

# Terminal İşletmeciliği Uygulama Esaslarına İlişkin Talimat (SHT-33B-02)

## BİRİNCİ BÖLÜM

### Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve Kısaltmalar

#### Amaç

**MADDE 1-** (1) Bu Talimatın amacı, sivil hava ulaşımına açık havaalanları bünyesindeki terminal işletmecilerinin ulusal ve uluslararası standartlarda hizmet sağlaması ile ilgili usul ve esasları düzenlemektir.

#### Kapsam

**MADDE 2-** (1) Bu Talimat, havaalanı terminal işletmeciliği yapan tüm kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek kişileri ve özel tüzel kişileri kapsar.

#### Dayanak

**MADDE 3-** (1) Bu Talimat, 14/10/1983 tarih ve 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu ile 10/11/2005 tarih ve 5431 sayılı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun ile bağlı Yönetmelik ve uluslararası standartlara dayanılarak hazırlanmıştır.

#### Tanımlar ve Kısaltmalar

**MADDE 4-** (1) Bu Talimatta geçen,

- a) **SHGM:** Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünü
- b) **DHMİ** Genel Müdürlüğü: Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğünü,
- c) **ICAO:** Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatını,
- d) **ECAC:** Avrupa Sivil Havacılık Konferansını,
- e) **IATA :** Uluslararası Hava taşıyıcıları Birliği,
- f) **ACI :** Uluslararası Havaalanları Birliği,
- g) **Sorumlu Müdür:** Terminallerde, faaliyet alanına göre mesleki yeterliliğe sahip olan ve o işletmenin en üst amiri konumundaki kişiyi,
- h) **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
- i) **Terminal işletmecisi:** Sivil hava ulaşımına açık havaalanlarında havaalanı işletmecisi dışında yap-işlet-devret modeli, kiralama ve benzeri şekillerde terminal işletmeciliği yapan işletmeciyi,
- j) **Hareket sahası:** PAT (Pist-Apron-Taksiyolu) sahası: Bir hava alanında uçakların kalkış, iniş ve taksi yapması için kullanılan manevra ve park sahalarını,
- k) **Havaalanı işletmecisi:** DHMİ Genel Müdürlüğü ve özel Havalimanı işletmeciliği yapan kuruluşları,
- l) **Apron:** Bir hava alanında hava araçlarının parklandırılmaları, akaryakıt ikmalleri, yolcu, yük, posta, kargo, indirme-bindirmeleri ve bakımlarının yapılabilmesi için belirlenmiş sahayı,
- m) **Uçak park sahası:** Apronlarda bekleme yapan uçakların parklandırılmaları için belirlenmiş sahayı,
- n) **Yolcu Köprüsü:** Terminal ile uçak arasında yolcu akışını sağlayan ve uçak için enerji, iklimlendirme ve su hizmetini de sağlayan yapılardır.
- o) **400 Hz:** Yolcu Köprüsünde uçağa sağlanan harici takat
- p) **PCA:** Yolcu Köprüsünde uçağa verilen ısıtma ve soğutma sistemi
- q) **TOM :** Terminal İşletme Manueli
- r) **Engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişi (PRM):** Herhangi bir fiziksel engel (daima veya geçici olarak duyuşsal, mental veya fiziksel), zihinsel engel, yaş veya başka herhangi bir engel sebebinden dolayı taşımacılık hizmetini kullanırken hareket kabiliyeti kısıtlı ve durumu tüm yolculara sunulan hizmetlerin kişinin ihtiyaçlarına göre özel itina ve uyarılama gerektiren herhangi bir kişiyi,
- s) **MSHGP:** Milli Sivil Havacılık Güvenlik Programını,

tanımlar.

## İKİNCİ BÖLÜM Genel Esaslar

### **Kalite Yönetim Sistemi**

#### **MADDE 5-**

- (1) Terminal işletmecileri; işletme ruhsatının onaylanmasını müteakip en geç 2 yıl içinde bir kalite yönetim sistemi kurmalı, uygulamalı ve sürekliliğini sağlamalıdır.
- (2) Bu sistem, akredite edilmiş belgelendirme kuruluşu tarafından belgelendirilmeli ve faaliyetleri süresince bunu muhafaza etmelidir.
- (3) Kalite belgesi kapsamında; sistematik bir doküman ve kayıt yönetim sistemi kurulmalı, müşteri odaklı yaklaşım ile yolcular ve havaalanındaki kurum ve kuruluşlara sunulacak hizmetler, ulusal ve uluslararası mevzuata uygun olarak yürütülmeli, hizmet performansı izlenmeli ve iyileştirmelidir.
- (4) Kalite standart el kitabında belirtilen bütün konular; işletmeye ve sektöre uygun olmalıdır. Verilen tüm hizmetler Kalite El Kitabında tanımlanmalı ve SHGM'ye sunulmalıdır.
- (5) Terminal İşletmecisi, müşteri memnuniyetini sağlamak üzere iletilen şikayet ve önerileri analiz ederek gerekli iyileştirme tedbirlerini almak amacıyla bir sistem kurarak çalıştırmak zorundadır.
- (6) Terminal hizmet standartlarının sağlanması için performans ölçüm parametreleri belirlenmeli, sistematik olarak izlenmeli ve değerlendirilmelidir. Gerekli durumlarda aksiyon planları hazırlanmalıdır.
- (7) Terminal İşletmecisi, akreditasyon kuralları kapsamında mevcut tüm ölçü ve tartı aletlerinin kalibrasyon veya doğrulamalarını bir plan dahilinde yapmak/yaptırmak ve kayıtlarını saklamak zorundadır.
- (8) Terminal İşletmecisi, yolculara ve uçaklara verilen hizmetler ile ilgili süreçlerde hizmet standartları oluşturur ve sürekli izler, kayıtlarını tutar.
- (10) Kalite El Kitabı, uluslararası standartlara uygun olmalı, kuruluş ve müşteri şartlarını göz önüne almalı, terminal hizmetlerinin sunumunu tanımlamalıdır. Birden çok yönetim sistemini içeren Entegre Yönetim Sistemi mevcutsa, bunlar için tek el kitabı yayınlanabilir. Doküman onaylı doküman olarak yayınlanmalı, değişiklikler sistematik olarak takip edilmelidir.

### **Emniyet Yönetim Sistemi (SMS)**

#### **MADDE 6-**

- (1) Terminal İşletmecisi, Sivil Havacılıkta Emniyet Yönetim Sistemi Yönetmeliği (SHY-SMS) ve Havaalanlarında Emniyet Yönetim Sisteminin Uygulanmasına İlişkin Talimat (SHT-SMS/HAD) gereklilikleri ile ICAO Ek 19 Emniyet Yönetim Sistemi ve ICAO Doc 9859 kapsamında Emniyet Yönetim Sistemi kurmak, emniyeti güvence altına almak ve sürdürmek zorundadır.

