|  |  |
| --- | --- |
| BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI**CỤC HÀNG KHÔNG VIỆT NAM** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số: /CHK-QLCV/v lấy ý kiến về các nội dung trong Quy định dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất. | *Hà Nội, ngày tháng năm 2017* |

Kính gửi:

- Cảng vụ hàng không miền Bắc;

- Cảng vụ hàng không miền Trung;

- Cảng vụ hàng không miền Nam;

- Tổng công ty Cảng hàng không Việt Nam;

- Tổng công ty hàng không Việt Nam;

- Công ty cổ phần hàng không Vietjet;

- Công ty CP hàng không Jetstar Pacific Airlines;

- Các đơn vị cung cấp dịch vụ mặt đất;

- Các đơn vị cung cấp dịch vụ ga, kho hàng hóa;

- Các đơn vị cung cấp dịch vụ ga hành khách;

- Các đơn vị cung cấp dịch vụ suất ăn hàng không;

- Các đơn vị cung cấp dịch vụ xăng dầu hàng không;

- Các đơn vị cung cấp dịch vụ bảo dưỡng tàu bay;

- Các Phòng: VTHK, ANHK, TCATB.

Thực hiện quy định tại Luật Hàng không dân dụng Việt Nam, Nghị định 92/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ quy định về các ngành, nghề kinh doanh có điều kiện trong lĩnh vực hàng không dân dụng (trước đây là Nghị định 83/2007/NĐ-CP và Nghị định 102/2015/NĐ-CP), đến nay Cục Hàng không Việt Nam đã triển khai đồng bộ việc cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ hàng không tại cảng hàng không, sân bay (hay còn gọi là Giấy phép cung cấp dịch vụ hàng không) cho các cơ quan, đơn vị hoạt động tại các cảng hàng không, sân bay.

Tuy nhiên trong quá trình triển khai thực tế, Cục Hàng không Việt Nam nhận được phản ánh của các Cảng vụ hàng không và một số đơn vị về vướng mắc liên quan đến việc chưa có quy định cụ thể về các loại hình dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất, một số đơn vị cung cấp dịch vụ hàng hóa, hành khách, xăng dầu, suất ăn… nhưng công việc cụ thể lại mang tính chphục vụ mặt đất. Điều đó dẫn đến khó khăn cho công tác kiểm tra, giám sát của Cảng vụ hàng không và khó khăn cho các doanh nghiệp trong việc đăng ký, hoàn thiện hồ sơ cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ hàng không.

 Trên cơ sở các khó khăn, vướng mắc của các cơ quan, đơn vị có liên quan, Cục Hàng không Việt Nam đã nghiên cứu và hoàn thành dự thảo Danh mục dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất, làm cơ sở cho việc cấp Giấy phép và kiểm tra, giám sát của Cảng vụ hàng không. Danh mục dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất được xây dựng trên cơ sở hướng dẫn, quy định tại Mẫu Hợp đồng dịch vụ mặt đất - Standard Handling Services Agreement 2013 - của Hiệp hội vận chuyển hàng không quốc tế (IATA).

 Để hoàn thiện và ban hành Danh mục dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất, Cục Hàng không Việt Nam thực hiện quy trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan; đồng thời sau khi Danh mục dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất được ban hành, các đơn vị có liên quan sẽ phải rà soát, bổ sung đầy đủ các quy trình cung cấp dịch vụ theo Danh mục dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất và sửa đổi, bổ sung Giấy phép kinh doanh dịch vụ hàng không (trong trường hợp đang hoạt động nhưng chưa có quy trình cung cấp dịch vụ cụ thể trong Hồ sơ đề nghị cấp Giấy phép trước đây). Vì vậy Cục HKVN đề nghị các cơ quan, đơn vị nghiên cứu kỹ, góp ý kiến bằng văn bản về Danh mục nêu trên và gửi về Cục Hàng không Việt Nam trước ngày 22/4/2017.

 Trân trọng cảm ơn./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:*** * Như trên;
* Cục trưởng (để b/c);
* Các đơn vị gồm: ………
* Lưu: VT, QLC (H 12b).

  | **KT. CỤC TRƯỞNG****PHÓ CỤC TRƯỞNG****Võ Huy Cường** |

**Phụ lục**

Danh mục dịch vụ phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất

(*Tham khảo Mẫu Hợp đồng dịch vụ mặt đất - Standard Handling Services Agreement 2013 - của Hiệp hội vận chuyển hàng không quốc tế (IATA).*

