

«Астана халықаралық әуежайы» АҚ
Басқармасы

_____ жылғы «_____» _____
№ _____ хаттамамен
бекіткен

**КОММЕРЦИЯЛЫҚ ҚЫЗМЕТТІ ЖҮЗЕГЕ АСЫРУ ҮШІН
ЖАЛҒА АЛУШЫЛАРДЫҢ ӘУЕЖАЙ АУМАҒЫНДА
ЖҮРІП - ТҰРУЫ ТУРАЛЫ ҚАҒИДА**

1. Жалпы ережелер

1. Осы Коммерциялық қызметті жүзеге асыру үшін жалға алушылардың әуежай аумағында жүріп - тұруы туралы қағида (бұдан әрі - Қағида) әуежай аумағында коммерциялық қызметті жүзеге асыратын және әуежай алаңдарын жалға алушылар болып табылатын тұлғалардың әуежай аумағында жүріп - тұру тәртібін белгілейді.

2. Қағида:

- 1) әуежай аумағында жеке және заңды тұлғаларға қызмет көрсету сапасын арттыру;
- 2) әуежай мүлігінің сақталуын және тиісті түрде қызмет көрсетуін қамтамасыз ету;
- 3) жалға алушылардың өздеріне алған міндеттемелерді орындауын бақылауды жүзеге асыру мақсатында әзірленді.

3. Осы Қағида қауіпсіз жағдайда жоғары сапалы қызмет көрсетуді пайдалану, әуежай аумағындағы тұтынушылардың құқықтарын сақтау, өзара тиімді серіктестік қарым-қатынастар қағидаттарына негізделеді.

4. Осы Қағиданың талаптарын орындау әуежай аумағында коммерциялық қызметті жүзеге асыратын және әуежай алаңдарын жалға алушылар болып табылатын барлық тұлғалар үшін міндетті.

5. Жалға алушылардың осы Қағиданың талаптарын бұзуы әуежайдың коммерциялық алаңдарын жалға алу шартының талаптарына сәйкес олардың жауапкершілікте болуына әкеп соғады.

6. Осы Қағида танысу және оның ішінде белгіленген талаптарды орындау үшін «_____» АҚ ресми сайтына орналастыруға жатады.

7. Ұсынылатын қызметтердің сапасы әуежай аумағындағы жеке және заңды тұлғалардың қажеттіліктерін толығымен қанағаттандыруы тиіс.

8. Жалға алушылардың қызметі әуежай аумағындағы жеке және заңды тұлғалардың мүддесін сақтай отырып жүзеге асырылуы және авиациялық қауіпсіздік пен қоршаған ортаны қорғауды қамтамасыз етуге бағытталуы тиіс.

2. Терминдер, қысқартулар және анықтамалар

9. Қағидада келесі терминдер мен анықтамалар пайдаланылған:

- 1) жалға беруші - «_____» АҚ;
- 2) жалға алушы – әуежайдың коммерциялық алаңдарын жалға беру туралы сәйкесінше шарттың талаптарына және осы Қағидаға сәйкес әуежай аумағында қызмет көрсету бойынша коммерциялық қызметті жүзеге асыратын заңды және/немесе жеке тұлға.
- 3) әуежай аумағы – жалпы алғанда аэровокзал аумағын және іргелес қызметтік-техникалық аумақты, коммуналдық инфрақұрылым объектілері, жерүстінде қызмет көрсетудің орталықтандырылған инфрақұрылымының объектілері және басқа да инфрақұрылым объектілері (периметрлік қоршау, патрульдеу жолдары, жүйелер) орналасқан вокзал маңындағы алаң жер телімін қамтитын аумақ;
- 4) терминал - жолаушылар мен оларға ілесіп жүретін тұлғаларға, сонымен қатар әуе кемелеріне қызмет көрсетуге арналған ғимарат;
- 5) қызмет - әуежай аумағындағы тұлғалардың қажеттіліктері мен мүдделерін қанағаттандыруға бағытталған іс - әрекеттер;
- 6) коммерциялық қызмет - Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүзеге асырылатын және табыс табуды көздейтін кез келген қызмет;
- 7) жалға берілетін алаң - әуежай аумағында орналасқан және онда олар коммерциялық қызметті жүзеге асыратын заңды және/немесе жеке тұлғаларға жалға берілетін алаң;

8) жалға алушының қызметкерлері - жалға алынатын алаңда коммерциялық қызметті қамтамасыз ету бойынша өз функционалдық міндеттерін орындайтын жеке тұлғалар.

10. Қағидада келесі атаулар мен қысқартулар пайдаланылған:

ҚРҮҚ
ҮІӨАҚҚҚ

Қазақстан Республикасы Үкіметінің қаулысы
Ұшуларды іздестіруді, өрттен және апаттан
құтқаруды қамтамасыз ету қызметі
Санитариялық қағидалар мен нормалар
Авиациялық қауіпсіздік қызметі

СҚН
АҚҚ

3. Жалға алушылардың әуежай аумағында жүріп - тұруына қойылатын талаптар

§ 1. Жалпы талаптар

11. Жалға беруші әуежай алаңдарын Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіпте жалға алушылармен жасасатын коммерциялық алаңдарды жалға беру шартының негізінде мүліктік жалға (жалға) береді.

