

حادثه چرا؟ خدمات زمینی نیز ممیزی ایمنی و کیفیت جهانی دارد

■ محمود شاه شرقی

صنعت حمل و نقل هوایی مورد استفاده قرار می‌گیرد.

اهداف و منافع IOSA

در صنعت حمل و نقل هوایی ممیزی‌های مختلفی وجود دارد که قسمت‌های مختلف سازمان ملی هواپیمایی کشوری، خطوط هوایی و صنایع مربوطه را از ابعاد مختلف، از جمله: مدیریت و سازمان، عملیات پرواز، دیسپچ، مهندسی و تعمیرات، خدمات پرواز، حراست، خدمات فرودگاهی و بار مورد ارزیابی قرار می‌دهد.

سازمان حمل و نقل بین‌المللی یاتا (IATA) با الهام از سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001:2000 به طراحی سیستم مدیریت ایمنی و کیفیت، که بخش‌های مختلف یک خط هوایی را در بر می‌گیرد، اقدام کرده است.

اهداف و منافع IOSA

در سال ۲۰۰۱ ممیزی ایمنی شرکت‌های هواپیمایی عضو یاتا پایه‌ریزی شد. هدف آیوسا افزایش ضریب ایمنی در عملیات پرواز و فعالیت‌های مربوطه برای تأمین پروازهای ایمن تر و هم‌سوسازی فعالیت‌های مرتبط با عملیات پرواز در شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات هوایی است و از اصول ممیزی کیفیت تأیید شده بین‌المللی استفاده می‌کند. استانداردهای مزبور شامل مجموعه‌ای از الزامات ایکائو و FAA سود می‌برد که برای ممیزی قابل اجراست. استانداردهای مزبور بر ایمنی و مدیریت کیفیت تکیه دارد. خطوط هوایی با مدیریت کارآمد می‌توانند با استانداردهای IOSA مطابقت داشته باشند. پذیرش و اجرای استانداردهای IOSA برای خطوط هوایی منافع زیادی را به همراه خواهد داشت که عبارتند از:

- استقرار بهترین استانداردهای ممیزی شناخته شده بین‌المللی
- بهبود و افزایش ایمنی به طور گسترده

گزارش‌های ممیزی‌های مربوطه فقط برای کشورهای بازرسی شده ارائه می‌شود. بازرسی‌های ایمنی مزبور در سه مرحله صورت می‌گیرد:

مرحله اول: سازمان هواپیمایی کشور متعهد است و مؤسسات آن برای بازرسی ایمنی و اجرای مقررات انکس‌ها از طریق بازرسی و بررسی پرسش‌نامه‌های هواپیمایی و چک‌لیست‌های تطبیقی به شناسایی اختلاف عملکردها می‌پردازند.

مرحله دوم: کشور متعهد از طرف تیم بازرسی ایکائو مورد بررسی قرار می‌گیرد. این بازرسی شامل بازرسی از سازمان، فرایندها، دستورالعمل‌ها و برنامه‌های ایجادشده است و هدف آن بررسی اطلاعات تهیه شده از سوی کشور متعهد در خصوص توانایی کلی بازرسی ایمنی کشور و هدایت آن است.

مرحله سوم: بعد از مرحله دوم و انجام بازرسی در محل، این مرحله شامل اقداماتی از قبیل تهیه و ارسال گزارشات متنوع بازرسی، توضیحات و طرح اجرایی کشور، پیگیری اجرای طرح اجرایی و انتشار گزارش نهایی بازرسی ایمنی است.

