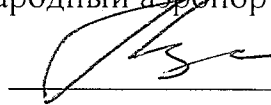




Владивосток
международный аэропорт

Служба по развитию
производственной системы и
обеспечению качества

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
АО «Международный аэропорт Владивосток»


И.Г. Лукишин

« 05 » февраля 2019 г.

СТАНДАРТ ПРЕДПРИЯТИЯ
ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРУ,
ОКАЗЫВАЮЩЕМУ СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ
НА ТЕРРИТОРИИ МЕЖДУНАРОДНОГО АЭРОПОРТА ВЛАДИВОСТОК

Номер редакции: 5

Введен Приказом Генерального директора
АО «Международный аэропорт Владивосток»
от « 05 » февраля 2019 г. № 79

Ответственный разработчик –
начальник отдела качества

О.М. Патанкар

г. Артём
2019 г.



ПРЕДИСЛОВИЕ

1. РАЗРАБОТАН – Службой по развитию производственной системы и обеспечению качества АО «Международный аэропорт Владивосток».
2. ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ – Приказом Генерального директора АО «Международный аэропорт Владивосток».
3. СРОК ДЕЙСТВИЯ – до замены новым.
4. Настоящий Стандарт предприятия является интеллектуальной собственностью АО «Международный аэропорт Владивосток» и не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в любом виде вне предприятия без разрешения генерального директора АО «Международный аэропорт Владивосток».



СОДЕРЖАНИЕ

1.	НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	4
2.	НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	4
3.	ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	5
4.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	7
5.	ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРУ	7
5.1.	Общие требования к торговой точке оператора	7
5.2.	Требования к персоналу оператора в торговой точке	8
5.3.	Требования к оператору по обеспечению мер авиационной безопасности на территории международного аэропорта Владивосток	9
5.4.	Особые требования к оператору по обеспечению мер авиационной безопасности в стерильных зонах АВК	9
5.5.	Требования к оператору по обеспечению пожарной безопасности	10
5.6.	Требования к оператору по санитарно-гигиеническому содержанию торговой точки	11
5.7.	Требования по охране окружающей среды	12
6.	ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРУ, ВЕДУЩЕМУ РОЗНИЧНУЮ ТОРГОВЛЮ	13
7.	ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРУ–ПРЕДПРИЯТИЮ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ	14
8.	ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРУ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕМУ УСЛУГИ ПО УПАКОВКЕ И ХРАНЕНИЮ БАГАЖА	15
9.	ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРУ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕМУ УСЛУГИ ТАКСИ	16
10.	КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОПЕРАТОРОМ	16
10.1.	Работа оператора с обращениями потребителей в аэропорту Владивосток (обратная связь)	16
10.2.	Контроль качества предоставления услуг оператором	17
	Приложение «А»: ПАМЯТКА по действиям персонала оператора при обнаружении подозрительных предметов или получении информации о готовящемся акте незаконного вмешательства	18
	Приложение «Б»: ПЕРЕЧЕНЬ основных опасных веществ и предметов, запрещенных (разрешенных с соблюдением требуемых условий) к перевозке на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами в зарегистрированном багаже и вещах, находящихся при пассажирах	22
	Приложение «В»: Требования к качеству уборки помещений и занимаемых территорий	26
	Приложение «Г»: КАРТА ПРОВЕРКИ качества сервисных услуг, оказываемых оператором на территории международного аэропорта Владивосток	29



1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящий СТАНДАРТ ПРЕДПРИЯТИЯ «Требования к оператору, оказывающему сервисные услуги на территории международного аэропорта Владивосток» (далее – Стандарт) разработан и применяется с целью:

- установления единого для всех операторов стандарта качества оказываемых неавиационных услуг пассажирам и гостям аэропорта (далее по тексту – потребитель);
- обязательного соблюдения прав потребителя, возможности получения им качественного продукта и/или услуги;
- обеспечения безопасных условий для потребителя.

1.2. Настоящий Стандарт содержит перечень основных, обязательных для исполнения со стороны оператора требований, определяющих условия предоставления неавиационных услуг потребителю на территории международного аэропорта Владивосток.

1.3. Стандарт является корпоративным документом АО «МАВ» в области качества и является неотъемлемой частью договоров аренды помещения (площадей), заключенных с оператором.

1.4. Ответственность за поддержание настоящего Стандарта в актуальном состоянии возлагается на начальника Отдела качества.

1.5. Метод проведения проверки/контроля качества – наблюдение, интервьюирование.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящий Стандарт разработан в соответствии с требованиями следующих нормативных документов:

ОСТ 54-1-283.02-94	Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах. Основные требования.
ГОСТ Р 51870-2014	Услуги профессиональной уборки - клининговые услуги. Общие технические условия.
СП	Санитарно-гигиенические требования к аэровокзалам гражданской авиации от 29.03.1985 г.
СанПиН 2.3.2. 1078-01	Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов
СанПиН 2.3.6. 1079-01	Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья



3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем Стандарте использованы следующие термины, определения и сокращения:

№	Термин/сокращение	Определение
1.	АБ	Авиационная безопасность.
2.	АВК	Здание пассажирского терминала международного аэропорта Владивосток и прилегающая к нему привокзальная площадь, предназначенные для обслуживания пассажиров воздушного транспорта, а также лиц их встречающих (провожающих).
3.	АНВ	Акт незаконного вмешательства.
4.	АСКУД	Автоматическая система контроля и управления доступом.
5.	ВПО СПАСОП	Ведомственная пожарная охрана Службы поискового и аварийно-спасательного обеспечения полетов.
6.	ИКАО	Международная организация гражданской авиации.
7.	Обслуживание	Деятельность оператора по предоставлению платных неавиационных услуг с целью удовлетворения потребностей потребителя.
8.	Оператор	Частное лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, либо юридическое лицо, а также его сотрудники, осуществляющие деятельность по предоставлению неавиационных услуг потребителям на территории международного аэропорта Владивосток в соответствии с настоящими требованиями, и требованиями договоров аренды помещений (площадей).
9.	ОСТ	Отраслевой стандарт.
10.	Потребитель	Пассажиры, гости аэропорта и иные лица, находящиеся на территории международного аэропорта Владивосток, заинтересованные в получении неавиационных видов услуг со стороны оператора.
11.	Режим работы Оператора	Согласно договорным отношениям с арендодателем.
12.	Регламент работы аэропорта	Период времени работы аэропорта Владивосток – круглосуточно.
13.	САБ	Служба авиационной безопасности.



№	Термин/сокращение	Определение
14.	СанПиН	Санитарные правила и нормы.
15.	Стерильная зона	Изолированная зона (площади) между пунктом предполетного досмотра пассажиров пассажирского терминала АВК и воздушным судном. Доступ в стерильную зону производится строго в соответствии с требованиями авиационной и транспортной безопасности.
16.	Торговая точка	Площадь, территория, помещение оператора, обозначенные в договоре аренды.
17.	Услуга	Результат деятельности оператора по удовлетворению потребностей потребителя в неавиационных услугах на территории международного аэропорта Владивосток.

