



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

HAVALİMANLARI YER HİZMET TÜRLERİ VE DETAYLARI TALİMATI (SHT-YHT)

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve Kısaltmalar

Amaç

MADDE 1 – (1) Bu Talimat, yer hizmet türlerinin detayları ile ilgili uygulama esaslarını belirlemek amacıyla hazırlanmıştır.

Kapsam

MADDE 2 – (1) Bu Talimat, havalimanı işletmeciliği yapan kuruluşları, çalışma ruhsatı alan yer hizmetleri kuruluşlarını ve hava taşıyıcılarını kapsar.

Dayanak

MADDE 3 – (1) Bu Talimat, 14/10/1983 tarihli ve 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanununun 44 üncü maddesi, 10/11/2005 tarihli ve 5431 sayılı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanununun 11 inci maddesi ve 23/08/2016 tarihli ve 29810 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Havalimanları Yer Hizmetleri Yönetmeliği (SHY-22)'nin 5 inci maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar ve kısaltmalar

MADDE 4 – (1) Bu Talimat ve eklerinde geçen;

- Genel Müdür: Sivil Havacılık Genel Müdürünü,
 - Genel Müdürlük: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünü,
 - ICAO: Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatını,
 - IATA: Uluslararası Hava Taşımacıları Birliğini,
 - SHY-22: 23/08/2016 tarihli ve 29810 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Havalimanları Yer Hizmetleri Yönetmeliğini,
- ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Genel Esaslar ve Hizmet Türleri

Genel esaslar

MADDE 5 – (1) Yer hizmetleri kuruluşları, SHY-22, IATA ve/veya ICAO'nun belirlediği standart ve kurallara uygun olarak hizmetlerini yerine getirmek zorundadır.

- Yer hizmetleri kuruluşları veya hava taşıyıcılarının yer hizmetleri yapacakları her havaalanı ve her bir hizmet türü için SHY-22'de istenen koşulları sağlayarak ayrı bir çalışma ruhsatı almak zorundadır.

b) Yer hizmetleri kuruluşları veya hava taşıyıcılarının çalışma ruhsatı almadan havaalanlarında herhangi bir hizmet türünü yetkisiz olarak yapmasının tespit edilmesi halinde DHMİ ile kuruluş arasında imzalanmış bulunan “Hizmet Sözleşmesinde” belirlenen parasal cezai müeyyide uygulanarak kuruluş uyarılır. Tekrarı halinde çalışma ruhsatının geçici ve/veya daimi geri alınması konusunda SHY-22’ye göre işlem yapılır.

Hizmet türleri

MADDE 6 – (1) Havalimanı yer hizmet türleri şunlardır:

- a) Temsil
- b) Yük Kontrolü ve Haberleşme
- c) Birim Yükleme Gereçlerinin Kontrolü
- ç) Yolcu Hizmetleri
- d) Kargo ve Posta
- e) Ramp
- f) Uçak Temizlik
- g) Yakıt ve Yağ
- ğ) Uçak Hat Bakım
- h) Uçuş Operasyon
- ı) Ulaşım
- i) İkram Servis
- j) Gözetim ve Yönetim
- k) Uçak Özel Güvenlik Hizmet ve Denetimi

(2) Belirlenen hizmet türlerinin detayları Ek-1’de yer almaktadır.

ÜÇÜNDÜ BÖLÜM

Son Hükümler

Yürürlükten kaldırılan mevzuat

MADDE 7 – (1) Bu Talimatın yürürlüğe girdiği tarihten itibaren 22/03/1999 tarihli Havaalanları Yer Hizmet Türleri ve Detayları Talimatı (SHT-150.10A) yürürlükten kalkar.

Atıflar

MADDE 8 – (1) Bu Talimatın yürürlüğe girdiği tarihten itibaren mülga Talimata yapılan atıflar bu Talimata yapılmış sayılır.

Yürürlük

MADDE 9 – Bu Talimat yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 10 – Bu Talimat hükümlerini Genel Müdür yürütür.

HİZMET DETAYLARI

1.1. TEMSİL

1.2. GENEL

- 1.1.1. Talep edilmesi halinde, taşıyıcının faaliyetlerini kolaylaştırmak için teminat veya kefalet temin etmek.
- 1.1.2. SHGM, havaalanı işletmecileri ve yerel makamlarla irtibat kurmak.
- 1.1.3. Yer Hizmet Kuruluşunun, taşıyıcının yer hizmet acentası olarak faaliyette bulunduğunu belirtmek.
- 1.1.4. Taşıyıcı hava aracının hareketleri konusunda tüm ilgili taraflara bilgi vermek.
- 1.1.5. Karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi; aşağıdaki maddelerle sınırlı kalmamak üzere, ödemeleri gerçekleştirmek;
 - (a) Havaalanı, gümrük, polis ve diğer verilen hizmetlerle ilgili ücretler.
 - (b) Teminat ve kefalet masrafları.
 - (c) Günlük masraflar, yerleşme, ulaşım vb.
- 1.1.6. Taşıyıcı temsilcisi (leri)'ne büro temin etmek.
- 1.1.7. Gözetim ve yönetim çalışma ruhsatı aldığı havaalanı için hava taşıyıcısı adına uçuş izni (permi) ve slot ile ilgili işlemleri yürütmek.
- 1.1.8. Gerekli tüm izin ve lisansların uygulanmasını, görüşülmesini ve yapılacak her bir dönemsel/operasyonel değişiklik öncesinde temin edilmesini sağlamak üzere SHGM, havaalanı işletmecileri ve ilgili yerel makam ile irtibata geçmek.

2. YÜK KONTROLÜ VE HABERLEŞME

2.1. YÜK KONTROLÜ

- 2.1.1 Hava aracı ve ilgili havaalanı binaları arasında uçuş evraklarını taşımak ve dağıtımını sağlamak.
- 2.1.2 Yükleme talimatlarını, yükleme formlarını, balans kartlarını, kaptan pilota verilen yük bilgilerini ve manifestoları gibi ve bunlarla sınırlı kalmamak üzere belgeleri, yerel ve uluslararası kurallar veya taşıyıcının makul istekleri doğrultusunda;
 - a) Hazırlamak,
 - b) İmzalamak,
 - c) Dağıtımını yapmak,
 - d) İşlemini yapmak,
 - e) Dosyalamak.
- 2.1.3 Karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi istatistikleri, cevapları ve raporları:
 - a) Toplamak,
 - b) Göndermek.

2.2 HABERLEŞME

- 2.2.1 Taşıyıcının çıkış kodunu kullanarak veya çift imza yöntemiyle yer hizmet kuruluşunun gördüğü hizmetlerle ilgili tüm mesajları;
 - a) Derlemek,

- b) Göndermek ve almak,
Taşıyıcı temsilcisine bu tip mesajların içeriği konusunda bilgi vermek. Mesajların gönderim ücretleri taşıyıcıya yansıtılabilir.
- 2.2.2 Yukarıda belirtilen tüm mesajları her uçuş için doksan gün korunacak şekilde bir mesaj dosyası tutmak.
- 2.2.3 Yer istasyonu ile taşıyıcının havaaracı arasında uygun muhabere vasıtalarını;
- a) Sağlamak
b) İşletmek.

2.3 KALKIŞ KONTROL SİSTEMİ (DCS)

- 2.3.1 Karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi, yer hizmet şirketinin, taşıyıcının Kalkış Kontrol Sistemine (DCS) erişmek için ekipman ve kolaylıklar;
- (a) Sağlamak
(b) İşletmek
- 2.3.2 Taşıyıcının, aşağıda gösterilen, (DCS) Kalkış kontrol sistemindeki imkânlarına erişmek,
- (a) Eğitim programı
(b) Yolcu ve bagaj kabul işlemi
(c) Biniş (Boarding) kontrolü
(d) Yolcu bagaj risk elemesi
(e) Kayıp bagaj araştırması
(f) Yük kontrolü
(g) Karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi diğer hizmet imkânları.

