




**СТАНДАРТ
ОРГАНИЗАЦИИ**

**СТО ОП
14.2**
Редакция 02

УТВЕРЖДЕН
приказом генерального директора
ПАО «Аэрофлот»
от «20» марта 2017 г. № 111


ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ ПАО «АЭРОФЛОТ»

Правила ношения форменной одежды

 <p>АЭРОФЛОТ Российские авиалинии</p>	<p align="center">СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды</p>	<p align="center">СТО ОП 14.2</p>
<p align="center">Департамент управления качеством продукта</p>		<p align="center">Стр. 2 из 54 Редакция 02</p>

Содержание


1. ПРЕДИСЛОВИЕ	3
2. ВВЕДЕНИЕ	4
3. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	5
4. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	5
5. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	5
6. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	7
7. ПРАВИЛА НОШЕНИЯ ФОРМЕННОЙ ОДЕЖДЫ И АКСЕССУАРОВ	8
7.1. Общие правила ношения форменной одежды	8
7.2. Правила ношения элементов форменной одежды мужчинами (все категории работников) и женщинами – членами летного экипажа.	10
7.3. Правила ношения элементов форменной одежды женщинами (кабинный экипаж, наземные службы).....	11
7.4. Правила ношения нагрудных знаков, знаков различия	13
7.5. Правила ношения аксессуаров	14
7.6. Элементы форменной одежды для соблюдения требований авиационной безопасности.....	16
8. ТРЕБОВАНИЯ К ВНЕШНЕМУ ВИДУ РАБОТНИКА В ФОРМЕННОЙ ОДЕЖДЕ.....	16
Приложение А. Состав основного комплекта форменной одежды в зависимости от категории работника.....	19
Приложение Б. Сочетание элементов форменной одежды летного экипажа	22
Приложение В. Сочетание элементов форменной одежды кабинного экипажа .	26
Приложение Г. Сочетание элементов форменной одежды наземных служб.....	42
ЛИСТ УЧЕТА ИЗМЕНЕНИЙ (ЗАПИСЬ ИСТОРИИ ДОКУМЕНТА)	54

	СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ	СТО ОП 14.2
Департамент управления качеством продукта	Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды	Стр. 3 из 54 Редакция 02

1. Предисловие

1. ТИП ДОКУМЕНТА – стандарт организации
2. НАЗВАНИЕ ДОКУМЕНТА – «Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды»
3. НОМЕР ДОКУМЕНТА – СТО ОП 14.2
4. РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН – департаментом управления качеством продукта
5. УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ – приказом от 18.05.2015 № 166
6. РЕДАКЦИЯ 02 УТВЕРЖДЕНА – приказом генерального директора от «20» марта 2017 г. № 111
7. ДЕЙСТВУЕТ – с даты утверждения
8. РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА – заместитель генерального директора по работе с клиентами
9. ОТВЕТСТВЕННЫЙ ЗА РАЗРАБОТКУ И ВНЕДРЕНИЕ – директор департамента управления качеством продукта
10. ДЕРЖАТЕЛЬ ПОДЛИННИКА – департамент управления делами
11. ОТВЕТСТВЕННЫЙ ЗА КОРРЕКТИРОВКУ – заместитель директора департамента управления качеством продукта
12. ДОКУМЕНТ В ГРАФИЧЕСКОМ ФОРМАТЕ – база данных КАСУД ОРД-2017


Ключевые слова: стандарт, обслуживание, форменная одежда, клиент, пассажир, работник, внешний вид.

 <p>АЭРОФЛОТ Российские авиалинии</p>	<p align="center">СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ</p> <p align="center">Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды</p>	<p align="center">СТО ОП 14.2</p>
<p align="center">Департамент управления качеством продукта</p>		<p align="center">Стр. 4 из 54 Редакция 02</p>

2. Введение

Настоящий стандарт СТО ОП 14.2 «Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды» устанавливает правила ношения форменной одежды ПАО «Аэрофлот» и требования к внешнему виду работников в форменной одежде.

Внесение изменений в настоящий стандарт (замена, добавление или исключение отдельных требований стандарта) оформляется в виде новой (очередной) редакции стандарта, которая утверждается и вводится в действие приказом генерального директора ПАО «Аэрофлот».

	СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды	СТО ОП 14.2
Департамент управления качеством продукта		Стр. 5 из 54 Редакция 02

3. Область применения

Положения стандарта являются обязательными для соблюдения:

работниками ПАО «Аэрофлот», имеющими право ношения форменной одежды, непосредственно занятыми в обслуживании пассажиров/клиентов, и летным экипажем ПАО «Аэрофлот» (далее – работник);

работниками других организаций, если в договоре на выполнение работ и оказание услуг приведена ссылка на данный стандарт. При этом при заключении договоров с организациями на выполнение работ и оказание услуг, связанных с обслуживанием пассажиров ПАО «Аэрофлот» (далее – авиакомпания), данный стандарт является обязательным приложением к договору.

Требования настоящего стандарта являются обязательными для соблюдения работниками в течение всего времени нахождения в форменной одежде как на рабочем месте, так и вне работы, в общественных местах.

4. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на:

Гражданский кодекс Российской Федерации.

СТО ОП 14.0. Обслуживание пассажиров ОАО «Аэрофлот».

СТО ОП 14.1. Обслуживание пассажиров ОАО «Аэрофлот». Требования к персоналу, непосредственно взаимодействующему с пассажирами и клиентами авиакомпании при предоставлении услуг.

Руководство по производству полетов эксплуатанта.

РИ-ГД-080Х. Инструкция по пропускному и внутриобъектовому режиму на объектах ОАО «Аэрофлот».

РИ-ГД-287Х. Кодекс корпоративной этики ПАО «Аэрофлот».

(Изменен, редакция 02)

Приказ от 05.07.2016 № 224 «О нормах и порядке выдачи форменной одежды».


(Изменен, редакция 02)

Примечание: При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов и документов ПАО «Аэрофлот» в базах данных КАСУД «ОРД» и на сайте СМК по адресу: <http://gms.aeroflot.ru>. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если документ был отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

(Добавлен, редакция 02)

5. Термины, определения и сокращения

В настоящем стандарте применены термины и определения в соответствии со СТО ДОУ 04-2003. Документационное обеспечение

	<p align="center">СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ</p> <p align="center">Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот».</p> <p align="center">Правила ношения форменной одежды</p>	<p align="center">СТО ОП</p> <p align="center">14.2</p>
<p align="center">Департамент управления качеством продукта</p>		<p align="center">Стр. 6 из 54 Редакция 02</p>

управления. Термины и определения и СТО УК 19.10. Управление качеством. Авиационные термины и определения систем менеджмента, а также следующие термины и сокращения с соответствующими определениями:

1) аэропорт – комплекс сооружений, предназначенный для приема и отправки воздушных судов и обслуживания воздушных перевозок, имеющий для этих целей аэродром, аэровокзал, другие наземные сооружения и необходимое оборудование;

2) бортпроводник – работник гражданской авиации, имеющий свидетельство бортпроводника гражданской авиации Российской Федерации и включаемый в состав кабинного экипажа воздушного судна для обеспечения в полете безопасности пассажиров, эксплуатации оборудования пассажирской кабины ВС и выполнения сервисных процедур согласно стандартам авиакомпании;

3) воздушное судно (ВС) – летательный аппарат, поддерживаемый в атмосфере за счет взаимодействия с воздухом, отличного от взаимодействия с воздухом, отраженным от поверхности земли или воды;

4) кабинный экипаж – бортпроводник, старший бортпроводник, инструктор – проводник бортовой, командно-руководящий состав, имеющий действующее свидетельство бортпроводника;

5) клиент – 1) лицо, пользующееся услугами учреждения, организации, предприятия; 2) потенциальный пассажир авиакомпании;

6) командир воздушного судна (КВС) – лицо, имеющее действующий сертификат (свидетельство) пилота (летчика), а также подготовку и опыт, необходимые для самостоятельного управления воздушным судном определенного типа;

7) лётный экипаж – лица, имеющие сертификаты (свидетельства) лётного специалиста, на которых возложены обязанности, связанные с управлением воздушного судна;

8) обслуживание пассажиров – деятельность по выполнению процедур, связанных с оформлением и осуществлением воздушной перевозки пассажиров, а также предоставление им дополнительных платных или бесплатных услуг с целью удовлетворения соответствующих потребностей;


9) пассажир – физическое лицо, указанное в билете, которое перевозится или должно перевозиться на ВС согласно договору воздушной перевозки пассажира;

10) продукт – комплекс услуг, который авиакомпания предлагает пассажирам и/или клиентам на этапах обслуживания;

11) старший бортпроводник (СБ) – работник авиакомпании, имеющий действующее Свидетельство бортпроводника гражданской авиации, отвечающий квалификационным требованиям и включенный в задание на полет кабинного экипажа в качестве старшего бортпроводника;

12) форменная одежда – одежда, обувь, аксессуары установленного образца;

13) элемент форменной одежды – предмет, являющийся частью форменной одежды и включенный в комплект;

	СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды	СТО ОП 14.2
Департамент управления качеством продукта		Стр. 7 из 54 Редакция 02

14) МКК – местная квалификационная комиссия.
(Раздел 5 (Изменен, редакция 02))

6. Общие положения

6.1. Форменная одежда ПАО «Аэрофлот» – признак принадлежности работника к авиакомпании и важный аспект, формирующий мнение пассажира/клиента о компании.

Работник в форменной одежде является носителем корпоративного имиджа компании.

6.2. Комплектность и сочетание элементов форменной одежды устанавливаются в зависимости от категории работников (летный экипаж, кабинный экипаж, наземные службы), сезона и этапа ношения.

6.3. Перечень должностей работников ПАО «Аэрофлот», которым дается право ношения форменной одежды, нормы и порядок ее выдачи, переход подразделений на комплект форменной одежды в зависимости от сезона утверждается генеральным директором ПАО «Аэрофлот».

6.4. Все элементы форменной одежды должны отвечать установленным образцам, быть тщательно подогнанными по фигуре и содержаться в безупречном состоянии.

6.5. На всех этапах ношения форменной одежды как на рабочем месте, так и в общественных местах, работнику запрещается:

нарушать комплектность и сочетание элементов форменной одежды;

носить элементы одежды, знаки, эмблемы неустановленного образца или не предусмотренные комплектом;

нарушать внешний вид форменной одежды, вносить изменения в ее дизайн и лекала, носить загрязненные или поврежденные элементы одежды;


находиться в состоянии алкогольного опьянения, наркотической интоксикации, курить, жевать жевательную резинку;

приводить в порядок одежду, прическу, макияж, маникюр в присутствии пассажиров.

Не допускается ношение форменной одежды или ее элементов в нерабочее время (кроме времени следования на работу/с работы), посещать в форменной одежде предприятия торговли, заведения общественного питания, развлекательные заведения.

Летный экипаж обязан находиться в пилотской кабине ВС только в форменной одежде.

6.6. Выполнение требований стандарта контролируется руководителями структурных подразделений авиакомпании. Работник может быть отстранен от обслуживания пассажиров и/или клиентов в случае нарушения требований стандарта.

	СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды	СТО ОП 14.2
Департамент управления качеством продукта		Стр. 8 из 54 Редакция 02

6.7. Запрещается:

отчуждать и передавать во владение и/или пользование форменную одежду или ее элементы другим работникам или третьим лицам;

распространять (в т.ч. публично размещать) изображения людей (свои, третьих лиц, части изображений) в форменной одежде или ее элементах, порочащие деловую репутацию (имидж) авиакомпании.

Запрещается без предварительного письменного согласования с руководителями структурных подразделений авиакомпании:

носить форменную одежду или ее элементы работникам, не имеющим права на ее ношение;

участвовать в видео-, кино- или фотосъемке лиц в форменной одежде или ее элементах, осуществляемой в коммерческих целях.

В случае нарушения требований данного пункта работник может быть привлечен к дисциплинарной, материальной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

(Изменен, редакция 02)

7. Правила ношения форменной одежды и аксессуаров

7.1. Общие правила ношения форменной одежды

7.1.1. Работник должен быть одет в комплект форменной одежды при исполнении служебных обязанностей, заданий и во всех других случаях по указанию руководителя структурного подразделения, которому он подчиняется, при явке на заседание МКК ПАО «Аэрофлот».

7.1.2. В зависимости от сезона, температуры окружающей среды, этапа ношения основной комплект форменной одежды может быть дополнен отдельными элементами либо некоторые элементы могут быть исключены.

Состав основного комплекта форменной одежды в зависимости от категории работника представлен в приложении 1, состав комплекта в зависимости от этапа ношения и сезона – в приложениях 2–4 к стандарту.


Для кабинного экипажа не допускается смешение комплектов на одном рейсе.

Примечание: Если на момент выполнения служебных обязанностей, связанных с обслуживанием пассажиров/клиентов авиакомпании, работнику не была выдана форменная одежда, работник должен быть одет в деловой костюм темного цвета, рубашка/блузка белая, туфли черные, для мужчин – галстук и носки темного цвета, для женщин – колготки (или гольфы – с брюками).

7.1.3. Пиджак/жакет, рубашка/блузка, жилет тканевый, верхняя одежда носят застегнутыми на все пуговицы (молнию).

7.1.4. Рукава пиджака/жакета, рубашки/блузки с длинным рукавом, верхней одежды прикрывают начало кисти руки.

7.1.5. Брюки должны иметь продольные заглаженные складки (стрелки).

	СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды	СТО ОП 14.2
Департамент управления качеством продукта		Стр. 9 из 54 Редакция 02

7.1.6. Брючный ремень должен быть из гладкой кожи. Пряжка ремня классической формы, без украшений, из металла серебристого цвета или кожаная.

7.1.7. Обувь должна быть делового стиля, с закрытым носом и пяткой, без украшений, из гладкой нелакированной кожи.

Туфли для мужчин – на шнуровке, для женщин – туфли-лодочки с округлым носком на устойчивом каблучке высотой не более 5 см.

В осенне-зимний период с верхней форменной одеждой (плащ, пальто, куртка-аляска/пуховик) допускается ношение сезонной обуви черного цвета: для мужчин полусапоги/зимние ботинки, для женщин – сапоги.


Примечание: Женщины-пилоты (КВС) могут носить мужскую форменную обувь для летных экипажей.

Недопустимо ношение обуви на тонком и/или высоком каблучке, на платформе, балеток, мокасин, босоножек, сандалий, спортивной обуви.

7.1.8. Верхняя одежда носится поверх основного комплекта форменной одежды. Сочетание верхней форменной одежды с элементами одежды и обувью в зависимости от сезона и наружной температуры представлено в таблице 1.

Таблица 1. Сочетание верхней форменной одежды с элементами одежды и обувью

Элемент верхней форменной одежды	Категория работника	Сезон ношения	Сочетание с элементами
Плащ	Летный экипаж (мужчины, женщины)	Любое время года	<ul style="list-style-type: none"> – фуражка; – туфли (в любое время года)/сезонная обувь (в сезон осень-зима); – шарф*, перчатки* (в сезон осень-зима) <i>(Добавлен, редакция 02)</i>
	Кабинный экипаж, наземные службы (мужчины)	Любое время года при наружной температуре +5 – +15°C	
Плащ	Кабинный экипаж (женщины)	Любое время года при наружной температуре +5 – +15°C	– туфли и пилотка
	Наземные службы (женщины)		– туфли
	Кабинный экипаж, наземные службы (женщины)	Осень-зима	<ul style="list-style-type: none"> – сезонная обувь; – палантин; – перчатки* <i>(Добавлен, редакция 02)</i>

	СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды	СТО ОП 14.2
Департамент управления качеством продукта		Стр. 10 из 54 Редакция 02

Элемент верхней форменной одежды	Категория работника	Сезон ношения	Сочетание с элементами
Пальто	Летный экипаж (мужчины, женщины)	Осень, зима, весна	
Пальто	Кабинный экипаж, наземные службы (мужчины)	Осень-зима при наружной температуре -5 – +5°C	<ul style="list-style-type: none"> – фуражка/шапка зимняя; – туфли/сезонная обувь; – шарф*, перчатки*
Куртка-алюска		Осень-зима при наружной температуре ниже 0°C	
Пальто	Кабинный экипаж, наземные службы (женщины)	Осень-зима при наружной температуре -5 – +5°C	<ul style="list-style-type: none"> – сезонная обувь; – палантин; – перчатки*
Пуховик		Осень-зима при наружной температуре ниже 0°C	
* На усмотрение работника.			