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Обязательный перечень неавиационных услуг, предоставляемых потребителям на территории международного аэропорта Владивосток, соответствует отраслевому стандарту (ОСТ 54-1-283.02-94 «Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах»), а также рекомендациям Международной организации гражданской авиации (ИКАО).

4.2. Номенклатура и качество предоставляемых услуг должны полностью удовлетворять потребности потребителя.

4.3. Деятельность оператора на территории международного аэропорта Владивосток должна обеспечивать соблюдение требований:

- авиационной безопасности (см. раздел 5.);
- норм противопожарной безопасности (см. раздел 5);
- охраны окружающей среды (см. раздел 5);
- законных интересов и прав потребителя;
- настоящего Стандарта предприятия.

4.4. Ответственность за организацию соблюдения требований настоящего Стандарта предприятия сотрудниками оператора возлагается на администрацию оператора.

5. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРУ

5.1. Общие требования к торговой точке оператора



Оператор в рамках своей деятельности на территории международного аэропорта Владивосток обязан:

- соблюдать режим работы, установленный договорными отношениями с арендодателем;
- иметь в торговой точке оформленный в соответствии с законодательством и размещенный на видном месте уголок потребителя;
- иметь информацию о наименовании, адресе регистрации, телефоне организации и режиме работы торговой точки;
- иметь утвержденный оператором прейскурант цен, книгу обращений и предложений;
- проводить оперативный мониторинг суточного расписания прибытия/отправления авиарейсов с помощью информационного табло в АВК и/или корпоративного сайта АО «МАВ», а в случае его изменения, скорректировать режим работы торговой точки. При массовых скоплениях пассажиров, в случаях задержек рейсов, оператор должен обеспечить работоспособность торговой точки по скорректированному графику;
- иметь в торговой точке, доведенный до персонала оператора настоящий Стандарт со всеми приложениями к нему;
- иметь квалифицированный персонал, работающий непосредственно с потребителями.

При получении оплаты за реализуемые продукцию, товары и/или оказанные услуги потребителям сотрудник оператора обязан выдать товарный чек, квитанцию или иной документ, подтверждающий прием денежных средств.

При необходимости проведения технического перерыва в торговой точке оператором должна быть размещена табличка с информацией о техническом перерыве и времени его начала и окончания.

5.2. Требования к персоналу оператора в торговой точке

5.2.1. Персонал оператора должен:

- быть ознакомленным под роспись в Службе авиационной безопасности АО «МАВ» (далее по тексту – САБ АО «МАВ») с Инструкцией по пропускному и внутриобъектовому режиму в АО «МАВ», Памяткой по соблюдению мер авиационной безопасности;
- при нахождении в зоне транспортной безопасности аэропорта иметь пропуск установленного образца, носить его на верхней одежде, предъявлять его сотрудникам САБ АО «МАВ» в пунктах досмотра, на КПП;
- знать и выполнять требования настоящего Стандарта предприятия;
- быть коммуникабельным и приветливым;
- создавать атмосферу гостеприимства и уюта;



- проявлять доброжелательность и терпение, быть выдержанными, избегать конфликтных ситуаций с потребителями;
- владеть английским языком не ниже уровня, позволяющего оказать предоставляемую оператором услугу англоговорящему потребителю;
- соблюдать профессиональную этику;
- доброжелательно реагировать на замечания и предложения клиентов;
- предоставлять интересующую потребителя информацию, касающуюся услуг торговой точки оператора;
- обслуживать пассажиров с ограниченными физическими возможностями вне очереди;
- быть одетым в чистую, опрятную форменную (отличительную) одежду без видимых повреждений и загрязнений;
- носить фирменный бейдж с указанием Ф.И.О. сотрудника и должности.

5.2.2. Персоналу оператора запрещено:

- передавать свой личный пропуск другим лицам;
- находиться в зоне транспортной безопасности аэропорта в свое нерабочее время, а также в зонах, отметка о допуске в которые отсутствует в пропуске.

5.3. Требования к оператору по обеспечению мер авиационной безопасности на территории международного аэропорта Владивосток

5.3.1. Руководитель оператора обязан:

- определить уполномоченное должностное лицо, ответственное за взаимодействие с САБ АО «Мав» по вопросам обеспечения требований авиационной безопасности со стороны персонала оператора, а в случае отсутствия уполномоченного должностного лица выполнять эти функции лично;
- организовать ознакомление персонала оператора с требованиями нормативных документов по авиационной безопасности (см. п.5.2. настоящего Стандарта), и контролировать соблюдение их требований;
- направлять в САБ АО «Мав» перечень штатных должностей персонала оператора, осуществляющих на законных основаниях деятельность в секторах зоны транспортной безопасности объекта транспортной инфраструктуры;
- оформлять, согласовывать и направлять в АО «Мав» заявки на выдачу личных и транспортных пропусков для персонала и транспортных средств оператора в соответствии с требованиями «Инструкции по пропускному и внутриобъектовому режиму в аэропорту Владивосток».



5.3.2. Руководитель оператора несет ответственность за:

- достоверность данных, содержащихся в заявках на выдачу пропусков для персонала и транспортных средств оператора;
- своевременность оплаты за выдачу пропусков, согласно действующему Прейскуранту цен в АО «МАВ»;
- своевременную подачу списков уволенного персонала оператора;
- возврат личных пропусков в САБ АО «МАВ» не позднее трех рабочих дней с даты увольнения работника оператора;
- возврат всех ранее выданных оператору личных и транспортных пропусков не позднее одного рабочего дня, следующего за датой расторжения договора аренды помещений (площадей).

5.4. Особые требования к оператору по обеспечению авиационной безопасности в стерильных зонах АВК

5.4.1. При входе в стерильную зону персонал оператора проходит досмотр, а также досмотр находящихся при нем вещей с использованием технических средств в пункте досмотра.

5.4.2. Оператору запрещено осуществлять продажу в сети розничной торговли в торговых точках, расположенных в стерильной зоне, колюще-режущих и иных опасных предметов и веществ, запрещенных к перевозке в ручной клади пассажиров. А при необходимости использовать в своей производственной деятельности колюще-режущие и иные опасные предметы и вещества, запрещенные к перевозке необходимо так, чтобы исключить к ним доступ пассажиров и лиц, не являющихся персоналом оператора.

5.4.3. Продажа крепких алкогольных и средней крепости напитков в точках общественного питания должна осуществляться только на розлив для исключения возможности проноса их на борт ВС.

