

Об утверждении Правил организации обслуживания пассажиров в аэропортах Республики Казахстан

Утративший силу

Приказ Председателя Комитета гражданской авиации Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 29 ноября 2004 года № 236. Зарегистрирован Министерством юстиции Республики Казахстан 15 декабря 2004 года № 3276. Утратил силу приказом и.о. Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 28 июня 2011 года № 403

Сноска. Утратил силу приказом и.о. Министра транспорта и коммуникаций РК от 28.06.2011 № 403.

В соответствии с подпунктом 26-4) пункта 1 статьи 5 Закона Республики Казахстан от 15 декабря 2001 года "О государственном регулировании гражданской авиации", **ПРИКАЗЫВАЮ:** см.Z100339

Сноска. Преамбула в редакции приказа Министра транспорта и коммуникаций РК от 09.04.2009 № 173 (порядок введения в действие см. п. 4).

1. Утвердить прилагаемые Правила организации обслуживания пассажиров в аэропортах Республики Казахстан.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Председателя Комитета гражданской авиации Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан Наурзалиева Б.М.

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня государственной регистрации в Министерстве юстиции Республики Казахстан.

Председатель

У т в е р ж д е н ы
приказом Председателя Комитета
гражданской авиации Министерства
транспорта и коммуникаций
Республики Казахстан
от 29 ноября 2004 года N 236

Правила

**организации обслуживания пассажиров в
аэропортах Республики Казахстан 1. Общие положения**

1. Настоящие Правила организации обслуживания пассажиров в аэропортах Республики Казахстан (далее - Правила) разработаны в соответствии с подпунктом 26-4) пункта 1 статьи 5 Закона Республики Казахстан от 15 декабря 2001 года "О государственном регулировании гражданской авиации". см.Z100339

Сноска. Пункт 1 в редакции приказа Министра транспорта и коммуникаций РК от 09.04.2009 № 173 (порядок введения в действие см. п. 4).

2. Настоящие Правила устанавливают порядок организации обслуживания пассажиров и обработки багажа в аэропортах Республики Казахстан.

3. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах:
досылочная бирка - документ для оформления и досылки найденного, задержанного и засланного багажа, согласно инструкции владельца багажа или перевозчика ;

неоплан - перронное транспортное средство, предназначенное для перевозки пассажиров от воздушного судна до здания аэровокзала;

претензия - составленное в письменной форме требование заинтересованного лица о возмещении вреда (убытков), возникшего в результате воздушной перевозки или наземного обслуживания в аэропорту;

ручная кладь - вещи пассажира, провозимые в салоне воздушного судна при пассажире .

4. Организация обслуживания пассажиров в аэропортах Республики Казахстан осуществляется службой организации обслуживания пассажиров (далее - СООП) во взаимодействии со структурными подразделениями аэропорта и другими организациями .

5. При организации обслуживания пассажиров в аэропортах Республики Казахстан СООП осуществляет следующие задачи и функции:

1) обеспечивает регулярность полетов, максимальное удовлетворение требований пассажиров и повышение культуры обслуживания пассажиров в аэропортах Республики Казахстан на основе совершенствования технологии и организации перевозок ;

2) разрабатывает и осуществляет мероприятия по обеспечению сохранности и своевременной доставки багажа пассажиров;

3) принимает участие в рассмотрении претензий, связанных с деятельностью С О О П ;

4) анализирует регулярность полетов и принимает меры по устранению причин нарушения регулярности движения, зависящих от СООП;

5) разрабатывает и проводит мероприятия по укреплению трудовой дисциплины, обеспечению неуклонного выполнения работниками СООП требований нормативных документов Республики Казахстан, регулирующих деятельность в области гражданской авиации;

6) организует подготовку и переподготовку работников СООП;
7) проводит регистрацию билетов пассажиров, взвешивание и оформление
ба г а ж а п а с с а ж и р о в ;

8) обеспечивает предоставление пакета перевозочных документов по каждому рейсу, к которой относится билет и багажная квитанция.

