



Airport
Nur-Sultan

Жалға алушылардың коммерциялық қызметті
жүзеге асыру үшін әуежай аумағында жүріп-тұру
қағидалары

01/2-2-10
Бас.№1
Тексеріс 0, 2022 ж.

**«Нұрсұлтан Назарбаев халықаралық әуежайы»
акционерлік қоғамы**

**«Нұрсұлтан Назарбаев халықаралық
әуежайы» АҚ Басқармасының
2022 жылғы 21 ақпандағы шешімімен
(№10 хаттама)**

БЕКІТІЛДІ

**Жалға алушылардың коммерциялық қызметті жүзеге асыру үшін
әуежай аумағында жүріп-тұру
ҚАҒИДАЛАРЫ**

Тірк.№

Нұр-Сұлтан қаласы



МАЗМҰНЫ

Құжат туралы мәліметтер	3
Келісу парағы	4
Дана ұстаушылардың тізімі	5
Қолданыстағы беттер тізімі	6
1. Жалпы ережелер	7
2. Қолдану саласы	7
3. Терминдер, қысқартулар, анықтамалар	8
4. Жауапкершілік	8
5. Сипаттама	9
6. Қызметтердің сапасын бақылау	20
7. 1-қосымша	22
8. 2-қосымша	25
9. 3-қосымша	27
Тексерістерді есепке алу парағы	30
Өзгерістерді және (немесе) толықтыруларды тіркеу парағы	31
Танысу парағы	32
Өзгерістермен танысу парағы	35



Airport
Nur-Sultan

Жалға алушылардың коммерциялық қызметті жүзеге асыру үшін әуежай аумағында жүріп-тұру қағидалары


01/2-2-10
Бас.№1
Тексеріс 0, 2022 ж.

Құжат туралы мәліметтер

Құжаттың атауы	Жалға алушылардың коммерциялық қызметті жүзеге асыру үшін әуежай аумағында жүріп-тұру қағидалары	
Құжаттама номенклатурасының тізілімі бойынша код және нөмір	01/2-2-10	
Әзірледі	«Нұрсұлтан Назарбаев халықаралық әуежайы» АҚ	
Жауапты әзірлеушілер	Асанали Жаналыевич Балкеев	
Қолданысқа енгізілді	«Нұрсұлтан Назарбаев халықаралық әуежайы» АҚ Басқарма шешімімен бекітілді	
Қолданысқа енгізілген күні	Бекітілген күннен бастап	
Бақылау данасын сақтау орны	Коммерция департаменті, сапаны басқару бөлімі	
Өзектендірілген электрондық нұсқа	Коммерция департаменті	
Құжатты басқару жауапкершілігі	Коммерция департаменті	Тел. 777-096
Қайта қарау кезеңділігі	Жылына кемінде 1 рет	

Құжатқа меншік құқығы

«Нұрсұлтан Назарбаев халықаралық әуежайы» АҚ коммерциялық қызметін жүзеге асыру үшін жалға алушылардың әуежай аумағында жүріп-тұруының осы қағидаларын «Нұрсұлтан Назарбаев халықаралық әуежайы» АҚ Басқарма төрағасының не белгіленген тәртіппен уәкілеттік берілген адамның жазбаша рұқсатынсыз толық немесе ішінара қайта шығаруға болмайды.

 Airport Nur-Sultan	Жалға алушылардың коммерциялық қызметті жүзеге асыру үшін әуежай аумағында жүріп-тұру қағидалары	01/2-2-10 Бас.№1 Тексеріс 0, 2022 ж.
---	---	---

ҚҰЖАТТЫ КЕЛІСУ ПАРАҒЫ

«Нұрсұлтан Назарбаев халықаралық әуежайы» АҚ

Лауазымы	Аты-жөні	Келісілді (жеке қолы)	Күні
Басқарма төрағасының бірінші орынбасары	Д.Г. Хамзин		
Коммерция департаментінің директоры	Б.Ж. Бекжанов		
Заң департаментінің директоры	Ә.М. Түгел		
АҚҚ басшысының орынбасары	К.М. Жилкубаев		
ҰОАҚҚҚ бастығының м.а.	Е.Р. Айтжанов		
ҰЭЖТҚ бастығы	Е.А. Алишев		
Әзірледі:			
Коммерция департаментінің маманы	А.Ж. Балкеев		



Дана ұстаушылардың тізбесі


Дананың күйі		Дананың реттік нөмірі	Дананы ұстаушы (бөлімшенің атауы)	Тасымалдағыштың түрі (қағаз, электрондық)	Дананы жүргізуге жауапты (лауазымы)	Алды	
Бақылау	Жұмыс					Күні	Қолы
1	2	3	4	5	6	7	8
+		01	СББ	Қағаз (Түпнұсқа) Электрондық	СББ маманы		
+		02	ЗД	Қағаз (Түпнұсқа)	ЗД директоры		
	+	03	Корпоративтік хатшы	Қағаз (көшірме)	Корпоративтік хатшы		
	+	04	КД	Қағаз (көшірме)	КД директоры		



Қолданыстағы беттер тізімі

Бет №	Тексеріс күні
Негізгі бет	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	

Бет №	Тексеріс күні
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	
31	
32	
33	
34	

 <p>Airport Nur-Sultan</p>	<p>Жалға алушылардың коммерциялық қызметті жүзеге асыру үшін әуежай аумағында жүріп-тұру қағидалары</p>	<p>01/2-2-10 Бас.№1 Тексеріс 0, 2022 ж.</p>
---	---	---

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1.1. Осы Жалға алушылардың коммерциялық қызметті жүзеге асыру үшін әуежай аумағында жүріп-тұру қағидалары (бұдан әрі - Қағидалар) әуежай алаңдарын жалға алушылар болып табылатын және әуежай аумағында коммерциялық қызметті жүзеге асыратын тұлғалардың әуежай аумағында жүріп-тұру тәртібін белгілейді.

1.2. Қағидалар келесі мақсаттар үшін әзірленген:

- 1) әуежай аумағында жеке және заңды тұлғаларға қызмет көрсету сапасын арттыру;
- 2) әуежай мүлкінің сақталуын және тиісінше қызмет көрсетілуін қамтамасыз ету;
- 3) жалға алушылардың өздеріне қабылдаған міндеттемелерді орындауына бақылауды жүзеге асыру.

1.3. Осы Қағидалар өзара тиімді серіктестік қатынастар, әуежай аумағындағы тұтынушылардың құқықтарын сақтау, қауіпсіз жағдайда жоғары сапалы қызметтерді алу қағидаларына негізделеді.

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

1.5. Жалға алушылардың осы Қағидаларды бұзуы әуежайдың коммерциялық алаңдарын жалға алудың жасалған шарттарының талаптарына сәйкес олардың жауапкершілігіне әкеп соғады.

1.6. «Нұрсұлтан Назарбаев халықаралық әуежайы» АҚ жалға алушылардың осы Қағидаларда белгіленген талаптарды сақтауын бақылауды жүзеге асырады.

1.7. Осы Қағидалар танысу және оларда белгіленген талаптарды орындау үшін «Нұрсұлтан Назарбаев халықаралық әуежайы» АҚ ресми сайтында орналастырылуға жатады.

2. ҚОЛДАНУ САЛАСЫ


2.1. Осы Қағидалар әуежай аумағында өзінің коммерциялық қызметін жүзеге асыратын барлық жалға алушыларға қолданылады.

2.2. Осы Қағидалардың күші қолданылатын барлық тұлғалардың осы Қағидаларға қол жеткізу құқығы бар.

