



# 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, 15/07/2018 tarihli ve 30479 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 4 sayılı Bakanlıklara Bağlı, İlgili, İlişkili Kurum ve Kuruluşlar ile Diğer Kurum ve Kuruluşların Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 437 nci, 441 inci ve 796 ncı maddeleri ile 23/08/2016 tarihli ve 29810 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Havalimanları/Havaalanları 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,
  - Havalimanı İşletmecisi: DHMİ Genel Müdürlüğü ve özel havalimanı işletmeciliği yapan kuruluşları,
  - ICAO: Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatını,
  - IATA: Uluslararası Hava Taşımacıları Birliğini,
  - SHY-22: 23/08/2016 tarihli ve 29810 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Havalimanları/Havaalanları Yer Hizmetleri Yönetmeliğini,
- ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Genel Esaslar ve Hizmet Türleri

#### Genel esaslar

**MADDE 5 –** (1) Yer hizmetleri kuruluşları, Genel Müdürlük, Havalimanı İşletmecisi, IATA ve ICAO'nun belirlediği standart ve kurallara uygun olarak hizmetlerini yerine getirmek zorundadır.

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

b) Genel Müdürlük veya Havalimanı İşletmecisi tarafından yapılan denetimlerde kurallara aykırı davranışlar tespit edilmesi halinde SHY-22 Yönetmeliğinin 22 nci maddesinde belirlenen idari yaptırımlar uygulanır.

c) Yer hizmetleri kuruluşları veya hava taşıyıcılarının çalışma ruhsatı almadan havalimanlarında herhangi bir hizmet türünü yetkisiz olarak yapmasının tespit edilmesi halinde 2920 sayılı Kanun ve bu Kanuna dayanılarak yayımlanan ilgili mevzuat kapsamında işlem yapılır.

#### Hizmet türleri

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

- a) Temsil
- b) Yolcu hizmetleri
- c) Yük kontrolü ve haberleşme
- ç) Ramp
- d) Kargo ve posta
- e) Uçak hat bakım
- f) Uçuş operasyon
- g) Ulaşım
- ğ) İkram servis
- h) Gözetim ve yönetim
- ı) Uçak özel güvenlik hizmet ve denetimi



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

(2) Belirlenen hizmet türlerinin detayları Talimatın Ek-1’inde yer almakta olup, işlemleri yapacak kuruluşların yükümlülükleri belirtilmiştir.

(3) Ek-1’de yer alan hizmet türlerinin kaliteli, emniyetli ve uluslararası standartlara ve kurallara uygun bir şekilde verilmesine yönelik yer hizmetleri kuruluşlarınca dikkat edilmesi gereken genel hususlar Ek-2’de yer almakta olup, çalışma ruhsatına sahip kuruluşların faaliyet alanlarına göre bu hususlara uyması gerekmektedir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### Son Hükümler

#### Yürürlükten kaldırılan mevzuat

**MADDE 7 –** (1) Bu Talimatın yürürlüğe girdiği tarihten itibaren 16/05/2017 tarihli Havalimanları Yer Hizmet Türleri ve Detayları Talimatı (SHT-YHT) yürürlükten kalkar.

#### Yürürlük

**MADDE 8 –** Bu Talimat yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

#### Yürütme

**MADDE 9 –** Bu Talimat hükümlerini Genel Müdür yürütür.

## HİZMET DETAYLARI

### 1. Temsil

#### 1.1. Genel

- 1.1.1. Talep edilmesi halinde, taşıyıcının faaliyetlerini kolaylaştırmak için teminat veya kefalet temin etmek.
- 1.1.2. Yerel prosedürleri yürütmek ve temin etmek.
- 1.1.3. Yer hizmetleri kuruluşunun, taşıyıcının yer hizmet acentası olarak faaliyette bulunduğunu belirtmek.
- 1.1.4. Yerel kurum ve kuruluşlar ile ilgili konularda taşıyıcıyı temsil etmek.
- 1.1.5. Taşıyıcıya yönelik irtibatlarda rol almak.
- 1.1.6. Taşıyıcı hava aracının hareketleri konusunda tüm ilgili taraflara bilgi vermek.
- 1.1.7. Karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi; aşağıdaki maddelerle sınırlı kalmamak üzere ödemeleri gerçekleştirmek;
  - (a) Havalimanı, gümrük, polis ve diğer verilen hizmetlerle ilgili ücretler,
  - (b) Günlük masraflar, konaklama, ulaşım vb.
- 1.1.8. Gözetim ve yönetim çalışma ruhsatı aldığı havalimanı için hava taşıyıcısı adına uçuş izni (permi) ve slot ile ilgili işlemleri yürütmek. (Ancak yabancı hava taşıyıcıları sadece Temsil çalışma ruhsatı alarak uçuş izni (permi) ve slot ile ilgili işlemleri yürütebilir.)
- 1.1.9. Gerekli tüm izin ve lisansların uygulanmasını, görüşülmesini ve yapılacak her bir dönemsel/operasyonel değişiklik öncesinde temin edilmesini sağlamak üzere Genel Müdürlük, havalimanı işletmecileri ve ilgili yerel makam ile irtibata geçmek.

### 2. Yolcu Hizmetleri

#### 2.1. Genel

- 2.1.1. Uçuş öncesi işlemlerini gerçekleştirmek.
- 2.1.2. Taşıyıcının uçağı ve kara taşıt araçlarının kalkış ve/veya varış saatinden yolcuları ve/veya halkı bilgi sahibi etmek.
- 2.1.3. Gelen geceleyecek, aktarmalı ve transit yolcularla bunların bagajları için gerekli hazırlıkları yapmak ve havalimanında mevcut hizmetlerden yolcuları haberdar etmek.

- 2.1.4. (1) Refakatsiz ve refakatli çocuklar,  
(2) Hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular,  
(3) Önemli kişiler (VIP),  
(4) Vizesiz transit yolcular (TWOVs),  
(5) Sınırdışı edilen yolcular (DEPU/DEPA),  
(6) Kabul edilemez yolcular (INADs),  
(7) Özel tıbbi taşıma,  
(8) Diğerleri, belirtildiği gibi.  
Şayet varsa, özel ekipman, özel tesis ve özel eğitilmiş personel ile yukarıda belirtilenlere yardımcı olmak için, taşıyıcı tarafından istendiğinde sağlamak veya düzenlemek.
- 2.1.5. Uçuşların kesintiye uğramış, gecikmiş veya iptal edilmiş olması halinde yolculara taşıyıcının talimatları doğrultusunda ilgilenmek, sahip çıkmak (Taşıyıcının talimatı olmadığı durumlarda, yer hizmetleri kuruluşu kendi yöntemlerine göre bu tip konularla ilgilenir).
- 2.1.6. Şayet uygulanabilirse, talep üzerine bagajların gümrüklü sahadaki gümrük deposunda muhafazasını sağlamak.
- 2.1.7. Taşıyıcının müşterileri tarafından vaki olacak şikâyetleri ve tazminat taleplerini taşıyıcıya duyurmak. Karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi, bu tip talepleri işleme koymak.
- 2.1.8. Karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi, kayıp, bulunmuş ve hasarlı eşyalarla ilgili işlemleri yapmak.
- 2.1.9. Yolcu ve bagaj işlemlerinde görülen aksaklıkları taşıyıcıya rapor etmek.
- 2.1.10. Yapılan Standart Yer Hizmetleri Anlaşmasının Ek-B'sinde belirtilmişse;  
(1) Yolcu ve bagaj kabul işlem (check-in) yerleri ve teçhizatları,  
(2) Diğer amaçlar için, hizmet bankoları / sıraları ve teçhizatları sağlamak veya düzenlemek.
- 2.1.11. Karşılıklı anlaşmaya varıldığı üzere, yolcu kabul bankoları (check-in kontuarları), özel yolcu bekleme salonu (lounge), transfer bankoları, biniş salonu (gate) ve Standart Yer Hizmetleri Anlaşmasının Ek-B'sinde belirtilen diğer yerlerde yolcu ve bagaj işlemlerini sağlamak veya düzenlemek.
- 2.1.12. Otomatik self check-in cihazlarının yönetimini sağlamak veya düzenlemek.

