



Ufa International  
Airport

УТВЕРЖДЕНО  
распоряжением Заместителя ГД по ПВиКУ  
АО «Международный аэропорт «Уфа»  
от 09.10.2024 г. № 01-19/400/737

**РД 40-1.23-24**  
**ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ**  
**АЭРОВОКЗАЛЬНЫМ КОМПЛЕКСОМ**  
**АО «МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ «УФА»**

**Разработчик**

**Должность**

**Начальник СКИС**

09.10.2024

Дата

Подпись

**И.О. Фамилия**

**Е.А. Солоницын**

В бумажном виде не является юридическим экземпляром



## Раздел 0. Сведения о документе

### Информация о текущем издании документа

Название:	Правила пользования аэровокзальным комплексом АО «Международный аэропорт «Уфа»		
Код:	РД 40-1.23-24	Текущее издание	2
Разработчик:	Начальник СКИС Солоницын Е.А.	тел./e-mail:	56-09, licence@airportufa.ru
Экземпляр 1:	СКИС	Экземпляр 2:	СКИС
Экземпляр 3:	http://airportufa/ Служба качества и сертификации/ Общие руководящие		

### История документа

Издание	Ревизия	Утвержден	Введен	Обоснование
2	0	09.10.2024г. 01-19/400/737	10.10.2024г.	Заменяет и отменяет РД 40-1.23-21 «Правила пользования аэровокзальным комплексом АО «Международный аэропорт «Уфа» издание 1.





## Содержание документа

Раздел 0. Сведения о документе.....	0-2
Раздел 1. Основные положения.....	1-1

В бумажном виде не является управляемым экземпляром



## Раздел 1. Основные положения

### Содержание раздела

Раздел 1. Основные положения.....	1-1
1. Введение.....	1-2
2. Общие положения.....	1-2
3. Термины и определения, обозначения и сокращения.....	1-3
4. Основные положения.....	1-5
4.1. Порядок обслуживания пассажиров в АВК.....	1-5
4.2. Требования по обеспечению режима на территории АВК.....	1-6
4.3. Правила пользования привокзальной площадью.....	1-9
5. Требования к Арендаторам.....	1-11
5.1. Требования к режиму рабочего времени.....	1-11
5.2. Требования к персоналу по предоставлению качественных услуг пассажирам и гостям аэропорта.....	1-12
5.3. Общие требования по авиационной безопасности.....	1-12
5.4. Особые требования обеспечения безопасности в стерильных зонах аэропорта.....	1-13
5.5. Требования по противопожарной безопасности.....	1-14
5.6. Требования по санитарно-гигиеническому содержанию помещений.....	1-15
5.7. Требования по охране окружающей среды.....	1-16
5.8. Требования к арендаторам (концессионерам), оказывающим основные виды неавиационных услуг (розничная торговля).....	1-17
5.9. Требования к предприятиям общественного питания.....	1-18
5.10. Требования к предоставлению услуг по упаковке багажа.....	1-18



## 1. Введение

1.1. Настоящие Правила пользования аэровокзальным комплексом (далее – АВК) разработаны на основе действующего законодательства Российской Федерации, направлены на обеспечение безопасности жизни и здоровья пассажиров и сопровождающих их лиц, защиты авиаперевозок от актов незаконного вмешательства, обеспечение безопасности и регулярности полетов. Правила обязательны для соблюдения всеми без исключения лицами, находящимися на территории АВК.

1.2. Правила пользования аэровокзальным комплексом АО «Международный аэропорт «Уфа», ведения коммерческой деятельности и поведения физических лиц на территории международного аэропорта Уфа разработаны в целях обеспечения безопасности пассажиров и иных лиц, находящихся на территории аэропорта Уфа, а также в целях организации предоставления услуг на территории аэровокзального комплекса аэропорта, связанных с неавиационной деятельностью.

1.3. Правила разработаны для:

- повышения уровня безопасности на территории аэропорта Уфа;
- повышения качества обслуживания пассажиров;
- определения и введения единых требований ко всем арендаторам (концессионерам), оказывающим услуги пассажирам, иным лицам, находящимся на территории аэропорта Уфа;
- обеспечение сохранности и надлежащего обслуживания имущества аэропорта Уфа;
- исключения возможности несанкционированного доступа персонала, арендаторов и иных лиц в помещения или на территорию ограниченного доступа;
- осуществление контроля над исполнением Арендаторами принятых на себя обязательств.

1.4. Выполнение требований настоящих Правил обязательно для всех Участников.

1.5. Настоящие Правила подлежат размещению на официальном сайте аэропорта Уфа в сети Интернет (<http://airportufa.ru>) для ознакомления и выполнения Участниками, приведенных в них требований.

## 2. Общие положения

2.1. АО «Международный аэропорт «Уфа» (далее АО «МАУ») – современный авиационный комплекс, способный принимать воздушные суда всех типов, имеющий две взлетно-посадочные полосы и модернизированный аэродром.

2.2. Данные правила определяют обязательные для исполнения требования и нормы, установленные в области пожарной, промышленной безопасности, правила использования помещений в коммерческих целях, эксплуатации помещений и оборудования, а также правила поведения для:

- сотрудников арендатора;
- физических лиц в помещениях и (или) на территории аэропорта Уфа.

2.3. Аэровокзальный комплекс включает в себя:

- стойки регистрации авиабилетов и оформление багажа;
- киоски самостоятельной регистрации вылетающих пассажиров;
- зоны ожидания;
- туалетные комнаты;
- зоны общественного питания;



- медицинские пункты;
- комната отдыха пассажиров с детьми;
- аптечный пункт;
- торговые точки;
- весы для самостоятельного взвешивания багажа;
- пункты упаковки багажа;
- камера хранения;
- лифты, эскалаторы, багажные тележки и иные средства передвижения лиц и перемещения находящихся при них вещей;
- телескопические трапы для прохода из здания терминала АВК на борт воздушного судна;
- пассажирские автобусы для доставки пассажиров от здания терминала АВК к воздушным судам;
- системы аудио и визуального информирования, а также стойки справочной информации и информационные стенды;
- привокзальная площадь;
- остановочные павильоны;
- другие виды бесплатных и оплачиваемых услуг, оказание которых не запрещено законодательством Российской Федерации.

