

ВЛП ДЛЯ БОРТПРОВОДНИКОВ

2009 год

БЕЗОПАСНОСТЬ ПОЛЕТОВ 2008 год

Несанкционированное наполнение трапов.

За 2008 г. в КСБ зафиксировано **6** случаев несанкционированного выпуска трапов:

20.04.08 А-321 СУ-581 а/п. ШРМ выпуск трапа дверь 1L СБ Смирнова О,С. Причина: Ошибка при выполнении процедуры перевода селектора. СБ вместо рычага селектора при переводе селектора взялась за ручку открытия двери и подняла ее в крайнее верхнее положение, произошел выброс трапа.

23.07.08 А-320 СУ-747 а/п. ШРМ выпуск трапа дверь 3L – б/п. Дыбулин С.Б. Причина: Нарушение процедуры открытия двери, бортпроводник не проконтролировал положение селектора двери. Перед открытием двери для загрузки бытового имущества, бортпроводник приступил к процедуре открытия двери, не проконтролировав положение селектора, будучи уверен в том, что самолет находился на стоянке и селектор должен быть дезармирован.

28.08.08 А-320 СУ-750 а/п. ШРМ-1 выпуск трапа дверь 1L СБ Емельяненко С.В. Причина: Ошибка при выполнении процедуры перевода селектора. СБ вместо рычага селектора при переводе селектора взялась за ручку открытия двери и подняла ее в крайнее верхнее положение, произошел выброс трапа.

16.09.08 А-321 СУ-252 а/п. ШРМ-2 выпуск трапа дверь 1L СБ Тандит А.Б. Причина: Ошибка при выполнении процедуры перевода селектора. СБ вместо рычага селектора при переводе селектора взялась за ручку открытия двери и подняла ее в крайнее верхнее положение, произошел выброс трапа.

29.09.08 А-321 СУ-253 а/п. Парижа выпуск трапа аварийного выхода 3L б/п. Наталичева Е.В. Причина: Ошибка при выполнении процедуры перевода селектора. При выполнении процедуры перевода селектора бортпроводник взялась за ручку открытия двери, что привело к выбросу и наполнению трапа.

23.11.08 А-320 а/п. Домодедово выпуск трапа дверь 1L СБ Никитина Н.А. Причина: Ошибка при выполнении процедуры перевода селектора. СБ была отвлечена пассажирами и вместо рычага селектора при переводе селектора взялась за ручку открытия двери и подняла ее в крайнее верхнее положение, произошел выброс трапа.

В КСБ был проведен анализ инцидентов, который показал, что основные причины ошибочных действий:

- при выполнении **процедуры перевода селектора двери** в положение **«Disarmed»** - использование **ручки открытия двери** вместо рычага селектора
- при выполнении **процедуры открытия двери** в положении **«Disarmed»** - отсутствие контроля положения селектора

С целью исключения неверных действий при переводе селекторов и открытии двери в КСБ :

- 1. Конкретизирована команда СБ на перевод селекторов.**
Слово «дверь» заменено на слово «селектор». Теперь команда СБ звучит так:
 - Бортпроводникам занять места для перевода селекторов!
 - **Селектор** – в положение ARMED/DISARMED (АВТОМАТ/РУЧНОЕ)
 - Проверить дверь напротив!
- 2. Введен новый принцип «CHECKER-OPERATOR» «ИСПОЛНИТЕЛЬ-КОНТРОЛЕР» при выполнении процедуры:**
 - перевода селекторов из положения **ARMED** в **DISARMED**
 - открытия двери в положении **DISARMED**
- 3. Получение разрешения на открытие двери у СБ.**

«CHECKER-OPERATOR» «ИСПОЛНИТЕЛЬ-КОНТРОЛЕР»

- В основе процедур лежит принцип действия **«CHECKER-OPERATOR» - «ИСПОЛНИТЕЛЬ-КОНТРОЛЕР»**, когда один специалист под контролем другого выполняет действия с использованием чек-листа. В чек-листе изложена последовательность выполнения действий. Использование данного принципа позволяет минимизировать влияние человеческого фактора при выполнении действий, связанных с обеспечением безопасности полета. Примером, выполнения подобных действий служит работа КВС и второго пилота на различных этапах пилотирования.
- Принцип **«ИСПОЛНИТЕЛЬ-КОНТРОЛЕР»** введен в действие для процедур:
 - перевода селектора из **«ARMED»** в **«DISARMED»** (**«АВТОМАТ»/«РУЧНОЕ»**);
 - *открытия дверей* в положение сектора **«DISARMED»** (**«РУЧНОЕ»**) на всех ВС.Чек-листы должны находиться в зоне свободного и быстрого доступа перед непосредственным исполнением.

Принцип «ИСПОЛНИТЕЛЬ-КОНТРОЛЕР»

В работе по чек-листу участвуют два бортпроводника, отвечающих за две противоположные двери.

Один бортпроводник - **«исполнитель»**, выполняющий действия в соответствии с процедурой, другой - **«контролер»**, читает чек-лист и контролирует правильность выполнения действий **«исполнителя»**.

Перевод селекторов дверей из **ARMED** в **DISARMED** начинается с правого борта. После перевода селекторов дверей правого борта пара переходит на левый борт.

***Примечание:** Процедура перевода селекторов дверей 2L\2R и 3L\3R на ВС А-321 остается без изменения с усиленной концентрацией внимания при ее выполнении.*

В случае открытия двери для загрузки/разгрузки ВС при отсутствии бортпроводника, отвечающего за противоположный выход, функции **«контролера»** должен выполнить любой другой бортпроводник.

Если на борту ВС находится один бортпроводник, либо нет возможности привлечь другого бортпроводника - действовать **строго** в соответствии с процедурой открытия двери.

Процедура чтения состоит в следующем:

- **«контролер»** читает чек-лист медленно, построчно: объект - действие
- **«исполнитель»** выполняет действие или проверяет соответствие и вслух подтверждает **«контролеру»**
- в случае неверных действий **«исполнителя»** **«контролер»** должен вмешаться словесно или физически для предотвращения ошибки.

Разрешение на открытие двери

С целью исключения случаев несанкционированного выпуска надувных трапов вносятся изменения в процедуру открытия дверей для всех типов ВС. Перед открытием двери ВС для загрузки/выгрузки имущества или посадки/высадки пассажиров, бортпроводник, отвечающий за дверь, обязан **получить разрешение на открытие двери у СБ.**

A-319/320/321/330: СБ перед разрешением на открытие двери обязан проверить положение селектора двери (**Disarmed**) на панели СБ (**FAP**).

СБ по приходу на ВС перед началом работы по «Листам контрольной проверки» обязан проводить контроль положения селекторов дверей по индикации на панели СБ (**FAP**).

Отмена предполетной проверки по чек-листам давления в «Системе автоматического открытия двери» на А-319/320/321.

- В целях исключения несанкционированного выпуска надувных аварийных трапов и в связи с осуществлением еженедельной проверки «Системы автоматического открытия двери» работниками АТЦ, с 30.10.2008 на всех ВС семейства А320 отменено проведение предполетной проверки давления в «Системе автоматического открытия двери» бортпроводниками по чек-листам.

Нештатная ситуация, приведшая к эвакуации пассажиров в а/п Красноярска

01.11.2009 при выполнении рейса «Красноярск-Москва» в момент подготовки ВС А320 к вылету и ожидания противообледенительной обработки несколько пассажиров Y класса, прошли в первый вестибюль и сообщили СБ Алтушкину С.А., что в их салоне распространяется дым. СБ убедился в наличии черно-серого дыма в салоне Y класса, и немедленно доложил об этом КВС. КВС сообщил СБ о том, что поступление дыма в салон скоро прекратится, т.к. будет закрыт воздухоотбор от ВСУ. СБ попросил разрешения на перевод селекторов в «DISARMED» и открытие дверей для проветривания ВС. В этом момент КВС сообщил СБ, что по индикации ECAM (монитор контроля систем самолёта) аварийные люки и задние двери открыты. СБ вышел в салон и увидел, что в экономическом классе проходит эвакуация пассажиров по надувным трапам на крыло и через задние выходы. КВС сделал информацию пассажирам, которую никто не услышал из-за паники и криков пассажиров.

События в хвостовой части самолёта развивались следующим образом: бортпроводники Погорянский А.В., Потапова Е.К. и Еремеева Е.В., находящиеся на своих станциях, увидели, что в салоне Y класса стал быстро распространяться черный густой дым с едким запахом. Видимость в салоне упала. Пассажиры с криком «Горим! Горим!» вскакивали со своих мест и бежали в направлении хвостовой части самолета с требованиями открыть выходы и срочно эвакуировать их. Бортпроводники в условиях возникшей паники и угрожающей обстановки приняли решение о проведении эвакуации через аварийные люки на крыло и хвостовые выходы.

Бортпроводники подали команды пассажирам на открытие аварийных люков, пассажиры открыли люки и приступили к эвакуации на крыло. Возможности у бортпроводников пройти к люкам не было. Выходы 3L\3R открыли бортпроводники и начали эвакуацию пассажиров. Когда пассажиры экономического класса эвакуировались, дым в салоне развеялся. К двери 1L подъехал трап. Все бортпроводники покинули самолет по подъездному трапу. При эвакуации никто из пассажиров не пострадал, жалоб на состояние здоровья не высказывал.

Анализ действий бортпроводников

Отрицательный момент - отсутствие взаимодействия с летным экипажем и СБ со стороны б/пр. ЗL,ЗR и ЗРС (отсутствие доклада о сложившейся ситуации и принятом решении).

В условиях возникшей паники, дефицита времени и быстро меняющейся в сторону ухудшения ситуации бортпроводники приняли решение на проведение эвакуации без доклада СБ и КВС. В отсутствии полной информации о происходящем на борту ВС, сложившаяся обстановка в салоне была расценена, как угрожающая для жизни пассажиров и членов экипажа.

Положительный момент – эвакуация была проведена строго в соответствии с инструкцией по проведению эвакуации для данного типа ВС.

Рекомендации для бортпроводников

В случае возникновения нештатной ситуации (наличие дыма, огня) при проведении противообледенительной обработки бортпроводникам **необходимо:**

1. Немедленно сообщить КВС (по СПГУ или лично) о сложившейся ситуации в пассажирской кабине. Доклад должен содержать следующую информацию:

- кто говорит;
- место происходящего события;
- характер ситуации.

