



1. Претензии пассажиров к качеству питания

ПРЕТЕНЗИИ ПАССАЖИРОВ НА НЕКАЧЕСТВЕННОЕ ПИТАНИЕ

**БАЗОВЫЙ
АЭРОПОРТ**

**НЕБАЗОВЫЙ
АЭРОПОРТ**

**ПИТАНИЕ,
ПОЛУЧЕННОЕ ВО
ВНЕБАЗОВОМ АП**


**ПИТАНИЕ,
ПОЛУЧЕННОЕ В
МАГАЗИНЕ №30**

Действия бортпроводников, при обнаружении некачественного питания, полученного в Магазине №30

1. Изъять у пассажира продукт, вызвавший нарекания, по возможности заменить другим.
2. Составить Акт о факте предъявления пассажиром претензии на качество питания в **2х экземплярах**, указать данные пассажира – ФИО, контактный телефон, адрес, если пассажир требует сообщить результаты проверки в письменном виде
3. Один экземпляр акта передать в Магазин №30 вместе с продуктом, вызвавшим нарекания (и выручкой от продажи товаров мини-бара)
4. Второй экземпляр акта, заверенный кладовщиком Магазина №30, приложить к Заданию на полет
5. СБЭ – отразить факт предъявления претензий на качество питания пассажиром и сделать запись о предпринятых действиях в Задании на полет.
6. Предоставить фотоотчет руководству Авиакомпании

По прибытию в небазовый аэропорт во всех остальных случаях, кроме описанного выше:

1. Изъять у пассажира продукт питания, вызвавший нарекания, заменить другим, принести извинения от имени авиакомпании.
2. Составить Акт о факте предъявления пассажиром претензии на качество питания, указать характер выявленных недостатков питания, данные пассажира – фамилия, имя, отчество, контактный телефон, адрес, если пассажир требует сообщить результаты проверки питания в письменном виде.
3. Отразить факт предъявления претензий на качество питания пассажиром и сделать запись о предпринятых действиях в Задании на полет.
4. Предоставить фотоотчет руководству СБП (фото на фоне накладной на питание, по которой оно было получено) по электронной почте. Фотоотчеты направлять по адресам: **catering@u6.ru, otchetsbp@u6.ru.**



**Питание не надлежащего качества
утилизировать,
сотрудников СКП аэропорта не
вызывать.**



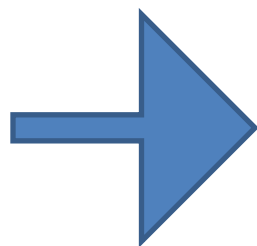


Рейс Новосибирск - Москва





- Заменить продукт, вызвавший нарекания



Составить акт произвольной формы
Указать данные пассажира, если он требует дать ответ в письменном виде

Акт на возмещение убытков вследствие
гибели.

Д. 08.12 г. г. Новокузнецк Дир. ВР. ВР. ВР.

В касалете это пассажиром по
мгновенно класса одируженеи ииел.

Редоделет прилагаетея Пассажир
предоудел не ииелет. Место 16А.
Котелков Михаил
Касалделет 77 10888

СБД Пренюво 9В Р

Дир Уварова В.В. ИИ

Дир Денисов А.И. Д

КБС Самсонов Д.А. Д

Написать
объяснительную по
факту выявления
недоброкачественного
питания

Наганосану (БТ)
И.Р. Сулейманов
с/б Буржуазности,
исполнитель
Э.В. Сулейманов.