### **Güvenlik Yönetim Sistemi (SeMS)**

#### **MADDE 7-**

- (1) Terminal İşletmecisi, SHGM tarafından yayımlanan SeMS ile ilgili düzenlemelere uymak zorundadır.

### **ISG Yönetim Sistemi**

#### **MADDE 8-**

- (1) Terminal İşletmecisi, gerek çalışanlarının ve gerekse 3.tarafların iş sağlığı ve güvenliği bakımından bütün tedbirleri almak zorundadır. Çalışan sayısına bağlı olarak, İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu'nda istenen koşulları yerine getirmekle yükümlüdür.

### **Çevre**

#### **MADDE 9-**

(1)Terminaldeki atıkların niteliğine uygun olarak toplanması, taşınması, depolanması, işlenmesi ve bertarafı konusunda gerekli tedbirlerin ve izinlerin alınmış olması zorunludur.

(2)İşyerlerinde atık su oluşumu söz konusu ise, suyun havaalanı ortak alt yapı sistemine ön arıtım işlemlerinden geçirildikten sonra verilmesi zorunludur.

(3)Terminal işletmecilerinin, faaliyetlerinin her aşamasında faaliyet alanlarına bağlı olarak Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yayımlanan mevzuata uymak zorundadır.

## **Eğitim**

### **MADDE 10-**

(1)Terminal ile ilgili eğitimler, SHT-Eğitim/HAD Talimatına uygun olarak düzenlenmek zorundadır.

## **Zorunlu Dokümanlar**

### **MADDE 11-**

#### **a) Acil ve olağanüstü hal planı**

(1) Terminal işletmecisi, terminal ve eklentilerinde meydana gelen acil veya olağanüstü durumlar karşısında daima hazır bulunmak, organize olarak düzenli bir şekilde müdahale etmek, ortaya çıkabilecek zararları en az seviyeye düşürmek ve ilgili Kamu Kurum ve Kuruluşları ile gerekli koordinasyonu yönetmek maksadıyla Acil Durum Planı hazırlamak veya hazırlatmak zorundadır. Söz konusu plan, Mülki İdari Amirliği tarafından onaylanarak tüm kurum ve kuruluşlara tebliğ edilir ve Havalimanı Acil Durum Eylem Planında belirtilen terminal işletmecisinden beklenen görev ve sorumluluklara uygun olmalıdır.

(2) 19.06.2013 tarih ve 28681 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan İşyerlerinde Acil Durumlar Hakkında Yönetmeliğin 11inci maddesine uygun olarak “Arama, Kurtarma ve Tahliye”, “Yangınla Mücadele” ve “İlk Yardım” ekipleri oluşturulur. Birimler arası koordinasyonu sağlamak üzere Terminal Kriz merkezi, acil durumları müdahale için de acil durum ekipleri kurulmalıdır. Acil durum ekiplerinde görevli personelin irtibat adres/ telefon listesi, ihtiyaç duyulan hallerde çağrılması için Terminal Kriz Merkezinde ve Yangın İhbar Merkezinde güncel ve erişilebilir şekilde bulunmalıdır.

(3)Yılda bir kez acil durum konusunda görevli personele teorik eğitim verilir. Acil durum ve yangın söndürme konusunda tatbikat yapılarak, tutanak altına alınır.

(4)Terminal işletmecileri, acil durumu etkin yönetebilmek ve acil durumlardaki hareket tarzlarına hazırlıklı olabilmek için yılda en az bir kez tatbikat yapar.

(5)Belirlenmiş olan acil durumları etkileyebilecek veya yeni acil durumların ortaya çıkmasına neden olacak değişikliklerin meydana gelmesi halinde etkinin büyüklüğüne göre acil durum planı tamamen veya kısmen yenilenmelidir.

(6)Temel terminal hizmetlerinden olan yolcu, bagaj ve uçak hizmetleri ile ilgili sistemlerde aksaklık olması ve/veya her hangi bir nedenle tamamının arızalanması durumunda uçuş yoğunluğu göz önüne alınarak olağanüstü hal uygulanmalıdır. Terminal işletmecisine ait acil durum planlarında söz konusu konulara detaylı olarak yer verilmelidir.

(7)Terminal işletmecisi tarafından acil durum planında kriz merkezinin kurulmasına ve medya ile ilgili ilişkilerin nasıl olacağına yer verilmelidir.

#### **b) Yangından korunma planı**

(1)Terminal işletmecisi, 19.12.2007 tarih ve 26735 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik hükümleri gereğince terminal binaları ve tesislerinde yangın önleme ve söndürme faaliyetlerine yönelik olarak talimat ve prosedür hazırlamak zorundadır. Bu talimat ve prosedür terminal bina ve tesislerinde faaliyet gösteren tüm kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek kişiler tarafından alınacak yangın önleme ve söndürme tedbirlerini ve yangının, ısı, duman, zehirleyici ve boğucu gaz, ile panik sebebiyle can ve mal güvenliği bakımından yol açabileceği tehlikeleri en aza indirebilmek için, yapı, bina, tesis ve işletmelerin, çalışma ofisleri, depo ve arşivlerin tasarım, yapım, kullanım, bakım ve işletim esaslarını kapsamalıdır.

(2)Sistemi kesintisiz izleyen Yangın Algılama ve İhbar Merkezi (YİM) kurulmalıdır. Bu alanlarda kurulan yangın otomasyon sistemi düzenli aralıklarla kontrol edilerek sistemin daima faal olması sağlanmalıdır.

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

(4)Her türlü yangın sonrasında 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 kaybının neler olduğunu belirten bir rapor düzenlenmelidir.

c) Terminal İşletme Kitabı

(1) Terminal İşletmecisi, ulusal ve uluslararası kurallar çerçevesinde, terminal işletmeciliğinde yol ve uçak hizmetlerinin sunumunu kapsayan, emniyet ve güvenliğin nasıl sağlanacağı, teknik ve Bilgi İşlem (IT) sistemlerinin nasıl işletileceği, kuruluşlar ve birimler arasındaki koordinasyonun nasıl yapılacağını, acil ve olağanüstü durumların yönetimini açıklayan bir Terminal İşletme Kitabı hazırlamak zorundadır. Terminal İşletme Kitabında olması gereken minimum başlıklar Ek-1'de yer almaktadır.

d) Terminal yönergeleri

(1) Terminal işletmecisi, vermiş olduğu ana hizmetlere ilişkin aşağıda belirtilen yönergeleri (talimatları) yayımlayarak SHGM ile havaalanı işletmecisine sunar ve güncelliğini takip eder. Bu yönergeler terminal işletmecisinin yapısına göre farklılıklar gösterebilir:

- 1) Yolcu Köprü İşletme Yönergesi
- 2) Uçuş Bilgi Hizmetleri Yönergesi
- 3) Ramp Kule Hizmetleri Yönergesi
- 4) Kontuar İşletme Yönergesi
- 5) Satral 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

## **Personel Nitelikleri ve Onayları**

### **MADDE 12-**

(1)Terminal işletmecisi yeterli bilgi, beceri, tecrübe ve eğitim düzeyine sahip 1 Sorumlu Müdür, 1 terminal işletiminden sorumlu yönetici ve 1 Kalite Sistem Yöneticisi istihdam etmek zorundadır. Bu kişilere esas görevlerini aksatmayacak ek görevler verilebilir.