اهداف بازرسی ایمنی

اهداف این بازرسی ایمنی عبارتند از:

- مشاهده و ارزیابی پیروی کشورها از توصیه‌های عملی ایکائو
- بررسی و تعیین میزان تبعیت کشور در اجرای استانداردهای ایکائو
- بررسی و تعیین میزان تأثیرگذاری سیستم بازرسی ایمنی کشورها
- ارائه پیشنهاد به کشورهای متعهد جهت رشد توانایی‌های بازرسی ایمنی آنها.
- این روند در مورد خطوط هوایی نیز جاری است. ممیزی ایمنی شرکت‌های هواپیمایی عضو یاتا (IOSA) مکمل USOAP است و در راستای توسعه

بر اساس آخرین آماری که از سوی یاتا (IATA) اعلام شده، در سال ۲۰۱۰ در بخش حمل و نقل هوایی ۲/۴ میلیارد مسافر و ۴۵ میلیون تن بار جابه‌جا شده است و در ازای ۱/۴ میلیون پرواز صورت گرفته یک سانحه روی داده است.

از سوی دیگر، تمامی بخش‌های حمل و نقل هوایی سازمان هواپیمایی کشوری، تمامی خطوط هوایی، فرودگاه‌ها و حتی خدمات زمینی (Airport Ground Handling) شامل استانداردهای جهانی می‌شود که در صورت نظارت بر اجرا و رعایت آن، می‌توان مانند سال‌های گذشته، سال‌های بدون حادثه‌ای را سپری کرد.

صنعت حمل و نقل هوایی یکی از صنایع استراتژیک هر کشوری به شمار می‌آید. این صنعت به عنوان نمادی از توان صنعتی، موتور رقابتی و محرک سایر بخش‌های اقتصادی هر کشور و نیز پیشگام دیگر بخش‌هاست. همچنین به دلایل زیر به طور سنتی جزو اولین بخش‌هایی است که به تدوین استانداردهای تخصصی مدیریت کیفیت برای این حوزه اقدام کرده است: لزوم دستیابی به یک سطح مشترک بین‌المللی برای استانداردسازی مقوله کیفیت، دستیابی به سطح قابل قبولی در تأمین و بهبود کیفیت و کاهش هزینه‌ها و لزوم به کارگیری الحاقات خاص و هماهنگ در این صنعت در سطوح بین‌المللی و ایجاد مکملی برای ISO 9001 به علت عدم تمرکز این استاندارد و تأمین مسائلی چون ایمنی، قابلیت اطمینان، مدیریت ریسک، نگهداری و تعمیرات فراگیر.

برنامه جهانی بازرسی‌های نظارتی ایکائو (USOAP) هدف برنامه جهانی بازرسی ایمنی، ارتقای ایمنی هوانوردی جهانی از طریق بازرسی منظم کشورهای متعهد است. این برنامه یک ارزیابی داوطلبانه برای اجرا و پیاده‌سازی استانداردهای ایکائوست و

رتال جامع علوم انسانی

- روش‌های ممیزی مؤثر و کارآ به وسیله استفاده از چک‌لیست‌های استاندارد
 - به‌روزشدن مستمر استانداردها و تکامل بهینه آنها
 - حذف ممیزی‌های اضافی با پذیرش متقابل گزارش‌های ممیزی و متعاقب آن کاهش هزینه‌ها
 خطوط هوایی عضو یاتا که تحت پوشش آیوسا قرار می‌گیرند، می‌توانند به سهولت به گزارش‌های ممیزی آیوسا از تمامی خطوط هوایی انجام گرفته دسترسی یابند و اطلاعات مفیدی در برطرف کردن نواقص و معایب دریافت کنند. در این راستا مدیریت ایمنی و مسائل عملیات پرواز عناصر مهم و قابل ملاحظه‌ای هستند که با طرح بین اعضا، در برنامه کلی تجزیه و تحلیل اطلاعات آیوسا مشارکت می‌کنند.

