



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
АО «Международный аэропорт Хабаровск»

Ю.К. Кондратчик
« 15 » марта 2023 г.

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Правила обслуживания пассажиров в комнате матери и ребенка разработаны в соответствии с отраслевым стандартом «Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги, предоставляемые в аэропортах», утвержденным Департаментом воздушного транспорта Министерства транспорта Российской Федерации 13 октября 1994 года, Федеральными авиационными правилами «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденные приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82.

- 1.1 Комната матери и ребенка (далее – КМИР) предназначена для кратковременного пребывания пассажиров с детьми или с детьми инвалидами до 14 лет в аэропорту в ожидании вылета (при наличии посадочного талона), прибытия в Хабаровск (в течение 1 часа в дневное время суток и до 3-х часов в ночное время), а также в случае задержки/отмены вылета рейса в следствие неблагоприятных метеоусловий, техническим и другим причинам, изменения авиакомпанией-перевозчиком маршрута полета.
- 1.2 В комнате матери и ребенка созданы комфортные бытовые удобства пассажирам с детьми дошкольного возраста, беременным женщинам на второй половине беременности, несопровождаемым детям на период ожидания вылета, детям с ограниченными возможностями здоровья до 14 лет в сопровождении одного или двух взрослых на ребенка.
- 1.3 Первоочередным правом обслуживания в комнате матери и ребенка пользуются пассажиры с грудными детьми, пассажиры с двумя и более детьми, маломобильные дети-инвалиды до 14-ти лет.
- 1.4 Плата за пребывание в КМИР не взимается.
- 1.5 Режим работы КМИР – круглосуточно.
- 1.6 Размещение трансферных пассажиров с детьми вылетающих из Хабаровска допускается на срок до одних суток.

Запрещено: Использование КМИР для пребывания взрослых пассажиров без детей дошкольного возраста.

- 1.7 Период предоставления услуг КМИР:
 - 1.7.1 Для убывающих пассажиров:
 - До 6 часов нахождения перед вылетом рейса по расписанию в дневное время.
 - До 8 часов нахождения перед вылетом рейса по расписанию в ночное время.
 - 1.7.2 Для прибывающих пассажиров:
 - До 1 часа по прилету в дневное время.
 - До 3-х часов по прилету в ночное время.
- 1.8 Документы необходимые для посещения КМИР:
 - Авиабилеты или посадочные талоны пассажира и ребенка.

- Удостоверения личности пассажира и ребенка.
- Для беременных женщин – обменная карта или справка о беременности.
- Для детей с ограниченными возможностями здоровья — справка об инвалидности ребенка.

2 ОБОРУДОВАНИЕ КОМНАТЫ МАТЕРИ И РЕБЕНКА

- 2.1** КМиР размещается в наименее шумной и изолированной части терминала внутренних воздушных линий.
- 2.2** КМиР включает следующие помещения:
- 2.2.1 Приемная.
 - 2.2.2 Игровая комната.
 - 2.2.3 Спальная комната.
 - 2.2.4 Ванная комната.
 - 2.2.5 Кухня.

3 ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ КОМНАТЫ МАТЕРИ И РЕБЕНКА

- 3.1** Прибывший в КМиР пассажир обязан предъявить горничной паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, свидетельство о рождении ребенка, посадочный талон (авиабилет).¹

Примечание: Регистрацию билетов и оформление багажа пассажиры производят самостоятельно.

Внимание: Пассажиры задержанных рейсов в обязательном порядке должны предъявить посадочный талон.

- 3.2** Дети дошкольного возраста обслуживаются в сопровождении одного взрослого.

Внимание: При наличии сомнений относительно здоровья ребенка, персонал КМР имеет право направить ребенка в сопровождении его родителя (или иного сопровождающего его лица) во врачебный здравпункт терминала для осмотра врачебным персоналом и получения заключения медицинского работника о возможности пребывания в КМиР.

