

# **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](mailto:catering@u6.ru), [otchetsbp@u6.ru](mailto:otchetsbp@u6.ru).**





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





# Рейс Новосибирск - Москва

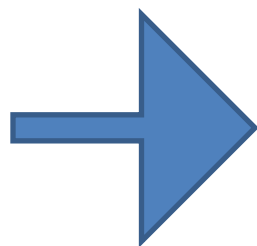








- Заменить продукт, вызвавший нарекания





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

Акт на возмещение убытков вследствие  
гибели.

г. 08.12 г.г. Новосибирск Дир. В.В.В.

В касании это пассажиром по  
общего класса односторонней линии.

Результат прилагается. Пассажир  
представитель не имеет. Место 16А.  
Иванов Михаил  
Касание 77 10888

СБД Прямых СВ Р

И.И. Иванова В.В. ИИ

И.И. Иванов А.И. ИИ

И.И. Иванов Д.Д. ИИ



Написать  
объяснительную по  
факту выявления  
недоброкачественного  
питания

Наганосану (БТ)  
И.Р. Сегалович  
с/б Буржуазности,  
интернет-с/б  
Э.В. Гусиной.

Объяснительная

21.08.2014г. Водитель рейса 103  
Новосибирск - Омск в качестве буржуа  
иша 14 ЮС №-БТЗ. Питание было  
заказано в с/р Тамбово и Новосибирск,  
Калламан и ТК10888. Подписаны Бурж.  
ишами И.И. Ивановой БТЗ и Э.В. Алексеевой  
И.И., передаточник с/р Тамбово Лажинин.  
Одну из пассажирских ишах  
производил бурж.ишами согласно  
установленной технологии. Во время  
обслуживания проводил видовой и  
пассажирской сапога; иша 16А -  
пассажир Михаил Чернов. На борту  
подошла бурж. Тамбово К.В. Пассажир  
позажа кассету с ишами. Тамбово  
К.В. подошел, но иша и пассажира  
в сирившемся. Пассажир БТЗ принесена  
ишами от ишами экипажа и все  
обслуживанием. БТЗ предложена  
другая кассета. Пассажир ишами-

Начальнику службы СВТ  
И.В. Коновалов  
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 выполнил рейс в соответствии с требованиями инструкции.

21.08.14



Начальнику службы СВТ  
Коновалов И.В.  
от бортпроводника  
Галадин М.И.

Объяснительная

При выполнении рейса 103 по маршруту  
Новосибирск (Толмачёво) - Москва (Домодедово)  
Я бортпроводник Галадин М.И. выполнял обо-  
дочности бортпроводника 3Л. При обслуживании  
пассажирами горячими питанием, пассажир с места  
16А нажал кнопку вызова и пассажира пассажира с рядой.  
Разом с рядой летела мешочек мучи. Пассажиры предупреждены  
замечена, пассажира была замечена, пассажир  
предупрежден не имел.

21.08.14



Начальнику СВТ  
И.В. Коновалов  
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 нажал  
кнопку вызова бортпроводника и пассажира  
пассажира с рядой. Разом с рядой летела  
мешочек мучи. Пассажиры предупреждены  
замечена. 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 бортовых проводников в составе

- |                   |              |     |       |              |
|-------------------|--------------|-----|-------|--------------|
| 1. Брежнева Е. В. | таб. № 1187  | 7.  | _____ | таб. № _____ |
| 2. Иванова В. В.  | таб. № 1364  | 8.  | _____ | таб. № _____ |
| 3. Алексеев М. И. | таб. № 1299  | 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 бортовых проводников Е.М. Семенов 20.08.14  
подпись, фамилия, дата

Бригада к вылету подготовлена 4 час. 15 мин. Гринвич

Дежурный диспетчер \_\_\_\_\_

Ст. бортовой проводник С.М. Сидор \_\_\_\_\_  
подпись, дата

**ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ ЗАДАНИЯ**

Дата	№ ВС	Отправление		Прибытие		Количество					Время	
		аэропорт	время, час	аэропорт	время, час	пасс. чел.	багаж мест	груз кг	почт. кг	летк. час.	рабоч. час.	
21.08.14	U6-878	Домо	07:09	Новосиб	10:57	104	80	1000	500	3:15	4:09	
		Новосиб	11:50	Домо	15:59	110	89	-	-	7:57	8:17	
										14:32		
ВСЕГО за время выполнения задания												

Налет по группам						Объем работы время	Средн. уличный налет	Биомонитор	Руководящий		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 01 20 г. ВС U6-878

По маршруту Москва - Новосибирск - Москва

Замечания, предложения по:

работе бортовых проводников: нет

по обслуживанию пассажиров, питанию и БКО:

1104 нет

Р 103 от 1 г. Новосибирск: В салоне 4 класса обслуживания только 2 человека от бортпроводников с 21.08.2014г. Состояние экипажа хорошее, подготовка к вылету в полном объеме. В процессе полета пассажиры не жаловались на работу бортовых проводников. - проверка к 11.08.14 по коммерческой нагрузке.

