



ООО «Аэропорт Байкал»

Положение по обслуживанию пассажиров в зале повышенной комфортности

УТВЕРЖДЕНО

приказом генерального директора

от 27.07.2022 № 187/2

Назначение	Регламентирует порядок обслуживания пассажиров в зале повышенной комфортности	
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 юрисконсульт	Е.Н. Караваев
	Специалист по качеству	Д.Т. Батырь
Рассылка	ДП, СОП, СК, ПДСА.	



1. Общие сведения

Зал повышенной комфортности (далее по тексту - ЗПК) расположен в изолированном помещении на первом этаже в восточном крыле аэровокзала внутренних авиалиний, имеет отдельные входы (выходы) со стороны привокзальной площади и перрона, оборудованные информационными табличками аналогичного содержания.

В ЗПК осуществляется обслуживание различных категорий пассажиров (вылетающих, прибывающих), независимо от класса обслуживания и лиц их сопровождающих (встречающих, провожающих) на основании заключенных со сторонними организациями договоров на предоставление данного вида услуг, а также на основании разовых заявок (гарантийных писем) сторонних организаций и авиаперевозчиков.

В ЗПК производится обслуживание пассажиров следующих категорий:

- официальных лиц и делегаций;
- VIP пассажиров (very important person - лица, занимающие видное общественное, религиозное или политическое положение);
- пассажиров (групп пассажиров) на основании заключенных договоров со сторонними организациями;
- пассажиров (групп пассажиров) по разовым заявкам.

2. Организация обслуживания в ЗПК

2.1. Перечень услуг, предоставляемых в ЗПК:

- Регистрация авиабилетов, оформление багажа и ручной клади непосредственно в ЗПК;
- 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 у трапа воздушного судна, доставка от/к воздушному судну отдельным транспортом (кроме стоянок, оснащенных телескопическими трапами).

Предоставление услуг в ЗПК производится с четырехчасовым технологическим циклом обслуживания:

- начало обслуживания на вылет за четыре часа до времени отправления, указанного в авиабилете;
- завершение обслуживания на прилет и транзитных пассажиров по истечении четырех часов от времени фактического прибытия.

2.2. Порядок обслуживания в ЗПК

Доступ и обслуживание вылетающих/прибывающих пассажиров в ЗПК осуществляется по предварительным заявкам (форма заявки - приложение №1).



Заявки на обслуживание в ЗПК подаются до начала обслуживания, но 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 пассажиров в ЗПК организует агент службы организации перевозок, закрепленный за залом повышенной комфортности.

2.3. Оплата услуг ЗПК

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

Оплата услуг ЗПК осуществляется на основании прейскуранта, утвержденного генеральным директором ООО «Аэропорт Байкал». Допускается установление договорных цен, отличных от действующего прейскуранта, на основании обращения органов федеральной и местной власти в рамках обслуживания официальных лиц и делегаций.

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

Регистрация прибывающих/убывающих пассажиров через ЗПК производится агентом службы организации перевозок, закрепленным за залом повышенной комфортности в «Журнале учета пассажиров, обслуживаемых в ЗПК». В журнал заносятся следующие сведения о посетителях: ФИО, организация – заказчик (при наличии), дата и номер рейса.

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