

**Конференция:  
«Актуальные вопросы системы управления  
безопасностью полетов операторов аэродрома»**

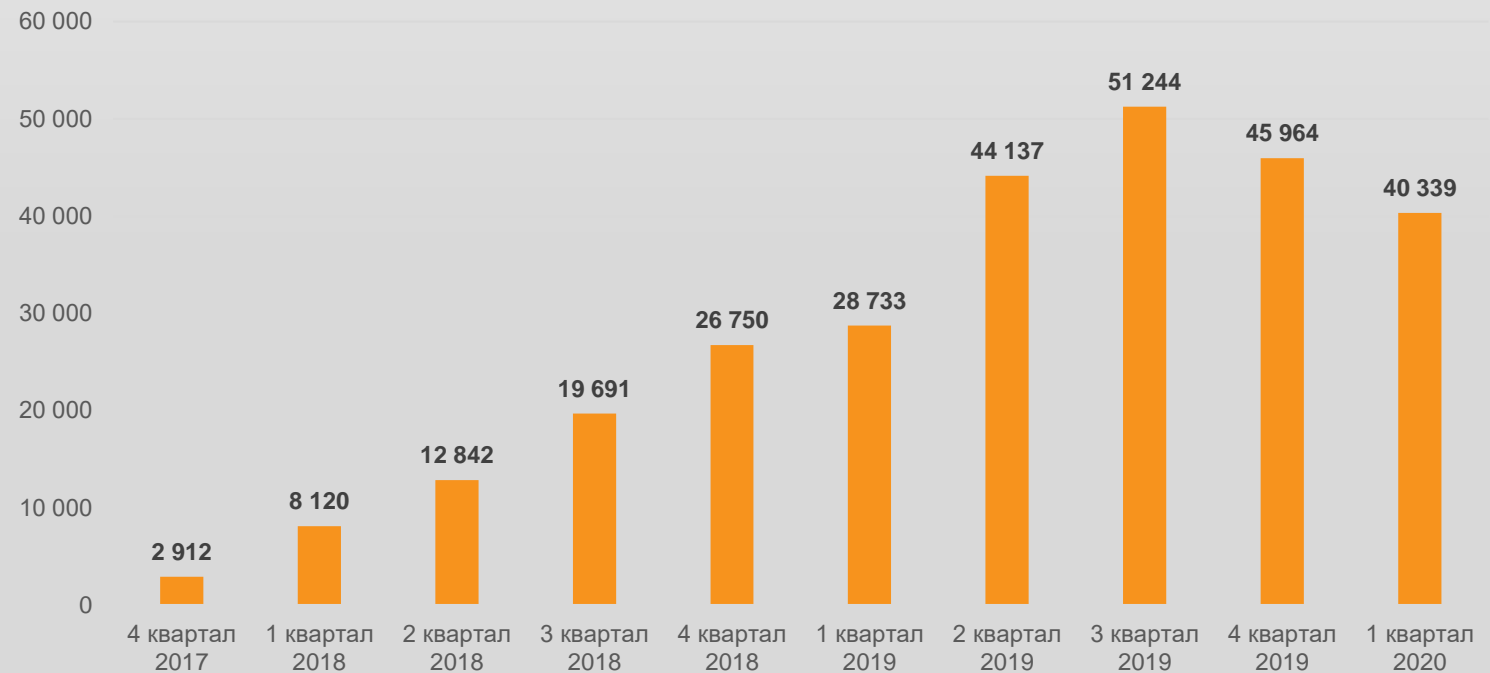
**Доклад:  
Опыт создания и обеспечения функционирования  
СУБП организации по наземному обслуживанию**