12. Жалға алушылар коммерциялық қызметті жалға алынған алаңдарда Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүзеге асырады.

13. Егер қандай да бір қызмет түрін жүзеге асыру үшін Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес лицензияның немесе өзге де рұқсат сипатындағы құжаттың болуы талап етілетін болса, онда тиісті лицензия немесе өзге де рұқсат сипатындағы құжат бар болған жағдайда ғана әуежай аумағында осындай қызмет түрін жүзеге асыруға рұқсат етіледі.

14. Жалға алушылардың коммерциялық қызметі әуежай мүлігіне залал келтірмеуі, жеке және заңды тұлғалардың заңды мүдделері мен құқықтарын бұзбауы тиіс.

15. Әуежай аумағында коммерциялық қызметті жүзеге асыруға ниет білдіретін коммерциялық емес ұйымдар жалға берушіден жазбаша келісім алуы тиіс. Осындай ұйымдар осы Қағиданың барлық ережелерін ұстануы тиіс.

16. Әуежайдың коммерциялық алаңдарын жалға беру туралы сәйкесінше шарттарда белгіленген міндеттемелерден басқа, коммерциялық қызметті жүзеге асыру кезінде жалға алушы:

- 1) коммерциялық қызметті қатаң түрде жалға алған алаң шеңберінде жүзеге асыруға;
- 2) жалға берушімен жалға алынған алаңның дизайны жобасын келісуге;
- 3) қызметкерлерді өздерінің функционалдық міндеттерін орындау кезеңінде кию міндетті болып табылатын арнаулы нысанды киіммен қамтамасыз етуге;
- 4) өз жұмыскерлерінде немесе жұмыстарды орындау үшін тартылған тұлғаларда олардың өз функционалдық міндеттерін орындауына арналған тиісті рұқсаттамалар мен өзге де рұқсат құжаттарының болуын қамтамасыз етуге;
- 5) барлық ақпараттық жазбаларды, маңдайшаларды және өзге де ақпараттарды (прайс-парақтарды, ас мәзірлерін, баға көрсеткіштерін, сілтемелерді қоса есептегенде, бірақ олармен шектелмей) мемлекеттік, орыс және ағылшын тілдерінде, көрсетілген ретпен және біркелкі (бірдей түспен, қаріптермен, өлшеммен және т.б.), грамматикалық және орфографиялық қателерсіз ресімдеуге;
- 6) Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген жағдайларда бақылау - касса машиналары, сонымен қатар электронды терминалдары немесе төлем карталарының көмегімен төлем жасауға мүмкіндік беретін өзге де құрылғылары болуы тиіс;
- 7) Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген жағдайларда сатып алушыларды фискалды чектермен 100% (жүз пайыз) қамтамасыз етуге кепілдік беруге;
- 8) нөмірленген және тігілген «ұсыныстар мен шағымдар кітабы» болуы тиіс;
- 9) жалға алған алаңды ресімдеуді тек қана жалға берушінің жазбаша келісімімен ғана жүзеге асыруға;

10) қоғамдық пайдалану орындарының ластануына жол бермеуге, жалға берушінің жазбаша рұқсатысыз қосымша электр, жылыту және басқа да құралдарды орнатпауға;

11) әуежай аумағында жалға берушіге, жеке және заңды тұлғаларға қандай да бір зақым келтірілуіне жол бермеуге;

12) жалға алған алаңның ішін және сыртын (жалға алған алаңның қасбет бөлігін), оның ішінде орналасқан жабдықтарды және өзге де мүлікті осы Қағиданың талаптарына сәйкес таза және тиісті түрде күтіп ұстауға;

13) жалға берушімен алдын ала жазбаша келісе отырып, жалға алған алаңды Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мемлекеттік және ұлттық мерекелерге орай мерекелік ресімдеуді жүзеге асыруға;

14) жалға алған алаңды және оның ішінде орналасқан мүлікті жалға берушінің алдын ала жазбаша келісімі бойынша өз күшімен және өз есебінен жөндеуді жүзеге асыруға міндетті.

17. Жалға алушылардың:

1) жалға берушіден жазбаша келісім алмай жалға алған алаңның (соның ішінде өндірісті орналастыруға, жарнаманы және/немесе маңдайшаны орналастыруға, қоқысты, материалдарды, құрал - саймандарды, қатты тұрмыстық қалдықтарды (ҚТҚ және т.б.) салуға арналған контейнерлерді жинауға арналған алаңдардың) аумағын өзбетімен ұлғайтуға;

2) жалға берушімен келісілген жобаларда, жоспарларда, технологияларда көрсетілмеген/қарастырылмаған, яғни осындай жобаларды, жоспарларды, технологияларды бұза отырып, жұмыстарды (құрылыс, жөндеу, жабдықтарға техникалық қызмет көрсету және жаңарту және т.б.) жүзеге асыруға;

3) жалға алушыға тиесілі емес жылжымалы және жылжымайтын мүлікті, соның ішінде жеке багаж арбашаларын, тіреулерді, жолаушыларға арналған орынтақтарды, ҚТҚ арналған контейнерлерді өзбетімен пайдалануға;

4) жалға алған алаңды қосымша жалға беруге, жалға алу құқығын үшінші тұлғаларға қайта тапсыруға, жалға алған алаңды үшінші тұлғалардың пайдалануы үшін толығымен немесе жартылай жалға беруге, сонымен қатар алаңды жалға алу шарты бойынша құқықтар мен міндеттерді жалға берушінің алдын ала жазбаша келісімісіз кез келген негіздеме бойынша үшінші тұлғаларға беруге;

5) жалға алған алаңда жалға берушімен келісілмеген жабдықтарды орнатуға құқығы жоқ.

