



## الجمعية العمومية - الدورة الحادية والأربعون

### اللجنة الاقتصادية

البند رقم ٣٦: اقتصاديات المطارات وخدمات الملاحة الجوية - السياسة العامة

### عرض برنامج تقييم مستوى الجودة الإجمالية للمطارات

(مقدمة من المملكة العربية السعودية بدعم من دول المنظمة العربية للطيران المدني)

#### الموجز التنفيذي

تهدف هذه الورقة إلى عرض تجربة المملكة العربية السعودية في تحسين وتعزيز تجربة الركاب في كل نقطة اتصال يمر بها على امتداد رحلتهم الجوية من خلال إنشاء برنامج تقييم مستوى الجودة الإجمالية للمطارات (ATQS) الذي طبقته الهيئة العامة للطيران المدني في المملكة العربية السعودية في ٢٧ مطارًا. وتطلب الهيئة من الجمعية العمومية أخذ العلم بجذوى البرنامج. ويحتوي البرنامج على أربعة مكونات رئيسية تتعلق بتحسين جودة الخدمات المقدمة للركاب: معايير الأداء التشغيلي، وتقييم جودة الخدمات والتسهيلات، واستطلاع رضا الركاب والتعامل مع شكاوى الركاب. ونظرًا لأن المملكة العربية السعودية تستهدف ٣٣٠ مليون مسافر سنويًا بحلول عام ٢٠٣٠، فقد تم إنشاء البرنامج لتعزيز تجربة الركاب وتحسين مستويات الخدمة والكفاءة التشغيلية.

الإجراء: الجمعية العمومية مدعوة إلى:

- أخذ العلم ببركانز برنامج تقييم مستوى الجودة الكلية للمطارات الذي تعرضه المملكة العربية السعودية.
- دعوة المجلس والأمين العام إلى دراسة ركائز البرنامج كما عرضتها المملكة العربية السعودية، وأخذ العلم بجذوى البرنامج، والنظر في جدوى توفير نموذج لاستخدام الدول الأعضاء التي ترغب في الاستعانة بمثل هذا البرنامج.

الأهداف الاستراتيجية:	ترتبط ورقة العمل هذه بالهدف الاستراتيجي التنمية الاقتصادية للنقل الجوي
الأثار المالية:	لا تنطبق.
المراجع:	الملحق التاسع - التسهيلات (الطبعة الخامسة عشرة، أكتوبر ٢٠١٧)

<sup>1</sup> الجزائر والبحرين وجزر القمر وجيبوتي ومصر والعراق والأردن والكويت ولبنان وليبيا وموريتانيا والمغرب وعمان وفلسطين وقطر والمملكة العربية السعودية والصومال والسودان والجمهورية العربية السورية وتونس والإمارات العربية المتحدة واليمن.

## ١- المقدمة

١-١ يتمثل أحد أهداف الهيئة العامة للطيران المدني في المملكة العربية السعودية (GACA) في كفاءة حصول المسافرين وعملاء الشحن على تجربة عالية الجودة ومعاملة عادلة. وقد تم إنشاء خدمة الجودة وتجربة المسافرين في سبتمبر ٢٠١٧، وهي مسؤولة عن تحقيق هذا الهدف الاستراتيجي. وتتولى هذه الخدمة مسؤولية اقتراح المبادرات التي تعمل على تحسين تجربة الركاب، ووضع المعايير واتفاقيات مستوى الخدمة، وتقييم معايير الأداء التشغيلي، وحل شكاوى الركاب ضد شركات النقل الجوي والمطارات، وإدارة جميع قنوات الاتصال مع الركاب وتلقي جميع شكاوى واقتراحات الركاب.

