



新闻稿

## 国际航协：旅客希望生物识别技术加快行程 减少后疫情时代排队时长

**2021年11月15日，日内瓦**——国际航空运输协会（IATA，以下简称“国际航协”）发布的2021年全球航空旅客调查报告（GPS）显示以下两个主要结论：

- 旅客希望使用生物识别技术，如果技术能够加快旅行进程。
- 旅客希望减少排队时间。

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）说：“旅客希望技术更加给力，可以减少‘被处理’或排队的时间。如果生物识别技术能改善这一点，他们愿意使用。在客运量复苏之前，我们有窗口期确保后疫情时代平稳出行，并为旅客、航空公司、机场和政府提供长期的效率提升。”

### 生物识别技术

- 73%的旅客愿意分享他们的生物识别数据以改善机场处理进程（高于2019的46%）。
- 88%的旅客将在出发前共享出入境信息，以便快速处理。

超过三分之一的旅客（36%）在旅行中使用过生物识别技术，其中86%的旅客对体验感到满意。

数据保护仍然是一个关键问题，56%的旅客表示担心数据泄露。旅客希望清楚地知道他们的数据与谁共享（52%）以及如何使用/处理（51%）。

### 排队

- 55%的旅客认为登机时排队是最需要改进的地方。
- 41%的旅客认为在安检时排队是改进的首要任务。
- 38%的旅客认为边检/出入境的排队时间是最需要改进的地方。

由于新冠肺炎疫情新增多项纸质文件检查，机场的处理时间越来越长。在疫情爆发前，旅客的机场行程（值机、安检、边检、海关和行李提取）平均花费1.5小时。目前的数据表明，在高峰时段，机场处理时间已增至3小时，然而出行量仅为疫情爆发前水平的30%左右。最大的增长是在值机和边检（出入境）方面，此处的旅行健康证明主要使用纸质文件进行检查。

这超出了旅客在机场处理流程上的时间。调查显示：

- 85%的旅客如果只携带手提行李旅行，他们希望在机场花费不到45分钟的时间。
- 90%的旅客在携带托运行李旅行时，希望在机场花费不到一小时的时间进行处理。

### 解决方案

国际航协与行业利益相关方合作，制定了两项成熟的计划，可支持后疫情时代航空业的成功发展，并为旅客提供他们所要求的快速体验。



**IATA Travel Pass**（国际航协旅行通行证）是一种解决方案，用于管理政府要求的各种复杂的旅行健康凭证。该应用程序为旅行者提供了一种安全可靠的方式，可查看旅行要求，接收病毒检测结果，扫描疫苗证书，验证这些证书是否符合目的地和过境要求，并在出发前和使用电子门之前与卫生部门和航空公司轻松分享。减少文件检查的排队和拥挤，使旅客、航空公司、机场和政府多方受益。

**One ID**（唯一身份识别）是一项旨在帮助行业转型的举措，旅客能够使用单一的生物识别旅行令牌（如人脸、指纹或虹膜扫描）进行登机。航空公司强烈支持这一举措。现在的首要任务是确保制定法规，以支持无纸化旅行体验的愿景。**One ID**不仅能让旅客提升流程效率，也能让政府更有效地利用宝贵的资源。

“我们不能仅仅恢复到 2019 年水平，期望客户满意。疫情前，我们准备通过 **One ID** 将自助服务提升到一个新的水平。这场疫情危机使其效率和成本节约的双重承诺更加紧迫。我们绝对需要 **IATA Travel Pass** 这样的技术来重启自助服务，否则行业复苏将被纸质文件检查所压倒。全球航空旅客调查结果是另一个需要改变的另一个依据。”卡伦先生补充道。

### 关于全球航空旅客调查

全球航空旅客调查的结果基于面向 186 个国家的 13,579 份调研报告。调查报告显示了旅客对航空旅行体验的看法。敬请访问 [www.iata.org/gps](http://www.iata.org/gps) 参与调研。

- 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%。