3 BİRİM YÜKLEME GEREÇLERİ (ULD) KONTROLÜ

3.1 HİZMET

- 3.1.1 Karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi, birim yükleme gereçlerinin depolanması için uygun depo yeri;
- a) Sağlamak
veya
b) Düzenlemek.
- 3.1.2 Taşıyıcının ihtiyaçlarına uygun hizmet tekniklerini ve doğru depolama yöntemini uygulamak.
- 3.1.3 Yer hizmet kuruluşunun emanetindeki taşıyıcıya ait birim yükleme gereçlerinin çalınması, hasar görmesi veya izinsiz kullanımını önlemek için uygun önlemler almak. Kayıp veya hasar görenler için taşıyıcıya derhal haber vermek.

3.2 YÖNETİM

- 3.2.1 (a) ULD stokunun envanterini yapmak ve bu stok kaydını tutmak.
(b) UCM talimatlarına göre, ULD Kontrol Mesajlarını (UCM) derlemek ve dağıtımını yapmak.
(c) Karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi, Stok Kontrol Mesajlarını (SCM) derlemek ve dağıtımını yapmak.

- 3.2.2 Tüm ULD transferleri için, ULD Değişim Kontrol Tutanağı (LUC) hazırlamak, teslim alan taşıyıcı(lar)'a veya kabul görmüş üçüncü şahıslara imzalatmak ve nüshalarını taşıyıcının talimatları doğrultusunda dağıtımını yapmak.
- 3.2.3 Kayıp, bulunmuş ve hasar görmüş ULD olaylarıyla ilgilenmek ve bu tip aksaklıkları taşıyıcıya haber vermek.

4 YOLCU (VE BAGAJ) HİZMETLERİ

4.1 GENEL

- 4.1.1 Taşıyıcının uçağı ve kara taşıt araçlarının kalkış ve/veya varış saatinden yolcuları ve/veya halkı bilgi sahibi etmek.
- 4.1.2 Gelen geceleyecek, aktarmalı ve transit yolcularla bunların bagajları için gerekli hazırlıkları yapmak ve havaalanında mevcut hizmetlerden yolcuları haberdar etmek.
- 4.1.3 (1) Refakatsiz çocuklar
(2) Sakat yolcular
(3) Önemli kişiler (VIP)
(4) Vizesiz transit yolcular (TWOVs)
(5) Sınırdışı edilenler
(6) Diğerleri, belirtildiği gibi.
Şayet varsa, özel ekipman, özel tesis ve özel eğitilmiş personel ile yukarıda belirtilenlere yardımcı olmak için, taşıyıcı tarafından istendiğinde;
(a) Sağlamak
veya
(b) Düzenlemek
Ek ücretler taşıyıcıya tahakkuk ettirilebilir.
- 4.1.4 Uçuşların kesintiye uğramış, gecikmiş veya iptal edilmiş olması halinde yolculara taşıyıcının talimatları doğrultusunda ilgilenmek, sahip çıkmak. Taşıyıcının talimatı olmadığı durumlarda, yer hizmet şirketi kendi yöntemlerine göre bu tip konularla ilgilenir.
- 4.1.5 Şayet uygulanabilirse, talep üzerine bagajların gümrüklü sahadaki gümrük deposunda muhafazasını sağlamak (ücret yolcudan alınır).
- 4.1.6 Taşıyıcının müşterileri tarafından vaki olacak şikayetleri ve tazminat taleplerini taşıyıcıya duyurmak. Karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi, bu tip talepleri işleme koymak.
- 4.1.7 Karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi, kayıp, bulunmuş ve hasarlı eşyalarla ilgili işlemleri yapmak.
- 4.1.8 Yolcu ve bagaj işlemlerinde görülen aksaklıkları taşıyıcıya rapor etmek.
- 4.1.9 Annex (ler) B de belirtilmişse
(1) Yolcu ve bagaj kabul işlem (check-in) yeri (leri)
(2) Diğer amaçlar için, hizmet bankosu (ları) / sırası (ları)
(3) Özel oturma salonu tesisleri
(a) Sağlamak
veya
(b) Düzenlemek

4.1.10 Bagaj ve yüklerin taşınması için personel ve/veya imkân

- (a) Sağlamak
- veya
- (a) Düzenlemek

4.2 KALKIŞ

4.2.1 (a) Biletlerin ibraz edildikleri uçuş(lar) için geçerli olup, olmadığını, (Bu kontrol bilet ücretini kapsamaz)

(b) İstendiği takdirde, Mesleki bilet servisi veri tabanından kara listede olup, olmadığını, (Kara listede yer alan dokümanlar kabul görmeyip karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi derhal taşıyıcıya rapor edilmelidir.)

Kontrol etmek ve sağlamak;

4.2.2 Karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi, yer hizmeti şirketine sorumluluk yüklemeksizin, uçuşla (larla) ilgili olarak seyahat belgelerini (pasaport, vize, aşı belgesi ve diğer vesikaları) kontrol etmek.

4.2.3 (a) Teslim alınan (checked) veya yolcu beraberli bırakılan (unchecked) bagajları etiketlemek ve tartmak ve/veya ölçmek (hangisi uygulanabiliyorsa)

(b) Teslim alınmış (checked) bagajları yolcu ve bagaj kabul işlem (check-in) yerinden bagaj tasnif sahasına taşınmasını sağlamak.

Not: Özel hizmet gerektiren bagajlar için tahakkuk eden ilave ücretler taşıyıcıya yansıtılabilir.

4.2.4 (1) İlk uçuşla ilgili

(2) Takip eden uçuşla (larla) ilgili

(a) Tartılmış bagaj ağırlıklarını yolcunun biletine işlemek, ilgili uçuş kuponunu (larını) koparmak.

(b) Karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi, biletsiz yolcuların bagaj ağırlıklarını işlemek.

4.2.5 Karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi, fazla bagaj (excess baggage) bileti düzenlemek, fazla bagaj ücretlerini toplamak ve ilgili fazla bagaj kuponlarını koparmak.

4.2.6 Karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi, uygulaması olan yerlerde, meydan hizmeti ve/veya diğer hizmet (lerin) ücretlerini giden yolculardan tahsil etmek ve yetkili makamlara ödemek.

4.2.7 (1) İlk uçuşla ilgili

(2) Takip eden uçuşla (larla) ilgili olarak

(a) Taşıyıcının koltuk tahsisi veya seçimi sistemini uygulamak

(b) Havaaracına biniş kartını (boarding pass) basmak

4.2.8 Yolcuları kontrol noktalarından geçirerek havaaracına yönlendirmek

4.2.9 Havaaracına bindikten sonra yolcuları saymak. (Sayımdan elde edilen rakamlar havaaracının dokümanları ile karşılaştırılacaktır.)

4.2.10 Taşıyıcı ile anlaşmaya varıldığı gibi, kabul edilmeyen yolcu tazminatı (Denied Boarding Compensation) vakalarını yürütmek.

4.2.11 Sahipsiz bagajların kabul edilmesi ve işleme konulması için kolaylıklar (tesisler) sağlamak.

4.2.12 Karşılıklı anlaşmaya göre otomatik yolcu ve bagaj işlemleri gereç (ler) ini

- (a) Sağlamak
- (b) Kullanmak
- (c) Bakımını sağlamak

Not: İlave ücretler taşıyıcıya yansıtılabilir.

