

Istanbul Airport



OTOPARK İŞLETME PROSEDÜRÜ

SELAHATTİN BİLGİN

GENEL MÜDÜR

IGA.DSC.CP01	04	09.05.2024	Taha Tahsin YAZICI	Levent AKALAN	Server AYDIN	İnanç YAPAR
DOKÜMAN NO	REV	TARİH	HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN		KALİTE SİSTEMLERİ

Hizmete Özel / Restricted
i/v



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

OTOPARK İŞLETME PROSEDÜRÜ

REVİZYON KAYITLARI

Rev No	Tarih	Revizyon Açıklaması	Revize Edilen Bölüm
00	12.06.2019	İlk yayın	-----
01	05.12.2019	İçerik güncellemesi yapıldı Otopark Ücret İade İşlemleri ilave edildi.	Madde 6.1.1, 6.1.3, 6.3, 6.10, 6.12 Madde 6.13
02	05.08.2022	Doküman kısaltması "COM" yerine "DSC" olarak revize edilmiştir.	Tüm doküman ve ekleri
		Doküman içerisinde yer alan başlıklarda revizeler meydana gelmiştir.	Madde 4, 5, 6.1.1, 6.1.2, 6.1.2.1, 6.1.2.2, 6.1.2.3, 6.3, 6.4, 6.6, 6.8, 6.10, 6.11, 6.12,
		Doküman içerisine ilaveler yapılmıştır.	Madde 6.1.1, 6.1.2.4, 6.1.2.5, 6.2, 6.11, 6.12, 6.13,
		IGA.COM.CP01.F04, IGA.COM.CP01.F05 IGA.COM.CP01.F06, IGA.COM.CP01.F07 IGA.COM.CP01.F08, IGA.COM.CP01.F09 IGA.COM.CP01.F13, IGA.COM.CP01.F14 dokümanları iptal edilmiştir. IGA.DSC.CP01.F12 dokümanı revize edilmiştir. IGA.DSC.CP01.F18, IGA.DSC.CP01.F19 dokümanları eklenmiştir.	Madde 8
03	05.07.2023	Yeşil otopark, Mor otopark olarak revize edilmiştir. AOCC ibaresi APOC olarak değiştirilmiştir.	Tüm doküman
		Doküman içerisinde yer alan başlıklarda ilaveler ve revizeler yapılmıştır.	Madde 3, 6.1.1, 6.1.2.1, 6.1.2.2, 6.4, 6.7, 6.10, 6.11, 6.12,
		IGA.DSC.CP01.F03, IGA.DSC.CP01.F10, IGA.DSC.CP01.F15 dokümanları revize edilmiştir. IGA.DSC.CP01.F16 doküman iptal edilmiştir. IGA.DSC.CP01.F20, IGA.DSC.CP01.F21 dokümanları eklenmiştir.	Madde 8
04	09.05.2024	Kısaltmalar revize edilmiştir.	Madde 4.2
		Referanslar Listesi revize edilmiştir.	Madde 5



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

OTOPARK İŞLETME PROSEDÜRÜ

	Destek Bölgesi Otoparkı ödeme süreci revize edilmiştir.APS ile ödeme ilgili alanda artık bulunmadığı için kaldırılmıştır.	Madde 6.1.2.1
	DHMİ KÖİ Ücret Tarifesine göre "kısa süreli abonelik sürelerinden 4 ve 7 günlük abone sürelerinin çıkarılması" hususu sebebiyle "kısa süreli abonelik" süreci revize edilmiştir.	Madde 6.3
	Gelen müşterinin aboneliğinin otoparka giriş yaptıktan sonraki ilk 1 saat içerisinde yaptırma hususu 3 saat şeklinde revize edilmiştir.	Madde 6.3
	Cami otoparkı ücretsiz kullanım uygulaması revize edilmiştir.	Madde 6.1.2.3
	Otoparktan çıkış sürecine ilave yapılmıştır.	Madde 6.6
	Otopark ve Merkezi Hizmetler Birimi faaliyetleri revize edilmiştir.	Madde 6.10
	IGA.DSC.CP01.F22 Otopark Giriş-Çıkış Bilet Makinaları 4 Aylık Periyodik Bakım Takip Listesi Formu IGA.DSC.CP01.F23 MPS-EPS 4 Aylık Periyodik Bakım Takip Listesi Formu IGA.DSC.CP01.F24 Otomatik Ödeme İstasyonu (APS) 4 Aylık Periyodik Bakım Takip Listesi Formu IGA.DSC.CP01.F25 Bariyer 4 Aylık Periyodik Bakım Takip Listesi Formu eklenmiştir.	Madde 6.10, 8, 9
	IGA.DSC.CP01.F10 Zorunlu Bilet ve Yönlendirme Formu'nda yer alan "İlave Yoğunluk Bariyeri" ifadesi kaldırılarak revize edilmiştir.	Madde 6.10, 8, 9
	IGA.DSC.CP01.F15 Harici Bakım Formu iptal edilmiştir.	Madde 6.10, 8, 9
	Otopark ve Merkezi Hizmetler Birimi kaza sürecine ilave yapılmıştır.	Madde 6.11
	Otopark ve Merkezi Hizmetler Grup Müdürü "Otopark ve Merkezi Hizmetler Kıdemli Müdürü şeklinde revize edilmiştir.	Madde 6.13



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

OTOPARK İŞLETME PROSEDÜRÜ

ETKİLEŞİMİ OLAN SÜREÇLER

Etkileşimi Olan Süreç	Etkileşim Tanımı	Prosedür İlgili Madde	Süreç Sahibi Koordinasyon Parafı (Tüm doküman için)	
			İsim/Soyisim	İmza
Sigorta	Bilgi verilmesi , Tutanak gönderilmesi	Madde 6.11-6.12		
Gelirler	Avans, kasa vardiya formu, Satış iade işlemi için kredi kartı hesap kontrolü	Madde 6.10,6.11,6.13		
Finans	Ücret İade İşlemleri	Madde 6.13		
Güvenlik	Bilgi verilmesi, tutanak tutulması	Madde 6.10 - 6.11		
APOC	Bilgi verilmesi	Madde 6.11		
Yapı Onarım Direktörlüğü	Hasar tespit tutanağı tutulması	Madde 6.11- 6.12		
İş Sağlığı ve Güvenliği	Bilgi verilmesi	Madde 6.11		

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ	1
2. KAPSAM	1
3. SORUMLULUK	1
4. TANIMLAR VE KISALTMALAR	1
4.1. Tanımlar	1
4.2. Kısaltmalar	1
5. REFERANSLAR LİSTESİ	2
6. UYGULAMA	2
6.1. İşletme	4
6.1.1. Katlı Otopark	4
6.1.2 Açık Otoparklar	5
6.1.2.1 Destek Bölgesi Otoparkı	5
6.1.2.2 CIP Alanı	7



6.1.2.3 Cami Otoparkı	7
6.1.2.4 Metro Otoparkı	7
6.1.2.5 Minibüs-Otobüs Otoparkı	7
6.2 Kısa Süreli Parklanmalar (Biletli)	7
6.3 Kısa Süreli Abonelik	8
6.4 Uzun Süreli Abonelik	8
6.5 Otoparka Giriş	10
6.6 Otoparktan Çıkış	10
6.7 Kayıp Bilet İşlemleri	11
6.8 Çekici Otoparkı	11
6.9 Plaka Tanıma Sistemi (LPR)	11
6.10 Otopark ve Merkezi Hizmetler Birimi Faaliyetleri	11
6.11 Otopark Kaza Süreci	14
6.12 Otopark İnşai Aksaklık Kaynaklı Araç Hasarı	16
6.13 Otopark Ücret İade İşlemleri	17
6.13.1 Çift Çekim Olduğu Durumlarda İade İşlem Süreci	17
6.13.2 Mücbir Sebeplerden Abonelik Ödemesi İptali İstendiği Durumlarda İade İşlemi Süreci	18
6.13.2.1 Kısa Süreli Aboneliklerde	18
6.13.2.2 Kısa Süreli Abonelik Dışında Kalan Tüm Aboneliklerde	18
6.13.3 Personelden Kaynaklı Yanlış Çekim Durumlarında İade İşlem Süreci	19
6.13.4 Sistemden Kaynaklı Yanlış Çekim Durumlarında İade İşlem Süreci	19
6.13.5 Müşteri Hatasından Kaynaklanmış Durumlarda İade İşlem Süreci	19
6.13.6 İdari Karar Değişikliği Olduğu Durumlarda İade İşlem Süreci	20
6.13.7 Yapılan Ödeme Nedeniyle Müşteri Şikayetinin Haklı Bulunduğu Durumlarda İadesine Karar Verilen Tutarların İade İşlem Süreci	20
7. AKIŞ ŞEMASI	20
7. EKLER – KAYITLAR	20
9. KAYIT SAKLAMA SÜRELERİ	21



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

OTOPARK İŞLETME PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, İstanbul Havalimanı otopark işletmesine ilişkin esasları tanımlamaktır.

2. KAPSAM

İstanbul Havalimanı sınırları içerisinde İGA tarafından işletilen tüm otoparklar bu prosedür kapsamındadır.

3. SORUMLULUK

Bu prosedürün yürütülmesinden Otopark ve Merkezi Hizmetler Birimi sorumludur.

Tüm İGA personeli ve havalimanı paydaşları bu prosedürün kullanıcıdır.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

4.1. Tanımlar

Özel Durumlar: Ticari kararlar kişi ve kurumlara tanımlanan özel indirimler, yönetim kararı neticesinde yapılan indirimler, KÖİ tarifesine esaslarına göre uygulanacak engelli, gazi, şehit yakınları, idarenin uygun gördüğü araçlar, DHMİ personelinin kullandığı özel araçlara, DHMİ tarafından işletilen otoparkları kullanan Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü personelinin özel araçlarına tanınan ücretsiz kullanım hakları ve diğer kurum ve kuruluşlara uygulanacak indirimler.