Объяснительная

21.08.2014. Водитель рейса 103
Новосибирск - Омск в качестве буржуазности
наша 14 ЮС №-БТЗ. Питание было
заказано в с/р Тамбово и Новосибирск,
Калламан и ТК10888. Подписаны Буржуазности,
исполнитель И.В. Ивановой БТЗ и Э.В. Сулейманов
И.И., передаточник с/р Тамбово Лажинин,
осуществлявшие пассажирское питание и
производство буржуазности согласно
установленной технологии. Во время
обслуживания проводились работы по
кассированию вагонов; место 16А -
пассажир Михаил Чернов. На вагон
подосел Бур. Тамбово К.В. Пассажиру
потоком кассиром с номером Тамбово
К.В. подосел. Но мне и пассажиру
в служебном. Пассажиру были принесены
исполнитель от имени Тамбово и все
обслуживанием. Воле предложена
другая кассиром. Пассажир исполни-

Начальнику службы СВР
И.В. Коробочкин
от бортпроводника
М.И. Галадина.

Объяснительная.

21.08.2014 при выполнении рейса 103 по маршруту

Новосибирск (Толмачёво) - Москва (Домодедово), при
обслуживании пассажирами пассажиром с места 16А
мужчина имени Водова бортпроводника и пассажира
пассажиром с рядой. Разом с рядой летела мешочек мучи.
Пассажиры были предупреждены. Пассажира была
замечена. Пассажиры предупреждены не имели
Я выполнила рейс в соответствии с требованиями инструкции.

21.08.14

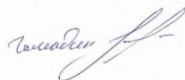


Начальнику службы СВР
И.В. Коробочкин
от бортпроводника
Галадин М.И.

Объяснительная

При выполнении рейса 103 по маршруту
Новосибирск (Толмачёво) - Москва (Домодедово)
Я бортпроводник Галадин М.И. выполняю обяза-
тельности бортпроводника 3Л. При обслуживании
пассажирами пассажирами пассажира с места
16А мужчина Водова Тур и пассажира пассажира с рядой.
Разом с рядой летела мешочек мучи. Пассажиры предупреждены,
пассажира была замечена, пассажир
предупрежден не имеет.

21.08.14



Начальнику СВР
И.В. Коробочкин
от бортпроводника
В.В. Шавцова

Объяснительная

21.08.2014 при выполнении рейса 103
по маршруту Новосибирск (Толмачёво) -
Москва (Домодедово) при обслуживании
пассажирами пассажиром с места 16А мужчина
имени Водова бортпроводника и пассажира
пассажира с рядой. Разом с рядой летела
мешочек мучи. Пассажиры предупреждены.
Пассажира была замечена. Пассажиры
предупреждены не имеют.

21.08.14

Шавцова В.В.


Сделать запись
в Задании на
полет и в
отчете по рейсу

ЗАДАНИЕ № 281549
Бригаде бортпроводников в составе

- | | | | | |
|-------------------|--------------|-----|-------|--------------|
| 1. Брежнева Е. В. | таб. № 1187 | 7. | _____ | таб. № _____ |
| 2. Иванова В. В. | таб. № 1364 | 8. | _____ | таб. № _____ |
| 3. Алексеев М. И. | таб. № 3299 | 9. | _____ | таб. № _____ |
| 4. Гамадин К. В. | таб. № 4662 | 10. | _____ | таб. № _____ |
| 5. | таб. № _____ | 11. | _____ | таб. № _____ |
| 6. | таб. № _____ | 12. | _____ | таб. № _____ |

Проверяющий _____ должность _____ фамилия, имя, отчество _____ таб. № _____

Командир воздушного судна Самсонов Анатолий Анатольевич фамилия, имя, отчество _____

Выполнить рейсы 104 - 103

По маршруту ДОМОДЕДОВО - НОВОСИБИРСК - ДОМОДЕДОВО

Дата вылета 21.08.2014 Время вылета 5 час. 55 мин. Гринвич

Диспетчер по планированию _____ подпись, фамилия, дата _____

Начальник службы бортпроводников Ермаков подпись, фамилия, дата _____

Бригада к вылету подготовлена 4 час. 15 мин. Гринвич

Дежурный диспетчер _____

Ст. бортпроводник С. С. С. подпись, дата _____

ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ ЗАДАНИЯ

Дата	№ ВС	Отправление		Прибытие		Количество					Время работ. час.
		аэропорт	время, час	аэропорт	время, час	пасс. чел.	багаж мест	груз кг	почт. кг	летк. летк.	
21.08.14	U6 818	Домо	07:09	Новосиб	10:57	104	80	1000	500	288	4:09
		Новосиб	11:50	Домо	15:59	110	89	-	-	7:57	
										8:17	
										11:38	
ВСЕГО за время выполнения задания											

