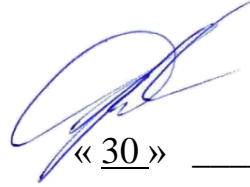


ЗАТВЕРДЖУЮ

Генеральний директор



Олексій ДУБРЕВСЬКИЙ

« 30 » \_\_\_\_\_ 04 \_\_\_\_\_ 2024 р.

**СТАНДАРТ**

якості обслуговування в аеропорту «БОРИСПІЛЬ»

01.05.2024 № 12-35-6

Діє з 01.05.2024

Редакція 08



## Зміст

- 1 Мета та сфера застосування
- 2 Терміни та скорочення
- 3 Загальні положення
- 4 Вимоги до персоналу
- 5 Послуги та сервіси в ДП МА «БОРИСПІЛЬ»
- 6 Комфорт в терміналі
- 7 Інформування пасажирів
- 8 Реєстрація та посадка на борт ПС пасажирів
- 9 Обслуговування пасажирів на прибуття
- 10 Обслуговування пасажирів з інвалідністю
- 11 Проходження паспортного контролю
- 12 Контроль на безпеку пасажирів
- 13 Обслуговування пасажирів в Прем'єр VIP-залі та бізнес-залах
- 14 Особливості обслуговування пасажирів в разі тривалої затримки рейсів
- 15 Обслуговування багажу
- 16 Обслуговування ПС на МС
- 17 Обслуговування вантажу та пошти
- 18 Порядок роботи зі зверненнями
- 19 Порядок проведення моніторингу якості обслуговування в аеропорту «БОРИСПІЛЬ»
- 20 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.

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

**1.5** Невиконання або неналежне виконання положень цього Стандарту є підставою для ДП МА «БОРИСПІЛЬ»:

**1.5.1** надавати пропозиції суб'єкту господарювання щодо здійснення ним корегувальних заходів;

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

**1.5.3** нараховувати штрафні санкції, визначені умовами договорів, укладених з ДП МА «БОРИСПІЛЬ».

## 2 Терміни та скорочення

Терміни та скорочення в цьому Стандарті вживаються в наступному значенні:

**AIBT** – Actual In-Block Time - фактичний час прибуття повітряного судна;

**EIBT** - Estimated In-Block Time – розрахунковий час прибуття ПС на МС.

**EOBT** – Estimated Off-Block Time - розрахунковий час відправлення повітряного судна;

**LMC** – last minute changes – зміни у останню хвилину;

**SOBT** – Scheduled Off-Block Time - час відправлення повітряного судна за розкладом;

**Авіаперевізник** – суб'єкт господарювання, що надає послуги з перевезення пасажирів, вантажу, пошти повітряним транспортом;

**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, (зокрема 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;

**АСК ТПА** – автоматизована система керування технологічними процесами аеропорту;

**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;

**ДП МА «БОРИСПІЛЬ»** – (підприємство/ аеропорт «БОРИСПІЛЬ») – Державне підприємство «Міжнародний аеропорт «БОРИСПІЛЬ»;

**Контролюючі органи** – Державні органи, уповноважені на здійснення державного контролю;

**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** – місце стоянки повітряного судна;

**Неавіаційна діяльність** – 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;
- 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;
- ОДЦА** – об'єднаний диспетчерський центр аеропорту служби планування та оперативного управління ДП МА «БОРИСПІЛЬ»;
- ПС** – повітряне судно;
- САБ** – служба авіаційної безпеки ДП МА «БОРИСПІЛЬ»;
- СТЗ** – склад тимчасового зберігання;
- 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;
- 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;
- ХК** – хендлінгова компанія – будь-яка організація (зокрема підрозділи ДП МА «БОРИСПІЛЬ» та авіаперевізників), уповноважена авіаперевізником здійснювати операції з наземного обслуговування пасажирів і багажу, повітряних суден;

### 3 Загальні положення

**3.1** Стандарт розроблено з урахуванням вимог законодавства України, Авіаційних правил України «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» впроваджує Стандарт з метою забезпечення ефективної співпраці між авіаперевізниками та іншими суб'єктами господарювання, які здійснюють свою діяльність на території аеропорту «БОРИСПІЛЬ», задоволення вимог та очікувань всіх зацікавлених сторін, отримання позитивного враження пасажирів від рівня сервісу в аеропорту «БОРИСПІЛЬ».