(2)Terminallerde görev alacak;

a) Sorumlu müdürün; terminal işletmecisinin tüm faaliyetlerini, SHGM tarafından gerekli kılınan standartları ve terminal işletmecisi tarafından tanımlanan ilave şartları yerine getirmek üzere yürütebilecek, ayrıca işletmeyi tek başına temsil edecek yetkiye,

b) Terminal işletiminden sorumlu yönetici personelin; terminal işletmeciliği, yer hizmetleri, havaalanı işletimine yönelik uluslararası ve ulusal standartlar ve mevzuat 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 yöneticisinin; kalite konusunda en az iki yıl tecrübeye ve kalite eğitimine, sahip olması ve görev süresince bu şartları taşıması zorunludur.

(3) Bu yöneticiler Ek-4 formu doldurarak SHGM'ye başvurur ve atamaları SHGM tarafından onaylandıktan sonra göreve başlarlar. Bu kişilerin işten ayrılması ya da görev değişikliği halinde 1 ay içinde SHGM'ye bildirilir. Terminalde görev alacak yönetici personelin nitelikleri ayrıca SHGM tarafından belirlenir.

(4)Terminalde görevli personel; işin niteliğine uygun olarak kişisel koruyucu donanım ve tek tip kıyafet giymek zorundadır. Terminalde yolcu ile birebir temasta bulunan personelin, davranış kuralları kapsamında, terminal işletmecisi tarafından yayınlanan talimatlara uyması zorunludur.

## **Üçüncü Şahıslar Mali Mesuliyet Sigortası**

### **MADDE 13-**

(1)Terminal işletmecisi, havacılık operasyonlarından doğan yasal yükümlülükleri de dahil olmak üzere, görev ve sorumluluklarından kaynaklanan ya da bunlar ile bağlantılı bir olay nedeni ile üçüncü kişilerin uğrayacağı bedensel zarar ve/veya mal zararlarının karşılanması için, Üçüncü Şahıslar Mali Sorumluluk Sigortası yaptırmak zorundadır. Terminal işletmecisi, sigortanın güncel olmasından sorumludur.

(2) Havaalanı işletmecisi, ilgili kurum ve kuruluşlar ile gerekli koordinasyonu sağlayarak ve uluslararası standartları da dikkate alarak sigorta alt limitlerini belirlemek ve bunu SHGM'ye bildirmek zorundadır.

## **Denetim**

### **MADDE 14-**

(1)Terminal işletmecisi, SHGM ve ilgili diğer kamu kurumları tarafından denetlenir. Mevcut durumu değerlendirmek, müşteri şikayet ve taleplerini karşılamak ve iyileştirme alanlarını belirlemek üzere yılda en az 1 kez SMS ve 1 kez kalite zorunlu olmak üzere, tesis edilmiş diğer yönetim sistemlerine iç denetim gerçekleştirilmelidir.

(2) Terminal işletmecisi tarafından yıllık denetim planı hazırlanmalıdır. Denetimler plan dahilinde olduğu gibi plansız da yapılabilir. Denetim sonuçları SHGM tarafından formatı belirlenmiş olan İç Denetim Faaliyet Tablosu aracılığı ile SHGM'ye sunulur.

(3)Denetimde tespit edilen bulgular verilen süreler içinde giderilerek denetim yapan kuruma bildirilerek uygunsuzluk kapatılır. Terminal işletmecisi, denetim ve uygunsuzluk işleyiş şekillerini prosedür ile tanımlamalıdır.

## **Diğer Hizmetler**

### **MADDE 15-**

(1)Talimatta yer almayan terminal faaliyetleri kapsamına giren diğer konulardaki ve/veya istisnai özellik arz eden hizmetlere ilişkin uygulamalar ile bu Talimatta hüküm bulunmayan haller SHGM tarafından ayrıca düzenlenir.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Terminal Hizmet Türleri, Kolaylıklar ve Uygulama Esasları**

## **Yolcu Konforunu Etkileyen Operasyonel Hizmetler ve Yönetimi**

### **MADDE 16-**

(1)Yolcu konforunu etkileyen her türlü hizmet, belirlenmiş olan standartlarda sunulmalı ve denetlenmelidir. Bu amaçla uçuş bilgi, danışma, santral hizmeti, kontuar tahsis, köprü gibi hizmetleri sunmak üzere birimler oluşturulmalıdır. Söz konusu birimlerde çalışacak personel, gerekli eğitimleri alarak görevlendirilir.

#### **a) Kara Tarafı Hizmetleri**

Kara tarafı hizmetleri, otopark alanlarından-pasaport kontrolüne gelinceye kadar yolcu ve bagajına, yolcu yakınlarına, havaalanında faaliyette bulunan bütün kuruluşların çalışanlarına sağlanan terminal hizmetleri ile terminal binaları ve müteimmimlerinde yapılacak kolaylıkları kapsar.

Operasyonun emniyetli ve güvenli bir şekilde sağlanması için araç ve yaya trafik düzenlemesi, terminal binası önü inme-binme yerleri düzenlemesi, engelliler için otopark ve yaya yolları, yolcu emniyeti için alınması gereken tedbirler terminal işletme yönetiminin sorumluluğudur.

#### **b) Hava Tarafı Hizmetleri**

Pasaport kontrolünden sonraki alanlarda gerek yolcuya ve gerekse yolcu bagajına sağlanan kolaylıklar ile yolcu köprüsüne park etmiş uçağa sağlanan hizmetin emniyetli bir şekilde verilmesi terminal işletmecisi sorumluluğundadır.

### **Uçuş Bilgi Görüntüleme, Anons ve Danışma Hizmetleri**

#### **MADDE 17-**

(1)Havayolundan veya yer hizmetleri kuruluşlarından düzenli olarak yapılacak uçuş bilgileri alınır ve sezonluk tarife oluşturulur. Günlük ve gerçekleşmesi beklenen uçuş bilgileri, sezonluk tarife bilgilerine ilave\charter seferlerin eklenmesi ile oluşturulur.