Налет по группам						Объем работы время	Средн. уличный налет	Биомониторинг	Руконое		Президентский	
1 гр.		2 гр.		3 гр.					день	ночь	день	ночь
день	ночь	день	ночь	день	ночь							

Приложение 5.1 Контрольная карта брифинга кабинного экипажа

Отчет о выполнении рейса U-6 104/103 от 21 г. ВС 10.08.14

По маршруту Москва - Новосибирск - Москва

Замечания, предложения по:

работе бортпроводников: нет

по обслуживанию пассажиров, питанию и БКО: _____

1104 нет

Р 103 от г. Новосибирск: В салоне 4 класса обслуживания только 2 человека от борта. В Новосибирске с 8:15 до 8:30 отработавшие в 4 классе обслуживания бортпроводники не имеют возможности обслужить пассажиров по коммерческой нагрузке.

по работе смежных служб: _____

Разное: Новосибирск - от Домо - в борт не было летного дежурного (р 103) от 11:38

Старший бортпроводник экипажа С. С. С. (ФИО, подпись)

ООО "Толмачево Кейтеринг"

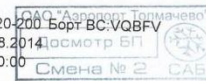
633102, Новосибирская обл, Обь г, аэропорт Толмачево тер
 Время документа: 21.08.2014 16:10:51

Выписал Техник по учету: Михальчук А.Н.

**Накладная № ТК10888 от 21.08.2014
 на борtpитание**

Покупатель: Уральские авиалинии ОАО АК
 Номер прямого рейса: 103
 Номер обратного рейса:
 Пункт вылета: OVB
 Основание:

Тип ВС: Airbus A320-200 Борт ВС: VQBFV
 Дата вылета: 21.08.2014
 Время вылета: 18:10:00
 Пункт посадки: ДМД



Приложить к Заданию на полет Накладную, по которой было получено питание

№	Наименование товара	Ед.	Кол-во	Возврат	Цена, руб.	Сумма
1	U6 KCL	шт	7,000		120,00	840,00
2	3M У6 ХО экипаж	порция	7,000			
3	3С У6 ХО экипаж	порция	7,000			
4	Булочка летная 1/30 (пекарня)	шт	7,000			
5	Масло сливочное 1/10г	шт	7,000			
6	Шоколад в ассортименте 1/20	шт	7,000			
7	Салфетка влажная	шт	7,000			
8	U6 Y HL-2	шт	110,000		271,00	29 810,00
9	Закуска мясная	порция	110,000			
10	Закуска овощная	порция	110,000			
11	Горячее блюдо Говядина	порция	66,000			
12	Горячее блюдо Рыба	порция	22,000			
13	Горячее блюдо Свинина	порция	22,000			
14	Булочка летная 1/30 (пекарня)	шт	110,000			
15	Бисквит 1/30г	шт	110,000			
16	Этикетки ГОВЯДИНА	шт	66,000			
17	Этикетки СВИНИНА	шт	22,000			
18	Этикетки РЫБА	шт	22,000			
19	Карамель леденцовая	кг	1,650			
20	U6 KHL	шт	7,000		335,00	2 345,00
21	3M У6-Экипаж ГП	порция	7,000			
22	3O У6 экипаж	порция	7,000			
23	ГБ У6 экипаж ГП говядина	порция	3,000			
24	ГБ У6 экипаж ГП рыба	порция	2,000			
25	ГБ У6 экипаж ГП курица с 15.02.13	порция	2,000			
26	Булочка летная 1/30 (пекарня)	шт	7,000			
27	Хлеб бородинский 20 грамм	порция	7,000			
28	Сахар 1/10г	шт	7,000			
29	Масло сливочное 1/10г	шт	7,000			
30	Сливки жидкие 10% 1/10гр	шт	7,000			
31	Кекс (пекарня)	шт	7,000			
32	Кофе пак. Нескафе (2г)	шт	7,000			
33	Этикетки ГОВЯДИНА	шт	3,000			
34	Этикетки РЫБА	шт	2,000			
35	Этикетки КУРИЦА	шт	2,000			
36	U6 C HL-2	шт	1,000		979,00	979,00
37	3С У6 бизнес ГП 2 цикл	порция	1,000			
38	3M У6 бизнес ГП 2 цикл	порция	1,000			
39	3P У6 бизнес ГП 2 цикл	порция	1,000			
40	ГБ У6 бизнес ГП говядина 2 цикл	порция	1,000			
41	ГБ У6 бизнес ГП рыба 2 цикл	порция	0,000			
42	ГБ У6 бизнес ГП курица 2 цикл	порция	0,000			
43	Булочка летная 1/30 (пекарня)	шт	1,000			
44	Булочка с кунжутом 1/30 (пекарня)	шт	1,000			
45	Сахар 1/10г	шт	2,000			
46	Масло сливочное 1/10г	шт	1,000			
47	Сливки жидкие 10% 1/10гр	шт	1,000			
48	Пирожное для бизнес	порция	1,000			

