

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ МИНИСТЕРСТВА ТРАНСПОРТА И КОММУНИКАЦИЙ РЕСПУБЛИКИ  
БЕЛАРУСЬ**

**28 февраля 2025 г. N 17**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АВИАЦИОННЫХ ПРАВИЛ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА, ОБРАБОТКИ ГРУЗОВ И ПОЧТЫ В АЭРОПОРТАХ**

На основании части четвертой статьи 6 Воздушного кодекса Республики Беларусь, подпункта 5.9 пункта 5 Положения о Министерстве транспорта и коммуникаций Республики Беларусь, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 31 июля 2006 г. N 985, Министерство транспорта и коммуникаций Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Авиационные правила по организации обслуживания пассажиров и багажа, обработки грузов и почты в аэропортах (прилагаются).

2. Признать утратившим силу постановление Министерства транспорта и коммуникаций Республики Беларусь от 14 июня 2021 г. N 15-П "Об утверждении авиационных правил "Организация обслуживания пассажиров и багажа, обработки грузов и почты в аэропортах Республики Беларусь".

3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Министр

А.А.Ляхнович

СОГЛАСОВАНО

Министерство иностранных дел  
Республики Беларусь

Министерство связи и информатизации  
Республики Беларусь

УТВЕРЖДЕНО  
Постановление  
Министерства транспорта  
и коммуникаций  
Республики Беларусь  
28.02.2025 N 17

**АВИАЦИОННЫЕ ПРАВИЛА  
ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА, ОБРАБОТКИ  
ГРУЗОВ И ПОЧТЫ В АЭРОПОРТАХ**

**ГЛАВА 1  
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящие Авиационные правила разработаны в целях реализации международных стандартов и рекомендуемой практики Приложения 9 к Конвенции о международной гражданской авиации, подписанной 7 декабря 1944 года в г. Чикаго, Дос 10121 "Руководство по организации наземного обслуживания", Дос 9562 "Руководство по экономике аэропортов".

2. Настоящие Авиационные правила устанавливают порядок организации

обслуживания пассажиров и багажа, обработки грузов и почты в аэропортах и требования к аэропортам (их подразделениям), а также к юридическим лицам независимо от организационно-правовой формы, формы собственности, зарегистрированным в установленном законодательством порядке в Республике Беларусь, имеющим договор (соглашение) с главным юридическим лицом аэропорта на выполнение процедур по организации обслуживания пассажиров и багажа, обработке грузов и почты в аэропорту и уполномоченным от имени перевозчика осуществлять обслуживание пассажиров и багажа, обработку грузов и почты в аэропортах при выполнении внутренних и (или) международных воздушных перевозок (далее - обслуживающая организация).

3. Организация обслуживания пассажиров и багажа, обработки грузов и почты в аэропортах является одним из видов аэропортовой деятельности, сертифицируемым в соответствии с Авиационными правилами по организации государственной регистрации и сертификации аэродромов (вертодромов) гражданской авиации и сертификации аэропортовой деятельности, утвержденными постановлением Министерства транспорта и коммуникаций Республики Беларусь от 30 июня 2010 г. N 49, специально уполномоченным органом в области гражданской авиации.

4. Деятельность обслуживающей организации по выполнению процедур, связанных с организацией обслуживания пассажиров и багажа, обработки грузов и почты в аэропортах, осуществляется в соответствии с требованиями по безопасности полетов и авиационной безопасности.

5. Термины и их определения, применяемые в настоящих Авиационных правилах:

акт о неисправности при перевозке багажа (Property Irregularity Report) - документ, составленный перевозчиком и (или) обслуживающей организацией в присутствии пассажира немедленно при обнаружении повреждения (порчи), утраты, опоздания в доставке багажа, перевозка которого произведена воздушными судами одного или нескольких перевозчиков;

акт о неисправностях при перевозке груза (Cargo Irregularity Report) - документ, составленный перевозчиком и (или) обслуживающей организацией немедленно при обнаружении повреждения (порчи), утраты, недостачи груза, перевозка которого произведена воздушными судами одного или нескольких перевозчиков;

аэропорт трансфера - промежуточный аэропорт, указанный в билете, багажной квитанции и (или) грузовой накладной, в котором пассажир, багаж, груз, почта передаются с одного воздушного судна на другое воздушное судно одного и того же или другого перевозчика для дальнейшего следования по маршруту перевозки согласно договору воздушной перевозки пассажира и (или) договору воздушной перевозки груза, почты;

багаж - предметы, вещи и другое личное имущество пассажира, которые необходимы или предназначены для носки (одежда), пользования, комфорта или удобств, связанных с путешествием пассажира;

багаж зарегистрированный - багаж пассажира, который принят перевозчиком под свою ответственность и на который он выдал багажную бирку;

багаж незарегистрированный (ручная кладь) - любой багаж пассажира, кроме зарегистрированного багажа, находящийся во время перевозки в салоне воздушного судна с согласия перевозчика под наблюдением самого пассажира;

багаж платный (сверхнормативный) - часть массы багажа, которая превышает установленную перевозчиком норму бесплатного провоза багажа или которая требует обязательной оплаты независимо от указанной нормы;

багаж транзитный - зарегистрированный багаж, который перевозится или должен быть перевезен по линии одного перевозчика на двух или более участках данного рейса;

багаж трансферный - зарегистрированный багаж, который перевозится по маршруту воздушной перевозки одного или нескольких перевозчиков, с перегрузкой из одного воздушного судна в другое воздушное судно в аэропорту трансфера;

багажная бирка - документ по форме, утвержденной Международной ассоциацией воздушного транспорта, выдаваемый перевозчиком для идентификации зарегистрированного багажа;

внутренняя воздушная перевозка - воздушная перевозка, при выполнении которой пункты отправления, назначения и посадок расположены на территории одного государства;

главное юридическое лицо аэропорта - авиационная организация, выполняющая основные виды обеспечения полетов в аэропорту, осуществляющая организацию взаимодействия всех служб и организаций по обеспечению полетов в данном аэропорту и имеющая сертификат аэропортовой деятельности;

груз (Cargo) - любое имущество или багаж, оформленные в качестве груза по грузовой накладной, перевозимые на борту воздушного судна, кроме почты или иного имущества, подпадающего под действие требований Всемирной почтовой конвенции, а также багажа или имущества перевозчика;

груз бездокументный - груз, прибывший в аэропорт без грузовой накладной и других необходимых документов, или груз, находящийся на складе и не имеющий документов;

груз бесхозный - груз, принадлежность которого не определена в течение срока, установленного перевозчиком, со дня поступления его в аэропорт;

грузовой манифест (Cargo Manifest) - полетный документ, в котором указываются сведения о грузах, почте, которые перевозятся по маршруту воздушной перевозки одного рейса;

груз не востребовавшийся - груз, не полученный грузополучателем в течение срока, установленного правилами перевозки грузов и (или) соглашением сторон со дня, подтвержденного документами уведомления грузополучателя об обнаруженном грузе;

груз негабаритный - груз, габариты одного грузового места которого превышают габаритные размеры загрузочных люков и (или) грузовых отсеков пассажирских воздушных судов, на которых осуществляется его перевозка;

груз опасный (Dangerous Goods) - изделия или вещества, которые при перевозке воздушными судами способны создавать угрозу жизни и здоровью пассажиров, безопасности полетов, сохранности имущества, а также окружающей среде и которые указаны в перечне опасных грузов в Doc 9284 "Технические инструкции по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху";

груз "200" - перевозка тела в цинковом гробу, который весит около 200 кг;

грузовая накладная - документ, выполненный отправителем или от его имени, который удостоверяет договор воздушной перевозки груза между перевозчиком и отправителем по всему маршруту следования;

маркировка - обозначение отдельных мест груза соответствующими ярлыками для его идентификации;

недостача груза - уменьшение груза по массе или по количеству мест по сравнению с данными, указанными в перевозочных документах;

обслуживание пассажиров и багажа - выполнение в аэропорту комплекса процедур, связанных с обеспечением воздушной перевозки пассажиров и их багажа, а также предоставления пассажирам соответствующих услуг, связанных с воздушной перевозкой;

обработка груза и почты - осуществление в аэропорту комплекса процедур, связанных с приемом, оформлением к перевозке, комплектованием, погрузкой, разгрузкой, транспортировкой груза, почты, проводимых при подготовке воздушного судна к вылету, а также с выгрузкой, транспортировкой и разукрупнением груза, почты по прилету;

окончание регистрации - момент времени, установленный перевозчиком, до которого пассажир завершает все формальности, связанные с регистрацией, и получает посадочный талон;

опоздание в доставке - неприбытие багажа, груза, почты или их части в аэропорт назначения в срок, предусмотренный в договоре, или в иной разумный срок;

пассажир - любое лицо, за исключением членов экипажа, которое перевозится или должно перевозиться на воздушном судне в соответствии с договором воздушной перевозки пассажира;

пассажир с ограниченными физическими возможностями (Persons with Reduced Mobility) - пассажир, способность к передвижению которого ограничена, лишенный зрения, слуха, больной на носилках, с психическими и иными нарушениями, и который нуждается в особых условиях размещения и специальной помощи, степень оказания которой может зависеть от различных потребностей, возникающих у таких пассажиров при путешествии воздушным транспортом;

пассажир транзитный - пассажир, который в соответствии с договором воздушной

перевозки перевозится далее тем же рейсом, которым он прибыл, в промежуточный аэропорт;

пассажир трансферный - пассажир, который в соответствии с договором воздушной перевозки прибыл в аэропорт трансферта одним рейсом и далее перевозится другим рейсом того же или иного перевозчика по маршруту воздушной перевозки;

повреждение (порча) - состояние, при котором вследствие физических или химических изменений багаж, груз или содержимое почты пришли в негодное состояние частично или полностью и не могут быть использованы заинтересованным лицом по своему назначению;

средства механизации - самоходные или буксируемые устройства, не имеющие автомобильного или тракторного базового шасси, в том числе напольный безрельсовый транспорт с любым типом привода, предназначенные для обслуживания воздушных судов, выполнения работ по эксплуатационному содержанию аэродрома, посадки (высадки) пассажиров, транспортировки и погрузки (выгрузки) багажа, грузов, почты, буксировки багажных тележек;

сводная загрузочная ведомость - полетный документ, в котором указываются данные по весу и центровке загруженного воздушного судна на каждый отдельно взятый рейс, включая количество пассажиров на борту воздушного судна по пунктам назначения и классам обслуживания, массу и количество багажа, груза, почты;

средства пакетирования - устройства для группировки, транспортировки и фиксирования багажа, грузов;

транспортное средство - устройство, предназначенное для движения по дороге, перевозки пассажиров, грузов или установленного на нем оборудования;

упаковка - изделия, которые используются для защиты при транспортировке, загрузке и разгрузке, доставке и хранении;

уполномоченное лицо перевозчика - юридическое либо физическое лицо, которое на основании заключенного с ним соответствующего договора уполномочено перевозчиком выполнять действия от его имени, связанные с обслуживанием пассажиров и багажа, обработкой груза и почты в аэропортах;

утрата багажа - неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение договора воздушной перевозки, в результате чего перевозчик по истечении установленного срока доставки не может выдать пассажиру или уполномоченному им лицу принятый к перевозке багаж;

утрата груза, почты - неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение договора воздушной перевозки, в результате чего перевозчик по истечении установленного срока доставки не может выдать грузополучателю или уполномоченному им лицу принятые к перевозке груз, почту.

