

Наземное обслуживание в аэропортах - одна из немногих разновидностей деятельности на воздушном транспорте, в которой совместно участвуют службы аэропорта, подразделения авиакомпаний, независимые подрядчики. От того, как организовано наземное обслуживание, зависит не только безопасность полетов, регулярность отправок воздушных судов, но и зачастую пропускная способность аэропортов. Любая авиакомпания, всерьез заботящаяся о своей репутации, знает о том, насколько ответственна наземная фаза работы с пассажиром.



В соответствии с требованиями ст. 106 Воздушного кодекса РФ, перевозчик обязан организовывать обслуживание пассажиров воздушных судов, обеспечивать их точной и своевременной информацией о движении воздушных судов и предоставляемых услугах.

Согласно п.92 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» (далее - Правила),

утвержденные Приказом Минтранса РФ от 28 июня 2007 года №82, перевозчик или обслуживающая организация обеспечивает пассажиров в аэропорту визуальной и акустической информацией:

- о времени отправления и прибытия воздушных судов;
- о месте, времени начала и окончания регистрации на рейс, указанный в билете;
- о месте, времени начала и окончания посадки пассажиров в воздушное судно;
- о задержке или отмене рейса и о причинах задержки или отмены рейса;
- о способе проезда до ближайшего населенного пункта, между терминалами аэропорта и между аэропортами;
- о правилах и порядке проведения предполетного и послеполетного досмотров пассажиров и багажа;
- об общих правилах выполнения пассажирами требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством Российской Федерации;
- о месте нахождения комнат матери и ребенка.

Опубликованное расписание движения воздушных судов должно согласно п. 73 Правил отражать следующую информацию по каждому регулярному рейсу:

- аэропорт отправления;
- аэропорт назначения;
- аэропорт(ы), расположенный по маршруту перевозки, в котором по расписанию движения -воздушных судов предусмотрена посадка воздушного судна;
- код перевозчика;
- номер рейса;
- дни недели выполнения рейса;
- время отправления (местное);
- время прибытия (местное);
- период выполнения рейса;
- тип(ы) воздушного судна.

В аэропорту перевозчик или обслуживающая организация согласно п. 93 Правил обеспечивает:

- регистрацию пассажиров и оформление багажа к перевозке;
- доставку пассажиров к месту стоянки воздушного судна и организацию их посадки в воздушное судно;
- доставку багажа к месту стоянки воздушного судна, погрузку, размещение и крепление багажа на борту воздушного судна;
- обеспечение выхода пассажиров из воздушного судна, доставку пассажиров в здание аэровокзала;
- выгрузку багажа из воздушного судна, транспортировку и выдачу багажа пассажирам.

При перерыве в перевозке по вине перевозчика, а также в случае задержки рейса, отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам, изменения маршрута перевозки **перевозчик обязан организовать для пассажиров** в пунктах отправления и в промежуточных пунктах следующие услуги (п. 99 Правил):

- предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;
- два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса **более двух часов**;
- обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса **более двух часов**;
- обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса **более четырех часов** и далее **каждые шесть часов** - в дневное время и **каждые восемь часов** - в ночное время;
- размещение в гостинице при ожидании вылета рейса **более восьми часов** - в дневное время и **более шести часов** - в ночное время;
- доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;
- организация хранения багажа.

Услуги, указанные в настоящем пункте, предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы!!!

Время ожидания отправления рейса начинается со времени отправления рейса, указанного в билете.

Материал подготовлен специалистом консультационного пункта Переволоцкого филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области».