7.1.9. Верхняя одежда и сезонная обувь допускаются к ношению вне помещения, по пути следования к месту выполнения служебных обязанностей, при следовании по территории аэропорта/аэродрома.

При нахождении на рабочем месте в помещении или на борту ВС верхняя одежда снимается, сезонная обувь заменяется на туфли. Допускается ношение верхней форменной одежды с сезонной обувью при нахождении работника на рабочем месте, расположенном:

- у двери при выходе/входе в здание аэровокзала;
- у входа на борт ВС, в вестибюле ВС.


7.1.10. Перчатки к верхней форменной одежде должны быть черного цвета, однотонные, без украшений.

7.1.11. Фартук темно-синий (для женщин в весенне-летний период – красный) обязателен для ношения кабинным экипажем на этапе обслуживания пассажиров питанием на борту ВС. Пояс фартука переkreщивается на спине и завязывается спереди, ближе к левому карману.

7.2. Правила ношения элементов форменной одежды мужчинами (все категории работников) и женщинами – членами летного экипажа

7.2.1. Рубашка мужская с коротким рукавом предусмотрена для ношения только летным экипажем.

Летный экипаж должен носить рубашку с наплечными знаками различия (погонами). Ношение рубашки без погон допускается в случае, если она одета под пиджаком или при отдыхе в салоне ВС.

	СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ	СТО ОП 14.2
Департамент управления качеством продукта	Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды	Стр. 11 из 54 Редакция 02

7.2.2. Длина брюк должна быть до верхнего края каблука туфель.

7.2.3. Брючный ремень обязателен к ношению.

7.2.4. Галстук должен быть завязан классическим узлом конической формы, узел должен плотно прилегать к воротнику рубашки, широкий конец галстука – прикрывать пряжку брючного ремня.

Для летного экипажа допускается ношение комплекта форменной одежды без галстука только в пилотской кабине.

7.2.5. Мужские носки должны быть однотонные, черного или темно-синего цвета. Для женщин – членов летного экипажа обязательны к ношению колготки/гольфы черного цвета.

(Изменен, редакция 02)

7.2.6. Фуражка должна быть надета прямо, без наклона. Козырек фуражки расположен на уровне линии бровей, кокарда с эмблемой авиакомпании – на вертикальной линии, проходящей через середину лба.

Фуражка обязательна к ношению вне помещения, по пути следования к месту выполнения служебных обязанностей, при следовании по территории аэропорта/аэродрома.

Фуражка сочетается с основным комплектом форменной одежды и верхней форменной одеждой (плащ, пальто, куртка-аляска).

Шапка зимняя (меховая) может заменять фуражку при ношении верхней форменной одежды (пальто, куртка-аляска).

7.2.7. Шарф сочетается с верхней форменной одеждой – плащом, пальто, курткой-аляской.

7.3. Правила ношения элементов форменной одежды женщинами (кабинный экипаж, наземные службы)

7.3.1. Длина юбки и платья должна быть до середины колена.

7.3.2. Длина брюк должна быть до середины каблука туфель.

7.3.3. Воротник блузки должен быть расположен поверх жакета/жилета трикотажного, лежать на плечах. С блузкой обязательно ношение нижнего белья белого/телесного цвета.


7.3.4. Шейный платок, сложенный треугольником в виде косынки, должен быть завязан двойным узлом. Правый конец платка должен располагаться между уголками воротника блузки/платья. Узел платка и его левый конец направлены к левому плечу (см. рисунки 1, 2).

7.3.5. Колготки обязательны для ношения с юбкой и платьем, колготки/гольфы – с брюками. Колготки/гольфы должны быть без швов и узоров.

При ношении комплекта форменной одежды весенне-летнего сезона колготки/гольфы должны быть телесного¹ цвета, плотность колготок – не более 20 DEN².

¹ Цвет должен быть максимально приближенным к цвету тела с легким оттенком загара.

² DEN («денье») – единица, используемая для обозначения технической характеристики плотности чулочно-носочных изделий.

	СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ	СТО ОП 14.2
Департамент управления качеством продукта	Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды	Стр. 12 из 54 Редакция 02

При ношении комплекта форменной одежды осенне-зимнего сезона колготки/гольфы должны быть черного цвета, плотность колготок – не более 40 DEN.

(Изменен, редакция 02)



Рисунок 1. Кабинный экипаж



Рисунок 2. Наземные службы

(Рисунки 1-2 (Изменены, редакция 02))

7.3.6. Пилотка обязательна к ношению членами кабинного экипажа при следовании по территории аэропорта, на этапах встречи и проводов пассажиров на борту ВС.

Пилотка должна быть надета с небольшим наклоном влево, нижний передний край должен находиться на расстоянии 2–3 сантиметра над линией бровей (см. рисунок 1). Разрешается прикалывать пилотку к волосам с помощью заколки-невидимки.

(Изменен, редакция 02)


Пилотка сочетается с основным комплектом форменной одежды и с плащом.

7.3.7. Перчатки белые предназначены для ношения cabinным экипажем на этапах встречи и проводов пассажиров на борту ВС.

7.3.8. Палантин сочетается с сезонной обувью (сапоги) и с верхней форменной одеждой – плащом, пальто, пуховиком.

Допустимые варианты ношения палантина: с плащом (см. рисунок 4), пальто (см. рисунки 3–5) и пуховиком (пример см. рисунки 3 и 5).

(Изменен, редакция 02)

	СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ	СТО ОП 14.2
Департамент управления качеством продукта	Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды	Стр. 13 из 54 Редакция 02

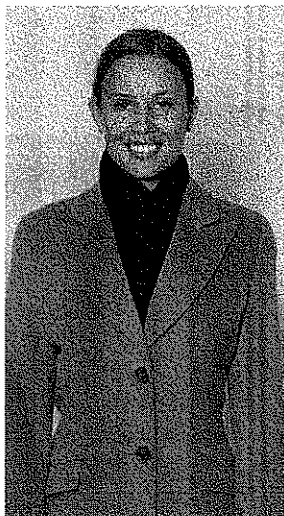


Рисунок 3



Рисунок 4



Рисунок 5

(Рисунки 3-5 (Изменены, редакция 02))

7.4. Правила ношения нагрудных знаков, знаков различия

7.4.1. Нагрудные знаки обязательны к ношению на форменной одежде в соответствии с категорией работника.

Нагрудный знак для летного состава в форме авиационных крыльев золотистого цвета закрепляется на правой стороне пиджака на уровне нагрудного кармана. Знаки «Заслуженный пилот России» и «Заслуженный работник транспорта» располагаются выше нагрудного знака так, чтобы верхний край пластинки знаков был на уровне с верхним углом лацкана пиджака.

Нагрудный знак для кабинного экипажа и наземных служб – именной бейдж – прикрепляется на правой стороне пиджака/жакета на уровне вышитой эмблемы ПАО «Аэрофлот». При ношении комплекта форменной одежды без пиджака/жакета бейдж должен быть прикреплен на том элементе форменной одежды, который в данном комплекте является верхним (жилет тканевый/трикотажный, блузка, платье, фартук).

7.4.2. Знаки различия определяют категорию, должностной признак работника.

Знаки различия для летного состава:


нарукавные знаки – галуны (три галуна золотистого цвета, у КВС – четыре) размещены на рукавах пиджака;

наплечные знаки (погоны) на рубашке, соответствуют нарукавным знакам;

аксессуары на фуражке – плетеный шнур золотистого цвета, эмблема ПАО «Аэрофлот», шитье в виде дубовых листьев на козырьке фуражки для КВС.

Знаки различия для кабинного экипажа (золотистого цвета) и наземных служб (серебристого цвета):

на элементах форменной одежды (пиджак/жакет, жилет тканевый/трикотажный, платье, фартук, куртка-аляска/пуховик, фуражка/пилотка) в виде вышитой эмблемы ПАО «Аэрофлот»;

	СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ	СТО ОП 14.2
Департамент управления качеством продукта	Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды	Стр. 14 из 54 Редакция 02

аксессуары на фуражке – плетеный шнур.

Отличительный знак старшего бортпроводника обязателен к ношению, прикрепляется на форменной одежде над именованным бейджем.

7.5. Правила ношения аксессуаров

7.5.1. Часы должны позволять четко определять время.

Дизайн часов – классический, без орнаментов и украшений. Тонкий корпус круглой, бочкообразной или прямоугольной формы, ремешок из гладкой нелакированной кожи или металлический браслет (примеры см. рисунок 6). Размер корпуса женских часов – не более 3 см. Цвет корпуса и браслета – золотистый или серебристый, ремешка – черный или темно-коричневый, циферблата – белый или черный.

Не допускаются к ношению часы спортивного дизайна, декоративные часы в форме браслета, часы с большим количеством дополнительных функций.

(Изменен, редакция 02)

7.5.2. Очки должны быть с классической, тонкой, неброской оправой, с прямыми дужками, без украшений (примеры см. рисунок 9а). Очки солнцезащитные допустимы к ношению только вне помещений и ВС. Контактные линзы – натурального цвета и формы.

7.5.3. Портфель, сумка, чемодан, чехол для одежды должны быть черного или темно-синего цвета, делового стиля, без цветных вставок и украшений (пример см. рисунок 9б).

Не допускается ношение пластиковых пакетов, сумок спортивного стиля.

7.5.4. Зонт должен быть черный или темно-синий, однотонный.

7.5.5. Ювелирные украшения для мужчин: допускается ношение одного обручального кольца на безымянном пальце.

7.5.6. Ювелирные украшения для женщин: допускается ношение одной пары серег, одной цепочки, не более двух колец, включая обручальное.

Допускаются украшения из золота/позолоченной бижутерии или серебра/металла белого цвета, небольшие по объему, лаконичные, простые по форме.

Серьги, кольца могут быть с небольшим прозрачным камнем (не более одного карата) белого цвета или жемчугом. Серьги – в форме кольца диаметром не более 2 см, модели «гвоздики» или с классическим замком (примеры см. рисунок 8). Цепочка тонкая, без кулонов и камней (примеры см. рисунок 9) допускается к ношению на шее, кольцо (примеры см. рисунок 7) – на безымянном пальце. Нательные крестики и другие религиозные символы носят под одеждой.

Ношение других видов украшений в зоне видимости и более одной серьги в ухе запрещено.


	СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ	СТО ОП 14.2
Департамент управления качеством продукта	Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды	Стр. 15 из 54 Редакция 02



Рисунок 6



Рисунок 7

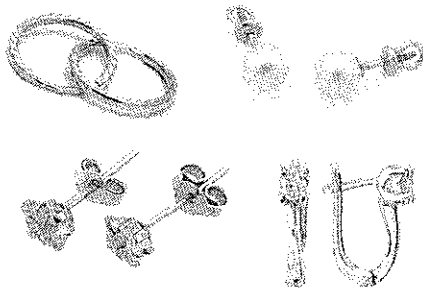


Рисунок 8

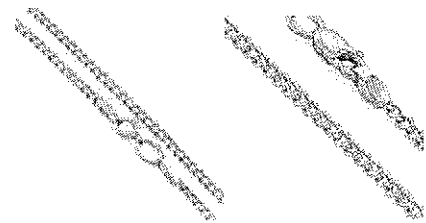


Рисунок 9

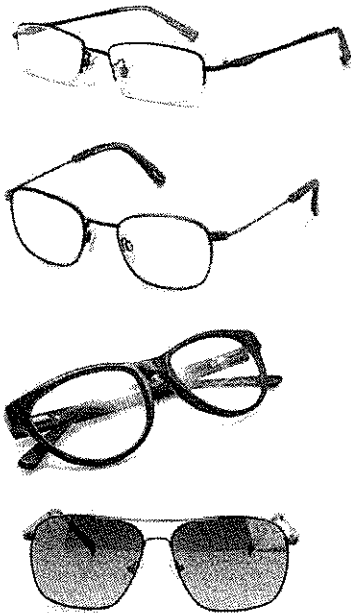



Рисунок 9а
(Добавлен, редакция 02)



Рисунок 9б
(Добавлен, редакция 02)



Рисунок 9в
(Добавлен, редакция 02)

	СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды	СТО ОП 14.2
Департамент управления качеством продукта		Стр. 16 из 54 Редакция 02

7.6. Элементы форменной одежды для соблюдения требований авиационной безопасности

7.6.1. Служебный пропуск (удостоверение члена экипажа – Crew Member Certificate) обязателен к ношению над одеждой (пример см. рисунки 9б, 9в) при нахождении в контролируемой зоне аэропорта (кабинный экипаж на борту ВС – без пропуска). Допускается ношение текстильного шнура для служебного пропуска только с логотипом «Аэрофлот».

7.6.2. Светоотражающий жилет обязателен к ношению над форменной одеждой (пример см. рисунок 9б) при нахождении работника на территории перрона, летного поля аэропорта.

8. Требования к внешнему виду работника в форменной одежде

8.1. Форменная одежда должна быть чистая, выглаженная, опрятная. Работник обеспечивает сохранность, регулярную чистку, стирку, глажку форменной одежды. Обувь должна быть вычищена, выглядеть аккуратно и не должна иметь повреждений.

8.2. Работник должен заботиться о личной гигиене (чистоте тела, волос), о здоровье зубов и полости рта, иметь чистую и ухоженную кожу лица и рук, подтянутый внешний вид и прямую осанку.

Необходимо принимать душ перед выходом на работу, регулярно пользоваться антиперспирантами, использовать освежающие средства для полости рта при необходимости. Духи и туалетная вода должны быть с легким, едва уловимым запахом.

Лицо у мужчин должно быть чисто выбритым.

Примечание: Ношение бороды допустимо только по эстетическим соображениям в случае необходимости скрытия дефектов на лице. Разрешение на ношение бороды дается работнику руководителем структурного подразделения.

Отсутствие зубов или их дефекты не должны быть видны. Допускается ношение корректирующих брекетов – прозрачных или с внутренней стороны зубного ряда.

Не допускаются сильные и резкие запахи, запах пота, татуировки на видимых частях тела, металлические коронки и украшения на зубах в зоне видимости.

8.3. Прическа должна быть аккуратная, волосы не должны закрывать глаза и падать на лицо, цвет волос естественных оттенков. Волосы чистые и ухоженные.

Не допускается ассиметричная стрижка, выбритые участки головы, частичное окрашивание волос.

8.3.1. Мужская стрижка – короткая: максимальная длина волос на затылке – до воротника рубашки, в височной зоне – до середины ушной раковины (примеры см. рисунок 10).


	СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды	СТО ОП 14.2
Департамент управления качеством продукта		Стр. 17 из 54 Редакция 02



Рисунок 10

(Рисунок 10 (Изменен, редакция 02))

8.3.2. Женская прическа – элегантная, строгая (примеры см. рисунок 11). Волосы должны быть аккуратно уложены, прическа – зафиксирована. Волосы длиной ниже плеч должны быть убраны в низкий пучок или ракушку. Допускается применение заколок-невидимок и шпилек, подобранных под цвет волос, небольшого размера, без декора.

Не допускается: очень короткие стрижки (длина волос менее 5 см), сложные креативные прически, косички, объемные прически, начесы, большое количество лака или геля для волос, украшения (гребешки, ободки, стразы, сетки), парики, шиньоны, седые волосы.

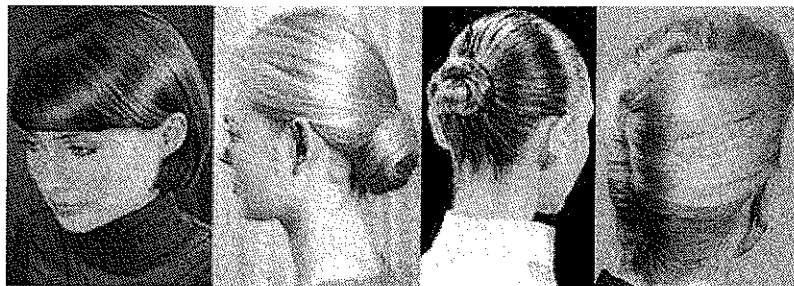



Рисунок 11

	СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды	СТО ОП 14.2
Департамент управления качеством продукта		Стр. 18 из 54 Редакция 02

8.4. Макияж для женщин обязателен: классический дневной, выглядит натурально. Макияж должен быть сдержанной неброской цветовой гаммы, без блеска и перламутра.