6. Для целей настоящих Авиационных правил применяются следующие сокращения:

АСУ - автоматизированная система управления отправлениями;

ВС - воздушное судно, воздушные суда;

ВЛП - весенне-летний период;

ОЗП - осенне-зимний период;

СМ - средство механизации;

ТС - транспортное средство;

AWB - грузовая накладная при выполнении воздушной перевозки груза;

CIR - акт о неисправностях при перевозке груза;

IATA - Международная ассоциация воздушного транспорта;

LDM - телеграмма о загрузке рейса;

PIR - акт о неисправностях при перевозке багажа;

PTM - сообщение о трансферных пассажирах;

RQ - пассажир с неподтвержденным бронированием;

SA - пассажир с бронированием на свободное место.

7. Иные термины и их определения применяются в значениях, определенных в Воздушном кодексе Республики Беларусь.

## **ГЛАВА 2**

### **ТРЕБОВАНИЯ К ОБСЛУЖИВАЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

8. Деятельность обслуживающей организации осуществляется в рамках выданного в соответствии с Авиационными правилами по организации государственной регистрации и сертификации аэродромов (вертодромов) гражданской авиации и сертификации аэропортовой деятельности специально уполномоченным органом в области гражданской авиации сертификата годности к аэропортовой деятельности.

9. У обслуживающей организации имеются зарегистрированные в установленном законодательством порядке учредительные документы, свидетельство о государственной регистрации, а также документы, определяющие организационно-производственную структуру, штатное расписание, положение обслуживающей организации, положения о ее структурных подразделениях, выполняющих работы по организации обслуживания пассажиров и багажа, обработки грузов и почты.

10. Для осуществления деятельности по организации обслуживания пассажиров и багажа, обработки грузов и почты у обслуживающей организации с учетом выполняемых видов работ имеются:

на праве собственности или на иных законных основаниях здания и сооружения с необходимыми помещениями и оборудование для обслуживания пассажиров и багажа, обработки грузов и почты, соответствующие ТС и СМ, технические средства, в том числе резервные источники электроснабжения для работы систем, обеспечивающих технологические процессы по выполнению основных видов работ;

помещения, предназначенные для функционирования подразделений, размещения персонала, соответствующие требованиям действующих норм для использования таких помещений с учетом выполняемых видов работ.

11. На фасадах помещений для функционирования подразделений обслуживающей организации размещаются вывески, отражающие наименование подразделений (служб, участков) обслуживающей организации.

12. Обслуживающая организация разрабатывает и утверждает план-схему территории, на которой размещаются ее подразделения (службы, участки), с привязкой к взлетно-посадочной полосе.

13. Обслуживающая организация при обслуживании внутренних воздушных перевозок взаимодействует со службами аэропорта, а при обслуживании международных воздушных перевозок - со службами аэропорта, а также с таможенными, пограничными и иными органами.

14. Для осуществления деятельности по обеспечению обслуживания пассажиров и багажа, обработки грузов и почты в аэропортах у обслуживающей организации имеются соответствующие подразделения, позволяющие обеспечить качественное выполнение осуществляемых ею работ.

15. Обслуживающая организация обеспечивает наличие квалифицированного персонала с учетом объемов, перечня и полноты выполняемых и планируемых к выполнению работ, расписания движения обслуживаемых рейсов, необходимости одновременного обслуживания нескольких рейсов.

16. В соответствии с требованиями международного законодательства персонал, участвующий в организации обслуживания пассажиров и багажа, обработки грузов и почты, проходит первоначальную подготовку, сезонную подготовку (ВЛП, ОЗП), переподготовку (повышение квалификации) (не реже одного раза в 36 месяцев) в соответствии с выполняемыми производственными функциями по утвержденным программам обучения.

17. При привлечении временного персонала обслуживающая организация обеспечивает поддержание надлежащего баланса между численностью постоянного и временного персонала, позволяющего обеспечить своевременное и качественное обслуживание пассажиров и багажа, обработку грузов и почты.

18. Обслуживающая организация обеспечивает исполнение требований нормативных правовых актов, иных документов по направлениям деятельности, а также доведение до сведения персонала информации по безопасности полетов и авиационной безопасности в части, касающейся организации обслуживания пассажиров и багажа, обработки грузов и почты.

19. Обслуживающая организация при выполнении видов работ, связанных с

обслуживанием пассажиров и багажа:

19.1. организует обслуживание пассажиров и багажа в соответствии с настоящими Авиационными правилами, в том числе:

критериями качества обслуживания пассажиров и багажа в аэропортах согласно приложению 1, с учетом пропускной способности аэропорта, слотов, технологий и технологических графиков работы подразделений и персонала;

критериями качества обслуживания пассажиров с ограниченными физическими возможностями в аэропортах согласно приложению 2;

Руководством по обслуживанию пассажиров и багажа в аэропорту, принимаемым в соответствии с пунктами 24 и 25 настоящих Авиационных правил;

19.2. организует работу по информационному обеспечению пассажиров при выполнении воздушных перевозок, включая табель внутренней информации, тексты информационных сообщений и иное;

19.3. принимает меры по устранению причин и факторов, отрицательно влияющих на качественное предоставление услуг по обслуживанию пассажиров и их багажа.

20. Обслуживающая организация при выполнении видов работ, связанных с обработкой груза и почты:

осуществляет обработку груза и почты в соответствии с настоящими Авиационными правилами, а также Руководством по обработке грузов и почты в аэропорту, принимаемым в соответствии с пунктами 31 и 32 настоящих Авиационных правил;

обеспечивает обработку грузов, в том числе опасных, и почты при обслуживании международных и внутренних воздушных перевозок;

обеспечивает работу во внештатных, чрезвычайных ситуациях.

21. Обслуживающая организация осуществляет все, либо отдельные виды работ, указанные в пунктах 23 и 30 настоящих Авиационных правил.

22. Обслуживающая организация при осуществлении деятельности по организации обслуживания пассажиров и багажа в аэропортах соблюдает требования к обслуживающей организации при организации обслуживания пассажиров и багажа в аэропортах согласно приложению 3.

23. Организация обслуживания пассажиров и багажа в аэропортах включает в себя выполнение следующих видов работ по обслуживанию:

вылетающих пассажиров и их багажа;

прилетающих пассажиров и их багажа;

трансферных пассажиров и их багажа;

транзитных пассажиров и их багажа;

пассажиров с ограниченными физическими возможностями и их багажа;

иных категорий пассажиров и их багажа.

24. Для осуществления деятельности по организации обслуживания пассажиров и багажа в аэропортах обслуживающая организация разрабатывает в соответствии с настоящими Авиационными правилами, согласовывает с руководителем главного юридического лица аэропорта и утверждает Руководство по обслуживанию пассажиров и багажа в аэропорту, включая в него технологии по обслуживанию:

вылетающих пассажиров и их багажа;

прилетающих пассажиров и их багажа;

трансферных пассажиров и их багажа;

транзитных пассажиров и их багажа;

пассажиров с ограниченными физическими возможностями и их багажа;

иных категорий пассажиров и их багажа.

25. В Руководстве по обслуживанию пассажиров и багажа в аэропорту с учетом выполняемых видов работ отражаются следующие вопросы:

25.1. информационное обеспечение воздушных перевозок пассажиров и багажа в аэропорту;

25.2. взаимодействие с представителями перевозчика, заинтересованных служб, организаций и государственных органов при оказании услуг по обслуживанию пассажиров и их багажа;

25.3. порядок получения и обработки предварительной информации о пассажирах;

25.4. обеспечение расчета центровки;

25.5. оформление в части касающейся перевозочной и иной документации на воздушную перевозку пассажиров и багажа;

25.6. организация работы при нарушениях графика движения ВС;

25.7. организация работы при длительных задержках отправления ВС;

25.8. порядок принятия претензий и передача их перевозчику;

25.9. обслуживание вылетающих пассажиров и их багажа:  
процедуры регистрации пассажиров и оформления багажа к воздушной перевозке;  
приоритеты обслуживания пассажиров;  
процедуры обслуживания пассажиров и багажа при объединении рейсов, замене ВС;

действия при неявке пассажиров на посадку;

организация доставки пассажиров к месту стоянки ВС и посадки пассажиров на борт ВС;

оформление и организация перевозки хрупкого, негабаритного, тяжеловесного багажа, живых животных и птиц и иного;

оформление и организация перевозки оружия, боеприпасов;

ограничения в приеме багажа к перевозке;

порядок обработки багажа в багажном помещении;

организация доставки багажа к месту стоянки ВС;

25.10. обслуживание прилетающих пассажиров и их багажа:  
встреча пассажиров при выходе из ВС;

порядок обслуживания при наличии на борту ВС особых категорий пассажиров (в частности, с подозрением на инфекционные заболевания);

организация доставки пассажиров в здание аэровокзала;

организация транспортировки багажа в здание аэровокзала и выдача его пассажирам;

меры, принимаемые при недостатке, повреждении (порче), утрате багажа;

25.11. обслуживание трансферных пассажиров и их багажа:  
контроль за передвижением трансферных пассажиров;

максимальное сокращение времени на обслуживание трансферных пассажиров;

четкость и высокая культура обслуживания трансферных пассажиров;

25.12. обслуживание транзитных пассажиров и их багажа;

25.13. особенности обслуживания следующих категорий пассажиров:  
несопровождаемых детей, младенцев и детей с родителями;

путешествующих в составе групп;

с ограниченными физическими возможностями;

дипломатических курьеров;

пассажиров, которым во въезде в страну отказано;

депортируемых пассажиров;

иных категорий пассажиров;

25.14. необходимая технологическая и иная документация.

26. Обслуживающая организация обеспечивает изучение персоналом настоящих Авиационных правил, Руководства по обслуживанию пассажиров и багажа в аэропорту и Руководства по обработке грузов и почты в аэропорту, а также их своевременную актуализацию и доведение до персонала.

27. Обслуживающая организация при обслуживании пассажиров и их багажа оснащается находящимися в исправном и укомплектованном состоянии соответствующими ТС и СМ, а также технологическим оборудованием, техническими средствами и иными средствами, в том числе:

стойками регистрации;

оборудованием, позволяющим осуществлять регистрацию пассажиров с электронным билетом;

средствами информирования, радиооповещения и связи, в том числе портативными средствами связи (переносными радиостанциями);

средствами погрузки, выгрузки багажа на (из) ВС, в том числе контейнерами для багажа, а также контейнерами для бортипитания;

средствами обслуживания пассажиров с ограниченными физическими

возможностями;

- автоматизированными рабочими местами;
- индивидуальными багажными тележками;
- средствами по упаковке багажа и ручной клади;
- весоизмерительным оборудованием;
- иным оборудованием.

28. Для обеспечения удобства и комфорта пассажиров в аэропорту у главного юридического лица аэропорта и (или) обслуживающей организации на законных основаниях имеются в эксплуатации и обеспечивается доступ пассажиров:

- к справочному бюро;
- к медицинскому пункту;
- к залу ожидания;
- к камерам хранения;
- к комнате матери и ребенка;
- к отделению почтовой связи;
- к аптечному киоску;
- к киоску с предметами первой необходимости и сувенирами;
- к пункту питания;
- к автомобильной стоянке.