**3.3** З метою ефективної взаємодії та однозначного розуміння рівня якості обслуговування пасажирів вимоги Стандарту повинні бути враховані суб'єктом господарювання при укладанні з авіаперевізниками відповідної Угоди про рівень обслуговування (SLA).



#### **ВАЖЛИВО!**

Не допускається виконання вимог Стандарту за рахунок зниження рівня безпеки.

## 4 Вимоги до персоналу

**4.1** Персонал, який працює з пасажирями, представниками авіаперевізників, екіпажами та іншими відвідувачами повинен бути одягнений у формений одяг / спецодяг, дотримуватись принципів етичного спілкування.

**4.2** Персонал, який працює з пасажирями та іншими відвідувачами терміналу повинен носити бейдж з назвою або логотипом компанії та ім'ям співробітника англійською та українською мовами.

**4.3** Персонал, який працює з пасажирями аеропорту, представниками авіаперевізників та іншими відвідувачами повинен володіти англійською мовою в обсязі, необхідному для спілкування та виконання своїх посадових обов'язків. При первинному зверненні до клієнта використовувати українську мову, на вимогу клієнта перейти на англійську мову.

**4.4** Персонал ДП МА «БОРИСПІЛЬ» та суб'єкта господарювання під час перебування на території аеропорту «БОРИСПІЛЬ» повинен дотримуватися:

- правил авіаційної безпеки, пожежної безпеки, техніки безпеки, експлуатації технологічного обладнання, безпеки руху, електробезпеки;
- вимог Закону України про охорону праці, природоохоронного законодавства;
- санітарно-гігієнічних норм;
- правил та інших виробничо-технологічних документів експлуатанта аеродрому щодо ведення господарської діяльності на території аеропорту «БОРИСПІЛЬ».

**4.5** Персонал ДП МА «БОРИСПІЛЬ» та суб'єктів господарювання, який задіяний в наданні послуг з наземного обслуговування на території аеропорту «БОРИСПІЛЬ», для допуску до самостійної роботи повинен:

- пройти навчання у відповідності до вимог АНМ 1110;
- бути ознайомлений з виробничо-технологічними документами та правилами ДП МА «БОРИСПІЛЬ», правилами авіаперевізника, вимогами і особливостями обслуговування рейсів.



## 5 Послуги та 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** 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 осіб з інвалідністю, розцінки, технічні перерви в роботі та правила користування майданчиком.

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

**5.3** 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 поза полем зору пасажирів;
- використовувати орендоване майно відповідно до його призначення, здійснювати господарську діяльність виключно в межах орендованої території, заохарщення 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.

**5.4** Обслуговування **багажних візків** в аеропорту «БОРИСПІЛЬ» здійснюється персоналом суб'єкта господарювання згідно з договором, укладеним з ДП МА «БОРИСПІЛЬ». Суб'єкт господарювання повинен:

- забезпечити підтримання багажних візків у справному стані;
- забезпечити наявність багажних візків у місцях, визначених договором, в достатній кількості.

**5.4.1** Використання багажних візків не за призначенням забороняється.

**5.5** 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.

**5.6** Контроль за дотриманням встановлених вимог покладається на структурні підрозділи ДП МА «БОРИСПІЛЬ», які згідно з умовами договору визначені відповідальними за координацію діяльності відповідних суб'єктів господарювання.

## 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 постійно із застосуванням самохідної техніки, але тільки під час мінімальної кількості пасажирів у залах, і не повинно створювати перешкоди та незручності пасажиром.

**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 пасажиром 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 (найближче розташоване сантехнічне приміщення від приміщення, що прибирається). 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. Поточне прибирання туалетних кімнат проводиться постійно, протягом всієї робочої зміни кожні 30 хв. 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 з інформацією на українській та англійській мовах.

