



大会 — 第39届会议

执行委员会

议程项目19：简化手续和国际民航组织旅行者身份识别方案 (ICAO-TRIP) 战略

服务质量监管对巴西机场基础设施的影响

(由巴西提交)

执行摘要

本工作文件提出详细阐述附件9 — 《简化手续》之标准6.6。该标准涉及提供能使旅客上下飞机的适当设施。提出本建议的原因，是因为需要根据现有规定以及巴西所获得的积极经验，讨论并阐述国际民航组织的这项标准。本文件还虑及附件9的实施情况，提供了巴西对国际机场服务质量进行监管的经验摘要。

行动： 请大会：

- a) 要求理事会采取行动，鼓励在国际民航组织各技术论坛研究和宣传关于机场简化手续与服务质量的工作方案；和
- b) 敦促成员国注意到问题的相关性。

| | |
|-------|--|
| 战略目标： | 本工作文件涉及战略目标C — 安保和简化手续。 |
| 财务影响： | 不需要额外资源。 |
| 参考文件： | 附件9 — 《简化手续》(第十四版，2015年10月) 《大会有效决议》(截至2013年10月4日) (Doc 10022号文件) |

¹ 西班牙文文本由巴西提供。

1. 引言

1.1 《芝加哥公约》(1944 年)之附件 9 规定,每一缔约国必须确保机场经营人提供适当设施,使旅客能够无延迟地上下飞机。就国际民航组织的情况来看,附件 9 —《简化手续》当中部分处理了机场候机楼的服务质量问题。考虑到简化手续与服务质量之间的关系,鼓励对这些题目方面的工作方案进行研究和宣传,显然是必要且适当的。

1.2 在巴西,机场特许经营合同规定了对开展特许经营的机场运营人适用的设施(必要的机场要素)和服务质量(服务质量指标 — QSI)要求。

1.3 巴西的规章制定了一个服务质量指标系统。它们是用来监测、分析和评估巴西各机场所提供服务质量的度量指标。这些服务质量指标包括客观要素,如等候时间的长短及设备 and 设施的提供情况,以及与旅客感受相关的所提供服务质量方面的主观要素。

1.4 本工作文件虑及附件 9 —《简化手续》之标准 6.6 的实施,介绍了巴西民航局就其对开展特许经营的国际机场服务质量进行监管所取得经验的审议。本文件还试图鼓励通过理事会协调,在国际民航组织各论坛研究并宣传关于简化手续与服务质量的工作方案,并鼓励成员国注意到该事项的相关性。

2. 机场特许经营的历史情况

2.1 巴西政府根据机场基础设施运行的特许经营情况,采取了一种运行模式并扩展到了私营代理商。这一进程始于 2011 年,第一个特许经营的机场是圣贡卡罗阿玛兰特(SBSG)。2012 年,在巴西利亚(SBBR)、瓜鲁柳斯(SBGR)以及坎皮纳斯(SBKP)机场继续开展了特许经营,并于 2014 年在康芬斯(SBCF)和加利昂(SBGL)机场进行了其第三轮特许经营。接下来的特许经营定于 2017 年上半年进行,将影响到阿雷格里港(SBPA)、弗洛里亚诺波利斯(SBFL)、萨尔瓦多(SBSV)和福塔雷萨(SBFZ)机场。

2.2 2015 年,巴西所承运旅客的 45.45%(登机和下机)是在这些机场办理的。如果算上开展特许经营的机场,该数量将达到巴西所承运旅客数量的 57.81%。

3. 服务质量指标(QSIS)

3.1 根据特许经营合同,机场运营人必须通过持续监测服务质量指标(QSIs),按月对其绩效进行评估。因此,根据客观要素(直接服务以及设备和设施可用性)和主观要素(满意度调查),对涉及能使旅客流动的适当设施及服务的指标进行了分类。下文即对分类的客观及主观方面进行了阐述。

- a) 直接服务: 测量安检队列的等候时间、测量残障人士的等候时间。
- b) 设备和设施的可用性: 可用垂直电梯、扶梯和自动步道、行李处理系统(登机和下机)、旅客登机桥,以及残障人士上下飞机的适当设备的百分比。

- c) 旅客满意度调查：信息质量评级(标识、航班信息、旅客通知系统)、停车位、行李车、进场及离场廊桥的提供情况、方便客运候机楼内客流的设备提供情况。对机场各方面进行评级的标准从1分(极差)到5分(极好)不等。