4.2. Kısaltmalar

APOC: Airport Operations Center / Havalimanı Operasyon Merkezi

APS: Otomatik Ödeme Sistemi (Automatic payment system)

DHMİ: Devlet Hava Meydanları İşletmesi

HGS: Hızlı Geçiş Sistemi

İBB: İstanbul Büyükşehir Belediyesi

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliği

KÖİ: Kamu Özel İşbirliği

LPR: Plaka Tanıma Sistemi

MPS: Manuel Ödeme Sistemi (Manuel payment system)

PTT: T.C. Postane ve TegraT Teşkilatı Genel Müdürlüğü

CIP: Commercial Important Person

PSF: Perakende Satış Fişi



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

OTOPARK İŞLETME PROSEDÜRÜ

ITSM: *Information Tecnology Service Manager*

IT: *Information Tecnology*

EPS: *Exit payment system*

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

5. REFERANSLAR LİSTESİ

İGA.OPS.M02 Terminal İşletme El Kitabı

İGA.AOCC.OPS01 Havalimanı Operasyon Kontrol Merkezi Prosedürü

DHMI KÖİ Ücret Tarifesi

İGA.TCHS.WM03 Atık Yönetiminde Arıza Bildirimler,Bakım ve Onarım İşletme Prosedürü

ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi

İGA.OHS.M01 İSG Yönetim Sistemi El Kitabı

6. UYGULAMA

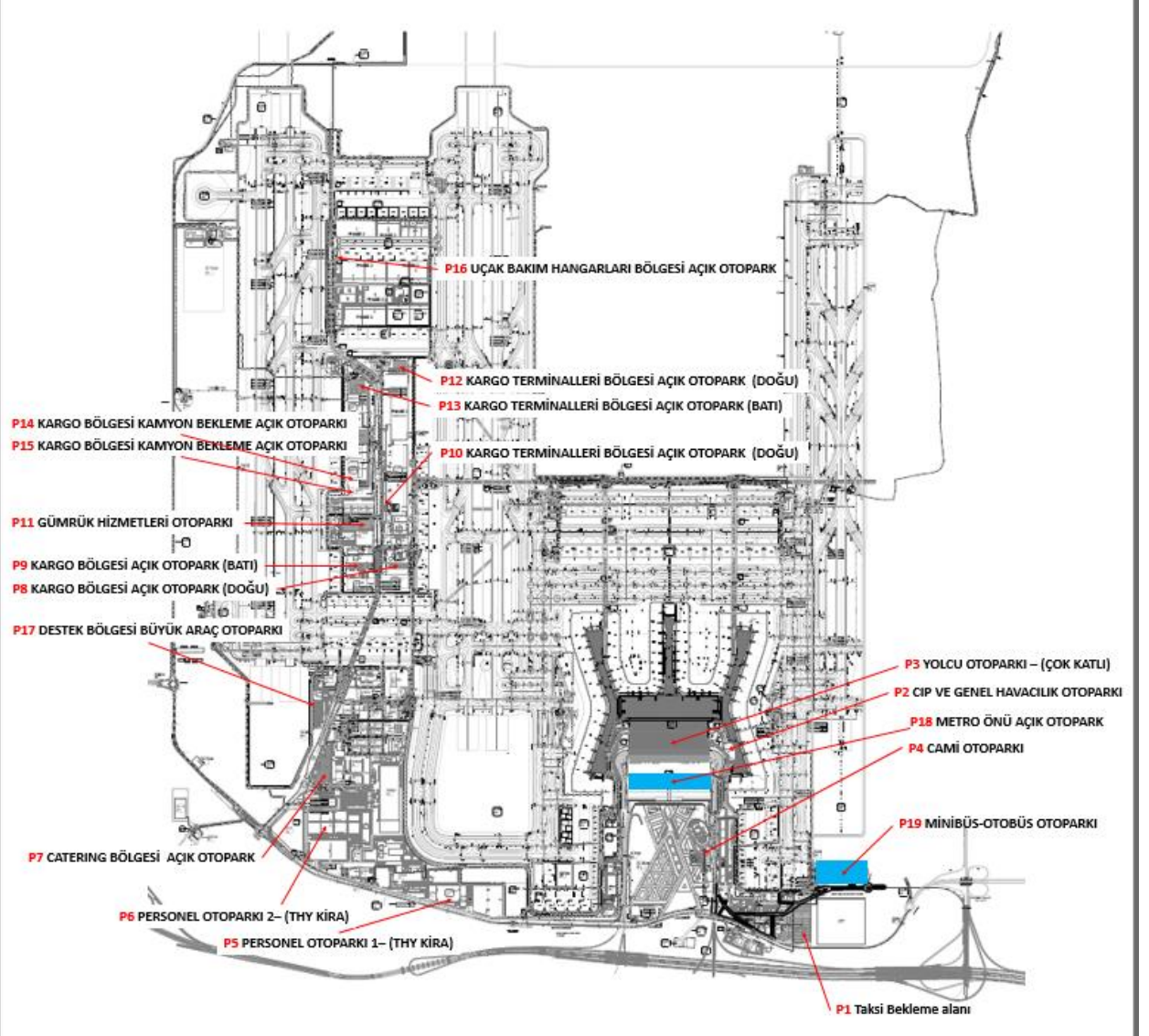
Havalimanı otoparkı 16 bölümden oluşmakla birlikte genel olarak 2 bölümde değerlendirilebilir.

1. Katlı Otopark
2. Açık Otoparklar
 - a. Destek Bölgesi Otoparkı
 - b. CIP Otoparkı Alanı
 - c. Cami Otoparkı
 - d. Metro Otoparkı
 - e. Minibüs-Otobüs Otoparkı



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

OTOPARK İŞLETME PROSEDÜRÜ



NO	OTOPARK	ALAN m ²	ARAÇ
P1	Taksi Bekleme Alanı	15.000	750
P2	CIP Alanı	2.425	120
P3	Yolcu Otoparkı –Katlı-	623.693	18.241
P4	Cami Otoparkı	10.592	258
P5	Personel Otoparkı 1 (THY Kira)	110.000	5.500
P6	Personel Otoparkı 2 (THY Kira)	175.000	7.000
P7	Catering Bölgesi –Açık Otopark-	42.000	1.680

Hizmete Özel / Restricted



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

OTOPARK İŞLETME PROSEDÜRÜ

P8	Kargo Bölgesi (Batı) Açık Otopark	8.000	320
P9	Kargo Bölgesi (Doğu) Açık Otopark	8.000	320
P10	Kargo Terminalleri (Doğu) Bölgesi Açık Otopark	8.000	320
P11	Gümrük Hizmetleri Otoparkı	14.167	567
P12	Kargo Terminalleri (Doğu) Bölgesi Açık Otopark	5.000	200
P13	Kargo Terminalleri (Batı) Bölgesi Açık Otopark	27.000	1.080
P14	Kargo Bölgesi Kamyon Bekleme Açık Otopark	15.000	600
P16	Uçak Bakım Hangarları Bölgesi Açık Otopark	18.000	720
P17	Destek Bölgesi Büyük Araç Otoparkı	8.000	320
P18	Metro Önü Açık Otopark	25.000	450
P19	Minibüs-Otobüs Otoparkı	37.000	296
TOPLAM		1.158.785	39.442

İstanbul Havalimanı'nda yürütülen Otopark süreçlerinde, T.C. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı DHMİ'nin yayınlamış olduğu KÖİ (Kamu Özel İşbirliği) tarifi ve uygulama esasları baz alınır.

6.1. İşletme

6.1.1. Katlı Otopark

Katlı otopark binası işletme ve müşteri kolaylığı açısından mavi otoparktan turkuaz otoparka kadar sırasıyla mavi, kırmızı, sarı, mor ve turkuaz olarak 5 ayrı bloktan oluşmaktadır. Sarı otopark 3 katlı olup 4. katı metro ile terminal bağlantısını oluşturacak bölge olarak dizayn edilmiş ve bu bölge vadi olarak adlandırılmıştır. Diğer otopark bölgeleri 7'şer katlıdır. Yasal mevzuatlara göre engelli park yeri otopark kapasitesinin %5'i kadar olmalıdır. Katlı otoparkımızda toplam kapasitenin %5' inden fazla engelli ziyaretçilerimize ayrılmış park mahali bulunmaktadır.

Otopark R katında Rent a Car, yönetim ofisleri, araç yıkama, kuaför ve araç bakım onarım servis alanı bulunmaktadır. Katlı otoparkımız içerisinde R katında turizm transfer araçları için ayrılmış bir bölüm olup bu bölümde turizm araçlarının yolcularını indirme bindirme ve bekleme imkanı sağlanmaktadır.

Katlı Otoparkın P6 katlarında otoparka geçişi sağlayan asansör önlerinde, P5 katlarını terminale bağlanan yürüyen bant köprü geçişinde, P3 katı kırmızı ve mor otopark manuel ödeme gişelerinin yanında P4 ve P2 katlarındaki çıkış bölgesinde otomatik ödeme noktaları (APS) bulunmaktadır.

Katlı otopark Kırmızı ve Mor P3 katlarında ise MPS (Manuel Ödeme Noktaları) bulunmaktadır.

Mor ve Kırmızı Otopark P6 katlarında 2 adet vale teslim alma, Mor ve Kırmızı Otopark P3 katlarında da 2 adet vale araç teslim etme noktası bulunmaktadır. Teslim alınan araçlar Turkuaz ve Mavi

Hizmete Özel / Restricted



otopark P3 katları, Mor ve Kırmızı otopark P3 katlarında bulunan vale havuzunda araç teslimi yapılana kadar parklandırılır.

Enerjinin verimli kullanılmasını sağlamak ve çevresel etkileri en aza indirmek için tüm faaliyetlerinde İGA.EMS.G01 Enerji Yönetim Sistemi Prosedürü' ne uygun olarak hareket edecektir. Hizmete kapalı olan otoparklarda enerji tasarrufu sağlanması açısından kapalı alanların enerjisinin kesilmesi için vardiya şefliğince ilgili birimlere bilgi verilir (yolcu ve yük asansörlerinin enerjisi kesilmesi, aydınlatmaların güvenlik zafiyeti vermeyecek şekilde kesilmesi vb.).

Tüm faaliyetlerde *İGA.TCHS.WM03 Atık Yönetiminde Arıza Bildirimler, Bakım ve Onarım İşletme Prosedürü'ne* uyularak çevre kirliliği oluşumunun önüne geçilmesi sağlanmaktadır.

6.1.2 Açık Otoparklar

Açık Otoparklar; destek bölge otoparkı, metro otoparkı, otobüs minibüs otoparkı ve vb. katlı otopark dışındaki alanları ifade etmektedir.

6.1.2.1 Destek Bölgesi Otoparkı

Destek Bölgesi Otoparkında belirlenen açık otopark ücret tarifesine göre ücretlendirme ve abonelik yapılmaktadır. Tüm binek araçlara ilk 15 dakika, motosikletlere ilk yarım saat ücretsizdir. Bu otoparkta HGS ile geçiş de sağlanmakta olup, biletli geçiş bariyerinden geçiş yapan müşterilerimiz manuel ödeme noktasından ve mobil uygulamadan ödeme yapılabilmektedir.

