

**НЕКОММЕРЧЕСКОЕ ПАРТНЕРСТВО
«АССОЦИАЦИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ ДЛЯ ПАССАЖИРОВ
НА ТРАНСПОРТЕ»**



(проект)

СТАНДАРТ

Системы добровольной сертификации Сервисных услуг на транспорте

**Качества обслуживания пассажиров с
ограниченными физическими возможностями
на воздушном транспорте**

г.Москва, 2011

Оглавление

1. ВВЕДЕНИЕ	3
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
3. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	4
4. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	4
5. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	5
6. Критерии и параметры оценки доступности услуг и качества обслуживания пассажиров PRMs на воздушном транспорте	10

1. ВВЕДЕНИЕ

Стандарт предприятия, в соответствии со статьей 17 ФЗ № 184 «О техническом регулировании» - документ, устанавливающий показатели работ и услуг (при их производстве и реализации).

Стандарт качества обслуживания категории пассажиров с ограниченными двигательными функциями (далее - PRMs) предлагает международным аэропортам и авиакомпаниям РФ, в соответствии с международной практикой и рекомендациями:

- информацию о минимальных требованиях к качеству обслуживания PRMs;

- информацию о рекомендациях ведущих международных и отечественных организаций по выбору и поддержанию приемлемого уровня качества обслуживания авиаперевозок PRMs ;

- информацию о систематизации работы аэропортов и авиакомпаний по повышению качества обслуживания PRMs.

Стандарт нацелен на:

- создание предпосылок для достижения качества обслуживания PRMs в международных аэропортах ГА и авиакомпаниями в соответствии с международными стандартами и рекомендациями с целью формирования благоприятного имиджа отечественной гражданской авиации на рынке пассажирских авиаперевозок;

- координацию работы субъектов ГА по созданию благоприятных условий для развития рынка пассажирских авиаперевозок и сервиса пассажиров;

- удовлетворение ожиданий и потребностей PRMs в обслуживании пассажирских авиаперевозок, с целью повышения конкурентоспособности воздушного транспорта;

- повышение доступности пассажирских авиаперевозок для PRMs;

- повышение качества обслуживания PRMs ГА РФ.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Стандарт качества обслуживания PRMs устанавливает критерии и параметры, определяющие оценку качества обслуживания PRMs в международных аэропортах РФ и авиакомпаниях.

5.2. Стандарты организаций по обслуживанию (PRMs) разрабатывается в соответствии с ФЗ «О техническом регулировании» и данным стандартом.

5.3. Объект стандартизации – качество обслуживания пассажирских авиаперевозок PRMs в международных аэропортах и авиакомпаниях.

5.4. Параметры качества обслуживания пассажиров PRMs могут уточняться предприятием с учетом условий производственно-финансовой деятельности, целей и задач развития предприятия.

5.5. Обслуживание PRMs, должны по качеству соответствовать международным критериям, показателям, параметрам качества.

5.6. Для подтверждения соответствия качества обслуживания PRMs в международном аэропорту и авиакомпании в соответствии с заявленными в стандарте организации параметрами рекомендуется «Система добровольной сертификации сервисных услуг на транспорте» РОСС RU. И 148.04 ТА00, адрес Веб-страницы в сети интернет www.tpsa.ru.

3. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Стандарт содержит рекомендации, схему и методику работы международных аэропортов и авиакомпаний РФ по разработке стандартов качества обслуживания PRMs, которые устанавливаются, в соответствии с общепринятыми международными рекомендациями и практикой, требования к показателям качества работ и услуг обслуживания пассажирских авиаперевозок. Настоящий стандарт является добровольным, применяется на добровольных началах авиакомпаниями и международными аэропортами РФ в качестве базового стандарта системы качества предприятий по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок PRMs. Стандарт качества обслуживания PRMs является добровольным корпоративным стандартом для членов Ассоциации «Аэропорт «ГА» и «Ассоциации производителей сервисных услуг для пассажиров на транспорте». Данный стандарт является основой для повышения качества обслуживания PRMs.

4. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем стандарте использованы требования и рекомендации следующих документов:

Федеральный закон от 07.02.92 №2300-1 «О защите прав потребителей»

Федеральный закон «О техническом регулировании» № 184-ФЗ от 27.12.2002г.

Федеральный закон от 2 августа 1995 г. № 122-ФЗ "О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов" (с изменениями от 10 января 2003 г., 22 августа 2004 г.)

Федеральный закон от 24.07.1998 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

Воздушный Кодекс РФ от 19.03.97 №60-ФЗ

КОНВЕНЦИЯ О ПРАВАХ ИНВАЛИДОВ ООН

«Airport&persons with disabilities» Handbook for airport operators ACI 2010 – Supplement – new EU&US regulations.

European concept for accessibility. Annex Accessibity Standart. 2003.

The Disability Discrimination Act 1995 (ISBN No. 0105450952)

Tourism and the DDA – your guide to understanding the Disability Discrimination Act

Ground Handling Agreement-Соглашение о наземном обслуживании (приложение А).

BS8300:2001 – Design of buildings and their approaches to meet the needs of disabled people – code of practice

REGULATION (EC) No 1107/2006 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air.

IATA AHM 810 Рекомендации по определению качества получаемых услуг.

Рекомендации Ассамблей ИКАО – 35 сессии Экономической комиссии А-35-WP|180 EC|27 20|9|04;

Программа ACI (Международной организации аэропортов) ASQ (Качество обслуживания в аэропорту);

«Качество обслуживания в аэропортах: стандарты и измерения» Руководство ACI 2004 год издание 9.

Федеральные авиационные правила № 82 от 28тиюня 2007 года "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей".

5. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Авиационный персонал - лица, имеющие специальную подготовку и сертификат (свидетельство) и осуществляющие деятельность по обеспечению безопасности полетов воздушных судов или авиационной безопасности, а также деятельность по организации, выполнению, обеспечению и обслуживанию воздушных перевозок и полетов воздушных судов, авиационных работ, организации использования воздушного пространства, организации и обслуживанию воздушного движения.

Агент по обслуживанию или сервису пассажиров – лицо, предприятие или организация, уполномоченное аэропортом и перевозчиком на проведение работ по организации сервиса и (или) обслуживанию пассажиров на территории аэропорта.

Аудит – систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита (записи, изложения фактов, или другой информации) и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

Аэропорт- комплекс сооружений, включающий в себя аэродром, аэровокзал, другие сооружения, предназначенный для приема и отправки воздушных судов, обслуживания воздушных перевозок и имеющий для этих целей необходимое оборудование, авиационный персонал и других работников.

Аэровокзал – здание для обслуживания пассажиров воздушного транспорта в аэропортах.

Багаж – личное имущество пассажира, перевозимое на воздушном судне в соответствии с договором на перевозку (билетом), но не являющееся грузом.

Базовый стандарт - нормативный документ по стандартизации, разработанный, как правило, на основе согласия, характеризующегося отсутствием возражений по существенным вопросам у большинства заинтересованных сторон, принятый (утвержденный) признанным органом. Базовый стандарт является основным фундаментом информационного блока для стандартов последующих уровней.

Безопасность товара (работы услуги) – безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортирования и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

Воздушная перевозка пассажиров, багажа и грузов (перевозка) - транспортировка пассажиров, багажа и груза, выполняемая авиационными предприятиями (эксплуатантами) на воздушных судах по воздушным линиям за установленную плату, а также наземными транспортными средствами Перевозчика.

Воздушное судно (ВС) – летательный аппарат, поддерживаемый в атмосфере за счет взаимодействия с воздухом, отличного от взаимодействия с воздухом, отраженным от поверхности земли или воды.

