

Istanbul Airport



ANONS VE DANIşMA HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ

SELAHATTİN BİLGİN

GENEL MÜDÜR

IGA.TOD.INGT01	06	06.12.2023	Selin BİBER	Fatih MERE	Mehmet K. BÜYÜKKAYTAN	İnanç YAPAR
DOKÜMAN NO	REV	TARİH	HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN		KALİTE SİSTEMLERİ



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

ANONS VE DANIŞMA HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ**REVİZYON KAYITLARI**

Rev No	Tarih	Revizyon Açıklaması	Revize Edilen Bölüm
00	16.07.2019	İlk Yayın	-----
01	10.10.2019	Otopark Abonelik Hizmetinin IGA.TOD.INGT01.T01 Danışma Noktalarında Abonelik Hizmeti Talimatına göre verilmesi eklendi	Madde 6.1.o
02	09.01.2020	Terminal dâhilinde bulunan danışma bankalarının sayısı güncellendi.	Madde 6
		Danışma Noktalarında Tekerlekli Sandalye Teslim hizmetinin IGA.TOD.INGT01.T02 Danışma Noktalarında Tekerlekli Sandalye Teslim Talimatına göre verilmesi eklendi.	Madde 6.1.p
		Ekler bölümü güncellendi.	Madde 8
03	15.03.2021	Tanımlar bölümü revize edildi.	Madde 4.1
		Referanslar bölümü revize edildi.	Madde 5
		Danışma Hizmetleri İşletme Esas Ve Usulleri bölümü revize edildi.	Madde 6.1
		Danışma Ofisinden Yapılacak Anonslar İle İlgili Hususlar revize edildi.	Madde 6.2
		Genel Anonslar ile İlgili Hususlar bölümü revize edildi.	Madde 6.3
		Giden Yolcu İçin Yapılacak Anons Tipleri revize edildi.	Madde 6.3.1
		Danışma Noktaları Otopark Ödeme ve Abonelik Hizmeti Talimatı revize edildi.	IGA.TOD.INGT01.T01
		Danışma Noktalarında Tekerlekli Sandalye Teslim Talimatı revize edildi.	IGA.TOD.INGT01.T02
		Anons Kalıpları Listesi revize edildi.	IGA.TOD.INGT01.L01
04	28.02.2022	Referanslar listesi revize edildi.	Madde 5
		Uygulama bölümüne mobil deskler eklenmiştir.	Madde 6
		Danışma Hizmetleri İşletme Esas ve Usulleri Revize edildi.	Madde 6.1
		IGA.TOD.INGT01.T02, IGA.TOD.INGT01.F01, dokümanları revize edilmiştir.	
		IGA.TOD.INGT01.T03, IGA.TOD.INGT01.F03, IGA.TOD.INGT01.L02 dokümanları eklenmiştir.	Madde 8
05	27.07.2023	Terminal Operasyon Direktörlüğü, APOC&Terminal Operasyonları Direktörlüğü olarak düzenlenmiştir.	Tüm doküman
		Kapsam bölümü revize edilmiştir.	Madde 2



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

ANONS VE DANIŞMA HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ

		Sorumluluklar bölümü revize edilmiştir.	Madde 3
		Tanımlar bölümü revize edilmiştir.	Madde 4.1
		Referanslar listesi revize edilmiştir.	Madde 5
		Uygulama bölümü revize edilmiştir.	Madde 6
		Danışma Hizmetleri Esas ve Usülleri bölümü revize edilmiştir.	Madde 6.1
		IGA.TOD.INGT01.T01, IGA.TOD.INGT01.T02, IGA.TOD.INGT01.T03 talimatları güncellenmiştir.	
		IGA.TOD.INGT01.L01, IGA.TOD.INGT01.F01 dokümanları revize edilmiştir.	
06	06.12.2023	IGA.TOD.INGT01.F04, IGA.TOD.INGT01.F05, IGA.TOD.INGT01.WF01 dokümanları eklenmiştir.	
		Mobil danışma noktaları ile ilgili madde eklenmiştir.	Madde 6
		Dijital danışma noktaları kara ve hava tarafı şeklinde detaylandırılmıştır.	Madde 6
		Danışma Hizmetleri Esas ve Usulleri bölümü revize edilmiştir.	Madde 6.1
		IGA.TOD.INGT01.WF01 Danışma Hizmetleri İş Akış Şeması güncellenmiştir.	Madde 7
		IGA.TOD.INGT01.F01 Danışma Vardiya Raporu güncellenmiştir.	Madde 8,9
		IGA.AOCC.CAL01.F01 Çağrı Merkezi Vardiya Raporu, IGA.AOCC.CAL01.F04 Dijital Danışma Çağrı Dinleme Formu Ekler-Kayıtlar bölümünden çıkarılmıştır.	Madde 8
		IGA.TOD.INGT01.F03 Danışma Buluntu Eşya Kayıt ve Teslim Formu kaldırılmıştır.	Madde 6.1,8,9
		IGA.TOD.INGT01.F05 Danışma Dinleme Performans Çizelgesi güncellenmiştir.	Madde 8,9
		IGA.TOD.INGT01.L02 Danışma Ekipman Listesi revize edilmiştir.	Madde 8,9
		IGA.TOD.INGT01.T03 Danışma Noktalarında Buluntu Eşya Teslim Alma ve Ön Kayıt Talimatı kaldırılmıştır.	Madde 6.1,8