4.3 VARIŞ

4.3.1 Gelen yolcuları kontrol noktalarından geçirerek terminal çıkışına yönlendirmek

4.3.2 Mahalli usuller gereğince bagajları teslim etmek

4.4 BAGAJ İŞLEMLERİ

4.4.1 Bagajlarla, bagaj ayırım sahasında, ilgilenmek

4.4.2 Taşıyıcının talimatları doğrultusunda, uçuşlara dağıtılmak üzere

- (a) Yığma bagajı (Bulk baggage),
- (b) Birim yükleme gereçlerini (ULDs),
Hazırlamak

4.4.3 Yüklendiği birim yükleme gereçlerinin ağırlıklarını saptamak.

- 4.4.4 (a) Araçlardan yığma bagajı boşaltmak,
- (b) Birim yükleme gereçlerini (ULDs) boşaltmak ve/veya içindekilerini gruplar halinde tasnif etmek,
- (c) Gelen bagajları transfer bağlantıları için kabul etmek,

- 4.4.5 (a) Transfer bagajları tasnif etmek,
- (b) Transfer bagajları göndermeden önce üzerinde anlaşmaya varıldığı bir süre için depolamak.

4.4.6. Teslim edilecek transfer bagajın teslim alacak taşıyıcının bagaj ayırma bölgesine naklini,

- (a) Sağlamak
veya
- (b) Düzenlemek

4.4.7. Anlaşmaya varıldığı gibi mürettebat bagajı ile ilgili işlemleri yapmak

4.5 HAVAALANI DIŞI BAĞLANTILI HİZMETLER

4.5.1 Varış ve kalkış saatlerini yolcuya/halka bildirmek.

4.5.2 Giden yolcuları ve bagajları kabul etmek

4.5.3 Uygulandığı yerlerde 4.1 ve 4.2 alt maddelerinde belirtilen yolcu ve bagaj hizmetlerini yerine getirmek

4.5.4 Giden yolcuları, havaalanına giden ulaşım aracına yönlendirmek.

4.5.5 Havaalanından yolcuları getiren araçtaki yolcuları karşılamak

4.5.6 Yerel yöntemlere uygun olarak bagajları yolculara teslim etmek.

4.6 DİĞER NAKLİYE ARAÇLARIYLA BAĞLANTILI TAŞIMACILIK

Demiryolu, Karayolu ve Denizyolu kalkışları

4.6.1 Taşıyıcıdan gidiş yolcularını ve bagajlarını karşılayıp kabul etmek,

- 4.6.2 Şayet uygulanabiliyorsa, geçici bir süre için, 4.1 ve 4.2 alt maddelerinde yer alan “havaaracı” ve “uçuş(lar)” terimlerini “Demiryolu, Karayolu, Denizyolu ulaşımı” (hangisi geçerliyse) olarak, “Havaalanı” terimini “Demiryolu terminali, Karayolu terminali ve Deniz yolu terminali” (hangisi geçerliyse) olarak değiştirerek yolcu ve bagaj hizmetlerini yapmak,
- 4.6.3 Giden yolcuları bağlantılı ulaşım aracına yönleltmek,
- 4.6.4 Şayet uygulanabiliyorsa, bagajı, aktarma yapılan, demiryolu, karayolu veya denizyolu aracına yüklemek.

Demiryolu, Karayolu ve Denizyolu varışları

- 4.6.5 Demiryolu, karayolu veya denizyolu aracıyla gelen yolcuları karşılayıp, kabul etmek,
- 4.6.6 Şayet uygulanabiliyorsa, geçici bir süre için, 4.1 ve 4.3 alt maddelerinde yer alan “Havaaracı” ve “uçuş(lar)” terimlerini “Demiryolu, Karayolu, Denizyolu ulaşımı” (hangisi geçerliyse) olarak, “Havaalanı” terimini “Demiryolu terminali, Karayolu terminali ve Deniz yolu terminali” (hangisi geçerliyse) olarak değiştirerek yolcu ve bagaj hizmetlerini yapmak,
- 4.6.7 Gelen yolcuları kontrol noktalarından geçirerek taşıyıcının kalkış hizmetleri bölümüne yönlendirmek,
- 4.6.8 Şayet uygulanabiliyorsa, bagajı bağlantılı Demiryolu, Karayolu ve Denizyolu aracından boşaltmak ve taşıyıcının havalimanı hizmetlerine transfer etmek,

5 KARGO VE POSTA

5.1 Kargo hizmetleri – Genel Ekipman ve tesisler

Belge işlem hizmetleri

- 5.1.1 Kargo teslim alındığında makbuz
- (a) Kesmek
- (b) Almak
- 5.1.2 Karşılıklı anlaşmaya göre, taşıyıcının gerekli kıldığı tüm veya herhangi bir mesajı(ları) kabul etmek, işlemini yapmak veya göndermek.

Düzensizliklerde yapılacak işlemler

- 5.1.3 Kargo hizmetlerinde görülen herhangi bir düzensizliği taşıyıcıya rapor etmek,
- 5.1.4 Karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi, kayıp, bulunmuş ve hasarlı kargonun işlemini yapmak
- 5.1.5 (a) Taşıyıcıyı, şikayet ve tazminat taleplerinden bu konuda açıklayıcı bilgi vererek, haberdar etmek.
- (b) karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi, bu tip talepleri işleme koymak.

Muhtelif

- 5.1.12. Yer hizmet kuruluşunun emanetinde bulunan, taşıyıcının paletleri, konteynerleri, ağırları, bağlantı kayışları, bağlantı halkaları ve diğer malzemesinin izinsiz kullanımı, çalınmasını veya zarara uğramasını önlemek için gereken önlemleri almak. Bu malzemelerden herhangi birinin kaybı veya hasara uğraması durumunda taşıyıcıyı derhal haberdar etmek.

5.1.13. Karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi,

- (a) Diplomatik kargo
 - (b) Diplomatik posta
 - (c) Şirket postası
- İle ilgilenmek

5.2. İHRAÇ KARGO

Fiziksel işlemler

5.2.1. Uçuşlara sevk edilmek üzere,

- (a) Yığma yükü
 - (b) Birim Yükleme Gereçlerini (ULDs)
- Hazırlamak

Doküman işlemleri

- 5.2.2. (a) Sevkiyatın, taşıyıcının talimatları doğrultusunda taşınacağına emin olmak için, tüm belgeleri kontrol etmek
- (b) Taşıyıcının uçuşu ile ilgili kapasite/rezervasyon bilgilerini almak
- (a) Konşimento takımlarını nüshalara ayırmak, karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi konşimento ve manifesto kopyalarını göndermek
- (b) Kargo manifestosu hazırlamak
- (c) Gerektiği gibi, yükleme kontrol ünitesine özel yük bildirimini sağlamak
- (d) Uygulandığı yerlerde, kargoyu gönderene uçuş ayrıntıları onaylanmış konşimento kopyasını vermek

5.3. İTHAL KARGO

Fiziksel işlemler

- 5.3.1. (a) Uygulanabildiği yerlerde, yığma yükü taşıtlardan boşaltmak
- (b) Birim yükleme gereçlerini (ULDs) belli bir bölümünü ve/veya hepsini boşaltmak
- (c) Gelen kargoyu manifesto ve konşimentolarla karşılaştırarak kontrol etmek

5.4. TRANSFER/AKTARMA KARGO

5.4.1. Transfer/aktarma kargoyu belirlemek

5.4.2. Kargonun diğer bir taşıyıcı tarafından taşınmasını sağlayacak aktarma manifestolarını hazırlamak

5.4.3. Aktarma manifesto konusu olan kargoyu alacak olan taşıyıcının varış havaalanında veya yakın çevresindeki deposuna taşımayı,

