О Т Р А С Л Е В О Й С Т А Н Д А Р Т

Система качества перевозок и обслуживания
пассажиров воздушным транспортом
Услуги, предоставляемые
пассажирам в аэропортах

Департамент воздушного транспорта Министерства
транспорта Российской Федерации

М о с к в а

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

I РАЗРАБОТАН Товариществом с ограниченной ответственностью "Авиасервис - М"

ИСПОЛНИТЕЛИ: Зелинский П.М. /научный руководитель/
Григорчук Л.Г.
Никитин А.П.

2 УТВЕРЖДЕН и введен в действие Департаментом воздушного транспорта 13 октября 1994 года

3 Документ соответствует требованиям ГОСТ Р I.5 "Государственная система стандартизации. Общие требования к построению, изложению, оформлению и содержанию стандартов". Основные положения увязаны с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и действующими нормативными документами ИКАО, ИАТА и Департамента воздушного транспорта

4 Введен впервые

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения Департамента воздушного транспорта Министерства транспорта России
и ТОО "Авиасервис - М"

Содержание

	Стр.
I Область применения	I
2 Нормативные ссылки	2
3 Определения	2
4 Общие положения	3
5 Обязательные услуги и основные требования к ним	4
6 Рекомендуемые /дополнительные/ услуги	9
Приложение А. Библиография	II

Введение

Настоящий стандарт является одним из серии отраслевых стандартов воздушного транспорта "Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом".

Стандарт разработан с целью установления единых требований для всех структур, осуществляющих или участвующих в обслуживании пассажиров воздушного транспорта в аэропортах Российской Федерации.

В стандарте содержатся требования, как обязательные к исполнению, так и рекомендуемые, позволяющие исполнителю проявлять инициативу при обслуживании пассажиров в аэропортах с наилучшими результатами.

С Т А Н Д А Р Т О Т Р А С Л И

Система качества перевозок и обслуживания
пассажиров воздушным транспортом
Услуги, предоставляемые
пассажирам в аэропортах

Дата введения 1995-01-01

I Область применения

I.I Настоящий стандарт устанавливает основные требования, определяющие условия предоставления услуг пассажирам в аэропортах.

I.2 Требования настоящего стандарта распространяются на эксплуатантов независимо от их юридического статуса, ведомственной подчиненности и форм собственности, в том числе государственные, муниципальные, акционерные и частные /входящие в концерн, ассоциацию, корпорацию или другое объединение/, а также коммерческие структуры, зарегистрированные на территории России, осуществляющие обслуживание пассажиров воздушного транспорта в аэропортах.

I.3 Требования настоящего стандарта являются обязательными за исключением п.6 /в целом/, которые являются рекомендательными

и приобретают статус обязательных при включении их в нормативную документацию эксплуатанта или его вышестоящего органа, а также в условия контракта.

I. Обязательные требования стандарта должны учитываться при рассмотрении материалов по сертификации и лицензированию эксплуатанта, а также при контроле за выполнением условий сертификатов и лицензий при обслуживании пассажиров воздушного транспорта в аэропортах Российской Федерации.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на нормативную документацию, приведенную в приложении А.

3 Определения

В настоящем стандарте применяются следующие термины с соответствующими определениями:

3.I Аэропорт - комплекс сооружений, предназначенный для приема и отправки воздушных судов и обслуживания воздушных перевозок, имеющий для этих целей аэродром, наземные сооружения, необходимое оборудование и персонал.

3.2 Аэровокзал - здание для обслуживания пассажиров воздушного транспорта в аэропортах.

3.3 Обслуживание пассажиров - деятельность по выполнению процедур, связанных с оформлением и осуществлением воздушной перевозки пассажиров, а также предоставлением им дополнительных платных или бесплатных услуг с целью удовлетворения соответствующих потребностей.

3.4 Услуга – взаимодействие аэропорта, других предприятий, организаций по удовлетворению разнообразных личных потребностей пассажира.

