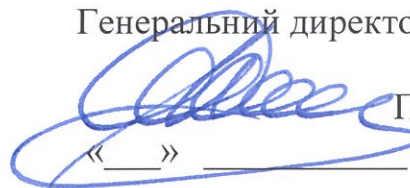


ЗАТВЕРДЖУЮ

Генеральний директор

 П.Б. Рябікін  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**СТАНДАРТ**  
якості обслуговування в аеропорту «Бориспіль»

29.03.2019 № 01-35-25

Діє з 29.03.2019

Редакція 07

**Аркуш змін**

Зміни дійсні з (дата)	Розділ, пункт	Документ, яким внесено зміни	Підрозділ-ініціатор внесення змін
08.12.2020	пп. 4.1.1.6, 4.1.1.7, 4.1.7	12-35-66 від 08.12.2020	СГТ

Цю редакцію розроблено на заміну «Стандарту якості обслуговування в аеропорту «Бориспіль», затвердженого наказом від 18.11.2015 № 01-07/1-456 (зі змінами).

## Зміст

- 1 Мета та сфера застосування
- 2 Визначення та скорочення
- 3 Загальні положення
- 4 Обслуговування пасажирів та багажу в ДП МА «Бориспіль»
  - 4.1 Обслуговування пасажирів на відправлення
  - 4.2 Обслуговування пасажирів на прибуття
  - 4.3 Особливості обслуговування пасажирів в разі тривалої затримки рейсів
  - 4.4 Обслуговування багажу
- 5 Сервіси в ДП МА «Бориспіль»
- 6 Комфорт в терміналі
- 7 Обслуговування вантажу та пошти
- 8 Порядок проведення моніторингу якості обслуговування в аеропорту «Бориспіль»
- 9 Відповідальність

## 1 Мета та сфера застосування

1.1 Стандарт якості обслуговування в аеропорту «Бориспіль» (далі – Стандарт) визначає рівень та критерії якісного і своєчасного обслуговування повітряних суден, пасажирів, їх багажу, вантажу та пошти в ДП МА «Бориспіль».

1.2 Вимоги цього Стандарту в частині, що стосується, поширюються на:

1.2.1 персонал ДП МА «Бориспіль»;

1.2.2 усіх суб'єктів господарювання, що знаходяться та/або здійснюють авіаційну/неавіаційну діяльність/надають послуги на території аеропорту «Бориспіль»;

1.2.3 інших осіб, які здійснюють свою господарську та іншу діяльність на території аеропорту «Бориспіль».

1.3 Кожен суб'єкт господарювання, який здійснює авіаційну/неавіаційну діяльність на території аеропорту «Бориспіль», інші особи, які здійснюють свою господарську та іншу діяльність на території аеропорту «Бориспіль»:

1.3.1 приймають, погоджуються з цим Стандартом та зобов'язуються неухильно його виконувати;

1.3.2 гарантують виконання вимог, встановлених в ДП МА «Бориспіль», норм та вимог забезпечення авіаційної безпеки.

## 2 Визначення та скорочення

Терміни та визначення в цьому Стандарті вживаються в наступному значенні:

АБ (Авіаційна безпека)	захист цивільної авіації від актів незаконного втручання, який забезпечується шляхом здійснення комплексу заходів із залученням людських та матеріальних ресурсів;
Авіаційна діяльність	діяльність фізичних та юридичних осіб у галузі авіації, (в т.ч. аеропортова діяльність) крім авіакомпаній;
Аеропорт	комплекс інженерних споруд і устаткування, що призначені для виконання технологічних процесів, які пов'язані з обслуговуванням пасажирів, обробкою багажу, вантажу, пошти та забезпечення наземного обслуговування повітряних суден;
Перевізник	суб'єкт господарювання, що надає послуги з перевезення пасажирів, вантажу, пошти повітряним транспортом;
ДП МА «Бориспіль» (підприємство/аеропорт «Бориспіль»)	Державне підприємство «Міжнародний аеропорт «Бориспіль»;
Нормативні акти	Чиказька конвенція про міжнародну цивільну авіацію 1944 р., Правила польотів. Міжнародні Стандарти, Рекомендована практика і процедури ІКАО. Повітряний кодекс України, інші нормативні акти України в сфері цивільної авіації;
Господарська діяльність	діяльність суб'єктів господарювання у сфері суспільного виробництва, спрямована на виготовлення та реалізацію продукції, виконання робіт чи надання послуг вартісного характеру, що мають цінову визначеність;
Суб'єкт господарювання	юридична особа незалежно від організаційно-правової форми та форми власності чи фізична особа, що здійснює діяльність з виробництва, реалізації, придбання товарів, надання послуг, здійснює іншу господарську діяльність, у тому числі, яка здійснює контроль над іншою юридичною чи фізичною особою; група суб'єктів господарювання, якщо один або декілька з них здійснюють контроль над іншими. Суб'єктами господарювання визнаються також органи державної влади, органи місцевого самоврядування, а також органи адміністративно-господарського