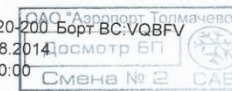
ООО "Толмачево Кейтеринг"
 633102, Новосибирская обл, Обь г, аэропорт Толмачево тер
 Время документа: 21.08.2014 16:10:51

Выписал Техник по учету: Михальчук А.Н.

Накладная № ТК10888 от 21.08.2014
 на борТПитание

Покупатель: Уральские авиалинии ОАО АК
 Номер прямого рейса: 103
 Номер обратного рейса:
 Пункт вылета: OVB
 Основание:

Тип ВС: Airbus A320-200 Борт ВС: VQBFV
 Дата вылета: 21.08.2014
 Время вылета: 18:10:00
 Пункт посадки: ДМД



Рекомендуется
 сделать фото
 некачественного
 питания на фоне
 Накладной, по
 которой оно было
 получено

№	Наименование товара	Ед.	Кол-во	Возврат	Цена, руб.	Сумма
1	U6 KCL	шт	7,000		120,00	840,00
2	ЗМ У6 ХО экипаж	порция	7,000			
3	ЗС У6 ХО экипаж	порция	7,000			
4	Булочка летная 1/30 (пекарня)	шт	7,000			
5	Масло сливочное 1/10г	шт	7,000			
6	Шоколад в ассортименте 1/20	шт	7,000			
7	Салфетка влажная	шт	7,000			
8	U6 Y HL-2	шт	110,000		271,00	29 810,00
9	Закуска мясная	порция	110,000			
10	Закуска овощная	порция	110,000			
11	Горячее блюдо Говядина	порция	66,000			
12	Горячее блюдо Рыба	порция	22,000			
13	Горячее блюдо Свинина	порция	22,000			



