

برنامه نهم

نظارت و ارزیابی

بند(1) نظام هوشمند نظارت

بند (۱) نظام هوشمند نظارت

نظارت ویژه بر رعایت پروتکل های بهداشتی



فرودگاه مشهد

 mashhadairport_news
 mashhadairport
 www.mashhadairport.ir



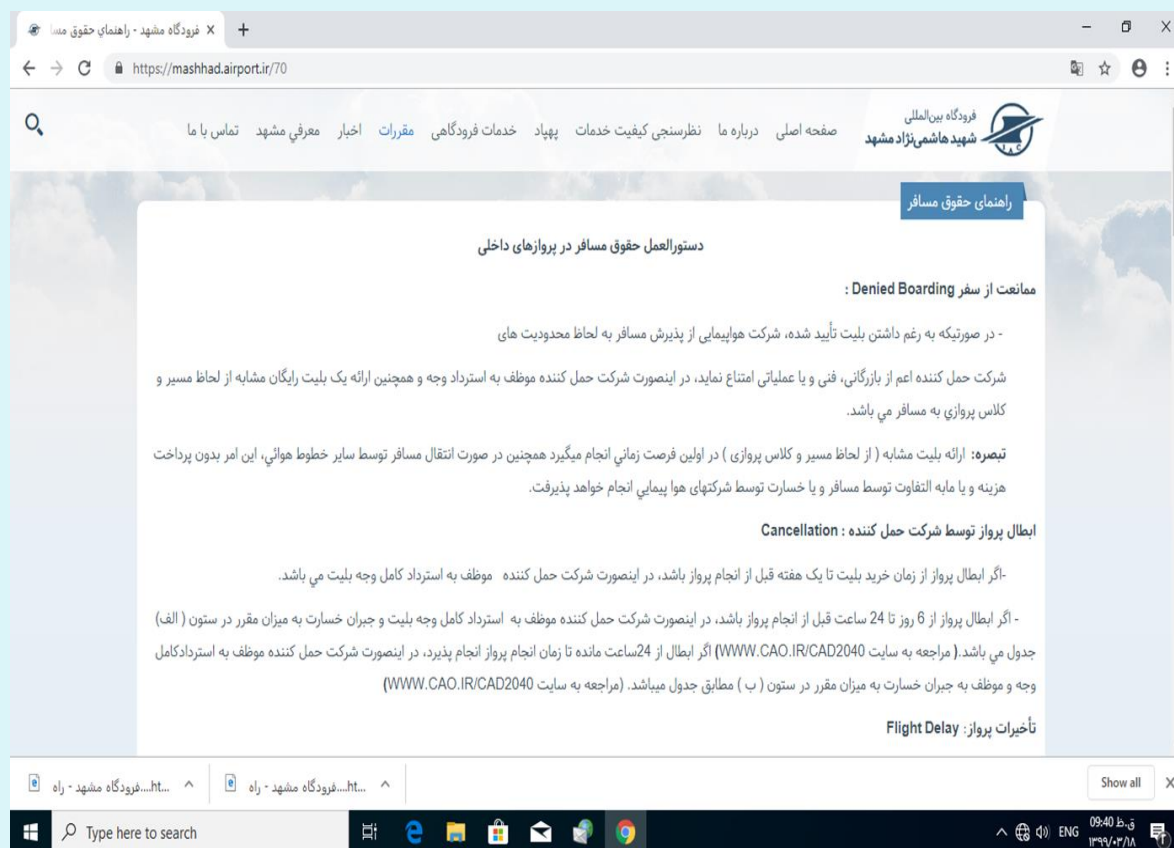
شرکت فرودگاه و ناوبری هوایی ایران
اداره کل فرودگاه های استان خراسان رضوی