2.4. Во время следования, пребывания и обслуживания на территории АВК пассажиры и иные лица должны соблюдать меры по предотвращению ситуаций, которые контактным или воздушно-капельным путем приводят или могут привести к распространению карантинных и других инфекционных заболеваний, своевременно предпринимать меры по их предотвращению и защите себя и окружающих.

### 3. Термины и определения, обозначения и сокращения

3.1. Для целей настоящего документа применяются термины и определения, приведенные во внутреннем нормативном документе «Термины и определения. Словарь», а также:

**АБ (авиационная безопасность)** – состояние защищенности авиации от незаконного вмешательства в деятельность в области авиации.

**Арендатор (концессионер)** – физическое или юридическое лицо, осуществляющее коммерческую деятельность по предоставлению услуг посетителям/клиентам на территории аэропорта Уфа на основании договора аренды/субаренды, концессии.

**Аэродром** – участок земли или акватория с расположенными на нем зданиями, сооружениями и оборудованием, предназначенный для взлета, посадки, руления и стоянки воздушных судов.

**Аэровокзальный комплекс** – комплекс сооружений, предназначенный для обслуживания авиапассажиров, включающий аэровокзал, привокзальную площадь и примыкающую к зданию аэровокзала часть перрона.

**Аэропорт** – комплекс сооружений, включающий в себя аэродром, аэровокзал, другие сооружения, предназначенный для приема и отправки воздушных судов, обслуживания воздушных перевозок и имеющий для этих целей необходимые оборудование, авиационный персонал и других работников.

**Зона транспортной безопасности** - объект транспортной инфраструктуры, его часть (наземная, подземная, воздушная, надводная), транспортное средство, для которых в



соответствии с требованиями по обеспечению транспортной безопасности устанавливается особый режим допуска физических лиц, транспортных средств и перемещения грузов, багажа, ручной клади, личных вещей, иных материальных объектов, а также животных.

КЗА (контролируемая/охраняемая зона аэропорта) – часть территории аэропорта, включающая аэродром, критические зоны радиомаячных систем посадки, объекты управления воздушным движением, радио- и электросветотехнического оборудования аэродромов, склады авиатопливообеспечения, грузовые терминалы, склады хранения опасных грузов, а также прилегающую к ним территорию и здания, сооружения или их части, доступ в которые контролируется службой авиационной безопасности аэропорта;

Клиентская зона – зона, находящаяся в аренде у Арендатора, где осуществляется непосредственное обслуживание пассажиров.

Коммерческая деятельность – любая деятельность, приносящая доход, организованная и ведущаяся на территории аэропорта Уфа, или не связанная напрямую с территорией аэропорта Уфа, но доходы, от которой получены полностью или частично от работы или рекламирования своих услуг на территории аэропорта Уфа.

Неавиационная деятельность – виды деятельности, не попадающие под определение авиационной деятельности, установленное Федеральным законом от 08.01.1998 №10-ФЗ «О государственном регулировании развития авиации» (в том числе гостиничные услуги, услуги питания, торговли, досуга и т.д.).

Обеспечение транспортной и авиационной безопасности – комплекс мер, предусматривающих создание и функционирование служб обеспечивающих авиационную безопасность, охрану аэропортов, воздушных судов и объектов гражданской авиации, досмотр членов экипажей, обслуживающего персонала, пассажиров, ручной клади, багажа, почты, грузов и бортовых запасов, предотвращение и пресечение попыток захвата и угона воздушных судов.

Обслуживание пассажиров – деятельность по предоставлению платных услуг с целью удовлетворения соответствующих потребностей пассажиров и иных лиц, находящихся на территории аэропорта Уфа.

Служба транспортной и авиационной безопасности – самостоятельное структурное подразделение аэропорта, осуществляющее в аэропорту комплекс мероприятий по обеспечению безопасности объектов гражданской авиации от актов незаконного вмешательства в ее деятельность.

Участники – арендаторы и физические лица, находящиеся на территории аэровокзального комплекса аэропорта Уфа.

Физические лица – пассажиры, посетители, клиенты и иные лица, находящиеся на территории аэровокзального комплекса аэропорта Уфа.

3.2. В настоящем документе не применяются специальные обозначения.

3.3. Для целей настоящего документа применяются сокращения, приведённые во внутреннем нормативном документе «Термины и определения. Словарь», а также следующие:

АВК - Аэровокзальный комплекс;

АНВ – акт незаконного вмешательства;

ВС – воздушное судно;

ИС – информационные системы;

КЗА – контролируемая зона аэропорта;

СТиАБ – служба транспортной и авиационной безопасности;



СПАСОП – служба поискового аварийно-спасательного обеспечения полетов;  
ЧС – чрезвычайная ситуация.

#### 4. Основные положения

##### 4.1. Порядок обслуживания пассажиров в АВК

4.1.1. На территории АВК осуществляется наземное обслуживание вылетающих и прибывающих пассажиров внутренних и международных авиалиний, а также обработка багажа пассажиров.

4.1.2. Правила перевозки авиапассажиров и багажа устанавливаются авиакомпанией - перевозчиком в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и оговариваются в договоре воздушной перевозки (пассажирском билете и багажной квитанции).

4.1.3. В соответствии с действующими нормативными актами воздушного законодательства Российской Федерации и утвержденным внутренним нормативным документом «Руководство по обслуживанию пассажиров», в АВК установлен следующий обязательный порядок оформления вылетающих пассажиров:

4.1.3.1. При регистрации в аэропорту пассажирам внутренних авиалиний после получения информации о начале регистрации на рейс, необходимо:

- зарегистрироваться и оформить к перевозке свой багаж и ручную кладь;
- пройти в зону контроля транспортной и авиационной безопасности для прохождения предполетного досмотра;
- при получении информации о начале посадки следовать к соответствующему выходу для посадки в самолет.