(2)Bilgilerin doğru ve güncel olmasından ilgili havayolu taşıyıcıları ve/veya yer hizmet kuruluşları, bu bilgilerin sisteme doğru işlenmesinden terminal işletmesi sorumludur.

(4)Uçuş bilgi görüntüleme sistemine entegre olan otomatik anons sistemi veya gerektiğinde manuel sistem ile gidiş ve geliş bölgelerinde yolcu ve yolcu yakınlarını ve diğer tüm paydaşları bilgilendirmek üzere uçuşlara ait anonslar Türkçe ve İngilizce olarak iki dilde yapılmalıdır.

(5)Terminal binalarında danışma hizmetleri; terminalde sunulan tüm kolaylaştırıcı hizmetler ve uçuş bilgileri vb. hakkında bilgileri ile yönlendirme hizmetleri talep eden kişi ve kurumlara işletme tarafından tahsis edilen noktalarda ilgili personel tarafından verilen faaliyetleri kapsar. Danışmanın yeri, terminal kullanıcılarının en kolay erişebileceği şekilde konumlandırılmalıdır.

### **Terminal İçi Yönlendirme Levhaları ve Bilgilendirme Hizmetleri**

#### **MADDE 18-**

(1)Terminal işletmecisi, yolcuların kolayca hizmet noktalarını bulabilmesi için uluslararası işaret ve yazım dili ile her türlü hizmet noktasına ulaşabilecek şekilde yönlendirme ışık ve levhalarını yerleştirmek zorundadır. Yönlendirmeler Türkçe ve İngilizce olmak üzere 2 dilde yapılır, ancak terminalin yolcu profili göz önüne alınarak 3. dil ilave edilebilir.

(2)Ayrıca, gelen yolcuların şehre ulaşım imkanlarını açıklayan yönlendirme bilgileri gelen yolcu salonu çıkış kapısına konmalıdır.

### **Check-in bankosu ve Kontuar Tahsis Hizmetleri**

#### **MADDE 19-**

(1) Terminal işletmecisi tarafından, havayolu veya yer hizmetleri kuruluşlarının check-in işlemlerini gerçekleştirmek amacı ile altyapısı sadece bu hizmet için özel olarak tasarlanmış alanlar tahsis edilmelidir.

(2)Terminal işletmecisi check-in sırasında kuyruklar oluştuğunda yedek kontuarın açılmasını yer hizmetleri ile koordine ederek sağlamalıdır.

(3)Hizmeti aksatacak, durduracak veya yavaşlamasına sebep olabilecek her türlü altyapısal arızalar ve eksiklikler terminal işletmecisi tarafından giderilir.

### **Bagaj Handling Hizmetleri**

#### **MADDE 20-**

(1)Bagaj handling sistemi kapsamında;

a) Şut altı sahası için çalışma programı önceden yapılmalıdır.

b) Şut altı gözlem yapılabilmesi için CCTV gibi gerekli donanımların sağlanması gerekmektedir.

c) Bagaj alım salonunda, bagajların hangi banttın geleceğini gösteren monitörler ile bilgilendirme yapılmalıdır.

d) Bagaj ayırım bölgesinde çalışan personel için temizlik ve havalandırma sağlanmalı, oda ve bekleme noktası belirlenmelidir.

e) Şut altında bagajların aktarımı yapılırken sert düşüşler yaşanmaması için gerekli tedbirler alınmalıdır.

f) Şut altında işçi sağlığı ve güvenliği kapsamında görsel uyarılar yapılmalı ve hizmet yönüyle tüm yönlendirmeler sağlanmalıdır.

## **Boarding Kapı Hizmetleri**

### **MADDE 21-**

(1)Boarding alanlarında gerekli altyapı desteği, kart okuyucu, yazıcı, güvenlik bariyerleri ve anons sistemi vb. sistem ve ekipmanları terminal işletmecisi tarafından sunulur. Bu alanlarda uçuş bilgilerini içeren monitör bulunmalıdır.

## **Kayıp ve Buluntu Eşya Hizmetleri**

### **MADDE 22-**

(1)Sahibi tarafından kaybedilmesi veya unutulması sonucu bulunan eşyalar, havaalanı işletmecisi ile yapılan sözleşmeler ve/veya mevzuatlar çerçevesinde terminal işletmeleri tarafından muhafaza edilmelidir.

(2)Genel olarak kayıp ve buluntu eşya hizmetleri aşağıdaki akışa uygun olarak verilir:

a) Müracaatın yapılması: Buluntu eşya ile ilgili müracaatlar haftanın 7 günü 24 saat hizmet veren ilgili kayıp eşya ofisine yapılmalıdır. (Buluntu eşyanın anında sahibine iadesini temin etmek üzere detaylı açıklamada bulunulmadan buluntu eşyanın cinsine göre bina/tesisi genelinde anons yaptırabilir) Eğer üzerinde kime ait olduğu tespit edilebiliyorsa kayıp sahibi adına anons yaptırılabilir.

b) Depoda Saklanması: Yapılan anonsa rağmen buluntu eşya sahibinin müracaat etmemesi durumunda kayıp eşya; güvenlik görevlileri, emniyet görevlileri, kayıp eşya memuru ve depo sorumlusu tarafından hazırlanan tutanakla kayıt altına alınmalı ve saklanmak üzere depoya teslim edilmelidir.

d)Buluntu Eşyanın Sahibine Ulaştırılması: Buluntu eşyanın içinde veya üzerinde sahibinin isim ve adresi bulunması halinde, matbu mektup olarak eşya sahibine yazılarak buluntu eşyayı teslim almaları için davet edilir.

e) Teslim İşlemi: İlgili birim sorumlusu ile talimatlar çerçevesinde tutanakla kayıt altına alınarak sahibine teslim edilmelidir.

Buluntu eşya sahibi haricinde bir başka kişi tarafından teslim alınacak ise, sahibi tarafından belirlenen ve alacak kişinin kimlik bilgilerinin bulunduğu bir vekaletname veya belge istenebilir.

## **Köprü Hizmetleri**

### **MADDE 23-**

(1)Yolcu köprülerinde, 400 Hz enerji, PCA ve su hizmeti verecek sistemler bulunmalıdır. Bu sistemlerin düzenli bakımlarının yapılması ve faal durumda bulundurulması zorunludur. Bu hizmetlerin kesintisiz verilmesinden terminal işletmecisi sorumludur.

## **Sosyal Hizmetler ve Yapılacak Uygulamalar**

### **MADDE 24-**

(1)Terminal işletmecileri en az aşağıda sayılan alt yapıları ve hizmete dair kolaylıkları sağlamak zorundadır. SHGM tarafından, ihtiyaca binaen ilave kolaylıklar istenebilir.