|  |  |
| --- | --- |
| **MỤC 1** | **CÁC DỊCH VỤ LIÊN QUAN ĐẾN CHỨC NĂNG QUẢN LÝ** |
| **1.1** | **Đại diện các Hãng vận chuyển****(Doanh nghiệp thực hiện "cung cấp" các dịch vụ trong mục này phải tuân thủ các quy định của pháp luật về hoạt động đại diện cho Hãng hàng không nước ngoài tại Việt Nam)** |
| 1.1.1 | a) cung cấp, hoặc/vàb) thu xếpđể đẩy nhanh việc giải quyết các thủ tục cho các Hãng hàng không liên quan đến:1. bảo lãnh2. cam kết |
| 1.1.2 | Liên hệ với nhà chức trách sân bay, cơ quan quản lý nhà nước tại sân bay và các cơ quan có liên quan tại sân bay |
| 1.1.3 | Cung cấp dịch vụ phục vụ mặt đất cho Hãng vận chuyển |
| 1.1.4 | Thông báo đến các bên liên quan về kế hoạch tàu bay của Hãng vận chuyển |
| **1.2** | **Đại diện các Hãng vận chuyển thực hiện chức năng hành chính** |
| 1.2.1 | Thiết lập và duy trì các quy trình hiện hành cho hãng vận chuyển  |
| 1.2.2 | Thiết lập liên hệ với các địa chỉ quy định với Hãng vận chuyển |
| 1.2.3 | Chuẩn bị, gửi, lưu hồ sơ và cất giữ trong quãng thời gian theo quy định, gửi điện văn/báo cáo/thống kê/tài liệu và thực hiện các nhiệm vụ quản lý hành chính trong các lĩnh vực sau:a) đại diện sân bayb) dịch vụ hành kháchc) dịch vụ sân đỗd) kiểm soát tải trọngđ) khai thác chuyến baye) dịch vụ hàng hoág) dịch vụ bưu điệnh) các dịch vụ hỗ trợ kháci) an ninhk) bảo dưỡng tàu bayl) dịch vụ khác theo thoả thuận |
| 1.2.4 | Duy trì các hướng dẫn, thông tin và các tài liệu khai thác liên quan thực hiện dịch vụ khác của Hãng vận chuyển |
| 1.2.5 | Thay mặt cho Hãng vận chuyển (không giới hạn về chứng từ, yêu cầu cung cấp, giấy thanh toán dịch vụ, yêu cầu công việc) để:a) Kiểm trab) Ký nhậnc) Luân chuyển |
| 1.2.6 | Thay mặt Hãng vận chuyển thanh toán bao gồm nhưng không giới hạn về:a) phí sân bay, hải quan, an ninh và các phí khác liên quan đến dịch vụ cung cấpb) chi tiêu của khách, chỗ ở, phí đi lại |
| **1.3** | **Giám sát hoặc/và phối hợp** |
| 1.3.1 | a) Giám sát, hoặc/vàb) Phối hợpđể thực hiện hợp đồng dịch vụ được ký với bên thứ 3 |
| 1.3.2 | Phối hợp điều hành chuyến bay quay đầu |
| 1.3.3 | Đảm bảo bên thứ ba được thông tin về dữ liệu khai thác và các yêu cầu của Hãng vận chuyển đúng thời hạn (cung cấp thông tin, liên hệ, kiểm tra) |
| 1.3.4 | Liên hệ với đại diện chỉ định của Hãng vận chuyển |
| 1.3.5 | Xác định sự sẵn có và sẵn sàng về nhân lực, trang thiết bị và tài liệu của bên thứ ba |
| 1.3.6 | Đón tàu bay đến và liên hệ với tổ bay |
| 1.3.7 | Quyết định các vấn đề bất thường theo chính sách của hãng  |
| 1.3.8 | Thực hiện gửi các điện văn khai thác |
| 1.3.9 | Ghi nhận các vấn đề bất thường, kết quả giải quyết các vấn đề bất thường và thông tin đến Hãng vận chuyển |
| **1.4** | **Đại diện Hãng vận chuyển tại sân bay** |
| 1.4.1 | Làm đại diện thay mặt cho Hãng vận chuyển theo hình thứca) toàn thời gian/chuyên tráchb) bán thời gian/kiêm nhiệm |
| 1.4.2 | Công ty phục vụ được ủy quyền đại diện cho lợi ích của Hãng vận chuyển trong việc giải quyết công việc liên quan đến cơ quan chính phủ và chính quyền địa phương |
| 1.4.3 | Thay mặt cho Hãng vận chuyển tham dự họp với cảng hàng không địa phương, cụ thể:a) tham dự và báo cáo Hãng vận chuyển về kết quả/nội dung cuộc họpb) thay mặt cho Hãng vận chuyển thông qua, bỏ phiếu và cam kết |
| 1.4.4 | Thực hiện vai trò được uỷ quyền để:a) xin phépb) đàm phánc) cam kết thay cho Hãng vận chuyển yêu cầu các dịch vụ với chi phí/giới hạn cam kết gồm:1. phòng chờ sân bay2. dịch vụ giao nhận hành lý3. dịch vụ giao nhận hành lý4. dịch vụ cung cấp tạp chí/báo5. dịch vụ giặt là6. bốc xếp7. khác |
| 1.4.5 | Thay mặt Hãng vận chuyển đàm phán, giữ slot và các tiện ích khác ở sân bay nếu có |
| 1.4.6 | Liên hệ với Cơ quan Nhà nước và địa phương để đảm bảo tất cả các giấy phép được áp dụng, xem xét và được cấp trước khi có các thay đổi về khai thác/theo mùa. |
| 1.4.7 | Thực hiện và báo cáo kết quả đo lường chất lượng và hiệu quả công việc |
| 1.4.8 | Xử lý các nội dung thư tín của Hãng vận chuyển |
| **MỤC 2** | **DỊCH VỤ HÀNH KHÁCH** |
| **2.1** | **Các dịch vụ chung** |
| 2.1.1 | Thông tin đến hành khách và/hoặc công chúng về giờ đến/đi các chuyến bay và phương tiện khác của Hãng vận chuyển |
| 2.1.2 | Thu xếp, vận chuyển và chuyển tiếp cho hành khách và hành lý đồng thời thông tin về các dịch vụ được cung cấp tại sân bay |
| 2.1.3 | Khi có yêu cầu của hãng vận chuyển |
|   | a) cung cấp, hoặc/;b) thu xếpcác trang thiết bị đặc chủng và nhân viên chuyên trách được huấn luyện để trợ giúp cho:1. trẻ em không có người đi kèm;2. khách bị giới hạn khả năng di chuyển;3. khách VIP;4. khách nối chuyến không có visa;5. khách bị trục xuất;6. khách cần sự trợ giúp y tế đặc biệt;7. các trường hợp khác theo thỏa thuận. |
| 2.1.4 | a) cung cấp, hoặc/và;b) thu xếpđể trợ giúp hành khách khi chuyến bay bị gián đoạn, trễ hoặc hủy. Việc trợ giúp bao gồm:1. đồ ăn;2. đặt lại chỗ;3. phương tiện di chuyển;4. khách sạn;5. nhân lực hỗ trợ |
| 2.1.5 | Dịch vụ sắp xếp bảo quản hành lý trong kho. |
| 2.1.6 | a) Dịch vụ thông tin đến Hãng vận chuyển về các khiếu nại hoặc phàn nàn của hành khách.b) Xử lý các khiếu nại theo quy định |
| 2.1.7 | Dịch vụ thông báo đến Hãng vận chuyển về các bất thường trong quá trình phục vụ hành khách và hành lý |
| 2.1.8 | a) cung cấp, hoặc/và;b) thu xếp1. Quầy làm thủ tục;2. Quầy dịch vụ;3. Quầy nối chuyến;4. Phòng chờ;5. Thu xếp các thiết bị thiết yếu cho hãng vận chuyển như: thảm, biển nhận biết di động, cọc hướng dẫn xếp hàng;6. Các dịch vụ khác theo quy định. |
| 2.1.9 | Thực hiện các chức năng về bán vé, giữ chỗ, cụ thể:a) đặt chỗ;b) xuất giấy tờ vận chuyểnc) các dịch vụ phụ trợ;d) vé điện tử;đ) các dịch vụ khác theo thỏa thuận |
| **2.2** | **Dịch vụ phục vụ chuyến bay đi** |
| 2.2.1 | Thực hiện các điều chỉnh trước chuyến bay |
| 2.2.2 | Kiểm tra và đảm bảoa) vé hành khách có giá trị đối với chuyến bay. Không bao gồm kiểm tra giá vé. Việc kiểm tra được thực hiện tại các vị trí:1. khu vực quầy làm thủ tục;2. phòng chờ;3. quầy nối chuyến;4. cửa ra tàu bay;5. khu vực ngoài cảng hàng không;6. các địa điểm khác như quy định. |
