

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор  
АО «АЭРОПОРТ «БЕГИШЕВО»

«АЭРОПОРТ  
«БЕГИШЕВО»  
для документов» А.П. Парфененко  
2023 г.



И.04-030-2023

**ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА  
ТЕРРИТОРИИ АЭРОПОРТА БЕГИШЕВО**

Редакция 2

**Контрольный  
экземпляр**

## Лист согласования

Разработчик:

Заместитель начальника СТиАБ

В.Э. Кузнецов

Начальник СПАСОП

В.Н. Гильман

Начальник СРЭ

Р.К. Тухватуллин

Начальник ОПБ

Е.В. Балобанов

Начальник инспекции по БП

Р.П. Минеев

Ведущий специалист РНИиАРП

А.В. Удашова

Согласовано:

Первый ЗГД – директор по производству

Д.А. Захаров

ЗГД по безопасности - начальник СТиАБ

М.Х. Хамидуллин

ЗГД по экономике и финансам

С.А. Каюмова

Директор по капитальному строительству-  
Главный инженер

А.К. Шарифуллин

Начальник Службы по правовому обеспечению  
дочерних обществ ЦПО ПАО КАМАЗ

Т.М. Зенкова

Начальник отдела качества

О.В. Мурадымова

Нормоконтроль отдела качества:

Лист 1

Листов 1

**Лист рассылки**

№ п/п	Должность руководителя, наименование подразделения	Номер учтенного экземпляра и вид рассылки
1	ЗГД по безопасности - начальник СТиАБ	1 (СЭД)
2	ЗГД по экономике и финансам	2 (СЭД)
3	Директор по капитальному строительству- главный инженер	3 (СЭД)
4	Коммерческий директор	4 (СЭД)
5	СТиАБ	5 (СЭД)
6	ОЭиФ	6 (СЭД)
7	СПАСОП	7 (СЭД)
8	СРЭ	8 (СЭД)
9	ОПБ	9 (СЭД)
10	ИБП	10 (СЭД)
11	Подразделение коммерческого директора	11 (СЭД)
12	СОП (начальник аэровокзала)	12 (СЭД)
13	Отдел качества	13 (СЭД)

## Сведения о документе

Наименование документа	Правила ведения коммерческой деятельности на территории аэропорта Бегишево
Номер	И.04-030-2023
Разработан (служба)	СТиАБ СПАСОП СРЭ ОПБ ИБП ПКД
Разработчик	Заместитель начальника СТиАБ – В.Э. Кузнецов Начальник СПАСОП – В.Н. Гильман Начальник СРЭ – Р.К. Тухватуллин Начальник ОПБ – Е.В. Балобанов Начальник по БП – Р.П. Минеев Ведущий специалист по РНИиАРП - Удашова А.В.
Введен в действие (впервые/ <u>взамен</u> )	взамен И.04-023-2019 Правила ведения коммерческой деятельности на территории аэропорта Бегишево, утв. приказом № 74 от 03.03.2020г.
Распорядительным документом	Приказ № 276 от 13.07.2023
Дата ввода в действие	01.08.2023
Место хранения контрольного экземпляра	Отдел качества
Актуализированная электронная версия	О//НСДО// НОРМАТИВНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ// ВНУТРЕННЯЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ// И, ИТ
Ответственность за управление документом	Ведущий специалист по РНИиАРП – Удашова А.В.
Периодичность проверки	не реже, чем 1 раз в 5 лет



## Перечень действующих страниц

Раздел	Страница	Дата	Раздел	Страница	Дата
Титульный лист	1/1	01.08.2023	Раздел 11	3/4	01.08.2023
Лист согласования	1/1	01.08.2023	Раздел 11	4/4	01.08.2023
Лист рассылки	1/1	01.08.2023	Раздел 12	1/6	01.08.2023
Сведения о документе	1/1	01.08.2023	Раздел 12	2/6	01.08.2023
Лист регистрации изменений	1/1	01.08.2023	Раздел 12	3/6	01.08.2023
Перечень действующих страниц	1/1	01.08.2023	Раздел 12	4/6	01.08.2023
Содержание	1/1	01.08.2023	Раздел 12	5/6	01.08.2023
Раздел 1	1/1	01.08.2023	Раздел 12	6/6	01.08.2023
Раздел 2	1/1	01.08.2023	Раздел 13	1/2	01.08.2023
Раздел 3	1/1	01.08.2023	Раздел 13	2/2	01.08.2023
Раздел 4	1/3	01.08.2023	Раздел 14	1/1	01.08.2023
Раздел 4	2/3	01.08.2023	Раздел 15	1/3	01.08.2023
Раздел 4	3/3	01.08.2023	Раздел 15	2/3	01.08.2023
Раздел 5	1/1	01.08.2023	Раздел 15	3/3	01.08.2023
Раздел 6	1/1	01.08.2023	Раздел 16	1/1	01.08.2023
Раздел 7	1/1	01.08.2023	Приложение 01	1/1	01.08.2023
Раздел 8	1/3	01.08.2023	Приложение 02	1/2	01.08.2023
Раздел 8	2/3	01.08.2023	Приложение 02	2/2	01.08.2023
Раздел 8	3/3	01.08.2023	Приложение 03	1/2	01.08.2023
Раздел 9	1/8	01.08.2023	Приложение 03	2/2	01.08.2023
Раздел 9	2/8	01.08.2023	Приложение 04	1/2	01.08.2023
Раздел 9	3/8	01.08.2023	Приложение 04	2/2	01.08.2023
Раздел 9	4/8	01.08.2023	Лист ознакомления с документом	1/1	01.08.2023
Раздел 9	5/8	01.08.2023	Лист ознакомления с изменениями	1/1	01.08.2023
Раздел 9	6/8	01.08.2023			
Раздел 9	7/8	01.08.2023			
Раздел 9	8/8	01.08.2023			
Раздел 10	1/6	01.08.2023			
Раздел 10	2/6	01.08.2023			
Раздел 10	3/6	01.08.2023			
Раздел 10	4/6	01.08.2023			
Раздел 10	5/6	01.08.2023			
Раздел 10	6/6	01.08.2023			
Раздел 11	1/4	01.08.2023			
Раздел 11	2/4	01.08.2023			

**Содержание****Номер  
раздела****Наименование раздела**

- 1 Область применения
- 2 Нормативные ссылки
- 3 Обозначения и сокращения
- 4 Определения
- 5 Обязательные требования для контрагентов
- 6 Требования к режиму рабочего времени (при работе с пассажирами)
- 7 Требования к персоналу
- 8 Требования по транспортной (авиационной) безопасности
- 9 Требования по соблюдению правил пожарной безопасности
- 10 Требования к эксплуатации и санитарно-гигиеническому содержанию объектов недвижимого имущества
- 11 Требования по экологической безопасности и охране окружающей среды
- 12 Дополнительные требования к ведению коммерческой деятельности на территории аэропорта (для Арендаторов)
- 13 Требования по обеспечению безопасности полётов
- 14 Ответственность
- 15 Контроль за качеством услуг, предоставляемых контрагентами
- 16 Записи

**Приложения**

- 01 Форма журнала учета противопожарных инструктажей
- 02 Образец Акта по факту выявленного нарушения
- 03 Требования к качеству уборки помещений и занимаемых территорий
- 04 Образец карты проверки качества услуг, оказываемых контрагентами на территории аэропорта Нижнекамск (Бегишево)

## 1 Область применения

1.1 Данные правила являются руководством для контрагентов (далее по тексту - Руководство) при ведении деятельности на территории аэропорта Нижнекамск (Бегишево) (далее по тексту – Аэропорт), и разработаны с целью:

- введения единых требований для всех контрагентов, осуществляющих коммерческую, производственную деятельность, выполняющих работы, оказывающих услуги пассажирам и иным лицам на территории Аэропорта;

- обеспечения выполнения контрагентами требований авиационной и транспортной безопасности;

- обеспечения выполнения контрагентами требований пожарной безопасности;

- повышения уровня качества обслуживания потребителей услуг;

- осуществления контроля ведения коммерческой деятельности на территории Аэропорта и принятых на себя обязательств со стороны контрагентов.

- обеспечения выполнения контрагентами требований безопасности полётов;

- обеспечения выполнения контрагентами требований безопасности движения на аэродроме Нижнекамск (Бегишево) (далее по тексту – Аэродром);

- обеспечения экологической безопасности на территории Общества.

1.2 Требования настоящего Руководства обязательны для исполнения всеми контрагентами.

1.3 Деятельность контрагентов должна быть направлена на соблюдение интересов АО «АЭРОПОРТ «БЕГИШЕВО» (далее по тексту – Общество), пассажиров и иных лиц, находящихся на территории Аэропорта, с условием обеспечения авиационной и транспортной безопасности и соблюдения законодательства РФ.

1.4 Настоящее Руководство подлежит размещению на официальном сайте Общества во вкладке «Сторонним организациям» (<http://nbc.aero/partners/tenants/>) для ознакомления и выполнения, приведенных в них требований контрагентами.

1.5 Общество вправе вносить изменения в Руководство с последующим размещением актуальной версии на официальном сайте.



## 2 Нормативные ссылки

В настоящих Правилах использованы ссылки на следующие нормативные документы:

2.1 Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»

2.2 Федеральный закон от 24.06.1998 № 89-ФЗ «Об отходах производства и потребления»

2.3 Федеральный закон от 10.01.2002 № 7-ФЗ «Об охране окружающей среды»

2.4 Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»

2.5 Федеральный закон от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»

2.6 Указ Президента Российской Федерации от 11.07.2004 г. № 868 «Вопросы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий»

2.7 Приказ МЧС России от 18.11.2021 г. № 806 «Об определении Порядка, видов, сроков обучения лиц, осуществляющих трудовую или служебную деятельность в организациях, по программам противопожарного инструктажа, требований к содержанию указанных программ и категорий лиц, проходящих обучение по дополнительным профессиональным программам в области пожарной безопасности»

2.8 МГА СССР 29.03.1985г. Санитарно-гигиенические требования к аэровокзалам гражданской авиации от 29.03.1985 г.

