

Istanbul Airport



KONTUAR VE DESK TAHSİS PROSEDÜRÜ

H. KADRİ SAMSUNLU

İCRA KURULU BAŞKANI VE GENEL MÜDÜR

IGA.AOCC.CNT01	02	15.02.2022	Akın ORAY	Fatih MERE	Mehmet BÜYÜKKAYTAN	İnanç YAPAR
DOKÜMAN NO	REV	TARİH	HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN		KALİTE SİSTEMLERİ

Hizmete Özel / Internal



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

KONTUAR VE DESK TAHSİS PROSEDÜRÜ

REVİZYON KAYITLARI

Rev No	Tarih	Revizyon Açıklaması	Revize Edilen Bölüm
00	17.06.2019	İlk Yayın	-----
01	17.08.2020	Mail adresleri, kayıt saklama süreleri ve kısaltmalar güncellendi.	4.2 Kısaltmalar, 6.1.b Kontuar Tahsis Talepleri 6.2.a Desk Tahsis İşlemleri 9.Kayıt Saklama Süreleri
02	15.02.2022	Referanslar Bölümü güncellendi. Kontuar tahsis genel planlaması güncellendi. Hava yolu kontuar sayısı ve açma-kapama saatleri ile ilgili madde eklendi. Kontuar açmanın AMS sistemi üzerinden yapılma bilgisi eklendi. Operasyon anında yer hizmetleri tarafından istenen değişiklikler ile ilgili madde eklendi. Akış şeması güncellendi. Kontuar Tahsis Birimi, Kontuar Tahsis Bölümü olarak revize edilmiştir. IGA.AOCC.CNT01.F03 Counter Allocation Report Formu prosedüre eklenmiştir.	Madde 5 Madde 6.1 a Madde 6.1 b Madde 6.1 d Madde 6.1 f Madde 7 Tüm doküman Madde 8 - 9



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

KONTUAR VE DESK TAHSİS PROSEDÜRÜ

ETKİLEŞİMİ OLAN SÜREÇLER

Etkileşimi Olan Süreç	Etkileşim Tanımı	Prosedür İlgili Madde	Süreç Sahibi Koordinasyon Parafı (Tüm doküman için)	
			İsim / Soyisim	İmza
Terminal Operasyon	Sorumluluklar Uygulama	Madde-3 Madde-6		
Gelirler Müdürlüğü	Sorumluluklar Uygulama	Madde-3 Madde-6		

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ	1
2. KAPSAM	1
3. SORUMLULUKLAR	1
4. TANIMLAR VE KISALTMALAR	1
4.1. Tanımlar	1
4.2. Kısaltmalar	1
6. UYGULAMA	2
6.1. Kontuar Tahsis İşlemleri	2
6.2. Desk Tahsis İşlemleri	3
7. AKIŞ ŞEMASI	5
8. EKLER – KAYITLAR	6
9. KAYIT SAKLAMA SÜRELERİ	6



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

KONTUAR VE DESK TAHSİS PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, İstanbul Havalimanı Terminali'nde check-in kontuar tahsis ve desk tahsis işlemlerinin gerçekleşmesi sırasında yürütülen operasyona ilişkin çalışma usullerini açıklamaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür kontuar tahsis işlemlerinde uygulanacak iş akışını ayrıca turizm acentalarının kullanacağı desklerin kullanım planının yapılıp uygulaması ve verilen bu hizmet boyunca müşterilerin operasyonel ihtiyaçlarının giderilmesi ile ilgili tüm faaliyetleri kapsamaktadır.

3. SORUMLULUKLAR

Kontuar Tahsis *Bölümü*, check-in kontuar hizmetlerinin bu prosedür kapsamında eksiksiz yürütülmesinden sorumludur.

Check-in kontuarlarının kullanılmasından hava yolu taşıyıcıları ve/veya anlaşmalı yer hizmetleri kuruluşları, hizmetin talimata uygun yürütülmesinden Kontuar Tahsis *Bölümü*, tahakkuk ve tahsilat işlemlerinden Mali İşler Genel Müdür Yardımcılığı'na bağlı Gelirler Müdürlüğü sorumludur.

Acenta desk taleplerinin alınması, desk planlaması ve tahsisi Kontuar Tahsis *Bölümü'nün* sorumluluğundadır.

Acenta desk ücretlerinin takibi Gelirler Müdürlüğü sorumluluğundadır.

