

АО «Терминал Владивосток»	Отдел качества	10.02-2024-02
		Редакция: 01 Изменение: 00

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
АО «Терминал Владивосток»

  
Р.В. Калимуллин  
« 29 » июля 2024 г.



**СТАНДАРТ ПРЕДПРИЯТИЯ  
«ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРАМ, ОКАЗЫВАЮЩИМ СЕРВИСНЫЕ  
УСЛУГИ НА ТЕРРИТОРИИ АЭРОВОЗГАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА  
МЕЖДУНАРОДНОГО АЭРОПОРТА ВЛАДИВОСТОК»**

Введен приказом генерального директора  
АО «Терминал Владивосток»  
№378 от «29 » июля 2024г.

Ответственный разработчик –  
начальник отдела качества

О.В. Щербина

г. Артём  
2024 г.



АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>3</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

### ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Дата вступления в силу изменения	Номер и название раздела, пункта, подпункта	Страница	№ и дата приказа

АО «Терминал Владивосток»	Страница 4 из 42	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

## **ПРЕДИСЛОВИЕ**

1. РАЗРАБОТАН – отделом качества АО «Терминал Владивосток».
2. ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ – приказом генерального директора АО «Терминал Владивосток».
3. СРОК ДЕЙСТВИЯ – до замены новым.
4. Настоящий Стандарт предприятия является интеллектуальной собственностью АО «Терминал Владивосток» и не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в любом виде вне предприятия без разрешения генерального директора АО «Терминал Владивосток».

АО «Терминал Владивосток»	Страница 5 из 42	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	<b>НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ</b>	7
2.	<b>НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ</b>	7
3.	<b>ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ</b>	8
4.	<b>ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</b>	9
5.	<b>ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРУ</b>	10
5.1.	Общие требования	10
5.2.	Требования к персоналу оператора	14
5.3.	Требования к оператору по обеспечению мер транспортной (авиационной) безопасности на территории международного аэропорта Владивосток	16
5.4.	Особые требования к оператору по обеспечению мер транспортной (авиационной) безопасности в стерильных зонах АВК	17
5.5.	Требования к оператору по обеспечению пожарной безопасности	18
5.6.	Требования к оператору по санитарно-гигиеническому содержанию арендуемого помещения	20
5.7.	Требования по охране окружающей среды	21
6.	<b>ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРУ, ВЕДУЩЕМУ РОЗНИЧНУЮ ТОРГОВЛЮ</b>	23
7.	<b>ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРУ–ПРЕДПРИЯТИЮ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ</b>	24
8.	<b>ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРУ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕМУ УСЛУГИ ПО УПАКОВКЕ И ХРАНЕНИЮ БАГАЖА</b>	25
9.	<b>ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРУ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕМУ УСЛУГИ ТАКСИ</b>	26
10.	<b>ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРУ, ОКАЗЫВАЮЩЕМУ УСЛУГИ ПО ВИДУ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФИНАНСОВЫЕ СЕРВИСЫ</b>	27
11.	<b>ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРУ, ОКАЗЫВАЮЩЕМУ УСЛУГИ ПО ПРОДАЖЕ АВИАБИЛЕТОВ АВИАКОМПАНИЙ</b>	27

АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>6</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

12.	<b>КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОПЕРАТОРОМ</b>	28
12.1.	Работа оператора с обращениями потребителей в аэропорту Владивосток (обратная связь)	28
12.2.	Контроль качества предоставления услуг оператором	29
	<b>Приложение «А»:</b> ПАМЯТКА по действиям персонала оператора при обнаружении подозрительных предметов или получении информации о готовящемся акте незаконного вмешательства	30
	<b>Приложение «Б»:</b> ПЕРЕЧЕНЬ основных опасных веществ и предметов, запрещенных (разрешенных с соблюдением требуемых условий) к перевозке на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами в зарегистрированном багаже и вещах, находящихся при пассажирах	34
	<b>Приложение «В»:</b> Требования к качеству уборки помещений и занимаемых территорий	38

АО «Терминал Владивосток»	Страница 7 из 42	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

## 1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящий Стандарт предприятия. Требования к оператору, оказывающему сервисные услуги на территории международного аэропорта Владивосток» (далее – Стандарт) разработан и применяется с целью:

- установления единого для всех операторов стандарта качества, оказываемых неавиационных и авиационных услуг пассажирам и гостям аэропорта (далее по тексту – потребитель);
- обязательного соблюдения прав потребителя, возможности получения им качественного продукта и/или услуги;
- обеспечения безопасных условий для потребителя и персонала.

1.2. Настоящий Стандарт содержит перечень основных обязательных для исполнения со стороны оператора требований, определяющих условия предоставления неавиационных услуг потребителю на территории международного аэропорта Владивосток.

1.3. Стандарт является корпоративным документом АО «Терминал Владивосток» в области качества и обязателен для соблюдения организациями и персоналом, осуществляющим свою деятельность на территории аэровокзального комплекса.

1.4. Ответственность за поддержание настоящего Стандарта в актуальном состоянии возлагается на начальника отдела качества АО «Терминал Владивосток».

1.5. Методом проведения проверки/контроля соблюдения требований настоящего Стандарта являются аудит, мониторинг, получение обратной связи от клиентов (потребителей) услуг.

## 2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящий Стандарт разработан в соответствии с требованиями следующих нормативных документов:

ОСТ 54-1-283.02-94	Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах. Основные требования.
ГОСТ Р 51870-2014	Услуги профессиональной уборки - клининговые услуги. Общие технические условия.
СП	Санитарно-гигиенические требования к аэровокзалам гражданской авиации от 29.03.1985 г.
СанПиН 2.3.2. 1078-01	Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов.
СанПиН 2.3/2.4. 3590-20	Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания населения.

АО «Терминал Владивосток»	Страница 8 из 42	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

### 3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем Стандарте использованы следующие термины, определения и сокращения:

№	Термин/сокращение	Определение
1.	<b>Арендодатель</b>	АО «Терминал Владивосток»
2.	<b>АВК</b>	Здание пассажирского терминала международного аэропорта Владивосток и прилегающая к нему привокзальная площадь, предназначенные для обслуживания пассажиров воздушного транспорта, а также лиц их встречающих (провожающих).
3.	<b>АНВ</b>	Акт незаконного вмешательства.
4.	<b>АСКУД</b>	Автоматическая система контроля и управления доступом.
5.	<b>ВПО СПАСОП</b>	Ведомственная пожарная охрана Службы противопожарного и аварийно-спасательного обеспечения полетов.
6.	<b>ДНАК</b>	Дирекция по неавиационной коммерции АО «Терминал Владивосток»
7.	<b>ИКАО</b>	Международная организация гражданской авиации.
8.	<b>Обслуживание</b>	Деятельность оператора по предоставлению платных неавиационных либо авиационных услуг с целью удовлетворения потребностей потребителя.
9.	<b>Оператор</b>	Арендатор - частное лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, либо юридическое лицо, а также его сотрудники, осуществляющие деятельность по предоставлению неавиационных и авиационных услуг потребителям на территории международного аэропорта Владивосток в соответствии с настоящими требованиями, и требованиями договоров аренды помещений (площадей).
10.	<b>ОСТ</b>	Отраслевой стандарт.
11.	<b>Клиент</b>	Пассажиры, гости аэропорта и иные лица, находящиеся на территории международного аэропорта Владивосток, заинтересованные в получении неавиационных либо авиационных видов услуг со стороны оператора.

АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>9</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

№	Термин/сокращение	Определение
12.	<b>Режим работы Оператора</b>	Согласно условиям договора, заключенного с арендодателем.
13.	<b>Регламент работы аэропорта</b>	Период времени работы аэропорта Владивосток – круглосуточно.
14.	<b>СТ(А)Б</b>	Служба транспортной (авиационной) безопасности АО «МАВ».
15.	<b>СанПиН</b>	Санитарные правила и нормы.
16.	<b>Стерильная зона</b>	Изолированная зона (площади) между пунктом предполетного досмотра пассажиров пассажирского терминала АВК и воздушным судном. Доступ в стерильную зону производится строго в соответствии с требованиями авиационной и транспортной безопасности.
17.	<b>Т(А)Б</b>	Транспортная (авиационная) безопасность.
18.	<b>Арендное помещение</b>	Площадь, территория, помещение оператора, обозначенные в договоре аренды.
19.	<b>Услуга</b>	Результат деятельности оператора по удовлетворению потребностей клиента в авиационных, неавиационных услугах на территории международного аэропорта Владивосток.