2.9 И.15-006-2023 «Инструкция по пропускному и внутриобъектовому режиму в аэропорту Нижнекамск (Бегишево)»

2.10 И.16-034-2021 «Оперативный план по тушению пожаров на воздушных судах в аэропорту Нижнекамск (Бегишево)»

*Примечание – Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящими правилами следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то текст, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.*

### 3 Обозначения и сокращения

АНВ – акт незаконного вмешательства

АО – акционерное общество

АС – чрезвычайные ситуации

ВС – воздушное судно

ГСМ – горюче-смазочные материалы

ЗТБ – зона транспортной безопасности

НИ – недвижимое имущество

ООС – охрана окружающей среды

ОПБ – отдел промышленной безопасности

ОСТ – отраслевой стандарт

ОТИ – объект транспортной инфраструктуры

ПКД – подразделение коммерческого директора

ПЦН – пульт централизованного наблюдения

РНИ и АРП – работа с недвижимым имуществом и аренде рекламных площадей

СТиАБ – служба транспортной и авиационной безопасности

СПАСОП – служба противопожарного и аварийно-спасательного обеспечения полетов

СУБП – система управления безопасностью полетов

ТС – транспортное средство

ЧС – чрезвычайные ситуации

#### 4 Определения

**Авиационная безопасность** – состояние защищённости авиации от незаконного вмешательства в деятельность в области авиации.

**Аренда:** вид договора, при котором Арендодатель обязуется предоставить Арендатору имущество за плату во временное владение и пользование или во временное пользование.

**Арендатор:** субъект, получающий имущество во временное владение и пользование или во временное пользование.

**Арендодатель:** собственник имущества или уполномоченное собственником лицо на сдачу имущества в аренду от своего имени.

**Аэропорт:** комплекс сооружений, включающий в себя аэродром, аэровокзал, другие сооружения, предназначенный для приёма и отправки воздушных судов, обслуживания воздушных перевозок и имеющий для этих целей необходимое оборудование.

**Багаж:** личные вещи пассажиров, перевозимые на воздушном судне по соглашению с перевозчиком.

**Внутриобъектовый режим:** совокупность организационно-технических мероприятий и правил, направленных на обеспечение порядка передвижения лиц и транспортных средств в зоне транспортной безопасности Аэропорта.

**Воздушное судно:** летательный аппарат, поддерживаемый в атмосфере за счёт взаимодействия с воздухом, исключая взаимодействие с воздухом, отражённым от земной (водной) поверхности.

**Зона транспортной безопасности:** объект транспортной инфраструктуры, его часть, для которой в соответствии с Требованиями по обеспечению транспортной безопасности устанавливается особый режим прохода (проезда) физических лиц (транспортных средств) и проноса (провоза) грузов, багажа, ручной клади, личных вещей либо перемещения животных, а также критических элементов объекта транспортной инфраструктуры (транспортного средства).

**Коммерческая деятельность:** предпринимательская деятельность, осуществляемой на территории аэропорта Нижнекамск (Бегишево), и направленная на удовлетворение потребностей пассажиров, и иных лиц,

находящихся на территории аэропорта Нижнекамск (Бегишево), с целью извлечения прибыли.

**Контрагент:** юридические или физические лица, осуществляющие коммерческую, производственную и иную деятельность на территории аэропорта Нижнекамск (Бегишево), выполняющие работы, оказывающие услуги пассажирам, а также иным лицам, находящимся на территории аэропорта Нижнекамск (Бегишево).

**Обслуживание пассажиров:** деятельность по предоставлению платных или бесплатных услуг с целью удовлетворения соответствующих потребностей пассажиров и иных лиц, находящихся на территории аэропорта Нижнекамск (Бегишево).

**Общество:** АО «АЭРОПОРТ «БЕГИШЕВО».

**Окружающая среда:** совокупность компонентов природной среды, природных и природно-антропогенных объектов, а также антропогенных объектов.

**Охрана окружающей среды:** деятельность, направленная на сохранение и восстановление природной среды, рациональное использование и воспроизводство природных ресурсов, предотвращение негативного воздействия хозяйственной и иной деятельности на окружающую среду и ликвидацию её последствий.

**Перевозчик:** физическое или юридическое лицо, имеющее воздушное судно на праве собственности, на условиях аренды или на ином законном основании, использующее указанное воздушное судно для полётов и имеющее сертификат (свидетельство) эксплуатанта.

**Потребитель:** лицо, пользующееся услугами на территории аэропорта Нижнекамск (Бегишево).

**Производственная деятельность:** аэропортовая деятельность, осуществляемая контрагентом, связанная с наземным и оперативно-техническим обслуживанием воздушных судов, обеспечением ГСМ и спецжидкостями, обслуживанием пассажиров, обработкой багажа, почты и груза, а также по обеспечению бортовым питанием на территории аэропорта Нижнекамск (Бегишево).

**Пропускной режим:** совокупность правил и процедур допуска лиц и транспортных средств в зоны транспортной безопасности.

**Пункт досмотра:** специальное помещение, оборудованное и оснащённое в соответствии с требованиями, предъявляемыми к пунктам досмотра действующим законодательством Российской Федерации.

**СУБП:** система управления безопасностью полётов.

**Территория Аэропорта:** объекты недвижимого имущества, включая земельные участки, здания, строения, сооружения, находящиеся во владении или пользовании у АО «АЭРОПОРТ «БЕГИШЕВО» на любом законном основании либо фактически им используемые.

**Транспортная безопасность:** состояние защищенности ОТИ и ТС от АНВ.

**Услуга:** совершение определенных действий или осуществление определенной деятельности.

**Участники:** стороны, взаимодействующие в рамках настоящего Руководства (контрагенты и Общество).

**Экологический контроль:** система мер, направленная на предотвращение, выявление и пресечение нарушения законодательства в области охраны окружающей среды, обеспечение соблюдения контрагентами требований, в том числе нормативов и нормативных документов, федеральных норм и правил, в области охраны окружающей среды.

## 5 Обязательные требования для контрагентов

Коммерческая и/или производственная деятельность на территории Аэропорта возможна при наличии заключенных договоров аренды/оказания услуг/выполнения работ и/или иных договоров между контрагентом и Обществом.

Контрагенты обязаны соблюдать требования действующего законодательства РФ, в том числе в области гражданской авиации, требования действующих внутренних нормативных документов и организационно-распорядительных документов Общества, требования настоящего Руководства.

Осуществляемая контрагентами деятельность не должна нарушать права и законные интересы Общества, пассажиров, пользователей и других контрагентов.

Обязательные требования к контрагентам, осуществляющим коммерческую и/или производственную деятельность, выполняющим работы, оказывающим услуги пассажирам и иным лицам на территории Аэропорта:

5.1 Требования к режиму рабочего времени (при работе с пассажирами) (раздел 6)

5.2 Требования к персоналу (раздел 7)

5.3 Требования по транспортной (авиационной) безопасности (раздел 8).

5.4 Требования по соблюдению правил пожарной безопасности (раздел 9).

5.5 Требования к эксплуатации и санитарно-гигиеническому содержанию объектов (раздел 10).

5.6 Требования по экологической безопасности и охране окружающей среды (раздел 11).

5.7 Дополнительные требования к ведению коммерческой деятельности на территории аэропорта (для Арендаторов) (раздел 12).

5.8 Требования по обеспечению безопасности полетов (раздел 13).

**6 Требования к режиму рабочего времени (при работе с пассажирами)**

6.1.1 Контрагент обязан соблюдать круглосуточный режим работы в соответствии с режимом работы Общества, при отсутствии согласованного с Обществом иного регламента работы.

6.1.2 Контрагент должен непрерывно, в течение режима работы Общества, предоставлять услуги пассажирам и гостям.

6.1.3 Технологические перерывы в течение рабочего времени не должны превышать 15 минут.

6.1.4 Контрагент должен иметь информацию о наименовании и режиме работы каждой точки по предоставлению услуг, о технологических перерывах (с указанием времени начала и окончания перерыва), размещенную на информационных носителях на видном месте в виде пластиковой таблички с печатным текстом на листе А4.

## 7 Требования к персоналу

7.1.1 Контрагенты, работающие непосредственно с потребителями услуг и осуществляющие свою деятельность на территории Аэропорта, должны иметь квалифицированный персонал.

7.1.2 Обслуживающий персонал должен:

- быть общительным, коммуникабельным и приветливым;
- создавать атмосферу гостеприимства;
- проявлять доброжелательность и терпение, быть выдержанным, обладать способностью избегать конфликтных ситуаций;
- обладать общей культурой и соблюдать профессиональную этику в процессе обслуживания потребителей услуг;
- реагировать на замечания и предложения потребителей услуг;
- предоставлять любому обратившемуся с вопросом потребителю интересующую его информацию, касающуюся деятельности торговой точки организации;
- иметь опрятный внешний вид, а также носить фирменный бейдж с указанием Ф.И.О. и должности.



## 8 Требования по транспортной (авиационной) безопасности

8.1 Персонал контрагента должен быть письменно ознакомлен в службе транспортной и авиационной безопасности (далее – СТиАБ) с требованиями «Инструкции по пропускному и внутриобъектовому режиму в аэропорту Нижнекамск (Бегишево)» и неукоснительно выполнять ее (Выписка из Инструкции размещена на сайте Общества по ссылке <https://nbc.aero/partners/tenants/>).

8.2 Контрагент обеспечивает соблюдение своим персоналом требований «Инструкции по пропускному и внутриобъектовому режиму в аэропорту Нижнекамск (Бегишево)».

8.3 Контрагент обязан:

8.3.1 Определить должностное лицо, ответственное за контроль в интересах транспортной и авиационной безопасности и взаимодействие с СТиАБ.

8.3.2 Своевременно и в установленном порядке подавать обоснованные заявки в СТиАБ для оформления личных и транспортных пропусков в рамках заключенных договоров.

8.4 Руководитель контрагента несет персональную ответственность за:

8.4.1 Достоверность данных, содержащихся в заявках на оформление личных и транспортных пропусков, оформленных по формам, установленным договором на услуги по оформлению личных и транспортных пропусков на территорию Общества.

8.4.2 Своевременность оплаты согласно действующему Прейскуранту на оформление личных и транспортных пропусков, установленному договором на услуги по оформлению личных и транспортных пропусков на территорию Общества.

8.4.3 Подачу списков уволенных сотрудников и возврат пропуска в СТиАБ в течение 3 (трех) рабочих дней с даты увольнения работника. В случае расторжения договора организация обязана сдать в СТиАБ все ранее выданные пропуска, не позднее следующего дня с момента расторжения договора.

8.5 Персонал контрагента при нахождении в зонах транспортной безопасности аэропорта должен иметь пропуск установленного образца, носить его на верхней одежде, предъявлять его сотрудникам СТиАБ Общества в местах контроля и пройти досмотр на безопасность в пункте досмотра. **Запрещается**

***передавать свой пропуск другим лицам.***

8.6 Персоналу контрагента запрещено находиться в ЗТБ аэропорта в местах (участках), не обозначенных сектором допуска на пропуске.

