ОСТ 54-3-283.64-94

ОТРАСЛЕВОЙ СТАНДАРТ

Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. НОРМЫ ВЫДАЧИ МЯГКОГО ИНВЕНТАРЯ И СРЕДСТВ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ В ПОЛЕТЕ

Основные требования

Департамент воздушного транспорта Министерства транспорта Российской Федерации

Москва

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Товариществом с ограниченной ответственностью "Авиасервис - М"

2 УТВЕРЖДЕН Департаментом воздушного транспорта 03.02.94

3 Стандарт соответствует требованиям ГОСТ Р 1.5 "Государственная система стандартизации. Общие требования к построению, изложению, оформлению и содержанию стандарта". 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

Содержание

Стр.

1 Область применения 1
2 Общие положения..... 2
3 Нормы выдачи на борт ВС мягкого инвентаря и средств обслуживания пассажиров в полете..... 3
4 Основные правила использования мягкого инвентаря и средств обслуживания..... 5
5 Порядок приема/сдачи мягкого инвентаря и средств обслуживания на борту ВС..... 5
6 Требования по технике безопасности.....6

Введение

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

Стандарт разработан с целью установления единых требований для всех структур, осуществляющих или участвующих в перевозке пассажиров воздушными судами Российской Федерации (далее-РФ).

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

ОТРАСЛЕВОЙ СТАНДАРТ

Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом НОРМЫ ВЫДАЧИ МЯГКОГО ИНВЕНТАРЯ И СРЕДСТВ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ В ПОЛЕТЕ Основные требования

Дата введения 1994-01-05

1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт устанавливает основные требования, определяющие нормы выдачи инвентаря и средств обслуживания пассажиров в полете на воздушных судах (далее - ВС), выполняющих полеты по внутренним воздушным линиям РФ.

1.2 Требования настоящего стандарта распространяются на эксплуатантов независимо от их юридического статуса, ведомственной подчиненности и форм собственности, в том числе государственные, муниципальные, акционерные или частные (входящие в концерн, ассоциацию, корпорацию или другое объединение), а также коммерческие структуры, зарегистрированные на территории России и осуществляющие или участвующие в перевозке пассажиров воздушным транспортом.

1.3 Требования настоящего стандарта являются обязательными за исключением пп. 2.4, 3.11, 4.4, которые являются рекомендательными и приобретают статус обязательных при включении их в нормативную документацию эксплуатанта или его вышестоящего органа, а также в условия контракта.

1.4 Обязательные требования стандарта должны учитываться при предварительном рассмотрении материалов по сертификации и лицензированию, а также при контроле деятельности эксплуатанта по выполнению пассажирских перевозок.

1.5 В случае, когда требования нормативных документов противоречат требованиям настоящего стандарта, превалируют требования стандарта.

2 Общие положения

2.1 Нормы выдачи на борт ВС мягкого инвентаря и средств обслуживания (в дальнейшем Нормы), определенные настоящим стандартом, устанавливают минимальное количество, необходимое для обеспечения условий комфорта пассажиров и качественного их обслуживания в полете.

2.2 Нормы призваны обеспечить единообразие в оснащении ВС мягким инвентарем и средствами обслуживания пассажиров, в контроле за их расходованием и применением.

2.3 Эксплуатант должен обеспечить наличие мягкого инвентаря и средств обслуживания пассажиров в достаточном количестве (с учетом обменного фонда), их хранение и содержание, комплектование и экипировку ими ВС.

2.4 Для обеспечения указанных в п.2.3 функций эксплуатанту ре-

комендуется организовать структурное подразделение.

2.5 Оснащение ВС мягким инвентарем и средствами обслуживания пассажиров, в зависимости от специфики выполняемого рейса, должно осуществляться по заявкам, разрабатываемым службой бортпроводников

2.6 Доукомплектовывание, а также дополнительная экипировка (замена) мягкого инвентаря и средств обслуживания пассажиров на ВС, не принадлежащих эксплуатанту, должно выполняться по заявке экипажа на основе соглашения между эксплуатантами.

2.7 Эксплуатант несет ответственность за своевременную и в полном объеме подготовку и оснащение ВС мягким инвентарем и средствами обслуживания пассажиров.

3 Нормы выдачи на борт ВС мягкого инвентаря и средств обслуживания пассажиров в полете

Каждое ВС с пассажирами на борту при вылете из базового аэропорта должно быть обеспечено полным комплектом мягкого инвентаря и средствами обслуживания пассажиров, в количестве, достаточном для выполнения рейса туда и обратно.

