

**АО «Международный аэропорт Нижний Новгород»
(АО «МАНН»)**

Утверждено
приказом АО «МАНН»
от 27.03.2024 № 292

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**

Политика «NO TOUCH POLICY»

**Нижний Новгород
2024 г.**

Предисловие

1. Настоящий стандарт организации внесён к утверждению службой качества АО «МАНН».
2. Утверждён и введен в действие приказом исполнительного директора АО «МАНН» от 27.03.2024 № 292.
3. Вводится взамен СМК СТО 34-2022, утвержденного приказом исполнительного директора АО «МАНН» от 11.03.2022 № 138.

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведён, тиражирован и распространён в качестве официального документа без разрешения АО «МАНН».

Содержание

Предисловие	2
Содержание.....	3
1.Область применения	4
2.Термины и определения, сокращения.....	4
3. Управление стандартом.....	4
4.Общие положения	5
5.Положения NTP.....	5
Приложение 1 Бланк карты-наряда/chart-order	8
Приложение 2 Форма акта о событии.....	10
Лист регистрации поправок	11
Лист согласования.....	12
Указатель рассылки	13

1. Область применения

Настоящий стандарт организации устанавливает основные цели и задачи Обслуживающей компании по снижению факторов, способствующих повреждению воздушных судов при наземном обслуживании ВС в аэропорту Нижний Новгород (Чкалов) по вине персонала Обслуживающей организации.

2. Термины и определения, сокращения

В настоящем стандарте использованы следующие термины с соответствующими определениями:

Наземное обслуживание ВС (НО ВС) – комплекс работ по обеспечению прибытия воздушного судна на аэродром и его вылета с аэродрома, за исключением технического обслуживания ВС.

Обслуживающая компания (организация, осуществляющая наземное обслуживание ВС) – АО «Международный аэропорт Нижний Новгород» (АО «МАНН»);

Перевозчик (эксплуатант) – авиакомпания, выполняющая полеты в/из аэропорта Чкалов.

No touch policy – (англ.) политика отсутствия непосредственного контакта с ВС для всех типов наземного оборудования и техники, за исключением средств посадки/высадки пассажиров.

Сокращения:

НТР – настоящий стандарт.

БГО – багажное отделение;

БП – безопасность полетов;

ВС – воздушное судно;

ДОУ- документационное обеспечение управления;

ИБП- инспекция по безопасности полетов;

КВС - командир ВС;

МС – место стоянки ВС;

НКСП- начальник комплексной смены предприятия;

ПВС – повреждение воздушного судна;

РФ – Российская Федерация;

СК– служба качества;

СП – структурное подразделение (служба);

СПУ– самолетное переговорное устройство;

ФЗ – федеральный закон;

3. Управление стандартом

3.1. Стандарт утверждают и вводят в действие приказом исполнительного директора Общества.

3.2. Управление стандартом осуществляют в порядке, установленном СМК СТО 01 «Управление документами и записями» и СМК СТО 10 «Документационное обеспечение управления (ДОУ)».

3.3. Контрольный экземпляр стандарта хранят и ведут в СК.

3.4. Доступ к стандарту открыт всем работникам Общества и Перевозчикам.

3.5. Копии контрольного экземпляра настоящего стандарта в СП Общества хранят в доступных для персонала местах, определяемых их руководителями.

3.6. Выход последующих ревизий настоящего стандарта (НТР) отслеживается Перевозчиком самостоятельно на официальном сайте Обслуживающей компании в сети Интернет <https://goj.aero/>.

4. Общие положения

4.1. Настоящий стандарт организации принят с целью предотвращения ПВС по вине Обслуживающей компании в аэропорту Нижний Новгород (Чкалов). В случае выявления факта ПВС по вине, Обслуживающей компании, при необходимости, выполняются мероприятия, направленные на выявления и устранение причин и условий, послуживших причиной ПВС.

4.2. Настоящий стандарт применяется при обслуживании ВС Перевозчиков, заключивших Стандартное соглашение о наземном обслуживании ВС в аэропорту Нижний Новгород (Чкалов).

4.3. При любых обстоятельствах, выполнение мероприятий согласно настоящему Стандарту не должно идти в противоречие с процедурами обеспечения безопасности полетов, авиационной и транспортной безопасности, а также иных обязательных правил и требований.

4.4. В случае если какое-либо положение настоящего стандарта противоречит заключенному между Обслуживающей компанией и Перевозчиком Стандартному соглашению о наземном обслуживании, преобладают положения Стандартного соглашения о наземном обслуживании.

5. Положения НТР

В целях предупреждения повреждений ВС при их наземном обслуживании, Обслуживающая компания стремится:

5.1. Устанавливать спецтранспорт и средства механизации применяемые Обслуживающей компанией в зоне обслуживания ВС на безопасном расстоянии.

5.2. Не размещать стрелы конвейерной ленты ленточного погрузчика внутри грузовых отсеков ВС.