Для макияжа глаз используются оттенки коричневой или серой цветовой палитры, тушь черная или коричневая. Помада матовой или сатиновой текстуры оттенков персиковой, коралловой, кораллово-розовой цветовой гаммы. Румяна сочетаются с оттенком губной помады.

Не допускается яркий макияж, большое количество косметических средств, накладные ресницы, широкая линия подводки для глаз.



Рисунок 12

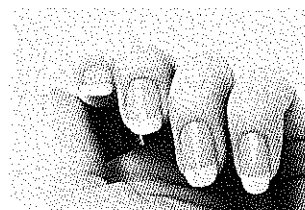


Рисунок 13

8.5. Руки и ногти должны быть чистыми и ухоженными.

Ногти у мужчин коротко пострижены и подпилены, кутикулы без заусенцев.

Для женщин обязателен маникюр (см. рисунок 12): длина отросшей части ногтя не более 4–5 мм; лак для ногтей прозрачный или натуральных оттенков, однотонный, без перламутра и украшений. Допускается французский маникюр (см. рисунок 13).

Не допускается несвежий потрескавшийся лак, накладные ногти.


Заместитель генерального директора
по работе с клиентами



В.Я. Зингман


Исп. Корсаков Ю.В.
Тел. 2489




	СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды	СТО ОП 14.2
Департамент управления качеством продукта		Стр. 19 из 54 Редакция 02



**Приложение А. Состав основного комплекта форменной одежды
в зависимости от категории работника**

Категория работника, период ношения		Состав комплекта
<p data-bbox="260 465 916 499">Летный экипаж, мужчины, женщины, все сезоны</p> 		<ul style="list-style-type: none"> – фуражка темно-синяя; – пиджак темно-синий с золотыми галунами; – брюки темно-синие; – рубашка белая с длинным/коротким рукавом; – жилет темно-синий (носится по усмотрению работника, под пиджаком); – галстук черный с оранжевыми полосами; – брючный ремень черный; – носки черные/темно-синие для мужчин, колготки/гольфы черные – для женщин; – туфли (полуботинки) черные; – нагрудный знак.
<p data-bbox="260 1249 552 1317">Кабинный экипаж, мужчины, все сезоны</p> 	<p data-bbox="624 1249 916 1317">Наземные службы, мужчины, все сезоны</p> 	<ul style="list-style-type: none"> – пиджак темно-синий с вышитой эмблемой ПАО «Аэрофлот»*; – брюки темно-синие; – рубашка белая с длинным рукавом; – жилет темно-синий с вышитой эмблемой ПАО «Аэрофлот»*; – галстук черный с вышивкой*; – брючный ремень черный; – носки черные/темно-синие; – туфли (полуботинки) черные; – именной бейдж*. <p data-bbox="959 1899 1417 2000">* Для кабинного экипажа – золотистого цвета, для наземных служб – серебристого.</p>

	СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды	СТО ОП 14.2
Департамент управления качеством продукта		Стр. 20 из 54 Редакция 02

Категория работника, период ношения	Состав комплекта
<p>Кабинный экипаж, женщины, весна-лето</p> 	<ul style="list-style-type: none"> – жакет цвета «красный мандарин» с вышитой эмблемой ПАО «Аэрофлот»*; – платье цвета «красный мандарин» с вышитой эмблемой ПАО «Аэрофлот»*; – шейный платок красный; – колготки телесного цвета; – туфли красные; – именной бейдж*. <p>* Золотистого цвета.</p>
<p>Наземные службы, женщины, весна-лето</p> 	<ul style="list-style-type: none"> – жакет темно-синий с вышитой эмблемой ПАО «Аэрофлот»*; – платье темно-синее с вышитой эмблемой ПАО «Аэрофлот»* или юбка/брюки темно-синие, блузка белая с длинным/коротким рукавом; – шейный платок темно-синий (дополнен красным цветом); – колготки/гольфы (гольфы – с брюками) телесного цвета; – туфли черные; – именной бейдж*; – брючный ремень черный (допускается дополнение комплекта при ношении брюк). <p>* Серебристого цвета.</p>

	СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды	СТО ОП 14.2
Департамент управления качеством продукта		Стр. 21 из 54 Редакция 02

Категория работника, период ношения	Состав комплекта
<p style="text-align: center;">Кабинный экипаж, женщины, осень-зима</p> 	<ul style="list-style-type: none"> – жакет темно-синий с вышитой эмблемой ПАО «Аэрофлот»*; – платье темно-синее с вышитой эмблемой ПАО «Аэрофлот»* или юбка/брюки темно-синие, блузка белая с длинным/коротким рукавом, жилет темно-синий с вышитой эмблемой ПАО «Аэрофлот»*; – шейный платок темно-синий (для наземных служб дополнен красным цветом); – колготки/гольфы (гольфы – с брюками) черные; – туфли черные; – именной бейдж*; – брючный ремень черный (допускается дополнение комплекта при ношении брюк).
<p style="text-align: center;">Наземные службы, женщины, осень-зима</p> 	<p>* Для кабинного экипажа – золотистого цвета, для наземных служб – серебристого.</p>

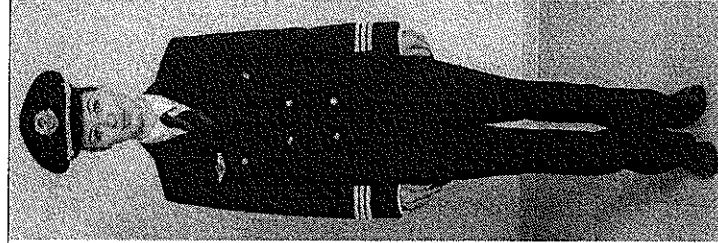
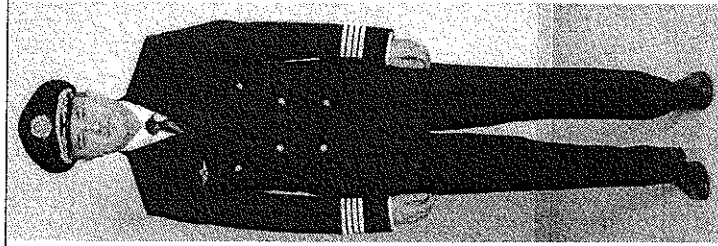
(Приложение А (Изменены фотографии, редакция 02))

Приложение Б. Сочетание элементов форменной одежды летного экипажа

Мужчины, женщины

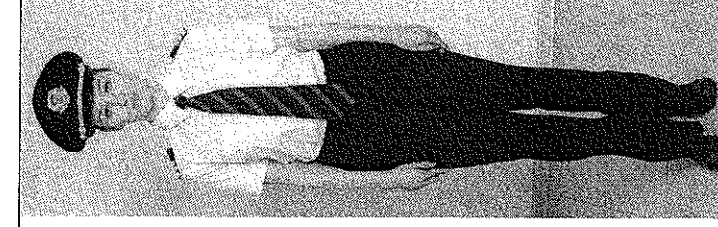
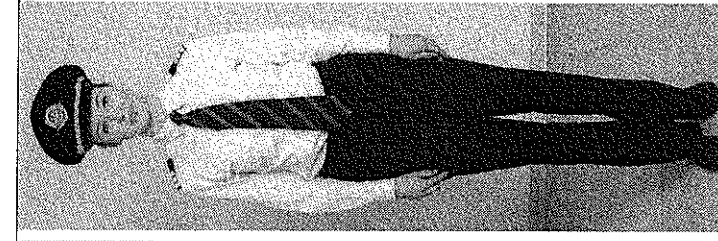
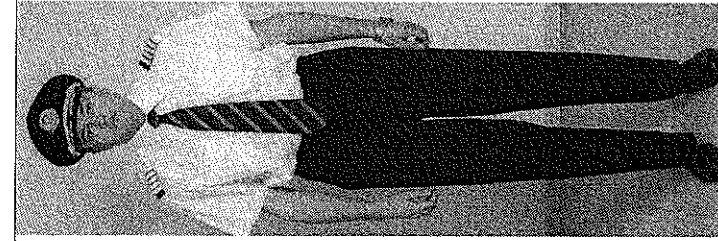
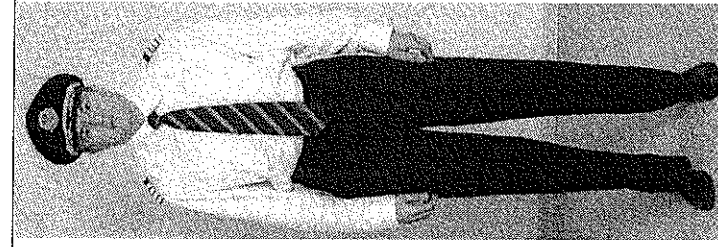
Сезон – все сезоны

Следование по территории аэропорта




- основной комплект*.

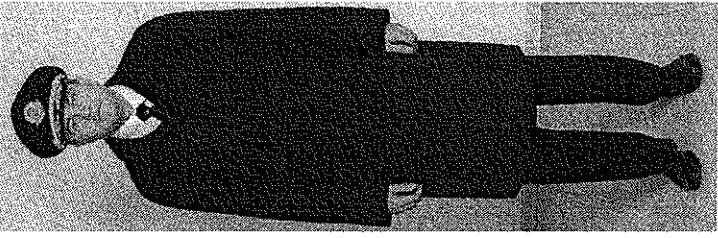
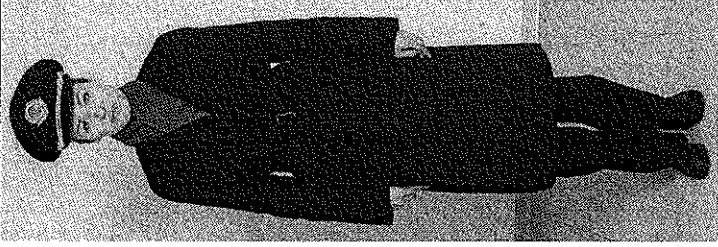
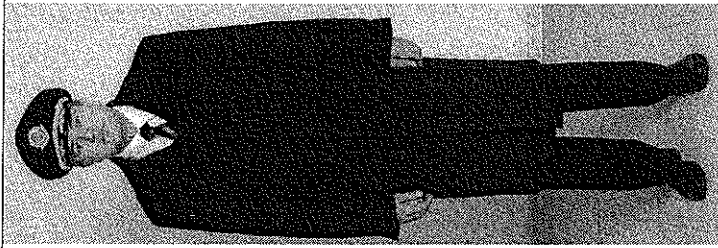
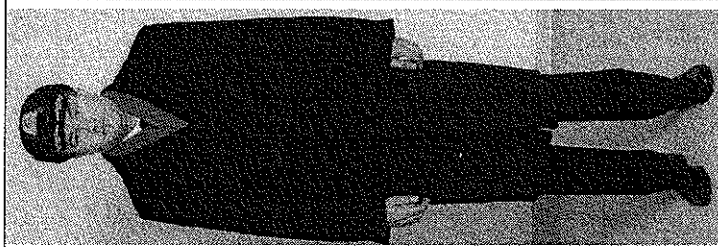
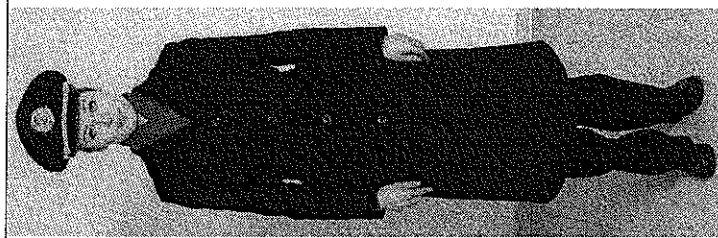
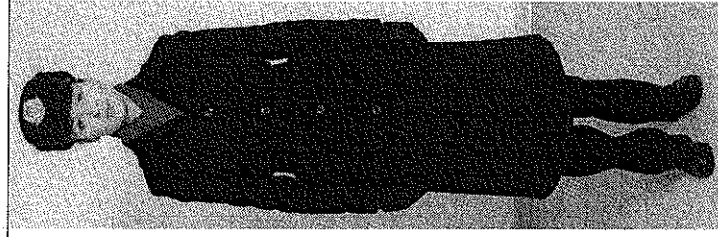
*Допускается ношение жилета под пиджаком на усмотрение работника.



- основной комплект без пиджака.

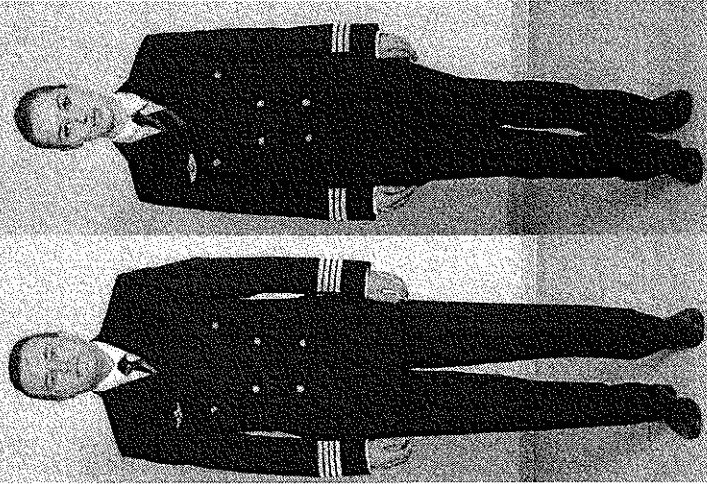
Допускается в летнее время года, рубашка должна быть с погонами

 <p>АЭРОФЛОТ Российские авиалинии</p>	<p>СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды</p>	<p>СТО ОП 14.2</p>
<p>Департамент управления качеством продукта</p>		<p>Стр. 23 из 54 Редакция 02</p>

<p>Сезон – все сезоны</p>	<p>Сезон – осень, зима, весна</p>
<p>Следование по территории аэропорта</p>   <p>основной комплект; плащ; фуражка; шарф*; перчатки*; туфли в любое время года, полусапоги (женщины – сапоги) – в сезон осень-зима.</p> <p>*Ношение на усмотрение работника.</p>	    <p>основной комплект; пальто; фуражка/ меховая шапка; шарф*; перчатки*; туфли в любое время года, полусапоги (женщины – сапоги) в сезон осень-зима.</p> <p>*Ношение на усмотрение работника.</p>

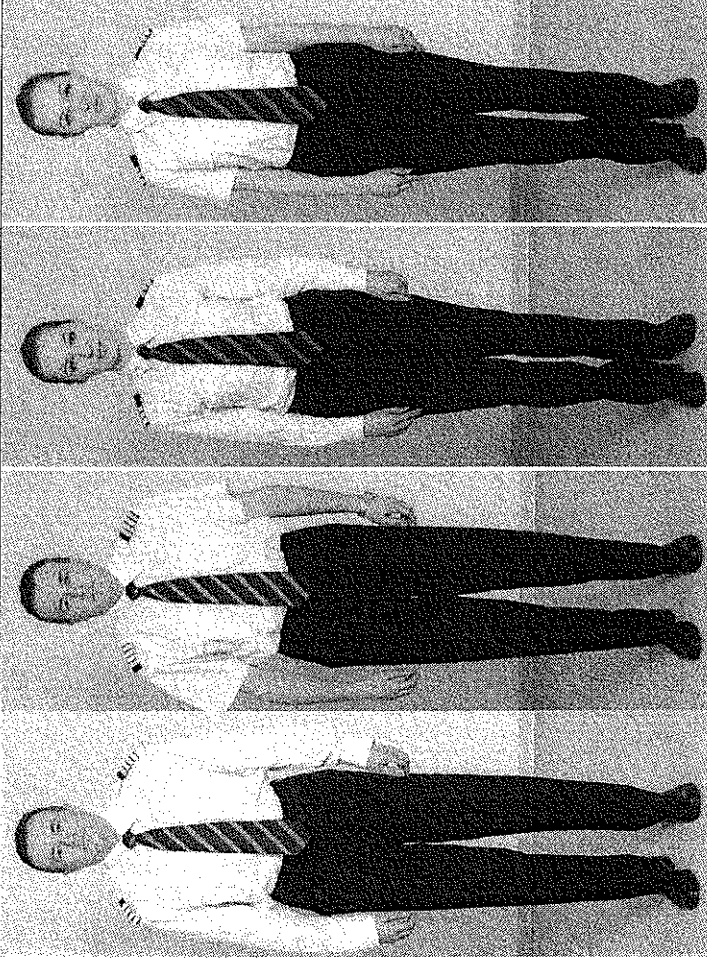
Сезон – все сезоны

Нахождение в помещении или в кабине ВС



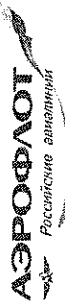
- основной комплект* без фуражки.