8.7 Персонал контрагента должен незамедлительно сообщить в ЦУП (тел.: 796-715, 796-775) о любой информации об угрозе АНВ в деятельность Общества, а также об обнаруженных потенциально опасных вещах и предметах на территории Аэропорта.

8.8 Особые требования обеспечения безопасности в пунктах досмотра Аэропорта:

8.8.1 При входе в пункт досмотра персонал контрагента проходит досмотр, а также досмотр находящихся при нем вещей с использованием технических средств.

8.8.2 При входе в пункт досмотра запрещено проносить с собой в ЗТБ предметы и вещества согласно перечню (указан в выписке из «Инструкции по пропускному и внутриобъектовому режиму в аэропорту Нижнекамск (Бегишево)»).

8.8.3 Контрагентам запрещено использовать как в своей производственной деятельности, так и для продажи в сети розничной торговли в торговых точках, расположенных в ЗТБ, колюще-режущие и иные опасные предметы, и вещества, запрещенные к перевозке.

8.8.4 Контрагенты, осуществляющие торговлю жидкостями, аэрозолями и гелями в ЗТБ (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 ЗТБ. При отпуске товаров обеспечивать их надежную упаковку в пакеты и выдачу соответствующего чека.

8.8.5 Контрагенты должны обеспечивать строгое соответствие перемещаемых в ЗТБ предметов данным сопроводительных документов.

8.8.6 Технический персонал контрагентов, чья деятельность связана с необходимостью проноса в ЗТБ инструментов и инвентаря, должны предъявлять свое имущество для досмотра сотрудникам СТиАБ, в соответствии с требованиями норм, правил и процедур по транспортной (авиационной безопасности), действующих на территории Аэропорта, а также обеспечивать сохранность вносимых предметов и их вынос из ЗТБ.

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

8.8.8 Обо всех, ставших известными работникам контрагента фактах, нарушений мер транспортной (авиационной) безопасности, обязаны проинформировать своего руководителя, сотрудников СТиАБ Аэропорта и сотрудников органов внутренних дел.

8.9 Запрещено парковать автомобили на территории Аэропорта в местах, не определенных под парковку.

## 9 Требования по соблюдению правил пожарной безопасности

Настоящие требования пожарной безопасности устанавливают правила поведения людей, порядок организации производства и/или содержания территорий, зданий, сооружений, помещений и других объектов (далее по тексту - объектов) в целях обеспечения пожарной безопасности.

Ответственность за обеспечение пожарной безопасности в арендуемых помещениях несёт контрагент, арендующий эти помещения.

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

По итогам проверки, при необходимости, составляется Акт о нарушениях правил пожарной безопасности, который подписывается сотрудником СПАСОП и сотрудником контрагента (рекомендуемая форма акта в соответствии с **Приложением 02**). В Акте в обязательном порядке указывается срок, данный на устранение нарушения. По истечении этого срока проводится контрольная проверка.

### 9.1 Контрагент обязуется:

9.1.1. Информировать Общество о происшествиях, инцидентах, чрезвычайных ситуациях, произошедших при нарушении правил пожарной безопасности по следующим каналам связи: тел. 8(8552) 79-67-01, 8(8552) 79-65-01 – диспетчер ПЦН СПАСОП.

9.1.2. Выделить по запросу Общества своих представителей для участия в расследованиях происшествий, инцидентов и чрезвычайных ситуаций, произошедших в Аэропорту, и связанных с нарушениями правил пожарной безопасности.

9.1.3. Самостоятельно обеспечить соблюдение установленных законодательством режимных требований и норм по обеспечению пожарной безопасности на объектах.

9.1.4. Назначать лиц, ответственных за пожарную безопасность на объекте (предоставлять письменные распоряжения в СПАСОП о закреплении ответственных за пожарную безопасность, учет огнетушителей).

9.1.5. Разработать инструкцию о мерах пожарной безопасности для объекта и согласовать их с начальником СПАСОП.

9.1.6. Организовать обучение работников мерам пожарной безопасности.

9.1.7. В целях доведения до лиц, осуществляющих трудовую деятельность в организации контрагента, обязательных требований пожарной безопасности, изучения пожарной и взрывопожарной опасности технологических процессов, производств и оборудования, имеющихся на объекте, систем предотвращения пожаров и противопожарной защиты, а также действий в случае возникновения пожара обеспечить прохождение своим персоналом противопожарных инструктажей.

По видам и срокам проведения противопожарные инструктажи подразделяются на:

- вводный;
- первичный на рабочем месте;
- повторный;
- внеплановый;
- целевой.

Вводный противопожарный инструктаж проводится до начала выполнения трудовой деятельности в СПАСОП.

Первичный противопожарный инструктаж на рабочем месте проводится непосредственно на рабочем месте до начала трудовой деятельности в организации контрагента со всеми лицами, прошедшими вводный противопожарный инструктаж.

Повторный противопожарный инструктаж проводится не реже 1 раза в год со всеми лицами, осуществляющими трудовую деятельность в организации контрагента, с которыми проводился вводный противопожарный инструктаж и первичный противопожарный инструктаж на рабочем месте.

Внеплановый противопожарный инструктаж проводится при введении в действие новых или внесении изменений в действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, нормативные документы по пожарной безопасности, содержащие требования пожарной безопасности, применимые для организации контрагента; при изменении технологического процесса производства, техническом перевооружении, замене или модернизации оборудования, инструментов, исходного сырья, материалов, а также изменении других факторов, влияющих на противопожарное состояние объекта; при нарушении лицами,

осуществляющими трудовую деятельность в организации контрагента, обязательных требований пожарной безопасности, которые могли привести или привели к пожару; в случае перерыва в осуществлении трудовой деятельности более чем на 60 календарных дней.

Целевой противопожарный инструктаж проводится в следующих случаях:

- перед выполнением огневых работ и других пожароопасных и пожаровзрывоопасных работ, на которые оформляется наряд-допуск;
- перед выполнением других огневых, пожароопасных и пожаровзрывоопасных работ, в том числе не связанных с прямыми обязанностями по специальности, профессии;
- перед ликвидацией последствий пожаров, аварий, стихийных бедствий и катастроф; в иных случаях, определяемых руководителем организации.

О проведении противопожарного инструктажа лиц, осуществляющих трудовую деятельность в организации контрагента, после проверки соответствия знаний и умений требованиям, предусмотренным программами противопожарного инструктажа, должностным лицом, проводившим проверку соответствия знаний и умений лиц, осуществляющих трудовую или служебную деятельность в организации контрагента, требованиям, предусмотренным программами противопожарного инструктажа, производится запись в журнале учета противопожарных инструктажей (рекомендуемый образец оформления приведен в **Приложении №01**).

9.1.8. Требовать от персонала и посетителей соблюдения правил пожарной безопасности.

9.1.9. Выполнять требования и предписания должностных лиц Общества, ответственных за обеспечение пожарной безопасности, уполномоченных органов исполнительной власти РФ в области пожарной безопасности, выполнять требования и предписания Общества, издаваемые в соответствии с действующим законодательством РФ для соблюдения требований пожарной безопасности арендуемого помещения.

9.1.10. Обеспечить:

- наличие табличек с номером телефона для вызова пожарной службы Общества и ФИО лица, ответственного за соблюдение требований пожарной безопасности на объектах.

– наличие первичных средств пожаротушения в количестве, предусмотренном в действующих нормативных актах законодательства РФ, с соблюдением сроков их перезарядки, освидетельствования и своевременной замены и ведением журнала учета огнетушителей;

– выполнение на объекте требований, предусмотренных статьей 12 Федерального закона «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23.02.2013 № 15-ФЗ;

– категорирование по взрывопожарной и пожарной опасности, а также определение класса зоны в соответствии с главами 5, 7 и 8 Федерального закона «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» от 22.07.2008 № 123-ФЗ помещений производственного и складского назначения и наружных установок с обозначением их категорий (за исключением помещений категории Д по взрывопожарной и пожарной опасности) и классов зон на входных дверях помещений с наружной стороны и на установках в зоне их обслуживания на видном месте.

– исправное состояние систем и средств противопожарной защиты объекта (автоматических установок пожаротушения и сигнализации, установок систем противодымной защиты, системы оповещения о пожаре, средств пожарной сигнализации, систем противопожарного водоснабжения, противопожарных дверей, противопожарных и дымовых клапанов, защитных устройств в противопожарных преградах);

– сохранность устройств систем автоматической пожарной сигнализации, автоматического пожаротушения и оповещения людей о пожаре, а также других противопожарных устройств на объектах.

9.1.11. Самостоятельно устранять в случае повреждения контрагентом толстослойных напыляемых составов, огнезащитных обмазок, штукатурки, облицовки плитными, листовыми и другими огнезащитными материалами, в том числе на каркасе, комбинации этих материалов, в том числе с тонкослойными вспучивающимися покрытиями строительных конструкций, горючих отделочных и теплоизоляционных материалов, воздуховодов, металлических опор оборудования и эстакад.

9.1.12. При эксплуатации эвакуационных путей, эвакуационных и аварийных выходов запрещается:

– загромождать эвакуационные пути и выходы (в том числе проходы, коридоры, тамбуры, галереи, лестничные площадки, марши лестниц, двери, эвакуационные люки) различными материалами, изделиями, оборудованием, производственными отходами, мусором и другими предметами, а также блокировать двери эвакуационных выходов;

– устраивать в тамбурах выходов сушилки и вешалки для одежды, гардеробы, а также хранить инвентарь и другие материалы;

– фиксировать самозакрывающиеся двери лестничных клеток, коридоров, холлов и тамбуров в открытом положении (если для этих целей не используются устройства, автоматически срабатывающие при пожаре), а также снимать их;

– изменять направление открывания дверей, за исключением дверей, открывание которых не нормируется или к которым предъявляются иные требования в соответствии с нормативными правовыми актами.