| 2.2.3 | a) Kiểm tra giấy tờ tùy thân cho chuyến bay xác định. Trong trường hợp công ty phục vụ không có quyền truy cập các thông tin về hạn thị thực, công ty phục vụ sẽ không phải chịu trách nhiệm. Công ty phục vụ không phải chịu trách nhiệm về các khoản phạt nhập cảnh về các giấy tờ hoặc các trường hợp khác ngoài tầm kiểm soát.b) Nhập các thông tin về hành khách và/hoặc thông tin giấy tờ tùy thân và hệ thống của Hãng vận chuyển và/hoặc hệ thống của cơ quan chính phủ tại các điểm:1. khu vực quầy làm thủ tục2. phòng chờ3. quầy nối chuyến4. cửa ra tàu bay5. khu vực làm thủ tục ngoài cảng hàng không6. các địa điểm khác theo thỏa thuận |
| 2.2.4 | a) Cân và/hoặc đo hành lý ký gửi và/hoặc hành lý xách tay của hành kháchb) lưu giữ số liệu về hành lý cho1. Chặng bay đầu tiên2. Chặng bay tiếp theo.Tại các địa điểm:(i) khu vực quầy làm thủ tục(ii) phòng chờ(iii) quầy nối chuyến(iv) cửa ra tàu bay(v) khu vực làm thủ tục ngoài sân bay(vi) các địa điểm khác theo thỏa thuận |
| 2.2.5 | Xử lý hành lý quá cước |
|   | a) xác định trọng lượng hành lý quá cướcb) xuất vé hành lý quá cướcc) thu phí hành lý quá cướcd) Thu, xé vé các vé hành lý quá cước tại:1. khu vực quầy làm thủ tục2. phòng chờ3. quầy nối chuyến4. cửa ra tàu bay5. khu vực làm thủ tục ngoài sân bay6. các địa điểm khác theo quy định |
| 2.2.6 | Gắn thẻ hành lý choa) hành lý ký gửib) hành lý xách tay cho1. Chặng bay đầu tiên2. Chặng bay tiếp theotại các địa điểm sau:(i) khu vực quầy làm thủ tục(ii) phòng chờ(iii) quầy nối chuyến(iv) cửa ra tàu bay(v) khu vực làm thủ tục ngoài sân bay(vi) các địa điểm khác theo thỏa thuận  |
| 2.2.7 | Thực hiện vận chuyển hành lý ký gửi đến khu vực phân loại hành lý từ các địa điểm sau:a) khu vực quầy làm thủ tụcb) phòng chờc) quầy nối chuyếnd) cửa ra tàu bayđ) các địa điểm khác theo thỏa thuận |
| 2.2.8 | Thực hiện vận chuyển hành lý ký gửi quá khổ đến khu vực phân loại hành lý từ các địa điểm sau:a) khu vực quầy làm thủ tụcb) phòng chờc) quầy nối chuyếnd) cửa ra tàu bayđ) các địa điểm khác theo thỏa thuận |
| 2.2.9 | Thu các lệ phí sân bay và/hoặc các lệ phí khác từ hành khách đi tại các địa điểm sau:a) khu vực quầy làm thủ tụcb) phòng chờc) quầy nối chuyếnd) cửa ra tàu bayđ) các địa điểm khác theo thỏa thuận |
| 2.2.10 | a) Thực hiện việc xếp chỗ cho hành khách bằng hệ thống của Hãng vận chuyểnb) Xuất thẻ lên tàu bay cho kháchc) Thu, xé vé hành khách cho1. chuyến bay đầu tiên2. chuyến bay tiếp theoTại các địa điểm:(i) khu vực quầy làm thủ tục(ii) phòng chờ(iii) quầy nối chuyến(iv) cửa ra tàu bay(v) khu vực làm thủ tục ngoài sân bay(vi) các địa điểm khác theo thỏa thuận |
| 2.2.11 | Xử lý các trường hợpa) bị từ chối cho lên tàu bayb) bồi thường các trường hợp bị từ chối ra tàu bayTại các địa điểm sau:a) khu vực quầy làm thủ tụcb) phòng chờc) quầy nối chuyếnd) cửa ra tàu bayđ) các địa điểm khác theo thỏa thuận |
| 2.2.12 | Hướng dẫn hành khácha) qua các khu vực kiểm soát ra cửa khởi hànhb) đến phương tiện vận chuyển ra cảng hàng không trong trường hợp cung cấp dịch vụ ngoài cảng hàng không. |
| 2.2.13 | Xử lý nâng hạng và xuống hạng ghế cho hành khách tại các địa điểma) khu vực quầy làm thủ tụcb) phòng chờc) quầy nối chuyếnd) cửa ra tàu bayđ) các địa điểm khác theo thỏa thuận |
| 2.2.14 | Xử lý khách sổ chờa) khu vực quầy làm thủ tụcb) phòng chờc) quầy nối chuyếnd) cửa ra tàu bayđ) các địa điểm khác theo thỏa thuận |
| 2.2.15 | Tại cửa ra tàu bay thực hiện các công việc:a) kiểm soát hành lý xách tayb) thực hiện quy trình cho khách ra tàu bayc) đối chiếu số lượng hành khách đảm bảo khớp với tài liệu chuyến bay trước khi tàu bay khởi hànhd) thực hiện các chức năng khác tại cửa ra tàu bay theo thỏa thuận |
| 2.2.16 | Thực hiện quy trìnha) thu thậpb) đối chiếuc) xử lý và chuyển cho Hãng vận chuyểncác tài liệu vận chuyển (vé hành khách hoặc các tài liệu liên quan đến chuyến bay) thu từ hành khách |
| 2.2.17 | thực hiện chỉnh sửa số liệu sau chuyến bay |
| **2.3** | **Chuyến bay đến** |
| 2.3.1 | Thực hiện quy trìnha) Thực hiệnb) Thu xếp cho việcmở/đóng cửa máy bay chở khách |
| 2.3.2 | Hướng dẫn hành khácha) từ tàu bay đi qua các khu vực kiểm soátb) đến cảng hàng không trong trường hợp cung cấp dịch vụ ngoài cảng hàng không |
| 2.3.3 | Thực hiện quy trìnha) Cung cấpb) Thu xếpcác công việc sau1. quầy thủ tục nối chuyến2. dịch vụ nối chuyến3. kiểm tra lại hành lý |
| 2.3.4 | Xử lý hành lý bị mất, thất lạc và các hành lý bị hư hạia) Cung cấp hoặcb) Thu xếp1. tiếp nhận/lập các bản báo cáo hành lý bất thường2. nhập dữ liệu vào hệ thống tìm kiếm hành lý thất lạc3. lưu, duy trì việc tìm kiếm hành lý thất lạc trên hệ thống theo khoảng thời gian theo quy định4. chi trả các chi phí cho các trường hợp hành lý bị mất, thất lạc, hư hỏng5. trả hành lý thất lạc cho hành khách6. liên hệ với hành khách7. sửa chữa hoặc thay thế các hành lý hư hỏng |
| **MỤC 3** | **DỊCH VỤ SÂN ĐỖ** |
| **3.1** | **Phục vụ hành lý** |
| 3.1.1 | Phục vụ hành lý tạia) khu vực phân loại hành lýb) các địa điểm khác theo quy định |
| 3.1.2 | Chuẩn bị để đưa lên tàu baya) hành lý rờib) thiết bị chất xếp (ULD)c) hành lý được chấp nhận tại các địa điểm theo thỏa thuận |
| 3.1.3 | Xác định số lượng và trọng lượng củaa) hành lý rờib) hành lý xếp trong ULDvàcung cấp cho bộ phận cân bằng trọng tải thông tin trên |
| 3.1.4 | Bốc dỡ khỏi tàu baya) hành lý đi hầm hàng rờib) hành lý xếp trong ULD |
| 3.1.5 | Phân loại/chuyển trả hành lý ưu tiên đến khu vực trả hành lý |
| 3.1.6 | Chuyển hành lý đến khu vực trả hành lý đối vớia) hành lýb) hành lý quá khổ (OGG) |
| 3.1.7 | Hành lý chuyển tiếp1. phân loại hành lý nối chuyến/chuyển tiếp2. lưu giữ hành lý nối chuyến/chuyển tiếp trong thời gian chờ chuyến bay tiếp theo(thời gian lưu giữ theo thỏa thuận)3. vận chuyển hành lý nối chuyến đến khu vực phân loại theo chuyến bay |
| 3.1.8 | Phục vụ hành lý tổ bay |
| **3.2** | **Dẫn đường cho tàu bay trên sân bay****(Doanh nghiệp thực hiện "cung cấp" các dịch vụ trong mục này phải tuân thủ các quy định của pháp luật về cung cấp dịch vụ bảo đảm hoạt động bay)** |