3. ТЕРМИНДЕР, ҚЫСҚАРТУЛАР ЖӘНЕ АНЫҚТАМАЛАР

3.1. Қағидаларда мынадай терминдер мен анықтамалар пайдаланылды:

- 1) **жалға беруші** – «Нұрсұлтан Назарбаев халықаралық әуежайы» АҚ;

 Airport Nur-Sultan	Жалға алушылардың коммерциялық қызметті жүзеге асыру үшін әуежай аумағында жүріп-тұру қағидалары	01/2-2-10 Бас.№1 Тексеріс 0, 2022 ж.
---	---	---

2) **жалға алушы** - осы Қағидаларға және әуежайдың коммерциялық алаңдарын жалдау шартының талаптарына сәйкес әуежай аумағында қызметтер көрсету бойынша коммерциялық қызметті жүзеге асыратын заңды және (немесе) жеке тұлға;

3) **әуежай аумағы** – жиынтығында аэровокзал аумағын және оған іргелес қызметтік-техникалық аумақты қамтитын аумақ, коммуналдық инфрақұрылым объектілері, жерүсті қызмет көрсетудің орталықтандырылған инфрақұрылымы объектілері, инфрақұрылымның басқа да объектілері (периметрлік қоршаулар, патрульдік жолдар, жүйелер) орналасқан вокзал маңындағы алаң – жер учаскесі;

4) **терминал** – жолаушыларға, багажға және олармен бірге жүретін адамдарға, сондай-ақ әуе көлігіне қызмет көрсетуге арналған ғимарат;

5) **көрсетілетін қызмет** - әуежай аумағындағы адамдардың қажеттіліктері мен мүдделерін қанағаттандыруға бағытталған іс-әрекеттер;

6) **коммерциялық қызмет** - кіріс алуды көздейтін және әуежай аумағында Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүзеге асырылатын кез келген қызмет;

7) **жалға алынатын алаң** - әуежай аумағындағы және олар коммерциялық қызметті жүзеге асыратын заңды және (немесе) жеке тұлғаларға жалға берілетін алаң;

8) **жалға алушының персоналы** - жалға алынған алаңда коммерциялық қызметті қамтамасыз ету жөніндегі өзінің функционалдық міндеттерін орындайтын жеке тұлғалар.

4 ЖАУАПКЕРШІЛІК

4.1. Жалға алушы:

1) 1) осы Қағидаларда және жалдау шартында көзделген талаптарды орындамау және (немесе) тиісінше орындамау;

2) өз қызметін жүзеге асыру процесінде Қазақстан Республикасының заңнамасында айқындалған шекте құқық бұзушылық жасау;

3) өткізу және объектішілік режимді бұзу;

4) рұқсатнама-бейджді басқа тұлғаға беру, қолдан жасау, бүлдіру, жоғалту;

5) өртке қарсы қауіпсіздік талаптарын сақтамау;

6) еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы қағидаларының талаптарын сақтамау;

7) авиациялық қауіпсіздік талаптарын бұзу;

8) персоналға қойылатын талаптарды бұзу;

9) жұмыс уақыты режимінің талаптарын бұзу;

10) үй-жайларды санитариялық-гигиеналық күтіп-ұстау талаптарын бұзу;

11) қоршаған ортаны қорғау талаптарын бұзу;

 Airport Nur-Sultan	Жалға алушылардың коммерциялық қызметті жүзеге асыру үшін әуежай аумағында жүріп-тұру қағидалары	01/2-2-10 Бас.№1 Тексеріс 0, 2022 ж.
---	---	--

- 12) маркетинг және жарнама талаптарын бұзу;
- 13) жалға алынған үй-жайларда электр монтаждау жұмыстарын жүргізу кезінде үй-жайларды жалға алушыларға электр қауіпсіздігі талаптарын бұзу үшін жауапты болады.

4.2 Жалға алушы осы Қағидалардың және жалдау шарттарының нормалары мен талаптарын бұзған жағдайда төменде көрсетілген мөлшерде айыппұл төлейді:

- 1) **Бұзушылықтың бірінші жағдайы үшін - 25 000,00 (жиырма бес мың) теңге;**
- 2) **бұзушылықтың екінші жағдайы үшін - 50 000,00 (елу мың) теңге;**
- 3) **үшінші және кез келген кейінгі бұзушылық жағдайы үшін - 150 000,00 (бір жүз елу мың) теңге.**

5. СИПАТТАМА

5.1 Жалпы талаптар

5.1.1. Егер Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қызметтің қандай да бір түрін жүзеге асыру үшін лицензиялардың немесе рұқсат беру сипатындағы өзге де құжаттардың болуы талап етілсе, онда мұндай қызмет түрлерін әуежай аумағында жүргізуге тиісті лицензиялар мен рұқсат беру сипатындағы өзге де құжаттар болған кезде ғана жол беріледі.

5.1.2 Жалға алушылардың коммерциялық қызметі әуежай мүлкіне зиян келтірмеуі, жеке және заңды тұлғалардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзбауы тиіс.

5.1.3 Коммерциялық алаңдарды жалдау шартының талаптарында белгіленген міндеттемелерден басқа, коммерциялық қызметті жүзеге асыру кезінде **жалға алушылар:**

- 1) жалға берушімен дизайн/ре-дизайн/жалға алынатын алаңға өзгерістер енгізу жобасын келісуге;
- 2) коммерциялық қызметті қатаң түрде жалға алынған алаң шегінде жүзеге асыруға;
- 3) жалға алынған алаңды жалға алу шартының талаптарында көзделген мақсаттарда ғана пайдалануға;
- 4) персоналды өз функционалдық міндеттерін орындау кезеңінде пайдалану үшін міндетті арнайы нысанмен қамтамасыз етуге;
- 5) өз жұмыскерлерінің немесе тартылған тұлғалардың өздерінің функционалдық міндеттерін орындауы үшін тиісті рұқсаттардың, өзге де рұқсат беру құжаттарының болуын қамтамасыз етуге;



6) барлық ақпараттық жазбаларды (прайс-парақтарды, мәзірлерді, нұсқағыштарды, маңдайшаларды қоса алғанда, бірақ олармен шектелмей) көрсетілген дәйектілікпен және біркелкі (бірдей түсті, қаріпті, өлшемді және т. б.), грамматикалық және орфографиялық қатесіз мемлекеттік, орыс және ағылшын тілдерінде орындауға;

7) бақылау-касса машинасының, сондай-ақ төлем карточкалары арқылы төлемдерді жүзеге асыруға мүмкіндік беретін электрондық терминалдардың немесе өзге де құрылғылардың болуы;

8) сатып алушыларды фискалдық чектермен 100 % (жүз пайыз) қамтамасыз етуге кепілдік беруге;

9) нөмірленген және тігілген «шағымдар мен ұсыныстар кітабы» болуға және оны әуежай клиентінің бірінші талабы бойынша беруге;

10) жалға алынған алаңды тек жалға берушінің жазбаша келісімімен ресімдеуді жүргізуге;

11) жалға алынған алаңды, оның ішінде іргелес аумақтар мен ортақ пайдаланылатын аумақтарды (тауар, жиһаз, баннерлер, жинау мүкәммалы, бос ыдыс, өндіріс және тұтыну қалдықтары, буып-түю материалдары және басқа да ұқсас заттар) үйіп қоймай, ролл-ап стендтерді орналастыру үшін ғана пайдалануға;


12) қоғамдық пайдалану орындарының ластануына жол бермеуге, жалға берушінің жазбаша рұқсатынсыз қосымша электр, жылыту және басқа да аспаптарды орнатпауға;

13) әуежай аумағында жалға берушіге, жеке және заңды тұлғаларға зиян келтіруге жол бермеуге;

14) жалға алынған алаңды ішінен де, сыртынан да (жалға алынған алаңның қасбеттік бөлігі), ондағы жабдық пен өзге де мүлікті таза және тәртіппен ұстауға, терезелер мен витриналардың ластануына, терезе алды тақтайларының қоқыстануына жол бермеуге, көрнекі концепцияның қабылданған біркелкілігін бұзбауға;

15) жалға алушының қызметінде пайдаланылатын жабдық (желдету, ауа баптау жүйелері, тартқыштар және т. б.) жалға беруші терминалдарының микроклиматына теріс әсер етпеуі тиіс (ауаның жалпы температурасы мен ылғалдылығын арттыру/төмендету, бөгде иістерді, қосымша шуды және т. б. жасау);

16) санитарлық нормалар мен ережелерге сәйкес интерьер элементтері мен жабдықтарды (кабырғалар, шкафтар, жиһаздар, тіреулер, айналы және декоративтік беттер, декоративтік өсімдіктер) таза, көрнекті түрде ұстауға. Интерьердің барлық элементтері мен жабдықтары ақаусыз, үйкеліссіз, жарықшақсыз, механикалық зақымданбаған болуы тиіс. Жабдық жұмысқа жарамды күйде ұсталуы тиіс, ал электр аспаптарының электр сымдары жасырылуы тиіс;

 Airport Nur-Sultan	Жалға алушылардың коммерциялық қызметті жүзеге асыру үшін әуежай аумағында жүріп-тұру қағидалары	01/2-2-10 Бас.№1 Тексеріс 0, 2022 ж.
---	---	---

17) өзіне тиесілі емес және жолаушыларға қызмет көрсетуде пайдаланылатын жабдықтарды (жолаушыларға арналған багаж арбалары, жолаушылар креслолары, қалдықтарды жинауға арналған контейнерлер, электр жабдығы, жұмыс жүргізу шекарасынан тыс розеткалар және т.б.) пайдалануға, сондай-ақ жалға алушы персоналының халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына арналған санитариялық тораптарды және ана мен бала бөлмелерін жеке мақсаттарда пайдалануына жол бермеуге. Сондай-ақ су алу және төгу, жеке мақсаттарды жуу және т. б. үшін жолаушылар және қызметтік санитарлық тораптарды пайдалануға жол берілмейді.