9.1.13. При возникновении пожара и возгорания по вине контрагента, повлекшие за собой сбойные ситуации в Аэропорту (задержка рейса и т.д.), нанесение материального ущерба Обществу, а также работу аварийно-спасательной службы при ликвидации АС и ЧС, Общество вправе предъявить контрагенту штрафные санкции, предусмотренные договором. Факт уничтожения или повреждения имущества вследствие пожара, причины возникновения пожара, виновные стороны (лица) и размеры ущерба устанавливаются материалами расследования с участием контрагента, представителя Государственного пожарного надзора и Общества. Размер ущерба, подлежащего возмещению в результате нарушения контрагентами требований пожарной безопасности, определяется сторонами в соответствии с требованиями гражданского законодательства РФ;

9.1.14. Определить порядок и сроки проведения работ по очистке вентиляционных камер, циклонов, фильтров и воздухопроводов от горючих отходов и отложений с составлением соответствующего акта, организовать проведение указанных работ не реже 1-го (одного) раза в год с внесением информации в Журнал эксплуатации систем противопожарной защиты;

9.1.15. Принимать меры по недопущению ложных срабатываний систем противопожарной защиты при осуществлении коммерческой и/или производственной деятельности, строительного-монтажных и других работ



вследствие выделения дыма или пыли.

9.1.16. Организовать хранение на объекте рабочей и исполнительной документации по перепланировке и переустройству инженерных сетей и систем противопожарной защиты. Предоставлять указанную документацию на рассмотрение по запросу Общества.

## 9.2 **Запрещено:**

9.2.1. хранить и применять на чердаках, в подвалах и цокольных этажах легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, порох, взрывчатые вещества, пиротехнические изделия, баллоны с горючими газами, товары в аэрозольной упаковке, целлулоид и другие пожаровзрывоопасные вещества и материалы, кроме случаев, предусмотренных иными нормативными документами по пожарной безопасности;

9.2.2. использовать чердаки, технические этажи, вентиляционные камеры и другие технические помещения для организации производственных участков, мастерских, а также для хранения продукции, оборудования, мебели и других предметов;

9.2.3. устраивать в подвалах и цокольных этажах мастерские, а также размещать иные хозяйственные помещения, размещение которых не допускается нормативными документами по пожарной безопасности, если нет самостоятельного выхода или выход из них не изолирован противопожарными преградами от общих лестничных клеток;

9.2.4. снимать предусмотренные проектной документацией двери эвакуационных выходов из поэтажных коридоров, холлов, фойе, тамбуров и лестничных клеток, другие двери, препятствующие распространению опасных факторов пожара на путях эвакуации;

9.2.5. самостоятельно производить изменение объемно-планировочных решений и размещение инженерных коммуникаций и оборудования, в результате которых ограничивается доступ к огнетушителям, пожарным кранам и другим системам обеспечения пожарной безопасности или уменьшается зона действия автоматических систем противопожарной защиты (автоматической пожарной сигнализации, стационарной автоматической установки пожаротушения, системы дымоудаления, системы оповещения и управления эвакуацией);

9.2.6. загромождать мебелью, оборудованием и другими предметами переходы в смежные секции, выходы на наружные эвакуационные лестницы и проходы к местам крепления спасательных устройств;

9.2.7. проводить уборку помещений и стирку одежды с применением бензина, керосина и других легковоспламеняющихся и горючих жидкостей, а также производить отогревание замерзших труб паяльными лампами и другими способами с применением открытого огня;

9.2.8. устраивать в лестничных клетках и поэтажных коридорах кладовые и другие подсобные помещения, а также хранить под лестничными маршами и на лестничных площадках вещи, мебель и другие горючие материалы;

9.2.9. оставлять по окончании рабочего времени не обесточенными электроустановки и бытовые электроприборы в помещениях, в которых отсутствует дежурный персонал, за исключением дежурного освещения, систем противопожарной защиты, а также других электроустановок и электротехнических приборов, если это обусловлено их функциональным назначением и (или) предусмотрено требованиями инструкции по эксплуатации;

9.2.10. эксплуатировать электропровода и кабели с видимыми нарушениями изоляции, применять в целях отопления самодельные электронагревательные устройства;

9.2.11. пользоваться розетками, рубильниками, другими электроустановочными изделиями с повреждениями;

9.2.12. оставлять без присмотра включенными в электрическую сеть электронагревательные приборы, а также другие бытовые электроприборы, в том числе находящиеся в режиме ожидания, за исключением электроприборов, которые могут и (или) должны находиться в круглосуточном режиме работы в соответствии с инструкцией завода-изготовителя;

9.2.13. размещать (складировать) в электрощитовых (у электрощитов), у электродвигателей и пусковой аппаратуры горючие (в том числе легковоспламеняющиеся) вещества и материалы;

9.2.14. при проведении аварийных и других строительно-монтажных и реставрационных работ использовать временную электропроводку, включая удлинители, сетевые фильтры, не предназначенные по своим характеристикам для питания применяемых электроприборов;

9.2.15. использовать первичные средства пожаротушения, немеханизированный пожарный инструмент и инвентарь для хозяйственных и прочих нужд, не связанных с тушением пожара;

9.2.16. размещать в коридорах и проходах первичные средства пожаротушения, которые могут препятствовать безопасной эвакуации людей.

9.2.17. Запрещено курение:

– сотрудникам контрагента, потребителям и иным лицам, находящимся на объектах.

– сотрудникам контрагента на территории Аэропорта; исключения составляют места, специально определенные Обществом для курения.

9.2.18. Запрещена установка и подключение электронагревательных и бытовых приборов (кроме кулера для воды и кофемашины/ кофеварки) на объектах без предварительного письменного согласования с Обществом.

9.2.19. Запрещено использовать кабели и провода с поврежденной изоляцией, применять в целях отопления самодельные электронагревательные устройства.

9.2.20. Запрещено использование зон общего пользования, служебных и эвакуационных коридоров в целях хранения, размещения любого имущества контрагента.

9.2.21. Запрещено проведение огневых/газосварочных работ без соответствующего разрешения Общества на проведение таких работ или проведение таких работ с нарушением требований противопожарной безопасности. Перед проведением огневых работ необходимо оформить разрешение на проведение огневых работ или наряд-допуск в СПАСОП;

9.2.22. Запрещено использовать пожарный кран внутреннего противопожарного водопровода для целей, не связанных с тушением пожара. Загромождать подходы к пожарным кранам внутреннего противопожарного водопровода и первичным средствам пожаротушения.

## **10 Требования к эксплуатации и санитарно-гигиеническому содержанию объектов недвижимого имущества**

Объекты недвижимого имущества не могут использоваться для каких-либо незаконных целей в нарушение действующего законодательства или распоряжений государственных, муниципальных или других органов.

Обязательно соблюдение контрагентом норм, установленных нормативно-правовыми актами Российской Федерации, содержащими требования противопожарной и промышленной безопасности, а также локальных актов.

### **10.1 Обязанности контрагента при эксплуатации объектов недвижимого имущества:**

10.1.1. За счет собственных средств, своими силами или силами своих подрядчиков, подготовить коммерческий объект для эксплуатации в рамках разрешенного использования, в частности, произвести уборку, оборудовать объект мебелью, установить и подключить все необходимое оборудование по согласованию с Обществом, если иное не предусмотрено договором.

10.1.2. Использовать объект в соответствии с его назначением и в соответствии с заявленным видом деятельности, содержать объект в состоянии, предусмотренном санитарными и техническими правилами, осуществлять техническую эксплуатацию в соответствии с нормативными актами и техническими нормами.

10.1.3. Обеспечивать наличие информации о принадлежности помещения на входной двери.

10.1.4. Немедленно извещать Общество о любом повреждении, аварии или ином событии, которое может нанести ущерб имуществу, а также своевременно принимать все возможные меры по предотвращению предпосылок к нанесению ущерба имуществу и/или его порче.

10.1.5. Устранять в срок до 5-ти (пяти) рабочих дней за счет собственных средств последствия порчи имущества, произошедшей по вине контрагента.

10.1.6. Содержать в исправном состоянии инженерные коммуникации, внутренние приборы электроснабжения, отопления, водоснабжения, канализации, систему вентиляции и кондиционирования на объектах недвижимого имущества, а также отвечать за их сохранность и работоспособность.

10.1.7. Информировать Общество (путём направления копии распорядительного документа в установленном согласно договору порядке) о назначении ответственных лиц за эксплуатацию инженерных систем отопления, водоснабжения, водоотведения и санитарно-технического оборудования, а также эксплуатацию электрохозяйства (с указанием номеров удостоверений ответственных лиц и группы электробезопасности).

10.1.8. Контрагент обязан незамедлительно информировать Общество обо всех ставших ему известных случаях правонарушений на объектах недвижимого имущества, либо в зонах общего пользования.

10.1.9. Своевременно передать Обществу арендуемые объекты недвижимого имущества в чистом виде, с учетом нормального износа, по истечении срока действия договора.

10.1.10. Нести любые расходы, возникающие в связи с эксплуатацией объекта недвижимого имущества, в соответствии с условиями заключенного договора, в том числе по оплате текущего и капитального ремонта, а также по закупке материалов, расходуемых в процессе ремонта, если иное не предусмотрено договором. Капитальный ремонт производится за счет контрагента в случаях наличия его вины в наступлении причин, вызвавших необходимость проведения такого ремонта.

10.1.11. Согласовывать интерьер и экстерьер коммерческого объекта с Обществом и при выполнении работ не отступать от согласованного проекта, а также сохранять внешний вид коммерческого объекта и не изменять его без согласования с Обществом.

10.1.12. Все элементы интерьера должны быть исправны, в том числе осветительные приборы, иметь презентабельный вид. Стены не должны содержать потертостей, трещин, механических повреждений, наклеек, рисунков и прочих изображений.

## **10.2 Обязанности контрагента при организации уборки объекта недвижимого имущества:**

10.2.1. Организовывать уборку коммерческого объекта и/или занимаемой территории в период времени, не создающий неудобств для пассажиров, клиентов и посетителей (в период наименьшего количества рейсов):

10.2.2. Если уборка производится собственными силами контрагент обязан обеспечить выполнение требований к качеству уборки помещений и прилегающих территорий (примерная форма карты проверок в соответствии с **Приложением 03**).

10.2.3. Если уборка производится силами специализированной компании контрагент обязан заключить договор.

10.2.4. Обеспечивать соблюдение действующего законодательства РФ в области обращения с отходами.

10.2.5. Содержать в надлежащем санитарном состоянии все места временного накопления отходов производства и потребления.

10.2.6. Обеспечивать регулярный сбор и вывоз собственных отходов производства и потребления, в том числе после прекращения своей деятельности на территории Аэропорта. В случае выявления нарушения контрагенту выдается предписание с требованием устранить нарушение. Если нарушение не устранено, Общество самостоятельно организует устранение такого нарушения за счет контрагента, в свою очередь контрагент возмещает Обществу понесенные расходы, если иное не предусмотрено договором.