**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  $+20^{\circ}\text{C}$  ( $\pm 2^{\circ}\text{C}$ ).

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

## 7 Інформування пасажирів

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

Вид інформації	Спосіб інформування	Відповідальний за забезпечення інформацією
Способи і маршрути переходу між терміналами аеропорту та з аеропорту до міста	Візуальний: – вказівники; – інформація на веб-сайті.	ДП МА «БОРИСПІЛЬ»
Правила та порядок проведення контролю на безпеку, догляду пасажирів, їх ручної поклажі та багажу	Візуальний: – таблички; – інформаційні відеоролики; – інформація на сайті.	ДП МА «БОРИСПІЛЬ»
Місця розташування кімнати для пасажирів з дітьми, поста правоохоронних органів, довідкової, медпункту, туалетних кімнат тощо	Візуальний: – вказівники; – інформація на сайті.	ДП МА «БОРИСПІЛЬ»
Загальні правила виконання пасажирами вимог, пов'язаних із прикордонним, митним, імміграційним, санітарно-епідеміологічним, ветеринарно-санітарним, фітосанітарним та іншими видами контролю	Візуальний: – інформаційні таблички; – інформація на веб-сайті.	Контролюючі органи, ДП МА «БОРИСПІЛЬ»
	Візуальний: інформація на веб-сайті.	Авіаперевізник
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.	Авіаперевізник
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.	Авіаперевізник
Затримка або скасування рейсів та їх причин	Надсилання офіційної телеграми до Євроконтролю	Авіаперевізник
	Візуальний:	ДП МА «БОРИСПІЛЬ»

Вид інформації	Спосіб інформування	Відповідальний за забезпечення інформацією
	– інформація на моніторах FIDS; – інформація на сайті (за умови отримання інформації від авіаперевізника).	
Інформування про орієнтовний час затримки та очікуваний час відправлення (кожні 30 хвилин)	Аудіо: оголошення. Візуальний: – інформація на моніторах FIDS; – інформація на сайті (за умови отримання інформації від авіаперевізника).	ХК/Авіаперевізник/ ДП МА «БОРИСПІЛЬ»
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/Авіаперевізник

## 8 Реєстрація та посадка на борт ПС пасажирів

**8.1** ДП МА «БОРИСПІЛЬ» встановлює наступні вимоги до процедури реєстрації та її часових параметрів, враховуючи особливості інфраструктури та технологічних можливостей аеропорту.

**8.2** 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 авіаперевізників, які позиціонують себе як low-cost авіаперевізники,

якщо інше не передбачено договірними відносинами між авіаперевізником та аеропортом.

**8.3 ЗАБОРОНЯЄТЬСЯ** здійснювати реєстрацію пасажирів без відображення на моніторі стійки реєстрації інформації про номер рейсу та напрямок слідування (не застосовується у випадку common check-in).

**8.4** Персонал ХК повинен бути допущений до роботи в системі авіаперевізника та працювати виключно під своїм обліковим записом.

**8.5** Персонал ХК здійснює управління чергами під час реєстрації пасажирів з урахуванням вимог авіаперевізника.

**8.6** Персонал ХК повинен проінформувати пасажирів щодо переліку заборонених до перевезення предметів.

**8.7** Пасажири, які вимагають особливої уваги (несупроводжувані діти, пасажири з інвалідністю і обмеженою рухливістю, пасажири з маленькими дітьми, особи похилого віку), обслуговуються, по можливості, позачергово.

**8.8** ХК/авіаперевізник повинні забезпечити можливість безготівкового розрахунку за додаткові послуги, понаднормовий багаж чи ручну поклажу, та справність відповідного обладнання.

**8.9** Час очікування пасажирів в черзі на реєстрацію не повинен перевищувати:

- для пасажирів економічного класу регулярного рейсу – 20 хвилин;
- для пасажирів чартерного рейсу або рейсу low-cost авіаперевізника – 30 хвилин;
- для оформлення багажу на стійці «Baggage drop-off» – 20 хвилин;
- якщо інше не передбачено договірними відносинами між авіаперевізником та ХК.

**8.10** Реєстрація на рейс розпочинається (якщо інше не визначено умовами договорів між авіаперевізником та ХК) 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 заходами безпеки;
- 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.

**8.11** Час закінчення реєстрації пасажирів та оформлення багажу встановлюється правилами авіаперевізника.

**8.12** 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 заходами безпеки.

**8.13** Контроль посадки пасажирів до ПС на відправлення здійснюється персоналом ХК згідно з укладеними угодами з авіаперевізниками відповідно до правил авіаперевізника та з дотриманням вимог авіаційної безпеки.