- (a) Sağlamak
- veya
- (b) Düzenlemek

5.4.4. Daha ileri bir noktaya taşınmak üzere,

- (a) Transfer kargoyu
- (b) Aktarma kargoyu

Kabul etmek/Hazırlamak

5.5. POSTAHANE POSTASI

Fiziksel işlemler

- 5.5.1. Gerekli ekipman, depolama ve hizmet kolaylıklarını,
(a) sağlamak
veya
(b) düzenlemek
- 5.5.2. Gelen postayı postahane posta belgeleriyle karşılaştırarak kontrol etmek, Gerektiğinde yerine yeni belge yazmak.
- 5.5.3. Postahane posta belgeleriyle birlikte postayı, postahane yetkililerine, teslim edildi makbuzu karşılığı teslim etmek.
- 5.5.4. Giden postayı, postahane posta alındı belgelerine göre kontrol etmek, teslim alındı makbuzu karşılığı teslim almak.
- 5.5.5. Aktarma postayı beraberindeki posta belgeleriyle karşılaştırarak kontrol etmek, gerektiğinde yerine yeni belge yazmak.

Belge işlemleri

- 5.5.6. Gelen/giden posta belgelerini dağıtmak.

Aksaklıklarla ilgili işlemler

- 5.5.7. Kayıp, bulunmuş ve hasarlı posta sorunlarıyla ilgili işlemleri yapmak ve tüm aksaklıkları taşıyıcı ve posta yetkililerine yerel uygulamalara uygun olarak rapor etmek.
- 5.5.8. Karşılıklı olarak anlaşmaya varılan bir süre için, aksaklıkları da kapsayan tüm posta sorunlarıyla ilgili dosya tutmak.

6 RAMP

6.1 YER GÖSTERİCİLİK (MARSHALLING)

- 6.1.1 Varışta ve/veya kalkışta yer göstericilik (marshalling)
(a) Sağlamak
veya
(b) Düzenlemek

6.2 PARK ETME

- 6.2.1. Takozları,
(a) Sağlamak,
(b) Yerleştirmek ve/veya kaldırmak,
- 6.2.2. (a) İniş takımını kilitlerini
(b) Motor emniyet kılıflarını
(c) Pitot kılıflarını
(d) Satın kontrol kılıflarını
(e) Kuyruk dikmelerini ve/veya uçak güvenlik kordonunu
Yerleştirmek ve/veya çıkarmak
- 6.2.3. Gerekli elektrik enerjisini temin etmek için uygun yer güç kaynağını (GPU)

- (a) Sağlamak
- (b) Takmak veya çıkarmak
- (c) Çalıştırmak

Herhangi bir süre limiti Ek-B de belirtilecektir.

6.3 RAMP İLE PİLOT YEREL ARASINDA HABERLEŞME

- 6.3.1. Kulaklıkları temin etmek.
 - 6.3.2. (a) Çekme (Tow-in) ve/veya İtme (Push-back) esnasında
 - (b) Motor çalıştırma esnasında
 - (c) Diğer amaçlar için
- Ramp ile Pilot mahalli arasında haberleşmeyi yürütmek.

6.4 YÜKLEME/BOŞALTMA VE İNDİRME/BİNDİRME

- 6.4.1. Karşılıklı olarak anlaşmaya varıldığı bir süre için,
 - (1) Uygun yolcu merdivenleri
 - (2) Uygun yükleme köprülerini (körüklü tüneller)
 - (3) Mürettebat merdivenini
 - (a) Sağlamak
 - (b) Yerleştirmek ve geri çekmek
 - 6.4.2. Havaaracı ile havaalanı terminalleri arasında
 - (a) Yolcu
 - (b) Mürettebat

Naklini sağlamak
 - 6.4.3. Yükleme ve/veya boşaltma için uygun ekipmanı,
 - (a) Sağlamak
 - (b) İşletmek
 - 6.4.4. Gerektiği gibi havaalanında mutabık kalınan noktalar arasında yükün nakli için uygun ekipmanı,
 - (a) Sağlamak
 - (b) İşletmek

Karşılıklı olarak anlaşmaya varıldığı gibi ekipmanı hazır bulundurmak.
 - 6.4.5. Yükü toplamak/teslim etmek/kabul etmek
 - 6.4.6. (a) Yükü havaaracıdan boşaltmak, bağlama malzemelerini taşıyıcıya iade etmek
 - (b) Taşıyıcının talimatları ve yöntemlerine uygun olarak, yükü havaaracına yüklemek, istif etmek ve emniyete almak (Bağlama malzemelerinin maliyeti taşıyıcıya yansıtılabilir.)
 - (c) Havaaracı iç yükleme sistemini taşıyıcının talimatlarına uygun olarak çalıştırmak.
- 6.4.7. Bozulabilir maddeler, canlı hayvan, değerli maddeler, haber filmleri, tehlikeli maddeler ve diğer özellik arz eden yüklemeleri, taşıyıcının talimatına uygun olarak yüklemek, düzenlemek ve emniyete almak
- 6.4.8. Taşıyıcının talimatları doğrultusunda yükü havaaracı içerisinde dağıtmak
- 6.4.9. (a) Ambar kapaklarını açmak ve emniyete almak

- (b) Yükleme tamamlandığında ambar kapaklarını emniyete almak ve kilitlemek.
- 6.4.10. Safra torbalarını taşıyıcının talimatına uygun olarak safra ile doldurmak.
- 6.4.11. Doldurulmuş safra torbalarını temin etmek
- 6.4.12. Havaaracı ile havaalanı terminalleri arasındaki nakilde, yükleme/boşaltma esnasında, değerli ve hassas kargolara özel itina göstermek ve korunmalarını sağlamak.

6.5 MOTOR ÇALIŞTIRMA

- 6.5.1. Motor çalıştırma için uygun üniteyi(leri)
- (a) Sağlamak
- (b) Yerleştirmek ve çıkarmak
- (c) İşletmek

6.6 GÜVENLİK ÖNLEMLERİ

- 6.6.1. Uygun, yangınla mücadele ve diğer koruyucu ekipmanı
- (a) Sağlamak
- (b) Yerleştirmek ve çıkarmak
- (c) İşletmek

6.7 HAVAARACININ YER DEĞİŞTİRMESİ

- 6.7.1. Uygun çeki demiri ve/veya geri itme ekipmanını
- (a) Sağlamak
- (b) Takmak veya çıkarmak
(Aksini belirten bir anlaşma yoksa çeki demiri taşıyıcı tarafından temin edilir.)
- (c) Taşıyıcının talimatları doğrultusunda havaaracını çekmek veya itmek.
- (d) Taşıyıcının talimatları doğrultusunda diğer karşılıklı anlaşılmış noktalar arasında havaaracını çekmek
- (e) Çekme esnasında yetkili, pilot mahalli frenleme teknisyeni temin etmek.

