



ООО «Аэропорт Байкал»

Положение по обслуживанию пассажиров в бизнес-зале

УТВЕРЖДЕНО

приказом генерального директора

от 27.07.2021 № 197/3

Назначение	Регламентирует порядок обслуживания пассажиров в бизнес-зале	
Область применения	Требования положения обязательны для применения должностными лицами отдела обслуживания пассажиров приоритетных классов	
Перечень нормативной документации	Документы, в соответствии с реестром документов, регламентирующих деятельность структурных подразделений ООО «Аэропорт Байкал»	
Ответственный разработчик	Начальник службы организации перевозок	Т.Г. Мархаева
Согласовано	Директор по производству	С.В. Бадмаев
	Финансовый директор	Т.М. Орлова
	Ведущий юрист-консульт	Е.Н. Караваев
	Специалист по качеству	Д.Т. Батырь
Рассылка	ДП, СОП, СК, ПДСА.	



1. Общие сведения

Бизнес-зал расположен в изолированном помещении на втором этаже в восточном крыле аэровокзала внутренних авиалиний, оснащен необходимым оборудованием и средствами связи для технологического обеспечения процесса обслуживания пассажиров, имеет отдельный выход на посадку. Режим работы зала круглосуточный.

Бизнес-зал предназначен для обслуживания пассажиров:

- вылетающих, имеющих авиабилеты бизнес-класса и экономического класса с соответствующими бонусными картами, на рейсах авиакомпаний, заключивших договора на предоставление данного вида услуг;
- вылетающих экономического класса по договорам со сторонними организациями и за наличный расчет.

2. Организация обслуживания в бизнес-зале

2.1. Перечень услуг, предоставляемых в бизнес-зале:

- Регистрация авиабилетов, оформление багажа и ручной клади на отдельной стойке;
- Предполетный досмотр пассажиров и ручной клади в отдельном секторе досмотра;
- Информационное обеспечение по условиям обслуживания и полета;
- Сопровождение в процессе обслуживания специально подготовленным персоналом;
- Доставка отдельным транспортом и посадка/высадка пассажиров в/из воздушного судна;
- Отдельная доставка багажа в/из воздушного судна;
- Встреча транзитных пассажиров бизнес-класса у трапа воздушного судна, доставка от/к воздушному судну отдельным транспортом (кроме стоянок, оснащенных телескопическими трапами).

2.2. Порядок обслуживания в бизнес-зале

Доступ и обслуживание вылетающих пассажиров в бизнес-зале осуществляется по предварительным заявкам (форма заявки - приложение №1) или посадочному талону.

Заявки на обслуживание в бизнес-зале подаются не позднее чем за 1,5 часа до вылета/прилета воздушного судна по расписанию (на электронную почту bizneszal@airportbaikal.ru, телефон +7 (3012) 22-76-44, доб. 223.

Обслуживание вылетающих пассажиров начинается за 4 часа до вылета воздушного судна по расписанию.

Обслуживание пассажиров в бизнес-зале организует агент службы организации перевозок, закрепленный за бизнес-залом.

2.3. Оплата услуг бизнес-зала

Условия оплаты, порядок подачи заявок на обслуживание, список лиц, имеющих право подачи заявок, оговариваются условиями Договора на предоставление услуг в бизнес-зале.

Оплата услуг бизнес-зала осуществляется на основании прейскуранта, утвержденного генеральным директором ООО «Аэропорт Байкал».



Положение по обслуживанию пассажиров в бизнес-зале

Оплата услуг по разовым заявкам производится наличными денежными средствами или банковской картой до начала обслуживания с выдачей фискального чека контрольно-кассового аппарата.

Оказание услуг пассажирам в бизнес-зале при безналичной форме расчета осуществляется в установленном порядке в соответствии с заключенными договорами или по гарантийным письмам, с составлением акта сдачи-приемки оказанных услуг.

Учет убывающих пассажиров через бизнес-зал производится агентом службы организации перевозок, закрепленным за бизнес-залом в «Журнале учета пассажиров, обслуживаемых в бизнес-зале». В журнал заносятся следующие сведения о посетителях: ФИО, организация – заказчик (при наличии), дата и номер рейса.

Срок хранения «Журнала учета обслуженных пассажиров в бизнес-зале» до 31 декабря года следующего за отчетным.