- a) Islak hacimlerin oluşturulması,
- b) Bebek bakım odalarının oluşturulması,
- c) Mescitlerin oluşturulması,
- d) Terminal içerisinde yolcu bekleme salonlarının büyüklüğüne göre minimum %5 oranında Oturma yerlerinin oluşturulması,
- e) Bagaj arabalarının bulundurulması,
- f) Çöp toplama ve temizlik hizmetlerinin sağlanması,
- g) VIP ve/veya CIP salonlarının oluşturulması,
- h) Sağlık hizmetinin verilmesinin sağlanması,
- i) Terminal çevre düzenlemesinin yapılması,

- j) Yolcu yardım ekibinin oluşturulması,
- k) İnternet erişiminin sağlanması,
- l) Buluşma noktası oluşturulması ya da buluşma servis hizmeti sağlanması,
- m) Tahliye planlarının terminal içerisinde uygun noktalara yerleştirilmesi,
- n) Personel giriş kapısının oluşturulması.

### **Transit ve Transfer Yolcu Hizmetleri**

#### **MADDE 25-**

(1)Transfer yolcular için karşılama bankosu temin edilmelidir. Gerekli olduğu durumlarda bağlantı uçuşlarına terminaller arası taşıma sağlanmalıdır. Transit yolcular için kolay geçiş imkanları sağlanmalıdır.

### **Deporte ve Kabul Edilemez (INAD) Yolcu Hizmetleri**

#### **MADDE 26-**

(1)Deporte ve kabul edilemez (INAD) yolcularla ilgili işlemler ulusal ve uluslararası mevzuata göre düzenlenmelidir. Terminal işletmecisi tarafından bu tür yolcular için gerekli malzemelerle (yatak, battaniye gibi) donatılmış ve yeterli sayıda mekan temin edilmelidir. Söz konusu yolcuların mekanlarda beklemeleri sırasında yeme-içme ihtiyaçları anlaşmalara bağlı olarak ilgili havayolu ve/veya terminal işletmecisi tarafından, haberleşme ihtiyacı ise terminal işletmesi tarafından karşılanmalıdır. Bu yolculara terminalde bekleme süresince terminal güvenlik görevlisi refakat etmelidir.

### **Engelli Yolcu ve Hareket Kabiliyeti Kısıtlı (PRM ) Yolcu Hizmetleri**

#### **MADDE 27-**

(1)Terminal İşletmecisi, hareket kabiliyeti kısıtlı (PRM) özel ilgi gerektiren yolcular için alt yapı ve hizmet sunumu bakımından ilgili ulusal mevzuata uymak zorundadır.

### **Tedarikçilerden Sağlanan Hizmetler ve Denetimi**

#### **MADDE 28-**

(1)Terminal işletmecileri, sözleşme kapsamında izin verilen bir kısım hizmeti uzmanlığı kanıtlanmış, ulusal ve uluslararası standartlara uygun hizmet sunma yeterliliğine sahip kuruluşlardan satın alabilir. Bu tür hizmetlerin sunum şekli sözleşmelerle belirlenmelidir. Hizmetlerin beklenen performans seviyelerinde olması, çalışanların, yolcu ve yolcu yakınlarının sağlık, emniyet ve güvenliğini temin edecek şekilde sağlanması için kuruluşlar sistematik olarak denetlenir.

### **Güvenlik Hizmetleri**

#### **MADDE 29-**

(1)Uluslararası sivil havacılık güvenliği standartları (Annex 17, ECAC 30 Bölüm 2 ve MSHGP) gereği terminal işletmeleri güvenliği güvence altına alırlar. İlgili hizmet faaliyet izin belgesine sahip özel güvenlik kuruluşlarından alındığı takdirde 5188 sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun kapsamında terminal bina ve tesislerinde gerekli güvenlik görevlisi sayısı tanımlanmalıdır. Güvenlik hizmetleri verecek olan personel, Sivil Havacılık Güvenliği Eğitim ve Sertifikasyon Talimatında (SHT-17.2) belirtilen, sivil havacılık eğitimi dahil olmak üzere sahip olması gereken yetkinliklere dair tüm eğitimleri almalıdır.

- a) Havalimanı terminal binaları ile otopark vb. alanlarda; yolcu, ziyaretçi, personel, araç ve ekipmanların güvenliğinin sağlanması hizmeti, terminal işletmecisi veya onun adına bir özel güvenlik şirketi tarafından yürütülmelidir.
- b) Terminal girişleri ve arındırılmış alan geçişlerine konuşlandırılmış x-ray görüntüleme cihazları, metal kapı detektörleri, el detektörleri ve bagaj sistemine entegre çalışan elektronik detektör sistemi ile bomba iz detektörleri ve otopark giriş noktalarında gerektiğinde araç altı tarama cihazları ile üst düzeyde güvenlik hizmeti verilmelidir.



Kullanılan tüm teknik altyapının kurulması, arıza müdahale ile bakımların planlanması ve gerçekleştirme faaliyetlerinden terminal işletmecisi sorumludur.

### **Temizlik Hizmetleri**

#### **MADDE 30-**

(1)Terminal binaları içi ve çevresinin temizliği terminal işletmecileri veya sözleşme yapılan alt yükleniciler tarafından yapılabilir. Faaliyete ilişkin personel sayısı, planların gerçekleşmesi ve çalışmaların değerlendirilmesi terminal işletmecisi tarafından kontrol ve takip edilmelidir.

(2)Terminal işletmecisi tarafından verilen hizmetler kapsamında öncelikle ıslak hacimlerin hijyenik ve temiz olması, gerekli kağıt havlu, el sabunu, oda kokusu vb. olması, bebek bakım odalarının bakımlı temiz olması, ibadethanelerin temiz ve herhangi bir kaza/yaralanma durumuna neden olmayacak şekilde uygun şartlarda olması sağlanmalıdır. Yapılan faaliyetler sözleşme şartları göz önüne alınarak terminal işletmecisi tarafından denetlenmelidir. Hizmet veren personelin görev yapacağı noktaları ve bu noktalarda bulunacak personel sayısını terminal işletmecisi tarafından belirlenir. Uçuş yoğunluğuna bağlı olarak çalışan sayıları ve kontrol sıklıkları sürekli güncellenmelidir.

### **İlaçlama Haşere ve Kemirgenlerle Mücadele**

#### **MADDE 31-**

(1)Terminal işletmecisi, haşere ve kemirgenlerle mücadele işini tedarikçi firma vasıtasıyla yapabilir. Firma ilaçlama faaliyetlerini belirli periyotlarda ve plan dahilinde, genel faaliyetleri ürün güvenliği, çalışan sağlığı, gıda güvenliği ve çevre açısından yasal gerekliliklere uygun bir şekilde yerine getirilmelidir.

