



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

TERMİNAL İŞLETMECİLİĞİ UYGULAMA ESASLARI TALİMATI (SHT-33B-Terminal)

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve Kısaltmalar

Amaç

MADDE 1 - (1) Bu Talimatın amacı, sivil hava ulaşımına açık havaalanlarındaki terminal işletmecilerinin ulusal ve uluslararası standartlarda hizmet vermesini sağlayacak usul ve esasları düzenlemektir.

Kapsam

MADDE 2 - (1) Bu Talimat, havaalanı terminal işletmeciliği yapan tüm gerçek kişiler ile kamu hukuku ve özel hukuk tüzel kişilerini kapsar.

Dayanak

MADDE 3 - (1) Bu Talimat, 14/10/1983 tarih ve 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanuna, 10/11/2005 tarih ve 5431 sayılı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanuna ve 10.09.2008 tarihli ve 26993 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan Sivil Hava Ulaşımına Açık Havaalanlarında Yer Alan Terminaller ile Sıhhi İşyerleri için İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmeliğe dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar ve kısaltmalar

MADDE 4 - (1) Bu Talimatta geçen,

- a) Apron: Havaalanında hava araçlarının akaryakıt ikmalleri, yolcu indirme-bindirmeleri, yük, posta ve kargo yüklemeleri ve bakımları için park pozisyonu aldıkları sahayı,
- b) Check-in: Bilet kabulünü,
- c) CUTE: Ortak kullanımlı terminal ekipman sistemini,
- ç) DHMİ: Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğünü,
- d) ECAC: Avrupa Sivil Havacılık Konferansını,
- e) Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcu: Ulaşım araçlarını kullanırken, daimi veya geçici, duyuusal veya lokomotor becerileri ile ilgili herhangi bir fiziksel veya zihinsel veya yaşı ve herhangi bir başka engeli sebebiyle, durumu diğer tüm yolculara sunulan hizmetlerden kişinin ihtiyaçlarına göre özel itina ve uyarılma gerektiren kişiyi,
- f) Genel Müdür: Sivil Havacılık Genel Müdürünü,
- g) Genel Müdürlük: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünü,
- ğ) Havaalanı işletmecisi: Havalimanı işletmeciliğinden sorumlu gerçek veya tüzel kişiyi,

- h) IATA: Uluslararası Hava Taşıyıcıları Birliğini,
- ı) ICAO: Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatını,
- i) Kabul edilemez yolcu: Bir ülkeye yasal girişleri yetkili merciler tarafından reddedilen veya uygun bulunmayan kişileri,
- j) Kalite el kitabı: Ulusal ve uluslararası sivil havacılık mevzuatına uygun şekilde ve kalite yönetim sistemi dâhilinde, işletmenin tanıtıcı temel bilgilerinin, organizasyon şemasının, kalite politikasının, sunduğu hizmetlerin ve müşterilerine karşı temel taahhütlerinin yer aldığı dokümanı,
- k) Karusel: Havaalanlarında yolcuların bagajlarını dağıtan hareketli bandı,
- l) PCA: Yolcu köprüsünde uçağa ısıtma ve soğutma hizmeti veren sistemi,
- m) PTT: Posta ve Telgraf Teşkilatı Genel Müdürlüğünü,
- n) SeMS: Güvenlik yönetim sistemini,
- o) SMS: Emniyet yönetim sistemini,
- ö) Sınır dışı edilen yolcu: Ülkeye yasal yollarla girmiş ancak daha sonra çeşitli sebeplerle ülkeden sınır dışı edilen kişileri,
- p) Sorumlu müdür: Bu Talimat kapsamında Genel Müdürlük tarafından gerekli görülen standartların yerine getirilmesinden sorumlu, terminal işletmesi tarafından tanımlanan diğer ilave şartları yerine getiren ve işletmeyi tek başına temsil edecek yetkiye sahip yöneticiyi,
- r) Şut altı: Uçağa binen yolcuların bagajlarının binecekleri uçağa göre ayırım ve sınıflandırma işleminin yapıldığı bölüm,
- s) Terminal: Sivil hava ulaşımına açık havaalanlarında, havaalanı işletmecisi dışında yap-işlet-devret modeli, kiralama ve benzeri şekillerde bu Yönetmelik hükümleri kapsamında, işletilmesi için havaalanı terminal işletme ruhsatı alınması zorunlu olan ve ticari olarak faaliyet gösteren işyerini,
- ş) Terminal işletmecisi: Sivil hava ulaşımına açık havaalanlarında havaalanı işletmecisi dışında yap-işlet-devret modeli, kiralama ve benzeri şekillerde terminal işletmeciliğinden sorumlu gerçek veya tüzel kişiyi,
- t) Olağanüstü hal: Terminalde verilen yolcu, bagaj ve uçak hizmetleri ile ilgili sistemlerde aksaklık olması ve/veya herhangi bir nedenle tamamının arızalanması durumunu,
- u) Terminal işletme kitabı: SHY-33B Yönetmelik hükümlerine göre terminal işletme ruhsatı alacak olan terminal işletmecilerinin hazırlaması gereken ve terminalin işletimine yönelik genel organizasyon yapısı, hizmet yeterlilikleri, terminal özellikleri, teknik sistem yeterlilikleri, bakım ve onarım faaliyetleri gibi konuları kapsayan dokümanı,



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

ü) Yolcu köprüsü: yolcular için, uçak-terminal binası/terminal binası-uçak arasında bağlantı sağlayan hareketli teleskopik tüneli,

v) 400 Hz: Yolcu köprüsünde uçağa sağlanan harici gücü, ifade eder.

(2) Bu Talimatta belirtilmeyen tanımlar için, 14/10/1983 tarihli ve 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu ile 10/11/2005 tarihli ve 5431 sayılı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Kanununda, ilgili diğer mevzuatta ve ülkemizin üyesi bulunduğu uluslararası sivil havacılık kuruluşları tarafından yayımlanan dokümanlarda belirtilen tanımlar geçerlidir.

İKİNCİ BÖLÜM Genel Esaslar

Kalite yönetim sistemi

MADDE 5 - (1) Terminal işletmecisi; işletme ruhsatının onaylanmasını müteakip en geç 2 yıl içinde kalite yönetim sistemini kurar ve sürekli olarak uygulanmasını sağlar.

(2) Terminal işletmecisi; bu sistemi akredite edilmiş belgelendirme kuruluşu tarafından belgelendirir ve faaliyeti süresince kalite belgesini muhafaza eder.

(3) Terminal işletmecisi kalite belgesi kapsamında; sistematik bir doküman ve kayıt yönetim sistemi kurmayı, müşteri odaklı yaklaşım ile yolcular ve havaalanındaki kurum ve kuruluşlara sunacağı hizmetleri ulusal ve uluslararası mevzuata uygun olarak yürütmeyi, hizmet performansını izlemeyi ve iyileştirmeyi garanti eder.

(4) Terminal işletmecisi; Gerçekleştirdiği tüm faaliyetleri, işletmeye ve sektöre uygun diğer hizmetleri kalite el kitabında tanımlar ve üst yönetimden onaylı olarak Genel Müdürlüğe teslim eder.

(5) Terminal işletmecisi, müşteri memnuniyetini sağlamak amacıyla kendisine iletilen şikâyet ve önerileri analiz ederek gerekli düzeltici tedbirleri alır, bunları takip edecek sistemi kurar ve devamlılığını sağlar.

(6) Terminal işletmecisi tarafından, terminal hizmet standartları için performans ölçütleri belirlenir, performans değerlendirme sonuçları sistematik olarak izlenir ve önceden belirlenen hizmet standartlarına uyumsuzluk durumlarında eylem planları hazırlanır.

(7) Terminal işletmecisi, akreditasyon kuralları kapsamında mevcut tüm ölçü ve tartı aletlerinin kalibrasyonunu bir plan dâhilinde yapar/yaptırır ve kayıtlarını saklar.

(8) Terminal işletmecisi, yolcu ve uçaklara verilen hizmetlerin standartlarını oluşturur, sürekli olarak izler ve kayıtlarını tutar.



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

(9) Terminal işletmecisi, kalite el kitabını entegre etmeyi planladığı diğer yönetim sistemlerini içerecek şekilde Entegre Yönetim Sistemi El Kitabı olarak da yayımlayabilir. Doküman onaylı olarak üst yönetimden onaylı olarak yayınlanır ve değişiklikler sistematik olarak takip edilir.