**8.14** Перонний автобус повинен відправлятись не пізніше ніж через 10 хвилин після входу першого пасажира в автобус.

**8.15** Час закінчення посадки пасажирів на борт ПС встановлюється правилами авіаперевізника.

**8.16** Після закінчення реєстрації та обслуговування на виході на посадку пасажирів **ЗАБОРОНЯЄТЬСЯ** залишати будь-які документи/записи, які можуть сприяти витоку персональних даних пасажирів.



## **9 Обслуговування пасажирів на прибуття**

**9.1** Зустріч пасажирів здійснюється персоналом ХК згідно з укладеними угодами з авіаперевізниками відповідно до правил авіаперевізника та з дотриманням вимог авіаційної безпеки.

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

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

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

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

## **10 Обслуговування пасажирів з інвалідністю**

**10.1** Обладнання для обслуговування осіб з інвалідністю повинно підтримуватись в справному стані в кількості, достатній для забезпечення об'ємів, визначених добовим планом польотів.

**10.2** Персонал повинен бути навчений щодо особливостей обслуговування окремих категорій персоналу.

**10.3** Спілкування з пасажиром з інвалідністю повинно відбуватись у спосіб комфортний для пасажирів (картки альтернативної комунікації, основи жестової мови тощо).

**10.4** Час очікування початку обслуговування пасажирів з інвалідністю на відправлення повинен складати:

- не більше 10 хвилин за умови замовлення послуги за 48 годин;
- не більше 15 хвилин за умови замовлення послуги не пізніше ніж за 24 години;
- не більше 20 хвилин за умови замовлення послуги не пізніше ніж за 12 годин;
- не більше 40 хвилин за умови замовлення послуги пізніше ніж за 12 годин, або відсутності попереднього замовлення послуги.

**10.5** Персонал з обслуговування пасажирів з інвалідністю на прибуття повинен прибути до авіамоству/МС:

- не пізніше ніж за 5 хвилин до прибуття ПС у разі попереднього замовлення послуги;
- не пізніше ніж через 30 хвилин після отримання замовлення у разі відсутності попереднього замовлення послуги.

## **11 Проходження паспортного контролю**

**11.1** Кількість відкритих кабін паспортного контролю повинна відповідати навантаженню на термінали згідно з добовим планом польотів.

**11.2** Час очікування пасажирів в черзі не повинен перевищувати **15 хвилин**.

## **12 Контроль на безпеку пасажирів**

**12.1** Кількість відкритих пунктів догляду повинна відповідати навантаженню на термінали згідно з добовим планом польотів.

**12.2** Персонал служби авіаційної безпеки повинен забезпечити недопущення до перевезення заборонених предметів на борту повітряних суден.

**12.3** Час очікування в черзі пасажирів на основній лінії контролю на безпеку не повинен перевищувати **15 хвилин**.

**12.4** Час очікування пасажирів на трансферній лінії контролю на безпеку не повинен перевищувати **12 хвилин**.

### **13 Обслуговування пасажирів в Прем'єр VIP-залі та бізнес-залах**

**13.1** Пасажири повинні бути забезпечені харчуванням згідно із затвердженим меню.

**13.2** В приміщеннях повинен забезпечуватись належний рівень комфорту та чистоти.

**13.3** Персонал повинен очікувати пасажирів Прем'єр VIP-зали на відправлення (за попереднім замовленням) в зоні паркувального майданчика до моменту прибуття транспортного засобу пасажирів.

**13.4** Час очікування пасажирів Прем'єр VIP-зали на відправлення (без попереднього замовлення) не повинен перевищувати **5 хвилин** підтвердження можливості виконання замовлення.

**13.5** Персонал з обслуговування пасажирів Прем'єр VIP-зали на прибуття повинен прийти до авіамосту/МС не пізніше ніж **за 5 хвилин** до прибуття ПС.

**13.6** Час очікування пасажирів Прем'єр VIP-зали на прибуття (без попереднього замовлення) не повинен перевищувати **5 хвилин** підтвердження можливості виконання замовлення.

