



الجمعية العمومية - الدورة التاسعة والثلاثون

اللجنة التنفيذية

البند رقم ١٩: التسهيلات واستراتيجية برنامج الإيكاو لتحديد هوية الركاب (ICAO TRIP)

تأثير وضع لوائح بشأن نوعية الخدمات على البنى التحتية
للمطارات في البرازيل

(مقدمة من البرازيل)

الموجز التنفيذي

تقترح هذه الورقة تحسين القاعدة ٦-٦ من الملحق التاسع - التسهيلات، والتي تتناول توفير تجهيزات ملائمة لتمكين الركاب من الصعود إلى الطائرة والنزول منها. والسبب وراء هذا الاقتراح هو الحاجة إلى مناقشة وتحسين القاعدة القياسية للإيكاو، بشأن صيغتها الحالية والخبرة الإيجابية التي اكتسبتها البرازيل في هذا الشأن. وتقدم هذه الورقة موجزا بشأن خبرة البرازيل فيما يتعلق بتنظيم نوعية الخدمة بالمطارات الدولية، مع مراعاة تطبيق الملحق التاسع.

الإجراء: الجمعية العمومية مدعوة إلى:

أ) أن تطلب من المجلس اعتماد إجراءات ترمي إلى تشجيع دراسة وتعزيز برنامج عمل بشأن التسهيلات ونوعية الخدمات بالمطارات في منندييات فنية تابعة للإيكاو؛

ب) وأن تحت الدول الأعضاء على الإحاطة علما بأهمية هذه المسألة.

الأهداف الاستراتيجية:	ترتبط ورقة العمل هذه بالهدف الاستراتيجي (ج) - الأمن والتسهيلات
الآثار المالية:	لا يلزم توفير موارد إضافية
المراجع:	الملحق التاسع - التسهيلات (الطبعة الرابعة عشر، أكتوبر ٢٠١٥) الوثيقة Doc 10022، القرارات السارية المفعول الصادرة عن الجمعية العمومية (في ٤/١٠/٢٠١٣)

١- المقدمة

١-١ ينص الملحق التاسع من اتفاقية شيكاغو (١٩٤٤) على أنه ينبغي على كل دولة متعاقدة أن تتأكد من أن مشغلي الطائرات يوفرون تجهيزات ملائمة لتمكين الركاب من الصعود إلى الطائرة والنزول منها بدون إبطاء. وفي السياق الخاص بالإيكاو، فقد تم تناول الخدمات بمحطات الركاب بالمطارات في الملحق التاسع - التسهيلات. وعند مراعاة العلاقة بين التسهيلات ونوعية الخدمات، يتضح أنه من المهم والملائم دراسة و تشجيع برنامج عمل بشأن هذه الموضوعات.

٢-١ وفي البرازيل، تضع عقود امتياز المطارات شروطاً بشأن التجهيزات (العناصر اللازمة بالمطارات) ونوعية الخدمات (نوعية مؤشرات الخدمة (QSI)) المطبقة على مشغلي المطارات الذين يملكون حق الامتياز.

٣-١ وتحدد اللوائح البرازيلية نظاماً لنوعية مؤشرات الخدمات، والتي تعتبر معايير تستخدم لرصد وتحليل وتقييم نوعية الخدمات المقدمة في المطارات البرازيلية وتشمل نوعية مؤشرات الخدمة عناصر إيجابية، مثل طول زمن الانتظار وتوفير المعدات والتجهيزات، فضلاً عن عناصر ذاتية متصلة بمنظور الركاب فيما يتعلق بنوعية الخدمات المقدمة.

٤-١ وتعرض ورقة العمل هذه الاعتبارات التي تراها هيئة الطيران المدني البرازيلية بما يتعلق بخبراتها فيما يتصل بوضع لوائح نوعية الخدمات بالمطارات الدولية قيد الامتياز، مع مراعاة تطبيق القاعدة ٦-٦ من الملحق التاسع - التسهيلات. وكذلك تسعى هذه الورقة إلى تشجيع إجراء دراسة وتشجيع تنفيذ برنامج عمل بشأن التسهيلات والنوعية في مننديات الإيكاو، وذلك من خلال التنسيق مع المجلس وحث الدول الأعضاء على الإحاطة علماً بأهمية هذه المسألة.