10.2.7. Соблюдать требования при обращении с группами однородных отходов.

10.2.8. Обеспечить отдельный сбор отходов производства и потребления I-III класса опасности, не допускать совместного накопления с отходами IV-V класса опасности.

10.2.9. Контрагент обязан соблюдать чистоту и порядок на объектах недвижимого имущества, в т.ч. в зонах общего пользования с соблюдением санитарно-гигиенических норм:

- элементы интерьера объектов недвижимого имущества должны поддерживаться в чистом, презентабельном виде;

- должно быть обеспечено отсутствие видимых загрязнений, наклеек, рисунков и любых других изображений/ надписей на стенах;

- все элементы интерьера должны быть целостны, исправны, не содержать потертостей, трещин, механических повреждений.

- иметь технологическое оборудование, уборочный инвентарь, химические средства для уборки помещения;

– обеспечивать размещение урн в местах выдачи товара в негерметичной упаковке (бумажные, пластиковые стаканы и пр.).

**10.3 Обязанности контрагента при выполнении ремонтных, строительных, монтажных и иных работ (далее по тексту – Работы):**

10.3.1. Согласовывать проектную документацию по выполнению Работ с Обществом.

10.3.2. Иметь в местах проведения Работ согласованную с Обществом проектную документацию и необходимые разрешения на выполнение указанных Работ.

10.3.3. Принимать необходимые меры во избежание попадания строительный и/или иной пыли/в клиентскую зону.

10.3.4. Исключить накопление отходов в клиентской зоне.

**10.4 При эксплуатации объектов недвижимого имущества запрещено:**

10.4.1. Сливать в канализацию пищевые отходы и любые другие отходы, а также любые жидкости, которые могут вызывать засорение канализационных труб или порчу оборудования.

10.4.2. Противодействовать беспрепятственному допуску в любое время представителей Общества к объектам недвижимого имущества для контроля над исполнением обязательств по Договору в части их содержания и эксплуатации, а также для контроля исполнения требований настоящего Руководства.

10.4.3. Употребление пищи и напитков на рабочих местах сотрудниками контрагентов.

10.4.4. Проживание сотрудников контрагентов и других лиц, организация спальных мест на объектах недвижимого имущества, а также сон сотрудников контрагентов на своих рабочих местах, размещение спальных принадлежностей (постельное белье, одеяла, подушки и проч.), кроватей, кушеток, раскладушек, надувных матрасов и прочих матрасов в сложенном или разобранном виде.

10.4.5. На объектах недвижимого имущества в зоне видимости потребителей запрещены сбор, хранение и складирование имущества контрагента: пачки бумаги, бутылки с питьевой водой, неиспользуемая оргтехника, отключенная от электросети, сломанные элементы мебели, верхняя одежда сотрудников и т.д. Указанное имущество должно храниться в закрытых шкафах, закрытых стеллажах, системах хранения и прочих закрывающихся элементах

мебели.

10.4.6. Запрещено хранение, размещение на объектах недвижимого имущества токсичных веществ, животных, оружия, боеприпасов, радиоактивных и любых других материалов или предметов, которые могут быть опасны для здоровья людей и/или окружающей среды.

10.4.7. Запрещено использование оборудования не по прямому назначению, в том числе багажные тележки могут быть использованы только для перевозки багажа.

10.4.8. Погрузочно-разгрузочные работы на привокзальной площади запрещено производить в часы обслуживания регулярных рейсов согласно сезонному расписанию. Провоз товара и любого другого имущества через зоны общего пользования, пассажирские зоны (зоны обслуживания пассажиров) осуществляется контрагентом в соответствии с графиком, согласованным с Обществом.

10.4.9. Запрещено принудительно удерживать (в т.ч. подпирать какими-либо предметами) дверные механизмы ворот, входных револьверных групп, дверей, снабженных автоматическими доводчиками, и тем самым нарушать их работоспособное состояние. Двери подсобных и любых других объектов недвижимого имущества, которые не используются для непосредственного обслуживания потребителей контрагента (т.е. помещения, доступ в которые потребителям не требуется для получения услуги/товара), должны быть закрыты.

10.4.10. При эксплуатации секционных, рулонных, подъемно-поворотных, распашных и/или откатных ворот (далее по тексту – автоматические ворота) контрагент обязан соблюдать следующие требования:

– ручное открывание и закрывание автоматических ворот осуществлять только при отключении электроэнергии и при исправном электродвигателе, при открытии и закрытии автоматических ворот не прилагать к ним больших усилий. Резкое открытие и закрытие автоматических ворот запрещено;

– запрещено проходить или пробегать под движущимся полотном автоматических ворот;

– запрещено подвергать автоматические ворота ударам и препятствовать их свободному открытию и закрытию;



– запрещено устанавливать на автоматические ворота дополнительное оборудование или аксессуары, а также производить самостоятельно замену или регулировку отдельных частей автоматических ворот;

– не подвергать загрязнению направляющие и ролики автоматических ворот;

– во время движения полотна в проёме автоматических ворот должны отсутствовать посторонние предметы и мусор;

– запрещено прикасаться к подвижным элементам автоматических ворот (ролики, боковые опоры, панели и т.п.) во время их движения;

– при наличии в автоматических воротах калитки перед началом их движения необходимо убедиться, что калитка закрыта;

– при использовании автоматических ворот контрагент обязан назначить ответственных за эксплуатацию автоматических ворот и предоставить копию Приказа о назначении ответственного Руководителю Общества.

10.4.11. Запрещено проводить ремонтные работы без организации временных ограждений, информационных табличек. Время проведения ремонтных работ, формат временных ограждений и информационных табличек должны быть предварительно согласованы с Обществом.

10.4.12. Запрещена установка и подключение радиоэлектронных средств связи и телекоммуникационного оборудования (в т.ч. WI-FI-роутеров, ретрансляторов радио и gsm сигнала) на объектах недвижимого имущества и на территории Аэропорта без предварительного письменного согласования с Обществом.

## 11 Требования по экологической безопасности и охране окружающей среды

11.1 Хозяйственная и иная деятельность контрагентов, оказывающая прямое или косвенное негативное воздействие на окружающую среду, должна осуществляться в соответствии с законодательством Российской Федерации в области охраны окружающей среды (далее по тексту - ООС).

11.2 Контрагент, осуществляющий деятельность, в результате которой происходят выбросы вредных загрязняющих веществ в атмосферный воздух, сбросы сточных вод, в том числе дренажных, и образуются отходы производства и потребления обязан:

11.2.1. Соблюдать установленные требования и нормы в области ООС, природопользования и санитарно-эпидемиологического законодательства РФ.

11.2.2. Контрагентом должны предусматриваться мероприятия по ООС и обеспечению экологической безопасности.

11.2.3. Контрагент обязан самостоятельно и за счет собственных средств, в установленном законом порядке, разрабатывать и согласовывать нормативно-разрешительную документацию в области ООС, природопользования и в области обращения с отходами (паспорта, проекты, программы, планы, нормативы, лимиты, лицензии и пр.), выбросов и сбросов загрязняющих веществ в окружающую среду.

11.2.4. Контрагент самостоятельно, своими силами и за свой счет должен организовать отдельный сбор, складирование и вывоз отходов, образующихся в результате производственной и иной деятельности. Право собственности на отходы производства и потребления, образующиеся при осуществлении деятельности контрагента, принадлежит контрагенту.

11.2.5. Согласовывать с Обществом места (площадки) временного накопления собственных отходов производства и потребления.

11.2.6. Строго соблюдать установленный порядок обращения с отходами производства и потребления согласно требованиям Федерального закона «Об отходах производства и потребления» от 24.06.1998 № 89-ФЗ и иным нормативным правовым актам в области обращения с отходами.

11.2.7. Вести учёт, накопление и передачу собственных отходов производства и потребления специализированным организациям и представлять

отчетность в установленном законодательством РФ порядке.

11.2.8. При накоплении отходов производства и потребления IV-V классов опасности во временных складах, на открытой площадке без тары или в негерметичной таре обеспечивать защиту поверхности отходов от воздействия атмосферных осадков и ветра (укрытие брезентом, оборудование навесом).

11.2.9. Не допускать переполнения контейнеров, бункеров накопителей (превышение верхней границы корпуса емкостей) отходами производства и потребления.

11.2.10. Вносить плату за негативное воздействие на окружающую среду при осуществлении хозяйственной и/или иной деятельности, оказывающей негативное воздействие на окружающую среду (за исключением контрагентов, осуществляющих хозяйственную и/или иную деятельность исключительно на объектах IV категории) в соответствии с Федеральным законом «Об охране окружающей среды» от 10.01.2002 № 7-ФЗ.

11.2.11. Поставить на государственный учет в уполномоченном Правительством РФ федеральном органе исполнительной власти или органе исполнительной власти субъекта РФ (в соответствии с компетенцией) объекты, оказывающие негативное воздействие на окружающую среду.

11.2.12. Предоставлять по запросу Общества необходимую информацию в области обращения с отходами производства и потребления, выбросах загрязняющих веществ в атмосферный воздух, сбросах загрязняющих веществ в окружающую среду и пр.

11.2.13. Компенсировать Обществу убытки, связанные с возмещением вреда окружающей среде, связанного с нарушением контрагентом требований законодательства, а также расходы по платежам за сбросы загрязняющих веществ в системы водоотведения и негативное воздействие на системы водоотведения.

11.2.14. Обеспечивать проведение инвентаризации источников выбросов и выбросов загрязняющих веществ в атмосферный воздух, включая выбросы от стационарных и передвижных источников.

11.2.15. Немедленно передавать в Общество, а также в государственные органы надзора и контроля информацию об аварийных выбросах, сбросах, вызвавших загрязнение окружающей среды, которое может угрожать или угрожает жизни и здоровью людей. Любой факт сокрытия происшествия будет

рассматриваться как серьезное нарушение.

11.2.16. На объектах I, II и III категорий разрабатывать и утверждать программу производственного экологического контроля, осуществлять производственный экологический контроль в соответствии с установленными требованиями, документировать информацию и хранить данные, полученные по результатам осуществления производственного экологического контроля.

11.2.17. Проводить подготовку персонала, ответственного за принятие решений при осуществлении хозяйственной и/или иной деятельности, которая оказывает или может оказать негативное воздействие на окружающую среду в области ООС и экологической безопасности.