**3 кв. 2017** - ООО «Шереметьево Хэндлинг» выполняет наземное обслуживание первого коммерческого рейса;

**2019-2021 гг.** - штат 4-6 тыс. работников, парк спецтехники более 2 тыс. ед.;

## Обслуженные рейсы:

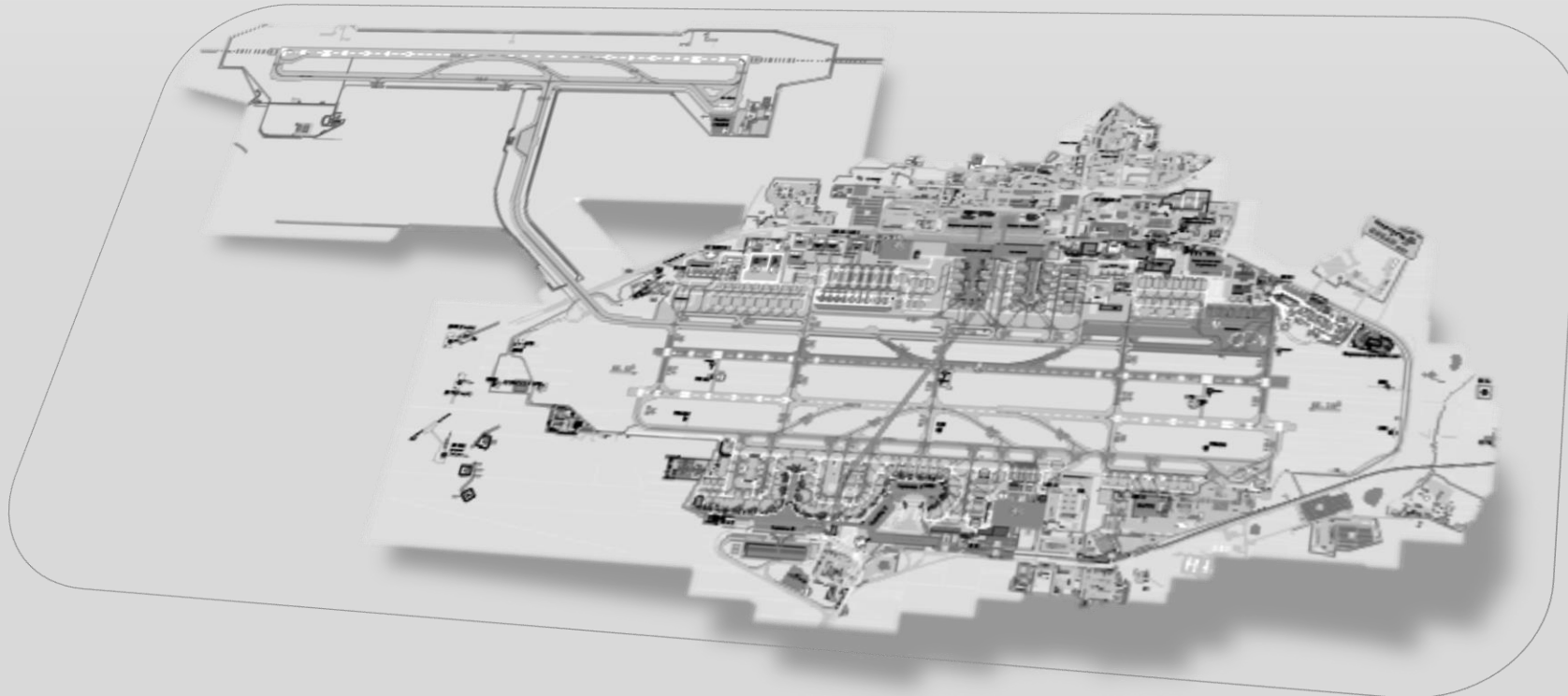




**Перроны** - два основных: северный (СТК) и южный (ЮТК);

**Терминалы** - пять основных: В; С; D; Е и F;

**ВПП** - три взлётно-посадочные полосы.





# Содержание

1. Новые вызовы, связанные с развитием услуг по наземному обслуживанию ВС.
2. Взаимодействие организации по наземному обслуживанию с эксплуатантом ВС и оператором аэродрома по вопросам обеспечения безопасности полетов.
3. Основные пробелы в законодательстве, требующие скорейшего решения.