§ 2. Жұмыс уақыты режиміне қойылатын талаптар

18. Жалға беруші әуежай аумағында орналасқан сауда және қызмет көрсету саласы объектілерінің жұмыс сағаттарын сақтауына аса мән бөледі және жалға алушыны белгіленген жұмыс режимін сақтауға міндеттейді.

19. Жалға алушының жұмыс режимі жалға берушімен жазбаша түрде келісілуі тиіс.

Әуежайда коммерциялық қызметті жүзеге асыратын жалға алушы жалға берушімен келісілмеген жұмыс режимі болмаған жағдайда, әуежайдың бекітілген жұмыс регламентіне сәйкес өз қызметін жүзеге асыруы тиіс.

§3. Қызметкерлерге қойылатын талаптар

20. Әуежай аумағында коммерциялық қызметті жүзеге асыратын жалға алушының білікті қызмет көрсететін қызметкерлері болуы тиіс. Қызмет көрсететін қызметкер міндетті түрде жалпы қабылданған моральдық және этикалық тәртіп нормаларын, келесі талаптарды сақтауы тиіс:

1) қонақжайлылық атмосферасын тудыруға;

2) кішіпейілділік және шыдамдылық танытуға, ұстамды болуға, даулы жағдайларды

тудырмау қабілетінің болуы;

- 3) қазақ, орыс және шетел тілдерін (ағылшын тілі болса тіпті құптарлық) меңгеруге;
- 4) жалпы мәдениетті меңгерген және клиенттерге қызмет көрсету барысында кәсіби этиканы сақтауға;
- 5) клиенттердің ескертулері мен ұсыныстарын қабылдап, әрекет етуге;
- 6) сауда және қызмет көрсету саласы объектісінің қызметіне қатысты мәселемен жүгінген кез келген клиентке оны қызықтыратын ақпаратты ұсынуға;
- 7) дене мүмкіндіктері шектеулі тұлғаларға кезектен тыс қызмет көрсетілуін сыпайы, кішіпейілдікпен және ықыласпен қамтамасыз етуге;
- 8) дөрекілік көрсетіп, кәсіпқой еместігін және нашар қызмет көрсетіп, клиенттер тарапынан шағымдар түсіру үшін себептерді болдырмауға;
- 9) тегі, аты, әкесінің аты және лауазым атауы көрсетілген фирмалық бейджені тағып жүруге міндетті.

§4. Авиациялық қауіпсіздік бойынша талаптар

21. Жалға алушының қызметкерлері келесі талаптарды мүлтіксіз орындаулары тиіс:
 - 1) әуежайдағы авиациялық қауіпсіздік қағидалары мен рәсімдерінің орындалуын әуежайдың басшылыққа алатын құралы талаптарына сәйкес қамтамасыз етуге;
 - 2) әуежай АҚК функцияларының кедергісіз орындалуын қамтамасыз етуге.
22. Жалға алушының қызметкерлері әуежайдың бақыланатын аймағында болған кезде белгіленген үлгідегі рұқсатнамасы болуы және оны сыртқы киімнің үстіне тағуға және бақылау орындарында АҚК қызметкерлеріне көрсетіп, тексеру пунктінде (БӨП) қауіпсіздікке тексерістен өтуге тиіс. Өз рұқсатнамасын басқа тұлғаға беруге тыйым салынады.
23. Жалға алушының қызметкерлері жұмыс уақытынан тыс кезде бақыланатын аймақта, сондай-ақ рұқсатнамада өтуге болатын сектор ретінде көрсетілмеген жерлерде (учаскелерге) болуына тыйым салынады.
24. Әуежайда қызметін жүзеге асыратын алға алушының қызметкерлері ААҚ қызметкерлері өз міндеттерін орындауы кезінде оларға ықпалдасуы тиіс.

§5. Өртке қарсы қауіпсіздік талаптары

25. Жалға алушылардың өр қауіпсіздігі нормаларын сақтауы бойынша бақылауды коммерциялық алаңдарды жалға беру бойынша жасасқан шарттарға сәйкес ҰОАҚҚ қызметкерлері жүзеге асырады.
26. Жалға берілген алаңның өрт қауіпсіздігін қамтамасыз етуге осы Алаңды жалға алушылар жауапты болып табылады.
27. Өртке қарсы қауіпсіздікті қамтамасыз ету мақсатында, жалға алушы:
 - 1) өрт қауіпсіздігі талаптарын сақтауға, сондай-ақ әуежайдың ҰОАҚҚ лауазымды тұлғаларының заңды талаптарын және ұйғарымдарын орындауға;
 - 2) тексеріс барысында анықталған өрт қауіпсіздігі шараларын бұзушылықты белгіленген мерзімде жоюға;
 - 3) автоматты өрт сигнализациясы жүйесі, автоматты өрт сөндіру құрылғысының және өрт туралы адамдарға хабарлауды, сондай-ақ жалға алған алаңдағы басқа да өрт сөндіру құрылғыларының бүтіндігін қамтамасыз етуге міндетті.