7 HAVAARACI TEMİZLİĞİ

7.1 DIŞ TEMİZLİK

- 7.1.1. (a) Pilot mahalli pencerelerinin
(b) Kabin pencerelerinin
Temizliğini yapmak
- 7.1.2. Havaaracının kendi merdivenlerinin makul bir miktarda temizlemek
- 7.1.3. Motor kapakları ve iniş takımlarındaki fazla yağları silmek
- 7.1.4. Kanatları, kontrol kollarını, motor kapaklarını ve iniş takımlarını temizlemek

7.2 İÇ TEMİZLİK

- 7.2.1. Taşıyıcının talimatları doğrultusunda pilot mahallini temizlemek ve tertiplemek ve şayet belirtilmişse yetkili bir kişinin nezaretinde;
- (a) Küllükleri boşaltmak
- (b) Çöpleri atmak

- (c) Raflardan ve koltuk arkalıklarındaki ceplerden çöpleri temizlemek
 - (d) Mürettebat masalarını silmek
 - (e) Koltukları temizleyip tertiplemek
 - (f) Zemini paspaslamak
 - (g) Talep edildiği gibi ön camları içeriden silmek
- 7.2.2. Taşıyıcının talimatları doğrultusunda,
- (1) Mürettebat kompartımanlarının (pilot mahalli hariç)
 - (2) Hollerin
 - (3) Barların, mutfakların, kilerlerin
 - (4) Yolcu kabininin
 - (5) Tuvaletlerin
 - (6) Vestiyerlerin
 - (7) Havaaracı kapı giriş boşluklarının
- Uygun bir şekilde;
- (a) Küllüklerini boşaltmak
 - (b) Çöplerini atmak
 - (c) Koltuk arkalıklarındaki ceplerdeki ve üst raflardaki çöpleri temizlemek
 - (d) Masalarını silmek
 - (e) Koltukları ve yolcu hizmet ünitelerini temizleyip toparlamak
 - (f) Yerlerini temizlemek (halılar ve etrafı)
 - (g) Mutfak bölümlerini ve dolapların yüzeylerini (çalışma sahasını ve lavabosunu) ve tuvaletleri (lavaboyu, aynayı, klozeti ve çevrelerini) silmek
 - (h) Kusmuk, etrafa dökülmüş yiyecek içecek artıklarını ve rahatsız edici lekelerin neden oldukları kirlenmeyi, temizlemek
 - (i) Telefonları, faxları, likit kristal ekranları ve diğer ekipmanları temizlemek
- 7.2.3. Uygun bir şekilde;
Tüm çöp kutularını,
- (a) Boşaltmak
 - (b) Temizlemek
 - (c) Kiler ve mutfaktaki sabit bölümleri temizlemek toparlamak
- 7.2.4. Döşeme ve döşeme kaplamasını iyice temizlemek
- 7.2.5. Kabin mobilya ve aksesuarlarını temizlemek
- 7.2.6. Kabin pencerelerini temizlemek
- 7.2.7. (a) Kargo ambarlarını
(b) Kargo kabinlerini
(c) Birim Yükleme Gereçlerini (ULDs)
Temizlemek
- 7.2.8. Battaniyeleri katlamak ve düzenli bir şekilde raflara dizmek
- 7.2.9. Ranzaları düzeltmek
- 7.2.10. Taşıyıcı tarafından temin edilen örtüler ile
- (a) Koltuk başlıklarını
 - (b) Yastık kılıflarını
- Değiştirmek

- 7.2.11. Taşıyıcı tarafından temin edilen malzemelerin
- (a) Kabinde
 - (b) Tuvaletlerde dağıtımını yapmak
- 7.2.12 Hava aracını dezenfekte etmek ve/veya koku giderici kullanmak (malzemeler taşıyıcı tarafından temin edilebilir.)
- 7.2.13 Yerel yönetmeliklere ve/veya taşıyıcının talimatları doğrultusunda gelen uçuştan çıkan, yemek artıklarını ve diğer malzemelerin artıklarını
- (a) Çıkartmak
 - (b) İmha etmek
- 7.2.14. Kabin battaniyelerinin ve örtülerinin temizleme ve/veya yıkanmasını;
- (a) Sağlamak
 - (b) Düzenlemek

7.3 TUVALET SERVİSİ

- 7.3.1. (a) Sağlamak,
- (b) Tuvalet hizmeti aracını yanaştırmak ve çekmek
 - (c) Taşıyıcının talimatları doğrultusunda, tuvalet atığını boşaltmak, temizlemek ve tuvalet rezervuarını tekrar doldurmak

7.4 SU SERVİSİ

- 7.4.1. Su aracını,
- (a) Sağlamak
 - (b) Yanaştırmak ve çekmek
 - (c) Su tanklarını taşıyıcının talebini karşılayacak standartta içme suyu ile doldurmak
- 7.4.2. Yerel yönetmeliklere ve taşıyıcının talimatları doğrultusunda su tanklarını boşaltmak

7.5 SOĞUTMA VE ISITMA

- 7.5.1. Soğutma cihazını,
- (a) Sağlamak
 - (b) Yanaştırmak ve çıkartmak
 - (c) Çalıştırmak
- Herhangi bir süre limiti Ek-B de belirtilecektir.
- 7.5.2. Isıtma cihazını,
- (a) Sağlamak
 - (b) Yanaştırmak ve çıkartmak
 - (c) Çalıştırmak
- Herhangi bir süre limiti Ek-B de belirtilecektir.

7.6 TAŞIYICININ TALİMATLARI DOĞRULTUSUNDA, BUZ ÇÖZÜCÜ (DE-İCİNG)/BUZLANMA ÖNLEYİCİ (ANTI-İCİNG) VE KAR/BUZ TEMİZLEME

- 7.6.1. Buz çözücü (de-icing) sıvısı kullanmadan havaaracı kar temizliği
- 7.6.2. (1) Buzlanma önleyici (anti-icing) aracını
(2) Buz çözücü (de-icing) aracını
 - (a) Sağlamak
 - (c) Yanaştırmak ve çıkartmak
 - (d) Çalıştırmak
- 7.6.3. Taşıyıcının şartlarına uygun olan buz çözücü/buzlanma önleyici sıvılarını sağlamak
- 7.6.4. Kıracağı, buz ve kar'ın, buz çözücü sıvı kullanarak, hava aracının temizlenmesi. Kullanmadan evvel sıvıların saflığı ve kirliliği kontrol edilmiş olması gerekir.
- 7.6.5. Hava aracına buzlanma önleyici sıvısının uygulanması
- 7.6.6. Buz çözücü/Buzlanma önleyici temizliğinin yapılması sırasında işlemi denetlemek
- 7.6.7. Buz çözücü/Buzlanma önleyici ile yapılan işlemden sonra son kontrolü yapmak ve neticeyi mürettebata bildirmek

7.7. KABIN TEFRIŞATI VE UÇUŞ ESNASI AĞIRLAMA MATERYALLERİ

- 7.7.1. Kabin gereçlerini, örneğin koltukları ve kabin bölmelerini yeniden düzenlemek için;
 - (a) Çıkartmak(sökmek)
 - (b) Kurmak (monte etmek)
- 7.7.2. Taşıyıcının talimatları doğrultusunda;
 - (a) Havayolu mecmualarını
 - (b) Gazeteleri/mecmuaları
 - (c) Yemek listesini
 - (d) Kulaklıkları
 - (e) DiğerleriniToplamak ve/veya dağıtımını yapmak

7.8. KABIN MATERYALLERİNİN DEPOLANMASI

- 7.8.1. Anlaşmaya varıldığı gibi taşıyıcının kabin materyallerinin depolanması için uygun depolama alanları sağlamak
- 7.8.2. Periyodik envanter almak
- 7.8.3. Stokların yenilenmesini
 - (a) Sağlamakveya
 - (b) Düzenlemek