### **Çöp Toplama, Taşıma, Ayrıma ve İmha**

#### **MADDE 32-**

(1) Çöp toplama, taşıma, ayrımaya ve imha işlemleri; havaalanı/terminal dahilinde oluşan 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 sürecini kapsamalıdır. Bu işlem mevcut çevre mevzuatı kapsamında ilgili lisans ve belgelere sahip firmalara sözleşme kapsamında yaptırılır.

(2)Terminal dahilinde herhangi bir haşere üremesini veya salgın hastalık riskini bertaraf etmek amacıyla atıkların belirlenen periyotlarda toplanması işlemi ve atık bölgelerinin temizliği sürekli olarak denetlenmelidir.

### **Peyzaj Hizmetleri**

#### **MADDE 33-**

(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 firmaya yaptırılır. Ağaç ve çalı türü tüm bitkilerin bakımları, bina içi ve çevresi bitkilerin dikimi, temizlik, ilaçlama ve sulama faaliyetleri ile bu kapsamda yapılan tüm çalışmalar ilgili konu başlığı altında değerlendirilir.

### **Bagaj Arabası Sağlanması**

#### **MADDE 34-**

(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 sağlamalıdır. Terminal işletmecisi tarafından, hizmetin aksamaması için bagaj arabalarının temini, tahsisi, toplanması ve servise hazır olması yönetilir ve denetlenir.

## **Terminal Hizmetlerinde Bütünsellik Taşıyan Kamu Ve Özel Sektör Hizmetleri Hudut Sağlık ve/veya Özel Sağlık Hizmetleri**

### **MADDE 35-**

(1)Uluslararası havaalanlarında bulaşıcı hastalıkların engellenmesi, gerekirse karantina şartlarının uygulanması için Türkiye Hudut ve Sahiller Sağlık Genel Müdürlüğü Sağlık Denetleme Merkezi ve ilgili birimleri için yer tahsisi yapılmalıdır.

(2)Havalimanı kullanıcılarına sağlık hizmeti sunmak üzere sağlık birimleri kurulmalıdır. Kesintisiz çalışma düzeninde doktor, yeterli sağlık ekibi bulundurulmalıdır. Terminal işletmecisi tarafından en az 1 tane tam teçhizatlı ambulans aracı bulundurulması sağlanır.

### **Pasaport**

#### **MADDE 36-**

(1)Dış hatlar terminalinde, Gelen ve giden yolcuların pasaport kontrol işlemi için terminal işletmecisi kuruluş tarafından altyapısı hazırlanmış pasaport kontrol bankalarının oluşturulması zorunludur. Pasaport kabinleri için gerekli açıklamalar yapılmalıdır. Emniyet Teşkilatı ile iletişime girilerek hizmetin uluslararası ve ulusal mevzuatlar çerçevesinde verilmesi sağlanmalıdır. Sistemin kullanılabilir durumda olması için bakım ve kontrolleri terminal işletmecisi tarafından yapılmalıdır.

### **Vize**

#### **MADDE 37-**

(1)Dış hat terminallerinde, uçaktan indikten sonra vizeye tabi olan ülke vatandaşlarının kolaylıkla vize alabilmeleri için gelen yolcu pasaport kontrolü öncesinde vize bankaları ile yolculara hizmet verilir. İlgili hizmetin verilebilmesi için gerekli altyapı ve düzenlenmeler terminal işletmecisi tarafından yapılmalıdır.

### **Gümrük Muayene ve Gümrük Muhafaza**

#### **MADDE 38-**

(1)Dış hat terminallerinde, yolcuların gümrüğe tabi herhangi bir eşyası olması durumunda, bagaj alımı ve gümrük işlemleri sırasında görevlilerden gerekli yardım alınabilmesi için "Gümrük Masası" oluşturulmalıdır.

### **PTT hizmetleri**

#### **MADDE 39-**

(1)Terminal binalarında konuşlanmış olan PTT şubeleri; tüm posta, telgraf ve telefon hizmetlerini yerine getirmelidir. Terminalin muhtelif yerlerinde yolcuların genel kullanımına açık yeterli sayıda ankesörlü veya kredi kartı ile çalışabilen telefonlar konulmalıdır. PTT şubesi bulunmayan havaalanlarında PTT kutuları bulundurulmalıdır. PTT kutularının, haftanın belirli günlerinde ilgililer tarafından açılması ve gönderi hizmetlerinin karşılanması zorunludur.

### **Banka ve Döviz İşlemleri**

#### **MADDE 40-**

(1) Bankalar tarafından gelen talepler doğrultusunda ve yolcu ihtiyaçları göz önünde bulundurularak mahal tahsisleri yapılmalıdır. Banka şubesi/bankamatik ve döviz bürosu tahsisinin yapılması zorunludur. Terminalde ilgili hizmetlerin 24 saat kesintisiz olarak verilmesi sağlanmalıdır.

### **Vergi İadesi Hizmeti (Tax-Free Hizmeti)**

#### **MADDE 41-**

(1)Türkiye'de ikamet etmeyen yolcuların, aldıkları ürünlerin KDV'lerini geri alabilmeleri için, terminal işletmecileri tarafından, dış hatlar terminalinde vergi iade ofis yerleri oluşturulmalıdır.

### **Turizm Tanıtma Hizmetleri**

#### **MADDE 42-**

(1)Terminal binalarında (genellikle geliş katlarında) Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı olarak çalışan ve Türkiye'ye gelen yabancı konuklara ülkemiz hakkında gerekli bilgileri vermek ve turistik tanıtım amaçlı olarak turizm ofisleri ya da turizm standı bulundurulması gerekmektedir.

(2)Bunlara ilave olarak turizm tanıtım dokümanlarının ve Őehir rehberlerinin ve haritalarının mevcut olduğu yayınların paylaşılmasını sağlamak amacı kiosklarda konuşlandırılmalıdır.

### **Otopark Hizmetleri**

#### **MADDE 43-**

(1)Terminal kullanıcılarının araçları ile terminal binasına gelmeleri halinde otopark hizmetlerinden yararlanmaları sağlanır. Terminal Őletmecileri katlı otopark, açık otopark veya her ikisini de barındıran alanlara sistem ve altyapıyı temin ederek, sürekliliğini sağlamalıdır.

### **Maliye Bakanlığı Harç Pulu Masası**

#### **MADDE 44-**

(1)5597 sayılı Yurt dışına çıkış harcı hakkında kanun gereğince dış hatlar terminal binalarında Türk Vatandaşlarının yurtdışına çıkarken yapmaları gereken  demeler için, check in noktalarına yakın noktalarda harç pulu noktaları/yetkili banka bulunmalıdır. Terminal Őletmeleri konu ile ilgili yer tahsisi ve altyapı hizmetlerini sağlamalıdır.