	управління та контролю в частині їх діяльності з виробництва, реалізації, придбання товарів чи іншої господарської діяльності. Господарською діяльністю не вважається діяльність фізичної особи з придбання товарів народного споживання для кінцевого споживання;
Територія аеропорту «Бориспіль»	земельні ділянки, на яких розташовані будівлі, споруди та обладнання, а також земельні ділянки, необхідні для забезпечення роботи аеропорту/аеродрому, визначені генеральним планом, та самі ці будівлі та споруди;
Міжнародний аеропорт	визначений державою на її території аеропорт для приймання і відправлення повітряних суден, що виконують міжнародні повітряні перевезення, у якому здійснюються митні, імміграційні, санітарні, карантинні (стосовно тварин і рослин) та інші процедури, передбачені законодавством;
МС ПС Неавіаційна діяльність	місце стоянки повітряного судна; господарська (комерційна) діяльність, яка не підпадає під визначення «авіаційна діяльність», фізичних та юридичних осіб на території аеропорту з продажу товарів та надання послуг споживачам на комерційній основі;
НО (Наземне обслуговування)	послуги з наземного обслуговування повітряних суден, екіпажу, пасажирів, вантажу, багажу, пошти, що надаються авіаперевізникам на території аеропорту (аеродрому) або за його межами;
ОДЦА ПС САБ	об'єднаний диспетчерський центр аеропорту; повітряне судно; служба авіаційної безпеки ДП МА «Бориспіль»;
Суб'єкт авіаційної діяльності	фізичні та юридичні особи незалежно від форми власності, відомчої підпорядкованості та національної приналежності, які провадять діяльність у галузі цивільної авіації, крім авіакомпаній;
ХК (Хендлінгова компанія)	юридична особа, що надає третім особам (авіакомпаніям) послуги з наземного обслуговування та має діючий сертифікат відповідності постачальника послуг з наземного обслуговування (в тому числі служби аеропорту) або авіаційній перевізник, який здійснює самостійне обслуговування;
Контролюючі органи	Державні органи, уповноважені на здійснення державного контролю;
ЕОВТ	розрахунковий час відправлення повітряного судна;
АІВТ	фактичний час прибуття повітряного судна;
SOBT	час відправлення повітряного судна за розкладом;



### 3 Загальні положення

3.1 Стандарт розроблено з урахуванням вимог законодавства України, Авіаційних правил «Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу», затверджених наказом Державної авіаційної служби України від 26 листопада 2018 року № 1239 (далі – Авіаційні правила), стандартів Міжнародної організації цивільної авіації (ІКАО), рекомендацій Міжнародної асоціації повітряного транспорту (ІАТА), Правил здійснення господарської діяльності на території аеропорту «Бориспіль» та технологічних можливостей аеропорту.

3.2 ДП МА «Бориспіль» має право вимагати від суб'єктів господарювання, які здійснюють свою діяльність на території аеропорту «Бориспіль» неухильного виконання вимог цього Стандарту.