8 YAKIT VE YAĞ

8.1 YAKIT İKMALİ VE/VEYA YAKIT BOŞALTMASI

- 8.1.1 Yakıt temin eden firmalarla temasta bulunmak

- 8.1.2 (a) Taşıyıcının talimatları doğrultusunda, depolamadan evvel, yakıt teslimatını kirliliğe karşı denetlemek, neticesini taşıyıcıya bildirmek.
(b) Yakıt tankerlerini ve/veya aygıtlarını yakıt kirliliğine karşı denetlemek, neticesini taşıyıcıya bildirmek.
- 8.1.3 Şayet geçerli ise;
(a) Yer hizmetleri şirketinin tesislerine,
(b) Taşıyıcı tarafından belirtilmiş depolama tesislerine,
Yakıt depolaması yapılırken gözetip nezaret etmek
- 8.1.4 Yakıt ikmal ve yakıt boşaltılmasına nezaret etmek.
- 8.1.5 Hava aracını yakıt ikmaline/yakıt boşaltılmasına hazırlamak.
- 8.1.6 Hava aracının yakıt tanklarından suyu boşaltmak.
- 8.1.7 İstenilen miktardaki yakıtı depodan çekmek
- 8.1.8 Onaylanmış yakıt ikmal/yakıt boşaltma araçlarını
(a) Sağlamak
(b) Yanaştırmak, çıkartmak ve çalıştırmak.
- 8.1.9 Taşıyıcı tarafından atanmış temsilcisinin talimatları doğrultusunda istenilen miktardaki ürünü hava aracına(dan) ikmal etmek/boşaltmak.
- 8.1.10 Verilen yakıt miktarını kontrol etmek doğrulamak.
- 8.1.11 Taşıyıcını atanmış temsilcisine, doldurulup tamamlanmış yakıt sipariş fişini(lerini) teslim etmek
- 8.1.12 Tüm yakıt ikmal/yakıt boşaltma işlemlerinin kayıtlarını tutmak ve taşıyıcının talimatları doğrultusunda kullanılan miktarların envanterini taşıyıcıya temin etmek

8.2 YAĞ VE DİĞER SIVILARIN (YAKITIN) İKMALI

- 8.2.1 İkmal ve akaryakıt firmalarıyla temasta bulunmak
- 8.2.2 İkmal işlemlerini gözetmek
- 8.2.3 Özel yakıt ikmal teçhizatını;
(a) Sağlamak
(b) Çalıştırmak.

9 UÇAK HAT BAKIM

9.1 OLAĞAN HİZMETLER

- 9.1.1 Taşıyıcının yürürlükteki talimatları doğrultusunda hat bakım kontrollerini (line inspection) yapmak.
- 9.1.2 Uçak seyir defterine hat bakım çalışmalarının yapıldığını kayıt etmek ve imzalamak.
- 9.1.3 Hat bakım kontrolleri esnasında gözlemlenen kusurları uçak seyir defterine yazmak.
- 9.1.4 (a) Taşıyıcının talimatları doğrultusunda, hava aracının kalkışından hemen önce uçuş öncesi kontrolleri yapmak.
(b) Taşıyıcının talimatları doğrultusunda hava aracının kalkışından hemen önce buzlanma kontrolü yapmak.
- 9.1.5 Kontrol işleminin yapılması sırasında uçuş ekibine veya yer personeline yardımcı olacak teknik bilgisi iyi olan personeli sağlamak.

9.2 OLAĞANDIŞI HİZMETLER

- 9.2.1 Kontrol sırasında ortaya çıkan veya uçuş ekibinin uçak seyir defterine kayıt etmiş olduğu arızaları, taşıyıcının talebi ölçüsünde gidermek.
- 9.2.2 Yapılan işlemi uçak seyir defterine geçirmek ve imzalamak.
- 9.2.3 Taşıyıcının talimatlarına uygun olarak, teknik aksaklıkları ve yapılan işlemleri taşıyıcının teknik bakım üssüne bildirmek.
- 9.2.4 Taşıyıcının teknik manuellere, el kitaplarını, kataloglarını, vb. bulundurmak.
- 9.2.5 Temin edilebildiği kadar, teknik kolaylıklar, tamir takımları ve özel donanımları temin etmek.
- 9.2.6 Taşıyıcının talimatları doğrultusunda hava aracını kendi güç kaynaklarıyla hareket ettirmek.

9.3 MALZEME İŞLEMLERİ

- 9.3.1 Taşıyıcının yedek parçaları, güç kaynakları (motorları) ve/veya diğer ekipmanlarını,
 - (a) Gümrükten çekmek,
 - (b) Yönetmek
- 9.3.2 Taşıyıcının yedek güç kaynağının ve/veya yedek parçalarının periyodik kontrollerini sağlamak.
- 9.3.3 Taşıyıcının yedek parçaları ve/veya özel donanımları için uygun depolama sahası sağlamak.
- 9.3.4 Taşıyıcının yedek güç kaynağı için uygun depolama sahası sağlamak.

9.4 PARK VE HANGAR SAHASI

- 9.4.1 Uygun park sahasını;
 - (a) Sağlamak
 - Veya
 - (b) Düzenlemek
- 9.4.2 Uygun hangar sahasını
 - (a) Sağlamak
 - Veya
 - (b) Düzenlemek

10 UÇUŞ OPERASYONU VE MÜRETTEBAT YÖNETİMİ

10.1 GENEL

- 10.1.1 Ek-B'de belirtilen sorumluluk alanlarında taşıyıcının uçağına verilen işletme hizmetlerini ve kolaylıklarını etkileyebilecek herhangi bir bilinen projeden taşıyıcıyı haberdar etmek.
- 10.1.2 Taşıyıcı tarafından sağlanması gereken tüm manuel ve talimatları güncel halde bulundurmak, öngörülen tüm formların mevcut olmalarını sağlamak.
- 10.1.3 Uçuşla hareketıyla ilgili aksaklıklar olduğu takdirde, taşıyıcının talimatları tetkik edildikten sonra, hava şartları, mevcut yer hizmetleri ve kolaylıkları, hava aracı servisi olanakları ve tüm uçuş hareketi gereksinimlerini dikkate alarak kaptan pilota hareket tarzı hakkında uygun olan öneride bulunmak.

10.1.4 Her uçuşla ilgili olarak alınan veya gönderilen mesajları, taşıyıcı tarafından belirtilen tüm evrakı toparlayarak bir “uçuş dosyası” tutmak ve bu dosyayı taşıyıcı tarafından verilen talimata göre tasfiye etmek.

10.2 KALKIŞ MEYDANINDA UÇUŞ HAZIRLIĞI

10.2.1. Her bir uçuş için meteorolojik belgelerini, hava seyrüsefer bilgilerini;

- (a) Ayarlamak
- (b) Havaaracına teslim etmek.

10.2.2. Uçuş koşullarını analiz etmek ve taşıyıcının talimatlarına ve sağladığı verilere uygun olarak, uçuş hareket planını;

- (a) Hazırlamak,
- (b) İstemek,
- (c) İmzalamak,
- (d) Hazır bulundurmak.

10.2.3. Hava Trafik Servisi (ATS) uçuş planını;

- (a) Hazırlamak,
- (b) İstemek,
- (c) İmzalamak,
- (d) Hava Trafik Servisine teslim etmek

10.2.4. Uçuş ekibine yeterli brifingi vermek.

10.2.5. Yakıt istek belgesini;

- (a) Hazırlamak
- (b) İmzalamak

10.2.6. Taşıyıcı tarafından belirtildiği şekilde uçuş hareket formlarını dağıtmak ve gerekli olan yerleri kaptan pilota imzalatmak.

10.2.7. İlgili yer hizmetleri birimlerine gerekli ağırlık ve yakıt bilgilerini vermek

10.2.8. Uygun ATS (Hava Trafik Hizmetleri) den, taşıyıcının slot zaman tahsisini;

- (a) Almak
- (b) İzlemek
- (c) Yönetmek.

