

**РАБОЧИЙ ДОКУМЕНТ****АССАМБЛЕЯ — 41-Я СЕССИЯ****ЭКОНОМИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ**

Пункт 36 повестки дня. Экономика аэропортов и аэронавигационное обслуживание. Политика

ВНЕДРЕНИЕ ПРОГРАММЫ ОБЩЕЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА АЭРОПОРТОВ (ATQS)

(Представлено Саудовской Аравией при поддержке государств – членов Арабской организации гражданской авиации (АРОГА)¹)

КРАТКАЯ СПРАВКА

Цель настоящего документа заключается в том, чтобы поделиться опытом Саудовской Аравии в области усовершенствования порядка работы на каждом этапе взаимодействия с пассажирами в ходе поездки и повышения качества обслуживания пассажиров посредством разработки программы общей оценки качества аэропортов (ATQS), осуществляемой Главным управлением гражданской авиации Саудовской Аравии в 27 аэропортах, а также предложить Ассамблее принять к сведению актуальность данной программы. Данная программа включает четыре основных элемента качества обслуживания, которые были определены для повышения качества обслуживания пассажиров: стандарты эксплуатационной эффективности, оценка качества обслуживания и средств материально-технического обеспечения, обзор степени удовлетворенности пассажиров и жалобы пассажиров. Поскольку Саудовская Аравия планирует достичь целевого показателя в 330 млн пассажиров в год к 2030 году, эта программа была разработана для повышения качества обслуживания пассажиров и эксплуатационной эффективности.

Действия: Ассамблее предлагается:

- принять к сведению основные элементы ATQS, представленные Саудовской Аравией;
- поручить Совету и Генеральному секретарю изучить основные элементы ATQS, представленные Саудовской Аравией, принять к сведению актуальность данной программы и рассмотреть возможность подготовки типового документа для использования государствами-членами, желающими внедрить такую программу.

<i>Стратегические цели</i>	Данный рабочий документ связан со стратегической целью " <i>Экономическое развитие воздушного транспорта</i> "
<i>Финансовые последствия</i>	Неприменимо
<i>Справочный материал</i>	Приложение 9 "Упрощение формальностей" (15-е издание, октябрь 2017 г.)

¹ Алжир, Бахрейн, Джибути, Египет, Иордания, Ирак, Йемен, Катар, Коморские Острова, Кувейт, Ливан, Ливия, Мавритания, Марокко, Объединенные Арабские Эмираты, Оман, Палестина, Саудовская Аравия, Сирийская Арабская Республика, Сомали, Судан и Тунис.

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 Одна из целей Главного управления гражданской авиации (ГУГА) Саудовской Аравии заключается в обеспечении высокого качества обслуживания пассажиров и грузоотправителей и справедливого отношения к ним. За достижение этой стратегической цели отвечает отдел качества и обслуживания пассажиров, созданный в сентябре 2017 года. В задачи этого отдела входит выдвижение инициатив по повышению качества обслуживания пассажиров, разработка стандартов и соглашений об уровне обслуживания, оценка стандартов эксплуатационной эффективности, рассмотрение жалоб пассажиров в отношении авиаперевозчиков и аэропортов, управление всеми каналами связи с пассажирами и получение всех жалоб и предложений от пассажиров.