18) жалға берушімен алдын ала жазбаша келісім бойынша Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мемлекеттік және ұлттық мерекелерге жалға алынған алаңды мерекелік ресімдеуді жүзеге асыруға;

19) жалға алынған алаңды және онда орналасқан мүлікті жөндеуді жалға берушімен алдын ала жазбаша келісім бойынша өз күшімен және өз есебінен жүзеге асыруға;

20) егер жалға берушімен өзгеше келісімдесе, 22:30-дан 04:30-ға дейінгі кезеңде құрылыс материалдары мен жиһаздарын әкетуді/әкелуді/орын ауыстыруды жүзеге асыруға міндетті.

5.1.4. Әуежай аумағында коммерциялық қызметті жүзеге асырғысы келетін коммерциялық емес ұйымдар Жалға берушінің жазбаша келісімін алуға тиіс. Мұндай ұйымдарға осы Қағидалардың барлық ережелері қолданылады.

5.1.5. Жалға алушылардың:


1) жалға берушінің жазбаша рұқсатын алмастан, жалға алынған алаңның көлемін өз бетінше ұлғайтуға (оның ішінде өндірісті орналастыру, жарнаманы және (немесе) маңдайшаларды орналастыру, қоқысты, материалдарды, мүкәммалды, қатты тұрмыстық қалдықтарға (ҚТҚ) арналған контейнерлерді жинау және т. б. үшін);

2) жалға берушімен келісілген жобаларда, жоспарларда, технологияларда көрсетілмеген/көзделмеген, сол сияқты осындай жобаларды, жоспарларды, технологияларды бұза отырып жұмыстарды (құрылыс, жөндеу, жабдыққа техникалық қызмет көрсету және жаңғырту және т. б.) жүзеге асыруға;

3) жалға алушыға тиесілі емес жылжымайтын және жылжымалы мүлікті, оның ішінде жеке жүк арбаларын, тіреулерді, жалпы пайдаланудағы орындықтарды, ҚТҚ арналған контейнерлерді өз еркімен пайдалануға;

4) жалға алынатын алаңды қосалқы жалдауға беруге, жалға алу құқығын үшінші тұлғаларға қайта беруге, үшінші тұлғаларға пайдалану үшін жалға алынатын алаңды толық немесе ішінара беруге, сондай-ақ жалға берушінің алдын ала жазбаша келісімінсіз кез келген негіздер бойынша алаңдарды жалдау шарты бойынша құқықтар мен міндеттерді үшінші тұлғаларға беруге;

5) жалға алынған алаңда жалға берушімен келісілмеген жабдықты орнатуға құқығы жоқ.

 <p>Airport Nur-Sultan</p>	<p>Жалға алушылардың коммерциялық қызметті жүзеге асыру үшін әуежай аумағында жүріп-тұру қағидалары</p>	<p>01/2-2-10 Бас.№1 Тексеріс 0, 2022 ж.</p>
---	---	---

5.2. Жұмыс уақыты режиміне қойылатын талаптар


5.2.1. Жалға беруші әуежай аумағында орналасқан сауда және қызмет көрсету саласы объектілерінің жұмыс сағаттарын сақтауына үлкен мән береді және егер мемлекеттік органдардың шешімімен өзгеше белгіленбесе, жалға алушыны демалыс және мереке күндерін қоса алғанда, тәулік бойы жұмыс режимін сақтауға міндеттейді.

5.2.2. Негізделген себептер болған кезде жалға алушының өзге жұмыс режимі жалға берушімен жазбаша нысанда келісілуі тиіс. Жалға берушімен келісілген жұмыс режимі болмаған кезде әуежайда коммерциялық қызметті жүзеге асыратын жалға алушы өз қызметін қатаң түрде әуежай жұмысының бекітілген регламентіне сәйкес жүзеге асыруға тиіс.

5.3 Персоналға қойылатын талаптар

5.3.1 Әуежай аумағында коммерциялық қызметті жүзеге асыратын жалға алушылардың білікті қызмет көрсетуші персоналы болуы тиіс. Қызмет көрсетуші персонал міндетті түрде жалпы қабылданған моральдық және этикалық мінез-құлық нормаларын сақтау қажет, оның ішінде:

- 1) жұмыс орнында және (немесе) клиенттерге қызмет көрсету кезінде тамақтану, сондай-ақ жұмыс орнында аурудың, шаршаудың айқын белгілері бар жалға алушы жұмысгердің болуы;
- 2) жалға алушының жұмысгерлері мен әуежай клиенттері арасында жанжалды жағдайлардың туындауына жол бермеу;
- 3) әуежай клиентіне қатысты әдептілік және сыпайылық танытуға, өз жұмысын адал орындауға, әуежай клиентіне қатысты тиісті шамада қамқорлық көрсету. Жалға алушының жұмысгерлері әуежай клиенттеріне қандай да бір түрде жеке көзқарасын білдірмеуі, жолаушыларға қызмет көрсету кезінде айырмашылық жасамауы тиіс.
- 4) өзінің мінез-құлқын бақылау, тітіркенудің пайда болуына жол бермеу, өзін-өзі ұстамау;
- 5) Қазақстан Республикасының аумағында қолданыстағы талаптарға сәйкес денсаулық мүмкіндігі шектеулі адамдардың жолаушыларына сапалы және қолжетімді қызмет көрсетуді қамтамасыз ету.
- 6) мейірімді болу;
- 7) тауарлар ассортиментін және көрсетілетін қызметтер тізбесін жақсы білу;
- 8) әуежай клиенттерінің наразылықтарын қарау және 100% жағдайда бес жұмыс күні ішінде кері байланыс жіберу (клиент кері байланыс үшін деректерді көрсеткен кезде);
- 9) аты көрсетілген фирмалық бейдж тағу;

 Airport Nur-Sultan	Жалға алушылардың коммерциялық қызметті жүзеге асыру үшін әуежай аумағында жүріп-тұру қағидалары	01/2-2-10 Бас.№1 Тексеріс 0, 2022 ж.
---	---	---

10) нысанды киімді немесе классикалық стильдегі киімді көзге көрінетін зақымданусыз және ластанусыз киіп жүру;

11) әуежай клиенттеріне әуежайдың негізгі аймақтарын (тіркеу, қонуға кіру, ақпараттық тіреулер, банкоматтар, ана мен бала бөлмелері, медициналық пункттер, валюта айырбастау пункттері және т. б.) орналастыру бойынша консультациялық көмек көрсету үшін әуежайдың навигациясы туралы жеткілікті білімі болуы тиіс;

12) өзінің әрекеттерімен немесе әрекетсіздігімен жалға берушінің имиджіне теріс әсер етуге жол бермеу.