Время исполнения услуги - установленный норматив времени на исполнение услуги.

Время обслуживания – продолжительность фактического взаимодействия исполнителя услуги с потребителем.

Время исполнения услуги – установленный норматив времени на исполнение услуги

Досмотр - применение технических или других средств, предназначенных для обнаружения оружия, взрывчатых веществ или других опасных устройств, которые могут использоваться для осуществления акта незаконного вмешательства.

Иммиграционный контроль – деятельность, осуществляемая Федеральной миграционной службой России и ее территориальными органами по регулированию миграции и осуществлению в пределах своей компетенции мер по предупреждению неконтролируемой миграции на территорию РФ иностранных граждан и лиц без гражданства.

Качество – совокупность существенных признаков, свойств, особенностей, отличающих предмет или явление от других и придающих ему определенность.

Качество обслуживания – совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей пассажиров.

Качество услуги (сервиса) – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные и предполагаемые потребности потребителя.

Корпоративная культура – внутрипроизводственная согласованность действий всего персонала независимо от уровней производственной иерархии, в общем виде отражающая соответствие внешних целевых групп и внутренних задач, ставящихся перед предприятием.

Международная воздушная перевозка - воздушная перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения расположены:

соответственно на территории двух государств;

на территории одного государства, если предусмотрен пункт (пункты) посадки на

территории другого государства;

Международный аэропорт - аэропорт, который открыт для приема и отправки воздушных судов, выполняющих международные воздушные перевозки, и в котором осуществляется пограничный и таможенный контроль, а в случаях, установленных международными договорами Российской Федерации и федеральными законами, и иные виды контроля.

Минимальное стыковочное время (МСТ) – время, необходимое для успешной пересадки пассажиров и перегрузки багажа с одного рейса на другой в аэропорте (пункте) трансферта.

Обслуживание – деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем.

Обслуживание пассажиров – деятельность, связанная с выполнением технологических операций по выполнению авиапассажирской перевозки.

Пассажир – физическое лицо, за исключением члена экипажа, которое перевозится или должно перевозиться в воздушном судне в соответствии с договором воздушной перевозки.

Пассажиры с ограниченными физическими возможностями (PRMs) – инвалиды, старики, дети с ограниченными функциями движения, координации, умственного развития, общения.

Пассажир транзитный – пассажир, который согласно авиабилету и багажной квитанции продолжает полет из аэропорта транзита тем же рейсом, которым он прибыл.

Пассажир трансферный - пассажир, который согласно авиабилету и багажной квитанции прибыл в аэропорт трансферта одним рейсом и продолжает полет другим рейсом того же или другого перевозчика.

Пассажирский комплекс – это комплекс сооружений в состав которого входят: привокзальная площадь со стоянками городского транспорта, перрон аэродрома, здание перронно-технических служб, цех приготовления бортового питания, гостиница, командно-диспетчерский пункт.

Перевозчик – эксплуатант, осуществляющий воздушные перевозки пассажиров, багажа, грузов или почты и имеющий лицензию на осуществление подлежащего лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации вида деятельности в области авиации.

Пограничный контроль – совокупность мер, осуществляемых пограничными органами РФ в целях обеспечения законодательства РФ о порядке пропуска через Государственную границу РФ физических лиц, товаров и животных.

Предполетный досмотр – процедура досмотра пассажиров, членов экипажей гражданских ВС, ручной клади, багажа, грузов, почты и бортовых запасов, проводимая работниками службы авиационной безопасности и в целях обеспечения авиационной безопасности, охраны жизни и здоровья пассажиров, членов экипажей, пресечения возможных попыток захвата (угона) гражданских ВС и других актов незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации, а также предотвращения незаконного провоза оружия, боеприпасов, взрывчатых, отравляющих, легковоспламеняющихся веществ и предметов, запрещенных к перевозке на воздушном транспорте.