1.2 В начале 2022 года Саудовская Аравия завершила процесс корпоратизации 27 аэропортов и приняла меры по обеспечению дальнейшего соблюдения положений Приложения 9. В связи с ускоренным ростом общего годового объема пассажирских перевозок с 50 млн пассажиров в 2011 году до 103 млн пассажиров к 2019 году была разработана программа общей оценки качества аэропортов (ATQS), основанная на потребностях пассажиров в Саудовской Аравии. Эта программа включает четыре основных элемента качества обслуживания, которые были определены для повышения качества обслуживания пассажиров: i) основной элемент 1: стандарты эксплуатационной эффективности (удельный вес: 40 %); ii) основной элемент 2: оценка качества обслуживания и средств материально-технического обеспечения (удельный вес: 35 %); iii) основной элемент 3: обзор степени удовлетворенности пассажиров (удельный вес: 25 %); iv) основной элемент 4: жалобы пассажиров (удельный вес: -5%). К 2030 году Саудовская Аравия планирует достичь целевого показателя в 330 млн пассажиров в год; в этой связи аэропорты были разделены на пять типов для определения минимальных целевых показателей в отношении каждого стандарта: i) тип 1: общий годовой объем пассажирских перевозок составляет более 15 млн пассажиров; ii) тип 2: общий годовой объем пассажирских перевозок составляет 5-15 млн пассажиров; iii) тип 3: общий годовой объем пассажирских перевозок составляет 2-5 млн пассажиров; iv) тип 4: общий годовой объем пассажирских перевозок составляет менее 2 млн пассажиров; v) тип 5: внутренние аэропорты.

2. СТАНДАРТЫ ЭКСПЛУАТАЦИОННОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ (УДЕЛЬНЫЙ ВЕС: 40 %)

2.1 Для мониторинга стандартов эксплуатационной эффективности были определены 14 стандартов, которые представляют собой минимальные требования в отношении критически важных этапов взаимодействия с пассажирами, с указанием стандартизированных способов оценки стандартов, мониторинга их соблюдения и представления отчетности по ним. По итогам хронометражных исследований и анализа очередей и с учетом объема пассажирских перевозок был установлен целевой показатель в отношении максимального времени ожидания в очередях для вылетающих пассажиров, составляющий 26 минут, а также целевой показатель в отношении средневзвешенного времени ожидания для прилетающих пассажиров, составляющий 30 минут, что соответствует рекомендациям, изложенным в Программе упрощения формальностей в аэропортах. Стандарты эксплуатационной эффективности были определены в разбивке на 4 области:

- i) **Производительность:** Эта область включает семь стандартов, касающихся времени ожидания при регистрации, контроля в целях безопасности, паспортного контроля при вылете, паспортного контроля по прилету, таможенного контроля и получения багажа (первой и последней единицы). Каждый стандарт имеет свои собственные цели, объем

- выборки и методику оценки. Например, оценка стандарта, касающегося времени ожидания при регистрации, проводится за два часа до часа пик в зале вылета. Час пик определяется на основе дневного расписания авиарейсов для каждого терминала, а объем месячной выборки устанавливается по каждому терминалу в зависимости от объема перевозок. Объем выборки для стандарта, касающегося времени ожидания при регистрации, составляет 0,08 % от месячного объема перевозок для каждого терминала в аэропортах с годовым объемом перевозок свыше 3 000 000 пассажиров при минимальном объеме месячной выборки в 200 пассажиров для таких аэропортов и в 100 пассажиров для аэропортов меньших размеров.
- ii) **Доступность объектов (%):** Доступность оборудования, используемого пассажирами (лифты, эскалаторы и самодвижущиеся дорожки), а также всех систем обработки багажа (багажные конвейеры, багажные карусели, оборудование для досмотра багажа и багажные подъемники) для вылетающих и прилетающих пассажиров. Этот показатель используется для измерения процента времени, в течение которого может использоваться объект. С его помощью вычисляют вероятность того, что оборудование будет доступно в течение того или иного периода времени без простоев, связанных с профилактическим техническим обслуживанием или выходом из строя.
- iii) **Другие ключевые области (%):** задержки, вызванные действиями эксплуатанта аэропорта в соответствии с кодом задержки (87) Международной ассоциации воздушного транспорта. Этот показатель используется при измерении доли общего числа рейсов, задержанных в соответствии с кодом 87, от общего числа вылетающих рейсов.
- iv) **Лица с ограниченными возможностями передвижения (PRM):**
- **Время оказания помощи PRM (прилет)** – промежуток времени с момента полной остановки воздушного судна до прибытия к нему медицинского подъемника (в случае удаленной стоянки) или оказания помощи пассажиру в инвалидной коляске (в случае использования телескопического пассажирского трапа между воздушным судном и зданием аэровокзала), независимо от предварительного уведомления о PRM.
 - **Время оказания помощи PRM (вылет)** – промежуток времени с момента обращения пассажира с просьбой об оказании помощи PRM у стойки регистрации до оказания помощи, независимо от предварительного уведомления о PRM.