При осуществлении перевозки оружия, боеприпасов и патронов к нему специальных средств заявить о его наличии сотруднику Службы транспортной и авиационной безопасности. Предъявить разрешительные документы на хранение и ношение оружия. В обязательном порядке передать оружие, боеприпасы и патроны к нему, специальные средства уполномоченному лицу СТиАБ для временного хранения и передаче на период полета экипажу ВС.

4.1.3.2. При регистрации в аэропорту пассажирам международных рейсов после получения информации о начале регистрации на рейс, необходимо:

- зарегистрироваться и оформить к перевозке свой багаж и ручную кладь;
- при необходимости заполнить таможенную декларацию;
- на линии таможенного контроля оформить вывоз наличных денежных средств (валюты) и товаров, находящихся в багаже и ручной клади, при наличии оружия пройти процедуру соответствующего таможенного оформления оружия;
- на линии паспортного контроля пройти оформление выезда за рубеж Российской Федерации;
- пройти в зону контроля транспортной и авиационной безопасности для прохождения предполетного досмотра;
- при получении информации о начале посадки следовать к соответствующему выходу для посадки в воздушное судно (ВС).

При наличии оружия заявить об этом при регистрации на рейс.



4.1.3.3. В аэропорту Уфа пассажиры могут самостоятельно зарегистрироваться через киоски саморегистрации. Также можно воспользоваться возможностью самостоятельной регистрации на рейс с помощью Интернет-браузера в мобильном телефоне.

4.1.4. Обслуживание прибывающих пассажиров в АВК осуществляется в следующем порядке:

4.1.4.1. Пассажиры, прибывающие из аэропортов Российской Федерации:

- уполномоченным сотрудником аэропорта сопровождаются в здание аэровокзала;
- имеющие зарегистрированный багаж, получают багаж в зале выдачи багажа;
- следуют к выходу в город.

4.1.4.2. Пассажиры, прибывающие международными рейсами:

• уполномоченным сотрудником аэропорта сопровождаются в здание аэровокзала;

• на линии паспортного контроля проходят оформление въезда в Российскую Федерацию;

• на линии таможенного контроля проходят таможенный контроль (оформляют ввоз наличных денежных средств (валюты) и товаров, находящихся в багаже и ручной клади);

• имеющие багаж, получают его в зале выдачи багажа;

• следуют к выходу в город.

4.1.5. При перевозке животных или растений, необходимо пройти фитоконтроль/ветеринарный контроль до регистрации на рейс.

## 4.2. Требования по обеспечению режима на территории АВК

4.2.1. В соответствии с требованиями действующего воздушного законодательства Российской Федерации, регламентирующего порядок выполнения внутренних и международных авиаперевозок, территория АВК разделена на несколько зон, а именно:

- операционные залы, помещения и объекты общего доступа;
- служебные помещения аэропорта;
- зона авиационной безопасности;
- зона таможенного контроля;
- зона пропуска через Государственную границу Российской Федерации.

4.2.2. На территории АВК запрещается:

- осуществлять предложение (рекламу) услуг по перевозке пассажиров и багажа автомобильным транспортом, включая легковыми такси, вне территории оборудованных стоянок легковых такси, либо не используя диспетчерские центры (службы заказа такси). Размещение и обустройство стоянок легковых такси и диспетчерских центров (служб заказа такси) на вокзалах (аэропортах) производится по согласованию с администрацией АВК;

- осуществлять стоянку транспортных средств вне территории автостоянок;

- несанкционированно проникать в производственные помещения, в контролируемую зону, самовольно передвигаться по перрону и летному полю без сопровождения уполномоченных сотрудников аэропорта;

- курить, за исключением специально отведенных для этого мест (не ближе 15 м. от входа в Аэровокзальный комплекс);

- распивать алкогольные и спиртосодержащие напитки на территории АВК, за исключением точек общественного питания;



- употреблять наркотические средства или психотропные вещества, находиться в состоянии наркотического или алкогольного опьянения;
- находиться в пачкающей, зловонной одежде/без одежды, без обуви, с багажом, предметами, продуктами, которые могут испачкать пассажиров, багаж и элементы конструкции АВК;
- приставать к гражданам, то есть совершать действия по нарушению общественного порядка, выразившиеся в навязчивых действиях гражданина, осуществляемых в отношении других граждан против их воли, в целях купли-продажи, обмена, или приобретения вещей иным способом, а также в целях гадания, попрошайничества, оказания услуг сексуального характера либо навязывания иных услуг в общественных местах;
- засорять, загрязнять и наносить повреждения сооружениям, устройствам, оборудованию, эскалаторам, элементам конструкции аэровокзального комплекса;
- размещать крупногабаритный или грязный багаж на посадочных местах в залах ожидания;
- лежать на посадочных местах в залах ожидания занимая несколько посадочных мест одновременно;
- забираться с ногами на посадочные места;
- сидеть, лежать на полу и в местах, не предназначенных для этого;
- прослушивать аудиоаппаратуру с уровнем громкости, препятствующим восприятию акустической информации в АВК и причиняющим беспокойство другим пассажирам;
- подключать в группы розеток, обеспечивающих работу технологического оборудования аэропорта, электрическую нагрузку (электробритвы, ноутбуки, зарядные устройства и прочие электроприборы);
- совершать действия, препятствующие нормальному функционированию АВК, в частности действий и/или бездействий, прямо или косвенно создающих препятствия для прохода пассажиров, а также влияющих на образование скопления людей по причинам, не связанным с нормальной эксплуатацией АВК по его прямому назначению;
- оставлять детей без присмотра, особенно при пользовании автобусами, лифтами, эскалаторами и другими средствами передвижения, в ситуациях, где это может привести к получению травмы им или другими лицами, рекомендуется не допускать повышенной двигательной активности ребенка;
- принимать к перевозке предметы от посторонних лиц;
- перемещаться по территории АВК на велосипедах, мотоколясках, тележках и других транспортных средствах, за исключением больных пассажиров и пассажиров с ограниченной подвижностью. Транспортные средства, предназначенные для перевозки в багаже должны находиться на территории терминала сложенным (упакованном) виде;
- иметь при себе животных без намордника и поводка, длина которого не позволяет контролировать их поведение;
- выгуливать животных на территории аэровокзала или аэровокзальной территории, кормить животных на посадочных местах в залах ожидания;
- перевозить людей на багажных тележках или иным образом использовать тележки не по назначению (перевозить любые категории предметов и материалов, не имеющие отношения к багажу пассажира);
- вывозить багажные тележки за пределы АВК;