Destek Bölge otoparkını kullanacak aboneler;

- Destek Bölge'ye girişi sağlayan A Kapısı önündeki gişelerden bariyersiz geçiş kulvarlarını kullanacaklardır. Geçişlerde araç plakası okunacak olup abone kartına ihtiyaç duyulmayacaktır.
- Abonelerin hem ana giriş çıkışı hem de kuzey yolunu (Akaryakıt çiftliği tarafı) kullanacak olması durumunda ise;
 - Ana gişelerde bariyersiz geçiş kulvarlarını kullanması gerekmektedir.
 - Kuzey yolu bariyerlerinde ise abone kartı kullanımına devam edilecektir.

Bu nedenle her iki güzergâhı kullanan abonelerimizin, abone kartını muhakkak araçta bulundurması gerekmektedir.

- Yeni abonelik taleplerinin Destek Bölge ana gişe ve kuzey yolu kullanım durumu belirtilerek yapılması gerekmektedir. Yalnızca ana gişeleri kullanacak abonelerimize abonmanlık kartı verilmeyecektir. Her iki tarafı kullanacak abonelerimize ise kuzey yolundan geçiş yapabilmeleri için abonmanlık kartı verilmeye devam edilecektir.
- Abone kartına kayıtlı olmayan bir araç ile geldiği durumda ücretlendirme, otopark fiyat tarifi üzerinden yapılacaktır.



OTOPARK İŞLETME PROSEDÜRÜ

- Çift plaka ile kayıt sağlayan abonelerimiz, ilk araçları ile bölge içerisinde yer alırken diğer araçlarını da içeri almaları hâlinde bu ikinci aracın yine otopark fiyat tarifesine üzerinden içeride bulunduğu süreye bağlı olarak belirlenen ücretinin ödenmesinden yükümlü olacaklardır. Otoparkta aynı anda kayıtlı iki aracın parklanması abonelik sahibinin sorumluluğundadır.
- Aboneliğe kayıtlı olan aracın kaza/bakım gibi nedenlerle belirli süre ile değiştirilmesi durumunda "Otopark ve Merkezi Hizmetler Birimize" kaza tutanağı/bakım formu vb. evrakların ulaştırılması gerekmektedir. İlgili evraklar Otopark ve Merkezi Hizmetler Birimi tarafından değerlendirilerek onay verilmesi durumunda ikâme araç plaka değişikliği yapılacaktır. İlgili evrakların paylaşılmaması durumunda ikâme araç için araç değişikliği yapılamayacak ve ilgili ikâme aracın kalış süresine bağlı olarak otopark fiyat tarifesine üzerinden ücretlendirilmesi yapılacaktır. İkâme araç değişikliği ay içerisinde bir kez yapılabilecek olup birden fazla değişim yapılmayacaktır.
- Araç değişiklikleri, ilgili araç otoparka gelmeden en az 1 saat öncesinde abonmanlık işlemlerini gerçekleştirilen abone merkezine – Otopark ve Merkezi Hizmetler Birimine bildirilmesi gerekmektedir. Gişelerden geçişlerde bariyer olmaması nedeniyle son dakika işlemlerinin yapılması mümkün olmayacaktır.
- Abonelik süresi dolan ve aboneliklerini yenilemeyen abonelerden otopark fiyat tarifesine göre ücret alınacaktır. Abonelik süresinin takip edilmesi abonenin sorumluluğundadır.
- Tahsil edilen otopark ücretine ilişkin sorgu, PTT'nin web sitesi ya da e-devlet üzerinden yapılabilir.
- Destek Bölge otoparkını kullanacak abonman olmayan HGS'li araçların girişlerinde ise; HGS kulvarından (bariyersiz kulvarlar) giriş yapıp çıkışta da aynı şekilde bariyersiz HGS kulvarından çıkış yapması gerekmektedir. Aracın içeride kaldığı süre otopark fiyat tarifesine üzerinden hesaplanacak ve HGS üzerinden tahsil edilecektir. Yeterli HGS bakiyesi bulunmayan araçların, geçiş yaptıkları tarihi takip eden 15 gün içerisinde yükleme yapmaları durumunda herhangi bir fark yansıtılmaksızın otopark fiyat tarifesine üzerinden otopark ücreti otomatik olarak tahsil edilecektir.
- Destek Bölge otoparkını kullanacak abonman olmayan HGS'siz araçların girişlerde biletli geçiş kulvarını kullanarak bilet alması ve çıkışta da ödeme gişesinin bulunduğu kulvara gelerek ödemesini yapması gerekmektedir.
- Engelli, Gazi, Kordiplomatik, Resmi Araç vb. işlem yaptıracak ise; Araçların çıkışta ödeme gişesinin bulunduğu kulvarı kullanması gerekmektedir. Ödeme gişesine ilgili evraklar gösterilmeden HGS kulvarından çıkış yapılması durumunda bu araçlardan HGS'li olanlarından otomatik olarak ücret tahsil edilecektir.

**6.1.2.2 CIP Alanı**

CIP terminali önündeki otopark alanımızda genel havacılık terminalinden uçuş yapacak misafirlerimizin ve vale hizmeti alan misafirlerimizin araçlarına parklanma sağlanacak şekilde düzenleme yapılmıştır. Bu alanda vale hizmeti tercih etmeyen misafirlerimiz, araçlarıyla beraber CIP terminali önünde duraklama yaparak yolcularını bıraktıktan sonra araçlarıyla katlı otoparka geçiş sağlayarak parklanma yapabileceklerdir.

6.1.2.3 Cami Otoparkı

Camiye tahsis edilen otopark alanında ibadet için otoparka gelmiş olan misafirlerimiz, otopark biletlerini cami içerisinde bulunan kiosklara okutmalıdır. Biletin ilk 25 dakika içinde okutulması halinde, otopark giriş saatinden itibaren 25 dakikalık kullanım için ücret alınmayacaktır. 25 dakikayı geçen kullanımlarda otopark giriş saati itibarıyla kullanım süresi kadar otopark ücret tarifi üzerinden ücretlendirme yapılacaktır.

Cami otoparkımız Cuma günleri 12.00-14.30 arası ve Ramazan ayı boyunca teravih namazı saatlerinde ücretsizdir. Cami otoparkında APS (Otomatik Ödeme Noktası) ve Mobil Ödeme seçeneğiyle park bileti ödemesi yapılabilmekte olup, aylık ya da kısa süreli abonelik işlemi yapılmamaktadır.

6.1.2.4 Metro Otoparkı

Metro otoparkı ilk 15 dakika ücretsiz olup daha sonrası için açık otopark ücret tarifesine göre ücretlendirilecektir. Metro otoparkında APS (Otomatik Ödeme Noktası) ve mobil ödeme seçeneği bulunmaktadır.

6.1.2.5 Minibüs-Otobüs Otoparkı

Açık otopark olarak hizmet verecek olan minibüs otobüs otoparkı ilk 15 dakika ücretsiz olup daha sonrası için açık otopark ücret tarifesine göre ücretlendirilecektir.

6.2 Kısa Süreli Parklanmalar (Biletli)

Otoparka abone olmadan giriş yapmayı tercih eden müşteriler "biletli müşteri" olarak tanımlanır. Bu müşteriler otopark ücretini aşağıdaki ödeme metotları ile yapabilirler.

Manuel ödeme: Müşteri girişte almış olduğu biletle manuel ödeme noktasına gelerek kasiyerlere biletini verip ödeyeceği ücreti öğrenir. Ödemeyi nakit veya kredi kartı ile manuel yaptıktan sonra PSF (perakende satış fişi) ve ödenmiş bileti alır. Belirlenen süre içinde (yarım saat içinde) müşteri otoparktan çıkış yapmak zorundadır. Aksi takdirde ekstra ücret ödemek durumunda kalır.

Otomatik ödeme: Müşteri girişte almış olduğu biletle otomatik ödeme noktasına gelerek APS ye biletini yerleştirip ödeyeceği ücreti öğrenir. Ödemeyi nakit veya kredi kartı ile yaptıktan sonra PSF (perakende satış fişi) ve ödenmiş bileti alır. Belirlenen süre içinde (yarım saat içinde) müşteri otoparktan çıkış yapmak zorundadır. Aksi takdirde ekstra ücret ödemek durumunda kalır.

Mobil ödeme: Müşteri girişte almış olduğu bileti otoparktan çıkış yapacağı zaman İGA Mobil Aplikasyonunu kullanarak otopark ödeme bölümüne girer ve park biletindeki barkodu taratarak ya da bilet numarasının girişini yaparak ödeyeceği ücreti öğrenir. Fatura bilgileri girişini yapar.



Gösterilen ücret için aplikasyon üzerinden kredi kartı bilgileri girip onaylayarak işlemi tamamlar. Müşteri ödemiş olduğu park bileti ile belirlenen süre içinde (yarım saat) otoparktan çıkış yapmaması durumunda ekstra ücret ödemek durumunda kalır.

6.3 Kısa Süreli Abonelik

15 gün ve 30 günlük dönemler içerisinde otoparkı kullanmak isteyen müşterilere sunulan tek giriş çıkış hakkında sahip bir abonmanlık hizmetidir. Otoparka giriş yapıldıktan sonra ilk *3 saat* içerisinde, DHMİ ücret tarifesine göre yararlanabilirler.

Bu abonelikten yararlanmak isteyen müşterilerimiz, otoparka giriş yapıldıktan sonra ilk *3 saat* içerisinde APS ve MPS'lerde kredi kartı veya nakit olarak, mobil ödeme ve danışma noktalarında ise kredi kartıyla aboneliğini yaptırabilir.

APS'lerde biletini taktığında biletin giriş süresi-3 saati geçmemiş ise abonelik seçeneği müşteri ekranında gözükür. Müşteri, abonelik seçeneğinden kaç günlük abone olmak istediğini seçerek ekrana çıkan ücreti nakit veya kredi kartı ile öder. Sistem girişte aldığı bileti kısa süreli abone biletine çevirir. Perakende satış fişi verilir.

Mobil ödemede biletini tarattığında ya da bilet numarasını aplikasyona girdiğinde biletin giriş süresi *3 saat* geçmemiş ise abonelik seçeneği müşteri ekranında gözükür. Müşteri, abonelik seçeneğinden kaç günlük abone olmak istediğini seçerek ekrana çıkan ücreti, fatura bilgilerini seçip kredi kartı ile öder. Sistem girişte aldığı bileti kısa süreli abone biletine çevirir. Ödeme sonrasında mobil ödeme üzerinden otomatik olarak mail adresine fatura gönderilir.

