

機場設施管理與機場發展 Facility Management (FM) em estruturas aeroportuárias (III)



黃榮富 VONG VENG FU

patrocinado por



melhor ainda é uma forma de vida em si mesma. Está em evolução permanente. Os utilizadores do aeroporto e os passageiros exigem constantemente mais celeridade e melhores serviços, de tal sorte que as estruturas aeroportuárias têm de adequar a oferta com a rapidez possível.

A gestão do desenvolvimento de um aeroporto é um processo dinâmico que tem de ponderar relativamente os níveis de satisfação dos utilizadores, o progresso tecnológico, aspectos de segurança e vigilância, gestão financeira e desenvolvimento do modelo de negócio, para além das óbvias análise e avaliação do fluxo de passageiros, capacidade de expansão. Um exemplo disto é o acordo intermodal de transportes entre os aeroportos de Hong Kong e Macau, que serviu de base à implementação da opção “Express Link”, com a qual os viajantes usufruem de conectividade directa através de procedimentos singulares em termos de imigração, alfândega e quarentena. Esta opção inclui também outras facilidades como o check-in e handling prévios, e serviços expresso de carga e bagagens.

O planeamento do desenvolvimento de um aeroporto comercial é uma tarefa a longo prazo, que tem de equacionar o upgrade ou a substituição da estrutura ou segmentos da estrutura, o que não pode ser feito do dia para a noite. Os registos e a experiência acumulada na esfera da facility management constituem uma excelente ferramenta e apreciável input no planeamento a prazo da evolução de um aeroporto. Uma FM de qualidade permite maximizar a vida útil das instalações, equipamentos e sistemas, portanto, concede mais tempo para planificar o futuro sem pôr em causa a operacionalidade e a segurança. **12**

Vong Veng Fu possui um grau académico em Gestão e formação adicional em diversas especialidades relacionadas com a Aviação Civil. É actualmente o director-geral da FOCUS-Technical and Energy Services, Ltd..

黃榮富，管理科學學士；並於新加坡民航學院獲得民航管理文憑。在設施管理和民航領域擁有20年經驗。目前於盛世技術及能源服務有限公司擔任總經理一職。

在 我看來，機場設施管理需在不影響安全、可用性和可靠性的規定下，盡可能降低成本來使系統和設備的壽命延長。在機場的環境裏，有許多典型的管理系統 — 安全管理系統、維護管理系統、品質管理系統和環境管理系統。他們對機場的營運至關重要，這些系統的一體化支援了一個健全的設施管理系統，當中人員根據高效的程序工作，當然保持有效的溝通亦十分重要。

機場是一個社群，或更準確的來說，它本身就是一個生命。它一直在進化，機場使用者和旅客對服務的需求亦時常在改變，他們總希望得到適時及更優質的機場服務，確保他們的旅程不受影響。機場需要就這些需求快捷地作出主動的應變措施。機場的發展，不論是服務和設施，都是一個動態的過程，當中必定要將顧客滿意度、技術改進、保安規範和措施、投資回報及業務增長等等列入考慮範圍，此外還

需對空中交通和空域的情況及承載力作出評估及分析。其中一個例子是適用於香港國際機場和澳門國際機場的聯運模式，「直通快線」的實施（例如：空-陸-空和空-海-空服務，不用海關檢查、證照查驗和檢疫），乘客可享受暢通的接駁，免於處理當中的煩瑣程序。他們還可享受包括上游港口預辦登機服務、行李直達目的地和特快貨運服務的便利。

機場發展的規劃是長遠的，為達更佳性能和更大吞吐量而所作出的設施升級和替換，是不可能一夜間實現的！從設施管理所得的記錄和經驗是很有用的工具和資料來源，為機場的發展規劃作出貢獻。一個合適及健全的設施管理系統能使現有系統、裝置和設備的有效生命週期延長，來確保機場的發展和相關的規劃隨正確的方向前進，同時不用擔心系統的服務供應失效與不穩定的風險。 **12**

Na minha perspectiva, facility management de um aeroporto passa obrigatoriamente pela maximização dos sistemas e dos ciclos de vida útil dos equipamentos, através da minimização dos custos; desde que não se ponham em causa os requisitos em termos de disponibilidade (availability), operacionalidade e a segurança. Num aeroporto, encontramos sistemas de gestão característicos, designadamente, os sistemas de gestão de segurança, de manutenção, de qualidade e o sistema de gestão ambiental. Todos estas peças são determinantes para as operações, e é mediante a sua integração que se obtém um panorama de excelência em facility management: concertando recursos humanos, processos eficientes e mais que tudo comunicação. Um aeroporto é uma comunidade ou