



Акционерное Общество «КрасАвиа»

Руководство

РУ.41.01-09.2020

**РУКОВОДСТВО
ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Красноярск 2020

1. Стандарт разработан отделом качества и сертификации Акционерного общества «КрасАвиа» (далее – АО «КрасАвиа»).
2. Стандарт утвержден и введен в действие приказом АО «КрасАвиа» от «05» октября 2020 №74-ОД.
3. Взамен № РУК 40.01-03.18
4. Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен без официального документально оформленного разрешения АО «КрасАвиа».

Перечень экземпляров документа

№ экз.	Статус экземпляра	Место хранения экземпляра	Ответственный за хранение и ведение экземпляра
1	Оригинал (вместе с приказом)	ГДО	Руководитель ГДО
2	Сканированная копия оригинала документа	Отдел качества и квалификации, Корпоративная система электронного документооборота: Lotus Notes/Портал/СМК/	Начальник ОКиК
3	Рабочий экземпляр (печатная копия)	Рабочие помещения подразделений АО «КрасАвиа»	Руководитель соответствующего подразделения
4	Рабочий экземпляр (печатная копия)	Сайт АО «КрасАвиа» www.ak-krasavia.ru	Начальник ОНОП

Примечания:

1. Номер каждого следующего экземпляра оформляется отдельной строкой.
2. Перед использованием рабочего экземпляра руководства его необходимо сверить с оригиналом.
3. Руководитель подразделения, применяющего настоящий стандарт, организует не реже 1 раза в год, либо после каждого изменения стандарта:
 - сверку рабочих экземпляров руководства с эталоном;
 - изъятие неактуальных экземпляров;
 - тиражирование в необходимом количестве и размещение актуальных рабочих экземпляров в рабочих помещениях, где нет доступа к эталону

**ГЛАВА 0. НАЗНАЧЕНИЕ, ПРАВИЛА ПОДДЕРЖАНИЯ ДЕЙСТВЕННОСТИ
РУКОВОДСТВА**

1. Введение	3
2. Термины, определения, обозначения и сокращения.....	3
3. Нормативные ссылки и библиография	11
4. Нормативная документация Авиакомпании	12
4.1. Должностные лица ответственные за ведение документации.....	12
4.2. Структура руководства.....	12
4.3. Перечень рассылки.....	12
5. Система внесения поправок и изменений.....	13
5.1. Перечень лиц, ответственных за разработку и внесение изменений в РОНО.....	13
6. Перечень экземпляров документа в подразделениях Авиакомпании.....	14
7. Политика в области безопасности полетов.....	14
8. Политика Авиакомпании в области качества.....	16

ГЛАВА 1. ОРГАНИЗАЦИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

1.1. Управление и контроль.....	4
1.1.1. Система управления.....	4
1.1.2. Полномочия и обязанности.....	4
1.1.3. Коммуникация.....	4
1.1.4. Обеспечение ресурсами.....	4
1.1.5. Система документации.....	4
1.1.6. Руководство по организации наземного обслуживания.....	5
1.1.7. Система отчетов.....	5
1.1.8. Обеспечение качества.....	6
1.1.9. Привлечение внешних подрядчиков и контроль услуг.....	6
2. Соглашение о наземном обслуживании.....	6
3. Охрана труда, эксплуатационная и авиационная безопасность при наземном обслуживании.....	7
3.1. Порядок направления уведомлений и отчетов по авиационным событиям.....	9
3.1.1. Общие требования.....	9
3.1.2. Действия при авиационном происшествии.....	10
3.1.3. Действия при авиационном инциденте.....	12
3.2. Термины и определения.....	14
3.2.1. Авиационное происшествие.....	14
3.2.2. Авиационный инцидент.....	15
3.2.3. Серьезный авиационный инцидент.....	15
3.2.4. Серьезное телесное повреждение.....	16
3.2.5. Авиационное происшествие, связанное с опасными грузами.....	16
3.2.6. Авиационный инцидент, связанный с опасными грузами.....	16
3.3. Ответственность.....	17
3.4. План действий по предупреждению и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций.....	17
3.5. Действия в чрезвычайных ситуациях, требующих эвакуации пассажиров и экипажа с борта воздушного судна во время наземного обслуживания.....	18
3.5.1. Введение.....	18
3.5.2. Типы чрезвычайных ситуаций.....	18