3.3 Невиконання або неналежне виконання положень цього Стандарту є підставою для ДП МА «Бориспіль»:

3.3.1 надання пропозицій суб'єкту господарювання щодо здійснення ним корегувальних заходів;

3.3.2 вимагати розірвання відповідного договору, угоди та іншого правочину або заборони здійснення діяльності суб'єкта господарювання та інших осіб, які припустилися порушень;

3.3.3 нараховування штрафних санкцій, визначених умовами договорів, укладених з ДП МА «Бориспіль».

3.4 ДП МА «Бориспіль» має право самостійно або із залученням представника суб'єкта господарювання перевіряти (проводити аудити та моніторинг):

— рівень якості надання послуг, що надаються структурними підрозділами підприємства/надаються ДП МА «Бориспіль» відповідно до умов договорів, укладених між ДП МА «Бориспіль» та суб'єктами господарювання, виробничо-технологічних документів та цього Стандарту;

— дотримання вимог природоохоронного законодавства, правил пожежної безпеки, безпеки руху, електробезпеки та вимог закону України про охорону праці.

Суб'єкт господарювання надає ДП МА «Бориспіль» кандидатуру (посада, прізвище, ім'я та по батькові, телефон, електронна адреса), яка матиме право від імені суб'єкта господарювання:

— приймати участь у проведенні перевірок (аудитів);

— підписувати документи, складені за результатами проведених перевірок (аудитів);

— взаємодіяти з представниками ДП МА «Бориспіль» (в телефонному режимі, у форматі проведення зустрічей, листування електронною поштою, надавати консультації з питань покращення рівня та якості надання послуг тощо).

3.5 Суб'єкт господарювання повинен здійснювати оперативний контроль/моніторинг рівня якості надання послуг, встановлених



законодавством України та умовами договорів, укладених з ДП МА «Бориспіль», виробничо-технологічними документами.

3.6 Не допускається виконання вимог Стандарту за рахунок зниження рівня безпеки.

3.7 Рівень виконання числових параметрів Стандарту на 95% вважається нормативно прийнятним, зниження встановленого рівня вважається відхиленням від норм та потребує коригувальних заходів.

3.8 Вимоги Стандарту повинні бути враховані суб'єктом господарювання при укладанні з авіакомпаніями відповідної Угоди про рівень обслуговування (SLA).

3.9 Персонал ДП МА «Бориспіль» та суб'єкту господарювання, які здійснюють авіаційну/неавіаційну діяльність на території аеропорту «Бориспіль»:

3.9.1 повинен дотримуватися: встановленої форми одягу; етикету спілкування; правил пожежної безпеки, техніки безпеки, експлуатації технологічного обладнання, безпеки руху, електробезпеки; вимог Закону України про охорону праці, природоохоронного законодавства; санітарно-гігієнічних норм;

3.9.2 повинен володіти англійською мовою в обсязі, необхідному для спілкування з відвідувачами аеропорту, пасажирями, представниками перевізника, обов'язково використовувати українську мову, при цьому спілкуватися з пасажиром найбільш зручною для пасажирів мовою;

3.9.3 повинен бути ознайомлений з виробничо-технологічними документами, правилами перевізника, вимогами і особливостями обслуговування рейсів;

3.9.4 носити на видному місці перепустку, видану ДП МА «Бориспіль», бейдж з назвою або логотипом компанії та ім'ям співробітника.

3.10 Розподіл обов'язків щодо забезпечення пасажирів аеропорту візуальною та/або акустичною інформацією:

№ п/п	Вид інформації	Спосіб інформування	Відповідальний за забезпечення інформацією
3.10.1	Способи і маршрути переходу між терміналами аеропорту та з аеропорту до міста	Візуальний: — вказівники; — інформація на веб-сайті.	ДП МА «Бориспіль»
3.10.2	Правила та порядок проведення контролю на авіаційну безпеку, догляду пасажирів, їх ручної поклажі та багажу	Візуальний: — таблички; — інформаційні відеоролики.	ДП МА «Бориспіль»
3.10.3	Місця розташування кімнати матері та дитини, поста правоохоронних органів, довідкової, медпункту, вбиральні тощо	Візуальний: вказівники.	ДП МА «Бориспіль»
3.10.4	Загальні правила виконання	Візуальний:	Контролюючі

