



الجمعية العمومية - الدورة الثانية والأربعون

اللجنة التنفيذية

البند رقم ١٢: برامج التسهيلات.

معالجة وتطوير تجربة المسافرين

(ورقة مقدّمة من المملكة العربية السعودية)

المراجعة رقم ١

الموجز التنفيذي

تشهد حركة المسافرين الجوية نمواً سريعاً، ومع ذلك فإن القيود البيئية، ومتطلبات استخدامات الأراضي، والتحديات المالية تجعل تنفيذ المشاريع وإنشاء المدرج والصالات الجديدة عملية بطيئة. وعليه؛ يصبح تحقيق الاستفادة القصوى من الطاقة الاستيعابية الحالية أمراً حتمياً، في الوقت الذي يتطلع فيه المسافرين اليوم إلى إجراءات سريعة وخدمة عالية الجودة. يوجّه "الملحق التاسع - التسهيلات" الدول المتعاقدة إلى تقليل وقت إنجاز إجراءات مراقبة الحدود إلى أقصر وقت ممكن، لكنه لا يوفر سوى المدة الإجمالية كهدف لاستكمال الإجراءات المطلوبة عند المغادرة أو القدوم، ولا يتضمن مقاييس كمية تقيس الأداء في كل خطوة من خطوات معالجة الإجراءات المتعلقة بالمسافرين.

تقترح هذه الورقة أن تنظر الجمعية في تطوير تجربة المسافر من خلال مفهوم نظام مراجعة الأداء التشغيلي بناء على المقاييس. ومن الممكن أن يصاحب هذا النظام تقييماً شاملاً لجودة المرافق والخدمات لضمان توافقها مع الحد الأدنى لمستوى الجودة، بما يحقق الامتثال للقواعد القياسية وتوصيات الملحق التاسع.

الإجراء: الجمعية العمومية مدعوة إلى:

- الاقرار على أهمية معالجة وتطوير تجربة المسافر من خلال نظام مراجعة الأداء التشغيلي بناء على المقاييس وإدراج ذلك في قرار الجمعية الخاص بالتسهيلات.
- طلب إدراج هذا الاقرار في برنامج عمل المجلس للفترة ٢٠٢٥-٢٠٢٨ ضمن تحديث الملحق التاسع بمفهوم نظام مراجعة الأداء التشغيلي بناء على المقاييس.
- الطلب من المجلس، كخطوة أولى، بجمع أفضل ممارسات الدول التي تطبق حالياً إجراءات مراجعة الأداء التشغيلي.
- بناء على أفضل الممارسات التي تم جمعها، الطلب من المجلس لإعداد مواد إرشادية تُنشر على نطاق واسع لإتاحة استخدامها من قبل الدول الأعضاء.

الأهداف الاستراتيجية:	ترتبط ورقة المعلومات هذه بالهدف الاستراتيجي: "ضمان أن يوفر الطيران وسيلة تتقلّ سلسلة ومتاحة وموثوقة للجميع".
الآثار المالية:	لا ينطبق

^١ قدّمت المملكة العربية السعودية هذه الورقة بالنسختين العربية والإنجليزية.

الملحق التاسع — "التسهيلات" (الطبعة السابعة عشرة) تقرير الاتجاهات والتوقعات الصادر عن المجلس الدولي للمطارات (ACI) ومنظمة الطيران المدني الدولي (ICAO)، (مونتريال، ٢٨/١/٢٠٢٥) ورقة عمل الجمعية العمومية A41-WP/342، "عرض برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار" ورقة عمل الجمعية العمومية A39-WP/326، "تأثير تنظيم جودة الخدمة على البنية التحتية للمطارات في البرازيل" ورقة عمل الجمعية العمومية A40-WP/462 - Accommodating more passenger traffic through more efficient facilitation ورقة عمل الجمعية العمومية A42-WP/15 — "البيان الموحد بشأن سياسات الإيكاو المستمرة فيما يتعلق بالتسهيلات"	المراجع:
--	-----------------

١ - المقدمة

١-١ ارتفع الطلب على الحركة الجوية بشكلٍ سريع، ومن المتوقع أن يستمر هذا النمو خلال العقود القادمة. يشير تقرير الاتجاهات والتوقعات الصادر عن المجلس الدولي للمطارات (ACI) ومنظمة الطيران المدني الدولي (ICAO) إلى أن يصل عدد حركة المسافرين عالمياً إلى ١٩,٥ مليار مسافر بحلول عام ٢٠٤٢. وفي الوقت ذاته، تواجه توسعة البنية التحتية للمطارات قيوداً متزايدة تتعلق باستخدام الأراضي والاعتبارات البيئية، ما يستلزم استثمارات ضخمة في الطاقة الاستيعابية والتقنية؛ ونتيجة لذلك تعمل العديد من المطارات عند أو قرب الطاقة الاستيعابية القصوى خلال فترات الذروة.

٢-١ يحتوي الملحق التاسع — التسهيلات على عدة أحكام تتعلق بتجربة المسافرين؛ إذ تنص القاعدة القياسية ٢-١ على أن "يجب أن تتخذ الدول المتعاقدة التدابير اللازمة لضمان إنجاز إجراءات مراقبة الحدود في أقصر وقت ممكن"، بينما تلزم القاعدة القياسية ١-٣ الدول المتعاقدة بتطبيق اللوائح التنظيمية دون حدوث حالات التأخير التي لا داعي لها. وتضيف القاعدة القياسية ٢-١-٦ على أنه "يجب أن تكفل كل دولة متعاقدة أن يتخذ مشغلو المطارات ومشغلو الطائرات الترتيبات اللازمة لتخليص إجراءات الركاب وأعضاء الأطقم والأمتعة والبضائع والبريد على وجه السرعة". إضافة على ذلك، توفر الممارسات الموصى بها في ٢-٣ و ٣-٤ أهدافاً إجمالية لإجراءات المغادرة (٦٠ دقيقة) والقدوم (٤٥ دقيقة)، لكن الملحق التاسع لا يضع أهدافاً محددة لكل نقطة معالجة للمسافرين في المغادرة أو القدوم.

