



## **OBJETO DEL SERVICIO DE AYUDA AL PASAJERO EN EL AEROPUERTO DE MÁLAGA**

El servicio a prestar consiste fundamentalmente en la ayuda al pasajero para lo cual el personal de Ayuda deberá:

- ✓ 1.- Ayudar en la organización de flujos de usuarios del Aeropuerto, en las paradas de taxi de las Terminales donde desempeñen sus funciones.
- ✓ 2.- Ordenar las colas de pasajeros que soliciten el servicio de taxi, debiendo para ello:
  - 2.1 Ofrecer al pasajero el primer taxi situado a la cabecera de la parada, siguiendo el orden por la derecha según numeración.
  - El turno del orden de asignación de taxis vendrá determinado por el orden que ocupen en la parada, a fin de facilitar al pasajero y al servicio el máximo nivel de calidad y agilidad.
  - 2.2 Cuando un pasajero no acepte el taxi que le corresponde, por los motivos que éste considere oportunos, el Ayuda le ofrecerá el siguiente y si éste no es tampoco de su agrado, aguardará en la cabecera de la cola, dejando su turno a los siguientes pasajeros, hasta que el taxi de cabecera cumpla sus exigencias.
  - 2.3 Velará por que la carga de pasajeros se realice en la zona de carga situada en la cabecera y nunca detrás del paso de peatones.
  - 2.4 Cuando el pasajero haya recibido una asistencia de un Agente de PMR y por consiguiente su movilidad esté reducida, el Ayuda le dará preferencia a la hora de asignación de taxi, permitiéndole acceder a la cabecera de la cola de espera.
- ✓ 3.- Facilitará información al pasajero, ya sea sobre el servicio de taxi, viales, accesos y urbanización y aparcamiento de vehículos.
  - Cuando un pasajero solicite información sobre las tarifas del servicio de taxi el Ayuda podrá:
    - Mostrar las tarifas vigentes al pasajero
    - Indicarle el lugar donde se hallan expuestas públicamente las tarifas
    - Informarles de que dentro del taxi puedan encontrar las tarifas
  - En el caso de que el pasajero no esté conforme con el taxista, en referencia al precio de costo del servicio, el Ayuda informará al pasajero de que tiene derecho a escoger otro taxi y a solicitar una hoja de reclamación al taxista, comunicándolo seguidamente a la Policía Local.
- ✓ 4.- Velará por que la carga de equipajes se realice de manera correcta a fin de posibilitar que el equipaje quepa en el maletero, debiendo el taxista realizar la carga cuando el Personal de Ayuda le indique, procediendo de igual manera a la hora de subir a los pasajeros al taxi.

El seguimiento de las instrucciones indicadas por el Personal de Ayuda, así como las normas arriba indicadas, contribuirá a la operatividad y calidad del servicio.