ETKİLEŞİMİ OLAN SÜREÇLER

Etkileşimi Olan Süreç	Etkileşim Tanımı	Prosedür İlgili Madde	Süreç Sahibi Koordinasyon Parafı (Tüm doküman için)	
			İsim/Soyisim	İmza
Otopark ve Merkezi Hizmetler Müdürlüğü	Danışma Noktalarından Otopark Abonelik Hizmetinin Verilmesi	Madde 6		



İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ	1
2. KAPSAM	1
3. SORUMLULUKLAR	1
4. TANIMLAR VE KISALTMALAR	1
4.1. Tanımlar	1
4.2. Kısaltmalar	2
6. UYGULAMA	2
6.1 Danışma Hizmetleri İşletme Esas ve Usulleri	3
6.2 Danışma Ofisinden Yapılacak Anonslar İle İlgili Hususlar	5
6.3 Genel Anonslar İle İlgili Hususlar	6
6.3.1 Genel Anons Tipleri	6
7. AKIŞ ŞEMASI	6
8. EKLER – KAYITLAR	7
9. KAYIT SAKLAMA SÜRELERİ	7



1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, İGA Havalimanı İşletmesi A.Ş. (İGA) tarafından işletilen İstanbul Havalimanı Terminali'nde yolcu, karşılayıcı, uşurlayıcı ve personel için yönlendirme, bilgilendirme ve anons hizmetleri amacıyla kurulan danışma noktalarını işletmeye ilişkin yöntem ve esasların belirlenmesidir.

2. KAPSAM

İstanbul Havalimanı Terminali'nde hizmet veren danışma ofislerinin ve dijital danışma noktalarının işletme usul ve esaslarını kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün yürütülmesinden APOC & Terminal Operasyonları Direktörlüğüne bağı Havalimanı Yolcu Hizmetleri Grup Müdürlüğü sorumludur.

Havalimanı Yolcu Hizmetleri Grup Müdürü / Terminal Operasyon Nöbetçi Müdürüne bağı tüm personel bu prosedürün kullanıcısıdır.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

4.1. Tanımlar

AMS: Sistemde bulunan uçuşa ait park, kapı, kontuar, bagaj alım bandı planlamalarının yapılarak ilgili uçuşlara ait otomatik anonsların verilebildiğı havaalanı yönetim sistemidir.

CC-Pulse: APOC Çağı Merkezi'ne gelen tüm çağrılarının görüntülediğı ve aylık çağrı raporlarının çekildiğı programdır.

Hava yolu Taşıyıcısı: Yerli ve yabancı tüm hava yolu taşıyıcılarını ifade eder.

Manuel Anons Sistemi: Havalimanı dâhilinde yolcuların, yolcu yakınlarının ve çalışanların bilgilendirilmesi için danışma tarafından yapılan manuel anonsların yapıldığı sistemdir.

Otomatik Anons Sistemi: AMS aracılığı ile uçuşlara ait (uçğa çağrı, uçğa son çağrı, gecikme) anonslarının verildiğı sistemdir.

Solari: AMS'de planlanmış olan uçuşa ait park, kapı, kontuar, bagaj alım bandı bilgilerinin FIDS ekranlarına yansıtıldığı havaalanı yönetim sistemidir.