5.4. Авиациялық қауіпсіздік жөніндегі талаптар

5.4.1. Жалға алушының персоналы мынадай талаптарды мүлтіксіз орындауы тиіс:

1) авиациялық қауіпсіздік қағидалары мен рәсімдерінің орындалуын қамтамасыз ету;

2) әуежайдың бақыланатын аймақтарында болған кезде белгіленген үлгідегі рұқсатнамасы болу, оны сыртқы киіммен кию, бірінші талап ету бойынша оны авиациялық қауіпсіздік қызметінің жұмыскерлеріне көрсету;

3) белгіленген үлгідегі рұқсатнама жоғалған немесе бүлінген жағдайда авиациялық қауіпсіздік қызметінің рұқсатнама бөліміне дереу хабарлау;

4) жұмыстан босатылған, қолданылу мерзімі өткен кезде белгіленген үлгідегі берілген рұқсатнамаларды қайтаруды уақтылы жүзеге асыру.


5) рұқсатнамаларда белгіленген кіру аймақтарында ғана және тек қана жұмыс уақытында жүру.

6) жұмыскерлер мен автокөлік құралдарының әуежайдың бақыланатын аймақтарында оларға өндірістік міндеттерді орындау үшін қажетті уақыттан артық болуына жол бермеу.

7) рұқсатнамада белгіленген әуежайдың рұқсат етілген аймақтарынан (секторларынан) тыс жерде жұмыскерлердің болуына және автокөлік құралдарының жүруіне жол бермеу;

8) қызметін әуежай аумағында жүзеге асыратын жалға алушының персоналы авиациялық қауіпсіздік қызметінің қызметкерлеріне өз міндеттерін орындауына жәрдемдесу керек.

9) АҚҚ-ға жатпайтын, Қоғамның бақыланатын аймағына ілесіп жүрусіз етуге рұқсаты бар персонал, әуежай қызметіне тартылған ұйымдардың басшылары (олардың орынбасарлары) мен персоналы, атап айтқанда: әуежайдың үй-жайлары мен ғимараттарын жалға алушылар және кіру шектелген күзетілетін аймақтарға рұқсаты бар өзге де барлық жұмыскерлер ИКАО-ның авиациялық қауіпсіздік жөніндегі оқу орталықтарында немесе азаматтық авиация саласындағы уәкілетті орган сертификаттаған авиациялық оқу орталықтарында

 <p>Airport Nur-Sultan</p>	<p>Жалға алушылардың коммерциялық қызметті жүзеге асыру үшін әуежай аумағында жүріп-тұру қағидалары</p>	<p>01/2-2-10 Бас.№1 Тексеріс 0, 2022 ж.</p>
--	--	--


немесе азаматтық авиация ұйымдарында даярлықтан және қайта даярлаудан өтеді.

5.5 Өртке қарсы қауіпсіздік жөніндегі талаптар

5.5.1. Жалға алынған алаңның өрт қауіпсіздігін қамтамасыз етуге жалға алушы жауапты болады.

5.5.2. Жалға алушының персоналы мынадай талаптарды мүлтіксіз орындауы тиіс:

- 1) өз қызметін ҚР өрт қауіпсіздігі саласындағы заңнамасына сәйкес жүзеге асыру;
- 2) өрт қауіпсіздігі талаптарын сақтау, сондай-ақ әуежайдың лауазымды адамдарының нұсқамаларын және өзге де заңды талаптарын орындау;
- 3) тексеру барысында анықталған өрт қауіпсіздігі шараларының бұзушылықтарын белгіленген мерзімдерде жою;
- 4) автоматты өрт сигнализациясы, автоматты өрт сөндіру және адамдарды өрт туралы хабардар ету жүйелері құрылғыларының, сондай-ақ жалға алынатын алаңдағы басқа да өртке қарсы құрылғылардың сақталуын қамтамасыз ету;
- 5) тез тұтанатын және жанғыш сұйықтықтарды, оқ-дәріні, жарылғыш заттарды, пиротехникалық бұйымдарды, жанғыш газдары бар баллондарды және басқа да жарылыс, өрт қауіпті заттар мен материалдарды сақтауға және қолдануға жол бермеу;
- 6) эвакуациялау жолдарында өрттің қауіпті факторларының таралуына кедергі келтіретін қабаттық дәліздерден, холлдардан, фойеден, саты торларынан эвакуациялық шығу жолдарының жобада көзделген есіктерін алуға жол бермеу;
- 7) өрт сөндіргіштерге, өрт крандарына және басқа да өрт қауіпсіздігі құралдарына қол жеткізуді шектемеу немесе өртке қарсы автоматты қорғау жүйелерінің (автоматты өрт дабылы, тұрақты автоматты өрт сөндіру қондырғысы, түтін жою жүйесі, хабарлау және эвакуацияны басқару жүйесі) жұмыс істеу аймағын азайту;
- 8) эвакуациялық сатыларға есіктерді, люктерді, шығу жолдарын жиһазбен, жабдықпен және басқа да заттармен үйіп тастауға жол бермеу;
- 9) тез тұтанатын және жанғыш сұйықтықтарды қолдана отырып, үй-жайларды жинауға және киімді жууға, сондай-ақ құбырларды дәнекерлеу шамдарымен және ашық отты қолдана отырып, басқа да тәсілдермен жылытуға жол бермеу;
- 10) майланған сүрту материалын жинаусыз қалдырмау;
- 11) жеке қорғану құралдарын орнату және құтқару құрылғыларын бекіту орындарына өтетін жолдарды үйіп тастамау және жаппау;
- 12) техникалық қабаттарды, желдеткіш камераларды, лифтілердің машиналық үй-жайларын тікелей мақсатынан тыс, сондай-ақ жанғыш

 <p>Airport Nur-Sultan</p>	<p>Жалға алушылардың коммерциялық қызметті жүзеге асыру үшін әуежай аумағында жүріп-тұру қағидалары</p>	<p>01/2-2-10 Бас.№1 Тексеріс 0, 2022 ж.</p>
---	--	--

материалдарды сақтау үшін пайдаланбау.

5.6. Үй-жайларды санитарлық-гигиеналық күтіл-ұстау жөніндегі талаптар

5.6.1. Тазалау және күту жөніндегі жұмыстарды орындауды жалға алушылардың персоналы немесе егер тиісті шартта көзделсе, әуежайдың техникалық персоналы тікелей жүзеге асырады.

5.6.2. Жалға алушы Жалға алынған алаңды осы Қағидаларға 1-қосымшаға сәйкес санитарлық-гигиеналық нормаларды сақтай отырып, таза түрде ұстауға міндетті, оның ішінде:

- 1) қауіпсіздік талаптарын, қызмет көрсету ережелері мен санитарлық нормаларды ескере отырып, жалға алынған алаңды жинау бойынша іс-шаралардың сапалы орындалуын қамтамасыз ету;
- 2) клиенттер үшін қолайсыздық тудырмайтын уақыт кезеңінде жалға алынған алаңды тазалауды ұйымдастыру (рейстердің ең аз саны кезеңінде);
- 3) тауар берілетін орындарда жәшіктерді герметикалық емес орамада орналастыруды қамтамасыз ету (қағаз, пластикалық стақандар және т. б.);
- 4) өндіріс және тұтыну қалдықтарын жинау орындарын ұстауды қамтамасыз ету;
- 5) Қазақстан Республикасының санитариялық-эпидемиологиялық заңнамасының талаптарын сақтау, санитариялық-профилактикалық іс-шараларды әзірлеу және жүргізу, өндірістік бақылауды жүзеге асыру.

5.7. Қоршаған ортаны қорғау жөніндегі талаптар

5.7.1. Жалға алушылардың қоршаған ортаға тікелей немесе жанама теріс әсер ететін коммерциялық қызметі Қазақстан Республикасының қоршаған ортаны қорғау саласындағы заңнамасына сәйкес, сондай-ақ әуежайда қолданылатын нормативтік актілерге сәйкес жүзеге асырылуға тиіс.

5.7.2. Жалға алушы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен қоршаған ортаны қорғау саласындағы рұқсат беру құжаттамасын дербес және өз қаражаты есебінен алуға міндетті.

5.7.3. Жалға алушының коммерциялық қызметті жүзеге асыруы кезінде түзілген өндіріс және тұтыну қалдықтарына меншік құқығы жалға алушыға тиесілі болады.

