



Об утверждении сертификационных требований, предъявляемых к организациям, осуществляющим продажу и бронирование пассажирских и грузовых воздушных перевозок и типовой программы сертификационного обследования организаций на подтверждение соответствия услуг по продаже и бронированию пассажирских и грузовых воздушных перевозок

Утративший силу

Приказ Председателя Комитета гражданской авиации Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 1 июня 2005 года N 112. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 27 июня 2005 года за N 3691. Утратил силу приказом Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 13 октября 2009 года № 428

Сноска. Утратил силу приказом Министра транспорта и коммуникаций РК от 13.10.2009 № 428.

В целях приведения базы нормативных правовых актов в сфере гражданской авиации Республики Казахстан в соответствие с требованиями постановления Правительства Республики Казахстан от 6 декабря 2004 года N 1275 "Об утверждении Правил сертификации услуг по продаже и бронированию пассажирских и грузовых воздушных перевозок" **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемые:

1) сертификационные требования, предъявляемые к организациям, осуществляющим продажу и бронирование пассажирских и грузовых воздушных перевозок;

2) типовую программу сертификационного обследования организаций на подтверждение соответствия услуг по продаже и бронированию пассажирских и грузовых воздушных перевозок.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Председателя Комитета гражданской авиации Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан Дауталиева М.М.

3. Настоящий приказ вводится в действие с момента его официального опубликования.

Председатель

У т в е р ж д е н

приказом председателя Комитета

гражданской авиации
Министерства транспорта и коммуникаций
Республики Казахстан
от "1" июня 2005 г. N 112

**Сертификационные требования,
предъявляемые к организациям, осуществляющим продажу
и бронирование пассажирских и грузовых воздушных перевозок**

1. Общие положения

1. Настоящие Сертификационные требования, предъявляемые к организациям, осуществляющим продажу и бронирование пассажирских и грузовых перевозок (далее - Сертификационные требования) разработаны в соответствии с Правилами сертификации услуг по продаже и бронированию пассажирских и грузовых воздушных перевозок, утвержденными постановлением Правительства Республики Казахстан от 6 декабря 2004 года N 1275 устанавливающих сертификационные требования к организациям, осуществляющим продажу и бронирование пассажирских и грузовых воздушных перевозок (далее - организация). Сертификационные требования распространяются на юридических и физических лиц, осуществляющих продажу и бронирование пассажирских и грузовых воздушных перевозок.

2. В настоящих Сертификационных требованиях используются следующие понятия:

1) автоматизированная система бронирования (далее - АСБ) - автоматизированная система, которая обеспечивает отображение информации о расписании рейсов, наличии мест и тарифах перевозчиков и посредством которой может осуществляться бронирование авиационных услуг;

2) агент - юридическое или физическое лицо, уполномоченное действовать от имени и по поручению перевозчика по оформлению и продаже перевозок на условиях заключения с ним договора;

3) видеотерминальное оборудование (далее - ВТО) - программно-техническое средство, обеспечивающее взаимодействие с АСБ;

4) груз - любое имущество, за исключением почты, бортприпасов и сопровождаемого и неправильно засланного багажа, перевозимое или принятое к перевозке на воздушном судне по договору с перевозчиком под его ответственность за сохранность, удостоверенную грузовой накладной;

5) проверка - контрольная проверка соответствия, осуществляемая с целью установления, что организация продолжает соответствовать заданным

требованиям, подтвержденным при сертификации;

б) коммерческая загрузка воздушного судна - пассажиры, багаж, почта и груз, принятые на борт воздушного судна в аэропорту отправления для их перевозки;

7) комплектация коммерческой загрузки - формирование (подбор) коммерческой загрузки на определенный рейс;

8) консолидация грузов - деятельность, связанная с приемом грузов от грузоотправителя, их накоплением, формированием за счет этого коммерческой загрузки и передачей груза другой организации (перевозчику, аэропорту и так далее) для перевозки воздушным транспортом;

9) пункт продажи и бронирования воздушных перевозок - структурное подразделение организации, не являющееся самостоятельным юридическим лицом, осуществляющее продажу и бронирование воздушных перевозок, расположенное как по юридическому адресу организации, так и имеющее иное месторасположение;

10) субагент - юридическое или физическое лицо, которому агент передает свои права по предоставлению услуг по продаже и бронированию пассажирских и грузовых воздушных перевозок на основании договора.