3.2 此外，每项服务质量指标还提供与所评估不同服务方面有关的标准(最低数值)和目标(计划的理想数值)的数值。因此，候机楼服务质量以及因此涉及的机场基础设施方面的变化，在改进所获得的所选服务质量指标的结果当中有所体现。开展特许经营的某些机场的结果载于表1、表2和表3。现根据特许经营的初期情况显示了各项结果。

表1 — 与客观要素有关的服务质量指标的结果：直接服务²

| 机场 | SBBR | | SBGR | | SBKP | | |
|----------|--------------|------|------|------|------|------|------|
| | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | |
| 年份 | | | | | | | |
| 安检队列等候时间 | % 旅客 > 5 分钟 | 2.1% | 5.4% | 1.3% | 2.0% | 1.5% | 1.1% |
| | % 旅客 > 15 分钟 | 0.4% | 0.8% | 0.2% | 0.4% | 0.1% | 0.0% |

表2 — 与客观要素有关的服务质量指标的结果：设备及设施的可用情况¹

| 机场 | SBBR | | SBGR | | SBKP | |
|---------------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|
| | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 |
| 垂直电梯、扶梯和自动步道 | 100.0% | 99.8% | 99.1% | 99.6% | 99.9% | 99.9% |
| 行李处理系统(登机) | 100.0% | 100.0% | 99.6% | 99.8% | 100.0% | 100.0% |
| 行李处理系统(下机) | 100.0% | 100.0% | 99.9% | 100.0% | 99.9% | 100.0% |
| 旅客登机桥 | 100.0% | 100.0% | 99.6% | 99.8% | 100.0% | 100.0% |
| 残障人士上下飞机的适当设备 | 99.9% | 99.7% | 96.5% | 100.0% | 99.6% | 100.0% |

² 参考了巴西利亚(SBBR)、瓜鲁柳斯(SBGR)以及坎皮纳斯(SBKP)特许经营合同的信息

表3 — 与主观要素有关的服务质量指标的结果：旅客满意度调查

| 机场 年份 | SBBR | | | SBGR | | | SBKP | | |
|------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 2013 | 2014 | 2015 | 2013 | 2014 | 2015 | 2013 | 2014 | 2015 |
| 信息质量 | 3.6 | 3.8 | 4.0 | 3.8 | 3.8 | 3.8 | 4.3 | 4.2 | 4.2 |
| 行李车的提供情况 | 2.7 | 3.1 | 4.1 | 2.5 | 3.2 | 3.2 | 3.0 | 3.2 | 3.2 |
| 停车位的提供情况 | 3.8 | 3.8 | 3.1 | 4.0 | 4.1 | 4.1 | 4.2 | 4.1 | 4.1 |
| 离场和进场廊桥的提供情况 | 3.0 | 3.6 | 3.8 | 3.3 | 3.6 | 3.6 | 3.9 | 3.7 | 3.7 |
| 方便客运候机楼客流的设备提供情况 | 3.5 | 3.8 | 4.1 | 3.5 | 3.7 | 3.7 | 3.9 | 3.9 | 3.9 |

4. 简化手续与服务质量

4.1 就国际民航组织的情况而言，附件 9 — 《简化手续》虽然不完全、但是部分涵盖了机场候机楼的服务质量问题；该附件仅处理了使旅客能够上下飞机的适当设施的具体方面。为了更加广泛并且更加细致地处理这一事项，巴西的有关规章利用反映基础设施情况的服务质量指标，制定了一个新的服务质量评估模型。

4.2 通过介绍所获得的成果，并分享通过监测候机楼客流所使用适当设施而掌握的经验，我们希望对标准 6.6(附件 9 — 《简化手续》)开展进一步的讨论。这关系到对该标准的实施和遵守、最低要求、对技术的使用情况，以及参考材料的制定情况。

4.3 最后，我们知道提高服务质量有助于加强机场的简化手续工作。这不仅是因为将会更加高效地办理旅客手续，而且还将有助于旅客对其在机场的体验产生积极的感受。

5. 结论

5.1 本工作文件旨在鼓励通过理事会协调，在国际民航组织各技术论坛宣传有关机场简化手续与服务质量的工作方案。本文件还审议了巴西的各项规章在机场客运基础设施服务质量指标及改进方面的进展，其中表明了所开展工作的相关性。

5.2 最后，敦促成员国注意到问题的相关性。