# Новые вызовы

1. Рост объемов.
2. Подготовка нового и переподготовка действующего персонала.
3. Эксплуатация спецтехники и средств наземного обслуживания.
4. Новые типы воздушных судов.





## Задачи Компании:

### Управление Кбп в условиях интенсивного роста:

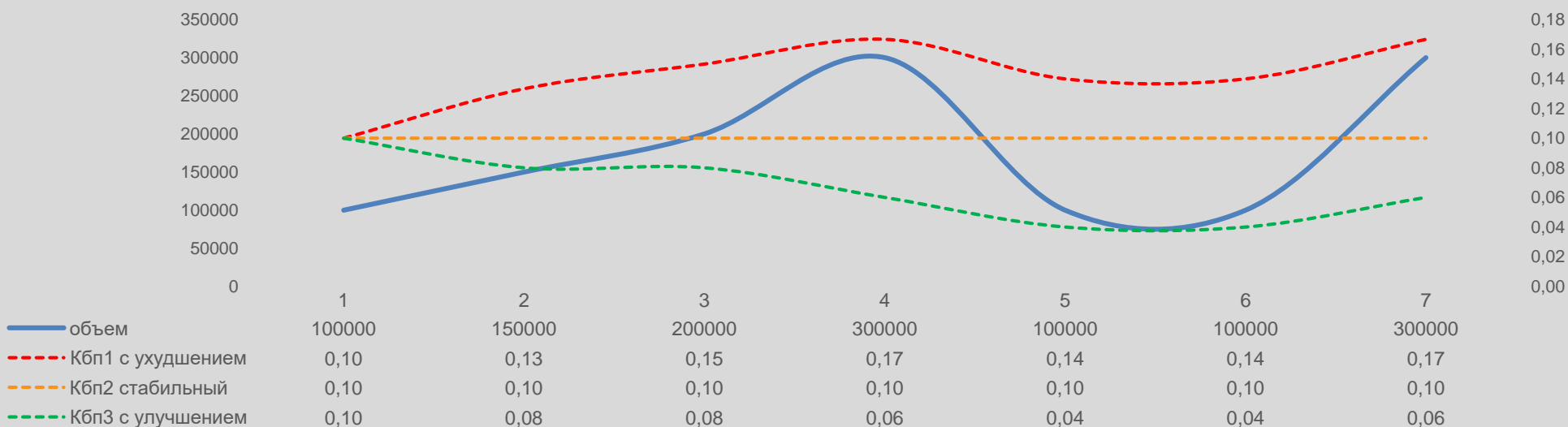
- снижение количества АС в условиях роста и спада;
- быстрый выход на приемлемый уровень в условиях интенсивного роста.

### Способы достижения приемлемого уровня Кбп :

- экспресс анализ причин возникновения АС (5 почему);
- выработка корректирующих мероприятий;
- внедрение мероприятий и контроль исполнения;
- систематизация данных.

# Новые вызовы 1. Рост объемов

Руководство  
по управлению  
безопасностью  
полетов (РУБП)



## 2. Подготовка персонала

### *Задачи Компании:*

#### **Под каждый рост объемов:**

#### **1. Подбор персонала, соответствующего требованиям:**

- образование;
- опыт;
- стремление.

#### **2. Обучение и стажировка (6 этапов):**

- вводный инструктаж;
- техническое обучение;
- обучение по авиационным программам;
- стажировка на площадке;
- стажировка на реальных рейсах;
- допуск к самостоятельной работе.



## 3. Эксплуатация техники

### Задачи Компании:

1. Подготовка работников к управлению техникой;
2. Применимость техники для обслуживания различных типов ВС;
3. Соблюдение стандарта обслуживания ВС без касания (NTP - no touch policy).