3.5.3. Прочие инциденты, возникающие в процессе наземного обслуживания.....	22
3.6. Расследования авиационных происшествий и инцидентов.....	22
3.7. Система отчетности.....	23
3.7.1. Производство полетов.....	24
3.7.2. Техническая эксплуатация воздушного судна.....	25
3.7.3. Отчет об авиационном событии при наземном обслуживании (GSR).....	26
3.7.4. Форма отчета об авиационном событии при наземном обслуживании, используемая в Авиакомпании.....	26
3.7.5. Отчет о причиненном ущербе, предоставляемый в страховую компанию.....	28
3.7.6. Конфиденциальный отчет.....	29
3.7.7. Оценка рисков.....	29
3.7.8. Предоставление отчетов в уполномоченные органы.....	30
3.7.9. Отчеты об авиационных событиях, связанных с опасными грузами, предоставляемые в уполномоченные органы.....	31
3.7.10. Порядок управления отчетностью.....	32
3.8. Средства индивидуальной защиты.....	32
3.8.1. Запрет на курение.....	32
3.8.2. Опасные зоны при обслуживании воздушного судна.....	33
3.8.3. Тушение пожара.....	33
3.8.4. Установка/снятие упорных колодок.....	34
3.8.5. Использование оградительных конусов.....	34
3.8.6. Общие требования к использованию средств наземного обслуживания (СНО) на перроне.....	35
3.8.7. Подача СНО к воздушному судну.....	37
4. Наземное обслуживание в контролируемых зонах аэропорта.....	38
4.1. Использование транспортных средств и оборудования в контролируемой зоне аэропорта.....	38
4.1.1. Эксплуатация транспортных средств в контролируемой зоне аэропорта.....	38
4.1.2. Въезд и выезд наземных транспортных средств.....	38
4.1.3. Передвижение транспортных средств по перрону.....	38
4.1.4. Служебные дороги, проходящие по перрону - правила движения наземных транспортных средств.....	38
4.1.5. Операторы/водители транспортных средств.....	40
4.1.6. Стандарты обеспечения безопасности.....	41
4.2. Средства наземного обслуживания (СНО).....	41
4.2.1. Общие положения.....	41
4.2.2. Техническое обслуживание оборудования. Уход за оборудованием.....	42
5. Обеспечение качества.....	43
5.1. Общие положения.....	43
5.2. Ход внутреннего аудита.....	43
5.3. Внешние аудиты поставщиков НО.....	44
5.4. Обзор внутренних и внешних результатов аудитов.....	45