2. Информировать пассажиров (с целью пресечения возникновения паники) о необходимости сохранять спокойствие, находиться на своих местах и что ситуация под контролем экипажа и наземных служб.

В случае изменения ситуации немедленно докладывать КВС и следовать его указаниям.

При возникновении **ситуации, требующей оценки угрозы жизни и здоровья людей** и принятия решения на проведение эвакуации, учитывать следующие факторы:

характер задымления (дым черный или белый), наличие открытого огня;

получение достаточного количества информации (от СБ, КВС, пассажиров, личный контроль за развитием события) для принятия решения.

СБ необходимо:

При вылете ВС в осенне-зимний сезон получить от КВС информацию о времени начала проведения противообледенительной обработки.

Помните!

Эвакуация - чрезвычайно опасная процедура и проводится только когда существует реальная угроза жизни людей.

Приоритет подачи команды к эвакуации имеет КВС.

Система Управления Безопасностью Полета в КСБ

В рамках создания структуры системы управления безопасности полетов (**СУБП**) в КСБ создана рабочая группа по управлению безопасностью полетов, куда вошли представители всех подразделений.

В настоящее время разрабатывается Руководство по управлению безопасностью полетов в ОАО «Аэрофлот».

Организовано и проводится обучение линейных руководителей и персонала в области управления безопасностью полетов.

Продолжается применение и совершенствование системы управления рисками.

Концепция СУБП

- **Безопасность** это положение, при котором риск причинения вреда людям или собственности сокращен до и сохраняется на или ниже **приемлемого уровня** посредством непрерывного процесса **выявления угроз** и **управления риском**. Полностью устранить происшествия (в том числе, серьезные происшествия) невозможно.
- Неудачи будут всегда, не смотря на самые совершенные усилия по их предотвращению.
- Никакая деятельность человека или система, им созданная, не могут избежать риска и ошибок.
- В изначально безопасной системе контролируемый риск и ошибки приемлемы.

Безопасность Безопасность

Традиционный подход – Предотвращение происшествий

- Концентрируется на результатах (причинах)
- Действия производственного персонала, угрожающие безопасности
- Обвинение/наказание за неспособность действовать «результативно и безопасно»
- Занимается только опознанными недостатками в сфере безопасности
- Определяет:

ЧТО?

КТО?

КОГДА?

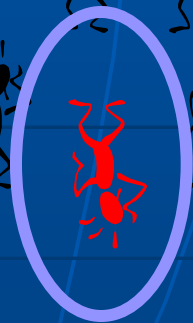
□ Но не всегда:

ПОЧЕМУ
?

КАК?

Ошибки и безопасность - Отсутствие прямой связи

По статистике, миллионы
производственных
ошибок совершаются до
происхождения
серьезного сбоя



СУБП- принципиально новая идеология

- которая выявляет фактические и потенциальные угрозы безопасности;
- гарантирует принятие корректирующих мер, необходимых для уменьшения факторов риска;
- Обеспечивает непрерывный мониторинг и регулярную оценку достигнутого уровня безопасности

СУБП направлена не на ожидание события, а на выявление опасных факторов в авиационной системе, которые не проявились, но могут стать причиной события.

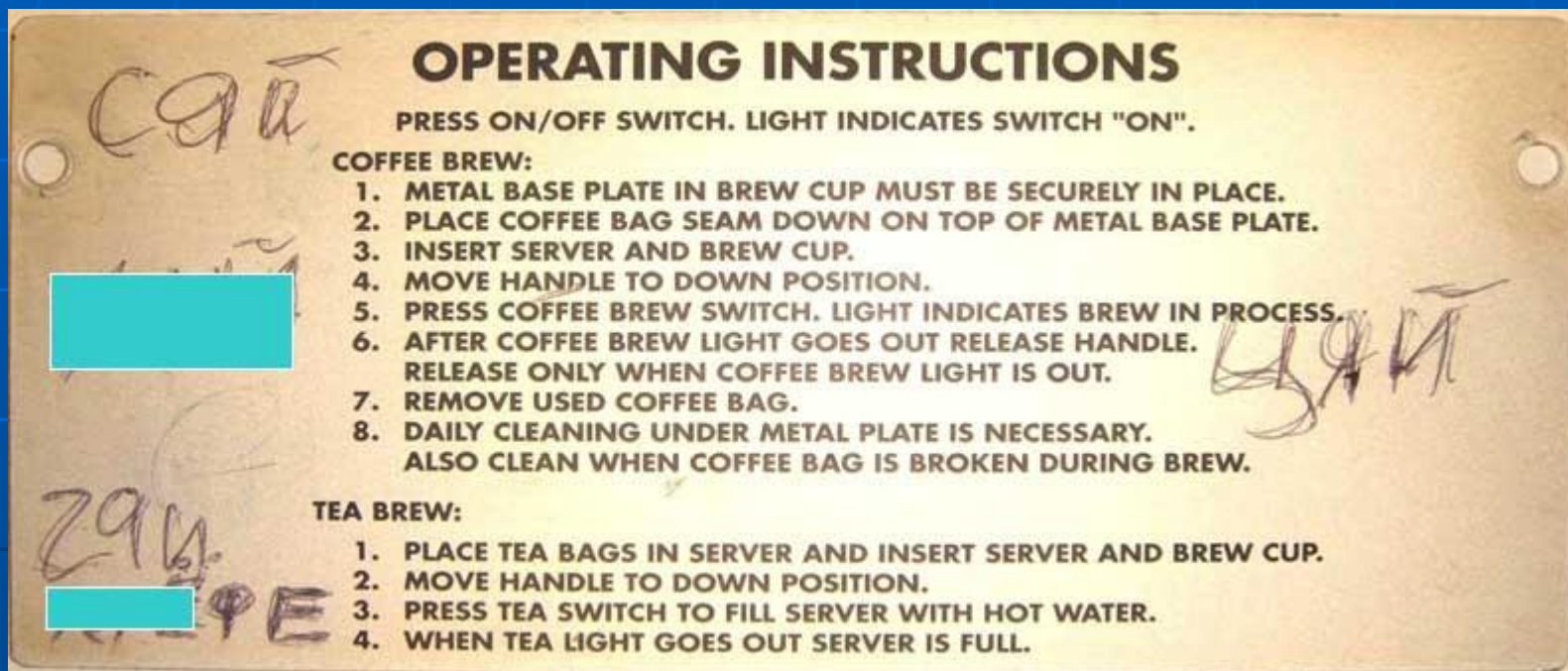
Результатом СУБП являются разработка и внедрение организационных процессов и процедур, направленных на выявление угрожающих факторов и контроля/снижения влияния факторов риска в авиации.

Какова моя роль в СУБП?

- Для определения угроз необходима информация
- Источник информации – персонал.
- Персонал - ВЫ!
- Мы ждем от Вас информации, которая заслуживает внимания, в устной и письменной форме. Вы можете отражать ее в задании на полет или излагать в произвольной форме.

Посторонние надписи на оборудовании ВС

В КСБ поступила информация из АТЦ, что на некоторых ВС были выявлены посторонние надписи, в том числе нецензурного содержания.





Восстановление оборудования требует значительных материальных затрат.

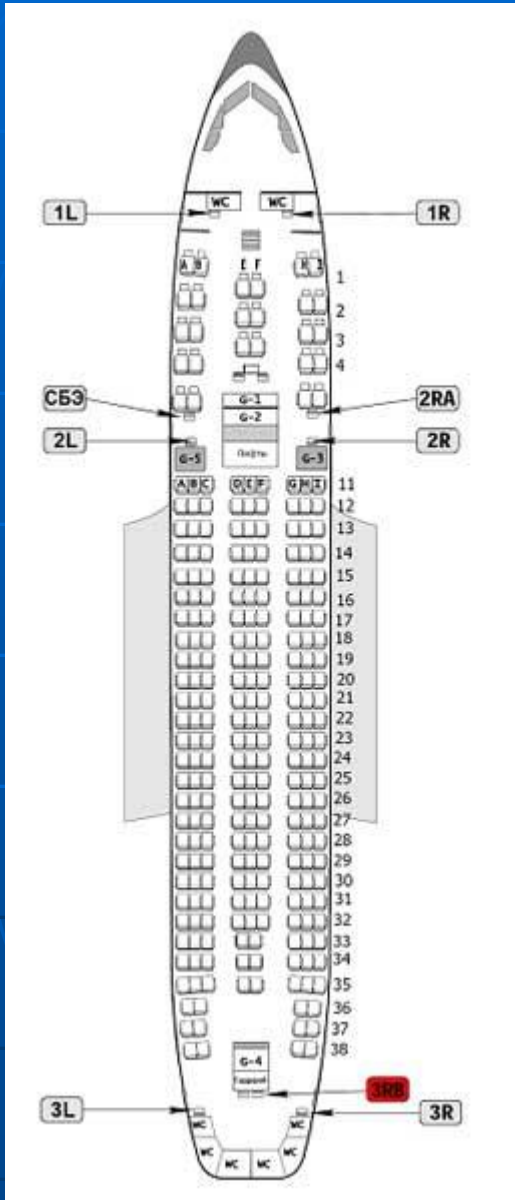
Нанесение посторонних надписей на оборудовании ВС является по своей сути актом вандализма и будет рассматриваться как преднамеренная порча имущества а/к.

В целях исключения подобных случаев предлагается при обнаружении посторонних надписей делать отметку в листах контрольной проверки. СБ отображать данный факт в «Задании на полет» с указанием времени обнаружения надписи (обнаружено перед рейсом или в течение рейса) и делать отметку в **CLB**:

There are non-standard writings on: (обнаружены нестандартные надписи) выбрать необходимое:

- ***The front/aft galley coffee maker #...*** на кофеварке №... передней/задней кухни.
- ***The front/aft galley oven #...*** на ШЭДе передней/задней кухни.
- ***The front/aft galley panel*** - на панели передней, задней кухни.
- ***In the lavatory #...*** в туалете №...
- ***On/in the purser's storage box.*** - в/на отсеке СБ для хранения документов.
- ***On the passenger's tray table, seat #...*** - на столике пассажира, кресло №...

Информация для бортпроводников, выполняющих полеты на ИЛ-96



В последнее время отмечены случаи нарушения бортпроводниками процедур летной безопасности, а именно, бортпроводник 3 RB на время взлета/посадки занимает станцию в средней части ВС.

Утвержденное место размещения бортпроводника 3 RB – станция 3 RB в хвостовой части ВС, где располагается большее количество пассажиров.