### Способы достижения приемлемого уровня Кбп :

- обучение водителей управлению конкретными видами техники.
- дополнительная стажировка водителей особенностям эксплуатации конкретной маркой и моделью техники (*пример: эксплуатация тягача; водозаправочной машины*);
- проведение натурных экспериментов обслуживания ВС различными марками техники (*пример: ВС RRJ и ленточные транспортеры; ВС RRJ и трапы*);
- обучение работников бесконтактному обслуживанию ВС;
- поддержание в исправном состоянии техники.





## 4. Новые типы ВС

### Задачи Компании:

#### Четыре ключевые задачи для встречи нового типа ВС:

- обучение и допуск персонала;
- подготовка спецтехники;
- изучение АММ и актуализация технологий;
- организация безопасного обслуживания первого рейса, тестирование техники на предмет применимости к новому типу ВС.

#### Способы достижения приемлемого уровня Кбп:

- взаимодействие с эксплуатантом (*инструктор от а/к, обучение наставника*);
- согласование технологии обслуживания первого рейса и доработка с учетом особенностей обслуживания.





# Взаимодействие с эксплуатантом ВС и аэропортом

1. Требования авиакомпании (а/к) и аэропорта к оператору наземного обслуживания (НО).
2. Выполнение требований оператором НО.
3. Результаты взаимодействия а/к, аэропорта и оператора НО.



## 1. Требования а/к и аэропорта к оператору НО

### **Авиакомпания:**

1. Безопасность наземного обслуживания ВС и пассажира;
2. Пунктуальность;
3. Качество;
4. Стоимость.

### **Аэропорт:**

1. Безопасность наземного обслуживания ВС и пассажира;
2. Пунктуальность;
3. Качество.



# Взаимодействие а/к, аэропорта и оператора НО

## 2. Выполнение требований оператором НО

### Взаимодействие с авиакомпаниями:

1. Систематизированы данные по 100% видам отклонений при НО;
2. Утвержден Единый классификатор (ЕК) отклонений НО;
3. Организовано:
  - ежесуточные сквозные и целевые проверки НО;
  - выявление отклонений при НО по ЕК.
  - оперативная корректировка отклонений (на месте при наличии работника допустившего отклонение, оперативная при отсутствии работника с использованием мессенджеров);
  - определение причин отклонений в НО в оперативных сменах (факторный анализ);
  - выявление системных отклонений:
    - определение причин;
    - выработка оптимальных решений, совместно с авиакомпаниями.



# Взаимодействие а/к, аэропорта и оператора НО

## 2. Выполнение требований оператором НО

### Взаимодействие с аэропортом:

1. Аспекты безопасности полетов и качества обслуживания связаны и находятся в **прямой зависимости** (пример: отклонение от стандартов качества – является отклонением технологии; отклонение технологии – является предпосылкой к АС; АС – снижает уровень БП);
2. Синхронизированы базы данных по авиационным событиям (АС), дорожно–транспортным происшествиям (ДТП) и показателям качества НО;
3. Создана единая система принятия решений по вопросам БП и показателей качества НО:
  - совместные рабочие группы с авиакомпаниями;
  - коллегиальные органы Шереметьево Хэндлинг;
  - коллегиальные органы Аэропорта.
4. Ключевые показатели эффективности (KPI) в области БП интегрированы в показатели деятельности членов Правления Шереметьево Хэндлинг.



## 3. Результаты взаимодействия

### 1. Безопасность наземного обслуживания ВС и пассажира:

- сформирована система управления рисками при НО;
- улучшены показатели БП;
- внедрена система управления безопасностью полетов (СУБП).

### 2. Пунктуальность:

- рост пунктуальности полетов авиакомпаний;
- соблюдение технологического графика обслуживания ВС.

### 3. Качество:

- улучшены показатели качества НО;
- рост удовлетворенности авиакомпаний;
- соответствие уровня сервиса Российским и Международным стандартам.



# Основные пробелы в законодательстве

Не выявлено.





**ШЕРЕМЕТЬЕВО**  
**ХЭНДЛИНГ**

*Благодарю за внимание*