3. **ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ И СРЕДСТВ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ (УДЕЛЬНЫЙ ВЕС: 35 %)**

3.1 Была разработана процедура комплексной оценки качества обслуживания и средств материально-технического обеспечения, включающая более 1500 подлежащих оценке пунктов. Пункты оцениваются на каждом этапе взаимодействия с пассажиром в ходе поездки. Оценка проводится должностными лицами Главного управления гражданской авиации один раз в год во всех аэропортах Саудовской Аравии с охватом всех основных этапов их деятельности. Затем аэропорты рассматривают результаты оценки и представляют свои отзывы в случае возникновения каких-либо расхождений по тем или иным пунктам оценки. По итогам оценки по каждому пункту

и критерию, подразделяющимся на 23 категории, каждая из которых имеет свой вес, начисляются баллы (0 – "не соответствует ожиданиям", 1 – "частично соответствует ожиданиям", 2 – "соответствует ожиданиям" и 3 – "превосходит ожидания"). Окончательный результат рассчитывается по 100-балльной системе с учетом удельного веса каждой категории. По тем пунктам, по которым начислены более низкие баллы, аэропортам требуется представить план действий по повышению качества и доступности предоставляемого обслуживания.

4. **ОБЗОР СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПАССАЖИРОВ (УДЕЛЬНЫЙ ВЕС: 25 %)**

4.1 Обзор степени удовлетворенности пассажиров проводится в целях определения их удовлетворенности посредством индивидуально ориентированных вопросов, имеющих конкретное и важное значение для пассажиров в Саудовской Аравии, а также в соответствии с указаниями Международного совета аэропортов (МСА). Он включает 14 вопросов о персональных данных пассажиров и 40 вопросов о степени их удовлетворенности. С учетом возможности осуществления сбора информации в каждом аэропорту объем выборки для каждого типа аэропортов на ежеквартальной основе является следующим: i) тип 1: 350; ii) тип 2: 350; iii) тип 3: 175; iv) тип 4: 175; v) тип 5: 30.

5. **ЖАЛОБЫ ПАССАЖИРОВ (УДЕЛЬНЫЙ ВЕС: -5 %)**

5.1 Жалобы классифицируются на основе минимального уровня обслуживания для каждой категории жалоб. Между Главным управлением гражданской авиации и аэропортами заключены соглашения об уровне обслуживания (SLA), обеспечивающие качественное обслуживание и оценку эффективности работы аэропортов по рассмотрению жалоб. Для оценки жалоб пассажиров используются четыре показателя: i) **степень удовлетворенности пассажиров** (удельный вес: 20 %): определяет степень удовлетворенности потребителей с помощью ряда вопросов (Насколько вы удовлетворены предложенным решением? и т. д.); ii) **сроки рассмотрения жалобы** (удельный вес: 35 %): определяют соблюдение аэропортом соглашения об уровне обслуживания при рассмотрении жалоб в соответствии с их классификацией; iii) **удовлетворение жалобы по первому требованию** (удельный вес: 15 %): определяет количество жалоб, удовлетворенных по первому требованию; iv) **количество жалоб на миллион пассажиров** (удельный вес: 30 %): определяет количество жалоб, полученных на 1 млн пассажиров в год. Допустимое количество поступающих жалоб для каждого аэропорта определяется на основе годового объема пассажирских перевозок.

