

Istanbul Airport



BAGAJ İŞLETİM (BHS) PROSEDÜRÜ

SELAHATTİN BİLGİN

GENEL MÜDÜR

IGA.TOD.BHS01	03	30.11.2023	İlker ÇELEPÇİKAY	Fatih MERE	Mehmet BÜYÜKKAYTAN	İnanç YAPAR
DOKÜMAN NO	REV	TARİH	HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN		KALİTE SİSTEMLERİ



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

BAGAJ İŞLETİM (BHS) PROSEDÜRÜ**REVİZYON KAYITLARI**

Rev No	Tarih	Revizyon Açıklaması	Revize Edilen Bölüm
00	31.07.2019	İlk Yayın	-----
01	08.10.2020	Değişiklik detayları ilgili revizyona ait dokümanda bulunmaktadır.	
02	25.04.2022	Referanslar Listesi revize edildi.	Madde 5
		Tüm ilgili bölümler değişen süreçlere ve düzenlemelere göre revize edilmiştir.	Madde 6.1, 6.2, 6.3, 6.5, 6.7, 6.10, 6.11, 6.12, 6.13, 6.14, 6.15, 6.16, 6.17, 6.18, 6.19, 6.21
		Bagaj yükleme kuralları bölümü kaldırıldı.	Madde 6.18
		BHS Sistemleri Temizlik Süreçleri bölümü eklendi.	Madde 6.22
		IGA.TOD.BHS01.T01 Bagaj Sistemleri Temizlik Talimatı eklendi.	Madde 8
03	30.11.2023	Terminal Operasyon Direktörlüğü, APOC&Terminal Operasyonları Direktörlüğü olarka revize edildi.	Tüm Doküman
		Referanslar listesi revize edildi.	Madde 5
		İSG ile ilgili madde revize edildi.	Madde 6.1
		Uzun arızalarla ilgili yazılım güncellemesi eklendi.	Madde 6.12
		IGA.TOD.BHS01.F06 BHS Müdürlüğü Barkodsuz Bagaj Bilgi Formu eklendi.	Madde 6.13.b
		Buluntu eşyanın vardiya sonunda verilmesi ibaresi kaldırılmıştır.	Madde 6.14
		Transfer Hatları kullanım uygulaması revize edildi.	Madde 6.15
		Yükleme Boşaltma Uygulaması revize edildi.	Madde 6.16
		Bagaj Manipülasyon Sahasında Uyulması Gereken Kurallar revize edildi.	Madde 6.17
		Arıza Takip Süreci güncellendi.	Madde 6.21
		IGA.TOD.BHS01.T01 dokümanı revize edildi.	Madde 8
		IGA.TOD.BHS01.T02, IGA.TOD.BHS01.T03 IGA.TOD.BHS01.F06, IGA.TOD.BHS01.F07 dokümanları eklendi.	



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

BAGAJ İŞLETİM (BHS) PROSEDÜRÜ

ETKİLEŞİMİ OLAN SÜREÇLER

Etkileşimi Olan Süreç	Etkileşim Tanımı	Prosedür İlgili Madde	Süreç Sahibi Koordinasyon Parafı (Tüm doküman için)	
			İsim Soyisim	İmza
İGA Güvenlik	Bagaj EDS Güvenlik Kontrolü	Madde 6.1.1, 6.4		
	Standart Dışı Bagaj Kontrolü	Madde 6.5		
IT	Barkodlu Gelen Bagajlar	Madde 6.7.1		
	SITA AMS (BHS) Uygulaması	Madde 6.12		
Hava Tarafı Operasyon	Bagaj Manipülasyon Sahasında Uyulması Gereken Kurallar	Madde 6.15 Madde 6.16 Madde 6.17		
İSG	Uygulama	Madde 6		
Temizlik	BHS Sistemleri Temizlik Süreçleri	Madde 6.22		



İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ	1
2. KAPSAM	1
3. SORUMLULUKLAR	1
4. TANIMLAR VE KISALTMALAR	1
4.1. Tanımlar	1
4.2. Kısaltmalar	2
5. REFERANSLAR LİSTESİ	3
6. UYGULAMA	3
6.1. Giden Bagaj Uygulaması	3
6.2 Gelen Bagaj Uygulaması	5
6.3 Erken Bagaj Depolama (EBS) Uygulaması	7
6.4 Screening Uygulaması	7
6.5 Standart Dışı (OOG) Bagaj Taşıma Sistemi	8
6.6 VCS İş İstasyonu Uygulaması	10
6.7 Manuel Kodlama İstasyonu İş (MES) Uygulaması	10
6.8. Açık Gelen Bagajlar	12
6.9 Problem Bagaj İstasyonu İş Uygulaması	13
6.10 Fallback Tag Uygulaması	13
6.11 First / Last Bag Screen Uygulaması	14
6.12 SITA AMS (BHS) Uygulaması	14
6.13 Barkodsuz / Sahipsiz Bagaj Uygulaması	15
6.14 Buluntu Eşya	16
6.15 Transfer Hatları Kullanım Uygulaması	17
6.16 Yükleme Boşaltma Uygulaması	17
6.17 Bagaj Manipülasyon Sahasında Uyulması Gereken Kurallar	17
6.18 QCLICKVIEW Workstation Uygulaması	18
6.19 SCADA Workstation Uygulaması	18
6.20 VIBES Workstation Uygulaması	19
6.21 Arıza Takip Süreci	20
6.22 BHS Sistemleri Temizlik Süreçleri	22
7. AKIŞ ŞEMASI	23
8. EKLER – KAYITLAR	28
9. KAYIT SAKLAMA SÜRELERİ	28



BAGAJ İŞLETİM (BHS) PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, İstanbul Havalimanı Terminali bünyesinde bulunan Bagaj Taşıma Sistemleri (BHS) üzerinden giden ve gelen yolcu (standart ve standart dışı) bagajlarını yer hizmetlerine zamanında ve eksiksiz teslim edilmesi amacıyla kurulan sistemin işletilmesine ilişkin yöntem ve esasların belirlenmesidir.

2. KAPSAM

İstanbul Havalimanı terminalinde hizmet veren BHS işletme usul ve esaslarını kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün yürütülmesinden *APOC & Terminal Operasyonlar Birimi* sorumludur.

İGA'da görev alan tüm personel bu prosedürün kullanıcıdır.

APOC & Terminal Operasyonlar Birimi bu prosedüre uygun olarak, dokümanların hazırlanmasından sorumludur.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

4.1. Tanımlar

Standart Bagaj: 60cm*75cm*90cm ebatları içinde kalan ve max. 32 kg aşmayan bagaj.

Oversize bagaj: 80cm*100cm*180cm ebatları içinde kalan ve max. 60 kg aşmayan bagaj.

Overweight bag: 60 kg dan daha ağır bagaj

Reclaim Carouse: Bagaj alım / toplama işlemi yapılan ekipman

Dimension Check: Ebat Kontrolü

Arrival Input: Gelen yolcu karuseli besleme bantı

Transfer Input: Transfer Hattı Besleme bantı

Reclaim Karusel: Geliş yolcularının, bagajlarını aldıkları karusel

Fallback Tag: DCS / BSM Kesintilerinde bagajların adreslenmiş olan doğru make-up'lara gitmesini sağlayan alternatif barkod.

Start Buton: İlk bagaj zamanını sisteme işleyen buton

Stop Buton: Son bagaj zamanını sisteme işleyen buton

Ganntt Chart: Uçuş planlama / atamalarının yapıldığı matriks ekranı



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

BAGAJ İŞLETİM (BHS) PROSEDÜRÜ

Yeşil Hat: Güvenlik aşaması tamamlanmış bagajların bulunduğu hatlar.

Kırmızı Hat: Güvenlik aşaması tamamlanmamış bagajların bulunduğu hatlar.

4.2. Kısaltmalar

BIDS: Bagaj Bilgileri Görüntüleme Sistemi

BPI: Business Process Intelligence/ Bagaj İstatistik programı

BVMS : Baggage Video Monitoring System/Bagaj Video İzleme Sistemi

EBS: Early Bag Storage/Erken Bagaj Depolama Alanı

ETD: Explosive Trace Detection/ Patlayıcı iz Dedektörü

ICS: Individual Carrier System/ Bireysel Taşıyıcı Sistem

LPN: Licence Plate Number/ Bagaj Etiket Numarası

MES: Manuel Encoding Station/ Manuel Kodlama İstasyonu

OCR: Optic Character Recognition/Optik Karakter Tanımlama

OSR: On-Screen Resolution/ Bagaj Görüntüleme

PBS: Problem Bag Station/ Problem Bagaj İstasyonu

PLC: Programmable Logical Controller/ Programlanabilen Mantıksal Denetleyici

RMS: Resource Management System/ Kaynak Yönetim Sistemi

TCU: Threat Containment Unit/ Tehdit Kontrol Ünitesi

VIBES: Vanderlande Industries Baggage Executing System / Operasyonel ve Stratejik planlama sistemi

WTR: World Tracer Management System/ Uluslararası Kayıp Bagaj Yönetim Sistemi

Sortation Loop: Gidiş Bagajları Dağıtım Hatları

FLS: First Bag/Last Bag Screen /İlk Bagaj-Son Bagaj Bilgilerinin Girildiği Dokunmatik Ekran

OOG Lateralı :Büyük Bagaj Toplama Bandı

Batching :EBS den Yığın Halinde Bagaj Çağırma

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



5. REFERANSLAR LİSTESİ

SHT-33B Terminal İşletmeciliği Uygulama Esasları Talimatı
IGA.OPS.M02 Terminal Operasyon El Kitabı
IGA.ASOP.SAC01 Apron Yönetim Prosedürü
IGA.ASOP.SAC02 PAT Sahalarında Kaza ve Olayların Yönetilmesi Prosedürü
IGA.OHS.M01 İGA İSG Yönetim Sistemi El Kitabı
IGA.OHS.OS02 İSG Risk ve Fırsatları Değerlendirme Prosedürü
IGA.OHS.G06 Çalışan İş Sağlığı ve Güvenliği Kuralları Prosedürü
IGA.OHS.G04 Kişisel Koruyucu Donanım Prosedürü
IGA.OHS.OS04 EKED Genel Esaslar Prosedürü
IGA.OPS.M05 Yönetim İşletim Planı Rev05

6. UYGULAMA

Bagaj İşletim Hizmeti İstanbul Havalimanında *APOC & Terminal Operasyonlar Birimine* bağlı BHS Müdürlüğü sorumluluğundadır. Uçağın tipi ve bagajların yoğunluk durumları ile hizmet aldıkları handling kuruluşlarına göre make-up karusel planlaması ve *reclaim karusel planlaması* yapılmaktadır. Planlamanın zamanında yapılması, sürecin takibi ve hatların güvenli şekilde çalışmaya hazır halde tutulması amaçlanmaktadır.

