

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
РЕСПУБЛИКА ТАТАРСТАН



**СОГЛАШЕНИЕ**  
**ОБ УРОВНЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ**  
**В ОАО «МЕЖДУНАРОДНОМ АЭРОПОРТУ «КАЗАНЬ»**  
**(SERVICE LEVEL AGREEMENT)**

г.Казань 2014 г.



СОГЛАШЕНИЕ  
об уровне качества обслуживания  
в ОАО «Международный аэропорт «Казань»  
(Service Level Agreement)

Утверждено Приказом генерального директора  
ОАО «Международный аэропорт «Казань»  
«О введении в действие «Соглашение  
об уровне качества обслуживания в  
ОАО «Международный аэропорт «Казань»  
от 29 апреля 2014 г. №420



**СОГЛАШЕНИЕ  
ОБ УРОВНЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ  
В ОАО «МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ «КАЗАНЬ»  
(SERVICE LEVEL AGREEMENT)**

---

Адрес: ОАО «Международный аэропорт «Казань»  
420017 Российская Федерация, Республика Татарстан  
г.Казань, ОАО «Международный аэропорт «Казань»  
тел: +7 843 2678699  
факс: +7 843 2540149  
e-mail: office@airportkzn.ru  
АФТН: УВКДАПДУ

Апрель 2014 г.



СОГЛАШЕНИЕ  
об уровне качества обслуживания  
в ОАО «Международный аэропорт «Казань»  
(Service Level Agreement)

## СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

Соглашение об уровне качества обслуживания (Service Level Agreement) (далее — Соглашение) является приложением к Стандартному соглашению о наземном обслуживании версии от января 2008 г. (SGHA 2008), № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г

между:

Открытым акционерным обществом «Международный аэропорт «Казань»

место нахождения:

Россия, Республика Татарстан, Лаишевский район, аэропорт

в дальнейшем именуемым «Обслуживающая Компания»

и:

\_\_\_\_\_

юридический адрес: \_\_\_\_\_

в дальнейшем именуемым «Перевозчик»

Данное Соглашение действительно для аэропорта:

международного аэропорта «Казань»

(код IATA: KZN, ICAO: UWKD, внутренний: ККЗ)

действительно с:

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г



## ПРЕАМБУЛА

Обслуживающая Компания и Перевозчик (далее — Стороны) настоящим Соглашением об уровне качества обслуживания в ОАО «Международный аэропорт «Казань» (далее — Соглашение) принимают уровень качества предоставления Обслуживающей Компанией услуг по наземному обслуживанию рейсов и воздушных судов Перевозчика. Настоящее Соглашение действительно в рамках заключённого между Сторонами Стандартного соглашения о наземном обслуживании IATA версии 2008 года, сроки действия которого идентичны.

Настоящее Соглашение разработано на основе Airport Handling Manual IATA 803 (АНМ 803) «Service Level Agreement Example» и ставит перед собой цель достижения Обслуживающей Компанией приемлемого уровня регулярности отправления рейсов и качества обслуживания воздушных судов, пассажиров и экипажей, багажа и грузов Перевозчика.

Настоящее Соглашение действительно для рейсов Перевозчика, чьи воздушные суда осуществляют полёты на регулярной основе при условии соблюдения согласованных с Обслуживающей Компанией слотов с допустимым отклонением от времени прибытия в аэропорт «Казань» не более, чем на 10 (Десять) минут.

Настоящее Соглашение действительно для рейсов Перевозчика, чья задолженность за наземное обслуживание не выходит за принятые условия действующего Стандартного соглашения о наземном обслуживании.

Перечисленные Стандартом нормы и уровни качества являются стандартом для Обслуживающей Компании. Любое отклонение от установленных настоящим Соглашением стандартов допустимо с согласия Перевозчика, в том числе его уполномоченного представителя.

Стороны пришли к согласию, о том, что соблюдение условий настоящего Соглашения не должно происходить за счёт снижения уровня безопасности.

В случае возникновения рисков снижения приемлемого уровня состояния безопасности полётов в аэропорту «Казань» Обслуживающая Компания прекращает в одностороннем порядке выполнение обязательств соблюдения стандартов, установленных настоящим Соглашением.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Обслуживающая Компания осуществляет обслуживание рейсов и воздушных судов в соответствии с Руководством по наземному обслуживанию Перевозчика.

1.2. Отсутствие у Обслуживающей Компании Руководства по наземному обслуживанию Перевозчика обязывает Обслуживающую Компанию осуществлять обслуживание, руководствуясь собственными внутренними документами, регламентирующими предоставление услуг по наземному обслуживанию.