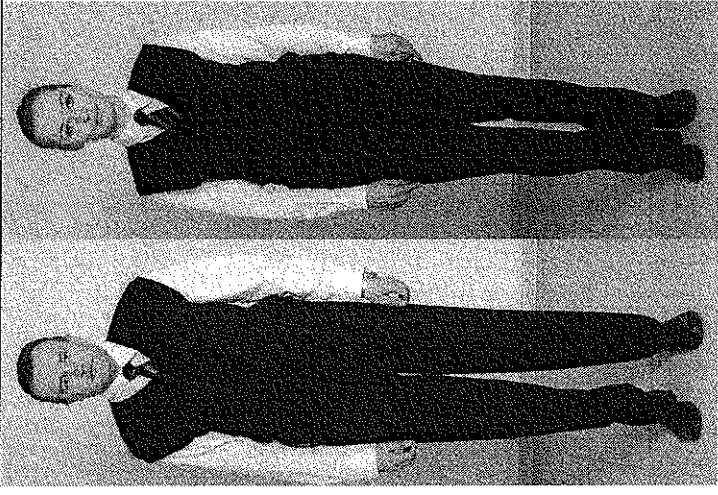
*Допускается ношение жилета под пиджаком на усмотрение работника.



- основной комплект без пиджака и без фуражки.

Рубашка должна быть с погонами

	<p style="text-align: center;">СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ</p> <p style="text-align: center;">Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды</p>	<p>СТО ОП 14.2</p>
<p>Департамент управления качеством продукта</p>		

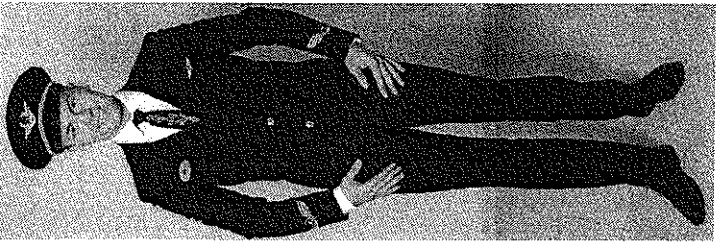
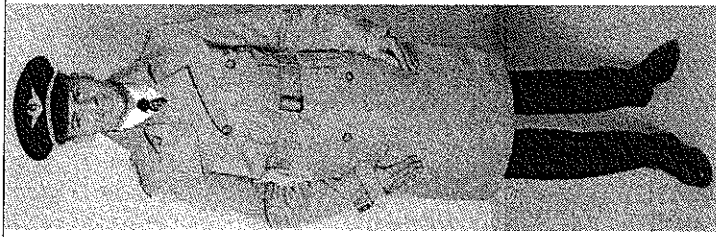
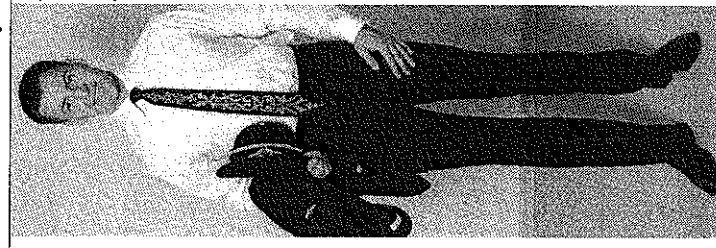
<p>Сезон – все сезоны</p>	
<p>Нахождение в кабине ВС</p>	<div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 20px;"> <p>основной комплект без пиджака и без фуражки; жилет.</p> </div> </div>

(Приложение Б (Изменено, редакция 02))

 <p>АЭРОФЛОТ Российские авиалинии</p>	<p>СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ</p> <p>Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды</p>	<p>СТО ОП 14.2</p>
<p>Департамент управления качеством продукта</p>		<p>Стр. 26 из 54 Редакция 02</p>

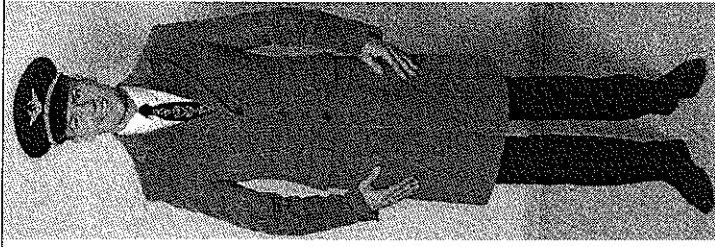
Приложение В. Сочетание элементов форменной одежды кабинного экипажа

1. Мужчины

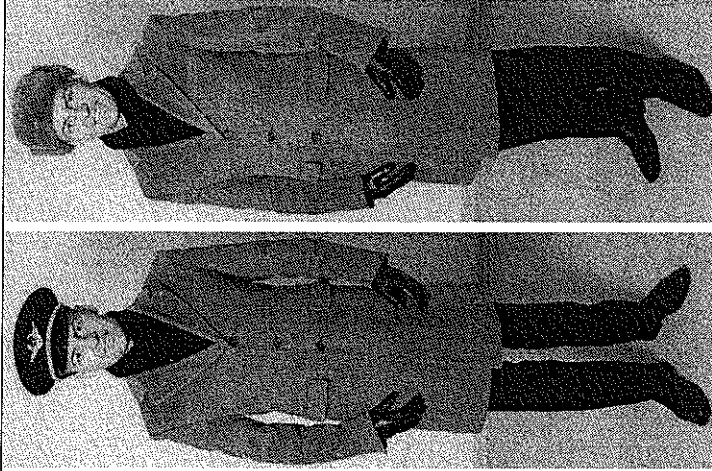
<p>Сезон – все сезоны</p>			
<p>Следование по территории аэропорта:</p>			
<p>в здании и вне здания аэровокзала</p>	 <ul style="list-style-type: none"> - основной комплект*; - фуражка. <p>* Допускается без жилета в данной комплектации.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> - основной комплект*; - фуражка; - плащ; - шарф**; - перчатки**; - туфли/ полусапоги (в сезон осень-зима). <p>* Допускается без жилета в данной комплектации.</p> <p>** Ношение на усмотрение работника в сезон осень-зима.</p> <p>При наружной температуре +5 – +15°C</p>	 <ul style="list-style-type: none"> - основной комплект*; - фуражка*. <p>* Пиджак и фуражку можно держать в руке.</p>

Сезон – осень-зима

Следование по территории аэропорта



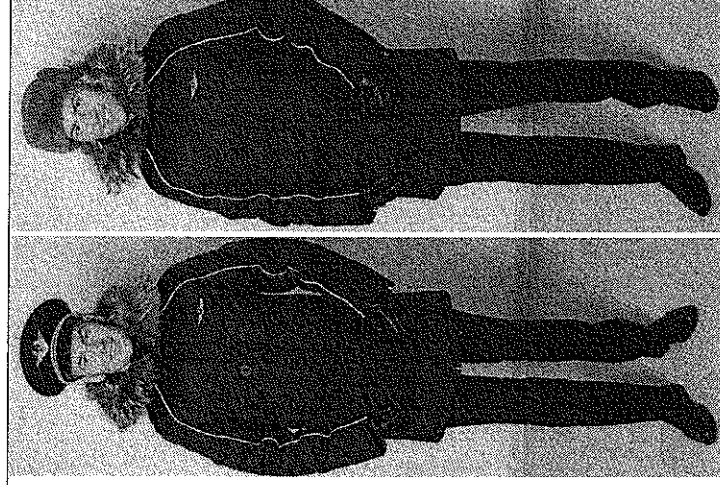
При наружной температуре
-5 – +5°C



- основной комплект**;
- фуражка/ меховая шапка;
- пальто;
- шарф**;
- перчатки**;
- туфли/ полусапоги.

* Допускается без жилета в данной комплектации.

** Ношение на усмотрение работника.

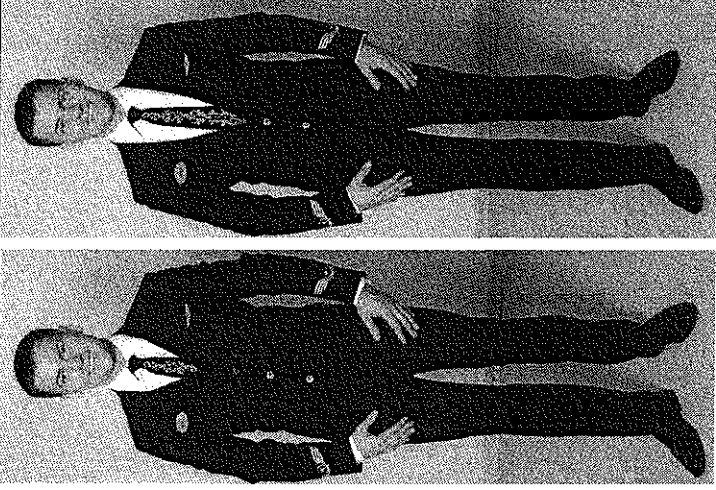
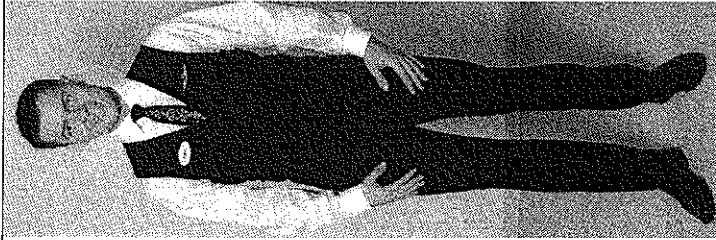
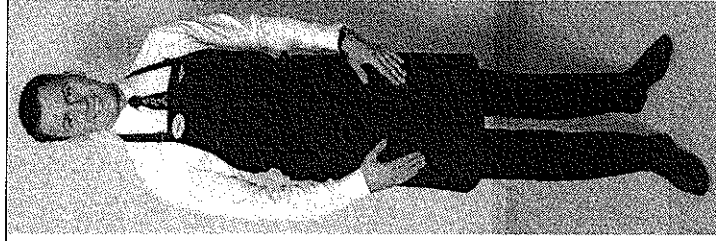


- основной комплект**;
- фуражка/ меховая шапка;
- куртка-алюска;
- шарф**;
- перчатки**;
- туфли/ полусапоги.

* Допускается без жилета в данной комплектации.

** Ношение на усмотрение работника.

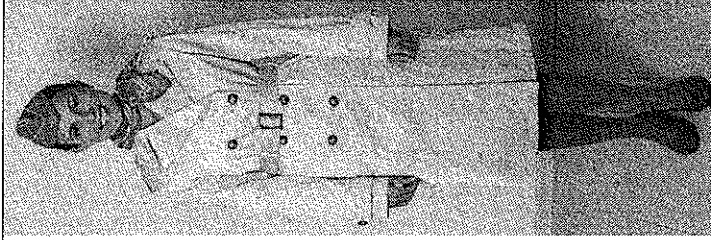
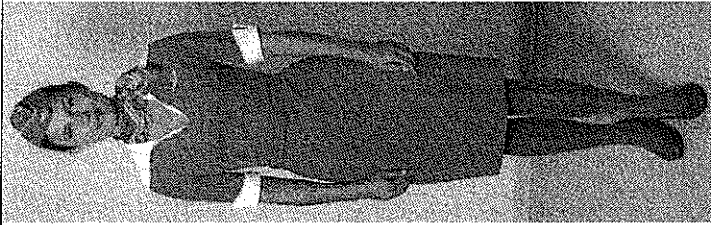
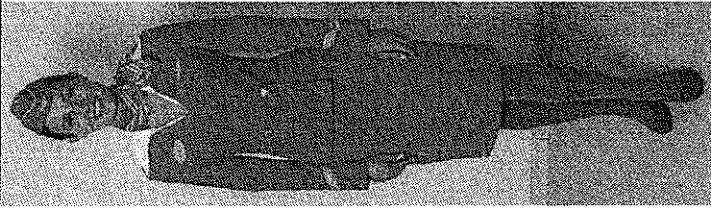
При наружной температуре
ниже 0°C

<p>Сезон – все сезоны</p>	<p>Встреча/проводы пассажиров, приветствие СБ, демонстрация АСС, взлет/посадка, остальные этапы полета</p>	<p>- основной комплект*</p> <p>* Допускается без жилета в данной комплектации.</p>		<p>Остальные этапы полета</p> <p>- основной комплект без пиджака*.</p> <p>* Ношение жилета в данной комплектации обязательно.</p>		<p>Обслуживание питанием</p> <p>- основной комплект без пиджака и без жилета; фартук синий.</p>	
----------------------------------	---	--	--	---	--	---	--

2. Женщины

Сезон – весна-лето, Комплект № 1

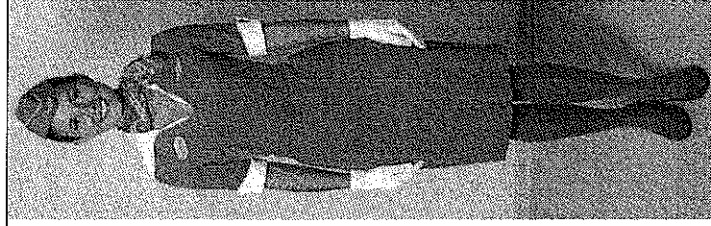
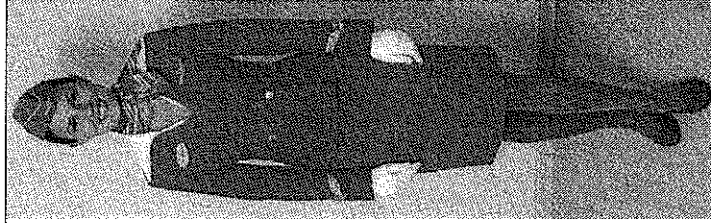
Следование по территории аэропорта



- основной комплект;
- пилотка*.

* Допускается без пилотки при следовании на работу/ с работы.

Встреча пассажиров



- основной комплект;
- пилотка;
- перчатки белые*.

* Предоставление услуг на земле – без перчаток.

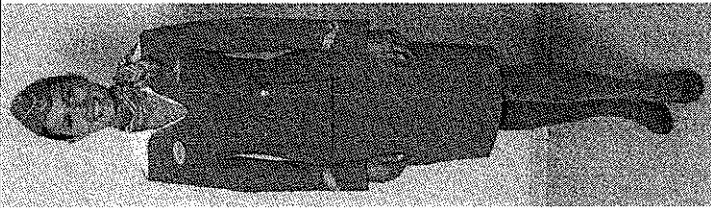
Допускается без жакета при температуре выше +25°C

Допускается ношение плаща при наружной температуре +5 – +15°C

Допускается без жакета при температуре выше +25°C

Сезон – весна-лето, Комплект № 1

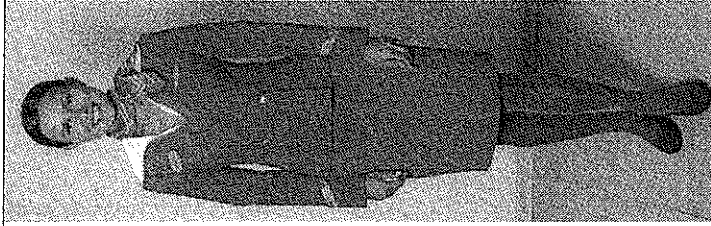
Приветствие СБ



- ОСНОВНОЙ КОМПЛЕКТ;
- ПИЛОТКА.

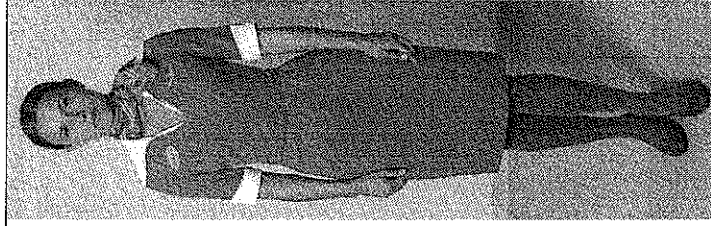
Допускается
без жакета
при температуре
выше +25°C

**Демонстрация АСС,
взлет/посадка
остальные этапы полета**



- ОСНОВНОЙ КОМПЛЕКТ.