Рейсовая документация (сводно-загрузочная ведомость (LOADSHEET), пассажирская ведомость (манифест), багажная ведомость, досылочная ведомость предоставляется перевозчиком в аэропорт назначения;

9) по окончании регистрации подводит итоги регистрации;
10) выявляет наличие свободных мест и контролирует загрузку воздушного
с у д н а ;

11) накапливает и сопровождает пассажиров до воздушного судна;
12) осуществляет посадку пассажиров в воздушное судно, загрузку багажа, учитывая фактическое наличие пассажиров с данными перевозочных документов ;

13) организует снятие багажа не явившихся на посадку пассажиров;
14) передает и подписывает полетную документацию экипажу воздушного
с у д н а ;

15) проводит встречу и сопровождение прибывающих пассажиров до зала
п р и л е т а а э р о в о к з а л а ;

16) производит прием, передачу от перевозчика и сопровождение багажа между зданием аэровокзала и воздушным судном, а также выдачу багажа
п а с с а ж и р а м .

6. К основным элементам обслуживания пассажиров в аэропорту относится:

1) обслуживание вылетающих пассажиров;
2) подведение итогов регистрации билетов пассажиров, багажа и ручной
к л а д и ;

3) обслуживание прибывающих пассажиров;

4) обслуживание трансферных пассажиров;

5) обслуживание транзитных пассажиров;

6) обслуживание пассажира при предъявлении им претензии на неисправность при воздушной перевозке и наземном обслуживании.

2. Обслуживание вылетающих пассажиров

7. Обслуживание вылетающих пассажиров предусматривает следующий
п о р я д о к :

1) регистрация вылетающих пассажиров в аэропорту начинается не ранее

трех часов до вылета воздушного судна (в зависимости от типа воздушного судна и количества пассажиров) и заканчивается за 40 минут до вылета воздушного судна.

Особо важные пассажиры (далее - VIP) по согласованию проходят регистрацию не позднее чем за 20 минут до вылета воздушного судна;

2) получение агентами СООП от диспетчера СООП сведений о номере и типе воздушного судна, количестве кресел, перевозчике, количестве проданных билетов и дополнительных сведений о вылетающих пассажирах VIP, инвалидах, больных, трансферных и транзитных пассажирах;

3) получение агентом по регистрации СООП (далее - агент по регистрации) от начальника смены СООП, представителей авиакомпании и подготовка перевозочной документации, необходимой для оформления рейса (посадочные талоны, багажные номерные бирки, бирки "ручная кладь", "стекло" и, в случае ручной регистрации, пассажирские манифесты и багажные ведомости);

4) проверка агентами по регистрации состояния рабочего места, исправность и функционирование средств автоматической регистрации, связи и визуальной информации (соответствие данных на табло);

5) в случае выявления неисправностей в работе средств автоматической регистрации, связи, неготовности помещения к работе или других нарушениях, влияющих на ухудшение условий работы и качество обслуживания пассажиров, немедленно информируется диспетчер и начальник смены СООП аэропорта;

б) сообщение диспетчеру СООП аэропорта о готовности к работе по регистрации билетов и оформлению багажа пассажиров данного рейса;

7) получение агентом по регистрации от пассажира билета с указанием номера рейса, гарантированной даты вылета;

8) проверка правильности оформления билета;

9) наружный осмотр принимаемого к перевозке багажа, состояния его упаковки и ручной клади.

Прием, оформление, доставку, погрузку и выдачу багажа обеспечивают следующие лица, взаимодействующие в указанных операциях:

а г е н т п о б а г а ж у ;

агент по регистрации;

приемо-сдатчики багажа;

Г р у з ч и к ;

б о р т п р о в о д н и к ;

10) взвешивание предъявленного пассажиром багажа и ручной клади;

11) агент по регистрации определяет количество мест, массу багажа и ручной клади, наклеивает багажные номерные бирки на принятый к перевозке багаж и бирки "ручная кладь" на ручную кладь.

Отрывные талоны багажных номерных бирок наклеиваются на билет. При регистрации группы пассажиров, следующих в один пункт назначения, при автоматической регистрации, агент оформляет весь принятый к перевозке багаж на одного взрослого пассажира в группе в режиме "семейный" или "групповой", при ручной регистрации агент сверяет общую массу с общей массой бесплатного провоза багажа на всю группу и делает соответствующие пометки в пассажирском манифесте (фигурные скобки вокруг порядковых номеров пассажиров, летящих в группе);

12) агент по регистрации вписывает регистрационный номер пассажира в посадочный талон, количество мест и вес багажа в билет, изымает полетный купон и возвращает пассажиру зарегистрированный талон с указанием номера места в салоне воздушного судна;

