

УДК 656.71.071.46

***СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ
БАГАЖА В АЭРОПОРТАХ «ШЕРЕМЕТЬЕВО 1» (МОСКВА), «НОВЫЙ»
(ХАБАРОВСК)***

Прокопенко Д.А.

магистрант

Дальневосточный государственный университет путей сообщения

Хабаровск, Россия

Аннотация

Статья посвящена рассмотрению процесса обслуживания багажа в аэропортах. Проанализирована организация обработки багажа в аэропортах «Шереметьево 1» (Москва) и «Новый» (Хабаровск) по отправлению и по прибытию. Описан порядок действий в случае неприбытия или утери багажа пассажира.

Ключевые слова: багаж, не прибытие, обработка

***COMPARATIVE ANALYSIS OF THE BAGGAGE SERVICE
ORGANIZATION IN THE SHEREMETYEVO 1 AIRPORTS (MOSCOW), NEW
(Khabarovsk).***

Prokopenko D.A.

Master student

Far Eastern State Transport University

Khabarovsk, Russia

Annotation

The article is devoted to the process of handling baggage at airports. The organization of baggage handling at the Sheremetyevo 1 (Moscow) and Novy (Khabarovsk)

airports on departure and on arrival is analyzed. Describes the procedure for actions in case of non-arrival or loss of passenger baggage.

Keywords: baggage, non-arrival, handling

Современные аэропорты это не только места прибытия и отправления пассажиров, но это целый комплекс, отвечающий потребностям населения. Аэропорты являются частью транспортной системы страны и важнейшим компонентом национальной, региональной и местной инфраструктуры.

Однако, несмотря на их развитость и информатизацию, до сих пор самой распространенной проблемой остается не прибывший вовремя багаж, который доставляет ряд проблем пассажирам и также значительно снижает рейтинг популярности авиакомпаний.

Не прибывший или утерянный багаж - это багаж, зарегистрированный в пункте отправления, но не прибывший в пункт назначения одновременно с пассажиром.[3]

Основными причинами утерянного или не прибывшего багажа являются:

1. Потери багажа при трансферном перелете (не стыковка на рейсах с пересадками).
2. Проблемы с бирками, их утрата, или не правильно наклеены.
3. Путаница при получении багажа (авиапассажир по ошибке забрал чужой багаж).
4. Ошибки погрузки/разгрузки, сотрудник компании перепутал рейсы.
5. Проблемы с погодой, аэропортом, таможней, весом/размерами багажа.

Существует определенный порядок действий (правил) при потере или не прибытии багажа в аэропорт назначения. (рис. 1) [6]