Остальные этапы полета

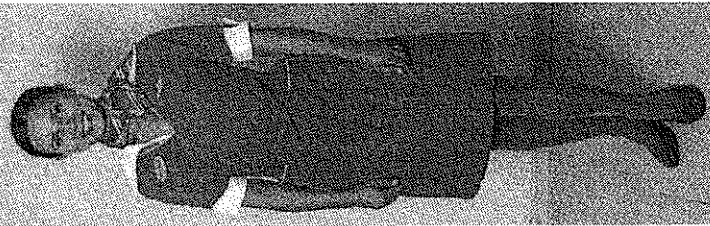


- ОСНОВНОЙ КОМПЛЕКТ.

Допускается
без жакета
при температуре
выше +25°C

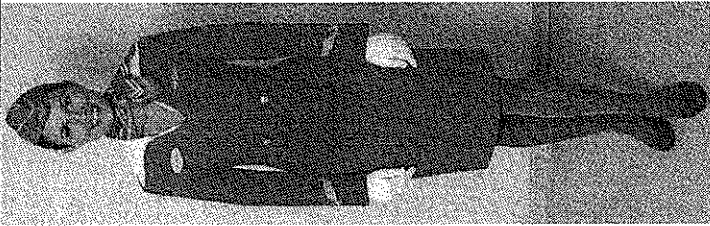
Сезон – весна-лето, Комплект № 1

Обслуживание питанием



- основной комплект без жакета;
- фартук.

Проводы пассажиров



- основной комплект;
- пилотка;
- перчатки белые.

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

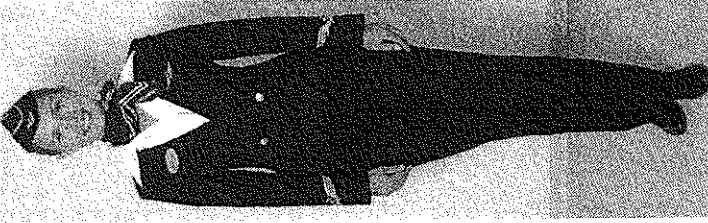
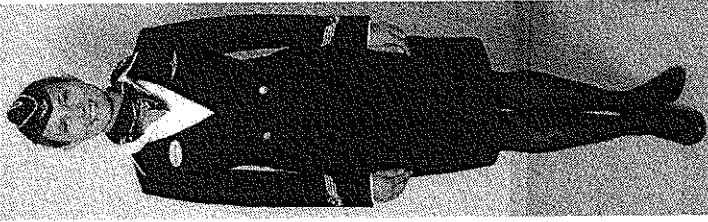
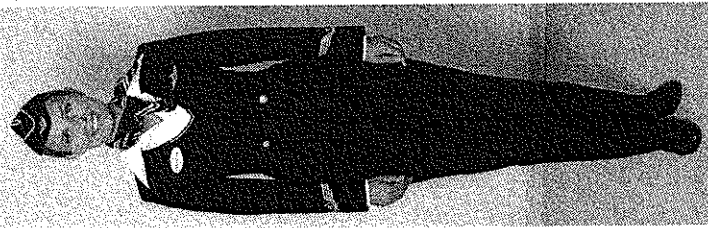
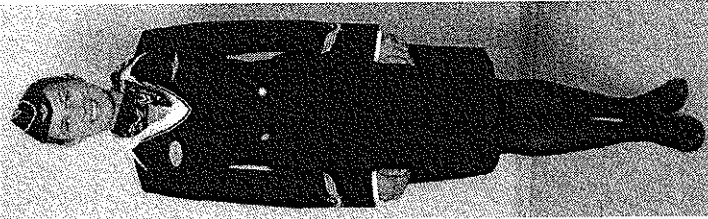
Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды

СТО ОП 14.2

Стр. 32 из 54
Редакция 02

Сезон – осень-зима, Комплект № 2

Следование по территории аэропорта, приветствие СБ



- основной комплект*;
- пилотка*.

* Допускается без жилета в данной комплектации.

* Допускается без пилотки при следовании на работу/ с работы.



Департамент управления
качеством продукта

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

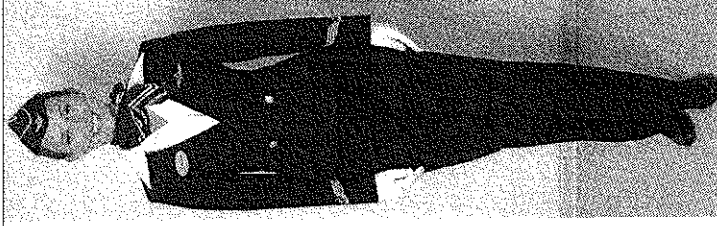
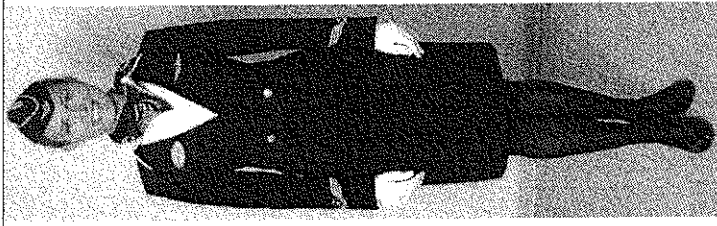
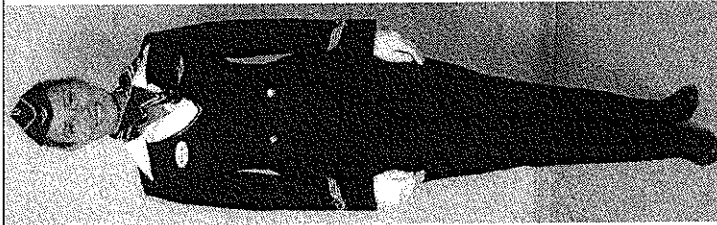
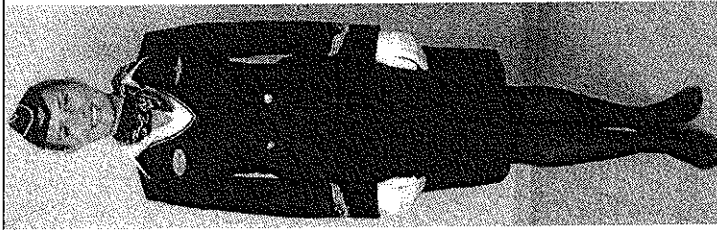
Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды

СТО ОП 14.2

Стр. 33 из 54
Редакция 02

Сезон – осень-зима, Комплект № 2

Встреча/проводы пассажиров



- основной комплект*;
- пилотка;
- перчатки белые**.

* Допускается без жилета в данной комплектации.

**Предоставление услуг на земле – без перчаток.



Департамент управления
качеством продукта

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

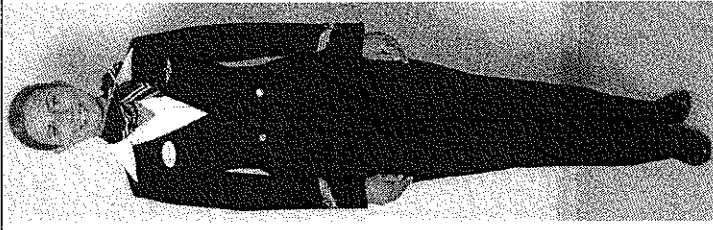
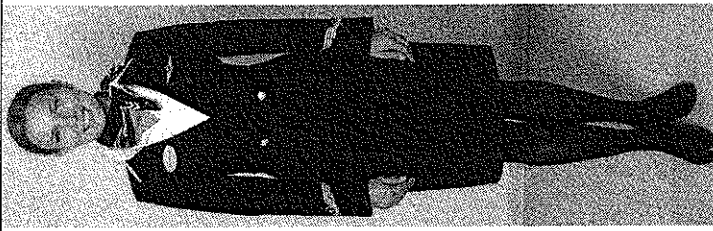
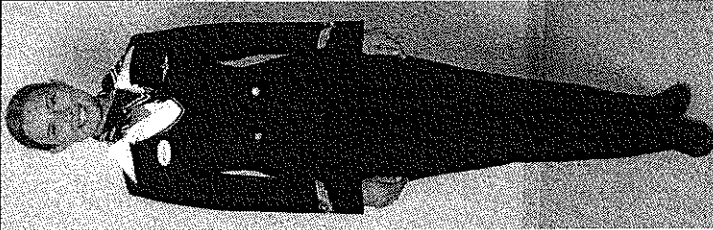
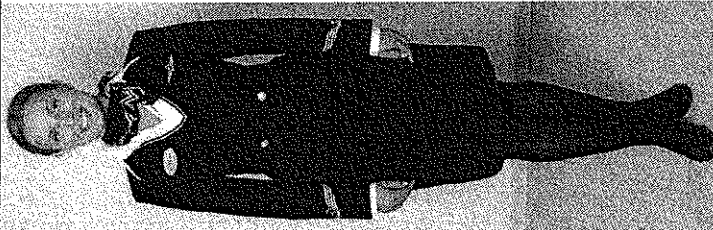
Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды

СТО ОП 14.2

Стр. 34 из 54
Редакция 02

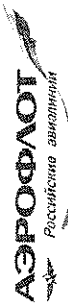
Сезон – осень-зима, Комплект № 2

Демонстрация АСС, взлет/посадка, остальные этапы полета



- основной комплект.

* Допускается без жилета в данной комплектации.



Департамент управления
качеством продукта

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

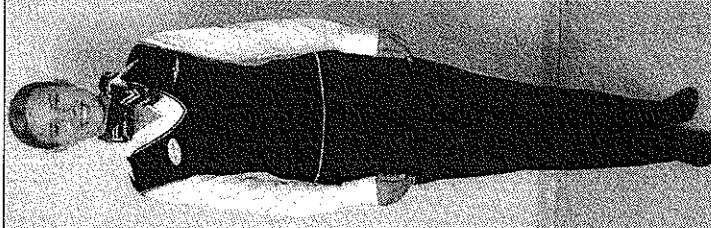
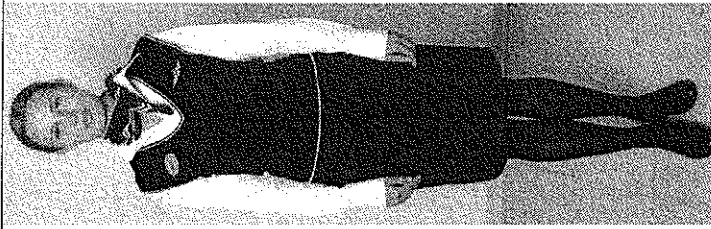
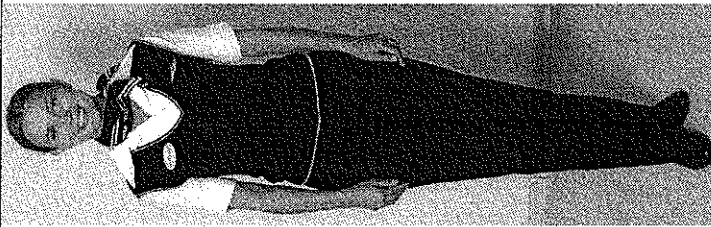
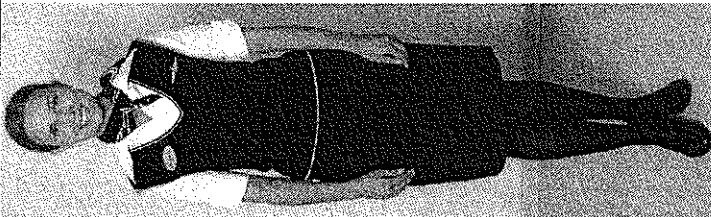
Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды

СТО ОП 14.2

Стр. 35 из 54
Редакция 02


Сезон – осень-зима, Комплект № 2

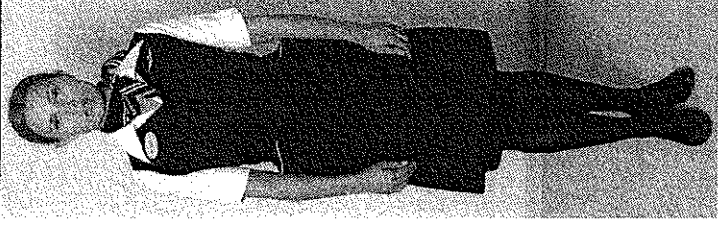
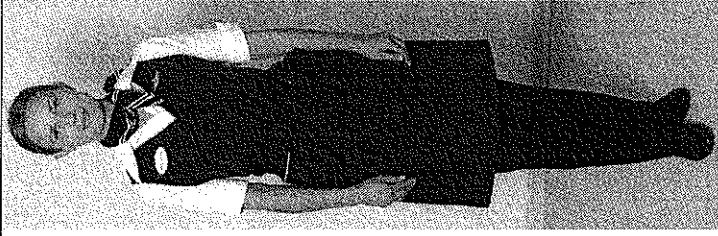
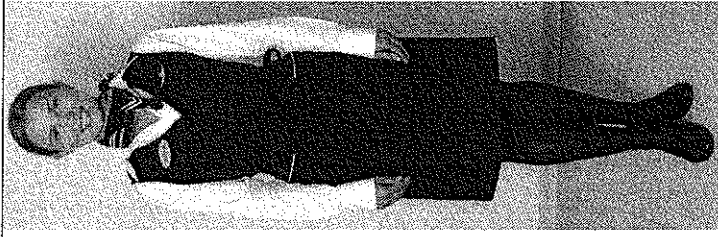

Остальные этапы полета



- ОСНОВНОЙ
КОМПЛЕКТ
без жакета.

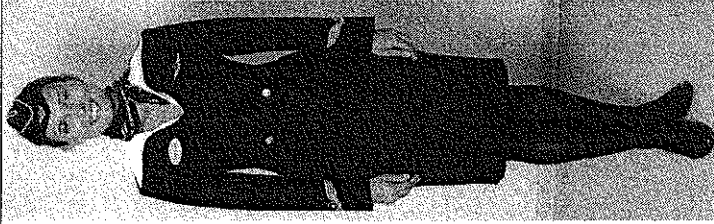
Ношение жилета в данной комплектации обязательно

 <p>АЭРОФЛОТ Российские авиалинии</p>	<p>СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды</p>	<p>СТО ОП 14.2</p>
<p>Департамент управления качеством продукта</p>		<p>Стр. 36 из 54 Редакция 02</p>

<p>Сезон – осень-зима, Комплект № 2</p>	
<p>Обслуживание питанием</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;">     </div> <ul style="list-style-type: none"> - основной комплект без жакета и без жилета; - фартук синий.

Сезон – осень-зима, Комплект № 3

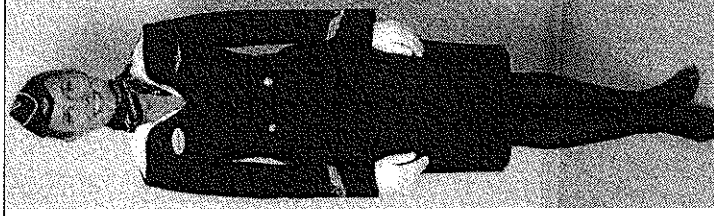
Следование по территории аэропорта, приветствие СБ



- основной комплект;
- пилотка*.

*Допускается без пилотки при следовании на работу/ с работы.

Допускается без жакета при температуре выше +25°C



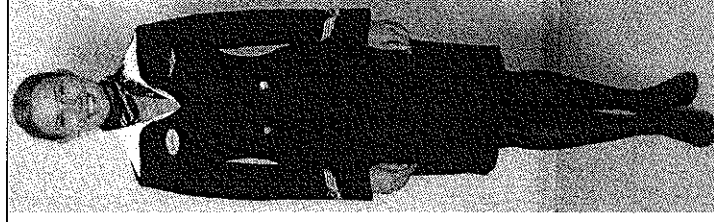
Встреча пассажиров

- основной комплект;
- пилотка;
- перчатки белые*.

*Предоставление услуг на земле – без перчаток.

Допускается без жакета при температуре выше +25°C

Демонстрация АСС, взлет/посадка, остальные этапы полета



- основной комплект.