## 2.2. Kalkış

- 2.2.1. (a) Biletlerin ibraz edildikleri uçuş(lar) için geçerli olup, olmadığını, (Bu kontrol bilet ücretini kapsamaz).
- (b) Advance Passenger Information (API) ve/veya seyahat belgeleri bilgilerini, devlet sistemine iletmek üzere taşıyıcının veya yer hizmetleri kuruluşunun sistemine girmek.
- 2.2.2. Karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi, uçuşla (larla) ilgili olarak seyahat belgelerini (pasaport, vize, sağlık belgesi ve diğer vesikaları) kontrol etmek.
- 2.2.3. (a) Teslim alınan (checked) veya yolcu beraberli bırakılan (unchecked) bagajları etiketlemek ve tartmak ve/veya ölçmek,
- (b) Teslim alınmış (checked) bagajları yolcu ve bagaj kabul işlem (check-in) yerinden bagaj tasnif sahasına taşınmasını sağlamak.
- 2.2.4. (1) İlk uçuşla ilgili,
- (2) Takip eden uçuşlarla ilgili,
- (a) Tartılmış bagaj ağırlıklarını yolcunun biletine işlemek, ilgili uçuş kuponunu koparmak.
- (b) Karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi, biletsiz yolcuların bagaj ağırlıklarını işlemek.
- 2.2.5. Karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi, fazla bagajı (excess baggage) belirlemek, fazla bagaj biletini (Electronic Miscellaneous Document-EMD dahil) düzenlemek, fazla bagaj ücretlerini toplamak ve ilgili fazla bagaj kuponlarını koparmak.
- 2.2.6. Karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi, uygulaması olan yerlerde, meydan hizmeti ve/veya diğer hizmetlerin ücretlerini giden yolculardan tahsil etmek ve yetkili makamlara ödemek.
- 2.2.7. (1) İlk uçuşla ilgili,
- (2) Takip eden uçuşlarla ilgili olarak,
- (a) Taşıyıcının koltuk tahsisi veya seçimi sistemini uygulamak.
- (b) Hava aracına binış kartını (boarding pass) düzenlemek.
- 2.2.8. Yolcuları kontrol noktalarından geçirerek hava aracına yönlendirmek.
- 2.2.9. Yolcunun bilet sınıfını yükseltmek veya indirmek (upgrade/downgrade).
- 2.2.10. Yedek yolcu işlemlerini yürütmek.
- 2.2.11. Biniş salonunda (gate) kabin bagajlarının inceleme/kabul işlemlerini, biniş sürecini, kalkış öncesi uçuş evraklarıyla yolcu sayısının mutabakat işlemlerini ve Standart Yer Hizmetleri Anlaşmasının Ek-B'sinde belirtilen diğer biniş işlemlerini ve kalkış sonrası işlemlerini gerçekleştirmek.

- 2.2.12. Taşıyıcı ile anlaşmaya varıldığı gibi, kabul edilmeyen yolcu tazminatı (Denied Boarding Compensation) işlemlerini yürütmek.
- 2.2.13. Sahipsiz bagajların kabul edilmesi ve işleme konulması için kolaylıklar (tesisler) sağlamak.
- 2.2.14. Karşılıklı anlaşmaya göre otomatik yolcu ve bagaj işlemleri gereçlerini sağlamak, kullanmak ve bakımını sağlamak.

### **2.3. Varış**

- 2.3.1. Gelen yolcuları kontrol noktalarından (pasaport, gümrük vb.) geçirerek terminal çıkışına yönlendirmek.
- 2.3.2. Gelen bağlantılı ve transit/transfer yolcuların işlemlerini yürütmek.
- 2.3.3. Gelen yolcuların kayıp bagaj işlemlerini yürütmek.

### **2.4. Demiryolu, karayolu, denizyolu ile bağlantılı ulaşım**

- 2.4.1. 2.1, 2.2, 2.3. ve 4.1. alt maddeleri için “hava aracı” ve “uçuşlar” terimlerini “demiryolu, karayolu, denizyolu ulaşımı” (hangisi geçerliyse) olarak, “havalimanı” terimini “demiryolu terminali, karayolu terminali ve deniz yolu terminali” (hangisi geçerliyse) olarak değiştirerek yolcu ve bagaj hizmetlerini yapmak.
- 2.4.2. Giden yolcuları bağlantılı ulaşım aracına yönlendirmek.
- 2.4.3. Bagajı, aktarma yapılan, demiryolu, karayolu veya denizyolu aracına yüklemek.
- 2.4.4. Gelen yolcuları kontrol noktalarından geçirerek taşıyıcının kalkış hizmetleri bölümüne yönlendirmek.
- 2.4.5. Bagajı bağlantılı demiryolu, karayolu ve denizyolu aracından boşaltmak ve taşıyıcının havalimanı hizmetlerine transfer etmek.

## **3. Yük Kontrolü ve Haberleşme**

### **3.1. Yük kontrolü**

- 3.1.1. Hava aracı ve ilgili havalimanı binaları arasında uçuş evraklarını taşıyıp teslim etmek.
- 3.1.2. Yükleme talimatlarını, yük ve denge formlarını, kaptan pilota verilen yük bilgilerini ve manifestoları (sadece bunlarla sınırlı kalmamak üzere) imzalamak ve bunların işlemlerini yürütmek. Yük kontrol işlemleri taşıyıcı veya üçüncü taraflarca yapıldığında, yer hizmetleri kuruluşu yük kontrol verilerinin girişini ve güncelliğini sağlar.

## 3.2. Haberleşme

- 3.2.1. İlgili tüm tarafları hava aracının hareketi ile ilgili bilgilendirmek.
- 3.2.2. (a) Taşıyıcının çıkış kodunu veya çift imza yöntemini kullanarak yer hizmet kuruluşunun sağladığı hizmetlerle ilgili tüm mesajları düzenlemek, almak, yürütmek ve göndermek.  
(b) Taşıyıcı temsilcisine bu tip mesajların içeriği konusunda bilgi vermek. Yukarıda belirtilen tüm mesajları her uçuş için doksan (90) gün korunacak şekilde bir mesaj dosyası tutmak.
- 3.2.3. Yer istasyonu ile taşıyıcının hava aracı arasında haberleşme araçlarını sağlamak veya işletmek.
- 3.2.4. Standart Yer Hizmetleri Anlaşmasının Ek-B'sinde belirtildiği üzere, taşıyıcının haberleşme araçlarının kullanımını sağlamak veya düzenlemek.

## 3.3. Kalkış kontrol sistemi (DCS)

- 3.3.1. Standart Yer Hizmetleri Anlaşmasının Ek-B'sinde belirtildiği üzere, yer hizmeti kuruluşunun veya taşıyıcının Kalkış Kontrol Sistemine (DCS) erişmek için ekipman ve kolaylıkları sağlamak, düzenlemek veya işletmek.
- 3.3.2. Taşıyıcının, aşağıda gösterilen, kalkış kontrol sistemindeki imkânlarına erişmek;
  - (a) Eğitim programı,
  - (b) Yolcu ve bagaj işlemleri,
  - (c) Kayıp bagaj işlemleri,
  - (ç) Operasyon ve yük kontrolü,
  - (d) Kargo ve posta işlemleri,
  - (e) Bakım raporlama,
  - (f) Standart Yer Hizmetleri Anlaşmasının Ek-B'sinde belirtilen diğer hizmetler.

## 4. RAMP

### 4.1. Bagaj işlemleri

- 4.1.1. Bagajlarla, bagaj ayırım sahasında ve Standart Yer Hizmetleri Anlaşmasının Ek-B'sinde belirtilen yerlerde ilgilenmek ve ayrıştırılmasını sağlamak.
- 4.1.2. Taşıyıcının talimatlarına göre öncelikli bagajların yüklemesini, bagaj alım bölgesine ilk olarak iletilmesini sağlamak veya düzenlemek.
- 4.1.3. Taşıyıcının talimatları doğrultusunda, uçuşlara dağıtılmak üzere

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

- 4.1.4. Yığma bagajların ve yüklenmiş birim yükleme gereçlerinin sayılarını ve/veya ağırlıklarını saptamak ve yük kontrol birimine bildirmek.
- 4.1.5. Bagajların (büyük ebatlı bagajlar dahil) talep sahasına teslimatını sağlamak.
- 4.1.6. (a) Transfer bagajları tasnif etmek,  
(b) Transfer bagajları göndermeden önce üzerinde anlaşmaya varıldığı bir süre için depolamak.
- 4.1.7. Teslim edilecek transfer bagajın teslim alacak taşıyıcının bagaj ayırma bölgesine naklini sağlamak veya düzenlemek.
- 4.1.8. Anlaşmaya varıldığı gibi uçuş ekibi bagajı ile ilgili işlemleri yapmak.
- 4.1.9. Bagaj takibine yönelik işlemleri yürütmek.