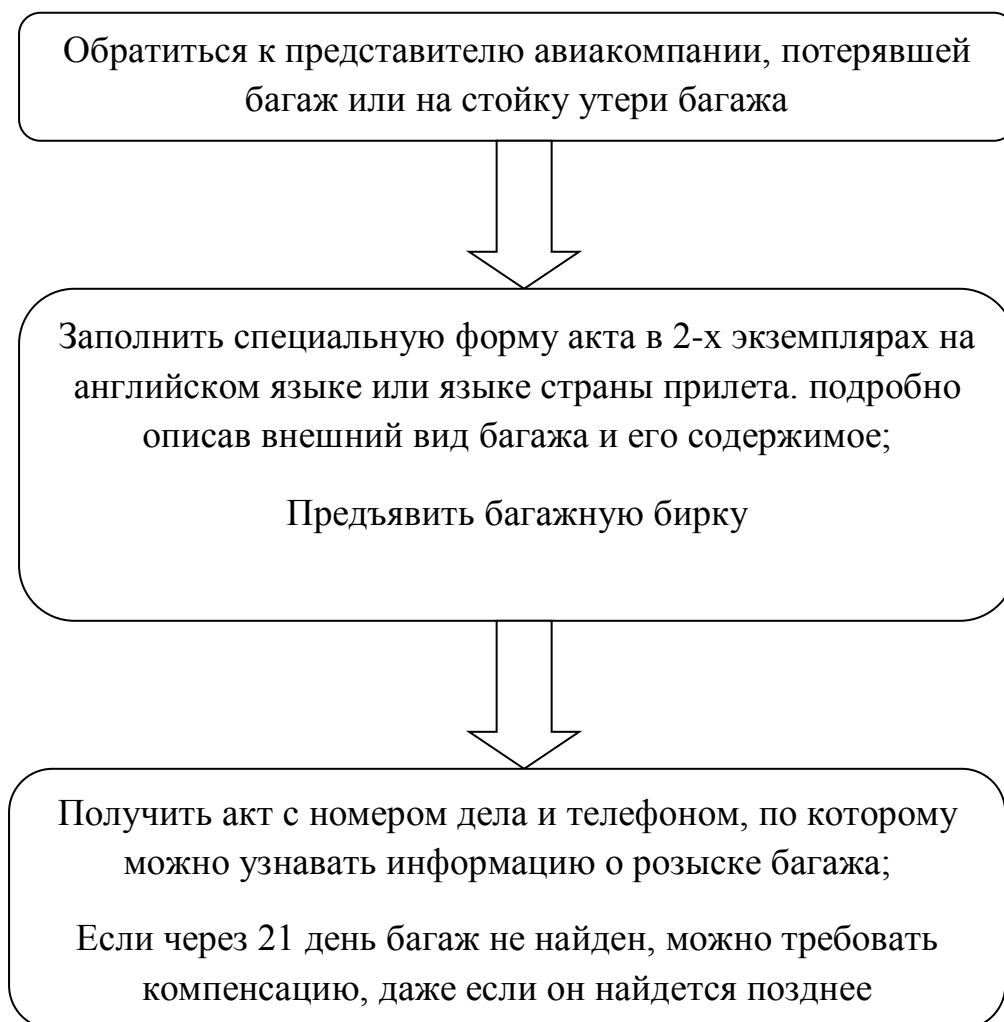


Рис.1. Блок-схема порядка действий (правил) при потере или неприбытии багажа в аэропорт назначения

Если багажу не объявили ценность, то перевозчик несет ответственность в размере стоимости, но не более 600 рублей за 1 кг веса багажа, а в случае невозможности ее установления - в размере не более чем 11000 рублей за весь багаж.[5]

Для сравнения и исследования причин сложившейся проблемы, рассмотрим работу двух аэропортов: «Шереметьево 1» (Москва) и «Новый» (Хабаровск).

Аэропорт «Шереметьево 1» оборудован автоматической сортировкой багажа по рейсам и 8 карусельными конвейерами в залах. Комплекс работ по

обработке багажа также включает систему 100% досмотра багажа и полностью автоматизированный склад для заранее зарегистрированного багажа, позволяющий принимать багаж задолго до его отправления. Сортировка багажа осуществляется с помощью сортировщика «Helixortertm», который использует специально разработанные закрытые платформы для предотвращения защемления багажа при транспортировке.

В аэропорту «Новый» (Хабаровск) данной автоматической сортировки багажа по рейсам нет. При обращении авиапассажира к сотрудникам аэропорта о неприбытия багажа, персонал проводит «местный розыск» (оперативный розыск) и проверяет, полностью ли выгружен багаж из самолета и доставлен в зал выдачи багажа. При наличии трансферного багажа, розыск не прибывшего багажа производится грузчиками в сетках временного хранения трансферного багажа. При обнаружении багажа диспетчер через бригадира грузчиков организует доставку данного багажа в зал выдачи.

Если в пункте назначения зафиксирован факт неприбытия багажа, то должны быть выполнены следующие действия – табл. 1 [1]:

Таблица 1. Порядок действий при обнаружении неприбытия багажа (на внутренних и международных воздушных линиях)

Внутренняя воздушная линия	Международная воздушная линия
Агент:	
1. Принимает заявление у пассажира. 2. Регистрирует принятое заявление в журнале учета. 3. Формирует пакет документов (Коммерческий акт в 3-х экземплярах, справка о неприбытии	1. Предлагает пассажиру заполнить необходимые документы, и в зависимости от требований авиакомпании делает копии документов на багаж. 2. Информирует сотрудников таможни о неприбытии багажа.