- вести профессиональную теле-, видео- и киносъемку в зоне транспортной безопасности без письменного разрешения уполномоченных служб аэропорта;
- создавать ситуации, угрожающие жизни, здоровью, чести и достоинству других пассажиров/клиентов аэропорта, а также персонала, допускать по отношению к ним словесные оскорбления, угрозы и попытки физического насилия;
- создавать условия, которые мешают сотрудникам выполнять свои должностные обязанности или препятствуют обслуживанию других пассажиров;
- наносить надписи, расклеивать плакаты, афиши, объявления, другие материалы рекламного, информационного и агитационного содержания без письменного разрешения администрации АВК, а в зонах таможенного контроля и пропуска через Государственную Границу Российской Федерации – без разрешения соответствующего государственного органа;
- иметь при себе огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы без чехлов (упаковки), в том числе лыжи и коньки, мелкий садовый инструмент с открытыми острыми частями;
- осуществлять рекламу/продажу работ, товаров или услуг на территории АВК без письменного согласования с администрацией АО «Международный аэропорт «Уфа». Реализация рекламы/продажи товаров, работ или услуг хозяйствующими субъектами на территории аэровокзального комплекса осуществляется на договорной основе с аэропортом Уфа. Хозяйствующие субъекты, осуществляющие рекламу/продажу товаров, работ или услуг, соответствующие единым квалификационным требованиям к определенному виду деятельности, имеют равные возможности для заключения договора путем участия в процедуре торгов. Транспортные компании, желающие оказывать услуги по перевозке пассажиров и багажа легковым такси, равно как желающие осуществлять предложение таких услуг, имеют возможность осуществлять свою деятельность на территории Аэровокзального комплекса после заключения договора. Условия и порядок заключения договоров с аэропортом Уфа изложены на сайте аэропорта Уфа [www.airportufa.ru](http://www.airportufa.ru) в разделе «Партнерам»;
- использовать детские коляски аэропорта не по назначению;
- самостоятельно передвигать оборудование аэропорта (стойки, кресла, навигационные объекты, элементы конструкции аэровокзального комплекса);
- в период режима противоэпидемиологических ограничений, на территории АВК действуют любые ограничения, вводимые органами государственной власти РФ.

4.2.3. В случае выявления лиц, нарушающих / не исполняющих требования по обеспечению транспортной и авиационной безопасности на объекте транспортной инфраструктуры, в том числе лиц без определенного места жительства, ведущих антисоциальный образ жизни, лиц, предлагающих незаконные услуги по предоставлению перевозок пассажиров и багажа легковым и грузовым транспортом (отсутствие разрешительной документации), размещению в гостиницах, упаковке багажа пассажиров, продаже билетов, товаров питания, косметики и иных розничных товаров и / или нарушающих Правила пользования аэровокзалом, сотрудник подразделения транспортной и авиационной безопасности совместно с сотрудниками ЛОП в аэропорту Уфа вправе потребовать от таких лиц устранить допущенное нарушение либо покинуть территорию аэровокзального комплекса. В случае неисполнения требований работников службы транспортной и авиационной безопасности, такие лица передаются сотрудникам линейного отделения полиции.



4.2.4. Доступ в служебные помещения служб аэропорта осуществляется только по пропускам. Порядок прохода и нахождения в служебных помещениях определяется внутренним нормативным документом «Положение о пропускном и внутриобъектовом режимах на объекте транспортной инфраструктуры АО «Международный аэропорт «Уфа». Контроль соблюдения положения пропускного режима осуществляет служба транспортной и авиационной безопасности.

4.2.5. Пропуск персонала в охраняемую зону осуществляется только через специально оборудованные пункты предполетного досмотра. Порядок проведения досмотра определяется Приказом Министерства транспорта Российской Федерации № 104 от 25 июля 2007г. «Об утверждении Правил проведения предполетного и послеполетного досмотров».

4.2.6. Информация о порядке прохождения предполетного досмотра и о предметах, запрещенных к перевозке на гражданских воздушных судах в Российской Федерации и процедуре их оформления, предоставляется пассажирам средствами аудиовизуальной информации в залах общего доступа и на информационных щитах перед пунктами досмотра, а также на официальном сайте аэропорта Уфа [www.airportufa.ru](http://www.airportufa.ru).

4.2.7. Объекты на территории АВК (операционные залы и иные помещения), входящие в зону таможенного контроля, имеют предупреждающие надписи: «Зона таможенного контроля». Все мероприятия, связанные с обеспечением режима таможенной границы Российской Федерации в зоне таможенного контроля, осуществляются Башкортостанской таможней.

4.2.8. Порядок прохождения таможенного контроля пассажирами, а также правила перемещения товаров и наличной валюты через Таможенную границу Российской Федерации определяются Таможенным законодательством Российской Федерации.

4.2.9. Для удобства пассажиров перед линией таможенного контроля в терминале 2 специально оборудованы места для заполнения деклараций и оформления других таможенных документов. Эти места оборудованы информационными стендами, на которых представлена наиболее важная информация о порядке таможенного оформления и правилах перемещения товаров и наличной валюты через таможенную границу Российской Федерации.

4.2.10. К зоне пропуска через государственную границу Российской Федерации относятся объекты и помещения на территории АВК терминала 2, предназначенные для размещения вылетающих пассажиров, оформленных для выезда из Российской Федерации, либо прибывших пассажиров, ожидающих оформления въезда в Российскую Федерацию. Все мероприятия, связанные с обеспечением режима Государственной границы Российской Федерации в терминале 2 осуществляется Отрядом пограничного контроля в аэропорту Уфа.

4.2.11. Пропуск пассажиров через Государственную границу Российской Федерации осуществляется только через линии паспортного контроля с соблюдением всех паспортно-визовых формальностей, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

### **4.3. Правила пользования привокзальной площадью**

4.3.1. Правила пользования привокзальной площадью регулируют отношения в сфере предоставления права доступа автотранспорта на привокзальную площадь АО «Международный аэропорт «Уфа».