BHS süreç faaliyetlerinin sağlıklı ve güvenli bir şekilde yürütülebilmesi için; Birim yöneticileri operasyonel süreçlerini IGA.OHS.M01 İGA İSG Yönetim Sistemi El Kitabı'nda tanımlanan şartlara uygun olarak, İSG Direktörlüğü ile işbirliği içinde yürütürler.

6.1. Giden Bagaj Uygulaması

- Havalimanı Operasyonel Kaynak Planlama ve Otomasyon Sistemi (AODB) üzerinden alınan uçuş bilgisi ile Operasyonel ve Stratejik planlama sistemi (VIBES) kullanılarak, atama planı önceden yapılmaktadır.
- Günlük uçuş listelerindeki değişiklikler, anlık olarak takip edilecek ve VIBES ekranında gerekli güncellemeler yapılacaktır.
- Yer Hizmetleri çalışanları Make-up'a atanan seferlerin bagajlarına ait bilgileri Bagaj Bilgileri Görüntüleme Sistemi (BIDS) üzerinden takip etmektedir.
- Check-in masa anahtarının ON konumuna alınması ile tartı konveyörleri çalışmaya başlayacak ve sistem bagaj kabul edecektir.
- Check-in bölgesinde yaşanacak operasyonel aksaklıkların önüne geçmek ve arızalara hızlı müdahale etmek için Bagaj Operasyon ekibi bölgeyi devamlı kontrol ve denetim altında tutacaktır.



BAGAJ İŞLETİM (BHS) PROSEDÜRÜ

- f.** Check-in hatları tarafından taşınamaz nitelikteki standart dışı bagajlar için Madde 6.5 Standart dışı (OOG) bagaj taşıma sistemi kuralları uygulanır.
- g.** Operasyon devam ederken oluşan arıza veya sıkışmalar Merkezi Denetim ve Veri Toplama istasyonundan (SCADA) alınacak hata mesajları ile tespit edilmektedir. Arızanın durumuna göre bölgeye BHS operasyon veya BHS teknik ekibi yönlendirilerek hatlar tekrar faal hale getirilir.
- h.** Scada dan alınan alarm sonrası ilgili hat Bagaj Video İzleme Sistemi (BVMS) kontrol edilmeden reset atılmamalıdır. *Çalışanlar, İGA.OHS.G06 Çalışan İş Sağlığı ve Güvenliği Kuralları Prosedürü ve ilgili talimatlarına uygun olarak faaliyetlerini yürütür*
- i.** Bagaj otomatik olarak ATR/OCR cihazları vasıtasıyla tanımlanacaktır. Tanımlanamaz ise Madde 6.7 Manuel Kodlama İstasyonu İş (MES) Uygulamasına uygun işlem yapılacaktır.
- j.** Bireysel Taşıyıcı Sistem (ICS) yükleme sırasında olası yükleme hatalarını minimize etmek adına bölge Bagaj Operasyon ekibi tarafından kontrol altında tutulmalıdır.
- k.** Tüm giden bagajlar Patlayıcı Tanımlama (EDS) güvenlik cihazlarıyla taranarak uçağa yüklenecektir.
- l.** Arıza durumlarında, yeşil hatlarda ve Sortation loop üzerinde kalan/sıkışan bagajlar, Bagaj Operasyon personeli tarafından make-up karusel bölgesine taşınmalıdır. Güvenlik aşaması tamamlanmamış bagajların bulunduğu kırmızı hatlarda arıza yaşanması durumunda bagajlar en yakın faal bölgedeki kırmızı hattan Bagaj Operasyon personeli tarafından sisteme tekrar dahil edilmelidir. Yakın bölgede faal hat yoksa Güvenlik aşaması tamamlanmamış bagajlar güvenlik nezaretinde Bagaj Operasyon personeli tarafından OOG X-ray bölgesine taşınarak güvenlik aşaması tamamlandıktan sonra yer hizmetlerine teslim edilmelidir.
- m.** Planlı kalkışından önce gelen transfer ve check-in bagajları için Madde 6.3 Erken Bagaj Depolama (EBS) kuralları uygulanır.
- n.** Yer hizmetleri personeli bagajları, uçağa yüklenmek üzere planlanan make-up karusellerden bagaj arabalarına yüklemekle sorumludur.
- o.** Bir sonraki yükleme işlemi için make-up karusellerinin teçizat ve personel *anlamında* hazır halde bekletilmesi, ilgili yer hizmet firmasının sorumluluğundadır.
- p.** Bagaj Operasyon Ekibi, giden bagaj sisteminde operasyonları negatif anlamda etkileyen tüm eksiklikleri (Örn: Barkod problemleri, yer hizmet firmasına ait ekipman ve personel eksiklikleri) takip etmek ve BHS Yönetimine zamanında bildirmekle yükümlüdür.

**BAGAJ İŞLETİM (BHS) PROSEDÜRÜ**

- q.** Yer hizmet personeli Bagaj Eşleştirme Sistemi (BRS) sonrası Bagaj Operasyon Ekibi ile mutabakat sağlar.
- r.** Eksik bagaj bildirimlerinde Bagaj Operatörleri, VIBES üzerinden sorgulanmalı veya gerekirse ilgili tüm hatlar BVMS aracılığıyla kontrol edilmelidir. Bu adımlardan sonuç alınamadıysa sahada fiziki olarak kontrol edilmelidir.
- s.** Giden Bagaj Operasyonu ile ilgili sahadaki tüm süreçlerin denetiminden (Trafik kuralları, yer hizmet firmalarının prosedürlere uymaması vb.) *APOC & Terminal Operasyonlar Birimi* BHS Müdürlüğü sorumludur. Kural ihlali tespitinde, Hava Tarafı Operasyon Müdürlüğüne bilgi verilerek ihlalin tutanak altına alınması sağlanır.
- t.** BHS sistemlerinden pet (**canlı hayvan**) gönderilemez. Canlı hayvan SOOG süreci gereği ilgili yer hizmeti kuruluşu görevlisi tarafından, SOOG asansörleri vasıtası ile bagaj manipülasyon sahasına indirilerek uçuşuna sevk edilmek üzere ilgili yer hizmet firması görevlisine teslim edilir.

6.2 Gelen Bagaj Uygulaması

Gelen bagaj operasyonunda ilgili hatları emniyetli bir şekilde hazır halde bekletmek, geliş uçuşlarını ve anlık operasyonu göz önünde bulundurarak karusel planlamasını zamanında ve doğru yapılmasını sağlamak, süreci takip etmek.

- a.** Karusellerin planlaması; AODB'deki uçuş bilgileri üzerinden, İGA yönetimi tarafından belirlenen aşağıdaki kriterler göz önünde bulundurularak karusel planlaması AMS üzerinden yapılır.
- Uçağın kapı pozisyonuna göre,
 - Uçak tipine göre,
 - Havayolu ve Handling firmasına göre,
 - Kamu kuruluşları (gümrük)taleplerine göre,
 - Bir karusele aynı anda birden fazla uçuş planlamamak.
- b.** Yapılan planlamalar AMS ekranı üzerinden takip edilir, gerektiğinde yeniden planlanabilir.
- c.** Yapılan atamaların monitörlere yansıma kontrolleri Uçuş Bilgileri Görüntüleme Sistem (FIDS) ekranı üzerinden takip edilir.
- d.** Geliş bagajlarının, uçak park pozisyonundan alınıp planlanan geliş karuseli besleme hattına taşınması ve yüklenmesi ilgili yer hizmeti firmasının sorumluluğundadır.
- e.** Planlama yapılan ilgili geliş hatlarına, kumanda panosu üzerinden çalıştırma komutu yer hizmetleri personeli tarafından verilir.

**BAGAJ İŞLETİM (BHS) PROSEDÜRÜ**

- f.** Bagajın erişim sürelerinin sisteme otomatik işlenmesi Yer hizmet personeli tarafından operatör paneli üzerindeki First Bag/Last Bag butonu vasıtasıyla yapılacaktır. Uçak On Block saati ile "Start" komutu arasındaki zamanda yolcu katındaki bilgilendirme monitörlerinde "BAGAJ BEKLENİYOR" bilgisi yansır.
- g.** FLS Ekranında bulunan "Start" komutu ile yolcu katındaki bilgilendirme monitörlerinde "BAGAJ DAĞITIMDA" bilgisi yansır.
- h.** FLS Ekranında bulunan "Stop" komutu ile de yolcu katındaki bilgilendirme monitörlerinde "BAGAJ BİTTİ" bilgisi yansır.
- i.** Geliş karuseli besleme hattına verilen bagajlar önce ebat kontrolünden geçer. Sistem tarafından oversize olarak belirlenen bagajlar hattın geri alınır ve Madde 6.5.2 Gelen OOG hatları uygulama kurallarına göre hareket edilir.
- j.** BHS sisteminde oluşabilecek arıza veya sıkışmalar SCADA ekranından tespit edilerek bölgeye arızanın durumuna göre BHS operasyon veya BHS teknik ekip yönlendirilir.
- k.** Kayıp eşya ofislerinden e-mail veya telefon yolu ile eksik bagaj bildirimi var ise öncelikle OCR sistemi üzerinden kontrol edilir. Akabinde ilgili hatlar BVMS/CCTV aracılığıyla ve gerekirse BHS Operasyon Ekibi tarafından fiziki olarak kontrol edilir. İlgili kayıp eşya ofisi personeliyle mutabakat sağlanır.
- l.** Gümrük ve Emniyet tarafından uygulama yapılacak olan geliş uçuşlarının planlaması yapılır. Bu planlama günlük, aylık ve yıllık olarak raporlanır ve ilgili birimler ile paylaşılır.
- m.** Havayolu, Yer hizmetleri, müşteri şikâyetleri ve kamu kurumlarından gelen talepler çerçevesinde CCTV inceleme, kayıt altına alma ve paylaşma işlemleri *APOC & Terminal Operasyonlar Birimi* BHS Müdürlüğü'nün sorumluluğundadır.
- n.** Gelen bagaj yüklemesi tamamlandıktan sonra boş konteyner/arabaların park alanına çekilmesi ve arrival hattının bir sonraki yükleme işlemi için hazır halde bekletilmesi, ilgili yer hizmeti firmasının sorumluluğundadır.
- o.** Bagaj bekleme salonunda, yer hizmeti kayıp eşya personeli ilgili uçuşun bagaj dağıtım bitene kadar seferin bagajlarına gözlem ve kontrol ederek eşlik edecektir. Bagaj dağıtım bittikten sonra karusel üstünde alınmayan bagajları Kayıp Eşya Ofislerine götürmelidir.
- p.** Geliş seferlerinde pet (canlı hayvan) BHS arrival hatlarından sisteme verilmesi yasaktır. Canlı hayvan, ilgili yer hizmeti kuruluşu görevlisi tarafından havalimanı yolcu geliş salonuna personel geçiş kapısından sevkini sağlamak sureti ile yolcuya teslim edilir.



