

توافقنامه سطح خدمت "ارائه خدمات رفاهی و تسهیلاتی فرودگاهی"

۱. مقدمه

شهر فرودگاهی امام خمینی(ره) یا بعبارتی معاونت بهره برداری فرودگاهی امام خمینی(ره) ارائه دهنده خدمات جانبی هوانوردی ، فرودگاهی از قبیل خدمات ناوبری هوایی ، ارائه محل استقرار و زیرساخت‌های فرودگاهی به کلیه ایرلاین‌ها و شرکت‌های هندلیینگ کننده و ارائه و راهبری زیرساخت‌های سامانه پذیرش مسافر ، صدور مجوز تردد و دسترسی به مناطق طبقه بندی شده و اعلان پرواز مطابق با دستورالعمل‌های بین المللی و نظامنامه فرودگاهی می‌باشد.

۲. هدف

هدف از این توافقنامه تاکید بر ارائه خدمات رفاهی با کیفیتی که مورد توافق خدمت گیرندگان قرار می گیرد ، لذا ارائه خدمت توسط واحدهای عملیاتی و فرودگاهی بر اساس تفاهم نامه منعقد شده براساس ضوابط و وظایف ساختاری و نظامنامه‌ای با کلیه ذینفعان مورد توافق قرار گیرد.

۳. مسئولیت

تسهیل در ارائه خدمات رفاهی در بخش حمل و نقل عمومی و اختصاصی با وسایل نقلیه نظیر؛ قطار ، مترو، تاکسی ، اجاره خودرو به صورت شبانه روزی قابل دسترسی و استفاده می‌باشد .

مجموعه پارکینگ‌های شهر فرودگاهی امام خمینی(ره) با ظرفیتی بیش از ۱۳ هزار خودرو در ۵ نقطه پذیرای مسافران و مراجعین محترم است. با توجه به تعرفه پارکینگ‌ها؛ پارکینگ طبقاتی(مسقف) جهت توقف‌های کوتاه مدت و پارکینگ روباز شماره ۴۰۳ جهت توقف‌های بلند مدت پیشنهاد می‌گردد

خدمات رفاهی همچون بانک و صرافی ، سالمندان ، اورژانس و کمک‌های اولیه بهداشت مرزی، قرنطینه حیوانی قرنطینه گیاهی، هتل ، خدمات CIP، سالن استراحت ، نمازخانه ، رستوران و کافی شاپ ، کافی نت ، اماکن و فروشگاه‌ها و همچنین خدمات پیگیری بار، جامه دان ، امانت بار ، بسته بندی بار ، اشیاء جابجا شده جهت رفاه حال مسافران و بهره برداران می‌باشد .

۴. دوره عملکرد

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

برای ارتباط و انعکاس شکایت می‌توانید از بخش شکایات و پیگیری شکایات

از طریق لینک <https://www.ikac.ir/complaints> اقدام نمائید.