Особенности ниш туалетов А-330



При экипировке туалетов необходимо контролировать размещение ПКЭСО в нишах за зеркалами, *не допуская выхода за габариты полок ниш*, во избежание поломки зеркальных створок. Для того, чтобы открыть створку, необходимо нажать на нижний край створки слева или справа. Места нажатия обозначены графическими наклейками в форме стрелки.

В случае отсутствия или повреждения данных наклеек СБ должен сделать запись в CLB ВС: «Lav №... There is no arrow sticker on the mirror» и отметить в «Задание на полет» обнаруженный дефект, № записи в CLB, № туалета.

Обращать внимание наземного персонала на правильность открывания/закрывания зеркальных створок.

Рабочая инструкция бортпроводника.




За последнее время участились случаи нарушения бортпроводниками производственной дисциплины. С целью повышения ответственности, указываем Вам на необходимость соблюдать требования руководящих документов, правил поведения и рабочих инструкций.

Рабочая инструкция бортпроводника.

Бортпроводник обязан:

- ... «2.2 Соблюдать производственную дисциплину, а также указания, распоряжения и приказы руководства ОАО «Аэрофлот», руководства КСБ и должностных лиц, перечисленных в п.п. 1.5, 1.6, 1.7 настоящей инструкции.
- ... 1.5 «Бортпроводник подчиняется начальнику отделения кабинных экипажей и заместителю начальника отделения кабинных экипажей, старшему инструктору проводнику бортовому отделения кабинных экипажей, оперативно начальнику смены ПДО.
1.6.Бортпроводник включается в состав инструкторской группы и подчиняется инструктору– проводнику бортовому, руководителю группы.
1.7.При выполнении производственных заданий, связанных с выполнением полетов, бортпроводник подчиняется КВС, старшему бортпроводнику, а также лицам командно-летного и инструкторского состава, включенным в задание на полет.»...

Руководящие документы

-  **НПП ГА**
-  **Воздушный кодекс**
-  **Охрана труда**

НПП ГА

НАСТАВЛЕНИЕ ПО ПРОИЗВОДСТВУ ПОЛЕТОВ В ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ СССР (НПП ГА - 85)

- 2.1.1. Наставление по производству полетов в гражданской авиации СССР (НПП ГА-85) разработано в соответствии с требованиями Воздушного кодекса Союза ССР, Положения об использовании воздушного пространства СССР, Основных правил полетов в воздушном пространстве СССР и соответствующих нормативных актов, а также Чикагской конвенции 1944 г. и других международных договоров СССР.
- 2.1.2. НПП ГА является основным нормативным актом Министерства гражданской авиации СССР, регламентирующим правила, организацию, обеспечение и выполнение полетов, а также управление воздушным движением. Все другие нормативные акты МГА по перечисленным вопросам разрабатываются и издаются в соответствии с требованиями настоящего Наставления.
- 2.1.3. Действие НПП ГА распространяется на авиацию, находящуюся в ведении Министерства гражданской авиации СССР, и на авиацию других министерств и ведомств при полетах по воздушным трассам СССР, местным воздушным линиям, установленным маршрутам, а также в районах аэродромов. Действие НПП ГА распространяется на все гражданские воздушные суда Советского Союза во время их нахождения за пределами СССР, если законы страны пребывания воздушного судна не требуют иного.
- 2.1.4. Гражданская авиация СССР используется в целях:
 - перевозок пассажиров, багажа, груза и почты;
 - выполнения авиационных работ в отдельных отраслях народного хозяйства (в сельском хозяйстве, строительстве, для охраны лесов, обслуживания экспедиций и т.п.);
 - оказания медицинской помощи населению и проведения санитарных мероприятий;
 - проведения экспериментальных и научно-исследовательских работ;
 - проведения учебных, культурно-просветительных и спортивных мероприятий;
 - проведения поисково-спасательных, аварийно-спасательных работ и оказания помощи при стихийных бедствиях.
- 2.1.5. Порядок использования воздушного пространства СССР регулируется Воздушным кодексом Союза ССР, другими актами законодательства, а также утверждаемым в порядке, определенном Советом Министров СССР, Положением об использовании воздушного пространства СССР, Основными правилами полетов в воздушном пространстве СССР и иными нормативными актами.
- 2.1.6. Требования НПП ГА являются обязательными для всего авиационного персонала.

- 2.1.7. Авиационный персонал обязан знать требования НПП ГА в части, его касающейся, и несет личную ответственность за выполнение его требований. Каждый случай нарушения НПП ГА подлежит расследованию в установленном порядке.
- 2.4.21. Бортпроводник воздушного судна при выполнении задания на полет подчиняется командиру воздушного судна.
- 2.4.22. Бортпроводник обязан:
- знать и контролировать состояние аварийно-спасательного и бытового оборудования воздушного судна и эксплуатировать его в соответствии с РЛЭ;
 - соблюдать предполетный отдых;
 - контролировать количество и размещение загрузки на воздушном судне;
 - контролировать санитарное состояние воздушного судна, поддерживать чистоту и порядок в пассажирских салонах и на рабочем месте;
 - своевременно докладывать командиру воздушного судна о неисправностях бытового оборудования;
 - обеспечивать соблюдение пассажирами правил поведения на борту воздушного судна, своевременно информировать командира воздушного судна о всех нарушениях этих правил;
 - проявлять заботу о пассажирах, принимать по указанию (разрешению) командира воздушного судна меры по обеспечению их безопасности;
 - доложить по окончании полета командиру воздушного судна свои замечания и получить оценку своей работы.
- 2.4.23. Бортпроводник имеет право:
- требовать от работников наземных служб устранения обнаруженных недостатков;
 - требовать от пассажиров, находящихся на борту воздушного судна, пунктуального выполнения правил поведения на судне.
- 2.4.24. Бортпроводник несет ответственность за:
- выполнение требований настоящего Наставления, РЛЭ и других нормативных документов МГА в части, его касающейся;
 - принятие мер по соблюдению пассажирами правил поведения на борту воздушного судна, предупреждению курения в полете;
 - своевременную информацию командира воздушного судна о нарушении пассажирами правил поведения.

ВОЗДУШНЫЙ КОДЕКС РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Принят Государственной думой 19 февраля 1997 года

Одобен Советом Федерации 5 марта 1997 года

Настоящий Кодекс устанавливает правовые основы использования воздушного пространства Российской Федерации и деятельности в области авиации.

Статья 1. Суверенитет в отношении воздушного пространства Российской Федерации

1. Российская Федерация обладает полным и исключительным суверенитетом в отношении воздушного пространства Российской Федерации.
2. Под воздушным пространством Российской Федерации понимается воздушное пространство над территорией Российской Федерации, в том числе воздушное пространство над внутренними водами и территориальным морем.

Статья 2. Воздушное законодательство Российской Федерации

1. Воздушное законодательство Российской Федерации состоит из настоящего Кодекса, федеральных законов, указов Президента Российской Федерации, постановлений Правительства Российской Федерации, федеральных правил использования воздушного пространства, федеральных авиационных правил, а также принимаемых в соответствии с ними иных нормативных правовых актов Российской Федерации.
2. Федеральные правила использования воздушного пространства и федеральные авиационные правила - нормативные акты, регулирующие отношения в области использования воздушного пространства и в области авиации и принимаемые в порядке, определенном Правительством Российской Федерации.

Статья 3. Международные договоры Российской Федерации

Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены настоящим Кодексом, применяются правила международного договора.

Статья 4. Ответственность за нарушение воздушного законодательства Российской Федерации

Лица, виновные в нарушении воздушного законодательства Российской Федерации, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Статья 5. Отношения, регулируемые воздушным законодательством Российской Федерации

Воздушное законодательство Российской Федерации регулирует отношения в области использования воздушного пространства, отношения, возникающие в связи с деятельностью в области авиации на территории Российской Федерации, а также отношения, возникающие в связи с нахождением воздушных судов Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, если иное не предусмотрено законами страны пребывания или международным договором Российской Федерации, и отношения, возникающие в связи с выполнением полетов воздушных судов иностранных государств в воздушном пространстве Российской Федерации, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации.

Статья 56. Экипаж воздушного судна

- 1. Экипаж воздушного судна состоит из летного экипажа (командира, других лиц летного состава) и кабинного экипажа (бортоператоров и бортпроводников). Полет гражданского воздушного судна не разрешается в случае, если состав летного экипажа меньше минимально установленного состава.**

Статья 58. Права командира воздушного судна

1. Командир воздушного судна имеет право:

- 1. принимать окончательные решения о взлете, полете и посадке воздушного судна, а также о прекращении полета и возвращении на аэродром или о вынужденной посадке в случае явной угрозы безопасности полета воздушного судна в целях спасения жизни людей, предотвращения нанесения ущерба окружающей среде. Такие решения могут быть приняты с отступлением от плана полета, указаний соответствующего органа единой системы организации воздушного движения и задания на полет, с обязательным уведомлением соответствующего органа обслуживания воздушного движения (управления полетами) и по возможности в соответствии с установленными правилами полетов;**
 - 2. в целях обеспечения безопасности полета воздушного судна отдавать распоряжения любому находящемуся на борту воздушного судна лицу и требовать их исполнения. Командир воздушного судна имеет право применять все необходимые меры, в том числе меры принуждения, в отношении лиц, которые своими действиями создают непосредственную угрозу безопасности полета воздушного судна и отказываются подчиняться распоряжениям командира воздушного судна. По прибытии воздушного судна на ближайший аэродром командир воздушного судна имеет право удалить таких лиц с воздушного судна, а в случае совершения деяния, содержащего признаки преступления, передать их правоохранительным органам;**
 - 3. принимать решения о сливе топлива в полете, сбросе багажа, груза и почты, если это необходимо для обеспечения безопасности полета воздушного судна и его посадки. При отсутствии соответствующих служб авиационной безопасности командир воздушного судна имеет право проводить предполетный досмотр лиц и объектов, указанных в статье 85 настоящего Кодекса;**
 - 4. принимать иные меры по обеспечению безопасного завершения полета воздушного судна.**
- 2. В случае вынужденной посадки воздушного судна командир воздушного судна руководит действиями лиц, находящихся на борту воздушного судна, до передачи своих полномочий представителям служб поиска и спасания воздушных судов.**

Статья 59. Действия экипажа воздушного судна в случае бедствия

Если воздушное судно терпит или потерпело бедствие, командир воздушного судна и другие члены экипажа воздушного судна обязаны принять все возможные меры по сохранению жизни и здоровья находящихся на борту воздушного судна людей, а также по обеспечению сохранности воздушного судна и находящегося на нем имущества.

