

Tại Sao Các Trạm Kiểm Soát tại Sân Bay SEA Lại Gây Ra Trở Ngại Như Vậy?

Quý vị hoặc ai đó mà quý vị biết có thể đã phải xếp hàng ở những hàng dài ngoằn ngoèo tại các trạm kiểm soát an ninh trong một trong những lần bay gần đây nhất tại sân bay Quốc tế Seattle-Tacoma (SEA). Mục tiêu của chúng tôi là giúp mọi người hoàn thành thủ tục trong thời gian trung bình dưới 20 phút; tuy nhiên, mọi chuyện đều có thể xảy ra vào thời kì cao điểm và quý vị có thể phải chờ đợi lâu hơn, đặc biệt là vào buổi sáng. Tại sao tình trạng này lại xảy ra? Sân bay có kế hoạch khắc phục tình trạng này không?

Có những thách thức nhất định đối với quy trình của chúng tôi, từ công tác nhân sự đến cấu trúc thực tế của ga hành khách. Chúng tôi có lập kế hoạch về đội ngũ quản lý cho từng ngày và chiến lược đầu tư cho tương lai. Hãy cùng đi sâu vào một số thông tin chi tiết để giúp quý vị hiểu rõ hơn về vấn đề này.

Tại sao lại có các hàng người xếp hàng uốn khúc ở khắp nơi?

Vào thời kì cao điểm, quý vị có thể đã gặp phải tình trạng người xếp hàng dài tràn ra ngoài để đợi được kiểm soát an ninh. Không có gì lạ khi một sân bay có những hàng dài người đang xếp hàng, nhưng tại SEA, một trong những thách thức lớn nhất của chúng tôi là cấu trúc thực tế của ga hành khách đã gắn bó với chúng tôi trong nhiều thập kỷ. Nói tóm lại, nếu chúng tôi biết trước sẽ có nhiều lượt khách như vậy khi ga hành khách này được xây dựng, thì nó đã không được thiết kế như hiện tại! Với những hạn chế về không gian, chúng tôi tìm ra những cách hiệu quả và sáng tạo để đảm bảo sân bay vẫn được vận hành trơn tru.

Nhìn chung, SEA không có đủ không gian cho việc xếp hàng như các sân bay khác. Ví dụ: không gian phía trước trạm kiểm soát lớn nhất của chúng tôi, trạm số 3, chỉ là khoảng 7.000 feet vuông. Tại các sân bay khác, diện tích trên có thể là trạm kiểm soát nhỏ nhất của họ. Ví dụ: Las Vegas có 20.000 đến 30.000 feet vuông không gian cho các trạm kiểm soát lớn nhất của họ và lượng khách hàng năm của họ thì cũng chỉ như chúng tôi. Trên thực tế, chúng tôi không thể mở rộng khoảng không gian của trạm kiểm soát vì ngay bên cạnh là quầy vé máy bay, tiếp đến là đường lái xe và gara đỗ xe của sân bay.

Vì vậy, để quản lý các khoảng thời gian cao điểm, chúng tôi cho phép xếp hàng tràn ra ngoài, nói một cách trang trọng là xếp hàng uốn khúc như một dòng sông. Chúng tôi đảm bảo không chặn lối ra hoặc lối vào thang cuốn cho hành khách nước ngoài hoặc làm tắc nghẽn khu vực bán vé cho khách du lịch trong nước. Ví dụ: khu vực xếp hàng của chúng tôi trải dài từ trạm kiểm soát số 3 hướng về phía nam quanh thang cuốn (tránh các hành khách ra khỏi phòng chờ B và đi xuống thang cuốn để lấy lại hành lý), sau đó quay trở lại hành lang của chúng tôi theo các làn zigzag phía sau quầy vé Delta.

(Vâng, nó có vẻ trông giống như việc xếp hàng ở công viên giải trí vậy!) Hàng chờ của trạm kiểm soát số 2 cũng được bố trí ở khu vực hành lang này và hướng về phía bắc, vì không thể xếp hàng thêm về phía nam do vướng các quầy vé quốc tế.