10.3 KALKIŞ MEYDANININ DIŞINDAKİ BİR NOKTADAN KALKIŞ HAZIRLIĞI

10.3.1. Meteorolojik koşulların belgelerini ve hava seyrüsefer bilgilerini düzenlemek.

10.3.2. Uçuş şartlarının analiz etmek ve taşıyıcının talimatlarına ve sağladığı verilere uygun olarak, uçuş hareket planını;

- (a) Hazırlamak,
- (b) İstemek,
- (c) İmzalamak

10.3.3. Taşıyıcının talimatları doğrultusunda ve/veya ek-B de belirtildiği gibi;

- (a) Harekat uçuş planını,
- (b) ATS uçuş planını,
- (c) Ekip brifingi bilgilerini,

Kalkış havaalanındaki, taşıyıcıya veya temsilcisine göndermek.

10.4 UÇUŞ ESNASINDA YARDIM

- 10.4.1. Alınan uçuş hareket mesajları, uçuş planı mesajları ve durum raporlarına göre uçuşun ilerleyişini takip etmek.
- 10.4.2. Taşıyıcının yer hizmetleri temsilcisine uçuşun ilerleyişi hakkında bilgi vermek.
- 10.4.3. Uçuş planına uygun olarak, uçuşların emin ve sağlıklı bir şekilde yönetimlerini kolaylaştırmak için, talep edildiğinde ve/veya gerekli görüldüğü durumlarda uçuşa yardım etmek.
- 10.4.4. Uçuş hareketini VHF menzili içinde izlemek ve gerektiğinde yardım sağlamak.
- 10.4.5. Uçuş esnasında bir aksaklık olduğunda taşıyıcının talimatlarına (yazılı veya sözlü) uygun olarak derhal gerekli tedbiri almak.
- 10.4.6. Gecikme, rota değiştirme, motor arızası vb. gibi uçuşa ilişkin her türlü olayı taşıyıcı tarafından belirtildiği şekilde kaydetmek ve haber vermek.
- 10.4.7. Haberleşmenin kesilmesi, hava durumu, hava aracının güvenliği veya acil durumlar nedenleriyle Ek-B'de belirtilen saha sınırında bu hizmetlerin kesilmesi arzu edilmiyorsa, komşu hava saha kontrol merkezi sorumluluğu alabilecek duruma gelinceye kadar, uçuşu yeniden dispeç etmek dahil, uçuş esnasında yardım sağlamak. Benzer koşullar, saha sınırı geçilmeden önce bu hizmetlerin müteakkip sahaya devrini gerektirebilir.
- 10.4.8. VHF menzilin dışında da gerektiğinde uçuşa yardımcı olmak.

10.5 UÇUŞ SONRASI FAALİYETLER

- 10.5.1. Gelen Ekipten uçuş malumatlarını almak ve ister taşıyıcının olsun ister devlet otoriteleri olsun ilgili birimlere doldurulan formları veya raporları dağıtmak

10.6 UÇUŞ ESNASINDA YENİDEN DİSPEÇ

- 10.6.1. Meteorolojik bilgileri ve uçuş hareket koşullarını yeniden dispeç için analiz etmek, bunu uçuş esnasında hava aracından verilen donelere göre hesaplayıp planlamak ve böylece varılan sonucu kaptan pilota bildirmek

10.7 MÜRETTEBAT YÖNETİMİ

- 10.7.1. Taşıyıcı tarafından temin edilen mürettebat uçuş programını ilgili yerlere dağıtmak.
- 10.7.2. Taşıyıcı tarafından belirtildiği gibi;
 - (a) Tarifeli.
 - (b) TarifersizMürettebat yatıları için otel rezervasyonu yapmak.
- 10.7.3. Taşıyıcı tarafından belirtilen, mürettebat nakli için;
 - (a) Sağlamak
 - (b) Düzenlemek
- 10.7.4. İstendiği gibi, havaalanı tesislerinden mürettebatı geçirmek ve briefing vermek.
- 10.7.5. Mürettebatın uyandırılma zamanları ve otelden alınma zamanlarını belirtmek ve ayarlamak için Otel(ler)le bağlantı kurmak.

- 10.7.6. (a) Taşıyıcı tarafından belirtildiği gibi, harcırah formlarını hazırlamak,
(b) Taşıyıcı tarafından belirtildiği gibi, harcırahları ödemek.
- 10.7.7. Mürettebat rahatsızlıklarını veya olası uçuşa gidememesini, taşıyıcıya bildirmek.
- 10.7.8. Taşıyıcı tarafından belirtildiği gibi, gerekli önlemleri almak.

11 YÜZEY (KARA) ULAŞIMI.

11.1 GENEL

- 11.1.1 (a) Yolcu,
(b) Bagaj,
(c) Kargo ve/veya postanın,
(1) Havaalanı ile Şehir terminali,
(2) Havaalanı ile diğer mutabakata varılmış noktalar,
(3) Aynı havaalanındaki ayrı terminaller arasında,
Taşınmasını sağlamak için gerekli bütün düzenlemeleri yapmak.

11.2 ÖZEL TAŞIMA

- 11.2.1. Yerel imkânlar dâhilinde, özel taşımalar için, gerekli bütün düzenlemeleri yapmak.

12 İKRAM SERVİSİ

12.1 BAĞLANTI VE YÖNETİM

- 12.1.1 Taşıyıcının ikram hizmetlerini veren kuruluşu ile bağlantı kurmak.
12.1.2 Taşıyıcının yetkili temsilcisi tarafından yapılan isteklerle ilgilenmek.

12.2 RAMP İKRAM HİZMETLERİ

- 12.2.1. İkrâm malzemelerini havaracına yüklemek/boşaltmak ve istif etmek.
12.2.2. İkrâm malzemelerini havaaracı içinde bir yerden başka bir yere taşımak.
12.2.3. İkrâm malzemelerini havaaracı ile mutabakata varılmış noktalar arasında taşımak.

13 GÖZETİM VE YÖNETİM

13.1. ÜÇÜNCÜ ŞAHISLAR TARAFINDAN SAĞLANAN GÖZETİM HİZMETLERİ (UÇUŞ ÖNCESİ, UÇUŞ ANINDA VE UÇUŞ SONRASI)

- 13.1.1. Taşıyıcı ile üçüncü şahıs(lar) arasındaki akitlere istinaden, yer hizmeti uygulamalarını gözetmek ve koordine etmek için havaalanında bulunmak.
13.1.2. İstendiği gibi, taşıyıcı temsilcisi ile işbirliği yapmak.
13.1.3. Yer Hizmetleri Şirket(ler)'inin, değişiklikler dahil, harekate ilişkin tüm bilgilerden zamanında haberdar edilmelerini sağlamak.
13.1.4. Yer Hizmetleri Şirket(ler)'inin, yer hizmetlerini yapabilmeleri için gerekli personel, teçhizat, malzeme ve dokümantasyonunun mevcudiyetini, hizmetlerinin hazırlığını kontrol etmek.
13.1.5. Evrakla ilgili hazırlıkları kontrol etmek
13.1.6. İlgili tüm tarafların, taşıyıcının ihtiyaçlarından derhal haberdar edilmelerini sağlamak,

- 13.1.7. Gerekli belgeler dâhil, tüm yükün hava aracına yükleneceği zaman, hazır olmalarını kontrol etmek.
- 13.1.8. Hava aracını varışta karşılamak ve mürettebatla irtibat kurmak.
- 13.1.9. Mürettebattan brifing almak, aksaklıklar, tarifedeki değişiklikleri veya diğer konularla ilgili bilgi vermek.
- 13.1.10. Rutin olmayan konularda gerektiği gibi karar vererek yer hizmetlerinin gözetmek ve koordine etmek.
- 13.1.11. Operasyon mesajlarının dağıtımını kontrol etmek.
- 13.1.12. Bagaj, kargo, posta ve kaybolmuş veya bulunmuş eşyaların takibini kontrol etmek, gerekirse araştırmak.
- 13.1.13. İstasyon seyir defterine aksaklıkları kaydetmek ve ilgili talimatlara uygun olarak taşıyıcının temsilcisini haberdar etmek.

