



大会 — 第 41 届会议

经济委员会

议程项目36：机场和空中航行服务的经济 — 政策

介绍机场总体质量评分方案（ATQS）

（由沙特阿拉伯提交，获得阿拉伯民用航空组织（ACAO）国家¹支持）

执行摘要

本文旨在分享沙特阿拉伯民航总局在27个机场建立并实施机场总体质量评分方案（ATQS）改善乘客旅程中每个接触点以提高乘客体验的经验，并请大会注意该方案的相关性。该方案的宗旨是提高乘客服务质量，由四个关键服务质量部分组成：运营绩效标准、服务和设施质量评估、乘客满意度调查和乘客投诉。沙特阿拉伯的目标是到2030年每年3.3亿乘客，该计划的目的是增强乘客体验，提高服务水平和运营效率。

行动：请大会：

- 注意沙特阿拉伯介绍的ATQS支柱。
- 请理事会和秘书长研究沙特阿拉伯介绍的ATQS支柱，注意其相关性，并考虑为有意采纳此类方案的成员国提供一个可供参考的模板的可行性。

战略目标：	本工作文件涉及战略目标 — 航空运输的经济发展
财务影响：	不适用
参考文件：	附件9 – 简化手续（第15版，2017年10）

¹ 阿尔及利亚、巴林、科摩罗、吉布提、埃及、伊拉克、约旦、科威特、黎巴嫩、利比亚、毛里塔尼亚、摩洛哥、阿曼、巴勒斯坦、卡塔尔、沙特阿拉伯、索马里、苏丹、阿拉伯叙利亚共和国、突尼斯、阿拉伯联合酋长国和也门。

1. 引言

1.1 沙特阿拉伯民航总局（GACA）的目标之一是确保乘客和货运客户获得高质量的体验和公平待遇。质量和乘客体验职能部门成立于 2017 年 9 月，负责实现这一战略目标。质量和乘客体验部门负责提出改善乘客体验的倡议，建立标准和服务水平协议，评估运营绩效标准，解决乘客对航空公司和机场的投诉，管理与乘客的所有沟通渠道，并受理乘客的所有投诉和建议。

1.2 沙特阿拉伯于 2022 年初完成 27 个机场的公司化，并确保继续执行附件 9 的规定。鉴于年客运总量从 2011 年的 5000 万增长到 2019 年的 1.03 亿，沙特阿拉伯根据乘客的需求建立了机场总体质量评分方案（ATQS）。该方案由四个关键服务质量部分组成，目的是提高乘客服务质量：（i）支柱一：运营绩效标准（权重 40%）；（ii）支柱二：服务和设施质量评价（权重 35%）；（iii）支柱三：乘客满意度调查（权重 25%）；（iv）支柱四：乘客投诉（权重-5%）。沙特阿拉伯的目标是到 2030 年每年运送 3.3 亿乘客；因此，机场被分为五类，以确定每个标准的最低目标：（i）第一类：年客运量超过 1500 万的机场；（ii）第二类：年客运量在 500 万至 1500 万之间；（iii）第三类：年客运量在 200 万至 500 万之间；（iv）第四类：年客运量不足 200 万人次；（v）第五类：国内机场。

2. 运营绩效标准（权重 40%）

2.1 为监测运营绩效标准，现已制定了 14 项标准，代表了为关键乘客接触点规定的最低必要标准，规范了衡量、监测和报告标准的方法。通过时间研究和队列分析，并考虑到客运量，确定了出境旅客最长排队等候时间 26 分钟和入境旅客加权平均等候时间 30 分钟的目标，这符合机场简化手续方案的建议。运营绩效标准被定义并分为 4 个方面：

- i) **处理设施**：有 7 个标准，包括办理值机手续的等待时间、安检、出境护照检查、入境护照检查、海关检查、提取行李（第一个行李包）和提取行李（最后一个行李包）。每个标准都有各自指标、样板量和测量方法。例如，在离港高峰时间前办理值机手续等待时间标准应为两小时。高峰时间基于每个航站楼的每日航班时刻表，每月样本量须按照交通量分配给每个航站楼。对于年客运量超过 300 万的机场，值机标准下的等待时间样本量为每个航站楼每月 0.08%，这些机场的最小月样本量为 200，较小机场的最小月样本量为 100。
- ii) **资产可用性（%）**：乘客使用的设备（电梯、自动扶梯和传送带）的可用性，以及所有行李处理系统（行李传送带、行李传送盘、行李安检和行李升降机）在离港和抵达时的可用性。这是一个用于衡量资产可使用时间百分比的指标。它计算在一段时间内设备可用的概率，而不会因预防性维护干预或故障而停机。
- iii) **其他关键方面（%）**：根据国际航空运输协会延误代码（87），由机场运营商造成的延误。它测量代码 87 延误的航班总数与出发航班总数之比。
- iv) **行动不便人员（PRM）**：

- **PRM 协助时间（到达）** - 测量轮挡时间、医疗升降机到达飞机（如果是远端机坪）和轮椅援助（如果飞机用连接桥连接）之间的时间差，包括预先通知和非预先通知的 PRM。**PRM 协助时间（出发）** 衡量旅客在值机柜台请求 PRM 服务和到达时间之间的时差，包括预先通知和未预先通知的 PRMs。