по работе смежных служб:

нет

Разное: Новосибирск вылет - от Домо - в бортпроводников летного экипажа (р 103) от 11.08.14

Старший бортовой проводник экипажа С.М. Сидор (ФИО, подпись)

Перед использованием проверьте актуальность документа на <http://corporate.uralairlines.ru> «Нормативные документы»



ООО "Толмачево Кейтеринг"

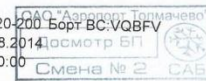
633102, Новосибирская обл, Обь г, аэропорт Толмачево тер  
 Время документа: 21.08.2014 16:10:51

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



№	Наименование товара	Ед.	Кол-во	Возврат	Цена, руб.	Сумма
1	U6 KCL	шт	7,000			
2	3M У6 ХО экипаж	порция	7,000		120,00	840,00
3	3C 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			
9	Закуска мясная	порция	110,000		271,00	29 810,00
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			
21	3M У6-Экипаж ГП	порция	7,000		335,00	2 345,00
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			
37	3C У6 бизнес ГП 2 цикл	порция	1,000		979,00	979,00
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			

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

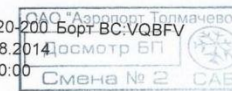
ООО "Толмачево Кейтеринг"  
 633102, Новосибирская обл, Обь г, аэропорт Толмачево тер  
 Время документа: 21.08.2014 16:10:51

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			





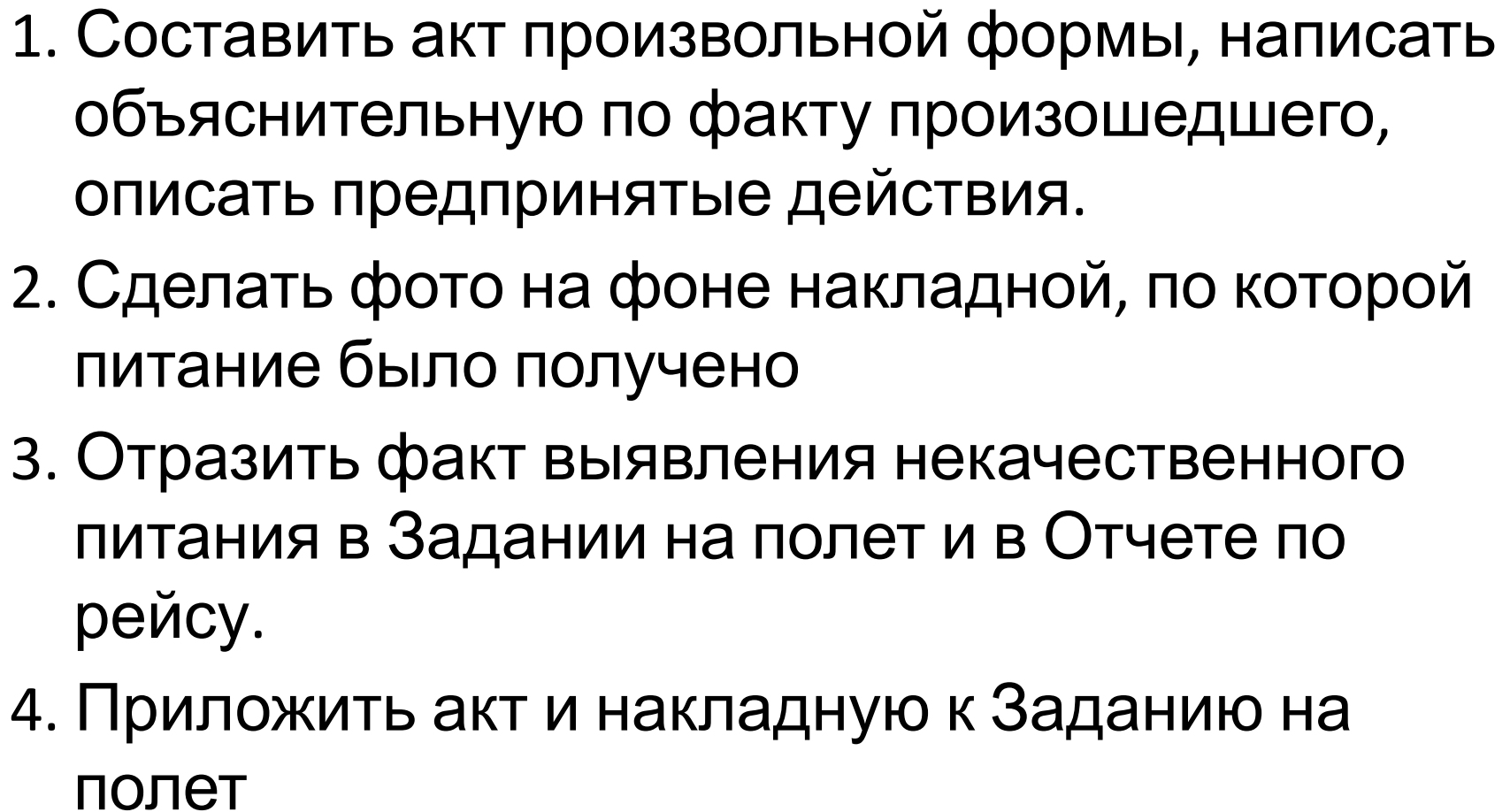
ВСЕ ПРЕТЕНЗИИ ПО  
ПИТАНИЮ НАПРАВЛЯЙТЕ:

- [catering@u6.ru](mailto:catering@u6.ru)

- [otchetsbp@u6.ru](mailto: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](mailto:accommodation@u6.r)**

**u**





• **СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**