29. Обслуживающая организация при осуществлении деятельности по организации обработки грузов и почты в аэропортах соблюдает требования к обслуживающей организации при организации обработки грузов и почты в аэропортах согласно приложению 4.

30. Организация обработки грузов и почты в аэропортах включает в себя выполнение следующих видов работ:

- обработка убывающих грузов и почты;
- обработка прибывающих грузов и почты;
- обработка опасных грузов;
- действия в чрезвычайных, внештатных ситуациях.

31. Для осуществления деятельности по организации обработки грузов и почты в аэропортах обслуживающая организация разрабатывает в соответствии с настоящими Авиационными правилами, согласовывает с руководителем главного юридического лица аэропорта и утверждает Руководство по обработке грузов и почты в аэропорту, включая в него технологии по:

- обработке убывающих грузов, почты;
- обработке прибывающих грузов, почты;
- обработке опасных грузов;
- действиям в чрезвычайных, внештатных ситуациях.

32. В Руководстве по обработке грузов и почты в аэропорту с учетом выполняемых видов работ отражаются следующие вопросы:

- информационное обеспечение воздушных перевозок груза, почты;
- категории обслуживаемого груза (скоропортящийся, негабаритный, опасный, хрупкий, тяжеловесный и иной);
- перечень классов и категорий опасных грузов;
- требования к грузам, их маркировка и упаковка;
- прием и оформление грузов и почты к воздушной перевозке;
- хранение, внутрискладская обработка грузов, в том числе опасных, консолидация грузов;
- временное хранение груза, его комплектование для последующей воздушной перевозки;
- оформление перевозочной и иной документации на воздушную перевозку груза и почты;
- организация доставки груза и почты к месту стоянки ВС;
- раскомплектование груза, почты по прилету, их временное хранение;
- выдача груза, почты грузополучателю или иным уполномоченным им лицам;
- меры, принимаемые при недостатке, повреждении (порче), утере грузов, почты;
- реализация невостребованного, бесхозного и бездокументного груза;



организация работы при нарушениях графика движения ВС;  
порядок принятия претензий и передача их перевозчику;  
организация взаимодействия с таможенными, пограничными и иными органами при осуществлении международных воздушных перевозок, а также обработке дипломатических грузов.

33. Руководство по обслуживанию пассажиров и багажа в аэропорту, а также Руководство по обработке грузов и почты в аэропорту могут быть объединены в одно Руководство по обслуживанию пассажиров и багажа, обработке грузов и почты в аэропорту.

34. Обслуживающая организация при обработке груза, почты оснащается соответствующими ТС и СМ, а также технологическим оборудованием, техническими средствами, средствами взвешивания и иными средствами с учетом выполняемых видов работ.

35. Обслуживающая организация обеспечивает наличие доступных для персонала в приемлемом формате и актуальных версиях:

настоящих Авиационных правил;

Руководства по обслуживанию пассажиров и багажа в аэропорту;

Руководства по обработке грузов и почты в аэропорту;

Руководства по обслуживанию пассажиров и багажа, обработке грузов и почты в аэропорту (при наличии);

применимых руководств перевозчиков;

правил IATA по перевозке грузов, в том числе опасных, и дополнений к ним;

аварийного плана аэропорта;

соответствующих организационно-распорядительных и иных локальных документов в части, касающейся обслуживания пассажиров и багажа, обработки грузов и почты в аэропорту;

документов по безопасности полетов и авиационной безопасности.

36. Обслуживающая организация имеет утвержденные ее руководителем или руководителем вышестоящей организации:

положение обслуживающей организации;

положения о подразделениях (службах, участках) обслуживающей организации;

должностные инструкции персонала обслуживающей организации.

37. Обслуживающая организация имеет в наличии документы, подтверждающие, что здания, сооружения и помещения, соответствующие ТС и СМ, технологическое оборудование, инженерно-технические средства, средства взвешивания, транспортировки багажа, обработки грузов и почты и иные средства и оборудование, эксплуатируемые обслуживающей организацией, находятся на праве собственности или ином законном владении (договоры купли-продажи, аренды, иные договоры), а также иные документы, необходимые обслуживающей организации для организации обслуживания пассажиров и багажа, обработки грузов и почты, предусмотренные законодательством.

38. Обслуживающей организацией издаются приказы:

38.1. о назначении:

руководителей подразделений (служб, участков);

начальников смен;

38.2. о назначении и допуске к работе:

персонала, осуществляющего обслуживание пассажиров и багажа, обработку грузов и почты;

38.3. о назначении ответственных лиц за:

охрану труда и технику безопасности;

противопожарную безопасность;

охрану окружающей среды;

38.4. иные приказы (распоряжения) с учетом выполняемых видов работ.

39. Обеспечение обслуживающей организацией готовности к работе в ОЗП, ВЛП осуществляется путем:

проведения теоретической подготовки персонала к работе в предстоящий период (издание приказов, разработка планов, проведение занятий);

проверки знаний персонала об особенностях работы в предстоящий период (ведомости, протоколы о результатах проверки знаний);  
подготовки производственных помещений, ТС и СМ, технологического оборудования к эксплуатации в предстоящий период (акты готовности);  
издания приказов о допуске персонала к работе в предстоящий период, а также о готовности обслуживающей организации к работе в предстоящий период.

### **ГЛАВА 3**

## **ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА В АЭРОПОРТАХ**

### **§ 1. Организация обслуживания вылетающих пассажиров**

40. Организация обслуживания вылетающих пассажиров осуществляется в соответствии с технологией по организации обслуживания вылетающих пассажиров и их багажа Руководства по обслуживанию пассажиров и багажа в аэропорту.

41. Регистрация билетов и оформление багажа вылетающих пассажиров производятся на стойках регистрации и (или) киосках (стойках) самостоятельной регистрации в операционном зале или посредством других способов самостоятельной регистрации.

42. Стойки регистрации и (или) киоски (стойки) самостоятельной регистрации оснащаются терминальным оборудованием АСУ. Рядом со стойками регистрации и (или) киосками (стойками) самостоятельной регистрации в доступном для пассажиров месте устанавливаются калибраторы для проведения контрольного измерения размеров перевозимой ручной клади.

43. Зона самостоятельной регистрации пассажиров располагается перед зоной регистрации в доступном для них месте. Оформление зарегистрированного багажа указанных пассажиров производится на стойках регистрации или на специально оборудованных стойках, которые примыкают к линии регистрации или располагаются рядом с ней.

44. Информация, касающаяся предметов, запрещенных к перевозке на ВС в багаже и ручной клади пассажиров, размещается на стойках регистрации, на специальных стендах, расположенных рядом со стойками и (или) киосками самостоятельной регистрации, перед зонами досмотра в доступных для пассажиров местах.

45. К линии регистрации может примыкать стойка оформления негабаритного багажа и проход в зону сортировки, обеспечивающий возможность доставки и предполетного досмотра багажа, зарегистрированного в последнюю минуту.

46. Бланочная продукция, необходимая для проведения регистрации через АСУ или ручным способом (посадочные талоны, багажные бирки и иное), находится в специально отведенных местах, исключающих доступ к ней посторонних лиц и возможность несанкционированного использования.

47. Персонал обслуживающей организации обеспечивает полный контроль над использованием расходных материалов во время регистрации рейса, исключая доступ посторонних лиц, в том числе неконтролируемый доступ пассажиров к биркам "Ручная кладь" и багажным биркам общего и специального назначения.

48. До начала регистрации проводится подготовка предоставленной перевозчиком документации, необходимой для оформления рейса (посадочные талоны, багажные бирки, дополнительные информационные бирки, ручная кладь, пассажирские и багажные манифесты).

49. Обслуживающая организация информирует представителей пограничных и таможенных органов о номере и типе ВС, наименовании перевозчика, а также о вылетающих особо важных пассажирах.

50. Стандартная регистрация вылетающих пассажиров в аэропорту:

на международных рейсах начинается не позднее 2 часов до вылета ВС по расписанию или по согласованию с перевозчиком в зависимости от типа ВС и количества пассажиров;

на внутренних рейсах начинается не позднее 1,5 часа до вылета ВС по расписанию

или по согласованию с перевозчиком в зависимости от типа ВС и количества пассажиров; самостоятельная регистрация пассажиров осуществляется посредством онлайн-регистрации на сайте перевозчика либо в киосках (стойках) самостоятельной регистрации в аэропорту;

время начала и окончания регистрации устанавливается перевозчиком с учетом времени, необходимого для прибытия пассажиров, доставки багажа в аэропорт отправления, для посадки пассажиров и погрузки багажа на борт ВС, прохождения предполетных формальностей и проведения процедуры оформления.

51. Регистрация пассажиров и оформление багажа производятся на основании перевозочного документа и документа, удостоверяющего личность пассажира.

52. К перевозке принимаются только те пассажиры, перевозочные документы которых исправны и оформлены на соответствующую дату и рейс. Фамилия и инициалы пассажира в билете должны соответствовать фамилии и инициалам, указанным в документе, удостоверяющем личность пассажира.

53. При нарушении в оформлении предъявленных на регистрацию документов или при несоответствии внесенных в АСУ данных о пассажире данным, указанным в документах, пассажир направляется к уполномоченному лицу перевозчика для принятия решения о возможности его оформления на рейс.

54. При регистрации пассажиров с билетами на бумажных носителях проводится проверка даты и номера рейса, времени отправления, аэропорта назначения, наличия штампа места продажи, срока годности билета и наличия фамилии пассажира в списке забронированных пассажиров в АСУ.

55. При проведении регистрации пассажиров обслуживающая организация выполняет следующие действия:

проверяет наличие и срок действия документов, удостоверяющих личность пассажира, а также оформление перевозочных документов на соответствующую дату и рейс;

сверяет сведения о пассажире, внесенные в АСУ при бронировании, с данными документа, удостоверяющего личность, предъявленного при регистрации;

в случае отсутствия в АСУ необходимых данных о пассажире либо несоответствия внесенных в АСУ данных предъявляемых пассажиром документов необходимая информация о пассажире и его документах вносится в АСУ или корректируется при регистрации или при посадке, если пассажир следует через аэропорт трансфером и не проходит повторной регистрации;

оформляет предъявленный на регистрацию багаж;

при наличии в багаже предметов, запрещенных для воздушной перевозки на борту ВС или ограниченных для перевозки в грузовом отсеке ВС, пассажиру предлагается изъять такие предметы из багажа и, если допускается, переложить их в ручную кладь;

вносит данные о багаже в АСУ и оформляет каждое место багажной биркой;

в случае превышения предъявленного для регистрации багажа по количеству мест, или габаритам, или по весу установленной перевозчиком нормы бесплатной воздушной перевозки пассажира оплата за перевозку сверхнормативного багажа осуществляется в соответствии с установленными между обслуживающей организацией и перевозчиком договорными отношениями;

в случае, если габариты, вес или тип упаковки багажа не позволяют отправить его в зону сортировки по транспортеру, пассажир с указанным багажом направляется к стойке обработки и оформления негабаритного багажа;

передает пассажиру отрывной талон багажной бирки после окончания его регистрации;

пассажир и его багаж оформляются при регистрации одновременно. При отсутствии пассажира оформление его багажа не допускается.