5.7.4. Коммерциялық қызмет нәтижесінде қоршаған ортаға зиян келтірілген жағдайда (оның ластануы, сарқылуы, бүлінуі, жойылуы, тозуы және қоршаған ортаны қорғау саласындағы заңнаманың өзге де бұзылуы нәтижесінде), жалға алушы қоршаған ортаның бұзылған жай-күйін қалпына келтіруге арналған іс



жүзіндегі шығындарды негізге ала отырып, белгіленген тәртіппен келтірілген залалдарды ескере отырып, оған толық көлемде өтейді. Айыппұл санкциялары, оның ішінде жалға алушының қызметіне байланысты экологиялық құқық бұзушылық фактісі анықталған кезде қоршаған ортаға келтірілген зиянды өтеу, оның ішінде мемлекеттік органдар жалға берушіге ұсынған зиянды өтеу жалға алушының есебінен толық төленеді.

5.7.5. Жалға алушы жалға берушінің коммерциялық қызметін жүзеге асыру кезінде болған оқиғалар, инциденттер, төтенше экологиялық жағдайлар туралы хабардар етеді және қабылданған шараларды атай отырып, оқиғалардың, инциденттердің және төтенше экологиялық жағдайлардың алдын алу, оларды жою жөнінде шаралар қабылдайды.

5.8. Маркетинг және жарнама бойынша талаптар

5.8.1. Жалға берушінің жарнамалық кеңістігі - бұл терминалдың барлық беттері мен барлық кеңістігі, сонымен қатар әуежайдың іргелес аумағы, соның ішінде:

- 1) терминал ғимаратының қасбеті;
- 2) жолдар, тротуарлар, бордюрлер, автотұрақ, шам бағаналары және әуежай аумағының басқа да бөліктері;
- 3) кіру топтағын, вестибюльдерді, дәліздерді, баспалдақ аралықтарын, төбе күмбездерін, холлдарды, эскалаторларды, лифтілерді, санитариялық тораптарды, орындықтарды, ұшуды күту залдарын, ұшып келу және бағажды алу залдарын, креслоларды, тіреулерді, урналарды және т. б. қоса алғанда, терминалдар ғимараттары жатады;
- 4) әуежай аумағындағы өзге де объектілер.

5.8.2. Жалға алушының жарнамалық кеңістігі - витраждар, қабырғалар, есіктер, төбелік мрқа, жалға алынған алаңның едені.

5.8.3. Жалға алушы жалға берілетін алаңда жалға берушінің алдын ала жазбаша келісімімен өз күшімен және өз есебінен жарнамалық немесе маркетингтік іс-шаралар жүргізуге құқылы.

5.8.4. Жалға алынған алаңда жарнамалық немесе маркетингтік іс-шаралар өткізу үшін жалға алушы **әр айдың 5-іне дейін** жалға берушіге ағымдағы айға арналған маркетингтік іс-шаралардың егжей-тегжейлі жоспарын, оның ішінде іс-шараның сценарийін, мерзімдерін, жарнамалық материалдардың макеттерінің дизайнын, промо-персоналдың киім дизайнын және іс-шараның басқа да бөлшектерін ұсынуға міндетті.

5.8.5. Жалға алушының жарнамалық немесе маркетингтік іс-шаралар жүргізуге, яғни жеке жарнама шартын жасаспай, әуежай аумағындағы жалға алынған алаңнан (жалға берушінің жарнамалық кеңістігі) тыс жерде жарнаманы кез келген таратуға, орналастыруға және пайдалануға, оның ішінде маркетингтік

 Airport Nur-Sultan	Жалға алушылардың коммерциялық қызметті жүзеге асыру үшін әуежай аумағында жүріп-тұру қағидалары	01/2-2-10 Бас.№1 Тексеріс 0, 2022 ж.
---	---	---

зерттеулер, промо-акциялар, жарнамалық акциялар және т. б. жүргізуге құқығы жоқ.

5.8.6. Жалға алушы жалға берілетін алаңның аумағын қоса алғанда, әуежай аумағында кез келген жарнамалық және өзге де ақпараттық өнімнің таратылуын жалға берушімен жазбаша келісуге міндетті.

5.8.7. Жалға алушыларға жалға берушіден жазбаша келісім алмай әуежай аумағында бейне және фототүсірілім жүргізуге тыйым салынады.

5.8.8. Жалға алушы әуежай аумағында жалға берушінің және/немесе басқа жалға алушылардың мүдделеріне нұқсан келтіретін жарнамалық және өзге де қызметпен айналыспауға міндеттенеді.

5.9. Жалға алушы Жалға берушімен жазбаша келісілген жағдайларды қоспағанда, үшінші тұлғалардың кәсіпорындарын, дүкендерін, өнімдерін, қызметтерін жарнамалауға бағытталған қызметпен айналыспауға міндеттенеді.

5.9.10. Әуежай аумағында жарнамалық немесе маркетингтік науқандар өткізу кезінде Қазақстан Республикасы заңнамасы нормаларының, оның ішінде өрт қауіпсіздігі нормаларын қоса алғанда, жарнамаға, қауіпсіздікке қойылатын талаптардың сақталуына жалға алушы жауапты болады.

5.9.11. Қажет болған жағдайда Жалға алушы өз есебінен және өз күшімен әуежай аумағындағы жалға алынған алаңнан (жалға берушінің жарнамалық кеңістігі) тыс сыртқы жарнаманы орналастыру үшін қажетті Қазақстан Республикасы мемлекеттік органдарының барлық рұқсаттары мен келісімдерін алуға және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес барлық қолданылатын төлемдерді төлеуге міндеттенеді.

5.9.12. Жалға алушы маркетинг пен жарнаманың талаптары мен шарттарын бұзған жағдайда Жалға беруші жарнамалық және маркетингтік қызметті (іс-шараларды, акцияларды және т.б. қоса алғанда) жүргізуді олар толық тоқтатылғанға дейін тоқтата тұруға құқылы.


5.9.13. Жалға алушы маркетинг пен жарнаманың талаптары мен шарттарын жүйелі түрде бұзған жағдайда, Жалға беруші Жалға алушыға кез-келген жарнамалық және маркетингтік іс-шараларды жүргізуден бас тарту құқығын өзіне қалдырады.

5.9. Өртке қарсы қауіпсіздік жөніндегі талаптар

5.9.1. 13.12.2019 ж. өзгерістерімен 2014 ж. 09.10 №1077 ҚР ӨҚҚ 2-25-т. негізінде, жалға алынған алаңның өрт қауіпсіздігін қамтамасыз етуге жалға алушы жауапты болады.

5.9.2. Жалға алушының персоналы мынадай талаптарды мүлтіксіз орындауы тиіс:

1) өз қызметін ҚР өрт қауіпсіздігі саласындағы заңнамасына сәйкес

 Airport Nur-Sultan	Жалға алушылардың коммерциялық қызметті жүзеге асыру үшін әуежай аумағында жүріп-тұру қағидалары	01/2-2-10 Бас.№1 Тексеріс 0, 2022 ж.
---	---	---

жүзеге асыру;

2) өрт қауіпсіздігі талаптарын сақтау, сондай-ақ әуежайдың лауазымды адамдарының нұсқамаларын және өзге де заңды талаптарын орындау;

3) тексеру барысында анықталған өрт қауіпсіздігі шараларының бұзушылықтарын белгіленген мерзімдерде жою;

4) автоматты өрт сигнализациясы, автоматты өрт сөндіру және адамдарды өрт туралы хабардар ету жүйелері құрылғыларының, сондай-ақ жалға алынатын алаңдағы басқа да өртке қарсы құрылғылардың сақталуын қамтамасыз ету;

5) тез тұтағатын және жанғыш сұйықтықтарды, оқ-дәріні, жарылғыш заттарды, пиротехникалық бұйымдарды, жанғыш газдары бар баллондарды және басқа да жарылыс, өрт қауіпті заттар мен материалдарды сақтауға және қолдануға жол бермеу;

6) эвакуациялау жолдарында өрттің қауіпті факторларының таралуына кедергі келтіретін қабаттық дәліздерден, холлдардан, фойеден, саты торларынан эвакуациялық шығу жолдарының жобада көзделген есіктерін алуға жол бермеу;