MPS'lerde ve Danışma Noktalarında ise görevli personele kaç günlük abonelik yaptıracığını söyleyip ücretini öder ve girişte almış olduğu bilet kısa süreli abone biletine çevrilir. Perakende satış fişi veya fatura verilir.

Müşteri, yolculuk dönüşü aracı ile otoparktan çıkış yaparken kısa süreli abone kartını çıkışta bulunan bilet makinesine okutur, sistem plaka eşleştirmesi yapar plaka uyumu sağlanır ise bariyer açılır ve müşterimiz çıkış yapar.

Abone olan müşteriler kendilerine uygun olan park çizgileriyle belirlenmiş park mahalini seçerek araçlarını park ederler.

6.4 Uzun Süreli Abonelik

Otoparkı devamlı kullanan havalimanı çalışanı veya sık seyahat eden yolcuların otoparktan almış olduğu abonelik o dönem için birden fazla kullanıma izin veren abonelik türüdür.

Bu abonelikten yararlanmak isteyen havalimanı çalışanları A/T kartı (Havalimanı Giriş Kartı) ve araç ruhsat fotokopisi alınır. Abonelik sırasında ücreti mukabilinde abone ve ödeme karşılığı (fiş veya fatura) bir belge verilir.

Bu abonelikten yararlanmak isteyen müşteriler otoparka girdikten sonra ilk abonelik için ve abone kart süresini uzatmak için Abone Merkezine gider abonelik işlemlerini yaptırır. Kartın kullanım



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

OTOPARK İŞLETME PROSEDÜRÜ

süresi aylıktır. Ödeme yapılan günden itibaren 1 ay sonunda ödeme yapılmadığı takdirde, sistem otomatik olarak aboneliği durduracaktır.

Müşteri, yeni abone olacak ise otoparka biletle giriş yaptıktan sonra park bileti ve gerekli evraklarla (ruhsat, kimlik ya da ehliyet) birlikte abone merkezine giderek ücreti karşılığında abonelik yaptırır. Yeni abonelikte Otopark ve Merkezi Hizmetler Birimi tarafından belirlenen abone kartı bedeli alınır. Bu bedel abonelik iptali gerçekleşse dahi iade edilmez. Abonelik için ücret kredi kartı, banka havalesi (Kurumsal müşteriler için) veya nakit olarak ödenir. Perakende satış fişi veya fatura verilir.

Abonelik işlemleri esnasında Otopark ve Merkezi Hizmetler Birimi tarafından belirlenmiş sayıya göre abone kartına plaka kaydedilir. Bir aboneliğe birden fazla plaka kaydedilmesi durumunda kayıtlı sadece 1 araca abonelik hizmeti verilir. Kayıtlı 2.araç ilk araç otoparktayken giriş yapmak isterse abonelikten faydalanamaz. Giriş yapmak için park bileti alırsa, otopark ücret tarifesine göre bilet bedelini ödeyerek çıkış yapar.

Müşteri bilgileri İGA.DSC.CP01.F03 *Abone Kart Ücreti Ödeme Formu* yazılıp bilgisayar sistemine kaydedilir. Abonelere sabit bir yer ayrılmaz. Abone olan müşteriler kendilerine uygun olan park çizgileriyle belirlenmiş park mahalini seçerek araçlarını park ederler.

Abone kartları üzerinde yapılan tüm işlemler otopark sisteminde Sistem Olayları raporunda açıklaması ile mevcuttur. Otopark sisteminden her 15 günde bir Sistem Olayları dosyası excel formatında çekilerek Otopark Sistem Kontrol Müdür Yrd. tarafından kayıt altına alınır.

Abone kartının süresinin uzatılması için;

Müşteri, abone merkezinde görevli sistem operatörüne abone kartını verir. Sistem operatörü abone kartının ücretini müşteriye söyledikten sonra ücret kredi kartı, banka havalesi (Kurumsal müşteriler için) veya nakit olarak ödenir. Perakende satış fişi veya fatura verilir.

Müşterinin aracı ile otoparktan çıkış yaparken abone kartını çıkışta bulunan bilet makinesine okutur, sistem plaka eşleştirmesi yapar, bariyer açılır ve müşteri çıkış yapar.

Müşteri Aboneliği: Müşteri abone olmak için gerekli belgeleri otopark *abone* merkezine getirir. Gerekli işlemler yapıldıktan sonra aboneliği gerçekleştirilir.

Havalimanı Çalışan Aboneliği: Havalimanı çalışanı abone olmak için gerekli belgeleri otopark abone merkezine getirir. Gerekli işlemler yapıldıktan sonra anlaşmasına göre hangi ücret alınacak ise o ücret alınıp aboneliği gerçekleştirilir. Abonelik uzatma işlemlerinde havalimanı personellerinden A/T kartı (havalimanı giriş kartı) ibrazı istenecektir.

Anlaşmalı Kurum Toplu Abonelik: Bu abonelik yönteminde doğrudan kurumlarla anlaşma sağlanıp ödeme alınır. Otoparkı kullanacak kişi ve araçların bilgisi kurum yetkilisinden alınıp ona göre işlem yapılır. Kullanıcılar otopark abone merkezinden abone kartlarını alırlar.

İGA Çalışan Aboneliği: İGA çalışanı abone olmak için gerekli belgeleri otopark abone merkezine getirir. Gerekli işlemler yapıldıktan sonra yönetimin belirlediği ücrete göre hangi ücret alınacak ise o ücret alınıp aboneliği gerçekleştirilir. Kullanıcılar otopark abone merkezinden abone kartlarını

Hizmete Özel / Restricted



alırlar. Abonelik uzatma işlemlerinde iga personellerinden A/T kartı (Havalimanı Giriş Kartı) ibrazı istenecektir.

Ücretsiz Abonelik: Yönetimin kararı ile otoparkta ücret alınmadan yapılacak aboneliklerdir.

6.5 Otoparka Giriş

İstanbul Havalimanına gelen kişiler araçlarını otoparka park eder.

Park etme için giriş bariyerinden bilet alınırken plaka okuma sisteminden okunan araç plakası bilete işlenir.

Müşteriler girişte bulunan ışıklı yönlendirme tabelaları ile nerede kaç araçlık boş yer olduğunu ve park edilecek alan geldiğinde araç üstü ışıklarla boş park yerini bulur ve park eder.

6.6 Otoparktan Çıkış

Otoparktan çıkış yapmak isteyen müşteriler otopark ücretini (MPS) manuel ödeme gişelerinde (APS) otomatik ödeme cihazlarında, mobil uygulamadan ödeyerek otoparktan 30 dakika içinde çıkış yapmaları gerekmektedir. *Müşteriler HGS çıkış bariyerine park biletini yerleştirip, HGS ile ödeme yaparak da otoparktan çıkış yapabilirler.* Belirtilen sürede çıkış yapılmadığı takdirde park bileti DHMİ(KÖİ) ücret tarifesine göre yeniden ücretlendirmeye tabi tutulacaktır. Çıkışa aracı ile gelen müşterimiz biletini çıkışta bulunan bilet makinesine okutur. Sistem plaka ile bilet eşleşmesi yapar ve sorun yok ise bariyer açılır.

Otoparktan çıkış yapmak isteyen müşteriler araç anahtarının kaybedilmesi ya da arızalanması sebebiyle aracın otoparktan çekici ile çıkarmak zorunda kalırsa öncelikle otoparka giriş yapacak çekicinin otopark yüksekliğiyle uyumlu olması gereklidir.

- Araç ruhsat sahibi tarafından çekici ile otoparktan çıkartılmak istenirse;
Aracın ruhsatı, aracı teslim alacak araç ruhsat sahibinin imzalı kimlik görselinin fotokopisi, aracı çekecek çekicinin kimlik görseli fotokopisi, ruhsat sahibinin aracı çekici ile almak istediğini belirten ıslak imzalı dilekçesi (dilekçede, araç plakası, iletişim bilgisi, TC kimlik bilgileri, neden çekici ile aracı aldığı, aracı alacak çekicinin kimlik bilgileri belirtilmelidir), Aracın park mahalindeki görseli, çekici üzerindeki görseli vardiya şefi tarafından tutulan durumu anlatan tutanağa eklenir. Hem aracın hem de çekicinin bilet bedelleri tahsil edilerek otoparktan çıkışı sağlanır.
- Araç, ruhsat sahibi dışında bir kişi tarafından çekici ile otoparktan çıkartılmak istenirse;
Aracı çekici ile otoparktan alacak kişinin araca ait teslim alım yetkisini gösteren noter onaylı vekaletnamenin ıslak imzalı halinin ibrazı istenir. Aracın ruhsatı, araç ruhsat sahibinin imzalı kimlik görselinin fotokopisi, aracı çekecek çekicinin kimlik görseli fotokopisi, ruhsat sahibinin aracı çekici ile almak istediğini belirten imzalı dilekçesi (Dilekçede, araç plakası, iletişim bilgisi, TC kimlik bilgileri, neden çekici ile aracı aldığı, aracı alacak çekicinin kimlik bilgileri belirtilmelidir). Otopark ve Merkezi Hizmetler Birimi tarafından değerlendirilir. Onay alınırsa noter onaylı ıslak imzalı vekaletnamenin fotokopisi ve yukarıda belirtilen tüm belgeler, aracın park mahalindeki görseli, çekici üzerindeki görseli vardiya şefi tarafından



tutulan durumu anlatan tutanağa eklenir. Hem aracın hem de çekicinin bilet bedelleri tahsil edilerek otoparktan çıkışı sağlanır.

Onay alınmazsa araç sadece araç ruhsat sahibine teslim edilir.

6.7 Kayıp Bilet İşlemleri

Otoparkı kullanan müşterilerin biletlerini kaybetmeleri veya herhangi bir şekilde ibraz edememeleri halinde, araçlarının kendilerine tesliminde yapılacak işlemleri, düzenlenecek belgeleri belirlemek, otoparka bırakılan araçların yetkisiz kişilere teslimine mani olmak amaçlı hazırlanmıştır.