Прибытие – время остановки ВС на месте стоянки после окончания руления или буксировки ВС

Сервис для пассажиров – деятельность, связанная с предоставлением сервисных услуг по удовлетворению потребностей пассажиров.

Стандарт – документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг. Стандарт также может содержать требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения.

Стандарт организации – документ, в котором закреплены локальные правовые требования, нормы и правила, необходимые для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг, а также для распространения и использования полученных в различных областях знаний результатов исследований (испытаний), измерений и разработок.

Таможенный контроль – совокупность мер, осуществляемых таможенными органами РФ в целях обеспечения соблюдения законодательства РФ о таможенном деле и международных договоров РФ, а также контроля за их исполнением.

Услуга – результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности по удовлетворению потребностей потребителя.

Функция – обязанность, круг деятельности, назначение, сфера ответственности.

Эксплуатант - лицо, организация или предприятие, занимающиеся эксплуатацией воздушных судов и предлагающие услуги в этой области.

Обозначения PRMs в системе кодов AIRIMP¹:

MEDA – пассажир, которому может потребоваться прохождение медицинского

освидетельствования;

WCHR – пассажир, которому требуется инвалидное кресло при движении до самолета или от него и который в состоянии сам подняться/спуститься по трапу;

WCHS - пассажир, которому требуется инвалидное кресло при движении до самолета, который не в состоянии сам подняться/спуститься по трапу, но способен сам дойти до своего места в самолете;

WCHC - пассажир полностью неподвижен, требует инвалидного кресла при движении до самолета или от него, не может подняться/спуститься по трапу и не в состоянии дойти до своего места в самолете;

DEAF - глухой пассажир;

STCR - пассажир на носилках, (сопровождение обязательно);

BLND - слепой пассажир. Если такому пассажиру необходимо сопровождение собаки-поводыря, то такая собака перевозится бесплатно при наличии подтверждающего свидетельства. Собака-поводырь должна находиться в наморднике и быть привязана у ног пассажира.

DEAF/ BLIND – глухие и слепые пассажиры, которые передвигаются только с посторонней помощью и которые путешествуют со сопровождающими лицами.

MASS – все другие пассажиры, которым необходима специальная помощь.

¹ ATA/IATA Reservations Interline Message Procedures –стандарты коммуникаций при осуществлении транзакций между аэропортами, авиакомпаниями и агентами.

6. Критерии и параметры оценки доступности услуг и качества обслуживания пассажиров PRMs на воздушном транспорте

№	Рекомендуемые критерии для контроля доступности и качества обслуживания PRMs	Рекомендуемые показатели	Рекомендуемые параметры оценки качества услуг и обслуживания.
1.	Персонал авиакомпаний и аэропортов и персонал агентов по обслуживанию пассажирских перевозок.	<p>Программы подготовки обслуживания PRMs</p> <p>Система подготовки и переподготовки персонала для обслуживания PRMs</p> <p>Практические навыки персонала по обслуживанию PRMs</p>	<p>Наличие программ у авиакомпаний и аэропортов, по подготовке собственного и персонала агентов, отвечающих принятыми ими правилами и стандартами обслуживания PRMs. Программы должны учитывать уровень непосредственного взаимодействия категорий персонала с PRMs. Согласование программ с экспертами общественных организаций инвалидов.</p> <p>Авиакомпании и аэропорты должны иметь систему первоначальной подготовки и переподготовки собственного и персонала агентов для обслуживания PRMs. Наличие ежегодных планов подготовки и переподготовки персонала, зачетные ведомости, подтверждающие проведение подготовки персонала. Привлечение к подготовке персонала экспертов общественных организаций инвалидов.</p> <p>Практические навыки персонала, непосредственно контактирующего с PRMs, по общению, оказанию первой медицинской помощи, помощи при прохождении обслуживания пассажирских авиаперевозок.</p>
2.	Приобретение PRMs пассажирской авиаперевозки.	Информация об условиях принятия к перевозке и обслуживанию PRMs	<p>Наличие на ВЭБ странице авиакомпании доступной информации об условиях и способах приобретение пассажирской авиаперевозки PRMs.</p> <p>Наличие в электронной системе продажи, бронирования и регистрации пассажирских авиаперевозок информации по условиям обслуживания PRMs.</p> <p>Наличие у персонала и агентов по продажам пассажирских авиаперевозок правил и инструкций авиакомпаний о продаже, бронировании и обслуживании PRMs.</p>