- q. Gelen Bagaj Operasyonu ile ilgili sahadaki tüm süreçlerin denetiminden (Trafik kuralları, yer hizmet firmalarının prosedürlere uymaması vb.) *APOC & Terminal Operasyonlar Birimi* BHS Müdürlüğü sorumludur. Kural ihlali tespitinde, Hava Tarafı Operasyon Müdürlüğüne bilgi verilerek ihlalin tutanak altına alınması sağlanır.

6.3 Erken Bagaj Depolama (EBS) Uygulaması

BHS sistemine dahil edilmiş, uçuşuna 3 saatten fazla olan giden yolcu bagajlarının depolandığı ve zamanı geldiğinde ilgili make-up karuseline otomatik olarak yönlendirme yapan EBS sistemi anlatılmaktadır. EBS planlamasında; depolama alanındaki bagaj yoğunluğu ve karusellerin müsaitliği göz önünde bulundurulmalıdır.

- a. İlgili uçuşa ait bagajlar, 48 saat öncesinden başlayarak tahmini kalkış saatinden 2 saat öncesine kadar EBS'ye alınabilir. Öncelikli olarak EBS'nin kapasite durumu ve yer hizmeti firmalarının talebi dahilinde bagajlar make-up karuseli açılmadan önce de karusele gönderilebilir.
- b. İlgili uçuşa ait bagajlar planlanan make-up karusel açılışı ile beraber otomatik olarak yönlendirilir.
- c. Planlanan make-up kapanış zamanına 1 saat kala EBS'de bulunan tüm ilgili bagajlar planlanmış make-up karuseli'ne otomatik olarak yönlendirilir.
- d. EBS operasyonu yürütülürken mevcut ICS tepsi sayısı göz önünde bulundurularak sistemin anlık işleyişine yetecek tepsi sayısının sağlanması adına EBS bölgesi sürekli gözlem altında tutulmalıdır. Gerektiğinde Yer hizmet firmalarıyla koordine şekilde Early Batch yapılarak EBS sisteminin kapasitesi kontrol altında tutulmalıdır.
- e. OOG ve SOOG Bagajlar için ayrıca yer hizmet personelinin manuel olarak istifleme yaptığı OOG EBS sistemi de bulunmaktadır.
- f. OOG EBS'de make-up karuselinin açılmasını bekleyecek bagajların el cihazı ile önce barkodu okutulur sonra da bekletileceği raf barkodu okutulur ve bagaj ilgili rafa yerleştirilir. Bagajın ilgili make-up karuseli açıldığında el terminalinden uyarı mesajı verilir. Uyarı sonrası bagaj, atanmış olan Make-up karuseline yer hizmetleri personeli tarafından sevk edilir.

6.4 Screening Uygulaması

BHS sistemleri üzerinden geçen tüm lokal ve transfer bagajlar, sistem arızaları yaşanması durumlarında bile, güvenlik taramasına tabi tutulacağı İGA.SEC.OPS01.T06 – Uçak altı Bagaj Tarama Sistemi (EDS) Görev Talimatı kapsamında tanımlanmıştır.



BAGAJ İŞLETİM (BHS) PROSEDÜRÜ

- a. Her lokal ve transfer bagaj uçuşlarına yüklenmeden önce, EDS sistemi ve güvenlik aşamalarına tabi tutulur.
- b. EDS cihazlarının otomasyonu BHS hatlarına entegredir ve EDS sisteminden geçen bagajların kontrolü; ilk önce cihazlar tarafından otomatik olarak taranır ve cihaz tarafından temiz olarak karar verilen bagajlar uçak altı bagaj toplama alanına gider. Cihaz tarafından şüpheli görülen bagajların yorumlanması ise İGA Güvenlik Birimi tarafından yapılmaktadır.
- c. Bagajlar BHS'te 24 adet bulunan Level 1, Level 2 EDX (güvenlik seviyeli) cihazlardan geçer ve burada operatör tarafından kirliye ayrılan bagajlar başka bir operatörün manuel işlem yapacağı Level3 manuel tetkik istasyonuna yönlendirilir.
- d. Level 3 Manuel Tetkik İstasyonunda Patlayıcı İz Dedektörü (ETD) ve Bagaj Görüntüleme (OSR) çalışma istasyonları bulunmaktadır.
- e. Bagaj bu noktada hala şüpheli statüde ise kontrollerin yapılabilmesi için Level4 Reconciliation/TCU bölgesine yönlendirilir. Bagaj LEVEL 4 bölgesinde bomba imha uzmanı tarafından kontrol edildikten sonra vereceği karara göre temiz olarak yoluna devam eder veya bomba imha uzmanı tarafından/koordinesi ile bomba nakil taşıma aracına yüklenir.
- f. Bagaj operasyon uzmanı, bu bölgelerde yaşanacak bagaj yoğunluklarını, VIBES ekranlarını sürekli izleyerek kontrol altında tutacak, gerekli görürse alternatif güzergâhlara sistemi yönlendirecektir.
- g. L3 bölgesine 1 tepsi içerisinde 2 adet veya daha fazla bagaj gelirse L3 bölgesinde görevli İGA Güvenlik Birimi personeli, bagajı rescreen yapmadan BHS Müdürlüğünü bilgilendirir. BHS Müdürlüğü personeli tarafından tepsi içerisinden eşleşmeyen bagajlar alınarak güvenlik nezaretinde en yakın müsait hattan sisteme yeniden dahil edilir. Böylece bagajların cihazlar ve güvenlik tarafından tekrar kontrol edilmesi sağlanır.

6.5 Standart Dışı (OOG) Bagaj Taşıma Sistemi

OOG check-in den ya da OOG transfer hattından gelen bagajlar sistem üzerinde 5 adet (2 check-in, 2 transfer, 1 CIP) bulunan Standart Dışı Bagaj Taşıma Sistemi (OOG HBS) cihazlarına yönlendirilir. Bagajın etiket eşleştirmesi; X-ray'e girmeden önce hand scanner ile bagaj operatörleri tarafından, bagaj görüntülerinin analiz işlemi ise güvenlik operatörü tarafından burada yapılır.

Level 1, Level 2 görüntüleme sonrasında hala şüpheli statüsünde kalan bagajlar, her OOG lateralinde bulunan Level 3 patlayıcı iz taramasına (ETD) tabi tutulur.

Transfer OOG giden bagajların güvenlik taramasından geçirilmesi için hatlara yüklenmesi yer hizmeti çalışanları sorumluluğundadır.



Görüntü problemi yaşanan bagajlar güvenlik taraması için, BHS operasyon personeli tarafından tekrar hatta verilir.

6.5.1 Giden Bagaj OOG Hatları İş Uygulaması

Bagaj Handling Sistemlerinde bulunan giden yolcu bantlarındaki OOG sistemi ve kullanımı hakkında detaylı bilgi vermek amaçlanmıştır.

- a.** Lokal yolcuların, oversize bagajlarına BHS sistemindeki 6 adet OOG check-in bankosundan (C21, E21, G21, L21, N21, R21) işlem yapılır.
- b.** Check-in' de tartılan bagaj OOG standartları dahilinde ise sisteme girer.
- c.** OOG standartlarının dışındaki bagajlar ise banttardan alınıp, yer hizmeti personeli tarafından SOOG işlemine tabi tutulur.
- d.** OOG hattından devam eden bagajlar BHS sisteminde bulunan 2 adet OOG HBS x-ray cihazlarında taranır ve buradan alınan görüntü bagajın etiketiyle eşleştirilir.
- e.** Toplamda 5 adet bulunan OOG x-ray cihazlarından bagajların görüntüleri güvenlik görevlileri tarafından incelenir.
- f.** OOG transfer hattı ve OOG check-in hattından gelip ilgili güvenlik prosedürlerinden geçen bagajlar, OOG lateraline gelir.
- g.** Eğer bagajlar make-up karuseli daha açılmamış ise yer hizmetleri personeli tarafından manuel işlem yapılan OOG EBS'de depolanır.
- h.** OOG laterallerinden bagajların toplanması ve sevkiyatı yer hizmetleri firmasının sorumluluğundadır.
- i.** OOG bagaj operasyonu ile ilgili sahadaki tüm süreçlerin (Trafik kuralları, yer hizmetleri firmalarının prosedürlere uymaması vb.) takibi Terminal Operasyon BHS Müdürlüğü sorumluluğundadır.

6.5.2 Gelen Bagaj OOG Hatları İş Uygulaması

Bagaj Handling Sistemlerinde bulunan gelen yolcu bantlarındaki OOG sistemi ve kullanımı hakkında detaylı bilgi vermek amaçlanmıştır.

- a.** 1 adet iç hat geliş ve 2 adet dış hat geliş olmak üzere 3 adet OOG geliş bandı bulunmaktadır.



- b.** Standart bagaj geliş karuseli besleme hatları ve OOG geliş bantlarının farklı lokasyonlarda olması nedeniyle, uçak ambarı boşaltılırken standart dışı bagajlar yer hizmetleri personeli tarafından ayrı bagaj arabalarına yüklenmelidir.
- c.** OOG geliş bagajlarının, uçak park pozisyonundan alınıp planlanan OOG geliş bantına taşınması, ilgili yer hizmeti firması sorumluluğundadır.
- d.** Yer hizmetleri personeli apron kartını operatör paneline okutarak OOG bagaj hattını aktif hale getirir ve bagajları yolcu salonuna gönderir.
- e.** Yer hizmetleri personeli tarafından banta koyulan bagajlar, önce ebat kontrolünden geçer ve limitler dâhilindeyse hatta ilerlemeye devam eder.
- f.** Sistem tarafından bagajın standartların dışında olduğu tespit edilirse, "BAG FAULT" ikazı yanar ve hat durur. Operatör tarafından bagaj banttın alınıp, SOOG alanından yolcuya teslim edilmelidir.
- g.** Olası arıza durumunda yer hizmeti firmalarıyla koordinasyon BHS Operasyon Biriminin sorumluluğundadır.

6.6 VCS İş İstasyonu Uygulaması

ATR/OCR tarafından okunamamış bagajların VCS ekranlarına, OCR kameraları tarafından çekilmiş barkod görüntüleri yansıyacaktır. Bu görüntülerden alınan LPN ve Uçuş bilgileri yazılarak okunamayan bagajlar MES'e gelmeden önce sisteme tanıtılır.

6.7 Manuel Kodlama İstasyonu İş (MES) Uygulaması

BHS sistemleri üzerinden Level 1 ve Level 2 güvenlik seviyesinden geçen ve okunamayan bagajların Manuel Kodlama İstasyonun'da (MES) tanımlanması açıklanmaktadır.

Manuel Kodlama İstasyonuna (MES) birçok neden ile bagaj gelmektedir. Barkodlu ve barkodsuz gelen bagajlar olarak iki ayrı ana başlık altında toplamak mümkündür.

- Yanlışlıkla transfer hattından sisteme verilen geliş bagajları MES istasyonunda bulunan "Terminating" butonu ile dump karuseline gönderilir.
- MES istasyonuna 1 tepsi içerisinde 2 bagaj gelmesi durumunda ise bagajların biri handscanner ile okutularak sisteme tanıtılır, diğeri ise elle alınarak faal ve uygun olan en yakın transfer hattından sisteme geri verilir.