Bu talimatın uygulanmasından Otopark ve Merkezi Hizmetler Birimi sorumludur. Müşterinin girişte almış olduğu otopark biletini ibraz edemediği durumda, müşterinin kimliği (ehliyet, pasaport) fotokopisi çekildikten sonra İGA.DSC.CP01.F01 *Kayıp Bilet Araç Teslim Tutanak Formu* düzenlenir. Form müşteri ve otopark görevlisi tarafından imzalanır. LPR sisteminden müşterinin aracının plakası sorgulanarak girişte almış olduğu bilet üretilerek ücreti tahsil edilir.

6.8 Çekici Otoparkı

Terminal önünde ve park yasağı olan yerlerde park edilmiş araçlar trafik çekicileri tarafından park ettikleri noktalardan alınıp ilgili açık otoparka çekilir.

6.9 Plaka Tanıma Sistemi (LPR)

Abone, otoparka giriş yapmak isteyen abone kartı sahibi her abonenin plakası veya plakaları; sistemde kayıtlı plaka bilgisiyle örtüşmelidir. Abone, giriş yaptığı plakayla çıkış yapmak zorundadır. Farklı bir plakayla çıkış işlemine sistem izin vermez. Abone kartı sahibi, en fazla 2 adet plaka kaydı yaptırabilir.

Biletli, otoparkı kullanan her müşterinin biletine sistem otomatik olarak plaka kaydını yapmaktadır. Müşteri girişte aldığı biletle birlikte, giriş yaptığı aracı çıkarmak zorundadır. Biletini kaybeden müşteriye, ödeme kasalarında, LPR sisteminden yararlanılarak, girişte aldığı biletin bir örneği üretilir ve kayıp bilet uygulaması yapılır.

6.10 Otopark ve Merkezi Hizmetler Birimi Faaliyetleri

- Otoparkların kontrol ve denetimi yapılır. Düzeni sağlanır.
- Operasyonel gereklilik durumlarında (temizlik, montaj, imalat, boya, yapısal düzenleme, acil durumlar, mücbir sebepler vs.) müşteri aracı emniyetli bir şekilde başka bir park alanına kayıt altına alınarak transfer edilebilir.
- Otopark Vardiya Şefi gün içinde kendi vardiyasında olan kayıp, arızalı ve ekstra ödemeleri otopark kasa memuru tarafından doldurulan İGA.DSC.CP01.F10 Zorunlu Bilet Yönlendirme Formu ve İGA.DSC.CP01.F20 *Genel Sıfırlama İşlem Formunu* kontrol eder. İşlem yapılan biletleri bu forma ekler.



OTOPARK İŞLETME PROSEDÜRÜ

- Vardiya başlarken ve vardiya bitimlerinde MPS kasalarında bulunan avans Otopark Tahsilat Personeli ile Otopark Kasa Memuru tarafından sayılıp imza karşılığında Avans Tediye Makbuzu doldurulur. Eksiksiz teslim edilir.
- Vardiya şefi tarafından otopark geneli ve ödeme noktalarının kontrolleri yapılır. Yapılan kontrollerden sonra İGA.DSC.CP01.F02 Kasa Vardiya Kontrol Formu doldurulur. Yapılan işler yazılır bir sonraki vardiya teslim edilir.
- *Otopark Sistem Bakım Onarım Ekibi tarafından otopark giriş -çıkış bilet makinaları kontrolü için İGA.DSC.CP01.F22 Otopark Giriş-Çıkış Bilet Makinaları 4 Aylık Periyodik Bakım Listesi Formu, Ödeme gişeleri (MPS-EPS) kontrolü için İGA.DSC.CP01.F23 MPS-EPS 4 Aylık Periyodik Bakım Takip Listesi Formu, APS'lerin kontrolü için İGA.DSC.CP01.F24 Otomatik Ödeme İstasyonu (APS) 4 Aylık Periyodik Bakım Takip Listesi Formu, giriş çıkış bariyerleri kontrolü için İGA.DSC.CP01.F25 Giriş-Çıkış Bariyer Makinaları 4 Aylık Periyodik Bakım Takip Listesi Formu yılda 4 defa doldurulmaktadır. Otopark sistemi üzerinden anlık takip edilmekte olup cihazlarla ilgili arıza kayıtları ITSM üzerinden açılır ve raporlanır.*
- Vardiya boyunca tüm kasalarda ve abone merkezinde yapılan nakit ve kredi işlemlerinin vardiya bitiminde alınan shift raporlarında görülen tutarlar hasılat birimi tarafından Vardiya Şefliği birimine iletilir. Otopark Sistem Müdür Yardımcılığı tarafından günlük olarak raporlanır.
- Manuel ödeme noktalarındaki görevliler 12 saatlik vardiyalarda görev yaparlar. Kasa görevlisi mesai başlangıcında, standart avansını alır ve tahsilat yapacağı kasasına gider. Kasa ve ödeme araçlarını kontrol eder, uygunsuzluk varsa otopark vardiya şefini haberdar eder. Perakende satış fişi veya diğer ihtiyaçlarını otopark vardiya şefi temin eder. Vardiya bitiminde tüm parayı ve gün sonu raporlarını, Otopark Hasılat Uzman/Uzman Yard. teslim eder. Otopark Hasılat Uzman/Uzman Yard. tarafından hasılat bilgileri Otopark Vardiya Şefliği ile paylaşılır.
- Otoparkta meydana gelen arızalar için ilgili birimler (APOC, IT) telefonla aranır ve arızanın giderilmesi için iş kaydı oluşturulur. İş kayıtları ilgili birim tarafından raporlanır.
- Temizlik Operasyon Müdürlüğü aylık çalışma planını hazırlar. Aylık çalışma planı haricinde otoparkta meydana gelen temizlik talepleri için temizlik şefleri telefonla aranır bilgi verilir. Temizlik şefleri tarafından temizlik ekibi yönlendirilerek ilgili mahallin temizliği yapılır.
- Aşağıda belirtilen durumlarda Otopark Sistem Operatörü raporlamak kaydıyla giriş ve çıkış bariyerini manuel olarak açabilir.
 1. Üst yönetimin ve Otopark ve Merkezi Hizmetler Birimi'nin uygun gördüğü kişiler
 2. İGA için hizmet veren iş makineleri
 3. DHMİ-Resmi-Askeri -Kamu yararına kar amacı gütmeyen (Kızılay, İBB Cenaze Müd., Yol Bakım vb. araçlar)



Otopark Kontrol Merkezinde bulunan sistem bilgisayarından giriş çıkış bariyerleri kontrol edilebilmekte olup, yukarıda izin verilen haller olduğunda bariyer sistem operatörü tarafından açılır.

1 ve 2. Maddeler sistem kontrol merkezine mail olarak önceden bildirilmelidir.

3. Maddede; Otopark Sistemi kullanılarak manuel bariyer açılması esnasında operatör sisteme bariyer açılması ile ilgili kısa bir bilgi yazar, bariyer açılıp müşteri çıkartılır. Manuel olarak açılan bariyerler otopark sisteminde Sistem Olayları raporunda açıklaması ile mevcuttur. Otopark sisteminden her 15 günde bir Sistem Olayları dosyası excel formatında çekilerek Otopark Sistem Kontrol Müd. Yrd. tarafından kayıt altına alınır.

- Otopark Otomasyon Sistemi kullanıcı hesap yönetimi süreci (yeni personele yetki verilmesi, görevinden ayrılmış olan personel için kullanıcı hesabının kapatılması, kullanıcı hesap ve şifre değişiklik taleplerinin değerlendirilmesi vb.) İGA.IT.CPSP01 Otopark Kullanıcı Erişim Prosedürü'ne göre yürütülür.
- Tüm otopark personeli görev alanında çevre koruma ve yasal mevzuatlara uygun çalışır. Ofislerde ve çalışma alanlarında oluşan atıkların yönetimi *İGA.TCHS.WM03 Atık Yönetiminde Arızı Bildirimler, Bakım ve Onarım İşletme Prosedürü'ne* göre yürütülür.
- Otopark ve Merkezi Hizmetler Birimindeki birimler haftalık faaliyetlerini İGA.DSC.CP01.F19 *Haftalık Faaliyet Raporu'na* işleyerek kayıt altına alır.
- Tüm otopark personeli görev alanında müşterilere karşı nazik ve Türk misafirperverliğine uygun bir tutum içindedir. Almış olduğu şikâyet bildirimlerini ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi standartına ve İGA.CX.G01 Müşteri Bildirimleri Yönetimi Prosedürü'ne uygun şekilde yönlendirir.
- Birimimizle ilgili yapılan uygulamalar, birimimizle ilgili sıkça sorulan sorular (S.S.S) güncel olarak takip edilip değişiklikler APOC çağrı merkezi, Çağrı Merkezi (Müşteri Deneyimi) ve İGA.PR.SDM01 Bilgi Kanallarının Yönetimi Prosedürüne göre bilgi platformuyla paylaşılır.
- Otopark personellerine yönelik takdir teşekkür bildirimleri değerlendirilerek personelin performans raporuna işlenir.
- Otopark ve Merkezi Hizmetler Birimi tarafından yapılan otopark içi denetimlerde park çizgileriyle ayrılmış parklanma mahaline parketmeyen ticari/turizm araçlarının parklanmaları hatalı parklanma statüsünde değerlendirilir. İlk ihlalde araç sürücüsü hatalı parklanma konusunda uyarılır. Hatalı parklanmanın tekrarı olması durumunda araç plakası kademeli olarak blokelenerek otopark girişi engellenir. Hatalı parklanma nedeniyle otopark girişleri engellenen araçların blokenin kaldırılmasına yönelik talepleri Otopark ve Merkezi Hizmetler Biriminin değerlendirmesi sonrasında onay verilirse kaldırılır. Onay verilmezse plakanın bloke durumu devam eder. Ticari olmayan misafir araçları hatalı parklanma yaptıkları takdirde otopark çıkışı yaptığı esnada hatalı parklanma konusunda uyarılır.
- Otopark ve Merkezi Hizmetler Birimi tarafından yapılan otopark içi denetimlerde engelli ziyaretçilerimize ayrılmış parklanma mahaline parkeden turizm/ticari araçlarının parklanmaları hatalı parklanma statüsünde değerlendirilerek ilk ihlalde araç sürücüsü hatalı parklanma konusunda uyarılır. Hatalı parklanmanın tekrarı olması durumunda araç plakası kademeli olarak blokelenerek otopark girişi engellenir. Hatalı parklanma nedeniyle otopark girişleri



engellenen turizm araçlarının blokenin kaldırılmasına yönelik talepleri Otopark ve Merkezi Hizmetler Biriminin değerlendirmesi sonrasında onay verilirse kaldırılır. Onay verilmezse plakanın bloke durumu devam eder.