Emniyet Yönetim Sistemi (SMS)

MADDE 6 - (1) Terminal işletmecisi, Sivil Havacılıkta Emniyet Yönetim Sistemi Yönetmeliği (SHY-SMS) ve Havaalanlarında Emniyet Yönetim Sisteminin Uygulanmasına İlişkin Talimat (SHT-SMS/HAD) gereklilikleri ile 14 Kasım 2013 tarihli ICAO Ek 19 Emniyet Yönetim Sistemi ve 8 Mayıs 2013 tarihli ICAO Doc 9859 Emniyet Yönetim Kılavuzu kapsamında emniyet yönetim sistemini kurar ve sürekliliğini sağlar.

Güvenlik Yönetim Sistemi (SeMS)

MADDE 7 - (1) Terminal işletmecisi Genel Müdürlük tarafından SeMS ile ilgili yapılan tüm düzenlemelere uyar.

ISG Yönetim Sistemi

MADDE 8 - (1) Terminal işletmecisi, çalışanlarının ve üçüncü tarafların iş sağlığı ve güvenliği konusunda gerekli tüm tedbirleri alır. Çalışan sayısına bağlı olarak, İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu'nda istenen koşulları yerine getirir. İş sağlığı ve güvenliği denetimleri, terminalde görev alan diğer kuruluşları kapsıyor ise terminal işletmecisi tarafından bu kuruluşlara denetime ilişkin bilgilendirme yapılır.

Çevre

MADDE 9 - (1) Terminal işletmecisi, terminaldeki atıkların niteliğine uygun olarak toplanması, taşınması, depolanması, işlenmesi ve bertaraf edilmesi konusunda gerekli tedbirlerin ve izinlerin anlaşma yapılan ilgili kuruluşlar tarafından alınmış olmasından sorumludur.

(2) Terminal işletmecisi, işyerlerinde atık su oluşumunun söz konusu olduğu durumlarda suyun havaalanı ortak alt yapı sistemine ön arıtım işlemlerinden geçirildikten sonra verilmesini sağlar.

(3) Terminal işletmecisi, faaliyetlerinin her aşamasında çevre ile ilgili konularda yayımlanan mevzuata uyar.

Eğitim

MADDE 10 - (1) Terminal işletmeciliği eğitimleri, 06/08/2015 tarihli Havaalanları Dairesi Eğitim Talimatı (SHT-Eğitim/HAD) gerekliliklerine uygun olarak düzenlenir.

Zorunlu dokümanlar

MADDE 11 - (1) Terminal işletmecilerinden istenecek dokümanlar aşağıda belirtilmiştir.

SHT-33B- Terminal	Yayımlanma Tarihi 03/11/2015	Değişiklik No 00	Değişiklik Tarihi 00/00/0000	Sayfa 4 / 24
----------------------	---------------------------------	---------------------	---------------------------------	--------------



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

a) Acil durum ve olağanüstü hal planı,

(1) Terminal işletmecisi, terminal binası ve eklentilerinde meydana gelebilecek acil veya olağanüstü durumlara hazırlıklı olmak, gerektiğinde müdahale etmek, , meydana gelebilecek zararları en aza indirmek ve ilgili kamu kurum ve kuruluşlar ile gerekli koordinasyonu yönetmek amacıyla acil durum ve olağanüstü hal planı hazırlar veya hazırlatır. Söz konusu plan onaylanır ve terminal faaliyetleri kapsamındaki tüm kurum ve kuruluşlara tebliğ edilir.

(2) Acil durum ve olağanüstü hal planı havalimanı acil durum eylem planı ile uyumlu olmalıdır.

(3) Acil durum eylem planında, “Arama, Kurtarma ve Tahliye” ve “Yangınla Mücadele” konularında personel görevlendirmesi 18/06/2013 tarihli ve 28681 sayılı İşyerlerinde Acil Durumlar Hakkında Yönetmeliğin on birinci maddesine göre yapılır. “İlk Yardım” ekipleri 22/05/2002 tarihli ve 24762 sayılı İlk Yardım Yönetmeliğine göre oluşturulur.

(4) Acil durumlarda müdahale etmek üzere acil durum ekipleri oluşturur. Acil durum ekiplerinde görevli personelin ad/soyad, adres ve telefon bilgilerinden oluşan iletişim listesinin ihtiyaç duyulan hallerde çağrılmak üzere terminal kriz merkezinde ve yangın ihbar merkezinde güncel ve erişilebilir şekilde mevcut olması sağlanır.

(5) Temel terminal hizmetlerinden olan yolcu, bagaj ve uçak hizmetleri ile ilgili sistemlerde aksaklık olması ve/veya herhangi bir nedenle tamamının arızalanması durumunda uçuş yoğunluğu göz önüne alınarak olağanüstü hal uygulanır. Terminal işletmecisine ait acil durum planlarında söz konusu konulara yer verir.

(6) Acil durum ve olağanüstü hal planında kriz merkezinin kurulmasına, tatbikat konularına ve medya ile ilişkilerin nasıl olacağına detaylı olarak yer verilir.

(7) Terminal işletmecisi, acil durumlarda müdahale etmek üzere görevlendirilen personele Havaalanları Eğitim Talimatı (SHT-Eğitim/HAD) kapsamında eğitim verir.

(8) Terminal işletmecisi, acil durumlara hazırlıklı olmak ve süreci etkin yönetebilmek için yılda en az bir kez tatbikat yapar ve kayıt altına alır.

(9) Terminal işletmecisi, acil durumlar için toplanma noktaları belirleyerek acil durum ve olağanüstü hal planı ve eklerini yönlendirme panolarında gösterir Söz konusu plan, yapılan değişikliklere göre tamamen veya kısmen yenilenir.

(10) Acil durum ve olağanüstü hal meydana geldiğinde, olay yeri, tarihi, saati, olayın kök nedeni, olaya müdahale şekli, kullanılan malzemeler ile can ve mal kaybı durumunu içeren detaylı olay raporu terminal işletmecisi tarafından düzenlenir. Bu konuda izlenecek yöntem acil durum ve olağanüstü hal planı içerisinde açıklanır.

b) Yangından korunma planı;

(1) Terminal işletmecisi, Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik hükümleri gereğince, terminal binaları ve tesislerinde yangın önleme ve söndürme faaliyetlerine yönelik



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

talimat/prosedür hazırlar. Bu talimat ve prosedürlerde terminal binası ve ek tesislerde faaliyet gösteren tüm kuruluşları kapsar.

(2) Terminal işletmecisi, yangının, ısı, duman, zehirleyici ve boğucu gaz gibi sebeplerle can ve mal güvenliği bakımından yol açabileceği tehlikeleri en aza indirmek amacıyla terminal binası ve eklentilerinde yer alan yapıların, tasarım, yapım, kullanım, bakım ve işletim esaslarını göz önünde bulundurarak yangından korunma planı hazırlar.

(3) Terminal işletmecisi, sistemi kesintisiz izleyen Yangın Algılama ve İhbar Merkezini (YİM) kurar. Terminal binası ve eklentilerinde kurulan yangın otomasyon sistemi düzenli aralıklarla kontrol edilerek sistemin sürekli çalışması sağlanır.

(4) Yangın söndürme sisteminin bakım ve arıza giderme çalışmaları terminal işletmecisi tarafından sistematik ve kabul görmüş kuralları içeren talimat ve prosedürler çerçevesinde yapılır.

(5) Her türlü yangın sonrasında ve herhangi bir şekilde yangın söndürme cihazları kullanılmamış olsa bile yangın yeri, tarihi, saati, yangının kök nedeni, yangına müdahale şekli, kullanılan malzemeler ile can ve mal kaybı durumu belirten detaylı olay raporu terminal işletmecisi tarafından düzenlenir. Bu konuda izlenecek yöntem yangından korunma planı içerisinde açıklanır.

c) Terminal işletme kitabı;

(1) Ulusal ve uluslararası düzenlemeler çerçevesinde, terminal işletmeciliğinde yolcu ve uçak hizmetlerinin sunumunu, bu kapsamda emniyet ve güvenliğin nasıl sağlanacağını, teknik ve bilgi teknolojileri (IT) sistemlerinin nasıl işletileceğini, kuruluşlar ve birimler arasındaki koordinasyonun nasıl sağlanacağını, acil ve olağanüstü durumların nasıl yönetileceğini açıklayan terminal işletme kitabında yer alacak minimum başlıklar Ek-1'de belirtilmektedir.

d) Terminal yönergeleri;

(1) Terminal işletmecisi verdiği ana hizmetlere ilişkin olarak Ek-2'de belirtilen listedeki yönergeleri yayınlamak Genel Müdürlüğe ve gerektiğinde de havaalanı işletmecisine sunar ve güncelliğini takip eder. Söz konusu yönergeler terminal işletmecisinin yapısına göre farklılık gösterebilir.