			Наличие у авиакомпаний стандартов качества обслуживания PRMs при продаже пассажирской авиаперевозки, анкет по необходимой помощи PRMs при авиаперевозке.
3.	Подготовка PRMs к пассажирской авиаперевозке.	<p>Информация по транспорту в аэропорт</p> <p>Информация по обслуживанию PRMs в аэропорту</p> <p>Информация аэропорта о наличии PRMs на рейсе</p>	<p>Информация на официальной ВЭБ странице и в телефонной справочной аэропорта по общественному транспорту для доставки PRMs в аэропорт.</p> <p>Наличие информации на официальной ВЭБ странице и у телефонной справочной службы аэропорта по условиям обслуживания PRMs в аэропорту и рекомендаций по подготовке их к перелету.</p> <p>За 48 часов до выполнения рейса согласно расписанию наличие информации у авиакомпании и у ее агента о необходимости оказания помощи PRMs в аэропорту и на рейсе.</p>
4.	Создание условий в аэропорту для обслуживания PRMs .	Наличие стандарта качества обслуживания PRMs в аэропорту и его выполнение.	<p>Наличие стандарта качества обслуживания PRMs в аэропорту, требований к парковкам, стоянкам, остановкам, местам встречи на привокзальной площади; схемам организации движения PRMs на привокзальной площади и в аэровокзале; бытовым услугам и сервисному обслуживанию; скорости и комфортности обслуживания пассажирских авиаперевозок; информационному обслуживанию; подготовке персонала.</p> <p>Доступность для свободного ознакомления со стандартом всех заинтересованных лиц и возможность получения необходимых консультаций по телефону и электронным средствам коммуникаций.</p> <p>Привлечение к разработке стандарта аэропорта по обслуживанию PRMs и контролю выполнения экспертов общественных организаций инвалидов.</p>
5	Прибытие в аэропорт	Личный автомобиль	Наличие специальной разметки остановки для автомобилей с PRMs в зоне у входа в аэровокзал, с учетом высадки и посадки PRMs, наличие видимого знака стоянки PRMs. Оборудование остановки PRMs специальным пультом вызова помощи, расположенного на уровне 700-1200 мм над уровнем земли. Возможность предварительного бронирования и

		<p>Такси</p> <p>Арендованный автомобиль (прокат)</p> <p>Общественный транспорт</p> <p>Перемещение с зоны парковки в аэровокзал</p> <p>Определение</p>	<p>подтверждения специально предназначенной парковки для хранения автомобиля PRMs. Оказание PRMs помощи по парковке автомобиля.</p> <p>Наличие специальной разметки остановки такси с PRMs в зоне у входа в аэровокзал, с учетом высадки и посадки PRMs, наличие видимого знака стоянки PRMs. Оборудование остановки PRMs специальным пультом вызова помощи, расположенного на уровне 700-1200 мм над уровнем земли. Наличие информации о заказе такси для перевозки PRMs на ВЭБ странице аэропорта. Наличие требований о предоставлении услуг PRMs по перевозке для аккредитации поставщиков услуг такси для аэропорта, наличие специально оборудованных автомашин и подготовленного персонала.</p> <p>Наличие в аэропорту требований к аккредитованным компаниям, осуществляющих прокат автомобилей, по оказанию помощи PRMs, информированию о прокате автомашин для PRMs на официальной ВЭБ странице и в справочной службе аэропорта.</p> <p>Наличие требований аэропорта по перевозке PRMs к общественному транспорту. Наличие информации о возможности перевозки PRMs общественным транспортом на ВЭБ странице аэропорта с указанием номеров маршрутов, расписания. Наличие на остановках общественного транспорта в аэропорту необходимых условий для PRMs. Оборудование остановки общественного транспорта специальным пультом вызова помощи, расположенного на уровне 700-1200 мм над уровнем земли.</p> <p><u>Примечание:</u> - для высадки PRMs из автомобиля необходимо иметь свободное место не менее 140 см со стороны двери автомобиля.</p> <p>Наличие и доступность получения услуги по оказанию помощи PRMs при перемещении из зон стоянок и остановок общественного и личного транспорта в аэровокзал.</p>
--	--	---	---