### **Terminal Binası Hizmet Konforunu Etkileyen Kolaylıklar ve Standartlar**

#### **MADDE 45-**

(1)Terminal Őletmecisi, aydınlatma, havalandırma, ısıtma ve soğutma, kayar kapı ve kartlı geçiş, asansörler, yürüyen merdivenler, yürüyen bantlar, yolcu köprüleri, oturma grupları gibi, yolcu ve uçağa hizmet sunulmasında kullanılacak donanım ve sistemleri bulundurur. Söz konusu donanım ve sistemlerin ulusal ve uluslararası standartlarda olması temin edilmelidir.

(2)Terminal binalarında bulunan sistemler elektrik, mekanik, elektronik ve bilgi teknoloji sistemleri Őeklinde tasnif edilmiştir.

### **Elektrik Sistemleri**

#### **MADDE 46-**

(1)Terminal Őletmecisi tarafından, terminal binası ve tesis için gerekli elektriksel donanımın sağlanması ve jeneratör gibi yedek tedbirlerin alınması sağlanmalıdır.

### **Terminal İçi ve Dışı Aydınlatma Tesisatı**

#### **MADDE 47-**

(1)Terminal bina ve tesislerinde aydınlatma sistemlerinin sürekli faal olması sağlanmalıdır.

### **Apron Aydınlatma**

#### **MADDE 48-**

(1)Terminal Őletmecisi tarafından, apron aydınlatma sistemi, gece veya kısıtlı görüş Őartlarında güvenli bir Şekilde uçakların köprülere yaklaşması, park yapması, yolcu ve y k indirip bindirmelerinin yapılabilmesi, köprülü veya açık park yerlerinden ayrılması ve taksi yapabilmelerine imkan sağlaması amacı ile kurulmalıdır.

(2)Terminal Őletmecisinin sorumlu olduğu alanlar için, apron aydınlatmasının, ICAO Annex-14'te belirtilen standartlara uygun olması zorunludur.

### **Elektronik Sistemler**

#### **MADDE 49-**

- a) Kapalı Devre TV Sistemi (CCTV)
- b) Terminalde sisteme entegre olmuş sabit ve hareketli kameralardan oluşan sistemlerin kurulması sağlanmalıdır. (Kartlı Geçiş Sistemi)

- c) Kapalı Devre Yayın Sistemi (CCTV) sistemi ile entegre olarak çalışan kartlı geçiş ve kontrol sistemlerinin kurulması sağlanmalıdır. (Güvenlik Denetim Sistemleri)
- 1) X-ray cihazları
  - 2) Metal kapı detektörleri
  - 3) Elektronik detektör sistemi (EDX cihazları +tomografi cihazları ve bomba iz detektörleri )
  - 4) El detektörleri' dir.
- d) Ulusal ve uluslararası standartlarda gerekli yerlere güvenlik denetim sistemlerinin yerleştirilmesi zorunludur. (Yangın Algılama ve İhbar Sistemi)
- Terminal işletmecisi tarafından, ulusal mevzuatlarımız kapsamında terminal binasında noktadan ihbar alma özelliğine sahip yangın algılama ve ihbar sisteminin kurulması zorunludur. Ayrıca, terminal binası ve tesisi içerisinde tehlikeli olan muhtelif yerlere yangın söndürme tertibatı ve teçhizatı yerleştirilmelidir.
- e) Genel Yayın ve Anons Sistemi
- f) Bina ve Tesislerde hoparlör, mikrofon, amplifikatör ve gürültü sensorundan oluşan genel yayın ve acil anons sistemi, terminal ve otopark binaları geneli bilgisayar kontrollü ve tanımlı olarak anons merkezlerinden, danışmalardan, kapılardan genel ve bölgesel anons yapma imkanı sağlanmalıdır. (Merkezi Saat Sistemi)
- Analog, dijital saat ve dünya saatinden oluşan merkezi saat sistemi kurulmalıdır.
- g) İnterkom Sistemi
- Bina ve tesisler dahilinde kritik sistem odaları, elektrik odaları, ramp kule, yolcu köprüleri ve asansörler arasında interkom sistemi gibi haberleşme imkanının sağlanması gerekmektedir.
- h) Otomatik Uçak Park Ettirme Sistemi
- Otomatik Uçak Park ettirme Sisteminin (DGS) kurulması sağlanmalıdır.

## **Mekanik Sistemler**

### **MADDE 50-**

#### a) Asansör Sistemi

Terminal binasının yapısına göre, yolcu, personel ve beraberlerindeki eşyaların terminal binası içinde ve/veya otopark (katlı otopark var ise) genelinde katlar arasındaki transferini, güvenli ve hızlı bir şekilde sağlamak amacıyla asansör sistemleri kurulmalıdır.

#### b) Yürüyen Merdivenler ve Yürüyen Bantlar

Terminal binasının yapısına göre, katlar arası geçişlerde yolcuların daha konforlu ve seri biçimde transferini sağlamak amacıyla, yürüyen merdivenler ve yürüyen bantlar oluşturulmalıdır.

#### c) Bagaj Taşıma Sistemleri

Terminal İşletmecisinin havalimanı bagaj işleme operasyonlarında sorumluluk alanı çerçevesinde, check-in'den başlayıp bagaj şut ve bantlarından ilgili kuruluşa teslim edilene kadar olan işletme ve bakım safhaları dahil sürecin koordinasyonunun ve denetimin sağlanması için bagaj taşıma sistemleri kurulmalıdır.

## **Mekanik Tesisat**

### **MADDE 51-**

(1)Terminal işletmecisi tarafından iklimlendirme sistemleri kapsamında klima santralleri oluşturulmalıdır.

## **Bilişim Teknolojileri**

### **MADDE 52-**

(1)Bilişim Teknolojileri, havalimanında, yolcu ve uçuş operasyonlarına ait yazılım ve donanım sistemlerini, yapısal kablolama altyapısını ve data/telefon iletişim sistemi faaliyetlerinin devamlılığını, problem ve taleplere en kısa sürede etkili çözümler üretmeyi ve proaktif önlemleri ve yapılan operasyonunun kesintisiz sürdürülmesini sağlamak zorundadır. Bu kapsamda;