Департамент управления
качеством продукта

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

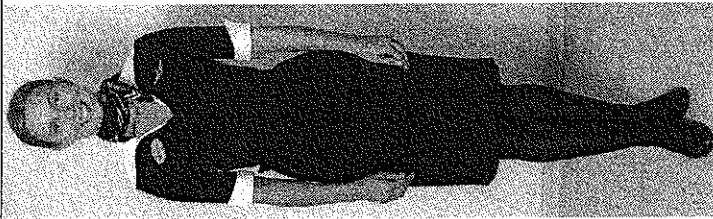
Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды

СТО ОП 14.2

Стр. 38 из 54
Редакция 02

Сезон – осень-зима, Комплект № 3

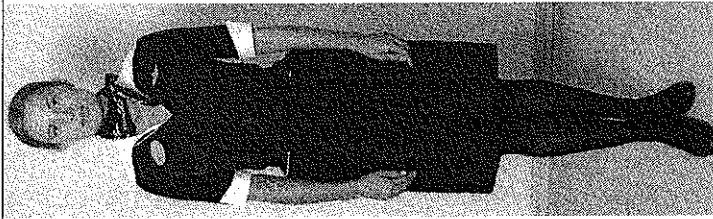
Остальные этапы полета



- основной комплект без жакета.

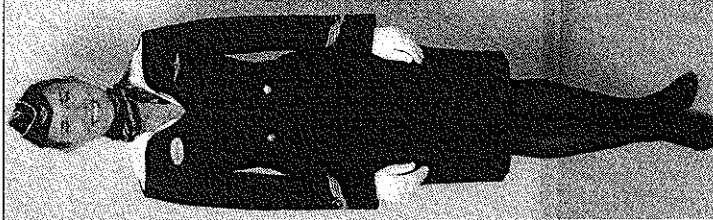
Допускается без жакета при температуре выше +25°C

Обслуживание питанием



- основной комплект без жакета;
- фартук.

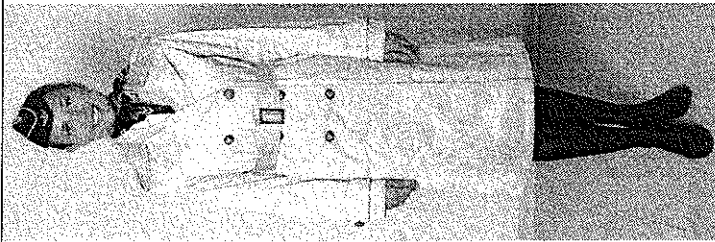
Проводы пассажиров



- основной комплект;
- пилотка;
- перчатки белые.

Сезон – осень-зима, Комплекты № 2 и 3

Следование по территории аэропорта

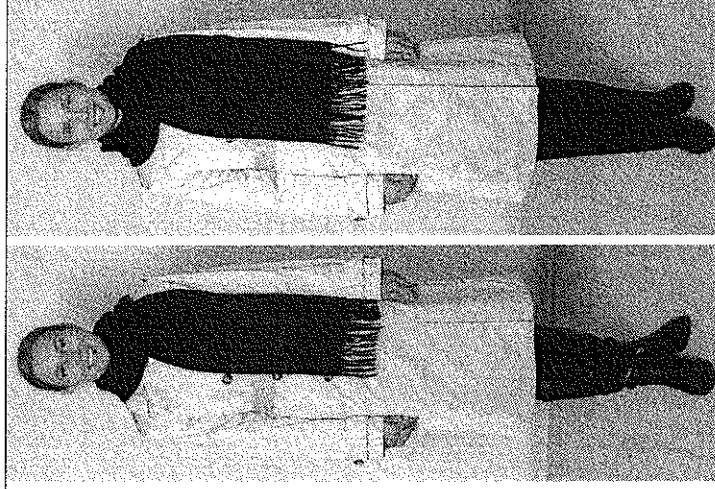


- основной комплект*;
- плащ;
- пилотка**.

* Допускается без жилета в данной комплектации.

** Допускается без пилотки при следовании на работу/ с работы.

При наружной температуре
+5 – +15°C



- основной комплект*;
- плащ;
- палантин;
- перчатки**;
- сапоги.

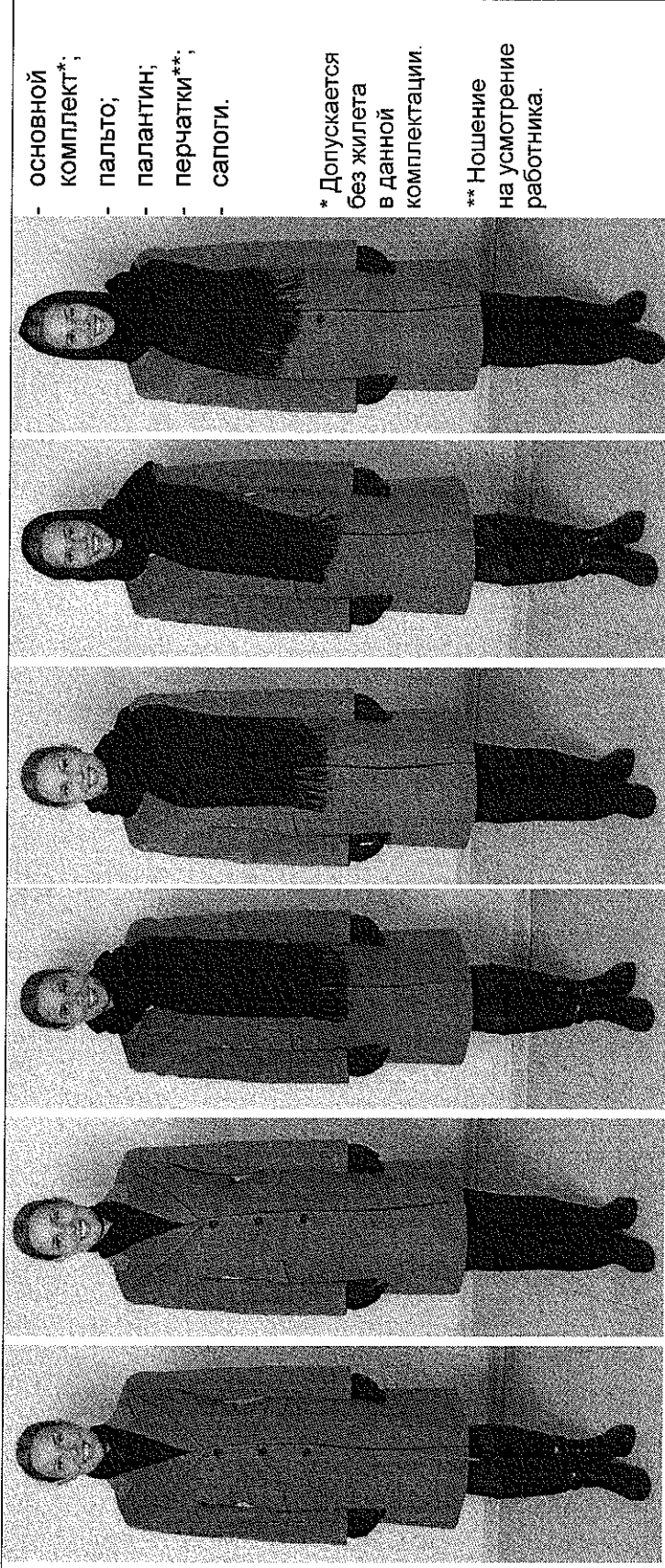
* Допускается без жилета в данной комплектации.

** Ношение на усмотрение работника.

При наружной температуре
+5 – +15°C

Сезон – осень-зима, Комплекты № 2 и 3

Следование по территории аэропорта



- основной комплект*;
- пальто;
- палантин;
- перчатки**;
- сапоги.

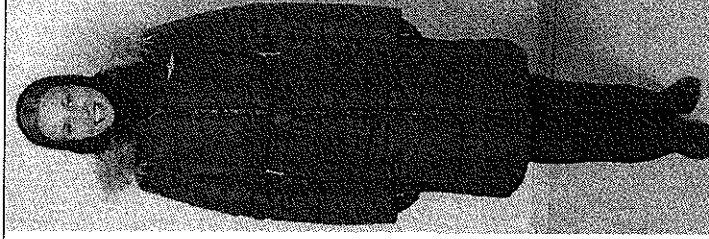
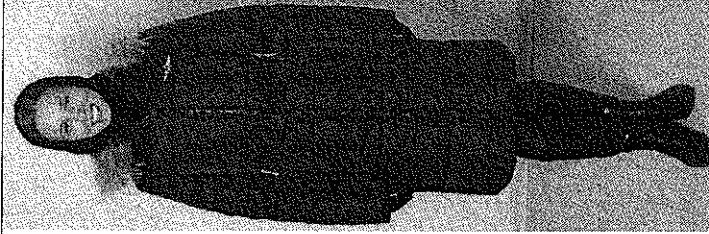
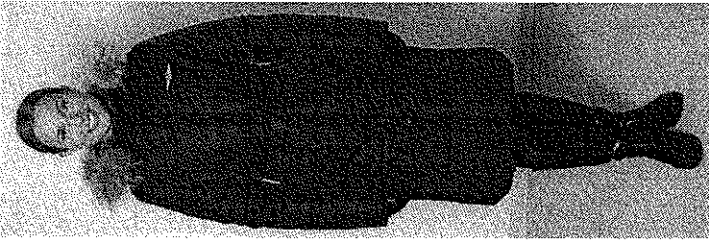
* Допускается без жилета в данной комплектации.

** Ношение на усмотрение работника.

При наружной температуре -5 – +5°C

Сезон – осень-зима, Комплекты № 2 и 3

Следование по территории аэропорта




- основной комплект*;
- пуховик;
- палантин;
- перчатки**;
- сапоги.

* Допускается без жилета трикотажного в данной комплектации.

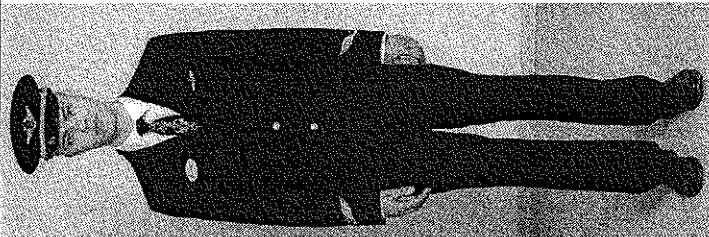
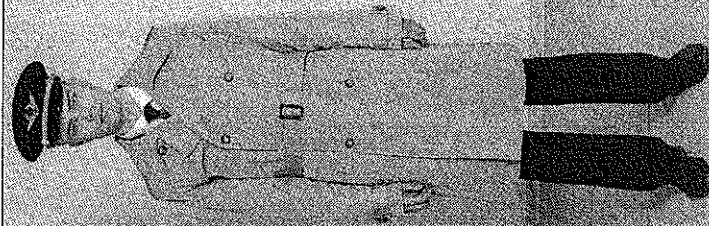
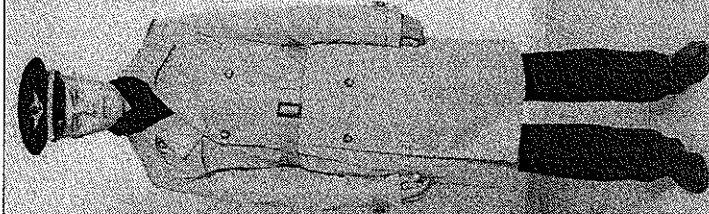
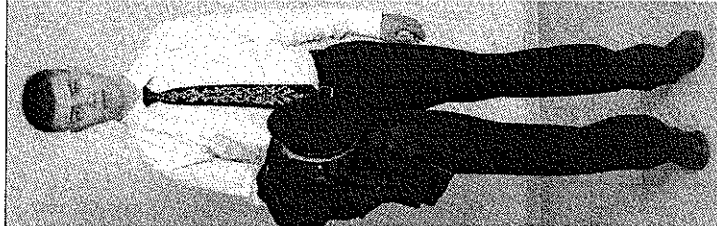
** Ношение на усмотрение работника.

При наружной температуре ниже 0°С

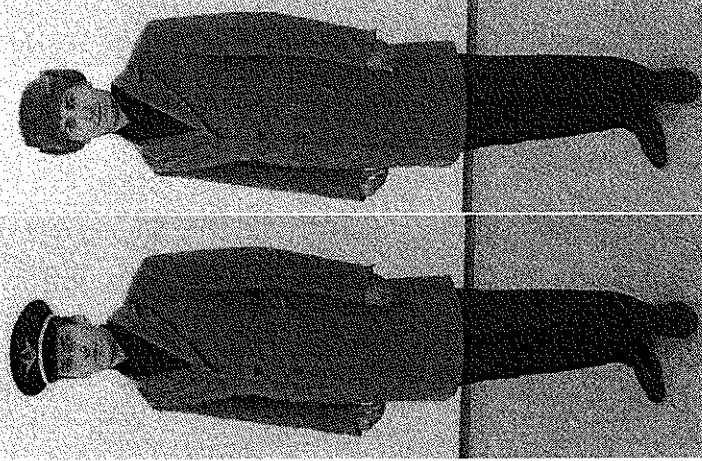
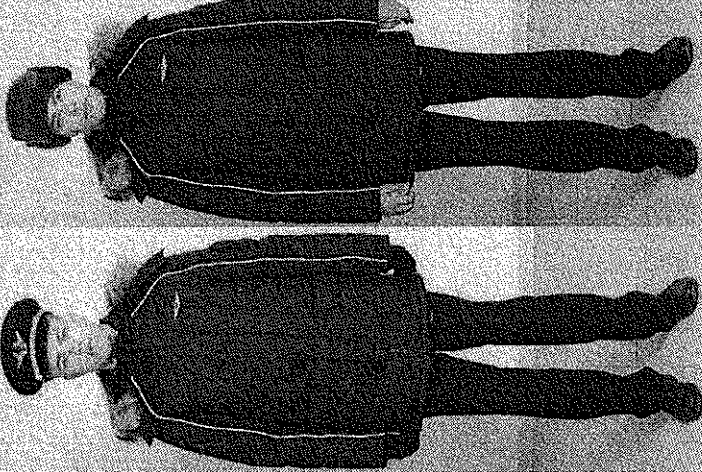
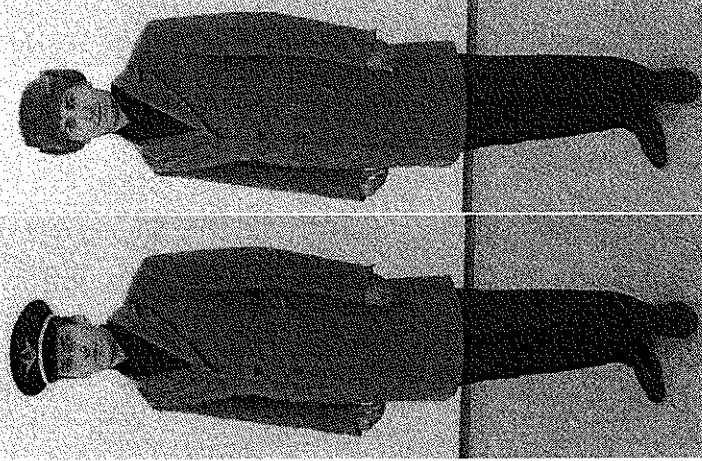
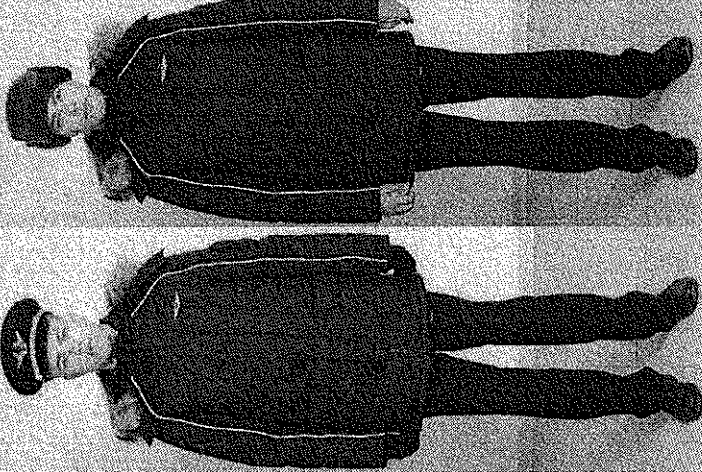
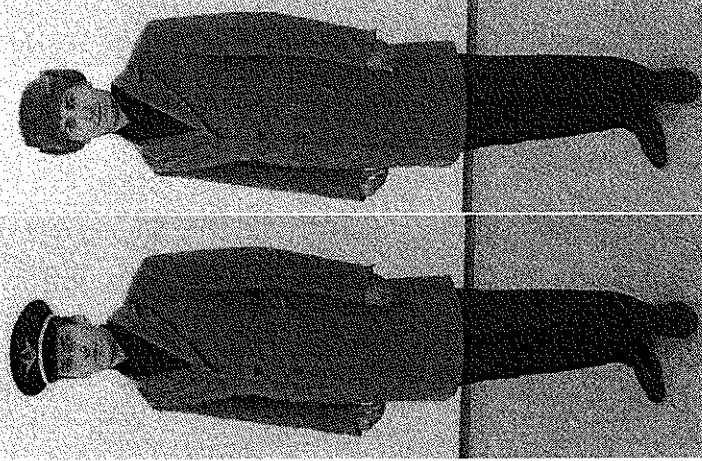
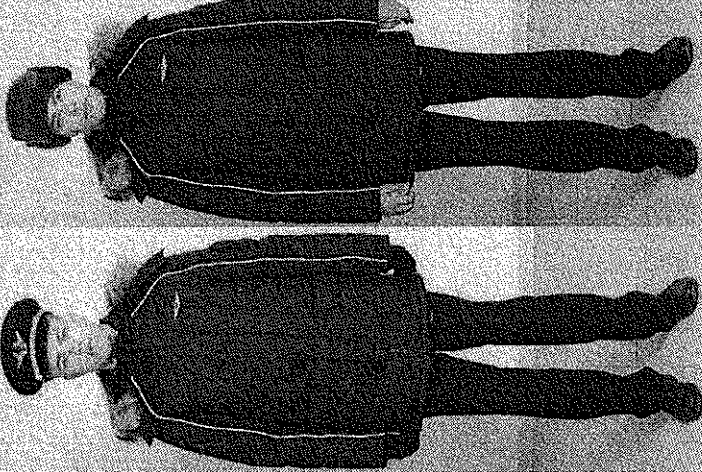
 <p>АЭРОФЛОТ Российские авиалинии</p>	<p>СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ</p> <p>Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды</p>	<p>СТО ОП 14.2</p>
<p>Департамент управления качеством продукта</p>		<p>Стр. 42 из 54 Редакция 02</p>