Статья 107. Прекращение по инициативе перевозчика действия договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки груза

- **Перевозчик может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира, договор воздушной перевозки груза в следующих случаях:**
 1. **нарушение пассажиром, грузовладельцем, грузоотправителем паспортных, таможенных, санитарных и иных установленных законодательством Российской Федерации требований в части, касающейся воздушной перевозки, при международных воздушных перевозках также правилами, определенными соответствующими органами государства вылета, назначения или транзита;**
 2. **отказ пассажира, грузовладельца, грузоотправителя выполнять требования, предъявляемые к ним федеральными авиационными правилами;**
 3. **если состояние здоровья пассажира воздушного судна требует особых условий воздушной перевозки либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустранимые неудобства для других лиц;**
 4. **отказ пассажира воздушного груза оплатить провоз своего багажа, вес которого превышает установленные нормы бесплатного провоза багажа;**
 5. **отказ пассажира воздушного судна оплатить перевоз следующего с ним ребенка, за исключением случаев, предусмотренных подпунктом 3 пункта 2 статьи 106**
 6. **нарушение пассажиром воздушного судна правил поведения на борту воздушного судна, создающее угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнение пассажиром воздушного судна распоряжений командира воздушного судна, предъявленных в соответствии со статьей 58 настоящего Кодекса;**
 7. **наличие в вещах, находящихся при пассажире, а также в багаже, грузе запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ.**
- **В случае прекращения по инициативе перевозчика действия договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки груза пассажиру, грузовладельцу, грузоотправителю возвращается сумма, уплаченная за воздушную перевозку, за исключением случая, предусмотренного подпунктом 6 пункта 1 настоящей статьи. В случае, предусмотренном подпунктом 6 пункта 1 настоящей статьи, уплаченная за воздушную перевозку сумма пассажиру воздушного судна не возвращается.**

ИНСТРУКЦИЯ ПО ОХРАНЕ ТРУДА ДЛЯ ЧЛЕНОВ КАБИННЫХ ЭКИПАЖЕЙ ВОЗДУШНЫХ СУДОВ ОАО «АЭРОФЛОТ»

Настоящая инструкция распространяется на членов кабинного экипажа: старшего инструктора-проводника бортового, инструктора-проводника бортового, старшего бортпроводника, бортпроводника, а также лиц КРС, включённых в задание на полёт.

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ.

- 1.1. Старший инструктор-проводник бортовой, инструктор-проводник бортовой, старший бортпроводник, бортпроводник, а также КРС - авиационный персонал - члены кабинного экипажа включаются в состав экипажа воздушного судна (ВС) для выполнения производственного задания и функциональных обязанностей согласно «Руководства по лётной эксплуатации», «Положения о рабочем времени и времени отдыха членов экипажей ВС ОАО «Аэрофлот» и должностных инструкций.
- 1.2. Настоящая инструкция содержит основные требования по охране труда для кабинных экипажей и направлена на обеспечение их безопасности и безопасности пассажиров в полёте, выполнение (в случае необходимости) аварийных процедур, сохранение здоровья и работоспособности в процессе труда.
- 1.3. КРС, старшие инструкторы-проводники бортовые, инструкторы-проводники бортовые, старшие бортпроводники и бортпроводники независимо от квалификации и стажа работы должны своевременно и в полном объёме пройти все виды инструктажа по охране труда (вводный, первичный на рабочем месте, повторный); в случае нарушения требований инструкции, при перерывах в лётной работе более чем на 90 календарных дней, персонал проходит внеплановый инструктаж (индивидуально); лица не прошедшие инструктаж или показавшие неудовлетворительные знания по охране труда к работе не допускаются.
- 1.4. КРС, старшие инструкторы-проводники бортовые, инструкторы-проводники бортовые, старшие бортпроводники, бортпроводники проходят очередной инструктаж по охране труда и проверку знаний требований охраны труда 2 раза в год (ВЛП/ОЗП).
- 1.5. Факторы, оказывающие неблагоприятные и опасные воздействия на персонал при выполнении ими функциональных (должностных) обязанностей:
 - движущиеся по перрону воздушные суда, вертолёты, спецавтотранспорт, самоходные механизмы;
 - воздушные и газовые потоки от работающих авиадвигателей, а также камни, песок и другие предметы, попавшие в них;

- воздушные всасывающие потоки (зона сопел двигателей);
 - вращающиеся винты стоящих на стоянках самолётов и вертолётотв;
 - воздушно-газовые струи тепловых и ветровых газоструйных машин;
 - выступающие части самолёта и его оборудования (острые кромки бытового и аварийно-спасательного оборудования, незакрытые створки люков, лючков и т.п.);
 - повышенное скольжение (вследствие обледенения, увлажнения и замасливания поверхностей трапа, места стоянки и покрытия аэродрома);
 - предметы, находящиеся на поверхности места стоянки самолёта (шланги, кабели, тросы заземления ВС и др.);
 - нахождение вблизи от не ограждённых перепадов по высоте (например, у открытой входной двери самолёта);
 - перепад давления (при наборе высоты и снижения);
 - недостаточное содержание кислорода в воздухе рабочей зоне;
 - воздействие замкнутого пространства;
 - электрический ток, путь которого в случае замыкания может пройти через тело человека;
 - нагретая до высокой температуры вода, кипяток, горячий пар (при подготовке борпитания);
 - повышенный уровень шума и вибрация;
 - повышенная или пониженная температура и влажность воздуха;
 - недостаточная освещённость рабочей зоны, места стоянки самолёта, перрона;
 - задымление, пожар или взрыв на борту воздушного судна;
 - психоэмоциональные перегрузки.
- 1.6. Для контроля состояния здоровья члены кабинного экипажа должны проходить медицинское освидетельствование во врачебно-лётной экспертной комиссии (ВЛЭК) в установленном порядке. Персонал не прошедший периодический медицинский осмотр и освидетельствование во ВЛЭК, к лётной работе не допускается.
- 1.7. В случае заболевания, плохого самочувствия, недостаточного предполётного отдыха члены кабинного экипажа обязаны доложить о своём состоянии командиру воздушного судна и обратиться за медицинской помощью.
- 1.8. Члены кабинного экипажа обеспечиваются специальной одеждой, специальной обувью и другими средствами индивидуальной защиты в соответствии с действующими нормами.
- 1.9. В случае получения травмы членом кабинного экипажа во время выполнения должностных обязанностей или во время пребывания на эстафете (несчастный случай на производстве), ему необходимо оказать медицинскую помощь. О случившемся доложить командиру воздушного судна. Старший бортпроводник обязан получить от пострадавшего (и от очевидцев) объяснение о происшедшем в письменном виде. По окончании рейса старший бортпроводник обязан доложить о происшедшем в письменном виде с приложением полученных объяснений администрации КСБ. Расследование несчастного случая и оформление соответствующей документации проводится специальной комиссией.

- 1.10. Члены кабинного экипажа должны уметь оказать доврачебную помощь пострадавшему, получившему травму лицу, применяя для этого необходимое оборудование и бортовую медицинскую аптечку.
- 1.11. Члены кабинного экипажа должны соблюдать установленный для них режим рабочего времени и времени отдыха: нормы полётного времени, предполётного и послеполётного отдыха, соблюдение режима во время нахождения в резерве и т.д.
- 1.12. Члены кабинного экипажа должны соблюдать личную гигиену, производственную, санитарную и гигиену труда (поддерживать чистоту на рабочем месте и в пассажирских салонах, не употреблять в пищу продукты с истекшим сроком реализации и т.д.)
- 1.13. Члены кабинного экипажа должны знать расположение средств аварийно-спасательного и противопожарного оборудования и уметь их использовать в случае необходимости (огнетушители, дымозащитные маски, кислородные приборы огнеупорные перчатки и т.д.).
- 1.14. Для предупреждения возможности возникновения пожаров и взрывов, члены кабинного экипажа должны соблюдать требования пожара и взрывобезопасности сами и не допускать нарушений со стороны пассажиров (не курить на месте стоянки воздушного судна, не пользоваться открытым огнём и т.п.).
- 1.15. Члены кабинного экипажа обязаны знать правила эксплуатации бортового оборудования и другого съёмного электро и бытового оборудования (стационарные и съёмные электродуховые шкафы, шэды электрокипятильники и т.д.).
- 1.16. За невыполнение требований настоящей инструкции КРС, старшие инструкторы-проводники бортовые, инструкторы-проводники бортовые, старшие бортпроводники и бортпроводники несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае если нарушение инструкции привело к причинению предприятию материального ущерба, виновные лица могут привлекаться к материальной ответственности в установленном законом порядке.
2. **ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ПЕРЕД НАЧАЛОМ РАБОТЫ.**
 - 2.1. Перед началом работы члены кабинного экипажа обязаны пройти медицинский осмотр в стартовом медицинском пункте.
 - 2.2. Во время проведения предполётного разбора старшим бортпроводником члены кабинного экипажа получают инструктаж по охране труда и правилам эксплуатации бортового и съёмного бытового, аварийно-спасательного, кислородного, противопожарного оборудования, а также электрооборудования ВС, на котором выполняется полёт (а также правила эксплуатации лифтов на ВС ИЛ-96-300 и ИЛ-86).

2.3. Члены кабинного экипажа не прошедшие медицинский осмотр и не получившие инструктаж по охране труда к полёту не допускаются.

3. ТРЕБОВАНИЯ ПО БЕЗОПАСНОСТИ ВО ВРЕМЯ РАБОТЫ.

3.1. При перемещении по территории аэропорта и по перрону члены кабинного экипажа должны соблюдать следующие правила:

- ходить только по специально отмаркированным дорожкам;
- при перемещении быть внимательным и контролировать изменение окружающей обстановки (движение спецавтотранспорта, самоходных механизмов и т.д.), особенно в сложных метеорологических условиях (дождь, туман, гололёд, снегопад и т.п.) и в тёмное время суток;
- следует помнить, что в условиях авиационного шума звуковые сигналы, подаваемые транспортными средствами, и шум работающего двигателя приближающегося автомобиля, самоходного механизма могут быть не слышны;
- соблюдать осторожность и быть внимательным при переходе участков и зон повышенной опасности (вращающиеся винты и струи отработанных газов авиадвигателей, заправка самолётов ГСМ, погрузочно-разгрузочные работы и т.п.);
- обходить стоящие на стоянке воздушные суда перед носовыми частями. При этом следует помнить, что находится перед носовой частью самолёта на расстоянии менее 10 метров и находится за реактивными соплами в зоне струи отработанных газов на расстоянии менее 50 метров опасно; не находиться в зоне открытия трапов нижней палубы ВС ИЛ-86;
- не следует приближаться на расстояние менее 80 метров сзади рулящего самолёта, а также на расстояние менее 50 метров к вертолётам с работающими двигателями.