- a) Check-in, transfer, VIP-CIP kontuarları gibi yerlerde yolcu check-in işlemlerini gerçekleştirmek, sonrasında yolcunun “uçığa binişı sağlamak üzere kullanılan terminal sistemi dahilinde bulunan; manyetik/optik okuyucu klavyeler, biniş kartı ve bagaj etiketi yazıcıları, Boarding Kart Okuyucuları , nokta vuruşlu yazıcıların düzgün hizmet vermesinin sağlanması gerekmektedir.
- b) Terminal Binalarında yolcunun uçuş hakkında bilgilendirilmesi amacıyla gerekli görülen yerlere konuşlandırılmış olan uçuş bilgilerini gösteren sistem (FIDS) dahilindeki monitör, led board, indikatör ve bağlantılı tüm bilgisayar sistemlerinin yazılım ve donanım bazlarında sorunsuz çalışması sağlanmalıdır.
- c) Telefon, Data ve Network hatlarında yaşanacak problemlerin giderilmesi için anında müdahale edilmesi ve aksaksız iletişim sağlanmalıdır.
- d) Terminal binası ve yönetim binası genelinde bulunan ve hem havacılık hizmetleri hem de “back office” hizmetleri için kullanılan tüm bilişim ekipmanlarının (bilgisayar, yazıcı ve mobil cihazların) teknolojiyi takip edecek düzeyde ve işlemlere yardımcı olacak şekilde sorunsuz çalışması sağlanmalıdır.
- e) Havalimanı genelinde kullanılan uygulamaların, üzerinde çalıştığı tüm sunucu ve bilgisayar sistemlerinin kullanıcıya yeterli hizmeti verecek düzeyde sorunsuz çalıştırılması sağlanmalıdır.
- f) Uçak Park Etme Sistemi kapsamında kullanılan kapı operasyon sistemlerinin (GOS) sunucu ve bilgisayarlarının doğru hizmet verecek düzeyde sorunsuz çalıştırılması sağlanmalıdır.
- g) Bagaj Eşleştirme Sistemi - BRS dahilinde bulunan ve Yer Hizmeti servis sağlayıcı firmaların kullandığı bilgisayar ve el terminallerinin sorunsuz çalıştırılması sağlanmalıdır.
- h) Emniyet Müdürlüğü tarafından kullanılan Pasaport Sistemlerine ait kablo alt yapısı ve optik pasaport okuma sistemlerinin sorunsuz çalıştırılması sağlanmalıdır. ,
- i) Köprülerde ve açık park pozisyonlarındaki, kaynak yönetim sisteminin (RMS) sorunsuz çalışması sağlanmalıdır.
- j) Terminal işletmecisi tarafından, yer hizmeti ve havayolu kuruluşlarının yaptığı çalışmaların kesintiye uğramaması için, arıza ve ihbarlara hızlı tepki veren bir organizasyon kurulmalıdır.

### **Teknik ve Bilişim Teknoloji Sistemlerinin Periyodik Bakım Planları Takibi ve Arıza Yönetimi**

#### **MADDE 53-**

- (1) Terminal işletmecisi, terminal bina ve tesislerinde verilen hizmete ilişkin her türlü Bilişim Teknoloji Sistemleri, elektrik, elektronik, mekanik ve elektro-mekanik sistemler için hazırlanan günlük, haftalık, aylık, 3-6 aylık ve yıllık bakım planlarına uygun bakımlarını yaparak kayıt altına almak zorundadır.
- (2) Periyodik bakım, onarım ve arıza yönetiminin nasıl yapılacağı, kuralları, performans göstergeleri iç prosedür ve talimatlarla tanımlı olmalıdır. Ayrıca her bir sistem için bakım periyoduna uygun kontrol formları oluşturulmalıdır.
- (3) Periyodik bakımların yeterliliği ve etkinliği periyodik olarak arıza kayıtlarının analiz edilmesi ile değerlendirilir ve gerekli görüldüğünde periyodik bakım planları revize edilir.
- (4) Söz konusu bütün sistemler için çalışma verimliliğinin hesaplanması yapılarak performans takibi yapılır. Çalışma verimliliğinin sağlanması, kesintisiz hizmetin sürdürülmesi açısından arıza takip sistemi kurulur. Kabul edilmiş tüm prosedür ve kuralların iş emirlerine yansıtılması ve yapılan tüm çalışmalarda iş sağlığı ve güvenliği, çevre vb. yönetim sistemleri kurallarına uygunluğun sağlanması zorunludur.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Terminallerde Kullanılan Elektrikli Araç ve Gereçler**

#### **Terminal İçinde Kullanılan Ulaşım Araçları Kullanım Esasları**

##### **MADDE 54-**

- (1)Terminal içi ve terminaller arası personel ve yolcu ulaşımı amacıyla kullanılan golf aracı, bisiklet, ginger ve benzeri elektrikli araçlar, kullanma sertifikası olan kişiler tarafından

kullanılmalıdır. Söz konusu sertifika; B sınıfı ehliyete sahip personele, terminal işletmecisi mekanik müdürlüğü tarafından bu araçları kullanmaya yönelik eğitim verilerek düzenlenmelidir.

(2)Hız limitleri terminal tarafından işletmecisi tarafından SHGM ile koordine edilerek belirlenir. Araçların izleyeceği yollar işaret ve yönlendirme levhaları ile belirtilmelidir. Özellikle yolcu bekleme alanlarında araç kullanımı kısıtlanmalıdır.

(3)Bu araçların trafiğe açık yollarda kullanımı yasaktır. Terminal işletmecisi, bu araçların teknik muayenelerini üretici el kitaplarına uygun şekilde veya yılda en az bir defa yapmak veya yaptırmak zorundadır.

### **Yolcu Alanlarında Kullanılan İş Ekipmanları**

#### **MADDE 55-**

(1)Terminal içinde, tüm iş ekipmanları, yalnızca sertifikalı personel tarafından kullanılmalıdır. Sertifika ulusal mevzuat kapsamında yetkili kuruluşlar tarafından verildikten sonra düzenlenir.

(2)Söz konusu araçlar için periyodik bakım-onarım planları hazırlanmalıdır. Terminal işletmecisi, bu araçların teknik muayenelerini üretici el kitaplarına uygun şekilde veya yılda en az bir defa yapmak veya yaptırmak zorundadır. Bakım ve onarım amacıyla yolcu alanlarında kullanılması gerektiğinde o bölge uyarı levhaları ve şeritlerle çalışma alanları terminal kullanıcılarından ayrılması sağlanır.

## **BEŞİNCİ BÖLÜM**

### **Son hükümler**

#### **Yürürlük**

##### **MADDE 56-**

(1)Bu Talimat yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

##### **MADDE 57-**

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

**Geçici Madde 1-** SHGM'den işletme ruhsatı alan terminal işletmecileri, bu Talimata 6 (altı) ay içinde uyum sağlamak zorundadır.

**EK-1**  
**Terminal İşletme Kitabı Minimum Başlıkları**

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, PCA 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. Deporte, INAD ve Kuralsız 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

### 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 gibi)
- 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.Alişveriş 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
- 4.20.Terminal, Otopark ve Müteemmimleri İle 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.Sihhi Tesisat
- 4.26.Isıtma, Havalandırma, İklimlendirme Sistemi
- 4.27.Asansör Sistemi
- 4.28.Bagaj Sarma Cihazı
- 4.29.Bagaj Araba ve Jeton Makineleri
- 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 içme Odaları
- 6.10.WC Temizlik ve hijyeni