1.3. Обслуживание пассажиров, багажа и груза Обслуживающая Компания осуществляет силами персонала, подготовленного в соответствии с действующими нормативными документами и действующим законодательством Российской Федерации.



## 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ

2.1. Обслуживающая Компания предоставляет персонал для обслуживания пассажиров и оформление багажа Перевозчика, отвечающего следующему профессиональному минимуму:

- владеющий русским и английскими языками;
- обученный и допущенный к выполнению процедур регистрации пассажиров и оформления багажа, в том числе в автоматизированных системах;
- коммуникабельный, стрессоустойчивый и приветливый.

2.2. Обслуживающая Компания предоставляет персонал для проведения процедур предполётного досмотра пассажиров, багажа и экипажа, отвечающий следующему профессиональному минимуму:

- владеющий русским и желательными английскими языками;
- обученный и допущенный к выполнению процедуры предполётного досмотра пассажиров и экипажа;
- владеющий знаниями правил и ограничений по перевозке опасных и запрещённых к перевозке воздушным транспортом предметов и веществ;
- коммуникабельный, стрессоустойчивый и приветливый.

2.3. Обслуживающая Компания предоставляет персонал для выполнения технологических операций по обслуживанию воздушных судов на перроне, отвечающий следующему профессиональному минимуму:

- обученный и допущенный к осуществлению технологических операций руководства подгоном (отгоном), подъезда (отъезда) спецтехники и механизмов к воздушному судну, движения спецтехники и механизмов на перронах аэродрома;
- коммуникабельный, стрессоустойчивый и приветливый.

2.4. Персонал Обслуживающей Компании должен соблюдать следующие требования:

- иметь опрятный внешний вид;
- быть одетым в установленную Обслуживающей Компанией форменную или спецодежду;
- не принимать пищу, не курить на рабочих местах обслуживания пассажиров и багажа;
- обслуживать пассажиров и экипаж в дружелюбной, приветливой и внимательной форме;
- при осуществлении процедуры регистрации пассажиров и оформлении багажа обращаться к пассажиру по имени;
- руководствоваться в своей работе стандартами, установленными настоящим Соглашением.

2.5. Обслуживающая Компания регулярно, в срок, установленный действующим законодательством Российской Федерации, проводит обучение, повышение квалификации и проверку знаний персонала.

2.6. В случае, когда Обслуживающая Компания не в состоянии предоставить персонал в соответствии с п.п. 2.1., 2.2., и 2.3. для обслуживания воздушных судов и



**СОГЛАШЕНИЕ**  
об уровне качества обслуживания  
в ОАО «Международный аэропорт «Казань»  
(Service Level Agreement)

рейсов Перевозчика в достаточном количестве, Обслуживающая Компания своевременно уведомляет об этом Перевозчика или его полномочного представителя.

2.7. Перевозчик назначает своего полномочного представителя в аэропорту «Казань», действующего на основании выданной ему Перевозчиком доверенности.

2.8. Полномочный представитель Перевозчика вправе осуществлять оперативный контроль уровня качества предоставляемых услуг наземного обслуживания, установленного стандартом настоящего Соглашения.

2.9. Полномочный представитель Перевозчика вправе консультировать и оказывать содействие персоналу Обслуживающей Компании, оказывать помощь пассажирам Перевозчика, если это не создаст помех выполнению услуг по наземному обслуживанию воздушных судов и рейсов Перевозчика.

2.10. Перевозчик гарантирует соблюдение экипажами установленных в аэропорту «Казань» норм и требований обеспечения авиационной безопасности.

2.11. Перевозчик гарантирует соблюдение экипажами соблюдения порядка и чистоты в комнате отдыха для экипажей и в производственных помещениях во время предполётной подготовки.

2.12. Перевозчик гарантирует исключение посещения экипажами помещений, запрещённых для их доступа (например багажные отделения терминалов, производственные помещения цеха бортового питания и т.д.).

2.13. Перевозчик гарантирует исключение курения экипажами в местах, не предназначенных для этого.