ممیزی‌های ایمنی و کیفیت در خدمات هندلینگ زمینی ISAGO

در سال ۲۰۰۵ میلادی سازمان حمل و نقل بین‌المللی یاتا با هدف کاهش هزینه‌های مربوط به عملیات زمینی شامل خسارت به هواپیما، خسارت به تجهیزات کمکی هواپیما، تلفات نیروی انسانی، پرداخت خسارت به پرسنل و پرداخت غرامت ناشی از تأخیرها به مسافران و کاهش تعداد ممیزی‌ها قبل از ۲۰۱۰ دست کم به میزان ۵۰ درصد، برنامه و طرح پیشگیری از خسارت‌های زمینی را به اجرا درآورد. بررسی‌ها و محاسبه‌های انجام شده میزان خسارت‌های زمینی خطوط هوایی در سطح جهان را حدود ۴ میلیارد دلار برآورد کرده است، به همین دلیل، ممیزی‌های ایمنی و کیفیت ایساگو با هدف بهبود و ارتقای ایمنی عملیات زمینی در فرودگاه در چارچوب استانداردهای ایکائو، یاتا و دیگر مراجع ذی‌صلاح در صنعت حمل و نقل هوایی در چارچوب استانداردهای یاتا و هندلینگ زمینی IOSA برای

شرکت‌های خطوط هوایی و ارائه‌دهنده هندلینگ زمینی طراحی شده و به اجرا درآمده است.

عناصر اصلی ایساگو

به منظور حفظ اصول و نظم در طراحی و اجرای برنامه استانداردهای ایساگو، اطمینان از یکپارچگی، کیفیت و اعمال نظارت بر برنامه عناصر اصلی عبارتند از:

- سازمان حمل و نقل بین‌المللی یاتا به عنوان متولی حفظ و توسعه‌دهنده استانداردها، ثبت شرکت‌ها و سازمان‌های عضو ایساگو.
 - نظام‌نامه استانداردهای ایساگو که به تفصیل استانداردهای لازم در آن ذکر شده است.

- کمیته نظارتی ایساگو که عبارتند از: خطوط هوایی، شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات هندلینگ زمینی، قانون‌گذاران و مسئولان فرودگاهی که نظارت و راهنمایی در برنامه ایساگو را بر عهده دارند.

- گروه مشاوران از خطوط هوایی و شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات هندلینگ زمینی مشارکت‌کننده در برنامه که به یاتا در مدیریت و اجرای ایساگو مساعدت می‌کنند.

سطوح ممیزی

برنامه ممیزی ایمنی خدمات هندلینگ زمینی ISAGO در دو سطح مدیریت شرکت و مدیریت ایستگاه مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. ممیزی سطح اول توسط سازمان ممیزی مورد تأیید یاتا که متشکل از ممیزان باتجربه هستند، صورت می‌گیرد. در سطح دوم، ممیزی به وسیله ممیزان داخلی خطوط هوایی یا شرکت ارائه‌دهنده خدمات هندلینگ که تحت آموزش مخصوص ممیزی ایساگو قرار گرفته‌اند و با مدیریت یاتا انجام می‌گیرد.

بخش‌های ممیزی

بخش‌هایی که در یک برنامه کامل ممیزی مورد ارزیابی قرار می‌گیرد، عبارتند از:

- سامانه مدیریت و سازمان
- سامانه مدیریت ایستگاه
- لود کنترل
- خدمات مسافرتی
- خدمات چمدان مسافر
- هندلینگ و بارگیری هواپیما
- جابه‌جایی هواپیما روی زمین
- خدمات بار و پست
- سوختگیری
- برف‌روبی و ضدیخ هواپیما

هزینه‌های ممیزی

هزینه‌های متعلق به ممیزی باید از سوی درخواست‌کننده، خط هوایی یا شرکت ارائه‌دهنده خدمات هندلینگ زمینی به شرکت ممیزی‌کننده پرداخت شود. هزینه‌های مربوطه حدود ۵ هزار دلار برای ممیزی و کمتر از ۵ هزار دلار بابت هزینه‌های سفر و اقامت یک نفر ممیز است. حداکثر هزینه ممیزی برای خطوط هوایی از ۳۰ هزار دلار بیشتر نخواهد بود.

خطوط هوایی هزینه‌های ممیزی ایستگاه‌های خود را پوشش می‌دهند و شرکت‌های ارائه‌کننده خدمات هندلینگ زمینی باید هزینه مربوط به نرم‌افزار مدیریت ممیزی را، که سالانه مبلغ ۲۵۰ دلار است، پرداخت کنند.