	пасажирами вимог, пов'язаних із прикордонним, митним, імміграційним, санітарно-епідеміологічним, ветеринарно-санітарним, фітосанітарним та іншими видами контролю	— інформаційні таблички; — інформація на веб-сайті.	органи, ДП МА «Бориспіль»
		Візуальний: інформація на веб-сайті.	Перевізник
3.10.5	Час відправлення та прибуття ПС	Візуальний: — інформація на моніторах FIDS; — інформація на веб-сайті.	ДП МА «Бориспіль»
		Візуальний: — інформація в квитку; — інформація на веб-сайті.	Перевізник
3.10.6	Місця і час початку та закінчення реєстрації на рейс	Візуальний: — інформація на моніторах FIDS; — інформація на веб-сайті.	ДП МА «Бориспіль»
		Візуальний: — інформація в квитку; — інформація на веб-сайті.	Перевізник
3.10.7	Затримка або скасування рейсів та їх причин	Надсилання офіційної телеграми до Євроконтролю	Перевізник
		Візуальний: — інформація на моніторах FIDS; — інформація на сайті (за умови отримання інформації від перевізника).	ДП МА «Бориспіль»
3.10.8	Інформування про орієнтовний час затримки та очікуваний час відправлення (кожні 30 хвилин)	Аудіо: оголошення.	ХК/Перевізник
3.10.9	Місця отримання багажу та дій пасажирів у разі затримки, пошкодження, знищення багажу	Візуальний: — вказівники — інформація на веб-сайті.	ДП МА «Бориспіль»
		Візуальний: інформація на веб-сайті.	ХК/Перевізник

## 4 Обслуговування пасажирів та багажу в ДП МА «Бориспіль»

### 4.1 Обслуговування пасажирів на відправлення

4.1.1 ДП МА «Бориспіль» з урахуванням особливостей та технологічних можливостей аеропорту встановлює наступні вимоги до процедури реєстрації та її часових параметрів:

4.1.1.1 кількість стійок реєстрації виділяється з розрахунку:

— 1 стійка на 60 пасажирів для регулярних рейсів;

— 1 стійка на 75 пасажирів для чартерних рейсів;

— 2 стійки реєстрації на рейсах перевізників, які позиціонують себе як low-cost перевізники;

якщо інше не передбачено договірними відносинами між перевізником та аеропортом;

4.1.1.2 забороняється здійснювати реєстрацію пасажирів без відображення на моніторі стійки реєстрації інформації про номер рейсу та напрямок слідування;

4.1.1.3 персонал ХК здійснює управління чергами під час реєстрації пасажирів;

4.1.1.4 пасажирів, які вимагають особливої уваги (несупроводжувані діти, пасажирів з інвалідністю і обмеженою рухливістю, пасажирів з маленькими дітьми, особи похилого віку), обслуговуються по можливості позачергово;

4.1.1.5 час очікування пасажирів в черзі на реєстрацію не повинен перевищувати:

— для пасажирів економічного класу – 20 хвилин;

— для пасажирів чартерного рейсу або рейсу low-cost перевізника – 30 хвилин;

— для оформлення багажу на стійці «Baggage drop-off» – 20 хвилин;

якщо інше не передбачено договірними відносинами між перевізником та ХК;

4.1.1.6 реєстрація на рейс розпочинається (якщо інше не визначено умовами договорів та/або правилами перевізника) за:

— 1 годину 30 хвилин до ЕОВТ для внутрішніх рейсів;

— 2 години до ЕОВТ для міжнародних рейсів на вузькофюзеляжних ПС;

— 3 години до ЕОВТ для рейсів на широкофюзеляжних ПС;

— 4 години до ЕОВТ для рейсів з додатковими вимогами перевірки на безпеку та проведення профайлінгу;

— 6 годин до ЕОВТ при використанні універсальних стійок реєстрації (Common use check-in). При цьому час початку реєстрації на універсальних стійках залежить від кількості запланованих рейсів та пасажирів;

4.1.1.7 час закінчення реєстрації пасажирів та оформлення багажу встановлюється правилами авіаперевізника;

4.1.2 Час очікування пасажирів в черзі на лінії контролю на авіаційну безпеку не повинен перевищувати 15 хвилин.