5.4.4. Оператор, осуществляющий торговлю жидкостями, аэрозолями и гелями в стерильной зоне, обязан обеспечить их безопасность, ограниченный доступ к ним на складах, соблюдение установленных правил досмотра при перемещении из складских помещений в стерильную зону.

5.4.5. Оператор должен обеспечить строгое соответствие перемещаемых в стерильную зону предметов, данным сопроводительных документов.

5.4.6. Технический персонал оператора, чья деятельность связана с необходимостью проноса в стерильную зону инструментов и инвентаря, должен предъявлять свое имущество для досмотра сотрудникам САБ АО «МАВ» в соответствии с требованиями норм, правил и процедур по авиационной безопасности, действующих в аэропорту.

5.4.7. Персонал, использующий в стерильной зоне химически активные вещества (дезинфицирующие, чистящие и моющие средства и т.п.), должен



использовать их строго по назначению, хранить в недоступных для пассажиров местах, не допускать их оставления в открытом доступе.

5.4.8. Оператор не должен размещать свои технические средства, витрины, световую рекламу и пр. в местах, где они затрудняют использование технических средств системы безопасности АО «МАВ», работу сотрудников пунктов досмотра, государственных правоохранительных и контрольных органов. В этих случаях вопросы размещения требуют обязательного согласования.

5.4.9. Обо всех ставших известными работнику оператора фактах нарушений мер авиационной безопасности он обязан проинформировать сотрудников САБ АО «МАВ». Данные об организации процедур обеспечения авиационной безопасности в аэропорту носят конфиденциальный характер и не подлежат разглашению посторонним лицам.

5.5. Требования к оператору по обеспечению пожарной безопасности

5.5.1. Ответственность за обеспечение пожарной безопасности в торговой точке оператора возлагается на администрацию оператора. АО «МАВ» оставляет за собой право проводить проверки в целях контроля за соблюдением требований пожарной безопасности со стороны оператора.

5.5.2. Оператор обязан:

- соблюдать требования законодательства в сфере пожарной безопасности, а также выполнять Предписания и иные законные требования уполномоченных должностных лиц АО «МАВ»;
- обеспечить сохранность устройств систем автоматической пожарной сигнализации, автоматического пожаротушения и оповещения людей о пожаре, а также других противопожарных устройств арендуемых площадей;
- разрабатывать инструкции о мерах пожарной безопасности для арендуемых площадей и согласовывать их с начальником СПАСОП АО «МАВ»;
- установить правила обесточивания электрооборудования в случае возникновения пожара, а также по окончании рабочего дня;
- допускать персонал к работе только после прохождения обучения мерам пожарной безопасности. Обучение лиц мерам пожарной безопасности осуществляется путем проведения противопожарного инструктажа и пожарно-технического минимума. Порядок и сроки прохождения противопожарных инструктажей и пожарно-технического минимума сотрудников оператора определяется самим оператором. Обучение мерам пожарной безопасности осуществляется в соответствии с нормативными документами по пожарной безопасности.



- требовать от персонала и посетителей торговой точки соблюдения правил пожарной безопасности;
- обеспечить наличие первичных средств пожаротушения на арендуемых площадях;
- назначить ответственных лиц за пожарную безопасность, которые обеспечат соблюдение требований пожарной безопасности арендуемых площадей;
- обеспечить наличие в арендуемом помещении плана эвакуации людей при пожаре, если в помещении одновременно находятся более 10 человек. Если в арендуемом помещении находятся 50 и более человек, то в дополнение к плану эвакуации людей при пожаре должна быть разработана «Инструкция, определяющая действия персонала по обеспечению безопасной и быстрой эвакуации людей», в соответствии с требованиями которой не реже одного раза в полугодие должны проводиться практические тренировки всех задействованных для эвакуации работников.

5.5.3. В случае наличия нарушений норм и требований пожарной безопасности, выявленных у оператора, уполномоченным должностным лицом АО «МАН» составляется Предписание по устранению нарушений обязательных требований пожарной безопасности. В предписании в обязательном порядке указывается срок, данный на устранение выявленных нарушений. По истечении этого срока проводится повторная проверка. Оператор обязан устранить выявленные в ходе проверки нарушения.

5.6. Требования к оператору по санитарно-гигиеническому содержанию торговой точки

5.6.1. Выполнение работ по текущей уборке и поддержанию в чистоте помещений осуществляется собственными силами и средствами оператора.

5.6.2. В случае если выполнение работ по текущей уборке и поддержанию в чистоте помещений оператора осуществляется собственными силами, оператор обязан:

- содержать арендуемое помещение в чистом состоянии, с соблюдением санитарно-гигиенических норм;
- обеспечивать качественное выполнение мероприятий по уборке помещений и занимаемой территории с учетом требований безопасности, правил обслуживания и санитарных норм;
- иметь уборочный инвентарь (технологическое оборудование), сертифицированные химические средства для уборки помещений (площадей) оператора.
- организовывать порядок плановой уборки помещений (занимаемой территории) в период времени, не создающий неудобства для посетителей (в период наименьшего скопления рейсов на отправку/ прибытие). При



возникновении необходимости – производить уборку в любое время, стараясь свести к минимуму неудобства для потребителей услуг международного аэропорта Владивосток;

– обеспечить своевременный сбор и вынос мусора, не допускать скопления мусора в местах общего пользования потребителей услуг международного аэропорта Владивосток;

– обеспечить выполнение требований к качеству уборки помещений (площадей) и прилегающей территории (**Приложение В**).

5.6.3. Оператор, деятельность которого связана с выдачей товара в негерметичной упаковке (бумажные, пластиковые стаканы и пр.), обязан обеспечить размещение урн для его сбора, в удобных для потребителей местах, в пределах закрепленной за ним площади.

5.7. Требования по охране окружающей среды

5.7.1. Хозяйственная и иная деятельность оператора, оказывающая прямое или косвенное негативное воздействие на окружающую среду, должна осуществляться в соответствии с законодательством Российской Федерации в области охраны окружающей среды, а также в соответствии с инструкциями и правилами, действующими в АО «МАН».

5.7.2. При осуществлении хозяйственной и иной деятельности оператора, должны предусматриваться мероприятия по охране окружающей среды и обеспечению экологической безопасности.

5.7.3. Оператор производит оплату за негативное воздействие на окружающую среду, при осуществлении хозяйственной и иной деятельности в порядке и размерах, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

5.7.4. Оператор обязан самостоятельно и за счет собственных средств разрабатывать и согласовывать в установленном законом порядке разрешительную документацию в области охраны окружающей среды.

5.7.5. Право собственности на отходы производства и потребления, образующиеся при осуществлении деятельности оператором, принадлежит оператору. Оператор обязан осуществлять обращение с отходами производства и потребления в соответствии с законодательством Российской Федерации в области охраны окружающей среды.