6. **РЕЗУЛЬТАТЫ**

6.1 На диаграммах 1 и 2 показано значительное сокращение времени ожидания при вылете и по прилету на всех этапах взаимодействия во всех аэропортах Саудовской Аравии в 2020, 2021 и 2022 годах по сравнению с 2019 годом. На диаграмме 3 показана общая степень удовлетворенности пассажиров по шкале от 1 до 5. Можно отметить, что результаты обзора степени удовлетворенности пассажиров свидетельствуют о небольшом повышении степени удовлетворенности пассажиров качеством обслуживания в выбранных для обзора аэропортах Саудовской Аравии в период с 2019 по 2021 год и в 1-м квартале 2022 года.

Диаграмма 1. Средняя продолжительность ожидания при вылете (мин.)

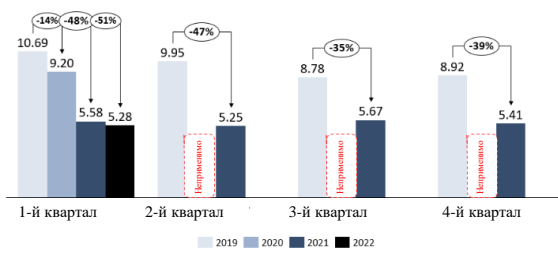


Диаграмма 2. Средняя продолжительность ожидания по прилету (мин.)

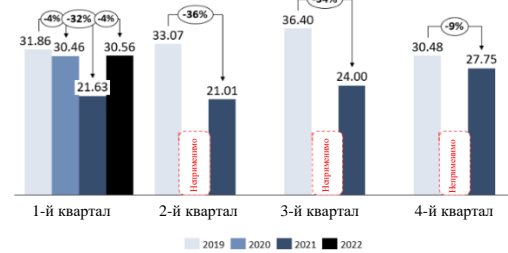
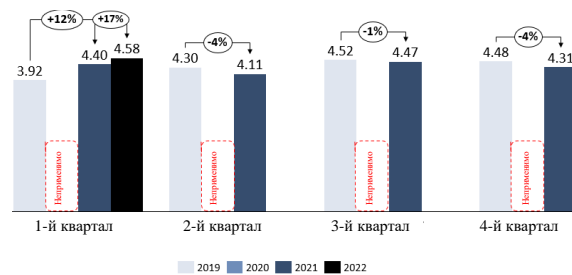


Диаграмма 3. Общий показатель удовлетворенности пассажиров обслуживанием в аэропортах



7. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

7.1 Цель ATQS заключается в обеспечении эксклюзивного опыта для всех пассажиров во всех аэропортах Саудовской Аравии в соответствии с международной передовой практикой повышения качества обслуживания в аэропортах.

7.2 После внедрения ATQS с учетом положений Приложения 9 было отмечено значительное сокращение времени ожидания при вылете и по прилету во всех аэропортах Саудовской Аравии с 2019 года по 1-й квартал 2022 года (на 39 % при вылете и на 20 % по прилету в среднем за квартал в дополнение к другим показателям повышения качества инфраструктуры воздушного транспорта в стране). Главное управление гражданской авиации начало публиковать отчеты о соблюдении стандартов эксплуатационной эффективности на ежемесячной основе, что способствовало развитию добросовестной конкуренции между аэропортами, а также повышению прозрачности мер по обеспечению качества национальной авиатранспортной инфраструктуры.

7.3 В настоящем рабочем документе рассматривается прогресс Саудовской Аравии в повышении качества обслуживания пассажиров и усовершенствовании инфраструктуры аэропортов. Цель этого документа заключается в том, чтобы предложить Совету и Генеральному секретарю изучить основные элементы ATQS, представленные Саудовской Аравией, принять к сведению актуальность данной программы и рассмотреть возможность подготовки типового документа для использования государствами-членами, желающими внедрить подобную программу.