| 3.2.1 | a) Cung cấp hoặcb) Thu xếpdịch vụ dẫn đường cho tàu bay đi hoặc đến |
| 3.2.2 | Hệ thống dẫn đường tự động |
| **3.3** | **Dịch vụ liên quan đến dẫn/đỗ tàu bay** |
| 3.3.1 | a) Cung cấp hoặcb) Đặt và/hoặc tháo chèn bánh tàu bay |
| 3.3.2 | a) Cung cấpb) Đặt và/hoặc tháo1. Chốt càng (Landing gear locks)2. Bạt phủ động cơ3. Vỏ ống thông tốc (Pitot covers)4. Khóa điều khiển mặt đất (Surface control lock)5. Chống đuôi tàu bay (Tailstands and/or aircraft tethering)6. Chóp nón an toàn (Safety cones)7. Các thiết bị khác theo thỏa thuận |
| **3.4** | **Dịch vụ liên quan đến thiết bị mặt đất phụ trợ** |
| 3.1.4 | a) Cung cấp hoặcb) Thu xếpc) Vận hànhcác loại thiết bị:1. Xe cấp điện2. Nguồn điện cố định3. Xe khí lạnh4. Xe khí nóng5. Xe khởi động khí |
| **3.5** | **Liên lạc giữa mặt đất và buồng lái** |
| 3.5.1 | Cung cấp thiết bị tai nghe/thiết bị thông thoại (headsets) |
| 3.5.2 | Thực hiện liên lạc giữa sân đỗ và tàu bay trong khia) đẩy tàu bayb) kéo tàu bayc) khởi động động cơd) và các nhiệm vụ khác |
| **3.6** | **Xếp, dỡ tải** |
| 3.6.1 | a) Cung cấp hoặcb) Thu xếpc) Vận hànhcác thiết bị1. xe thang/thangcho tàu bay hành khách2. xe thang/thang cho tổ bay tàu bay chở hàng3. băng chuyền xếp hàng |
| 3.6.2 | a) Cung cấp hoặcb) Thu xếp cho1. Hành khách2. Tổ baydi chuyển từ tàu bay vào nhà ga hành khách và ngược lại |
| 3.6.3 | a) Cung cấp hoặcb) Thu xếpc) Vận hànhcác thiết bị cho việc xếp/dỡ tải của tàu bay |
| 3.6.4 | a) Cung cấp hoặcb) Thu xếpViệc giao/nhận của1. Hành lý2. Các thiết bị di chuyển dungcho hành khách cần sự trợ giúp đặc biệt tại cửa tàu bay hoặc các vị trí thỏa thuận khác |
| 3.6.5 | a) Cung cấp hoặcb) Thu xếpViệc giao/nhận của1. Hành lý2. Hàng hóa thông thường3. Hàng đặc biệt4. Thư tín/bưu kiện5. Tài liệu6. Thư tín của công ty Giữa các điểm thỏa thuận trong sân bay |
| 3.6.6 | a) Dỡ tải xuống khỏi tàu bay và hoàn trả các thiết bị về Hãng vận chuyểnb) Chất xếp và chằng buộc tải lên tàu bayc) Phân bố lại trọng tải trên tàu bayd) Vận hành hệ thống thiết bị chất xếp trong hầm hangđ) Báo cáo phân bố trọng tải cuối cùng đến bộ phận kiểm soát tải |
| 3.6.7 | Mở, đóng và đảm bảo an toàn cho cửa hầm hàng gồm:a) Cửa hầm hàng khoang dướib) Cửa hầm hàng khoang chính |
| 3.6.8 | a) Cung cấp hoặcb) Thu xếpcác phụ tải nhằm cân bằng tải trọng tàu bay |
| 3.6.9 | a) Cung cấp hoặcb) Thu xếp choviệc đảm bảo an toàn với tất cả các lô hàng có yêu cầu quy trình phục vụ đặc biệt trong lúc1. Xếp tải/dỡ tải2. Vận chuyển giữa tàu bay và các điểm chỉ định trong sân bay |
| **3.7** | **Dịch vụ đảm bảo an toàn** |
| 3.7.1 | a) Cung cấp1. bình chữa cháy di động gắn trên các thiết bị mặt đất2. bình chữa cháy trên sân đỗ trong trường hợp sân bay không cung cấpb) Thu xếp1. Dịch vụ phòng, chữa cháy tại khu vực tàu bay |
| 3.7.2 | Thực hiện kiểm tra an toàn bên ngoài bằng mắt đối với vỏ tàu bay tạia) Cửa tàu bay, các tấm vách và khu vực xung quanhb) Các hạng mục kiểm tra khác theo thỏa thuận Tại các thời điểm:1. ngay khi tàu bay đến2. ngay trước khi khởi hành và thông báo kết quả cho tổ bay hoặc đại diện của Hãng vận chuyển |
| 3.7.3 | Kiểm tra toàn bộ các cửa và tấm ốp/panel lối tiếp cận đảm bảo đã được đóng và khóa |
| **3.8** | **Di chuyển tàu bay** |
| 3.8.1 | a) Cung cấp hoặcb) Thu xếpCác dịch vụ gồm:1. Kéo tàu bay vào và/hoặc đẩy tàu bay ra2. kéo tàu bay di chuyển giữa các vị trí trên sân bay3. Liên lạc với tổ bay khi kéo đẩy tàu bay4. Cảnh giới đầu cánh máy bay trong quá trình kéo đẩy |
| 3.8.2 | a) Cần dắt được Hãng vận chuyển cung cấpb) Cần dắt được cung cấp bởi Công ty phục vục) Sử dụng và bảo quản cần dắt của Hãng vận chuyển cung cấp |
| **3.9** | **Vệ sinh bên ngoài tàu bay** |
| 3.9.1 | Thực hiện công tác vệ sinh trên cơ sở hướng dẫn/yêu cầu của Hãng vận chuyển gồm:a) cửa sổ tàu bayb) cửa sổ buồng láic) cầu thang trong tàu bayd) cánh tà trước và bờ tấn cánh tà (slats and leading edges)đ) cánh tàu bay (bề mặt trên và bề mặt dưới)e) cánh tà sau (flap extended)g) tấm lái liệng (ailerons)h) vỏ động cơ và giá treoi) thân tàu bayk) bộ cân bằng ngang (horizontal stabilizer)l) bộ cân bằng dọc (vertical stabilizer)m) càng tàu bayn) hốc bánh |
| **3.10** | **Vệ sinh bên trong tàu bay** |
| 3.10.1 | Vệ sinha) khoang lái, nếu được chỉ định, với sự giám sát của người được ủy quyền của Hãng vận chuyểnb) khoang hành khách và khoang nghỉ tổ bay (ngoài buồng lái)bao gồm các công việc sau:1. đổ gạt tàn thuốc lá2. thu dọn rác thải3. dọn rác trên các ngăn đựng hành lý phía trên4. lau chùi bàn ăn5. lau dọn ghế ngồi, túi đựng sau ghế và thiết bị phục vụ hành khách6. lau dọn sàn7. dọn thùng rác8. các bề mặt của khu bếp (các bồn rửa, các bề mặt khu làm việc, lò và các khu vực xung quanh) và nhà vệ sinh (lau chậu rửa, bồn, ghế ngồi, gương và các khu xung quanh)9. loại bỏ nếu cần thiết bất kỳ chất bẩn nào ở túi nôn, thức ăn thừa hoặc đồ uống và các vết bẩn10. lau chùi điện thoại, màn hình và các thiết bị khác11. laukính cửa sổ trong khoang |
| 3.10.2 | Thu gom và loại bỏ |
|   | a) rác thải |
|   | b) đồ ăn và các thứ liên quan đến đồ ăn |
| 3.10.3 | Thu xếp lại khoang hành khách |
|   | a) Chăn mền (gấp lại/để lại vào các vị trí quy định) |
|   | b) Thu xếp lại dây an toàn |
|   | c) Thu xếp lại giường ngủ kể cả giường ngủ của tổ bay |
|   | d) Đặt lại tựa đầu |
|   | đ) Đặt lót tựa đầu |
|   | e) Bổ sung vật tư trong nhà vệ sinh |
|   | g) thay thế/bổ sung các vật dụng trong túi ghế phía trước |
|   | h) các vật dụng khác trong cabin theo quy định |
|   | 1. Các vật tư sẽ được cung cấp bởi Hãng vận chuyển |
|   | 2. Các vật tư sẽ được cung cấp bởi công ty phục vụ |
| 3.10.4 | a) Tẩy uế |
|   | b) Khử mùi |
|   | tàu bay bằng |
|   | 1. các vật tư cung cấp bởi Hãng vận chuyển |
|   | 2. các vật tư cung cấp bởi công ty phục vụ |
| 3.10.5 | a) Cung cấp |
|   | b) Thu xếp việc giặt là cho |
|   | 1. các đồ dùng cho khoang hành khách (chăn, mền, vỏ gối) |
|   | 2. khăn bàn, khăn ăn |
| 3.10.6 | vệ sinh |