7) өрт сөндіргіштерге, өрт крандарына және басқа да өрт қауіпсіздігі құралдарына қол жеткізуді шектемеу немесе өртке қарсы автоматты қорғау жүйелерінің (автоматты өрт дабылы, тұрақты автоматты өрт сөндіру қондырғысы, түтін жою жүйесі, хабарлау және эвакуацияны басқару жүйесі) жұмыс істеу аймағын азайту;

8) эвакуациялық сатыларға шығатын есіктерді, люктерді, есіктерді жиһазбен, жабдықпен және басқа да заттармен үйіп тастауға жол бермеу;

9) тез тұтанатын және жанғыш сұйықтықтарды қолдана отырып, үй-жайларды жинауға және киімді жууға жол бермеу, сондай-ақ құбырларды дәнекерлеу шамдарымен және ашық отты қолдана отырып, басқа да тәсілдермен жылытуға жол бермеу;

10) майланған сүрту материалын жинамай қалдырмау;

11) жеке қорғану құралдарын орнату және құтқару құрылғыларын бекіту орындарына өтетін жолдарды үйіп тастамау және жаппау;

12) техникалық қабаттарды, желдеткіш камераларды, лифтілердің машиналық үй-жайларын тікелей мақсатынан тыс, сондай-ақ жанғыш материалдарды сақтау үшін пайдаланбау.

5.10. Жалға алынған үй-жайларда электр монтаждау жұмыстарын жүргізу кезінде үй-жайларды жалға алушыларға электр қауіпсіздігі бойынша талаптар



5.10.1. Қоректендіру нүктесін айқындау үшін қуат, қоректендіру кернеуі көрсетілген электр жабдығының тізбесі ұсынылады. Жиынтық қуат бойынша қуатты бөлу қалқандарында немесе ТҚ 04 ТҚ электр ұяшығы бөлінеді.

5.10.2. Энергия қызметімен келісу үшін жалға алынатын үй-жайларды жоспарлауға байланыстырылған электр схемалары бар жобалау-техникалық құжаттама ұсынылады. Жобалау-техникалық құжаттама ЭҚЕ және ҚНЖЕ нормаларына сәйкес келуі тиіс.

5.10.3. Әуежай объектілерінде электр монтаждау жұмыстарын жүргізу кезінде энергия қызметі бастығының атына ТШ (техникалық шарттарға) сұрау салынады, онда жалға алушыға әрбір көрсетілген жағдай бойынша кәбілдердің пайдалануға рұқсат етілетін түрлері, кәбіл желілерін төсеу тәсілдері мен маршруттары, Әуежай объектілеріне қолданылатын селективті қорғау түрлері және қорғау аппараттары туралы ақпарат беріледі.

5.10.4. Жалға алушы жұмыс басталар алдында орнатылатын жабдық пен монтаждау материалдарының ТШ талаптарына сәйкестігі ерекшелігін (тізбесін) ұсынады.

5.10.5. Жалға алушы әуежайдың энергия қызметімен оны қосу үшін қажетті электр қуатының болуы тұрғысынан жаңа жабдық орнатуды келіседі.

5.10.6. Жобаланған бөлмелердегі жарықтандыру ҚНЖЕ нормаларына сәйкес келуі керек.

5.10.7. Электр монтаждау жұмыстарын жалға алушы электр монтаждау жұмыстарының осы түрін жүргізуге рұқсатнамасы және рұқсаты бар тартылған немесе өз мамандарының көмегімен жүргізеді.

5.10.8. Жалға алушы жұмыс жүргізу орындарын қоршаулармен, ескерту қауіпсіздік белгілерімен қамтамасыз етеді.


5.10.9. Жалға алушы электр энергиясын есепке алу аспаптарын жарамды күйде ұстауға тиіс.

5.10.10. Ақаулы жабдық пайдаланудан алынады немесе мамандандырылған мекемелерде жөнделеді.

6. ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ САПАСЫН БАҚЫЛАУ

6.1. Клиенттердің шағымдары мен ұсыныстарымен жұмыс

6.1.1. Жалға алушы шағымдарға әкелетін проблемалардың себептерін

 Airport Nur-Sultan	Жалға алушылардың коммерциялық қызметті жүзеге асыру үшін әуежай аумағында жүріп-тұру қағидалары	01/2-2-10 Бас.№1 Тексеріс 0, 2022 ж.
---	---	---

болдырмау және олардың қайта туындауының алдын алу бойынша шаралар қабылдау үшін ұсынылатын қызметтердің сапасына қатысты клиенттердің өтініштерімен жұмыс істеу тәртібін айқындайды. Клиенттердің шағымдарымен жұмысты бақылауды жалға беруші жүзеге асырады.

6.1.2. Шағымдар болған жағдайда «Шағымдар мен ұсыныстар кітабында» қабылданған шаралар туралы және өтініш берушіге жауап жіберу туралы жазбалар болуы тиіс.

6.1.3. Жалға алушының қызметіне байланысты жалға берушіге келіп түскен өтініштер одан әрі талқылау және өтініш берушіге жауап дайындау үшін ілеспе хатпен жалға алушыға жіберіледі. Жалға алушы өтініш бойынша жұмысты ұйымдастырады және шағымды алған сәттен бастап екі күн мерзімде жалға берушіге жауаптың көшірмесін және шағымның себептерін жою үшін қабылданған шаралар туралы ақпаратты жібереді. Жауап дайындау үшін арнайы тексеру, қосымша материалдарды сұрату немесе басқа шаралар қабылдау қажет болған жағдайларда, жалға алушы өтініш берушіге және жалға берушіге жауаптың болжамды мерзімі туралы хабарлайды.

6.1.4. Клиенттермен кері байланыс арналарының бірі жалға алушы ұсынатын қызмет көрсету сапасына клиенттердің қанағаттану деңгейін мониторингтеу және бағалау бойынша тұрақты жұмыс шеңберінде жалға беруші жүргізетін сауалнама болып табылады. Мониторинг барысында анықталған жалға алушының жұмысындағы сәйкессіздіктер жалға берушінің коммерциялық алаңдарды жалдау шартын ұзарту туралы шешім қабылдауы кезінде жалға алушының көрсетілетін қызметтер сапасының қажетті деңгейін ұстап тұру қабілеті туралы талдау және қорытынды жасау үшін негіз болып табылады.

6.2. Сапаны бақылау

6.2.1. Әуежайда қызмет көрсетуді жоғары деңгейде ұстау мақсатында жалға алушылар көрсететін қызметтердің сапасын бақылау жүйесі үнемі жұмыс істейді.


6.2.2. Жалға алушылар көрсететін қызметтердің сапасын бақылауды жалға беруші тексеру карталары негізінде жүзеге асырады (осы Қағидаларға В қосымшасы).

6.2.3. Жалға беруші айына бір рет жалға алушылар ұсынатын қызметтердің сапасына жоспарлы тексеру жүргізеді.

6.2.4. Қызметтер сапасының төмендеуі туралы ақпарат түскен кезде жалға беруші нақты жалға алушының көрсетілетін қызметтерінің сапасына жоспардан тыс тексерулер жүргізеді.

6.2.5. Тексеру нәтижелері жалға алушыға жазбаша түрде жіберіледі.

6.2.6. Жалға алушы жүргізілген сапаны бақылау нәтижелері бойынша тексеру картасын алған кезде анықталған сәйкессіздіктерді жояды және осы

 Airport Nur-Sultan	Жалға алушылардың коммерциялық қызметті жүзеге асыру үшін әуежай аумағында жүріп-тұру қағидалары	01/2-2-10 Бас.№1 Тексеріс 0, 2022 ж.
---	--	--

Қағидалардың талаптарына сәйкессіздіктерді жою туралы жазбаша жауап жібереді. Мониторинг деректері жалға беруші жалға алушылармен аландарды жалдау шарттарын ұзарту туралы шешім қабылдаған кезде ескеріледі.

6.2.7. Жалға алушылар ұсынатын қызметтердің сапасына аудит жүргізу кезінде жалға беруші жалға алушылармен шарттық қатынастардың жалғасуына немесе тоқтатылуына қарамастан құпиялылық қағидатын сақтайды.