Personel nitelikleri ve onayları

MADDE 12 - (1) Terminal işletmecisi, yeterli bilgi, beceri, tecrübe ve eğitim düzeyine sahip bir sorumlu müdür, bir terminal işletiminden sorumlu yönetici ve bir kalite sistem yöneticisi istihdam eder. Bu kişilere esas görevlerini aksatmayacak ek görevler verilebilir.

(2) Terminal işletmesinde görev alacak;

a) Sorumlu müdür; terminal işletmesinin tüm faaliyetlerini, terminal işletmecisi tarafından belirlenen ilave şartları ve Genel Müdürlük tarafından zorunlu tutulan standartları yerine getirecek ve işletmeyi tek başına temsil edecek yetkiye,



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

b) Terminal işletiminden sorumlu yönetici personel; terminal işletmeciliği, yer hizmetleri, havaalanı işletmeciliğine yönelik ulusal ve uluslararası kural ve standartlar konusunda en az beş yıl çalışma tecrübesine; havaalanı işletmeciliği, terminal işletmeciliği, yer hizmetleri, sivil havacılık güvenliği, yolcu kolaylıkları, tehlikeli maddeler ile yolcu ve kargo hizmetleri gibi konularda eğitime,

c) Kalite sistemi yöneticisi; kalite konusunda en az iki yıl tecrübeye ve kalite eğitimine, sahip olmalı ve görevi süresince bu şartları taşımalıdır.

(3) Bu yöneticiler, Genel Müdürlük internet sayfasında yayınlanan Ek-4 formunu doldurarak bu maddenin ikinci fıkrasında belirtilen gerekliliklerle birlikte Genel Müdürlüğe başvuruda bulunur ve atamaları Genel Müdürlük tarafından onaylandıktan sonra göreve başlarlar. Bu kişilerin işten ayrılma veya görev değişikliği durumları en geç 1 ay içinde Genel Müdürlüğe bildirilir.

(4) Bu maddenin ikinci fıkrasında yer alan yöneticiler için Genel Müdürlük tarafından ilave niteliklerin taşınması istenebilir.

Davranış Kuralları

MADDE 13 - (1) Terminalde görevli personel; işin niteliğine uygun olarak kişisel koruyucu donanımı olan tek tip kıyafet giyer.

(2) Yolcu ile birebir temasta bulunan terminalde görevli personel, terminal işletmecisi tarafından yayınlanan davranış kuralları hakkındaki, talimatlara uygun davranır.

Üçüncü şahıslar mali mesuliyet sigortası

MADDE 14 - (1) Terminal işletmecileri, havacılık operasyonlarından doğan yasal yükümlülükleri de dâhil olmak üzere, görev ve sorumluluklarından kaynaklanan ya da bunlar ile bağlantılı bir olay nedeni ile üçüncü kişilerin uğrayacağı her türlü bedeni ve/veya maddi zararın karşılanması için, üçüncü şahıslar mali mesuliyet sigortası yaptırır ve güncelliğini sağlar.

(2) Terminal işletmecisi, üçüncü şahıslar mali mesuliyet sigortası için havaalanı işletmecisi ilgili kurum ve kuruluşlar ile gerekli koordinasyonu sağlar ve uluslararası standartları da dikkate alarak sigorta alt limitlerini belirler ve Genel Müdürlüğe bildirir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Terminal Hizmet Türleri, Kolaylıklar ve Uygulama Esasları

Yolcu konforunu etkileyen operasyonel hizmetlerin yönetimi

MADDE 15 - (1) Yolcu konforunu etkileyen uçuş bilgi, danışma, santral, kontuar tahsisi, köprü vb. her türlü hizmet belirlenmiş standartlarda sunulur ve denetlenir. Tüm bu hizmetleri sunmak üzere ilgili birimler oluşturulur ve bu birimlerde çalışacak personel Havaalanları Dairesi Eğitim Talimatı (SHT-Eğitim/HAD) kapsamında gerekli eğitimleri alarak görevlendirilir.



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

(2) Kara tarafı hizmetleri, otopark alanlarından-pasaport kontrolüne gelinceye kadar yolcu ve bagajına, yolcu yakınlarına, havaalanında faaliyette bulunan tüm kuruluşların çalışanlarına sağlanan terminal hizmetleri ile terminal binaları ve müteimmimlerinde yapılacak kolaylıkları kapsar. Araç ve yaya trafik düzenlemesi, terminal binası önü inme-binme yerlerinin düzenlemesi, engelliler için otopark ve yaya yollarının düzenlenmesi ve yolcu emniyeti için alınması gereken diğer tedbirler ve hizmetler terminal işletme yönetiminin sorumluluğundadır.

(3) Hava tarafı hizmetleri, pasaport kontrolünden sonraki alanlarda yolcu ve yolcu bagajına sağlanan kolaylıklar ile yolcu köprüsüne park etmiş uçağa sağlanan hizmetleri kapsar.

(4) Kara ve hava tarafı hizmetlerinin terminal işletmecisi tarafından emniyetli ve güvenli bir şekilde verilmesi esastır.

Uçuş bilgi görüntüleme sistemi, anons ve danışma hizmetleri

MADDE 16 - (1) Terminal işletmecisi havayolu veya yer hizmetleri kuruluşlarından düzenli olarak uçuş bilgilerini alır ve sezonluk tarife oluşturur. Günlük ve gerçekleşmesi beklenen uçuş bilgileri, sezonluk tarife bilgilerine ilave ya da charter seferlerin eklenmesi ile oluşturulur.

(2) Bilgilerin doğru ve güncel olmasından ilgili havayolu taşıyıcısı ve/veya yer hizmet kuruluşu, bu bilgilerin sisteme doğru işlenmesinden ise ilgili terminal işletmecisi sorumludur.

(3) Uçuş bilgi görüntüleme sistemine entegre olan otomatik anons sistemi veya gidiş ve geliş bölgelerinde yolcu, yolcu yakınları ve diğer tüm paydaşları bilgilendirmek üzere manuel sistem ile yapılacak tüm anonslar Türkçe ve İngilizce olarak iki dilde yapılır.

(4) Terminal işletmecisi, terminal kullanıcılarının kolaylıkla erişebileceği noktalarda danışma merkezleri kurar. Danışma merkezinde, Tüm kolaylaştırıcı hizmetler, uçuş ve yönlendirme ile ilgili bilgiler talep eden kişilere verilir.

Terminal içi yönlendirme ve bilgilendirme hizmetleri

MADDE 17 - (1) Terminal işletmecisi, yolcuların hizmet noktalarını kolaylıkla bulabilmesi için uluslararası işaret ve yazım dili ile her türlü hizmet noktasına ulaşabilecek şekilde yönlendirme ışık ve levhalarını yerleştirir.

(2) Yönlendirmeler, en az Türkçe ve İngilizce olmak üzere iki dilde yapılır.

(3) Gelen yolcular için şehir merkezine ulaşım imkânlarını açıklayan yönlendirme bilgileri gelen yolcu salonu çıkış kapısına koyulur.

(4) Terminal içi yönlendirme levhalarında, ICAO Doküman 9636 “Havaalanlarında Deniz Terminallerinde Uluslararası İşaretler Rehberi” dokümanı esas alınır.

Check-in bankosu ve kontuar tahsis hizmetleri

MADDE 18 - (1) Kontuar tahsis hizmeti, havayolu veya yer hizmetleri kuruluşlarının check-in işlemlerini gerçekleştirmek amacı ile terminal işletmecisi tarafından altyapısı sadece bu hizmet için özel olarak tasarlanmış alanlarda sunulur.

(2) Terminal işletmecisi, check-in işlemleri sırasında kuyruk oluşması durumunda yedek kontuarın açılmasını yer hizmetleri ile koordine ederek sağlar.

(3) Hizmeti aksatacak, durduracak veya yavaşlamasına sebep olabilecek altyapı ile ilgili her türlü arıza ve eksiklik terminal işletmecisi tarafından giderilir.