٣-١ لسد هذه الفجوة، يُقترح أن تتبنى الدول الأعضاء مقاييس الأداء التشغيلي لنقاط معالجة المسافرين الرئيسية ورصدها بانتظام، لضمان الحفاظ على الحد الأدنى من جودة الخدمة حتى في ظل القيود القائمة على البنية التحتية. بالإضافة إلى التوافق مع الملحق التاسع والقرار المنقح بشأن "البيان الموحد بشأن سياسات الإيكاو المستمرة فيما يتعلق بالتسهيلات" (A42-WP/15) الوارد في المرفق (هـ) فقرة رقم (١١) الذي يطلب من الدول الأعضاء تحسين تجربة السفر للمسافرين وتسهيلات الشحن عن طريق زيادة الكفاءة في حركة الطائرات والركاب والأطقم والبضائع.

٢ - المناقشة

١-٢ الملحق التاسع من خلال المقاييس الكمية

١-١-٢ يساهم نظام مراجعة الأداء التشغيلي بناء على المقاييس في تحقيق توصيات التسهيلات في الملحق التاسع عبر تحويل خطوات المعالجة إلى خطوات قابلة للقياس، وبتيسر للدول الأعضاء التعاون مع مشغلي الطائرات والمطارات في وضع وتنفيذ مقاييس الأداء التي تعكس ظروفها المحلية وأعداد حركة المسافرين والبيئة التشغيلية.

٢-٢ خطوات معالجة المسافرين

٢-٢-٢ يمكن أن تتطبق المقاييس على العديد من خطوات معالجة المسافرين، على سبيل المثال، على التسجيل لدى شركة الطيران، الفحص والتدقيق، الجوازات، التفتيش الجمركي، أمتعة المسافرين، وخدمات مساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة.

٣-٢ جودة المرافق والخدمات

١-٣-٢ لدعم نظام مراجعة الأداء التشغيلي بناءً على المقاييس، يمكن لكل دولة متعاقدة أن تُجري تقييمًا موجزًا للمرافق والخدمات للتحقق من ملاءمة جميع مرافق الصالات والخدمات، بما في ذلك تلك المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة. ويتوافق هذا التقييم مع التوصية ٦-٩ التي تشجع على تنفيذ التسهيلات الآلية الخاصة بإجراءات الركاب والأمتعة، ومع التوصية ٨-٢٠ التي تشير إلى "وضع معايير موحدة دنيا لخدمات نقل الأشخاص ذوي الإعاقة من لحظة وصولهم إلى مطار المغادرة حتى تركهم مطار المقصد". ويوجّه أي قصور يحدده هذا التقييم مشغل المطار إلى إعداد خطة إجراءات تصحيحية للجهة المعنية، بما يضمن استمرار ملاءمة الخدمة وإتاحتها بما يتوافق مع أحكام الملحق التاسع.

٤-٢ القياس والتقارير

١-٤-٢ يفترض النظام أن تجمع الدول الأعضاء بيانات دقيقة لكل خطوة معالجة للمسافرين. وتشير التوصية ٦-٨ على أن مشغلي المطارات ومشغلي الطائرات والسلطات العامة ينبغي أن يتبادلوا في الوقت المناسب جميع المعلومات التشغيلية بهدف توفير مرور الركاب بصورة سلسة وسريعة وتخصيص الموارد بفعالية. يظل لكل دولة حرية اختيار وسيلة جمع البيانات. تُظهر تجربة حديثة في المملكة العربية السعودية، حيث يتم استخدام نظام قائم على الذكاء الاصطناعي في خطوات معالجة المسافرين، يتوقع النظام إعادة توزيع الكوادر استباقياً، مما يضمن تخصيص الموارد بكفاءة وتحسين تجربة المسافرين.

٥-٢ أوراق عمل سابقة قدمت للجمعية

١-٥-٢ تبين أوراق العمل التي سبق عرضها على الجمعية وجود توجه مشترك نحو مفهوم نظام مراجعة الأداء التشغيلي بناءً على المقاييس. ففي ورقة عمل الجمعية العمومية A41-WP/342، "عرض برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار" (المملكة العربية السعودية) طُرح برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار حيث ينشر شهرياً مقاييس زمن الانتظار لكل نقطة معالجة مسافر رئيسة؛ وفي ورقة عمل الجمعية العمومية A39-WP/326 "تأثير تنظيم جودة الخدمة على البنية التحتية للمطارات في البرازيل" (جمهورية البرازيل الاتحادية)، اقترحت مؤشرات جودة لخدمة المطارات مع تحديد معايير وأهداف لضمان الامتثال للملحق التاسع؛ أما في ورقة عمل الجمعية العمومية (جمهورية سنغافورة) A40-WP/462 *Accommodating more passenger traffic through more efficient facilitation* فقد تناولت إنشاء مقاييس لكفاءة العمليات الأرضية بهدف مواءمة التوقعات بين جميع أصحاب المصلحة في المطار وتحقيق الأهداف المشتركة. وتؤكد هذه الأوراق معاً جدوى المقاييس الكمية لخطوات معالجة المسافرين وفعاليتها في رفع الكفاءة التشغيلية وتطوير تجربة المسافرين.

— انتهى —