3. Документом, подтверждающим соответствие организации к осуществлению услуг по продаже и бронированию пассажирских и грузовых воздушных перевозок, является Сертификат соответствия, выдаваемый уполномоченным органом в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

4. Продажа и бронирование пассажирских и грузовых воздушных перевозок юридическими или физическими лицами, не имеющими Сертификат соответствия, выданного уполномоченным органом, не допускается.

5. Сертификационные требования, предъявляемые к организации включают:

1) организацию и структуру управления;

2) наличие нормативной правовой и справочной документации;

3) требования к помещениям;

4) требования к техническому оснащению;

5) требования к деятельности организации по продаже и бронированию пассажирских перевозок;

б) требования к деятельности организации по продаже и бронированию грузовых перевозок;

7) требования к деятельности организации по консолидации грузов;

8) система обеспечения качества;

9) квалификация персонала.

2. Организация и структура управления

6. Организация разрабатывает и утверждает Положения всех структурных подразделений, где отражены функции каждого подразделения и его руководителя, которые в совокупности охватывают все функции реализуемые организацией, а также должностные инструкции персонала, руководящего, выполняющего и проверяющего работы по продаже и бронированию пассажирских и грузовых воздушных перевозок, в которых четко определены задачи каждого работника, полномочия и схемы взаимодействия с непосредственным руководителем и подчиненными.

7. Организация имеет в наличии документально оформленное и утвержденное в виде Руководства по деятельности описание действующих методов и процедур организации продажи и бронирования пассажирских и грузовых воздушных перевозок и используемых производственных, материально-технических и трудовых ресурсов.

3. Наличие нормативной правовой и справочной документации

8. Организация располагает полным комплектом общей документации, относящейся к ее деятельности, и обеспечить получение изменений и дополнений к указанной документации.

9. Организационно-распорядительная документация соответствует нормативным документам Республики Казахстан, регулирующим продажу и бронирование пассажирских и грузовых воздушных перевозок.

4. Требования к помещениям

10. Требования к помещениям организации включают:

1) наличие помещений, находящихся на праве собственности, или хозяйственного ведения, или оперативного управления, или аренды, или на ином вещном праве, пригодных для размещения персонала организации и необходимого оборудования в соответствии с санитарными нормами и требованиями охраны труда;

2) разделение помещений с указанием расположения административного, технологического персонала и зон обслуживания пассажиров и грузоотправителей;

3) наличие операционного зала, предназначенного только для работы пассажирами;

4) наличие у помещения организации входа (выхода), позволяющего обеспечить свободный доступ граждан, желающих воспользоваться услугами организации;

5) наличие у помещения организации отдельного входа (выхода) для приема

г р у з а ;

б) наличие вывески, расположенной на фасаде помещения организации, с названием организации ;

7) оборудование помещения организации, его наружных стеклянных оконных проемов и входных дверей охранной и пожарной сигнализациями, надежными запорными устройствами в соответствии с действующими нормативными правовыми документами ;

8) наличие в организации внутреннего помещения с индивидуальной пожарной сигнализацией и дверным запорным устройством с установленным металлическим сейфовым шкафом ;

9) наличие в организации металлических шкафов и сейфов, жестко закрепленных к полу, с индивидуальными запорными устройствами, позволяющими безопасно временно хранить бланки строгой отчетности, валидаторы и денежные средства для расчета с пассажирами и грузоотправителями ;

10) наличие в помещении организации стенда с информацией о предоставляемых услугах пассажирам и грузоотправителям, а также планом аварийной эвакуации посетителей и персонала в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.

5. Требования к техническому оснащению

11. Организация обеспечивает техническую оснащенность и средства связи с учетом заявленной сферы деятельности:

1) наличие ВТО, позволяющего осуществлять оформление билетов, грузовых авианакладных, бронирование (возврат) мест и багажных, грузовых емкостей на воздушном судне через АСБ. Оборудование устанавливается на рабочем месте сотрудника (кассира, оператора), непосредственно выполняющего функции по продаже и бронированию пассажирских и грузовых воздушных перевозок;

2) подключение ВТО к АСБ ;

3) не менее двух телефонных каналов связи, подключенных на рабочие места трех и более сотрудников, непосредственно выполняющих функции по продаже и бронированию воздушных перевозок ;

4) не менее одного канала факсимильной связи ;

5) для пунктов продажи и бронирования пассажирских и грузовых воздушных перевозок, расположенных отдельно от центрального офиса организации, необходимо наличие следующего оборудования:

подключение ВТО к АСБ ;

не менее одного телефонного канала связи ;

канала факсимильной связи;
комплекта компьютерного оборудования.