3.5 Трансферные пассажиры – пассажиры, которые в соответствии с договором воздушной перевозки прибыли в аэропорт одним рейсом и продолжают полет другим рейсом.

3.6 Эксплуатант – лицо, организация или предприятие, занимающиеся эксплуатацией воздушных судов и предлагающие услуги в этой области /Приложение I, 6/I, Доc 9379, ИКАО/.

4 Общие положения

4.I Перечень услуг, предоставляемых пассажирам в аэропортах, зависит от пропускной способности и класса аэропорта с учетом требований настоящего стандарта и действующей нормативной документации /Приложение А/.

В случае расхождения между настоящими требованиями и нормами, правилами, установленными аэропортом, превалируют настоящие требования.

Аэропорт вправе предоставлять другие виды услуг, а также устанавливать собственные нормы обслуживания, но не ниже определенных настоящим стандартом.

4.2 Устанавливается, что деятельность аэропорта или любого его представителя при предоставлении услуг пассажирам должна мотивироваться и направляться на обеспечение безопасности полета, окружающей среды, соблюдения интересов пассажиров воздушного транспорта. Всякое отклонение от требований настоящего стандарта может иметь отрицательные последствия.

4.3 Аэропорт, при невозможности или нецелесообразности предоставления услуг пассажирам своими силами или средствами, заключает договоры с юридическими /физическими/ лицами, предприятиями или организациями на предоставление этих услуг пассажирам.

4.4 Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах, подразделяются на:

а/ обязательные, входящие в технологический процесс обслуживания пассажиров в аэропортах;

б/ рекомендуемые /дополнительные/, удовлетворяющие отдельные потребности пассажиров при воздушной перевозке.

4.4.I Как обязательные, так и рекомендуемые /дополнительные/ услуги могут быть бесплатными, входящими по затратам в стоимость воздушной перевозки, и платными.

5 Обязательные услуги и основные требования к ним

В аэропортах пассажирам воздушного транспорта должен предоставляться перечень обязательных бесплатных и платных услуг. При оказании обязательных услуг должны выполняться следующие требования:

5.I Бесплатные услуги:

а/ наличие расписания движения воздушных судов

Расписание прилетающих и вылетающих воздушных судов в /из/ данный/ого/ аэропорт/а/ должно быть полным, достоверным и отражающим выполнение рейсов воздушных судов по единому времени действующих суток. Оно должно располагаться в здании аэровокзала в легко доступном для пассажиров месте.

б/ информация о местах расположения технологических зон обслуживания пассажиров и местонахождении служебных помещений должностных лиц

Информация должна указывать места расположения регистрации авиабилетов пассажиров и оформления багажа, касс, места выдачи багажа и т.д. Она должна размещаться при входе в аэровокзал, а также в зонах ожидания.

в/ визуальная и звуковая информация о выполнении рейсов

Визуальная информация предоставляется в аэровокзале на видном месте, напротив входа в здание аэровокзала, и должна содержать сведения о времени вылета, прилета воздушных судов, длительности и причинах задержка выполняемых рейсов или их отмены.

Звуковая информация должна передаваться по внутренней радиотрансляционной сети.

г/ визуальная, звуковая информация о проведении технологических процедур по обслуживанию пассажиров

В зонах ожидания, на месте проведения технологических процедур должна предоставляться информация о начале, продолжении, окончании и месте проведения технологических процедур по оформлению вылета и прилета пассажиров.

д/ визуальная, звуковая информация о правилах поведения на воздушном транспорте

В том числе должна предоставляться информация о запрещении или ограничении провоза пассажирами взрывоопасных и легковоспламеняющихся веществ и изделий, отдельных вещей по решениям местных государственных органов, и др.

е/ информация о предоставлении пассажирам услуг авиакомпанией /эксплуатантами воздушного транспорта/, в т.ч. по норме бесплатного провоза багажа в зависимости от типа воздушного судна и класса обслуживания пассажиров /первого, делового, экономического и др./; о бесплатной или льготной воздушно

перевозке детей в зависимости от их возраста и других услугах

ж/ взвешивание багажа и ручной клади пассажиров

Взвешивание должно производиться на отгарированных и контролируемых весовых устройствах.