13) при одновременной регистрации двух и более рейсов агент по багажу СООП (далее - агент по багажу) информирует бригадира смены грузчиков коммерческого склада о принадлежности и цвете багажных номерных бирок и контролирует сортировку багажа по количеству вылетающих рейсов;

14) при регистрации пассажира с детьми, агент по регистрации проверяет документ, подтверждающий возраст ребенка (свидетельство о рождении). Возраст ребенка определяют на день начала перевозки от начального пункта отправления, указанного в билете;

15) регистрацию билета несопровождаемого ребенка при предъявлении документа, удостоверяющего личность ребенка осуществляют только в тех случаях, когда имеется подтвержденное бронирование на всех участках маршрута перевозки. Оформлением перевозки несопровождаемого ребенка занимается представитель перевозчика в аэропорту;

16) при обслуживании больных пассажиров агент по регистрации рейса проверяет наличие авиабилета и медицинское заключение, содержащее разрешение на его перевозку воздушным транспортом, с указанием специальных требований к условиям перевозки такого пассажира, после чего оформляет перевозочные документы согласно общим правилам.

При обслуживании людей, имеющих инвалидность, в том числе пользующихся креслом-коляской, агент по регистрации рейса распределяет специально предназначенные места в салоне воздушного судна, в наибольшей степени учитывающие их потребности, по согласованию с представителем авиакомпании ;

17) при регистрации пассажира, имеющего инвалидность по зрению и в сопровождении собаки-поводыря, ему выделяется место на задних рядах кресел. На собаку-поводыря предъявляется ветеринарный сертификат и сертификат о специальном обучении. Собака должна быть в наморднике и на поводке;

18) при перевозке больного или людей, имеющих инвалидность, после проведения соответствующих процедур по линии регистрации представитель авиакомпании/аэропорта сопровождает их к (от) воздушному судну и вместе с документами передает его/их непосредственно экипажу.

При перевозке лиц, пользующихся креслом-коляской, представитель авиакомпании/аэропорта должен предоставить специальное кресло для транспортировки их в салон воздушного судна.

Посадка в воздушное судно лиц с ограниченными возможностями производится представителем авиакомпании/аэропорта в первую очередь до объявления посадки основной части пассажиров и высадка из воздушного судна в последнюю очередь;

19) во избежание возникновения конфликтных ситуаций при выявлении каких-либо нарушений, связанных с процедурой регистрации билетов и оформления багажа (отказ пассажира выполнять требования перевозчика, нарушения в оформлении билетов и других), немедленно информируется начальник смены СООП аэропорта и, через него, представитель перевозчика;

20) по окончании регистрации агент по регистрации, взаимодействуя с агентом зала официальных делегаций аэропорта, обслуживающим пассажиров категории VIP, сверяет наличие полетных купонов с количеством зарегистрированных пассажиров по каждому пункту посадки и в целом по рейсу.

При автоматической регистрации агент по регистрации выводит на печать три экземпляра (на международных рейсах - пять экземпляров) пассажирского манифеста для агента по посадке СООП (далее - агент по посадке), при ручной регистрации подводит итоги по каждому сектору регистрации и передает общий итог регистрации диспетчеру СООП для составления сводной загрузочной в е д о м о с т и ;

21) агент по багажу подсчитывает количество мест багажа по каждому пункту загрузки и сверяет его с данными в компьютере по каждому сектору р е г и с т р а ц и и .

При ручной регистрации агент по багажу получает от агента по регистрации данные о количестве мест и весе зарегистрированного багажа, зафиксированные в пассажирском манифесте. Сверив полученные данные с фактическим количеством мест багажа по каждому пункту разгрузки, заверяет их подписью и передает бортпроводнику при загрузке багажа на борт воздушного судна. Третий экземпляр багажной ведомости, подписанный бортпроводником, агент по багажу после отправки рейса передает диспетчеру СООП аэропорта;

22) регистрация пассажиров, опоздавших ко времени окончания регистрации, ведется по согласованию с представителем перевозчика;

23) после сообщения диспетчера производственно-диспетчерской службы аэропорта о готовности воздушного судна к вылету и принятию на борт пассажиров диспетчер СООП аэропорта дает указание диктору и агенту по посадке о начале посадки на рейс;

24) после объявления о посадке пассажиров агент по посадке получает пять экземпляров (на международных рейсах - семь) сводной загрузочной ведомости (LOADSHEET), два экземпляра центровочного графика от диспетчера по центровке аэропорта и три экземпляра (на международных рейсах - пять экземпляров) пассажирских манифеста от агента по регистрации, уточняет номер самолета, номер стоянки, количество пассажиров, зарегистрированных на данный рейс, и проверяет наличие на перроне неоплана и водителя;

25) агент по посадке приглашает пассажиров из зала ожидания в телескопический трап на посадку, или, при посадке на дальние стоянки, в неоплан;

26) агент по посадке и представитель отдела пограничного контроля аэропорта (на международных рейсах) проверяют у пассажиров посадочные талоны и перед входом в телескопический трап или неоплан агент по посадке изымает отрывную часть посадочного талона.