Airport
Nur-Sultan

Жалға алушылардың коммерциялық қызметті
жүзеге асыру үшін әуежай аумағында жүріп-түру
қағидалары

01/2-2-10
Бас.№1

Тексеріс 0, 2022 ж.

Жалға алушылардың коммерциялық
қызметті жүзеге асыру үшін әуежай
аумағында жүріп-түру қағидаларына
1-қосымша

Жалға алынған аланды жинау сағасына қойылатын талаптар

Тазалау бойынша операцияны атауы	Бет түрі	Тазалаудан және күтімнен кейінгі беттің сапасы	Бақылау әдісі
1. Шаң мен қоқыстан тазарту	1.1. Қатты және жартылай қатты едендер, қабырғалар және т. б. 1.2. Кілем, жұмсақ жиһаз	Жиһаздың астында, бұрыштарда, плинтустарда және басқа да қол жеткізу қиын учаскелерде мамықтың, кірдің, шаңның немесе коқыстың, сондай-ақ сұрту материалы талшықтарының қалдықтарының болмауы Кілем түктерінде немесе қаптау материалында мамықтың, шаңның жиналмауы	Сыртқы тексеру
2. Дақтарды кетіру	2.1. Қатты едендер, қабырғалар, заттар 2.2. Кілем, жұмсақ жиһаз	Дақтардың болмауы Кілем бұйымдарын бояу дақ кетіретін құралдардың әсеріне төзімді болуы тиіс. Мыналарға жол берілмейді: кілем бұйымының бетіне жағылғаннан кейін дақ кетіретін құралға батырылған ақ магадағы бояу іздері; шығарылуы бояудың немесе талшықтың бұзылуын, дақтарды, шығарылған дақтың айналасындағы ореолды, талшық құрылымының бұзылуын, беттің түссізденуін кездейтіндерді қоспағанда, алынбаған дақтар Қол жеткізу қиын жерлерде кір, шаң, мамық және өзге де қатты бөлшектердің, машинаның шөткесі немесе шеткасы (саптамасы) қалдырған дақтардың, шамадан тыс дымқылдықтың, лайланудың және еден бетінің жылтырлығын жоғалтудың болмауы. Жуылған еден беттері кептіруден кейін тайпақ болмауы керек.	Сыртқы тексеру Сыртқы тексеру Сыртқы тексеру
3. Ылғалды тазалау, тазарту	3.1. Қатты және жартылай қатты едендер 3.2. Қабырғалар	Қабырға құрылымының немесе оның бетінің бұзылуына (түсінін, рельефінің және т. б. бұзылуына) әкеп соқтыруы мүмкін дақтар мен ластанулардың	Сыртқы тексеру жинау операциясы аяқталғаннан кейін 30 минуттан кешіктірмей Сыртқы тексеру



Airport
Nur-Sultan

Жалға алушылардың коммерциялық
қызметті жүзеге асыру үшін әуежай
аумағында жүріп-тұру қағидалары

01/2-2-10

Бас.№1

Тексеріс 0, 2022 ж.

		түрлерін қоспағанда, беткі қабаттың жабысқақтығының, ағулардың, кептірілген тамшылар мен тазалағыш заттың шашырауының, сондай-ақ дақтардың және өзге де белгілердің болмауы	
3.3. Терезелер, айналар, шыны беттер		Шыны мен жақтауларда кір мен шанның, ағулардың, дақтардың, саусақ іздерінің, кірдің, кептірілген шашырау мен тазалағыш зат тамшыларының, ореолдардың, тазартылған учаскелердің айналасындағы дақтардың, лайлықтың, сүртетін материал түгі қалдықтарының жиналмауы	Сыртқы тексеру
3.4. Кілем, жұмсақ жиһаз		Кілем бұйымдарының тұтастығының, түсінің және желілік өлшемдерінің сақталуы, негізде кеппеген түктің болмауы, дақтардың болмауы, түсінің түссізденуі немесе күнгірттенуі, пайдаланылатын жабдықтың шеңберлері мен жолақтарының болмауы. Түктің, түктегі тазалау заттарының қалдықтарының (түгі жабысқақ немесе жанасатын сабын) деформациясына жол берілмейді.	Сыртқы тексеру
3.5. Санитарлық-техникалық жабдықтар және су өткізбейтін беттер		Цемент жабыны мен эк шөгінділерінің, су және зәр тастарының, қактың, ярьдың, күйенің, майдың және тот дақтарының, кірдің жиналуы, сабын қалдықтары мен тотығу қиын жерлерде, крандардың артында, орындықтардың ілмектерінің айналасында, металл заттардағы дақтардың, иістердің, өндірушінің нұсқауларына сәйкес бетінен тазартылмайтындарды қоспағанда, тазалағыш заттардың қалдықтарының болмауы.	Қолданыстағы санитариялық қағидаларға сәйкес қоғамдық пайдаланудағы үй-жайларды жинау және дезинфекциялау сапасына қойылатын талаптар
3.6. Ас үй, сауда және механикалық жабдықтар		Кір, май, тамақ қалдықтарының болмауы, ал сыртқы беттерде дақтар мен саусақ іздерінің болмауы.	Қолданыстағы санитариялық қағидаларға сәйкес қоғамдық пайдаланудағы үй-жайларды жинау және дезинфекциялау сапасына қойылатын талаптар
3.7. Жолаушыларға қызмет көрсетуге тартылған жабдық (үстелдер,		Кір, май, тамақ қалдықтарының болмауы, ал сыртқы беттерде дақтар мен саусақ іздерінің болмауы.	Қолданыстағы санитариялық қағидаларға сәйкес қоғамдық пайдаланудағы үй-жайларды жинау және дезинфекциялау сапасына қойылатын талаптар

Коммерция департаменті

35 беттің 23-беті



Airport
Nur-Sultan

Жалға алушылардың коммерциялық
қызметті жүзеге асыру үшін әуежай
аумағында жүріп-тұру қағидалары

01/2-2-10

Бас.№1

Тексеріс 0, 2022 ж.

орындықтар
және тапсырыс
үстелдері)

Коммерция департаменті

35 беттің 24-беті



Жалға алушылардың
коммерциялық қызметті
жүзеге асыру үшін әуежай
аумағында жүріп-тұру
қағидаларына
2-қосымша

Жалға алушыларға қойылатын талаптар

№ р/б	Қызмет түрі	Талаптар
1	Вендингтік аппараттар, төлем терминалдары, банкоматтар, қызмет көрсету терминалдары	<ol style="list-style-type: none">1. Тәулік бойы үздіксіз жұмыс.2. Оңай оқылатын пайдалану нұсқаулығын орналастыру.3. Баға белгілерінде көрсетілген барлық номенклатура тиісті сапа мен формада болуы керек.4. Клиент жүгінген кезде, 10 минут ішінде байланыс телефоны арқылы білікті қолдау көрсету немесе техникалық персоналды шақыру.5. Аппараттың толымдылығы 70%-дан кем емес.6. Ұсақ монетаның болуы.
2	Багажды орау	<ol style="list-style-type: none">1. Жолаушылардың багажын буып-түю қызметін жалға алушының жұмыскерлері міндетті түрде фискалдық чек бере отырып көрсетеді.2. Багажды буып-түю жөніндегі қызмет үшін ақша қаражаты көрнекті жерде орналасқан баға прејскурантына сәйкес қабылдануға тиіс.3. Буып-түю материалы жолаушылар ағынына сәйкес жеткілікті мөлшерде болуы керек.
3	Пункты общественного питания	<ol style="list-style-type: none">1. Жалға алушылар өткізетін тамақ өнімдері ҚР Денсаулық сақтау министрінің 23.04.2018 ж. № 186 бұйрығымен бекітілген «Қоғамдық тамақтану объектілеріне қойылатын санитариялық-эпидемиологиялық талаптар» санитариялық қағидаларына сәйкес келуі тиіс.2. Жалға алушылар санитариялық-гигиеналық талаптарға жауап беретін балалар, диеталық және басқа да тамақ түрлерін қоса алғанда, тағамдар мен тамақ өнімдерінің жеткілікті таңдауын қамтамасыз етуге тиіс.3. Клиенттерге қызмет көрсету төмендегі уақыттан аспауы керек:<ol style="list-style-type: none">1) мейрамханаларда - 15 минут;2) кафеде - 10 минут;3) барларда, буфеттерде - 5 минут.* Егер басқа уақыт қосымша ескертілмесе.4. Клиентке қызмет көрсету аяқталғаннан кейін тамақтану орнын дайындау 5 (бес) минуттан аспауы тиіс.5. Жалға алушылар балаларды тамақтандыруға арналған орындарды ұйымдастыруы керек.