#### **4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

4.1. Обязательный перечень неавиационных услуг, предоставляемых клиентам на территории международного аэропорта Владивосток, соответствует отраслевому стандарту (ОСТ 54-1-283.02-94 «Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах»), а также рекомендациям Международной организации гражданской авиации (ИКАО).

4.2. Перечень и качество предоставляемых услуг должны полностью удовлетворять потребности клиента.

4.3. Деятельность оператора на территории международного аэропорта Владивосток должна обеспечивать соблюдение требований:

- транспортной (авиационной) безопасности (см. раздел 5.);
- норм противопожарной безопасности (см. раздел 5);
- охраны окружающей среды (см. раздел 5);
- законных интересов и прав клиента (потребителя);
- настоящего Стандарта предприятия;

АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>10</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

– строительных норм и правил, правил электробезопасности.

4.4. Ответственность за организацию соблюдения требований настоящего Стандарта предприятия сотрудниками оператора возлагается на Оператора.

## **5. ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРУ**

### **5.1. Общие требования**

5.1.1. Оператор в рамках своей деятельности на территории международного аэропорта Владивосток обязан:

- соблюдать круглосуточный режим работы, если иной график работы документально не согласован с арендодателем;
- иметь в арендуемом помещении оформленный в соответствии с законодательством и размещенный на видном месте уголок потребителя (клиента);
- иметь на видном для клиента месте информацию о наименовании, адресе регистрации, телефоне организации и режиме работы арендуемого помещения на русском и английском языках;
- книгу отзывов, обращений и предложений;
- проводить оперативный мониторинг суточного расписания прибытия/отправления авиарейсов с помощью информационного табло в АВК и/или корпоративного сайта международного аэропорта Владивосток: vvo.aero, а в случае изменения расписания, оперативно скорректировать режим работы арендуемого помещения. При массовых скоплениях пассажиров, в случаях задержек рейсов, оператор должен обеспечить работоспособность арендуемого помещения по скорректированному графику (если условиями договора определен некруглосуточный режим работы);
- иметь в арендуемом помещении настоящий Стандарт со всеми приложениями к нему. Персонал Оператора должен быть ознакомлен с настоящим Стандартом и соблюдать его требования;
- иметь квалифицированный (обученный) персонал, владеющий навыками и компетенциями работы с клиентами, навыками гостеприимного сервиса, бесконфликтного общения, предоставления сервисных услуг на высоком профессиональном уровне;
- контролировать соблюдения персоналом требований нормативных актов, постановлений.

5.1.2. Оператор должен назначить должностное лицо от компании, ответственное за организацию гостеприимного сервиса и повышение квалификации подчиненного персонала. Актуальную информацию с

АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>11</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

контактными данными ответственного должностного лица предоставлять в ДНАК и отдел качества Арендодателя. В соответствии с утвержденными программами подготовки Оператор должен осуществлять планирование и своевременную подготовку, и переподготовку подчиненного персонала не реже 1 раза в год преподавателем, имеющим подготовку в области обучение персонала гостеприимному сервису и бесконфликтному общению.

5.1.3. Оператор должен разработать, согласовать с Арендодателем и утвердить:

5.1.3.1. Программу подготовки персонала в области гостеприимного сервиса, включающую в себя:

- политику в области гостеприимного сервиса;
- разбор категорий клиентов;
- обзор клиентской зоны аэропорта;
- требования к внешнему виду и поведению;
- правила коммуникации (включая невербальную коммуникацию);
- взаимодействие с клиентом в сбойных ситуациях;
- взаимодействие с клиентом в конфликтных ситуациях;
- предпосылки и условия для обращения к сотрудникам, отвечающим за доконфликтное урегулирование;
- методику выявления «сомневающихся/требующих помощи» клиентов, порядок оказания помощи;
- философию «я для клиентов – представитель всего аэропорта»;
- опыт гостеприимных компаний;
- влияние гостеприимного сервиса на доход компании и как следствие на доход сотрудника.

5.1.3.2. Процедуру допуска вновь принятого персонала, деятельность которого влияет на гостеприимный сервис, к самостоятельной работе, которая включает:

- минимальный срок работы под руководством наставника;
- требования к получению и ношению форменной одежды, а также внешнему виду сотрудников;
- прохождения подготовки в области гостеприимного сервиса, включая первоначальное и периодическое.

Актуальную утвержденную процедуру предоставлять Арендодателю.

5.1.4. Оператор должен разработать, согласовать с Арендодателем и утвердить скрипты для работы подчиненного персонала в стандартных ситуациях, которые:

АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>12</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

- включают в себя алгоритм действий персонала, в т.ч. речевые стандарты при выполнении должностных обязанностей;

- пересматриваются не реже 1 раза в полгода;

Оператор должен ознакомить персонал с данными скриптами и требовать неукоснительного их соблюдения.

5.1.5. Оператор должен разработать, согласовать с Арендодателем и утвердить скрипты для работы подчиненного персонала в нестандартных (сбойных) и конфликтных ситуациях, которые:

- включают в себя алгоритм действий при возможных не стандартных (сбойных) и конфликтных ситуациях;

- правила действий при обращении с лицами с ограничением жизнедеятельности и прочими, нуждающимся в помощи;

- правила действий при обращении с медийными личностями (селебрити, блогеры, VIP-персоны);

- включают правила взаимодействия с детьми и пассажирами с детьми;

- включают политику взаимодействия с пассажиром с животным;

- включают правила поведения сотрудника при проведении пассажиром фото- и/или видеосъемки в конфликтной ситуации;

- доведены для персонала;

- правила эскалации проблемы, применения поощрений;

- пересматриваются и дополняются не реже 1 раза в полгода.

Оператор должен ознакомить персонал с данными скриптами и требовать неукоснительного их соблюдения.

5.1.6. Для информирования клиентов о проведении технического перерыва в арендуемом помещении оператора, оператором должна быть изготовлена табличка, с информацией о техническом перерыве, времени его начала и окончания. Запрещено использовать бумажные объявления, написанные от руки или напечатанные на принтере. Дизайн – макет таблички должен быть согласован с ДНАК и отделом качества Арендодателя.

5.1.7. Оператор обязан изучать с подчиненным персоналом локальные нормативные акты АО «МАВ», АО «Терминал Владивосток» в области гостеприимного сервиса, направляемые Оператору Арендодателем, с обязательной фиксацией ознакомления персонала и предоставлением подтверждающих записей по запросу Арендодателя.

5.1.8. Правила проведения промоакций:

5.1.8.1. При проведении промоакции промоутеры Операторы должны соблюдать требования к внешнему виду, указанные в настоящем Стандарте.

АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>13</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

5.1.8.2. Запрещается проведение промоакций за пределами территории, указанной в договоре аренды между Оператором и Арендодателем.

5.1.8.3. Под проведением промоакции подразумевается: распространение промоутером (дегустация, тестирование, показ) рекламных материалов (в т.ч. информационных табличек), голосовое информирование/ консультирование промоутером потенциальных потребителей о рекламируемом продукте/услуге.

5.1.8.4. Запрещено осуществлять продвижение собственных товаров и услуг, проведение промоакций, осуществление раздачи печатных рекламных-информационных материалов за пределами промооборудования, размещенного на переданных в аренду помещениях.

5.1.8.5. Недопустимы навязчивость и другие действия, негативно отражающиеся на имидже компании и результатах акции (умышленно создавать ситуации, мешающие движению пассажиров).

5.1.8.6. Требования к рекламным материалам, раздаваемым промоутерами Оператора в рамках проведения промоакции:

- раздаваемые в рамках промоакции образцы продукции согласованной с Арендодателем формы и внешнего вида;
- текст, содержащийся в листовках, не содержит нецензурной лексики, а также информации, содержащей политическую рекламу или информацию религиозного или национального содержания;
- информация по ценам и/или месторасположению, содержащаяся в листовках, дублирована на английском/корейском/китайском/японском языках;
- запрещено складирование рекламных материалов в зоне видимости Клиентов.

5.1.8.7. Оператор аэропорта обязан соблюдать чистоту и порядок на территории проведения промоакции, а также в зонах общего пользования.

5.1.8.8. Для всех Операторов аэропорта в качестве приоритетного канала продвижения своих товаров и услуг рекомендуется использовать - интернет-коммуникации (сайты, приложения, реклама в социальных сетях, поисковое продвижение и т.п.).

5.1.9. Оператор обязан размещать на видном для потребителя месте информацию по ценам и описанию реализовываемого товара, услуги на русском и английском языках.