11.2.18. Своевременно выполнять предписания, постановления, определения и требования органов государственного контроля и надзора, Общества, издаваемые в соответствии с действующим законодательством РФ для соблюдения требований и норм экологической безопасности.

11.3 Контрагент, осуществляющий деятельность, в результате которой производится физическое воздействие на окружающую среду, обязан:

11.3.1. Принимать необходимые меры по предупреждению и устранению негативного воздействия шума, вибрации, электрических, электромагнитных, магнитных полей и иного негативного физического воздействия на окружающую среду, естественные экологические системы и природные ландшафты.

11.3.2. Соблюдать установленные законодательством РФ требования и нормы допустимых физических воздействий на окружающую среду.

11.3.3. Не превышать установленные законодательством РФ уровни авиационного шума.

11.4 Организация несет ответственность за нарушение законодательства Российской Федерации в области ООС.

11.4.1. В случае причинения вреда окружающей среде (в результате ее загрязнения, истощения, порчи, уничтожения, деградации и иного нарушения законодательства в области ООС) в результате деятельности, контрагент возмещает его Обществу в полном объеме, исходя из фактических затрат на восстановление нарушенного состояния окружающей среды, с учетом понесенных убытков, в соответствии с установленным порядком.

11.4.2. Штрафные санкции, а также возмещение вреда окружающей среде при выявлении факта экологического правонарушения, связанного с деятельностью контрагента и в том числе предъявляемые государственными органами к Обществу, полностью оплачиваются контрагентом.

## **12 Дополнительные требования к ведению коммерческой деятельности на территории аэропорта (для Арендаторов)**

### **12.1 Общие требования к ведению коммерческой деятельности на территории Аэропорта**

12.1.1. Осуществление любого вида коммерческой деятельности на территории Аэропорта возможно только после заключения договора аренды.

12.1.2. Вид деятельности, место аренды (расположение объекта), размер площади, условия сотрудничества, финансовые условия, сроки сотрудничества указываются в договоре и подлежат неукоснительному соблюдению сторонами.

12.1.3. Ведение лицензируемых видов деятельности на территории Аэропорта допускается только при наличии соответствующих лицензий.

12.1.4. Контрагент обязан получать и продлевать за счёт собственных средств в установленном порядке государственные лицензии и/или разрешения, если они требуются для надлежащего ведения заявленного вида деятельности, согласно условиям соответствующего договора.

12.1.5. Контрагент обязан представлять клиенту в наглядной и доступной форме полную и достоверную информацию о реализуемых товарах (услугах) и их изготовителях, обеспечивать возможность выбора товаров (услуг).

12.1.6. Размещение информационных объявлений на объекте допустимо по предварительному согласованию с Обществом.

12.1.7. Контрагент обязан осуществлять кассовые операции в соответствии с требованиями Центрального банка РФ.

12.1.8. Контрагент обязан обеспечивать наличие книги отзывов и предложений в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ в части розничной торговли и общественного питания, сферы услуг и пр.

12.1.9. Контрагент обязан обеспечить наличие у своих работников или привлеченных лиц соответствующих допусков, иных разрешительных документов для выполнения работ и оказания услуг, связанных с опасным характером производимых ими работ и возможностью причинения вреда здоровью и нанесения ущерба чужому имуществу.

12.1.10. Запрещается без согласия Общества вести любую коммерческую и некоммерческую деятельность за пределами переданного в аренду объекта

недвижимого имущества на территории Общества. В том числе, запрещено использовать территорию Аэропорта:

– для осуществления презентаций и других рекламных акций контрагента и сторонних организаций, размещение рекламных плакатов и другой рекламной продукции (в т.ч. в зонах, доступных для просмотра без посещения арендуемого НИ);

– для реализации товаров (работ, услуг) третьим лицам с организацией торговой зоны, либо для демонстрационных (выставочных и иных подобных) целей, а также в целях рекламы продукции (работ, услуг) третьих лиц.

Наименование компании контрагента на двери арендуемого объекта (стандартная вывеска) не является рекламной информацией.

12.1.11. Если иное не согласовано с Обществом, запрещено применение любых звуковых, световых и других эффектов, которые могут помешать деятельности других контрагентов и повлиять на деятельность служб Общества. Системы звуковой трансляции (в т.ч. музыкальной, речевой рекламы) должны устанавливаться только после согласования с Обществом. При использовании контрагентом фонового музыкального сопровождения, аудиоряд и уровень его звука должен быть согласован с Обществом. Музыкальный фон не должен превышать 55 дБ.

12.1.12. Запрещено совершать действия, препятствующие размещению и распространению рекламной информации на территории Аэропорта, в том числе затрудняющих восприятие этой рекламы ее потребителями.

12.1.13. Коммерческая деятельность контрагентов не должна нарушать права и законные интересы, причинять ущерб людям и имуществу, а также иным контрагентам, осуществляющим коммерческую и иную деятельность на территории Аэропорта.

## **12.2 Требования к контрагентам, осуществляющим розничную торговлю**

12.2.1. 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;
- детские товары;
- бижутерия ювелирные изделия;
- парфюмерия, косметика;
- одежда, кожгалантерея.

12.2.2. Контрагенты, осуществляющие коммерческую деятельность на территории Аэропорта, должны размещать торговые точки розничной торговли в строгом соответствии с условиями договора.

12.2.3. Контрагент обязан согласовать с Обществом перечень оказываемых/реализуемых товаров/услуг на территории Аэропорта.

12.2.4. Согласно действующему законодательству РФ контрагенты обязаны размещать необходимый перечень документов (свидетельство о государственной регистрации либо заверенная копия, лицензия, перечень всех ведомств и органов, в том числе, адреса и телефоны контролирующих органов, выполняющих функцию контроля, режим работы и пр.) в доступном месте для потребителя.

12.2.5. Контрагент обязан обеспечить возможность оплаты за товары/услуги как наличными денежными средствами, так и безналичными способом (банковскими картами).

### **12.3 Требования к содержанию вендинговых автоматов и банкоматов**

Контрагент обязан:

12.3.1. Размещать вендинговые автоматы и банкоматы в территориальных пределах арендованных площадей, обозначенных условиями договора.

12.3.2. Поддерживать круглосуточную работу оборудования, следить за технической исправностью и опрятным внешним видом вендинговых автоматов и банкоматов, обеспечивать исправность купюроприемников, своевременно производить техническое обслуживание.

12.3.3. Производить наполнение вендинговых автоматов соответствующим ассортиментом продукции по мере необходимости, не допускать отсутствие товарных единиц заявленных наименований.

12.3.4. Производить контроль качества загружаемой продукции, не допускать наличие в вендинговых автоматах продукции с истекшим сроком



годности.

12.3.5. Регулярно и по мере необходимости производить наполнение банкоматов денежными средствами, обеспечить наличие денежных средств мелкими купюрами, если данная возможность технически предусмотрена устройством.

12.3.6. Обеспечивать опрятный внешний вид, целостность конструкции, отсутствие видимых повреждений автоматов и банкоматов; наличие на вендинговых автоматах и банкоматах актуальных, без повреждений информационных табличек/наклеек.

12.3.7. Обеспечить наличие на аппаратах информации о службе технической поддержки и круглосуточного телефонного номера.

12.3.8. Обеспечить квалифицированную помощь потребителю при обращении по контактному телефону.

12.3.9. Контрагент несет ответственность за качество товаров и услуг, продаваемых/оказываемых на территории Аэропорта.

#### **12.4 Требования к контрагентам, осуществляющим торговую деятельность с назначением «Общественное питание»**

12.4.1. Реализуемые контрагентами пищевые продукты должны соответствовать санитарным нормам.

12.4.2. Контрагенты, осуществляющие деятельность по предоставлению услуг общественного питания должны обеспечивать достаточный выбор блюд и ассортимент продуктов питания, включая детское, диетическое и другие виды питания, отвечающие санитарно-гигиеническим требованиям.

12.4.3. Ожидание обслуживания посетителей не должно превышать:

- В ресторанах (столовых) – не более 40 мин,
- В кафе – не более 30 мин,
- В буфетах и барах – не более 10 мин.

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

12.4.5. На территории зоны общественного питания контрагенты должны организовать места для обслуживания потребителей с ограниченными физическими возможностями, а также места, оборудованные для кормления детей.

12.4.6. Контрагент обязан обеспечивать на арендуемых объектах недвижимого имущества уборку, своевременный вывоз отходов (в том числе пищевых), дезинфекцию, дератизацию и дезинсекцию, также должны установить вытяжки/очистители воздуха.

12.4.7. Контрагент обязан заключить договор на утилизацию жиров при организации общественного питания, договор на очистку и дезинфекцию местных вентиляционных отсосов в местах организации общественного питания.

12.4.8. Контрагент обязан обеспечить своевременное проведение технического обслуживания и исключить образование жиров в местных вентиляционных отсосах (в т. ч. в системе воздуховодов) в местах организации общественного питания.

### **12.5 Требования к контрагентам, оказывающим услугу «Упаковка багажа»**

12.5.1. В момент начала регистрации пассажиров на рейс по расписанию сотрудник контрагента обязан находиться на рабочем месте.

12.5.2. Услуга по упаковке багажа (в т.ч. негабаритного) пассажиров оказывается упаковщиком с обязательной выдачей товарного чека, квитанции или иного документа, подтверждающего прием денег.

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

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

12.5.5. Сотрудники контрагента при оказании услуг должны иметь опрятный внешний вид, одеты в спецодежду с фирменным логотипом.

12.5.6. Сотрудник контрагента должен упаковывать багаж с учетом наличия хотя бы одной плоской стороны, позволяющей зафиксировать багаж в устойчивом положении; данное требование не распространяется на упаковку негабаритного багажа.

### **12.6 Требования к контрагентам, осуществляющим деятельность такси**

12.6.1. Контрагенты должны иметь единую диспетчерскую службу в здании аэровокзала Аэропорта, доступную 24 часа в сутки, а также необходимое

для оказания услуг количество автомобилей в таксопарке.

12.6.2. Информация о тарифах и услугах должна быть наглядно размещена на стойке диспетчерской службы контрагента.

12.6.3. Время ожидания подачи автомобиля такси не должно превышать 10 минут с момента обращения посетителя в диспетчерскую службу контрагента.

12.6.4. Продажу услуг осуществляет диспетчер контрагента на стойке, размещенной в здании аэровокзала, или по телефону единой диспетчерской службы. Водителям запрещается заниматься продажей услуг самостоятельно, во избежание ситуаций, доставляющих неудобства пассажирам.

