

خلال فعاليات القمة العالمية لصناعة الطيران في أبوظبي خبراء يدعون للتنسيق الدولي حول حقوق الركاب

18 فبراير 2016، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة: أكد منظمو القمة العالمية لصناعة الطيران التي ستقام يومي السابع والثامن من مارس المقبل، أن القمة ستشهد دعوة للتعاون الدولي حول مسألة حقوق الركاب، وحوارات حول كيفية تطوير خدمات العملاء وما إذا كانت ستعود بالمزيد من الأعمال على شركات الطيران.

وأشار المنظمون إلى أن حماية المستهلك ستصدر محاور جلسات عمل القمة، وذلك في أعقاب تحذير الاتحاد الدولي للنقل الجوي "الأياتا"، من أن التعاون الدولي الضعيف يتسبب بتشيوش الصورة على موضوع حقوق الركاب.

وبهذا الصدد، قال بول ستيل، نائب الرئيس الأول لشؤون الأعضاء والعلاقات الخارجية لدى "الأياتا": "لا يمكن توفير الوضوح بالنسبة للركاب دون وجود تنسيق دولي أفضل بشأن اللوائح التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك. ففي بعض برامج الرحلات الدولية، يمكن أن تنطبق أكثر من ثلاث مجموعات مختلفة من القوانين. ومن شأن هذا الأمر أن يؤدي إلى حالة من الارتباك ويساهم في زيادة حجم الضغوطات على الركاب الذين يشعرون مسبقاً بحالة من عدم الرضا. ينبغي أن تتبنى القوانين نهجاً تنظيمياً أكثر نكاهاً، وأن تكون منسجمة مع الاتفاقيات الدولية القائمة، وأن تعالج الأسباب الجذرية لإزعاجات السفر، وأن تتسم بالشفافية، وتخضع لتحليل دقيق للفوائد والتكاليف".

ويشير "الأياتا" إلى وجود تباين في أشكال حماية الركاب في أكثر من 60 دولة في الوقت الراهن، حيث تنطبق بعضها على مناطق خارج نطاق سلطة الدول، على الرغم من أنها تسعى جميعاً للوصول إلى النتائج ذاتها.

وبدوره، قال تشيتان جاين، المدير المساعد لقسم الشؤون الخارجية لدى "الأياتا": "يتشارك كل من الركاب والحكومات وشركات الطيران الهدف ذاته، ألا وهو الوصول إلى الوجهة بشكل آمن وموثوق في الوقت المحدد. وغالباً ما يتم نسيان ذلك عند صياغة قوانين حماية المستهلك. وفي معظم الأحيان، يؤدي هذا الأمر إلى إقرار لوائح تنظيمية تقلل من مستوى حماية وراحة العملاء من خلال أسعار أعلى، وخيارات أقل والمزيد من الارتباك، كما أنها تتسبب بزيادة التكاليف بالنسبة لشركات الطيران التي يجب أن تمتلك لعدد كبير من القواعد التنظيمية المختلفة والمتضاربة في معظم الأحيان".

ويشير جاين إلى أنه مع سماح المزيد من الدول بإصدار المزيد من القوانين، تحمل كل لائحة تنظيمية عدة مستويات مختلفة من المسؤولية، وتوضح حاجة الحكومات لتطوير لوائح تنظيمية خاصة بحماية المستهلك خالية من أي لبس أو غموض، وموجودة في متناول المستهلكين، وقابلة للمقارنة مع اللوائح التنظيمية القائمة ضمن وسائط النقل الأخرى.

وأضاف جاين: "من المهم تحقيق التوازن بين حماية الركاب والقدرة التنافسية للقطاع. ويلتزم "الأياتا" بالمشاركة الفاعلة في الحوارات الهادفة لإيجاد حلول متوازنة مع هيئات حماية المستهلك حول العالم".

وستشهد القمة استعراضاً لمسألة حقوق الركاب، جنباً إلى جنب مع مجموعة من أهم قضايا خدمة العملاء عبر جميع حلقات سلسلة قطاع السفر، ومن شأن السعي لتسوية مسألة الأسعار أو التجارب المحسنة على حد سواء أن يستقطب المزيد من الأعمال التجارية في المستقبل.

وبدوره، قال نيك ويب، المدير الشريك في مجموعة "ستريم لاين للتسويق" المنظمة للقمة: "شهدت خدمة العملاء تنافساً شديداً في قطاع الطيران خلال الأونة الأخيرة، مع اقتناع بعض الشركات الناقلة بأنها حجر الأساس لإنماء الأعمال والحصول على

ولاء المسافرين. وستدرس هذه الجلسة المخصصة خلال القمة عدداً لا يحصى من عوامل الخدمة بما في ذلك التغييرات في حجوزات الركاب، وكيفية تأثيرها على القدرة التنافسية لشركة الخطوط الجوية، وماذا يعني هذا كله بالنسبة لاستراتيجية شركة الخطوط الجوية وصانع المعدات الأصلية".