На привокзальной площади водители обязаны соблюдать правила пользования привокзальной площадью, правила дорожного движения, указания персонала АО «МАУ», руководствоваться информационными табличками, указателями и знаками и «Правилами пользования парковочным комплексом АО «Международный аэропорт «Уфа», размещенным на официальном сайте <http://airportufa.ru>/Парковки.

4.3.2. Для осуществления въезда на привокзальную площадь необходимо:

- начинать движение к терминалу въезда разрешается только при зеленом сигнале светофора, установленного на данном терминале и закрытом состоянии шлагбаума;
- необходимо подъехать к стойке выдачи парковочной карты, полностью остановиться таким образом, чтобы водительское боковое окно поравнялось со стойкой выдачи карт и передний бампер автомобиля находился перед шлагбаумом. При этом транспортное средство должно находиться параллельно стойке выдачи парковочной карты, его передний край не должен находиться на одной линии со шлагбаумом;
- нажать на кнопку выдачи карт, установленную на стойке. На табло стойки появится сообщение «Получите карту»;
- забрать выданную оборудованием парковочную карту, после чего на информационном табло стойки появится сообщение «Проезжайте» с одновременным открытием шлагбаума;
- после полного открытия шлагбаума следует сразу же начать движение и проехать на территорию АПК;
- в случае возникновения трудностей с въездом (парковочная карта не выдается, стрела шлагбаума не поднимается) необходимо связаться с администрацией АПК, нажав кнопку «Вызов оператора», которая находится на лицевой панели стойки терминала въезда.

4.3.3. Выезжать с территории АПК необходимо по парковочной карте, полученной при въезде. За утерю, повреждение парковочной карты или использование чужой парковочной карты предусмотрен тариф.

4.3.4. Выезд с территории АПК осуществляется через терминалы выезда, оборудованные светофорами, шлагбаумами и стойками приёма парковочных карт.

4.3.5. Начинать движение к терминалу выезда разрешается только при зеленом сигнале светофора, установленного на данном терминале и закрытом состоянии шлагбаума.

4.3.6. Необходимо подъехать к стойке приёма парковочных карт и полностью остановить автомобиль, на табло стойки высветится сообщение «Вставьте карту».

4.3.7. Необходимо вставить парковочную карту в приемный канал стойки выезда без применения силы.

4.3.8. Если оплаты услуг не требуется, терминалом производится изъятие парковочной карты, на табло высвечивается сообщение "Проезжайте" с одновременным открытием шлагбаума.

4.3.9. После полного открытия шлагбаума следует выехать с парковки.

4.3.10. На территории привокзальной площади запрещается:

- осуществлять стоянку ТС во въездах, выездах въездных/выездных терминалов блокируя движение ТС;
- размещать ТС вне специально отведённых для этого мест, обозначенных горизонтальной разметкой и дорожными знаками;



- передавать парковочные карты третьим лицам, обменивать их на любые другие парковочные карты у третьих лиц, пользоваться услугами третьих лиц, предлагающих обмен парковочных карт;
- осуществлять рекламу/продажу работ, товаров или услуг на территории привокзальной площади без письменного согласования с администрацией АО Международный аэропорт «Уфа» вне отведенных для этого специализированных мест;
- осуществлять рекламные и маркетинговые акции, а также проводить опросы, анкетирование и сбор информации любым другим способом;
- размещать плакаты, афиши, объявления, другие материалы рекламного или агитационного содержания;
- разводить открытый огонь;
- проводить несанкционированные митинги и собрания;
- наносить ущерб парковочному оборудованию;
- приставать к гражданам, то есть совершать действия по нарушению общественного порядка, выразившиеся в навязчивых действиях гражданина, осуществляемых в отношении других граждан против их воли, в целях купли-продажи, обмена, или приобретения вещей иным способом, а также в целях гадания, попрошайничества, оказания услуг сексуального характера либо навязывания иных услуг в общественных местах;
- употреблять алкогольные и спиртосодержащие напитки, наркотические и психотропные вещества и находиться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;
- курить, за исключением специально отведенных для этого мест (не ближе 15 м. от входа в Аэровокзальный комплекс);
- осуществлять нелегальный выезд с территории привокзальной площади без использования парковочной карты путем следования за впереди движущимся ТС не дожидаясь опускания стрелы шлагбаума.

4.3.11. Подробные правила порядка пользования автоматизированным парковочным комплексом АО «Международный аэропорт «Уфа» размещены на официальном сайте аэропорта Уфа в сайте <http://airportufa.ru/> Парковки.

## **5. Требования к Арендаторам**

### **5.1. Требования к режиму рабочего времени**

5.1.1. Руководство АО «МАУ» придает большое значение соблюдению часов работы точек, расположенных на территории аэропорта и обязывает арендатора (концессионера) соблюдать установленный режим работы.

5.1.2. При отсутствии согласованного с АО «МАУ» режима работы, арендатор (концессионер), оказывающий услуги в аэропорту, должен осуществлять свою деятельность строго в соответствии с регламентом работы аэропорта. Услуги пассажирам и гостям должны предоставляться непрерывно, в течение регламента работы аэропорта.

5.1.3. Арендаторы (концессионеры) должны иметь информацию о наименовании организации и режиме работы каждой точки по предоставлению услуг, размещенную на видном месте.



5.1.4. Арендаторы (концессионеры) контролируют табло вылета/прилета рейсов, и в случае изменения вылета/прилета самолета, обязаны продолжить работу до времени вылета/прилета самолета.

5.1.5. Арендаторы (концессионеры) должны согласовывать время и место досмотра для загрузки товара в свои точки продаж.

5.1.6. Организация неавиационных услуг осуществляется посредством заключения договоров с арендаторами, а также в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и условиями договорных отношений.

## **5.2. Требования к персоналу по предоставлению качественных услуг пассажирам и гостям аэропорта**

5.2.1. Арендаторы (концессионеры), осуществляющие свою деятельность на территории АО «МАУ», должны иметь квалифицированный персонал, работающий непосредственно с клиентами.