Перед отправкой неоплана агент по посадке объявляет наименование авиакомпании, маршрут следования и номер рейса, запрашивает у диспетчера СООП аэропорта информацию о возможных изменениях в загрузке.

Получив разрешение на движение неоплана, агент по посадке дает распоряжение водителю о транспортировке пассажиров, указав номер стоянки и бортовой номер воздушного судна;

27) обо всех нарушениях, связанных с процедурой посадки вылетающих пассажиров и оформлении полетной документации (несоответствие количества посадочных талонов общему количеству зарегистрированных пассажиров, несоответствие количества посадочных талонов по классам обслуживания, неявка пассажира на посадку и других) немедленно информируется диспетчер и начальник смены СООП аэропорта;

28) по окончании посадки пассажиров в воздушное судно агент по посадке уточняет у бортпроводника фактическое количество пассажиров на рейсе, сверяя их с посадочными талонами и с итоговыми данными регистрации, полученными от диспетчера СООП аэропорта и делает необходимые изменения в графе "LMC" сводной загрузочной ведомости;

29) агент по посадке передает сводную загрузочную ведомость и центровочный график второму пилоту воздушного судна и докладывает диспетчеру СООП о завершении посадки на рейс и, после отгона трапа, об отгоне трапа.

Сноска. Пункт 7 с изменениями, внесенными приказом Министра транспорта и коммуникаций РК от 09.04.2009 № 173 (порядок введения в действие см. п. 4).

3. Подведение итогов регистрации пассажиров и багажа

8. По окончании регистрации агент по регистрации, взаимодействуя с агентами зала официальных делегаций, сверяет наличие полетных купонов с количеством зарегистрированных пассажиров по каждому пункту посадки и в целом по рейсу. При автоматической регистрации агент по регистрации выводит на печать два экземпляра пассажирского манифеста, экземпляр сводной пассажирской ведомости и заверяет их подписью. При ручной регистрации агент по регистрации подписью заверяет пассажирские манифесты по каждому сектору регистрации. Итоговые документы передаются диспетчеру СООП.

9. Полетные купоны и, при наличии сверхнормативного багажа и ручной клади, квитанции платного багажа после завершения посадки на рейс агент по регистрации передает представителю авиакомпании под роспись с указанием фамилии получателя в журнале передачи конвертов с купонами.

4. Обслуживание прибывающих пассажиров

10. Обслуживание прибывающих пассажиров предусматривает следующий порядок :

1) после объявления диспетчером производственно-диспетчерской службы аэропорта расчетного времени прибытия рейса агенты СООП получают от диспетчера службы перевозок следующую информацию о прибывающем в о з д у ш н о м

с у д н е :

н о м е р р е й с а ;

в р е м я п р и б ы т и я ;

п л а н и р у е м а я с т о я н к а ;

количество конечных трансферных и транзитных пассажиров;

к о л и ч е с т в о б а г а ж а ;

2) агент по посадке и представитель отдела пограничного контроля аэропорта (на международных рейсах) встречает пассажиров у телескопического трапа или следует с пассажирами в неоплане до здания аэровокзала;

3) агент по посадке следит за порядком при посадке и доставке пассажиров в зал прилета терминала аэропорта для прохождения паспортного контроля (на международных рейсах) и получения багажа;

4) грузчик коммерческого склада, производящий выгрузку багажа с борта

воздушного судна осматривает исправность упаковки и в случае обнаружения неисправности сообщает бортпроводнику воздушного судна и агенту по багажу;

5) агент по багажу ведет прием багажа с воздушного судна от бортпроводника перевозчика и подсчитывает количество мест багажа при загрузке.