Bagaj yükleme hizmetleri

MADDE 19 - (1) Terminal işletmecisi, bagaj yükleme hizmetleri kapsamında;

- a) Şut altı sahası için çalışma programını önceden yapar.
- b) Şut altında gözlem yapılabilmesi için kapalı devre kamera sistemi gibi gerekli donanımları sağlar.
- c) Bagaj alım salonunda, bagajların hangi banttın geleceğini gösteren monitörler ile bilgilendirme yapar.
- ç) Bagaj ayırım bölgesinde çalışan personel için oda ve bekleme noktası belirler. Bölgenin temizlik ve havalandırma işlemlerini yapar.
- d) Şut altında bagajların aktarımı yapılırken sert düşüşler yaşanmaması için gerekli tedbirleri alır.
- e) Şut altında çalışan personel için, iş sağlığı ve güvenliği, hız sınırı, telefon numaraları, çıkış tabelaları vb. görsel uyarılar ile gerekli tüm diğer yönlendirmeyi yapar.

Uçağa alım ve kapı hizmetleri

MADDE 20 - (1) Terminal işletmecisi, uçağa alım alanlarında gerekli altyapı desteğini içeren PC, kart okuyucu, yazıcı, güvenlik bariyerleri ve anons sistemi vb. teknik sistem ve ekipmanları sağlar.

(2) Terminal işletmecisi, bu alanlara uçuş bilgilerini içeren monitörler yerleştirir.

Kayıp ve buluntu eşya hizmetleri

MADDE 21 - (1) Sahibi veya zilyedi tarafından kaybedilmesi veya unutulması sonucu bulunan eşyalar, havaalanı işletmecisi ile yapılan sözleşmeler ve/veya mevzuatlar çerçevesinde terminal işletmecisi tarafından muhafaza edilir.

(2) Genel olarak kayıp ve buluntu eşya hizmetleri aşağıda belirtilen prosedüre uygun olarak yürütülür:



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

a) Müracaatın yapılması: Kayıp ve buluntu eşya ile ilgili müracaatlar havaalanı çalışma saatleri süresince hizmet veren ilgili kayıp eşya ofisine yapılır. Buluntu eşyanın kime ait olduğu tespit edilebiliyorsa buluntu veya kayıp eşya sahibi adına, edilemiyor ise eşyanın cinsine göre terminal binası genelinde anons yapılır.

b) Depoda saklanması: Yapılan anonsa rağmen buluntu veya kayıp eşya sahibinin müracaat etmemesi durumunda buluntu veya kayıp eşya, güvenlik görevlileri, emniyet görevlileri, kayıp eşya memuru veya depo sorumlusu tarafından hazırlanan tutanakla kayıt altına alınır ve saklanmak üzere depoya teslim edilir. Eşyanın dış hatlar arındırılmış bölgede bulunması durumunda yukarıda açıklanan prosedürde gümrük memuru da yer alır.

c) Teslim işlemi: Buluntu eşya, sahibine ilgili depo sorumlusu tarafından ulusal mevzuat ve şirket talimatı çerçevesinde hazırlanan tutanakla teslim edilir.

ç) Buluntu eşya, sahibi haricinde bir başka kişi tarafından teslim alınacak ise bu kişiden kimlik bilgilerinin yer aldığı vekâletname veya nüfus cüzdanı gibi resmi bir belgeler istenir.

Köprü hizmetleri

MADDE 22 - (1) Terminal işletmecisi, yolcu köprülerinde 400 Hz enerji, PCA/önceden hazırlanmış hava ve su hizmeti verecek sistemleri kurar, düzenli bakımlarının yapılmasını ve kesintisiz hizmet vermek üzere sürekli çalışır durumda olmalarını sağlar.

Sosyal hizmetler ve diğer uygulamalar

MADDE 23 - (1) Terminal işletmecisi aşağıda sayılan minimum alt yapı hizmetlerini ve bunlarla ilgili diğer kolaylıkları sağlar. İhtiyaca binaen ilave kolaylıklar Genel Müdürlük tarafından istenebilir.

- a) Islak hacimlerin oluşturulması,
- b) Bebek bakım odalarının oluşturulması,
- c) Mescitlerin oluşturulması,
- ç) Terminal içerisinde yolcu bekleme salonlarının büyüklüğüne göre minimum %5 oranında oturma yerlerinin oluşturulması,
- d) Bagaj arabalarının bulundurulması,
- e) Çöp toplama ve temizlik hizmetlerinin sağlanması,
- f) VIP/Çok Önemli Yolcular ve/veya CIP/Ticari Önemli Yolcular salonlarının oluşturulması,
- g) Sağlık hizmetinin verilmesinin sağlanması,
- ğ) Terminal çevre düzenlemesinin yapılması,
- h) Yolcu yardım ekibinin oluşturulması,
- ı) İnternet erişiminin sağlanması,
- i) Buluşma noktası oluşturulması ya da buluşma servis hizmeti sağlanması,
- j) Tahliye planlarının terminal içerisinde uygun noktalara yerleştirilmesi,
- k) Personel giriş kapısının oluşturulması.



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

Transit ve transfer yolcu hizmetleri

MADDE 24 - (1) Terminal işletmecisi tarafından, transfer yolcular için karşılama bankosu oluşturulur. Gerekli olduğu durumlarda, transfer yolcuların bağlantılı uçuşlarına terminalleri arası taşınması sağlanır.

(2) Terminal işletmecisi transit yolcular için kolay geçiş ve varsa transit salonunu kullanma imkânını sağlar.

Sınır dışı edilen yolcu ve kabul edilemez yolcu hizmetleri

MADDE 25 - (1) Sınır dışı edilen yolcular ve kabul edilemez yolcularla ilgili işlemler Havalimanı Emniyet Şube Müdürlüğü tarafından yapılır. Yolcular havayolu şirketleri ya da anlaşmalı oldukları yer hizmet kuruluşları tarafından takip edilir. Terminal işletmecisi, bu tür yolcular için gerekli malzemeler (yatak, battaniye vb.) ile donatılmış ıslak hacmi olan yeterli mekânı temin eder.

(2) Söz konusu yolcuların belirlenen mekânlarda beklemeleri sırasında yeme-içme ihtiyaçları ilgili havayolu ve/veya terminal işletmecisi tarafından aralarındaki anlaşmaya bağlı olarak, haberleşme ihtiyacı ise terminal işletmecisi tarafından karşılanır. Terminalde bekleme süresi boyunca bu yolculara terminal güvenlik görevlileri refakat eder.

(3) Bu yolculara, giriş ve çıkış işlemlerinde ICAO Ek-9 ve ECAC Doküman 30'da belirtilen kolaylıkların sağlanması için gerekli tedbirler alınır.

Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcu hizmetleri

MADDE 26 - (1) Terminal işletmecisi, özel ilgi gerektiren engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular için ulusal mevzuata uygun şekilde gerekli alt yapısal düzenlemeleri yapar ve hizmet sunumunu gerçekleştirir.

Tedarikçilerden sağlanan hizmetler ve denetimi

MADDE 27 - (1) Terminal işletmecileri işletmelerine izin verilen bir kısım hizmetleri sözleşme ile uzmanlığı kanıtlanmış, ulusal ve uluslararası standartlara uygun hizmet sunma yeterliliğine sahip kuruluşlardan satın alabilir. Tedarikçilerden alınacak bu tür hizmetlerin sunum şekli yapılacak sözleşme ile belirlenir.

(2) Tedarikçi kuruluşlar, terminal çalışanlarının, yolcu ve yolcu yakınlarının sağlık, emniyet ve güvenliğini temin edecek şekilde yüksek performanslı hizmet sunması için terminal işletmecisi tarafından belirli periyotlarda sürekli olarak denetlenir.

Güvenlik hizmetleri

MADDE 28 - (1) Uluslararası sivil havacılık güvenliği standartları (ICAO Dökümanı Ek 17 ve ECAC Döküman 30 Bölüm 2) gereği, terminal işletmecileri güvenlik hizmetini sunar.



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

(2) Terminal girişleri ve arındırılmış alan geçişlerinde; x-ray görüntüleme cihazları, metal kapı dedektörleri, el dedektörleri ve BHS sistemine entegre çalışan EDS sistemi cihazları ile bomba iz dedektörleri ve otopark giriş noktalarında gerektiğinde araç altı tarama cihazları ile üst düzeyde güvenlik hizmeti verilir.