багажа).	<p>3. Информировывает пассажира с правилами подачи заявления. Факт информирования пассажира фиксируется в претензионном заявлении (PIR) и подтверждается росписью пассажира.</p> <p>4. Выдает пассажиру один экземпляр PIR.</p>
Диспетчер по претензионной работе:	
<p>1. Выполняет действия по розыску багажа путём запроса в аэропорт вылета с использованием АФТН (Сеть авиационной фиксированной электросвязи), SITATEX, АСУ «WorldTracer», а также запроса с использованием электронной почты и телефонной связи.</p> <p>2. При получении ответа по каналам розыска багажа, извещает пассажира о дате и времени его прибытия.</p> <p>4. Выдает багаж пассажиру.</p>	

В аэропорту «Шереметьево» (Москва) если багаж утерян, подается заявление на розыск багажа на стойке «Lost and Found», также можно отследить багаж в международной системе поиска багажа «World Tracer». В случае, нахождения багажа, перевозчик должен сообщить пассажиру об этом и бесплатно доставить вещи по указанному им адресу. Если багаж не найдется в течение 21 дня с момента подачи заявления, пассажир вправе написать перевозчику претензию и потребовать возмещения ущерба. Срок подачи претензии: на международные рейсы-18 месяцев; внутренние рейсы- 6 месяцев.

[2]

Для решения проблемы поврежденного багажа в Хабаровском аэропорту «Новый» существуют следующие правила: если пассажир заявляет о повреждении багажа, то необходимо проверить наличие отметки «Поврежден»

Дневник науки | www.dnevniknauki.ru | СМИ Эл № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

на багажной бирке, указывающей на принятие багажа к перевозке в поврежденном состоянии в пункте отправления. Если отметки «Поврежден» нет, то агент аэропорта:

- докладывает о повреждении багажа диспетчеру по претензионной работе;
- информирует представителя авиакомпании и начальника смены службы организации пассажирских перевозок.

В аэропорту «Шереметьево 1» (Москва) эту проблему решают следующим образом: если пассажир обнаружил поврежденный багаж, то ему необходимо направить претензию авиакомпании. Это необходимо произвести на стойке «Lost and Found» в зале прилета. Срок подачи претензии на международные рейсы составляет 7 дней; внутренние рейсы-6 месяцев.

Проанализировав организацию обработки багажа в двух узловых аэропортах можно отметить, что в аэропорту «Шереметьево 1» (Москва) организация по обработке багажа пассажиров производится качественнее, уровень предоставления данной услуги на порядок выше, чем в аэропорту «Новый» (Хабаровск). Это связано с тем, что обработку багажа пассажиров в аэропорту «Шереметьево 1» производят большее количество персонала аэропорта и задействовано большее количество спецтехники.

Библиографический список:

1. Руководство по наземному обслуживанию. Раздел «Обслуживание багажа» г. Хабаровск 31.10.16
2. Официальный сайт аэропорта Шереметьево [Электронный ресурс]. — Режим доступа — URL: <https://www.svo.aero/ru/main>
3. Официальный сайт Хабаровского аэропорта [Электронный ресурс]. — Режим доступа — URL: <http://www.airkhv.ru/index.php?lang=ru>
4. "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)" от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 29.07.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с Дневник науки | www.dnevniknauki.ru | СМИ Эл № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

30.12.2018) [Электронный ресурс]. — Режим доступа — URL:
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/

5. "Воздушный кодекс Российской Федерации" от 19.03.1997 N 60-ФЗ (ред. от 03.08.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 14.08.2018) [Электронный ресурс]. — Режим доступа — URL:
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_13744/

6. Монреальская конвенция [Электронный ресурс]. — Режим доступа — URL: <https://www.yappi-club.ru/reference/monreal>

Оригинальность 83%