



## 为中国地区行业重启做好准备

随着中国政府于2022年12月底发布两个联防联控机制的通知，与新冠肺炎疫情相关的一切出行限制和管控措施基本取消，民航业迎来了期待已久的重启。参考国际上其他地区重启的经验，中国的行业复苏可能也会遇到类似“幸福的烦恼”，即：需求的快速增长，对航司、机场、空管以及安检等环节各项准备和配合都提出了较大挑战。毕竟从长期的低运量到突然恢复，相较于飞机的解封重新使用，长期缺乏专业人员会是民航短期内应对客流激增的巨大挑战。在欧美市场恢复初期的今年夏季，已经看到由于机场和航司的准备不足，出现了大量的飞机晚点、取消以及行李托运延误的事件。伦敦希思罗以及荷兰阿姆斯特丹机场甚至出现因人手不足，限制航班计划的事件。运力不足和运行混乱频发，成为今年夏季国际旅客运输的一大痛点。如何避免这些问题在中国同样出现，将会是恢复期的一大挑战。国际航空运输协会（IATA）总结国际上其他国家及地区在重启过程当中遇到的问题及经验，结合中国地区实际情况，提出以下参考建议：

### 航线航班计划及时刻

未雨绸缪，在运力允许范围内，航空公司在积极协调航线恢复和制定航班计划时，应加强与民航运输各环节的信息沟通和协调，尽早恢复人员招聘和培训，合理研判市场需求，安排航班计划，才能将客流冲击可能带来的影响降至最小。在航班时刻管理方面，全球各区域国际航空业务的恢复速度不尽相同，欧美及部分亚太国家已逐步向常态化航班时刻管理回归，重启并逐步恢复对于时刻执行率达到80%的考核要求，航空公司应当与核心利益相关方充分沟通，妥善制定航线航班恢复计划。

#### 当局和机场单位可以做什么？

- 新冠疫情对航空业造成的影响可能存在翘尾因素风险，民航当局应审慎稳步过渡到常态化的航班时刻管理，过渡期内很可能仍需采取相应豁免措施；
- 应当允许航空公司报退返还未计划运营的时刻，并保全其历史时刻；同时，在过渡期内还可以考虑视市场恢复程度的不同，就时刻返还未允许一些额外的措施；
- 考虑到新冠疫情及应对措施，仍应将其作为未使用时刻的合理因素（Justified Non-Utilization of Slots, JNUS），在航班时刻执行率考核中灵活适用；
- 对于国际航线所连接起来的两个区域市场，应当充分考虑其可能存在的恢复程度的差异，对等适用时刻管理和豁免政策。

### 安全及运行

2022年12月底，中国国内单日航班（含境外及中国台港澳地区航空公司航班）再次突破一万班，是2022年9月30日以来首次突破万班。面对航班量的快速增长，结合前期全球经验，航空公司在安全和运行方面可能存在以下挑战，包括（但不限于）

- 组织机构和人员（机组架构的改变，人员疲劳，恢复初期的感染减员，人员技能的丢失和减退）
- 培训（机组和其他专业人员培训的不足，模拟机等设备的短缺，培训教员的不足）
- 运行控制和航班计划编排（恢复期间航班计划的更新，复航国际航点和开航新航点的准备）
- 地面运行（与地服商的恢复合作，部分机场因地服人员的不足或新雇佣人员缺乏经验造成的安全隐患）
- 机务和航空器适航（飞机长期停放的部件老化，外来物和动物等对飞机的损坏，复航美国期间针对5G频率干扰的飞机软件升级）

为协助航空公司应对以上挑战，国际航协前期出台了一系列相关专业领域的工作文件，供航空公司根据自身需求和实际情况选择使用。

**当局和机场单位可以做什么？**—在航班恢复期间，当局和机场等利益相关方，应与航空公司一起努力，关注航空公司所面临的挑战，出台配套的豁免政策，允许航空公司对运行和操作做出一定的调整以逐步适应运行的恢复；及时将涉及安全的信息和数据等与航空公司分享。针对机场配套服务方面可能出现的降级，应及时通过各类运行提示，航行通告等手段告知航空公司。

鉴于中国国内航空公司和境外航空公司在航班恢复期间的不同需求，国际航协北亚区愿意与民航当局和机场等利益相关方一起，促进与航空公司的联系和沟通，配合做好航空业在北亚区的重启。

### 旅客及出行

疫情对消费心理的影响是长期的，航空出行仍然受到卫生健康安全要求和疫情发展不确定性的影响。行业重启需要以消费者为中心，通过技术手段适应并满足后疫情时代航空旅客出行需求：

- **出行信息的实时共享：**随着各国对中国旅客入境要求的变化，目前国际旅行依然存在很多不确定因素，需要加强相关入境要求及航班信息（变动）的实时告知。
- **OneID：**通过生物识别技术提供端到端的非接触式旅客出行；提供更为简化、高效、安全和无缝的流程。
- **旅行前的数字化受理：**利用数字身份技术，在国际和国内旅行场景中引入端到端旅客流程的综合身份管理。旅客掌握个人数据，提供同意和授权，将其数字身份信息分享给所有或选定的相关方。在抵达机场前已完成身份及证件查验。
- **数字化转型：**航空出行对“无感服务”的追求已接近极致，迫使整个行业不得不加快数字化转型的步伐，管理与业务变革成为复苏过程中的关键战略选择。数字化转型战略是一套综合性技术选择。这一战略能从根本上变革行业向客户提供价值的方式及内部运营方式，进而提高全行业和所有利益相关方的运营和盈利能力。

**当局和机场单位可以做什么？**—会同航空公司及地面代理对旅客出行各个流程的查验节点进行优化、简化，尽快恢复疫情期间停止使用的自助设备和自助服务方式，促进旅客出行便利化。特别是对于国际航线的旅客健康查验，进出境的相关具体要求要提前准确告知旅客，并尽可能采纳数字化、自动化查验方式；优化出入境申报及检疫流程，以支持国际旅客快速增长的出行保障能力。