з/ бесплатное пользование залами ожидания вылета /прилета/

Залы должны быть оборудованы необходимым количеством мебели в соответствии с пропускной способностью аэропорта, туалетами.

и/ бесплатная доставка пассажиров к воздушному судну

Производится наземными средствами /автотранспортом/ в случае, когда стоянки воздушных судов расположены далее 50 м от аэровокзала.

к/ бесплатная доставка принятого к воздушной перевозке багажа пассажиров к /от/ воздушному/ого/ судну/а/ и его загрузка /выгрузка/

л/ бесплатное пользование комнатой матери и ребенка

Предоставляется при ожидании вылета женщинам с малолетними детьми /до5 лет/ и женщинам на второй половине срока беременности.

м/ бесплатное пользование местом в гостинице аэропорта

Предоставляется при перерыве в воздушной перевозке по вине эксплуатанта воздушного транспорта или при вынужденной задержке воздушного судна в пути.

н/ бесплатная выдача индивидуальных справок о движении воздушных судов

Производится через справочное бюро аэропорта.

о/ внеочередная посадка в воздушное судно инвалидов Великой Отечественной войны, инвалидов труда и пассажиров с детьми дошкольного возраста.

п/ медицинские услуги аэропорта

Пассажирам должна оказываться неотложная и первая медицинская помощь в медпунктах аэропорта.

р/ услуги отделения внутренних дел на воздушном транспорте

Пассажирам должна оказываться помощь в случаях нарушения их прав и достоинств.

с/ услуги военного коменданта

Предоставляются военнослужащим в аэропортах, где имеются отделения военного коменданта.

5.2 Платные услуги:

а/ переноска вещей пассажиров

Должна производиться носильщиками.

В первую очередь носильщики должны обслуживать инвалидов, престарелых и пассажиров с детьми.

Численность носильщиков должна удовлетворять потребности пассажиров в переносе багажа.

б/ временное хранение вещей пассажиров

Должно быть организовано в камерах хранения. Объемы их помещений и режим работы должны обеспечивать потребности во временном хранении вещей пассажиров.

в/ питание пассажиров

В зависимости от объема воздушных перевозок питание пассажиров в аэропортах должно производиться в ресторанах либо столовых, кафе и буфетах. Режим их работы должен быть увязан с режимом работы аэропорта. Обслуживание посетителей не должно превышать в ресторанах и столовых 40 минут, в кафе – 30 минут, в буфетах – более 10 минут. В них должен быть достаточный выбор блюд и ассортимент продуктов питания, включающий детское, диетическое и другие виды специального питания, отвечающего санитарно-гигиеническим требованиям.

г/ услуги отделений связи

В аэропортах для обслуживания пассажиров должна быть обеспечена бесперебойная телефонная связь с городами /населенными пунктами/.

Аэропорт обязан предоставлять возможность и удобства пользования телефоном пассажирам-инвалидам.

В отделениях связи пассажирам должны предоставляться услуги почты, телеграфа, телефонного междугороднего и международного переговорного пункта. Исходя из рентабельности, эти виды услуг могут совмещаться с другими видами услуг. Режим их работы должен удовлетворять запросы пассажиров.

д/ услуги сбербанка и пунктов обмена валюты

В аэропортах в целях наиболее полного обслуживания пассажиров должны функционировать сбербанки или их отделения, а в аэропортах, имеющих статус международных, - пункты обмена валюты.

е/ торговля аптечными товарами

В аэропортах должны быть аптечные киоски с предметами санитарии и медикаментами. Исходя из рентабельности работы этих киосков, аптечные товары могут продаваться при предоставлении других видов услуг .

ж/ торговля периодической печатью

В аэропортах должны быть киоски или пункты продажи свежей центральной и местной периодической печати. Допустимо их совмещение с предоставлением других видов услуг.