4.1.3 Час очікування пасажирів в черзі на лінії паспортного контролю не повинен перевищувати 15 хвилин.

4.1.4 Підготовка до посадки пасажирів на рейс розпочинається не пізніше ніж за:

- 40 хвилин до ЕОВТ для рейсів на вузькофюзеляжних ПС;
- 50 хвилин до ЕОВТ для рейсів на широкофюзеляжних ПС;
- 80 хвилин до ЕОВТ для рейсів з додатковими вимогами перевірки на безпеку та проведення профайлінгу.

4.1.5 Контроль посадки пасажирів до ПС на відправлення здійснюється персоналом ХК згідно з укладеними угодами з перевізниками відповідно до правил перевізника та з дотриманням вимог авіаційної безпеки.

4.1.6 Перонний автобус повинен відправлятися не пізніше ніж через 10 хвилин після входу першого пасажирів в автобус.

4.1.7 Час закінчення посадки пасажирів на борт ПС встановлюється правилами авіаперевізника.

## 4.2 Обслуговування пасажирів на прибуття

4.2.1 Зустріч пасажирів здійснюється персоналом ХК згідно з укладеними угодами з перевізниками відповідно до правил перевізника та з дотриманням вимог авіаційної безпеки.

4.2.2 Персонал ХК, який здійснює зустріч пасажирів на прибуття, повинен знаходитись на МС на момент установки трапа/авіамоста до ПС.

4.2.3 Автобус для доставки пасажирів з МС ПС до терміналу повинен знаходитись на МС на момент установки трапа до ПС.

4.2.4 Персонал з розшуку багажу повинен бути присутнім на момент прибуття пасажирів до зали видачі багажу.

4.2.5 Багажні візки у залі отримання багажу повинні бути в достатній кількості та технічно справні.

## 4.3 Особливості обслуговування пасажирів в разі тривалої затримки рейсів

4.3.1 Перевізник самостійно інформує пасажирів про затримку, скасування рейсу або анулювання бронювання і відповідає за своєчасність інформування пасажирів.

4.3.2 При виникненні довготривалої затримки рейсу перевізник повинен:

- інформувати пасажирів кожні 30 хвилин про орієнтовний час затримки рейсу, очікуваний час його відправлення та про час надання наступної інформації. У випадку, якщо тривалість затримки рейсу невідома, проінформувати пасажирів про час, коли буде надана більш точна інформація;

- на час затримки рейсу здійснювати обслуговування за встановленими правилами перевізника та нормами, які включають: надання прохолодних напоїв та харчування, а також надання можливості здійснити два безкоштовних

дзвінки або відправити телекс-, факс-повідомлення чи повідомлення електронною поштою, якщо для цього є технічні умови;

— якщо виконання затриманого рейсу відкладається на наступний день за днем його виконання, передбаченим розкладом і зазначеним у квитку, надати пасажиром номери у готелі, харчування та забезпечити трансфер за маршрутом аеропорт – готель – аеропорт;

— проінформувати пасажирів про права щодо отримання допомоги та компенсації згідно з вимогами чинних нормативних документів та правил перевізників.

4.3.3 Перевізник призначає відповідальних осіб перевізника або ХК, які повинні постійно знаходитися у зоні обслуговування пасажирів затриманих рейсів, надавати необхідну інформацію, допомогу, консультації, послуги згідно з правилами перевізника.

4.3.4 Контроль за якістю обслуговування пасажирів у разі довготривалої затримки рейсу здійснює служба обслуговування в терміналах ДП МА «Бориспіль».

#### 4.4 Обслуговування багажу

4.4.1 Обслуговування багажу здійснюється згідно з вимогами перевізника.

4.4.2 Персонал ХК повинен обслуговувати багаж обережно для запобігання його пошкодження.

4.4.3 Персонал ХК повинен обслуговувати багаж з особливою увагою щоб уникати засилання багажу.

4.4.4 Під час транспортування багажу персонал ХК повинен слідкувати за цілісністю багажу та уникати його падіння, під час опадів багаж повинен накриватись чохлом, або тентом.