12.6.5. Водитель обязан соблюдать нормы общения и правила поведения в общественных местах, быть аккуратным и чисто одетым, носить бейдж.

### 13 Требования по обеспечению безопасности полётов

13.1 Общество обеспечивает функционирование СУБП в соответствии с действующими в Обществе нормативными документами.

13.2 На аэродроме Нижнекамск (Бегишево) инспекцией по безопасности полётов Общества осуществляется инспекторский контроль, направленный на соблюдение требований нормативных правовых актов и служебных документов по обеспечению безопасности полётов всеми контрагентами.

13.3 Инспекция по безопасности полётов Общества:

- выявляет причины нарушений и недостатков, угрожающих безопасности полётов, разрабатывает рекомендации, направленные на их устранение;

- готовит и направляет инспекторские предписания Пользователю по выявленным нарушениям и недостаткам, устанавливает сроки предоставления информации о принятых мерах;

- осуществляет контроль устранения выявленных нарушений и недостатков.

13.4 Деятельность по обеспечению инспекционного контроля по вопросам безопасности полётов основывается на требованиях: Воздушного кодекса РФ, указов и распоряжений Президента РФ, постановлений и распоряжений Правительства РФ по вопросам обеспечения безопасности полётов, Федеральных авиационных правил, нормативных документов Общества в части, касающейся вопросов обеспечения безопасности полётов.

13.5 Обеспечение безопасности полётов и эффективное управление безопасностью полётов являются совместной ответственностью Общества и контрагента, осуществляющего производственную деятельность на территории Аэропорта, распространяющейся на весь персонал, включая высшее руководство.

13.6 Контрагент, осуществляющий производственную деятельность на территории летного поля аэродрома Нижнекамск (Бегишево) обязан знакомить персонал с действующей в Обществе Системой добровольных сообщений об опасных факторах и рисках, негативно влияющих на безопасность полётов и качество предоставляемых авиационных услуг.

13.7 Оперативный руководитель контрагента, осуществляющий техническое обслуживание ВС в Аэропорту, при получении сообщения об авиационном инциденте или авиационном происшествии обязан доложить об этом начальнику смены ЦУП для передачи в инспекцию по безопасности полётов Общества.

## 14 Ответственность

### 14.1 Ответственность контрагентов:

14.1.1 При подписании договора контрагент подтверждает, что он ознакомился и полностью согласен с «Правилами ведения коммерческой деятельности на территории аэропорта Бегишево» (при наличии данного условия в договоре).

14.1.2 Контрагент несет ответственность за выполнение требований настоящего Руководства.

14.1.3 Руководитель контрагента обязан ознакомить свой персонал, осуществляющий деятельность на территории Аэропорта, с требованиями настоящего Руководства.

14.1.4 Контрагент несет ответственность за качество товаров и услуг, продаваемых/оказываемых на территории Аэропорта.

14.1.5 Контрагент при получении от ответственных лиц Общества результатов проведенного контроля качества, несет ответственность за устранение выявленных несоответствий и направляет письменный ответ об устранении несоответствий на электронный адрес Общества [office@nbc.aero](mailto:office@nbc.aero).

## 15 Контроль за качеством услуг, предоставляемых контрагентами

### 15.1 Работа с жалобами и предложениями посетителей аэропорта Нижнекамск (Бегишево) (обратная связь)

15.1.1. Контрагент обязан на рабочем месте иметь книгу отзывов и предложений.

15.1.2. Контрагент в лице своего руководителя определяет порядок работы с обращениями потребителей, относящихся к качеству предоставляемого товара, услуг, для принятия мер по исключению причин существующих проблем, приводящих к жалобам, и предотвращению их повторного возникновения.

15.1.3. При проведении проверок качества предоставляемых услуг на территории аэропорта Нижнекамск (Бегишево) контрагенты должны предоставить сотрудникам аэропорта книгу отзывов и предложений.

15.1.4. При наличии жалоб в книгах отзывов и предложений должны быть записи о принятых мерах и о направлении ответа потребителям.

15.1.5. Обращения и жалобы, связанные с деятельностью контрагента, поступившие в адрес Общества по официальным и неофициальным каналам связи, рассматриваются начальником отдела качества Общества и направляются в адрес данного контрагента в целях дальнейшего разбирательства и подготовки ответа заявителю. Руководство контрагента организует работу по обращению и направляет на электронный адрес Общества [office@nbc.aero](mailto:office@nbc.aero) информацию о мерах, принятых для устранения причин жалобы, в срок не позднее 5 рабочих дней с момента поступления обращения. Начальник ОК направляет ответ от контрагента в адрес заявителя.

15.1.6. В случаях, когда для подготовки ответа необходимо проведение специальной проверки, запроса дополнительных материалов или принятие других мер, представитель контрагента информирует Общество о предполагаемом сроке ответа.

### 15.2 Контроль качества

15.2.1. Услуги, предоставляемые потребителям, должны обеспечивать качество высокого уровня.

15.2.2. Ответственные лица Общества осуществляют контроль качества услуг, оказываемых контрагентами, путем проведения ежемесячных плановых

проверок не реже одного раза в месяц в соответствии с самостоятельно составленным в подразделении План-графиком плановых проверок и Картой проверки (примерная форма карты проверок указана в **Приложении 04**).

15.2.3. При поступлении информации о снижении качества услуг ответственные лица Общества организуют внеплановые проверки качества предоставляемых услуг конкретных контрагентов.

15.2.4. При выявлении несоответствий по результатам проведенных плановых/внеплановых проверок, ответственные лица оформляют двухсторонний Акт по факту выявленного нарушения (в соответствии с образцом **Приложения 02**) и направляют его сопроводительным письмом в адрес контрагента с информированием о необходимости разработки контрагентом плана корректирующих мероприятий с предоставлением письменного ответа об устранении несоответствий.

15.2.1 После подписания контрагентом Акта о выявленных нарушениях и возврата в адрес Общества, ответственное лицо передает оригинал подписанного документа в бухгалтерию Общества для выставления штрафа. В случае направления контрагентом официального мотивированного отказа от подписания Акта и выплаты штрафа, ответственное лицо принимает необходимые действия на восстановление нарушенных прав и интересов Общества в соответствии с действующими в Обществе нормативными документами, регламентирующими претензионно-исковую работу.

15.2.2 Ответственные лица проводят контроль устранения выявленных несоответствий по результатам каждой проверки, ведут мониторинг качества предоставляемых услуг контрагентами в Аэропорту на основании проведенных проверок качества.

15.2.3 Данные мониторинга качества предоставляемых услуг учитываются при принятии решения о продлении договоров с контрагентами.

15.2.4 При проведении контроля качества услуг, предоставляемых контрагентами, Общество соблюдает принцип конфиденциальности вне зависимости от продолжения или прекращения договорных отношений.

**15.3 Компетенция лиц Общества, ответственных за контроль качества услуг, предоставляемых контрагентами:**

15.3.1. Коммерческий директор - ответственное лицо за организацию



проведения проверок по соблюдению контрагентами требований по ведению коммерческой деятельности (в т.ч. по соблюдению контрагентами режима рабочего времени и требований к персоналу, дополнительных требований по видам деятельности в рамках договоров, находящихся в ведении ПКД).

15.3.2. ЗГД по безопасности – начальник СТиАБ - ответственное лицо за организацию проведения проверок по соблюдению контрагентами требований транспортной и авиационной безопасности.

15.3.3. Начальник СПАСОП- ответственное лицо за организацию проведения проверок по соблюдению контрагентами требований пожарной безопасности.

15.3.4. Начальник СРЭ - ответственное лицо за организацию проведения проверок по соблюдению контрагентами требований к эксплуатации и санитарно-гигиеническому содержанию помещений;

15.3.5. Начальник ОПБ - ответственное лицо за организацию проведения проверок по соблюдению контрагентами требований по экологической безопасности и охране окружающей среды.

15.3.6. Начальник отдела качества - ответственное лицо за:

– организацию проведения проверок по соблюдению контрагентами требований по ведению книги отзывов и предложений, по организации работы с жалобами и претензиями от потребителей;

– за контроль взаимодействия Общества и контрагентов при поступлении жалоб и обращений, связанных с деятельностью контрагентов, поступивших в адрес Общества по официальным и неофициальным каналам связи.

15.4 Общество вправе применить штрафные санкции к контрагентам и/или расторгнуть Договор за нарушение требований данного Руководства со стороны контрагентов (при наличии данных условий в договоре).

**16 Записи**

№ п.п.	Наименование записи	Хранение оригинала		Хранение копии	
		место	Срок	место	срок
1	Карта проверки качества сервисных услуг, оказываемых контрагентами на территории аэропорта Бегишево	Ответственные лица Общества	До минования надобности	-	-
2	Акт по факту выявленного нарушения	Ответственные лица Общества	До минования надобности	-	-
3	Журнал учета противопожарных инструктажей	Контрагент	До минования надобности		

## Приложение 01

## Форма журнала учета противопожарных инструктажей

(наименование юридического лица)

ЖУРНАЛ УЧЕТА ПРОТИВОПОЖАРНЫХ ИНСТРУКТАЖЕЙ N \_\_\_\_\_

Начат \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Окончен \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Дата	Вид проводимого инструктажа	Инструктируемый		Теоретическая часть			Дата	Практическая часть		
		Фамилия, имя, отчество	Профессия, должность	Фамилия, имя, отчество инструктирующего, номер документа об образовании и (или) квалификации, документа об обучении	Подпись			Фамилия, имя, отчество (при наличии) инструктирующего, номер документа об образовании и (или) квалификации, документа об обучении	Подпись	
					инструктирующего (из столбца 5)	инструктируемого (из столбца 3)			инструктирующего (из столбца 9)	инструктируемого (из столбца 3)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

**Приложение 02****Образец Акта по факту выявленного нарушения  
(рекомендуемый)**

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
(Первый ЗГД генерального директора)  
АО «АЭРОПОРТ «БЕГИШЕВО»

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

АКТ №  
по факту выявленного нарушения

Выдан: \_\_\_\_\_ (указать наименование Контрагента)

Комиссия в составе:

со стороны АО «АЭРОПОРТ «БЕГИШЕВО»: (наименование должности руководителя/специалиста подразделения /службы Общества (Фамилия И.О.). по направлению (СПАСОП, СТиАБ, СРЭ, ОК, ОПБ)

со стороны \_\_\_\_\_ (указать наименование контрагента): \_\_\_\_\_ (указать должность и Фамилию И.О. контрагента), составила настоящий Акт о нижеследующем:

14.06.2023г. выявлено, что со стороны \_\_\_\_\_ (указать наименование контрагента) были нарушены условия договора № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г. и требования Правил ведения коммерческой деятельности на территории аэропорта Бегишево, а именно:

Пункт документа, по которому выявлено несоответствие	Описание требования правил (условий договора), по которым выявлено нарушение
Как пример: п. 5.5.4 Инструкции И.04-023-2019	5.5.4. Организация обязана соблюдать чистоту и порядок в арендуемых помещениях и в зонах общего пользования с соблюдением санитарно-гигиенических норм: организовывать уборку помещений и занимаемой территории в период времени, не создающий неудобств для потребителей (в период наименьшего количества рейсов).
Как пример п. 2.3.17. Договора	2.3.17. Не складировать имущество, товарно-материальные ценности, производственные отходы, бытовые отходы в коридорах, санитарных узлах, холлах, лестничных маршах, местах общего пользования.

