



## 大会 — 第40届会议

### 执行委员会

#### 议程项目14：简化手续方案

#### 通过更有效的简化手续来满足更多的客运业务量

(由新加坡提交、由联合王国联署)

#### 执行摘要

随着航空旅行需求的持续增长，容量正成为许多机场的制约因素。实体基础设施扩建是必要的，但需要时间、资源和投资。为了缓解这种情况，可以应用不同举措来促进旅客处理，包括通过自动化和使用生物识别技术来更快和更准确地处理旅客。制定地面作业效率标准将加强简化手续进程，使得在现有物理空间范围内能容纳更多旅客，并仍能令旅客满意。

行动：请大会：

- a) 鼓励各国实施旅客自动化处理设施，参考国际民航组织附件9建议措施6.8，作为提高机场旅客简化手续效率的手段；
- b) 鼓励各国在必要和切实可行的情况下采用地面作业效率标准；和
- c) 注意到这种采用的速度和程度应考虑到各国社会经济和政治环境，以及每个机场的独特运行环境。

战略目标：	本工作文件涉及安全以及安保和简化手续战略目标。
财务影响：	不适用。
参考文件：	附件9 — 《简化手续》 附件17 — 《安保》

## 1. 引言

1.1 随着航空旅行需求持续增长，容量正成为许多机场的制约因素。正在建造新机场、并扩大现有航站以增加实体处理能力。然而，实体基础设施的扩建需要时间、资源和投资。通过使用技术改进作业和技术流程可以改善旅客的简化手续。

## 2. 讨论

### 以自动化提高旅客处理效率和处理能力

2.1 传统上，在机场是由服务人员处理机场旅客，包括办理登机、行李托运、移民、安检和登机以及签发登机牌、行李挂牌和验证身份证件等。

2.2 技术进步提供了许多这些过程的自动化，从电子票务、自动值机亭到发登机牌，以及用生物识别技术验证护照及比对旅客信息等。自动化允许跨不同数据点进行交叉验证，通过减少人为错误和提高处理速度来增强安全性。较短的处理时间转化为既定物理空间的更高处理能力、并提高旅客满意度。这符合国际民航组织关于实施旅客和行李处理自动化设施的附件 9 建议措施 6.8<sup>1</sup>。

2.3 实施自助登机和行李托运是各国和机场开展自动化进程的良好起点，因为它们是机场人力密集、面向旅客的接触点之一。它们离场旅客的旅程第一接触点，这极大地影响了他们在机场的满意度。

### 制定地面作业效率标准

2.4 机场流程通常涉及多个利害攸关方，从政府机构、机场运营人和航空公司到地面服务提供者和安保服务提供者。必须在不同利害攸关方之间进行密切合作以改善机场进程。制定地面作业效率标准有助于调整机场利害攸关方的期望，以实现共同的结果。国际民航组织附件 9 建议措施 3.37<sup>2</sup>和 3.40<sup>3</sup>提供了作业效率标准的制定。

2.5 为关键旅客流程制定地面作业效率标准，例如办理登机手续、离境/入境移民、安保放行和托运行李提交，将加强机场在这些流程中的简化手续。应通过衡量每个关键过程的效率绩效和旅客满意度调查来定期监测和管理这些效率标准，以确定旅客简化手续的趋势和障碍。调查结果是要解决的业务问题提供了客观的投入。调查结果和效率衡量可以在多方协调平台上进行讨论，在新加坡这包括负责简化手续的国家航空运输促进委员会(NATFC)和负责安保的国家民航安全委员会(NCASC)。

### 案例研究：在新加坡樟宜机场实施自动化流程

2.6 随着新加坡樟宜机场的空中交通持续增长，机场界已确定需要更多接触点自动化，以提高旅客处理效率。新加坡于 2015 年开始实施生物识别值机服务亭和自动化行李托运服务。2017 年推出了离场准入控制和自动登机的自动文件检查。在推出这些技术时，新加坡的 NATFC 审查了现有政策并与 NCASC 协调变更航空安保要求的实施以精简旅客简化手续。特别推出了脸孔识别技术，作为减少基于纸张的身份检查数量的手段，以实现更顺畅的客流，并增强新加坡现有的分层安保制度。密切协调对于确保遵守符合国际民航组织附件 9 和 17 的国家立法和标准也至关重要。

---

<sup>1</sup> 各缔约国、机场和航空器运营人应该在适当时并在磋商后，为处理旅客和行李实施自动化设施。

<sup>2</sup> 各缔约国应该通过与航空器运营人和机场管理部门合作制订以下目标，即对于只需履行常规手续的旅客，应该在累积总共60分钟内全部办完所需离境手续，该时限自旅客出现在机场的第一个手续办理点（即空运企业办理乘机手续的柜台、保安管制点或根据特定机场安排所要求的其他管制点）时算起。

<sup>3</sup> 各缔约国应该通过与航空器运营人和机场运营人合作制定以下目标，即无论航空器大小和预定到达时间如何，对于只需履行常规检查手续的旅客，应该在其下机后45分钟内全部完成放行手续。

2.7 这些自动化流程使每位旅客的清关时间缩短了 25%-50%。由于机场登机基础设施占地面积相同，使用这些自动化流程的航空公司客流量在过去 4 年中增加了 19%。这些技术的使用还使航空公司能够重新部署人力资源，专注于旅客教育并确保客户服务质量。

2.8 展望未来，需要确保自动化流程继续提供预期的效率和旅客满意度，以支持新加坡樟宜机场的持续增长。为此，已经建立了关键自助接触点的绩效标准，同时考虑到作业性质和旅客期望。

2.9 未来，新加坡正在建立一个“单一令牌”概念，以实现旅客处理效率和容量的下一步增长。该概念利用生物识别技术的改进，创建单一令牌，以验证旅客在整个机场旅程中的身份。此举消除了旅客在每个接触点处重复出示证件的需要，因此加速了旅客流通。

— 完 —