

СТАНДАРТ

якості обслуговування в аеропорту «Бориспіль»

(редакція 06)

4.9 Вантаж та пошта

| | |
|-------|---|
| 4.9.1 | Документи на вантаж повинні бути доступні вантажоодержувачу або його агенту через 20 хвилин після їх повернення з митниці |
| 4.9.2 | Повідомлення про прибуття вантажу повинно бути надане вантажоодержувачу не пізніше 60 хвилин після реєстрації документів на митниці у робочий час або з початку робочого часу (з урахуванням технічної перерви з 23:00 до 01:00) |
| 4.9.3 | Вантаж повинен бути готовим для видачі після АІВТ вантажоодержувачу через: – 3 години для вузькофюзеляжних типів ПС (вантажопасажирські ПС); – 4 години для широкофюзеляжних типів ПС (вантажопасажирські ПС); – 5 годин для вантажних ПС |
| 4.9.4 | Час очікування клієнта на початок завантаження після передачі документів прийомоздавальнику вантажу не повинен перевищувати 30 хвилин |
| 4.9.5 | Критерії подачі вантажо-супровідних документів до диспетчерської вантажного терміналу та формування вантажного маніфесту за: – 2,5 години до SOBT , для загальних вантажів (вузькофюзеляжні типи ПС); – 3 години до SOBT , для важковагових та великогабаритних вантажів (вузькофюзеляжні типи ПС); – 4,5 години до SOBT , для широкофюзеляжних типів ПС. |
| 4.9.6 | Час очікування клієнтом початку розвантаження вантажу після передачі документів прийомоздавальнику вантажу не повинен перевищувати 30 хвилин |
| 4.9.7 | Помилкове відправлення або не відправлення вантажу/пошти не повинно перевищувати 3 на 10 000 місць |
| 4.9.8 | Пошкодження вантажу/пошти не повинно перевищувати 4 на 100 000 місць |

В.о. начальника відділу контролю якості



Л.В. Хруленко