Внимание: Дети и сопровождающие с выявленными острыми и инфекционными заболеваниями в КМиР НЕ ДОПУСКАЮТСЯ.

- 3.3** На период кормления кормящей матерью ребенка грудью, мужчины должны удалиться из помещения для кормления.
- 3.4** В КМиР предоставляется посуда и оборудование (в соответствии с оснащенностью кухни). Питание детей организуется за счет родителей, либо сопровождающих их лиц.
- 3.5** Пассажиры с детьми, принятые в комнату матери и ребенка, обеспечиваются комплектом чистых постельных принадлежностей для детей.

4 ОБЯЗАННОСТИ ПАССАЖИРОВ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ КОМНАТЫ МАТЕРИ И РЕБЕНКА

- 4.1** Бережно относиться к имуществу, находящемуся в помещениях комнаты матери и ребёнка.
- 4.2** Соблюдать правила пожарной безопасности и правила пользования электроприборами.

¹ В случае если у пассажира имеется багаж и нет возможности сдать его на хранение воспользовавшись автоматическими ячейками для хранения багажа, багаж размещается в подсобном помещении КМиР.

- 4.3 Соблюдать тишину и покой в ночное время, уважая отдых других пассажиров.
- 4.4 Возмещать ущерб в случае утраты, порчи или повреждения имущества.
- 4.5 Предупреждать дежурную о времени убытия из комнаты матери и ребенка, перед убытием сдавать постельные принадлежности.

Внимание: Сопровождающее лицо не должно оставлять ребенка без присмотра.

Запрещено:

- **Оставлять детей без присмотра.**
- **Нахождение пассажиров с домашними животными.**
- **Распивать спиртные напитки, курить и находиться в алкогольном и наркотическом опьянении.**
- **Пользоваться электроприборами без разрешения дежурной.**
- **Заносить продукты питания в спальное помещение и игровую комнату (кроме детского питания).**
- **Допуск людей с инфекционными заболеваниями.**
- **Выносить из КМиР любое, находящееся в ней имущество, принадлежащее аэропорту и иным посетителям.**
- **Повреждать оборудование и иное имущество, находящееся в КМиР.**
- **Разбрасывать грязные вещи, пакеты, еду, напитки, а также использованные подгузники, салфетки и иные предметы, предназначенные для гигиены взрослых и детей.**
- **Создавать конфликтные ситуации в период нахождения в КМиР.**

Внимание: Обо всех случаях нарушения настоящих Правил посещения комнаты матери и ребенка необходимо срочно информировать администрацию.

5 ОБЯЗАННОСТИ ПЕРСОНАЛА КОМНАТЫ МАТЕРИ И РЕБЕНКА

На обслуживающий персонал возлагаются следующие обязанности:

- 5.1 Встреча, размещение пассажиров с детьми.
- 5.2 Поддержание порядка и уборка помещений по отдельному графику.
- 5.3 Контроль за порядком пользования пассажирами электроприборами и оборудованием, установленными в помещениях КМиР согласно инструкций по эксплуатации данного оборудования.
- 5.4 Проведение дезинфекции помещений, игрушек, предметов ухода за детьми в соответствии с санитарными нормами и правилами.
- 5.5 Обеспечение пассажиров с детьми, принятых в КМиР, комплектом чистых постельных принадлежностей для детей.
- 5.6 Оказание помощи пассажирам в получении справочной информации (начало и окончание времени регистрации на рейс, местонахождении зон обслуживания пассажиров в терминале и пр.), оказание пассажирам помощи в вызове такси.
- 5.7 Сдача забытых пассажирами вещей в комнату невостребованного багажа (по акту).
- 5.8 Контроль за организацией работы КМиР и состоянием оборудования возлагается на начальника СОПП АО «Международный аэропорт Хабаровск».

Внимание: За детей и материальные ценности пассажиров дежурные комнаты матери и ребенка ответственности не несут.