Обслуживающий персонал должен:

- быть общительным, коммуникабельным и приветливым;
- создавать атмосферу гостеприимства, в отношении потребителей;
- проявлять доброжелательность и терпение, быть выдержанным, обладать способностью избегать конфликтных ситуаций;
- знать в пределах разговорного минимума иностранный язык международного общения и профессиональную терминологию (для персонала, непосредственно участвующего в обслуживании гостей аэропорта);
- обладать общей культурой и соблюдать профессиональную этику в процессе обслуживания пассажиров;
- реагировать на замечания и предложения клиентов;
- предоставлять любому обратившемуся с вопросом клиенту интересующую его информацию, касающуюся деятельности торговой точки арендатора;
- обеспечивать внеочередное обслуживание пассажиров с ограниченными физическими возможностями очень корректно, вежливо и внимательно, чтобы не нанести вреда моральному и психическому состоянию пассажира.

5.2.2. Персонал, участвующий в обслуживании пассажиров, должен быть одет в форменную одежду без видимых повреждений и загрязнений (иметь опрятный внешний вид), а также носить фирменный бейдж с указанием ФИО и должности.

## **5.3. Общие требования по авиационной безопасности**

5.3.1. Персонал арендаторов (концессионеров) должен быть ознакомлен под роспись в службе транспортной и авиационной безопасности АО «МАУ» о неукоснительном соблюдении выполнения требований:

- Положение по пропускному и внутриобъектовому режимам на объекте транспортной инфраструктуры АО «МАУ»;
- Памятки по соблюдению мер авиационной безопасности.

5.3.2. Арендаторы (концессионеры) обязаны:

- определить должностное лицо, ответственное за контроль в интересах авиационной безопасности и взаимодействие с СТиАБ АО «МАУ», либо самостоятельно осуществлять контроль;



- ознакомить обслуживающий персонал своей организации с требованиями по авиационной безопасности, действующими в аэропорту «Уфа».

5.3.3. Для оформления личных и транспортных пропусков (при необходимости) арендаторы (концессионеры) в установленном порядке своевременно подают обоснованные заявки в СТиАБ АО «МАУ».

5.3.4. Арендаторы (концессионеры) несут персональную ответственность за:

- достоверность данных, содержащихся в заявках;
- своевременность оплаты, согласно действующему Прейскуранту цен АО «МАУ»;
- подачу списков уволенных сотрудников и возврат пропуска в СТиАБ АО «МАУ» в течение 3 (трех) рабочих дней с даты увольнения работника. В случае расторжения договора арендатор (концессионер) обязан сдать в СТиАБ АО «МАУ» все ранее выданные пропуска, не позднее следующего дня с момента расторжения договора.

5.3.5. Персонал арендаторов (концессионеров) при нахождении в контролируемых зонах аэропорта должен иметь пропуск установленного образца, носить его на верхней одежде, предъявлять его сотрудникам СТиАБ АО «МАУ» в местах контроля и пройти досмотр на безопасность в пункте досмотра (КПП). Запрещается передавать свой пропуск другим лицам.

5.3.6. Запрещено находиться в контролируемых зонах аэропорта в нерабочее время, а также в местах (участках), не обозначенных сектором допуска на пропуске.

5.3.7. Персонал арендатора (концессионера) должен незамедлительно сообщить сменному начальнику СТиАБ АО «МАУ» о любой информации об угрозе акта незаконного вмешательства в деятельность аэропорта (далее - АНВ), а также об обнаруженных потенциально опасных вещах и предметах на АО «МАУ». Работники должны знать порядок своих действий при поступлении анонимных угроз АНВ, обнаружении потенциально опасных предметов и вещей в объеме прилагаемой Памятки.

5.3.8. Персонал арендатора (концессионера), осуществляющий деятельность на территории аэропорта, должен оказывать содействие сотрудникам СТиАБ в выполнении ими своих обязанностей.

#### **5.4. Особые требования обеспечения безопасности в стерильных зонах аэропорта**

5.4.1. При входе в стерильную зону персонал арендатора (концессионера) проходит досмотр, а также досмотр находящихся при нем вещей с использованием технических средств в пункте досмотра. При входе в стерильную зону запрещено проносить с собой предметы и вещества, запрещенные к перевозке на борту воздушного судна, перечисленные в Приложении № 1 к Правилам проведения предполетного и послеполетного досмотров, утвержденным приказом Минтранса России от 25 июля 2009г. № 104 (Приложение «Б») (далее - опасные предметы).

Вход в стерильную зону персонала арендатора осуществляется только для выполнения его профессиональных обязанностей.

5.4.2. Арендаторам (концессионерам) запрещено использовать как в своей производственной деятельности, так и для продажи в сети розничной торговли в торговых точках, расположенных в стерильной зоне, колюще-режущие и иные опасные предметы и вещества, запрещенные к перевозке.

5.4.3. В соответствии с рекомендациями ИКАО, арендаторы (концессионеры), осуществляющие торговлю жидкостями, аэрозолями и гелями в стерильной зоне (не более



100 мл на одну упаковку), обязаны обеспечить их безопасность, ограниченный доступ к ним на складах, соблюдение установленных правил досмотра при перемещении из складских помещений в стерильную зону. При отпуске товаров обеспечивать их надежную упаковку в пакеты и выдачу соответствующего чека.

5.4.4. Арендаторы (концессионеры) должны обеспечивать строгое соответствие перемещаемых в стерильную зону предметов, данным сопроводительных документов.

5.4.5. Технический персонал арендаторов (концессионеров), чья деятельность связана с необходимостью проноса в стерильную зону инструментов и инвентаря, должны предъявлять свое имущество для досмотра сотрудникам СТиАБ, в соответствии с требованиями Норм, правил и процедур по авиационной безопасности, действующих на территории АО «МАУ», а также обеспечивать сохранность вносимых предметов и их вынос из стерильной зоны.

5.4.6. Персонал, использующий в стерильной зоне химически активные вещества (дезинфицирующие, чистящие и моющие средства и т.п.), должен использовать их строго по назначению, хранить в недоступных для пассажиров местах, не допускать их оставления в местах общего пользования.

