



با اسمه تعالی

مدیران کل و مدیران محترم فرودگاه‌های کشور

موضوع: دستورالعمل ساماندهی و ارتقاء طرح خدمت رسانی ویژه نوروز ۱۳۹۸ در فرودگاه‌های کشور

سلام علیکم

با آرزوی قبولی عزاداری ایام فاطمیه و گرامیداشت ایام ... دهه فجر انقلاب اسلامی و بزرگداشت یاد و خاطره معمار کبیر انقلاب اسلامی حضرت امام خمینی (ره)، شهدای انقلاب و دفاع مقدس خصوصاً شهدای مدافع حرم و با توجه به در پیش بودن ایام سال نو و تعطیلات نوروزی و در جهت ایجاد هماهنگی و انسجام در ارائه خدمت بهینه و تکریم و رفاه حال مسافرین و هم چنین به منظور برنامه ریزی، ساماندهی و نظارت بر انجام فعالیت‌های نوروزی، بدینوسیله دستورالعمل مربوطه بشرح ذیل

ابلاغ می‌گردد:

*شایسته است مدیران محترم با عنایت به اینکه آغاز ایام نوروز امسال با ایام ولادت مولی الموحدین امیرالمؤمنین علی (ع) و پایان آن با عید مبعث حضرت ختمی مرتبت محمد مصطفی (ص) مقارن می‌باشد نسبت به آماده سازی فضای فرودگاهها مناسب با این ایام مبارک اقدام لازم را به عمل آورند.

- ۱- تشکیل ستاد خدمت رسانی ویژه نوروز ۹۸ در فرودگاه با مسئولیت مدیرکل / مدیرفرودگاه و با حضور همه واحدهای ذیربسط.
- ۲- انجام اقدامات موثر برای توسعه سفرهای نوروزی از طریق حمل و نقل هوایی.
- ۳- برنامه ریزی و تلاش موثر و جدی به منظور ارائه خدمات شایسته به مسافرین و استفاده بهینه از فرصت مناسب سفرهای نوروزی جهت افزایش پروازها.
- ۴- انجام اقدامات لازم به منظور جلوگیری از هرگونه اختلال در ارائه سرویس‌های هوانوردی و فرودگاهی از جمله:
 - الف- بازرسی و کنترل میادین پروازی از نظر خط کشی‌ها و علایم پروازی، چراگاه‌های روشنایی باند و رفع خرابی‌های احتمالی، مارکرها، نیروگاه، پست برق، موتور ژانراتورهای برق اضطراری، همراه با رعایت کامل دستورالعمل‌های نوروزی.
 - ب- وارسی و اعمال نظارت بر واحدهای ایمنی و آتش نشانی، خودروها و تجهیزات و مواد مربوطه.
 - ج- کنترل و نظارت لازم بر بخش‌های مختلف برج، اپرچ، الکترونیک، سوئیچینگ، دستگاه‌های کمک ناویگی و RCAG ایستگاه‌های راداری و



- ۵- بررسی وضعیت پارکینگ‌های رواز و مسقف فرودگاه، کنترل و بررسی سیستم‌های ایمنی و آتش نشانی و علایم هشدار دهنده و کنترل آسانسورهای حمل بار و مسافر و ...
- ۶- زیبا سازی و آراستگی ترمینال‌ها، نمازخانه‌ها، سرویس‌های بهداشتی و اماکن و محل‌های تردد مسافرین.
- ۷- انجام اقدامات مناسب برای پاکسازی و زیباسازی محاوطه فرودگاهی و رسیدگی به فضای سبز و گل کاری و بررسی و ساماندهی مسیرهای دسترسی به فرودگاه و رسیدگی به وضعیت روشنایی معابر، جداول، رنگ آمیزی و تابلوهای راهنمای مسافرین.
- ۸- انجام هماهنگی لازم به منظور حضور برسنل فنی و عملیاتی، اطلاعات پرواز، مدیریت ترمینال با توجه به ساعات کار فرودگاهها و هم چنین در نظر گرفتن راهبرد چند پیشگی کارکنان جهت خدمت رسانی مطلوب به پروازها و مسافرین محترم نوروزی.
- ۹- هماهنگی لازم با سپاه حفاظت هوایی، پلیس فرودگاه، گمرگ و گذرنامه به منظور تامین نیروی انسانی مورد نیاز و بررسی و بازبینی تجهیزات بازرگانی نظیر ایکس‌ری، گیت‌وی و دوربین‌های مدار بسته و برقراری امنیت و نظم و تسهیل امور مسافرین.
- ۱۰- هماهنگی لازم با مسئولین شرکت‌های هوایی و هندلینگ کننده به منظور برنامه ریزی جهت پروازهای فوق العاده، جلوگیری از تاخیر و یا ابطال پروازها و هم چنین تاکید بر حضور نماینده شرکت‌های هوایی در ترمینال ها جهت پاسخگویی لازم و به موقع در موارد تاخیر و مشکلات و جلوگیری از بحران‌های احتمالی و ارائه خدمات مناسب به مسافرین با رعایت دستورالعمل‌های سازمان هوایی کشوری در ایام ویژه نوروز.
- ۱۱- هماهنگی لازم با بانک‌های مستقر در فرودگاه، اورژانس، تاکسیرانی برای آمادگی لازم به منظور پاسخگویی به تقاضاهای مسافرین، برقراری نظم و امنیت و روان سازی ترافیک داخلی فرودگاه و ارائه خدمات هر چه بهتر به مسافرین.
- ۱۲- نظارت و کنترل ویژه به نرخ فروش غرف، فروشگاهها، رستوران و تاکسی رانی مطابق قرارداد و دستورالعمل دفتر بازاریابی و سرمایه گذاری و ارائه راهنماییها و تذکرات لازم و تاکید بر انجام سرویس مناسب و تلاش در جهت کسب رضایت مردم و اعلام لیست قیمت‌ها در دید عموم مردم و ترجیحاً در پرتال فرودگاه.
- ۱۳- انجام هماهنگی لازم با اداره کل گردشگری و میراث فرهنگی استانها به منظور اطلاع رسانی مناسب در مورد اماكن تاریخی، گردشگری، هتل‌ها و سایر اطلاعات مورد نیاز مسافرین نوروزی.
- ۱۴- هماهنگی لازم با مسئولین پلیس راهور و پیگیری جدی به منظور پیش‌بینی و تمهیدات موارد ترافیکی در محدوده فرودگاه.
- ۱۵- اعلام سامانه پیامکی (سامانه ۱۰۰۰۷۰۶۹) به منظور نظر خواهی و اخذ پیشنهادات مسافرین و مستقبلین و مشایعین.
- ۱۶- تکمیل و به روز رسانی پورتال نوروزی فرودگاه مطابق با فرمت و دستورالعمل اداره کل مخابرات و فناوری اطلاعات هوانوردی حداقل تا تاریخ ۰۸/۱۲/۹۷.