6.7.1 Barkodlu Gelen Bagajlar

Aşağıdaki gibi bazı istisnai durumlarda bagajlar, MES istasyonuna yönelmektedir.



Bagaj kimliği (LPN), Optik Karakter Tanımlama (OCR) ve Otomatik Barkod Okuyucu (ATR) vasıtasıyla tanımlanamadığında, bagaj direkt olarak Manuel Kodlama İstasyonuna sistem tarafından yönlendirilir. Burada operatörün görevi barkodu tekrardan okutarak, bagajın kimliğini, aktif durumdaki uçuşunun BSM'i ile eşleştirmektir.

6.7.1 .1. No BSM Problemi

Lokal veya yurt dışı kaynaklı bir iletişim problemi yaşandığında, bir uçuş veya birden fazla uçuşun bagajları sistem tarafından tanımlanamadığı gerekçesiyle MES istasyonuna yönelmektedir.

- a. MES istasyonuna gelen bagajın barkod numarası BHS kontrol odasına bildirilerek bagajın geliş sebebi netleştirilir.
- b. Bagajlar barkodlarında tanımlanan uçuş bilgilerine göre manuel olarak uçuş numarası veya make-up karusel numarası girilerek make-up karuseline gönderilir.
- c. BSM probleminin uzun sürmesi ve sistem üzerinde bagaj yoğunluğu göz önünde bulundurularak fall back tag uygulamasına geçilmesi kararı paydaşlar ile alınarak uygulanır.

6.7.1 .2. Multiread Problemi

Bagaj üzerinde birden fazla aktif BSM'e sahip barkod bulunması durumunda sistem çift okuma yapacağından MES istasyonuna yönlendirilecektir. BHS operasyon personeli kontrol odası aracılığıyla geçerli BSM'i doğrular. Yer hizmetleri ile mutabakata göre bagaj DUMP karusele veya planlı Make-up karuseline yönlendirilerek yer hizmetlerine teslim edilir.

6.7.1.3.Barkodu Silik Veya Eksik Çizgili Bagaj Etiketleri

MES istasyonuna gelen bagajların üzerindeki barkodun, silik veya T çizgilerinin eksik olması nedeniyle gelmesi durumudur. Tarayıcılar bu eksik barkod çizgilerini okuyamadığından bagajlar MES istasyonuna yönelecektir. MES'teki BHS Operasyon Personeli kontrol odasını arayarak problemlili barkodlar hususunda bilgi verir. Problemlili check-in printeri tespit edilerek İGA IT birimine bilgisi verilir. Problemin ortadan kalktığına dair bilgiyi takip eder.

Transfer bagajlarda aynı sorun mevcutsa ilgili havayoluna problemlili barkod örneğine ait görsel bilgiler ve geldiği istasyon hakkında gerekli bilgilendirmeler mail yoluyla yapılır.

- a. Barkodun durumuna göre bagaj ilgili make-up karuseline LPN, uçuş bilgisi veya make-up karusel bilgisi ile sevk edilir.
- b. Bagaj kimliği (LPN), Optik Karakter Tanımlama (OCR) ve Otomatik Barkod Okuyucu (ATR) vasıtasıyla tanımlanamadığında, bagaj direkt olarak Manuel Kodlama İstasyonuna



yönlendirilir. Burada operatörün görevi barkodu tekrardan okutarak, bagajın kimliğini, aktif durumdaki uçuşunun BSM ile eşleştirmektir.

- c. Eğer barkodu tekrar okutmayla da tanımlanamaz ise operatör paneli üzerinden uçuşun numarası, destinasyonu girilerek bagaj uçuşuyla eşleştirilerek sevk edilir.

6.7.1.4.Manuel Barkod İle Gelen Bagajlar

MES çalışanı kontrol odasını arayarak bagajların manuel etiketli olarak sisteme geldiğini ve bu sebepten bagajların uçuş koduyla gönderildiği bilgisini BHS kontrol odasına iletir. Check-in kontuarlarından gelen bir uçuşa ait bagaj etiketleri ile ilgili problem yaşıyor ise öncelikle ilgili uçuşun yetkililerinden uçuş ile ilgili fallback tag operasyonuna geçmeleri istenir. Eğer transfer bagajlarında bu problem yaşıyor bagajlar MES istasyonundan BHS operasyon personeli tarafından FLIGHT CODE ile planlı Make-up'ına yönlendirilir. BHS Kontrol odası bu koordinasyonları ilgili havayolu, yer hizmetleri firması ve APOC ile sağlamalıdır.

6.7.2 Barkodsuz Gelen Bagajlar

- a. Barkodsuz gelen bagajın tanımlanabilmesi için MES bölgesinde bulunan BHS operasyon personeli tarafından görsel kontrol yapılarak; barkod sticker, airline tag, security tag, telefon numarası veya yolcuya ait isim etiketi olup olmadığı kontrol edilir ve tespiti durumunda kontrol odası ve handling firması ile mutabakat sağlanarak bagaj ilgili karusele yönlendirilir.
- b. MES'te bulunan BHS Operasyon Personeli, MES istasyonuna gelen bagajı tanımlanamıyorsa tepsi ID, bagaj görseli ve yönlendireceği DUMP karusel bilgisi ile kontrol odasına barkodsuz bagaj olduğu bilgisini aktarır. DUMP'a yönlendirir.
- c. Barkodsuz gelen bagaj sistem üzerinden takibi yapılarak yükleme noktası belirlenir, kamera kontrolü ile ,yükleme yapan handling firması netleştirilir ve bagaj ilgili handling firmasına teslim edilir.
- d. Mutabakat sağlanamaması durumunda 4 saat bekleme süresi sonunda barkodsuz bagaj deposuna yönlendirilir, Uluslararası Kayıp Bagaj Yönetim Sistemine (WTR) de girilerek kayıt altına alınır.

6.8. Açık Gelen Bagajlar

Gidiş seferlerinde BHS sistemlerine açık olarak sisteme verilen ya da sistemde açılan bagajlar, ilgili yer hizmetleri yetkililerine bilgilendirme yapılarak bagajın bulunduğu bölgeye gelmeleri sağlanır. Ayrıca bagajın geçtiği bölgede fiziki kontrol yapılır. Açık bagajın sistemde tespit edildiği bölgenin yeşil hat veya kırmızı hat olmasına bağlı olarak yapılacak uygulamalar değişkenlik gösterecektir.

**a. Açık gelen bagaj yeşil hatta ise;**

İlgili yer hizmetleri yetkililerine bilgilendirme yapılarak bagajın bulunduğu bölgeye gelmeleri sağlanır ve bagaj çevre kontrolü yapıldıktan sonra elden teslim edilir.

b. Açık gelen bagaj kırmızı hatta ise;

İlgili yer hizmetleri yetkililerine bilgilendirme yapılarak bagajın bulunduğu bölgeye gelmeleri sağlanır. Bagajın güvenlik işlemleri tamamlanmadığı için bagaj güvenlik nezaretinde OOG x-ray cihazında güvenlik işlemlerine tabi tutulduktan sonra yer hizmetleri kuruluşuna teslim edilir.

6.9 Problem Bagaj İstasyonu İş Uygulaması

BHS sistemleri üzerinden MES'e gelen ve burada tanımlanamayan bagajların ileri teftiş için yönlendirildiği Problem Bagaj İstasyonu tanımlanmaktadır.

- a.** 2 adet PBS istasyonu B katında EBS bölgesinde bulunmaktadır.
- b.** Manuel kodlama istasyonuna gelip ve orada yapılan işlemlerden sonra herhangi bir aktif uçuşla eşleştirilemeyen bagajlar, istasyonda yoğunluk oluşturmaması adına başka bir operatörün ileri tetkik yapabilmesi için PBS istasyonuna gönderilir.
- c.** Tanımlanamayan bagajlar bu bölgede yer hizmet kuruluşlarıyla koordine olup ilgili karusele veya dump karusellere yönlendirilmesi sağlanır.
- d.** Fonksiyon itibarıyla MES' lerle aynı özelliklerde olan bu 2 istasyon da *APOC & Terminal Operasyonlar Birimi* BHS Müdürlüğü sorumluluğundadır.

6.10 Fallback Tag Uygulaması

Fallback Tag ile hangi şartlar dahilinde check-in yapılması gerektiği, bu uygulamanın operasyonel faydaları, uygulamanın nasıl yapılacağı ve uygulama sürecinde paydaşların sorumlulukları açıklanacaktır.

Cute sistemlerinden kaynaklı BSM mesajı alınamadığı durumlarda bagajların otomatik ayrımı yapılamayacaktır. Bu durumda BSM'siz barkodlu bagajlar OCR, VCS ve MES istasyonları vasıtası ile planlı make-up karusellerine yönlendirilebilecektir. Ancak yoğun bagaj trafiğinin olduğu gün ve saatlerde BSM probleminin yaşanması durumunda AOCC, BHS ve uçuşu bulunan havayolu, yer hizmeti şirket yetkilileri tarafından karar verilerek Fallback Tag operasyonuna geçilir.

Fallback Tag uygulamasında seferlere ait pier numaraları bilgisi BHS Müdürlüğü tarafından günlük olarak liste halinde yer hizmetleri ile paylaşılmaktadır.



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

BAGAJ İŞLETİM (BHS) PROSEDÜRÜ

Mevcut CUTE ekipmanlarımızda var olan BAGFAST programı ile check-in personelleri aşağıda özellikleri belirtilen Fallback Tag'leri üreterek bagajlara takmalıdır. Bu sayede bagajlar uçuş için planlanan make-up karusellerine otomatik ayrılarak gönderileceklerdir.

[1] Fallback Tag Özelliği **[2 3 4]** Havayolu Kodu **[5 6 7 8]** Terminal Kod Numarası **[9 10]** Karuselin Fallback tag numarası

Açıklama: 234

- 235 Türk Hava Yolları
- 157 Qatar Airways
- 057 Air France

Açıklama: 5678 Sayısal terminal kod numarası

- XXXX (Terminal kodu:0679)

Açıklama:9 10 Planlanacak karuselin Fallback tag numarası

6.11 First / Last Bag Screen Uygulaması

BHS gelen yolcu sistemlerinde bulunan First Bag / Last Bag screen çalışma prensibi konusunda bilgilendirme yapmak amaçlanmıştır.

Yer hizmeti personeli geliş bantlarında bagaj boşaltımını yapmaya başlamadan önce dokunmatik ekrandan ilgili uçuşu seçip start butonuna, bittiğinde ise stop butonuna basmalıdır.

- FLS Ekranında bulunan "Start" komutu ile yolcu katındaki bilgilendirme monitörlerinde "BAGAJ DAĞITIMDA" bilgisi yansır.
- FLS Ekranında bulunan "Stop" komutu ile de yolcu katındaki bilgilendirme monitörlerinde "BAGAJ BİTTİ" bilgisi yansır.