5.3. Предпринимать меры для подъезда к ВС на малой скорости и остановку в непосредственной близости от борта ВС (до мягкого соприкосновения амортизирующих устройств с бортом ВС) пассажирских трапов/телетрапов, в случаях, когда это предусмотрено требованиями эксплуатационной документации ВС.

Исключения: использование топливозаправочной техники, наземного источника электропитания, установки воздушного запуска, буксировочного водила, троса выравнивания потенциалов при заправке ВС, троса заземления ВС, перекатного пандуса амбулифта, трапа/телетрапа, наземного подогревателя, самолетного переговорного устройства (СПУ), сервисной техники обслуживания ВС по сливу нечистот и заправки водой и другое оборудование, использование которого в целом или его элементов предполагает контакт с ВС.

5.4. Привлекать к работе по обслуживанию ВС персонал, имеющий допуск к виду работ в случаях, предусмотренных законодательством.

5.5. Предпринимать меры по наружному осмотру ВС на предмет наличия возможных ПВС, обратив особое внимание на места подъезда и установки спецтранспорта: в зонах входных и сервисных дверей ВС, загрузочных люков БГО ВС, лючков заправочных горловин водяной и туалетной систем. Маршрут внешнего осмотра ВС приведен на рисунке 1.

5.6. Предпринимать меры по осмотру грузовых отсеков, в которых Обслуживающая компания выполняла действия по обслуживанию ВС, на предмет посторонних предметов и корректности закрепления багажных сеток/мягких перегородок, ограничивающих перемещение груза/багаж, швартовки разделительных сеток и мягких перегородок.

В целях предупреждения повреждений ВС при их наземном обслуживании, Перевозчик стремится:

5.7. Направлять представителя для участия совместно с Обслуживающей компанией в осмотре ВС на предмет возможных ПВС, в том числе грузовых отсеков.

5.8. Участвовать в фиксации обнаруженных ПВС.

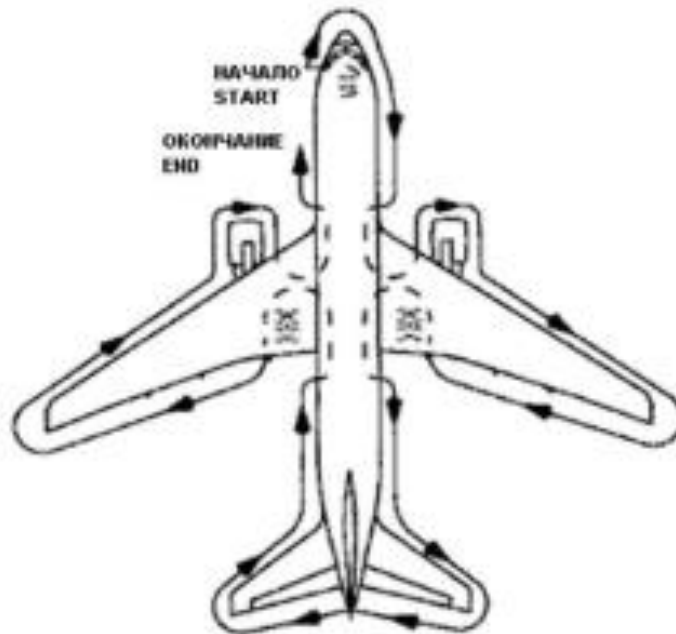


Рис.1 Маршрут внешнего осмотра ВС

5.9. Оформление документации.

5.10. При обнаружении ПВС осуществляется фиксация повреждения в специальных бланках «Карта-наряд» / «Chart-Order» и составляется «Акт о событии». Формы бланков приведены в приложениях № 1 и № 2.

Примечание - Акт должен содержать: номер рейса, время, этап обслуживания (во время которого обнаружено ПВС), вид повреждения, поврежденная часть, описание обстоятельств и характер повреждений. В члены комиссии обязательно включается член экипажа/КВС/представитель перевозчика.

5.10.1. Если экипаж ВС или представитель Перевозчика отказались от подписания Акта о событии, то Обслуживающая компания составляет его в одностороннем порядке.

5.10.2. Производится фото-фиксация в трех ракурсах (с указанием даты и времени на фото):

- а) Фотография, фиксирующая бортовой номер ВС.
- б) Общий план зоны, где обнаружено повреждение (фюзеляж ВС, зона клиентских и сервисных люков БГО и т.д.)
- в) Непосредственно повреждение.

Примечания

- 1 Акт о событии составляет НКСП, фотографирование ведет НКСП.
- 2 Акт и сопутствующие документы/фотоматериалы передаются в ИБП на хранение.
- 3 Фотоматериалы для хранения размещаются на электронном ресурсе АО «МАНН»: О:/БП и качество НО/материалы событий.