## **4.2. Birim yükleme gereçlerinin (ULD) kontrolü**

- 4.2.1. Karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi, birim yükleme gereçlerinin depolanması için uygun depo yeri sağlamak veya düzenlemek.
- 4.2.2. Taşıyıcının ihtiyaçlarına uygun hizmet tekniklerini ve doğru depolama yöntemini (boş ULD leri birleştirmek, paletleri istiflemek vb.) uygulamak.
- 4.2.3. ULD lerin temizlik ve dezenfeksiyon işlemlerini sağlamak veya düzenlemek.
- 4.2.4. Yer hizmet kuruluşunun emanetindeki taşıyıcıya ait birim yükleme gereçlerinin çalınması, hasar görmesi veya izinsiz kullanımını önlemek için uygun önlemler almak ve kayıp veya hasar görenler için taşıyıcıya derhal haber vermek.
- 4.2.5. Standart Yer Hizmetleri Anlaşmasının Ek-B' sine göre,
  - (a) ULD stokunun envanterini yapmak ve bu stok kaydını tutmak.
  - (b) ULD Kontrol Mesajlarını (UCM) düzenlemek ve göndermek.
  - (c) Stok Kontrol Mesajlarını (SCM) düzenlemek ve göndermek.
- 4.2.6. Tüm ULD transferleri için, ULD Değişim Kontrol Tutanağı (UCR) hazırlamak, teslim alan taşıyıcı(lar)'a veya kabul görmüş üçüncü şahıslara imzalatmak ve nüshalarını taşıyıcının talimatları doğrultusunda dağıtımını yapmak.
- 4.2.7. Kayıp, bulunmuş ve hasar görmüş ULD olaylarıyla ilgilenmek ve bu tip aksaklıkları taşıyıcıya haber vermek.

### **4.3. Yer göstericilik (Marshalling)**

4.3.1. Varışta ve/veya kalkışta yer göstericilik (marshalling) sağlamak veya düzenlemek.

### **4.4. Park etme**

4.4.1. Takozları sağlamak, yerleştirmek ve/veya kaldırmak.

4.4.2. (a) İniş takımını kilitlerini,

(b) Motor emniyet kılıflarını,

(c) Pitot kılıflarını,

(ç) Yüzey kontrol kilitlerini,

(d) Kuyruk dikmelerini ve/veya hava aracı emniyet halatlarını,

(e) Emniyet konilerini,

(f) Standart Yer Hizmetleri Anlaşmasının Ek-B'sine göre sağlamak, yerleştirmek ve/veya çıkarmak.

4.4.3. Gerekli yer güç ekipmanlarını (GPU, ASU) ve iklimlendirme ekipmanını (ACU) sağlamak, takmak/çıkarmak ve çalıştırmak.

### **4.5. Ramp ile kokpit arasında haberleşme**

4.5.1. Kulaklıkları (headsets) temin etmek.

4.5.2. (a) Çekme (Towing) ve/veya İtme (Push-back) esnasında,

(b) Motor çalıştırma esnasında,

(c) Diğer amaçlar için

ramp ile kokpit arasında haberleşmeyi yürütmek.

### **4.6. Yükleme/boşaltma ve indirme/bindirme**

4.6.1. Yolcu merdivenlerini sağlamak, yerleştirmek ve geri çekmek.

4.6.2. Yolcu biniş/iniş köprüleri (PBB) ve uçuş ekibi merdivenini düzenlemek.

4.6.3. Hava aracı yolcu kapılarının açılması veya kapatılması onayını vermek.

4.6.4. Hava aracı ile havalimanı terminaleri arasında yolcu ve uçuş ekibinin naklini sağlamak veya düzenlemek.

4.6.5. Yükleme ve/veya boşaltma için uygun ekipmanı sağlamak, düzenlemek veya işletmek.

4.6.6. Gerektiği gibi havalimanında mutabık kalınan noktalar arasında yükün nakli için uygun ekipmanı sağlamak veya düzenlemek.

- 4.6.7. Anlaşmaya varılan noktalar arasında yükü toplamak/teslim etmek/kabul etmek.
- 4.6.8. (a) Yükü hava aracından boşaltmak, bağlama malzemelerini taşıyıcıya iade etmek.  
(b) Yükü ayırıştırarak hava aracına yüklemek ve emniyete almak.  
(c) Yüklerin hava aracı içinde tekrar dağılımını yapmak.  
(ç) Hava aracı iç yükleme sistemini kullanmak.  
(d) Yük kontrol birimine son yük dağılım bilgisini raporlamak.
- 4.6.9. 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.
- 4.6.10. Taşıyıcının talimatları doğrultusunda yükü hava aracı içerisinde dağıtmak.
- 4.6.11. (a) Ambar kapaklarını açmak ve emniyete almak.  
(b) Yükleme tamamlandığında ambar kapaklarını emniyete almak ve kilitlemek.
- 4.6.12. Safra torbalarını sağlamak veya düzenlemek.
- 4.6.13. Hava aracı ile havalimanı terminalleri arasındaki nakilde, yükleme/boşaltma esnasında, değerli ve hassas kargolara özel itina göstermek ve korunmalarını sağlamak.

#### **4.7. Emniyet tedbirleri**

- 4.7.1. (a) Motorlu/çekerli ramp ekipmanlarının üzerinde taşınabilir yangın söndürücüleri sağlamak.  
(b) Havalimanı itfaiyesinin hava aracına hizmet vermesini düzenlemek.
- 4.7.2. Kalkıştan hemen önce ve varıştan hemen sonra hava aracının kapıları, panelleri, yakın çevresi ile Standart Yer Hizmetleri Anlaşmasının Ek-B'sinde belirtilen diğer durumlar için görsel harici emniyet/yer hasar incelemesini yapmak ve sonuçları uçuş ekibi veya taşıyıcı temsilcisi ile paylaşmak.
- 4.7.3. Hava aracının kapılarının ve tüm panellerinin düzgün olarak kapalı ve kilitli olduğunu kontrol etmek.

#### **4.8. Hava aracının yer hareketi**

- 4.8.1. Hava aracının itme/çekme işlemi için kokpit fren operatörünü ve kanat gözlemcilerini (wing-walkers) sağlamak veya düzenlemek.
- 4.8.2. Hava aracı bypass pinini sağlamak, düzenlemek ve çıkarmak.

- 4.8.3. Hava aracının itme/çekme işlemi için gerekli olan araç ve teçhizatı sağlamak veya düzenlemek.
- 4.8.4. Hava aracının itme/çekme işlemi için gerekli olan araç ve teçhizatın muhafazasını ve bakımını sağlamak.

## **4.9. Hava aracı temizliği**

### **4.9.1. Dış temizlik**

- 4.9.1.1. (a) Kokpit camlarının,  
(b) Kabin camlarının,  
(c) Hava aracı dahili merdivenlerinin,  
(ç) Kanatlarının,  
(d) Hava aracı gövdesinin,  
(e) İniş takımı ve tekerlerin,  
(f) Motor kapaklarının,  
(g) Ana ve yardımcı uçuş kumanda yüzeylerinin temizliğini sağlamak veya düzenlemek.