		специальной зоны встречи PRMs в аэровокзале	Наличие напольных пиктограмм, а также установленных на уровне 2 метра 60 см над уровнем пола с указанием места встречи в аэропорту PRMs по прилету и вылету.
6.	Передвижение по аэропорту и посадка на борт воздушного судна	Оказание помощи Организация движения	<p>Наличие и доступность помощи PRMs при передвижении по территории аэропорта и посадки на борт ВС со стороны персонала аэропорта, авиапассажирского перевозчика и их агентов. Наличие в аэропорту спецавтотранспорта и механизмов для подъема/спуска PRMs на борт воздушного судна.</p> <p>Наличие и доступность информации о схеме организации движения PRMs по привокзальной территории аэропорта и по аэровокзалу. Постоянный контроль со стороны администрации и ответственных лиц аэропорта за отсутствием барьеров для передвижения PRMs.</p> <p>Для горизонтального движения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при организации одностороннего движения, без возможности обгона, минимальная ширина зоны движения не менее 100 см; - при организации одностороннего движения, с возможностью обгона, минимальная ширина зоны движения не менее 120 см; - при организации одностороннего движения, с возможностью постоянного обгона, минимальная ширина зоны движения не менее 150 см; - при организации двухстороннего движения, с возможностью постоянного обгона, минимальная ширина зоны движения не менее 180 см. <p>Для вертикального движения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - эстакада, максимальный градиент уклона 8% (1:12) , для аэропортов с возможностью наличия снежного покрова 5%(1:20); -при перепаде более 20 мм над уровнем земли необходимо оборудовать лифт, ступеньку, рампу; - лифтовая кабина ширина не менее 90 см, длина не менее 120 см;

			<p>- ширина ступеньки не менее 30 см, шаг высоты ступенек для стран со снегом 12-15 см, без снега 15-17.5 см;</p> <p>- высота поручней 70-90 см.</p>
7.	Прохождение процедур обслуживания пассажирских авиаперевозок в аэропорту.	<p>Оказание помощи</p> <p>Доступность</p> <p>Наличие технологии</p> <p>Предоставления места для посадки.</p> <p>Подготовка персонала</p> <p>Скорость</p> <p>Ожидание помощи в</p>	<p>Наличие и доступность помощи для PRMs со стороны персонала авиакомпании, аэропорта, служб государственного контроля, их агентов при прохождении формальных процедур обслуживания пассажирских авиаперевозок по прилету и вылету в аэропорту.</p> <p>Наличие необходимых технических и организационных условий для прохождения PRMs формальных процедур обслуживания пассажирских авиаперевозок в аэропорту.</p> <p>Наличие согласованной всеми службами аэропорта и органами государственного контроля технологии и технологического графика обслуживания пассажирских авиаперевозок PRMs с учетом специфики аэропорта и доступности перевозки для PRMs.</p> <p>Предварительное бронирование на рейсе мест для посадки PRMs. при получении предварительной информации о бронировании перевозки.</p> <p>Уровень подготовки персонала, непосредственно участвующего в обслуживании пассажирских авиаперевозок PRMs в аэропорту по: методике общения; оказанию первой медицинской помощи; технологии обслуживания; оказании помощи при прохождении процедур регистрации, досмотра, контроля.</p> <p>Гарантированное минимальное время прохождения PRMs формальностей обслуживания пассажирских авиаперевозок в аэропорту на вылет и прилет, на внутренних и международных рейсах, для трансферных и транзитных пассажиров должно быть опубликовано в доступной форме на официальной ВЭБ странице аэропорта и доведено до авиакомпаний и их агентов.</p> <p>При вылете.</p>