§6. Жайды санитариялық - гигиеналық жағдайда күтіп ұстау талаптары

28. Жайды жинау және күтім бойынша жұмыстардың орындалуын тікелей жалға

алушылардың қызметкерлері немесе әуежайдың техникалық қызметкерлері жүзеге асырады.

29. Жалға алушы алаңды осы Қағиданың А- қосымшасына сәйкес санитариялық - гигиеналық нормаларды сақтай отыра, таза күйде ұстауға, соның ішінде:

1) қауіпсіздік талаптарын, қызмет көрсету және санитариялық нормалар қағидаларын ескере отыра, жалға алған алаңды жинау бойынша іс-шаралардың сапалы орындалуын қамтамасыз етуге;

2) жалға алған алаңды жинауды клиенттер үшін қолайсыздық тудырмайтын уақыт кезеңінде (рейстердің барынша аза болған кезеңінде) ұйымдастыруға;

3) герметикалық емес орамдағы тауарды (қағаз, пластик стақан және т.б.) беретін орындарда қоқыс сауыттарының болуын қамтамасыз етуге;

4) жалға алатын алаңды жинау сапасына қойылатын талаптардың орындалуын қамтамасыз етуге міндетті.

§7. Қоршаған ортаны қорғау бойынша талаптар

30. Жалға алушыларың қоршаған ортаға тура немесе жанама негативті әсерін тигізетін коммерциялық қызметі қоршаған ортаны қорғау саласындағы Қазақстан Республикасының заңнамасына, сондай-ақ әуежайда әрекет ететін нормативтік актілерге сәйкес жүзеге асырылуы тиіс.

31. Жалға алушы Қазақстан Республикасы заңнамасымен белгіленген тәртіпте өздігінен және өз есебінен қоршаған ортаны қорғау саласындағы рұқсат беретін құжаттаманы алуға міндетті.

32. Жалға алушы коммерциялық қызметін жүзеге асырған кезде пайда болатын өндіріс және тұтыну қалдықтарына меншіктік құқық жалға алушыға тиесілі.

33. Коммерциялық қызмет нәтижесінде қоршаған ортаға залал келтірген жағдайда (оны ластау, аздыру, бүлдіру, жою және қоршаған ортаны қорғау саласында заңнаманы басқа да бұзушылықтар), жалға алушы қоршаған ортаның бұзылған жағдайын қалпына келтіруге нақты шығындарға сүйене отыра, келтірілген шығындарды ескере отыра, белгіленген тәртіпке сәйкес, оны толық көлемде қалпына келтіреді. Жалға алушының қызметімен байланысты, экологиялық құқық бұзушылық фактісі анықталған жағдайда, соның ішінде жалға алушыға мемлекеттік органдардың қоршаған ортаға айыппұл санкциялары, соның ішінде залалды өтеу туралы талаптары толық түрде жалға алушы есебінен төленеді.

34. Жалға алушы коммерциялық қызметін жүзеге асыру кезінде болған экологиялық төтенше жағдайлар, инциденттер, оқиғалар туралы жалға берушіге хабарлайды және қолданылған шараларды тізбектей отыра, экологиялық төтенше жағдайлар және инциденттер, оқиғалардың алдын алу, жою бойынша шара қолданады.

§8. Маркетинг және жарнама бойынша талаптар

35. Жалға берушінің жарнамалық кеңістігі терминалдың барлық жерлері және кеңістігі, сондай-ақ оған іргелес әуежай аумағы болып табылады, соның ішінде:

1) терминал ғимаратының қасбеті;

2) жолдар, жаяужолдар, жиектастар, автотұрақтар, шам тіреулері және де әуежай аумағының басқа бөліктері;

3) терминал ғимараты, соның ішінде топтар, вестибюльдер, дәліздер, баспалдақ алаңдары, төбе тоғыспалары, холлдар, эскалаторлар, лифтілер, санитариялық тораптар, орындықтар, ұшуларды күту залдары, ұшып келу және багажды алу залдары, орынтақтар, тіреулер, қоқыс сауыттары және т.б.

4) әуежай аумағындағы басқа да объектілер.

36. Жалға алушының жарнамалық кеңістігі жалға алған алаңның зерәйнек тұсы,

қабырға, есіктер, төбе тоғыспалары болып табылады.

37. Жалға алушы жалға алған алаңында алдын ала жалға берушінің жазбаша келісімі бойынша өз күшімен, өз есебінен жарнамалық немесе маркетингтік іс-шараларды жүргізуге құқығы бар.

38. Жалға алушы жалға алған алаңында жарнамалық немесе маркетингтік белсенділіктерді өткізу үшін, жалға алушы жалға беруші әр айдың 05-не дейін ағымдағы айға маркетингтік белсенділіктің толық жоспарын, соның ішінде іс-шара сценарийін, мерзімін, жарнамалық материалдар макетінің дизайнын, промо - қызметкерлер киімінің дизайнын және іс-шараның басқа да жақтарын ұсынуы тиіс.