5.4.7. Арендаторы (концессионеры) не должны размещать свои технические средства, витрины, световую рекламу и пр. в местах, где они затрудняют использование технических средств системы безопасности АО «МАУ», работу сотрудников пунктов досмотра, государственных правоохранительных и контрольных органов. В этих случаях вопросы размещения требуют согласования.

5.4.8. Обо всех, ставших известными работнику арендатора (концессионера) фактах, нарушениях мер авиационной безопасности, он обязан проинформировать своего руководителя, сотрудников СТиАБ и органов внутренних дел.

5.4.9. Данные об организации процедур обеспечения авиационной безопасности в аэропорту носят конфиденциальный характер и не подлежат разглашению посторонним лицам.

## **5.5. Требования по противопожарной безопасности**

5.5.1. Ответственность за обеспечение пожарной безопасности арендуемого Помещения несут арендаторы этого Помещения.

5.5.2. Арендатор (концессионер) обязан:

- обеспечить в срок не позднее 5 (пяти) дней, с момента заключения договора аренды, прохождение сотрудниками арендатора (концессионера) противопожарного инструктажа в СПАСОП аэропорта;
- соблюдать требования пожарной безопасности, а также выполнять Предписания и иные законные требования должностных лиц СПАСОП аэропорта;
- устранять в установленные сроки нарушения мер пожарной безопасности, выявленные в ходе проверок;
- обеспечить сохранность устройств систем автоматической пожарной сигнализации, автоматического пожаротушения и оповещения людей о пожаре, а также других противопожарных устройств арендуемого помещения;
- разрабатывать инструкции о мерах пожарной безопасности для арендуемого помещения и согласовывать их с начальником СПАСОП;
- установить правила обесточивания электрооборудования в случае возникновения пожара, а также по окончании рабочего дня;



- определить порядок и сроки прохождения противопожарных инструктажей и обучения пожарно-техническому минимуму сотрудников арендатора (концессионера);
- требовать от персонала и посетителей соблюдения правил пожарной безопасности;
- обеспечить наличие первичных средств пожаротушения в арендуемом Помещении;
- назначить ответственных лиц за пожарную безопасность арендуемого Помещения;
- вывесить в арендуемом помещении план эвакуации людей при пожаре, если в помещении одновременно находятся более 10 человек. Если в арендуемом помещении находятся 50 и более человек, то в дополнение к плану эвакуации людей при пожаре должна быть разработана инструкция, определяющая действия персонала по обеспечению безопасной и быстрой эвакуации людей, по которой не реже одного раза в полугодие должны проводиться практические тренировки всех задействованных для эвакуации работников;
- планировать и выделять финансовые средства на противопожарные мероприятия, требующие капитальных затрат.

5.5.3. Контроль соблюдения норм пожарной безопасности Арендаторами в соответствии с заключенными договорами осуществляют сотрудники СПАСОП.

5.5.4. По итогам проверки по необходимости составляется Предписание о нарушениях правил пожарной безопасности, которое подписывается сотрудником СПАСОП и сотрудником Арендатора. В предписании в обязательном порядке указывается срок, данный на устранение нарушения. По истечении этого срока проводится повторная проверка.

## **5.6. Требования по санитарно-гигиеническому содержанию помещений**

5.6.1. Выполнение работ по уборке и уходу осуществляется либо непосредственно персоналом арендаторов (концессионеров), либо уборщиками производственных помещений службы АКС АО «МАУ», на основании условий договора аренды.

5.6.2. Арендатор (концессионер) обязан содержать свое помещение в чистом состоянии, с соблюдением санитарно-гигиенических норм.

5.6.3. Арендатор (концессионер) обязан:

- обеспечивать качественное выполнение мероприятий по уборке помещений и занимаемой территории с учетом требований безопасности, правил обслуживания и санитарных норм;
- иметь технологическое оборудование, уборочный инвентарь, химические средства для уборки помещения;
- организовать уборку помещений и занимаемой территории в период времени, не создающий неудобств посетителям (в период наименьшего количества рейсов);
- обеспечить размещение урн в местах выдачи товара в негерметичной упаковке (бумажные, пластиковые стаканы и пр.);
- обеспечить выполнение требований к качеству уборки помещений и прилегающих территории.

## 5.7. Требования по охране окружающей среды

5.7.1. Хозяйственная и иная деятельность арендаторов (концессионеров), оказывающая прямое или косвенное негативное воздействие на окружающую среду, должна осуществляться в соответствии с законодательством Российской Федерации в области охраны окружающей среды, а также в соответствии с инструкциями и правилами, действующими в АО «МАУ». При осуществлении хозяйственной и иной деятельности арендаторов (концессионеров), должны предусматриваться мероприятия по охране окружающей среды и обеспечению экологической безопасности.

5.7.2. Арендатор (концессионер) производит оплату за негативное воздействие на окружающую среду, при осуществлении хозяйственной и иной деятельности в порядке и размерах, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

5.7.3. Арендатор (концессионер) обязан самостоятельно и за счет собственных средств разрабатывать и согласовывать в установленном законом порядке разрешительную документацию в области охраны окружающей среды.

5.7.4. Право собственности на отходы производства и потребления, образующиеся при осуществлении деятельности арендатором (концессионером), принадлежит арендатору (концессионеру). Арендатор (концессионер) обязан осуществлять обращение с отходами производства и потребления в соответствии с законодательством Российской Федерации в области охраны окружающей среды.

5.7.5. Арендатор (концессионер) несет ответственность за нарушение законодательства Российской Федерации в области охраны окружающей среды. В случае причинения вреда окружающей среде (загрязнение, истощение, порча, уничтожение, деградация и иное нарушение законодательства в области охраны окружающей среды) в результате деятельности, концессионер (арендатор) возмещает его АО «МАУ» в полном объеме, исходя из фактических затрат на восстановление нарушенного состояния окружающей среды, с учетом понесенных убытков, в соответствии с установленным порядком.

5.7.6. Штрафные санкции, в том числе возмещение вреда окружающей среде при выявлении факта экологического правонарушения, связанного с деятельностью арендатора (концессионера) и в том числе предъявляемые государственными органами к АО «МАУ», полностью оплачиваются арендатором (концессионером).

