

## Уважаемый Пассажир!



Вы являетесь участником программы «Тайный пассажир» с целью постоянного совершенствования предоставляемых услуг в Международном аэропорту Внуково.

ФИО \_\_\_\_\_

Контактные данные (моб. телефон/эл. почта) \_\_\_\_\_

Каким рейсом и классом Вы летели? (если совершался перелёт) \_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_

Параметр	Оценка от 1 до 5	Комментарии
<b>Парковки</b>		
Номер и место расположения парковки _____		
Соответствие качества цене		
Наличие свободных мест		
Удобство пользования		
Чистота		
Удобность и работоспособность оборудования (шлагбаум, въездной терминал, терминал оплаты)		
Навигация		
<b>Пассажирский терминал</b>		
Навигация		
Доступность информации о рейсах		
Чистота внутри аэровокзала		
Чистота привокзальной площади		
Чистота туалетов		
Достаточность расходных материалов в туалетах		
Температурный режим		
Наличие багажных тележек		
Комфортность залов ожидания		
Комфортность залов ожидания бизнес класса		
Удобство пользования оборудованием (лифты, эскалаторы, турникеты, автоматические двери)		
Исправность оборудования (лифты, эскалаторы, турникеты, автоматические двери)		
Доступ к Интернету/ Wi-Fi		
Атмосфера в аэропорту (окружающая обстановка)		
<b>Сфера услуг в аэропорту</b>		
Вежливость персонала		
Рестораны/точки питания		
Время ожидания обслуживания в ресторанах/ точках питания		Укажите, пожалуйста, время ожидания
Соответствие цены/качества в ресторанах/точках питания		
Соответствие цены/качества в магазинах		
Услуга упаковки багажа, удобство, доступность		
Соответствие цены/качества на стойках продаж услуг		
Вендинговые аппараты (торговый автомат по продаже напитков или продуктов питания)		
Упаковка багажа		

<i>Параметр</i>	<i>Оценка от 1 до 5</i>	<i>Комментарии</i>
Наличие банков/банкоматов/ обменов валют		
Нарушение правил торговли (непредставление чека и т.д.)		
Удобство и доступность специальных сервисов: Комната матери и ребенка, Детская игровая комната		
Услуги для пассажиров с ограниченными возможностями		

### **Информация**

Стойка информации		
Единая справочная		
Сайт аэропорта <a href="http://www.vnukovo.ru">http://www.vnukovo.ru</a>		
СМС - информирование		

### **Контроль безопасности на входе в терминал**

Время ожидания на входе в терминал		Укажите, пожалуйста, время ожидания
Вежливость персонала безопасности		

### **Регистрация**

Время ожидания		Укажите, пожалуйста, время ожидания
Вежливость персонала		
Оформление негабаритного багажа		
Кiosки саморегистрации		



### **Спецконтроль, предполетный досмотр**

Таможенный контроль		Укажите, пожалуйста, время ожидания
Паспортный контроль		Укажите, пожалуйста, время ожидания
Предполетный досмотр		Укажите, пожалуйста, время ожидания
Вежливость персонала		
Наличие лотков для одежды и обуви		

### **Обслуживание по вылету или прилету**

Вежливость персонала		
Доставка пассажира к борту/ от борта автобусом		
Чистота автобуса		
Время ожидания посадки/высадки на/с борту/а		Укажите, пожалуйста, время ожидания
Трап/телескопический трап (чистота, отсутствие наледи, исправность)		
Выдача багажа		Укажите, пожалуйста, время ожидания
Наличие багажных тележек		

### **Общая оценка аэропорта**

 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
--	--

### **Достоинства и Недостатки**

### **Ваши предложения по улучшению обслуживания пассажиров:**

**Контактные данные для отправки чек - листа: [secret@vnukovo.ru](mailto:secret@vnukovo.ru)**

*Благодарим Вас за то, что Вы пользуетесь услугами Международного аэропорта Внуково и помогаете нам улучшить качество обслуживания в аэропорту!*