Điều gì sẽ xảy ra trong trường hợp xấu nhất?

Trong trường hợp xấu nhất, hoặc trong giờ cao điểm khi việc xếp hàng bị ùn ứ nhiều nhất, chúng tôi sẽ sắp xếp hầu hết hành khách đi đến trạm số 3 vì trạm kiểm soát này có nhiều làn kiểm soát nhất. Dù trạm kiểm soát này thường trông có vẻ như có hàng người xếp hàng dài nhất, nhưng với nhiều làn kiểm tra an ninh chung được mở hơn, đây là trạm kiểm soát nhanh nhất và hiệu quả nhất. Nếu vẫn còn tình trạng xếp hàng dài, chúng tôi sẽ cho các hàng quay ngược lại về phía thang cuốn, qua trạm kiểm soát ở phía bắc (số 4), kéo xuống dưới cầu thang gần lối ra D, băng qua cầu vượt và vào ga ra đỗ xe. Đối với những người cần hỗ trợ, luôn có thang máy sẵn sàng phục vụ. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào, vui lòng hỏi Nhân Viên Chỉ Đường chịu trách nhiệm sắp xếp các hàng.

Trong những giờ cao điểm đông đúc, thời gian chờ đợi có thể lên đến 45-60 phút. Chúng tôi cảm ơn sự kiên nhẫn của tất cả mọi người. Cán bộ nhân viên của chúng tôi làm việc rất chăm chỉ để thông báo tình trạng đang diễn ra một cách rõ ràng nhất có thể. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào, vui lòng hỏi Nhân Viên Chỉ Đường hoặc nhân viên dịch vụ khách hàng mặc áo sơ mi màu xanh lam/xanh cỏ vịt hoặc màu đỏ.

Chúng ta có thể biết được có bao nhiêu hành khách sẽ đến và có thể chuẩn bị mà phải không?

Thoạt nhìn thì đây có vẻ là một nhiệm vụ đơn giản. TSA phối hợp với các hãng hàng không để có được con số dự đoán về số hành khách cho mỗi giờ trong ngày. Như quý vị có thể thấy, vẫn có một số yếu tố không thể dự đoán được. Yếu tố quan trọng nhất là dự đoán khi nào hành khách của một chuyến bay sẽ đến. Chuyến bay của họ khởi hành lúc 10:00 sáng, nhưng họ sẽ đến lúc mấy giờ? 8:00 sáng hay tận phút cuối lúc 9:30 sáng? Hay một thời điểm ở giữa? Khoảng thời gian 20 hoặc 30 phút này có thể tạo ra sự khác biệt đáng kể về thời gian chờ do lượng người ập đến có thể khiến việc xếp hàng càng thêm ùn ứ. Thêm vào đó, các con số có thể sai lệch so với dự đoán khi các hãng hàng không bán vé mới.

Một yếu tố khác là vào mùa cao điểm của du lịch bằng du thuyền, có tới 70% tổng số hành khách đi du thuyền đến sân bay. Các hãng du thuyền thường trả khách vào buổi sáng ngay cả khi các chuyến bay của họ được lên lịch vào thời điểm muộn hơn nhiều trong ngày. Ngoài ra, còn một điều khó đoán định nữa là du khách có thể đến khá sớm, vào các thời điểm khác nhau, hoặc đến tất cả cùng một lúc, gây ra tình trạng ùn tắc lớn.

Tại sao sân bay không mở tất cả các làn xếp hàng tại trạm kiểm soát trong giờ cao điểm?