Bu butonlar sayesinde verilen komutlar sisteme bagajın yolcuya erişim süresi olarak kaydedilecek ve karusel üzerindeki bilgilendirme monitörlerinde yolcuya bagajın atımının başladığı ve bittiği şeklinde bilgiye dönüşecektir.

6.12 SITA AMS (BHS) Uygulaması

BHS geliş sistemlerinin karusel atamalarının yapıldığı SITA AMS iş istasyonunun fonksiyonlarının açıklanması amaçlanmıştır.



SITA-AMS

- SITA-AMS Workstation üzerinden uygulama açılarak "Kullanıcı Adı Ve Şifre" girilir.
 - Carousel menüsüne girilir.
 - Geliş uçuşlarının planlı iniş zamanından 3 saat öncesinde öncelikli olarak uçağın kapı pozisyonu, uçağın tipi, destinasyonu, hizmet aldığı yer hizmet firması ve özel uygulamaya tabi uçuşlara göre karusel ataması yapılır.
- a.** Kurallar dâhilinde olmayan uçuş atamalarında uçuşun yanında sarı ünlem sembolü belirteç olarak çıkar. Bu uyarı operatöre bilgi verme amaçlıdır.
- b.** Planlı bakım veya arıza durumunda olan karuseller ilgili zaman dilimi belirtilerek AMS'te "maintenance add" sekmesi ile bakım moduna alınır. Böylelikle arızalı ya da bakımda olan karusele atama yapılmasının da önüne geçilir.
- c.** Emniyet ve Gümrük birimleri tarafından bazı özel uygulamalara tabi olacak uçuşların gate pozisyonu ve uçak tipine uygun olarak ataması yapılır. İlave olarak ilgili uçuşlara comment bilgisi girilir.
- d.** Bagaj erişim süreleri otomatik olarak besleme hatlarında bulunan First Bag/Last Bag panellerinden gelecek bilgilerle güncellenmektedir.
- e.** SITA AMS iş istasyonunda arıza yaşanması durumunda İGA IT'ye bilgi verilir. Arızanın uzun sürmesi halinde *Solari üzerinden* geliş uçuşları karusel ataması ve first bag/last bag bilgileri manuel olarak islenir.
- f.** 3 saat önceden yapılan planlamaların sürekli takip edilmesi, oluşabilecek güncellemeler sonrası çakışma durumlarında karusel değişiklikleri ile ilgili yer hizmet firmalarıyla koordine olunması *APOC & Terminal Operasyonlar Birimi* BHS müdürlüğü sorumluluğundadır.

6.13 Barkodsuz / Sahipsiz Bagaj Uygulaması

BHS sistemleri üzerinden MES istasyonlarına gelen barkodsuz bagajlar için uygulanacak süreçler açıklanmaktadır.

- a.** Standart bagaj hatlarından barkodsuz bir şekilde BHS sistemine giren bagajlar MES/PBS istasyonlarımıza yönelirler.
- b.** Barkodsuz olarak sisteme giren bagajların üzerinde tanımlayıcı (isim, adres, telefon) bilgiler var ise sahibine ulaşılmaya çalışılır. Yer Hizmet Kuruluşları bünyesinde bulunan BRS ofislerine bildirilerek bu bagajların tanımlanması yoluna gidilir. Barkodsuz bagajın tepsi numarası ile geriye dönük sistemsel kontrolü yapılır. Aynı zamanda CCTV/BVMS ile hatların görsel kontrolü

**BAGAJ İŞLETİM (BHS) PROSEDÜRÜ**

yapılarak bagajın hangi yükleme noktasından sisteme verildiği tespit edilmeye çalışılır. Bu şekilde ilk yükleme noktası tespit edilen barkodsuz bagaj ilgili yer hizmet firmasına teslim edilir *ve geriye dönük sorgulamalarda kullanılmak üzere IGA.TOD.BHS01.F06 BHS Müdürlüğü Barkodsuz Bagaj Bilgi Formu'nda kayıt altına alınır ve bir yıl süreyle saklanır.*

- c. Level 3 bölgesine barkodsuz bagaj geldiğinde, bagaj ve görüntü eşleştirilemediği durumlarda, İGA Güvenlik personeli bagajı OOG EDX cihazından geçirilmesini isteyebilir. Bu gibi durumlarda bagajın OOG EDX cihazına taşınması BHS Müdürlüğü'nün sorumluluğundadır.
- d. Bu takip işlemlerinden sonuç alınamaması durumunda ise BHS Operatörü tarafından bagajın kayıt alma süreci 4 saat sonra başlatılır.

Barkodsuz olarak gelen bagajın WTR sistemine kayıt girilmesi;

Barkodsuz bagajın içindekilerin tespiti gümrük nezaretinde yapılır.

Sahibi bulunamayan bagajlar, aşağıda belirtilen ayırt edici özellikler ile beraber WTR sistemine kayıt edilir.

- Geldiği tarih ve saat bilgisi
- Bagaj Tipi ve kilosu
- Bagaj içinde bulunan eşyalar
- Var ise eski uçuş ve isim bilgileri
- İstasyon bilgisi
- Kaydı açan kullanıcı bilgileri

Kayıt aşaması tamamlandıktan sonra, barkodsuz bagajlar için kullanılan etiket bilgileri doldurulup bagaja takılır ve barkodsuz bagaj deposuna kaldırılır.

WTR sisteminde kayıt altına alınan bagajlar, ayrıca "IGA.TOD.BHS01.F01 BHS Etiketsiz Bagaj Deposu Kayıt Formu"na işlenir.

Kayıt altına alınan bagajların sahipleri bulunduğunda, bu bagajlar havayolu ve yer hizmet kuruluşlarına "IGA.TOD.BHS01.F04 Sahipsiz Bagaj Teslim Tutanağı" ile birlikte teslim edilir.

Barkodsuz bagaj statüsünde işlem görmüş ve 3 ay süresince sahibi çıkmayan bagajlar gümrük mevzuatı gereğince, Gümrük Müdürlüğüne "IGA.TOD.BHS01.F03 Barkodsuz Gelen Bagajların Gümrük Müdürlüğüne Teslim Formu" ile teslim edilir.

Barkodsuz bagaj süreçleri ile ilgili tüm istatistiki bilgiler yönetim ile paylaşılır.

6.14 Buluntu Eşya

BHS Müdürlüğü sorumluluğundaki tüm alanlarda bulunan ve kime ait olduğu tespit edilemeyen/bilinmeyen eşyalar, bulan kişi tarafından, İGA Kayıp ve Buluntu eşya ofisine teslim



edilmek üzere, BHS Müdürlüğü yetkililerine (eşyanın bulunduğu tarihi, saati, bulunduğu bölgeyi, eşyanın niteliğini) tüm detayları ile belirten bir tutanak karşılığında teslim eder.

BHS Müdürlüğü yetkilileri de ilgili buluntu eşyayı İstanbul Havalimanı IGA Kayıp ve Buluntu eşya ofisine "IGA.TOD.LFB01.F07 İGA Gümrüklü Alan Buluntu Eşya Kayıt Formu" karşılığında teslim eder. Teslim tutanakları 1 yıl süreyle saklanır.

BHS sahasında münferit olarak bulunan değerli evrakı (kimlik, ehliyet ve pasaport) bulan personel tarafından Emniyet Haber Merkezi 'ne ait 61111 numaralı hat aranarak en yakın polis noktasına götürülür ve polise teslim edilmesi sağlanır.

6.15 Transfer Hatları Kullanım Uygulaması

Bagaj Handling Sistemleri giden yolcu sistemlerine entegre transfer hatları ve kullanım süreçlerinin tanımlanması açıklanmaktadır.

Seyahatlerinin başladığı havalimanı ile biteceği havalimanı arasında 24 saati aşmayacak şekilde İstanbul Havalimanında duraklama yapan ve buradan aynı ya da başka bir havayolu şirketiyle yolculuklarına devam eden yolcular "transfer yolcu" olarak adlandırılır ve bagajları transfer hattından BHS sistemine dahil edilir.

Transfer hatlarını kullanacak Yer Hizmetleri ve/veya Havayolu Şirketleri çalışanları IGA.TOD.BHS01.T03 BHS Alanların Kullanım Talimatı'nda yer alan talimat ve kurallara göre hareket etmelidir. Talimata uymayan personeller hakkında IGA.OPS.M05 Yönetim İşletim Planı, IGA.ASOP.SAC01 Apron Yönetim Prosedürü içerisinde yer alan cezai müeyyideler uygulanır. Transfer hatlarında meydana gelen herhangi bir kaza ve olayda IGA.ASOP.SAC02 PAT Sahalarında Kaza ve Olayların Yönetilmesi Prosedürü gereklilikleri izlenir.

6.16 Yükleme Boşaltma Uygulaması

Bagaj Handling Sistemlerine gelen yolcu bagajlarının zamanında ve eksiksiz teslim edilmesi amacıyla kurulan sistemin hizmet sahalarında yapılan yükleme ve boşaltma işlemlerini tanımlanması amaçlanmaktadır.

Gelen Yolcu hatlarını kullanacak Yer Hizmetleri ve/veya Havayolu Şirketleri çalışanları IGA.TOD.BHS01.T03. BHS Alanların Kullanım Talimatı'nda yer alan talimat ve kurallara göre hareket etmelidir. Talimata uymayan personeller hakkında IGA.OPS.M05 Yönetim İşletim Planı, IGA.ASOP.SAC01 Apron Yönetim Prosedürü içerisinde yer alan cezai müeyyideler uygulanır. Yükleme ve boşaltma alanlarında meydana gelen herhangi bir kaza ve olayda IGA.ASOP.SAC02 PAT Sahalarında Kaza ve Olayların Yönetilmesi Prosedürü gereklilikleri izlenir.

6.17 Bagaj Manipülasyon Sahasında Uyulması Gereken Kurallar

Bagaj Manipülasyon Sahasını kullanacak Yer Hizmetleri ve/veya Havayolu Şirketleri çalışanları IGA.TOD.BHS01.T03. BHS Alanların Kullanım Talimatı'nda yer alan talimat ve kurallara göre



hareket etmelidir. Talimata uymayan personeller hakkında İGA.OPS.M05 Yönetim İşletim Planı, İGA.ASOP.SAC01 Apron Yönetim Prosedürü içerisinde yer alan cezai müeyyideler uygulanır. Bagaj manipülasyon alanlarında meydana gelen herhangi bir kaza ve olayda İGA.ASOP.SAC02 PAT Sahalarında Kaza ve Olayların Yönetilmesi Prosedürü gereklilikleri izlenir.

6.18 QCLICKVIEW Workstation Uygulaması

BHS sistemlerinde optimizasyon için kullanılan Analiz & Raporlama ara yüzü olan *QCLICKVIEW* çalışma İstasyonunu tanımlanması amaçlanmaktadır.