5.7.6. Оператор несет ответственность за нарушение законодательства Российской Федерации в области охраны окружающей среды. В случае причинения вреда окружающей среде (в результате ее загрязнения, истощения, порчи, уничтожения, деградации, и иного нарушения законодательства в области охраны окружающей среды) в результате деятельности оператора, последний возмещает такой вред в полном объеме.



5.7.7. Штрафные санкции, в том числе возмещение вреда окружающей среде при выявлении факта экологического правонарушения, связанного с деятельностью оператора, в том числе предъявляемые государственными органами к АО «МАВ», полностью оплачиваются оператором.

5.7.8. Оператор незамедлительно информирует администрацию АО «МАВ» о происшествиях, инцидентах, чрезвычайных экологических ситуациях, произошедших при осуществлении хозяйственной и иной деятельности оператора.

5.7.9. Оператор принимает меры по предупреждению, ликвидации происшествий, инцидентов и чрезвычайных экологических ситуаций и сообщает руководству АО «МАВ» о принятых мерах по их ликвидации.

5.7.10. Оператор выделяет по запросу АО «МАВ» своих представителей для участия в расследованиях происшествий, инцидентов и чрезвычайных экологических ситуаций, произошедших на территории международного аэропорта Владивосток, связанных с результатами хозяйственной и иной деятельности оператора.

5.7.11. Оператор по запросу АО «МАВ» представляет сведения, связанные с осуществлением своей деятельности в области охраны окружающей среды.

6. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРУ, ВЕДУЩЕМУ РОЗНИЧНУЮ ТОРГОВЛЮ

6.1. К розничной торговле относятся торговые места (объекты организации общественного питания), в том числе:

- торговля продуктами питания;
- продажа сувениров;
- продажа прессы, печатной продукции, сим-карт на телефоны;
- продажа аптечных товаров;
- вендинговые аппараты.

6.2. Оператор осуществляет коммерческую деятельность на территории международного аэропорта Владивосток и размещает торговые точки розничной торговли в строгом соответствии с договорными условиями.

6.3. Ассортимент, реализуемый в точках предоставления товаров и услуг, должен соответствовать общей потребности потребителей и не противоречить требованиям действующего законодательства.

6.4. Оператор обязан иметь в наличии сертификаты соответствия на предоставленную к реализации продукцию с соответствующей датой закупки партии. Предъявлять по первому требованию потребителей, проверяющих органов, в том числе сотрудников службы по развитию производственной



системы и обеспечению качества АО «Мав» сертификаты соответствия на продукты питания.

6.5. При реализации товаров посредством вендинговых аппаратов оператором должно быть обеспечено:

- исправность, работоспособность аппаратов;
- соответствие ассортиментного перечня заявленного в автомате фактическому;
- наличие разменной монеты;
- исправность приема бумажных и монетных расчетов автоматов.

6.6. Оператор обязан обеспечивать бесперебойное предоставление полного ассортимента товаров и услуг в рамках согласованных номенклатурных групп.

6.7. Технологические перерывы в течение рабочего времени не должны превышать 20 мин., при этом информация должна быть наглядно размещена на информационном носителе (пластик, формат А4, текст занимает 20 % от общего объема), содержать время окончания технологического перерыва, находиться на видном месте.

6.8. Оператор несет ответственность за качество товаров и услуг, продаваемых/оказываемых на территории международного аэропорта Владивосток.

7. ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРУ – ПРЕДПРИЯТИЮ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

7.1. Реализуемые оператором пищевые продукты должны соответствовать санитарным нормам определенным законодательством.

7.2. Оператор зоны общественного питания должен обеспечивать достаточный выбор блюд и ассортимент продуктов питания, включая детское, диетическое и другие виды питания, отвечающие санитарно-гигиеническим требованиям.

7.3. Ожидание обслуживания потребителей не должно превышать:

- в ресторанах (столовых) – не более 25 мин;
- в кафе – не более 15 мин;
- в буфетах и барах – не более 10 мин.

7.4. Подготовка (уборка) места приема пищи после завершения обслуживания посетителя не должна превышать 5 минут.

7.5. На территории зоны общественного питания оператор должен организовать места для обслуживания потребителей с ограниченными физическими возможностями, а также места, оборудованные для кормления детей (детские стульчики с ремешками безопасности).



7.6. Для посетителей на креслах-колясках в зоне общественного питания оператор должен обеспечить:

- доступный вход и достаточно свободное пространство для разворота на кресле-коляске;
- проходы в зонах между столами и другими предметами мебели должны иметь габаритную ширину не менее 1,2 м;
- барные стойки самообслуживания должны быть доступными, следует предусмотреть пониженную секцию высотой не более 0,85 м, шириной не менее 1 м.

7.7. Персонал зон общественного питания должен знать и соблюдать правила международного этикета, технику и специфику обслуживания иностранных потребителей.

7.8. Оператор должен организовать в арендуемых помещениях комплексную уборку, своевременный сбор и вывоз мусора и пищевых отходов, дезинфекцию, дератизацию и дезинсекцию, также должны быть установлены вытяжки/очистители воздуха.

7.9. Сотрудникам оператора запрещается выходить в служебно-административные помещения, а также туалеты, в общие зоны прилета/вылета АВК и на прилегающую территорию в одежде, предназначенной для приготовления продуктов питания, в фартуках и иной спецодежде.

8. ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРУ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕМУ УСЛУГУ ПО УПАКОВКЕ И ХРАНЕНИЮ БАГАЖА

8.1. Услуга по упаковке и хранению багажа потребителей оказывается сотрудником оператора в здании АВК с обязательной выдачей товарного чека, квитанции или иного документа, подтверждающего прием денег.

8.2. Денежные средства за услугу по упаковке и хранению багажа должны приниматься в соответствии с Прейскурантом цен, расположенном на видном месте.

8.3. Запас упаковочного материала должен соответствовать пассажиропотоку. При упаковке багажа и ручной клади очередь не должна превышать 10-ти клиентов.

8.4. Сотрудник оператора при оказании услуг потребителям международного аэропорта Владивосток должны иметь опрятный внешний вид, одеты в спецодежду с фирменным логотипом и размещенным на видном месте служебным пропуском.

8.5. Прием на хранение и непосредственно хранение багажа должно быть организовано в соответствии с требованиями законодательства.

8.6. Площадь помещения камеры хранения должна позволять одновременно разместить на хранение не менее 150 стандартных мест багажа.



9. ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРУ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕМУ УСЛУГИ ТАКСИ

9.1. Оператор такси должен иметь единую диспетчерскую службу в здании АВК международного аэропорта Владивосток, доступную для потребителя 24 часа в сутки.

9.2. Информация о тарифах, услугах и местах парковки должна быть наглядно размещена в здании АВК международного аэропорта Владивосток.