٢-١ أكملت المملكة العربية السعودية تخصيص ٢٧ مطارًا في أوائل عام ٢٠٢٢ مع الحرص، في الوقت ذاته، على استمرار تطبيق أحكام الملحق التاسع. ونظرًا للنمو المتزايد لإجمالي حركة الركاب السنوية من ٥٠ مليونًا في عام ٢٠١١ إلى ١٠٣ مليون بحلول عام ٢٠١٩، فقد تم إنشاء برنامج تقييم مستوى الجودة الإجمالية للمطارات بناءً على احتياجات المسافرين في المملكة العربية السعودية. ويحتوي البرنامج على أربعة مكونات أساسية تم تحديدها لتحسين جودة الخدمات المقدمة للركاب: (١) الركيزة الأولى: معايير الأداء التشغيلي (الترجيح ٤٠٪)؛ (٢) الركيزة الثانية: تقييم جودة الخدمات والمرافق (الترجيح ٣٥٪)؛ (٣) الركيزة الثالثة: استقصاءات رضا الركاب (الترجيح ٢٥٪)؛ (٤) الركيزة الرابعة: شكاوى الركاب (الترجيح ٥٪). وتستهدف المملكة العربية السعودية ٣٣٠ مليون مسافر سنويًا بحلول عام ٢٠٣٠؛ لذلك، تم تصنيف المطارات إلى خمسة أنواع وفقًا لأهدافها ومعاييرها الدنيا: (١) النوع ١: إجمالي حركة الركاب السنوية يزيد عن ١٥ مليون؛ (٢) النوع ٢: إجمالي حركة الركاب السنوية بين ٥ و ١٥ مليون؛ (٣) النوع ٣: إجمالي حركة الركاب السنوية بين ٢-٥ مليون؛ (٤) النوع ٤: إجمالي حركة الركاب السنوية أقل من ٢ مليون؛ (٥) النوع ٥: المطارات المحلية.

## ٢- معايير الأداء التشغيلي (الترجيح ٤٠ في المائة)

١-٢ تم وضع أربعة عشر معيارًا تمثل الحد الأدنى من المعايير المطلوبة لمراقبة مستويات الأداء التشغيلي في نقاط الاتصال الحرجة للركاب وتتبع طريقة موحدة للقياس والمراقبة والإبلاغ. وباستخدام دراسات الوقت وتحليل طوابير الانتظار، أخذين في الاعتبار حركة الركاب، تم تحديد هدف بحد أقصى قدره ٢٦ دقيقة لوقت الانتظار في طوابير الانتظار للمسافرين المتجهين للخارج وهدف بمتوسط قدره ٣٠ دقيقة لوقت الانتظار للمسافرين الوافدين، وهو ما يلبي توصيات برنامج تسهيلات المطارات. وتم تحديد معايير الأداء التشغيلي وتصنيفها في ٤ مجالات:

(١) **مرفق المعالجة:** يحتوي على ٧ معايير تشمل وقت الانتظار عند تسجيل الوصول، والفحص الأمني، وفحص جوازات السفر الصادرة، وفحص الجوازات الواردة، ومراقبة الجمارك، وجمع الأمتعة (الحقيبة الأولى) وجمع الأمتعة (الحقيبة الأخيرة). ولكل معيار أهدافه وحجم العينة ومنهجية القياس الخاصة به. فعلى سبيل المثال، يجب قياس وقت الانتظار في موقع تسجيل الوصول قبل ساعتين من ساعة الذروة للرحلات المغادرة. وتعتمد ساعة الذروة على جدول الرحلات اليومية لكل محطة نهائية ويجب توزيع حجم العينة الشهري على المحطات النهائية بناءً على حركة المرور. ويبلغ حجم العينة لوقت الانتظار عند موقع تسجيل الوصول ٠,٠٨ في المائة لكل محطة نهائية في الشهر للمطارات التي يزيد عدد ركابها السنويين عن ٣ ملايين مسافر. ويبلغ الحد الأدنى الشهري للعينة ٢٠٠ في تلك المطارات في حين يبلغ ١٠٠ للمطارات الأصغر.

(٢) **توافر الأصول (%):** يقيس توافر المعدات المستخدمة من قبل الركاب (المساعد والسلام المتحركة والناقلات) وتوافر جميع أنظمة مناولة الأمتعة (ناقلات الأمتعة، وسير نقل الأمتعة، وفحص الأمتعة، ورفع الأمتعة) للمغادرة والوصول. إنه مقياس يستخدم لقياس النسبة المئوية للوقت الذي تكون فيه المعدات متاحة للاستخدام ويحسب أيضًا احتمالية توفر المعدات، دون أن تكون متوقفة عن الخدمة بسبب تدخلات الصيانة الوقائية أو الأعطال.

٣ (ج) المجالات الرئيسية الأخرى (%): حالات التأخير التي يسببها مشغل المطار وفقاً لرمز تأخير الاتحاد النقل الجوي (٨٧). وهذا الرمز يقيس العدد الإجمالي للرحلات المتأخرة مقارنة بالعدد الإجمالي لرحلات المغادرة.

