمل البلاد بأسرها. وخلال الفترة نفسها، جرى توسيع نطاق هذه الخدمات ليشمل الركاب الذين يقومون بأولى رحلاتهم الجوية الدولية.
- مرحلة التوحيد القياسي (من ٢٠٢٤/١/١ حتى الآن): من المقرر وضع معيار عام ثابت على مستوى القطاع لتوحيد الخدمات المقدمة للمسافرين جواً للمرة الأولى. وقد طُرِح مشروع "متطلبات الخدمات

المقدّمة للمسافرين جواً للمرة الأولى في مجال الطيران المدني" للتشاور العام بهدف وضع معايير أساسية للخدمات المقدمة.

٢-٢ قيمة الترويج للخدمات المقدّمة للمسافرين جواً للمرة الأولى

١-٢-٢ تتسم الخدمات المقدّمة للمسافرين جواً للمرة الأولى بانخفاض التكلفة وارتفاع الكفاءة وبقابليتها للتكرار، مما يجعل ترويجها عالمياً أمراً ممكناً:

أ) تنفيذ الهدف الاستراتيجي "عدم ترك أي بلد خلف الركب" وتعزيز النمو الشامل: يمكن تطبيق الخدمات المقدّمة للمسافرين جواً للمرة الأولى على نطاق واسع في مختلف الدول، إذ تواجه بلدان نامية كثيرة ظروفًا مماثلة. ويمثل توسيع نطاق تغطية الخدمات ليشمل الأعداد الكبيرة من السكان في مختلف البلدان الذين لم يسبق لهم السفر جواً تجسيدا ملموساً للهدف الاستراتيجي المتمثل في "عدم ترك أي بلد خلف الركب" على مستوى خدمات الركاب، وذلك بمساعدتهم على التعرف على الطيران المدني واختيار السفر الجوي والاستفادة من خدمات الطيران.

ب) تحسين إتاحة الطيران المدني للجميع وتوسيع نطاق خدمات النقل الجوي: يتسق هذا النهج مع هدف الإيكاو المتمثل في تعميم الطيران المدني، ويمكن من تحويل محور اهتمام النقل الجوي من خدمة المسافرين ذوي الخبرة إلى خدمة عامة الجمهور.

ج) انخفاض تكاليف التنفيذ وعدم الحاجة إلى استثمار واسع النطاق: استناداً إلى نظم خدمات الركاب الحالية، توفر الخدمات المقدّمة للمسافرين جواً للمرة الأولى مساعدة إضافية من خلال تعزيز معايير الخدمات وتحسين إجراءاتها وتدريب الموظفين. ولا تتطلب هذه الخدمات موارد إضافية، وهي تحقق توازناً مناسباً بين جودة الخدمات وتكاليف التنفيذ، ويمكن تعديلها لتنماشى مع مختلف مستويات وظروف تنمية الطيران المدني بين الدول الأعضاء.

٣- التوصيات

١-٣ استناداً إلى المناقشة الواردة أعلاه، يُوصى بأن يقوم المؤتمر بما يلي:

أ) الإحاطة علماً بممارسات الصين والتقدم الذي أحرزته في مجال الخدمات المقدّمة للمسافرين جواً للمرة الأولى وفي زيادة تعداد المسافرين جواً، وهي ممارسات تمثل نموذجاً قوياً للبلدان النامية؛

ب) دعوة الإيكاو إلى تكليف أفرقة الخبراء المعنية لديها بمناقشة ودراسة ووضع إرشادات لتشجيع الدول الأعضاء على إعطاء الأولوية للخدمات المقدّمة للمسافرين جواً للمرة الأولى، وتبادل الخبرات والتدابير المتعلقة بهذه الخدمات، والترويج لاستراتيجية إتاحة النقل الجوي لعامة الجمهور على نطاق أوسع.