При этом должно быть соблюдено выполнение следующих требований:

3.1 Количество подголовников должно обеспечивать их обязательную замену на обратном рейсе и при смене пассажиров в промежуточных аэропортах.

3.2 Пилотские чехлы должны заменяться при каждой смене экипажа.

3.3 Детское белье должно выдаваться по количеству люлек с учетом обратного рейса.

3.4 Полотенца салфеточные (льняные), туалетное мыло, туалетная

бумага, бумажные салфетки должны выдаваться с учетом количества туалетов и необходимости их замены (пополнения) по мере использования, но не реже чем через 3 часа полета и после каждой посадки самолета в промежуточном аэропорту.

3.5 Количество салфеток влажных гигиенических должно обеспечивать их выдачу каждому пассажиру к каждому разовому питанию, кроме рациона Прохладительные напитки.

3.6 Пакеты гигиенические должны выдаваться в количестве не менее 10% от количества пассажирских кресел.

На рейсах с большим количеством промежуточных посадок эксплуатант может выдавать пакеты гигиенические по удвоенному количеству пассажирских кресел с учетом обратного рейса.

3.7 Количество пледов должно выдаваться из расчета обеспечения не менее 25% от количества пассажирских кресел.

3.8 Количество щеток должно определяться количеством туалетов с учетом размещения в каждом из них по одной обувной и одной одежной щетке.

3.9 Каждое ВС должно быть обеспечено средствами для уборки мусора и поддержания чистоты и порядка в пассажирской кабине в полете (совок, веник, полиэтиленовые мешки, резиновые перчатки, рабочие салфетки) в достаточном количестве, определяемом эксплуатантом самостоятельно в зависимости от типа ВС и специфики рейса.

3.10 При наличии на ВС буфетов-кухонь они должны быть обеспечены в достаточном количестве полотенцами кухонными, салфетками бумажными, туалетным мылом и термозащитными рукавицами.

3.11 Эксплуатант должен предусматривать выдачу на борту в полете настольных электронных игр или каких-либо других средств

индивидуального развлечения, по нормам и технологиям обслуживания разрабатываемым самостоятельно.

4 Основные правила использования мягкого инвентаря и средств обслуживания

Эксплуатант должен обеспечить следующие основные правила использования мягкого инвентаря и средств обслуживания пассажиров:

4.1 Пледы и комплекты детского белья должны предлагаться пассажирам через 10-15 минут после взлета.

4.2 Мыло следует заменять в туалетах после каждой посадки; в длительных полетах - по мере потери товарного вида.

4.3 Запрещается применять в туалетах хозяйственное мыло, небрежно нарезанные кусочки туалетного мыла, вафельные полотенца, застиранные полотенца и детское белье.

4.4 Рекомендуется применять в туалетах одноразовые бумажные полотенца и жидкое мыло;

4.5 Туалетная бумага, бумажные салфетки, освежители воздуха, дезодоранты должны пополняться по мере расходования;

4.6 Пледы, [illegible], а также мягкий инвентарь многоразового пользования должны проходить санитарную обработку после каждого рейса.

4.7 Запрещается использовать мягкий инвентарь и средства обслуживания пассажиров не по назначению.

Порядок приема [illegible] мягкого инвентаря и средств обслуживания с борта ВС

[illegible] мягкий инвентарь и средства обслуживания должны [illegible]

ся/сдаваться на борту ВС по накладной. Эксплуатант должен обеспечить их доставку на борт ВС при подготовке рейса в базовом аэропорту в опломбированных контейнерах или мягких сумках.

5.2 В эстафетном рейсе бортпроводники должны передавать мягкий инвентарь и средства обслуживания сменному экипажу поименно, поштучно и документально.

6. Требования по технике безопасности

6.1 Мягкий инвентарь и средства обслуживания пассажиров, выдаваемые на борт ВС должны быть полностью размещены в предусмотренных для этого местах и надежно закреплены.

Перед взлетом и посадкой ВС бортпроводники обязаны убедиться в надежности их размещения и крепления.

6.2 Люльки для грудных детей должны устанавливаться не ранее чем через 10 -15 минут после взлета и убираться не позже чем за 20 минут до посадки ВС.

УДК Д10

Ключевые слова: качество обслуживание, пассажир, борт, воздушное судно, мягкий инвентарь, средства обслуживания, в полете, нормы, правила использования

gost.e-ecolog.ru