3.2. Соблюдать осторожность при перемещении на стоянке, чтобы не споткнуться и не удариться о шланги, кабели, тросы, рукава аэродромных подогревателей, упорные колодки, тележки, баллоны и т.п., находящиеся возле самолёта.

3.3. Во избежание травмирования головы быть внимательным при передвижении возле низкорасположенных частей самолёта.

3.4. Перед входом в самолёт необходимо убедиться в чистоте трапа, служебной лестницы телетрапа, совпадений уровней посадочной площадки телетрапа (трапа) и порога двери ВС.

3.5. При использовании самоходного трапа для посадки и выхода пассажиров убедиться в его правильной установке.

3.6. В случае обнаружения каких-либо несоответствий в п.п 3.4. и 3.5. запрещается использовать трап (телетрап) и необходимо потребовать от ответственных лиц наземного персонала устранения всех недостатков.

- 3.7. Не допускается подниматься и спускаться по трапу, перешагивая через несколько ступенек. Во время подъёма и спуска по трапу следует держаться за поручень.
- 3.8. Проверить наличие и исправность установки громкоговорящей связи самолета, а также телефонную связь между лётным и кабинным экипажем.
- 3.9. Ограничительный ремень должен быть установлен в дверном проёме при открытой двери постоянно, за исключением посадки или выходе пассажиров. Для прохода членов экипажа и обслуживающего ВС персонала ремень снимать и сразу же вновь устанавливать. Открытая дверь должна контролироваться бортпроводником. В случае несогласованного отгона трапа бортпроводник обязан предупредить об этом членов кабинного экипажа и работников наземных служб, которым необходимо покинуть самолёт. Бортпроводник имеет право давать разрешение на отгон трапа только от задней двери воздушных судов у которых установлено 2 трапа.
- 3.10. Запрещается курить на территории перрона, в телеитрапе, на трапе и в самолёте.
- 3.11. На борту ВС члены кабинного экипажа обязаны проверить салоны, гардеробы, туалеты, вестибюли, кухни на наличие посторонних предметов, должны действовать согласно требованиям документов по процедурам авиационной безопасности, действующими в ОАО «Аэрофлот».
- 3.12. По «листу контрольной проверки» члены кабинного экипажа проверяют наличие и исправность аварийно-спасательного оборудования, привязных ремней, креплений и фиксаторов в местах размещения съёмного оборудования; ограничительных планок у люков между верхней и нижней палубами ВС ИЛ-86 и ИЛ-96-300, ограничительных ремней у входов на нижнюю палубу ВС ИЛ-86, на входных дверях и основных аварийных выходах ВС, крепление ковровых дорожек, исправность кресел, наличие стационарного и необходимого съёмного аварийно-спасательного оборудования и его исправности. Обращать внимание на состояние люков в полу, в проходах (должны быть закрыты) ВС ТУ-154, ТУ-134.
- 3.13. Проверить исправность электрического освещения в пассажирских салонах, вестибюлях, туалетах, а также сигнализацию вызова бортпроводника; при неработающих двигателях и неподключённом аэродромном источнике электропитания членам кабинного экипажа разрешается включать только дежурное освещение салонов и сигнализацию вызова.
- 3.14. Исправность электрооборудования проверяется только с разрешения лётного экипажа, после заправки ГСМ и подключения ВС к наземному источнику питания.
- 3.15. Членам кабинного экипажа запрещается самостоятельно устранять выявленные неисправности самолётного оборудования. Выявленные недостатки отметить в «листе контрольной проверки» и доложить старшему бортпроводнику.
- 3.16. Запрещается установка и размещение любого оборудования и инвентаря в места для него не предназначенные, а также в места с неисправными или отсутствующими креплениями и фиксаторами.

- 3.17. Бортпроводники должны соблюдать меры предосторожности при проверке кислородного и противопожарного оборудования (исключить контакт с жиром, не нажимать на чеку и т.п.).
- 3.18. Во время посадки пассажиров необходимо соблюдать требования лётной и авиационной безопасности:
- запрещается размещать ручную уладь и незарегистрированный багаж пассажиров на путях эвакуации;
 - запрещается размещать ручную кладь и незарегистрированный багаж на багажных верхних полках, габариты которого превышают 115 см в трёхкратном (длина, ширина, высота) измерении весом свыше 5 (пяти) килограмм.
- 3.19. Перед взлётом и посадкой члены кабинного экипажа обязаны выключить буфетно-кухонное оборудование, закрепить замками и фиксаторами съёмное оборудование, убедиться, что всё находится на своих местах, безконтейнерные тележки и полутележки установить на тормоз.
- 3.20. Члены кабинного экипажа обязаны занять служебные места на период взлёта и посадки ВС и застегнуть ремни безопасности.
- 3.21. Запрещается использовать буфетно-кухонное оборудование не по назначению.
- 3.22. Запрещается самостоятельно устранять возникшие неисправности электрооборудования. При возникновении неисправностей буфетно-кухонного электрооборудования члены кабинного экипажа обязаны отключить его от электропитания и доложить старшему бортпроводнику.
- 3.23. При открывании бутылок, банок и т.п. члены кабинного экипажа должны пользоваться исправными, предназначенными для этого приборами. Не допускать разлива жидкостей на пол и не допускать их попадания в подпольное пространство ВС.
- 3.24. Члены кабинного экипажа обязаны соблюдать правила эксплуатации лифтов ВС ИЛ-96-300 и ИЛ-86.
- 3.25. При попадании в зону турбулентности и включении табло «ЗАСТЕГНУТЬ РЕМНИ» члены кабинного экипажа обязаны сделать соответствующую информацию для пассажиров и проверить её исполнение, а также соблюдать меры предосторожности при предоставлении сервиса. При включенных двух световых табло «ЗАСТЕГНУТЬ РЕМНИ», «НЕ КУРИТЬ» и команды из пилотской кабины «БОРТПРОВОДНИКАМ ЗАНЯТЬ СВОИ МЕСТА» члены кабинного экипажа обязаны прекратить обслуживание, закрепить оборудование, занять служебные места и застегнуть ремни безопасности.
- 3.26. На протяжённости всего полёта члены кабинного экипажа должны осуществлять контроль надёжности крепления съёмного оборудования, имущества и размещения ручной клади пассажиров. Не допускать захламлённости рабочих мест.

3.28. Члены кабинного экипажа обязаны соблюдать меры предосторожности при открытии и закрытии входных и загрузочных дверей ВС.

3.29. Члены кабинного экипажа обязаны соблюдать меры предосторожности при пользовании служебным автобусом на перроне во избежании травматизма.

4. ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ В АВАРИЙНЫХ СИТУАЦИЯХ.

4.1. В случае возникновения аварийной ситуации на борту ВС:

- разгерметизация;
- задымление;
- пожар;
- аварийная посадка на сушу или воду;
- прерванный взлёт;
- выкатывание ВС за пределы взлётно-посадочной полосы (ВПП)

члены кабинного экипажа обязаны действовать в соответствии со стандартами аварийных процедур принятыми в ОАО «Аэрофлот».

4.2. В случае разгерметизации кабины члены кабинного экипажа должны закрепиться, надеть ближайшую кислородную маску, по возможности дать команду пассажирам.

После снижения ВС на безопасную высоту (3500-4000 метров) при необходимости оказать пассажирам медицинскую помощь.

4.3. При обнаружении пожара (дыма) в пассажирских салонах бортпроводник, обнаруживший его, обязан сообщить второму бортпроводнику и приступить к тушению пожара, обнаружению источника дыма. Членам кабинного экипажа необходимо принять меры по предупреждению возникновения паники среди пассажиров.

4.4. Для тушения пожара в салоне ВС следует пользоваться ручными огнетушителями.

4.5. Действия членов кабинного экипажа в других особых случаях должны соответствовать требованиям Руководства лётной по эксплуатации и стандартам аварийных процедур, принятыми в ОАО «Аэрофлот».





5. ТРЕБОВАНИЯ ПО БЕЗОПАСНОСТИ ПО ОКОНЧАНИИ РАБОТЫ.

5.1. После посадки воздушного судна члены кабинного экипажа находятся на своих местах у дверей, контролируют поведение пассажиров, контролируют установку трапа, оказывают помощь пассажирам при спуске на трап.

5.2. После выхода последнего пассажира установить на двери ограничительные ремни, подготовиться к сдаче буфетно-кухонного оборудования и неиспользованных продуктов питания.

- 5.3. Проверить салон самолёта на забытые вещи пассажиров, посторонние предметы.
- 5.4. Члены кабинного экипажа покидают воздушное судно по трапу после его окончательной установки по команде лица, ответственного за подгон и отгон трапа.
- 5.5. При выходе из самолёта члены кабинного экипажа должны убедиться в наличии телетрапа (трапа) и правильной его установки.
- 5.6. Не допускается спускаться по трапу, перешагивая через несколько ступенек. Во время спуска по трапу следует держаться за поручень.
- 5.7. При приёме-сдаче багажа соблюдать меры предосторожности в зонах выступающих и низкорасположенных элементов конструкции самолёта.
- 5.8. Следовать от самолёта по перрону в установленных местах безопасным путём с учётом рулящих воздушных судов, работающих авиадвигателе, движущегося спецавтотранспорта, перронной механизации и в соответствии с мерами безопасности при передвижении по перрону.
- 5.9. Запрещается стоять при следовании в служебном автобусе к месту стоянки ВС или к зданию аэровокзала.
- 5.10. Временем окончания работы членов кабинного экипажа считается 30 минут после заруливания воздушного судна на стоянку.
6. **ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ НАХОЖДЕНИИ ЧЛЕНОВ КАБИННЫХ ЭКИПАЖЕЙ НА УЧЕБНЫХ ТРЕНАЖЁРАХ ОАО «АЭРОФЛОТ», А ТАКЖЕ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ САМОЛЁТОВ В АТЦ ОАО «АЭРОФЛОТ» С ЦЕЛЬЮ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ.**
 - 6.1. Запрещается во время учебных занятий на тренажёрах иметь при себе опасные предметы, такие как украшения (броши, клипсы, серьги, браслет), часы, и т.п. во избежание ранений и нанесения травм участникам обучения.
 - 6.2. Запрещается использование любого оборудования тренажёра без разрешения преподавателя или ответственного инструктора тренажёра.
 - 6.3. При занятиях на самолётах (действующих или имитациях) на всех выходах должны быть навешены ограничительные ремни.
 - 6.4. При посещении самолётов на территории АТЦ с целью проведения учебных занятий членам кабинных экипажей запрещается включать, выключать или брать из места хранения какое-либо оборудование без получения соответствующего указания со стороны преподавателя.