ГЛАВА 2 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ВС НА ПЕРРОНЕ

1. Введение.....	4
-------------------------	----------

2. Стандартные весовые данные.....	4
3. Контроль загрузки.....	4
4. Загрузка и обслуживание багажно-грузовых отсеков ВС.....	6
4.1. Общие требования	6
4.2. Допустимые нагрузки и ограничения по прочности пола.....	7
4.3. Подъезд (отъезд) и маневрирование спецмашин и механизмов при обслуживании	7
4.4. Подъезд (отъезд) спецмашин к воздушным судам при техническом и коммерческом обслуживании.....	8
4.5. Схемы подъезда спецмашин и механизмов к ВС при обслуживании.....	10
4.5.1. Сигналы для руководства подъезда (отъезда) спецмашин к ВС.....	12
4.6. Использование входных дверей воздушного судна.....	13
5. Организация коммерческого обслуживания ВС по вылету.....	13
5.1. Особенности загрузки багажа, груза и почты.....	13
5.2. Перевозка отправлений особой важности, секретных документов, изделий из драгоценных камней службы «Специальной связи Министерства Российской Федерации по связи и информатизации».....	14
5.3. Перевозка животных.....	15
5.4. Перевозка опасных грузов на ВС.....	15
5.5. Оформление документации, окончание коммерческого обслуживания ВС по вылету.....	15
6. Организация коммерческого обслуживания ВС по прилету.....	16
7. Центровка ВС.....	17
7.1. Расчет коммерческой загрузки, определение массовых и центровочных характеристик ВС, осуществление контроля выдерживания ограничений по массе, центровке и загрузке ВС.....	17
7.2. Способы выполнения центровки ВС.....	17
7.3. Этапы выполнения центровки ВС.....	18
8. Документированный контроль за загрузкой ВС - сводная загрузочная ведомость (LOADSHEET)	18
8.1. Требования к оформлению СЗВ (LOADSHEET).....	18
8.2. Проверка СЗВ (LOADSHEET).....	19
8.3. Внесение изменений в графу «Изменение в последнюю минуту» сводной загрузочной ведомости LMC (LAST MINUTE CHANGE) LOADSHEET.....	19
9. Уборка и экипировка ВС.....	19
9.1. Введение.....	19
9.2. Уборка ВС при стоянке менее 4 часов.....	19
9.3. Уборка ВС при стоянке более 4 часов.....	20
9.4. Доставка предметов комфорта, экипировки и средств обслуживания на борт ВС.....	20
9.5. Экипировка ВС.....	21
9.6. Дезинфекция ВС.....	21
10. Противообледенительная обработка ВС.....	21
10.1. Удаление с ВС наземного обледенения, инея, снега.....	21
10.2. Выполнение процедур и определение ответственности за выполнение противообледенительной защиты	21
10.3. Распределение ответственности при удалении СЛО в транзитных аэропортах.....	22
10.4. Процедура оформления документации.....	23

10.5. Процедура противообледенительной обработке вертолетов МИ-8.....	24
10.6. Процедура противообледенительной обработке воздушных судов типа АTR 72.....	24
11. Заправка ВС.....	24
11.1. Организация заправки ВС.....	24
11.2. Правила слива и проверки отстоя топлива.....	26
11.3. Меры безопасности, принимаемые для предотвращения смешивания различных видов топлива.....	27
11.4. Меры безопасности при заправке ВС спецжидкостями.....	28
11.5. Меры противопожарной безопасности.....	28
11.6. Инструкция о порядке замера остатка топлива на воздушном судне после посадки и контроля количества заправленного топлива.....	29
11.7. Документы, удостоверяющие факт и количество произведенных дозаправок ГСМ (Требование ГСМ).....	33
11.8. Меры безопасности при заправке и сливе топлива.....	33
12. Процедуры заправки и слива топлива во время нахождения на борту пассажиров.....	34
13. Безопасность.....	37
13.1. Обязанности ответственного за наземное обслуживание.....	37
13.2. Предотвращение повреждения ВС посторонним предметом.....	38
13.3. Доклад о происшествии при наземном обслуживании.....	38
13.4. Подготовка персонала в области заправки ВС топливом.....	38
14. Техническое обслуживание и приём-выпуск ВС.....	40
14.1. Приём-выпуск ВС в аэропорту.....	40
14.2. Техническое обслуживание силами экипажа ВС.....	40

**ГЛАВА 3. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассаЖИРОВ И БАГАЖА.
ПРОЦЕДУРЫ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ БЕЗОПАСНОГО РАЗМЕЩЕНИЯ
ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА.**

1. Перевозочные документы.....	5
1.1. Билет.....	5
1.2. Действительность билета.....	6
1.3. Изменение срока действия и модификация билета.....	6
1.4. Прекращение договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки груза.....	6
1.5. Возврат денежных сумм, уплаченных за перевозку.....	7
1.6. Утерянный, испорченный или недействительный билет.....	9
1.7. Передача билета.....	9
1.8. Электронный билет.....	9
2. Регистрация пассажиров.....	10
2.1. Общие правила.....	10
2.2. Способы регистрации.....	11
2.3. Процедура регистрации.....	11
2.4. Закрытие регистрации.....	12