б) наличие у организации и пунктов продажи воздушных перевозок идентификационного валидатора;

7) не менее одной единицы весоизмерительной техники, прошедшей метрологическую проверку в установленном порядке, - для организаций, имеющей подразделение по консолидации грузов;

8) не менее одного сканирующего устройства для досмотра груза для организаций, имеющей подразделение по консолидации грузов.

6. Требования к деятельности организации по продаже и бронированию пассажирских воздушных перевозок

12. Продажа и бронирование пассажирских воздушных перевозок включает:

1) оформление (переоформление) билетов пассажирам в прямом и обратном направлениях, с гарантированной (открытой) датой вылета по нормальному и специальному тарифам;

2) обеспечение финансовых расчетов с пассажирами за оформление (переоформление) билетов;

3) бронирование (резервирование) мест на борту воздушного судна для последующего оформления перевозочной документации;

4) прием от пассажиров, оформленных ранее в данной организации, билетов на возврат при отказе от полета;

5) отмена бронирования мест при отказе пассажира от полета;

6) возврат платежей пассажиру за принятые обратно билеты при отказе от полета, в соответствии с тарифной политикой перевозчика, на рейсы которой был продан билет;

7) предоставление пассажирам услуг информационного характера о расписании движения воздушных судов, применяемых тарифах, наличии свободных пассажирских мест, багажных и грузовых емкостей на воздушном судне, правилах перевозки багажа и грузов в соответствии с действующим законодательством, а также предметах, запрещенных к перевозке воздушным транспортом или требующих особых условий перевозки;

8) прием заказов на бронирование мест (багажных или грузовых емкостей) на воздушном судне по телефону.

7. Требования к деятельности организации по продаже и бронированию грузовых воздушных перевозок

13. Продажа и бронирование грузовых воздушных перевозок включает:
- 1) бронирование (резервирование) свободных багажных и грузовых емкостей (по тоннажу и объему) на борту воздушного судна;
 - 2) обеспечение финансовых расчетов с грузоотправителями за оформление операции бронирования и продажи грузовых емкостей;
 - 3) оформление (переоформление) грузовой (почтовой) авианакладной для грузоотправителя;
 - 4) проверка соответствия фактического состояния груза сведениям, указанным в заявке грузоотправителя (при необходимости его временного хранения);
 - 5) доставка груза или его передача для перевозки воздушным транспортом;
 - 6) отмена бронирования грузовых емкостей при отказе грузоотправителей от перевозки их багажа и грузов;
 - 7) возврат платежей грузоотправителям при отказе от перевозки;
 - 8) предоставление грузоотправителям услуг информационного характера о расписании движения воздушных судов, применяемых тарифах, наличии свободных грузовых емкостей на воздушном судне, правилах перевозки грузов в соответствии с действующим законодательством, а также предметах, запрещенных к перевозке воздушным транспортом или требующих особых условий перевозки.

8. Требования к деятельности по консолидации грузов

14. Консолидация грузов включает:
- 1) бронирование (резервирование) свободных багажных и грузовых емкостей (по объему и тоннажу) на воздушном судне;
 - 2) оформление документации по приему (передаче) груза и обеспечение финансовых расчетов с грузоотправителем за выполнение взятых обязательств;
 - 3) оформление (переоформление) грузовой (почтовой) авианакладной для грузоотправителя;
 - 4) прием груза от грузоотправителя;
 - 5) накопление груза (при необходимости) с целью формирования коммерческой загрузки для перевозки воздушным транспортом;
 - 6) формирование грузовой коммерческой загрузки на рейс;
 - 7) передача (доставка) принятого груза другой организации (аэропорту, перевозчику, агенту, субагенту) для его перевозки воздушным транспортом;
 - 8) возврат груза грузоотправителю при его отказе от перевозки груза;
 - 9) отмену бронирования грузовых емкостей при отказе грузоотправителя от перевозки груза;
 - 10) предоставление грузоотправителю услуг информационного характера о