Desk kullanım saatlerinin kontrolü Terminal Operasyon Direktörlüğü'nün sorumluluğundadır.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

4.1. Tanımlar

4.2. Kısaltmalar

AMS: Airport Management System (Havalimanı Yönetim Sistemi)

ASM: Airport Service Manager (Havalimanı Hizmet Yönetimi)

FIDS: Flight Information Display System (Uçuş Bilgi Görüntüleme Sistemi)

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



5. REFERANSLAR LİSTESİ

- IGA.REV.AERO01 Havacılık Gelirleri Kontrol Prosedürü
- *IGA.OPR.M02 Terminal İşletme El Kitabı*

6. UYGULAMA

6.1. Kontuar Tahsis İşlemleri

- a. Kontuar Tahsis Genel Planlaması:** Check-in kontuarları İGA Havalimanı İşletmesi A.Ş. tarafından *İstanbul Havalimanı'nda faaliyet gösteren hava yolu ve yer hizmeti şirketlerine uçuşla ilgili kontuar adet ve kontuar açma-kapama taleplerine istinaden tahsis edilir.* Uçuşların eş zamanlı yoğunluğu ve diğer yer hizmetleri şirketlerinin de talepleri göz önüne alınarak planlamalar mevcut imkanlar dahilinde ve en uygun olabilecek şekilde gerçekleştirilir.
- b. Kontuar Tahsis Talepleri:** Yer hizmetleri şirketleri ertesi gün hizmet verecekleri uçaklarla ilgili açacakları kontuarların sayısını, açma-kapama saatini, ve sınıfları bir gün önceden CNT2.SCTM@igairport.aero adresine e-posta yoluyla veya telefonla (12121-12122) bildirir.
- *Hava yolu kontuar sayısı ve açma-kapama saatleri; uçak gövde yapısı, hava yolu bilet klas bilgileri, yolcu sayısı ve hava yolu kalite anlayışına göre havayolları tarafından belirlenir ve Kontuar Tahsis Bölümü'ne bildirilir.*
- c.** Kontuar Tahsis Uzmanı günlük uçuş bilgilerinin Uçuş Bilgi Bölümü tarafından AMS'e girişinin bitirilmesinin ardından ve gelen taleplere istinaden geçerli tarihin uçuşları için 24 saatlik kontuar planlaması yapar. Bu planlamayı gerekli operasyonel birimler ile paylaşır.
- d.** Bir gün önceden yer hizmeti kuruluşları tarafından belirtilen kontuar sayısı, açılış ve kapanış saatleri üzerinden kontuar planlaması yapılır. Kontuar açılış saati zamanı geldiğinde ASM sistemi üzerinden haberleşme yoluyla yer hizmeti operasyon birimleri ve Kontuar Tahsis Bölümü tekrar mutabık kalarak *AMS sistemi üzerinden* kontuarlar açılır.
- e.** Kontuar Tahsis Uzmanı talep edilen saatte yolcu bilet ve bagaj işlemleri kontuarlarının açık ve kullanılabilir olduğunu teyit eder. Ücretlendirilmesi ile ilgili ayrıntılar IGA.REV.AERO01 Havacılık Gelirleri Kontrol Prosedürü içerisinde yer almaktadır.
- f.** Yer hizmetleri personeli açık bütün kontuarların kapanması talebini veya kontuarların bir kaçının kapatma talebini yer hizmeti operasyon bölümlerine bildirir. Yer hizmeti operasyon bölümleri Kontuar Tahsis Bölümü ile AMS sistemi üzerinden haberleşerek kontuar kapama istediğini bildirir. Kontuar Tahsis Bölümü AMS sistemi üzerinden kontuarı kapatır ve bu saat kontuar kapanış saati olarak değerlendirilir.



