



الجمعية العمومية - الدورة الأربعون

اللجنة التنفيذية

البند رقم ١٤ من جدول الأعمال: برامج التسهيلات

استيعاب المزيد من حركة الركاب عبر تسهيلات أكثر كفاءة

(مقدمة من سنغافورة بالمشاركة مع المملكة المتحدة)

الموجز التنفيذي

في الوقت الذي يستمر ازدياد الطلب على السفر جوا، باتت مسألة السعة تمثل عائقا في كثير من المطارات. فتوسيع البنى التحتية الطبيعية أمر ضروري، لكنه يتطلب وقتا ويستنزج موارد واستثمارات. ومن أجل التخفيف من ذلك، يمكن تطبيق مبادرات مختلفة لتسهيل معاملات الركاب بما في ذلك استخدام الأتمتة والتكنولوجيات البيومترية لإنجاز معاملات الركاب بصورة أسرع وأكثر دقة. وسوف يعزز وضع معايير الكفاءة للعمليات الأرضية تنفيذ التسهيلات للسماح باستيعاب المزيد من الركاب ضمن حدود المساحات الطبيعية الحالية وإرضاء الركاب في ذات الوقت.

الإجراء: الجمعية العمومية مدعوة إلى:

- (أ) تشجيع الدول على تنفيذ التسهيلات الآلية لإنجاز معاملات الركاب بالاستناد إلى التوصية رقم ٦-٨ من الملحق التاسع كوسيلة لرفع كفاءة التسهيلات المتوفرة للركاب في مطاراتها؛
- (ب) تشجيع الدول على اعتماد معايير للكفاءة التشغيلية في العمليات الأرضية عند الضرورة وفي حال إمكانية تطبيقها؛
- (ج) الإحاطة بأن سرعة ومدى ذلك الاعتماد ينبغي أن يأخذ في الاعتبار البيئة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية لكل دولة، وكذلك السياق التشغيلي لكل مطار.

الأهداف الاستراتيجية:	ترتيب ورقة العمل هذه بالأهداف الاستراتيجية - الأمن والتسهيلات
الأثار المالية:	لا تنطبق.
المراجع:	الملحق التاسع - التسهيلات الملحق السابع عشر - الأمن

١ - المقدمة

١-١ في الوقت الذي يستمر ازدياد الطلب على السفر جوا، باتت مسألة السعة تمثل عائقا في كثير من المطارات. ورغم أن المزيد من المطارات يتم تشييدها والمباني يُصار إلى توسيعها للرفع من الطاقة الاستيعابية الطبيعية للحركة، فإن توسيع البنى التحتية يتطلب وقتا ويستنزج موارد واستثمارات كما أن إجراء التحسينات على العمليات التقنية والتشغيلية عبر استخدام التكنولوجيا من شأنه أن يسهم في تحسين مستوى التسهيلات أمام الركاب.

- ٢ - المناقشة

الأتمتة أداة للنهوض بكفاءة معاملات الركاب والقدرة الاستيعابية

١-٢ يتم عادة إجراء معاملات الركاب في المطارات من قبل عملاء خدمة بدءا من تسجيل الأمتعة وتسليم الحقائب مروراً بمعاملات الهجرة والتفتيش الأمني والصعود إلى الطائرة، وصولاً إلى إصدار بطاقات ركوب الطائرة وملصقات الحقائب والتحقق من وثائق الهوية.

٢-٢ تساهم الابتكارات التكنولوجية في أتمتة عدد من تلك العمليات مثل تذاكر السفر الإلكترونية وأكشاك التسجيل الآلية لإصدار بطاقات ركوب الطائرة فضلاً عن التكنولوجيات البيومترية للتحقق من جوازات السفر والمطابقة مع المعلومات الخاصة بالركاب. وتسمح الأتمتة بإجراء تحقق شامل على مستوى مختلف نقاط البيانات مما يعزز الأمن ويقلل من الأخطاء البشرية، ناهيك عن التسريع في تسيير المعاملات. ويساعد تسيير المعاملات في وقت أقصر على زيادة القدرة الاستيعابية في مساحة طبيعية معينة ويزيد من رضى الركاب، ويتماشى ذلك مع التوصية رقم ٦-٨^١ من الملحق التاسع المتعلقة بتنفيذ التسهيلات الآلية في معاملات الركاب والأمتعة.