Temizlik hizmetleri

MADDE 29 - (1) Terminal binalarının iç ve dış çevresinin temizliği terminal işletmecileri tarafından yapılır veya sözleşme ile alt yüklenicilere yaptırılır. Sözleşmede belirtilen alt yüklenici faaliyetlerinin tümü terminal işletmecisi tarafından denetlenir ve takip edilir.

(2) Hizmet veren personelin görev yapacağı noktalar ve bu noktalarda bulunacak personel sayısı sözleşme kapsamında belirlenir. Uçuş yoğunluğuna bağlı olarak temizlik personeli sayısı ve temizlenecek alanın kontrol sıklığı sürekli olarak güncellenir ve müşteri şikâyetlerinin en aza indirilmesi sağlanır.

(3) Terminal işletmecisi, verilen hizmetler kapsamında öncelikle ıslak hacimlerin, bebek bakım odalarının, ibadethanelerin herhangi bir kaza/yaralanma durumuna neden olmayacak uygun şartlarda, temiz, bakımlı ve hijyenik olmasının sağlanmasından sorumludur.

(4) Terminal işletmecisi, yolcu ve ziyaretçiler tarafından kullanılacak sıvı sabun, kağıt havlu vb. temizlik malzemelerinin eksiksiz bir şekilde gerekli alanlarda bulundurulmasını sağlar. Temizlik çalışanlarının temizlik sırasında kullanacağı malzemeler yolcu tarafından kullanılan alanlar dışında depolanır.

İlaçlama, haşere ve kemirgenlerle mücadele hizmetleri

MADDE 30 - (1) Terminal işletmecisi, haşereler ve kemirgenlerle mücadele işini tedarikçi firma vasıtasıyla yapar.

(2) Tedarikçi firma, ilaçlama faaliyetlerini bir plan dâhilinde belirli periyotlarda yapar. Faaliyetlerini ürün ve gıda güvenliği, çalışan sağlığı ve çevre açısından yasal gerekliliklere uygun bir şekilde yerine getirir.

Çöp toplama, taşıma, ayırma ve imha hizmetleri

MADDE 31 - (1) Terminal işletmecisinin havaalanı işletmecisiyle yapacağı anlaşma kapsamında, tehlikeli ve tehlikeli olmayan katı ve sıvı atıkların (ambalaj atıkları, organik atıklar, sıvı atıklar, tonerler, aküler vb.) toplanması, taşınması, ayrıştırılması ve düzenli atık depolama merkezlerine teslim edilmesi hizmetleri terminal işletmecisi tarafından mevcut çevre mevzuatında belirtilen ilgili lisans ve belgelere sahip firmalara sözleşme çerçevesinde yaptırılır.

(2) Terminal işletmecisi terminal dâhilinde herhangi bir haşere üremesini veya salgın hastalık riskini bertaraf etmek amacıyla atıkların belirlenen periyotlarda toplanması işlemini ve atık bölgelerinin temizliğini sürekli olarak denetler.



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

Peyzaj hizmetleri

MADDE 32 - (1) Havalimanı çevresi, terminal binası/binaları ve tesisleri içi ve çevresinde bulunan yeşil alanların her türlü bakımı terminal işletmecisi tarafından yapılır ya da bu konuda yetkin tedarikçi firmalara yaptırılır.

(2) Ağaç ve çalı türü tüm bitkilerin türlerine göre yapılacak bakımları, bitkilerin dikimi, temizliği, ilaçlanması ve sulanması faaliyetleri peyzaj hizmetleri kapsamında terminal işletmecisi tarafından gerçekleştirilir.

Bagaj arabası hizmetleri

MADDE 33 - (1) Terminal işletmecisi veya tedarikçisi, terminal binalarının geliş ve gidiş katının kara ve hava tarafı bölgelerinde daha önceden belirlenmiş istasyonlarda yeteri kadar bagaj arabasının mevcut olmasını sağlar.

(2) Terminal işletmecisi hizmetin aksamaması için bagaj arabalarının teminini, tahsisini, toplanmasını ve servise hazır olmasını yönetir ve denetler.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Terminal Hizmetlerinde Bütünsellik Taşıyan Kamu ve Özel Sektör Hizmetleri

Hudut sağlık ve özel sağlık hizmetleri

MADDE 34 - (1) Terminal işletmecisi, uluslararası havaalanlarında bulaşıcı hastalıkların engellenmesi, gerekirse karantina şartlarının uygulanması için Türkiye Hudut ve Sahiller Sağlık Genel Müdürlüğü, Sağlık Denetleme Merkezi ve ilgili birimleri için terminal binası içerisinde yer tahsisi yapar.

(2) Terminal işletmecisi, havalimanı kullanıcılarına kesintisiz sağlık hizmeti sunmak üzere kurulacak özel sağlık hizmeti veren kuruluşlara yer tahsisi yapar.

(3) Terminal işletmecisi, hizmet sözleşmesi yaptığı alt yüklenicisinin sağlık hizmetlerinde kullanılmak üzere en az bir adet tam teçhizatlı ambulans aracı bulundurmasından sorumludur.

Pasaport

MADDE 35 - (1) Terminal işletmecisi, dış hatlar terminalinde, gelen ve giden yolcuların pasaport kontrol işlemleri için pasaport kontrol bankalarının altyapısını hazırlar ve Emniyet Genel Müdürlüğü ile iletişime geçerek hizmetin ulusal ve uluslararası mevzuatlar çerçevesinde verilmesini sağlar.

(2) Terminal işletmecisi, havaalanı kullanıcılarına pasaport kabinleri için gerekli yönlendirme ve bilgilendirmeyi yapar.

Vize

MADDE 36 - (1) Terminal işletmecisi, vizeye tabi olan ülke vatandaşlarının vize işlemlerini gerçekleştirebilmesi için dış hatlar terminalinin gelen yolcu pasaport kontrolü öncesinde vize bankolarını oluşturur.

Gümrük muayene ve gümrük muhafaza hizmetleri

MADDE 37 - (1) Terminal işletmecisi, , yolcuların gümrüğe tabi herhangi bir eşyası olması durumunda dış hatlar terminalinde verilecek hizmetler ile ilgili gerekli yardım ve yönlendirmeyi yapar.

PTT hizmetleri

MADDE 38 - (1) Terminal işletmecisi;

a) Terminal binalarında tüm posta, telgraf ve telefon hizmetleri için yönlendirme ve yer tahsisi yapar.

b) Terminal binalarında yolcuların genel kullanımına açık yeterli sayıda telefon bulundurulmasını sağlar.

c) PTT şubesi bulunmayan havaalanlarında posta kutularının bulundurulmasını sağlar.

Banka ve döviz işlemleri

MADDE 39 - (1) Terminal işletmecisi, banka şubesi, döviz bürosu ve ATM hizmetleri için yolcu ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak bankalardan gelen talepleri değerlendirir. Terminal binalarında gerekli yönlendirme ve yer tahsisini yapar.

Vergi iadesi hizmetleri

MADDE 40 - (1) Terminal işletmecisi, Türkiye'de ikamet etmeyen yolcuların, aldıkları ürünlerin katma değer vergisini geri alabilmeleri amacıyla oluşturulacak vergi iade ofisleri için gerekli yönlendirme ve yer tahsisini yapar.

Turizm ofisi ve stant hizmetleri

MADDE 41 - (1) Terminal işletmecisi, terminal binalarında turizm ofisi veya stantlarının kurulması yönünde Kültür ve Turizm Bakanlığı ile iletişime geçer ve yer tahsisi yapar.



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

Otopark hizmetleri

MADDE 42 - (1) Terminal işletmecisi, tüm havaalanı kullanıcılarının otopark hizmetlerinden yararlanmaları için gerekli sistem ve altyapıyı temin ederek sürekliliğini sağlar.