56. При проведении регистрации ручной клади обслуживающая организация выполняет следующие действия:

предъявленная к перевозке ручная кладь визуально осматривается и при необходимости выполняется дополнительная проверка с использованием калибратора на соответствие установленным перевозчиком нормам перевозки ручной клади;

если предъявленная пассажиром ручная кладь соответствует нормам, оформляется

каждое место биркой "Ручная кладь" при условии отсутствия в ручной клади предметов, запрещенных для перевозки на борту ВС или ограниченных для перевозки в пассажирском салоне, не разрешенных для транспортировки в грузовом отсеке. При наличии в ручной клади указанных предметов пассажиру предлагается их изъять;

в случае если ручная кладь превышает установленные перевозчиком нормы перевозки в пассажирском салоне по габаритам и (или) весу, такая ручная кладь оформляется в качестве зарегистрированного багажа.

57. Принимаемые к перевозке багаж и ручная кладь взвешиваются, определяется количество мест, масса багажа и ручной клади, наклеиваются багажные номерные бирки, а также дополнительные информационные бирки ("Приоритет", "Трансфер", "Стекло", "Тяжеловес" и иные) на принятый к перевозке багаж и бирки "Ручная кладь" на ручную кладь. Отрывные талоны багажных бирок передаются пассажиру.

58. В случае обнаружения нарушений при регистрации пассажира и багажа обслуживающая организация незамедлительно информирует о них уполномоченное лицо перевозчика.

59. По окончании регистрации пассажиру выдается посадочный талон, в котором указывается информация, предоставленная перевозчиком (фамилия и инициалы пассажира, номер рейса, маршрут, дата отправления, номер выхода на посадку, номер посадочного места на борту ВС, вес зарегистрированного багажа и иное).

60. Посадочный талон является документом, подтверждающим регистрацию пассажира на соответствующий рейс.

61. Регистрация пассажиров и оформление багажа на рейсы в аэропорту заканчиваются не позже чем за 40 минут до времени отправления ВС по расписанию или по плану (графику) чартерных перевозок.

62. Пассажир, опоздавший на регистрацию рейса, направляется к уполномоченному лицу перевозчика для принятия решения о возможности его перевозки данным рейсом либо отказе в перевозке данным рейсом.

63. В случае, если пассажир прошел регистрацию, но опоздал или не явился на посадку на борт ВС, его багаж подлежит снятию с борта ВС.

64. Обслуживающая организация в аэропорту обеспечивает предоставление визуального и (или) звукового информирования пассажиров:

- о времени прибытия, отправления ВС, выполняющих полеты по расписанию;
- о месте, времени начала и окончания регистрации пассажиров и багажа;
- о времени начала посадки пассажиров на борт ВС, выполняющего полет по расписанию;
- о задержке вылета рейса по расписанию и ее причинах;
- об основных требованиях к воздушной перевозке пассажиров, багажа;
- о правилах и порядке проведения личных досмотров пассажиров, ручной клади и багажа.

65. При перерыве в воздушной перевозке по вине перевозчика, а также в случае задержки рейса, отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам перевозчик обеспечивает организацию для пассажиров в пунктах отправления и в промежуточных пунктах следующих услуг:

- предоставление комнаты матери и ребенка пассажиру с ребенком;
- один телефонный звонок (до 2 минут) или одно сообщение по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;
- обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;
- обеспечение питанием при ожидании отправления рейса более трех часов в соответствии с установленными правилами перевозчика и далее каждые шесть часов в дневное время и каждые восемь часов в ночное время;
- размещение в гостинице;
- доставка транспортом от аэропорта (пункта) отправления до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;
- организация хранения багажа.

66. Услуги, указанные в пункте 65 настоящих Авиационных правил, предоставляются пассажирам без взимания с них дополнительной платы.

67. Дополнительные услуги повышенной комфортности, порядок их предоставления и оплаты устанавливаются:

перевозчиком, если они оказываются перевозчиком;  
обслуживающей организацией, если они оказываются обслуживающей организацией;

по соглашению между перевозчиком и обслуживающей организацией в случае совместного оказания таких услуг.

68. При наличии АСУ посадка осуществляется в автоматическом режиме с применением считывающего устройства. АСУ автоматически проверяет правильность получаемой информации о номере рейса, номере места в ВС и данных пассажира, подсчитывает количество прошедших на посадку пассажиров и сверяет их с количеством зарегистрированных пассажиров.

69. Информирование пассажиров о начале посадки производится после получения информации от уполномоченного лица перевозчика о том, что вылет рейса произойдет в запланированное время.

70. Обслуживающая организация обеспечивает объявление посадки с указанием перевозчика, номера рейса, маршрута, номера выхода на посадку.

71. Объявление о продолжении посадки, а также об окончании посадки может быть сделано, если этого требуют правила перевозчика или технологические правила аэропорта.

72. Для посадки в ВС к месту его стоянки пассажиры доставляются с соблюдением надлежащих мер безопасности следующим путем:

с использованием телескопического трапа;

с использованием ТС;

пешком.

73. О нарушениях, связанных с процедурой посадки вылетающих пассажиров и оформлением полетной документации, несоответствии количества посадочных талонов общему количеству зарегистрированных пассажиров, несоответствии количества посадочных талонов по классам обслуживания, о неявке пассажира на посадку обслуживающей организацией немедленно информируется уполномоченное лицо перевозчика, а также главное юридическое лицо аэропорта.

74. По окончании посадки пассажиров на борт ВС уточняется фактическое количество пассажиров на рейсе, проводится сверка с итоговыми данными по рейсу. При необходимости вносятся изменения в графу "Изменения в последнюю минуту" в сводной загрузочной ведомости либо оформляется новая сводная загрузочная ведомость.

75. Расхождение в количестве зарегистрированных пассажиров и пассажиров, находящихся на борту ВС, устраняется до закрытия дверей ВС.

## **§ 2. Организация обслуживания багажа вылетающих пассажиров**

76. Организация обслуживания багажа вылетающих пассажиров осуществляется в соответствии с технологией по организации обслуживания вылетающих пассажиров и их багажа.

77. Перед обслуживанием ВС на вылет обслуживающая организация обеспечивает доведение до сведения персонала, участвующего в обслуживании багажа, информации о рейсе и особенностях его загрузки для конкретного типа ВС.

78. Прием, оформление, доставка, погрузка и выдача багажа обеспечивается персоналом обслуживающей организации, прошедшим подготовку и имеющим необходимые документы для выполнения указанных видов работ.

79. При приеме багажа обслуживающей организацией проводится:

наружный осмотр принимаемого к воздушной перевозке багажа;

опрос владельца багажа на предмет наличия в принимаемом к перевозке багаже предметов, запрещенных для перевозки на борту ВС или ограниченных для перевозки в грузовом отсеке ВС;

взвешивание предъявленного пассажиром багажа и ручной клади;

внесение данных о багаже на данный и стыковочный рейсы;

информирование пассажира о пункте, до которого оформлен его багаж.

80. При регистрации багажа пассажиров, прошедших самостоятельную регистрацию, обслуживающей организацией сверяются посадочные талоны с документами пассажира и производится регистрация багажа в соответствии с требованиями перевозчика.

81. После регистрации проводится сверка данных о количестве мест и весе зарегистрированного багажа, зафиксированные в пассажирском манифесте, с фактическим количеством мест багажа по каждому пункту разгрузки.

82. Стойки самостоятельной регистрации и сдачи багажа прекращают прием багажа в соответствии с временем окончания регистрации на рейс, установленным перевозчиком.

83. Принимаемый к воздушной перевозке багаж подлежит сортировке, которая предусматривает:

- бережное и осторожное обращение с багажом во избежание повреждения его упаковки и содержимого. Особое внимание обращается на багаж, оформленный специальными маркировочными бирками ("Приоритет", "VIP", "Бизнес-класс" и иное);

- проверку каждого места багажа на наличие багажной бирки с указанием номера рейса и пункта назначения. Багажные бирки размещаются на видном месте таким образом, чтобы они впоследствии случайно не оторвались;

- подсчет мест багажа;

- проверку соответствия номера рейса и пункта назначения на багажных бирках комплектуемому рейсу и направлению.

84. Зарегистрированный и скomплектованный к погрузке в ВС багаж подлежит сверке по количеству.

85. В случае расхождения количества мест багажа по данным, указанным в сводной загрузочной ведомости, с результатом подсчета при загрузке на борт ВС выполняются следующие процедуры:

- местный розыск - в случае комплектации меньшего количества багажа, чем указано в багажной ведомости;

- пересчет - в случае комплектации большего количества багажа, чем указано в сводной загрузочной ведомости;

- опознание багажа пассажирами под бортом ВС - в случае обнаружения причин расхождения.

86. В случае повреждения багажа в процессе его обработки в пункте отправления, в пункте стыковки проводится переукомплектование поврежденного багажа, если это нужно для обеспечения сохранности содержимого.

87. Упаковка сдаваемого багажа обеспечивает сохранность содержимого при обычных мерах обращения с ним во время всех операций при перевозке. Каждое место, сдаваемое в багаж, имеет отдельную упаковку. Соединение в одной упаковке двух или более мест багажа, имеющих отдельные упаковки, не допускается.

88. К перевозке не принимается багаж, содержимое которого включает острые торчащие предметы (гвозди, концы окантованных металлических лент, проволоки и иное), упакованный в хозяйственные сумки или в другую упаковку, не обеспечивающую его сохранность при обычных мерах обращения.

89. Багаж, имеющий внешние повреждения, которые не влияют на его сохранность при обработке при нормальных условиях и не могут причинить вред пассажирам, членам экипажа, третьим лицам, повредить ВС, багаж других пассажиров или иное имущество, допускается к принятию к воздушной перевозке в качестве зарегистрированного багажа с согласия перевозчика. При этом наличие и вид повреждения подтверждаются отметкой на багажной бирке "Limited Release" (ограниченная ответственность), которой оформляется багаж при регистрации.

Наличие и вид повреждения подтверждаются подписью пассажира.

90. Укомплектованный багаж загружается на чистые, исправные СМ, на которых безопасно транспортируется к ВС. Размещение багажа на СМ обеспечивает:

- надежность, исключая падение багажа во время движения;

- беспрепятственный обзор водителю;

- сохранение управляемости СМ.

91. В случае неблагоприятных погодных условий СМ оборудуются тентом для защиты багажа от осадков.

92. Порядок загрузки багажа определяется перевозчиком. Количество мест загруженного багажа должно соответствовать количеству мест, указанных в сводной загрузочной ведомости.

93. Во время загрузки трансферный багаж формируется по пунктам назначения. Если багаж в разные пункты назначения загружается в один грузовой отсек, он размещается отдельно.

94. В первую очередь загружается багаж, следующий до последнего пункта назначения, и в последнюю очередь загружается багаж, следующий до первого пункта назначения.

95. После погрузки на борт ВС обслуживающей организацией зарегистрированного багажа ответственность за его сохранность и целостность возлагаются на перевозчика, если не будет доказано, что неисправность при перевозке багажа произошла по вине обслуживающей организации во время транспортировки в зону обработки, или при сортировке, или во время доставки багажа к ВС, или при выполнении погрузочных, разгрузочных работ.