39. Жалға алушы жарнаманың жеке шартын, немесе қолданыстағы шартқа қосымша келісімді жасаспай әуежай аумағында жалға алатын алаң шегінен тыс (жалға берушінің жарнама кеңістігі) жерде жарнамалық және маркетингтік іс-шаралар, яғни кез келген жарнаманы тарату, орналастыру және пайдалану, соның ішінде маркетингтік зерттеулер, промо - акциялар, жарнамалық акциялар және т.б. өткізуге құқығы жоқ.

40. Жалға алушы кез келген жарнама және ақпараттық өнімді жалға алған аумақты қоса ала отырып, әуежай аумағында таратуды жалға берушімен жазбаша түрде келісуге міндетті.

41. Жалға алушы әуежай аумағында жалға берушінің жазбаша келісімін алмай бейне және фототүсірілімдерді жүргізуіне тыйым салынады.

42. Жалға алушы әуежай аумағында жалға берушінің және/немесе басқа да жалға алушылардың мүддесіне шек қоятын жарнамалық және басқа қызметпен айналыспауға міндеттенеді.

43. Жалға алушы жалға берушімен жазбаша келісілген жағдайларды қоспағанда, кәсіпорынды, дүкендерді, өнімдерді, үшінші тұлға қызметтерін жарнамалауға бағытталған қызметпен айналыспауға міндеттенеді.

44. Әуежай аумағында жарнамалық және маркетингтік кампанияларды өткізу кезіндегі Қазақстан Республикасы заңнамасы нормаларын, соның ішінде жарнамаға, қауіпсіздікке, өрт қауіпсіздігі нормаларына қойылатын талаптарын сақтау үшін жауапкершілік жалға алушыға жүктеледі.

45. Жалға беруші жалға алушы жалға алып отырған алаңда және толықтай әуежай аумағында орналастыратын жарнаманың сапасына, анықтығына және мазмұнына жауапты болмайды.

46. Қажет болған жағдайда жалға алушы өз қаражаты есебінен және өз күшімен әуежай аумағында (жалға алушының жарнамалық кеңістігі) жалға алынып отырған алаңнан тыс сыртқы жарнаманы орналастыру үшін қажетті Қазақстан Республикасының мемлекеттік органдарымен барлық рұқсаттарды және келісімдерді алуға және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес барлық қолданылатын төлемдерді төлеуге міндетті.

47. Жалға алушы маркетинг пен жарнаманың талаптарын және шарттарын бұзған кезде жалға беруші жарнамалық және маркетингтік жұмыстарды іс-шараларды, акцияларды және басқаларды қоса алғанда, толық тоқтатуға дейін, оларды өткізуді тоқтатуға құқылы.

48. Жалға алушы маркетинг пен жарнаманың талаптарын және шарттарын тұрақты түрде бұзған және кейіннен жалға алушы тағы жүгінген кезде жалға беруші қайсыбір жарнамалық және маркетингтік жұмыстарды өткізуге одан бас тарту құқығын өзіне қалдырады.

§ 9. Қоғамдық тамақтану пунктеріне қойылатын талаптар

49. Жалға алушылар сататын тамақ өнімдері ҚРҰ 2011 жылғы 30 желтоқсандағы № 1665 қаулысында бекітілген «Қоғамдық тамақтану объектілеріне санитариялық-эпидемиологиялық талаптар» санитариялық талаптарына сәйкес болу қажет.

50. Қоғамдық тамақтану пунктерін жалға алушылар санитариялық-гигиеналық

талаптарға сәйкес келетін балалар, диеталық және басқа тамақтану түрлерін қосқанда, тағамның жеткілікті түрлері мен азық-түліктің түр-түрімен қамтамасыз ету қажет.

51. Клиенттерге қызмет көрсетуді күту:

- 1) ресторандарда - 30 минуттан көп емес;
- 2) кафелерде - 20 минуттан көп емес;
- 3) дәмханалар мен барларда - 10 минуттан көп емес болу қажет.

52. Клиентке қызмет көрсеткеннен кейін тамақ жейтін орынды дайындау 5 (бес) минуттан аспауға тиіс.

53. Жалға алушылар қоғамдық тамақтану пунктінің жалға алып отырған алаңда мүмкіндіктері шектеулі тұлғаларға қызмет көрсетуге арналған орындарды, сонымен қатар балаларды тамақтандыру үшін жабдықталған орындарды ұйымдастыру қажет.

54. Қоғамдық тамақтану аймағының қызметкерлері халықаралық этикетінің қағидаларын, шетел клиенттеріне қызмет көрсету техникасы мен ерекшелігін білу және ұстану қажет. Жалға алушылар жалға алынып отырған алаңда кешендік жинастырумен, қоқысты және тағам қалдықтарын уақтылы шығарумен, дезинфекциямен, дератизациямен және дезинсекциямен қамтамасыз ету қажет.

55. Жалға алушылар тағам мен сусындар (алкогольды сусындарды қосқанда) түр-түріне баға қойған кезде әуежайдың қаладан алшақтығын теріс пайдалануды болдырмау қажет.

§10. Автоматтарға қойылатын талаптар

56. Автоматтар арқылы тауарларды сатқан кезде:

- 1) қолданыстағы барлық автоматтардың үздіксіз жұмыс істеуі;
- 2) автоматта көрсетілген ассортименттік тізімнің нақты тізімге сәйкес келуі;
- 3) ұсақ тиындардың бар болуы;
- 4) автоматтардың қағаз және монета қабылдау есептеулерінің жөнделігі қамтамасыз етілу қажет.