13.2 YÖNETİM FONKSİYONLARI

- 13.2.1. Taşıyıcının ihtiyaçlarına uygun olarak, yerel usuller geliştirmek ve sürdürmek.
- 13.2.2. İstendiği gibi, taşıyıcıya ait tüm haberleşme için gerekli işlemleri yapmak.
- 13.2.3. Raporlar/İstatistikler ve belgeleri hazırlamak, göndermek ve dosyalamak ve taşıyıcı veya yerel koşullar dolayısıyla gerekebilecek diğer yönetimsel icraatları yerine getirmek.
- 13.2.4. Taşıyıcının el kitapları, sirküler vb. gibi hizmetlerin icrasına ilişkin yayınlarını tutmak ve takip etmek.
- 13.2.5. Taşıyıcı ile anlaşmaya varıldığı gibi, faturaları, malzeme siparişlerini, yer hizmetleri hesap pusulalarını, iş emirlerini vb. gibi belgeleri taşıyıcı adına kontrol etmek imzalamak ve iletmek.
- 13.2.6. Hava taşıyıcısı adına havaalanı kolaylıklarıyla ilgili işlemleri yürütmek.

14 UÇAK ÖZEL GÜVENLİK HİZMET VE DENETİMİ

14.1 YOLCU İLE İLGİLİ İŞLEMLER

- (a) Yolcular ile güvenlik maksadıyla sorular şeklinde mülakat yapmak
- (b) Yolcu beraberindeki el bagajlarını kontrol etmek
- (c) Yolcu belgelerini (pasaport, bilet, diğer doküman) incelemek
- (d) Gerektiğinde yolcuları güvenlik cihazları ile tarama yapmak ve şüpheli durumlarda yolcuların fiziki aramalarının yapılması için polise bildirmek.
- (e) Gerektiğinde yolculara uçağa kadar refakat etmek.

14.2 UÇAK İLE İLGİLİ İŞLEMLER

Hava aracı içine, herhangi bir patlayıcı ve silahın bırakılmasını veya gizlenmesini önlemek için,

- (a) Ön giriş kapısı, kapılar, merdiven altları, tahliye yuvaları, oksijen maskelerinin bulunduğu yer
- (b) KOKPİT pilot masası, koltuk arkaları, oksijen maskelerinin bulunduğu yerler, raflar, kaideler, can kurtarma yelekleri, bagaj bölümü

- (c) Seyrüsefer mahalli ve gardıroplar, kitap rafı, koltuğu, ön ve arka gardırop içleri, mühürlü değil ise ilkyardım çantası, palto ve bagaj bölümü
- (d) Pilot mahallinin arkasındaki bölüm, lavabo, bardak dağıtım yerleri, çöp kutuları, musluk mekanizmaları, tavan ve yerler, bagaj ve palto bölümü
- (e) Ön ve arka mutfaklar, hostes koltuğu, mutfaktaki kuytu yerler, maske yerleri, gazete ve mecmuaların bulunduğu bölüm, servis kapısı, sigorta yeri
- (f) Ön ve arka tuvaletler, çöp kutuları, gözler, musluk çevresi
- (g) Yolcu kabini koltuk altları, koltuk kolları, kül tabla yerleri, oksijen maske yuvaları, pencere, perde ve yan bölmeden can yelekleri 1. Kurtarma Şalının bulunduğu bölüm, 2. Can Kurtarma Yeleklerinin bulunduğu yer, yolcu rafları, kargo bağlama halkalarının depolama yeri, kirli ve temiz bardakların bulunduğu bölüm, ilkyardım çanta yuvaları, bar, buzdolabı, mutfak bölümleri, lamba yuvaları
- (h) Uçağın dışı, uçağın kargı ve bagaj bölümleri, görülebilen motor içleri, sağ, sol ve ön dikmeler, teker yuvaları, sağ ve sol kanalları aramak ve kontrol etmek.

14.3 UÇAK TEMİZLİĞİNE NEZARET İŞLEMLERİ

- (a) Temizlik amacıyla hava taşıtına girecek personeli tek tek aramak
- (b) Temizlik malzemelerini kontrol etmek
- (c) Temizlik işçilerinin hava alanına giriş kartlarının olup olmadığına bakmak
- (d) Faaliyetlerini gözlemek
- (e) Faaliyetleri bittikten sonra hava taşıtını terk etmeleri sağlamak
- (f) Aranması yapılmış ve temizlenmiş uçağı uçak mürettebatına teslim etmek
- (g) Gerektiğinde, talep halinde riskli durumlarda uçak temizliğini 14.2 maddesindeki görevlerle birleştirerek yapmak

14.4 UÇAĞA ALINACAK İKRAM VE SATIŞ MALZEMELERİNE NEZARET

- (a) İkram ürünlerinin imalat noktasında denetimlerini sağlamak
- (b) Kutulanması ve/veya paketlenmesine nezaret etmek
- (c) Hava taşıtına götürülecek şekilde muhafaza kutularına konmasını sağlamak ve bunları mühürlemek
- (d) İmalat noktasından itibaren hava taşıtına kadar nakliyesini sağlamak ve uçak personeline teslim etmek
- (e) Uçakta yapılacak satışa ait satış malzemelerini uçağı almadan önce kontrol etmek

14.5 PARK HALİNDEKİ UÇAĞA NEZARET

- (a) Hava taşıtının hava alanında yerde bulunduğu süre içinde gözetilmesini sağlamak
- (b) Uzun süreli kalıslarda kapılarını kilitli tutmak, uçak çevresine ve altına yetkisiz kişilerin yaklaşmasını önlemek

14.6 UÇAĞA ALINACAK YOLCU BERABERİNDEKİ VALİZ, ÇANTA VB. GİBİ EŞYALARLA İLGİLİ İŞLEMLER

- (a) Yolcu beraberindeki bütün bagajların X-Ray cihazından geçirilmesini sağlamak
- (b) Gerektiğinde yolcuların bagajlarını güvenlik cihazları ile tarama yapmak ve şüpheli durumlarda bagajların araması için polise bildirmek.
- (c) Kontrolü yapılmış bagajlara “GÜVENLİK KONTROLÜ YAPILMIŞTIR” etiketini yapıştırmak
- (d) Hava taşıtına yerleştirileceği ana kadar, kontrol edilmiş bagajları gözetim altında tutmak
- (e) Sahipsiz bagajların fiziki olarak kontrolünü sağlamak
- (f) Yolcu adına kayıtlı bagajın yolcusu ile birlikte hava taşıtına yüklenmesini sağlamak
- (g) Yolcusu ile karşılaştırılamayan bagajın hava taşıtına yüklenmemesini sağlamak.

14.7 KARGO İLE İLGİLİ İŞLEMLER

- (a) Aprona çıkıştan önce kargonun X-Ray’den geçişini sağlamak
- (b) Gerektiği hallerde güvenlik maksadıyla kargoyu 48 saat bekletmek
- (c) Kargo alanının genel güvenliğini sağlamak
- (d) Kontrolü yapılmış kargoya “GÜVENLİK KONTROLÜ YAPILMIŞTIR” etiketini yapıştırmak
- (e) Güvenlik kontrolü yapılmış kargoyu konteynırlara yüklemek ve uçağa nezaret ederek ulaşımını sağlamak
- (f) Kargonun uçağa yüklenmesini gözetim altında tutmak