- a.** BHS operatörü gün sonu raporlarını ilgili güne ait tarihi girerek alır.
- b.** Sistem üzerindeki en önemli 2 kilit performans indikatörleri Okuma yüzdeleri ve görüntüleme sonuçlarıdır. Operatör bunlara İşlem Kullanımı (Process Usage) üzerinden analiz imkanı bulur.
- c.** Operatör, farklı uçuşların bagajları ve handling işlemleri ile ilgili Flight Report kısmından analiz yapar.
- d.** Operatör her bagajı LPN'i üzerinden arayabilir ve takip edebilir.
- e.** Operatör sistemin her bir ekipmanını; çalışma süreleri, en fazla 10 alarm verenler vb. gibi ekipman raporlarına erişebilir.
- f.** Sistemdeki her rapor kullanıcı tarafından MS Office uygulamalarına export edilebilir ya da çıktı olarak alınabilir.
- g.** Yönetim tarafından istenilen raporlamalar, Bagaj Operasyon Ekibi tarafından periyodik olarak (Günlük, haftalık ve Aylık) hazırlanıp gönderilir.

6.19 SCADA Workstation Uygulaması

Bagaj Handling Sistemlerinin ana izleme ve kontrol fonksiyonları SCADA üzerinden yapılmakta olup iş istasyonu ile ilgili süreç tanımlanmaktadır.

- a.** BHS ana kumanda bilgisayarıdır. SCADA; operatöre bagaj taşıma ekipmanlarının takibi ve kontrollerini sağlar.
- b.** SCADA çalışma istasyonu ve programının çalışabilmesi için Login menüsüne operatör kullanıcı adı ve şifre girmelidir.
- c.** BHS sistemleri ile ilgili anlık durum bilgisini ve yaşanan problemlere ait alarmları scada operatörüne aktarır. Geçmiş olay ve arıza kayıtlarına da ulaşılabilir.



- d. SCADA PC ana ekranında, Bagaj Handling Sistemleri alt segmentlere ayrılmıştır. Operatör bu bölgelerden sisteme Reset/Start/Stop verilebilmektedir.
- e. Sistemde oluşan arıza ve bildirim mesajları ana ekran ve ilgili bölgeye yansıyacaktır. Operatör arızanın geldiği bölgenin sekmesine girmelidir. Lokal olarak arızanın yerine ve çeşidine bakarak; teknik ekip veya BHS operasyon personelini bölgeye sevk eder.
- f. SCADA üzerinden ilgili alarmin bulunduğu bölgedeki kamera ikonları seçilerek BVMS/CCTV görüntülerini canlı veya geriye dönük kayıtları izlenebilir.
- g. Arızaya müdahalenin ardından BVMS/CCTV görüntüleri kontrol edildikten sonra SCADA'dan bölgeye reset verilerek sistem/hatlar aktifleştirilir.
- h. SCADA üzerindeki "Alarms" sayfasında anlık arıza veya durum mesajları toplu olarak listelenir.
- i. SCADA'dan gün içerisinde veya daha önce gelen arıza mesajları "Alarms" sayfasından tarih ve zaman aralığı girilerek istenildiğinde görülebilir.
- j. BHS sisteminde oluşan uzun süreli arızalarda veya bakım planlamalarında alternatif hatlara bagajlar yönlendirilmelidir. Yönlendirmeler her bölgenin kendi sekmesi üzerinde ekipmanların hangi bölgelere divert edilebileceğini navigasyon oklarıyla gösterir.
- k. SCADA daki sembol renklerin anlamları "Help" menüsü altında görülebilmektedir.
- l. SCADA kapatılmak istenildiğinde "End" sayfasına girilerek "Ok" seçilir ve SCADA kapatılır.

6.20 VIBES Workstation Uygulaması

BHS sistem kaynaklarının stratejik ve operasyonel planlaması için kullanılan ara yüzü olan VIBES iş istasyonu ile ilgili süreç tanımlanmaktadır.

- a. AODB tarafından sağlanan gidiş uçuşlarına VIBES Schedule Sets menüsünden girilip güncel uçuş listesine ulaşılır.
- b. Make-up karusel ataması yapılacak uçuş seçildikten sonra, ekle komutu ile uygun olan make-up karuseller verilir ya da aynı işlem uçuşu Gantt Chart üzerinden sürük-le-bırak yoluyla da yapılabilir.
- c. Bu menüden uçuşlar; Flight, Gün, Schedule Time ve Karusellere göre filtrelenebilir.



BAGAJ İŞLETİM (BHS) PROSEDÜRÜ

- d.** Uçuş ekleme/kopyalama/silme ve uçuşa karusel ekleme/silme işlemleri bu menü kullanılarak yapılır;
- e.** Uçuş ekleme: "Add flight" seçildikten sonra eklenecek uçuş numarası günü zamanı, karusel açılış ve kapanış zamanları girilerek "submit" edilir.
- f.** Uçuş kopyalama: Kopyalanacak uçuş seçildikten sonra "Copy Flight" seçilerek "enter" yapılır.
- g.** Uçuş silme: Silinecek uçuş seçildikten sonra "Delete flight" seçilir.(Sadece kopyalanan ve manuel eklenen uçuşlar silinebilir.)
- h.** Karusel ekleme/silme: Karusel eklenecek veya silinecek uçuş seçildikten sonra "Add Make-up /Delete Make-up" seçilir. Uygun olan karusel eklendikten veya silindikten sonra enter tuşuna basılır.
- i.** Standart olarak her dış hat uçuşu için karusel açılış zamanı 3 saat, her iç hat uçuşu için 2 saat ve kapanış zamanı 1 dk olarak planlanmaktadır.
- j.** Karusel planlamasında çakışma olmaması için karusel açılış ve kapanış sürelerine bakılarak kontrollü olarak yapılır.
- k.** Bagajlar uçuş zamanına göre erken veya geç geliyor ise operasyonu rahatlatmak adına, gerekli koordinasyon sağlanarak karusel açılma ve kapanma süreleri tekrar ayarlanabilir.

6.21 Arıza Takip Süreci

BHS ve alakalı her alt sistemde oluşabilecek arızalar sonrası alınacak aksiyon ve süreç takibinin açıklanması amaçlanmaktadır.

Arızaya müdahale edilirken:

Merdiven, el aleti, iş ekipmanı, araç, makine, kimyasal vb. kullanılan faaliyetler gerçekleştirilirken, İGA.OHS.G06 Çalışan İş Sağlığı ve Güvenliği Kuralları Prosedürü ve ilgili talimatlarına uygun olarak faaliyetlerini yürütür.

Tehlikeli enerji kaynaklarının bulunduğu hat, makine, ekipman üzerinde yapılan çalışmalarda, çalışanların tehlikeli enerji kaynaklarına maruziyeti sonucu meydana gelebilecek kaza, olay ve sağlığın bozulması durumlarını önlemek için İGA işletme ve iştirakleri, alt işverenleri genelinde yürütülecek çalışmalar İGA.OHS.OS04 EKED Genel Esaslar Prosedürüne uygun olarak yürütülür.

Arızaya müdahale edecek personel İGA.TOD.BHS01.T02 BHS Alanlarında Güvenli Çalışma Talimatı'nda 'nda yer alan talimat ve kurallara göre hareket etmelidir.



Uzun Süreli Arızalar

- a. Sistemlerimizde oluşan arıza SCADA İş İstasyonuna yansır.
- b. Operasyonu ve bagaj akışını 15 dakikadan daha uzun süre etkileyecek nitelikteki bir arıza önemli kabul edilir.
- c. Önemli arıza olması nedeniyle öncelikle teknik personele yeri ve niteliği itibarıyla haber verilir.
- d. Arızanın niteliği hakkında sırası ile BHS Müdürlüğü, Terminal Nöbetçi Müdürlüğü ve APOC Nöbetçi Müdürlüklerine bilgi verilir.
- e. APOC yönetimi tarafından arızadan etkilenen tüm paydaşlara bilgilendirme yapılır.
- f. Arıza hizmet aksamasına sebebiyet verecek ise hizmetteki aksamaları ortadan kaldıracak önlemler ve alternatif çözümler tartışılarak, karar alınır ve uygulanır.
- g. Uygulanacak alternatif çözüm esnasında gerekli aksiyonlar (hat divertleri, ada değiştirmek, vs.) organize edilirken, bu alternatif çözümden etkilenecek birimler bilgilendirilerek, çözüme yardımcı olmaları veya uymaları (eleman takviyesi, araba organizasyonu) sağlanır.
- h. Gerekli görüldüğü takdirde BHS hizmet sağlayıcı firma Help deskleri ile bağlantı kurularak soruna ilave bilgi desteği sağlanır
- i. Arızanın çözülmesi ve sistemin yeniden devreye alınması ile beraber ilgili birimlere bilgi verilir.
- j. Arıza nedeni hatalı bagaj gönderiminden kaynaklanıyorsa IGA.TOD.BHS01.F02 Kaza/Hasar İlk Bildirim Tutanağı düzenlenir.
- k. IGA.TOD.BHS01.F07 BHS Müdürlüğü Günlük Faaliyet Raporu Formu her vardiya bitiminde doldurularak APOC & Terminal Operasyonlar Direktörlüğü'ne ile paylaşılır.

Kısa Süreli Arızalar

- a. Sistemlerimizde oluşan arıza SCADA İş İstasyonuna yansır.
- b. 15 dakika altında süren, operasyonu ve bagaj akışını etkilemeyen bir arıza önemli olmayan arıza olarak kabul edilir.
- c. Arızanın niteliği hakkında sırası ile BHS Müdürlüğü, Terminal Nöbetçi Müdürlüğü ve APOC Nöbetçi Müdürlüklerine bilgi verilir.



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

BAGAJ İŞLETİM (BHS) PROSEDÜRÜ

- d.** APOC tarafından arıza ile ilgili olarak etkilenen tüm paydaşlara bilgilendirme yapılır.
- e.** Arızanın ortadan kaldırılması üzerine mutabık kalınarak gerekli çalışma güvenliği sağlandıktan sonra sistem yeniden devreye alınır.
- f.** Arızanın çözülmesi ve sistemin yeniden devreye alınması ile beraber ilgili birimlere bilgi verilir.
- İ.** *IGA.TOD.BHS01.F07 BHS Müdürlüğü Günlük Faaliyet Raporu Formu her vardiya bitiminde doldurularak APOC & Terminal Operasyonlar Direktörlüğü'ne ile paylaşılır.*

6.22 BHS Sistemleri Temizlik Süreçleri

BHS sistemlerinde Check-in bölgesinde, Arrival karusellerinde ve İç hat CIP bölgesinde bulunan BHS bantlarında temizlik TOD.BHS01.T01 Bagaj Sistemleri Temizlik Talimatına uygun olarak yapılır.