Авиационная безопасность

-  **Взаимодействие с Центром по управлению кризисными ситуациями (ЦУКС);**
-  **Перевозка оружия;**
-  **Документы депортированных пассажиров;**
-  **Кража имущества авиакомпании.**

Авиационная безопасность

Взаимодействие с ЦУКС (Центр управления кризисными ситуациями)

- Все члены экипажа должны знать, что в случае, если Вы оказались в нестандартной ситуации:

Связь с КВС возможна:

- Каждый член экипажа по прибытию на эстафету должен иметь памятку от Представителя Аэрофлота, с телефонами и адресом представительства.
- Вы должны иметь список номеров гостиницы с размещением членов экипажа. В случае возникновения нестандартной ситуации, свяжитесь с КВС и действуйте согласно его указаний.
- Нахождение на эстафетном отдыхе является продолжением производственного задания и КВС ответственен за происходящее на эстафете. Указания КВС должны выполняться безоговорочно.

Взаимодействие с ЦУКС

Связь с КВС невозможна:

- Немедленно сообщите о сложившейся ситуации в ЦУКС (САБ, ЦУП). Авиакомпания незамедлительно будет предпринимать все меры по оказанию вам помощи. Будут задействованы подразделения Аэрофлота с МИД, ФСБ с целью предоставления оперативной помощи;

✓ Рекомендуем внести в свои личные телефоны:

ЦУКС +7 495 790 49 42

САБ +7 495 968 03 88

ЦУП +7 903 138 54 88




- Постарайтесь сообщить о происходящем Представителю Аэрофлота;
- Все телефоны работают в круглосуточном режиме. Связь может осуществляться и посредством SMS. Для получения обратной связи необходимо оставить свой телефон включенным.

Авиационная безопасность

Необходимо:

- Предлагаем всем бортпроводникам сообщить в диспетчерские Ш 1 и Ш 2 свои номера мобильных телефонов для внесения (изменения) их систему «Аккорд», которую будет использовать ЦУКС для экстренной связи с Вами.
- Рекомендуем повторно изучить «Руководство для бортпроводника. Часть 3 Обеспечение безопасности, глава 9 Личная безопасность»

Личная безопасность

-  Не оставляйте без присмотра свой багаж в общественных местах.
-  Проверяйте свой багаж на отсутствие посторонних предметов, если он оставался без присмотра.
-  Не храните личные документы вместе с деньгами.

Пребывание на эстафете

- ▣ *Согласуйте дату и время убытия в аэропорт*
- ▣ *Получите у представителя Аэрофлота номера телефонов:
 - городского офиса и офиса в аэропорту,
 - домашний представителя и его помощника, мобильный (если имеется),
 - посольства (консульства) РФ,
 - оперативных служб города (полиция, пожарная охрана, скорая помощь).*
- ▣ *Соблюдайте правила внутреннего распорядка в месте проживания.*
- ▣ *По возможности ограничьте одиночный выход в город.*
- ▣ *При нахождении в городе, имейте при себе карточку гостиницы с её названием и адресом.*
- ▣ *Не надевайте дорогостоящие украшения.*
- ▣ *Учитывайте обычаи страны пребывания и особенности поведения местных жителей.*
- ▣ *Поездки за город (на отдых, экскурсии) осуществлять только организованно.*
- ▣ *Исключить практику аренды автотранспорта.*
- ▣ *Обо всех нестандартных ситуациях докладывать КВС, представителю Аэрофлота*

Проживание в гостинице

- Иметь перечень номеров, занимаемых экипажем, с указанием фамилий.
- Ознакомьтесь с планировкой этажа и расположением основных и запасных выходов.
- Ознакомьтесь с расположением средств пожаротушения
- Проверьте исправность замков и запоров.
- Не оставляйте в номере личные документы, деньги, ценные вещи (деньги и ценные вещи сдавайте на хранение администрации гостиницы)
- Запирайте окна и двери на время вашего отдыха или отсутствия.
- Не приглашайте в номер незнакомых лиц.

При пожаре в гостинице

- Не пользуйтесь лифтом.
- При задымлении пробирайтесь к выходу ползком.
- Если покинуть номер невозможно, наполните ванну водой, намочите одеяло, шторы, полотенца и т.п, заткните ими вентиляционные отверстия и щели. двери.
- Не открывайте окна, так как это усиливает тягу.
- По возможности окажите помощь членам экипажа.

Захват в качестве заложника

- Не оказывайте террористам сопротивления.
- Попробуйте освободиться только в том случае, если полностью уверены в успехе.
- Демонстрируйте желание пойти с террористами на сотрудничество, создавайте у них уверенность, что они являются хозяевами положения.
- Попробуйте установить личный контакт с террористами на – это может препятствовать физическому воздействию на вас.
- Попробуйте использовать средства коммуникации с внешним миром, чтобы передать сообщение о своем положении, количестве террористов, их вооружение, месте и условиях вашего содержания, возможных путях, способах побега.
- Если вам позволят передать письменное сообщение, знайте – оно будет прочитано террористами.

В случае массовых беспорядков.

- ▣ Не покидайте гостиницу
- ▣ Соберитесь в наиболее безопасном из занимаемых номеров.
- ▣ Выключите свет в номере.
- ▣ Свяжитесь с представительством Аэрофлота, посольством, (консульством) РФ
- ▣ Если беспорядки застали Вас на улице – старайтесь не попадать в центр толпы.
- ▣ Держитесь подальше от стен, оград, стеклянных витрин, оставленных кем-то коробок, сумок и т.п.
- ▣ Выбравшись из толпы, уходите от опасного места.

Авиационная безопасность

Перевозка оружия

- КТО: БП принимает (сдает) оружие лично под ВС;
- КОМУ: сотрудник САБ, милиция, Представитель Аэрофлота;
- КУДА: Ту 154 – Багажник №1
А 319/320/330, Б 767, А-330, Ил 96 – «BULK».
- Докладываем: лично КВС о наличии оружия на борту и Представителю AFL.

Авиационная безопасность

Перевозка оружия

Документы:

- вылет Акт (3 экз) + Багажная ведомость (2 экз.);
- Отметка в «Задании на полет» СБ;
- Запись о наличии оружия на борту ВС в «Генеральной декларации» возлагается на КВС или Представителя AFL

Авиационная безопасность

Документы депортированных пассажиров

СБ принимать документы депортированных пассажиров только от сотрудников Аэрофлота:

- КНОП.
- САБ Аэрофлота, но не «МАШ-АБ».
- Представителей Аэрофлота.

Запрещается прием документов депортированных пассажиров от представителей сторонних организаций:

- таможня,
- пограничники,
- милиция и т.п.

Авиационная безопасность

Кража имущества авиакомпании

В январе 2009г. В Ш-1 сотрудниками милиции задержан пассажир с рейса Нижневартовск-Москва с аварийно-спасательным жилетом с ВС А 320. Возбуждено уголовное дело по статье УК РФ «Кража».

ЛУВД информирует КСБ, что выборочно послеполетный досмотр пассажиров будет проводится и в дальнейшем. Для выявления таких фактов и оперативного вмешательства необходима информация о пропажах жилетов на борту ВС.

Украдено жилетов с ВС :

2008г.

Имп.техника – 1368;

Отеч.техника – 1670

Стоимость жилета – 1039руб.

Январь 2009

Имп.техника – 150

Отеч.техника – 82

Медицина

В 2008 году зафиксировано:

- 1572 случая оказания первой медицинской помощи на борту;
- 337 случаев вызова скорой помощи к борту ВС;
- 10 вынужденных посадок для оказания квалифицированной медицинской помощи;
- 10 случаев смерти пассажиров на борту.

Нестандартная ситуация. Действия экипажа ВС в в случае предполагаемой смерти пассажира

- Персонал ОАО «Аэрофлот» не уполномочен давать официальное заключение о состоянии здоровья пассажиров. Заключение о смерти на борту ВС может дать лицензированный эксперт-терапевт.
- Если заключение о смерти не сделано, пассажир признается потерявшим сознание. Необходимо продолжить действия по оказанию первой медицинской помощи и произвести посадку на ближайшем аэродроме.
- Если заключение о смерти сделано терапевтом, находящемся на борту, полет может быть продолжен до аэропорта назначения по согласованию с ЦУП ОАО «Аэрофлот».
- СБ фиксирует время освидетельствования смерти, место расположения умершего пассажира в салоне самолета, заполняет «Рапорт об оказании медицинской помощи на борту» за подписью КВС.
- Не допускается выяснение личности пассажира путем осмотра его личных вещей и одежды;
- Пассажиров по возможности пересадить подальше от места инцидента. Не рекомендуется распространять информацию о происшествии среди пассажиров.

Бортовые медицинские аптечки

В 2009 года прекращена поставка никотиносодержащих препаратов Никоретте и лечебного трикотажа.

В настоящее время выдача Никоретте и лечебного трикотажа (гольфы) осуществляется по остаткам 2008 года и включены в аптечку первой помощи №1 для рейсов длительной протяженности.

Рапорт об оказании медицинской помощи на борту ВС.

С 11.10.08. введен «Рапорт об оказании медицинской помощи на борту ВС». Заполненный рапорт, подписывают КВС и СБ. Рапорт передается в диспетчерскую КСБ с заданием на полет.

При заполнении данного рапорта, рапорт в произвольной форме не требуется.

Два экземпляра рапорта находятся в аптечке первой помощи №1 (расходной). Рапорт заполняет СБ в случае:

- оказания срочной медицинской помощи на борту ВС;
- вскрытия и использования докторской аптечки;
- вынужденной посадки по причине жалоб на состояние здоровья или смерти лиц, находящихся на борту ВС.

При составлении рапорта, необходимо заполнять все графы и обе стороны рапорта.