96. Об обнаруженном багаже без багажной бирки в зоне вылета после его регистрации обслуживающая организация информирует подразделение авиационной безопасности аэропорта и правоохранительные органы.

### **§ 3. Организация обслуживания прилетающих пассажиров и их багажа**

97. Организация обслуживания прилетающих пассажиров осуществляется в соответствии с технологией по организации обслуживания прилетающих пассажиров и их багажа.

98. Перед обслуживанием ВС по прилету персонал обслуживающей организации знакомится с информацией о количестве мест и весе ожидаемого багажа, наличии трансферного и транзитного багажа по направлениям, особенностям расположения багажа на борту ВС.

99. Обслуживающая организация после объявления расчетного времени получает от перевозчика следующую информацию о прибытии рейса:

- номер рейса;
- время прибытия;
- планируемая стоянка;
- количество пассажиров;
- количество мест и вес багажа;
- наличие пассажиров, которым необходима помощь.

100. При выгрузке багажа обеспечивается сохранность упаковки и содержимого багажа, осматривается целостность упаковки багажа и в случае обнаружения повреждений обслуживающая организация информирует о них уполномоченное лицо перевозчика.

101. Разгруженный багаж защищается от атмосферных осадков и других негативных внешних воздействий.

102. Очередность выгрузки багажа из ВС определяется перевозчиком с учетом типа ВС. Первым выгружается приоритетный багаж, контейнеры с живыми животными и птицами, затем багаж трансферных пассажиров. Багаж пассажиров, прибывших в конечный пункт назначения, выгружается в последнюю очередь. Приоритетный багаж пассажиров бизнес-класса доставляется к месту выдачи багажа в первую очередь.

103. Процесс разгрузки багажа контролирует ответственный член экипажа ВС.

104. При международных перевозках пассажиры получают свой багаж в зоне выдачи багажа после прохождения паспортного контроля.

105. Первая партия багажа пассажиров бизнес-класса доставляется в зал прилета не позднее 20 минут после прибытия ВС, багаж пассажиров экономного класса доставляется в зал прилета не позднее 30 минут после прибытия ВС, если иное не установлено перевозчиком.

106. Обслуживающая организация обеспечивает информирование прибывших пассажиров о начале и месте выдачи багажа.

107. Обслуживающей организацией при выгрузке багажа на ленту транспортера

проверяется целостность его упаковки, не допускается падение багажа с ленты транспортера.

108. Обслуживающей организацией и (или) уполномоченным лицом перевозчика при обнаружении повреждения (порчи), утрате багажа, опоздании в доставке и (или) недостоверности в документах на багаж по заявлению и в присутствии пассажира незамедлительно составляется PIR.

109. Заявление от пассажира по факту обнаружения повреждения (порчи), утраты багажа, опоздания в доставке и (или) недостоверности в документах на багаж принимается до выхода пассажира из зоны выдачи багажа.

110. В PIR указываются номер и дата рейса, маршрут следования ВС, номера багажных бирок и описание багажа.

111. PIR составляется в трех экземплярах и подписывается обслуживающей организацией, перевозчиком либо уполномоченным лицом перевозчика и пассажиром.

#### **§ 4. Организация обслуживания трансферных пассажиров и их багажа**

112. Организация обслуживания трансферных пассажиров и их багажа осуществляется в соответствии с технологией по организации обслуживания трансферных пассажиров и их багажа.

113. При регистрации трансферных пассажиров до конечного пункта обеспечивается их информирование о том, что они зарегистрированы на следующий рейс и до какого пункта оформлен их багаж.

114. Сведения о трансферных пассажирах аэропорт трансфера получает как от аэропортов первоначального вылета в виде РТМ, так и от перевозчика (номера рейсов, на которых забронированы места, время отправления рейса из пункта пересадки).

115. За передвижением трансферных пассажиров обслуживающей организацией ведется оперативный контроль, отслеживается регулярность выполнения рейсов, на которых прибывают трансферные пассажиры.

116. При длительных задержках рейсов и нештатных ситуациях трансферным пассажирам предоставляется первоочередное размещение в гостиницах, а также предоставление других услуг.

117. При регистрации трансферных пассажиров и оформлении их багажа используются дополнительные информационные багажные бирки. Пассажиру по возможности выдаются посадочные талоны на каждый участок по всему маршруту следования.

118. Багаж трансферных пассажиров по согласованию с ними оформляется до конечного пункта назначения, указанного в билете, с использованием трансферных багажных бирок или до пункта трансфера - при наличии у перевозчика технической возможности.

119. При оформлении багажа трансферных пассажиров используется багажная бирка с указанием конечного пункта назначения, пунктов пересадки и номеров стыковочных рейсов.

120. Загрузка трансферного багажа осуществляется таким образом, чтобы в пункте трансфера его можно было бы выгрузить из ВС в первую очередь.

121. На борт ВС трансферный багаж загружается отдельно от остального багажа.

122. Весь трансферный багаж, следующий через аэропорт стыковки, выгружается и доставляется в зону обработки багажа в первую очередь, где по багажным биркам сортируется по направлениям.

123. Выдача зарегистрированного багажа трансферным пассажирам производится в аэропорту, до которого зарегистрированный багаж был принят к воздушной перевозке.

#### **§ 5. Организация обслуживания транзитных пассажиров и их багажа**

124. Организация обслуживания транзитных пассажиров и их багажа осуществляется в соответствии с технологией по организации обслуживания транзитных пассажиров и их багажа.

125. Информация о количестве прилетающих транзитных пассажирах поступает в



аэропорт промежуточной посадки через LDM.

126. По прилету ВС в пункт промежуточной остановки количество фактически прилетевших транзитных пассажиров сверяется с данными, указанными в сводной загрузочной ведомости.

127. При наличии на борту ВС пассажиров со статусом бронирования "SA", "RQ" перевозчиком с ними согласовывается возможность их дальнейшей перевозки.

128. Пассажиры, указанные в пункте 127 настоящих Авиационных правил, продолжающие свой полет данным рейсом, на время стоянки ВС в аэропорту находятся:

в общем зале аэровокзала - при выполнении внутренних воздушных перевозок;

в транзитной зоне аэропорта - при выполнении международных воздушных перевозок.

129. При высадке транзитных пассажиров из ВС им могут выдаваться транзитные посадочные талоны.

130. В случае, если пассажир не может продолжить полет по причине отсутствия свободных мест, его багаж выгружается.

131. При выполнении международных воздушных перевозок транзитные пассажиры могут подвергаться личному досмотру в случае, установленном частью пятой статьи 78 Воздушного кодекса Республики Беларусь, а также таможенному и пограничному контролю.

132. В случае появления у транзитного пассажира нового места багажа он направляется для прохождения регистрации. При этом учитывается вес его багажа, оформленного в первоначальном (последующих) аэропорту, который суммарно не должен превышать норму бесплатного провоза багажа.

133. При запланированной замене ВС:

все транзитные пассажиры высаживаются из ВС, а их багаж выгружается;

пассажирам раздаются посадочные талоны;

сообщается номер выхода на посадку и время посадки на борт другого ВС;

при необходимости предоставляется соответствующая помощь.

## **§ 6. Организация обслуживания пассажиров с ограниченными физическими возможностями и их багажа**

134. Организация обслуживания пассажиров с ограниченными физическими возможностями и их багажа осуществляется в соответствии с технологией по организации обслуживания пассажиров с ограниченными физическими возможностями и их багажа.

135. В аэропорту определяются места прибытия пассажиров с ограниченными физическими возможностями (вход в здание аэровокзала и в иные места), которые оборудуются кнопкой вызова, иными обеспечивающими вызов техническими средствами.

136. Время прибытия персонала обслуживающей организации к месту встречи пассажиров с ограниченными физическими возможностями составляет не более 20 минут.

137. Обслуживающей организацией обеспечивается информирование пассажиров с ограниченными физическими возможностями об оказываемых в аэропорту услугах и порядке их оказания посредством звукового и визуального оповещения в аэропорту либо размещения на официальном сайте аэропорта, обслуживающей организации, в том числе:

о расположении мест прибытия пассажиров с ограниченными физическими возможностями в аэропорту, оборудованных кнопкой вызова;

о расположении автомобильных стоянок;

о номерах телефонов, по которым можно получить дополнительную информацию;

о расположении мест для выгула собак-проводников;

об ограничениях при перевозке индивидуальных средств передвижения (размеры, вес, иные особенности конструкции);

об услугах по предоставлению кресел-колясок, электрокресел для перемещения по территории аэропорта;

о порядке осуществления контактов с сотрудниками аэропорта.

138. В аэропорту по решению перевозчика пассажирам с ограниченными физическими возможностями могут оказываться без взимания дополнительной платы следующие услуги:

- персональная встреча в аэропорту;
- сопровождение и помощь в перемещении в здании аэровокзала;
- сопровождение и помощь при прохождении предполетных процедур;
- сопровождение и помощь при посадке на борт ВС пассажиров, не способных передвигаться самостоятельно, с использованием кресел-колясок или амбулифта (при его наличии);

высадка из ВС с использованием кресел-колясок или амбулифтов осуществляется после выхода иных пассажиров. При этом оказывается помощь в перемещении предметов, находящихся при таких пассажирах на борту ВС;

предоставление информации об отправлении ВС;

обеспечение возможности оставаться в личном кресле-коляске, за исключением коляски с электрическим приводом, которая оформляется и сдается для перевозки в качестве зарегистрированного багажа при регистрации на рейс до выхода на посадку на борт ВС.

139. Прохождение предполетных процедур пассажирами с ограниченными физическими возможностями осуществляется вне очереди.

140. Транзитным, трансферным пассажирам с ограниченными физическими возможностями по прибытии их в зону обслуживания аэропорта выдаются кресла-коляски, при этом обслуживающая организация обеспечивает пересадку указанных пассажиров в выданные кресла-коляски.

141. Кресла-коляски, оформленные как зарегистрированный багаж, доставляются в комплектовочное помещение для последующей транспортировки и размещения на борту ВС.

142. Досмотр кресел-колясок осуществляется в пункте досмотра багажа.

143. При регистрации на рейс проверяется наличие соответствующих кодов для предоставления необходимого обслуживания в аэропорту прилета, при необходимости корректируется код специального обслуживания в соответствии с потребностями пассажира с ограниченными физическими возможностями.

144. При готовности ВС к посадке пассажиры с ограниченными физическими возможностями приглашаются обслуживающей организацией на борт ВС вне очереди.

145. В случае прибытия пассажиров с ограниченными физическими возможностями после начала посадки на борт ВС обслуживающая организация обеспечивает их первоочередное обслуживание по факту прибытия.

146. Если ВС установлено на месте стоянки, не оборудованном телескопическим трапом, обслуживающей организацией обеспечивается транспортировка пассажиров с ограниченными физическими возможностями с использованием средства наземного обслуживания.

147. На борту ВС пассажиры с ограниченными физическими возможностями размещаются на пассажирских местах, указанных в посадочных талонах.

148. Высадка из ВС прилетающих пассажиров с ограниченными физическими возможностями производится в последнюю очередь сразу после выхода всех пассажиров. При необходимости им оказывается помощь по пересадке из пассажирских мест в кресла-коляски.