4.4.5 Час доставки останнього місця багажу пасажирів на видатковий транспортер багажного відділення повинен складати не більше, ніж: **АІВТ + 40** хвилин.

4.4.6 Останнє місце трансферного багажу має бути доставлене та введене в систему обробки багажу не пізніше ніж за **25** хвилин до **ЕОВТ** стикувального рейсу.

4.4.7 Забезпечити можливість безготівкового розрахунку та справність відповідного обладнання.

## 5 Сервіси в ДП МА «Бориспіль»

5.1 Інформація про сервіси для пасажирів в ДП МА «Бориспіль» розміщується на веб-сайті [www.kbp.aero](http://www.kbp.aero) відповідно до вимог внутрішніх документів підприємства.

5.2 Обслуговування в готелях аеропорту:

5.2.1 готелі ДП МА «Бориспіль» призначені для тимчасового розміщення і обслуговування авіапасажирів, зустрічаючих/проводжачих їх осіб та інших категорій громадян;

5.2.2 надання послуг в готелях аеропорту повинно здійснюватися відповідно до:

— Правил користування готелями ДП МА «Бориспіль», затверджених на підприємстві, та розроблених на підставі Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджених наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. № 19;

— стандартів обслуговування, затверджених на підприємстві.

5.3 Обслуговування багажних візків в аеропорту «Бориспіль» здійснюється персоналом суб'єкту господарювання згідно з договором, укладеним з ДП МА «Бориспіль». Використання багажних візків не за призначенням забороняється.

5.4 На території аеропорту «Бориспіль» функціонують спеціально обладнані паркувальні майданчики. Суб'єкт господарювання, який організовує забезпечення паркування повинен:

- забезпечити функціонування в цілодобовому режимі;
- забезпечити справність обладнання;
- забезпечити можливість здійснення безготівкового розрахунку та справність відповідного обладнання;
- забезпечити наявність та справність системи відеоспостереження;
- забезпечити належний стан дорожнього покриття та чітку розмітку на паркувальному майданчику;
- забезпечити інформування про наявність вільних місць, спеціальних місць для інвалідів, розцінки, технічні перерви в роботі та правила користування майданчиком.

Інформація про місця розташування спеціально обладнаних паркувальних майданчиків розміщується на веб-сайті [www.kbp.aero](http://www.kbp.aero).

5.5 Прибирання внутрішніх приміщень будівель аеровокзалу (терміналів), інших об'єктів аеропорту, прибирання територій аеропорту здійснюється:

— персоналом підприємства відповідно до внутрішніх документів підприємства;

— персоналом суб'єкту господарювання згідно з договором, укладеним з ДП МА «Бориспіль».

5.6 Суб'єкт господарювання, який здійснює торгівлю та надає послуги з громадського харчування на території аеропорту «Бориспіль» повинен:

— забезпечити належний санітарно-технічний стан інвентарю та території закладу, складських приміщень;

— забезпечити належне зберігання товарів, призначених для їх подальшої реалізації (окрім тих, що призначені для демонстрації потенційним покупцям), тари та витратних матеріалів, а також засобів для прибирання, ємностей/поліетиленових пакетів з побутовими відходами та особистих речей персоналу в спеціально відведених місцях, які знаходяться не в полі зору пасажирів;

— використовувати орендоване майно відповідно до його призначення, здійснювати господарську діяльність виключно в межах орендованої території, захащення прилеглої території не допускається;

— забезпечити можливість безготівкового розрахунку та справність відповідного обладнання;

— забезпечити необхідну кількість персоналу в години пікових навантажень пасажиропотоку для швидкого обслуговування та уникнення виникнення черг.

5.7 Суб'єкт господарювання, який надає послуги з пакування багажу повинен:

— забезпечити належний санітарно-технічний стан робочого місця;

— забезпечити справність обладнання;

— здійснювати господарську діяльність виключно в межах орендованої території;

— забезпечити можливість безготівкового розрахунку та справність відповідного обладнання.