### **4.9.2. İç temizlik**

- 4.9.2.1. a) Taşıyıcının talimatları doğrultusunda kokpit temizliğini (şayet belirtilmişse yetkili bir kişinin nezaretinde);  
b) Uçuş ekibi ve yolcu kompartımanlarında,  
(1) Küllükleri boşaltmak,  
(2) Başüstü dolaplardan çöpleri atmak,  
(3) Raflardan ve koltuk arkasındaki ceplerden çöpleri temizlemek,  
(4) Masaları silmek,  
(5) Yolcu hizmet ünitelerini temizleyip toparlamak,  
(6) Zeminden çöpleri temizlemek ve zemini paspaslamak,  
(7) Çöp kutularını boşaltmak,  
(8) Mutfak bölümlerinin (lavabolar, çalışma yüzeyleri, fırınlar ve çevresi) ve tuvaletlerin (lavabolar, klozetler, aynalar ve çevresi) yüzeylerinin temizlenmesi,  
(9) Hava aracı tutmasının, etrafa dökülmüş yiyecek içecek artıklarının ve rahatsız edici lekelerin neden oldukları kirlenmeyi temizlemek,  
(10) Telefonların, ekranların ve diğer ekipmanların yüzeylerini temizlemek,

(11) İç camları silmek,

(12) Standart Yer Hizmetleri Anlaşmasının Ek-B'sinde belirtilen diğer yerlerin temizliğini sağlamak veya düzenlemek.

4.9.2.2. Çöp/atıkların ve gıda atıklarının (galley atıkları) boşaltılmasını ve imha edilmesini sağlamak veya düzenlemek.

4.9.2.3. (1) Battaniyelerin katlanmasını ve düzenli bir şekilde raflara dizilmesini,

(2) Emniyet kemerlerinin düzenlenmesini,

(3) Yatakların (uçuş ekibi dahil) düzenlenmesini,

(4) Koltuk başlıklarını ve yastık kılıflarının değiştirilmesini,

(5) Tuvalet malzemelerinin yenilenmesini,

(6) Koltuk arkası ceplerindeki malzemelerin yenilenmesini,

(7) Standart Yer Hizmetleri Anlaşmasının Ek-B'sinde belirtilen diğer kabin malzemelerinin yenilenmesini,  
sağlamak veya düzenlemek.

4.9.2.4. Hava aracını dezenfekte etmek.

4.9.2.5. Kabin battaniyelerinin ve örtülerinin temizlemesini ve/veya yıkanmasını sağlamak veya düzenlemek.

4.9.2.6. Kargo kompartımanlarının temizlenmesini ve dezenfekte edilmesini sağlamak veya düzenlemek.

#### **4.10. Tuvalet servisi**

4.10.1. Tuvaletlerin boşaltılmasını, temizlenmesini, tuvalet rezervuarının tekrar doldurulmasını, sıvıların doldurulmasını ve öğütülme/imha edilme hizmetlerini sağlamak veya düzenlemek.

#### **4.11. Su servisi**

4.11.1. Su tanklarını boşaltmasını, yeniden doldurulmasını (Standart Yer Hizmetleri Anlaşmasının Ek-B'sinde belirtilen standartlara göre) ve su kalite testlerinin yapılmasını sağlamak veya düzenlemek.

#### **4.12. Buz çözme (de-icing) / buzlanma önleyici (anti-icing) hizmetleri ve kar/buz temizliği**

- 4.12.1. Buz çözme (de-icing) sıvısı kullanmadan, kar, sulu kar, buz, don, kırağı vb. oluşumları hava aracından temizlemek.
- 4.12.2. Hava aracında kar, sulu kar, buz, don, kırağı vb. oluşumların kontrolü yaparak uçuş ekibini veya taşıyıcı temsilcisini bilgilendirmek.
- 4.12.3. Şayet uygulanabilirse, hava aracı tipine uygun kontrollerin yapılmasını (örneğin; temiz buz kontrolü, temiz kanat kontrolü vb.) sağlamak.
- 4.12.4. Buz çözme/buzlanma önleyici aracını sağlamak veya düzenlemek.
- 4.12.5. Buz çözme/buzlanma önleyici sıvılarını sağlamak.
- 4.12.6. Buz çözme sıvısı kullanarak, kar, sulu kar, buz, don, kırağı vb. oluşumları hava aracından temizlemek. Buz çözme sıvısının kullanımdan önce konsantrasyon ve görünüm kontrolünün yapılması gerekir.
- 4.12.7. Hava aracına buzlanma önleyici sıvısını uygulamak. Buzlanma önleyici sıvısının kullanımdan önce, konsantrasyon ve görünüm kontrolünün yapılması gerekir.
- 4.12.8. Buz çözme/buzlanma önleyici operasyonları denetlemek.
- 4.12.9. Buz çözücü/buzlanma önleyici işlemler sonrası kontrolleri ve hava aracı tipine uygun kontrolleri yapmak şayet uygulanabilirse buzlanma önleyici kodu (sıvı tipi) uçuş ekibine bildirmek.
- 4.12.10. Anlaşmaya varıldığı gibi evrak işlemlerini tamamlamak.

#### **4.13. Kabin ekipmanları**

- 4.13.1. Kabin ekipmanlarını (örneğin koltukları ve kabin bölmelerini) yeniden düzenlemek için çıkartılmasını (sökülmesini) ve kurulmasını (monte edilmesini) sağlamak veya düzenlemek.

#### **4.14. Kabin malzemelerinin depolanması**

- 4.14.1. Kabin malzemelerinin depolanması için uygun depolama alanları sağlamak veya düzenlemek.
- 4.14.2. Envanter almak.
- 4.14.3. Stokların yenilenmesini sağlamak veya düzenlemek.

## 5. Kargo ve Posta

### 5.1. Kargo hizmetleri – Genel

- 5.1.1. Kargo teslim alındığında makbuzu düzenlemek, temin etmek ve taşıyıcıya uygun hale getirmek.
- 5.1.2. Karşılıklı anlaşmaya göre, taşıyıcının gerekli kıldığı tüm veya herhangi bir mesajı(ları) kabul etmek, işlemini yapmak veya göndermek.
- 5.1.3. Tehlikeli madde gönderileri için gerekli olabilecek ek dokümantasyonu hazırlamak.
- 5.1.4. Kargo hizmetlerinde görülen herhangi bir düzensizliği taşıyıcıya rapor etmek.
- 5.1.5. Karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi, kayıp, bulunmuş ve hasarlı kargonun işlemini yapmak.
- 5.1.6. Tehlikeli madde veya diğer gönderilerin kayıp ve zarar görmesi vb. durumda ivedi aksiyon almak.
- 5.1.7. (a) Taşıyıcıyı, şikâyet ve tazminat taleplerinden bu konuda açıklayıcı bilgi vererek, haberdar etmek.  
(b) Karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi, bu tip talepleri işleme koymak.
- 5.1.8. Yer hizmet kuruluşunun emanetinde bulunan, taşıyıcının paletleri, konteynerleri, ağları, 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.
- 5.1.9. Karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi,
  - (a) Diplomatik kargo,
  - (b) Diplomatik posta,
  - (c) Şirket postasıile ilgilenmek.

### 5.2. İhraç kargo

- 5.2.1. Uçuşlara sevk edilmek üzere yığma yükü ve birim yükleme gereçlerini (ULDs) hazırlamak.
- 5.2.2. (a) Sevkiyatın, taşıyıcının talimatları doğrultusunda taşınacağına emin olmak için, tüm belgeleri kontrol etmek (ücretler hariç).  
(b) Taşıyıcının uçuşu ile ilgili kapasite/rezervasyon bilgilerini almak.

(c) Konşimento takımlarını nüshalara ayırmak, karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi konşimento ve manifesto kopyalarını göndermek.

(ç) Kargo manifestosu hazırlamak.

(d) Yükleme kontrol ünitesine özel yük bildirimini sağlamak.

(e) Göndericiye uçuş ayrıntıları ile birlikte onaylanmış konşimento kopyasını iade etmek.

(f) Özel kargonun taşınmasına ilişkin kurallara, bilhassa IATA Tehlikeli Maddeler Kurallarına (DGR), IATA Canlı Hayvanlar Kurallarına (LAR) ve diğer kurallara uyulduğundan emin olarak kargoyu kabul etmek.

### 5.3. İthal kargo

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. Alıcı bulunan taşıyıcının antreposuna ulaşımını sağlamak veya düzenlemek.

5.4.4. Sonraki taşıma için transfer/transit kargoyu kabul etmek ve hazırlamak.

### 5.5. Postane postası

5.5.1. Gerekli ekipman, depolama ve hizmet kolaylıklarını sağlamak veya düzenlemek.

5.5.2. Gelen postayı postane posta belgeleriyle karşılaştırarak kontrol etmek, eksik evrak olması halinde yeni belge hazırlamak.