149. При международной воздушной перевозке обслуживающей организацией осуществляется транспортировка прилетающих пассажиров с ограниченными физическими возможностями в зал прилета для прохождения пограничного и таможенного контроля и оказывается помощь в получении багажа.

150. Если пассажиры с ограниченными физическими возможностями сдали кресла-коляски в качестве зарегистрированного багажа, обслуживающая организация получает их, распаковывает, приводит в рабочее состояние и пересаживает в них указанных пассажиров.

151. При утере, повреждении (порче), утрате части содержимого багажа пассажира с ограниченными физическими возможностями указанный пассажир доставляется к стойке розыска багажа для оформления PIR.

152. Обслуживающая организация обеспечивает сопровождение пассажира с ограниченными физическими возможностями, получившего багаж, до ТС и осуществляет помощь в его посадке в ТС и погрузке его багажа.

## **ГЛАВА 4**

### **ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАБОТКИ ГРУЗОВ И ПОЧТЫ В АЭРОПОРТАХ**

#### **§ 7. Порядок обработки убывающих грузов, почты**

153. Организация обработки убывающих грузов и почты осуществляется в соответствии с технологией по обработке убывающих грузов и почты.

154. При приеме груза к перевозке обслуживающей организацией производится его взвешивание и пересчет грузовых мест в присутствии грузоотправителя. Фактический вес и количество мест груза указывается в AWB.

155. Места в партии груза, заявленные грузоотправителем как тяжеловесные, взвешиваются отдельно от прочих мест партии груза.

156. При приеме к перевозке крупногабаритного и (или) другого негабаритного груза и при отсутствии необходимого весового оборудования для взвешивания указанного груза в аэропорту допускается с разрешения перевозчика руководствоваться весовыми характеристиками груза, представленными в технической документации грузоотправителя, о чем указывается в AWB.

157. Не допускается при перевозке груза регулярными рейсами определение его веса при помощи данных о весе груза на упаковке или AWB, а также путем выборочного взвешивания отдельных мест груза.

158. При приеме к перевозке груза, отправляемого грузовым чартерным рейсом, допускается руководствоваться весовыми характеристиками груза, указанными в технической документации, представленной грузоотправителем, о чем указывается в AWB.

159. Грузоотправитель представляет достоверную информацию о весе груза, обеспечивает полноту, правильность, точность сведений, указанных в AWB, в том числе и в случаях, когда AWB была заполнена перевозчиком по просьбе отправителя.

160. Упаковка обрабатываемого груза должна отвечать следующим требованиям:

соответствовать характеру груза;

обеспечивать целостность груза, защиту его от повреждений (порчи), потерь, а также защиту окружающей среды от загрязнения при обработке груза;

обеспечивать обработку груза с учетом его специфических свойств и особенностей таким образом, чтобы исключалась возможность причинения вреда пассажирам, членам экипажа, третьим лицам, прочим грузам и багажу, другому имуществу;

обеспечивать сохранность груза при перевозке, перевалке, перегрузке, транспортировке и хранении, в том числе исключать доступ к содержимому груза;

обеспечивать возможность безопасной обработки и перевозки груза на всех этапах, включая ручную и механизированную обработку и перегрузочные операции;

иметь чистую поверхность без заостренных углов и выступов, которые могут нанести повреждения другим грузам, багажу, конструкции ВС и персоналу обслуживающей организации в процессе его обработки.

161. Места грузов, объединенных в одну общую упаковку в качестве одного места, размещаются на поддоне, укрываются защитной пленкой (стретч-лентой) и крепятся к поддону с помощью стяжных лент (металлических для деревянных и фанерных упаковок, полипропиленовых для картонных и иных мягких упаковок), количество лент должно исключать отделение мест от поддона при ручных и механизированных перегрузочных операциях.

162. Каждое грузовое место имеет транспортную и отправительскую маркировку. Место с грузом, требующим особых условий перевозки, обработки, хранения, имеет специальную маркировку.

163. В транспортной маркировке указываются сведения об аэропорте отправления груза, аэропорте назначения груза, аэропорте транзита, количестве грузовых мест в грузовой отправке, порядковом номере грузового места, весе грузового места, номере

AWB.

164. На отправительской маркировке указываются достоверные и полные сведения о грузоотправителе и грузополучателе и их адресах, весе грузового места, количестве грузовых мест в грузовой отправке, порядковом номере грузового места в отправительской маркировке, сведения о наименовании и характере груза, а также знаки и обозначения, указывающие на способы и правила обращения с грузом.

165. Отправительская и транспортная маркировка на грузовых местах со специальными грузами, включая опасные грузы, живых животных и птиц, содержит данные и надписи, предписанные правилами перевозки данного вида специальных грузов, а также предписанные знаки.

166. Упаковка, транспортная и отправительская маркировка обрабатываемого груза осуществляются в соответствии с действующими редакциями Руководств IATA для конкретной категории грузов.

167. Грузоотправитель при измерении габаритов грузовых мест определяет фактическую длину, ширину и высоту мест груза, исходя из наибольших линейных размеров и в соответствии с маркировкой "Верх" на месте груза (если присутствует).

168. При приеме к перевозке крупногабаритного и (или) другого негабаритного груза и при отсутствии необходимого весового оборудования для взвешивания указанного груза в аэропорту допускается с разрешения перевозчика руководствоваться весовыми характеристиками груза, представленными в технической документации грузоотправителя, о чем указывается в AWB.

169. Объемным грузом считается груз, объемный вес которого превышает фактический вес. Для определения объемного веса груза умножаются три величины "длина", "ширина", "высота", обозначающие размеры, и полученное число делится на специальный коэффициент - 6000 в сантиметрах. При наличии нескольких мест груза полученное число умножается на количество мест.

170. Тяжеловесным и (или) негабаритным грузом признается груз, который по размеру, форме и (или) весу требует проведения особых погрузочных, разгрузочных операций. К категории тяжеловесных относится груз, если масса отдельного места груза равна или больше 80 кг.

171. К категории сложных по форме грузов относятся грузы со сложной конфигурацией опорной поверхности (цилиндрический, сферический и конический), а также со смещенным центром тяжести.

172. Грузоотправитель обеспечивает достоверность представленной информации о массе крупногабаритного и другого негабаритного груза в соответствии с законодательством.

173. Принятие к перевозке груза оформляется AWB, заполняемой на русском и английском языках.

174. Допускается на оборотной стороне AWB изложение информации об ограничении ответственности перевозчика и условиях договора перевозки груза:

на русском языке - при обслуживании внутренних воздушных перевозок;

на английском языке - при обслуживании международных воздушных перевозок.

175. К сопроводительной документации на груз, помимо AWB, относятся:

ветеринарные и фитосанитарные сертификаты;

декларация отправителя на опасный груз и надлежащие подтверждения, разрешения, сертификаты, предписанные правилами перевозки опасных грузов, декларация о безопасности грузовой отправки;

сертификат отправителя на живых животных и птиц, надлежащие сертификаты, разрешения, подтверждения, инструкции, предписанные правилами перевозки живых животных и птиц;

оформленные разрешения на ввоз отдельных категорий грузов по требованиям и ограничениям стран ввоза;

коммерческие инвойсы;

товарно-транспортные накладные;

упаковочные листы и списки вещей;

инструкции грузоотправителя по обращению с особыми категориями грузов;

документы государственных органов, выдаваемые для перевозки груза "200";

иные разрешительные, коммерческие, упаковочные и прочие документы.

176. Дополнительно к пакету сопроводительной документации приобщаются документы, оформленные в аэропорту отправления или трансфера груза перевозчиком или обслуживающей организацией в отдельных случаях и на отдельные категории грузов, необходимые для воздушной перевозки грузов и обработки грузов в аэропортах назначения и трансфера, такие как:

контрольный лист приема к перевозке опасных грузов;

контрольный лист приема к перевозке живых животных и птиц;

документация, подтверждающая проведение предполетного досмотра груза;

CIR.

177. Необходимая для наземной обработки сопроводительная документация находится в запечатанном конверте, к которому прикрепляется AWB. В случаях отправки груза частями на двух и более рейсах оригинальная AWB и сопроводительная документация отправляются с первой частью отправляемого груза.

178. На всю грузовую загрузку рейса оформляется грузовой манифест, в котором перечисляются все партии груза по номерам AWB, представленные к загрузке на борт ВС, с указанием количества мест в партии, веса партии, аэропорта отправления и аэропорта назначения каждой партии груза, наименования груза, трехбуквенного кода IATA специального груза, а также места размещения груза (россыпью или тип и номер средства пакетирования).

179. В грузовом манифесте указывается общее количество и общий вес всей грузовой загрузки рейса. Грузовой манифест готовится в количестве не менее 12 экземпляров, для его предоставления всем заинтересованным участникам обслуживания рейса в аэропортах отправления, назначения, трансфера, а также для предоставления экземпляра манифеста государственным контролирующим органам по их требованию в аэропортах отправления, трансфера, назначения рейса.

180. Грузы, почта принимаются к отправке, оформляются, обрабатываются, загружаются на борт ВС через почтовый и (или) грузовой комплекс (при их наличии), который включает:

здания, сооружения с необходимым оборудованием для обработки, досмотра грузов, почты и помещениями для размещения персонала обслуживающей организации;

здания, сооружения с необходимым оборудованием для обработки опасных грузов.

181. В случае отсутствия почтового и (или) грузового комплекса обслуживающая организация может заключать договор с другими организациями на использование имеющихся у них на праве собственности или иных законных основаниях соответствующих помещений, предназначенных для обработки грузов, почты, в том числе опасных грузов.

## **§ 8. Порядок обработки прибывающих грузов, почты**

182. Организация обработки прибывающих грузов и почты осуществляется в соответствии с технологией по обработке прибывающих грузов и почты, которая предусматривает:

прием грузов, почты от членов экипажа;

проверку документов на прибывшие грузы, почту;

транспортировку грузов, почты внутри склада к месту хранения и разукрупнения поддонов, кратковременное хранение перед выдачей грузополучателю;

регистрацию прибывших грузов, почты и информирование грузополучателя об их прибытии.

183. Обслуживающая организация уведомляет грузополучателя о прибытии грузов, почты в аэропорт назначения не позднее чем через 12 часов после проведения необходимых процедур.

184. При выдаче грузов проверяется количество грузовых мест и вес прибывших грузов.

185. Выдача грузов получателю или представителю грузополучателя осуществляется в соответствии с реквизитами грузополучателя, указанными в AWB.