Cũng giống như các nhà tuyển dụng khác, TSA gặp vô vàn thách thức trong việc tuyển dụng và giữ chân nhân viên trong bối cảnh nền kinh tế của vùng Puget Sound đang phát triển mạnh mẽ. Chúng tôi luôn biết ơn các đối tác TSA của mình và cảm ơn sự chăm chỉ, tận tâm mỗi ngày của họ (vui lòng ‘cảm ơn’ họ khi quý vị có thể). Tuy nhiên, nếu họ không có đủ nhân viên để mở tất cả các làn xếp hàng tại trạm kiểm soát của chúng tôi, điều này sẽ làm giảm số lượng hành khách mà các nhân viên TSA có thể kiểm tra an ninh một cách an toàn. Hãy nhớ rằng, công việc của họ là đảm bảo chuyến đi của quý vị luôn được an toàn. Từ góc nhìn của việc xếp hàng, ít làn kiểm soát được mở hơn sẽ gây ra tắc nghẽn và có thể khiến hành khách phải chờ đợi lâu hơn.

Còn chó nghiệp vụ thì sao? Những chú chó không giúp cho mọi thứ diễn ra nhanh hơn sao?

TSA đã thay đổi giao thức về hoạt động của các chú chó nghiệp vụ tại các trạm kiểm soát. Giao thức hiện tại chậm hơn so với trước đây và trong hầu hết các trường hợp, sẽ không nhanh hơn so với việc kiểm tra an ninh thông thường.

Tại sao tôi được chỉ dẫn đợi ở hàng dài hơn? Điều này có hợp lý không?

Nghe có vẻ không hợp lý, nhưng, vâng, hướng dẫn này thường là chính xác – hàng dài nhất có thể là hàng nhanh nhất. Lý do là nếu có nhiều hàng kiểm soát được mở thì thời gian chờ đợi sẽ ngắn hơn. Tình huống này thường xảy ra tại trạm kiểm soát số 3, trạm kiểm soát lớn nhất của chúng tôi với số làn xếp hàng nhiều gấp đôi các trạm khác.

Mọi người thường cảm nhận sai về thời gian chờ đợi do các dòng người xếp hàng cùng dồn về khu vực hành lang giữa trạm kiểm soát số 2 và số 3. Mặc dù các hàng tại trạm kiểm soát số 2 trông sẽ ngắn hơn, nhưng lại không có nhiều làn kiểm soát nên chúng ta thường sẽ phải chờ lâu hơn. Nhân Viên Chỉ Đường sẽ hướng dẫn hành khách đến trạm số 3. Hành khách có thể nhìn vào hàng và nghĩ, ‘Hàng đó dài hơn rất nhiều, quý vị muốn tôi đến đó ư?’ Trên thực tế, thời gian chờ đợi sẽ ngắn hơn và Nhân Viên Chỉ Đường luôn sẵn sàng để cho quý vị biết hàng nào là nhanh nhất. Tất nhiên, quý vị có thể chọn có làm theo hướng dẫn của họ hay không và đi vào hàng nào mà quý vị muốn.

Sân bay có thể bổ sung thêm các Làn Kiểm Soát Trước TSA (TSA PreCheck) không? Có phải sân bay hiện đang có quá nhiều Làn Kiểm Soát Trước TSA không?

Chúng tôi nhận được khá nhiều câu hỏi về cả hai mặt của chủ đề này. Để đạt hiệu quả cao nhất, hai trạm kiểm soát đã được dành riêng cho việc Kiểm Soát Trước TSA —

trạm kiểm soát số 1 và số 4. Đến giữa tháng Sáu, Sân Bay sẽ thêm một làn khác ở trạm kiểm soát số 4 và thiết kế lại trạm kiểm soát số 1 để thêm một làn khác vào đó trong tháng Bảy. Số lượng điểm Kiểm Soát Trước TSA này có vẻ là hơi nhiều so với năm trạm kiểm soát, nhưng xin hãy nhớ rằng, có nhiều làn kiểm tra an ninh chung hơn so với con số 25-30% làn dành riêng cho Kiểm Soát Trước TSA. Cho dù quý vị có tận dụng lợi thế của việc kiểm tra an ninh nhanh hay không, nói chung, việc này sẽ giúp làm giảm số lượng hành khách đến trạm kiểm tra an ninh chung. Điều này cũng có thể đúng với các hàng CLEAR (CLEAR là một nền tảng xác minh danh tính sinh trắc học mà quý vị có thể sử dụng để thông qua trạm kiểm soát mà không cần kiểm tra giấy tờ xác minh danh tính). Những phương án trả phí này có thể đáng giá đối với những hành khách bay thường xuyên.