Запрещено использовать ценники, меню, прейскуранты, написанные от руки, напечатанные на материалах плохого качества, с нечитаемой информацией (с непропечатанными, плохочитаемыми печатными знаками, очень мелкого шрифта); порванные, грязные, имеющие устаревший вид.

5.1.10. При перемещении и хранении товара Оператор(у):

АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>14</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

- обязан исключить использование персоналом багажных пассажирских тележек для транспортировки товаров;
- обязан перемещать товары только в чистых и целых промаркированных тележках, с нанесенным наименованием владельца;
- запрещено бросать телеги (пустые и с товаром) без присмотра в пассажирских зонах;
- исключить хранение товара на территории, не арендуемой оператором, а также в зоне видимости пассажиров (например, в коридорах, на лестничных пролетах, в залах ожидания и зонах обслуживания пассажиров).

5.1.11. Оператор обязуется следить за выполнением подчиненным персоналом внутренних норм и правил, действующих на территории Арендодателя, в том числе установленных для сохранности и безопасности эксплуатации имущества Арендодателя, любых иных объектов, расположенных на территории Арендодателя. Соблюдать требования Арендодателя, направленные на использование, эксплуатацию имущества и объектов Арендодателя в ходе осуществления производственно-хозяйственной деятельности.

5.1.12. Оператор должен обеспечить возможность оплаты клиентами услуг как за наличный расчет, так и дебетовыми и кредитными картами либо с помощью мобильных устройств.

## **5.2. Требования к персоналу оператора**

### **5.2.1. Персонал оператора должен:**

- быть ознакомленным под роспись в службе транспортной (авиационной) безопасности АО «МАВ» (далее по тексту – СТ(А)Б АО «МАВ») с Инструкцией по пропускному и внутриобъектовому режиму в АО «МАВ», Памяткой по соблюдению мер транспортной (авиационной) безопасности, Памяткой по соблюдению Правил режима в пункте пропуска (при нахождении арендуемого помещения и т.п в границах Пункта Пропуска и ЗДРО (Зонах дополнительных режимных ограничений);
- при нахождении в зоне транспортной безопасности аэропорта иметь пропуск установленного образца, носить его на груди на верхней одежде, предъявлять его сотрудникам СТ(А)Б АО «МАВ» в пунктах досмотра, на КПП;
- знать и выполнять требования настоящего Стандарта предприятия;
- быть коммуникабельным и приветливым, корректным в обслуживании, вежливым;
- быть инициативным, заинтересованным в решении проблем клиента;
- своим поведением создавать у клиента ощущение атмосферы гостеприимства;

АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>15</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

- проявлять доброжелательность и терпение, быть выдержанными, избегать конфликтных ситуаций с клиентами;
- владеть английским языком не ниже уровня, позволяющего оказать предоставляемую оператором услугу англоговорящему клиенту;
- соблюдать профессиональную этику;
- доброжелательно реагировать на замечания и предложения клиентов;
- предоставлять интересующую клиента информацию, касающуюся услуг арендуемого помещения оператора;
- обслуживать пассажиров с ограниченными физическими возможностями, пожилых и родителей с младенцами (дети до 1 года) вне очереди;
- осуществлять обслуживание в соответствии со утвержденными речевыми и поведенческими скриптами (сценариями), в том числе в сбойных, конфликтных ситуациях;
- быть одетым в чистую, выглаженную опрятную форменную (отличительную) или специальную одежду без видимых повреждений и загрязнений, а также носить обувь с закрытым носком и пяткой. Дизайн форменной одежды должен быть согласован с ДНАК и отделом качества Арендодателя при заключении договора. В случае отсутствия форменной либо специальной одежды, персонал должен быть одет в классическую одежду: белая рубашка/блузка, черные брюки/юбка классической длины;
- иметь чистые убранные волосы;
- иметь сдержанный макияж, ухоженные руки с нейтральным маникюром;
- употреблять пищу в специально отведенных для этого местах;
- не жевать жевательную резинку на рабочем месте;
- на рабочем месте сидеть / стоять в позиции с ровной спиной, не использовать закрытые позы (скрещенные руки и ноги; упертые в колени локти; опущенная голова, сплетенные в замок пальцы и т. п.);
- носить бейдж с именем на русском и английском языках на груди (бейдж должен быть легко читаем на расстоянии 1,5 метров, виден взору клиента. Запрещено носить бейдж с написанным от руки текстом).
- не пользоваться при исполнении должностных обязанностей мобильным телефоном в личных целях;
- не отвлекаться, не вести разговоров с коллегами в личных целях (при нахождении рядом клиентов).

АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>16</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

– при получении оплаты за реализуемые продукцию, товары и/или оказанные услуги клиентам сотрудник оператора обязан выдать товарный чек, квитанцию или иной документ, подтверждающий прием денежных средств.

5.2.2. Персонал, поставляющий товар в арендуемые помещения Оператора, должен:

– быть одетым в чистую, выглаженную опрятную форменную (отличительную) или специальную одежду без видимых повреждений и загрязнений, а также носить чистую обувь с закрытым носком и пяткой.

– иметь чистые, убранные (причесанные) волосы, чистые руки и аккуратный маникюр.

– не допускать фактов порчи или загрязнения имущества (оборудования) Арендодателя при перемещении товара.

5.2.3. Персоналу оператора запрещено:

– передавать свой личный пропуск другим лицам;

– находиться в зоне транспортной безопасности аэропорта в свое нерабочее время, а также в зонах, отметка о допуске в которые отсутствует в пропуске.

– использовать в речи нецензурные, бранные выражения, в том числе в отсутствие в зоне видимости других людей.

– в рабочее время без производственной необходимости находиться на территории (арендуемых площадях) других Операторов.

– пользоваться оборудованием, объектами, ресурсами и прочим оснащением аэровокзала, предназначенными для обслуживания лиц из числа инвалидов и других маломобильных групп населения (данный пункт не распространяется на персонал Оператора, относящийся к данной категории лиц).

### **5.3. Требования к оператору по обеспечению мер транспортной (авиационной) безопасности на территории международного аэропорта Владивосток**

5.3.1. Руководитель оператора обязан:

– определить уполномоченное должностное лицо, ответственное за взаимодействие с СТ(А)Б АО «Мав» по вопросам обеспечения требований транспортной (авиационной) безопасности со стороны персонала оператора, а в случае отсутствия уполномоченного должностного лица выполнять эти функции лично;

– организовать ознакомление персонала оператора с требованиями нормативных документов по транспортной (авиационной) безопасности и контролировать соблюдение их требований;

АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>17</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

– направлять в СТ(А)Б АО «МАВ» перечень штатных должностей персонала оператора, осуществляющих на законных основаниях деятельность в секторах зоны транспортной безопасности объекта транспортной инфраструктуры;

– оформлять, согласовывать и направлять в АО «МАВ» заявки на выдачу личных и транспортных пропусков для персонала и транспортных средств оператора в соответствии с требованиями «Инструкции по пропускному и внутриобъектовому режиму в аэропорту Владивосток», с учетом требований Правил режима в пункте пропуска (при нахождении арендуемого помещения и т.п. в границах Пункта Пропуска и ЗДРО (Зонах дополнительных режимных ограничений)).

5.3.2. Руководитель оператора несет ответственность за:

– достоверность данных, содержащихся в заявках на выдачу пропусков для персонала и транспортных средств оператора;

– своевременность оплаты за выдачу пропусков, согласно действующему Прейскуранту в АО «МАВ»;

– своевременную подачу списков уволенного персонала оператора;

– возврат личных пропусков в СТ(А)Б АО «МАВ» не позднее трех рабочих дней с даты увольнения работника оператора;

– возврат всех ранее выданных оператору личных и транспортных пропусков не позднее одного рабочего дня, следующего за датой расторжения договора аренды помещений (площадей).

#### **5.4. Особые требования к Оператору по обеспечению транспортной (авиационной) безопасности в стерильных зонах АВК**

5.4.1. При входе в стерильную зону персонал оператора проходит досмотр, а также досмотр находящихся при нем вещей с использованием технических средств в пункте досмотра.

5.4.2. Оператору запрещено осуществлять продажу в сети розничной торговли в арендуемых помещениях, расположенных в стерильной зоне, колюще-режущих и иных опасных предметов, и веществ, запрещенных к перевозке в ручной клади пассажиров. А при необходимости использовать в своей производственной деятельности колюще-режущие и иные опасные предметы, и вещества, запрещенные к перевозке необходимо так, чтобы исключить к ним доступ пассажиров и лиц, не являющихся персоналом оператора.