- Otopark içerisinde İHL Emniyet Şube Müdürlüğü Trafik Denetleme Büro Amirliği tarafından belirli aralıklarla denetimler yapılmakta olup bu denetimlere göre İHL Emniyet Şube Müdürlüğü Trafik Denetleme Büro Amirliği tarafından gerekli cezai müeyyide uygulanmaktadır.
- *Otopark ve Merkezi Hizmetler birimine ait otopark alanlarında birimin izni/ bilgisi olmaksızın otopark bedelini ödemeden otoparktan farklı bir aracın arkasından, ve/veya arızalanan açık kalan bariyerden çıkan araçlar tespit edildiği takdirde plakalarına açıklama yazılarak sistem tarafında bloke konulur. Bloke konulan araç, kaçak geçişi giriş tarihiyle aynı gün yaptıysa otopark kullanım saatine bakılmaksızın 1 günlük otopark bedeli, 1 günden fazla kullanımı var ise kalış süresi tam güne tamamlanarak ücret hesabı yapılır. Araç sahibi bu ücreti ödeyerek otopark blokesini kaldırabilir. Otopark ücreti = (günlük ücret* tam güne tamamlanmış otopark kullanım süresi) olarak tahsil edilir. Bu ücret abonelik ücretine çevrilemez.*
- Otopark içinde bulunan tüm mahaller Otopark ve Merkezi Hizmetler Birimine aittir. Terminal dahilindeki farklı birimlere ve taşeron firmalara ihtiyaç gereği kullanılmak üzere tahsis edilmiş mahaller Otopark ve Merkezi Hizmetler Biriminin ihtiyaç duyması halinde geri alınabilir.
- Otopark genelinde yapılacak her türlü inşai, elektrik, teknik çalışmalar kat, giriş, çıkış kapatılması mahal anahtarı değiştirilmesi vb. APOC üzerinden oluşturulan kayıtlar Otopark ve Merkezi Hizmetler Birimine bilgi verilerek yapılır.
- Otopark ve Merkezi Hizmetler birimleri ve paydaşlar tarafından yolcuların veya insanların güvenliğini etkileyebilecek, kişilerin yaralanmasına, sağlığının bozulmasına sebep olabilecek kaza ve olayların (acil durumlar, ramak kala olaylar dahil) önlenmesi için tespit edilen eksiklikler HSE Plus ve e-posta aracılığı ile bildirilir, İSG Direktörlüğü işbirliği ile ilgili aksiyonlar alınır.
- *Çalışanlar, İGA.OHS.G06 Çalışan İş Sağlığı ve Güvenliği Kuralları Prosedürü ve ilgili talimatlarına uygun olarak faaliyetlerini yürütür.*
- Otopark içerisinde camı veya kapısı açık unutulmuş müşteri araçları otopark personelleri ya da otopark vardiya şefi tarafından tespit edildiği takdirde ilgili aracın park yeri bilgisi Güvenlik Vardiya Yöneticisine bildirilir. Güvenlik Vardiya Yöneticisi tarafından Emniyet Birimine bilgi verilir.
- Birim / süreç faaliyetlerinin sağlıklı ve güvenli bir şekilde yürütülebilmesi için; Birim yöneticileri operasyonel süreçlerini İGA.OHS.M01 İSG Yönetim Sistemi El Kitabı, 8.1.5 Bölümü 'nde tanımlanan şartlara uygun olarak, İSG Direktörlüğü ile işbirliği içinde yürütürler.

6.11 Otopark Kaza Süreci

Park halindeki duran araca başka bir aracın çarpması durumunda;

- Güvenlik Vardiya Yöneticisi ve (Otopark ve Merkezi Hizmetler Müdürü'nün olmadığı durumlarda) Nöbetçi Terminal Müdürü, Otopark Vardiya Şefi tarafından telefonla bilgilendirilir.
- Çarpan araç kayıp ise çarpılan araç sahibi karakola yönlendirilir.



- Güvenlik Vardiya Yöneticisi ve Otopark Vardiya Şefi tarafından müşterek tutanak tutulur. Hasar Otopark Vardiya Şefi tarafından fotoğraflanır. Tutulan tutanağın bir nüshası otopark işletmesi tarafından dosyalanarak saklanır.
- *Tüm kazalar ve olaylarda, herhangi bir kişiye veya kuruma maddi ve/veya bedeni hasar oluşsun ya da oluşmasın, olaya ilişkin ayrıntılar ve tutanaklar eş zamanlı olarak (en geç 24 saat içinde) bilgi amaçlı Sigorta Birimi ile paylaşılır.*

İki aracın çarpışması durumunda uzlaşma sağlanamıyorsa;

- Nöbetçi Terminal Müdürü (Otopark ve Merkezi Hizmetler Müdürü'nün olmadığı durumlarda) Güvenlik Vardiya Yöneticisi'ne Otopark Vardiya Şefi tarafından telefonla bilgi verilir. Güvenlik Vardiya Yöneticisi' ya da Otopark Vardiya Şefi tarafından Trafik Polisi olay yerine çağrılır. Gerekli işlemler Trafik Polisi tarafından gerçekleştirilir.
- Güvenlik Vardiya Yöneticisi ve Otopark Vardiya Şefi tarafından müşterek tutanak tutulur. Hasar Otopark Vardiya şefi tarafından fotoğraflanır. Çekilen fotoğraflar ve tutulan tutanağın bir nüshası otopark işletmesi tarafından klasörlenerek saklanır.
- Olaya ilişkin ayrıntılar ve tutanaklar *en geç 24 saat içerisinde* eş zamanlı olarak bilgi amaçlı Sigorta birimi ile paylaşılır.

Otopark binası ve sistemlerinin zarar görmesi;

- Trafik Polisi, Nöbetçi Terminal Müdürü, Güvenlik Vardiya Yöneticisi ve APOC aranarak haber verilir.
 - Gerekli evraklar (ruhsat, kimlik ya da ehliyet vb.) Otopark Vardiya Şefi tarafından alınarak hasar veren müşterinin bilgileri İGA.DSC.CP01.F18 Otopark Demirbaşları Hasar Bilgi Formuna kaydedilir. Hasar fotoğraflanır. Otoparkta hasar gören bina ve yapısal yapı ise Otopark Terminal Kara Tarafı Müdürlüğü tarafından hasar tespit tutanağı tutulur. Trafik polisi tarafından tutulan tutanak eklenir. Bu hasar Gelirler Müdürlüğü'ne müşteriye fatura kesilerek tahsil edilebilmesi için bildirilir. Otoparkta hasar gören donanım ise (bariyer, aps vb.) için gelen Otopark Sistem Bakım personeli İGA.DSC.CP01.F21 Hasar Tespit Formu tutar. Trafik polisi tarafından tutulan tutanak eklenir ve bu hasar Gelirler Müdürlüğü'ne müşteriye fatura kesilerek tahsil edilebilmesi için bildirilir. Çekilen fotoğraflar ve tutulan bu tutanaklar otopark işletme tarafından klasörlenerek saklanır.
 - Olaya ilişkin ayrıntılar ve tutanaklar *en geç 24 saat içerisinde* eş zamanlı olarak bilgi amaçlı Sigorta Birimi ile paylaşılır.

Kaza ya da Ramak Kala süreçlerinde;

- Ramak Kala ve Kaza-Olay bildirimleri İGA.OHS.G01 Kaza-Olay Araştırma, Raporlama ve Bildirimi Prosedürüne göre gerçekleştirilir. *Benzer olayların önlenmesi için kök sebep analizi yapılır, düzeltici faaliyetlerin belirlenir ve uygulanır*



- Otopark Vardiya Şefi tarafından tutulan her tutanak ya da formun bir örneği İş Sağlığı ve Güvenliği Direktörlüğü ile paylaşılır.
- Alanda çalışan ve çalışacak olan personeller, *alandaki güvenli çalışma koşulları sağlandıktan sonra* gerekli uygulama prosedürü/talimatına ve İSG talimatlarına uygun olarak çalışmalarını tamamlar. İş tekrarı faaliyetlerinde aynı güvenlik tedbirleri alınarak çalışmalar yapılır.
- *Tüm kazalar ve olaylarda, herhangi bir kişiye veya kuruma maddi ve/veya bedeni hasar oluşsun ya da oluşmasın, olaya ilişkin ayrıntılar ve tutanaklar eş zamanlı olarak (en geç 24 saat içinde) bilgi amaçlı Sigorta Birimi ile paylaşılır.*

İlgili süreç faaliyetleri İGA.AOCC.OPS01 Havalimanı Operasyon Kontrol Merkezi Prosedürü'ne göre gerçekleştirilir.

6.12 Otopark İnşai Aksaklık Kaynaklı Araç Hasarı

İstanbul Havalimanının otopark sınırları içerisinde gerçekleşen, inşai aksaklık sonucu hasar görmüş araçları kapsar.

Müşteri otoparktan çıkmadan bildirilirse;

- Hasar resimlenir, kamera kayıtları kontrol edilir. Otopark Vardiya Şefi tarafından İGA.DSC.CP01.F11 Hasar Bilgi Formu tutulur ve araç bakım için araç tamiri ya da temizliği yapan firmalara yönlendirilir.
- Hasar resimlenir, kamera kayıtları kontrol edilir. Kontroller sonucu oluşan hasar, Otopark ve Merkezi Hizmetler Birimi'nin sorumluluk kapsamı dışında olduğu görülürse hasarla ilgili durum incelenmek üzere sorumluluk kapsamındaki birime yönlendirilir. İlgili birim tarafından teknik incelemeler yapılarak sonuçları Otopark ve Merkezi Hizmetler Birimi'ne iletilir. Sorumluluk kapsamındaki birimin araçta hasarın oluşmasıyla ilgili kusuru bulunuyorsa ilgili birim tarafından hasar giderilir. Kusuru bulunmuyorsa hasar karşılanmaz. Otopark ve Merkezi Hizmetler Birimi her iki durumda da müşteri ile (Çağrı Merkezi, Telefon, Mail Vb) iletişime geçerek süreçle ilgili bilgilendirme ve sürecin takibini sağlar.
- Olaya ilişkin ayrıntılar ve tutanaklar bilgi amaçlı Sigorta birimi ile paylaşılır.
- Bedeli İGA'ya fatura ettirilir. İGA.DSC.CP01.F12 Hasar Tazmin Onay Formu imzalatılarak evrak aslı Otopark ve Merkezi Hizmetler Biriminde kalır ve bir kopyası Muhasebe Birimine iletilir.
- SAP üzerinden hasar ile ilgili talep açılır.

