

Istanbul Airport



BAGAJ ARABASI YÖNETİM TALİMATI

FATİH MERE

APOC&TERMİNAL OPERASYONLARI DİREKTÖRÜ

IGA.TOD.IKHG01.T05	04	22.03.2024	Sezgin BALKAN	Gaye POLAT	İnanç YAPAR
DOKÜMAN NO	REV	TARİH	HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	KALİTE SİSTEMLERİ

Hizmete Özel / Internal

i/ii

REVİZYON KAYITLARI

Rev No	Tarih	Revizyon Açıklaması	Revize Edilen Bölüm
00	10.06.2019	İlk Yayın	-----
01	12.06.2020	İstasyon sayıları revize edildi	Madde 6.2
02	28.02.2022	Sorumluluklar bölümü revize edildi.	Madde 3
		Bagaj Arabaları Yönetimi Genel Esasları bölümü revize edildi.	Madde 6.1
		Bagaj Arabalarının Konumlandırılışı bölümü revize edildi. Başlık "Bagaj Aracı Dağıtım İstasyonlarının Konumlandırılışı" olarak revize edildi.	Madde 6.2
03	24.04.2023	Terminal Operasyonları Direktörlüğü, APOC&Terminal Operasyonları Direktörlüğü olarak düzenlenmiştir.	Tüm doküman
		Bagaj arabası sayım maddesi revize edildi.	Madde 6.1.r
04	22.03.2024	Bagaj Arabaları Yönetimi Genel Esasları a,h,l,m,s bendleri revize edildi.	Madde 6.1

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ	2
2. KAPSAM	2
3. SORUMLULUKLAR	2
4. TANIMLAR VE KISALTMALAR	2
4.1. Tanımlar	2
4.2. Kısaltmalar	2
6. UYGULAMA	3
6.1 Bagaj Arabaları Yönetimi Genel Esasları	3
6.2 Bagaj Aracı Dağıtım İstasyonlarının Konumlandırılışı	4

1. AMAÇ

İGA Havalimanı İşletmesi A.Ş. (İGA) tarafından işletilen İstanbul Havalimanı Terminalinde giden ve gelen yolcuların hizmetine sunulacak bagaj taşıma arabalarının yönetimi ile ilgili usul ve esasları belirlemektir.

2. KAPSAM

İstanbul Havalimanı Terminali'nde sunulan bagaj arabası hizmetine yönelik usul ve esasları kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Bagaj arabalarının teknik ve tedarik konularında İmtiyaz Direktörlüğü ve bagaj arabası hizmet sağlayıcısı sorumludur. APOC&Terminal Operasyonları Direktörlüğü'ne bağlı Terminal Nöbetçi Müdürlüğü bagaj arabalarının terminal dâhilinde yolcu kullanımındaki operasyonel sürecin kontrolünden sorumludur.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

4.1. Tanımlar

Bagaj Arabası Hizmet Sağlayıcısı: İmtiyaz sözleşmesi ile bagaj arabalarını işletme hakkına sahip olan şirket.

QR: Quick response (Hızlı Cevap kodu)

RFID: Radio frequency identification (Radyo frekanslı tanımlama)

Yer Hizmetleri Kuruluşu: SHY - 22 Gereği İlgili Ruhsatla Yetkilendirilmiş Tüzel Kişilik Statüsündeki Kuruluş.