### 3. ТРЕБОВАНИЯ К ОБОРУДОВАНИЮ И МАТЕРИАЛЬНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

3.1. Обслуживающая Компания для осуществления процедуры регистрации пассажиров и оформления багажа Перевозчика предоставляет достаточное количество стоек регистрации, рекомендованное Таблицей 1:

Таблица 1

Тип воздушного судна	Количество стоек регистрации для экономического класса	Количество стоек регистрации для бизнес класса*	Общее количество стоек регистрации	Применимо для Перевозчика
Airbus 319	2	1	3	
Airbus 320	2	1	3	
Airbus 321	2	1	3	
Airbus 330	3	1	4	
Boeing 737-300, (-400, -500)	2	1	3	
Boeing 737-800	2	1	3	
Boeing 757-200	3	1	4	
Boeing 767-200, (-300)	3	1	4	
Boeing 777-200, (-300)	3	1	4	



СОГЛАШЕНИЕ  
об уровне качества обслуживания  
в ОАО «Международный аэропорт «Казань»  
(Service Level Agreement)

ATR-42 (-72)	2	1	3	
CRJ 200	2	1	3	
Embraer 190 (195)	2	1	3	
Embraer 120	1	1	2	
BAe-146	2	1	3	
MD-80, (81, 82, 83, 87, 88, 90)	2	1	3	
L-410	1	1	2	
Ту-204 (-214)	3	1	4	
Ту-154	3	1	4	
Ту-134	2	1	3	
Ил-96	3	1	4	
Як-42	2	1	3	
SSJ-100	2	1	3	
Ан-148	2	1	3	
Ан-24	2	1	3	

\* - при наличии в компоновке воздушного судна, продаже воздушной перевозки обслуживаемого бизнес-класса и по соответствующему договору с Обслуживающей Компанией.

3.2. Регистрация пассажиров и оформление багажа Обслуживающая Компания осуществляет в автоматизированной системе регистрации Перевозчика.

3.3. В случае невозможности обеспечения устойчивой работы автоматизированной системы регистрации Перевозчика при принятии соответствующих мероприятий для восстановления её работоспособности Сторонами, Обслуживающая Компания по истечении 5 (Пяти) минут переходит на собственную (локальную) автоматизированную систему регистрации при предварительном уведомлении об этом Перевозчика.

3.4. Оборудование, средства связи, информационные табло на стойках регистрации, в зонах предполётного досмотра, стерильной зоне и в зале прибытия должны быть в рабочем состоянии.

3.5. Обслуживающая Компания в минимально возможные сроки устраняет возникшие неисправности с перечисленными в п.3.3. настоящего Соглашения позициями.

3.6. При осуществлении процедуры регистрации пассажиров и оформления багажа Обслуживающая Компания обеспечивает стойки регистрации необходимыми расходными материалами (посадочные талоны, багажные бирки, маркеры и т.д.)

3.7. Перевозчик, по согласованию с Обслуживающей Компанией в срок не менее чем за 24 (Двадцать четыре) часа может использовать собственные расходные материалы в соответствии с п.3.5. настоящего Соглашения.

3.8. Обслуживающая Компания предоставляет слоты с минимальным временем оборота для воздушных судов Перевозчика, стояночное время для которых принимается в соответствии с Таблицей 2 от момента установки упорных колодок под колёса шасси воздушного судна до момента их уборки, причём процедура буксировки воздушного судна на место запуска или на место его противообледенительной обработки, как и сама процедура противообледенительной обработки, в расчёт стояночного времени не принимается, но учитывается при определении регулярности полётов в соответствии с



СОГЛАШЕНИЕ  
об уровне качества обслуживания  
в ОАО «Международный аэропорт «Казань»  
(Service Level Agreement)

Руководством по регулярности полётов (РПП ГА-90):

Таблица 2

Тип воздушного судна	Минимальное время оборота воздушного судна			
	Федеральный, без дозаправки ВС, минуты	Федеральный, с дозаправкой ВС, минуты	Международный, европейского и туристического направления, минуты	Международный, среднеазиатского направления, минуты
Airbus 319	35	50	60	70
Airbus 320	40	55	65	80
Airbus 321	40	55	65	80
Airbus 330	60	80	120	140
Boeing 737-300, (-400, -500)	35	55	65	80
Boeing 737-800	40	55	65	80
Boeing 757-200	40	55	90	110
Boeing 767-200, (-300)	60	80	120	140
Boeing 777-200, (-300)	60	80	130	150
ATR-42 (-72)	35	50	60	70
CRJ 200	35	50	60	70
Embraer 190 (195)	40	50	65	80
Embraer 120	25	45	-	-
BAe-146	35	50	60	80
MD-80, (81, 82, 83, 87, 88, 90)	40	55	60	80
L-410	25	50	-	-
Ту-204 (-214)	40	55	90	110
Ту-154	50	65	80	110
Ту-134	40	50	60	75
Ил-96	60	80	120	140
Як-42	40	55		
SSJ-100	40	55	60	80
Ан-148	35	50	60	80
Ан-24	30	50	-	-

3.9. Обслуживающая Компания предоставляет в обязательном порядке перед прибытием на место стоянки воздушного судна спецтехнику и механизмы для осуществления коммерческого обслуживания (например, пассажирские трапы, средства доставки пассажиров, средства для разгрузки и погрузки, средства транспортировки багажа и груза).