		аэропорту	<p>При предварительном бронировании обслуживания PRMs, по прибытию в аэропорт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 80% PRMs ожидание помощи для обслуживания не более 10 минут; - 90% не более 20 мин; - 100% не более 30 мин. <p>При отсутствии предварительного бронирования обслуживания PRMs, по прибытию в аэропорт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 80% PRMs ожидание помощи для обслуживания не более 25 минут; - 90% не более 35 мин; - 100% не более 45мин <p>Примечание: ожидание помощи более 15 минут возможно в специальных зонах ожидания аэропорта.</p> <p>По прилету в аэропорт.</p> <p>При предварительном бронировании обслуживания PRMs, по прилету в аэропорт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 80% PRMs ожидание помощи для обслуживания не более 5 минут после установки тормозных колодок по шасси воздушного судна после заруливания на стоянку; - 90% не более 10 мин; - 100% не более 20 мин. <p>При отсутствии предварительного бронирования обслуживания PRMs, по прилету в аэропорт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 80% PRMs ожидание помощи для обслуживания не более 25 минут после установки тормозных колодок по шасси воздушного судна после заруливания на стоянку; - 90% не более 35 мин; - 100% не более 45мин
8.	Зоны общего назначения и помещения в аэровокзале.	<p>Доступность:</p> <p>Туалетов</p>	<p>Отсутствие препятствий для передвижения, удобство пользования и местонахождение для PRMs:</p> <p>Наличие во всех зонах обслуживания и ожидания PRMs в аэропорту специально оборудованных для PRMs туалетных кабин. Оказание помощи по передвижению PRMs в туалетные кабины. Наличие пиктограмм с указанием места расположения туалетных кабин</p>

		<p>Предприятий общественного питания</p> <p>Предприятий торговли</p> <p>Коммуникационного оборудования</p> <p>Стоек регистрации и обслуживания</p>	<p>для PRMs.</p> <p>Наличие и обозначение пиктограммами предприятий общественного питания оборудованных для обслуживания PRMs. Подготовка персонала предприятий к общению и обслуживанию PRMs</p> <p>Наличие пиктограмм с обозначением предприятий общественного питания оборудованных для обслуживания PRMs. Подготовка персонала предприятий к общению и обслуживанию PRMs</p> <p>Наличие пиктограмм с обозначением мест в аэропорту оборудованных коммуникационным и справочным оборудованием для обслуживания PRMs в зонах обслуживания и ожидания в аэропорту PRMs.</p> <p>Наличие в аэропорту стоек регистрации высотой не более 1200 мм для обслуживания PRMs при прохождении обязательных процедур в аэропорту, в соответствии с принятой в технологии обслуживания пассажиров. Наличие пиктограмм с указанием стоек для обслуживания PRMs.</p>
9.	Обслуживание на борту воздушного судна	<p>Бронирование закрепленных мест для перевозки PRMs на борту ВС</p> <p>Стандарт качества обслуживания PRMs на борту ВС</p>	<p>Авиакомпанией, для перевозки PRMs и сопровождающих лиц, для всех типов ВС, находящихся в эксплуатации должны быть определены места, с учетом требований по безопасности полетов, удобства PRMs. Эти места бронируются и придерживаются для перевозки PRMs и сопровождающих лиц при регистрации и предоставляются под перевозку других категорий пассажиров в последнюю очередь.</p> <p>Наличие у авиакомпании стандарта качества обслуживания пассажиров PRMs, включающего также требования к качеству обслуживания PRMs в аэропорту, контроля выполнения стандарта. Доступность информации о стандарте качества авиакомпании по обслуживанию PRMs для клиентов. Наличие у авиакомпании положения о качестве наземного обслуживания PRMs с требованиями к скорости обслуживания; качеству обслуживания; количеству персонала для обслуживания PRMs; квалификации персонала; оборудовании; подготовки персонала. Наличие мониторинга качества обслуживания PRMs.</p>

