



## المطارات المغربية تتعبأ من أجل استقبال المسافرين في فترة الذروة الصيفية

بمناسبة حلول موسم الصيف وضع المكتب الوطني للمطارات بتعاون مع مختلف المتدخلين في الحقل المطاري تدابير هامة من أجل استقبال المسافرين في أحسن ظروف الراحة والأمن خلال ذروة العطلة الصيفية التي تتزامن مع عودة الجالية المغربية المقيمة بالخارج وكذا عمرة رمضان، حيث عمل على تعبئة وتعزيز أعداد مستخدميه لمواكبة النمو الهام الذي تعرفه حركة النقل الجوي خلال هذه الفترة.

وتتمحور هذه التدابير حول :

### التخطيط والتدبير الأمثل للموارد المطارية :

طور المكتب الوطني للمطارات تطبيقا معلوماتيا بفضل أطره الداخلية يساعد على التدبير الأمثل للموارد المطارية.

ويتيح هذا التطبيق على وجه الخصوص استشرف المتطلبات المتعلقة بالموارد البشرية بالنقط الهامة للإستقبال (المراكز الحدودية في المغادرة والوصول، تسليم الأمتعة) بتنسيق مع مختلف الشركاء، وكذا معاينة توزيع تدفقات المسافرين على مختلف الفترات الزمنية.

### الإستقبال بالمطارات :

#### • الإستقبال والإرشاد :

يسهر المكتب الوطني للمطارات على توفير أحسن ظروف الاستقبال لزبائنه بالمطارات وكذا عبر الهاتف بصورة تتناسب مع خصوصياتهم وتستجيب لانتظاراتهم ومتطلباتهم مع احترام المعايير والمساطر الجاري بها العمل.

- مكاتب الإستقبال والإرشاد : تم توفير هذه الخدمة منذ فاتح يونيو الجاري من طرف شركة مختصة لها وزنها في مجال الإستقبال بالمقاولات، حيث يسهر أعوانها بشكل مستمر على إرشاد وتوجيه المسافرين وتوفير الظروف الملائمة لضمان راحتهم.
- كما توفر شاشات عرض المعلومات ومنظومة الإعلام الصوتي بالمطارات جميع المعلومات الضرورية التي يحتاجها المسافرون.

#### • تعزيز الموارد البشرية :

تم تعزيز وتقوية الفرق المكلفة بالإستغلال المطاري عبر الإستعانة بأعوان مؤقتين، يسهل التعرف عليهم من خلال لباسهم الموحد، مهمتهم تدبير وتنظيم طوابير الإنتظار والعمل على تجنب كل ما يمكنه أن يحدث ارتباكا

أو فوضى بنقط عبور المسافرين، حيث يقومون بإرشاد وتوجيه المسافرين بالمناطق الحساسة وإفادتهم بشكل فوري بجميع المعلومات المتعلقة بمواعيد الرحلات، بوابات الإركاب والتأخيرات المحتملة....

- كما تم كذلك تعزيز الفرق على مستوى نقط مراقبة الجوازات ومكاتب التسجيل من أجل تدبير تدفقات المسافرين بشكل أفضل و تقليص فترات الإنتظار.
- تطوير علامات التشوير بشكل يسهل توجيه المسافرين.
- زيادة عدد عربات نقل الأمتعة.

### • الخدمات والتسهيلات المطارية :

يعمل المكتب الوطني للمطارات بشكل دائم على ضمان توفير الخدمات المقدمة من طرف المحلات التجارية حسب مواعيد الرحلات الجوية مع إلزامهم بعرض أسعار منتوجاتهم وخدماتهم بشكل واضح للمسافرين.

### الإرشاد عن بعد :

يعمل المكتب على توفير خدمة الإرشاد والإعلام عن بعد لتسهيل عملية تحضير السفر للمسافرين :

### • الموقع الإلكتروني [www.onda.ma](http://www.onda.ma) :

يوفر جميع المعلومات العملية عن الخدمات المتاحة لفائدة المسافرين : المحلات التجارية، المطاعم ومواعيد الرحلات.

### • مركز إتصال المكتب الوطني للمطارات :

يوجد مركز للإتصال رهن إشارة المسافرين 24 ساعة على 24 يوفر جميع المعلومات العملية ويقوم باستقبال شكاوى الزبناء.

ويبقى المكتب الوطني للمطارات حريصا على تحسين ظروف الاستقبال بالمطارات الوطنية انطلاقا من انشغاله الدائم بضمان جودة الخدمات المقدمة لزبنائه.

وللمزيد من المعلومات يبقى المكتب الوطني للمطارات رهن إشارة زبناءه :

**مركز الإتصال الخاص بالزبناء : 08 1000 224**  
**الموقع الإلكتروني : [www.onda.ma](http://www.onda.ma)**