|   | a) hầm hàng tàu bay |
|   | b) các thiết bị chất xếp (ULD) |
| **3.11** | **Dịch vụ buồng vệ sinh** |
| 3.11.1 | a) Cung cấp |
|   | b) Thu xếp việc |
|   | 1. làm sạch, lau dọn, bổ sung các loại chất lỏng |
|   | 2. làm sạch bồn vệ sinh |
| **3.12** | **Dịch vụ nước sạch** |
| 3.12.1 | a) Cung cấp  |
|  | b) Thu xếp việc |
|  | 1. Xả/làm sạch bình chứa nước |
|  | 2. bơm đầy bình nước (chất lượng nước sạch theo thỏa thuận) |
|  | 3. kiểm tra chất lượng nước |
| **3.13** | **Thiết bị trên khoang** |
| **3.13.1** | Thu xếp lại khoang tàu bay bằng cách |
|  | 1. dỡ bỏ |
|  | 2. lắp đặt |
|  | 3. bố trí lại các thiết bị trên khoang tàu bay, ví dụ như ghế và các vách ngăn. |
| **3.14** | **Lưu giữ vật tư cấp lên khoang tàu bay** |
| 3.14.1 | a) Cung cấp |
|  | b) Thu xếp cho việc |
|   | có khu chứa các vật tư vật phẩm dùng trên khoang hành khách của Hãng vận chuyển |
| 3.14.2 | Thực hiện kiểm kê |
| 3.14.3 | a) Cung cấp |
|   | b) Thu xếp cho việc |
|   | bổ sung kho vật tư vật phẩm |
| **3.15** | **Dịch vụ mặt đất liên quan đến vận hành suất ăn**  |
| 3.15.1 | Xếp/dỡ và vận chuyển xuất ăn từ/trên tàu bay |
| 3.15.2 | Vận chuyển xuất ăn trên tàu bay |
|   | a) giữa các khu vực chứa và khu vực bếp và ngược lại |
|   | b) giữa các khu vực bếp |
| 3.15.3 | Vận chuyển xuất ăn giữa tàu bay và các khu vực được chỉ định |
| **MỤC 4** | **KIỂM SOÁT TRỌNG TẢI VÀ KHAI THÁC CHUYẾN BAY** |
| **4.1** | **Kiểm soát trọng tải** |
| 4.1.1 | Bàn giao các tài liệu về trọng tải giữa tàu bay và nhà ga, các địa điểm khác |
| 4.1.2 | a) thực hiệnb) ký nhậntài liệu và thông tin bao gồm nhưng không giới hạn đến bảng hướng dẫn chất xếp, bảng cân bằng trọng tải, thông tin chất xếp cho cơ trưởng và danh sách tại:1. cân bằng trọng tải thực hiện bởi công ty phục vụ2. công ty phục vụ mặt đất thực hiện cập nhật số liệu khi bảng tải được thực hiện bởi Hãng vận chuyển hoặc bên thứ 3 |
| **4.2** | **Thông tin liên lạc** |
| 4.2.1 | Thông báo các bên liên quan về thời gian di chuyển tàu bay của Hãng vận chuyển |
| 4.2.2  | a) Biên soạn, nhận, xử lý và gửi tất cả các điện văn liên quan đến dịch vụ do công ty phục vụ cung cấp. Công ty phục vụ được ủy quyền sử dụng quy trình mã gốc hoặc mã hai chữ của Hãng vận chuyển.b) Gửi các nội dung điện văn liên quan cho Đại diện Hãng vận chuyển |
| 4.2.3   | a) Cung cấpb) Vận hànhcác phương tiện liên lạc giữa mặt đất và tàu bay của Hãng vận chuyển. |
| **4.3** | **Khai thác chuyến bay** |
| 4.3.1 | Thông tin đến Hãng vận chuyển bất cứ kế hoạch nào ảnh hưởng đến hoạt động khai thác và trang thiết bị phục vụ tàu bay trong khu vực chịu trách nhiệm theo thỏa thuận |
| 4.3.2 | a) Thu thậpb) Thu xếp lấycác tài liệu về khí tượng và thông tin hàng không1. tại địa điểm ở cảng hàng không theo thỏa thuận2. tại các địa điểm khác ở cảng hàng không |
| 4.3.3 | a) Cung cấpb) Thu xếp cho việcgiao tài liệu khai thác bay ra tàu và lấy chữ ký xác nhận của Cơ trưởng (nếu được áp dụng) tại1. địa điểm ở cảng hàng không theo thỏa thuận2. các địa điểm khác ở cảng hàng không |
| 4.3.4 | a) Phân tích các điều kiện khai thác và chuẩn bịb) Yêu cầuc) Ký nhậnđể thực hiện các kế hoạch khai thác theo chỉ dẫn và số liệu của Hãng vận chuyển cung cấp tại1. địa điểm ở cảng hàng không theo thỏa thuận2. các địa điểm khác ở cảng hàng không3. trên hành trình |
| 4.3.5 | a) Chuẩn bị b) Yêu cầuc) Ký nhậnd) Lưu giữkế hoạch bay của dịch vụ không lưu (ATS)1. tại địa điểm ở cảng hàng không theo thỏa thuận2. tại các địa điểm khác ở cảng hàng không |
| 4.3.6 | a) Yêu cầub) Quản lýgiờ cất hạ cánh (slot) của Hãng vận chuyển với ATS1. tại địa điểm ở cảng hàng không theo thỏa thuận2. tại các địa điểm khác ở cảng hàng không |
| 4.3.7 | Cung cấp thông tin cho tổ bay |
| 4.3.8 | a) Chuẩn bịb) Ký nhậnc) Bàn giao1. phiếu yêu cầu nhiên liệu2. mẫu phiếu phân bổ nhiên liệu |
| 4.3.9 | Cung cấp cho công ty phục vụ mặt đất thông tin về trọng lượng và số liệu về nhiên liệu |
| 4.3.10 | Nhận bản thông tin hội ý từ tổ bay đến, bàn giao bản báo cáo hoặc hoàn thành mẫu gửi cho các cơ quan liên quan |
| **4.4** | **Quản lý tổ bay** |
| 4.4.1 | Bàn giao thông tin về lịch của tổ bay do Hãng vận chuyển cung cấp cho các bên liên quan |
| 4.4.2 | Thu xếp nơi nghỉ ngơi cho tổ bay nghỉ lại |
| a) với lịch bay thường lệ |
| b) với lịch bay không thường lệ |
| 4.4.3 | a) Cung cấpb) Thu xếp vận chuyển tổ bay đến/từ các địa điểm ngoài cảng hàng không |
| 4.4.4 | Hướng dẫn tổ bay qua các thủ tục của sân bay |
| 4.4.5 | Liên hệ với1. khách sạn của tổ bay2. công ty vận chuyển tổ bay3. điện thoại của tổ bay và thời gian đón tổ bay |
| 4.4.6 | a) Chuẩn bị phiếu công tác phí cho tổ bayb) Trả công tác phí cho tổ bay |
| 4.4.7 | Thông tin cho Đại diện Hãng vận chuyển bất kỳ khả năng hoặc khả năng vắng mặt của tổ bay |
| **MỤC 5** | **DỊCH VỤ MẶT ĐẤT LIÊN QUAN ĐẾN HÀNG HÓA VÀ BƯU GỬI** |
| **5.1** | **Khai thác Hàng hóa và Bưu gửi - Công việc chung** |
| 5.1.1 | a) cung cấpb) thu xếp1. hạ tầng kho hàng và thiết bị lưu giữ hàng hóa2. thiết bị khai thác kho hàng3. dịch vụ khai thác kho hàng4. Hàng thông thường5. Hàng đặc biệt6. Hàng hóa là sản phẩm chuyên dụng7. Thư tín thông thường8. Thư tín ngoại giao9. Hàng hóa ngoại giao10. Hàng hóa nguyên vật liệu của doanh nghiệp |
| 5.1.2 | a) Phát hànhb) Lưu giữc) Chứng từ cho Hãng vận chuyển khi giao hàng hóa |
| 5.1.3 | Thực hiện các biện pháp đểa) chống trộm cắp hoặc hư hỏng hàng hóa/bưu gửi của hãng vận chuyển dưới sự giám sát của công ty phục vụb) chống trộm cắp hoặc sử dụng bất hợp pháp, hư hỏng các pallet, container, lưới, dây đai, vòng buộc và các vật liệu khác dưới sự kiểm soát của công ty phục vụ. Thông báo ngay cho hãng vận chuyển khi có bất kỳ hư hỏng hay mất các thiết bị trên |
| **5.2** | **Kiểm soát Hải quan** |
| 5.2.1 | a) Chuẩn bị tài liệu làm thủ tục hải quanb) hoàn thành thủ tục Hải quanc) xuất trình hàng hóa để hải quan kiểm tra thực tế đối với1. Hàng nhập khẩu2. Hàng xuất khẩu3. Hàng chuyển tiếp |
| **5.3** | **Xử lý chứng từ** |