5.5.3. Postane posta belgeleriyle birlikte postayı, postane yetkililerine, teslim edildi makbuzu karşılığı teslim etmek.

5.5.4. Giden postayı, postane 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 hazırlamak.

5.5.6. Gelen/giden posta belgelerini dağıtmak.

- 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. Uçak hat bakım**

### **6.1. Rutin hizmetler**

- 6.1.1. Standart Yer Hizmetleri Anlaşmasının Ek-B'sine göre, bu hizmete ilişkin taşıyıcın teknik el kitapları, kılavuzları, katalogları ve diğer operasyonel belgeleri temin etmek.
- 6.1.2. Taşıyıcının yürürlükteki talimatları doğrultusunda hat bakım kontrollerini (line inspection) yapmak.
- 6.1.3. Hava aracı kayıt defterine (logbook) hat bakım çalışmalarının yapıldığını kayıt etmek ve imzalamak.
- 6.1.4. Hat bakım kontrolleri esnasında gözlemlenen kusurları hava aracı kayıt defterine yazmak.
- 6.1.5. Kontrol işleminin yapılması sırasında uçuş ekibine veya yer personeline yardımcı olacak personeli sağlamak.

### **6.2. Yağ ve sıvı ikmali**

- 6.2.1. İkmal operasyonunu icra etmek veya gözetmek.
- 6.2.2. İkmal ekipmanını sağlamak, düzenlemek veya işletmek.
- 6.2.3. Motorun üzerindeki fazla yağı silmek.
- 6.2.4. Motor yağı ve hidrolik sıvıyı sağlamak.

### **6.3. Rutin olmayan hizmetler**

- 6.3.1. Uçuş ekibi tarafından rapor edilen veya denetim sırasında ortaya çıkan, hava aracı kayıt defterine girilen aksaklıkları düzeltmek (Büyük bakım süreci gerektiren durumlarda tarafların karşılıklı anlaşmaya varmış olması gerekmektedir).
- 6.3.2. Yapılan işlemleri hava aracı kayıt defterine girmek ve imzalamak.
- 6.3.3. Teknik aksaklıkları ve yapılan işlemleri taşıyıcının teknik bakım üssüne bildirmek.
- 6.3.4. Temin edilebildiği kadar, teknik kolaylıklar, tamir takımları ve özel donanımları temin etmek.

6.3.5. Hava aracını kendi güç kaynağıyla hareket ettirmek.

#### **6.4. Malzeme işlemleri**

- 6.4.1. Taşıyıcının yedek parçaları ve/veya ekipmanları için gümrük izni almak veya yönetmek.
- 6.4.2. Taşıyıcının yedek parçalarının ve/veya ekipmanlarının periyodik kontrollerini sağlamak.
- 6.4.3. Taşıyıcının yedek parçaları ve/veya ekipmanları için uygun depolama alanı sağlamak.

#### **6.5. Park ve hangar sahası**

- 6.5.1. Uygun park ve hangar alanını sağlamak veya düzenlemek.

### **7. Uçuş Operasyon**

#### **7.1. Genel**

- 7.1.1. Yapılan Standart Yer Hizmetleri Anlaşmasının Ek-B'sinde belirtilen sorumluluk alanlarında taşıyıcının uçağına verilen operasyonel hizmetlerini ve kolaylıklarını etkileyebilecek herhangi bir bilinen projeden taşıyıcıyı haberdar etmek.
- 7.1.2. Meteoroloji evraklarını ve havacılık bilgilendirme evraklarını sağlamak veya düzenlemek.
- 7.1.3. Uçuş koşullarını analiz etmek ve taşıyıcının talimatlarına ve sağladığı verilere uygun olarak, operasyonel uçuş planını hazırlamak, istemek, imzalamak ve hazır bulundurmak.
- 7.1.4. Hava Trafik Servisi (ATS) uçuş planını hazırlamak, istemek, imzalamak ve dosyalamak.
- 7.1.5. Uçuş ekibine brifing vermek.
- 7.1.6. Yakıt istek belgesini hazırlamak, imzalamak ve dağıtmak.
- 7.1.7. Taşıyıcı tarafından belirtildiği şekilde uçuş hareket formlarını dağıtmak ve gerekli olan yerleri kaptan pilota imzalatmak.
- 7.1.8. İlgili yer hizmetleri birimlerine gerekli ağırlık ve yakıt bilgilerini vermek.
- 7.1.9. Uygun ATS (Hava Trafik Hizmetleri) den, taşıyıcının slot zaman tahsisini almak ve yönetmek.
- 7.1.10. Gelen uçuş ekibi ile de-brifing yapmak, doldurulmuş formları veya raporları ilgili ofislere iletme.

## 7.2. Uçuş ekibi yönetimi

- 7.2.1. Taşıyıcı tarafından temin edilen uçuş ekibinin uçuş programını ilgili tüm yerlere dağıtmak.
- 7.2.2. Taşıyıcı tarafından belirtildiği gibi tarifeli / tarifersiz uçuş ekibi yatıları için otel rezervasyonu yapmak.
- 7.2.3. Taşıyıcı tarafından belirtilen, uçuş ekibinin havalimanı ulaşımını sağlamak veya düzenlemek.
- 7.2.4. Uçuş ekibini havalimanı içerisinde yönlendirmek.
- 7.2.5. Uçuş ekibinin kaldığı otel ve ekip transfer şirketi ile ekip alış saati konusunda irtibat sağlamak.
- 7.2.6. Uçuş ekibinin harcırah formlarını hazırlamak ve ödemelerini gerçekleştirmek.
- 7.2.7. Herhangi bir uçuş ekibi rahatsızlığı veya olası yokluğu konusunda taşıyıcı temsilcisini bilgilendirmek.

## 8. Ulaşım

- 8.1. (a) Yolcu,  
(b) Bagaj,  
(c) Kargo ve/veya postanın,  
(1) Havalimanı ile şehir merkezi,  
(2) Havalimanı ile diğer mutabakata varılmış noktalar,  
(3) Aynı havalimanındaki ayrı terminallerin kara tarafı arasında taşınmasını sağlamak için gerekli bütün düzenlemeleri yapmak.
- 8.2. Yerel imkânlar dâhilinde, özel taşımalar için, gerekli bütün düzenlemeleri yapmak.

## 9. İkram Servisi

- 9.1. İkram malzemelerinin havaracına yüklenmesini/boşaltılmasını ve istiflenmesini sağlamak veya düzenlemek.
- 9.2. İkram malzemelerini hava aracı içinde bir yerden başka bir yere taşınmasını sağlamak veya düzenlemek.
- 9.3. İkram malzemelerini hava aracı ile mutabakata varılmış noktalar arasında taşınmasını sağlamak veya düzenlemek.

## 10. Gözetim ve Yönetim

### 10.1. Genel

- 10.1.1. Taşıyıcı ile üçüncü taraflar arasındaki anlaşmalara istinaden, yer hizmeti uygulamalarını havalimanında gözetmek ve koordine etmek.
- 10.1.2. Taşıyıcı temsilcisi ile irtibatta olmak. Üçüncü tarafların taşıyıcı gereklilikleri (el kitapları, prosedürler vb.) ve operasyonel veriler hakkında zamanında bilgi sahibi olmalarını sağlamak. Üçüncü tarafların dokümantasyon, ekipman, yük ve personelinin mevcut ve hazır olduğunu doğrulamak. Hava aracını varışta karşılamak ve uçuş ekibi ile irtibat kurmak.
- 10.1.3. Rutin olmayan konularda gerektiği gibi karar vererek yer hizmetlerinin gözetmek ve koordine etmek.
- 10.1.4. Operasyon mesajlarının dağıtımını kontrol etmek.
- 10.1.5. Aksaklıkları kaydederek taşıyıcıyı bilgilendirmek.

