

قطاع التواصل والعلاقات العامة

بلاغ صحفي عدد 2019/6

للمرة الثانية على التوالي مطار الدار البيضاء محمد الخامس
يتوج كواحد من أحسن المطارات بإفريقيا في سنة 2018
فيما يخص جودة الخدمات المقدمة للزبائن

نشر المجلس الدولي للمطارات بتاريخ 6 مارس 2019 تصنيف برنامج ASQ لسنة 2018 الذي يكافؤ أحسن المطارات بالعالم التي توفر أحسن تجربة للمسافرين فيما يخص جودة الخدمات المقدمة. وقد صنف مطار الدار البيضاء محمد الخامس أحسن مطار بإفريقيا مناصفة مع مطار Durban بجنوب إفريقيا في صنف المطارات التي تستقبل سنويا حركة للنقل الجوي بين 5 و 15 مليون مسافر.

وتكافؤ هاته الجوائز السنوية لجودة الخدمات المطارية للمجلس الدولي للمطارات أحسن المطارات بالعالم استنادا على نتائج استطلاع رضا المسافرين "ASQ"، لقياس رضا المسافرين للمطارات، ويرتكز هذا الاستطلاع على جملة من المعايير الموضوعية التي تغطي مسار المسافر بالمطار.

وقد أطلق المجلس الدولي للمطارات هذا الاستحقاق للتتويه بالمطارات التي تحصل على أحسن النتائج في استطلاعات الجودة حول الخدمات المطارية.

وقد تم إنجاز استطلاع ASQ لسنة 2018 عبر استطلاع آراء حوالي 650 000 مسافر ب 376 مطارا في 90 بلدا حول العالم.



ويأتي هذا الاستحقاق الجديد الذي حصل عليه مطار محمد الخامس اعترافا بالمجهودات المتواصلة المبذولة من طرف المكتب الوطني للمطارات لتوفير تجربة ممتعة للمسافرين بأول منشأة مطارية بالمملكة.

وسيتسلم مطار محمد الخامس هذه الجائزة بمناسبة حفل افتتاح المنتدى العالمي للتميز في خدمة الزبائن للمجلس الدولي للمطارات الذي ستحتضنه مدينة بالي بأندونيسيا من 02 إلى 05 شتنبر 2019.

النواصر : 14 مارس 2019

<http://www.aci.aero/Customer-Experience-asq/asq-Awards/Current-winners-2018/Best-Airport-By-size-and-region/#between-5and-15>

حول المجلس الدولي للمطارات "ACI"

المجلس الدولي للمطارات منظمة دولية تجمع حوالي 1960 مطارا دوليا ينتمون لحوالي 176 دولة . وفي سنة 2018 انخرط في هذا البرنامج 75 % من حجم حركة النقل الجوي للمطارات المصنفة في قائمة الأحسن مائة مطار الأولى مطارات العالم وتمكن هذه المنظمة المطارات المنضوية تحت لوائها من قياس نجاعة وجودة الخدمات التي تقدمها استنادا على برنامج ASQ للمجلس الدولي للمطارات. وقد تم قياس جودة الخدمات والنجاعة على ضوء 37 معيار محدد (الخدمات المقدمة، مدة الانتظار، اللباقة، النظافة).

ويعتبر برنامج ASQ البرنامج الوحيد عبر العالم الذي ينجز استطلاعات لأراء المسافرين في يوم سفرهم. وفي كل سنة يوفر هذا البرنامج حوالي 640 000 بحث مشخص ب 47 لغة يغطي 91 بلدا عبر العالم. ويستعمل كل مطار نفس الاستطلاع وهو ما يوفر قاعدة بيانات تمكن المطارات من مقارنة أدائها مع مختلف مطارات العالم.

حول مطار محمد الخامس

مطار محمد الخامس هو المطار الأول بالمملكة، حيث استقبل 9,7 مليون مسافر في سنة 2018 ، منها حوالي 90 % من المسافرين الدوليين، وهو مطار محوري يربط إفريقيا بباقي بلدان العالم وهو أيضا مطار مرخص فيما يخص الجودة المطارية والبيئة حسب مقاييس علامة ISO .