## 6 Комфорт в терміналі

6.1 Пасажири повинні бути забезпечені достатньою кількістю місць для сидіння:

- не менше **20%** для пікового пасажиропотоку у зоні для пасажирів та осіб, що супроводжують;
- не менше **60%** пасажирів мають можливість сидіти у зоні очікування перед вильотом.

6.2 Всі приміщення (зали реєстрації та очікування, території надані в оренду, туалетні кімнати) повинні утримуватись у чистоті. Прибирання приміщень проводиться цілодобово, але тільки під час мінімальної кількості пасажирів у залах, і не повинно створювати перешкоди та незручності пасажирам.

6.3 Господарська діяльність суб'єктів господарювання не повинна впливати на технологічні процеси та функціонування аеропорту в цілому.

6.4 Заборонено створювати ситуації, які перешкоджатимуть руху пасажирів, нав'язувати послуги пасажирам та порушувати громадський порядок.

6.5 Заборонено використання будь-яких звукових та світлових ефектів без попереднього погодження з ДП МА «Бориспіль».

6.6 Під час прибирання (в туалетних кімнатах залів загального користування) у кожному з залів повинен бути резерв туалетних кімнат. Максимальний час закриття туалетних кімнат на поточне прибирання не повинен перевищувати **10** хвилин. Періодичність закриття туалетних кімнат для поточного прибирання – не частіше 1 разу на годину. Інвентар, якщо він не використовується, повинен знаходитись у спеціально відведених для цього місцях та не повинен знаходитись в полі зору пасажирів.

6.7 Все обладнання, яке задіяне в обслуговуванні пасажирів (ліфти, ескалатори, траволатори, електрообладнання, системи кондиціонування, обігріву, вентиляції), повинно систематично проходити превентивне технічне обслуговування та використовуватись виключно за призначенням.

6.8 Ремонтні роботи, пов'язані з незручностями для пасажирів, повинні виконуватись за відсутності пасажирів або мінімальної їх кількості.

6.9 Зони проведення прибирання, ремонтних робіт, а також ділянки підвищеної уваги мають бути огорожені та позначені відповідними інформаційними табличками.

6.10 У приміщеннях аеровокзалу цілодобово має бути забезпечена комфортна атмосфера:

Температура повітря для теплого періоду року **+23°C (±3°C)**

Температура повітря для холодного періоду року **+20°C (±2°C)**

6.11 Пасажири безкоштовно забезпечуються доступом до мережі Інтернет на базі бездротової технології Wi-Fi.



6.12 Пасажири безкоштовно забезпечуються достатньою кількістю багажних візків. Багажні візки постійно повинні бути у наявності в зоні отримання багажу та у визначених місцях привокзальної площі.

## 7 Обслуговування вантажу та пошти

7.1 Документи на вантаж повинні бути доступні вантажоодержувачу або його агенту через 20 хвилин після їх повернення з митниці.

7.2 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).

7.3 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.

7.4 Час очікування клієнта на початок завантаження після передачі документів прийомоздавальнику вантажу не повинен перевищувати 30 хвилин.

7.5 Критерії подачі вантажо-супровідних документів до диспетчерської вантажного терміналу та формування вантажного маніфесту за:

- 2,5 години до SOBТ, для загальних вантажів (вузькофюзеляжні типи ПС);
- 3 години до SOBТ, для важковагових та великогабаритних вантажів (вузькофюзеляжні типи ПС);
- 4,5 години до SOBТ, для широкофюзеляжних типів ПС.

7.6 Час очікування клієнтом початку розвантаження вантажу після передачі документів прийомоздавальнику вантажу не повинен перевищувати 30 хвилин.

7.7 Під час транспортування вантажу та пошти персонал ХК повинен слідкувати за цілісністю вантажу та пошти, уникати його падіння, під час опадів багаж повинен накриватись чохлам, або тентом.

7.8 Помилкове відправлення або не відправлення вантажу/пошти не повинно перевищувати 3 на 10 000 місць.

7.9 Пошкодження вантажу/пошти не повинно перевищувати 4 на 100 000 місць.