٢- تاريخ حقوق الامتياز بالمطارات

١-٢ اعتمدت الحكومة البرازيلية نموذج تشغيل قائم على حق امتياز تشغيل البنى التحتية للمطارات وتوسيع نطاقه لكي يشمل وكلاء القطاع الخاص. وبدأ هذا الإجراء في عام ٢٠١١ مع منح أول حق امتياز بشأن مطار ألا وهو مطار "ساو جونزالو دو أمارانتيه" (SBSG)، واستمر حتى ٢٠١٢ مع حق الامتياز الخاص بمطارات برازيليا (SBBR) و"جواروليهوس" (SBGR) و"كامبيناس" (SBKP)، وكانت دورته الثالثة في عام ٢٠١٤ مع منح حق امتياز بمطار "كونفينس" (SBCF) ومطار "جالياو" (SBGL). ولقد تم تحديد منح حقوق امتياز في النصف الأول من عام ٢٠١٧، ستعلق بمطار "بورتو أليجري" (SBPA) ومطار "فلوريانوبوليس" (SBFL) ومطار سلفادور (SBSV) ومطار "فورتاليزا" (SBFZ).

٢-٢ وفي عام ٢٠١٥، نُفذت إجراءات ما نسبته ٤٥,٤٥ في المائة من المسافرين (الصعود إلى الطائرة والنزول منها) في البلد بهذه المطارات. وعند أخذ المطارات التي بها حقوق امتياز في الحسبان، فإن العدد يرتفع إلى ٥٧,٨١ في المائة من الركاب الذين نُفذت إجراءاتهم بالبرازيل.

٣- نوعية مؤشرات الخدمة (QSI)

١-٣ يجب على مشغلي المطارات، بموجب عقود حق الامتياز، إجراء عمليات تقييم شهرية لأدائهم وذلك بواسطة الرصد المستمر لنوعية مؤشرات الخدمة. ومن ثمة فإن المؤشرات التي تشير إلى تجهيزات والخدمات الملائمة للسماح بحركة الركاب تصنف وفقاً للعناصر الإيجابية (الخدمات المباشرة وتوفر المعدات والتجهيزات والعناصر الذاتية (استقصاءات الرضا)). وترد أدناه جوانب التصنيف الموضوعية والذاتية.

أ) الخدمات المباشرة: قياس زمن الانتظار في خطوط التفتيش الأمني وقياس زمن انتظار المعاقين.

ب) توفر المعدات والتجهيزات: النسبة المئوية للمساعد المتوفرة والسلام الكهربائية والممرات المتحركة ونظام مناولة الأمتعة (الصعود إلى الطائرة والنزول منها)، وجسور الركاب والمعدات المناسبة لصعود المعاقين إلى الطائرات والنزول منها.

ج) استقصاء رضا الراكب: تقييم نوعية المعلومات (وضع اللافتات، ومعلومات الطيران، ونظام إخطار الركاب)، وتوفر مساحات الوقوف وعربات الأمتعة وجسور الوصول والمغادرة وتوفير المعدات الخاصة بتيسير الحركة داخل مبنى الركاب. ويتراوح مقياس مختلف جوانب المطار من ١ (سيء جداً) إلى ٥ (جيد جداً).

٢-٣ وكذلك، توفر نوعية مؤشرات الخدمة فيما بشأن القواعد القياسية (الحد الأدنى للقيم) ولأهداف (القيم المثالية المعتمدة) والمتصلة بالجوانب المختلفة بالخدمات المقيمة. ومن ثم، ترد في مسالة تحسين النتائج المستقاة من نوعية مؤشرات الخدمة المختارة تطور نوعية الخدمة بمباني الركاب بالمطارات وبالتالي جوانب البنى التحتية للمطارات. وترد في الجداول الواردة أدناه ١ و ٢ و ٣ نتائج بعض المطارات الخاضعة لحقوق امتياز.