2.5. Оформление опоздавших пассажиров.....	13
Досмотр пассажиров.....	13
4. Права пассажира.....	14
5. Информационное обслуживание пассажиров в аэропорту.....	14
5.1. Необходимая информация для пассажиров.....	15
6. Посадка на борт ВС.....	15
6.1. Общие правила.....	15
6.2. Время начала и окончания посадки	15
6.3. Процедура посадки.....	15
7. Перевозка отдельных категорий пассажиров.....	17
7.1. Общие положения.....	17
7.2. Перевозка детей.....	17
7.3. Перевозка больных, пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.....	20
7.4. Перевозка беременных женщин.....	29
7.5. Перевозка пассажиров с повышенной комфортностью.....	29
7.6. Перевозка транзитных и трансферных пассажиров.....	29
7.7. Перевозка лиц категории VIP.....	30
7.8. Перевозка сотрудников министерства РФ по связям и информации, Государственной фельдъегерской службы при правительстве РФ и Федеральной службы охраны РФ.....	31
8. Действия при потере стыковки.....	31
9. Обслуживание в бизнес – зале.....	32
10. Обслуживание при нарушении регулярности полетов.....	32
10.1. Виды нерегулярности.....	33
10.2. Плановый перенос рейса.....	33
10.3. Отмена рейса	33
10.4. Посадка на запасной аэродром.....	33
10.5. Предоставляемое обслуживание.....	33
11. Отказ в перевозке.....	34
11.1. Процедура снятия пассажира с рейса.....	34
11.2. Снятие авиапассажира при регистрации или в зоне спец.контроля.....	34
11.3. Снятие или добровольный отказ авиапассажира от вылета.....	34
11.4. Процедура составления акта снятия пассажира с рейса Авиакомпания при отказе пассажиру в воздушной перевозке или добровольном отказе пассажира от полета.....	35
12. Смерть на борту ВС.....	36
13. Обслуживание по прибытию ВС.....	36
13.1. Процедура подготовки.....	36
13.2. Высадка пассажиров.....	36

14. Багаж.....	36
14.1. Перевозка багажа.....	36
14.2. Перечень разрешенных предметов и веществ с соблюдением особых условий.....	40
14.3. Перечень опасных веществ и предметов, запрещенных пассажирам и членам экипажей к перевозке в салонах гражданских воздушных судов.....	41
14.4. Вещи пассажиров, на которые норма бесплатного провоза багажа, не распространяется.....	42
14.5. Перевозка багажа в салоне ВС, в т. ч. инвалидных колясок и оружия.....	43
14.6. Перевозка домашних животных (птиц) и служебных собак.....	46
14.7. Упаковка багажа.....	48
14.8. Обработка багажа по вылету.....	48
14.9. Комплектация багажа.....	48
14.10. Платный (сверхнормативный), тяжеловесный и негабаритный багаж.....	49
14.11. Загрузка багажа на багажные тележки.....	50
14.12. Загрузка багажа в ВС.....	50
14.13. Снятие багажа с рейса.....	51
14.14. Обработка неотправленного багажа.....	52
14.15. Обработка багажа по прилёту.....	52
14.16. Выгрузка багажа из ВС.....	52
14.17. Обработка трансферного багажа.....	53
14.18. Выдача зарегистрированного багажа пассажирам.....	54
15. Претензионная работа.....	55
15.1. Невостребованный, засланный, бездокументный, задержанный багаж.....	55
15.2. Повреждение багажа.....	56
15.3. Утрата багажа.....	57
15.4. Претензионное расследование по претензиям, вытекающим из задержки, утраты, повреждения багажа.....	57
15.5. Претензии на неисправности при перевозке багажа на внутренних воздушных линиях РФ.....	59
16. Подготовка персонала.....	60
16.1. Требования по подготовке персонала.....	60
16.2. Основные требования к квалификации персонала.....	60
16.3. Базовая подготовка.....	60
16.4. Управление и контроль подготовки.....	60
16.5. Периодическая подготовка.....	60