## **8 Порядок проведення моніторингу якості обслуговування в аеропорту «Бориспіль»**

8.1 Моніторинг та вимірювання якості обслуговування здійснює служба головного технолога ДП МА «Бориспіль» згідно з організаційно-нормативних та виробничо-технологічних документів підприємства. У разі необхідності, до цього процесу можуть бути залучені фахівці інших структурних підрозділів аеропорту, ХК, перевізника та суб'єктів господарювання.

8.2 Для моніторингу та вимірювання якості обслуговування застосовуються наступні методи:

8.2.1 контрольна перевірка у місці надання послуг – спостереження за процесом надання послуг із фіксацією визначених критеріїв та параметрів якості в контрольних листах (чек-листах) або картах моніторингу. Контрольні перевірки у місці надання послуг здійснюються переважно у години пікових навантажень. Для підтвердження отриманих результатів може бути використана фото- та відео зйомка;

8.2.2 аналіз даних ЗОК відповідної зони аеропорту;

8.2.3 аналіз даних АСК ТПА;

8.2.4 інтерв'ювання – опитування споживачів послуг у формі бесіди з фіксацією результатів;

8.2.5 анкетування – самостійне заповнення анкет респондентами;

8.2.6 оцінка якості послуг у місці їх надання – оцінка споживачем наданої йому послуги з можливістю залишення коментарів;

8.2.7 аналіз звернень та відгуків, отриманих з наступних джерел: офіційні листи, що надійшли на адресу ДП МА «Бориспіль»; анкети; електронні опитування; зворотний зв'язок на веб-сайті аеропорту; соціальні мережі; лінія «Розслідування крадіжок з багажу»;

8.2.8 проведення аудитів якості послуг, що надаються на території аеропорту «Бориспіль».

8.3 Позапланові або додаткові заходи із моніторингу та вимірювання якості обслуговування можуть бути проведені за розпорядженням генерального директора ДП МА «Бориспіль», першого заступника генерального директора ДП МА «Бориспіль», на запит інших структурних підрозділів аеропорту, а також з метою оперативного розгляду інформації щодо якості обслуговування, наданої споживачами послуг у формі звернень або відгуків.

8.4 Служба головного технолога ДП МА «Бориспіль» згідно з організаційно-нормативних та виробничо-технологічних документів підприємства забезпечує періодичну верифікацію результатів моніторингу та вимірювання якості обслуговування, наданих персоналом структурних підрозділів аеропорту, ХК, перевізника та суб'єктів господарювання.

8.5 При виявленні порушень вимог виробничих процесів, пов'язаних із обслуговуванням споживачів послуг на території ДП МА «Бориспіль», для вжиття коригувальних заходів проводиться:

— службове листування зі структурними підрозділами ДП МА «Бориспіль», в тому числі електронною поштою;

— листування з ХК, перевізниками та суб'єктами господарювання, в тому числі електронною поштою.

8.6 У разі надходження до ДП МА «Бориспіль» звернень (публічних за допомогою соціальних мереж та веб-сайту, або адресно на відкриту лінію та авіадовідку аеропорту, або залишених у книгах відгуків) від клієнтів, щодо якості послуг, наданих суб'єктами господарювання, які здійснюють свою діяльність на території аеропорту «Бориспіль», ДП МА «Бориспіль» має право публічно, або адресно перенаправити такі звернення суб'єкту господарювання. Суб'єкт господарювання зобов'язаний надати відповідь клієнту у терміни, визначені законодавством про звернення громадян та інших нормативно-правових актів.

## 9 Відповідальність

9.1 Весь персонал ДП МА «Бориспіль» та суб'єктів господарювання, який задіяний в обслуговуванні споживачів послуг на території аеропорту «Бориспіль», несе відповідальність за дотримання вимог цього Стандарту, в частині що стосується.

9.2 Керівники структурних підрозділів ДП МА «Бориспіль» та, суб'єктів господарювання несуть відповідальність за розробку та здійснення коригувальних заходів у випадку порушень вимог Стандарту, а також врахування результатів моніторингу та вимірювання якості обслуговування у виробничій діяльності.

Перший заступник генерального директора

Є.Г. Дихне