نظارت ویژه بر رعایت پروتکل های

بهداشتی در فرودگاه مشهد

بند (۲) تدوین منشور حقوق شهروندی

تدوین دستورالعمل حقوق مسافر در پورتال فرودگاه



The screenshot displays the official website of Mashhad International Airport, specifically the 'Passenger Rights Charter' (راهنمای حقوق مسافر) page. The browser's address bar shows the URL <https://mashhad.airport.ir/70>. The page header includes the airport's name in Persian, 'شهید هاشمی‌نژاد مشهد', and its logo. A navigation menu at the top lists various services like 'مقررات' (Regulations), 'خدمات پروازگاهی' (Airport Services), and 'بهبود' (Improvement). The main content area is titled 'دستورالعمل حقوق مسافر در پروازهای داخلی' (Passenger Rights Charter for Domestic Flights). It is divided into three sections: 'ممانعت از سفر Denied Boarding', 'ابطال پرواز توسط شرکت حمل کننده Cancellation', and 'تأخیرات پرواز Flight Delay'. The 'Denied Boarding' section explains that passengers may be denied boarding if they fail to meet the airline's requirements, such as not having the necessary documents or failing to check in on time. The 'Cancellation' section states that passengers can cancel their flights up to 24 hours before departure without incurring penalties. The 'Flight Delay' section mentions that passengers will be compensated if their flight is delayed for more than 2 hours. The page is presented in Persian, and the browser's taskbar at the bottom shows the Windows operating system and various application icons.

فرودگاه بین‌المللی
شهید هاشمی‌نژاد مشهد

صفحه اصلی درباره ما نظرسنجی کیفیت خدمات بهبود خدمات پروازگاهی مقررات اخبار معرفی مشهد تماس با ما

راهنمای حقوق مسافر

دستورالعمل حقوق مسافر در پروازهای داخلی

ممانعت از سفر Denied Boarding :

- در صورتیکه به رغم داشتن بلیت تأیید شده، شرکت هواپیمایی از پذیرش مسافر به لحاظ محدودیت های شرکت حمل کننده اعم از بازرگانی، فنی و یا عملیاتی امتناع نماید، در اینصورت شرکت حمل کننده موظف به استرداد وجه و همچنین ارائه یک بلیت رایگان مشابه از لحاظ مسیر و کلاس پروازی به مسافر می باشد.

تبصره: ارائه بلیت مشابه (از لحاظ مسیر و کلاس پروازی) در اولین فرصت زمانی انجام میگردد همچنین در صورت انتقال مسافر توسط سایر خطوط هوایی، این امر بدون پرداخت هزینه و یا مابه التفاوت توسط مسافر و یا خسارت توسط شرکتهای هوا پیمایی انجام خواهد پذیرفت.

ابطال پرواز توسط شرکت حمل کننده : Cancellation

-اگر ابطال پرواز از زمان خرید بلیت تا یک هفته قبل از انجام پرواز باشد، در اینصورت شرکت حمل کننده موظف به استرداد کامل وجه بلیت می باشد.

- اگر ابطال پرواز از 6 روز تا 24 ساعت قبل از انجام پرواز باشد، در اینصورت شرکت حمل کننده موظف به استرداد کامل وجه بلیت و جبران خسارت به میزان مقرر در ستون (الف) جدول می باشد. (مراجعه به سایت WWW.CAO.IR/CAD2040) اگر ابطال از 24 ساعت مانده تا زمان انجام پرواز پذیرد، در اینصورت شرکت حمل کننده موظف به استرداد کامل وجه و موظف به جبران خسارت به میزان مقرر در ستون (ب) مطابق جدول میباشد. (مراجعه به سایت WWW.CAO.IR/CAD2040)

تأخیرات پرواز : Flight Delay

بند(3) اطلاع رسانی و آگاه سازی کارکنان

بند(4) نظارت بر رعایت حقوق شهروندان

بند(۵) ایجاد ضمانت های اجرایی مناسب وبازدارنده

➤ اخذ کارت تردد پرسنل در صورت اخطارهای متعدد

➤ اخذ تعهد کتبی

➤ در صورت مشاهده تخلف استفاده از ابزار کاهش مزایای دریافتی

➤ در صورت مشاهده تعدد تخلف با وجود اخطارهای پیاپی ، تعلیق از کار