### 10.2. Yönetim Fonksiyonları

- 10.2.1. Taşıyıcı adına havalimanı toplantılarına katılmak.
  - (a) Taşıyıcıya toplantının sonuçları ve içeriği hakkında raporlama yapmak.
  - (b) Taşıyıcı adına hareket etmek, oy kullanmak ve iş birliği yapmak.
- 10.2.2. Standart Yer Hizmetleri Anlaşması'nın Ek-B'sinde belirtilen hizmetleri taşıyıcı adına belirlenen harcama limitleri ile talepte bulunmak, müzakerede bulunmak ve icra etmek.
- 10.2.3. Kalite/performans ölçümlerini uygulamak ve raporlamak.
- 10.2.4. Hava taşıyıcısı adına havalimanı kolaylıklarıyla ilgili işlemleri yürütmek.

## 11. Uçak Özel Güvenlik Hizmet ve Denetimi

### 11.1. Yolcu ve bagaj taraması ile mutabakat

- 11.1.1. Sağlanan verilere göre yolcuların eşleştirilmesini, güvenlik sorgulamasını, mülakatını ve davranış tespit işlemlerini sağlamak veya düzenlemek.
- 11.1.2. (a) Kontrol edilmiş (hold) bagajın, transfer bagajın ve yanlış gelmiş bagajın taranmasını ve fiziki aranmasını,
  - (a) Güvenlik kontrollerinden geçmiş bagajın tanımlanmasını, sağlamak veya düzenlemek.

- 11.1.3. (a) Yolcuların, kabin bagajlarının ve beraberindeki eşyaların taranması ve fiziki aranmasını,  
(b) Uçuş ekibinin/personelin, ekip bagajlarının ve beraberindeki eşyaların taranması ve fiziki aranmasını,  
sağlamak veya düzenlemek.
- 11.1.4. (a) Hava aracına binmeden önce yolcuların kimlik tespitinin yapılmasını,  
(b) Hava aracına binmiş yolcuların bagajları ile eşleştirilmesini,  
(c) Yolcuların kendi bagajlarını tespit etmesini,  
(ç) Hava aracına binmeyen yolcuların bagajlarının indirilmesini  
sağlamak veya düzenlemek.

## 11.2. Kargo ve posta işlemleri

- 11.2.1. (a) Kargo tesislerine erişim kontrolünü,  
(b) Standart Yer Hizmetleri Anlaşmasının Ek-B'sinde belirtilen metodlara göre, kargo ve postanın taranmasını,  
(c) Kargonun fiziki aranmasının yapılmasını,  
(ç) Kargo ve posta depolama alanının güvenliğini  
sağlamak veya düzenlemek.

## 11.3. İkram hizmeti işlemleri

- 11.3.1. (a) İkram üretim tesislerine erişimin kontrolünü,  
(b) İkram ürünlerinin hazırlık aşamasında güvenlik gözetimini,  
(c) İkram servis araçlarının güvenlik kontrollerini,  
(ç) İkram ürünlerinin ve/veya trolley/konteynırların mühürlenmesini,  
(d) Yükleme öncesi ikram servis araçlarının fiziki aramalarının,  
(e) İkram servis araçlarının mühürlenmesi,  
(f) İkram ürünlerinin ikram üretim tesislerinden hava aracına ulaşımının güvenliğini,  
sağlamak veya düzenlemek.

## 11.4. Ramp hizmeti işlemleri

- 11.4.1. Hava aracına, belirlenmiş bölgelere ve tesislere erişimin kontrolünü sağlamak veya düzenlemek.
- 11.4.2. Kokpit, uçuş ekibi, yolcu ve yük kompartımanlarının, galleyler, lavabolar, iniş



takımları ile tekerleklerin ve Standart Yer Hizmetleri Anlaşmasının Ek-B'sinde belirtilen diğer alanların aranmasını sağlamak veya düzenlemek.

11.4.3. Hava araçlarına, belirlenmiş alanlara, tesislere, bagaj ayırım sahasına ve Standart Yer Hizmetleri Anlaşmasının Ek-B'sinde belirtilen diğer alanlara yetkisiz erişimi önlemek için arama, korunma ve mühürlenme işlemlerini sağlamak veya düzenlemek.

11.4.4. Tüm yüklerin, belirlenmiş bölge ile hava aracı arasında taşınması ve hava aracına yüklenmesi/boşaltılması esnasında güvenlik personeli aracılığıyla güvenliği sağlamak veya düzenlemek.

## GENEL HUSUSLAR

### 1. Operasyonel Gereklilikler

- 1.1. Pist-Apron-Taksi (PAT) Sahalarında araç kullanan tüm personelin kullandığı araç için havalimanı işletmecisince verilen yetki belgelerinin görev süresince bulundurulmasını sağlamak.
- 1.2. Tüm personelin görevi süresince iş sağlığı ve güvenliği kapsamında yaptığı görevin gerektirdiği donanımı (çelik burunlu ayakkabı, kulaklık, eldiven, reflektör yelek, koruyucu gözlük/şeffaf yüz siperi vb.) kullanmasını sağlamak.
- 1.3. Hava tarafında görev yapan tüm personelin havalimanı işletmecisinin Pist, Taksi Yolları, Apron/Hava aracı Park Sahaları ile Bagaj İşlem Sahasında araç kullanımı ve havalimanı trafik kuralları ile hız limitlerine uymalarını sağlamak.
- 1.4. Yer hizmetleri operasyonları esnasında ramp emniyeti ve apron kurallarına, yükleme, tehlikeli maddeler, sınırlandırılmış ekipman sahası (ERA) ve emniyet sahası (SA) kurallarına uyulmasını sağlamak.
- 1.5. PAT Sahalarında yer hizmetleri kaynaklı yabancı madde hasarının (FOD) önlenmesini (özellikle de hava aracı park sahalarında uçağın gelişinden önce ve gidişinden sonra FOD kontrolünün yapılmasını) sağlamak.
- 1.6. PAT Sahalarında kullanılan araçlara (özellikle bagaj arabası ve yüksekliği ayarlanabilen platformlara sahip konveyör, high loader, ikram servis, fork lift, hasta nakil vb.) aşırı yükleme yapılmamasını sağlamak.
- 1.7. Operasyon esnasında merdiven, high loader, ikram servis aracı vb. araçların ayaklarının yere sabitlenmesini ve tüm araçların takoz veya kilit sistemleri ile emniyete alınmasını sağlamak.
- 1.8. Uçağa yanaşan merdiven, high loader, konveyör vb. ekipmanların uçağa temas etmemesini (no touch policy) ve yeterli emniyet mesafelerinin bırakılmasını ve hava aracı kapılarının yetkisiz personelce açılmamasını sağlamak.
- 1.9. PAT Sahalarında kullanılan tüm araçlar için gerektiğinde (uçağa yanaşma, geri manevra vb.) kılavuzluk hizmetini sağlamak.
- 1.10. PAT Sahalarında kullanılan ve koltuğu bulunmayan araçlar üzerinde personelin taşınmamasını sağlamak.

- 1.11.PAT Sahalarında kullanılan araçların operasyon esnasında, açılabilir tüm kapakları da dahil kapılarının kapalı olmasını, ASU, ACU ve GPU gibi uçağa bağlanan çekerli araçların aynı anda uçağa ve çekici araca bağlanmamasını ve hizmeti verdikten sonra hava aracından ayrılmasını sağlamak.
- 1.12.Yakıt ikmal aracının manevra sahasına (özellikle önüne ve arkasına) araç park edilmemesini, hava aracında yolcu varken yakıt ikmal veya boşaltım işlemlerinde gerekli emniyet önlemlerinin alınmasını sağlamak.
- 1.13.Operasyonlar esnasında apron yüzeyinin kirletilmemesini (yağ, yakıt, çöp, kimyasal madde vb. sızıntılar) ve buna yönelik gerekli kontrollerin yapılmasını sağlamak.
- 1.14.PAT Sahalarında kullanılan tüm araç ve ekipmanların operasyon öncesinde mekanik (fren, kilit, lastik, hortum, yakıt, yağ vb.) ve elektrik (sinyal, çakar lamba, gösterge, kablo vb.) kontrollerinin yapılarak operasyonda elverişli kullanımını sağlamak.
- 1.15.PAT Sahalarında görev yapan özellik arz eden tüm araçların her yönden görülebilen çakarlı tepe lambasının (flaşör) operasyonel kurallara uygun olarak çalışıyor olmasını sağlamak.
- 1.16.Bagaj işlem sahası ile birlikte apronda kullanılan tüm araçların özellikle de yakıt ikmal operasyonu sırasında motorları çalışır durumdayken şoförünün araçtan ayrılmamasını sağlamak.
- 1.17.El işaretleriyle yer göstericilik (marshalling) hizmetinin, hava araçlarına bu konuda eğitim almış personel tarafından kurallara uygun verilmesini sağlamak.
- 1.18.Yer hizmeti verilen havayolunun yer operasyon prosedürüne (GOM) uygun olarak parklayan hava araçlarının tekerlerine takoz ve belirlenen yerlerine emniyet konisi yerleştirilmesini sağlamak.
- 1.19.Körük operasyonları haricinde apronda yolcuların emniyetli bir şekilde terminal, apron otobüsü, hava aracı arasında yönlendirilmesini sağlamak.
- 1.20.Hava aracı içi/dışı temizliğinin ilgili havayolu ile yapılan standart yer hizmetleri anlaşması kapsamına ve bu konudaki hizmet standartlarına uygun olarak yapılmasını sağlamak.
- 1.21.Pilot ile mutabakata varılarak ve havayolu prosedürlerine uygun olarak ağırlık ve denge hesaplamalarının yapılmasını, son dakika değişikliklerini (LMC) de içeren yük ve denge (load sheet) formunun, yükleme talimatının (LIR), özel yük bilgileri (NOTOC) formunun oluşturulmasını, imzalanmasını ve mevzuatta belirtilen süre