| 5.3.1 | a) Chuẩn bị vận đơn hàng khôngb) Kiểm tra tất cả chứng từ để đảm bảo hàng hóa được vận chuyển. Việc kiểm tra sẽ không tính chi phí.c) kiểm tra tình trạng an ninh cho các lô hàng và thực hiện theo hướng dẫn của Hãng vận chuyểnd) lấy các thông tin về quy mô/đặt chỗ đối với chuyến bay của Hãng vận chuyểnđ) Tách vận đơn. Bàn giao bản sao bản lược khai hàng hóa (manifest) và vận đơn hàng không cho Hãng vận chuyểne) Chuẩn bị bản lược khai hàng hóag) Cung cấp cho bộ phận kiểm soát trọng tải Phiếu thông báo xếp tải đặc biệth) Chuyển trả bản sao vận đơn cho người gửi hàng, với chi tiết chuyến bayi) Kiểm tra và/hoặc nhập dữ liệu vào hệ thống của Hãng vận chuyển và/hoặc Hải quan/Nhà chức trách theo quy định |
| 5.3.2 | a) Thông báo cho người nhận hàng hoặc đại lý về chuyến hàng đếnb) Chuẩn bị sẵn chứng từ hàng hóa cho người nhận hoặc đại lý |
| 5.3.3 | a) Cung cấpb) Thu xếp cho1. thu cước phí trả sau (Charges Collect) được thể hiện trên vận đơn2. thu các phí và lệ phí được thể hiện trên vận đơn3. ghi nợ đối với người nhận hàng hoặc đại lý giao nhận |
| 5.3.4 | a) Cung cấpb) Thu xếp chovận chuyển chứng từ liên quan hàng hóa, bưu gửi liên quan từ/đến điểm thỏa thuận và tầu bay |
| **5.4** | **Phục vụ hàng đi/đến thực tế** |
| 5.4.1 | Chấp nhận hàng, đảm bảo rằnga) các nhãn hàng đọc bằng máy được dán và xử lýb) các nhãn đọc thủ công được dán và xử lýc) các lô hàng "sẵn sàng để vận chuyển"d) trọng lượng, kích thước và số kiện lô hàng được kiểm trađ) các quy định vận chuyển hàng đặc biệt, đặc biệt lưu ý Quy định về hàng hóa nguy hiểm của IATA (DGR), Quy định về hàng động vật sống (LAR) và các quy định khác của IATA và các quy định khác được tuân thủ đầy đủ |
| 5.4.2 | Kiểm đếm và chất xếp hàng gửi đi |
| 5.4.3 | Chuẩn bịa) Hàng rờib) Hàng sử dụng thiết bị chất xếp (ULD)c) Vật tư phục vụ chất xếp được cung cấp bởi Hãng vận chuyểnd) Vật tư phục vụ chất xếp được cung cấp bởi Công ty phục vụvà thiết lập1. tổng trọng lượng2. thể tích3. Thông tin của ULD và cung cấp thông tin chất xếp cho bộ phận kiểm soát trọng tải. |
| 5.4.4 | Thực hiện kiểm tra việc chấp thuận trước khi chất xếp lên thiết bị chất xếp, nếu chấp nhận thì thiết lậpa) tổng trọng lượngb) thể tíchc) hình dạng của thiết bị chất xếpvà cung cấp thông tin chất xếp cho bộ phận kiểm soát trọng tải |
| 5.4.5 | a) Chất xếp hàng xuất lên phương tiện vận chuyểnb) Tập hợp hàng để chuyển ra tầu bay |
| 5.4.6 | 1. Dỡ hàng rời từ phương tiện vận chuyển xuống2. Dỡ hàng khỏi thiết bị chất xếp3. Kiểm tra hàng đến thực tế với vận đơn hàng không và bản lược khai hàng hóa4. Giao hàng cho người nhận hàng hoặc đại lý giao nhận |
| 5.4.7 | Dịch vụ xếp/dỡ hàng bằng xe tảia) Kiểm tra niêm phong lô hàng trên các xe tải chở hàng nhậpb) Dỡ hàng hóa xuống trước khi được chấp nhận vào khoc) Chất xếp lên xe tải sau khi bàn giao chính thức từ kho hàngd) Niêm phongxe tải được vận hành bởi Hãng hoặc thay mặt cho Hãng vận chuyển để vận hành |
| **5.5** | **Hàng chuyển chuyến/chuyển tiếp** |
| 5.5.1 | Xác định hàng chuyển chuyến/chuyển tiếp |
| 5.5.2 | Chuẩn bị bản lược khai hàng hóa sẽ được vận chuyển bởi Hãng vận chuyển khác |
| 5.5.3 | a) Cung cấpb) Thu xếp vận chuyển hàng tới kho tiếp nhận hàng của Hãng vận chuyển kế tiếp1. tại cảng hàng không2. ngoài cảng hàng không |
| 5.5.4 | Chấp nhận/chuẩn bịa) hàng chuyển chuyếnb) Hàng chuyển tiếp để được tiếp tục chuyên chở |
| **5.6** | **Bưu gửi** |
| 5.6.1 | Kiểm traa) đếnb) điBưu gửi đối với các chứng từ Bưu điện |
| 5.6.2 | Trong trường hợp thất lạc chứng từ, phát hành chứng từ thay thế |
| 5.6.3 | Chuyển bưu gửi từa) kho hàng hóa đến cơ sở bưu chínhb) cơ sở bưu chính đến kho hàng hóa1. tại cảng hàng không2. ngoài cảng hàng khôngcùng với chứng từ tiếp nhận từ cơ quan bưu chính |
| 5.6.4 | Xử lý và kiểm tra bưu gửi chuyển chuyến phù hợp với chứng từ kèm theo |
| 5.6.5 | Chuẩn bịa) bưu gửi rờib) thiết bị chất xếp và thiết lập1. tổng trọng lượng2. thể tích3. hình dạng của thiết bị chất xếpvà cung cấp thông tin chất xếp cho bộ phận kiểm soát trọng tải |
| 5.6.6 | Phân phối chứng từ của bưu gửi đến và/hoặc đi |
| **MỤC 6** | **DỊCH VỤ MẶT ĐẤT HỖ TRỢ** |
| **6.1** | **Nơi ở** |
| 6.1.1 | Cung cấp cho Hãng vận chuyểna) mặt bằng văn phòngb) mặt bằng khoc) các trang thiết bị khác theo yêu cầu |
| **6.2** | **Hệ thống tự động/ hệ thống máy tính** |
| 6.2.1 | a) Cung cấpb) Thu xếpc) Vận hànhhệ thống phần cứng máy tính hoặc các thiết bị khác để tiếp cận được1. Hệ thống của Hãng vận chuyển2. Hệ thống của công ty phục vụ3. Các hệ thống khác |
| 6.2.2 | Thực hiện các nhiệm vụ sau đối vớia) Hệ thống của Hãng vận chuyểnb) Hệ thống của công ty phục vục) Các hệ thống khác để1. Đào tạo2. Giữ chỗ và bán vé hành khách3. Dịch vụ hành khách4. Vận hành hành lý5. Tìm kiếm hành lý6. Khai thác, kiểm soát trọng tải7. Giữ chỗ và bán vé hàng hóa8. Phục vụ hàng hóa9. Phục vụ bưu gửi10. Duy trì báo cáo11. Các chức năng khác |
| **6.2.3** | Quản lý các thiết bị làm thủ tục tự động vàa) Cung cấpb) Thu xếp cho việc1. Kiểm soát hàng lưu kho2. Bổ sung hàng lưu kho3. Hoisting4. Bảo dưỡng thường lệ5. Dịch vụ sửa chữa6. Các quy định khác |
| **6.3** | **Kiểm soát thiết bị chất xếp (ULD)** |
| 6.3.1 | a) Cung cấpb) thu xếp không gian lưu kho cho1. thiết bị chất xếp hành lý2. thiết bị chất xếp hàng hóa3. thiết bị chất xếp bưu gửi4. thiết bị chất xếp cho các hàng khác |
| 6.3.2 | Có hành động ngăn chặn hành vi làm hư hại, trộm cắp hoặc người sử dụng trái phép thiết bị chất xếp của Hãng vận chuyển trong phạm vi bảo quản của Công ty phục vụ. Thông báo ngay tới Hãng vận chuyển các hư hỏng hoặc mất mát. |
| 6.3.3 | a) Kiểm tra thực tế thiết bị chất xếp trong kho và duy trì việc ghi nhận lại kiểm kêb) Soạn thảo và gửi điện văn kiểm soát thiết bị chất xếp |
| 6.3.4 | a) Chuẩn bị các tài liệu về kiểm soát thiết bị chất xếp đối với sự luân chuyển của các thiết bị đó. Lấy chữ ký bàn giao giữa bên vận chuyển và bên nhận hoặc với bên thứ ba và phát hành bản sao của các tài liệu đó. |
| 6.3.3 | Xử lý việc thiết bị chất xếp bị thất lạc, hư hỏng và thông báo đến Hãng vận chuyển về các trường hợp bất thường như vậy. |