٤ (د) الأشخاص ذوي الحركة المحدودة (PRM):

• قياس سرعة مساعدة الأشخاص ذوي الحركة المحدودة (الوصول) - يقيس الفارق الزمني بين وقت وصول الطائرة إلى ساحة الوقوف ووصول المصعد الطبي إلى الطائرة (في حالة وقوف السيارات عن بُعد) أو وصول الكرسي المتحرك (في حالة وصول الطائرة إلى جسر اتصال) ويشمل ذلك الأشخاص ذوي الحركة المحدودة الذين أبلغوا مسبقاً عن طلب الخدمة وأولئك الذين لم يبلغوا عن ذلك مسبقاً. إذ أن وقت مساعدة الأشخاص ذوي الحركة المحدودة (المغادرة)

• قياس سرعة مساعدة الأشخاص ذوي الحركة المحدودة (المغادرة) يقيس الفارق الزمني بين طلب الراكب ذي الحركة المحدودة الخدمة في مكتب تسجيل الوصول ووقت وصول الخدمة، سواء كان الراكب ذو الحركة المحدودة مبلغ عنه مسبقاً أم لا.

### ٣- تقييم نوعية الخدمات والتسهيلات (الترجيح ٣٥ في المائة)

١-٣ تم إعداد تقييم شامل لجودة الخدمات والمرافق يتضمن أكثر من ١٥٠٠ عنصراً قابلاً للقياس. ويتولى إجراء التقييم مسؤولو الهيئة العامة للطيران المدني مرة واحدة في السنة لتقييم جميع المطارات في المملكة العربية السعودية عبر جميع نقاط الاتصال بالمطارات. وبعد ذلك، تقوم المطارات بمراجعة التقييمات وتقديم تعليقاتها في حالة وجود أي تناقضات. ويجري إعطاء علامة لكل عنصر على النحو التالي: (صفر = "لا يستوفي التوقعات"، ١ = "يستوفي جزئياً"، ٢ = "يستوفي التوقعات" و ٣ = "يتجاوز التوقعات") وهناك ٢٣ فئة ولكل فئة ترجيح معين. ويجري احتساب النتيجة النهائية من ١٠٠ بناءً على الفئة المرجحة. ويتعين على المطارات متابعة العناصر التي أحرزت فيها درجات منخفضة وتقديم خطة عمل لتحسين الخدمات المقدمة وتعزيز توافر الخدمات للعناصر ذات الدرجات الأقل.

### ٤- استقصاءات رضا الركاب (الترجيح ٢٥%)

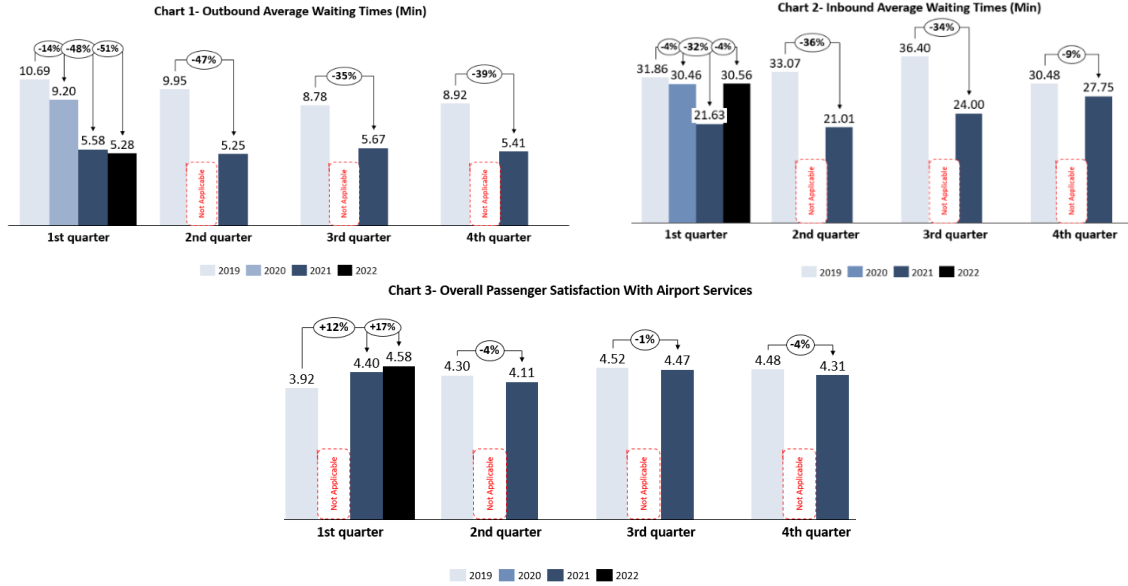
١-٤ تم إعداد استقصاءات لقياس مستوى رضا الركاب من خلال توجيه الأسئلة التي تهم المسافرين في المملكة العربية السعودية على وجهه التحديد وبما يتماشى مع توصيات المجلس الدولي للمطارات (ACI). ويتضمن الاستبيان ١٤ سؤالاً تهدف للتعريف بالركاب و ٤٠ سؤالاً بشأن مستوى رضا الركاب. ويختلف حجم العينات باختلاف المطارات ويعتمد على إمكانية جمع العينات على أساس ربع سنوي، حيث توجد الأنواع التالية: (١) النوع ١: ٣٥٠؛ ٢) النوع ٢: ٣٥٠؛ ٣) النوع ٣: ١٧٥؛ ٤) النوع ٤: ١٧٥؛ ٥) النوع ٥: ٣٠.