Staff Monitör: Personel kullanımına ait Uçuş Bilgi Monitörü.

Yer Hizmetleri Kuruluşu: SHY - 22 gereğı ilgili ruhsatla yetkilendirilmiş kuruluş.



4.2. Kısaltmalar

Diğer kısaltmalar "İGA.QS.QA02.L01 Yönetim Sistemleri Kısaltmalar Listesi'nde bulunmaktadır.

5. REFERANSLAR LİSTESİ

SHGM SHT-33B Terminal İşletmeciliği Uygulama Esaslarına İlişkin Talimat

İGA.OPS.M02 Terminal Operasyon El Kitabı

İGA.DSC.CP01 Otopark İşletme Prosedürü

Sessiz Terminal Projesi Uygulama Esasları

İGA.TOD.IKHG01.T02 Engelli Yolcular Hizmet Talimatı

6. UYGULAMA

İGA Havalimanı İşletmesi A.Ş. (İGA) yönetiminde bulunan terminal binasında, geliş ve gidiş salonlarında yolcuya ve diğer kişilere her noktada ulaşılabilecek genel yayın ve anons sistemi bulunur. Terminal binasında; giden yolcu katında 2 noktada gidiş danışma ofisi, gelen yolcu katı karşılayıcılar salonunda 1 noktada geliş danışma ofisi ve dış hat transfer salonda 1 noktada danışma ofisi, G pier iç hatlar giden yolcu salonunda 1 adet danışma ofisi olmak üzere toplam 5 *noktada* aşağıda belirtilen hizmetlere ilişkin usul ve esaslar uygulanır.

Danışma ofisleri aşağıda yazılı dört ana hizmeti vermektedir;

- Anons hizmeti
- Bilgi verme hizmeti
- Yönlendirme hizmeti
- Yolcu mağduriyeti/şikâyetleri, ilgili kurum/kuruluşlara yönlendirme hizmeti

Dört ana hizmete ek olarak aşağıda belirtilen hizmetler danışma noktalarından sağlanmaktadır;

- Kredi kartı ile otopark abonelik ve ödeme hizmeti
- Terminal kara tarafı danışmalardan sağlanan tekerlekli sandalye hizmeti
- *Ayçiçeği* yaka kartı hizmeti

Terminal dahilinde yolcu yoğunluğu göz önünde bulundurularak gerekli hallerde kullanılmak üzere (olağanüstü yoğunluk, danışma bankalarında tadilat vb durumlarda) kullanılmak üzere 3 adet mobil danışma bulunmaktadır. Mobil danışma noktalarında bilgilendirme ve yönlendirme hizmeti verilmektedir.

İstanbul Havalimanı Yolcu Hizmetleri Grup Müdürlüğü bünyesinde hizmet vermekte olan Dijital Danışma Ekibine bağlı personel İstanbul Havalimanı içerisinde bulunan Dijital Danışma ekranlarından; yolcu, paydaş, personel vb. gelen görüntülü aramaları karşılamak, sorulan sorulara cevap vermek, arayan kişilere terminal binası hakkında bilgi vermek ve ilgili lokasyonlara yönlendirmek; şikâye, talep ve önerilerini ileten kişileri de 444 1 442 numaralı *Çağrı Merkezi* ve



danışma birimlerine yönlendirmekten sorumludur. İstanbul Havalimanı mobil *uygulamasında* yer alan işaret dili ile *çevrim içi* görüntülü müşteri desteği hattından gelen çağrılarını karşılamak da sorumluluğu içerisinde yer almaktadır.

Kara tarafında 9 adet, hava tarafında 14 adet olmak üzere toplamda 23 adet dijital danışma noktası bulunmaktadır.

6.1 Danışma Hizmetleri İşletme Esas ve Usulleri

Terminalde bulunan danışma ofislerinde verilen hizmetlere ilişkin usul ve esaslar aşağıda maddeler halinde sıralanmıştır.