| **6.4** | **Nhiên liệu** |
| 6.4.1 | Liên hệ với công ty cung cấp nhiên liệu |
| 6.4.2 | a) Kiểm tra chất lượng nhiên liệu của Hãng vận chuyển trước khi lưu kho. Thông báo kết quả cho Hãng vận chuyểnb) Kiểm tra kho chứa nhiên liệu và/hoặc hệ thống thiết bị liên quan. Thông báo kết quả cho hãng vận chuyển |
| **6.5** | **Vận hành tra nạp nhiên liệu** |
| 6.5.1 | Liên hệ với công ty cung cấp nhiên liệu |
| 6.5.2 | Kiểm tra chất lượng xe chuyên chở và thiết bị. Thực hiện kiểm tra phát hiện nước. |
| 6.5.3 | Giám sát vận hành tra nạp nhiên liệu |
| 6.5.4 | Chuẩn bị tàu bay cho việc tra nạp |
| 6.5.5 | Hút nước từ các bình chứa nhiên liệu của tàu bay |
| 6.5.6 | a) Cung cấpb) Thu xếp việc phê chuẩn thiết bị tra nạp |
| 6.5.7 | Kiểm tra và làm rõ khối lượng nhiên liệu được giao |
| 6.5.8 | Giao và hoàn thành yêu cầu nhiên liệu cho đại diện của Hãng vận chuyển |
| **6.6** | **Vận chuyển mặt đất** |
| 6.6.1 | a) Cung cấpb) Thu xếp cho việc vận chuyển của1. hành khách2. hành lý3. hàng hóa4. bưu gửi5. thiết bị chất xếp rỗng6. khác giữai) cảng hàng không và nhà ga trong thành phốii) cảng hàng không và các điểm thỏa thuận kháciii) các nhà ga riêng biệt tại cùng cảng hàng không |
| 6.7 | **Dịch vụ Suất ăn - Liên lạc và Hành chính** |
| 6.7.1 | Liên hệ với nhà cung cấp Suất ăn của Hãng vận chuyển |
| 6.7.2 | Thực hiện các yêu cầu của Đại diện Hãng vận chuyển |
| **MỤC 7** | **AN NINH****(Doanh nghiệp thực hiện "cung cấp" các dịch vụ trong mục này phải tuân thủ các quy định của pháp luật về dịch vụ bảo đảm an ninh hàng không)** |
| **7.1** | **Soi chiếu và xử lý hành khách và hành lý** |
| 7.1.1 | a) Cung cấpb) Thu xếp cho1. số lượng hành khách phù hợp với số liệu xây dựng2. hỏi đáp về an ninh |
| 7.1.2 | a) Cung cấp b) Thu xếp cho1. soi chiếu hành lý đã làm thủ tục2. soi chiếu hành lý vận chuyển3. soi chiếu hành lý có dấu hiệu bất thường4. kiểm tra thực tế hành lý đã hoàn thành thủ tục, chuyển tiếp và có dấu hiệu bất thường5. xác định hành lý đã hoàn thành thủ tục an ninh |
| 7.1.3 | a) Cung cấpb) Thu xếp cho1. soi chiếu hành khách2. soi chiếu khoang lái/ hành lý chưa làm thủ tục3. kiểm tra thực tế hành khách và khoang lái/hành lý chưa làm thủ tục |
| 7.1.4 | a) Cung cấpb) Thu xếp cho1. xác minh hành khách trước khi lên tàu bay2. bố trí hành khách lên tàu bay phù hợp với hành lý kèm theo3. xác thực hành lý theo hành khách4. dỡ hành lý của hành khách không lên tàu bay |
| **7.2** | **Hàng hóa và Bưu gửi** |
| 7.2.1 | a) Cung cấpb) Thu xếp cho1. kiểm soát việc tiếp cận các thiết bị phục vụ hàng hóa2. soi chiếu hàng hóa và/hoặc bưu gửi3. kiểm tra thực tế hàng hóa4. lưu giữ hàng hóa và/hoặc bưu gửi trong một thời hạn5. bố trí khu vực lưu giữ hàng hóa và/hoặc bưu gửi6. giảm bớt/đóng chặt các ngăn |
| **7.3** | **Suất ăn** |
| 7.3.1 | a) Cung cấpb) Thu xếp cho1. kiểm soát việc tiếp cận các thiết bị phục vụ suất ăn2. giám sát an ninh trong quá trình chuẩn bị thực phẩm3. kiểm tra an ninh việc giao xuất ăn4. niêm phong thực phẩm và/hoặc xe đẩy/thùng đóng xuất ăn5. kiểm tra thực tế xe chở xuất ăn trước khi đưa lên tàu bay.6. niêm phong xe chở xuất ăn |
| **7.4** | **Sân đỗ** |
| 7.4.1 | a) Cung cấpb) Thu xếp cho việc kiểm soát việc tiếp cận1. tàu bay2. các khu vực được chỉ định |
| 7.4.2 | a) Cung cấpb) Thu xếp cho1. kiểm soát2. bảo vệ3. niêm phong củaa) tàu bayb) các khu vực được chỉ địnhc) hành lý tại khu vực đóng hành lý |
| 7.4.3 | a) Cung cấpb) Thu xếp cho nhân viên an ninh1. canh gác tất cả các lô hàng trong quá trình vận chuyển giữa tàu bay và các khu vực được chỉ định2. trong quá trình xếp/dỡ tàu bay |
| 7.5 | Các dịch vụ an ninh bổ sung |
| 7.5.1 | a) Cung cấpb) Thu xếp cho các dịch vụ an ninh bổ sung |
| **MỤC 8** | **BẢO DƯỠNG TÀU BAY****(Doanh nghiệp thực hiện "cung cấp" các dịch vụ tại mục này phải tuân thủ các quy định của pháp luật về bảo dưỡng tàu bay)** |
| **8.1** | **Các dịch vụ thông thường** |
| 8.1.1 | Duy trì các tài liệu kỹ thuật, hướng dẫn kỹ thuật và các tài liệu vận hành khai thác của Hãng vận chuyển liên quan tới việc cung cấp dịch vụ thỏa thuận |
| 8.1.2 | Thực hiện kiểm tra ngoại trường theo hướng dẫn hiện hành của Hãng vận chuyển |
| 8.1.3 | Ghi chép và ký sổ nhật ký khai thác tàu bay việc thực hiện giám sát ngoại trường |
| 8.1.4 | Ghi chép vào sổ nhật ký khai thác tàu bay các hư hỏng phát hiện trong việc thực hiện giám sát ngoại trường |
| 8.1.5 | Cung cấp nhân viên giúp đỡ tổ bay hoặc nhân viên mặt đất thực hiện nhiệm vụ |
| **8.2** | **Tra nạp bổ sung các loại dầu và chất lỏng** |
| 8.2.1 | a) Thực hiệnb) Giám sát hoạt động bổ sung |
| 8.2.2 | a) Cung cấpb) Thu xếp choc) Vận hành thiết bị tra nạp bổ sung |
| 8.2.3 | Lau sạch dầu thừa từ vỏ động cơ |
| 8.2.4 | Dầu động cơ được Hãng vận chuyển cung cấp |
| 8.2.5 | Dầu động cơ được công ty phục vụ cung cấp |
| 8.2.6 | Chất lỏng thủy lực do Hãng vận chuyển cung cấp |
| 8.2.7 | Chất lỏng thủy lực do Hãng vận chuyển cung cấp |
| **8.3** | **Các dịch vụ đặc biệt** |
| 8.3.1 | Sửa chữa các hư hỏng được ghi nhận trong nhật ký khai thác tàu bay được tổ bay báo cáo hoặc được phát hiện trong quá trình kiểm tra theo mức độ yêu cầu của Hãng vận chuyện. Tuy nhiên, các sửa chữa lớn cần có sự thống nhất của các bên. |
| 8.3.2 | Ghi nhận và ký vào sổ nhật ký khai thác tàu bay các công việc đã thực hiện. |
| 8.3.3 | Báo cáo các bất thường kỹ thuật và hành động đã thực hiện cho cơ sở bảo dưỡng của Hãng vận chuyển |
| 8.3.4 | a) Cung cấpb) Thu xếp các thiết bị bảo dưỡng, các công cụ và thiết bị đặc biệt sẵn có theo khả năng |
| 8.3.5 | Di chuyển tàu bay |
| **8.4** | **Xử lý vật tư** |
| 8.4.1 | a) Hoàn thành thủ tục Hải quan cho |
|  | b) Quản lý phụ tùng vật tư của Hãng vận chuyển và/hoặc thiết bị |
| 8.4.2 | Cung cấp kiểm tra định kỳ phụ tùng vật tư của Hãng vận chuyển |
| 8.4.3 | Cung cấp kho chứa phụ tùng vật tư và/hoặc thiết bị của Hãng vận chuyển |
| **8.5** | **Vị trí đỗ tàu bay và Hangar** |
| 8.5.1 | a) Cung cấpb) Thu xếp cho các hãng vận chuyển sử dụng1. Vị trí đỗ tàu bay2. Hangar |