186. Не допускается выдавать грузы:  
 лицу или представителю лица, не указанному в AWB в качестве грузополучателя;  
 при предъявлении недействительных документов, удостоверяющих личность грузополучателя или представителя грузополучателя, либо документов, не являющихся документами, удостоверяющими личность в соответствии с законодательством страны назначения груза;  
 при предъявлении ненадлежащим образом оформленных доверенностей или доверенностей с истекшим сроком действия на право получения груза.
187. Грузополучатель либо его представитель при получении груза на одном из экземпляров AWB письменно подтверждает наличие или отсутствие претензий к состоянию груза, указывает свою фамилию и инициалы, дату получения груза, ставит подпись, подтверждая факт получения груза.
188. Экземпляр AWB, указанной в пункте 187 настоящих Авиационных правил, возвращается перевозчику или обслуживающей организации.
189. При наличии повреждения тары или упаковки, которые могут повлиять на состояние груза в момент его получения, перевозчик или обслуживающая организация при участии грузополучателя вскрывают и проверяют содержимое поврежденных мест.
190. При обнаружении повреждения (порчи) груза, утраты груза, недостачи содержимого груза обслуживающей организацией и (или) уполномоченным лицом перевозчика незамедлительно составляется CIR.
191. В CIR указываются номер и дата рейса, маршрут следования ВС, описание груза.
192. CIR составляется в трех экземплярах и подписывается обслуживающей организацией и перевозчиком либо его уполномоченным лицом.
193. О случаях, явившихся основаниями для составления CIR, немедленно информируется начальник смены аэропорта (при его наличии) либо руководитель аэропорта или лицо, его замещающее.
194. После завершения процедур, указанных в пунктах 187 - 193 настоящих Авиационных правил, грузополучатель принимает и вывозит груз.
195. Грузополучатель может отказаться от получения поврежденного или испорченного груза, если будет установлено, что качество груза изменилось настолько, что исключается возможность полного или частичного его использования в соответствии с первоначальным назначением.

Приложение 1  
 к Авиационным правилам  
 по организации обслуживания  
 пассажиров и багажа, обработки  
 грузов и почты в аэропортах

### КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА В АЭРОПОРТАХ

№ п/п	Критерии обслуживания пассажиров и багажа в аэропортах	Показатели	Параметры оценки качества обслуживания
1	2	3	4
1	Наземный транспорт	Такси	Доступность и наличие возможности заказа такси в аэропорту. Наличие у обслуживающей организации требований к организации работы такси и контроля их выполнения
		Общественный транспорт	Доступность сообщения между аэропортом и регионом. Наличие у привокзальной

			площади автобусного терминала с удобной зоной ожидания для пассажиров
2	Парковка и стоянка	Возможность подъезда к вокзалу	Организация работы и наличие документа по регулированию времени стоянки и движения автомобильного транспорта на привокзальной площади
		Скорость и удобство доступа в пассажирский аэровокзал с зон парковки и стоянки	Наличие возможности доступа в аэровокзал с места парковки или стоянки автотранспорта в течение 5 - 7 минут, наличие соответствующего документа и обеспечение его выполнения
		Наличие достаточного количества мест парковок и стоянок в аэропорту, их доступность	Наличие не менее 1000 мест парковок и стоянок при пассажирообороте аэропорта в 1 млн пассажиров в год. Наличие возможности выбора варианта услуг парковки и стоянки, а также их стоимости
		Наличие достаточного времени бесплатной стоянки для посадки, высадки пассажиров	Достаточность нормы времени бесплатной парковки автомобильного транспорта у аэровокзала для осуществления операции по посадке, высадке пассажиров и покидания привокзальной площади
		Бронирование услуг парковки и стоянки	Доступность тарифов за оказание услуг бронирования. Наличие возможности круглосуточного бронирования услуг парковки и стоянки
3	Доступность инфраструктуры аэропорта	Простота чтения надписей и пиктограмм, их информационная составляющая	Соответствие надписей и пиктограмм в аэропорту Дос 9636 "Международные пиктограммы, обеспечивающие ориентацию посетителей в аэропортах и на морских вокзалах" к пиктограммам и информационным надписям для ориентации пассажиров в аэропорту
4	Информационное обслуживание пассажиров	Наличие информационных табло с полетной информацией	Соответствие информационных табло с полетной информацией аэропорта положениям Дос 9249 "Автоматическое табло для информации публики о рейсах"
		Организация информационного обслуживания	Оперативность и полнота обновления информации
5	Простота и удобство стыковок рейсов	Минимальное время стыковки рейсов для трансфертных пассажиров	Наличие в обслуживающей организации или в аэропорту документа, регламентирующего время стыковки рейсов в аэропорту для обслуживания трансферных пассажиров и контроля его выполнения
6	Багаж	Наличие и доступность багажных тележек в аэропорту и на привокзальной площади	Наличие документа, регламентирующего организацию услуг багажных тележек и контроля выполнения. Количество багажных тележек не менее 159 при пассажирообороте 1 млн. пассажиров в год. Количество багажных тележек не менее 26 при пассажирообороте 1 млн. пассажиров в год
		Автоматизированная система обработки багажа	Организация работы обслуживающей организации и наличие документа, регламентирующего минимальное время загрузки багажа на ВС, исключение случаев его утери или необходимости досылки вследствие несвоевременной загрузки
		Получение багажа по прилету рейса по расписанию	Наличие у обслуживающей организации документа, регламентирующего минимальное время выдачи пассажирам багажа. Время получения багажа по прилету рейса по расписанию не должно превышать 15 - 20 минут
7	Культура обслуживания	Внешний вид персонала	Наличие у обслуживающей организации

	пассажиров		требований к внешнему виду персонала и организация их выполнения
		Культура общения и поведение персонала	Наличие у обслуживающей организации требований к культуре общения и поведения персонала, программы подготовки персонала и организация их выполнения
8	Предприятия общественного питания	Наличие достаточного количества предприятий общественного питания и их доступность для пассажиров	Наличие требований к поставщикам услуг общественного питания, безопасности и качеству услуг
		Месторасположение	Месторасположение предприятий общественного питания в зонах аэропорта при условии отсутствия помех движению пассажиров в аэропорту
		Организация питания пассажиров при задержке и отмене рейса	Предоставление возможности перевозчикам организовать питание пассажирам при задержке и отмене рейса
9	Беспроводная связь и доступ к глобальной компьютерной сети Интернет	Доступ пассажиров к беспроводной связи и глобальной компьютерной сети Интернет во всех режимных зонах аэропорта	Обеспечение бесплатного доступа пассажиров к каналам беспроводной связи и глобальной компьютерной сети Интернет в режимных зонах аэропорта
10	Зоны и помещения общего назначения	Комфортная атмосфера (условия температуры и освещения) в помещениях аэровокзала для обслуживания пассажиров	Наличие документа по определению температуры воздуха и освещенности помещений в аэровокзале, мониторинг и контроль показателей температуры воздуха и освещенности помещений в аэропорту
		Поддержание чистоты аэровокзала	Наличие стандарта чистоты содержания аэровокзала и обеспечение его выполнения. Функционирование системы контроля за обеспечением санитарно-эпидемиологического благополучия пассажиров в аэропорту
		Поддержание чистоты туалетных комнат	Наличие документа по контролю за содержанием туалетных комнат. Наличие графика уборки туалетных комнат
		Обеспечение бесплатного доступа пассажиров к туалетным комнатам во всех режимных зонах аэропорта, достаточное количество туалетных комнат по зонам, туалетные комнаты для пассажиров с ограниченными физическими возможностями	Наличие туалетных комнат в зоне прилета перед началом прохождения процедур досмотра и контроля. Наличие туалетных комнат в зонах повышенной комфортности. Наличие туалетных комнат в зоне получения багажа. Наличие туалетных комнат в зоне обслуживания пассажиров и встречающих лиц. Наличие туалетных комнат в зоне прохождения паспортного контроля по прилету. Наличие туалетных комнат в зонах для пассажиров с ограниченными физическими возможностями
11	Оборудование зон ожидания	Наличие достаточной площади и количества сидячих мест в зонах ожидания	Обеспечение обслуживающей организацией достаточного количества площадей и мест для сидения в зонах ожидания в соответствии с максимальной пропускной способностью аэропорта
		Встречающие и провожающие лица не мешают движению пассажиров	Не менее 20 процентов мест для сидения при пиковой нагрузке пассажиров и провожающих лиц в зоне ожидания, если нет накопителя, и не менее 60 процентов пассажиров в накопителе, имеющих возможность сидеть
12	Время ожидания	Скорость оформления	Наличие у обслуживающей организации



	пассажиров	пассажиров в пункте пропуска через государственную границу	документа, регламентирующего взаимодействие с пограничной службой. Наличие доступной информации для пассажиров о требованиях прохождения процедур через государственную границу. Наличие у обслуживающей организации технологического графика обслуживания пассажиров в аэропорту, системы контроля его выполнения
		<p>Время, необходимое для обслуживания пассажиров при прибытии рейса по расписанию для каждого класса обслуживания пассажиров</p> <p>Время, необходимое на обслуживание пассажиров на вылет для каждого класса обслуживания пассажиров</p> <p>Максимальное время нахождения пассажира в очереди в аэропорту при выполнении рейса по расписанию</p>	<p>Время обслуживания пассажиров в аэропорту на прилет не должно превышать 45 - 55 минут</p> <p>Время обслуживания пассажиров в аэропорту на вылет не должно превышать 60 минут</p> <p>Максимальное время нахождения пассажира при регистрации в одной очереди в аэропорту не должно превышать 15 минут для пассажиров экономного класса и 5 - 7 минут - для пассажиров бизнес-класса; при выдаче багажа - в пределах 15 - 20 минут</p>
13	Залы повышенной комфортности	Предоставление пассажиру и перевозчику возможности доступа в залы обслуживания повышенной комфортности	<p>Наличие залов повышенной комфортности и документа, регламентирующего порядок предоставления услуг и обслуживание пассажиров и перевозчиков в залах повышенной комфортности: для пассажиров повышенного класса обслуживания; для депутатских залов.</p> <p>Наличие требований к мониторингу качества обслуживания пассажиров в залах повышенной комфортности.</p> <p>Наличие контроля качества обслуживания пассажиров в залах повышенной комфортности аэропорта.</p> <p>Оценка качества обслуживания пассажиров со стороны перевозчиков и пассажиров</p>

Приложение 2  
к Авиационным правилам  
по организации обслуживания  
пассажиров и багажа, обработки  
грузов и почты в аэропортах

**КРИТЕРИИ  
КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ  
ВОЗМОЖНОСТЯМИ (ДАЛЕЕ - PRM) В АЭРОПОРТАХ**

N п/п	Критерии обслуживания PRM	Показатели	Параметры обслуживания PRM
1	2	3	4
1	Подготовка PRM к пассажирской воздушной перевозке	Информация по обслуживанию PRM в аэропорту	Наличие информации на официальном сайте аэропорта в глобальной компьютерной сети Интернет, а также в справочной службе аэропорта условий обслуживания PRM в аэропорту и