57. Жалға алушылар тауарлардың толық ассортиментін үздіксіз ұсынуды қамтамасыз етуге міндетті.

§ 11. Багажды орау пунктеріне қойылатын талаптар.

58. Жолаушылардың бағажын орау бойынша қызметті тауарлық чекті, түбіртеккі немесе ақшаны қабылдауды растайтын басқа да құжатты міндетті түрде бере отырып, жалға алушының қызметкерлері көрсетеді.

59. Багажды орау бойынша қызметі үшін алынатын ақшалай қаражат көрінетін жерде орналасқан баға прејскурантына сәйкес алыну қажет.

60. Орау материалы жолаушылар ағынына сәйкес жеткілікті көлемде болу қажет.

61. Клиенттерге қызмет көрсеткен кезде жалға алушының қызметкерлерінде ұқыпты сыртқы көрінісі және өзінің функционалдық міндеттерін орындау кезінде қолдану үшін міндетті арнайы киімі болуға қажет.

§ 12. Валюта айырбастау пунктеріне қойылатын талаптар

62. Валюта айырбастау пунктінің қызметі Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес келу қажет.

63. Айырбастау пункті клиенттер мұқтажыдығын қанағаттандыру үшін ұлттық және шетел валютасында қолма-қол ақшалай қаражатымен жеткілікті көлемде қамтамасыз етулі қажет.

64. Шетел валютасының еі төмен ассоритиментіне қойылатын талаптар:

- ресей рублі;
- АҚШ доллары;
- еуро;
- британдық фунт-стерлинг;
- қытай юані.

4. ҚЫЗМЕТ САПАСЫН БАҚЫЛАУ

§ 1. Клиенттердің шағымы мен ұсыныстарымен жұмыс

65. Жалға алушы шағымдарға әкеп соқтыратын қолданыстағы мәселелерді болдырмау және олардың қайталануын болдырмау бойынша шараларды қабылдау үшін ұсынылатын қызметтің сапасына жататын клиенттердің жүгінулерімен жұмыс тәртібін анықтайды. Клиенттер шағымдарымен жұмысты бақылауды жалға беруші жүргізеді.

66. «Шағымдар мен ұсыныстар кітабында» шағымдар болған кезде қабылданған шаралар туралы және арыз берушіге жауапты жолдау туралы жазбалар болу қажет.

67. Жалға алушының қызметімен байланысты, жалға берушіге түскен жүгінулер одан әрі талқылау және арыз берушіге жауап дайындау үшін ілеспе хатпен жалға берушіге жолданады. Жалға алушы жүгіну бойынша жұмысты ұйымдастырады және шағымды алған сәттен бастап екі күн ішінде жалға берушіге жауаптың көшірмесін және шағымның салдарын жою үшін қабылданған шаралар туралы қапаратты жолдайды. Жауапты дайындау үшін арнайы тексеру өткізу, қосымша материалдарды сұрату немесе басқа шараларды қабылдау қажет болған жағдайда, жалға алушы арыз беруші мен жалға берушіге жауаптың болжалды мерзімі туралы хабарлайды.

68. Клиенттермен кері байланыс арнасының бірі жалға алушы ұсынатын, қызмет көрсету сапасымен қанағаттану деңгейін бағалау және мониторингі бойынша тұрақты жұмыс шеңберінде жалға беруші өткізетін сауалнама жүргізу болып табылады. Мониторинг барысында анықталған жалға алушының жұмысындағы сәйкессіздіктер жалға беруші коммерциялық алаңдарды жалдау шартының мерзімін ұзарту туралы шешімді қабылдау кезінде жалға алушының қызмет сапасының қажетті деңгейін сақтау мүмкіндігі туралы қорытынды мен талдау үшін негіздеме бола алады.

§2. Сапаны бақылау

69. Әуежайда қызмет көрсетуді жоғары деңгейде ұстау мақсатында жалға алушылар көрсететін қызмет сапасын бақылау жүйесі тұрақты жұмыс істейді.

70. Жалға алушылар көрсететін қызмет сапасын бақылау тексеріс карталарының негізінде жалға беруші жүзеге асырады (осы Қағидаларға Б қосымшасы)

71. Жалға беруші айына бір рет жалға алушылар көрсететін қызмет сапасына жоспарлы тексеріс жүргізеді.

Қызмет сапасының төмендеуі туралы ақпарат түскен кезде жалға беруші нақты жалға алушы көрсететін қызмет сапасына жоспардан тыс тексеріс жүргізеді

72. Әр жалға алушы бойынша тексеріс нәтижелері әуежайдың коммерциялық қызметінің басшысына немесе әуежайдың бірінші басшысына, сонымен қатар жалға алушыға жазбаша түрде жолданады.

Жалға алушы сапаны бақылаудың өткізілген нәтижесі бойынша текеріс картасын алған кезде анықталған сәйкессіздіктерді жояды және осы Қағидалардың талаптарына сәйкессіздіктерді жою туралы жазбаша жауап жолдайды. Мониторинг мәліметтері жалға берушінің жалға алушылармен алаңдарды жалдау шарттарының мерзімін ұзарту туралы шешімді қабылдаған кезде ескеріледі.