boyunca uçuş dosyalarında gerekli tüm kayıtların düzenli ve eksiksiz olarak tutulmasını sağlamak.

- 1.22.Hava aracı ambarına yığma (bulk) ve birim yükleme gereçleri (ULD) ile yapılan yüklemede, kargo ve posta ile birlikte bagaj ve diğer tüm yüklerin, hazırlanan yükleme planına uygun olarak ulusal mevzuat ile uluslararası kurallara göre (yük ve denge formu-yükleme talimatı uyumu, kilit ve ağ kontrolü, yüklerin ayrımı ve sabitlenmesi vb.) yüklenmesini ve sabitlenmesini sağlamak.
- 1.23.Tehlikeli maddelerin (DG), özel yüklerin (canlı hayvan vb.) ve diğer tüm yüklerin ulusal mevzuat ile uluslararası kurallara göre gerekli tüm kontrolleri (personel eğitimi, DG sınıflandırması, önceliklendirme, etiketleme, paletleme, yük ayrımı, NOTOC vb.) yapılarak uçağa doğru yüklenmesini sağlamak.
- 1.24.Uçağa yapılacak yüklemelerde kullanılacak tüm dolly ve ULD lerin hasarsız ve kullanıma uygunluğunu, ULD ve bagajların uçuş kartlarının /etiketlerinin doğru olarak takılmasını, yüklerin hasarsızlık ve sızıntı kontrollerinin yapılmasını sağlamak.
- 1.25.Uçağın yükleme işlemlerinde ambar içindeki maksimum yükleme yüksekliğinin aşılmamasını, havalandırma ünitelerinin ve yangın dedektörlerinin önünün kapatılmamasını, aydınlatma ışıkları ile yükün temasının engellenmesini sağlamak.
- 1.26.Check-in işlemleri öncesi gerekli tüm hazırlıkların (gerekli yolcu ve bagaj bilgilerinin alınması, kontuar DCS sistemlerinin, tartım cihazının ve yolcu bilgi ekranlarının açılması, tüm bagaj etiketlerinin temini, quick reference erişimi vb.) ve kontrollerin yapılmasını sağlamak.
- 1.27.Yolcuların uçuş öncesinde check-in ve boarding işlemleri sırasında geçerli bir seyahat belgesine/belgelerine sahip olduğuna, yolcu-kimlik eşleştirmesine, uçuşuna engel bir durum olmadığına (kural tanımaz yolcu, aşırı kilolu, sağlık problemlili veya hamile yolcu vb.) veya öncelikli hizmet alınmasına (özel hizmet gerektiren yolcular vb.) dair gerekli kontrollerin yapılarak havayolu kurallarına uygun olarak bu işlemlerin gerçekleştirilmesini sağlamak.
- 1.28.Yolculara uçuş öncesinde check-in işlemlerinde gizli tehlikeli maddeler de dahil taşınması yasak olan tüm yüklere ilişkin gerekli bilgilendirmenin yapılarak, tehlikeli madde kurallarına, canlı hayvan kurallarına (LAR) vb. ilgili kurallara göre kayıtlı bagaj ve kabin bagajı kabulünü sağlamak.

- 1.29. Yolcuların uçuş öncesinde check-in işlemlerinde hava aracı ambarına vereceği kayıtlı bagajıyla birlikte kabin bagajlarının ve özel yüklerin etiketlenmesinin, ölçümlemesinin (ağırlık ve boyut olarak) ve hasarlı bagaj tespitinin (limited release) yapılarak havayolu bagaj kabul kurallarına ve diğer kurallara uygun işlem gerçekleştirilmesini sağlamak.
- 1.30. Havayolu kurallarına göre ön boarding işlemlerinin (yedek yolcu vb.) tamamlanarak öncelik sırasına göre biniş kartı ve kimlik eşleştirmesinin yapılması, boarding ve check-in yapılan yolcu sayılarının eşleştirilmesi, son yolcu bilgilerinin ilgili taraflara iletilmesi ile boarding işlemi sonrası tüm boarding kapılarının ve DCS sistemlerinin kapatılarak yetkisiz erişimin engellenmesini sağlamak.
- 1.31. Havalimanında hasarlı veya kayıp/buluntu eşyalarla ilgili gerekli işlemlerin havayolu kurallarına, ulusal mevzuat ile uluslararası kurallara uygun olarak gerçekleştirilmesini sağlamak.
- 1.32. Geri itme (Pushback) operasyonu başlamadan önce, görevli personelin hava aracı çevresinde dolaşarak emniyet kontrolü yapmasını (turnaround check) ve operasyonda kullanılan ambar kapıları, head-set ve diğer bağlantı noktalarının kapaklarının düzgün kapatıldığından emin olunmasını sağlamak.
- 1.33. Pushback operasyonu kurallara uygun şekilde (eğitimli personel, GOM kuralları, uygun araç ve ekipman, head-set iletişimi, bypass pin vb.) yapılmasını sağlamak.
- 1.34. Operasyon sonrası uçuşa ilişkin tüm gerekli yolcu, yük, operasyonel vb. mesajların ve bilgilendirmelerin kurallara uygun olarak ilgili taraflara zamanında iletilmesini sağlamak.

## 2. Araç/Ekipman ve Bakım Gereklilikleri

- 2.1. Havalimanlarında PAT Sahalarında kullanılan yer hizmetleri araçları/ekipmanlarının adı, numarası/apron plakası, üretim yılı, marka/modeli vb. bilgilerini de içeren listelerin güncel olarak bulundurulmasını ve araç/ekipmana ilişkin havalimanı işletmecisince belirlenen minimum şartları sağlamak.
- 2.2. PAT Sahalarında kullanılan araç/ekipman için “Netice Zararları Mali Mesuliyet Sigortasının” havalimanı işletmecisinin belirlediği kurallara göre yapılmasını sağlamak.