			рекомендаций по подготовке их к перелету
		Информация о наличии PRM на рейсе	Организация получения обслуживающей организацией у перевозчика за 48 часов до выполнения рейса согласно расписанию информации о необходимости оказания помощи PRM в аэропорту и на рейсе
2	Создание условий в аэропорту для обслуживания PRM	Наличие документа, регламентирующего качество обслуживания PRM в аэропорту и контроля за его выполнением	Наличие документа: регламентирующего качество обслуживания PRM в аэропорту, требований к парковкам, стоянкам, остановкам, местам встречи на привокзальной площади; по схемам организации движения PRM на привокзальной площади и в аэровокзале; по бытовым услугам обслуживания; по скорости и комфортности обслуживания пассажирских воздушных перевозок; по информационному обслуживанию; по подготовке персонала обслуживающей организации. Доступность для свободного ознакомления с указанными документами всех заинтересованных лиц и возможность получения необходимых консультаций
3	Прибытие в аэропорт	Доступ автомобиля	Наличие специальной разметки для остановки автомобилей с PRM в зоне у входа в аэровокзал с учетом высадки и посадки PRM, видимого знака стоянки PRM. Оборудование остановки PRM специальным пультом вызова помощи, расположенным на уровне 700 - 1200 мм над уровнем земли
		Такси	Наличие специальной разметки для остановки такси с PRM в зоне у входа в аэровокзал с учетом высадки и посадки PRM, видимого знака стоянки PRM. Оборудование остановки PRM специальным пультом вызова помощи, расположенным на уровне 700 - 1200 мм над уровнем земли. Наличие информации о заказе такси для перевозки PRM на официальном сайте аэропорта (обслуживающей организации) в глобальной компьютерной сети Интернет
		Перемещение с зоны парковки в аэровокзал	Наличие и доступность получения услуги по оказанию помощи PRM при перемещении из зон стоянок и остановок общественного и личного транспорта в здание аэровокзала
		Определение специальной зоны встречи PRM в аэровокзале	Наличие рельефных тактильных обозначений (дорожек) путей движения, звукового информатора при входе в здание аэровокзала для лиц с нарушением зрения, а также установленных на уровне 2 метра 60 сантиметров над уровнем пола знака (лайтбокс) с указанием места встречи в аэропорту PRM по прилету и (или) вылету
4	Передвижение по аэропорту и посадка на борт ВС	Оказание помощи	Наличие и доступность оказания помощи PRM при передвижении по территории аэропорта и посадке на борт ВС со стороны персонала обслуживающей организации и перевозчика. Наличие в аэропорту ТС и СМ для транспортировки, подъема, спуска PRM на борт ВС и с борта ВС
5	Прохождение процедур обслуживания пассажирских воздушных перевозок в аэропорту	Оказание помощи	Наличие и доступность специальной медицинской помощи для PRM со стороны персонала обслуживающей организации при прохождении формальных процедур обслуживания пассажирских воздушных

			перевозок по прилету и вылету
		Доступность	Наличие необходимых технических и организационных условий для прохождения PRM процедур по обслуживанию пассажиров в аэропорту
		Предоставление места для посадки пассажиров	Предварительное бронирование на рейсе специально предназначенных мест для посадки PRM при получении предварительной информации о бронировании воздушной перевозки
		Подготовка персонала	Уровень подготовки персонала обслуживающей организации по безопасному обслуживанию, корректной терминологии и этике, базовым навыкам коммуникации с PRM, в том числе по: методике общения; оказанию первой медицинской помощи; технологии обслуживания; оказанию помощи при прохождении процедур регистрации, досмотра, контроля
		Скорость	Гарантированное минимальное время прохождения PRM формальностей обслуживания пассажирских воздушных перевозок в аэропорту на вылет и прилет, на внутренних и международных рейсах
		Ожидание помощи в аэропорту	При вылете: при предварительном бронировании обслуживания PRM по прибытии в аэропорт от 5 до 10 минут; при отсутствии предварительного бронирования обслуживания PRM по прибытии в аэропорт от 5 до 20 минут. По прилету в аэропорт: при предварительном бронировании обслуживания PRM по прилету в аэропорт от 5 до 10 минут; при отсутствии предварительного бронирования обслуживания PRM по прилету в аэропорт от 5 до 15 минут
6	Зоны общего назначения и помещения в аэровокзале	Доступность	Отсутствие препятствий для передвижения, удобство пользования и местонахождение для PRM с учетом их физических особенностей (по зрению, слуху, речи, психике, возможности передвижения и иным особенностям)
		Туалетные комнаты	Наличие во всех зонах обслуживания и ожидания PRM в аэропорту специально оборудованных для PRM туалетных кабин. Оказание помощи по передвижению PRM в туалетные кабины. Наличие пиктограмм и со шрифтом Брайля с указанием места расположения туалетных кабин для PRM
7	Контроль за выполнением требований по организации качественного обслуживания PRM в аэропортах	Наличие системы внутреннего и внешнего аудита качества обслуживания PRM в аэропорту	Наличие у обслуживающей организации и функционирование в аэропорту системы менеджмента качества обслуживания PRM. Привлечение к независимому аудиту качества обслуживания PRM квалифицированных экспертов, а также соответствующих представителей общественных объединений

**ТРЕБОВАНИЯ  
К ОБСЛУЖИВАЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА В АЭРОПОРТАХ**

1. Обслуживающая организация разрабатывает и утверждает Руководство по обслуживанию пассажиров и багажа в аэропорту в соответствии с пунктами 24 и 25 настоящих Авиационных правил.

2. У обслуживающей организации на праве собственности или на иных законных основаниях имеются:

2.1. находящиеся в исправном и укомплектованном состоянии ТС, СМ, технологическое оборудование, технические средства, средства взвешивания, погрузки, разгрузки, иные средства, используемые ею для обслуживания пассажиров и багажа, в том числе:

стойки регистрации;

оборудование, позволяющее осуществлять регистрацию пассажиров с электронным билетом;

средства информирования, радиооповещения и связи, в том числе портативные средства связи (переносные радиостанции);

средства погрузки, выгрузки багажа на (из) ВС, в том числе контейнеры для багажа, контейнеры для бортипитания;

средства обслуживания пассажиров с ограниченными физическими возможностями; весоизмерительное оборудование;

средства упаковки ручной клади и багажа;

иное технологическое оборудование и технические средства (автоматизированные рабочие места, индивидуальные тележки и иное);

2.2. туалетные комнаты в зонах:

прилета перед началом прохождения процедур досмотра и контроля;

получения багажа;

обслуживания пассажиров и встречающих лиц;

прохождения паспортного контроля по прилету;

для лиц с ограниченными физическими возможностями;

2.3. достаточное количество площадей и мест для сидения в зонах ожидания в соответствии с максимальной пропускной способностью аэропорта;

2.4. специально отведенные места для нахождения бланочной продукции (посадочные талоны, багажные бирки и иное), исключая доступ к ней посторонних лиц и возможность несанкционированного использования.

3. У обслуживающей организации имеются следующие документы:

3.1. Руководство по качеству (иной документ по системе качества) обслуживающей организации, утвержденное ее руководителем;

3.2. подтверждающие организацию работы по информационному обеспечению пассажиров, включая табель внутренней информации, тексты информационных сообщений и иное;

3.3. регламентирующие время стыковки рейсов в аэропорту для обслуживания трансферных пассажиров и обеспечение контроля его выполнения;

3.4. регламентирующие минимальное время загрузки багажа на борт ВС, исключая случаи его утери или необходимости досылки вследствие несвоевременной загрузки;

3.5. регламентирующие порядок определения температуры воздуха и освещенности помещений в аэровокзале, а также проведения мониторинга и осуществления контроля показателей температуры воздуха и освещенности помещений в аэропорту;

3.6. определяющие стандарты чистоты содержания аэровокзала, а также

обеспечивающие контроль за его соблюдением;

3.7. по контролю за содержанием туалетных комнат, график их уборки;

3.8. регламентирующие взаимодействие обслуживающей организации со службами аэропорта, а при обслуживании международных воздушных перевозок - с таможенными, пограничными и иными органами;

3.9. план-схема территории, на которой размещаются подразделения обслуживающей организации с привязкой к взлетно-посадочной полосе;

3.10. определяющие доступность информации для пассажиров о требованиях прохождения процедур через государственную границу;

3.11. подтверждающие бесплатный доступ пассажиров к каналам беспроводной связи и через глобальную компьютерную сеть Интернет в режимных зонах аэропорта;

3.12. подтверждающих эксплуатацию на законных основаниях, а также допуск пассажиров к:

справочному бюро;

медицинскому пункту;

залу ожидания;

камерам хранения;

комнате матери и ребенка;

отделению почтовой связи;

аптечному киоску;

киоску с предметами первой необходимости и сувенирами;

пункту питания;

автомобильной стоянке.

4. Обслуживающая организация издает приказы:

4.1. о назначении:

руководителей подразделений (служб, участков);

начальников смен;

4.2. о назначении и допуске к работе:

персонала, осуществляющего обслуживание пассажиров и багажа;

4.3. иные приказы (распоряжения) с учетом выполняемых видов работ;

4.4. о назначении ответственных лиц за:

охрану труда и технику безопасности;

противопожарную безопасность;

охрану окружающей среды;

выполнение иных функций с учетом выполняемых видов работ.

5. Обеспечение обслуживающей организацией готовности к работе в ОЗП, ВЛП путем:

проведения теоретической подготовки персонала к работе в предстоящий период (издание приказов, разработка планов, проведение занятий);

проверки знаний персонала об особенностях работы в предстоящий период (ведомости, протоколы о результатах проверки знаний);

подготовки производственных помещений, оборудования, средств механизации и автоматизации технологических процессов к эксплуатации в предстоящий период (акты готовности);

издания приказов о допуске персонала к работе в предстоящий период, а также о готовности авиационной организации к работе в предстоящий период.

## **ТРЕБОВАНИЯ К ОБСЛУЖИВАЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАБОТКИ ГРУЗОВ И ПОЧТЫ В АЭРОПОРТАХ**

1. Обслуживающая организация разрабатывает и утверждает Руководство по обработке грузов и почты в аэропорту в соответствии с пунктами 31 и 32 настоящих Авиационных правил.

2. У обслуживающей организации имеются на праве собственности или на иных законных основаниях находящиеся в исправном и укомплектованном состоянии ТС, СМ, технологическое оборудование, технические средства, иные средства, используемые ею для обработки грузов и почты, в том числе:

- средства информирования, радиооповещения и связи;
- средства погрузки и (или) выгрузки грузов и почты на (из) ВС;
- средства загрузки, выгрузки контейнеров (поддонов) в (из) ВС;
- портативные средства связи (переносные радиостанции);
- весоизмерительное оборудование;
- прочее технологическое оборудование и технические средства.

3. У обслуживающей организации имеются документы, регламентирующие деятельность обслуживающей организации по обеспечению обработки опасных грузов, если обслуживающая организация обеспечивает обслуживание таких грузов, в том числе:

подтверждающие законность владения помещением для хранения (консолидации) опасных грузов;

схема размещения опасных грузов на складе, утвержденная руководителем обслуживающей организации;

акт по проверке и оценке радиационной обстановки в зоне склада хранения радиоактивных материалов, санитарные паспорта дозиметрического контроля персонала и обнаружения радиоактивных материалов с отметками о проведенных проверках, в случае, если обслуживающая организация обеспечивает обслуживание радиоактивных грузов.

4. Обслуживающая организация издает приказы:

4.1. о назначении:

руководителей подразделений (служб, участков), начальников смен;

4.2. о назначении и допуске к работе:

персонала, осуществляющего обработку грузов и почты;

ответственных за обработку опасных грузов;

4.3. иные приказы (распоряжения) с учетом выполняемых видов работ.

5. Обеспечение обслуживающей организацией готовности к работе в ОЗП, ВЛП путем:

проведения теоретической подготовки персонала к работе в предстоящий период (издание приказов, разработка планов, проведение занятий);

проверки знаний персонала об особенностях работы в предстоящий период (ведомости, протоколы по проверке знаний);

подготовки производственных помещений, оборудования, средств механизации и автоматизации технологических процессов к эксплуатации в предстоящий период (акты готовности);

издания приказов о допуске персонала к работе в предстоящий период, а также о готовности авиационной организации к работе в предстоящий период.

-----