9.3. Автомобили такси должны быть оборудованы опознавательными знаками «TAXI», иметь обозначения (элементы) фирменного стиля таксомоторной компании.

9.4. Время ожидания подачи автомобиля такси не должно превышать 10 минут с момента обращения клиента к оператору такси.

9.5. Продажу услуг осуществляет диспетчер такси на стойке, размещенной в здании АВК, или по телефону единой диспетчерской службы. Водителям запрещается заниматься продажей (предложением) услуг потребителям самостоятельно.

9.6. Водитель обязан соблюдать нормы общения и правила поведения в общественных местах, быть аккуратно и чисто одетым, носить бейдж.

10. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОПЕРАТОРОМ

10.1. Работа оператора с обращениями потребителей в международном аэропорту Владивосток (обратная связь).

10.1.1. Оператор обязан на рабочем месте оформить уголок потребителя, иметь книгу отзывов и предложений.

10.1.2. Оператор определяет порядок работы с обращениями потребителей, относящимися к качеству предоставляемой продукции, услуг, для принятия мер по исключению причин и предпосылок для жалоб со стороны потребителей.

10.1.3. Контроль за организацией работы с обращениями потребителей услуг международного аэропорта Владивосток, поступивших через книги отзывов и предложений оператора, осуществляет отдел качества АО «МАВ».

10.1.4. При проведении проверок качества предоставляемых услуг, оператор обязан предоставить специалистам отдела качества, для ознакомления с порядком ведения, книгу отзывов и предложений.

10.1.5. При наличии обращений со стороны потребителей в книге отзывов и предложений оператор должен своевременно принять меры по устранению замечаний и выявленных негативных фактов и направить ответ заявителю. В книге отзывов и предложений должна быть проставлена отметка о принятии обращения в работу и мерах реагирования на обращение.



10.1.6. Обращения, связанные с деятельностью оператора, поступившие в АО «МАВ», направляются оператору с сопроводительным письмом для дальнейшего разбирательства и подготовки ответа заявителю. Администрация оператора должна организовать работу по:

- рассмотрению обращения потребителя;
- направить в АО «МАВ» на электронную почту feedback@vvo.aero

сканированную копию ответа заявителю и информацию о мерах, принятых для устранения причин жалобы, в срок не позже 10 рабочих дней с момента поступления жалобы потребителя оператору.

10.1.7. В случаях, когда для подготовки ответа необходимо проведение специальной проверки, запроса дополнительных материалов или принятие других мер, представитель оператора информирует заявителя и отдел качества АО «МАВ» о предполагаемом сроке ответа.

10.2. Контроль качества предоставления услуг оператором.

10.2.1. Услуги, предоставляемые потребителям, должны соответствовать высокому уровню сервиса.

10.2.2. С целью поддержания качества на высоком уровне при обслуживании потребителей, в международном аэропорту Владивосток постоянно работает система контроля качества услуг, оказываемых оператором.

10.2.3. Отдел качества АО «МАВ» на основании карт проверки (Приложение Г) осуществляет контроль за качеством услуг, оказываемых оператором на территории международного аэропорта Владивосток.

Мониторинг качества услуг проводится на ежемесячной основе.

10.2.4. При выявлении несоответствий, снижающих качество обслуживания потребителей услуг международного аэропорта Владивосток:

10.2.4.1. Результаты проверки оператора (карта проверки) направляются в Дирекцию по неавиационной коммерции АО «МАВ» для подготовки и направления претензии в адрес оператора.

10.2.4.2. Оператор обязан в течении 30 календарных дней дать письменный ответ на поступившую в его адрес претензию по качеству оказываемых услуг с указанием результатов (сроков) устранения выявленных несоответствий.

10.2.4.3. АО «МАВ» оставляет за собой право, в случаях не выполнения требования стандарта, не устранения выявленных несоответствий и нарушений, обращаться в надзорные органы, для обеспечения безопасной для жизни и здоровья людей эксплуатации объекта.

Начальник службы ПСиОК

А.Ю. Чесноков



Приложение А
(обязательное)

**ПАМЯТКА
ПО ДЕЙСТВИЯМ ПЕРСОНАЛА ОПЕРАТОРА
ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ ПОДОЗРИТЕЛЬНЫХ ПРЕДМЕТОВ ИЛИ
ПОЛУЧЕНИИ ИНФОРМАЦИИ О ГОТОВЯЩЕМСЯ АКТЕ
НЕЗАКОННОГО ВМЕШАТЕЛЬСТВА**

Сотрудник оператора обязан:

При обнаружении бесхозных предметов:

- Все обнаруженные на территории аэропорта **бесхозные предметы** (свертки, сумки, коробки и др.) – **рассматривать как потенциально опасные** (потенциально содержащие взрывные, зажигательные или отравляющие вещества).
- При обнаружении бесхозного предмета громко опросить присутствующих лиц для выявления владельца этого предмета.
- Если Вы определили **бесхозный предмет** - его **не трогать**, не пытаться переместить или воздействовать иным способом, принять меры к удалению от этого предмета людей на безопасное расстояние.
- Об обнаруженных бесхозных предметах в АВК или на привокзальной площади немедленно **сообщить ближайшему сотруднику органов внутренних дел на транспорте или сотруднику авиационной безопасности** (на пунктах досмотра, на КПП или любому сотруднику, одетому в форму авиационной безопасности) и своему непосредственному **начальнику**.
- **Запрещается пользоваться радиостанциями и радиотелефонами ближе 50 м от опасного предмета!**
- Если после предпринятых Вами мер объявится владелец обнаруженного предмета, то предмет ему **не возвращается до прибытия и осмотра** сотрудниками милиции и авиационной безопасности.

Список телефонов для экстренной связи в случае угроз:

Сменный начальник САБ	тел. 8 (423) 230-68-57; 8-924-730-03-46
Дежурная часть УВД г. Артема	020
Дежурная часть ЛОП на транспорте в а/п «Владивосток»	8 (423)260-64-70
Дежурная часть ОВО при УВД по АГО	8 (42337) 4-72-75
	8 (423) 217-212 (г. Владивосток),
Дежурный ФСБ	8 (42337) 4-35-21 (г. Артем)



Любую потенциальную угрозу в адрес аэропорта (гражданской авиации) рассматривать как реальную до тех пор, пока угроза не будет ликвидирована или пока компетентные органы не убедятся в ложности данной угрозы. О факте любой угрозы сообщить своему начальнику и сменному начальнику службы авиационной безопасности по тел. 8 (423) 230-68-57.

