**МИНИМАЛНИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО**

за услуги, предоставяни от компании за наземно обслужване, работещи на летище „Васил Левски“ – София

*(Извадка, свързана с обслужването на пътници)*

**3. Критерии за качество на обслужването на пътници**

**При пристигане:**

3.1. Осигуряване на наличен отговорен персонал за отваряне и затваряне на вратите на пътническите изходи (gate-ове) в рамките на терминала.

3.2. Насочване на пътниците от самолета към съответния вход на терминала и осигуряване на достатъчно персонал в зоната „Изгубени и намерени вещи“ – присъствието се поддържа до окончателното напускане на полета и приключване на процеса по получаване на багаж.

**При заминаване:**

3.3. Осигуряване на измервателни уреди за ръчен багаж на регистрационните гишета при изискване от страна на авиокомпанията.

3.4. Минимум един агент трябва да присъства на гейта не по-късно от 30 минути преди началото на качването, за да подготви обозначителни табели и редиците за приоритетно и стандартно качване, използвайки тента-бариера и измервател за багаж.

3.5. Излъчване на съобщения за качване или забавяне съгласно процедурите на авиокомпанията (при наличие на работеща аудиосистема).

3.6. Проверка на самоличността на пътниците преди качване и съгласуване на качилите се пътници с техния багаж. Ниво на изпълнение: 100%.

3.7. Предотвратяване на щети, кражби или неразрешен достъп/използване на пътническо имущество, докато то се намира под грижата и контрола на компанията за наземно обслужване.

3.8. Всички критерии от т. 3.1 до т. 3.5 и т. 3.7 следва да се изпълняват с минимум 95% ефективност за всички обслужвани полети.

**4. Критерии за качество при превоз на пътници**

**При пристигане:**

4.1. Осигуряване на транспорт между самолета и терминала при отдалечени паркинг позиции.

4.2. Максимално време за позициониране на първия автобус: ATA (действително време на пристигане) + 5 минути (освен в случаи, когато процедурите на авиокомпанията не позволяват спазване на този срок).

4.3. Незабавно подаване на следващите автобуси след тръгването на първия (валидно за всички последващи автобуси).

4.4. Всички автобуси следва да бъдат оборудвани с работещи климатични системи, осигуряващи комфорт при всякакви метеорологични условия.

**При заминаване:**

4.5. Позициониране на автобусите на перона пред гейта: не по-късно от 5 минути след началото на качването.

4.6. Автобусите трябва да осигуряват безпроблемно и плавно придвижване до гейтовете в терминала.

4.7. Всички критерии от т. 4.1 до т. 4.6 следва да се изпълняват с минимум 95% ефективност за всички обслужвани полети.

4.8. Всички водачи на автобуси трябва да бъдат квалифицирани съгласно вътрешните изисквания и да притежават валидно разрешително за движение по перона, подлежащо на редовен контрол от летищния оператор.