73. Жалға алушылар көрсететін қызметтер сапасының аудитін өткізген кезде жалға

беруші жалға алушылармен шарттық қарым-қатынастарын тоқтатуға немесе жалғастыруға қарамастан құпиялылық принципін ұстанады.

КЕЛІСІЛДІ:

**Басқарма төрағасының
бірінші орынбасары**

Р. Адимолда

**Басқарма төрағасының қамтамасыз ету
және коммерция жөніндегі орынбасары**

Р. Мукатов

**Басқарма төрағасының қаржы және
әкімшілік басқару жөніндегі орынбасары**

Д. Искакова

**Басқарма төрағасының авиациялық
қауіпсіздікті қамтамасыз ету жөніндегі орынбасары**

М. Шингисов

Коммерция жөніндегі басқарушы директор

Ю. Ким

Заң бөлімінің бастығы

А. Акшалова

Коммерциялық қызметті жүзеге асыру үшін
әуежай аумағында жалға алушылардың болу қағидасына

А қосымша

Жалдаған алаңды жинау сапасына қойылатын талаптар

Жинау бойынша операцияның атауы	Бетінің түрі	Жинап және күткеннен кейінгі бетінің сапасы	Бақылау тәсілі
1. Шаңды және қоқысты жинау	1.1. Қатты және жартылай қатты едендер, қабырғалар және басқалар	Жиһаз астында, бұрыштарда, плитустарда және басқа да қол жетпейтін учасқтарда қоқыс, шаң және мамықтың жоқтығы, сондай-ақ сүртетін материалдың түктерінің қалып қоймауы	Сырттай қарау
	1.2. Кілем төсемдері, жұмсақ жиһаз	Кілем түгінде және қапталған материалда шаңның, мамықтың жиналмауы	Сырттай қарау
2. Дақтарды кетіру	2.1. Қатты едендер, қабырғалар, заттар	Дақтың жоқтығы	Сырттай қарау
	2.2. Кілем төсемдері, жұмсақ жиһаз	Кілем бұйымдарының бояуы дақ кетіргіш құралдарының әсеріне түспеу керек. Кілем бұйымының үстіне қойғаннан кейін дақ кетіргіш құралға салынып қойған ақ матада бояу іздеріне; кетпеген дақтарға, түктің немесе бояудың өзгеруіне әкелетін дақтарды қоспағанда, кетірілген дақ айналасындағы айғыздар мен ореолдарға, түк құрылымының бұзылуына, бетінің түссізденуіне жол берілмейді	Сырттай қарау
3. Ылғалды жинау, тазалау	3.1. Қатты және жартылай қатты едендер	Қол жетпейтін жерлерде шаңның, мамықтың, қатты заттардың жиналып қалмауы, швабра және машина қылшағы қалдырған дақтар мен айғыздар, қатты дымқыл болу, еден беті жылтырамай айғыз боп тұруы. Еден бетін жуу кепкеннен кейін тайғанақ болмауы керек.	Жинау операциясы біткен соң 30 минуттан кешіктірмей сырттай қарау
	3.2. Қабырғалар	Беті жабысқақ емес, ағындының, кеуіп қалған тамшының және тазалау құралдарының бүрікпесінің, сондай-ақ қабырға бетінің немесе құрылымын бүлдіретін дақтарды қоспағанда (бояуының немесе бедерінің кетуі, т.б.) дақтар мен басқа да белгілердің болмауы	Сырттай қарау
	3.3. терезелер,	Терезеде және рамада шаңның, кірдің жиналып қалмауы, ағындының, дақтың,	Сырттай қарау

	айналар, шыны беттер	саусақ ізінің, кір айғыздары, тазалау құралдарының кеуіп қалған тамшысы және бүрікпесі, тазаланған учасок айналасындағы дақтар, сүртетін материал түгінің қалдығы болмау керек.	
	3.4. Кілем төсемдері, жұмсақ жиһаз	Кілем бұйымдарының бүтіндігі, түсінің және өлшемінің сақтауы, негізінде кеппей қалған түктің, дақтың және пайдаланылған жабдықтың іздерінің болмауы Түгінің өзгеруіне, түгінде тазалау құралдарының қалдығы қалуына жол берілмейді (түгі жабысқақ немесе ұстағанда жұқа болса).	Сырттай қарау
	3.5. Санитарлық-техникалық жабдықтар және суға төзімді беттер	Крандардың артында, отырғыш ілмектердің айналасы сияқты қол жетпейтін жерлерде цемент тастардың, әк, су және несеп тастары қалдықтарының, қақтың, майдың және шірік дақтарының, сабын және кірдің металл заттарда өндіруші нұсқаулығына сәйкес бетінен кетпейтіндерді қоспағанда тазалау құралдарының қалдықтары, дақ, иіс, болмауы керек.	Қолданыстағы санитарлық қағидаларға сәйкес қоғамдық пайдалану жайларында жинау және дезинфекция сапасына қойылатын талаптар
	3.6. Асүй, сауда және механикалық жабдықтар	Кірдің, майдың, тамақ қалдықтарының болмауы, ал сыртқы бетінде дақ және саусақ іздерінің болмауы	Қолданыстағы санитарлық қағидаларға сәйкес қоғамдық пайдалану жайларында жинау және дезинфекция сапасына қойылатын талаптар
	3.7. Жолаушыларға қызмет көрсету үшін қолданылған жабдықтар (үстелдер, орындықтар және тапсырыс беру үстелдері)	Кірдің, майдың, тамақ қалдықтарының болмауы, ал сыртқы бетінде дақ және саусақ іздерінің болмауы	Қолданыстағы санитарлық қағидаларға сәйкес қоғамдық пайдалану жайларында жинау және дезинфекция сапасына қойылатын талаптар