При обнаружении посторонних или подозрительных лиц (транспортных средств) или обнаружении разыскиваемого преступника:

- Не подвергая себя опасности, **немедленно вызвать сотрудника правоохранительных органов или сотрудника САБ**

- При невозможности быстрого вызова, **передать информацию о месте и нахождении постороннего, подозрительного или разыскиваемого лица или транспортного средства руководству службы авиационной безопасности или ЛОП на транспорте;**

- Точно сообщить: кого (что) и где увидели, что готовится, количество участников (предметов, техники и т.д.). **После сообщения, не подвергая себя опасности, продолжить наблюдение до прибытия соответствующих служб.**

- При наличии другого сотрудника попросить его сообщить об угрозе или продолжить наблюдение, а самому сообщить об угрозе.

При визуальном обнаружении угрозы

- Не подвергая себя опасности, **немедленно вызвать сотрудника правоохранительных органов.**

- При невозможности быстрого вызова, **передать информацию о подготовке акта незаконного вмешательства в деятельность аэропорта (авиакомпания, авиапредприятия, организации) или обнаружении преступника руководству службы авиационной безопасности, или руководству правоохранительных органов через дежурного ЛОП на транспорте или ОФСБ в аэропорту Владивосток.**

- Точно сообщить: что (кого) и где увидели, что готовится, количество участников (предметов, техники и т.д.). **После сообщения, не подвергая себя опасности, продолжить наблюдение до прибытия соответствующих служб.**

- При наличии другого сотрудника попросить его сообщить об угрозе или продолжить наблюдение, а самому сообщить об угрозе.

В случае получения информации по электронной почте (через Интернет), сохранить полученную информацию, после чего не разглашая полученной информации, сообщить установленным порядком руководству.

При получении письменной угрозы:



- Любую информации о подготовке акта незаконного вмешательства в деятельность аэропорта (авиакомпания, авиапредприятия, организации), в кратчайший срок передать письменное сообщение руководству службы авиационной безопасности, или руководству правоохранительных органов через дежурного ЛОП на транспорте или ОФСБ в аэропорту Владивосток;

- Не допускать небрежного обращения с полученными документами и передачи их через нескольких лиц (знакомых, друзей и т.д.).

- При невозможности быстро передать документ, сообщить руководству о его наличии и местонахождении по телефонам экстренной связи сменному начальнику САБ (8-423-230-68-51), в ЛОП на транспорте (8-423-260-64-70) или ОФСБ в аэропорту Владивосток (8-423-230-74-73, 8-423-230-72-92).

При получении устной угрозы:

- Внимательно выслушать информатора, стараясь детально запомнить содержание;

- Предложить информатору пройти к дежурному ОВД на транспорте или ОФСБ в аэропорту Владивосток для личной передачи сообщения;

- При отказе – принять меры к его задержанию и передаче в дежурную часть ОВД на транспорте;

- Постараться запомнить информатора – запомнить его приметы, направление, в котором он скрылся, транспорт, которым он воспользовался (вид, марка, номер, цвет), количество и приметы возможных сообщников и сообщить об этом установленным порядком.

При получении информации по телефону

об угрозе взрыва объекта аэропорта или воздушного судна и других АНВ.

- Установленным сигналом (жестом, фразой и т.п.), отключив микрофон, сообщить коллегам, находящимся с Вами, о том, что по телефону (указать номер) передается информация, содержащая угрозу;

- В ходе разговора попытаться её конкретизировать и выяснить, что необходимо сделать для пресечения угрозы. (Например, задать вопросы: Когда будет взрыв? Где находится бомба? Как выглядит бомба? С какой целью она заложена? Что надо сделать для предотвращения взрыва? Кто звонит? Какие Ваши требования? и т.д.)

- Беседу с информатором вести в возможно спокойной манере, затягивая разговор, стараться запомнить (или записать) точное содержание получаемой информации;

- После окончания разговора телефонную трубку на рычаг не класть!

- В течение разговора с информатором Вашему коллеге с другого телефонного аппарата (или Вам после окончания разговора) необходимо позвонить в дежурную часть ОВД на транспорте



(260-64-70) и сообщить номер телефона, по которому была угроза, для принятия мер по установлению источника входящего звонка;

- После сообщения установленным порядком о телефонной угрозе **записать (письменно дополнить) полученную информацию**, точное время, содержание, обстоятельства и характерные особенности разговора (голос, манера говорить, акцент, владение языком, посторонние звуки и др.) до прибытия сотрудников авиационной безопасности или правоохранительных органов для выявления степени (автора) угрозы.



Приложение Б
к Правилам проведения предполетного
и послеполетного досмотров
(к Приказу МТ РФ от 25 июля 2007г. № 104)

ПЕРЕЧЕНЬ

основных опасных веществ и предметов, запрещенных (разрешенных с соблюдением требуемых условий) к перевозке на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами в зарегистрированном багаже и вещах, находящихся при пассажирах

Администрация аэропорта, авиапредприятия, эксплуатанта вправе принимать решение о введении дополнительных мер по обеспечению авиационной безопасности на рейсах с повышенной опасностью, вследствие чего запрещать перевозку в салоне воздушного судна следующих предметов:

- штопоры;
- иглы для подкожных инъекций (если не будет представлено медицинское обоснование);
- вязальные спицы;
- ножницы с длиной лезвия менее 60 мм;
- складные (без фиксатора) дорожные, перочинные ножи с длиной лезвия менее 60 мм.

Жидкости в контейнерах емкостью более 100 мл к перевозке не принимаются даже в том случае, если емкость заполнена лишь частично.

Исключение по перевозке имеют лекарства, детское питание и специальные диетические потребности.

Жидкости, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту или на борту воздушного судна, должны быть упакованы в надежно запечатанный (опломбированный) пластиковый пакет, обеспечивающий идентификацию доступа к содержимому пакета в течение полета, на котором имеется достоверное подтверждение того, что эта покупка произведена в аэропортовых магазинах беспошлинной торговли или на борту воздушного судна в день (дни) поездки.

Запрещено перевозить на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами в зарегистрированном багаже и в вещах, находящихся при пассажирах, **следующие опасные вещества и предметы:**

1) взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы, ими начиненные:

- пороха всякие, в любой упаковке и в любом количестве;
- патроны боевые (в том числе малокалиберные);
- патроны к газовому оружию;



- капсули (пистоны) охотничьи;
- пиротехнические средства: сигнальные и осветительные ракеты, патроны сигнальные, посадочные шашки, дымовые патроны (шашки), спички подрывника, бенгальские огни, петарды железнодорожные;

- тротил, динамит, тол, аммонал и другие взрывчатые вещества;
- капсули-детонаторы, электродетонаторы, электровоспламенители, детонирующий и огнепроводный шнур и т.д;

2) сжатые и сжиженные газы:

- газы для бытового пользования (бутан-пропан) и другие газы;
- газовые баллончики с наполнением нервно-паралитического и слезоточивого воздействия и т.д;

3) легковоспламеняющиеся жидкости:

- ацетон;
- бензин;
- пробы легковоспламеняющихся нефтепродуктов;
- метанол;
- метилацетат (метиловый эфир);
- сероуглерод;
- эфиры;
- этилцеллозола;