3.10. Обслуживающая Компания предоставляет Перевозчику спецтехнику и механизмы для технического обслуживания воздушных судов (наземный источник питания, установка воздушного запуска, средства обработки санитарных узлов и заправки





водяной системы, противообледенительной обработки и т.д.) по дополнительной заявке полномочного представителя Перевозчика или экипажа.

3.11. Обслуживающая Компания, при наличии возможности предоставляет для воздушных судов Перевозчика обслуживание пассажиров через телескопический трап, причём Обслуживающая Компания будет стремиться к 100% обслуживанию рейсов Перевозчика посредством телескопического трапа.

#### **4. ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИОННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ**

4.1. Технологические объявления, касающиеся технологии обслуживания рейсов Перевозчика, Обслуживающая Компания осуществляет на русском, английском и татарском языках в доступной к пониманию форме.

4.2. Обслуживающая Компания размещает на информационном табло информацию о статусе рейса Перевозчика на русском и английском языках в доступной к пониманию форме.

4.3. Информацией о движении и загрузке воздушных судов Перевозчика Обслуживающая Компания обеспечивает собственные службы и операторов сторонних организаций, предоставляющих услуги по наземному обслуживанию воздушных судов Перевозчика.

4.4. Перевозчик обеспечивает Обслуживающую Компанию информацией о движении и загрузке своих воздушных судов, используя доступные каналы связи авиационной фиксированной электросвязи (АФТН) в адрес УВКДЗПЗЬ или электронной почты в адрес [uwkdzpx@airportkzn.ru](mailto:uwkdzpx@airportkzn.ru)

#### **5. КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА**

5.1. Перевозчик может проводить аудит или инспекционный контроль качества предоставляемых Обслуживающей Компанией услуг на регулярной основе по согласованию с Обслуживающей Компанией, но не чаще одного аудита или инспекционного контроля в два года.

5.2. Перевозчик может проводить согласованный с Обслуживающей Компанией незапланированный аудит или инспекционный контроль при возникновении авиационного события или риска его возникновения по доказанной соответствующим расследованием вине Обслуживающей Компании.

5.3. Перечисленные в Таблице 3 критерии и показатели качества услуг могут быть скорректированы в соответствии с актуальными требованиями Перевозчика и с учётом технической возможности Обслуживающей Компании путём согласования и последующего подписания Сторонами соответствующего приложения или дополнительного соглашения к настоящему Соглашению.



СОГЛАШЕНИЕ  
об уровне качества обслуживания  
в ОАО «Международный аэропорт «Казань»  
(Service Level Agreement)

Таблица 3

№ п/п	Обслуживание	Критерии	Допустимое значения критерия, %
Общее			
1.	Общее	Засылка багажа, максимум 5 событий на 1 000 пассажиров	98
2.		Повреждение багажа, максимум 5 событий на 1 000 пассажиров	98
3.		Утеря багажа, максимум 1 событие на 1 000 пассажиров	100
4.		Ошибки в обработке и формировании перевозочных документов, максимум 5 событий на 1 000 рейсов	98
5.		Засылка груза, максимум 5 событий на 1 000 отправок	98
6.		Засылка почты, максимум 5 событий на 1 000 отправок	98
Обслуживание пассажиров			
7.	Регистрация пассажиров и оформление багажа	Регистрация пассажиров и оформление багажа должна быть открыта не позднее 100 минут до времени отправления рейса по расписанию (согласованному слоту)	95
8.	Стойки регистрации	Для проведения регистрации пассажиров бизнес-класса и оформления багажа должна быть доступна минимум 1 стойка	95
9.		Для проведения регистрации пассажиров экономического класса и оформления багажа должны быть доступны минимум 2 стойки	95
10.	Время регистрации пассажиров и оформления багажа	Время пребывания пассажира в очереди на стойке регистрации бизнес-класса должно быть не более 5 минут	95
11.		Время пребывания пассажира в очереди на стойке регистрации экономического класса должно быть не более 15 минут	95
12.		Среднее время для регистрации одного пассажира и оформления багажа должно составлять не более 3 минут	95
13.	Ожидание регистрации пассажирами	В очереди на стойке регистрации бизнес-класса не более 3 пассажиров	95
14.		В очереди на стойке регистрации экономического класса не более 30 пассажиров	95
15.	Окончание регистрации пассажиров и оформление багажа	Регистрация пассажиров и оформление багажа должны быть прекращены за 40 минут до времени отправления рейса по расписанию (согласованному слоту)	95