3. 服务和设施质量评估（权重 35%）

3.1 一个全面的服务和设施质量评估涵盖 1,500 多个要衡量的项目。在旅客旅程的每个接触点对这些内容进行评估。民航总局官员每年对沙特阿拉伯所有机场的所有机场接触点进行一次评估。然后，机场对评估进行审查，对评估项目中出现的任何差异进行反馈。对每个项目和标准进行评分（0 “不达标”，1 “部分达标”，2 “达标”，3 “超额达标”），有 23 个类别，每个类别都有一个权重。根据加权类别计算出最终分数，满分为 100 分。为了跟进得分较低的项目，要求机场提交一份行动计划，以改善得分较低的项目提供的服务和服务的可用性。

4. 乘客满意度调查（权重 25%）

4.1 乘客满意度调查旨在根据国际机场理事会（ACI）的要求，制定针对沙特阿拉伯乘客的特定且重要的问题以了解乘客满意度。它包括 14 个乘客类型问题和 40 个乘客满意度问题。考虑到每个机场样本收集的可行性，每个类型的季度样本量为：（i）1 类：350；（ii）2 类：350 人；（iii）3 类：175 人；（iv）4 类：175 人；（v）5 类：30。

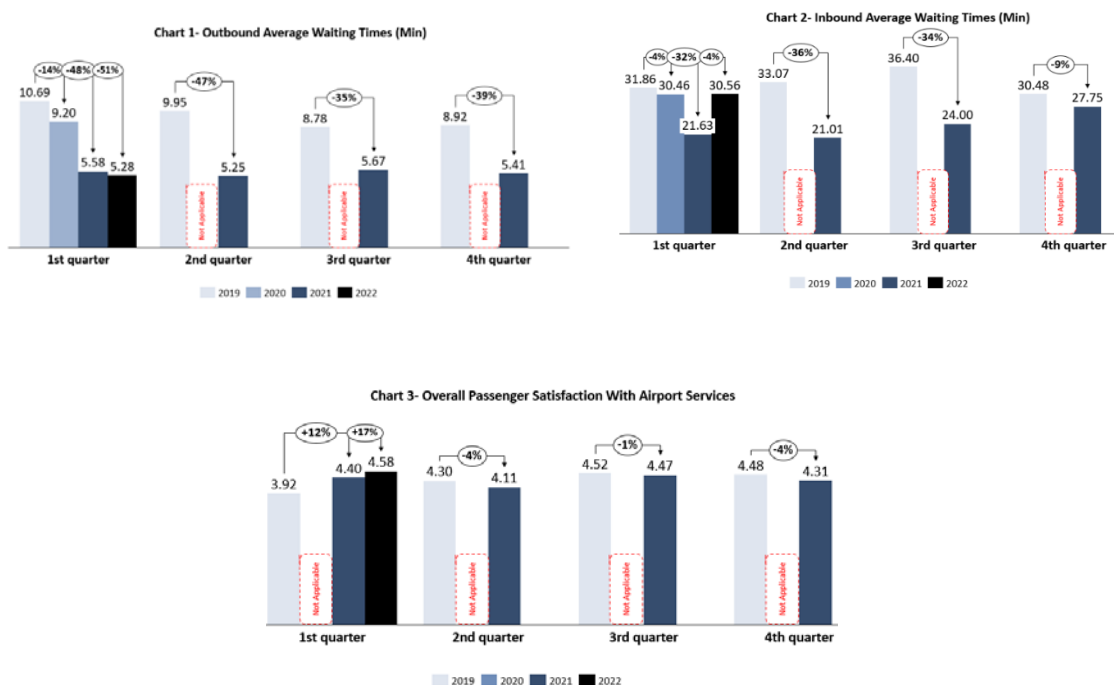
5. 乘客投诉（权重-5%）

5.1 对投诉进行分类，以确定每类投诉的最低服务水平。民航总局和机场之间有服务水平协议，以确保优质服务并评估机场在处理投诉方面的表现。衡量乘客投诉的四个指标：（i）**乘客满意度（权重 20%）**：通过问题衡量客户满意度（您对提供的解决方案满意程度如何等）。（ii）**投诉解决时间（权重 35 %）**：按照投诉分类，衡量机场在解决投诉是否符合服务水平协议。（iii）**一次电话解决率（权重 15%）**：衡量从第一次电话投诉后解决的投诉数量。（iv）**每百万乘客的投诉数量（权重 30%）**：衡量当年从每百万乘客收到的投诉数量。根据每年的客运量，确定每个机场规受理投诉数量的容限。

6. 结果

6.1 图表 1 和 2 显示，与 2019 年相比，2020 年、2021 年和 2022 年，沙特阿拉伯所有机场的所有接触点的出入境等待时间大幅下降。图 3 为总体乘客满意度，从 1 到 5，从中可以看出，乘客满意

度调查结果显示，从 2019 年到 2021 年和 2022 年，乘客对所调查的沙特阿拉伯机场提供的服务的满意度在第一季度略有上升。



7. 结论

7.1 ATQS 旨在确保沙特阿拉伯所有机场的所有乘客获得独特的体验，同时向国际最佳做法看齐，改善机场提供的服务。

7.2 实施 ATQS 后，考虑到附件 9 的应用，在该国航空运输基础设施的质量改善的基础上，从 2019 年到 2022 年第一季度，按季度平均看，沙特阿拉伯所有机场的出入境等待时间大幅减少，出境平均减少 39%，入境平均减少 20%。民航总局开始每月发布一份运营绩效标准报告，这对机场之间的良性竞争，提高该国航空运输基础设施质量的透明度起到了促进作用。

7.3 本工作文件介绍了沙特阿拉伯在改善乘客体验和机场基础设施方面取得的进展。本文件旨在请理事会和秘书长研究沙特阿拉伯提出的 ATQS 支柱，注意其相关性，并考虑为有意采纳此类方案的成员国提供一个可供参考的样板的可行性。