



大会 — 第 42 届会议
执行委员会

议程项目 12：简化手续方案

顾及和改善旅客体验

（由沙特阿拉伯提交）

第 1 号修改稿

执行摘要

全球客运量正在快速增长，但环境、土地使用和资金方面的限制使得新跑道和航站楼建设项目交付缓慢。鉴于旅客现在期望快速办理手续并始终保持高质量的服务，优化现有能力至关重要。附件 9 —《简化手续》指示成员国尽量缩短边境管制手续办理时间，但仅提供了完成所需出入境手续的总建议时间，并未提供任何量化指标，用于查明或衡量旅客手续办理点每个环节的绩效。本文件建议大会考虑采纳建立一个基于指标的运营绩效审查制度的概念来改善旅客体验。将连同这些指标一起，实行一项补充性的设施和服务评价，以确认所有航站楼的便利设施和服务均保持最起码的可接受的服务质量，符合附件 9 中关于简化手续的规定。

行动：请大会：

- 同意在大会专门关于简化手续的决议中指出，采用基于指标的运营绩效审查制度来顾及和改善旅客体验非常重要；
- 要求理事会将附件 9 中的条款纳入改善旅客体验的（2025-2028 年）工作方案，并为此采纳基于指标的运营绩效审查制度的概念；
- 要求理事会作为第一步，汇编和发布目前正在实施此类绩效审查程序的国家的最佳做法；
- 要求理事会以汇编的最佳做法为基础，制定和发布指导材料，供成员国广泛使用。

战略目标：

本工作文件涉及战略目标 — 航空实现无缝、无障碍和可靠的全民出行。

财务影响：

不适用

¹ 阿拉伯文和英文本由沙特阿拉伯提供。

参考文件：	附件 9 —《简化手续》，第 17 版 国际机场理事会 — 国际民航组织联合发布的《客运量报告、趋势和展望》（2025 年 1 月 28 日，蒙特利尔） A41-WP/342 号工作文件：介绍机场总体质量评分方案（ATQS） A39-WP/326 号工作文件：服务质量监管对巴西机场基础设施的影响 A40-WP/462 号工作文件：通过高效率简化手续容纳更多客流量 A42-WP/15 号工作文件：国际民航组织关于简化手续的持续政策的综合声明
-------	--

1. 引言

1.1 全球客运需求持续快速增长，预计未来几十年仍将持续增长。国际机场理事会（ACI）和国际民用航空组织（ICAO）联合发布的《客运量报告、趋势和展望》预测，到 2042 年，全球客运量将达到 195 亿人次。与此同时，机场基础设施的扩建日益受到土地使用、环境和社区考虑因素的制约，需要在容量和技术方面进行大量投资；因此，许多机场当前在高峰期处于满负荷或接近满负荷运营的状态。

1.2 附件 9 —《简化手续》载有一些与旅客体验相关的规定。标准 1.2 要求“把完成……边防检查……所需的时间……保持在最低限度”，标准 3.1 则规定缔约国有义务采取防止不必要延误的边防管制程序。标准 6.1.2 进一步要求迅速办理旅客、机组、行李、货物和邮件手续。此外，建议措施 3.42 和 3.45 为离境（60 分钟）和入境（45 分钟）手续办理提出了总的建议目标；然而，附件并未针对单个旅客手续办理点设定具体的绩效衡量标准。

1.3 为弥补这一差距，建议成员国针对主要的旅客手续办理点采用运营绩效指标并监测这些指标。目标是确保即使在现有基础设施的限制之下，成员国也能确保最起码的可接受的服务质量，以符合附件 9 现有规定的精神、附录 E（A42-WP/15 号文件，国际民航组织关于简化手续的持续政策的综合声明）第 11 段以及取代第 A41-17 号决议的理事会简化手续决议，该决议要求成员国提高航空器、旅客、机组和货物的通关效率，改善旅客旅行体验和更好地简化货物办理手续。

2. 讨论

2.1 通过量化指标实施附件 9

2.1.1 基于指标的运营绩效审查制度将附件 9 中的简化手续建议转化为可衡量的服务，使每个成员国能够与航空器和机场运营人合作，制定和实施反映其当地条件、客流量和运营环境，同时充分考虑具体国情的指标。

2.2 旅客手续办理点

2.2.1 举例而言，将对值机、安检、边境管制、海关检查、行李托运和残疾人协助等服务适用运营绩效审查指标。

2.3 服务和设施质量

2.3.1 为了补充基于指标的运营绩效审查制度，每个成员国应进行一次简略的设施和服务评价，确认所有航站楼的便利设施和服务（包括为残疾人提供的设施和服务）的充分性。这项评价将与以下建议措施保持一致：建议措施 6.9，其中鼓励安装用于办理旅客和行李手续的自动化设施；以及建议措施 8.20，其中敦促公布最低限度和统一的无障碍标准，涵盖残疾人从到达离港机场到离开目的地机场的整个旅程。评价中如发现任何不足之处，机场运营人都应向相关主管部门提交纠正行动计划。通过将这种定性的设施检查与定量的运营绩效指标相结合，可确保服务的充分性和无障碍性完全符合附件 9 的简化手续规定。

2.4 衡量和报告

2.4.1 基于指标的运营绩效审查制度预先设想，每个成员国都将获取并传输每个旅客手续办理点的可靠衡量结果。虽然附件 9 的建议措施 6.8 指出，机场，运营人、航空器运营人和公共当局应及时交换所有相关运营信息，以帮助保持平顺和快速的旅客流动和优化资源，但成员国仍可自行采用任何适合其运营环境的数据收集方法。沙特阿拉伯最近报告了在其机场运行基于人工智能（AI）的排队管理系统的经验，表明通过把实时数据和预测旅客手续办理点排队情况的预测算法结合起来，可以使运营人能够未雨绸缪地重新部署工作人员，确保高效的资源分配和改善旅客体验。

2.5 大会先前的工作文件

2.5.1 最近的大会工作文件显示了朝着基于指标概念的运营绩效审查制度的共同发展趋势。A41-WP/342 号文件 — 介绍机场总体质量评分方案（ATQS）（沙特阿拉伯）提出了一项全机场服务质量方案，该方案每月公布每个主要手续办理点的等待时间指标衡量结果；A39-WP/326 号文件 — 服务质量监管对巴西机场基础设施的影响（巴西）提出了机场服务质量指标，并设定了最低标准和目标，用于确保符合附件 9；A40-WP/462 号文件 — 通过高效率简化手续容纳更多客运量（新加坡）则提出制定地面运营效率指标，用于使各个机场利害攸关方的期望保持一致，从而实现共同目标。这些文件既确认了量化旅客服务指标的技术可行性，也确认了这些指标在推动可衡量的运营改进，从而改善旅客体验方面的有效性。