4.2. Kısaltmalar

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

5. REFERANSLAR LİSTESİ

SHT-33B Terminal İşletmeciliği Uygulama Esaslarına İlişkin Talimat

İGA.TOD.IKHG01 İşletme Koordinasyon Yönetimi Prosedürü

6. UYGULAMA

6.1 Bagaj Arabaları Yönetimi Genel Esasları

- a. *Bagaj arabası hizmeti İmtiyazlar Direktörlüğü uhdesinde bulunan servis sağlayıcı firma tarafından sağlanmaktadır.*
- b. Bagaj arabaları, İGA Havalimanı İşletmesi A.Ş.(İGA) tarafından belirlenen ücret tarifesine göre depozito esasına göre hizmete sunulur.
- c. Yolcu tarafından kullanılan bagaj arabaları teslim istasyonlarına bırakılıp eşleşen QR kodun okutulması sonrasında yolcudan alınan ücret otomatik olarak geri ödenir. Kurulan sistem sayesinde bagaj arabaları depozitolu olarak yolcu hizmetine sunulur.
- d. Yolcu belirtilen ücreti yerleştirdikten sonra, bir QR kod yazdırılır ve bagaj arabası alınır. Yolcuya RFID sistemi tarafından tanınabilen bir barkod verilir.
- e. Bagaj aracı dağıtım istasyonu para veya kredi kartı ile çalışır. Yolcu talebi ile ücreti mukabil araç, otomata atılan para sayesinde serbest kalarak yolcu tarafından alınır.
- f. Depozito-iade sisteminde barkod otomatik olarak çıkar ve üzerinde her kullanımda değişen bir kod bulunur. Bu kod ile başka yolcuların ve/veya diğer kişilerin bu koda ait depozitoyu alması engellenir. Bagaj arabasına ait barkod sisteme okutulduğunda depozito yolcuya verilir.
- g. Depozito geri ödemesi veya para üstü işlem Türk Lirası cinsinden ödenir.
- h. *Hizmete sunulan bagaj arabalarına terminal ekipmanlarına zarar vermeyecek şekilde özen gösterilir.*
- i. Sistemin bakım ve onarımı bagaj arabası hizmet sağlayıcısı tarafından periyodik yapılır.
- j. Bagaj arabalarının yolcu salonlarında hazır bulundurulması ve kullanımdan sonra istiflenecekleri noktalara toparlanması bagaj arabası hizmet sağlayıcısı tarafından sağlanır. Boş durumda olan istasyonlara bagaj arabası sağlayıcısı tarafından en geç 15 dakika içerisinde bagaj arabası yükleme yapılır.
- k. Bagaj arabası hizmet sağlayıcısı tüm alanlarda yolcular tarafından bırakılan bagaj arabalarını ivedilikle toplayacaktır. 15 (on beş) dakikalık süreç içerisinde 15 (onbeş) adetten fazla bagaj arabasının (terminalin giden yolcu ve gelen yolcu katlarında ayrı ayrı olmak üzere) dağıtım istasyonları dışında ayrı ayrı bulundurmaması sağlanır.
- l. Yolcu salonlarında hazır bulundurulmayan ve belirtilen zaman içerisinde toplanmayan bagaj arabaları için sözleşme uyarınca gerekli cezai yaptırım *uygulanması adına tutanak ile imza altına alınarak IMTZ25.DCTM@igairport.aero mail adresine gönderilir.*

- m.** Bagaj arabası hizmet sağlayıcısı, terminal içerisinde kara tarafında ve hava tarafında yolculara hizmet veren bagaj arabalarının toplanması ile ilgili olarak; el yordamı *veya taşıma aracı* ile yapılan bagaj arabası toplama işlemlerinde kara tarafında bir seferde en fazla 14 bagaj arabası, hava tarafında bir seferde en fazla 25 adet bagaj arabasını toplayabilir.
- n.** Gerekli durumlarda bagaj arabaları, bagaj arabası hizmet sağlayıcısı tarafından temin edilen bagaj arabası taşıma aracı ile taşınır.
- o.** Bagaj arabalarının sayısı yeterli olmadığında yeni bagaj arabaları gelecek ihtiyaç kapsamında İGA'nın talebine göre bagaj arabası hizmet sağlayıcısı tarafından temin edilir.
- p.** Giden yolcu katında hizmete sunulan bagaj arabalarının terminalde herhangi bir neden ile gümrüksüz saha tarafına geçirilmesi ve hava tarafında kullanılmasına izin verilmez. Hava tarafındaki araçlar da kara tarafında kullanılmaz.
- q.** Yolcular tarafından kullanımı tamamlanmış ve istasyona teslim edilmeyen bagaj arabaları bagaj arabası hizmet sağlayıcısı personeli tarafından toplanarak istasyonlarda hizmete hazır hale getirilir. Toplanan tüm bagaj arabalarının kullanım sonrası temizliği ve dezenfeksiyonu hizmet sağlayıcı tarafından gerçekleştirilir.
- r.** Bagaj arabası hizmet sağlayıcısı personeli tarafından toplanan bagaj arabalarının taşıma işlemi, yolcu konforunu etkilemeyecek şekilde gerçekleştirilir. Bagaj arabaları toplanması işlemlerinde toplayıcı ve sağlayıcı firma yolcu / personel giriş & geçişlerinin kullanımına engel olmayacak düzende toplama ve araç sevkiyatını koordine etmekle, araçla taşıma esnasında kılavuz eşliğinde taşıma ile yükümlüdür.
- s.** Bagaj arabaları, bagaj arabası hizmet sağlayıcısı personeli tarafından 6 ayda bir defa sayılır. Lokasyon bazında adetleri tutanakları ile birlikte Terminal Operasyon Nöbetçi Müdürlüğü'ne *TOC4.CFCM@igairport.aero mail adresi* üzerinden raporlanır.
- t.** Bagaj arabaları ile ilgili iletilen hizmet şikâyetlerinde söz konusu şikâyet bagaj sağlayıcısına iletilir, bagaj sağlayıcısı tarafından söz konusu şikâyet 30 dakika içerisinde çözümlenir.

6.2 Bagaj Aracı Dağıtım İstasyonlarının Konumlandırılması

Terminal binasının girişleri, otopark, check-in bölgesi, iç hat-dış hat bagaj alım sahaları, pierlerin gelen ve giden katları, bosphorus bölgesi, transfer katı, plaza katı ve toplu ulaşım katında toplamda 65 adet istasyon bulunmaktadır.