Nằm ở đầu phía nam của quầy bán vé qua các quầy hàng không quốc tế, trạm kiểm soát số 1 hiện mở cổng hàng ngày đến 4:00 chiều dành cho hành khách sử dụng Kiểm Tra Trước TSA và CLEAR.

Tôi có thể làm gì để chuẩn bị cho khả năng phải xếp hàng dài?

Tải xuống Ứng Dụng FlySEA trên điện thoại thông minh của quý vị để xem thời gian chờ của trạm kiểm soát theo thời gian thực. Hãy chuẩn bị trước — in thẻ lên máy bay của quý vị ở nhà và tìm hiểu những gì quý vị có thể hoặc không thể mang theo. Đến sớm — hai giờ trước giờ khởi hành của chuyến bay nội địa và ba giờ trước giờ khởi hành của chuyến bay quốc tế. Nhanh chóng thực hiện quy trình kiểm soát và dành thời gian chờ đợi (hoặc nếm thử các món ăn mới và mua một vài món đồ) vẫn hơn là đến muộn và có khả năng bị lỡ chuyến bay của mình.

Sân bay có kế hoạch nào để cải thiện tình hình ở trạm kiểm soát không?

Nhân viên sân bay SEA không ngừng lên kế hoạch về các giải pháp khác cho việc xếp hàng ở trạm kiểm soát. Mùa hè này, chúng tôi đã bổ sung thêm nhân viên, bao gồm bốn Nhân Viên Chỉ Đường toàn thời gian và tám Nhân Viên Chỉ Đường. Ngoài ra, chúng tôi đã thuê một nhà thầu dịch vụ khách hàng tư nhân để giúp nhân viên TSA thực hiện nhiệm vụ thu giữ đồ đạc — khi quý vị nhận được hướng dẫn về những gì có thể giữ trong túi của mình và những gì cần phải cho vào thùng qua máy quét. Việc sử dụng các nhà thầu cho những nhiệm vụ này cho phép các nhân viên TSA mở thêm các làn kiểm soát khác.

Ngoài ra, chúng tôi sử dụng công nghệ mới để tự động tính toán thời gian chờ của trạm kiểm soát và ước tính chính xác hơn về hàng đợi tại các trạm kiểm soát số 2, số 4 và số 5. Hệ thống hồng ngoại sẽ theo dõi việc xếp hàng trong thời gian thực và dữ liệu này được đăng trên màn hình thông tin chuyến bay của ga hành khách và Ứng Dụng FlySEA. Trạm kiểm soát số 3 sẽ được lắp đặt hệ thống này vào cuối mùa hè năm nay.

Trong thời gian tới, chúng tôi cần những khoản đầu tư đáng kể để đáp ứng các nhu cầu trong tương lai về dịch vụ khách hàng, an toàn, phát triển bền vững và hiệu quả. Hội Đồng Cảng Seattle và Cục Quản Lý Hành Không Liên Bang (Federal Aviation Administration, FAA) đang tiến hành đánh giá môi trường đối với hơn 30 Dự Án Quy Hoạch Tổng Thể Sân Bay Bền Vững (Sustainable Airport Master Plan, SAMP) Trong Tương Lai Gần để hiện thực hóa mục tiêu này. Hiện tại, chúng tôi đang thiết kế và lên kế hoạch cho việc quy hoạch lại các trạm kiểm soát bổ sung trong thời gian tới. Các điểm nhấn khác trong tương lai bao gồm một ga hành khách mới với 19 cổng và một hệ thống vận chuyển hành khách tự động, nối ba ga tàu với khu vực xe cho thuê, ga hành khách mới và ga hành khách chính. Các Dự Án Trong Tương Lai Gần sẽ được hoàn thành hoặc được triển khai vào năm 2027.