В соответствии с пунктом \_\_\_\_ (указать номер пункта Договора) Договора № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ г.:

«Арендатор подтверждает, что ознакомился и полностью согласен с «Правилами ведения коммерческой деятельности на территории Аэропорта Бегишево», размещенными на официальном веб-сайте АО «АЭРОПОРТ «БЕГИШЕВО» по адресу: [www.nbc.aero](http://www.nbc.aero)».

В соответствии с пунктом (указать номер пункта Договора) Договора № \_\_\_\_ от

\_\_\_\_\_ г.:

«В случае нарушения Арендатором остальных требований «Правил ведения коммерческой деятельности на территории Аэропорта Бегишево», предусмотренных пунктом *(указать номер пункта Договора)* настоящего Договора, последний уплачивает Арендодателю неустойку (штраф) в размере \_\_\_\_\_ рублей за каждый выявленный факт нарушения.

Факт нарушения фиксируется двухсторонним Актом о нарушении (в том числе с использованием фото/видеосъемки), составляемым надлежаще уполномоченными представителями сторон. В случае неявки для подписания Акта о нарушении уполномоченного лица Арендатора, или немотивированного отказа Арендатора от подписания акта, такой Акт составляется и подписывается Арендодателем в одностороннем порядке и будет являться основанием для применения санкций.».

Приложение:

1. Фото нарушения на 1л. в 1 экз.

Предложения:

1. \_\_\_\_\_ *(указать наименование контрагента)*: ознакомить под роспись персонал с инструкцией И.04-023-2019 «Правила ведения коммерческой деятельности на территории аэропорта Бегишево», размещенной на сайте аэропорта Бегишево.

2. Главному бухгалтеру АО «АЭРОПОРТ «БЕГИШЕВО»: выставить в адрес \_\_\_\_\_ *(указать наименование контрагента)* штраф в размере \_\_\_\_ рублей за выявленный факт нарушения.

**АЭРОПОРТ «БЕГИШЕВО»:**

Начальник службы (по направлению деятельности) \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

Специалист службы (по направлению деятельности) \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

**ООО «...» *(указать наименование контрагента)***

\_\_\_\_\_ *(указать должность контрагента)* \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

## Приложение 03

## Требования к качеству уборки помещений и занимаемых территорий

Наименование операции по уборке и уходу	Вид поверхности	Качество поверхности после уборки и ухода	Метод контроля
1. Уборка пыли и мусора	1.1. Твердые и полутвердые полы, стены, двери, мебель и др.	Отсутствие скопления пуха, грязи, пыли или мусора под мебелью, в углах, на плинтусах и в других труднодоступных участках, а также остатков волокон протирачного материала	Внешний осмотр
	1.2. Ковровые покрытия, мягкая мебель	Отсутствие скопления пуха, пыли на ворсе ковра или обивочного материала	Внешний осмотр
2. Выведение пятен	2.1. Твердые полы, стены, стены, двери, предметы	Отсутствие пятен	Внешний осмотр
3. Влажная уборка, чистка	3.1. Твердые и полутвердые полы	Отсутствие скопления грязи, пыли, пуха и прочих твердых частиц в труднодоступных местах, пятен и разводов, оставленных шваброй или щеткой (насадкой) машины, чрезмерной сырости, мутности и потери блеска поверхности полов. Помытые поверхности пола не должны быть скользкими после высыхания.	Внешний осмотр
	3.2. Стены, двери	Отсутствие липкости поверхности, потеков, высохших капель и брызг чистящего вещества, а также пятен и прочих отметок, за исключением тех видов пятен и загрязнений, выведение которых может вызвать разрушение структуры стены или ее поверхности (нарушение окраски, рельефа и др.).	Внешний осмотр
	3.3. Окна, зеркала, стеклянные поверхности	Отсутствие скопления грязи и пыли на стекле и рамах, потеков, пятен, отпечатков пальцев, разводов грязи, высохших брызг и капель чистящего вещества, ореолов, разводов вокруг очищенных участков, мутности, остатков ворса протирачного материала	Внешний осмотр
	3.4. Ковровые покрытия, мягкая	Сохранность целостности, цвета и линейных размеров ковровых изделий, отсутствие невысохшего ворса в основе, отсутствие пятен, обесцвечивания или потускнения цвета, отсутствие кругов и полос от используемого оборудования. Не допускается деформации ворса, остатков чистящих веществ на ворсе (ворс липкий или мылкий на ощупь).	Внешний осмотр
	3.5. Санитарно-техническое оборудование и водостойкие поверхности	Отсутствие цементного налета и известковых отложений, водного и мочевого камней, накипи, ярь-медянки, сажи, жира и пятен ржавчины, скопления грязи, остатков мыла и окисления в труднодоступных местах, за кранами, вокруг петель сидений, пятен на металлических предметах, запахов, остатков чистящих веществ за исключением тех, которые не удаляются с поверхности в соответствии с инструкцией производителя.	Требования к качеству уборки и дезинфекции в помещениях общественного пользования согласно действующим санитарным правилам

	3.6. Кухонное, торговое и механическое оборудование	Отсутствие грязи, жира, остатков пищи, а на внешних поверхностях - отсутствие пятен и отпечатков пальцев.	Требования к качеству уборки и дезинфекции в помещениях общественного пользования согласно действующим санитарным правилам
	3.7. Оборудование, задействованное в обслуживании пассажиров (столы, стулья и столы заказов)	Отсутствие грязи, жира, остатков пищи, а на внешних поверхностях - отсутствие пятен и отпечатков пальцев	Требования к качеству уборки и дезинфекции в помещениях общественного пользования согласно действующим санитарным правилам

## Приложение 04

## Примерная форма карты проверки качества услуг, оказываемых контрагентами на территории аэропорта Нижнекамск (Бегишево)

Контрагент:	
Период проверки:	
Время проведения проверки:	

№ п/п	Предмет проверки	Соответствие (да/нет)
<b>1.</b>	<b>Осуществление деятельности в рамках договорных отношений</b>	
1.1.	Наличие комплекта разрешительных документов для осуществления коммерческой деятельности	
1.2.	Соответствие с договором реализуемого ассортимента товаров/услуг	
1.3.	Организация утилизации отходов	
<b>2.</b>	<b>Информационные носители</b>	
2.1	Наглядное размещение наименования организации	
2.2	Размещение информации о режиме работы	
2.3	Соблюдение режима работы в точках обслуживания	
2.4	Наглядное размещение ассортимента товаров и услуг (тарифы услуг такси)	
<b>3.</b>	<b>Временной интервал при обслуживании пассажиров и гостей</b>	
3.1	- в ресторанах (столовых) – не более 40 минут, - в кафе - не более 30 минут, - в буфетах и барах – не более 10 минут.	
3.2	Время подготовки места приема пищи после завершения обслуживания посетителя (не превышает 5 минут)	
3.3	Продолжительность перерывов соблюдается. Информация о времени перерыва указывается в соответствии с требованиями Правил.	
3.4	Подача транспортного средства производится в течение 10 минут с момента обращения клиента.	
<b>4.</b>	<b>Обслуживающий персонал</b>	
4.1	Наличие необходимой численности персонала	
4.2	Внешний вид: обеспечение форменной одеждой, бейджиками, пропусками	
4.3	Вежливость, доброжелательность, выдержка, способность избегать конфликтных ситуаций;	
4.4	Соблюдение профессиональной этики в процессе обслуживания пассажиров: не принимают пищу, не курят, не спят на рабочем месте	
4.5	Упаковка товара в специальные пакеты и выдача соответствующего чека производится	



<b>5.</b>	<b>Эстетичность обстановки и гигиена</b>	
5.1	Помещения и прилегающая территория чистые, уборка производится, посторонние предметы не размещаются в зоне обслуживания пассажиров	
5.2	Стекла/ витрины: отсутствие скопления грязи и пыли, потеков, пятен, отпечатков пальцев, разводов грязи, высохших брызг и капель чистящего вещества, разводов вокруг очищенных участков	
5.3	Твердое покрытие/ полы: отсутствие скопления грязи, пыли, и прочих твердых частиц в труднодоступных местах, пятен и разводов, оставленных шваброй, чрезмерной сырости.	
5.4	Наличие вентиляции	
5.5	Недопущение появления какого-либо ненормального шума или неприятных запахов	
5.6	Освещение (основное, дополнительное, естественное)	
5.7	Недопущение применения любых звуковых, световых и других эффектов, создающих помехи для прослушивания системы звуковой трансляции	
<b>5.</b>	<b>Обратная связь с потребителями</b>	
6.1	Наличие оформленного уголка потребителя	
6.2	Наличие книг отзывов и предложений	
6.3	Обращения в книге отзывов обрабатываются, есть записи о принятых мерах и направлении ответов пассажирам	
6.4	Наличие контактной информации для потребителей (визитки, телефонный адрес, электронный адрес на видном месте)	
<b>7.</b>	<b>Товары и услуги</b>	
7.1	Наличие детского, диетического меню	
7.2	Соответствие требованиям к обслуживанию маломобильных пассажиров	
7.3	Полнота ассортимента, его соответствие заявленному в договоре	
	<b>ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕСООТВЕТСТВИЯ:</b>	
	<b>РЕКОМЕНДАЦИИ:</b>	
	_____/Ф.И.О./ (Подпись ответственного лица)	
	<b>ОЗНАКОМЛЕН:</b>  _____/Ф.И.О./ (Подпись уполномоченного представителя Организации)	