**PHẦN D: VĂN BẢN PHÁP LUẬT LIÊN QUAN**

1. Luật Hàng không dân dụng Việt Nam số 66/2006/QH11 năm 2006 của Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam;
2. Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Hàng không dân dụng Việt Nam số 61/2014/QH13 ngày 21/11/2014 của Quốc hội nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam;
3. Nghị định số 79/2014/NĐ-PCCC ngày 31/7/2014 của Chính phủ hướng dẫn Luật Phòng cháy và chữa cháy và Luật Phòng cháy và chữa cháy sửa đổi;
4. Nghị định số 68/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ quy định về điều kiện kinh doanh hàng miễn thuế, kho bãi, địa điểm làm thủ tục hải quan, tập kết, kiểm tra, giám sát hải quan.
5. Nghị định số 92/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ quy định về các ngành, nghề kinh doanh có điều kiện trong lĩnh vực hàng không dân dụng;
6. Thông tư 01/2011/TT-BGTVT ngày 27/01/2011 của Bộ Giao thông vận tải về Bộ quy chế An toàn hàng không dân dụng lĩnh vực tàu bay và khai thác tàu bay ;
7. Thông tư số 53/2012/TT-BGTVT ngày 25/12/2012 của Bộ Giao thông vận tải quy định về bảo vệ môi trường trong hoạt động hàng không dân dụng;
8. Thông tư số 38/2014/TT-BGTVT ngày 05/9/2014 của Bộ Giao thông vận tải quy định về việc bảo đảm kỹ thuật nhiên liệu hàng không tại Việt Nam;
9. Thông tư số 01/2016/TT-BGTVT ngày 01/2/2016 của Bộ Giao thông vận tải quy định chi tiết chương trình an ninh hàng không và kiểm soát chất lượng an ninh hàng không Việt Nam;
10. Thông tư số 17/2016/TT-BGTVT ngày 30/6/2016 của Bộ Giao thông vận tải quy định chi tiết về quản lý, khai thác cảng hàng không, sân bay;
11. Thông tư số 193/2016/TT-BTC ngày 08/11/2016 của Bộ Tài chính quy định về mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí, lệ phí trong lĩnh vực hàng không.