- a. Yeni gelen vardiyadaki danışma personeli, göreve geldiği zaman vardiyadan çıkan ekip tarafından e-posta aracılığıyla Kontuar Tahsis tarafından gönderilen uçuş ve kontuar bilgilerini içeren liste ve *IGA.TOD.INGT01.F01 Danışma Vardiya Raporu* ile *gerekli takibi sağlar*.
- b. Danışma personeli tarafından vardiya sonunda *IGA.TOD.INGT01.F01 Danışma Vardiya Raporu Formu* üst yönetici ile paylaşılır.
- c. Çağrı merkezi personeli tarafından vardiya sonunda *IGA.AOCC.CAL01.F01 Çağrı Merkezi Vardiya Raporu* Formu ilgili yöneticilerle paylaşılır.
- d. Danışma personeli, vardiya başlangıcında Günlük Uçuş Listesini bir önceki ekipten devralır ve uçuşların son durumu hakkında bilgi edinir. AMS ve Solari programından eş zamanlı olarak uçuş bilgileri güncel haliyle takip edilir. Kendilerine gelen telefonlara, AMS ve Solari kanalıyla en son ve en doğru bilgiyi verirler.
- e. Uçuş bilgileri ile ilgili talep edilen bilgiler danışma personeli tarafından o güne ait uçuş bilgisi kontrol edilerek doğrudan ya da telefon yolu ile verilir. Bu bilgiler; sefer saatleri, gecikme bilgileri, kontuar numaraları gibi sistemde mevcut olan ve güncellenen veriler üzerinden yapılır.
- f. Terminal dâhilinde mevcut olan ve gerek İGA gerekse diğer birimler tarafından verilen hizmetler ve sağlanan kolaylıklar hakkında bilgi talep edenlere gerekli hizmet ve yönlendirme danışma personeline verilir.
- g. Danışma personeli, yolcuları (bilet, uçuş saati vs.) ilgili acente, hava yolları ve yer hizmetleri kuruluşlarına yönlendirir. İlgili kişi ya da kuruluşlarla bağlantı kurulamadığı/sorunun çözülemediği durumlarda Terminal Operasyon Nöbetçi Müdürü/Şef'ine bilgi verilerek sorunun giderilmesi sağlanır.
- h. Danışma personeli düzgün bir diksiyon ve uygun bir ses tonu ile İGA Türk Misafirperverliği kapsamında iletişim kurar.



- i.** Danışma personeline mikrofon kullanma tekniği ve IGA.TOD.INGT01.L01 Anons Kalıpları Listesinde bulunan anons kalıpları ile ilgili eğitim verilir.
- j.** Telefon ya da yüz yüze müracaat yoluyla yapılan isteklerde terminal binasının yolcuya açık bölümleri, hava yolu şirketleri ve uçuşlara ait bilgiler verilir.
- k.** Danışma ofisine herhangi bir eşya emanet olarak kesinlikle alınmaz.
- l.** Danışma personeli, bir uçuşun gerçekleşip gerçekleşmeyeceği, uçuşun saati, gideceği yer vb. konularda yolcu ve/veya yolcu yakınına teyit işlemi kesinlikle yapmaz. Uçuşla ilgili konfirmasyonlar için yolcuları bilet aldıkları acente veya hava yolu şirketine yönlendirir.
- m.** Problem çıkaran yolcularla ikili diyaloglara girilmez, gerekirse havalimanı güvenlik birimlerinden veya polisten yardım istenir.
- n.** Uçuşlarda meydana gelen gecikme veya iptal durumlarında, hava yollarıyla ilgili şikâyetlerini iletmeleri için şikâyet sahipleri ilgili firma yetkililerine ya da ilgili devlet otoritesine yönlendirilir.
- o.** *Danışma noktalarında kullanılan ekipmanlar haftalık olarak IGA.TOD.INGT01.L02 Danışma Ekipman Listesi ile kontrol edilir.*
- p.** Terminal dâhilinde gidiş katında bulunan 2 adet danışma bankosu tarafından otopark kısa süreli abonelik ve kredi kartı ile ödeme hizmeti verilmektedir. Uygulama esasları, IGA.TOD.INGT01.T01 Danışma Noktaları Otopark Ödeme ve Abonelik Hizmeti Talimatı'nda yer almaktadır.
- q.** İstanbul Havalimanı Terminal dâhilinde kara tarafında bulunan, giden yolcu katı ve gelen yolcu katı karşılayıcılar salonu danışma noktalarından talep edilmesi durumunda yolcu harici kişilere tekerlekli sandalye tahsis hizmeti verilmektedir. Uygulama esasları, IGA.TOD.INGT01.T02 Danışma Noktalarında Tekerlekli Sandalye Teslim Talimatı'nda yer almaktadır.
- r.** Engelli yolculara yönelik hizmetlerden; asistan çağrı telefonları danışma noktaları tarafından karşılanarak yer hizmeti kuruluşlarına yönlendirilir. Çok özel misafir kartı ve Ayçiçeği yaka kartı uygulamasında hizmet danışma noktalarından talep edilir. Uygulama esasları IGA.TOD.IKHG01.T02 Engelli Yolcular Hizmet Talimatı'nda yer almaktadır.
- s.** Danışma noktalarında verilen hizmetin kalitesi ve personelin performansını belirlemek amacı ile ölçümleme yapılmaktadır. Geriye dönük ses kayıtlarında yolcu ile temas edilen diyaloglar dinlenerek kayıt altına alınır.
Türk misafirperverliği kapsamında aşağıda yer alan kriterler üzerinden değerlendirme yapılır;