الجدول ١ - نتائج نوعية مؤشرات الخدمة المتصلة بالعناصر الموضوعية: الخدمات المباشرة^١

المطار		برازيليا (SBBR)		جواروليهوس (SBGR)		كامبيناس (SBKP)	
السنة		2015	2014	2015	2014	2015	2014
زمن الانتظار في خطوط		2.1%	5.4%	1.3%	2.0%	1.5%	1.1%
التفتيش الأمني		0.4%	0.8%	0.2%	0.4%	0.1%	0.0%

الجدول ٢ - نتائج نوعية مؤشرات الخدمة المتصلة بالعناصر الموضوعية: توفر المعدات والتجهيزات

المطار		برازيليا (SBBR)		جواروليهوس (SBGR)		كامبيناس (SBKP)	
السنة		2015	2014	2015	2014	2015	2014
المساعد والسلام المتحركة والممرات المتحركة		100.0%	99.8%	99.1%	99.6%	99.9%	99.9%
نظام مناولة الأمتعة (الصعود)		100.0%	100.0%	99.6%	99.8%	100.0%	100.0%
نظام مناولة الأمتعة (النزول)		100.0%	100.0%	99.9%	100.0%	99.9%	100.0%
جسور الركاب		100.0%	100.0%	99.6%	99.8%	100.0%	100.0%
المعدات المناسبة لصعود المعاقين إلى الطائرات والنزول منها.		99.9%	99.7%	96.5%	100.0%	99.6%	100.0%

^١ المعلومات تشير إلى عقود حقوق الامتياز بمطارات برازيليا (SBBR) وكامبيناس (SBKP) وجواروليهوس (SBGR)

الجدول ٣ - نتائج نوعية مؤشرات الخدمة المتصلة بالعناصر الذاتية: استقصاء رضا الراكب

كامبيناس (SBKP)			جوارولهوس (SBGR)			برازيليا (SBBR)			المطار
2015	2014	2013	2015	2014	2013	2015	2014	2013	السنة
4.2	4.2	4.3	3.8	3.8	3.8	4.0	3.8	3.6	نوعية المعلومات
3.2	3.2	3.0	3.2	3.2	2.5	4.1	3.1	2.7	توفر عربات الأمتعة
4.1	4.1	4.2	4.1	4.1	4.0	3.1	3.8	3.8	توفر مساحات الوقوف
3.7	3.7	3.9	3.6	3.6	3.3	3.8	3.6	3.0	توفر جسور المغادرة والوصول
3.9	3.9	3.9	3.7	3.7	3.5	4.1	3.8	3.5	توفر معدات لتسهيل الحركة داخل مبنى الراكب

٤- التسهيلات ونوعية الخدمات

٤-١ وفي إطار الإيكاو، ينص الملحق التاسع - التسهيلات على نوعية الخدمات بمباني الراكب في المطارات، رغم أن ذلك يتم جزئياً، ويتناول الملحق فقط جوانب محددة من التجهيزات المناسبة للسماح بصعود الراكب إلى الطائرة والنزول منها. ولقد وضعت اللوائح البرازيلية، من أجل التعامل مع هذه المسألة بشكل مكثف وبتفصيل أكبر، نموذجاً جديداً لتقييم نوعية الخدمة، وذلك باستخدام نوعية مؤشرات الخدمة التي تبين جوانب البنى التحتية.

٤-٢ وإذ نعرض النتائج المحققة وتبادل الخبرات المكتسبة أثناء رصد التجهيزات الملائمة بحركة الراكب بمباني الراكب بالمطارات، فنحن نأمل في المضي في مناقشة القاعدة ٦-٦ (الملحق التاسع- التسهيلات) والمتصلة بتنفيذ القاعدة والامتنال لها والحد من المتطلبات واستخدام التكنولوجيا ووضع مواد مرجعية.

٤-٣ وختاماً، من المفهوم أن تشجيع تحسين نوعية الخدمة سيساعد في تحسين التسهيلات بالمطارات، ولا يتم ذلك وحسب بسبب معالجة إجراءات الراكب بصورة أكثر فعالية بل تُسهم في منظور الراكب الإيجابي بشأن خبراتهم في المطار.

٥- الخلاصة

٥-١ ترمي ورقة العمل هذه إلى تشجيع الترويج لبرنامج عمل بشأن التسهيلات ونوعية الخدمات بمطارات في المنتديات الفنية للإيكاو، وذلك من خلال التنسيق مع المجلس. وتنتظر هذه الورقة أيضاً إلى التقدم الذي أحرزته اللوائح البرازيلية المتصلة بنوعية مؤشرات الخدمة وتحسين البنى التحتية في المطارات الخاصة بالراكب، مما يدل على أهمية الأعمال المنفذة.

٥-٢ وأخيراً فنحن نحث الدول الأعضاء على الإحاطة علماً بأهمية هذه المسألة.