		<p>6. Тауарлардың түр-түріне (алкогольді қоса алғанда) баға белгілеу кезінде жалға алушылар әуежайдың қаладан қашықтығын теріс пайдаланбауға тиіс.</p> <p>7. Жағымсыз иіс (оның ішінде жуу құралдары мен асүйлер) болмауы тиіс, техникалық үй-жайлардың есіктері ашық болмауы, жабдық жұмыс жағдайында болуы, электр сымдары жасырылуы тиіс.</p> <p>8. Жалға алушылар әуежай клиенттеріне мүгедектер мен денсаулық мүмкіндіктері шектеулі басқа да адамдар арасынан қызмет көрсету үшін тиісті таңбасы бар орындарды ұйымдастыруға міндетті.</p> <p>9. Сауда залдарының, өндірістік үй-жайлардың жарығы жеткілікті және санитарлық нормаларға сәйкес болуы тиіс, барлық шамдар жарамды күйде болуы, витриналар толық жарықтандырылуы тиіс.</p> <p>10. Жалға алушы барлық позициялардың бағаларын көрсете отырып, тиісті мәзірдің (маусымның) болуын қамтамасыз етуі керек. Тағамдар жаңа әзірленген, тартымды келбетке ие, тағамдардың сапасы талаптарға сәйкес болуы тиіс, қызмет көрсеткен кезде аспаптар таза, тамақтың ізі және саусақ ізі жоқ болуы тиіс.</p>
4	Валюта айырбастау пункттері	<p>1. Валюта айырбастау пунктiнiң қызметi Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес болуға тиіс.</p> <p>2. Айырбастау пунктi клиенттердiң қажеттiлiктерiн қанағаттандыру үшiн жеткiлiктi мөлшерде ұлттық, сондай-ақ шетел валютасындағы қолма-қол ақшамен қамтамасыз етiлуi тиіс.</p> <p>3. Шетел валютасының ең аз ассортиментiне қойылатын талаптар:</p> <ul style="list-style-type: none">- Ресей рублi;- АҚШ доллары;- Еуро;- Британдық фунт стерлинг;- Қытай юаны.



Airport
Nur-Sultan

Жалға алушылардың коммерциялық қызметті жүзеге асыру үшін әуежай аумағында жүріп-тұру қағидалары

01/2-2-10
Бас.№1
Тексеріс 0, 2022 ж.

Жалға алушылардың коммерциялық қызметті жүзеге асыру үшін әуежай аумағында жүріп-тұру қағидаларына 3-қосымша

ӘУЕЖАЙДА ЖАЛҒА АЛУШЫЛАР КӨРСЕТЕТІН ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ САПАСЫН ТЕКСЕРУ КАРТАСЫ

Жалға алушы:	
Тексеру жүргізу кезеңі	
Өткізу уақыты:	

№ р/б	Тексеру элементтері	Қорытындылар
1.	Шарттық қатынастар шеңберінде қызметті жүзеге асыру	
1.1.	Коммерциялық қызметті жүзеге асыру үшін рұқсат беру құжаттары жиынтығының болуы	
1.2.	Өртке қарсы қауіпсіздікті сақтау	
1.3.	Авиациялық қауіпсіздікті сақтау	
1.4.	Қалдықтарды кәдеге жаратуды ұйымдастыру	
1.5.	Банктік карталармен төлеу қарастырылған	
2.	Ақпараттық тасымалдаушылар	
2.1.	Ұйым атауын көрнекі орналастыру	
2.2.	Жұмыс режимін сақтау	
2.3.	Тауарлар мен қызметтер ассортиментін көрнекі орналастыру	
2.4.	Ақпарат мемлекеттік, орыс және ағылшын тілдерінде ұсынылған	
3.	Қызмет көрсету кезіндегі уақыт аралығы	
3.1.	<ul style="list-style-type: none"> • мейрамханаларда - 15 минуттан артық емес • кафеде - 10 минуттан артық емес • буфеттер мен барларда - 5-7 минуттан артық емес 	
3.2.	Келушілерге қызмет көрсету аяқталғаннан кейін тамақ ішетін орынды дайындау уақыты (5 минуттан аспайды)	
3.3.	Үзілістердің ұзақтығы сақталады	
4.	Қызмет көрсетуші персонал	
4.1.	Персоналдың қажетті санының болуы	
4.2.	Сыртқы түрі: нысанды киіммен, бейджермен,	



Airport
Nur-Sultan

Жалға алушылардың коммерциялық қызметті жүзеге асыру үшін әуежай аумағында жүріп-тұру қағидалары

01/2-2-10
Бас.№1
Тексеріс 0, 2022 ж.

	рұқсатнамалармен қамтамасыз ету	
4.3.	Сыпайылық, ізгілік, шыдамдылық, жанжалды жағдайларды болдырмау қабілеті	
4.4.	Жолаушыларға қызмет көрсету процесінде кәсіби этиканы сақтау: жұмыс орнында тамақ ішпейді, темекі шекпейді, ұйықтамайды	
4.5.	Мемлекеттік, орыс және шет тілдеріндегі кәсіби сөз тіркестерін сөйлеу минимумы шегінде білу	
4.6.	Тауарды арнайы пакеттерге буып-түю және тиісті чек беру	
5.	Қоршаған ортаның эстетикасы және гигиена	
5.1.	Қандай да бір бөгде шудың немесе жағымсыз иістердің пайда болуына жол бермеу	
5.2.	Жарықтандыру (негізгі, қосымша, табиғи)	
6.	Жолаушылар/ клиенттер, әуежай қонақтарымен кері байланыс	
6.1.	«Шағымдар мен ұсыныстар кітабының» болуы	
6.2.	«Шағымдар мен ұсыныстар кітабында» өтініштер пысықталады, қабылданған шаралар және клиенттерге жауап жіберу туралы жазбалар бар.	
6.4.	Клиенттер үшін байланыс ақпаратының болуы (визиткалар, тел. адрес, эл. мекенжайы көрнекті жерде).	
7.	Тауарлар мен қызметтер	
7.1.	Балалар, диеталық мәзірдің болуы	
7.2.	Дене мүмкіндіктері шектеулі адамдарға қызмет көрсетуге қойылатын талаптарға сәйкестігі	
7.4.	Балаларды тамақтандыруға арналған орындардың болуы	
АНЫҚТАЛҒАН ЕСКЕРТУЛЕР:		
ҰСЫНЫСТАР:		

ТАРАПТАРДЫҢ ҚОЛДАРЫ:

Жалға берушіден:

(лауазымы, Т.А.Ә., қолы)

М.О.

Жалға алушыдан:

(лауазымы, Т.А.Ә., қолы)

М.О.



Airport
Nur-Sultan

Жалға алушылардың коммерциялық
қызметті жүзеге асыру үшін әуежай
аумағында жүріп-тұру қағидалары

01/2-2-10
Бас.№1
Тексеріс 0, 2022 ж.

Танысу парағы

№ р/б	Аты-жөні	Танысу күні	Қолы
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			



Airport
Nur-Sultan

Жалға алушылардың коммерциялық
қызметті жүзеге асыру үшін әуежай
аумағында жүріп-тұру қағидалары

01/2-2-10
Бас.№1
Тексеріс 0, 2022 ж.

28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			
36			
37			
38			
39			
40			
41			
42			
43			
44			
45			
46			
47			
48			
50			
51			
52			
53			
54			
55			
56			



Airport
Nur-Sultan

**Жалға алушылардың коммерциялық
қызметті жүзеге асыру үшін әуежай
аумағында жүріп-тұру қағидалары**

**01/2-2-10
Бас.№1
Тексеріс 0, 2022 ж.**

57			
58			
59			