ГЛАВА 4. ОБРАБОТКА ГРУЗОВ И ПОЧТЫ

1. Прием груза к перевозке.....	4
2. Тара, упаковка и маркировка груза.....	5
3. Грузы, требующие особых условий перевозки.....	6
4. Перевозка опасного груза.....	9

4.1. Общие положения, порядок организации и перевозка опасных грузов	9
4.2. Классификация опасных грузов.....	11
4.3. Принятие опасного груза к перевозке.....	15
4.4. Упаковка опасных грузов.....	17
4.5. Маркировка опасных грузов	18
4.6. Обработка и загрузка опасных грузов.....	19
4.7. Декларация отправителя по опасным грузам (SHIPPER'S DECLARATION FOR DANGEROUS GOODS).....	21
4.8. Уведомление командира воздушного судна (SPECIAL LOAD – NOTIFICATION TO CAPTAIN).....	22
4.9. Бланк — Контрольный лист приема опасного груза (Dangerous Goods Acceptance Check Sheet).....	22
4.10. Грузы, перевозимые только грузовыми самолетами.....	23
4.11. Несовместимые опасные грузы	23
4.12. Проведение проверки по выявлению признаков протечки опасных грузов или их повреждений.....	23
4.13. Безопасные расстояния и отдельное размещение.....	24
4.14. Действия при инцидентах с опасными грузами на земле	26
4.15. Меры предосторожности от опасности, скрытой в грузе	28
4.16. Ограничения при погрузке в пассажирский салон или в кабину экипажа.....	32
4.17. Погрузка-выгрузка опасных грузов.....	34
5. Перевозка живности.....	46
5.1. Общие положения	46
5.2. Требования к упаковке	46
5.3. Погрузка в воздушное судно.....	46
5.4. Обслуживание на борту ВС.....	47
5.5. Санитария и гигиена (общие положения).....	47
5.6. Перевозка домашних птиц	47
6. Скоропортящиеся грузы	47
6.1. Определение	47
6.2. Прием груза к перевозке.....	47
6.3. Общие требования к упаковке	48
6.4. Овощи и фрукты.....	48
6.5. Цветы.....	49
7. Перевозка трансферного груза.....	50
8. Выдача груза.....	50
9. Хранение груза	51
10. Розыск груза.....	52
11. Порядок реализации и уничтожения невостребованного груза	52
12. Подготовка персонала.....	53
13. Перевозочная документация	54
13.1. Авиагрузовая накладная	54
14. Претензии на неисправности при перевозке грузов	56
14.1. Ответственность при перевозке грузов.....	56
14.2. Претензии на неисправности при перевозке грузов на внутренних воздушных линиях РФ.....	57
15. Загрузка почты.....	58

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А. Процедура выполнения работ при перронном обслуживании пассажирских ВС Авиакомпании на оперативной стоянке.....	3
Приложение Б. Декларация отправителя опасного груза.....	8
Приложение В. Чек-лист отправителя нерадиоактивных опасных грузов.....	9
Приложение Г. Информация командиру ВС по особым и опасным грузам.....	10
Приложение Д. Чек-лист отправителя сухого льда.....	15
Приложение Е. Извещение об инциденте/происшествии с особым и опасным грузом...	16
Приложение Ж. Таблица совместимости опасных грузов.....	17
Приложение И. Сводная загрузочная ведомость.....	19
Приложение З. Номерная грузовая авианакладная.....	22
Приложение К. Акт о снятии авиапассажира с рейса.....	23
Приложение Л. Порядок оповещения в сбойной ситуации.....	25
Приложение М. Электронный билет.....	28
Приложение Н. Контактные данные.....	31
Приложение О. Наземное обслуживание ВС ATR 72.....	32
Приложение П Наземное обслуживание ВС ATR 42.....	111