Maliye Bakanlığı harç pulu masası

MADDE 43 - (1) Terminal işletmecisi, 08/03/2007 tarihli ve 5597 sayılı Yurt Dışına Çıkış Harcı Hakkında Kanun gereğince dış hatlar terminal binalarında Türk vatandaşlarının yurtdışına çıkarken yapmaları gereken ödemeler için, check-in noktalarına yakın noktalarda harç pulu masası için yönlendirme ve yer tahsisi yapar.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Terminal Binası Hizmet Konforunu Etkileyen Kolaylıklar ve Standartlar

Terminal binalarında kullanılacak sistem ve donanımlar

MADDE 44 - (1) Terminal işletmecisi, aydınlatma, havalandırma, ısıtma ve soğutma, kayar kapı ve kartlı geçiş, asansör, yürüyen merdiven, yürüyen bant, yolcu köprüsü, oturma grubu vb. yolcu ve uçağa hizmet sunulmasında kullanılacak donanım ve sistemleri ulusal ve uluslararası standartlarda oluşturur. Havalandırma ile ilgili olarak ASHRAE standartlarına uygun düzenlemeler yapılır.

Elektrik sistemleri

MADDE 45 - (1) Terminal işletmecisi, terminal binası ve ek tesisleri için gerekli elektrik alt yapısını oluşturur ve jeneratör gibi yedek tedbirlerin alınmasını sağlar.

Terminal içi ve dışı aydınlatma sistemi

MADDE 46 - (1) Terminal işletmecisi, terminal bina ve ek tesislerinde aydınlatma sistemlerinin sürekli çalışır durumda olmasını sağlar. Terminal aydınlatması TS En 12464-1 standardına uygun olmalıdır.

Apron aydınlatma sistemi

MADDE 47 - (1) Terminal işletmecisi, havaalanı işletmecisi ile yaptığı sözleşme kapsamında, uçakların gece veya kısıtlı görüş şartlarında güvenli bir şekilde köprülere yaklaşmasına, park yapmasına, köprülü veya açık park yerlerinden ayrılmasına, taksi yapabilmelerine ve yolcu/yük indirip bindirmelerinin güvenli bir şekilde yapılmasına imkân verecek şekilde apron aydınlatma sistemini ulusal ve uluslararası mevzuata göre kurar.



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

(2) Apron aydınlatması, ICAO Doküman 9157 (Havaalanı Tasarım El Kitabı) Bölüm 4 (Görsel Yardımcılar) kriterlerine uygun olarak düzenlenir.

Elektronik sistemler

MADDE 48 - (1) Terminal işletmecisi, aşağıda belirtilen sistem ve donanımları sağlar.

- a) Kapalı Devre TV Sistemi (CCTV),
- b) Terminal sistemine entegre olmuş sabit ve dome kameralardan oluşan kartlı geçiş sistemi,
- c) X-ray cihazları,
- ç) Metal kapı dedektörleri,
- d) EDS (EDX cihazları + tomografik cihazları ve bomba iz dedektörleri)
- e) El dedektörleri
- f) Ulusal ve uluslararası standartlara göre gerekli yerlere güvenlik denetim sistemleri,
- g) Ulusal mevzuatlarımız kapsamında terminal binasında noktadan ihbar alma özelliğine sahip yangın algılama ve ihbar sistemi ve terminal binası ve ek tesisleri içerisinde tehlike arz edebilecek yerlere yangın söndürme tertibatı ve teçhizatı,
- ğ) Terminal binası ve ek tesislerinde hoparlör, mikrofon, amplifikatör ve gürültü sensöründen oluşan genel yayın ve acil anons sistemi,
- h) Analog, dijital saat ve dünya saatinden oluşan merkezi saat sistemi,
- ı) Bina ve tesisler dahilinde kritik sistem odaları, elektrik odaları, ramp kule, yolcu köprüleri ve asansörler arasında haberleşmeyi sağlayan interkom sistemi,
- i) Otomatik uçak park ettirme sistemi (DGS).

Mekanik sistemler

MADDE 49 - (1) Terminal işletmecisi;

- a) Terminal binasının yapısına göre, yolcu, personel ve beraberinde taşıdıkları eşyaların terminal binası içinde ve/veya otopark genelinde katlar arasındaki transferini, güvenli ve hızlı bir şekilde sağlamak üzere asansör sistemini kurar.
- b) Terminal binasının yapısına göre, katlar arası geçişlerde yolcuları daha konforlu ve hızlı bir şekilde transfer etmek üzere yürüyen merdiven ve bant sistemini oluşturur.
- c) Sorumluluk alanı çerçevesinde, check-in'den başlayıp bagaj şut ve karusellerinden ilgili kuruluşa teslim edilene kadar (işletme ve bakım safhaları dahil) olan süreçteki havaalanı bagaj işleme operasyonları için gerekli sistemi kurar ve hizmet sahasındaki makine ve ekipmanların (BHS) işletilmesini sağlar.



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

(2) Terminal işletmecisi, kurulan sistemler kapsamında havayolu işletmeleri ve yer hizmeti kuruluşları ile koordinasyonu sağlar ve denetimini yapar.

Mekanik tesisat

MADDE 50 - (1) Terminal işletmecisi tarafından iklimlendirme sistemleri kapsamında klima santralleri oluşturulur.

Bilişim teknolojisi hizmetleri

MADDE 51 - (1) Bilişim teknolojisi hizmetleri, havalimanında yolcu ve uçuş operasyonlarına ait yazılım ve donanım sistemlerini, yapısal kablolama altyapısını, data/telefon iletişim sistemi faaliyetlerinin devamlılığını, problem ve taleplere en kısa sürede etkili çözümler üretmeyi, önleyici tedbirler almayı ve operasyonların kesintisiz devam etmesini gerektirir. Bu kapsamda; terminal işletmecisi,

a) Yolcu check-in işlemlerinin kontuarlarda sorunsuz bir şekilde gerçekleşmesi ve sonrasında yolcuların kapılarda uçağa kabul edilmesini sağlamak üzere ortak kullanımlı terminal ekipman sistemi dahilinde bulunan; iş istasyonları, manyetik/optik okuyuculu klavyeler, biniş kartı (ATB) ve bagaj etiketi (BTP) yazıcıları, biniş kartı okuyucuları (BGR) ve nokta vuruşlu yazıcıların düzgün hizmet vermesini sağlar.

b) Yolcuları uçuşlar hakkında bilgilendirmek amacıyla gerekli görülen yerlere kurulan Uçuş Bilgi Görüntüleme Sistemi (FIDS) dahilindeki monitör, led ekran, indikatör ve bağlantılı tüm bilgisayar sistemlerinin yazılım ve donanım açısından sorunsuz çalışmasını sağlar.

c) Telefon, data ve network hatlarında yaşanacak problemlerin giderilmesi için anında müdahale eder ve iletişimin devamlılığını sağlar.

ç) Terminal binası ve yönetim binası genelinde bulunan hem havacılık hem de arka ofis hizmetleri için kullanılan tüm bilişim ekipmanlarının (bilgisayar, yazıcı ve mobil cihazların) teknolojiyi takip edecek düzeyde olmasını ve sorunsuz şekilde çalışmasını sağlar.

d) Havalimanı genelinde kullanılan uygulamaların çalıştırıldığı tüm sunucu ve bilgisayar sistemlerinin kullanıcıya yeterli hizmeti verecek düzeyde sorunsuz çalışmasını sağlar.

e) Uçak park etme sistemi kapsamında kullanılan, kapı işletim sistemi (GOS) sunucu ve bilgisayarlarının doğru hizmet verecek şekilde sorunsuz çalışmasını sağlar.

f) Bagaj eşleştirme sistemi kapsamında yer hizmeti servis sağlayıcı firmalar tarafından kullanılan bilgisayar ve el terminallerinin sorunsuz çalışmasını sağlar.

g) Emniyet Genel Müdürlüğü tarafından kullanılan pasaport sistemlerine ait kablolama alt yapısının ve optik pasaport okuma sistemlerinin sorunsuz çalışmasını sağlar.



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

ğ) Yer hizmeti kuruluşları, havayolu işletmeleri ve kendi çalışanlarının yaptığı çalışma ve faaliyetlerin kesintiye uğramaması için meydana gelen arıza ve alınan ihbarlara hızlı bir şekilde cevap verebilecek organizasyonu kurar.

h) Terminal içerisinde yolcuların kullanımı için internet erişimi ve GSM iletişim hizmetlerinin verilmesinde kolaylık sağlar.

Teknik ve bilgi teknolojisi sistemlerinin periyodik bakım planlarının takibi ve arıza yönetimi

MADDE 52 - (1) Terminal işletmecisi, terminal bina ve tesislerinde verilen hizmete ilişkin her türlü bilgi teknolojisi sistemleri ve elektrik, elektronik, mekanik ve elektro-mekanik sistemler için periyodik hazırlanan bakım planlarına uygun şekilde bakımlarını yapar/yaptırır ve yapılan bakımlar kayıt altına alınır.