Bildirim müşteri şikayeti olarak gelirse;

- Hasar ile ilgili müşteriden görsel istenir.
- Kamera kayıtlarına bakılır.
- Görseller sonucunda, aracın İstanbul Havalimanı otoparkında hasarlanmadığı değerlendirilirse, bedeli kabul edilmez.
- Görseller sonucunda oluşan hasarın otoparkta olduğu fakat Otopark ve Merkezi Hizmetler Biriminin sorumluluk kapsamı dışında olduğu görülürse hasarla ilgili durum incelenmek üzere



sorumluluk kapsamındaki birime yönlendirilir.İlgili birim tarafından teknik incelemeler yapılarak sonuçları Otopark ve Merkezi Hizmetler Birimi'ne iletilir.Sorumluluk kapsamındaki birimin araçta hasarın oluşmasıyla ilgili kusuru bulunuyorsa ilgili birim tarafından hasar giderilir. Kusuru bulunmuyorsa hasar karşılanmaz.Otopark ve Merkezi Hizmetler Birimi her iki durumda da müşteri ile (Çağrı Merkezi,Telefon.Mail vb.) iletişime geçerek süreçle ilgili bilgilendirme ve sürecin takibini sağlar.

- Görseller sonucunda, aracın İstanbul Havalimanı otoparkında hasarlandığı değerlendirilirse araç bakım için araç tamiri ya da temizliği yapan firmalara yönlendirilir.
- Müşteri aracı tamir ettirmiş ve karşılığında ödediği tutarı İGA'dan talep ediyorsa, Otopark ve Merkezi Hizmetler birimi tarafından fatura tutarına onay verildiği takdirde İGA.DSC.CP01.F12 Hasar Tazmin Onay Formu doldurulup onayları alınır.Otopark ve Merkezi Hizmetler Birimi onayı/bilgisi dışındaki hasar fatura bedellerini ödemekle yükümlü değildir.
- Olaya ilişkin ayrıntılar ve tutanaklar bilgi amaçlı Sigorta birimi ile paylaşılır.
- Bedeli İGA'ya fatura edilir. İGA.DSC.CP01.F12 Hasar Tazmin Onay Formu imzalatılarak evrak aslı Otopark ve Merkezi Hizmetler Biriminde kalır ve bir kopyası Muhasebe Birimine iletilir.
- SAP üzerinden hasar ile ilgili talep açılır.

6.13 Otopark Ücret İade İşlemleri

6.13.1 Çift Çekim Olduğu Durumlarda İade İşlem Süreci

- Müşteri şikayeti ile gelen ya da işlem esnasında fark edilen çift çekim için Otopark Sistemi üzerinden araç plakası ile işlem kontrol edilir. Çift çekim olarak görüntüleniyor ise Finans Departmanına İGA.DSC.CP01.F17 Satış İade İptal Formu düzenlenip çift çekimi ispatlayan otopark sistem çıktısı, var ise ödeme fişi, kredi kartıyla ödeme ise slibi eklenir. Fiori üzerinden satış iade talebi oluşturulur eklenen evrakların görselleri taranarak fiori sistemine eklenir ve onaya sunulur. İade bedeli 5.000 TL'ye kadar Otopark ve Merkezi Hizmetler Müdürü'nün, 5.000-20.000 TL arasında Otopark ve Merkezi Hizmetler Kıdemli Müdürü'nün, 20.000TL ve üzeri tutar için bağlı bulunulan Genel Müdür Yardımcısının onayı ve imzası alınarak Finans Departmanından iadesi talep edilir.
- Otopark Sistemi üzerinde kredi kartı ile kontrol edilir çift çekim olarak görüntüleniyorsa 2.kez çekilen kredi kartı işlemi ile aynı plakanın işlemi yapıp yapılmadığına bakılır. Aynı plaka olarak görüntüleniyorsa çift çekimi ispatlayan otopark sistem çıktısı, var ise ödeme fişi, kredi kartıyla ödeme ise slibi eklenerek İGA.DSC.CP01.F17 Satış İade İptal Formu düzenlenir. Fiori üzerinden satış iade talebi oluşturulur eklenen evrakların görselleri taranarak fiori sistemine eklenir ve onaya sunulur. İade bedeli 5.000 TL'ye kadar Otopark ve Merkezi Hizmetler Müdürü'nün, 5.000-20.000 TL arasında Otopark ve Merkezi Hizmetler Kıdemli Müdürü'nün, 20.000TL ve üzeri tutar için bağlı bulunulan Genel Müdür Yardımcısının onayı ve imzası alınır Finans Departmanından iadesi talep edilir.



Farklı bir plaka olarak görüntüleniyorsa çift çekim şikayeti kabul edilmez.

c. Otopark Sisteminden kontrol edilip kredi kartı ve plakadan sadece bir kez işlem görüntüleniyorsa kredi kartı ya da banka (debit) kartı numarasından o günkü kayıtlara bakılması için otopark tahsilat gelirler bölümüne banka kayıtlarının kontrol edilmesi için gönderilir. Kredi ve banka kartı kayıtları kontrol edilir, çift çekim bulunursa Finans Departmanına İGA.DSC.CP01.F17 Satış İade İptal Formu düzenlenip çift çekimi ispatlayan mail ve otopark sistem çıktısı eklenir. Fiori üzerinden satış iade talebi oluşturulur eklenen evrakların görselleri taranarak fiori sistemine eklenir ve onaya sunulur. İade bedeli 5.000 TL'ye kadar Otopark ve Merkezi Hizmetler Müdürü'nün, 5.000-20.000 TL arasında Otopark ve Merkezi Hizmetler *Kıdemli* Müdürü'nün, 20.000TL ve üzeri tutar için bağlı bulunulan Genel Müdür Yardımcısının, imzası ve onayı alınarak finans departmanından müşterinin kredi kartı ya da hesap numarasına iadesi talep edilir.

d. Araştırma neticesinde çift çekim tespit edilemedi ise müşteriden banka ekstresi kontrolü istenir.

i. Provizyonda kalan işlem olup banka tarafından tutar iade edildi ise çift çekim şikayeti kapatılır.

ii. Çift çekim görünmeye devam ediyor ise Finans Departmanı banka ile görüşür. Bankada çift çekim görünüyorsa İGA.DSC.CP01.F17 Satış İade İptal Formu düzenleyerek çift çekimi ispatlayan mail eklenir. Fiori üzerinden satış iade talebi oluşturulur eklenen evrakların görselleri taranarak fiori sistemine eklenir ve onaya sunulur. İade bedeli 5.000 TL'ye kadar Otopark ve Merkezi Hizmetler Müdürü'nün, 5.000-20.000 TL arasında Otopark ve Merkezi Hizmetler *Kıdemli* Müdürü'nün, 20.000TL ve üzeri tutar için bağlı bulunulan Genel Müdür Yardımcısının onayı ve imzası alınarak Finans Departmanından müşterinin kredi kartı ya da hesap numarasına iadesi talep edilir.

6.13.2 Mücbir Sebeplerden Abonelik Ödemesi İptali İstendiği Durumlarda İade İşlemi Süreci

6.13.2.1 Kısa Süreli Aboneliklerde

Kısa süreli abonelik işlemi yaptıran müşterilerimiz uçuş iptali, vize iptali gibi mücbir sebeplerden uçuşlarını gerçekleştiremeyecekleri durumlarda kasalarımıza gelerek yapılan aboneliği iptal etmek istediklerini beyan ederler. Otoparkta kaldıkları süreye göre otopark ücreti tahsil edilip müşterinin çıkışı sağlanır. Finans Departmanına İGA.DSC.CP01.F17 Satış İade İptal Formu doldurularak iade edilecek tutara ait ödeme fişi, kredi kartıyla ödeme ise slibi, otoparkta kaldığı süre kadar alınan ücretin ödeme fişi fotokopisi ya da otopark sistem çıktısı eklenir. Fiori üzerinden satış iade talebi oluşturulur eklenen evrakların görselleri taranarak fiori sistemine eklenir ve onaya sunulur. İade bedeli 5.000 TL ye kadar Otopark ve Merkezi Hizmetler Müdürü'nün, 5.000-20.000 TL arasında Otopark ve Merkezi Hizmetler *Kıdemli* Müdürü'nün, 20.000TL ve üzeri tutar için bağlı bulunulan Genel Müdür Yardımcısının onayı ve imzası alınarak Finans Departmanından müşterinin kredi kartı ya da hesap numarasına iadesi talep edilir.

6.13.2.2 Kısa Süreli Abonelik Dışında Kalan Tüm Aboneliklerde

Otopark ve Merkezi Hizmetler Müdürlüğünün belirleyeceği zaman dilimlerine göre toplu ödeme yada ödeme yapmış ve abonelik iptali için mücbir sebebi varsa (aracın satılması, perte çıkması,



işten ayrılma vb) mücbir sebep için Otopark ve Merkezi Hizmetler Müdürünün onayı alınır. İade istenen kalan süre ile ilgili ödeme ve toplu ödeme sonucu yararlandırıldığı ayrıcalıklardan vazgeçmek kaydıyla gerekli hesaplamalar yapılır ve otoparkı kullandıkları süre düşülerek kalan tutarın iade edilmesi için İGA.DSC.CP01.F17 Satış İade İptal Formu doldurulur. Forma abonenin var ise apron kartı fotokopisi, ruhsat fotokopisi ve ödeme fişi eklenir. Fiori üzerinden satış iade talebi oluşturulur eklenen evrakların görselleri taranarak fiori sistemine eklenir ve onaya sunulur. İade bedeli 5.000 TL ye kadar Otopark ve Merkezi Hizmetler Müdürü'nün, 5.000-20.000 TL arasında Otopark ve Merkezi Hizmetler *Kıdemli* Müdürü'nün, 20.000TL ve üzeri tutar için bağlı bulunan Genel Müdür Yardımcısının onayı ve imzası alınarak Finans Departmanından müşterinin kredi kartı ya da hesap numarasına ücretin iadesi talep edilir.