47	Сливки жидкие 10% 1/10гр	шт	1,000			
48	Пирожное для бизнес	порция	1,000			

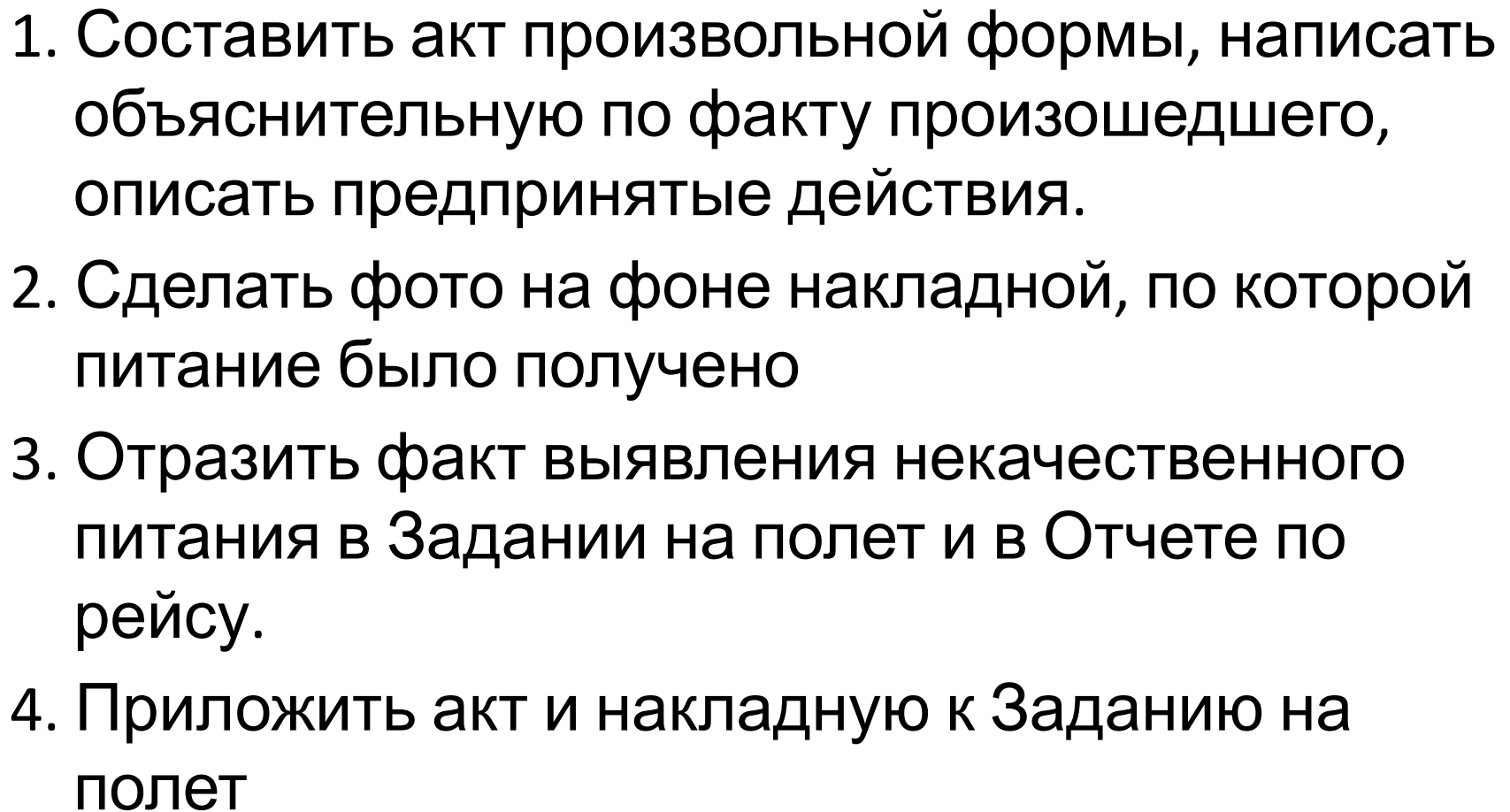


ВСЕ ПРЕТЕНЗИИ ПО
ПИТАНИЮ НАПРАВЛЯЙТЕ:

- catering@u6.ru

- otchetsbp@u6.ru



- 
1. Составить акт произвольной формы, написать объяснительную по факту произошедшего, описать предпринятые действия.
 2. Сделать фото на фоне накладной, по которой питание было получено
 3. Отразить факт выявления некачественного питания в Задании на полет и в Отчете по рейсу.
 4. Приложить акт и накладную к заданию на полет



Если у Вас есть претензии к наземному размещению:

*трансфер до аэропорта,

*питание,

*размещение экипажей в гостиницах

ПИШИТЕ:

accommodation@u6.r

u



• **СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**