з/ размещение пассажиров в гостиницах

Для кратковременного пребывания пассажиров воздушного транспорта, задерживающихся в связи с ожиданием вылета, в аэропортах должны быть гостиницы, или аэропорты должны бронировать для них места в гостиницах общего пользования.

В гостиницах в первую очередь должны размещаться трансферные пассажиры, пассажиры прерванных рейсов, пассажиры с детьми и инвалиды.

В гостиницах должны быть буфеты, кафе с круглосуточной работой, комнаты бытового обслуживания, средства связи и информации.

и/ услуги в комнате матери и ребенка

В комнате матери и ребенка пассажирам с детьми предоставляются услуги по бронированию мест на рейсах воздушных судов, заказ детского питания, вызов такси и др.

к/ услуги иностранным пассажирам

Аэропорты, имеющие статус международных и одновременно осуществляющие обслуживание пассажиров по внутренним авиалиниям России, должны предоставлять услуги иностранным пассажирам в международном секторе.

л/ обслуживание интуристов

Аэропорты, имеющие залы обслуживания интуристов, должны организовать предоставление в них услуг пассажирам-интуристам.

м/ обслуживание пассажиров подконтрольных рейсов

Аэропорты I и II класса, обслуживающие пассажиров подконтрольных рейсов, должны организовать предоставление в них услуг пассажирам через залы официальных делегаций.

6 Рекомендуемые /дополнительные/ услуги

В целях повышения качества и культуры обслуживания пассажиров в аэропортах рекомендуется предоставление пассажирам следующих дополнительных платных услуг:

а/ прокат индивидуальных багажных тележек

б/ предоставление временных охраняемых автостоянок

в/ перегон оставляемой в аэропорту легковой машины вылетающего пассажира к городскому месту стоянки и доставка ее в аэропорт к прибытию прилетающего пассажира

г/ заказ частных объявлений по внутривокзальному радио

д/ мелкий ремонт одежды, обуви, сумок и чемоданов

е/ упаковка багажа и ручной клади

ж/ парикмахерские услуги

з/ демонстрация кино-видеофильмов, телевизионных программ

и/ предоставление игровых автоматов

к/ прокат настольных игр, художественной литературы

л/ предоставление пассажирам-инвалидам кресел-колясок

м/ торговля предметами первой необходимости в дороге, сувенирами, цветами

н/ торговля продуктами питания и товарами широкого потребления при условиях, не усложняющих технологический процесс обслуживания пассажиров в аэровокзале

о/ доставка багажа на дом по заявке пассажира

п/ прием багажа пассажира на дому и доставка его к месту назначения

р/ принудительное вскрытие ячейки автоматических камер хранения по письменной просьбе пассажира

с/ выдача справок о работе других видов транспорта

т/ организация продажи билетов на другие виды транспорта

Приложение А
/информационное/

Библиография

I Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 07.02.92 № 2300/I-I

2 ГОСТ Р I.5 - 92 "Государственная система стандартизации Российской Федерации. Общие требования к построению, изложению, оформлению и содержанию стандартов".

3 Система качества. Сборник нормативно-методических документов. ГОСТ 40.9001 - ГОСТ 40.9003 /ИСО 9001 - ИСО 9003/. М., ГОСстандарт. 1989г

4 Правила перевозки пассажиров, багажа и грузов по воздушным линиям Союза ССР. Приказ от I6.0I.89 № I9

5 Руководство по обслуживанию пассажиров на воздушных линиях Союза ССР. Часть I. Обслуживание пассажиров в аэропорту и в городском аэровокзале. Утверждено 27.II.85г

6 Руководство по багажным перевозкам на воздушных линиях Союза ССР. Утверждено 27.II.85г

7 Международные стандарты и рекомендуемая практика. Упрощение формальностей. Приложение 9 к Конвенции о международной ГА. ИКАО, 1990г

УДК Т.51 ОКСТУ 0025

Ключевые слова: аэропорт, аэровокзал, услуги, обслуживание пассажиров, багаж, нормы, требования.

gost.e-ecolog.ru