СОГЛАШЕНИЕ  
об уровне качества обслуживания  
в ОАО «Международный аэропорт «Казань»  
(Service Level Agreement)

16.		Пассажиры должны быть приглашены на посадку за 35 минут до времени отправления рейса по расписанию (согласованному слоту)	95
17.	Доставка пассажиров к воздушному судну	Посадка пассажиров в автобус должна быть начата за 30 минут до времени отправления рейса по расписанию (согласованному слоту)	95
18.		Пассажиры не должны ожидать в автобусе доставки к воздушному судну более 10 минут	100
Перронное обслуживание			
19.	Прибытие воздушного судна	Персонал, обслуживающий пассажиров, должен быть на месте стоянки на момент прибытия воздушного судна	100
20.		Спецтехника и механизмы для осуществления коммерческого обслуживания должны быть на месте стоянки на момент прибытия воздушного судна	100
21.		Разрешение на высадку пассажиров от наземного персонала Обслуживающей Компании Перевозчиком должно быть получено в течении не более 3 минут после установки упорных колодок под колёса шасси обслуживаемого воздушного судна	95
22.	Обработка багажа	Персонал группы розыска багажа должен быть доступным для пассажиров на момент их прибытия в терминал	100
23.		Данные по задержанному, засланному или потерянному багажу должны быть направлены по каналам АФТН, World Tracer, e-mail или по телефону не позднее 30 минут после их обработки или идентификации багажа	95
24.		Первое место багажа должно быть доставлено на ленту выдачи багажа через 15 минут после установки упорных колодок под колёса шасси обслуживаемого воздушного судна, а последнее место багажа — через 35 минут	95
25.		Комплектовка багажа осуществляется в соответствии с требованиями Перевозчика	95
26.	Обработка багажа	Багаж должен быть доставлен к месту стоянки воздушного судна для загрузки за 35 минут до времени отправления рейса по расписанию (согласованному слоту). Последнее место багажа должно быть загружено на борт воздушного судна за 15 минут до времени отправления рейса по расписанию (согласованному слоту).	95
27.	Буксировка воздушного судна (если необходимо)	Аэродромный тягач и буксировочное водило должно быть предоставлены за 12 минут до времени отправления рейса по расписанию (согласованному слоту)	95
Контроль загрузки и формализованные сообщения			
28.	Перевозочная документация	Перевозочная документация (сводно-загрузочная ведомость, центровочный график, пассажирский манифест и т.д.) должны быть доставлены на борт	95



СОГЛАШЕНИЕ  
об уровне качества обслуживания  
в ОАО «Международный аэропорт «Казань»  
(Service Level Agreement)

		воздушного судна за 10 минут до времени закрытия дверей воздушного судна)	
29.	Формализованные сообщения	Формализованные сообщения о загрузке должны быть отправлены в оговоренные адреса не позднее 15 минут после взлёта воздушного судна	95
Груз и почта			
30.	Обработка груза и почты	Груз и документы на него должны быть доставлены на грузовой склад не позднее 45 минут после установки упорных колодок под колёса шасси обслуживаемого воздушного судна	95
31.		Почта и документы на неё должны быть доставлены на грузовой склад не позднее 45 минут после установки упорных колодок под колёса шасси обслуживаемого воздушного судна	95
32.		Документы на груз должны быть доступны для получателя или агента не позднее 65 минут после установки упорных колодок под колёса шасси обслуживаемого воздушного судна	95
33.		Груз доступен для получения не позднее 100/90 минут (для AWB/CBV, AVI, HUM) после установки упорных колодок под колёса шасси обслуживаемого воздушного судна	95
34.		Время окончания приёма пакетированного груза и валом должно быть 120/120 минут (для AWB/CBV, AVI, HUM) до времени отправления рейса по расписанию (согласованному слоту)	95
35.		Груз и почта и документы на них доступны для транспортировки на место стоянки для их загрузки на борт воздушного судна за 90 минут до времени отправления рейса по расписанию (согласованному слоту)	95
36.		Груз и почта должны быть доставлены к месту стоянки воздушного судна для загрузки за 35 минут до времени отправления рейса по расписанию (согласованному слоту)	95

**ПОДПИСАНО:**

от имени:  
ОАО «Международный аэропорт «Казань»

от имени:

Генеральный директор  
Старостин Алексей Александрович

Дата: \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Дата: \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.