

توافقنامه سطح خدمت "ارائه خدمات اطلاع رسانی به مسافران فرودگاه امام خمینی(ره)"

مقدمه:

شهر فرودگاهی امام خمینی(ره) بعنوان ارائه دهنده خدمات جانبی هوانوردی و فرودگاهی در فرودگاه بین المللی امام خمینی(ره) موظف به ارائه خدمت شناسه دار اطلاع رسانی، اعلان پرواز و جریان مسافری به ذینفعان می باشد.

هدف:

هدف از این توافقنامه تاکید بر سطح مناسب خدمت اطلاع رسانی، اعلان پرواز و جریان مسافری در راستای تسهیل و مدیریت جریان مسافری که در فرودگاه، جهت راهنمایی مسافران و یا بهره برداران ارائه می گردد.

مسئولیت:

شهر فرودگاهی امام خمینی(ره) بر اساس اساسنامه شرکت و قوانین بین المللی ایکائو موظف به اطلاع رسانی در خصوص مشخصات پروازهای مسافربری و اعلان وضعیت پروازها به عموم مردم، دستگاههای اجرایی، استفاده کنندگان و سرویس دهندگان حمل و نقل هوایی می باشد. این خدمت از طریق پرتال شرکت (www.ikac.ir/flight-status) سامانه تلفن ۰۹۶۳۳۰ و ۵۱۰۰۱۱۸-۰۲۱ یا ۵۱۰۰۱۱۱-۰۲۱، سیستم یا سامانه پیامکی: ۱۰۰۰۹۶۳۳ و تابلوهای اعلان پرواز (FIDS) نصب شده در ترمینال فرودگاه ارائه می گردد.

تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی:

شهر فرودگاهی امام خمینی(ره) متعهد است جهت رفاه حال مسافران و شهروندان به بهترین وجه ممکن در ارائه این خدمت عمل نماید. در صورت از دسترس خارج شدن سرویس اعلان پرواز، شهر فرودگاهی امام خمینی(ره) موظف است از طریق تکرار اعلانات صوتی و استقرار راهنمایی مسافر نسبت به راهنمایی مسافران در خصوص پرواز مورد نظرشان اقدام نماید.

*این توافقنامه تا مادامی که اصلاح و یا جایگزین نگردد دارای اعتبار است.

برای ارتباط و انعکاس شکایت می توانید از بخش شکایات و پیگیری شکایات

از طریق لینک www.ikac.ir/complaints اقدام نمایید.