KONTUAR VE DESK TAHSİS PROSEDÜRÜ

- *Operasyon anında yer hizmetleri tarafından istenen değişiklikler (erken veya geç açma-kapama, ek kontuar talepleri) olduğu durumlarda; planlama kontrol edilir. Planlamaya uygunsa talepler kabul edilir. İstenen değişikliğin kontuar planlamasına uygun olmadığı durumlarda hava yoluna planlamaya uygun başka kontuarlar sunulur.*
- g.** Kontuar Tahsis *Bölümü* ve yer hizmeti kuruluşları arasında kontuar açma-kapama talepleri için ASM sistemi kullanılır. Bu haberleşme kayıt altına alındığından manuel kayıt tutulmaz.
- h.** Sistem kullanılsa dahi koordinasyon/eğitim vb. durumlarla işgal edilen kontuarların, bulundukları check-in adasının iç veya dış hat kullanım durumuna göre ücretlendirilmesi esastır.
- i.** Terminal dahilindeki kontuarların her ne sebeple olursa olsun Kontuar Tahsis *Bölümü'nün* bilgisi ve izni dışında kullanımının tespiti halinde Terminal Operasyon Direktörlüğü tarafından cezai işlem başlatılır.
- j.** Kontuar Tahsis *Bölümü* vardiya süresince, takip edilmesi gereken durumları, yapılan güncellemeleri İGA.AOCC.CNT01.F02 Kontuar Tahsis Vardiya Formu'na not eder, günlük kontuar tahsis işlemleri bu form üzerinden takip edilir.

6.2. Desk Tahsis İşlemleri

- a.** Seyahat acentalarına yolcu işlemleri için tahsis edilecek olan desklerin talebi DSK2.SCTM@igairport.aero adresinden e-posta yoluyla alınarak desk rezervasyon işlemi başlatılır.
- b.** Acenta desk kiralama tarihi başlangıç-bitiş saati, hava yolu ve gidiş yeri bilgileri bu talebin içinde yer alır. İlgili rezervasyon talebi aynı zamanda Gelirler Müdürlüğü'ne iletilir.
- c.** Acenta İGA'nın belirleyeceği tarifeye göre ödeme dekontunu Gelirler Müdürlüğü'ne gönderir. Gelirler Müdürlüğü'nün onayıyla desk tahsisi başlatılır.
- d.** Kontuar Tahsis *Bölümü* operasyonel uygunluğa göre uygun deski acentaya tahsis işlemlerini yürütür. Desk yeri, açılış - kapanış saati Kontuar Tahsis *Bölümü* tarafından şirket yetkililerine e-posta yoluyla bildirilir.
- e.** Gelirler Müdürlüğü tarafından desk ücretini ödememiş şirketlere onay verilmez ise o acenta için planlama yapılmaz.