6.13.3 Personelden Kaynaklı Yanlış Çekim Durumlarında İade İşlem Süreci

Abone olmak için gelen müşterinin biletinin ödemesini sehven alan personelimizin aldığı fazladan tutar için vardiya şeflerinin bilgisinde İGA.DSC.CP01.F17 Satış İade İptal Formu doldurulur. Forma ödeme fişi kredi kartıyla ödeme ise slibi ve otopark sistem çıktısı eklenir. Fiori üzerinden satış iade talebi oluşturulur eklenen evrakların görselleri taranarak fiori sistemine eklenir ve onaya sunulur. İade bedeli 5.000 TL ye kadar Otopark ve Merkezi Hizmetler Müdürü'nün 5.000-20.000 TL arasında Otopark ve Merkezi Hizmetler *Kıdemli* Müdürü'nün 20.000TL ve üzeri tutar için bağlı bulunan Genel Müdür Yardımcısının onayı ve imzası alınarak Finans Departmanından kredi kartına ya da hesap numarasına iadesi talep edilir.

6.13.4 Sistemden Kaynaklı Yanlış Çekim Durumlarında İade İşlem Süreci

Müşteri şikayeti ile bildirilen otoparkta kalış süresine göre bilet tarifesinden farklı bir tutar alındıysa giriş ve ödeme saati kontrol edilir. Fazla çekilen tutar için İGA.DSC.CP01.F17 Satış İade İptal Formu doldurulup ödeme fişi, kredi kartıyla ödeme ise slibi ve otopark sistem çıktısı eklenir. Fiori üzerinden satış iade talebi oluşturulur eklenen evrakların görselleri taranarak fiori sistemine eklenir ve onaya sunulur. İade bedeli 5.000 TL ye kadar Otopark ve Merkezi Hizmetler Müdürü'nün 5.000-20.000 TL arasında Otopark ve Merkezi Hizmetler *Kıdemli* Müdürü'nün 20.000TL ve üzeri tutar için bağlı bulunan Genel Müdür Yardımcısının onayı ve imzası alınarak Finans Departmanından kredi kartına ya da hesap numarasına iadesi talep edilir.

6.13.5 Müşteri Hatasından Kaynaklanmış Durumlarda İade İşlem Süreci

Müşteri hatasından kaynaklanmış durumlarda (otomatik ödemede yanlışlıkla abone olunmuş, yanlış bilet ödemesi yapılmış vb.) otoparkta kalış süresi sistem üzerinden kontrol edilir kaldığı süre hesap edilerek ya ödenen ücretinden düşülür, ya da bilet bedeli tahsil edilip (varsa kullanmış olduğu ayrıcalıklar ya da indirimler iptal edilir) yanlış çekilen bedelin tamamı İGA.DSC.CP01.F17 Satış İade İptal Formu doldurulup ödeme fişi, kaldığı süreyi gösteren otopark sistem çıktısı eklenir. Fiori üzerinden satış iade talebi oluşturulur eklenen evrakların görselleri taranarak fiori sistemine eklenir ve onaya sunulur İade bedeli 5.000 TL ye kadar Otopark ve Merkezi Hizmetler Müdürü'nün 5.000-20.000 TL arasında Otopark ve Merkezi Hizmetler *Kıdemli* Müdürü'nün 20.000TL ve üzeri tutar için bağlı bulunan Genel Müdür Yardımcısının onayı ve imzası alınarak. Finans Departmanından kredi kartına ya da hesap numarasına iadesi talep edilir.

**6.13.6 İdari Karar Değişikliği Olduğu Durumlarda İade İşlem Süreci**

Abonelik işlemi yapılmış müşteri grubuna ait idari karar değişikliğinde, ilgili grubun abone kartları hakkında indirim ya da ücretsiz olarak tanınan haklarına istinaden abone kartı sahibi talep ettiği takdirde idari kararın alındığı gün esas alınarak iade edilecek tutar hesaplanıp İGA.DSC.CP01.F17 Satış İade İptal Formu doldurulur. Forma müşteri grubuna aitliği gösteren varsa apron kartı, durumu belirten özel belgeler, araç ruhsatı fotokopisi eklenir. Fiori üzerinden satış iade talebi oluşturulur eklenen evrakların görselleri taranarak fiori sistemine eklenir ve onaya sunulur İade bedeli 5.000 TL ye kadar Otopark ve Merkezi Hizmetler Müdürü'nün 5.000-20.000 TL arasında Otopark ve Merkezi Hizmetler *Kıdemli* Müdürü'nün 20.000TL ve üzeri tutar için bağlı bulunan Genel Müdür Yardımcısının onayı ve imzası alınarak Finans Departmanından kredi kartına ya da hesap numarasına iadesi talep edilir.

6.13.7 Yapılan Ödeme Nedeniyle Müşteri Şikayetinin Haklı Bulunduğu Durumlarda İadesine Karar Verilen Tutarların İade İşlem Süreci

Otopark ödemesi yapan müşterinin bulunduğu kişiye özel durumdan ya da ödemeyi yaptığı esnada yaşadığı duruma istinaden müşterinin şikayet sebebi haklı bulunarak ödemenin bir kısmı ya da tamamının iadesi için 5.000 TL ye kadar Otopark ve Merkezi Hizmetler Müdürü'nün 5.000-20.000 TL arasında Otopark ve Merkezi Hizmetler *Kıdemli* Müdürü'nün 20.000TL ve üzeri tutar için bağlı bulunan Genel Müdür Yardımcısının onayı ve imzası alınır. İGA.DSC.CP01.F17 Satış İade İptal Formu doldurulup ödeme fişi, kredi kartıyla ödeme ise slibi ve otopark sistem çıktısı, iade özel durumu(engelli, gazi vb.) bulunmasından kaynaklanıyor ise durumu gösteren belge eklenir. Fiori üzerinden satış iade talebi oluşturulur eklenen evrakların görselleri taranarak fiori sistemine eklenir ve onaya sunulur Finans Departmanından kredi kartına ya da hesap numarasına iadesi talep edilir.

7. AKIŞ ŞEMASI

Bu prosedüre ait akış şeması bulunmamaktadır.

8. EKLER – KAYITLAR

IGA.DSC.CP01.F01	Kayıp Bilet Araç Teslim Tutanak Formu Rev02
IGA.DSC.CP01.F02	Kasa Vardiya Kontrol Formu Rev02
IGA.DSC.CP01.F03	Abone Kart Ücreti Ödeme Formu Rev02
<i>IGA.DSC.CP01.F10</i>	<i>Zorunlu Bilet ve Yönlendirme Formu Rev04</i>
IGA.DSC.CP01.F11	Hasar Bilgi Tutanağı Rev02
IGA.DSC.CP01.F12	Hasar Tazmin İşlemleri Onay Formu Rev02
IGA.DSC.CP01.F17	Satış İade İptal Formu Rev01
IGA.DSC.CP01.F18	Otopark Demirbaşları Hasar Bilgi Formu Rev00
IGA.DSC.CP01.F19	Haftalık Faaliyet Raporu Rev00
IGA.DSC.CP01.F20	Genel Sıfırlama Formu Rev00
IGA.DSC.CP01.F21	Hasar Tespit Formu Rev00
<i>IGA.DSC.CP01.F22</i>	<i>Otopark Giriş-Çıkış Bilet Makinaları 4 Aylık Periyodik Bakım Takip Listesi Formu Rev00</i>
<i>IGA.DSC.CP01.F23</i>	<i>MPS-EPS 4 Aylık Periyodik Bakım Takip Listesi Formu Rev00</i>



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

OTOPARK İŞLETME PROSEDÜRÜ

IGA.DSC.CP01.F24	Otomatik Ödeme İstasyonu (APS) 4 Aylık Periyodik Bakım Takip Listesi Formu Rev00
IGA.DSC.CP01.F25	Giriş-Çıkış Bariyer Makinaları 4 Aylık Periyodik Bakım Takip Listesi Formu Rev00

9. KAYIT SAKLAMA SÜRELERİ

Kayıt Adı	Baskı(B) / Elektronik(E)	Birimde Saklama Süresi ve Yöntemi	Sorumlu
Kayıp Bilet Araç Teslim Tutanak Formu	B	Ortak Alan / 2 yıl	Otopark İlişkileri Yardımcısı Müşteri Müdür
Kasa Vardiya Kontrol Formu	E	Otopark ve Merk.Hizmetler Ortak klasörü /2 yıl	Otopark Vardiya Şefi
Abone Kart Ücreti Ödeme Formu	B	Ortak Alan / 2 yıl	Otopark Sistem Müdür Yardımcısı
Zorunlu Bilet ve Yönlendirme Formu	B	Ortak Alan / 2 yıl	Otopark İlişkileri Yardımcısı Müşteri Müdür
Hasar Bilgi Tutanağı	B	Ortak Alan / 2 yıl	Otopark Vardiya Şefi
Hasar Tazmin İşlemleri Onay Formu	B	Ortak Alan / 2 yıl	Otopark İlişkileri Yardımcısı Müşteri Müdür
Satış İade İptal Formu	B	Ortak Alan / 2 yıl	Otopark İlişkileri Yardımcısı Müşteri Müdür
Otopark Demirbaşları Hasar Bilgi Formu	B	Ortak Alan / 2 yıl	Otopark Vardiya Şefi



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

OTOPARK İŞLETME PROSEDÜRÜ

Haftalık Faaliyet Formu	E	Otopark ve Merk. Hizmetler Ortak klasörü / 2 yıl	<i>Otopark ve Merkezi Hizmetler Birim Yöneticileri</i>
Hasar Tespit Formu	B	Ortak Alan / 2 yıl	Otopark Sistem Bakım Müdür Yardımcısı
Genel Sıfırlama Formu	B	Ortak Alan / 2 yıl	Otopark Müşteri İlişkileri Müdür Yardımcısı
<i>Otopark Giriş-Çıkış Bilet Makinaları 4 Aylık Periyodik Bakım Takip Listesi Formu</i>	<i>B</i>	<i>Ortak Alan / 2 yıl</i>	<i>Otopark Sistem Bakım Müdür Yardımcısı</i>
<i>MPS-EPS 4 Aylık Periyodik Bakım Takip Listesi Formu</i>	<i>B</i>	<i>Ortak Alan / 2 yıl</i>	<i>Otopark Sistem Bakım Müdür Yardımcısı</i>
<i>Otomatik Ödeme İstasyonu (APS) 4 Aylık Periyodik Bakım Takip Listesi Formu</i>	<i>B</i>	<i>Ortak Alan / 2 yıl</i>	<i>Otopark Sistem Bakım Müdür Yardımcısı</i>
<i>Giriş-Çıkış Bariyer Makinaları 4 Aylık Periyodik Bakım Takip Listesi Formu</i>	<i>B</i>	<i>Ortak Alan / 2 yıl</i>	<i>Otopark Sistem Bakım Müdür Yardımcısı</i>