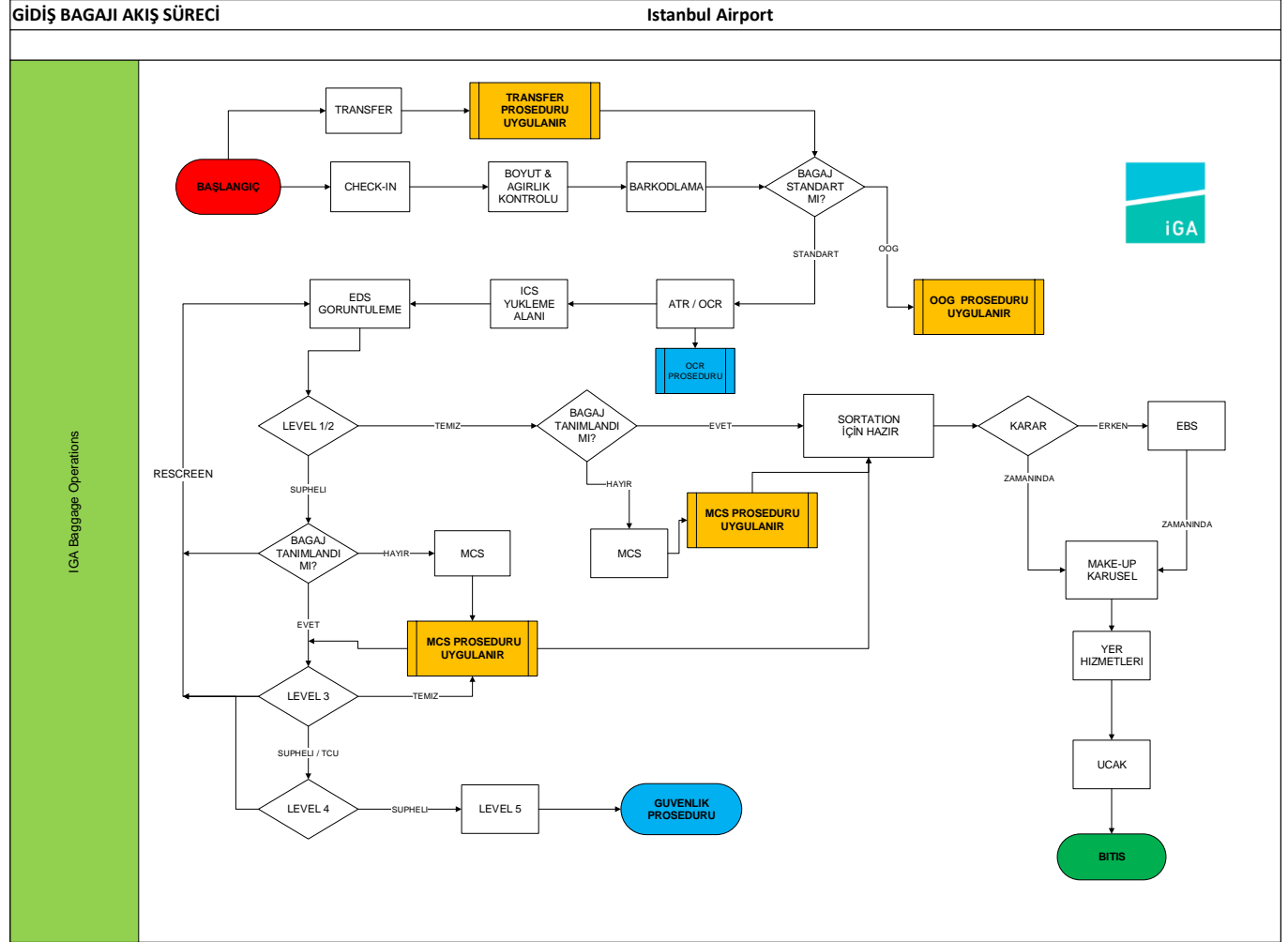


İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

BAGAJ İŞLETİM (BHS) PROSEDÜRÜ

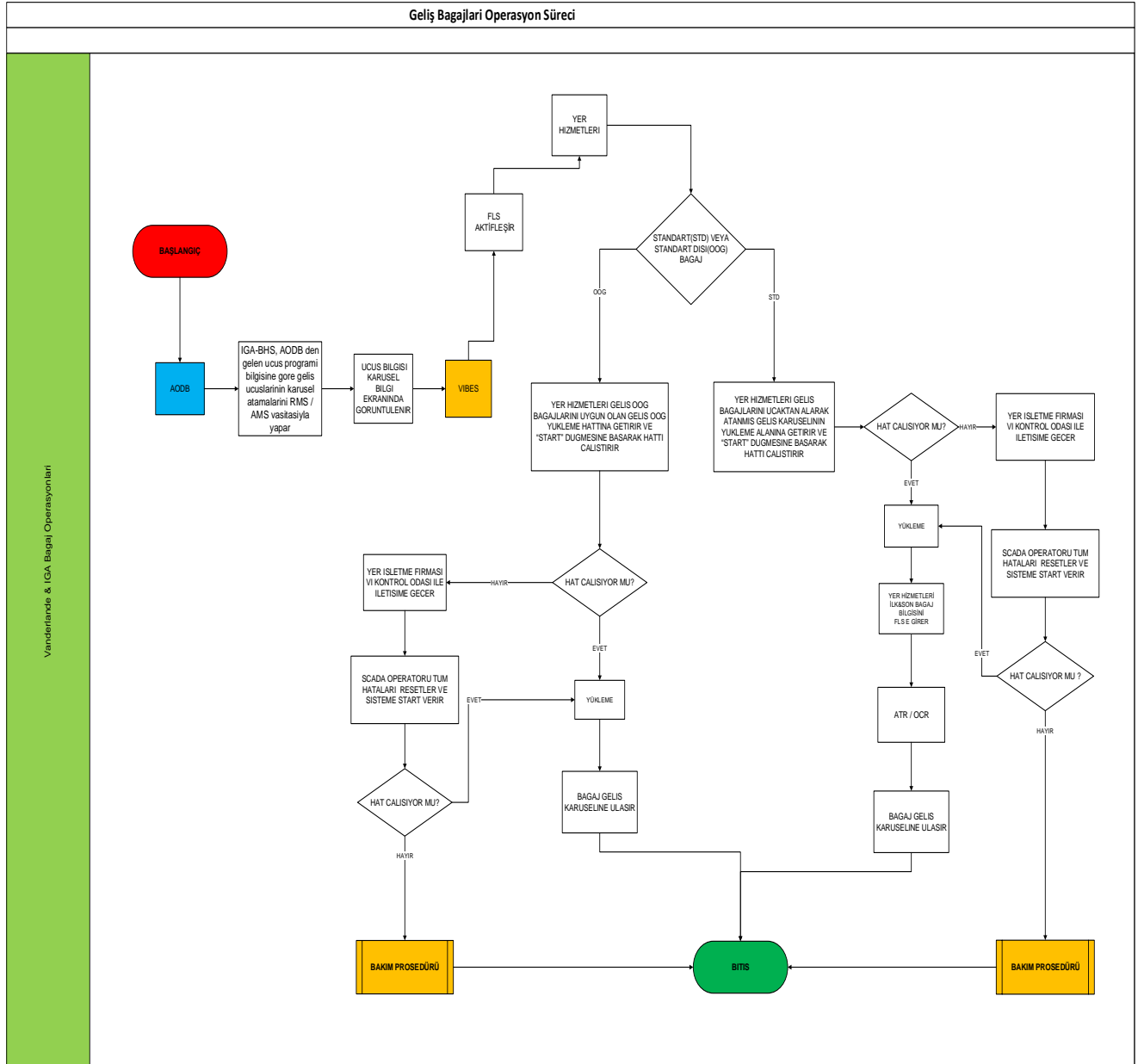
7. AKIŞ ŞEMASI

Gidiş Bagajı Akış Şeması



BAGAJ İŞLETİM (BHS) PROSEDÜRÜ

Gelen Bagaj Akış Şeması





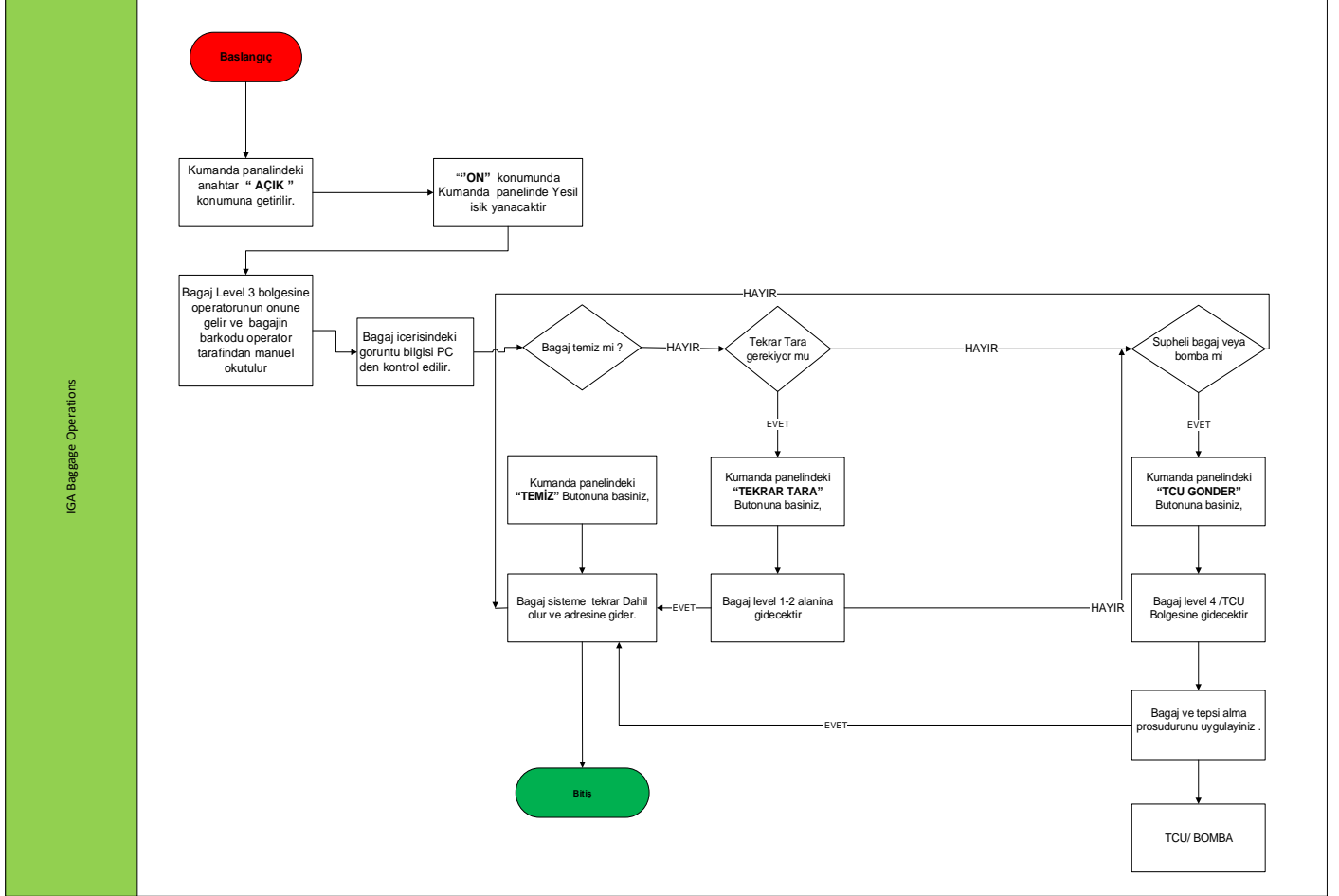
İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