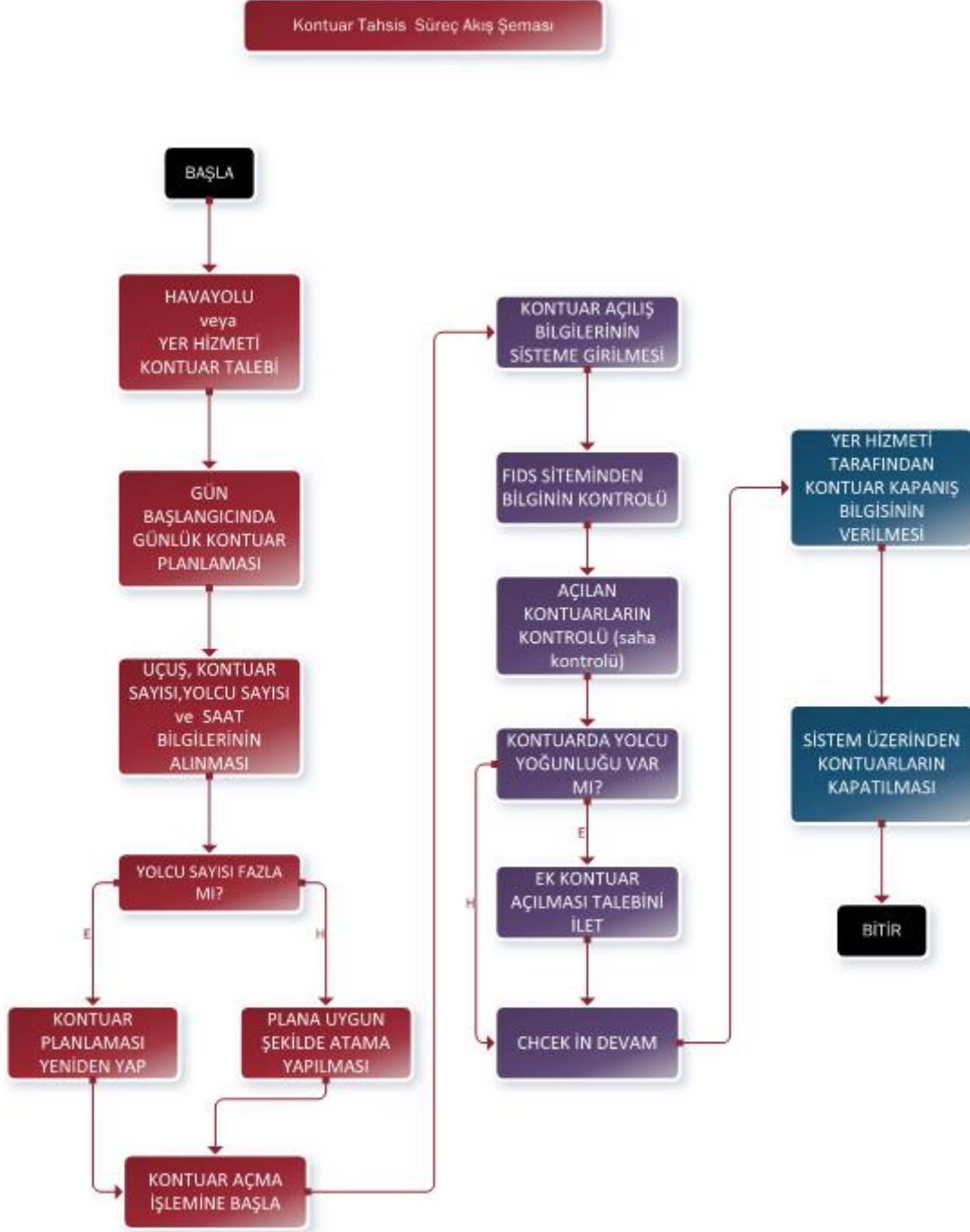


İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

KONTUAR VE DESK TAHSİS PROSEDÜRÜ

- f.** Desk açılış saatinde şirket yetkililerinin kontuardaki telefonlardan Kontuar Tahsis *Bölümü* (12121-12122) arayarak şirket logosunun deskin arkasındaki monitörlere yansıtılması sağlanır. Bu saat desk açılış saati olarak kabul edilir.
- g.** Desk kapanış saatinde Kontuar Tahsis *Bölümü* desk arkasındaki monitörleri kapatır ve bu işlem desk kapanış saati olarak kabul edilir.
- h.** Terminal Operasyon; desk tahsis edileceği gün deskin hazır olmasını ve kontrolü sağlar. Desk kullanım süreleri, desk yeri ve adedi mutabık kalınarak acenta yetkilisi ve Terminal Operasyon Direktörlüğü yetkilisi arasında İGA.AOCC.CNT01.F01 Acenta Desk Tahsis Formu düzenlenir ve karşılıklı imzalar atılır.
- i.** İGA.AOCC.CNT01.F01 Acenta Desk Tahsis Formu, Terminal Operasyon Direktörlüğü tarafından tutulur. Form 4 nüsha olarak düzenlenir. 1 nüsha acenta yetkilisine, 1 nüsha Gelirler Müdürlüğü'ne, 1 nüsha Kontuar Tahsis Birimine ve 1 nüsha da Terminal Operasyon Direktörlüğü'ne teslim edilir.

7. AKIŞ ŞEMASI





İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

KONTUAR VE DESK TAHSİS PROSEDÜRÜ

8. EKLER – KAYITLAR

IGA.AOCC.CNT01.F01 Acenta Desk Tahsis Formu

IGA.AOCC.CNT01.F02 Kontuar Tahsis Vardiya Formu

IGA.AOCC.CNT01.F03 Counter Allocation Report Formu

9. KAYIT SAKLAMA SÜRELERİ

Kayıt Adı	Baskı(B) / Elektronik(E)	Birimde Saklama Süresi ve Yöntemi	Arşiv Gereksinimi ve Süresi (E / H)	Sorumlu
Acenta Desk Tahsis Formu	E	Ortak Alan/Süresiz	H	Uçuş Bilgi ve Kontuar Tahsis Müdür Yardımcısı
Kontuar Tahsis Vardiya Formu	E	Ortak Alan/Süresiz	H	Uçuş Bilgi ve Kontuar Tahsis Müdür Yardımcısı
<i>Counter Allocation Report Formu</i>	E	Ortak Alan/Süresiz	H	<i>Uçuş Bilgi ve Kontuar Tahsis Müdür Yardımcısı</i>