расписании движения воздушных судов, применяемых тарифах, наличии свободных грузовых емкостей на воздушном судне, правилах перевозки грузов в соответствии с действующим законодательством, а также предметах, запрещенных к перевозке воздушным транспортом или требующих особых условий перевозки;

- 11) уведомление грузоотправителя об отправке груза в адрес грузополучателя;
- 12) уведомление грузополучателя об отправке груза в его адрес;
- 13) уведомление грузоотправителя и грузополучателя о прибытии автотранспорта для доставки;
- 14) уведомление грузоотправителя и грузополучателя о движении груза;
- 15) уведомление грузоотправителя и грузополучателя о прибытии груза в аэропорт назначения;
- 16) уведомление грузоотправителя о выдаче груза грузополучателю.

9. Система обеспечения качества

15. Организация разрабатывает и поддерживает в рабочем состоянии систему качества, чтобы обеспечить условия для качественного предоставления услуг по продаже и бронированию пассажирских и грузовых воздушных перевозок.

16. Положение о системе обеспечения качества утвержденное руководителем организации включает:

- 1) требования стандартов в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- 2) политику организации в области качества;
- 3) требования к обучению персонала организации;
- 4) ответственность агентов за обеспечение качества, удовлетворение требований пассажиров, повышение культуры обслуживания пассажиров;
- 5) документацию, включая отчеты и учет выявленных отклонений и корректирующих мероприятий.

10. Квалификация персонала

17. Организацией обеспечивается:

- 1) укомплектованность необходимым количеством квалифицированных специалистов, имеющих сертификат (свидетельство) подготовленности к предоставлению услуг по продаже и бронированию пассажирских и грузовых воздушных перевозок;
- 2) подготовка и систематическое повышение квалификации (знаний, навыков) своих специалистов не реже одного раза в два года;
- 3) наличие журнала учета допущенных персоналом технологических и других

нарушений, жалоб, претензий и заявлений, поступающих от пассажиров и грузоотправителей, и принятых по ним решений.

18. Требования к персоналу, осуществляющему деятельность по продаже и бронированию пассажирских и грузовых воздушных перевозок:

- 1) знание нормативных документов Республики Казахстан, регулирующих продажу и бронирование пассажирских и грузовых воздушных перевозок;
- 2) наличие высшего и/или среднего специального образования;
- 3) наличие необходимых квалификационных документов, удостоверений, дипломов, свидетельств, дающих право осуществлять деятельность по продаже и бронированию пассажирских и/или грузовых воздушных перевозок;
- 4) наличие компьютерной грамотности;
- 5) знание английского языка (в рамках специализации).

19. Требования к персоналу подразделения по консолидации грузов:

- 1) знание нормативных документов Республики Казахстан, регулирующих продажу и бронирование грузовых воздушных перевозок;
- 2) наличие допуска и специальной подготовки по приему, оформлению, проверке и доставке грузов, предназначенных для перевозки воздушным транспортом.

У т в е р ж д е н а
приказом председателя Комитета
гражданской авиации
Министерства транспорта и коммуникаций
Республики Казахстан
от "1" июня 2005 г. N 112

**Типовая программа
Сертификационного обследования организаций на
подтверждение соответствия услуг по продаже и
бронированию пассажирских и грузовых воздушных перевозок**

Наименование организации: _____
Дата проверки, N приказа _____
Ф.И.О., должность проверяющих: _____

№ п/п	Номера позиций по программе и проверяемые элементы	Оценка соответствия (+/-)	Номер позиции несоответствия
1	2	3	4
1. Наличие и соответствие комплекта представленной доказательной документации			
1)	Заявка на получение Сертификата соответствия		