5.7.7. Арендатор (концессионер) информирует АО «МАУ» о происшествиях, инцидентах, чрезвычайных экологических ситуациях, произошедших при осуществлении хозяйственной и иной деятельности арендатора (концессионера).

5.7.8. Арендатор (концессионер) принимает меры по предупреждению, ликвидации происшествий, инцидентов и чрезвычайных экологических ситуаций и сообщает в АО «МАУ» о принятых мерах по их ликвидации.

5.7.9. Если отходы, образующиеся от деятельности Концессионера (арендатора), включены в проект Нормативов образования отходов и лимитов на их размещение, то право собственности на отходы производства и потребления принадлежит АО «МАУ». В остальных случаях право собственности на отходы производства и потребления, образующиеся при осуществлении деятельности арендатором (концессионером), принадлежит арендатору (концессионеру). Арендатор (концессионер) обязан осуществлять обращение с отходами производства и потребления в соответствии с законодательством Российской Федерации в области охраны окружающей среды. Вопрос собственности на отходы должен быть оговорен в договоре аренды между сторонами.



5.7.10. Арендатор (концессионер) выделяет по запросу АО «МАУ» своих представителей для участия в расследованиях происшествий, инцидентов и чрезвычайных экологических ситуаций, произошедших в АО «МАУ» и связанных с хозяйственной и иной деятельностью концессионера (арендатора).

5.7.11. Арендатор (концессионер) по запросу АО «МАУ» представляет сведения, связанные с осуществлением своей деятельности в области охраны окружающей среды.

## **5.8. Требования к арендаторам (концессионерам), оказывающим основные виды неавиационных услуг (розничная торговля)**

5.8.1. К розничной торговле относятся торговые точки, в том числе:

- торговля продуктами питания;
- продажа сувениров;
- продажа прессы, печатной продукции, сим-карт на телефоны;
- продажа аптечных товаров;
- продажа табачных изделий;
- вендинговые аппараты.

5.8.2. Арендаторы (концессионеры), осуществляют коммерческую деятельность на территории АО «МАУ» и размещают торговые точки розничной торговли, в строгом соответствии с договорными условиями.

5.8.3. Ассортимент, реализуемый в точках предоставления товаров и услуг, должен соответствовать общей удовлетворенности пассажиров. В целях повышения качества сервиса АО «МАУ» проводит исследования, направленные на изучение уровня удовлетворенности пассажиров качеством услуг в АО «МАУ».

5.8.4. Арендаторы (концессионеры) должны иметь номенклатуру по группам товаров и услуг, реализуемых на предоставляемой территории, закрепленную в договоре.

5.8.5. При реализации товаров посредством вендинговых аппаратов должно быть обеспечено:

- работа аппаратов - 100 %;
- соответствие ассортиментного перечня, заявленного в автомате фактическому;
- наличие разменной монеты;
- исправность приема бумажных и монетных расчетов автоматов.

5.8.6. Арендаторы (концессионеры) обязаны обеспечивать бесперебойное предоставление полного ассортимента товаров и услуг в рамках согласованных номенклатурных групп.

5.8.7. Режим работы арендаторов (концессионеров) должен строго соответствовать регламенту работы аэропорта, если иное не предусмотрено условиями договора. Технологические перерывы в течение рабочего времени не должны превышать 20 мин., при этом информация должна быть размещена на информационном носителе (пластик, формат А4, текст занимает 20% от общего объема) на видном месте.

5.8.8. Арендатор (концессионер) несет ответственность за качество товаров и услуг, продаваемых/оказываемых на территории АО «МАУ».

5.8.9. Месторасположение торговых точек Арендатора не должно препятствовать движению пассажиров.

## 5.9. Требования к предприятиям общественного питания

5.9.1. Реализуемые арендаторами (концессионерами) пищевые продукты должны соответствовать следующим санитарным нормам:

- СанПиН 2.3.2. 1078-01 «Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов»;
- СанПиН 2.3.6. 1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья».

5.9.2. Арендаторы (концессионеры) зон общественного питания должны обеспечивать достаточный выбор блюд и ассортимент продуктов питания, включая детское, диетическое и другие виды питания, отвечающие санитарно-гигиеническим требованиям. Ожидание обслуживания посетителей не должно превышать:

- в ресторанах — не более 40 минут;
- в кафе – не более 30 минут;
- в буфетах и барах — не более 10 минут.

5.9.3. Подготовка места приема пищи после завершения обслуживания посетителя не должна превышать 5 минут.

5.9.4. На территории зоны общественного питания арендаторы (концессионеры) должны организовать места для обслуживания посетителей с ограниченными физическими возможностями, а также места, оборудованные для кормления детей.

5.9.5. Персонал зон общественного питания должен знать и соблюдать правила международного этикета, технику и специфику обслуживания иностранных потребителей (для предприятий класса люкс и высшего класса, а также предприятий, расположенных в режимных зонах терминалов).

5.9.5. Арендаторы (концессионеры) должны обеспечивать в арендуемых помещениях комплексную уборку, своевременный вывоз мусора и пищевых отходов, дезинфекцию, дератизацию и дезинсекцию, также должны быть установлены вытяжки/очистители воздуха.

5.9.6. Организация питания пассажиров в сбойных ситуациях

Предоставление возможности авиапассажирским перевозчикам организовать питание пассажирам рейсов в сбойных ситуациях по пику регулярного расписания, в течение 1 часа.

## 5.10. Требования к предоставлению услуг по упаковке багажа

5.10.1. Услуга по упаковке багажа пассажиров проводится в терминалах внутренних и международных авиалиний.

5.10.2. Денежные средства за услугу по упаковке багажа должны приниматься в соответствии с Прейскурантом цен, расположенном на видном месте.

5.10.3. Упаковочный материал должен быть в достаточном количестве в соответствии с пассажиропотоком. При упаковке багажа и ручной клади очередь не должна превышать более 10 человек.

5.10.4. Упаковщики при оказании услуг пассажирам и гостям АО «МАУ» должны иметь опрятный внешний вид, одеты в спецодежду с фирменным логотипом и служебным пропуском.