Рекомендации по работе с aisle-chair (кресло для перемещения по самолету лиц с ограниченными возможностями) на ВС А-330.

Aisle-chair - является оборудованием ВС и предназначено для перемещения по ВС лиц, с ограниченными физическими возможностями. Кресло размещается слева по борту, в служебном отсеке первого вестибюля.

Требование стандарта «Обслуживание пассажиров с ограниченными физическими возможностями»:

8.2.4. Бортпроводники оказывают помощь в передвижении по салону ВС пассажирам с ограниченными физическими возможностями.

В рейсе, бортпроводник, в зоне которого находится пассажир с ограниченными физическими возможностями, может воспользоваться aisle-chair для перемещения такого пассажира в район туалетных комнат (по его просьбе). При работе с креслом пассажир должен быть пристегнут ремнями безопасности кресла.

Не допускается передача aisle-chair третьим лицам и использование его вне самолета.

Запрещается использовать aisle-chair при включенном табло «Застегните ремни».





СЕРВИС на борту

Ключевые требования на февраль - апрель

Бортпроводники контролируют соблюдение пассажирами правил безопасности перед взлетом и посадкой.

На этапе снижения и посадки ВС в Шереметьево бортпроводники делают объявление для всех категорий транзитных пассажиров.

Бортпроводники демонстрируют внимание и доброжелательность.

Туалеты содержатся в чистоте, неприятный запах отсутствует.

Пассажирам высоких классов предлагается карта меню.

Бортпроводники информируют об ассортименте имеющихся напитков.

Пассажирам высоких классов предлагается хлебная корзина.

Бортпроводники согласовывали с пассажирами время предоставления питания и напитков.

В кармане впереди стоящего кресла имеются все предусмотренные бортовые журналы.

Представлен как минимум один развлекательный журнал (для пассажиров высоких классов).

Бортпроводники поддерживают чистоту в салонах.

Бортпроводники проявляют индивидуальный подход и предупредительность к пассажирам высоких классов.

На протяжении всего полета обеспечивается присутствие бортпроводников в пассажирских салонах.

Сдача служебной корреспонденции (командирской почты)

Технология передачи

1. Принять у представителя Аэрофлота служебную корреспонденцию (командирскую почту), дипломатическую почту (вализу) и документы рейса:

Документы внутреннего рейса:

- сводную загрузочную ведомость,
- пассажирский манифест,
- документы на коммерческую загрузку,

Документы международного рейса:

- сводную загрузочную ведомость,
- пассажирский манифест,
- документы на коммерческую загрузку,
- генеральную декларацию;

Представитель Аэрофлота готовит и передаёт СБ два комплекта документации рейса, разложенных в 2 пакета:

•Для таможни

•Для диспетчерской СОПП КНОП

2. После выполнения всех процедур по окончании рейса на борту ВС, сдать в полевую группу таможни Ш-1 или Ш-2 пакет с документами международного рейса «Для таможни».

3. Сдать в диспетчерскую УЦиКЗ СОПП КНОП перрона Ш-1 или Ш-2 пакет с документами «Для диспетчерской СОПП КНОП».

4. В случае перевозки служебной корреспонденции (командирской почты), сдать ее под роспись по реестру в диспетчерскую УЦиКЗ СОПП перрона Ш-1 или Ш-2;

В случае перевозки дипломатической почты (вализы), сдать ее под роспись по сопровождающему её курьерскому листу в диспетчерскую УЦиКЗ СОПП перрона Ш-1 или Ш-2;

5. Заказ транспорта для доставки служебной корреспонденции (*командирской почты* или *вализы*) осуществлять:

•через инженера по организации управления производством ОПВСБА ЦУП (отдел подготовки ВС в базовом аэропорту Центра управления полётами – бывший ДООП);

•через диспетчерскую КСБ Ш-1 (т. 8-499-500-66-14) Ш-2 (т. 578-10-74; 578-80-84; 578-75-25; 578-45-65).

Данная технология является временной, для её отработки все замечания, выявленные при работе по ней, отразить в «Задании на полёт».

Новая временная инструкция по дозаказу и довозу бортового питания на рейсы ОАО «Аэрофлот»

В соответствии с данной инструкцией бортпроводник, ответственный за питание, принимает добавление на борт ВС

непосредственно у входной (пассажирской) двери.

Бортпроводник, ответственный за питание, сверяет количество добавленных порций с количеством, указанным в накладной, и докладывает старшему бортпроводнику о произведенном довозе.

СБ сверяет общее количество порций бортового питания с пассажирской загрузкой в соответствии со «Сводной загрузочной ведомостью» (LOAD SHEET) и докладывает КВС о готовности к вылету.

Бортпроводник, ответственный за питание, расписывается в накладной на довоз бортового питания, с расшифровкой фамилии и **указанием времени приема** добавлений бортового питания на борт ВС. Один хорошо читаемый экземпляр накладной оставляет себе, остальные экземпляры отдает экспедитору (водителю), осуществившему довоз бортового питания.

Бортпроводник, ответственный за питание, самостоятельно или с помощью остальных бортпроводников экипажа размещает довозенные порции бортового питания в БКО на борту ВС, борtpосуду вписывает в накладную на БКО по наименованиям.

Нормативный состав кабинного экипажа ВС ОАО «Аэрофлот»

26.11.2008 были внесены нижеследующие изменения в РПП:

3.2 Минимальный состав кабинного экипажа увеличивается для обеспечения принятого в ОАО «Аэрофлот» Стандарта обслуживания пассажиров ... на ВС А-321... - не более, чем на 1 человека.

Увеличение минимального состава кабинного экипажа производится при продолжительности полетной смены свыше 12 часов и с учетом планируемой пассажирской загрузки.

Тип ВС	Количество пассажирских мест	Минимальный состав кабинного экипажа
A-321	170	5

В соответствии с изменениями в РПП распределение обязанностей на данном типе ВС следующее:

A-321, 5 человек		
C	1L - СБ, DigE-плееры 2L - питание СС	
**	3L - ценный груз, оружие, эк. багаж	
Y	4L - торговля, ПКЭСО 4R - питание YC	

** - 3L может работать как в С/С, так и в Y/С по усмотрению СБ.

При распределении обязанностей в бригаде и определении количества бортпроводников, работающих в С/С и в Y/С, СБ руководствуется задачей по достижению максимального удовлетворения потребностей пассажиров в конкретном рейсе с учетом равномерного распределения нагрузки в рейсе.

При этом СБ *может перераспределить* обязанности в ходе выполнения рейса для оперативного реагирования на изменения ситуации.

С 15 декабря 2008г. внесены следующие изменения в

«Распорядок бортового питания пассажиров и экипажей воздушных судов»:

1. Отменена выдача дополнительных продуктов (соуса «Табаско», соуса «Вочестер», оливок коктейльных)
2. Сокращены нормы выдачи прохладительных напитков по коду В1:

Рацион питания	Наименование	Количество	Бизнес/ Экипаж
Рейсы до 2-х часов полета			
Все рационы	Прох. напитки	50 гр.	На пассажира/ на члена экипажа на один рацион питания
	Минеральная вода	100 гр.	
Рейсы от 2-х до 3-х часов полета			
Все рационы	Прох. напитки	50 гр.	На пассажира/ на члена экипажа на один рацион питания
	Минеральная вода	150 гр.	
Рейсы свыше 3-х часов полета			
Все рационы	Прох. напитки	200 гр.	На пассажира/ на члена экипажа на один рацион питания
	Минеральная вода	200 гр.	
Рацион питания	Наименование	Количество	Экономический/ Коммерсант
Все рационы, Кроме CL/PS/C	Прох. напитки	200 гр.	На пассажира на один рацион питания
	Минеральная вода		
CL	Прох.напитки	150 гр.	На пассажира на один рацион питания
	Минеральная вода		
PS/C	Прохладительные напитки	100 гр.	На пассажира на один рацион питания

С 15 декабря 2008г. внесены следующие изменения в
«Распорядок бортового питания пассажиров и экипажей воздушных судов»:

Обращаем ваше внимание, что сокращение коснулось только минеральной воды и прохладительных напитков.

Нормы выдачи соков по коду В2 остались без изменений:

бизнес и экипаж к любому рациону - 300г;

экономический – 200г, кроме PS, С;

рационы PS, С – 100г.

Пассажиры всех классов могут выбрать любую комбинацию прохладительных напитков, минеральной воды и соков из имеющегося на борту воздушного судна ассортимента, в соответствии с общей нормой напитков на каждого пассажира.

Градация норм выдачи ПН и мин.воды для бизнес класса и экипажа сделана по продолжительности полета, для экономического класса – по рационам.

Новый уровень обслуживания пассажиров экономического класса

С 15 декабря 2008г. вводится новый уровень обслуживания пассажиров экономического класса на рейсах *в/из Анапы, Сочи, Астрахани и Краснодара.*

С целью обеспечения кейтерингов вышеозначенных аэропортов новой посудой и организации отправки посуды "Классик" из кейтерингов в Москву, питание пассажиров экономического класса, начиная с 15 декабря, будет сервироваться на новой посуде на прямые рейсы:

СУ701 М-Анапа, СУ711 М-Астрахань, СУ773 М-Краснодар, СУ873 М-Сочи.

Сокращение количества сервировочных тележек БСТ-3М на ВС Ил 96 и Боинг 767 и технология предложения прессы пассажирам С\с.

В соответствии с программой по сокращению расходов авиатоплива, утвержденной первым заместителем генерального директора по производственной деятельности В.Н. Антоновым, количество сервировочных тележек БСТ - 3М, выдаваемых на ВС Ил 96 и Боинг 767, сокращено до 2-х.

В связи с этим меняется технология предоставления прессы С\С.

Пресса пассажирам С\С предоставляется с одной тележки БСТ – 3М последовательно по двум проходам.

Открытие в системе «On line» доступа к обучению по теме «Сервис» и «Профессиональный английский язык» курса «Повышение квалификации» и «Ежегодной подготовки»

Открыт постоянный доступ в системе «On line» к обучению по теме «Сервис» курса «Повышение квалификации бортпроводников».

Адрес сайта: <http://Lms.aeroflot.ru/webcmi/admin.php>

Для входа в систему в поле «User Name» наберите SERVIS.

С 25.11.08 открыт доступ к обучающей программе по профессиональному английскому языку.

Адрес сайта: <http://LMSENG.aeroflot.ru>

Для входа в систему в качестве имени пользователя и и пароля достаточно набрать свой табельный номер.

