



新闻稿

国际航协：确保旅客出行便捷是后疫情时代的首要任务

2022年11月1日，巴林 —— 国际航空运输协会（IATA，简称“国际航协”）发布的2022年全球航空旅客调查报告（GPS）显示，后疫情时代，旅客最关心的是出行手续简化和便捷出行。

国际航协运营、安全和安保部门高级副总裁尼克·卡伦先生（Nick Careen）表示：“由于政府强制执行特殊规定，新冠肺炎疫情期间的旅行十分复杂、繁琐和耗时。后疫情时代，旅客希望整个旅行过程能够更便利。数字化和生物识别技术应用是提升旅行流程效率的关键。”

计划和预订

旅客在计划旅程和选择出发地点时，首要考虑便利性。他们首选从离家近的机场起飞，前往能够提供所有预订选项和服务的单一目的地，以青睐的方式付款，并可轻松抵消碳排放。

- 在选择起飞地点时（75%），多数旅客（75%）首选近距离机场，超过票价（39%）的选项。
- 82%的受访旅客对可使用青睐的支付方式感到满意。计划与预定单一目的地成为旅客首选。
- 18%的受访旅客表示已抵消他们的碳排放量，大多未抵消的受访旅客（36%）表示不知道有碳抵消的选项。

国际航协客户金融数字服务部高级副总裁默罕默德·阿尔巴克里先生（Muhammad Albakri）表示：“当代旅客期望旅行也能像在亚马逊等线上平台购物一样。航空零售的解决方案回应了旅客这一诉求，赋能航空公司向旅客提供公司的全部服务。旅客能够以便捷的支付方式自主选择期待的旅行，从而获得完满的旅行体验。”

旅行便利

大多数旅客愿意分享海关所需的移民信息，以期获得更便捷的处理流程。

- 37%的受访旅客表示，由于海关的移民信息要求，他们不愿意前往某些目的地。65%的旅客强调流程复杂性是主要障碍，12%的旅客认为成本高，8%的旅客认为时间长。
- 针对需要签证的地方，66%的受访旅客希望在出行前通过线上获得签证，20%的旅客希望前往领事馆或大使馆，14%的旅客希望在机场。
- 83%的受访旅客表示，可分享他们的移民信息，以加快抵达机场的流程。虽然这一比例很高，但比2021年的88%略有下降。

“旅客的反馈表明，旅行的障碍仍然存在。签证程序复杂的国家正在流失外部旅客创造的经济利益。在取消签证要求的国家，旅游和旅行经济正蓬勃复苏。对某类旅客提出签证要求的国家，可利用旅客通过线上流程和提前共享信息的意愿提供双赢的解决方案。”卡伦先生说。

机场流程

旅客愿意使用技术和重构的流程来提高机场体验的便利性，以及管理行李。



- 旅客愿意在机场外完成相关手续。**44%**的受访旅客首选在机场外值机，其次是移民手续，占**32%**，然后是行李。可信赖旅客的特殊计划（背景调查）引发**93%**受访旅客的关注，此计划可加快机场安全检查。
- 旅客关注行李处理的多项选择。**67%**的受访旅客对上门取件和交付感兴趣，**73%**的旅客对远程值机选项感兴趣。**80%**的旅客表示，如果能够全程监控行李，他们大概率会查看行李。**50%**的旅客称，他们已经或有兴趣使用电子行李标签。
- 旅客认为生物识别有价值。**75%**的受访旅客希望使用生物识别数据，而不是护照和登机牌。超过三分之一的旅客已在旅行中使用过生物识别，满意率为**88%**。但数据保护仍是约半数旅客的担忧。

“旅客清楚地意识到，技术是改善机场流程便捷性的关键。他们希望能够随时准备好飞行，在旅程的两端使用生物识别技术以期更快地通过机场，并随时知道行李的位置。技术可以支持这一理想化的体验，但整个价值链需与政府合作，方能让其照进现实。我们需要不断地向旅客保证，支持这种体验所需的数据存储是安全的。”卡伦先生说。

根据国际航协 One ID 倡议，航空运输业已蓄势待发，通过生物识别技术赋能机场流程。新冠肺炎疫情已帮助各国政府了解旅客在旅行前直接与政府部门共享旅行信息的潜力，以及生物识别技术赋能流程在提升安全和便利性以及更有效地利用稀缺资源方面可发挥的作用。机场电子登机牌的普及已实证效率得到提升。当务之急是监管部门支持 One ID 标准，使其能够在旅客旅程的整个过程中创造无缝体验。

关于全球航空旅客调查报告（GPS）

2022 年全球航空旅客调查报告（GPS）基于来自 222 个国家的 10,000 多份答卷。这项调查深入了解了旅客对航空旅行体验的需求。敬请访问 www.iata.org/gps 查看完整分析报告。

- IATA -

编者注释:

- 国际航协在世界各地共拥有 290 家成员航空公司，其定期国际航班客运量占全球的 83%。