В течение 12 (двенадцати) часов с момента подписания документации о ПВС, Обслуживающая компания направляет по электронной почте по имеющемуся у неё адресу авиакомпании сканированные копии заполненной документации о ПВС.

5.11. Ответственность организации по наземному обслуживанию в а/п:

5.11.1. В случае обнаружения ПВС, установление причин повреждения производится в порядке, определенном действующим законодательством.

5.11.2. Обслуживающая компания не несет ответственности за ПВС, допущенные третьими лицами.

5.12. Обязанности представителя Перевозчика

При обслуживании ВС авиакомпании в аэропорту:

В случае обнаружения повреждений или получения информации об обнаружении повреждений от представителя Обслуживающей компании обязан удостовериться в наличии повреждений и подписать заполненные представителем организации по наземному обслуживанию «Карту-наряд» / «Chart-Order» и «Акт о событии».

Приложение 1 Бланк карты-наряда/chart-order

КАРТА-НАРЯД/CHART-ORDER № _____

на оказание технической помощи при обслуживании самолета/for technical handling of aircraft

тип, борт. номер/type, reg. number _____

авиакомпания/carrier _____

вид обслуживания/maintenance _____ аэропорт/airport _____

цех АТБ/shop № _____ смена/shift № _____ « _____ »

Предоставление спецавтотранспорта/automobile supply

№ п/п	Тип/Type	Время/Т мин/min	К-во/Q	№ п/п	Тип/Type	Время/Т мин/min	К-во/Q

**Обязательные работы (оплата входит в единую ставку по соглашению)
Common operations (payment according agreement)**

№ п/п	Наименование работ/Operations	К-во/Q	Время/Т мин/min	Ф.И.О./signature
1	Принять самолет на МС. Установить колодки под колесами шасси/Parking aircraft on stand. Position wheel-chocks.			
2	Противопожарное обеспечение/Fire-fighting equipment			
3	Обеспечение электропитанием (фактическое время)/GPU (total time)			
4	Помощь по заправке (сливу) топлива/Refuelling (defueling) operation assistance			
5	Помощь по заправке (сливу) водой/Water supply (drain)			
6	Уборка кабины/Interior cleaning Обработка санузлов/Toilet service			
7	Предоставление агрегата запуска (фактическое время)/Airstarter supply (total time)			
8	Выпуск самолета: убрать колодки, установить связь с экипажем по СПУ, проследить за запуском двигателей, разрешить движение, проследить за выруливанием самолета с МС/Departure service work: remove wheelchcks, perform ramp to flight deck communication, engine start monitoring, observe aircraft taxiing.			

Приложение 2 Форма акта о событии



АО «Международный аэропорт Нижний Новгород»
аэродром Нижний Новгород (Стригино) – UWGG / GOJ

АКТ
о событии

« ____ » _____ 20__ г.

г. Нижний Новгород

Время: _____ (МСК) _____ (UTC)

Место: _____

Описание события: _____

Обстоятельства/причины события: _____

Последствия/выводы: _____

Приложения: _____

Председатель комиссии (НКСП): _____

Члены комиссии:

_____/_____
_____/_____
_____/_____

Лист регистрации поправок

Поправки	Номера листов (страниц)				Всего листов (страниц) в документе	Входящий № сопроводительного документа	Подпись	Дата
	измененных	замененных	новых	аннулирова нных				
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Лист согласования

ИД документа 5053596

Стандарт менеджмента качества СМК СТО 34-2024 Стандарт Политика "NO TOUCH POLICY"

По всем версиям

Список сотрудников, подписавших документ электронной подписью:

Кто подписал		За кого поставлена подпись		Дата подписи	Версия
ФИО	Должность	ФИО	Должность	Дата подписи	Версия
Визирующие подписи					
Донмез Д.З.	Ведущий специалист	Донмез Д.З.	Ведущий специалист	26.03.2024 10:43:33	4
Евгеньева С.В.	Директор по производству	Евгеньева С.В.	Директор по производству	26.03.2024 08:08:33	4
Киреев А.П.	Начальник инспекции по безопасности полетов	Киреев А.П.	Начальник инспекции по безопасности полетов	25.03.2024 16:45:41	4
Сачкова Т.А.	Руководитель службы	Сачкова Т.А.	Руководитель службы	25.03.2024 11:25:15	3
Студнев Д.И.	Начальник службы	Студнев Д.И.	Начальник службы	25.03.2024 11:21:20	3
Данилов Е.С.	Директор по правовым вопросам	Данилов Е.С.	Директор по правовым вопросам	25.03.2024 09:11:11	3
Мажаев В.И.	Начальник центра	Мажаев В.И.	Начальник центра	25.03.2024 08:57:26	3

Автор документа: Донмез Дина Зиннуровна

Указатель рассылки

№ п/п	Адресат
1	Директор по правовым вопросам
2	Директор по производству
3	Служба качества
4	СНО
5	ИБП
6	ЮС
7	ЦПиУП ВС