Отмена выдачи второго горячего полотенца (после рациона) в высоких классах обслуживания

В целях экономии средств авиакомпания начиная с **13.10.08** изменяется технология предоставления сервисных услуг в высоких классах обслуживания в части, касающейся предложения горячих полотенец.

Горячие полотенца пассажирам высоких классов обслуживания **после рациона** (вторая подача) **не предлагать**. В соответствии с этим уменьшена норма выдачи осибори на борт.

Выдача пакетов для верхней одежда на ВС А 319\320\321

С 01.12.08 на ВС типа Аэробус будет осуществляться выдача пластиковых пакетов для верхней одежды пассажиров высоких классов обслуживания, размещаемой на багажных полках.

Пакеты будут доставляться на борт ВС в сумке с льняными салфетками в количестве 10 штук на всю глубину пролета.

Об удобстве работы с данными пакетами просим вас отражать свое мнение в задании на полет.

Анкетирование пассажиров высоких классов обслуживания по вопросу удовлетворенности содержанием программ DG-плееров

Схема проведения анкетирования стандартная.

Анкеты на двух языках – русском и английском. На рейс выдается (туда и обратно) 15 конвертов с анкетами и 15 авторучек. Сумки с анкетами СБ получает и сдает в центральной диспетчерской КСБ.

На эстафетных рейсах анкеты (чистые и заполненные) передавать возвращающейся в Москву бригаде с обязательной отметкой в «Листе передачи эстафеты» о количестве чистых и заполненных анкет.

Отмечать в «Задании на полет» количество заполненных анкет.

Пассажирам предлагать анкеты вместе с DG-плеерами или после обслуживания питанием.

Обращаться индивидуально!

Примерный текст обращения к пассажирам:

«Уважаемая г-жа.../уважаемый г-н...! Авиакомпания «Аэрофлот - российские авиалинии» выражает свою признательность за то, что Вы воспользовались ее услугами. Мы будем рады узнать Ваше мнение по поводу предлагаемой Вам программы индивидуального видео (DigEplayer). Надеемся, что вы найдете несколько минут для заполнения анкеты. Благодарим Вас за сотрудничество.»

Dear Madam.../ Sir...! Thank you for flying with «Aeroflot-Russian Airlines». We would be glad to hear your opinion on our onboard Entertainment program (DigEplayer). We kindly ask you to complete this questionnaire and return it to us. Thank you very much for your cooperation.»

Временная замена влажных салфеток на полотенца в Yc обслуживания

С 20 января 2009 года до особого указания на рейсы

825\826 (П.Камчатский),

895\896 (Ю.Сахалинск),

719\720 (Владивосток),

893\894 (Хабаровск),

783\784, 793\794 (Магадан),

738\740, 747\748, 749\750 (Иркутск),

777\778, 779\780, 781\782 (Красноярск)

будут выдаваться горячие полотенца для обслуживания пассажиров Yc.

В одном поддоне 25 полотенец + щипцы.

Полотенца предлагаются пассажирам с подносов щипчиками, предварительно залитые теплой водой, перед началом обслуживания прохладительными напитками. После окончания раздачи необходимо собрать использованные пассажирами (не на этапе сбора стаканов) полотенца, используя подносы.

Оставшиеся поддоны с полотенцами необходимо передать экспедитору СООС (если не нарушена упаковка) без отметки в накладной на ПКЭиСО.

Изменения порядка обеспечения бортовым питанием пассажиров экономического класса рейсов Иркутск-Москва

С 03 февраля 2009 меняется порядок обеспечения бортовым питанием пассажиров экономического класса рейсов Иркутск-Москва, а именно:

вместо рациона "Чай" для пассажиров экономического класса будут загружаться легкие десерты в ассортименте: "Амбрель" и мини-рулет "Абрикос" по 50% каждого наименования по компоновке ВС из ЗАО "Аэромар".

Норма выдачи 1 шт на одного пассажира экономического класса рейсов Иркутск-Москва.

Неиспользованные десерты в ненарушенной фабричной упаковке подлежат возврату в "Аэромар".

Технология обслуживания на борту ВС, аналогичная предоставлению дополнительного рациона на рейсах в/из Гаваны и Лос-Анжелеса.

ЗАО "Аэромар" для обслуживания десертами пассажиров экономического класса рейсов Иркутск-Москва выдает корзины в кол-ве 2шт, а также бумажные термостаканы (для горячих напитков) и прибор 4/1 по компоновке ВС.

Нормы напитков к десертам: прохладительные 100гр + сок 100гр.



Легкие закуски
+
аперитив (вода,
соки) или
горячие



Сбор
использованной

посуды

В ночном рейсе предлагается аперитив с подноса.

В дневном рейсе предлагается аперитив + горячие напитки с тележек.

Работа с документацией по ПКЭСО в рейсе.

Напоминаем Вам, что при заполнении «НАКЛАДНОЙ на выдачу ПКЭСО С/С» в графах «Количество пассажиров» CH и INF необходимо вносить количество CH и INF по **ФАКТИЧЕСКОЙ ЗАГРУЗКЕ** (по головам).

«Руководство по приему-сдаче, учету движения и списанию имущества, выдаваемого на борт ВС.»

П. 9.1.8 «Старшим Бортпроводником в накладной на выдачу ПКЭСО для высокого класса фиксируются данные о количестве перевезенных пассажиров на своем участке полета маршрута по классам обслуживания и возрастным категориям (INF и CH). В случае несоответствия фактического количества детей всех возрастных категорий указанному в Load Sheet СБ делается запись «детей по факту» и фиксируется фактическое количество детей на рейсе.»

П. 11.1.6 «... В случае расхождения данных программы Cristal Reports с данными СБ за основу берутся сведения о количестве перевезенных пассажиров, указанные СБ.»

Дата	Аэропорт		Количество п			Ф.И.О. СБ Подпись
	Вылета	Прилета	С	У	детей по факту	
					фактическая загрузка	
					фактическая загрузка	

Работа с документацией по ПКЭСО в рейсе.

При работе с ПКЭСО в рейсе
в случае недовложений или утрат заполнение «Реестра» и «Акта»
ОБЯЗАТЕЛЬНО

АКТ к накладной № _____ от « _____ » _____ 200__ г.
составлен в том, что при выполнении рейса № _____ / _____ « _____ » _____ 200__ г.
Москва - _____ - Москва
Тип ВС _____
Всего утрачено в рейсе :

Наименование	ПКЭСО «С» класса	ПКЭСО «Y» класса
Акт подписали:		

Старший бортпроводник _____ (Ф.И.О., подпись, таб.№)
Бортпроводник (Скл.) _____ (Ф.И.О., подпись, таб.№)
Бортпроводник (Yкл.) _____ (Ф.И.О., подпись, таб.№)
Бортпроводник _____ (Ф.И.О., подпись, таб.№)
Дата _____

Если при наличии недовложений или утрат «Акт» не заполнен или заполнен неверно, то данные материальные ценности не подлежат списанию и их стоимость возмещается из премиального фонда КСБ.
(т.е. из премий бортпроводников)

Работа с документацией по ПКЭСО в рейсе.

При выполнении разворотного рейса и заполнении «НАКЛАДНОЙ на выдачу ПКЭСО С/С» обязательно заполнять графы «Сдано с рейса» ТУДА и ОБРАТНО .

Особое внимание графам - «Дорожный набор».

Выдано на рейс					Сдано с рейса			
Наименование		Кол-во предметов	Кол-во сумок	№№ пломб	Кол-во сумок	№№ пломб	Кол-во предметов	ЦКД
Дорожный набор	туда							
	обратно							
Салфетки	туда							
Столешниц.								
Влажн. полот.								
Салфетки	обратно							
Столешниц.								
Влажн. полот.								
Наушники	туда							
	обратно							

Работа с документацией по питанию

Напоминаем Вам, что оформление питания на возврат производится в «Накладная на питание», выданное

базовым кетерингом на обратный рейс..



- В графе **«ФАКТ»** указать фактическое количество пассажиров по классам обслуживания.
- В графе **«ВОЗВРАТ»** указать количество подлежащего возврату питания по классам обслуживания, для чего вычесть из общего количества обычного и специального питания (кроме BBML) на обратный рейс (графа «Кол-во») фактическую загрузку по каждому классу (графа «Факт»). Если возврата нет, поставить прочерк.
- Младенческое питание (BBML) учету при оформлении возврата **НЕ ПОДЛЕЖИТ**.

Работа с документацией по питанию

Направление								
Пассажирская загрузка		M-	C - 20	Y - 80 +YLFML 3 +YCHML 2	K - 6			Тип рейса
Номер прямого рейса		=						
Код	Наименование	Ротация		Кол-во		Факт	Возврат	
CHL21	Гор. Об. Пр. R	100 %		20		C	18	2
90000	Запр итальянск 12Г R	ТЫ1 Y-3				Y	60	25
900002	Запр французск 12гр	ТЫ1 Y-4				K	6	-
YCL 54N хол.об.ROSS		100%		80				
YLFML питание с низким содержанием жира.				2				
YCHML детское питание				3				
YBBML младенческое питание				2				
De Ster Disposable Lunch Box								
KHL 53 Гор. Зав. R		100%		6				

ДЕЙСТВИЯ БОРТПРОВОДНИКОВ В СЛУЧАЕ НЕСВОЕВРЕМЕННОЙ РАЗГРУЗКИ ПИТАНИЯ И БКО В БАЗОВОМ АЭРОПОРТЕ

Дооформить документацию:

- Отметить в накладной на БКО «комплект документации находится в позиции № ...» (контейнер \ тележка с ВВИ);
- Указать на ярлыке фактическое наличие документации в данном оборудовании;
- Вписать в перечне на БКО № пломбы данного оборудования (позиции №...);
- Указать в справке-отчет:
 - время постановки ВС на стоянку (узнать у Инженера По Обслуживанию ВС /ДООП/ или Тех.Состава);
 - время покидания ВС;
 - время явки в диспетчерскую КСБ.
- СБ отразить факт несвоевременной разгрузки в задании на полет.

Разделить комплект документации:

- Для КСБ по одному экземпляру каждого документа – приложить к справке-отчету;
- Для ЗАО «Аэромар» остальные экземпляры – убрать в контейнер \ тележку с ВВИ (позиция №...), навесить пломбу.

Сдать комплект документации в диспетчерскую КСБ под роспись и штамп диспетчера.