Коммерциялық қызметті жүзеге асыру үшін әуежай аумағында жалға алушылардың болу қағидасына
Б қосымша

ӘУЕЖАЙДА ЖАЛҒА АЛУШЫЛАР КӨРСЕТЕТІН ҚЫЗМЕТ САПАСЫН ТЕКСЕРІС КАРТАСЫ

ЖАЛҒА АЛУШЫ:	
Тексеріс жүргізу кезеңі	
Өткізу уақыты	

Р/с№	Тексеру элементтері	Тұжырымдар
1.	Шарттық қарым-қатынас аясында қызметті жүзеге асыру	
1.1.	Коммерциялық қызметті жүзеге асыру үшін рұқсат беретін құжаттар жиынтығының болуы	
1.2.	Өрт қауіпсіздігін сақтау	
1.3.	Авиациялық қауіпсіздікті сақтау	
1.4.	Қалдықтарды жоюды ұйымдастыру	
2.	Ақпараттық тасымалдағыштар	
2.1.	Ұйым атауын көрсетіп орналастыру	
2.2.	Жұмыс режимін сақтау	
2.3.	Тауар және қызмет түрлерін көрсетіп орналастыру	
2.4.	Ақпарат мемлекеттік тілде, орыс және ағылшын тілдерінде ұсынылған	
3.	Қызмет көрсету кезіндегі уақыт аралығы	
3.1.	<ul style="list-style-type: none"> • мейрамханада–30 минуттан көп емес • дәмханада –20 минуттан көп емес • буфеттер мен барларда – 10 минуттан көп емес 	
3.2.	Келушілерге қызмет көрсетіп болғаннан кейін тамақ ішуге орын дайындау уақыты (5 минуттан аспайды)	
3.3.	Үзілістер ұзақтығы сақталады	
4.	Қызмет көрсететін персонал	

4.1.	Қажетті персонал санының болуы	
4.2.	Сыртқы түрі: нысандық киіммен, бейджен, рұқсатнамамен қамтамасыз ету	
4.3.	Сыпайылық, ізгі ниеттілік, төзімділік, дау-жанжал жағдайларды айналып өту	
4.4.	Жолаушыға қызмет көрсету барысында кәсіби этиканы сақтау: тамақ ішпеу, темекі шекпеу, жұмыс орнында ұйықтамау	
4.5.	Мемлекеттік тілде, орыс және шет тілдерінде кәсіби фразалардың ауызша сөйлеу минимумы шегінде білу	
4.6.	Тауарды арнайы пакетке орайды және тиісті чекті береді	
4.7.	Банк карталарымен төлем жасау қарастырылған	
5.	Жағдайдың эстетикаға сай келуі және гигиена	
5.1.	Жайлар және іргелес аумақ таза, жиналып жатыр, бөлек заттар жолаушыларға қызмет көрсету аумағына сыймайды	
5.2.	Әйнек/витриналар: кірдің, шаңның жиналуы, ағып түскен із, дақ, саусақтың ізі, кір айғыздары, кеуіп қалған бүркінгі және тазалайтын заттың тамшысы, тазаланған учасок айналасындағы айғыздар	
5.3.	Қатты жабын/едендер: қиын жерлерде кірдің, шаңның және басқа да қатты бөлшектердің жиналмауы, швабра қалдырған айғыздар мен дақтар, ылғал	
5.4.	Желдетудің болуы	
5.5.	Кездейсоқ жағымсыз шудың немесе иістің шығуын болдырмау	
5.6.	Жарықтандыру (негізгі, қосымша, табиғи)	
5.7.	Дыбыс трансляциясы жүйесін тындау үшін кедергі келтіретін кез келген дыбыс, жарық және басқа да әсерлерді болдырмау	
6.	Жолаушылармен, клиенттермен, әуежай қонақтарымен кері байланыс	
6.1.	«Шағымдар мен ұсыныстар кітабының» болуы	
6.2.	«Шағымдар мен ұсыныстар кітабына» жазылған жүгінулер талқыланып жатыр, қолданылған шаралар туралы жазбалар мен клиенттерге жолданған жауаптар бар.	

6.4.	Клиенттер үшін байланыс ақпараттың болуы (көрінетін жерде визиткалар, телефон, мекенжай, эл.мекенжай).	
7.	Тауарлар мен қызметтер	
7.1.	Балалар, диеталық мәзірдің болуы	
7.2.	Дене мүмкіндігі шектеулі тұлғаларға қызмет көрсету талаптарына сәйкес келуі	
7.4.	Балаларды тамақтандыратын орынның болуы	
АНЫҚТАЛҒАН ЕСКЕРТУЛЕР:		
ҰСЫНЫМДАР:		

Тараптардың қолы:

Жалға берушіден:

(лауазымы, А.Ә.Т., қолы)

М.О.

Жалға алушыдан:

(лауазымы, А.Ә.Т., қолы)

М.О.