۱۷- تهیه لیست کشیک نوروزی و مسئولین FIDS، ثبت آمار، نظارت بر قیمت‌ها به همراه شماره تلفن همراه ، محل کار و منزل ایشان حداقل تا تاریخ ۷۶/۱۲/۸.

۱۸- استخراج، پردازش و اعلام آمار و اطلاعات روزانه نشست و برخاست مطابق چارچوب دستورالعمل روابط عمومی و اداره کل مخابرات و فناوری اطلاعات هوانوردی.

۱۹- ایجاد نظام پاسخگویی مناسب ۲۴ ساعته برای مسافران و راه اندازی سیستم «ازمن بپرس» خصوصاً کمک به افراد توانخواه و اطلاع رسانی و راهنمایی به مسافرین.

۲۰- اجرای طرح نظر خواهی از مسافرین براساس دستورالعمل مدیریت ارتقاء سطح کیفیت خدمات فرودگاهی (ASQ).

۲۱- رعایت کامل دستورالعمل های ویژه نوروزی صادره از حوزه های معاونت عملیات فرودگاهی و عملیات هوانوردی.

۲۲- اجرای سفره هفت سین در ترمیتال و اجرای مراسم آئینی در لحظه تحويل سال و مطابق با آداب ، رسوم و فرهنگ آن استان به همراه خوش آمدگویی و تبریک سال نو به مسافرین از طریق حضوری و یا سامانه پیامکی و اهداء گل و شیرینی به مسافرین.

۲۳- ایجاد برنامه های شاد فرهنگی -ورزشی جهت کودکان و نوجوانان از جمله:
*ایجاد استخر توب.

*ایجاد محیط ورزشی و سرگرمی و بازی.

*اهداء هدايا.

*برگزاری مسابقات و اهداء جوایز.

*گرفتن عکس از خانواده ها و ارسال الکترونیکی برای آنان به صورت رایگان.

۲۴- نصب منشور حقوق مسافر در ترمیتال ها و در محل های مناسب فرودگاه و در دید عموم قرار دادن آن همراه با اعلام سامانه مرکزی برای اظهار نظر و بیان مسایل توسط مسافرین و تاکید بر پاسخگویی فوری مسئولین مرتبط.

۲۵- پیش بینی حوادث و بحرانهای احتمالی و برنامه ریزی برای در نظر گرفتن سناریوی مناسب برای عبور از آن و مستندسازی حوادث یا بحرانها به صورت صوتی و تصویری (عکس و فیلم).

۲۶- حضور جانشین مدیریت فرودگاه (کشیک) در ترمیتال ها به منظور انجام هماهنگی لازم و جلوگیری از هرگونه نارسایی که موجب وقفه در خدمت رسانی به مسافرین نوروزی می شود.

۲۷- آماده سازی مهمنسراهای فرودگاه جهت پذیرایی مناسب از میهمانان.

۲۸- در ایام تعطیلات نوروز، حضور مدیر یا معاون فرودگاه به عنوان جانشین در محل خدمت الزامی است.
(فرودگاهها یکه معاون عملیات هوانوردی دارند در صورت مخصوصی یا عدم حضور مدیر، حضور معاون مذکور در محل خدمت الزامی است).



۲۹- بدینهی است حوزه‌های ستادی مرتبط، هرگونه دستورالعمل لازم را تهیه و حداقل تا تاریخ ۰۹/۱۱/۳۰ به
فرودگاهها ابلاغ و تصویر آن را جهت این دفتر ارسال خواهند نمود.
درپایان ضمن آرزوی سلامتی توفيق بیش از پیش همکاران را از خداوند منان مستلت می‌نمایم.

حسین اسفندیاری
قائم مقام مدیر عامل در امور فرودگاهها

رونوشت:

• رئیس محترم هیئت مدیره و مدیر عامل جهت استحضار.