- Karşılama: Danışmaya müracaat eden misafirler "Hoş geldiniz", "Merhaba", "Günaydın", "İyi günler", "İyi akşamlar/geceler" ifadeleri ile karşılanır.
- İlgi alaka: Müracaatta bulunan misafirler sözleri kesilmeden dikkatle dinlenir.
- Yönlendirme: Misafirin sorduğu soruya ya da ilettiği probleme uygun cevap verilir, çözüm üretilir.
- Hitap: Misafirler ile "siz"- "biz" ifadeleri kullanılarak iletişim kurulur. Senli benli ifadelerden uzak durulur.
- Uğurlama: Misafirlere "İyi yolculuklar dilerim", "İyi uçuşlar", "İyi günler", "Güle güle", "Hoşça kalın", "Sağlıkla kalın", "Tekrar görüşmek üzere", "İyi akşamlar/iyi geceler", "Kendinize iyi bakın", "Yine bekleriz", "Yolunuz açık olsun", "Allah'a emanet olun", "Sizleri tekrar görmek dileği ile", "İyi bir gün geçirmenizi dilerim", "İyi tatiller dilerim" uğurlama ifadeleri kullanılır.

Her 1 kriter 20 puan üzerinden hesaplanarak verilen 1 hizmetin toplam puanı hesaplanır. Her vardiyada görev alan personel 5 kez temas edecek şekilde sonuna kadar dinlenerek IGA.TOD.INGT01.F04 Danışma Dinleme Formu ile kayıt altına alınır. *Kayıtlar üzerinden her bir personele "IGA.TOD.INGT01.F05 Danışma Dinleme Performans Çizelgesi" hazırlanır.* Performans değerlendirme formunda belirlenen ortalama başarı puanı hedef sayılarak, puanlamanın altında kalan personel ile gerekli görüşmeler sağlanarak tazeleme eğitimleri verilir. Personelin yıl sonu performans değerlendirmeleri buradan alınan sonuçlar üzerinden yapılır.

- t. Dijital danışma personelinin personel değerlendirmesi için her vardiyada görev alan personel 5 kez temas edecek şekilde IGA.AOCC.CAL01.F04 Dijital Danışma Çağrı Dinleme Formunda yer alan kriterler üzerinden dinlenir ve kayıt altına alınır. Performans değerlendirme formunda belirlenen ortalama başarı puanı hedef sayılarak puanlamanın altında kalan personel ile gerekli görüşmeler sağlanarak, tazeleme eğitimleri verilir. Personelin yılsonu performans değerlendirmeleri buradan alınan sonuçlar üzerinden yapılır.

6.2 Danışma Ofisinden Yapılacak Anonslar İle İlgili Hususlar

Anonslar Türkçe ve İngilizce olmak üzere iki dilde yapılır. Danışma personeli dışında kimsenin anons yapmasına izin verilmez.

- a. Sessiz Havalimanı Projesinde belirlenen anons türleri IGA.TOD.INGT01.L01 Anons Kalıpları Listesinde mevcut olan anons kalıplarına uygun olarak yapılır.
- b. Anons kalıpları dışında anons yapılmaz.
- c. Terminalde görevli personele yönelik anons yapılmaz.
- d. Danışma ofisine hiçbir şekilde yabancı kişi alınmaz.