Все обнаруженные неисправности отражаются в багажной ведомости (характер неисправности, номер багажной бирки), заверяются подписью и фамилией бортпроводника;

6) багаж под контролем агента по багажу доставляется в багажное отделение аэропорта;

7) выгрузка багажа на транспортер производится грузчиком коммерческого склада с обязательным присутствием агента по багажу;

8) при выдаче багажа агент сверяет номера отрывного талона багажной номерной бирки и бирки, наклеенной на багаж пассажира;

9) обо всех неисправностях при перевозке багажа немедленно информируются начальник смены СООП и представитель перевозчика в аэропорту;

10) по всем неисправностям при перевозке агентом в присутствии представителя перевозчика составляется акт о неисправности при перевозке багажа - PIR (Property Irregularity Report) (далее - акт PIR). В случае неприбытия/повреждения багажа основанием для составления акта служит заявление пассажира и билет.

Сноска. Пункт 10 с изменением, внесенным приказом Министра транспорта и коммуникаций РК от 09.04.2009 № 173 (порядок введения в действие см. п. 4).

5. Обслуживание трансферных пассажиров

11. При регистрации трансферных пассажиров и оформлении багажа агент по регистрации использует специальные багажные номерные бирки перевозчика.

12. После окончания регистрации рейса агент по багажу оформляет отдельную багажную ведомость на трансферный багаж в 3-х экземплярах.

13. Трансферный багаж загружается на борт воздушного судна в отдельный багажный отсек. При отсутствии свободного багажного отсека багаж трансферных пассажиров загружается в последнюю очередь.

14. В багажное отделение аэропорта багаж трансферных пассажиров доставляется в первую очередь.

6. Обслуживание транзитных пассажиров

15. Пассажир, имеющий транзитный билет, отправляется из аэропорта остановки в указанные в билете дату и рейс. При международной перевозке транзитный пассажир в аэропорту остановки находится в зале для транзитных пассажиров.

16. В случае невозможности отправить пассажира желательным для него рейсом перевозчиком предлагается пассажиру место на другой рейс или на другую дату вылета. При отказе пассажира от предложенных перевозчиком рейса или даты вылета перевозчик по требованию пассажира возвращает деньги за невыполненную перевозку по билету в соответствии с правилами применения тарифов перевозчика.

7. Обслуживание пассажира при предъявлении им претензии на неисправность при воздушной перевозке

17. Факт неисправности при перевозке воздушным транспортом, который может служить основанием для подачи пассажиром претензии, удостоверяют актом PIR или коммерческим актом. Акт составляют непосредственно в аэропорту обнаружения неисправности, либо в аэропорту прибытия.

18. Обстоятельствами для составления акта являются:

- 1) несоответствие наименования багажа, массы или числа мест багажа, указанных в документах;
- 2) недостача или повреждение багажа;
- 3) повреждение упаковки багажа;
- 4) обнаружение багажа без документов или документов без багажа;
- 5) другие неисправности, связанные с воздушной перевозкой.

19. Обо всех неисправностях при перевозке багажа немедленно информируется начальник смены СООП.

20. Основанием для составления акта служит заявление пассажира и билет.

Акт составляют и подписывают:

- 1) получатель багажа (заинтересованное лицо);
- 2) представитель авиакомпании, удостоверяющий факт, изложенный в акте;
- 3) лицо, ответственное за актируемый багаж (агент по багажу).

Дополнительное количество лиц, привлекаемых к составлению акта зависит от характера неисправности при перевозке.

Представитель авиакомпании после составления акта отправляет телеграмму

с указанными в акте данными агенту по рекламациям в базовый аэропорт авиакомпаний, совместно с агентами СООП аэропорта проводит розыск, выясняет факт и причины неисправности.

21. При неприбытии багажа или недостатке его по количеству мест агент по багажу принимает от пассажира претензионное заявление, составляет коммерческий акт или акт PIR в трех экземплярах, в которых указывает номер, дату вылета рейса, маршрут следования воздушного судна, номера багажных бирок и описание багажа.

22. При повреждении багажа составляется коммерческий акт с указанием конкретного повреждения (размеры разрыва упаковки, царапины, доступ к содержимому багажа, отсутствие механизмов и другие). Акт составляется агентом по багажу и подписывается:

- 1) получателем багажа;
 - 2) представителем перевозчика;
 - 3) представителем линейного отдела внутренних дел в аэропорту;
 - 4) лицом, несущим материальную ответственность за активируемый багаж (агент по багажу).
-