٣-٢ يمكن أن يشكل تطبيق الخدمة الذاتية في تسجيل الأمتعة وتسليم الحقائب نقطة انطلاق جيدة للدول والمطارات للمضي في رحلة الأتمتة، كون هذه الخدمات تُعتبر إحدى أكثر محطات التفاعل مع الركاب التي تتطلب قوة عاملة كثيرة في المطارات، كما أنها أولى محطات التفاعل في رحلات المغادرة مما يجعلها تؤثر بصورة كبيرة على رضى الركاب في المطار.

إعداد معايير للكفاءة في العمليات الأرضية

٤-٢ عادة ما تشارك في العمليات جهات معنية متعددة، بدءاً بالوكالات الحكومية، مروراً بمشغلي المطارات وشركات الطيران، وصولاً إلى موظفي المناولة الأرضية ومقدمي الخدمات في مجال الأمن. وإن التعاون الوثيق بين كافة الجهات المعنية ضروري لإجراء التحسينات على عمليات المطارات. فإعداد معايير الكفاءة للعمليات الأرضية يساهم في المواءمة بين توقعات جميع الأطراف العاملة في المطار من أجل تحقيق هدف مشترك موحد. وتنص التوصيتان ٣-٣٧^٢ و ٣-٤٠^٣ من الملحق التاسع للإيكاو على إعداد معايير تشغيلية للكفاءة.

٥-٢ إن استحداث معايير كفاءة للعمليات الأرضية على مستوى المعاملات الرئيسية للركاب مثل تسجيل الأمتعة ومعاملات الهجرة عند المغادرة/الوصول والتفتيش الأمني والحقائب المسجلة من شأنه أن يعزز التسهيلات في المطار على مستوى تلك العمليات. وينبغي أن تخضع معايير الكفاءة تلك لرصد وإدارة منتظمين عن طريق قياس الأداء وإجراء الدراسات الاستقصائية لاستطلاع رضى الركاب إزاء العمليات الرئيسية، وذلك بغية تحديد التوجهات والعوائق أمام توفير التسهيلات للركاب. وتقدم نتائج الدراسات الاستقصائية آراء موضوعية حول مسائل تشغيلية ليتم معالجتها. ويمكن مناقشة مخرجات الدراسات الاستقصائية ونتائج قياس الكفاءة في منصات التنسيق متعددة الأطراف، والتي تشمل في سنغافورة اللجنة الوطنية لتسهيل النقل الجوي المختصة بالتسهيلات، واللجنة الوطنية لأمن الطيران المدني التي تُعنى بالأمن.

^١ ينبغي للدول المتعاقدة ومشغلي المطارات والطائرات، عند الاقتضاء وبعد التشاور، استحداث الأتمتة في التسهيلات الخاصة بمعاملات الركاب وتسجيل الأمتعة.

^٢ ينبغي للدول المتعاقدة، بالتعاون مع مشغلي الطائرات ومديري المطارات، أن يحددوا مدة ٦٠ دقيقة كهدف عام لإنهاء جميع الإجراءات الرسمية للمغادرة بالنسبة للركاب الذين لا يستوجبون سوى المعاملات العادية. وتحسب تلك المدة من لحظة وقوف الراكب في أول نقطة معاملات في المطار (التسجيل لدى شركة الطيران، نقطة التفتيش الأمني أو غيرها من نقاط المراقبة حسب الترتيبات في المطار المعني).