4) воспламеняющиеся твердые вещества:

- вещества, подверженные самопроизвольному возгоранию;
- вещества, выделяющие легковоспламеняющиеся газы при взаимодействии с водой:

- калий, натрий, кальций металлический и их сплавы, кальций фосфористый и т.д;

- фосфор белый, желтый и красный и все другие вещества, относящиеся к категории воспламеняющихся твердых веществ;

5) окисляющие вещества и органические перекиси:

- нитроцеллюлоза коллоидная, в гранулах или хлопьях, сухая или влажная, содержащая менее 25% воды или растворителя;

- нитроцеллюлоза коллоидная, в кусках, влажная, содержащая менее 25 % спирта;

- нитроцеллюлоза сухая или влажная, содержащая менее 30% растворителя или 20% воды и т.д;

6) токсичные вещества;

7) радиоактивные материалы;

8) едкие и корродирующие вещества:



- сильные неорганические кислоты: соляная, серная, азотная и другие;
- фтористо-водородная (плавиковая) кислота и другие сильные кислоты и коррозирующие вещества;

9) ядовитые и отравляющие вещества:

- любые ядовитые сильнодействующие и отравляющие вещества в жидком или твердом состоянии, упакованные в любую тару;
- бруцин;
- никотин;
- стрихнин;
- тетрагидрофурфуриловый спирт;
- антифриз;
- тормозная жидкость;
- этиленгликоль;
- ртуть;
- все соли синильной кислоты и цианистые препараты;
- циклон, цианплав, мышьяковистый ангидрид и т.д.;
- другие опасные вещества, предметы и грузы, которые могут быть использованы в качестве орудия нападения на пассажиров, экипаж воздушного судна, а также создающие угрозу полета воздушного судна;

10) оружие:

- пистолеты, револьверы, винтовки, карабины и другое огнестрельное, газовое, пневматическое оружие, электрошоковые устройства, кортики, стилеты, десантные штык-ножи, за исключением случаев и в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Подробный перечень опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами содержится в Технических инструкциях по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху (Doc. 9284 AN/905 ИКАО).

Разрешено перевозить на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами с соблюдением требуемых условий следующие предметы и вещества:

1) в зарегистрированном багаже в грузовых, багажных отсеках воздушного судна с изолированным доступом пассажиров к багажу во время полета:

- арбалеты, ружья для подводной охоты, шашки, сабли, тесаки, ятаганы, палаши, мечи, шпаги, штыки, кинжалы, ножи: охотничьи, ножи с выбрасывающимися клинками, с запирающими замками, имитаторы любого вида оружия;
- хозяйственно-бытовые ножи (ножницы) с длиной клинка (лезвия)



свыше 60 мм;

– алкогольные напитки с содержанием более 24%, но не более 70% алкоголя по объему в емкостях вместимостью не более 5 л, в таре, предназначенной для розничной торговли – не более 5 л на одного пассажира;

– жидкости и алкогольные напитки с содержанием алкоголя по объему не более 24%;

– аэрозоли, предназначенные для использования в спортивных или бытовых целях, выпускные клапаны баллончиков которых защищены колпачками от самопроизвольного выпуска содержимого в емкостях вместимостью не более 0,5 кг или 500 мл – не более 2 кг или 2 л на одного пассажира;

2) в вещах, находящихся при пассажирах:

– термометр медицинский – один на пассажира;

– тонометр ртутный в стандартном футляре – один на пассажира;

– барометр или манометр ртутный, упакованный в герметичный контейнер и опечатанный пломбой отправителя;

– одноразовые зажигалки – одна на пассажира;

– сухой лед для охлаждения скоропортящихся продуктов – не более 2 кг на пассажира;

– 3% перекись водорода – не более 100 мл на пассажира;

– жидкости, гели и аэрозоли, относящиеся к неопасным;

– в емкостях вместимостью не более 100 мл (или эквивалентной емкостью в других единицах измерения объема), упакованные в надежно закрывающийся прозрачный пластиковый пакет объемом не более 1 л – один пакет на пассажира.



Приложение В
(обязательное)

Требования к качеству уборки помещений и занимаемых территорий

Наименование операции по уборке и уходу	Вид поверхности	Качество поверхности после уборки и ухода	Метод контроля
1. Уборка пыли и мусора	1.1. Твердые и полутвердые полы, стены и др.	Отсутствие скопления пуха, грязи, пыли или мусора под мебелью, в углах, на плинтусах и в других труднодоступных участках, а также остатков волокон протирачного материала	Внешний осмотр
	1.2. Ковровые покрытия, мягкая мебель	Отсутствие скопления пуха, пыли на ворсе ковра или обивочного материала	Внешний осмотр
2. Выведение пятен	2.1. Твердые полы, стены предметы	Отсутствие пятен	Внешний осмотр
	2.2. Ковровые покрытия, мягкая мебель	Окраска ковровых изделий должна быть устойчивой к воздействию пятновыводящих средств. Не допускаются: следы окраски на белой ткани, смоченной в пятновыводящем средстве, после прикладывания к поверхности коврового изделия; невыведенные пятна, за исключением тех, выведение которых предусматривает разрушение окраски или волокна, разводы, ореолы вокруг выведенного пятна, нарушение структуры волокна, обесцвечивание поверхности	Внешний осмотр
3. Влажная уборка, чистка	3.1. Твердые и полутвердые полы	Отсутствие скопления грязи, пыли, пуха и прочих твердых частиц в труднодоступных местах, пятен и разводов, оставленных шваброй или щеткой (насадкой) машины, чрезмерной сырости, мутности и потери блеска поверхности полов. Помытые поверхности пола не должны быть скользкими после высыхания.	Внешний осмотр не позднее чем через 30 мин после окончания уборочной операции
	3.2. Стены	Отсутствие липкости поверхности, потеков, высохших	Внешний осмотр



		капель и брызг чистящего вещества, а также пятен и прочих отметок, за исключением тех видов пятен и загрязнений, выведение которых может вызвать разрушение структуры стены или ее поверхности (нарушение окраски, рельефа и др.)	
	3.3. Окна, зеркала, стеклянные поверхности	Отсутствие скопления грязи и пыли на стекле и рамах, потеков, пятен, отпечатков пальцев, разводов грязи, высохших брызг и капель чистящего вещества, ореолов, разводов вокруг очищенных участков, мутности, остатков ворса протирочного материала	Внешний осмотр
	3.4. Ковровые покрытия, мягкая мебель	Сохранность целостности, цвета и линейных размеров ковровых изделий, отсутствие невысохшего ворса в основе, отсутствие пятен, обесцвечивания или потускнения цвета, отсутствие кругов и полос от используемого оборудования. Не допускается деформации ворса, остатков чистящих веществ на ворсе (ворс липкий или мылкий на ощупь).	Внешний осмотр
	3.5. Санитарно-техническое оборудование и водостойкие поверхности	Отсутствие цементного налета и известковых отложений, водного и мочевого камней, накипи, ярь-медянки, сажи, жира и пятен ржавчины, скопления грязи, остатков мыла и окисления в труднодоступных местах, за кранами, вокруг петель сидений, пятен на металлических предметах, запахов, остатков чистящих веществ за исключением тех, которые не удаляются с поверхности в соответствии с инструкцией производителя.	Требования к качеству уборки и дезинфекции в помещениях общественного пользования согласно действующим санитарным правилам
	3.6. Кухонное, торговое и механическое	Отсутствие грязи, жира, остатков пищи, а на внешних поверхностях – отсутствие пятен	Требования к качеству уборки и дезинфекции в