2)	нотариально заверенные копии учредительных документов организации		
3)	нотариально заверенная копия свидетельства о государственной регистрации (для юридических лиц) и свидетельства о постановке на учет в качестве индивидуального предпринимателя (для физических лиц - индивидуальных предпринимателей)		
4)	аудиторский отчет и справка о финансовом состоянии организации		
5)	Положения всех структурных подразделений организации		
6)	Руководство о деятельности организации, полнота раскрываемых вопросов. Соответствие установленным требованиям и своевременность вносимых изменений		
7)	Перечень и наличие документов, на основании которых осуществляется деятельность по продаже и бронированию пассажирских и/или грузовых воздушных перевозок		
2. Организация и структура управления			
1)	Организационная структура, штатное расписание организации. Достаточность для выполнения возложенных функций		
2)	Должностные инструкции, определяющие обязанности и ответственность руководящего состава и персонала (включая филиалы, пункты продажи и бронирования, подразделение по консолидации грузов)		
3)	Данные по руководящему составу и персоналу, непосредственно связанные с продажей и бронированием пассажирских и/или грузовых воздушных перевозок, их соответствие		
3. Организация продажи и бронирования пассажирских и грузовых воздушных перевозок			
1)	Соответствие подготовки и соблюдение технологии по продаже и бронированию пассажирских воздушных перевозок и обслуживания пассажиров		
2)	Соответствие подготовки и соблюдение технологии по продаже и бронированию грузовых воздушных перевозок		
3)	Соответствие подготовки и соблюдение технологии по консолидации грузов		
4)	Наличие договоров с центром бронирования перевозок на подключение видеотерминального оборудования (далее - ВТО), включая филиалы, пункты продажи и бронирования, подразделение по консолидации грузов		
5)	Наличие документа, подтверждающего присвоение номеров идентификационных валидаторов (штампов)		
6)	Наличие агентских соглашений о продаже перевозок		

4. Персонал			
1)	Наличие программ обучения персонала		
2)	Соблюдение сроков прохождения курсов повышения квалификации персонала		
3)	Своевременность выплаты заработной платы		
5. Система обеспечения качества			
1)	Соблюдение Положения о системе обеспечения качества		
2)	Ведение документации, включая отчеты и учет выявленных отклонений, технологических и других нарушений, допущенных персоналом, жалоб, претензий и заявлений, поступающих от пассажиров и грузоотправителей, и принятых по ним решениям		
6. Помещение			
1)	Наличие и состояние помещений организации, соблюдение в них требований производственной санитарии, правил пожарной безопасности		
2)	Наличие и состояние системы мер по обеспечению охраны помещения, хранению денежных средств и бланков строгой отчетности		
7. Техническое оснащение			
1)	Наличие ВТО подключенного к автоматизированной системе бронирования		
2)	Наличие телефонной и факсимильной связи. Соответствие установленным требованиям		
3)	Наличие и соответствие весоизмерительной техники и сканирующего устройства для досмотра грузов		
8. Нормативная правовая и справочная документация			
4)	Поступления и внесение изменений в нормативные и руководящие документы		
5)	Своевременность доведения и изучения приказов, указаний и информации по продаже и бронированию пассажирских и/или грузовых перевозок персоналом организации		

П Р И М Е Ч А Н И Е :

(*) не обязательно для данной организации;
 (-1) несоответствия, препятствующие выдаче сертификата соответствия;
 (-2) несоответствия, не препятствующие выдаче сертификата соответствия при условии устранения в согласованные сроки или введении ограничений;
 (-3) несоответствия, не препятствующие выдаче сертификата соответствия, и подлежащие устранению при совершенствовании производства и системы качества.

ПРИЛОЖЕНИЕ: Перечень несоответствий на _____ листе (листах).

ПРОВЕРЯЮЩИЕ: _____

(подпись, Ф.И.О.)

ОЗНАКОМЛЕН: руководитель организации: _____

(подпись) (Ф.И.О.)

Д а т а проведения
сертификационного обследования: " ____ " _____ 200__ г.

**Перечень несоответствий
к Программе сертификационного обследования
организаций на подтверждение соответствия услуг по
продаже и бронированию пассажирских и грузовых
воздушных перевозок**

(наименование организации)

N позиции несоответствия в программе сертифика- ционного обследования	Характеристики несоответствия	Приме- чание
1	2	3

ПРОВЕРЯЮЩИЕ: _____

(подпись, Ф.И.О.)

Ознакомлен: _____

(руководитель организации, подпись, Ф.И.О)

Д а т а

п р о в е д е н и я

сертификационного обследования: " ____ " _____ 200__ г.

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан»
Министерства юстиции Республики Казахстан