5.4.3. Продажа крепких алкогольных и средней крепости напитков в точках общественного питания должна осуществляться только на розлив для исключения возможности проноса их на борт ВС.

АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>18</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

5.4.4. Оператор, осуществляющий торговлю жидкостями, аэрозолями и гелями в стерильной зоне, обязан обеспечить их безопасность, ограниченный доступ к ним на складах, соблюдение установленных правил досмотра при перемещении из складских помещений в стерильную зону.

5.4.5. Оператор должен обеспечить строгое соответствие перемещаемых в стерильную зону предметов, данным сопроводительных документов.

5.4.6. Технический персонал оператора, чья деятельность связана с необходимостью проноса в стерильную зону инструментов и инвентаря, должен предъявлять свое имущество для досмотра сотрудникам СТ(А)Б АО «МАВ» в соответствии с требованиями норм, правил и процедур по транспортной (авиационной) безопасности, действующих в аэропорту.

5.4.7. Персонал, использующий в своей работе химически активные вещества (дезинфицирующие, чистящие и моющие средства и т.п.), должен использовать их строго по назначению, хранить в недоступных для клиентов местах, не допускать их оставления в открытом доступе.

5.4.8. Оператор не должен размещать свои технические средства, витрины, световую рекламу и пр. в местах, где они затрудняют использование технических средств системы безопасности АО «МАВ», работу сотрудников пунктов досмотра, государственных правоохранительных и контрольных органов. В этих случаях вопросы размещения требуют обязательного согласования со СТ(А)Б АО «МАВ».

5.4.9. Обо всех ставших известными работнику оператора фактах нарушений мер транспортной (авиационной) безопасности, общественного порядка, правил режима в пункте пропуска он обязан проинформировать сотрудников СТ(А)Б АО «МАВ» и уполномоченные органы МВД. Данные об организации процедур обеспечения транспортной (авиационной) безопасности в аэропорту носят конфиденциальный характер и не подлежат разглашению посторонним лицам.

## **5.5. Требования к оператору по обеспечению пожарной безопасности**

5.5.1. Ответственность за обеспечение пожарной безопасности в арендуемом помещении оператора возлагается на Оператора. АО «Терминал Владивосток» оставляет за собой право проводить проверки в целях контроля за соблюдением требований пожарной безопасности со стороны оператора.

5.5.2. Оператор обязан:

- соблюдать требования законодательства в сфере пожарной безопасности, а также выполнять Предписания и иные законные требования

АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>19</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

уполномоченных должностных лиц АО «Терминал Владивосток» и уполномоченных должностных лиц контрольно-надзорных органов РФ;

- обеспечить сохранность устройств систем автоматической пожарной сигнализации, автоматического пожаротушения и оповещения людей о пожаре, а также других противопожарных устройств арендуемых площадей;

- руководствоваться требованиями инструкции о мерах пожарной безопасности в АО «Терминал Владивосток» и АО «Международный аэропорт Владивосток», направляемыми уполномоченным должностям лицом Арендатора;

- установить правила обесточивания электрооборудования в случае возникновения пожара, а также по окончании рабочего дня;

- допускать персонал к работе только после прохождения обучения мерам пожарной безопасности. Обучение лиц мерам пожарной безопасности осуществлять по программам противопожарного инструктажа или дополнительным профессиональным программам. Порядок, виды и сроки обучения сотрудников оператора определять уполномоченным руководителем Оператора. Обучение мерам пожарной безопасности осуществлять в соответствии с нормативными документами в области пожарной безопасности;

- требовать от персонала и посетителей арендуемого помещения соблюдения правил пожарной безопасности;

- обеспечить арендуемое помещение первичными средствами пожаротушения (огнетушителями), а также обеспечивать соблюдение сроков их перезарядки, освидетельствования и своевременной замены, указанных в паспорте огнетушителя и оформлять учет наличия, периодичности осмотра и сроков перезарядки огнетушителей в журнале эксплуатации систем противопожарной защиты;

- назначить ответственных лиц, которые по занимаемой должности или по характеру выполняемых работ будут ответственными за обеспечение пожарной безопасности на арендуемой площади;

- обеспечить наличие в арендуемом помещении плана эвакуации людей при пожаре, если в помещении одновременно находятся более 10 человек.

5.5.3. В случае наличия нарушений норм и требований пожарной безопасности, выявленных у Оператора, должностными лицами АО «Терминал Владивосток» составляется Акт по устранению нарушений обязательных требований пожарной безопасности. В Акте в обязательном порядке указывается срок, данный на устранение выявленных нарушений. По истечении данного срока проводится повторная проверка. Оператор обязан устранить выявленные в ходе проверки нарушения. В случае неустранения указанных нарушений

АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>20</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

обязательных требований пожарной безопасности в установленный срок является основанием для оформления претензии от Арендодателя и начисления штрафа.

5.5.4. Курение запрещается на территории и в помещениях Арендодателя за исключением мест, специально отведенных для курения в соответствии с законодательством Российской Федерации. Места, специально отведенные для курения, обозначены знаком «Место курения».

5.5.5. В целях локализации и тушения пожара Оператором, на объекте которого возник пожар, обеспечивается беспрепятственный доступ пожарным подразделениям в закрытые помещения.

5.5.6. Если действия Оператора в результате несоблюдения требований пожарной безопасности привели к срабатыванию пожарной сигнализации и эвакуации людей из здания аэровокзального комплекса, Оператор обязан оплатить предусмотренный договором штраф и понесенный Арендодателем ущерб.

## **5.6. Требования к оператору по санитарно-гигиеническому содержанию арендуемого помещения**

5.6.1. Выполнение работ по текущей уборке и поддержанию в чистоте помещений осуществляется собственными силами и средствами оператора либо с привлечением клининговой компании в соответствии с условиями договора.

5.6.2. Оператор обязан:

- содержать арендуемое помещение в чистом состоянии, с соблюдением санитарно-гигиенических норм;
- обеспечивать качественное выполнение мероприятий по уборке помещений и занимаемой территории с учетом требований безопасности, правил обслуживания и санитарных норм;
- иметь уборочный инвентарь (технологическое оборудование), сертифицированные химические средства для уборки помещений (площадей) оператора;
- организовывать порядок плановой уборки помещений (занимаемой территории) в период времени, не создающий неудобства для посетителей (в период наименьшего скопления рейсов на отправку/ прибытие). При возникновении необходимости – производить уборку в любое время, стараясь свести к минимуму неудобства для клиентов услуг международного аэропорта Владивосток;
- обеспечить своевременный сбор и вынос мусора, не допускать скопления мусора в местах общего пользования потребителей услуг международного аэропорта Владивосток;

АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>21</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

– обеспечить выполнение требований к качеству уборки помещений (площадей) и прилегающей территории (**Приложение В**).

5.6.3. Оператор, деятельность которого связана с выдачей товара в негерметичной упаковке (бумажные, пластиковые стаканы и пр.), а также с продажей товара через вендинговые аппараты обязан обеспечить размещение урн для его сбора, в удобных для клиентов местах, в пределах закрепленной за ним площади. Дизайн урн должен быть согласован с Арендодателем и не выделяться из общей концепции аэропорта.

5.6.4. Оператор собственными силами и за свой счет осуществляет мероприятия по соблюдению требований санитарно-эпидемиологического законодательства по организации и проведению дератизационных, дезинсекционных и дезинфекционных работ в арендуемых помещениях.

## **5.7. Требования по охране окружающей среды**

5.7.1. Хозяйственная и иная деятельность оператора, оказывающая прямое или косвенное негативное воздействие на окружающую среду, должна осуществляться в соответствии с законодательством Российской Федерации в области охраны окружающей среды, а также в соответствии с инструкциями и правилами, действующими в АО «Международный аэропорт Владивосток», АО «Терминал Владивосток».

5.7.2. При осуществлении хозяйственной и иной деятельности оператора, должны предусматриваться мероприятия по охране окружающей среды и обеспечению экологической безопасности.

5.7.3. Оператор производит оплату за негативное воздействие на окружающую среду, при осуществлении хозяйственной и иной деятельности в порядке и размерах, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

5.7.4. Оператор обязан самостоятельно и за счет собственных средств разрабатывать и согласовывать в установленном законом порядке разрешительную документацию в области охраны окружающей среды.

5.7.5. Право собственности на отходы производства и потребления, образующиеся при осуществлении деятельности оператором, принадлежит оператору. Оператор обязан осуществлять обращение с отходами производства и потребления в соответствии с законодательством Российской Федерации в области охраны окружающей среды.