### ٥- شكاوى الركاب (الترجيح ٥%)

١-٥ يتم تصنيف الشكاوى في فئات وهناك حد أدنى لمستوى الخدمة المقرر لكل فئة. وهناك اتفاقات لمستوى الخدمة (SLA) بين الهيئة العامة للطيران المدني والمطارات لضمان تقديم الخدمة الممتازة وتقييم أداء المطارات في التعامل مع الشكاوى. وثمة أربعة مؤشرات تُستخدم لتقييم شكاوى الركاب: (١) رضا الركاب (الترجيح ٢٠%): يقيس رضا العملاء من خلال الأسئلة (ما مدى رضاك عن الحل المقدم، إلخ). (٢) وقت معالجة الشكاوى (الترجيح ٣٥%): يقيس امتثال المطار لاتفاق مستوى الخدمة في حل الشكاوى وفقاً لتصنيف الشكاوى. (٣) المعالجة منذ المكالمة الأولى (الترجيح ١٥%): يقيس عدد الشكاوى التي تم إغلاقها منذ الوهلة الأولى. (٤) عدد الشكاوى لكل مليون مسافر (الترجيح ٣٠%): يقيس عدد الشكاوى المستلمة لكل مليون مسافر في العام. ويجري تحديد مستوى التسامح مع عدد الشكاوى المقبولة لكل مطار بناءً على العدد السنوي لحركة الركاب.

## ٦- النتائج

١-٦ يُظهر الرسمان البيانيان ١ و ٢ انخفاضًا كبيرًا في أوقات الانتظار للوصول والمغادرة في جميع نقاط الاتصال لجميع المطارات في المملكة العربية السعودية في السنوات ٢٠٢٠ و ٢٠٢١ و ٢٠٢٢، مقارنة بعام ٢٠١٩. أما الرسم البياني ٣ فيصف الرضا الإجمالي للركاب على مقياس يتراوح من ١ إلى ٥، ويمكن ملاحظة أن نتائج استبيان رضا المسافرين تظهر زيادة طفيفة في الربع الأول من ٢٠٢١ و ٢٠٢٢ مقارنة بالربع الأول من ٢٠١٩ فيما يتعلق برضا المسافرين عن الخدمات المقدمة في مطارات المملكة العربية السعودية التي تم جمع بياناتها.



## ٧- الخلاصة

١-٧ يهدف برنامج تقييم الجودة الإجمالية للمطارات إلى ضمان تجربة فريدة لجميع الركاب في جميع المطارات في المملكة العربية السعودية، بما يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية لتحسين الخدمات المقدمة في المطارات.

٢-٧ وبعد أن تم تنفيذ هذا النظام، ومراعاة تطبيق الملحق ٩ في الوقت ذاته، حدث انخفاض كبير في أوقات الانتظار لرحلات الوصول والمغادرة لجميع المطارات في المملكة العربية السعودية في الفترة الممتدة من ٢٠١٩ إلى الربع الأول من عام ٢٠٢٢ حيث بلغت نسبة الانخفاض ٣٩ في المائة للمغادرة و ٢٠ في المائة للوصول كمتوسط ربع سنوي، هذا بالإضافة إلى الأوجه الأخرى لتعزيز جودة البنية التحتية للنقل الجوي في الدولة. وبدأت الهيئة العامة للطيران المدني بنشر تقرير عن معايير الأداء التشغيلي على أساس شهري، مما أدى إلى تعزيز المنافسة الصحية بين المطارات وكذلك تعزيز الشفافية فيما يتعلق بجودة البنية التحتية للنقل الجوي بالدولة.

٣-٧ تبحث ورقة العمل هذه في التقدم المحرز في تجربة المملكة العربية السعودية في تحسين تجربة الركاب والبنية التحتية للمطارات. وتهدف هذه الورقة إلى مطالبة المجلس والأمين العام بدراسة ركائز البرنامج الذي تم عرضه، وأخذ العلم بجذواه، والنظر في جدوى توفير نموذج لاستخدام الدول الأعضاء التي ترغب في المشاركة في مثل هذا البرنامج.