	оборудование	и отпечатков пальцев.	помещения общественного пользования согласно действующим санитарным правилам
	3.7. Оборудование, задействованное в обслуживание пассажиров (столы, стулья и столы заказов)	Отсутствие грязи, жира, остатков пищи, а на внешних поверхностях – отсутствие пятен и отпечатков пальцев	Требования к качеству уборки и дезинфекции в помещениях общественного пользования согласно действующим санитарным правилам



Требования к операторам,
оказывающим сервисные услуги
на территории международного аэропорта
Владивосток

Приложение Г

УТВЕРЖДАЮ

Начальник отдела качества

« » 20 г.

**КАРТА ПРОВЕРКИ № _____
КАЧЕСТВА СЕРВИСНЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ОПЕРАТОРОМ
НА ТЕРРИТОРИИ МЕЖДУНАРОДНОГО АЭРОПОРТА ВЛАДИВОСТОК**

ОПЕРАТОР:	
Период проведения проверки	
Время проведения	

№ п/п	Элементы проверки	Выводы о соответствии		Примечание
		Соответствует	Не соответствует	
1.	Осуществление деятельности в рамках договорных отношений			
1.1.	Наличие комплекта разрешительных документов для осуществления коммерческой деятельности			Данные по наличию документации предоставляются дирекцией по неавиационной коммерции
1.2.	Соответствие реализуемого ассортимента товаров/услуг договорам. Заполнение витрин продуктами/товарами.			Согласно условиям договора, требований законодательства и настоящего стандарта
1.3.	Соответствие размещения оборудования в			

	пределах арендуемой площади			
1.4.	Соблюдение требований противопожарной безопасности			
1.5.	Соблюдение требований авиационной и транспортной безопасности			
1.6.	Организация сбора и утилизации отходов			
2.	Информационные носители			
2.1.	Наглядное размещение фирменного наименования торговой точки на фасаде			Согласно условиям договора, требований законодательства и настоящего стандарта
2.2.	Размещение информации о юридическом наименовании организации, режиме работы и контактные данные юридического лица (вывеска)			
2.3.	Соблюдение режима работы в точках обслуживания			
2.4.	Наличие прейскуранта на товары/услуги реализуемого ассортимента. Достоверность размещенной информации факту.			
3.	Временной интервал при обслуживании потребителей услуг			
3.1.	- в ресторанах (столовых) – не более 25 мин, - в кафе – не более 15 мин, - в буфетах и барах – не более 10 мин.			Согласно требований настоящего стандарта
3.2.	Время подготовки места приема пищи после завершения обслуживания посетителя (не превышает 5 минут)			
3.3.	Продолжительность перерывов соблюдается.			

	Информация о времени перерыва указывается в соответствии с п.6 настоящего стандарта.			
3.4.	Подача транспортного средства производится в течение 10 минут с момента обращения клиента			
4.	Обслуживающий персонал			
4.1.	Наличие необходимой численности персонала для организации бесперебойной работы			
4.2.	Внешний вид: обеспечение форменной одеждой, бейджами, пропусками			
4.3.	Вежливость, доброжелательность, выдержка, способность избегать конфликтных ситуаций			
4.4.	Соблюдение профессиональной этики в процессе обслуживания потребителей. Персонал обучен основным правилам сервиса и обслуживания покупателей, основам продаж			Согласно условиям договора, требований законодательства и настоящего стандарта
4.5.	Персонал имеет полную информацию о реализуемой продукции, своевременно предоставляет запрашиваемую информацию			
4.6.	Знание в пределах разговорного минимума профессиональных фраз на иностранном языке			
4.7.	Упаковка товара в специальные пакеты и выдача кассового чека производится			
5.	Эстетичность обстановки и гигиена			
5.1.	Помещения и прилегающая территория чистые, уборка производится, посторонние предметы не			Согласно условиям договора, требований законодательства и

	размещаются в зоне обслуживания клиентов			настоящего стандарта
5.2.	Стекла/витрины: отсутствие скопления грязи и пыли, потеков, пятен, отпечатков пальцев, разводов грязи, высохших брызг и капель чистящего вещества, разводов вокруг очищенных участков			
5.3.	Твердое покрытие/ полы: отсутствие скопления грязи, пыли, и прочих твердых частиц в труднодоступных местах, пятен и разводов, оставленных шваброй, чрезмерной сырости.			
5.4.	Достаточная мощность вентиляции			
5.5.	Недопущение появления какого-либо ненормального шума или неприятных запахов			
5.6.	Исправность и достаточность освещения (основное, дополнительное, естественное)			
5.7.	Недопущение применения любых звуковых, световых и других эффектов, создающих помехи для прослушивания системы звуковой трансляции			
6.	Обратная связь с потребителями услуг			
6.1.	Наличие оформленного уголка потребителя			Согласно условиям договора, требований законодательства и настоящего стандарта
6.2.	Наличие книг отзывов и предложений			
6.3.	Обращения в книге отзывов обрабатываются, есть записи о принятых мерах и направлении ответов пассажирам			
6.4.	Наличие контактной информации для клиентов			

	(визитки, контактный телефон, юридический адрес, электронный адрес на видном месте)			
7.	Товары и услуги			
7.1.	Наличие детского, диетического меню			Согласно требованиям настоящего стандарта
7.2.	Соответствие требованиям к обслуживанию маломобильных пассажиров			
7.3.	Полнота ассортимента, его соответствие заявленному в договоре			
7.4.	Наличие мест для кормления детей			
8.	Реклама/маркетинг			
8.1.	Соответствие рекламных материалов, используемых арендатором, бренд буку международного аэропорта Владивосток			Согласно условиям договора и требований настоящего стандарта
8.2.	Отсутствие распространения несогласованных рекламных материалов на территории международного аэропорта Владивосток			
ВЫЯВЛЕННЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ:				
РЕКОМЕНДАЦИИ:				

Специалист отдела качества:
 Должность

ФИО

Номер редакции: 5