



**Magiczny
Kraków**

Wyróżnienie „The Voice of the Customer” dla Kraków Airport

2022-02-17

KRAKÓW AIRPORT z wyróżnieniem „The Voice of the Customer” przyznawanym przez Airports Council International World (Międzynarodowa Rada Portów Lotniczych).

„Wyróżnienie The Voice of the Customer przyznane przez ACI World to docenienie zaangażowania portów lotniczych, które pomimo trudnień związanych z pandemią, priorytetowo traktowały opinie i potrzeby pasażerów. Cieszymy się, że nasi pasażerowie postrzegają Kraków Airport jako lotnisko bezpieczne i komfortowe, które od początku pandemii dbało o najwyższą jakość obsługi pasażera.” - powiedział Radosław Włoszek, prezes Zarządu Kraków Airport.

Wyróżnienie The Voice of the Customer jest przeznaczone dla lotnisk, które dołożyły szczególnych starań w zbieraniu informacji zwrotnych od pasażerów w ramach programu Airport Service Quality. ASQ to wiodący na świecie program pomiaru satysfakcji podróżujących z jakości i standardów obsługi na lotniskach. ASQ mierzy zadowolenie pasażerów według 34 kluczowych wskaźników wydajności, które pozwalają na kompleksową ocenę poziomu świadczonych usług na ścieżce pasażera.

Aby zakwalifikować się do wyróżnienia, lotnisko musiało zrealizować poprawnie badanie ASQ przynajmniej w 3 kwartałach minionego roku. Kraków Airport przeprowadziło badanie ASQ w pełnym wymiarze (4 kwartały, 12 miesięcy, 1400 ankiet). W tym roku wyróżnienie otrzymało 140 portów lotniczych na całym świecie (w całym programie uczestniczy niemal 400 portów lotniczych w 95 krajach).

[Certyfikat](#)

Źródło: Kraków Airport im. Jana Pawła II

O Kraków Airport

Kraków Airport jest jedynym lotniskiem regionalnym w Polsce, które przed pandemią koronawirusa obsługiwało 8 milionów pasażerów. Lotnisko jest członkiem Międzynarodowej Rady Portów Lotniczych (ACI) oraz Związku Regionalnych Portów Lotniczych. Działania Kraków Airport są dostrzegane na świecie – potwierdza to m.in. nagroda ASQ Awards 2016 przyznana przez Airport Council International w 2017 r. za doskonalenie jakości obsługi klienta oraz nominacja UBM do nagrody World Routes Marketing Awards w 2017 roku.

Kraków Airport jako pierwszy port lotniczy w Polsce podpisał deklarację „Aviation Industry Charter for COVID-19”, zainicjowaną i przygotowaną przez Europejską Agencję Bezpieczeństwa Lotniczego (EASA). Głównym celem deklaracji jest stosowanie i promowanie nowych zasad bezpieczeństwa przeciwko rozprzestrzenianiu się COVID-19 przez operatorów lotniczych oraz zarządzających lotniskami,



**Magiczny
Kraków**

CSR: Kraków Airport traktuje społeczną odpowiedzialność biznesu jako nieodłączny element strategicznego zarządzania i jest pierwszym regionalnym portem lotniczym w Polsce cyklicznie publikującym Raporty zrównoważonego rozwoju w oparciu o międzynarodowy standard raportowania niefinansowego Global Reporting Initiative.

Inwestycje: Plan Generalny lotniska Kraków/Balice wyznacza kierunki rozwoju portu lotniczego w ciągu najbliższych dwóch dekad. Krakowskie lotnisko planuje zainwestować około miliarda złotych w rozwój infrastruktury. Podstawą dalszej modernizacji lotniska pozostaje budowa nowej drogi startowej, która jest kluczowym elementem infrastruktury portu lotniczego. Rozwój lotniska oznacza powstanie ponad 10 tysięcy nowych bezpośrednich i pośrednich miejsc pracy oraz rozwój gospodarki Małopolski i Krakowa.