- 2.3. PAT Sahalarında ve tüm yer hizmetleri operasyonlarında kullanılan araç/ekipman ile kalibrasyon gerektiren her türlü test, analiz, kontrol, ölçümlene teçhizatlarının periyodik muayene ve bakımlarına yönelik talimat/prosedürlerin oluşturulmasını ve güncelliğini sağlamak.
- 2.4. Periyodik muayene ve bakım gerektiren ekipman ve teçhizatın muayene ve bakımlarının yetkili personel veya kuruluşlarca, bakım prosedürleri ile üreticisinin bakım manuellere uygun ve zamanında yapılmasını sağlamak.
- 2.5. Periyodik muayene ve bakım gerektiren ekipman ve teçhizatın muayene ve bakım kayıtlarının (arıza kayıtları ile değişen parçalar ve kullanılan malzemeler de dahil) düzenli ve eksiksiz olarak tutulmasını sağlamak.
- 2.6. PAT Sahalarında kullanılmayan/arızalı araçların üzerine servis dışı/kullanılamaz olduğunu belirten bir uyarıcının konulmasını sağlamak,
- 2.7. PAT Sahalarında kullanılan araçlar için kullanma talimatının hazırlanması ve araçlarda bulundurulmasını sağlamak.
- 2.8. PAT Sahalarında görev yapan özellik arz eden tüm araçlarda her yönden görülebilen flaşör bulundurulmasını sağlamak.
- 2.9. PAT Sahalarında kullanılan araç/ekipman ve donanımının (araç kamera sistemi dahil) hasarsız, arızasız, temiz ve boyalı olmasını sağlamak.
- 2.10. Kullanılan her türlü araç, gereç ve teçhizat üzerinde ait olduğu kuruluşun adının mevcut olmasını sağlamak.
- 2.11. PAT Sahalarında kullanılan araç/ekipmanlarda apron plakasının mevcut olmasını sağlamak.
- 2.12. PAT Sahalarında kullanılan araç/ekipmanlarda havalimanının PAT Sahalarında uygulanan hız sınırları ile ilgili işaretlerin personelin göreceği şekilde araçlarda olmasını sağlamak.
- 2.13. PAT Sahalarında kullanılan araç/ekipmanlarda kurallara uygun olarak aracın büyüklüğüne göre belirlenen ağırlıkta ve faal durumda yangın söndürme cihazı olmasını sağlamak.
- 2.14. PAT Sahalarındaki turnaround operasyonlarında devamlı kullanılan araçlardan (yolcu merdiveni, konveyör vb.) belirlenmiş olanlarında, kolay fark edilebilecek özellikte FOD kutularının olmasını sağlamak.

- 2.15. PAT Sahalarında kullanılan araç/ekipmanların havalimanı işletmecisince belirlenen daimi veya geçici park sahalarında düzenli, tertipli ve ayırım kurallarına uygun olarak bulundurulmalarını sağlamak.
- 2.16. Hava aracına temiz su hizmeti için gerekli su analizlerinin ulusal ve uluslararası kurallara göre yetkili personel veya kuruluşlarca yapılması ve kayıtlarının düzenli tutulmasını sağlamak.
- 2.17. De-icing /Anti-icing işlemleri için ulusal ve uluslararası kurallara (operasyonel usuller, personel, eğitim ve araç/ekipman gereklilikleri vb.) göre talimat/prosedürlerin oluşturulmasını ve işlemlerin buna uygun yapılmasını sağlamak.
- 2.18. De-icing/Anti-icing sıvılarını önceki dönem kullanım miktarına göre yeni dönem öncesi yeterli miktarda temin etmek ve oluşabilecek ilave ihtiyacı belirleyebilmek için kullanım verilerinin kayıtlarının tutulmasını sağlamak.
- 2.19. De-icing/Anti-icing sıvılarının dönem öncesi ve operasyon öncesi uygunluk testlerinin ulusal ve uluslararası kurallara göre yetkili personel veya kuruluşlarca yapılması ve kayıtlarının düzenli tutulmasını sağlamak.
- 2.20. De-icing/Anti-icing sıvılarının uygun şartlarda emniyetli bir şekilde depolanmasını sağlamak.

### 3. Eğitim ve Organizasyonel Gereklilikler

- 3.1. Havalimanlarında çalışan personelin görev/unvanlarını, sayısını, işe giriş tarihlerini vb. bilgileri içeren listelerin güncel olarak bulundurulmasını ve personele ilişkin havalimanı işletmecisince belirlenen minimum şartları sağlamak.
- 3.2. Personelin hizmetin gerektirdiği bilgi, beceri ve tutumu kazanabilmesi ve bunu sürdürebilmesi için, konuyla ilgili yayımlanan ulusal mevzuat ile uluslararası kurallara göre eğitim talimatı/prosedürü ile eğitim el kitaplarının oluşturulmasını ve güncelliğini sağlamak.
- 3.3. Personelin alması gereken temel, tazeleme, işbaşı eğitim ve değerlendirmeleri için eğitim programı oluşturmak ve yetkili eğitmenlerce kurallara uygun olarak bu eğitimlerin zamanında verilmesini sağlamak.

- 3.4. Verilen eğitimlere ilişkin katılım formu, sınav, eğitim belgesi/sertifikası vb. tüm kayıtların kurallara uygun olarak düzenli ve eksiksiz olarak tutulmasını sağlamak.
- 3.5. Personelin görev tanımlarını açıkça belirlemek ve buna göre sorumluluklarının bildirimini sağlamak.
- 3.6. Verilen yer hizmetlerine yönelik kuruluşun ulusal ve uluslararası kurallara uygun olarak prosedürlerinin ve/veya işletme el kitabının oluşturulmasını sağlamak.
- 3.7. İlgili mevzuat gereğince, hizmet verilen tüm havalimanlarını kapsayacak şekilde, bir kalite yönetim sisteminin kurulmasını, yetkili kuruluşlarca akredite edilmesini, uygulanmasını ve sürekliliğini sağlamak.
- 3.8. İlgili mevzuat gereğince, sorumlu yönetici personel belgesi (Form 4) alması zorunlu tüm yöneticiler için Genel Müdürlük onayı alınmasını ve ilgili yönetici personelde eksilme durumunda süresi içerisinde yeni başvuru yapılmasını sağlamak.
- 3.9. Toplam personel için, hizmet verilirken her bir ekipte görevlendirilen personel için ve ekip sorumlusu personel için havalimanı işletmecisince belirlenen tecrübe şartlarını sağlamak.
- 3.10. Verilen hizmetlere ilişkin personelin görevi kapsamında ihtiyaç duyabileceği tüm güncel bilgilere (ulusal mevzuat, uluslararası standartlar, havayolu el kitapları vb.) kolay ve zamanında erişimini sağlamak.
- 3.11. Genel Müdürlük, havalimanı işletmecisi ve ilgili diğer kurum/kuruluşlarca yayımlanan tüm mevzuatın uygulanmasını ve bu talimatların duyuru ve bültenlerin ilgili personele zamanında bildirimini sağlamak.
- 3.12. Hizmet verilen havalimanlarındaki tüm faaliyetleri kapsayacak şekilde ulusal mevzuat ve uluslararası standartlar gereğince Emniyet Yönetim Sisteminin (SMS) kurulmasını, yönetilmesini, uygulanmasını ve takip edilmesini sağlamak.
- 3.13. Hizmet verilen tüm havalimanlarını kapsayacak şekilde sağlanan hizmetlerin ulusal ve uluslararası kurallara uygunluğuna yönelik iç denetim sistemi kurmak ve yılda en az 1 kez istasyonların iç denetimini yaparak kayıtlarının tutulmasını sağlamak.
- 3.14. Düzeltici ve önleyici faaliyetlere yönelik işlemleri yapan, kontrol eden ve onaylayan tüm personelin SMS uygulayıcılar ile kök neden analizi eğitimlerinin alınmasını ve kayıtlarının düzenli tutulmasını sağlamak.
- 3.15. Verilen hizmetlere yönelik havalimanındaki tüm tehlike ve risklerin güncel olarak belirlenerek gerekli risk analizlerinin, değerlendirmelerinin ve kontrollerinin

yapılması ile buna göre acil durum planlarının hazırlanarak uygulanmasını sağlamak.

- 3.16. Yaşanan her türlü olumsuz durumun, kazalar veya olayların raporlamalarının ilgili tüm taraflara yapılmasını ve kayıtlarının düzenli olarak tutulmasını sağlamak.
- 3.17. SMS kapsamında adil kültür oluşturulmasına ve emniyetin teşvik edilmesine yönelik ihmal ve kasıt ayrımının yapılması, gönüllü raporlamanın teşvik edilmesi (ödül vb.) ve sonuçların personele geri bildirilmesini sağlamak.
- 3.18. Hizmet verilen havalimanlarında SMS faaliyetlerinin yürütülmesi için bir koordinatörün görevlendirilmesi ve ilgili istasyon yöneticisi ile birlikte emniyet verilerini takip ederek, emniyet performans göstergelerinin Genel Müdürlük ve kuruluş hedeflerine uygunluğunu değerlendirmek ve gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetlerin zamanında yapılmasını sağlamak.