BAGAJ İŞLETİM (BHS) PROSEDÜRÜ

EDS Görüntüleme Akış Şeması

Level 3 Bagaj Görüntüleme Süreçleri

İstanbul Havalimanı





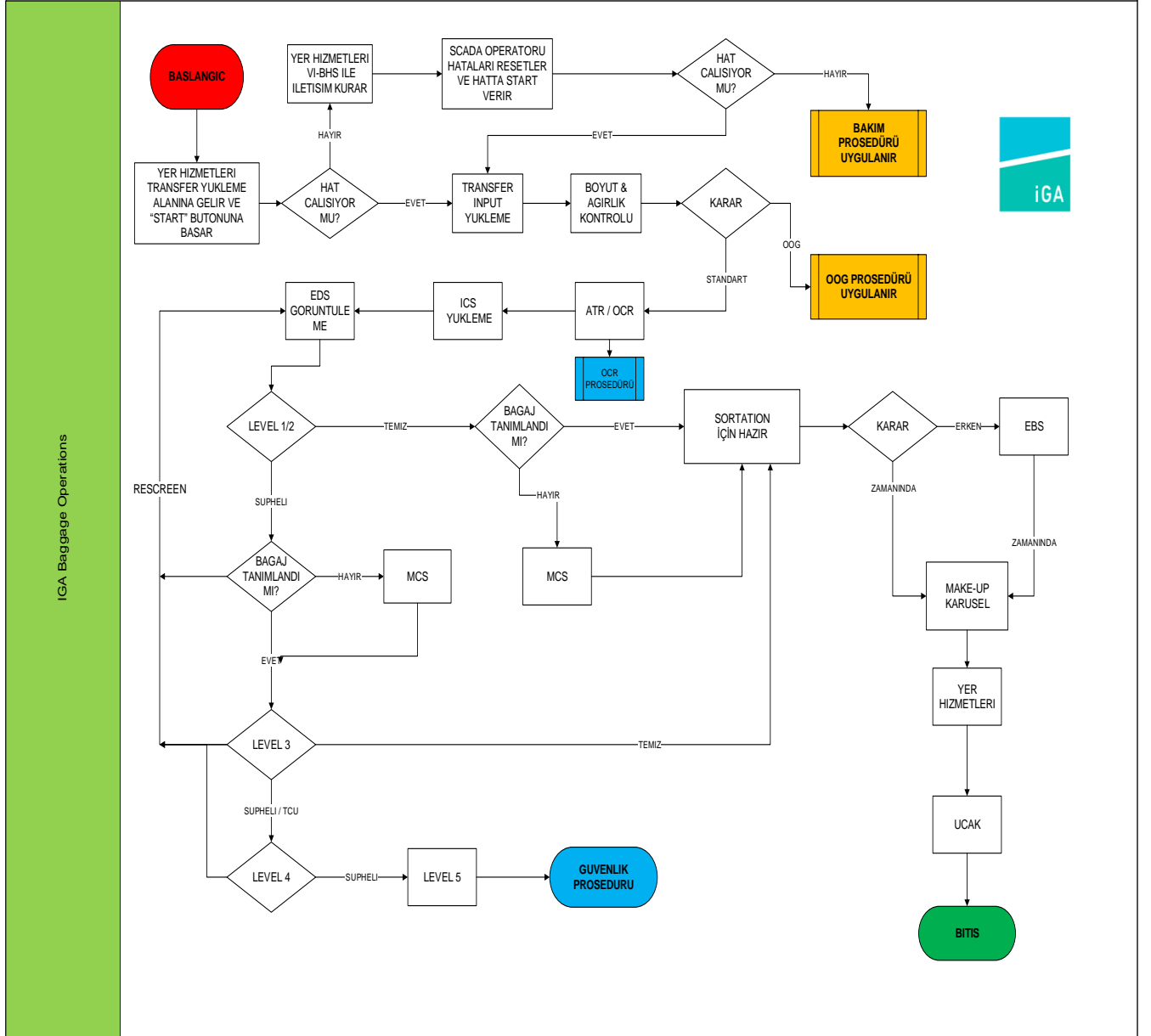
İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

BAGAJ İŞLETİM (BHS) PROSEDÜRÜ

Transfer Bagaj Akış Şeması

TRANSFER BAGAJ AKIŞ SÜRECİ

Istanbul Airport

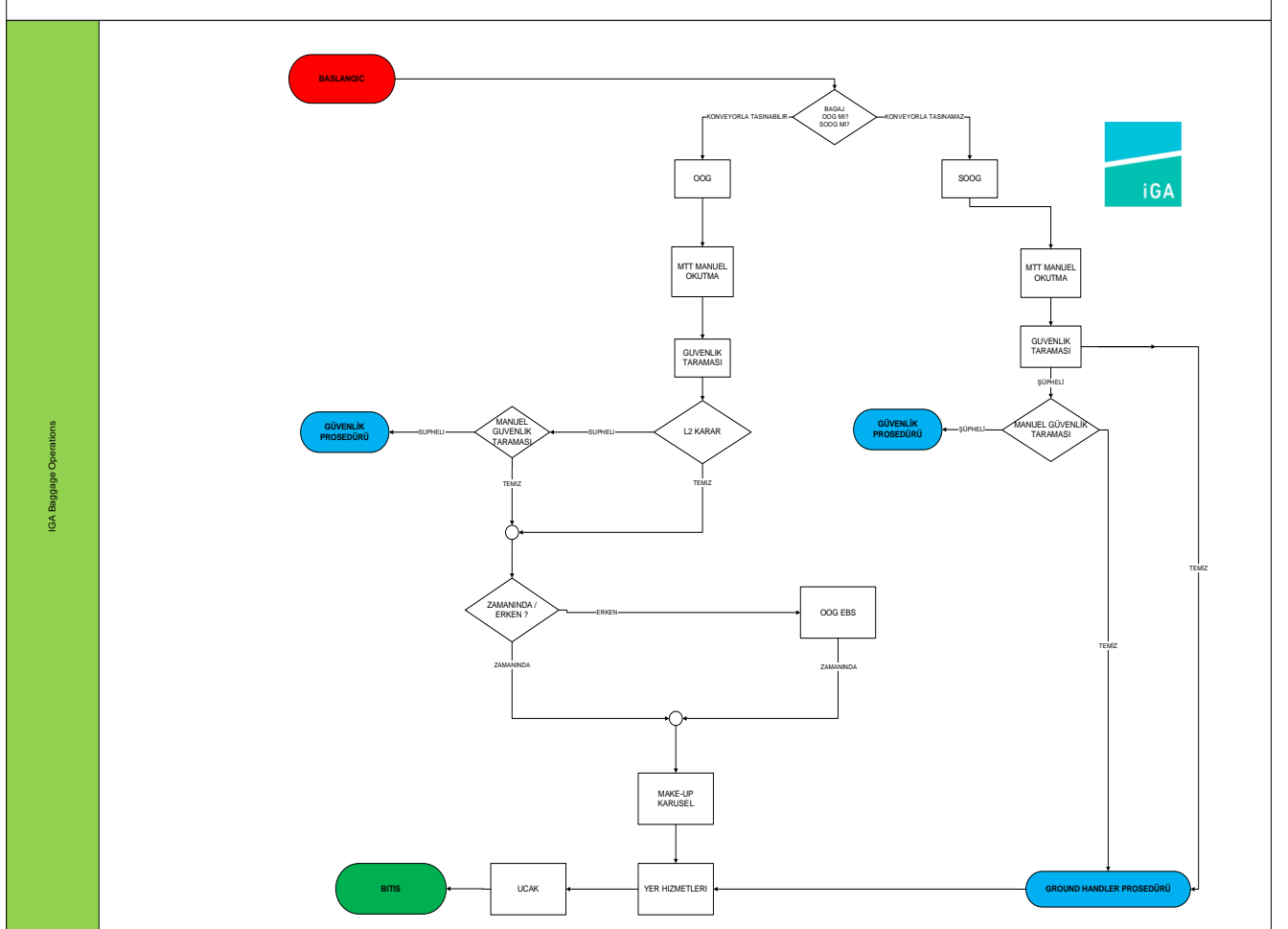




İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

BAGAJ İŞLETİM (BHS) PROSEDÜRÜ

OOG ve SOOG Bagaj Akış Şeması





İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

BAGAJ İŞLETİM (BHS) PROSEDÜRÜ

8. EKLER – KAYITLAR

IGA.TOD.BHS01.F01 WTR Kayıtları

IGA.TOD.BHS01.F02 Kaza/Hasar İlk Bildirim Tutanağı Formu

IGA.TOD.BHS01.F03 Barkodsuz Gelen Bagajların Gümrük Müdürlüğüne Teslim Formu

IGA.TOD.BHS01.F04 Sahipsiz Bagaj Teslim Tutanağı

IGA.TOD.BHS01.F05 Buluntu Eşya Tutanak Formu

IGA.TOD.BHS01.F06 Barkodsuz Bagaj Bilgi Formu

IGA.TOD.BHS01.F07 BHS Müdürlüğü Günlük Faaliyet Raporu Formu

IGA.TOD.BHS01.T01 Bagaj Sistemleri Temizlik Talimatı

IGA.TOD.BHS01.T02 BHS Alanlarında Güvenli Çalışma Talimatı

IGA.TOD.BHS01.T03 BHS Alanların Kullanım Talimatı

9. KAYIT SAKLAMA SÜRELERİ

Kayıt Adı	Baskı(B) / Elektronik(E)	Birimde Saklama Süresi ve Yöntemi	Sorumlu
WTR Kayıtları	B	BHS Ofisi/1 yıl	BHS Şefi
Kaza/Hasar İlk Bildirim Tutanağı Formu	B	BHS Ofisi/1 yıl	BHS Şefi
Barkodsuz Gelen Bagajların Gümrük Müdürlüğüne Teslim Formu	B	BHS Ofisi/1 yıl	BHS Şefi
Sahipsiz Bagaj Teslim Tutanağı	B	BHS Ofisi/1 yıl	BHS Şefi
Buluntu Eşya Tutanak Formu	B	BHS Ofisi/1 yıl	BHS Şefi
Barkodsuz Bagaj Bilgi Formu	E	Ortak alan /1 yıl	BHS Şefi
BHS Müdürlüğü Günlük Faaliyet Raporu Formu	E	Ortak alan /1 yıl	BHS Şefi