(2) Periyodik bakım, onarım ve arıza yönetiminin nasıl yapılacağı, kuralları, performans göstergeleri, iç prosedür ve talimatlarla tanımlanır ve her bir sistem için bakım periyoduna uygun kontrol formları oluşturulur.

(3) Terminal işletmecisi, periyodik bakımların yeterliliğini ve etkinliğini, arıza kayıtlarını analiz ederek değerlendirir ve gerekli gördüğü durumlarda periyodik bakım planlarını revize eder.

(4) Terminal işletmecisi, söz konusu bütün sistemlerin çalışma verimliliğini hesaplar ve performans takibini yapar. Çalışma verimliliğinin sağlanması ve kesintisiz hizmetin sürdürülmesi için arıza takip sistemi kurar.

(5) Terminal işletmecisi, prosedür ve kuralları çerçevesinde yaptığı tüm çalışmaların ve kurduğu sistemlerin iş sağlığı/güvenliği ve çevre konularında diğer mevzuatlarda belirlenen kriterlere uygunluğunu sağlar.

ALTINCI BÖLÜM

Terminallerde Kullanılan Elektrikli Araç ve Gereçler

Ulaşım araçlarının kullanım esasları

MADDE 53 - (1) Terminal içinde personel ve yolcunun ulaşımı amacıyla kullanılan golf aracı, bisiklet, ginger ve benzeri elektrikli araçlar kullanma sertifikası olan kişiler tarafından kullanılır. Terminal işletmecisi, B sınıfı ehliyete sahip personele bu araçları kullanmaya yönelik verileceği eğitimler sonunda sertifika düzenler.

(2) Terminal içinde kullanılacak araçların hız limitleri Genel Müdürlük ile koordine edilerek terminal işletmecisi tarafından belirlenir. Araçların izleyeceği yollar, işaret ve yönlendirme levhaları ile belirtilir. Bu araçların trafiğe açık yollarda kullanımı yasaktır. Yolcu bekleme alanlarında bu araçların kullanımı kısıtlanabilir.



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

(3) Terminal işletmecisi, bu araçların teknik muayenelerini, varsa üretici firmanın bakım içeriği ve belirlediği periyotlara uygun olarak, yoksa bakım prosedürü hazırlayarak yılda en az bir defa yapar veya yaptırır.

İş ekipmanlarının kullanım esasları

MADDE 54 - (1) Terminal işletmecisi, terminal içinde kullanılan tüm iş ekipmanlarının yalnızca sertifikalı personel tarafından kullanılmasını sağlar. İş ekipmanlarını kullanan personel tarafından alınan sertifika, ulusal mevzuat kapsamında Milli Eğitim Bakanlığı ya da görevlendirdiği yetkili kuruluşlar tarafından verilir.

(2) Terminal işletmecisi, söz konusu araçlar için periyodik bakım-onarım planlarını hazırlar ve bu araçların teknik muayenelerini yılda en az bir defa yapar veya yaptırır.

(3) Terminal işletmecisi, Türk Akreditasyon Kurumu tarafından yetki verilmiş kuruluşlarca muayene gerektiren fonksiyona sahip araçların muayenelerinin yapılıp yapılmadığını kontrol eder.

(4) İş ekipmanlarının bakım ve onarım amacıyla yolcu alanlarında kullanılması gerekiyor ise o bölgenin uyarı levhaları ve şeritlerle terminal kullanıcıları alanından ayrılması sağlanır.

Denetim

MADDE 55 - (1) Terminal işletmecisi, Genel Müdürlük tarafından Sivil Havacılık İşletmeleri Denetimlerine İlişkin Uygulama Esasları Talimatı (SHT-DENETİM) kapsamında denetlenir. Ayrıca, havaalanı işletmecisi tarafından da denetlenir.

(2) Terminal işletmecisi, yılda en az bir kez mevcut durumu değerlendirmek, müşteri şikâyet ve taleplerini karşılamak ve iyileştirme alanlarını belirlemek üzere emniyet yönetim sistemi (SMS), kalite yönetim sistemi ve tesis edilmiş diğer yönetim sistemleri kapsamında iç denetim gerçekleştirir.

(3) Terminal işletmecisi, yıl boyunca yapılacak denetimler ile ilgili prosedürlerini ve yıllık denetim planını hazırlar. Denetimler plan dâhilinde olduğu gibi plansız da yapılabilir. Denetim sonuçları iç denetim faaliyet tablosu aracılığı ile Genel Müdürlüğe sunulur.

(4) Genel Müdürlük tarafından yapılan denetimde tespit edilen bulgular verilen süreler içinde giderilerek terminal işletmecisi tarafından uygunsuzluk kapatılır ve Genel Müdürlüğe rapor edilir.

(5) Terminal işletmecisinin ulusal ve uluslararası gereklilikleri yerine getirmediğinin ve yapılan denetimlerde ortaya çıkan bulguların kapatılmadığının tespiti halinde, Genel Müdürlük ve/veya havaalanı işletmecisi tarafından aykırılığın durumuna göre en fazla 60 güne kadar bir süre verilir. Verilen süre sonunda tespit edilen hususların giderilmemesi durumunda Genel Müdürlük tarafından ruhsat verilmiş olan işletmeciye 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu, bu Yönetmelik ve ilgili diğer mevzuatta belirtilen cezai yaptırımlar uygulanır veya ruhsat iptal edilir. Havaalanı işletmecisi ise kendi mevzuatına göre yaptırım uygular.



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

YEDİNCİ BÖLÜM Son Hükümler

Sorumluluk

GEÇİCİ MADDE 1 - (1) Genel Müdürlükten hali hazırda işletme ruhsatı almış olan terminal işletmecileri bu Talimatın yayınlandığı tarihten itibaren 6 (altı) ay içinde bu Talimat hükümlerine uyum sağlar.

Düzenleme yetkisi

MADDE 56 - (1) Terminal faaliyetleri kapsamına giren diğer konular ve/veya istisnai özellik arz eden hizmetlere ilişkin uygulamalar ile ilgili bu Talimatta hüküm bulunmayan hallerde Genel Müdürlük düzenleyici işlem yapmaya yetkilidir.

Yürürlük

MADDE 57 - (1) Bu Talimat yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 58 - (1) Bu Talimat hükümlerini Sivil Havacılık Genel Müdürü yürütür.

TERMİNAL İŞLETME KİTABI MİNİMUM BAŞLIKLARI

1. TERMİNAL İŞLETMESİ ORGANİZASYONEL YETERLİLİKLERİ

- 1.1 Ulusal ve Uluslararası Sivil Havacılık Mevzuatına Dayalı Yeterlilikler
- 1.2 Ulusal ve Uluslar Arası Standartlarda Hizmet Gerçekleştirme Yeterlilikleri
- 1.3 Organizasyon Yapısı
- 1.4 Personel Yeterlilikleri
 - 1.4.1 Mesleki Bilgi, Beceri ve Öğrenim Yeterlilikleri
 - 1.4.2 Kişisel Gelişim Eğitimleri
 - 1.4.3 Güncelleme ve İşbaşı Uygulama Eğitimleri
- 1.5 Kalite Yönetim Sistemi
 - 1.5.1 Hizmet Performans Ölçme ve Değerlendirme Kriterleri
 - 1.5.2 Yolcu Memnuniyet Ölçme ve Değerlendirme Çalışmaları
- 1.6 Hizmet ve Mali Gerçekleşmelerin İdareye Raporlaması
- 1.7 Planlı Denetim ve Geliştirme Faaliyetleri
- 1.8 İşçi Sağlığı ve Güvenliği Yeterlilikleri
- 1.9 Tesis ve Sistemlerin Tam Kapsamlı Sigortalanması
- 1.10 Diğer Hizmet Birimleri ve Terminal Hizmetleri Koordinasyon Yeterliliği
- 1.11 Acil Durum Yönetimi