5.7.6. Оператор несет ответственность за нарушение законодательства Российской Федерации в области охраны окружающей среды. В случае причинения вреда окружающей среде (в результате ее загрязнения, истощения, порчи, уничтожения, деградации, и иного нарушения законодательства в области

АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>22</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

охраны окружающей среды) в результате деятельности оператора, последний возмещает такой вред в полном объеме.

5.7.7. Штрафные санкции, в том числе возмещение вреда окружающей среде при выявлении факта экологического правонарушения, связанного с деятельностью оператора, в том числе предъявляемые государственными органами к АО «Мав», АО «Терминал Владивосток», полностью оплачиваются оператором.

5.7.8. Оператор незамедлительно информирует администрацию АО «Мав», АО «Терминал Владивосток» о происшествиях, инцидентах, чрезвычайных экологических ситуациях, произошедших при осуществлении хозяйственной и иной деятельности оператора по электронной почте: [via@vvo.aero](mailto:via@vvo.aero), а также по телефону +7(924) 730-0354 дежурного по аэровокзалу.

5.7.9. Оператор принимает меры по предупреждению, ликвидации происшествий, инцидентов и чрезвычайных экологических ситуаций и сообщает руководству АО «Терминал Владивосток» о принятых мерах по их ликвидации.

5.7.10. Оператор выделяет по запросу АО «Терминал Владивосток» своих представителей для участия в расследованиях происшествий, инцидентов и чрезвычайных экологических ситуаций, произошедших на территории международного аэропорта Владивосток, связанных с результатами хозяйственной и иной деятельности оператора.

5.7.11. Оператор по запросу АО «Терминал Владивосток» представляет сведения, связанные с осуществлением своей деятельности в области охраны окружающей среды.

5.7.12. Если отходы, образующиеся от деятельности Оператора, включены в нормативы образования отходов и лимиты на их размещение, то право собственности на отходы производства и потребления принадлежит АО «Терминал Владивосток». В остальных случаях право собственности на отходы производства и потребления, образующиеся при осуществлении производственно-хозяйственной деятельности Оператором, принадлежит Оператору. Оператор обязан осуществлять обращение с отходами производства и потребления в соответствии с законодательством Российской Федерации в области охраны окружающей среды собственными силами и за счет собственных средств.

5.7.13. Обращение с отходами, образующимися в результате деятельности Оператора осуществляющего производственно-хозяйственную деятельность на территории аэровокзального комплекса осуществляется в соответствии с утвержденным Стандартом предприятия «ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРАМ В ОБЛАСТИ ОБРАЩЕНИЯ С ОТХОДАМИ».

АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>23</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

## **6. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРУ, ВЕДУЩЕМУ РОЗНИЧНУЮ ТОРГОВЛЮ**

6.1. К розничной торговле относятся торговые места (объекты организации общественного питания), в том числе:

- торговля продуктами питания;
- продажа сувениров;
- продажа прессы, печатной продукции, сим-карт на телефоны;
- продажа аптечных товаров;
- продажа товаров через вендинговые аппараты;
- продажа парфюмерии, аксессуаров;
- продажа прочих товаров.

6.2. Оператор осуществляет коммерческую деятельность на территории международного аэропорта Владивосток и размещает точки розничной торговли в строгом соответствии с условиями заключенного договора.

6.3. Ассортимент, реализуемый в точках предоставления товаров и услуг, должен соответствовать общей потребности клиентов и не противоречить требованиям действующего законодательства и условиям заключенного договора.

6.4. Оператор обязан иметь в наличии сертификаты соответствия на предоставленную к реализации продукцию с соответствующей датой закупки партии. Предъявлять по первому требованию клиентов, проверяющих органов, в том числе сотрудников отдела качества Арендодателя сертификаты соответствия на продукты питания.

6.5. При реализации товаров посредством вендинговых аппаратов оператором должно быть обеспечено:

- исправность, работоспособность аппаратов;
- соответствие ассортиментного перечня, заявленного в автомате фактическому;
- наличие разменной монеты;
- исправность приема бумажных и монетных расчетов автоматов;
- инструкция по эксплуатации автомата для совершения покупки потребителя;
- контактная информация для связи клиента с представителем Оператора для оперативного решения сбойной (нештатной) ситуации, вызванной отказом в работе оборудования либо предоставления некачественного товара.

АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>24</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

6.6. Оператор обязан обеспечивать бесперебойное предоставление полного ассортимента товаров и услуг в рамках согласованных номенклатурных групп.

6.7. Технологические перерывы в течение рабочего времени не должны превышать 20 мин, при этом информация должна быть наглядно размещена на информационном носителе (пластик, формат А4, текст занимает 20 % от общего объема), содержать время окончания технологического перерыва, находиться на видном месте.

6.8. Оператор несет ответственность за качество товаров и услуг, продаваемых/оказываемых на территории международного аэропорта Владивосток.

6.9. Оператор должен регулярно осуществлять контроль срока годности продукции и изымать из продажи продукцию с истекшим сроком годности и продукцию несоответствующего качества.

6.10. Оператор имеет право реализовывать на арендуемой территории сопутствующие товары, перечень которых согласован с Арендодателем до момента начала продажи данных товаров на арендуемой территории.

## **7. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРУ – ПРЕДПРИЯТИЮ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

7.1. Реализуемые оператором пищевые продукты должны соответствовать санитарным нормам, определенным законодательством.

7.2. Оператор зоны общественного питания должен обеспечивать достаточный выбор блюд и ассортимент продуктов питания, включая детское, диетическое и другие виды здорового питания, отвечающие санитарно-гигиеническим требованиям.

7.3. Ожидание обслуживания потребителей не должно превышать:

- в ресторанах – не более 25 мин;
- в кафе – не более 15 мин;
- в буфетах и барах, столовых – не более 10 мин.

7.4. Подготовка (уборка) места приема пищи после завершения обслуживания посетителя не должна превышать 5 минут.

7.5. На территории зоны общественного питания оператор должен организовать места для обслуживания потребителей с ограниченными физическими возможностями.

7.6. Для посетителей на креслах-колясках в зоне общественного питания оператор должен обеспечить:

- доступный вход и достаточно свободное пространство для разворота на кресле-коляске;

АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>25</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

– проходы в зонах между столами и другими предметами мебели должны иметь габаритную ширину не менее 1,2 м;

– барные стойки самообслуживания должны быть доступными, Оператору следует предусмотреть пониженную секцию высотой не более 0,85 м, шириной не менее 1 м. (Поверхность столов индивидуального пользования, прилавков, используемых посетителями – инвалидами на креслах-колясках, должна находиться на высоте не более 0,80–0,85 м над уровнем пола. Ширина и высота проема для ног должны быть не менее 0,75 м, глубина – не менее 0,5 м. Часть стойки-барьера обслуживания, прилавка следует предусматривать высотой 0,85 м от уровня пола. Ширина рабочего фронта прилавка, стола, стойки, барьера и т. п. у места получения услуги должна быть не менее 1,0 м., согласно СП 59.13330.2020: «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» может вот так сделаем данный пункт).

7.7. Оператор зоны общественного питания должен содержать в чистоте и предоставлять по запросу детские кресла для кормления пассажиров с детьми.

7.8. Персонал зон общественного питания должен знать и соблюдать правила международного этикета, технику и специфику обслуживания иностранных клиентов.

7.9. Оператор должен организовать в арендуемых помещениях комплексную уборку, своевременный сбор и вывоз мусора и пищевых отходов, дезинфекцию, дератизацию и дезинсекцию, также должны быть установлены вытяжки/очистители воздуха.

7.10. Сотрудникам оператора запрещается выходить в служебно-административные помещения, а также туалеты, в общие зоны прилета/вылета АВК и на прилегающую территорию в одежде, предназначенной для приготовления продуктов питания, в фартуках и иной спецодежде.

## **8. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРУ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕМУ УСЛУГУ ПО УПАКОВКЕ И ХРАНЕНИЮ БАГАЖА**

8.1. Услуга по упаковке и хранению багажа потребителей оказывается сотрудником оператора в здании АВК с обязательной выдачей товарного чека, квитанции или иного документа, подтверждающего прием денег.

8.2. Денежные средства за услугу по упаковке и хранению багажа должны приниматься в соответствии с Прейскурантом, расположенным на видном месте.

8.3. Запас упаковочного материала должен соответствовать пассажиропотоку. При упаковке багажа и ручной клади очередь не должна превышать 10-ти клиентов.

АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>26</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

8.4. Время ожидания пассажира с момента занятия очереди на предоставление услуги по упаковке багажа не должно превышать 15 мин.

8.5. Прием на хранение и непосредственно хранение багажа должно быть организовано в соответствии с требованиями законодательства.

8.6. Площадь помещения камеры хранения должна позволять одновременно разместить на хранение не менее 150 стандартных мест багажа.

8.7. Упаковка багажа визуально выделена, оформлена вывесками/информационными табличками на русском, английском и китайском языках.

## **9. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРУ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕМУ УСЛУГИ ТАКСИ**

9.1. Оператор такси должен иметь единую диспетчерскую службу в здании АВК международного аэропорта Владивосток, доступную для потребителя 24 часа в сутки.

9.2. Услуги такси должны оказываться круглосуточно.

9.3. Информация о тарифах, услугах и местах парковки должна быть наглядно размещена в здании АВК в зоне выдачи багажа и общем зале 1 этажа международного аэропорта Владивосток.

9.4. Автомобили такси должны быть оборудованы опознавательными знаками «ТАХИ», иметь обозначения (элементы) фирменного стиля таксомоторной компании.

9.5. Время ожидания подачи автомобиля такси не должно превышать 7 минут с момента обращения клиента к оператору такси.

9.6. Продажу услуг осуществляет:

- диспетчер такси на стойке, размещенной в здании АВК;
- у стойки с QR-кодом через мобильное приложение или по телефону единой диспетчерской службы.

Водителям запрещается заниматься продажей (предложением) услуг потребителям самостоятельно.

9.7. Оплата услуг осуществляется наличными: при оплате в салоне такси водителю либо через стойку такси диспетчеру; безналичным расчетом: при оплате через мобильное приложение, через терминалы и т.д.

Выдача чеков пассажирам осуществляется диспетчером при оплате на стойке такси, расположенной в АВК либо водителем при оплате пассажиром услуг водителю по окончании поездки.

9.8. Сотрудники таксомоторной компании, осуществляющие перевозку пассажиров должны проходить предсменный медицинский осмотр.

АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>27</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

9.9. Оператор, предоставляющий услуги такси на территории аэропорта должен:

- обеспечивать среднее ожидание клиентом такси не более 5-7 минут;
- иметь в наличии не менее 20-ти таксомоторов, из них не менее 5-ти автомобилей бизнес-класса;
- не превышать занятие автомобилями на парковке аэропорта установленного количества машиномест;
- не использовать парковку общего пользования для стоянки автомобилей такси;
- обеспечивать не менее 20 % автомобилей детскими креслами;
- оказывать услуги такси на автомобилях возрастом не более 5-ти лет, полностью технически исправных, с чистым кузовом и салоном, без наличия серьёзных дефектов, повреждений и следов изношенности, без неприятных резких запахов в салоне, в т.ч. от табака, электронных сигарет и иных средств для курения.

## **10. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРУ, ОКАЗЫВАЮЩЕМУ УСЛУГИ ПО ВИДУ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФИНАНСОВЫЕ СЕРВИСЫ**

10.1. Курс покупки и продажи валюты, отраженной на информационных стендах и табло операционной кассы должен совпадать с фактическим курсом, по которому проведена конвертация валюты.

10.2. Инкассация должна проводиться с периодичностью, достаточной для бесперебойной работы Оператора.

10.3. Должно быть обеспечено достаточное для бесперебойной работы, наличие денежных средств, в валюте и номинале.

10.4. В банкоматах должна быть обеспечена возможность обслуживания карт МИР, VISA, Mastercard, Maestro, UnionPay.

## **11. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАТОРУ, ОКАЗЫВАЮЩЕМУ УСЛУГИ ПО ПРОДАЖЕ АВИАБИЛЕТОВ АВИАКОМПАНИЙ**

11.1. Реализация авиабилетов осуществляется только на рейсы тех авиакомпаний, перечень которых согласован с Арендодателем.

11.2. Присутствие посторонних лиц за кассовой стойкой не допускается. В присутствии сотрудника кассы допускается нахождение сторонних лиц при наличии у них пропуска, бейджа, по которому можно идентифицировать сотрудника, либо лиц, осуществляющих клининговые, ремонтные или наладочные работы.

АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>28</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

11.3. Билетные кассы должны быть доступными для маломобильных групп населения. Для инвалидов на креслах-колясках Оператору следует предусмотреть пониженную секцию либо высоту низа окон касс не более 0,80–0,85 м над уровнем пола.

## **12. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОПЕРАТОРОМ**

12.1. Работа оператора с обращениями потребителей в международном аэропорту Владивосток (обратная связь).

12.1.1. Оператор обязан на рабочем месте оформить уголок потребителя, иметь книгу отзывов и предложений.

12.1.2. Оператор определяет порядок работы с обращениями потребителей, относящимися к качеству предоставляемой продукции, услуг, для принятия мер по исключению причин и предпосылок для жалоб со стороны потребителей.

12.1.3. Контроль за организацией работы с обращениями потребителей услуг международного аэропорта Владивосток, поступивших через книги отзывов и предложений оператора, осуществляет отдел качества Общества.

12.1.4. При проведении проверок качества предоставляемых услуг, оператор обязан предоставить специалистам ДНАК, отдела качества, для ознакомления с порядком ведения, книгу отзывов и предложений.

12.1.5. При наличии обращений со стороны потребителей в книге отзывов и предложений оператор должен своевременно принять меры по устранению замечаний и выявленных негативных фактов и направить ответ заявителю. В книге отзывов и предложений должна быть проставлена отметка о принятии обращения в работу и мерах реагирования на обращение.

12.1.6. Обращения, связанные с деятельностью оператора, поступившие в Арендодателю, направляются оператору в письменном виде на электронную почту, указанную в договоре, для дальнейшего разбирательства и подготовки ответа заявителю. Администрация Оператора должна организовать работу по:

- рассмотрению обращения потребителя;
- направить в отдел качества на электронную почту [\*\*\*feedback@yvo.aero\*\*\*](mailto:feedback@yvo.aero) сканированную копию ответа заявителю и информацию о мерах, принятых для устранения причин жалобы, в срок не позже 5 рабочих дней с момента поступления жалобы потребителя оператору.

12.1.7. В случаях, когда для подготовки ответа необходимо проведение специальной проверки, запроса дополнительных материалов или

АО «Терминал Владивосток»	Страница 29 из 42	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

принятие других мер, представитель оператора информирует заявителя и отдел качества Общества о предполагаемом сроке ответа.

## **12.2. Контроль качества предоставления услуг оператором.**

12.2.1. Услуги, предоставляемые потребителям, должны соответствовать высокому уровню сервиса.

12.2.2. С целью поддержания качества на высоком уровне при обслуживании потребителей, в международном аэропорту Владивосток постоянно работает система контроля качества услуг, оказываемых Оператором.

12.2.3. Сотрудники дирекции по авиационной коммерции, отдела качества Арендодателя на основании утвержденных Арендодателем карт проверки (чек-листов) осуществляют контроль за качеством услуг, оказываемых оператором на территории международного аэропорта Владивосток.

Мониторинг качества услуг проводится на регулярной основе согласно Плану проведения мониторингов. Арендодатель не предупреждает Оператора о планируемой проверке. Персонал Оператора должен быть проинструктирован о проведении регулярных мониторингов и быть готовым ответить на вопросы сотрудников ДНАК и отдела качества, в рамках своих должностных полномочий.

12.2.4. При выявлении несоответствий, снижающих качество обслуживания потребителей услуг международного аэропорта Владивосток:

12.2.4.1. ДНАК подготавливается и направляется претензия в адрес Оператора.

12.2.4.2. Оператор обязан в течение 15 календарных дней дать письменный ответ на поступившую в его адрес претензию по качеству оказываемых услуг с указанием коренных причин возникновения нарушения, предпринятых мерах и достигнутых результатах после устранения выявленных несоответствий.

12.2.4.3. Арендодатель оставляет за собой право, в случаях невыполнения требования стандарта, не устранения выявленных несоответствий и нарушений, обращаться в надзорные органы, для обеспечения безопасной для жизни и здоровья клиентов.