^٣ ينبغي للدول المتعاقدة، بالتعاون مع مشغلي الطائرات والمطارات، أن يحددوا مدة ٤٥ دقيقة كهدف عام لاستكمال إنزال جميع الركاب من الطائرة، ممن لا يستوجبون سوى عمليات تفتيش عادية، بصرف النظر عن حجم الطائرة ووقت الوصول المقرر.

دراسة حالة: أتمتة العمليات الآلية في مطار تشانغي في سنغافورة

٦-٢ في الوقت الذي تشهد الحركة الجوية نموا مستمرا في مطار تشانغي بسنغافورة، حددت أسرة المطار حاجتها فيما يتعلق بأتمتة المزيد من محطات التفاعل وذلك بهدف إحداث زيادة تدريجية في كفاءة معاملات الركاب. وبدأت سنغافورة بإقامة أكشاك التسجيل البيومترية إلى جانب أتمتة تسليم الحقائب في عام ٢٠١٥. أما في ٢٠١٧، فبدأ العمل بفحص الوثائق المؤتمت عند نقاط مراقبة المغادرة فضلا عن أتمتة عملية الركوب. ولدى استحداث تلك التكنولوجيات، قامت اللجنة الوطنية لتسهيل النقل الجوي في سنغافورة بمراجعة السياسات القائمة وشرعت في تنسيق إدخال التغييرات على المقتضيات الخاصة بأمن الطيران مع اللجنة الوطنية لأمن الطيران المدني من أجل ترشيد تسهيلات الركاب. وقد تم تقديم تكنولوجيا التعرف إلى الوجه كوسيلة للتخفيف من عدد الإجراءات الورقية للكشف عن الهوية وذلك من أجل تحقيق تدفق أكثر انسيابية للركاب، وتعزيز النظام الأمني متعدد الطبقات الحالي في سنغافورة. وكان التنسيق الوثيق هاما أيضا في ضمان الامتثال للتشريعات والمعايير الوطنية والتي تتماشى بدورها مع الملحقين التاسع والسابع عشر للإيكاو.

٧-٢ وقد أتاحت أتمتة هذه العمليات تحقيق نسبة تحسن تراوحت بين ٢٥ و ٥٠ بالمائة على مستوى وقت النقيش الأمني لكل راكب. ومع الإبقاء على البصمة البيئية للبنى التحتية الخاصة بالتسجيل في المطار، ارتفعت حركة سفر الركاب على متن شركات الطيران التي تستخدم هذه العمليات الآلية بنسبة وصلت إلى ١٩ بالمائة على مدى السنوات الأربعة الأخيرة، كما أتاحت استخدام هذه التكنولوجيات لشركات الطيران إعادة نشر القوى البشرية العاملة لزيادة التركيز على تنقيب الركاب وضمان جودة خدمة الركاب.

٨-٢ ومن الآن فصاعدا، هناك حاجة لضمان استمرار العمليات المؤتمتة في تحقيق ما هو متوقع منها من كفاءة وإرضاء للركاب دعما للنمو المستمر الذي يشهده مطار تشانغي في سنغافورة. وتحقيقا لهذه الغاية، تم وضع معايير للأداء على مستوى محطات التفاعل الرئيسية ذاتية الخدمة، مع مراعاة طبيعة العمليات وتوقعات الركاب.

٩-٢ وكخطة مستقبلية، تقوم سنغافورة حاليا باستحداث مفهوم "القرص الواحد" سعيا لتحقيق زيادة تدريجية في الكفاءة والسعة في معاملات الركاب. وسيفضي هذا المفهوم إلى تحسينات في تكنولوجيا تحديد الهوية البيومتري، وذلك من أجل استحداث قرص صغير واحد يُستخدم في التحقق من هوية الركاب أثناء تنقلهم في أرجاء المطار. وبهذا، سنتقي الحاجة إلى إظهار الركاب للوثائق بصورة متكررة عند كل محطة تفاعلية، وبالتالي سيتم تسريع تدفق الركاب.

- انتهى -