2. TERMİNAL İŞLETMESİ TEMEL HİZMET YETERLİLİKLERİ

- 2.1 Yolcu Hizmetine Dayalı İşletme Hizmet Yeterlilikleri
 - 2.1.1 Uçuş Bilgi, Anons ve Danışma Hizmetleri
 - 2.1.2 Terminal içi Yönlendirme Levhaları ve Bilgilendirme Hizmetleri
 - 2.1.3 Check-in Kontuar Tahsis Hizmetleri
 - 2.1.4 Bagaj Handling Hizmetleri (Geliş ve Gidiş)
 - 2.1.5 Boarding Kapı Tahsis Hizmetleri
 - 2.1.6 Köprü Tahsis Hizmetleri
 - 2.1.7 400 Hz, PCAir ve Su Temin Hizmetleri
 - 2.1.8 Kayıp ve Bulunmuş Eşya Hizmetleri
- 2.2 Ticari Faaliyetlere Dayalı Bilgilendirme Yeterlilikleri
 - 2.2.1 Mahal Tahsisleri
 - 2.2.2 Reklam Panosu Tahsisleri
 - 2.2.3 Karşılama Banko Tahsisi
 - 2.2.4 Yeni Yaratılan Mahal ve Reklam Pano Bilgilendirmeleri
 - 2.2.5 Sözleşmelerin Saklanması
- 2.3 Terminal Tesis Kolaylık ve Yeterlilikleri
 - 2.3.1 IATA yada DHMİ Saatlik ve Yıllık Yolcu Kapasite Tespiti
 - 2.3.2 IATA Tavsiyelerine Uygun Hizmet Seyisi Tespiti
 - 2.3.3 IATA Tavsiyelerine Uygun Yolcu Bekleme Sürelerinin Uygulanabilirliği
 - 2.3.4 Yolcu, Mürettebat Ve Bagajları Giriş Çıkış Kolaylıkları
 - 2.3.5 Uğurlayıcı Ve Karşılama Giriş Çıkış Kolaylıkları
 - 2.3.6 Hareketi Kısıtlı Yolcu Giriş Çıkış Kolaylıkları
 - 2.3.7 Sınırdışı Edilen, Kabul Edilemez ve Kural Tanımayan Yolcu İşlemleri Kolaylıkları,
 - 2.3.8 Terminal Dışı ve İçi Yönlendirmeler
 - 2.3.9 Asansörler (Kısıtlı yolcu, personel asansörleri)
 - 2.3.10 Yürüyen Merdivenler
 - 2.3.11 Terminal Havalandırma ve Isıtması
 - 2.3.12 Dahili ve Harici Telefon Hizmetleri



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

3. TERMİNAL İŞLETMESİ BÜTÜNLÜK SAĞLAYAN HİZMET YETERLİLİKLERİ

- 3.1 Güvenlik Hizmetleri
- 3.2 Pasaport Hizmetleri
- 3.3 Vize Hizmetleri
- 3.4 Gümrük Muayene ve Muhafaza Hizmetleri
- 3.5 Vergi İade Hizmetleri
- 3.6 Duty Free Hizmetleri
- 3.7 Yeme İçme Hizmetleri
- 3.8 Sağlık Hizmetleri
- 3.9 PTT Hizmetleri
- 3.10 Turizm Tanıtma Hizmetleri
- 3.11 Basın Yayın Hizmetleri
- 3.12 Bankacılık Hizmetleri
- 3.13 Hava Yolu ve Temsil-Gözetim Hizmetleri
- 3.14 Yer Hizmet Kuruluşları Hizmetleri
- 3.15 Bilet Satış Acenta Hizmetleri
- 3.16 Kara Taşıma Hizmetleri (Taksi vb.)
- 3.17 Rent-A Car Hizmetleri
- 3.18 Bagaj Arabası Hizmetleri
- 3.19 Çöp Toplama ve İmha Hizmetleri
- 3.20 Temizlik ve Dezenfektan Hizmetleri
- 3.21 Peyzaj Hizmetleri
- 3.22 Alışveriş ve Diğer Ticarethaneler
- 3.23 Otopark Hizmetleri
- 3.23.1 Otopark Düzenlemesi
- 3.23.2 Yönlendirme İşaretleri
- 3.23.3 Ücret Tarifeleri
- 3.23.4 Ödeme Kolaylıkları

4. TERMİNAL TEKNİK SİSTEM YETERLİLİKLERİ, PERİYODİK BAKIM PLANLARI ve ARIZA YÖNETİMİ

- 4.1 Teknik Sistemler Arıza Bildirimi, Müdahale ve Raporlama
- 4.2 Tüm Teknik Sistemler İçin Periyodik Bakım Planları
- 4.3 Bagaj Handling Sistemi
- 4.4 Yolcu Köprüleri
- 4.5 Otomatik Uçak Park Ettirme Sistemi
- 4.6 CCTV Kapalı Devre TV Sistemi ve Kartlı Geçiş Sistemi
- 4.7 Genel Yayın ve Anons Sistemi
- 4.8 Bina Otomasyon Sistemi
- 4.9 Yangın İhbar Sistemi
- 4.10 Harici Yangın Hidrant Tesisatı, Sulu ve Kuru Tip Yangın Söndürme Tesisatı
- 4.11 Fotoselli Otomatik Kayar Kapılar
- 4.12 Merkezi Saat Sistemi
- 4.13 400 Hz Sistemi
- 4.14 İnterkom Sistemi
- 4.15 Yürüyen Merdivenler
- 4.16 PC Air Sistemi
- 4.17 Güvenlik Denetim Sistemleri,(EDS, X-Ray, Kapı ve El Dedektörleri,)
- 4.18 Otopark Ücretlendirme Sistemleri
- 4.19 Alçak, Orta Gerilim ve Kuvvetli Akım Tesisatı



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

- 4.20 Terminal, Otopark ve Mütommimleri ile Dış Aydınlatma Tesisatı
- 4.21 Apron Aydınlatma
- 4.22 Kesintisiz Enerji (UPS)
- 4.23 Yedek Güç Kaynağı
- 4.24 ENH ve Ana Dağıtım Merkezi
- 4.25 Sıhhi Tesisat
- 4.26 Isıtma, Havalandırma, İklimlendirme Sistemi
- 4.27 Asansör Sistemi
- 4.28 Bagaj Sarma Cihazı
- 4.29 Bagaj Araba ve Jeton Makinaları
- 4.30 Yükselen Platform (cihaz)

5. BİLGİ TEKNOLOJİ SİSTEMLERİ, PERİYODİK BAKIM PLANLARI ve ARIZA YÖNETİMİ

- 5.1 Bilgi Teknoloji Sistemleri Arıza Bildirimi, Müdahale ve Raporlama
- 5.2 Tüm Bilgi Teknolojisi Sistemleri İçin Periyodik Bakım Planları
- 5.3 FIDS, CDB, CUTE, GOS, BRS, LDCS, BHS sunucu ve client
- 5.4 Terminal Fatura/ Muhasebe Sistemi,
- 5.5 Web Sunucusu,
- 5.6 Back-Ofis Sistem ve Uygulamaları,
- 5.7 Terminal Lan ve Wan Ağ Sistemleri,
- 5.8 Back-Up / Arşiv Sistemi,
- 5.9 Terminal Polnet Altyapısı,
- 5.10 Terminal Telefon Santrali
- 5.11 Terminal Uygulama Yazılımları Ve Bunların Geliştirilmesi
- 5.12 Terminal Sunucu, Ağ Ve İstemci Programların Güvenliği

6. TERMİNAL SOSYAL HİZMET YETERLİLİKLERİ

- 6.1 Engelli Yolcu Hizmetleri İçin Alt Yapı Kolaylıkları
- 6.2 Bebek Bakım Odası
- 6.3 Bebek Oyun Alanları
- 6.4 Hasta İstirahat Odası
- 6.5 Oturma Yerleri Yeterliliği
- 6.6 CIP Salonu
- 6.7 Mescitler
- 6.8 Buluntu ve Kayıp Eşya Hizmetleri
- 6.9 Sigara İçme Odaları
- 6.10 WC Temizlik ve Hijyeni



EK-2

YÖNERGE LİSTESİ

- 1) Yolcu Köprü İşletme Yönergesi**
- 2) Uçuş Bilgi Hizmetleri Yönergesi**
- 3) Ramp Kule Hizmetleri Yönergesi**
- 4) Kontuar İşletme Yönergesi**
- 5) Santral ve/veya Danışma Hizmetleri Yönergesi**
- 6) Bagaj Sistemi İşletme Talimatı**
- 7) Buluntu Eşya İşletme Yönergesi**
- 8) Otopark İşletme Yönergesi**
- 9) CIP / Genel Havacılık / Lounge İşletme Yönergesi**