- e. AMS' te tanımlı olan uçuşa ait "uçığa gidiniz" ve "son çağrı" anonsları kapılarda bulunan sistemler vasıtasıyla yer hizmetleri tarafından verilir.
- f. Otomatik anonslarda problemle karşılaşıldığında anonslar manuel olarak okunur. Uzun süreli bir problem ise Terminal Operasyon Nöbetçi Müdürü/Şefi' ne bilgi verilir.
- g. Tüm danışmalarda, kayıp ve buluntu çocuk anonsu ve emniyet tarafından talep edilmesi halinde özel durumlarda plaka anonsu manuel olarak yapılır.
- h. Kalıpların dışında bir anons talebi geldiğinde, konu hakkında Terminal Operasyon Nöbetçi Müdürlüğü bilgilendirilir, onun talimatı ile anons yapılır. Danışma personeli yapacakları tüm anonsları güncel IGA.TOD.INGT01.L01 Anons Kalıpları Listesinde mevcut olan anons kalıplarına uygun olarak yapar.
- i. Kapılarda bulunan yer hizmeti kuruluşları personeli tarafından kullanılacak olan manuel anons mikrofonları uçuş ve yolcu bilgilendirme dışında kullanılamaz.
- j. Danışma personeli tarafından yapılan manuel anonslar bilginin içeriğine göre ilgili bölgeye yapılır.

6.3 Genel Anonslar İle İlgili Hususlar

Otomatik anonslar Türkçe ve İngilizce olmak üzere iki dilde yapılır. Sessiz Terminal Projesi Uygulama Esaslarında belirtilen doğal afet, deprem, yangın vb. acil durumlar ve kayıp-buluntu çocuk anonsu, şahıs anonsu, sahipsiz bagaj, araç park anonsları terminal genelinde Terminal Operasyon Nöbetçi Müdürü/ Şefi onayı ile yapılır.

6.3.1 Genel Anons Tipleri

- Yetkili makamların bildireceği anonslar
- Sahipsiz bagaj anonsları
- Kayıp/Buluntu Çocuk anonsları
- Şahıs anonsları
- Hac/Umre anonsları
- Acil durum ve müdahale anonsları

7. AKIŞ ŞEMASI

IGA.TOD.INGT01.WF01 Danışma Hizmetleri İş Akış Şeması



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

ANONS VE DANIŞMA HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ

8. EKLER – KAYITLAR

IGA.TOD.INGT01.T01 Danışma Noktaları Otopark Ödeme ve Abonelik Hizmeti Talimatı

IGA.TOD.INGT01.T02 Danışma Noktalarında Tekerlekli Sandalye Teslim Talimatı

IGA.TOD.INGT01.F01 Danışma Vardiya Raporu

IGA.TOD.INGT01.F02 Tekerlekli Sandalye Teslim ve İade Tutanağı

IGA.TOD.INGT01.F04 Danışma Dinleme Formu

IGA.TOD.INGT01.F05 Danışma Dinleme Performans Çizelgesi

IGA.TOD.INGT01.L01 Anons Kalıpları Listesi

IGA.TOD.INGT01.L02 Danışma Ekipman Listesi

9. KAYIT SAKLAMA SÜRELERİ

Kayıt Adı	Baskı(B) / Elektronik(E)	Birimde Saklama Süresi ve Yöntemi	Sorumlu
<i>Danışma Vardiya Formu</i>	E	Ortak Alan/ Süresiz	Havalimanı Yolcu Hizmetleri Sorumlusu
Tekerlekli Sandalye Teslim ve İade Tutanağı	E	Ortak Alan/ Süresiz	Havalimanı Yolcu Hizmetleri Sorumlusu
<i>Danışma Dinleme Formu</i>	E	<i>Ortak Alan/ Süresiz</i>	<i>Havalimanı Yolcu Hizmetleri Sorumlusu</i>
<i>Danışma Dinleme Performans Çizelgesi</i>	E	<i>Ortak Alan/ Süresiz</i>	<i>Havalimanı Yolcu Hizmetleri Sorumlusu</i>
Anons Kalıpları Listesi	E	Ortak Alan/ Süresiz	Havalimanı Yolcu Hizmetleri Sorumlusu
<i>Danışma Ekipman Listesi</i>	E	Ortak Alan/ Süresiz	Havalimanı Yolcu Hizmetleri Sorumlusu