

## Standardy świadczenia usług i monitorowanie świadczenia usług:

Kwestie te muszą zostać uzgodnione przez lokalne komitety przewoźników lotniczych i zarządzającego portem lotniczym wraz ze wszystkimi innymi zainteresowanymi stronami, włącznie z przewoźnikami lotniczymi, którzy sami zapewniają takie usługi. Standardy i docelowy poziom obsługi powinny zostać zawarte w umowie.

Poniższe standardy zawierają minimalny poziom usług mający zastosowanie w obsłudze PRM. Podlegają one korekcie uzgodnionej przez lokalne komitety przewoźników lotniczych i zarządzającego lotniskiem oraz wszystkie inne zainteresowane strony w zależności od wielkości portu lotniczego i poziomu nasilenia ruchu pasażerskiego.

### 1) Dla klientów odlatujących, którzy dokonali rezerwacji z wyprzedzeniem:

Po przybyciu do portu lotniczego i powiadomieniu o tym dostawcę usług poprzez zgłoszenie w punkcie zgłoszeń pasażerowie powinni czekać na pomoc nie dłużej niż:

- a) 10 minut, 80 % klientów
- b) 20 minut, 90 % klientów
- c) 30 minut, 100 % klientów

### 2) Dla klientów odlatujących, którzy nie dokonali rezerwacji z wyprzedzeniem:

Po przybyciu do portu lotniczego i powiadomieniu o tym dostawcę usług poprzez zgłoszenie w punkcie zgłoszeń pasażerowie powinni czekać na pomoc nie dłużej niż:

- a) 25 minut, 80 % klientów
- b) 35 minut, 90 % klientów
- c) 45 minut, 100 % klientów

***Uwaga: czasy oczekiwania powyżej 15 minut zależą od dostępności stref oczekiwania.***

### 3) Dla klientów przylatujących, którzy dokonali rezerwacji z wyprzedzeniem:

Pasażerowie powinni czekać na obsługę i pomoc od momentu podjechania samolotu na stanowisko postojowe, nie dłużej niż:

- a) 5 minut, 80 % klientów
- b) 10 minut, 90 % klientów
- c) 20 minut, 100 % klientów

### 4) Dla klientów przylatujących, którzy nie dokonali rezerwacji z wyprzedzeniem:

Pasażerowie powinni czekać na obsługę i pomoc od momentu podjechania samolotu na stanowisko postojowe, nie dłużej niż:

- a) 25 minut, 80 % klientów
- b) 35 minut, 90 % klientów
- b) 45 minut, 100 % klientów

### 5) Ogólne postanowienia:

- a) Wszyscy klienci powinni być zadowoleni z otrzymanej pomocy
- b) 100 % klientów odlatujących powinno dotrzeć do statku powietrznego na czas, aby umożliwić

wcześniejsze wejście na pokład i odlot o czasie.