О.В. Щербина

Начальник отдела качества



АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>31</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

**8 (423) 217-212 (г. Владивосток),  
8 (42337) 4-35-21 (г. Артем)**

**Дежурный ФСБ**

**Любую потенциальную угрозу в адрес аэропорта (гражданской авиации) рассматривать как реальную до тех пор, пока угроза не будет ликвидирована или пока компетентные органы не убедятся в ложности данной угрозы. О факте любой угрозы сообщить своему начальнику и сменному начальнику службы транспортной (авиационной) безопасности по тел. 8 (423) 230-68-57.**

**При обнаружении посторонних или подозрительных лиц (транспортных средств) или обнаружении разыскиваемого преступника:**

- Не подвергая себя опасности, **немедленно вызвать сотрудника правоохранительных органов или сотрудника СТ(А)Б;**
- При невозможности быстрого вызова, **передать информацию** о месте и нахождении постороннего, подозрительного или разыскиваемого лица, или транспортного средства **руководству службы транспортной (авиационной) безопасности или ЛОП на транспорте;**
- Точно сообщить: кого (что) и где увидели, что готовится, количество участников (предметов, техники и т.д.). **После сообщения, не подвергая себя опасности, продолжить наблюдение до прибытия соответствующих служб;**
- При наличии другого сотрудника попросить его сообщить об угрозе или продолжить наблюдение, а самому сообщить об угрозе.

**При визуальном обнаружении угрозы:**

- Не подвергая себя опасности, **немедленно вызвать сотрудника правоохранительных органов;**
- При невозможности быстрого вызова, **передать информацию** о подготовке акта незаконного вмешательства в деятельность аэропорта (авиакомпания, авиапредприятия, организации) или обнаружении преступника **руководству службы транспортной (авиационной) безопасности, или руководству правоохранительных органов через дежурного ЛОП на транспорте или ОФСБ в аэропорту Владивосток;**
- Точно сообщить: что (кого) и где увидели, что готовится, количество участников (предметов, техники и т.д.). **После сообщения, не подвергая себя опасности, продолжить наблюдение до прибытия соответствующих служб;**
- При наличии другого сотрудника попросить его сообщить об угрозе или продолжить наблюдение, а самому сообщить об угрозе;

**В случае получения информации по электронной почте (через Интернет), сохранить полученную информацию, после чего не разглашая полученной информации, сообщить установленным порядком руководству.**

**При получении письменной угрозы:**

АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>32</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

- Любую информации о подготовке акта незаконного вмешательства в деятельность аэропорта (авиакомпания, авиапредприятия, организации), в **кратчайший срок передать письменное сообщение руководству службы транспортной (авиационной) безопасности**, или руководству правоохранительных органов через дежурного ЛОП на транспорте или ОФСБ в аэропорту Владивосток;

- Не допускать небрежного обращения с полученными документами и передачи их через нескольких лиц (знакомых, друзей и т.д.);

- При невозможности быстро передать документ, сообщить руководству о его наличии и местонахождении по телефонам экстренной связи сменному начальнику СТ(А)Б (8-423-230-68-51), в ЛОП на транспорте (8-423-260-64-70) или ОФСБ в аэропорту Владивосток (8-423-230-74-73, 8-423-230-72-92).**

**При получении устной угрозы:**

- Внимательно выслушать информатора, стараясь детально запомнить содержание;**

- Предложить информатору **пройти к дежурному ОВД на транспорте или ОФСБ** в аэропорту Владивосток для личной передачи сообщения;

- При отказе – **принять меры к его задержанию** и передаче в дежурную часть ОВД на транспорте;

- Постараться запомнить информатора – **запомнить его приметы, направление, в котором он скрылся, транспорт, которым он воспользовался (вид, марка, номер, цвет), количество и приметы возможных сообщников и сообщить об этом установленным порядком.**

**При получении информации по телефону**

**об угрозе взрыва объекта аэропорта или воздушного судна и других АНВ:**

- Установленным сигналом (жестом, фразой и т.п.), отключив микрофон, **сообщить коллегам, находящимся с Вами, о том, что по телефону (указать номер) передается информация, содержащая угрозу;**

- В ходе разговора **попытаться её конкретизировать и выяснить, что необходимо сделать для пресечения угрозы.** (Например, задать вопросы: Когда будет взрыв? Где находится бомба? Как выглядит бомба? С какой целью она заложена? Что надо сделать для предотвращения взрыва? Кто звонит? Какие Ваши требования? и т.д.);

- Беседу с информатором вести в возможно спокойной манере, **затягивая разговор, стараться запомнить (или записать) точное содержание получаемой информации;**

- После окончания разговора телефонную трубку на рычаг не класть!**

АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>33</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

- В течение разговора с информатором **Вашему коллеге с другого телефонного аппарата (или Вам после окончания разговора)** необходимо **позвонить в дежурную часть ОВД на транспорте (260-64-70) и сообщить номер телефона, по которому была угроза**, для принятия мер по установлению источника входящего звонка;

- После сообщения установленным порядком о телефонной угрозе **записать (письменно дополнить) полученную информацию**, точное время, содержание, обстоятельства и характерные особенности разговора (голос, манера говорить, акцент, владение языком, посторонние звуки и др.) до прибытия сотрудников транспортной (авиационной) безопасности или правоохранительных органов для выявления степени (автора) угрозы.

АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>34</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

Приложение Б  
к Правилам проведения предполетного  
и послеполетного досмотров  
(к Приказу МТ РФ от 25 июля 2007 г. № 104)

### ПЕРЕЧЕНЬ

**основных опасных веществ и предметов, запрещенных (разрешенных с соблюдением требуемых условий) к перевозке на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами в зарегистрированном багаже и вещах, находящихся при пассажирах**

Администрация аэропорта, авиапредприятия, эксплуатанта вправе принимать решение о введении дополнительных мер по обеспечению транспортной (авиационной) безопасности на рейсах с повышенной опасностью, вследствие чего запрещать перевозку в салоне воздушного судна следующих предметов:

- штопоры;
- иглы для подкожных инъекций (если не будет представлено медицинское обоснование);
- вязальные спицы;
- ножницы с длиной лезвия более 60 мм;
- складные (без фиксатора) дорожные, перочинные ножи с длиной лезвия более 60 мм.

Жидкости в контейнерах емкостью более 100 мл к перевозке не принимаются даже в том случае, если емкость заполнена лишь частично.

Исключение по перевозке имеют лекарства, детское питание и специальные диетические потребности.

Жидкости, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту или на борту воздушного судна, должны быть упакованы в надежно запечатанный (опломбированный) пластиковый пакет, обеспечивающий идентификацию доступа к содержимому пакета в течение полета, на котором имеется достоверное подтверждение того, что эта покупка произведена в аэропортовых магазинах беспошлинной торговли или на борту воздушного судна в день (дни) поездки.

Запрещено перевозить на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами в зарегистрированном багаже и в вещах, находящихся при пассажирах, **следующие опасные вещества и предметы:**

- 1) взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы, ими начиненные:**

АО «Терминал Владивосток»	Страница 35 из 42	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

- пороха всякие, в любой упаковке и в любом количестве;
- патроны боевые (в том числе малокалиберные);
- патроны к газовому оружию;
- капсюли (пистоны) охотничьи;
- пиротехнические средства: сигнальные и осветительные ракеты, патроны сигнальные, посадочные шашки, дымовые патроны (шашки), спички подрывника, бенгальские огни, петарды железнодорожные;
- тротил, динамит, тол, аммонал и другие взрывчатые вещества;
- капсюли-детонаторы, электродетонаторы, электровоспламенители, детонирующий и огнепроводный шнур и т.д.;

**2) сжатые и сжиженные газы:**

- газы для бытового пользования (бутан-пропан) и другие газы;
- газовые баллончики с наполнением нервно-паралитического и слезоточивого воздействия и т.д.;

**3) легковоспламеняющиеся жидкости:**

- ацетон;
- бензин;
- пробы легковоспламеняющихся нефтепродуктов;
- метанол;
- метилацетат (метиловый эфир);
- сероуглерод;
- эфиры;
- этилцеллозола;

**4) воспламеняющиеся твердые вещества:**

- вещества, подверженные самопроизвольному возгоранию;
- вещества, выделяющие легковоспламеняющиеся газы при взаимодействии с водой:
  - калий, натрий, кальций металлический и их сплавы, кальций фосфористый и т.д.;
  - фосфор белый, желтый и красный и все другие вещества, относящиеся к категории воспламеняющихся твердых веществ;

**5) окисляющие вещества и органические перекиси:**

- нитроцеллюлоза коллоидная, в гранулах или хлопьях, сухая или влажная, содержащая менее 25% воды или растворителя;
- нитроцеллюлоза коллоидная, в кусках, влажная, содержащая менее 25 % спирта;
- нитроцеллюлоза сухая или влажная, содержащая менее 30% растворителя или 20% воды и т.д.;

АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>36</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

- 6) токсичные вещества;**
- 7) радиоактивные материалы;**
- 8) едкие и коррозирующие вещества:**
  - сильные неорганические кислоты: соляная, серная, азотная и другие;
  - фтористо-водородная (плавиковая) кислота и другие сильные кислоты и коррозирующие вещества;
- 9) ядовитые и отравляющие вещества:**
  - любые ядовитые сильнодействующие и отравляющие вещества в жидком или твердом состоянии, упакованные в любую тару;
  - бруцин;
  - никотин;
  - стрихнин;
  - тетрагидрофурфуриловый спирт;
  - антифриз;
  - тормозная жидкость;
  - этиленгликоль;
  - ртуть;
  - все соли синильной кислоты и цианистые препараты;
  - циклон, цианплав, мышьяковистый ангидрид и т.д.;
  - другие опасные вещества, предметы и грузы, которые могут быть использованы в качестве орудия нападения на пассажиров, экипаж воздушного судна, а также создающие угрозу полета воздушного судна;
- 10) оружие:**
  - пистолеты, револьверы, винтовки, карабины и другое огнестрельное, газовое, пневматическое оружие, электрошоковые устройства, кортики, стилеты, десантные штык-ножи, за исключением случаев и в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**Подробный перечень опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами содержится в Технических инструкциях по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху (Doc. 9284 AN/905 ИКАО).**

Разрешено перевозить на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами с соблюдением требуемых условий следующие предметы и вещества:

- 1) в зарегистрированном багаже в грузовых, багажных отсеках воздушного судна с изолированным доступом пассажиров к багажу во время полета:**
  - арбалеты, ружья для подводной охоты, шашки, сабли, тесаки, ятаганы, палаши, мечи, шпаги, штыки, кинжалы, ножи: охотничьи, ножи с

АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>37</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

выбрасываемыми клинками, с запирающими замками, имитаторы любого вида оружия;

- хозяйственно-бытовые ножи (ножницы) с длиной клинка (лезвия) свыше 60 мм;

- алкогольные напитки с содержанием более 24 %, но не более 70 % алкоголя по объему в емкостях вместимостью не более 5 л, в таре, предназначенной для розничной торговли – не более 5 л на одного пассажира;

- жидкости и алкогольные напитки с содержанием алкоголя по объему не более 24%;

- аэрозоли, предназначенные для использования в спортивных или бытовых целях, выпускные клапаны баллончиков которых защищены колпачками от самопроизвольного выпуска содержимого в емкостях вместимостью не более 0,5 кг или 500 мл – не более 2 кг или 2 л на одного пассажира;

**2) в вещах, находящихся при пассажирах:**

- термометр медицинский – один на пассажира;
- тонометр ртутный в стандартном футляре – один на пассажира;
- барометр или манометр ртутный, упакованный в герметичный контейнер и опечатанный пломбой отправителя;

- одноразовые зажигалки – одна на пассажира;
- сухой лед для охлаждения скоропортящихся продуктов – не более 2 кг на пассажира;

- 3 % перекись водорода – не более 100 мл на пассажира;

- жидкости, гели и аэрозоли, относящиеся к неопасным;

- в емкостях вместимостью не более 100 мл (или эквивалентной емкостью в других единицах измерения объема), упакованные в надежно закрывающийся прозрачный пластиковый пакет объемом не более 1 л – один пакет на пассажира.

АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>38</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

Приложение В  
(обязательное)

### Требования к качеству уборки помещений и занимаемых территорий

Наименование операции по уборке и уходу	Вид поверхности	Качество поверхности после уборки и ухода	Метод контроля
1. Уборка пыли и мусора	1.1. Твердые и полутвердые полы, стены и др.	Отсутствие скопления пуха, грязи, пыли или мусора на любых поверхностях, расположенных на территории арендуемой площади, под мебелью, в углах, на плинтусах и в других труднодоступных участках, а также остатков волокон протирочного материала	Внешний осмотр
	1.2. Ковровые покрытия, мягкая мебель	Отсутствие скопления пуха, пыли на ворсе ковра или обивочного материала	Внешний осмотр
2. Выведение пятен	2.1. Твердые полы, стены предметы	Отсутствие пятен	Внешний осмотр
	2.2. Ковровые покрытия, мягкая мебель	Окраска ковровых изделий должна быть устойчивой к воздействию пятновыводящих средств. Не допускаются: следы окраски на белой ткани, смоченной в пятновыводящем средстве, после прикладывания к поверхности коврового изделия; невыведенные пятна, за исключением тех, выведение которых предусматривает разрушение окраски или	Внешний осмотр

АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>39</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

<b>Наименование операции по уборке и уходу</b>	<b>Вид поверхности</b>	<b>Качество поверхности после уборки и ухода</b>	<b>Метод контроля</b>
		волокна, разводы, ореолы вокруг выведенного пятна, нарушение структуры волокна, обесцвечивание поверхности	
3. Влажная уборка, чистка	3.1. Твердые и полутвердые полы	Отсутствие скопления грязи, пыли, пуха и прочих твердых частиц на любых поверхностях, расположенных на территории арендуемой площади, в т.ч. в труднодоступных местах. Отсутствие пятен и разводов, оставленных шваброй или щеткой (насадкой) машины, чрезмерной сырости, мутности и потери блеска поверхности полов. Помытые поверхности пола не должны быть скользкими после высыхания.	Внешний осмотр не позднее чем через 30 мин после окончания уборочной операции
	3.2. Стены	Отсутствие липкости поверхности, потеков, высохших капель и брызг чистящего вещества, а также пятен и прочих отметок, за исключением тех видов пятен и загрязнений, выведение которых может вызвать разрушение структуры стены или ее поверхности	Внешний осмотр

АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>40</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

<b>Наименование операции по уборке и уходу</b>	<b>Вид поверхности</b>	<b>Качество поверхности после уборки и ухода</b>	<b>Метод контроля</b>
		(нарушение окраски, рельефа и др.)	
	3.3. Окна, зеркала, стеклянные поверхности	Отсутствие скопления грязи и пыли на стекле и рамах, потеков, пятен, отпечатков пальцев, разводов грязи, высохших брызг и капель чистящего вещества, ореолов, разводов вокруг очищенных участков, мутности, остатков ворса протирачного материала	Внешний осмотр
	3.4. Ковровые покрытия, мягкая мебель	Сохранность целостности, цвета и линейных размеров ковровых изделий, отсутствие невысохшего ворса в основе, отсутствие пятен, обесцвечивания или потускнения цвета, отсутствие кругов и полос от используемого оборудования. Не допускается деформации ворса, остатков чистящих веществ на ворсе (ворс липкий или мылкий на ощупь)	Внешний осмотр
	3.5. Санитарно-техническое оборудование и водостойкие поверхности	Отсутствие цементного налета и известковых отложений, водного и мочевого камней, накипи, ярь-медянки, сажи, жира и пятен ржавчины, скопления грязи, остатков мыла и окисления в	Требования к качеству уборки и дезинфекции в помещениях общественного пользования согласно

АО «Терминал Владивосток»	Страница <b>41</b> из <b>42</b>	10.02-2024-02
	Стандарт предприятия «Требования к операторам, оказывающим сервисные услуги на территории аэровокзального комплекса международного аэропорта Владивосток»	Редакция: 01 Изменение: 00

<b>Наименование операции по уборке и уходу</b>	<b>Вид поверхности</b>	<b>Качество поверхности после уборки и ухода</b>	<b>Метод контроля</b>
		труднодоступных местах, за кранами, вокруг петель сидений, пятен на металлических предметах, запахов, остатков чистящих веществ за исключением тех, которые не удаляются с поверхности в соответствии с инструкцией производителя.	действующим санитарным правилам
	3.6. Кухонное, торговое и механическое оборудование	Отсутствие грязи, жира, остатков пищи, а на внешних поверхностях – отсутствие пятен и отпечатков пальцев	Требования к качеству уборки и дезинфекции в помещениях общественного пользования согласно действующим санитарным правилам
	3.7. Оборудование, задействованное в обслуживании пассажиров (столы, стулья и столы заказов)	Отсутствие грязи, жира, остатков пищи, а на внешних поверхностях – отсутствие пятен и отпечатков пальцев	Требования к качеству уборки и дезинфекции в помещениях общественного пользования согласно действующим санитарным правилам