## **14 Особливості обслуговування пасажирів в разі тривалої затримки рейсів**

**14.1** Авіаперевізник самостійно інформує пасажирів про затримку, скасування рейсу або анулювання бронювання і відповідає за своєчасність інформування пасажирів.

**14.2** При виникненні довготривалої затримки рейсу авіаперевізник 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;
- проінформувати пасажирів про права щодо отримання допомоги та компенсації згідно з вимогами чинних нормативних документів та правил авіаперевізників;
- на час затримки рейсу здійснювати обслуговування за встановленими правилами авіаперевізника та нормами, які включають: надання 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 пасажирам номери у готелі, харчування та забезпечити трансфер за маршрутом аеропорт – готель – аеропорт.

**14.3** Авіаперевізник призначає відповідальних осіб авіаперевізника або ХК, які повинні постійно знаходитися у зоні обслуговування пасажирів затриманих рейсів, надавати необхідну інформацію, допомогу, консультації, послуги згідно з правилами авіаперевізника.

**14.4** Контроль за якістю обслуговування пасажирів у разі довготривалої затримки рейсу здійснює служба обслуговування в терміналах ДП МА «БОРИСПІЛЬ».

**14.5** Не допускається відхилення від встановлених цим розділом вимог персоналом авіаперевізника та/або ХК.

## 15 Обслуговування багажу

**15.1** Обслуговування багажу здійснюється згідно з вимогами авіаперевізника.

**15.2** При обслуговування багажу слід уникати засилання або невідправлення багажу.

**15.3** Персонал ХК повинен обслуговувати багаж обережно для запобігання його пошкодження.

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

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

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

## 16 Обслуговування ПС на МС

**16.1** Обладнання та техніка має бути у справному стані у кількості достатній для виконання договірних зобов'язань перед авіаперевізниками, які знаходяться на обслуговуванні у постачальника послуг з наземного обслуговування.

**16.2** Обладнання та техніка має бути в наявності на МС ПС за 5 хвилини до ЕІВТ.

**16.3** Обладнання та техніка паливозаправних компаній та компаній з постачання бортхарчування має бути в наявності на МС ПС не пізніше ніж ЕІВТ.

**16.4** Персонал має забезпечити чистоту МС ПС від сторонніх предметів (FOD), обладнання має бути прибрано на безпечну відстань і не заважати руху ПС.

**16.5** Обслуговування ПС здійснюється у відповідності до правил авіаперевізника та внутрішніх виробничо-технологічних документів ХК.

**16.6** Обладнання та техніка, що не задіяні в наземному обслуговуванні, повинні знаходитись у спеціально визначених місцях відстою.

**16.7** Завантаження ПС повинно бути закінчено **за 5 хвилин** до ЕОВТ.

**16.8** Зведено-завантажувальна відомість має бути надана екіпажу не пізніше ніж **за 10 хвилин** до ЕОВТ.

**16.9** ЛМС за необхідності повинні бути підготовлені та передані екіпажу не пізніше ніж **за 5 хвилин** до ЕОВТ.



## 17 Обслуговування вантажу та пошти

**17.1** Документи на вантаж повинні бути доступні вантажоодержувачу або його агенту через 20 хвилин після їх (документів) повернення з митниці.

**17.2** Повідомлення про прибуття вантажу, за умови наявності відповідних контактних даних 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). У випадку інформування про прибуття по телефону, положення цього пункту не застосовуються до вантажів, що розміщено на СТЗ у період часу з 20:00 до 08:00. У такому випадку інформування здійснюється на початку наступної денної зміни.

**17.3** 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.

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

**17.5** Критерії подачі вантажо-супровідних документів до диспетчерської вантажного терміналу та формування вантажного маніфесту:

Час надання документів, не пізніше ніж	Вага вантажу в одній АWB, кг	Категорія вантажу
<b>Вантажопасажирські, вузькофюзеляжні типи ПС</b>		
за <b>2,5 години</b> до часу відправлення повітряного судна за розкладом (SOBT)	до 100 кг включно	для спеціального вантажу
за <b>3,5 години</b> до часу відправлення повітряного судна за розкладом (SOBT)	більше 100 кг	для спеціального вантажу
за <b>3,5 години</b> до часу відправлення повітряного судна за розкладом (SOBT)	до 500 кг включно	для всіх категорій вантажу, крім спеціального
за <b>4 години</b> до часу відправлення повітряного судна за розкладом (SOBT)	більше 500 кг	для всіх категорій вантажу, крім спеціального
<b>Вантажопасажирські, широкофюзеляжні типи ПС</b>		
за <b>3,5 години</b> до часу відправлення повітряного судна за розкладом (SOBT)	до 100 кг включно	для спеціального вантажу
за <b>5,5 години</b> до часу відправлення повітряного судна за розкладом (SOBT)	більше 100 кг	для спеціального вантажу
за <b>5,5 години</b> до часу відправлення повітряного судна за розкладом (SOBT)	від 0,1 кг	для всіх категорій вантажу, крім спеціального
<b>Вантажні ПС</b>		
за <b>3,5 години</b> до часу відправлення повітряного судна за розкладом (SOBT)	до 100 кг включно	для спеціального вантажу
за <b>5,5 години</b> до часу відправлення повітряного судна за розкладом (SOBT)	понад 100 кг до 1000 кг включно	для спеціального вантажу

Час надання документів, не пізніше ніж	Вага вантажу в одній АWB, кг	Категорія вантажу
за <b>8,5 години</b> до часу відправлення повітряного судна за розкладом (SOBT)	Понад 1000кг	для спеціального вантажу
за <b>5,5 години</b> до часу відправлення повітряного судна за розкладом (SOBT)	до 10000 кг включно	для всіх категорій вантажу, крім спеціального
за <b>8,5 години</b> до часу відправлення повітряного судна за розкладом (SOBT)	понад 10000 кг до 30000кг включно	для всіх категорій вантажу, крім спеціального
за <b>12 годин</b> до часу відправлення повітряного судна за розкладом (SOBT)	Понад 30000кг	для всіх категорій вантажу, крім спеціального

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

**17.7** Вантаж та пошта повинні бути скомплектованими та готовими до перевезення на МС ПС:

- не пізніше ніж за 30 хвилин до ЕОВТ для вантажопасажирського рейсу;
- не пізніше ніж за 60 хвилин до ЕОВТ для вантажного рейсу.

**17.8** Під час транспортування вантажу та пошти персонал ХК повинен слідкувати за цілісністю вантажу та пошти, уникати його падіння, під час опадів вантаж та пошта повинні накриватись чохлами або тентом.

**17.9** При обслуговуванні вантажу/пошти необхідно уникати його пошкодження, засилання або помилкового невідправлення.

## **18 Порядок роботи зі зверненнями**

**18.1** Всі суб'єкти господарювання, які працюють на території ДП МА «БОРИСПІЛЬ», зобов'язані забезпечити роботу зі зверненнями клієнтів у порядку визначеному чинним законодавством.

**18.2** У разі надходження до ДП МА «БОРИСПІЛЬ» звернень (публічних за допомогою соціальних мереж та веб-сайту, або адресно на відкриту лінію та авіадовідку аеропорту) 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.

**18.3** Суб'єкт господарювання зобов'язаний надати відповідь клієнту у терміни, визначені законодавством про звернення громадян та інших нормативно-правових актів.

## 19 Порядок проведення моніторингу якості обслуговування в аеропорту «БОРИСПІЛЬ»

**19.1** Суб'єкт господарювання повинен здійснювати оперативний контроль рівня якості надання послуг, встановлених законодавством України та умовами договорів, укладених з ДП МА «БОРИСПІЛЬ», виробничо-технологічними документами ДП МА «БОРИСПІЛЬ».

**19.2** Суб'єкт господарювання повинен здійснювати постійний моніторинг рівня виконання вимог Стандарту. Нижче наведено перелік параметрів та рівень, який вважається нормативно прийнятним та не потребує коригувальних заходів:

Категорія сервісу	Параметри	Допустимий рівень виконання
Інформування пасажирів	Забезпечення інформування пасажирів у порядку, визначеному <a href="#">розділом 7</a> Стандарту	100%
Реєстрація та посадка на борт ПС пасажирів	Час початку/закінчення реєстрації	98%
	Опитування пасажирів щодо переліку заборонених до перевезення предметів	100%
	Час початку/закінчення посадки на борт ПС	98%
	Час очікування пасажирів в черзі на реєстрацію економічного класу регулярного рейсу не перевищує 20 хвилин та 30 хвилин пасажирів чартерного рейсу або рейсу low-cost авіаперевізника	95%
	Час очікування пасажирів в перонному автобусі не повинен перевищувати 10 хвилин	95%
	Забезпечити роботу з пасажиром у випадку затримки рейсу у відповідності до вимог авіаперевізника	100%
	Забезпечення дотримання вимог з безпеки під час посадки пасажирів	100%
	Обслуговування багажу повинно здійснюватись з дотриманням вимог безпеки	100%
	Обслуговування пасажирів на прибуття	Наявність персоналу та/або автобусу на момент установки трапа/авіамоста до ПС
	Забезпечення дотримання вимог з безпеки під час висадки пасажирів	100%
	Наявність персоналу розшуку багажу на момент прибуття пасажирів	98%
	Наявність багажних возиків в достатній кількості	98%

Категорія сервісу	Параметри	Допустимий рівень виконання
Обслуговування пасажирів з інвалідністю	Обладнання у справному стані в кількості достатній для забезпечення добового плану польотів	99%
	Час очікування обслуговування пасажирів на відправлення не більше 10 хвилин за умови замовлення послуги за 48 годин	98%
	Час очікування обслуговування пасажирів на відправлення не більше 15 хвилин за умови замовлення послуги не пізніше ніж за 24 години	95%
	Час очікування обслуговування пасажирів на відправлення не більше 20 хвилин за умови замовлення послуги не пізніше ніж за 12 годин	93%
	Час очікування обслуговування пасажирів на відправлення не більше не більше 40 хвилин за умови замовлення послуги пізніше ніж за 12 годин, або відсутності попереднього замовлення послуги	90%
	Персонал з обслуговування пасажирів на прибуття повинен прибути до авіамоству/МС не пізніше ніж за 5 хвилин до прибуття ПС у разі попереднього замовлення послуги	98%
	Персонал з обслуговування пасажирів на прибуття повинен прибути до авіамоству/МС не пізніше ніж через 30 хвилин після отримання замовлення у разі відсутності попереднього замовлення послуги	90%
	Паспортний контроль	Час очікування пасажирів в черзі не повинен перевищувати 15 хвилин
Контроль на безпеку та догляд	Недопущення до перевезення заборонених предметів на борту повітряних суден	100%
	Час очікування в черзі пасажирів на основній лінії контролю на безпеку не повинен перевищувати 15 хвилин	95%
	Час очікування пасажирів на трансферній лінії контролю на безпеку не повинен перевищувати 12 хвилин	97%
Обслуговування пасажирів в Прем'єр VIP-залі та бізнес-залах	Забезпечення харчуванням у відповідності із затвердженим меню	99%
	Персонал повинен очікувати пасажирів Прем'єр VIP-зали на відправлення (за попереднім замовленням) в зоні паркувального майданчика до моменту прибуття транспортного засобу пасажирів	99%

Категорія сервісу	Параметри	Допустимий рівень виконання
	Час очікування пасажирів Прем'єр VIP-зали на відправлення (без попереднього замовлення) не повинен перевищувати 5 хвилин з моменту підтвердження можливості виконання замовлення	97%
	Персонал з обслуговування пасажирів Прем'єр VIP-зали на прибуття повинен прийти до авіамосту/МС не пізніше ніж за 5 хвилин до прибуття ПС	99%
	Час очікування пасажирів Прем'єр VIP-зали на прибуття (без попереднього замовлення) не повинен перевищувати 5 хвилин з моменту підтвердження можливості виконання замовлення	97%
Обслуговування багажу	Обслуговування багажу повинно здійснюватись з дотриманням вимог безпеки	100%
	Відсутність пошкодження багажу з вини підпорядкованого персоналу	99%
	Відсутність падіння багажу під час транспортування	99%
	Час доставки останнього місця багажу пасажирів на виїздовий транспортер багажного відділення повинен складати не більше, ніж: АІВТ + 40 хвилин	95%
	Останнє місце трансферного багажу має бути доставлене та введено в систему обробки багажу не пізніше ніж за 25 хвилин до ЕОВТ стикувального рейсу	97%
	Відсутність засилання багажу *- застосовується, якщо інше не визначено авіаперевізником	4 на 1000 місць*
	Відсутність невідправленого багажу *- застосовується, якщо інше не визначено авіаперевізником	4 на 1000 місць*
Обслуговування ПС на МС	Обслуговування ПС на МС повинно здійснюватись з дотриманням вимог безпеки	100%
	Обладнання та техніка має бути у справному стані у кількості достатній для виконання договірних зобов'язань перед авіаперевізниками, які знаходяться на обслуговуванні у постачальника послуг з наземного обслуговування	99%
	Обладнання та техніка має бути в наявності на МС ПС за 5 хвилини до ЕІВТ	98%
	Персонал має забезпечити чистоту МС ПС від сторонніх предметів (FOD),	100%