تجدر الإشارة إلى أن القمة العالمية لصناعة الطيران الفضاء 2016 تعتبر النسخة الثالثة من هذا الحدث الذي يعقد مرة واحدة كل سنتين، وتمثل جانباً من أسبوع أبوظبي للطيران والفضاء الذي يقام تحت رعاية صاحب السمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان، ولي عهد أبوظبي نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة. وتستضيف القمة شركة مبادلة للتنمية، وتنظمها "ستريملين ماركتنج جروب" في مركز أبوظبي الوطني للمعارض.

وسيشترك في القمة التي ترعاها "الاتحاد للطيران" و"مطارات أبوظبي" أكثر من 1,000 خبير ومتخصص في قطاعات النقل الجوي والفضاء والطيران، إضافة إلى ممثلين عن مجموعة من الهيئات والشركات العالمية المتخصصة في القطاع.

انتهى

قنوات التواصل الاجتماعي

تويتر: @AerospaceGlobal

فيسبوك: <https://www.facebook.com/pages/Global-Aerospace-Summit/192303964187145>

لينكدان: Global Aerospace Summit

حول القمة العالمية لصناعة الطيران

تعد القمة العالمية لصناعة الطيران حدثاً حصرياً يتم حضوره عبر الدعوات الموجهة فقط وهي تشكل منتدى دولياً يجمع المسؤولين التنفيذيين العالميين والإقليميين رفيعي المستوى والمسؤولين الحكوميين على امتداد قطاع صناعة الطيران، والفضاء والدفاع. وجذبت القمة في العام 2014 أكثر من 1250 من كبار المسؤولين في قطاع صناعة الطيران في فندق سانت ريجيس بجزيرة السعديات في أبوظبي، لمناقشة مستقبل القطاع والتحديات التي تواجهه وتطوير مبادرات للنمو الطبيعي للقطاع. وجذبت القمة عدد من أبرز الشخصيات الفاعلة في صناعة الطيران لمناقشة ووضع وتقديم الاستراتيجيات المستقبلية التي ستحدد نمو هذه الصناعة في المستقبل.

للمزيد من المعلومات حول هذا القمة التي تنظمها مجموعة ستريملين للتسويق، يمكن زيارة الموقع الإلكتروني

<http://www.aerospacesummit.com>

نبذة عن شركة المبادلة للتنمية ش.م.ع

تعد شركة مبادلة من الشركات الحكومية الرئيسية المساهمة في عملية بناء وتنويع الاقتصاد في إمارة أبوظبي. وتقوم استراتيجية الشركة على خلق الشراكات والقيام باستثمارات طويلة الأجل من شأنها تحقيق عوائد مالية مجزية وفوائد اجتماعية ملموسة لإمارة أبوظبي على المدى البعيد. وتمتلك مبادلة وتدير محفظة استثمارية تتضمن استثمارات محلية وإقليمية ودولية، كما تقوم مبادلة بخلق شراكات مع نخبة من الشركات العالمية الرائدة لتنفيذ مشاريع استثمارية وتنموية في مجالات متعددة تشمل صناعة الطيران، وأشباه الموصلات، والمعادن والتعدين، والنفط والغاز، والطاقة المتجددة، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والرعاية الصحية، والعقارات والبنية التحتية والخدمات.

لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة موقع الشركة الإلكتروني <http://www.mubadala.ae>

نبذة عن مجموعة ستريملين للتسويق

تعتبر مجموعة ستريملين للتسويق الحائزة على جوائز عدة وكالة متخصصة في تقديم الاستشارات المتعلقة في الأحداث والفعاليات المتخصصة والمبتكرة التي تمتاز بالصبغة العالمية من حيث طبيعتها ومستوى انتشارها.

ORGANISED BY:



a streamline marketing group event

وان نجاحنا منذ التأسيس في عام 1997، يكمن في حقيقة قدرتنا على العمل بشكل وثيق مع الهيئات الحكومية والمؤسسات الدولية والشركاء التجاريين لتنظيم أحداث من الطراز العالمي تركز على المحتوى بصفة أساسية وتتمتع بكونها ابتكارية وذات قيمة عليا. وللحصول على المزيد من المعلومات، يرجى زيارة الموقع: www.smg-online.com.