		<p>Обслуживание на борту ВС</p> <p>Посадка/высадка</p> <p>Перевозка инвалидного кресла, медицинского оборудования, багажа.</p> <p>Оборудование ВС для перевозки PRMs.</p>	<p>Практические навыки персонала авиакомпании по оказанию помощи PRMs на борту ВС, включая: размещение; информационное обслуживание; помощь по выполнению правил авиационной безопасности; передвижение в туалет; обслуживание питанием, оказание первой медицинской помощи в полете.</p> <p>Посадка пассажиров PRMs и сопровождающих лиц на борт ВС в первую очередь, снятие с борта ВС в последнюю очередь.</p> <p>Наличие у авиакомпаний правил и условий их выполнения по перевозке всех видов инвалидных кресел, специального медицинского оборудования, необходимого для PRMs в полете, ответственности за повреждение оборудования PRMs при перевозке.</p> <p>В ВС имеющих более 30 пассажирских кресел, 50% кресел должны иметь подвижные подлокотники.</p> <p>В ВС имеющих более одного прохода в пассажирском салоне должен быть не менее один туалет для обслуживания всех категорий PRMs.</p> <p>Любое другое ВС имеющее две туалетных кабины должно иметь не менее одного туалета, приспособленного для обслуживания PRMs (достаточная ширина дверного проема 90 см, дверь открывается наружу или складная, поручни).</p> <p>ВС имеющее более 100 пассажирских кресел должно иметь на борту передвижное инвалидное кресло (не менее одного).</p> <p>ВС имеющее более 60 пассажирских кресел, оборудованные одной туалетной кабиной для PRMs, должны иметь на всех рейсах передвижное инвалидное кресло (не менее одного).</p>
--	--	---	--

			<p>ВС имеющее более 60 пассажирских кресел, не оборудованные туалетной кабиной для PRMs должны иметь на рейсе одно передвижное инвалидное кресло при наличие информации о перевозке PRMs за 48 часов до выполнения рейса.</p> <p>ВС имеющее более 100 пассажирских кресел должны иметь место в салоне для хранения одного вертикального складного персонального передвижного инвалидного кресла не превышающего стандартные габариты.</p>
10.	Контроль за выполнением требований по организации качественного обслуживания PRMs в аэропортах и авиакомпаниях.	<p>Наличие системы внутреннего и внешнего аудита качества обслуживания PRMs в аэропорту.</p> <p>Наличие системы внутреннего и внешнего аудита качества обслуживания PRMs в авиакомпании.</p>	<p>Наличие и функционирование в аэропорту системы менеджмента качества обслуживания PRMs. Привлечение к независимому аудиту качества обслуживания PRMs экспертов общественных организации инвалидов. Свободное размещение на ВЭБ странице аэропорта материалов оценки клиентами качества услуг. Наличие плана работу по повышению качества обслуживания PRMs.</p> <p>Наличие и функционирование в авиакомпании, аэропорту системы менеджмента качества обслуживания PRMs. Привлечение к независимому аудиту качества обслуживания PRMs экспертов общественных организации инвалидов. Свободное размещение на ВЭБ странице авиакомпании, аэропорта материалов оценки клиентами качества услуг. Наличие плана работы по повышению качества обслуживания PRMs.</p>