Категорія сервісу	Параметри	Допустимий рівень виконання
	обладнання має бути прибрано на безпечну відстань і не заважати руху ПС	
	Завантаження ПС повинно бути закінчено за 5 хвилин до ЕОВТ	97%
	Зведено-завантажувальна відомість має бути надана екіпажу не пізніше ніж за 10 хвилин до ЕОВТ	97%
	ЛМС за необхідності повинні бути підготовлені та передані екіпажу не пізніше ніж за 5 хвилин до ЕОВТ	97%
Обслуговування вантажу та пошти	Обслуговування вантажу та пошти повинно здійснюватись з дотриманням вимог безпеки	100%
	Документи на вантаж повинні бути доступні вантажоодержувачу або його агенту через 20 хвилин після їх (документів) повернення з митниці	97%
	Вантаж повинен бути готовим для видачі після АІВТ вантажоодержувачу через: <ul style="list-style-type: none"> <li>– 3 години для вузькофюзеляжних типів ПС (вантажопасажирські ПС);</li> <li>– 4 години для широкофюзеляжних типів ПС (вантажопасажирські ПС);</li> <li>– 5 годин для вантажних ПС</li> </ul>	95%
	Вантаж та пошта повинен бути скомплектованим та готовим до перевезення на МС ПС: <ul style="list-style-type: none"> <li>– не пізніше ніж за 30 хвилин до ЕОВТ для вантажопасажирських рейсів;</li> <li>– не пізніше ніж за 60 хвилин до ЕОВТ для вантажного рейсу</li> </ul>	97%
	Час очікування клієнта на початок завантаження після передачі документів прийомоздавальнику вантажу не повинен перевищувати 30 хвилин	97%
	Час очікування клієнтом початку розвантаження вантажу після передачі документів прийомоздавальнику вантажу не повинен перевищувати 30 хвилин	97%
	Відсутність падіння вантажу та пошти під час транспортування	99%
	Відсутність помилкового відправлення або не відправлення вантажу/пошти	3 на 10 000 місць
	Відсутність пошкодження вантажу та пошти	4 на 10 000 місць

**19.3** Служба головного технолога ДП МА «БОРИСПІЛЬ» здійснює вибірковий контроль дотримання вимог Стандарту суб'єктами господарювання.

**19.4** Для моніторингу та вимірювання якості обслуговування застосовуються наступні методи:

- 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;
- аналіз даних засобів об'єктивного контролю відповідної (ЗОК) зони аеропорту;
- аналіз даних АСК ТПА;
- інтерв'ювання – опитування споживачів послуг у формі бесіди з фіксацією результатів;
- анкетування – самостійне заповнення анкет респондентами;
- оцінка якості послуг у місці їх надання – оцінка споживачем наданої йому послуги з можливістю залишення коментарів;
- 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»;
- проведення аудитів якості послуг, що надаються на території аеропорту «БОРИСПІЛЬ» у порядку визначеному *СГТ-2.3-Процедура контролю відповідності та аудиту*.

**19.5** 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, авіаперевізниками та суб'єктами господарювання, в тому числі електронною поштою.

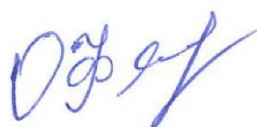


## 20 Відповідальність

**20.1** 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.

**20.2** 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.

Головний технолог – начальник служби



Ольга ФЕДИНА