Приложение Г. Сочетание элементов форменной одежды наземных служб

1. Мужчины

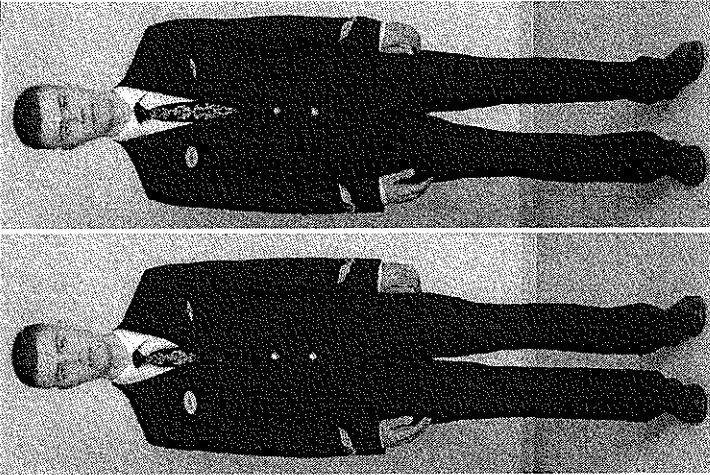
<p>Сезон – все сезоны</p>	<p>Следование по территории аэропорта – в здании и вне здания аэровокзала</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="523 1344 1244 2072">  <p>основной комплект*; фуражка.</p> <p>* Допускается без жилета в данной комплектации.</p> </div> <div data-bbox="523 1086 1244 1332">  <p>основной комплект*; фуражка.</p> </div> <div data-bbox="523 840 1244 1075">  <p>основной комплект*; фуражка; плащ; шарф**; перчатки**; туфли/ полусапоги (в сезон осень-зима);</p> <p>* Допускается без жилета в данной комплектации.</p> <p>** Ношение на усмотрение работника в сезон осень-зима.</p> </div> </div> <p>При наружной температуре +5 – +15°C</p>
	<p>Следование вне территории аэропорта</p>  <p>основной комплект*; фуражка*.</p> <p>* Пиджак и фуражку можно держать в руке.</p>

 <p>АЭРОФЛОТ Российские авиалинии</p>	<p>СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ</p> <p>Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды</p>	<p>СТО ОП 14.2</p>
<p>Департамент управления качеством продукта</p>		<p>Стр. 43 из 54 Редакция 02</p>

<p>Сезон – осень-зима</p>					
<p>Следование по территории аэропорта</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="422 1594 1141 2080">  </td> <td data-bbox="422 1332 1141 1594"> <ul style="list-style-type: none"> - основной комплект*; - фуражка/ меховая шапка; - пальто; - шарф**; - перчатки**; - туфли/ полусапоги. <p>* Допускается без жилета в данной комплектации.</p> <p>** Ношение на усмотрение работника.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="422 840 1141 1332">  </td> <td data-bbox="422 609 1141 840"> <ul style="list-style-type: none"> - основной комплект*; - фуражка/ меховая шапка; - куртка-алюска; - шарф**; - перчатки**; - туфли/ полусапоги. <p>* Допускается без жилета в данной комплектации.</p> <p>** Ношение на усмотрение работника.</p> </td> </tr> </table>		<ul style="list-style-type: none"> - основной комплект*; - фуражка/ меховая шапка; - пальто; - шарф**; - перчатки**; - туфли/ полусапоги. <p>* Допускается без жилета в данной комплектации.</p> <p>** Ношение на усмотрение работника.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - основной комплект*; - фуражка/ меховая шапка; - куртка-алюска; - шарф**; - перчатки**; - туфли/ полусапоги. <p>* Допускается без жилета в данной комплектации.</p> <p>** Ношение на усмотрение работника.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - основной комплект*; - фуражка/ меховая шапка; - пальто; - шарф**; - перчатки**; - туфли/ полусапоги. <p>* Допускается без жилета в данной комплектации.</p> <p>** Ношение на усмотрение работника.</p>				
	<ul style="list-style-type: none"> - основной комплект*; - фуражка/ меховая шапка; - куртка-алюска; - шарф**; - перчатки**; - туфли/ полусапоги. <p>* Допускается без жилета в данной комплектации.</p> <p>** Ношение на усмотрение работника.</p>				
<p>При наружной температуре -5 – +5°C</p>		<p>При наружной температуре ниже 0°C</p>			

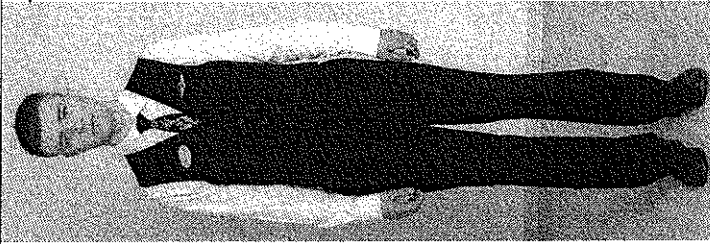
Сезон – все сезоны

Обслуживание пассажиров/клиентов



- основной комплект*.


* Допускается без жилета в данной комплектации.



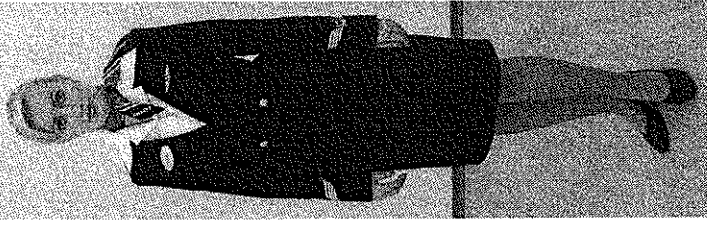
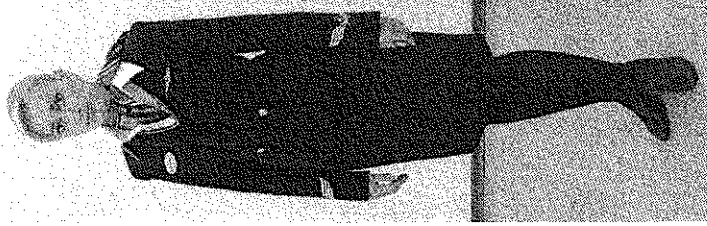
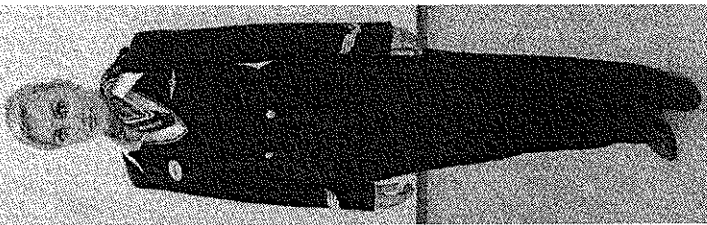
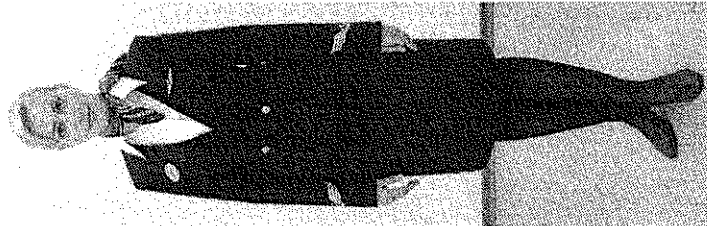
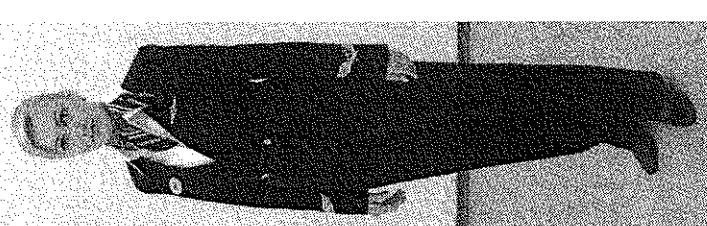
- основной комплект без пиджака*.

* Ношение жилета в данной комплектации обязательно.

Допускается при температуре выше +25°C

 <p>АЭРОФЛОТ Российские авиалинии</p>	СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды		СТО ОП 14.2
Департамент управления качеством продукта			Стр. 45 из 54 Редакция 02

2. Женщины

Сезон – весна-лето, Комплект № 1	Сезон – осень-зима, Комплект № 1	
Следование по территории аэропорта, обслуживание пассажиров/клиентов		
 <p>- ОСНОВНОЙ КОМПЛЕКТ.</p>	    <p>- ОСНОВНОЙ КОМПЛЕКТ*.</p> <p>* Допускается без жилета в данной комплектации.</p>	



Департамент управления
качеством продукта

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

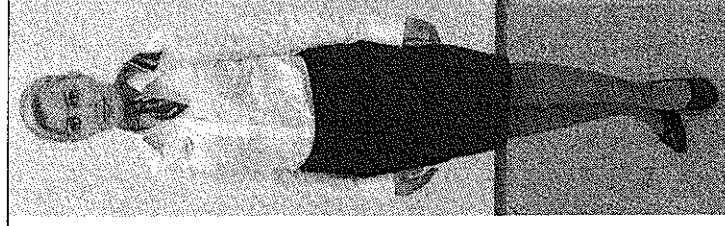
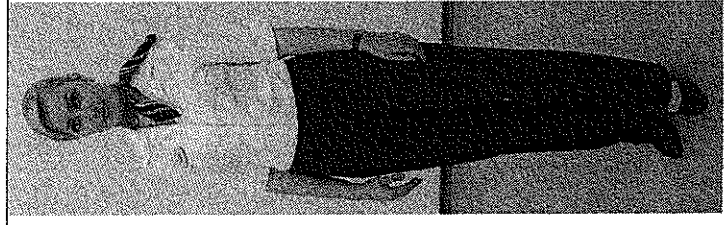
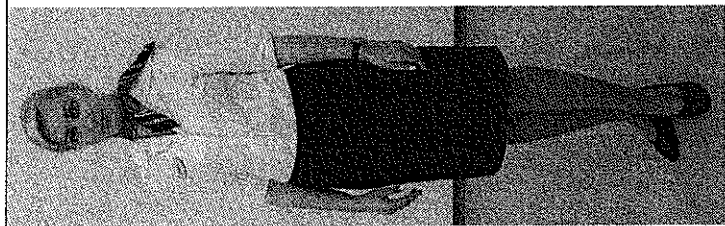
Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды

СТО ОП 14.2

Стр. 46 из 54
Редакция 02

Сезон – весна-лето, Комплект № 1

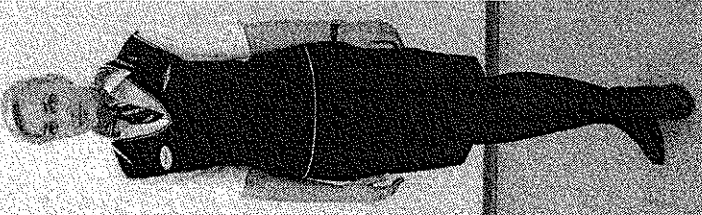
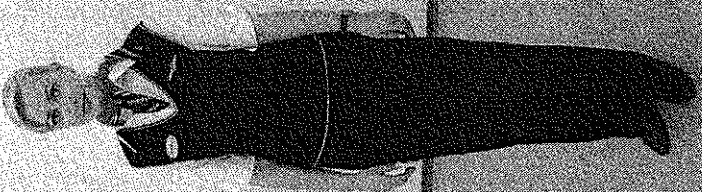
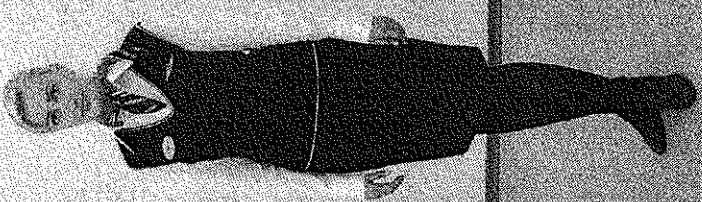
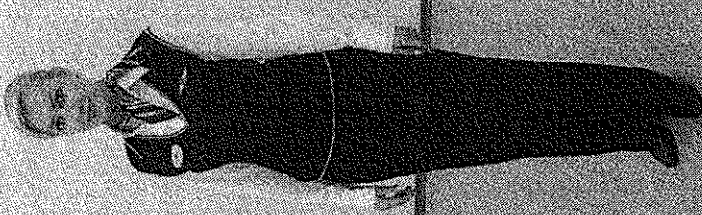
Обслуживание пассажиров/клиентов




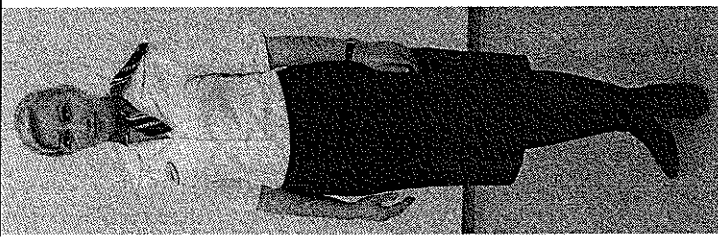
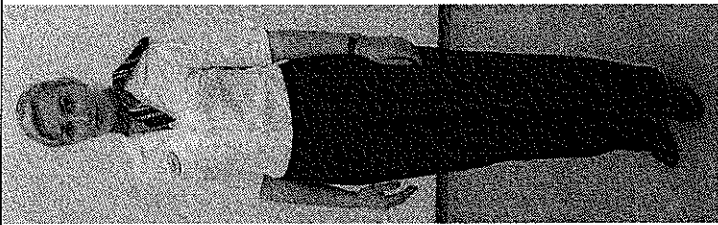
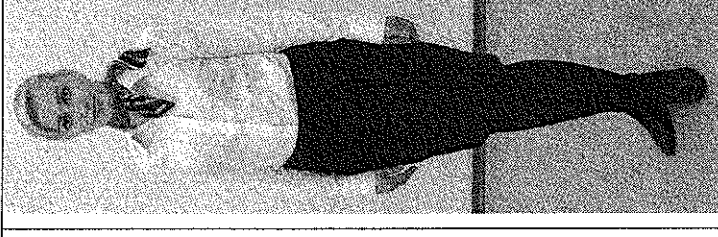

-
ОСНОВНОЙ
КОМПЛЕКТ
без жакета
и жилета.


Допускается при температуре выше +25°C,
блузка должна быть заправлена в юбку/брюки

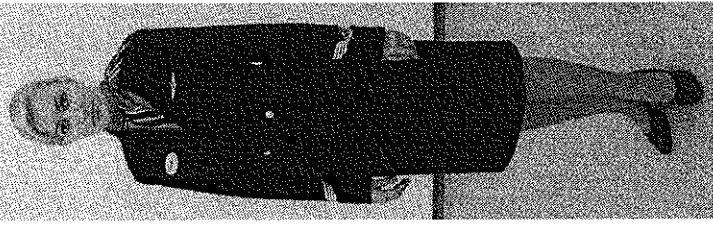
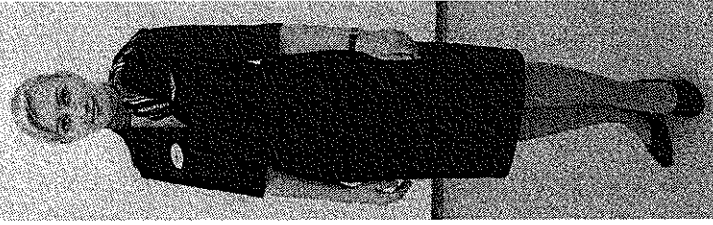
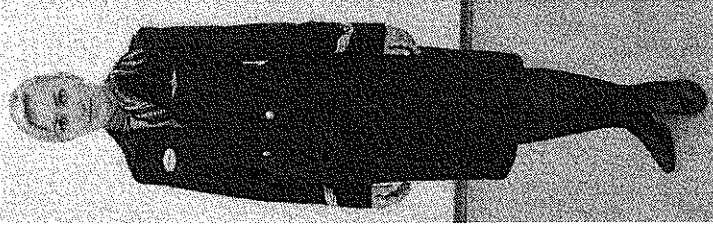
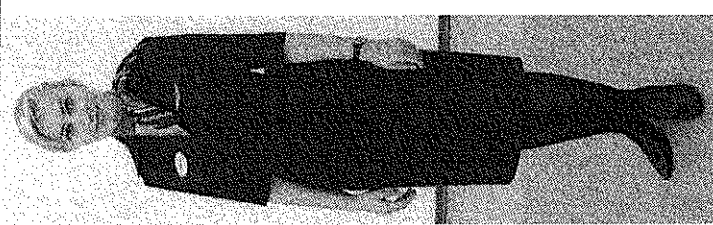
 <p>АЭРОФЛОТ Российские авиалинии</p>	<p>СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды</p>	<p>СТО ОП 14.2</p>
<p>Департамент управления качеством продукта</p>		<p>Стр. 47 из 54 Редакция 02</p>

<p>Сезон – осень-зима, Комплект № 1</p>					
<p>Обслуживание пассажиров/клиентов</p>					<p>- ОСНОВНОЙ КОМПЛЕКТ без жакета (кроме работников аэропорта).</p>

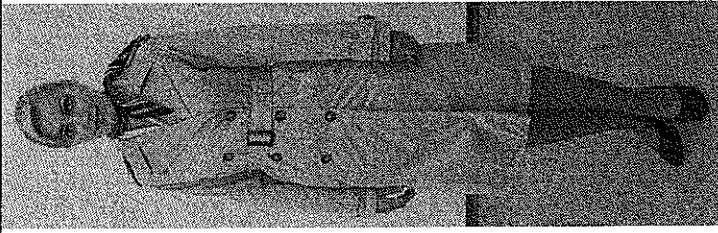
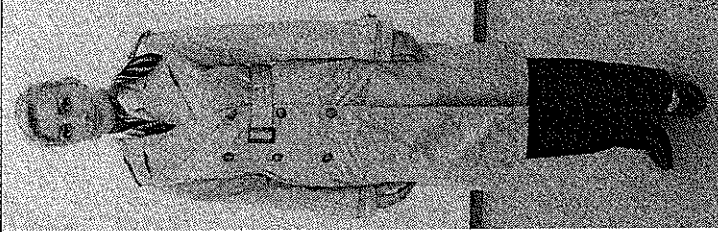
 <p>АЭРОФЛОТ Российские авиалинии</p>	<p>СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ</p> <p>Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды</p>	<p>СТО ОП 14.2</p>
<p>Департамент управления качеством продукта</p>		<p>Стр. 48 из 54 Редакция 02</p>

<p>Сезон – осень-зима, Комплект № 1</p>	<p>Обслуживание пассажиров/клиентов</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">     </div> <p>- ОСНОВНОЙ КОМПЛЕКТ без жакета и жилета.</p> <p>Допускается при температуре выше +25°C, блузка должна быть заправлена в юбку/брюки</p>
--	---

 <p>АЭРОФЛОТ Российские авиалинии</p>	<p align="center">СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ</p> <p align="center">Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды</p>	<p align="center">СТО ОП 14.2</p>
<p>Департамент управления качеством продукта</p>		

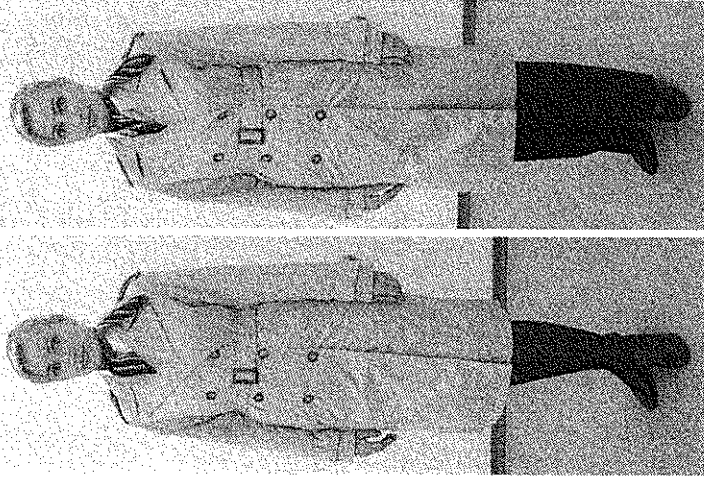
Сезон – весна-лето, Комплект № 2	Сезон – осень-зима, Комплект № 2
<p align="center">Следование по территории аэропорта, обслуживание пассажиров/клиентов</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>- ОСНОВНОЙ КОМПЛЕКТ.</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>- ОСНОВНОЙ КОМПЛЕКТ.</p> </div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>- ОСНОВНОЙ КОМПЛЕКТ.</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>- ОСНОВНОЙ КОМПЛЕКТ.</p> </div> </div> <p align="center">Допускается без жакета при температуре выше +25°C</p>

 <p>АЭРОФЛОТ Российские авиалинии</p>	<p align="center">СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ</p> <p align="center">Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды</p>	<p align="center">СТО ОП 14.2</p>
<p>Департамент управления качеством продукта</p>		

<p>Сезон — весна-лето, Комплекты № 1 и 2</p>	<p>Следование по территории аэропорта</p> <div data-bbox="422 1832 1141 2063">  </div> <div data-bbox="422 1585 1141 1816">  </div> <ul style="list-style-type: none"> - основной комплект; - плащ; - туфли. <p align="right">При наружной температуре +5 — +15°C</p>
---	---

Сезон – осень-зима, Комплекты № 1 и 2

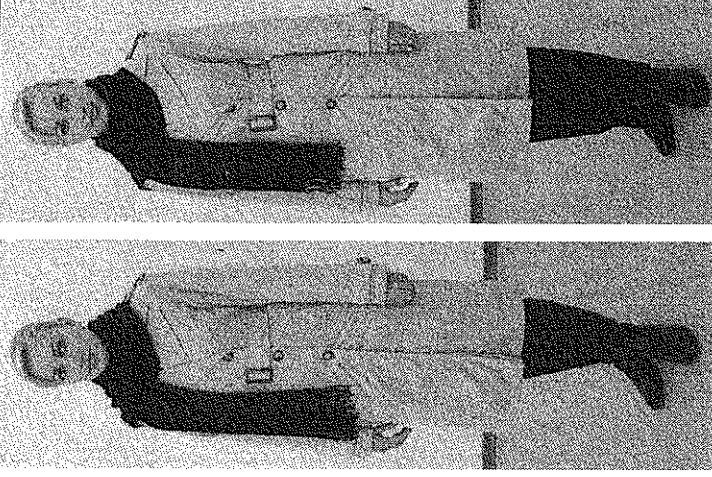
Следование по территории аэропорта



- основной комплект*;
- плащ;
- туфли.

* Допускается без жилета в данной комплектации.

При наружной температуре
+5 – +15°C



- основной комплект*;
- плащ;
- палантин;
- перчатки**;
- сапоги.

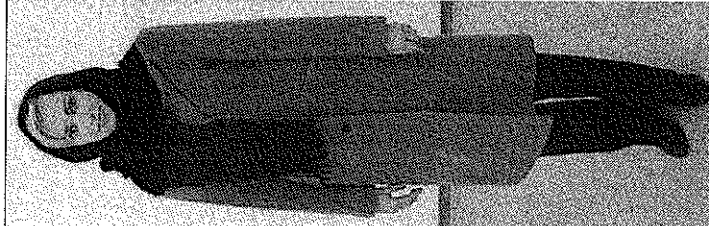
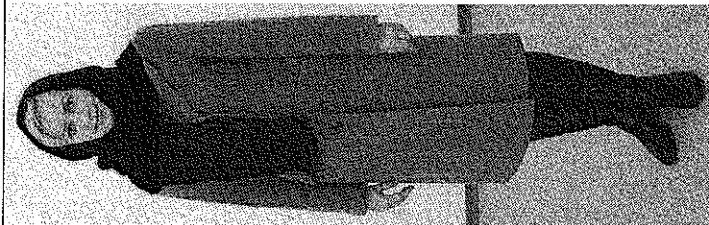
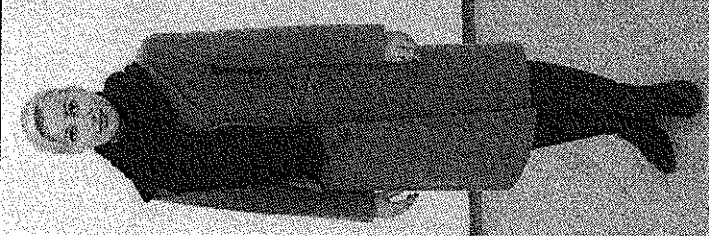
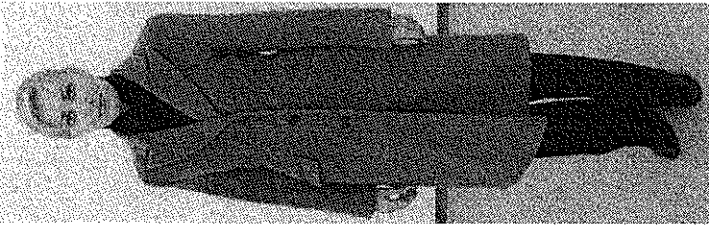
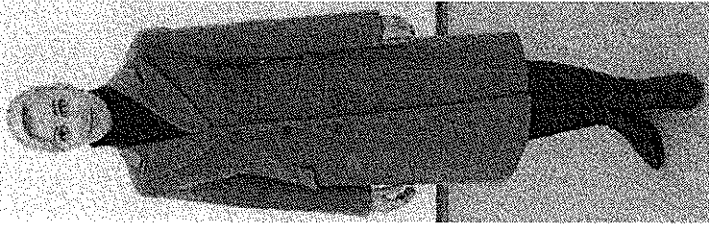
* Допускается без жилета в данной комплектации

** Ношение на усмотрение работника.

При наружной температуре
+5 – +15°C

Сезон – осень-зима, Комплекты № 1 и 2

Следование по территории аэропорта



- основной комплект*;
- пальто;
- палантин;
- перчатки**;
- сапоги.

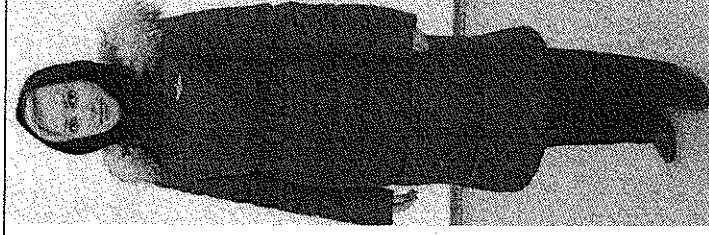
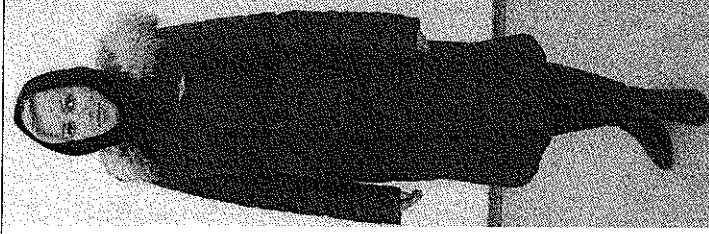
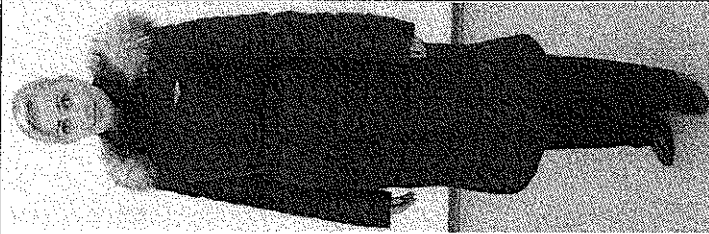
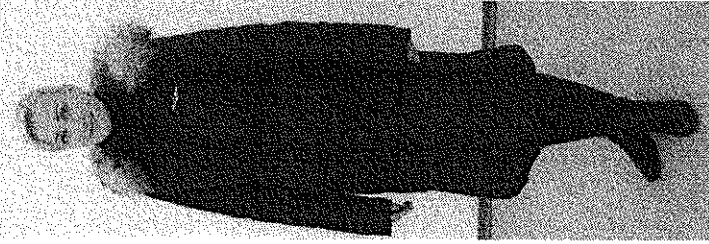
* Допускается без жилета в данной комплектации.

**Ношение на усмотрение работника.

При наружной температуре -5 – +5°C

Сезон – осень-зима, Комплекты № 1 и 2

Следование по территории аэропорта




- основной комплект*;
- пуховик;
- палантин;
- перчатки**;
- сапоги.

* Допускается без жилета в данной комплектации.

** Ношение на усмотрение работника.

При наружной температуре ниже 0°С

(Приложение Г (Изменено, редакция 02))

 <p>АЭРОФЛОТ Российские авиалинии</p>	<p align="center">СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ</p> <p align="center">Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот». Правила ношения форменной одежды</p>	<p align="center">СТО ОП 14.2</p>
<p align="center">Департамент управления качеством продукта</p>		<p align="center">Стр. 54 из 54 Редакция 02</p>

Лист учета изменений (запись истории документа)

Номер редакции стандарта	Дата ввода в действие	Содержание изменений	Примечания
01	18.05.2015		Утв. приказом генерального директора от «18» мая 2015 года № 166
02	20.03.2017	<p>Полное и краткое наименование ОАО «Аэрофлот» заменено полным и кратким наименованием ПАО «Аэрофлот» в связи со сменой наименования организационно-правовой формы.</p> <p>Разделы 4, 5 – изменены.</p> <p>Пункт 6.7 – изменен.</p> <p>Таблица 1 – добавлена.</p> <p>Пункт 7.2.5 – изменен.</p> <p>Пункты 7.3.5, 7.3.6, 7.3.8 – изменены.</p> <p>Рисунки 1, 2, 3-5 – изменены фотографии.</p> <p>Пункт 7.5.1 – изменен.</p> <p>Рисунки 9а, 9б – добавлены.</p> <p>Рисунок 10 – изменена фотография крайняя справа.</p> <p>Приложение 1 – изменены фотографии.</p> <p>Приложения 2, 3, 4 – изменены.</p>	