**Уважаемые пассажиры!**

**Приглашаем вас принять участие в программе «Тайный пассажир»**\* **международного аэропорта «Уфа» им. М. Карима!**

**№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*\* Участвуя в программе «Тайный пассажир», Вы даете свое согласие на обработку персональных данных. Полученные от Вас оценки и комментарии помогут нам сделать сервис лучше.*

**ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Дата рождения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Место проживания\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Рейс № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**В какой город Вы летите? Из какого города Вы прилетели?**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Ваше образование:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Высшее профессиональное*** | ***Среднее профессиональное*** | ***Среднее (полное) общее*** |
|  |  |  |

**Ваша профессия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**E-mail\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Номер телефона\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Являетесь ли Вы пассажиром с ограниченными физическими возможностями?**

**Да Нет**

**Общая информация**

**Привокзальная площадь (парковки)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование услуги** | **Отл.** | **Хор.** | **Удовл.** | **Неуд.** | **Не пользовался** | **Пожалуйста, укажите, что вам понравилось или не понравилось.**  **(Если Вы приложите фотографии, Вы поможете нам сделать сервис лучше).** |
| Удобство въезда/ выезда и ориентирование на привокзальной площади |  |  |  |  |  |  |
| Удобство расположения и заезда на парковку |  |  |  |  |  |  |
| Вежливость сотрудников парковочного комплекса |  |  |  |  |  |  |
| Общественный транспорт |  |  |  |  |  |  |
| Такси |  |  |  |  |  |  |

**Услуги в аэропорту**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Отл.** | **Хор.** | **Удовл.** | **Неуд.** | **Не пользовался** | **Пожалуйста, укажите, что вам понравилось или не понравилось.**  **(Если Вы приложите фотографии, Вы поможете нам сделать сервис лучше).** |
| Рестораны/кафе |  |  |  |  |  |  |
| Банкоматы |  |  |  |  |  |  |
| Магазины |  |  |  |  |  |  |
| Удобство доступа к Wi-Fi |  |  |  |  |  |  |
| Упаковка и хранение багажа |  |  |  |  |  |  |
| Киоски самостоятельной регистрации/принтеры самостоятельной печати посадочных талонов |  |  |  |  |  |  |

**Информация о рейсах**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование услуги** | **Отл.** | **Хор.** | **Удовл.** | **Неуд.** | **Не пользовался** | **Пожалуйста, укажите, что вам понравилось или не понравилось.**  **(Если Вы приложите фотографии, Вы поможете нам сделать сервис лучше).** |
| Информация по громкоговорящей связи в терминалах |  |  |  |  |  |  |
| Электронное табло |  |  |  |  |  |  |
| Стойка информации |  |  |  |  |  |  |

**Качество обслуживания в аэропорту**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование услуги** | **Отл.** | **Хор.** | **Удовл.** | **Неуд.** | **Пожалуйста, укажите, что вам понравилось или не понравилось.**  **Просим отметить превышение рекомендуемых временных показателей.**  **(Если Вы приложите фотографии, Вы поможете нам сделать сервис лучше).** |
| Вежливость сотрудников при проверке на безопасность и прохождении досмотра |  |  |  |  |  |
| Время ожидания в очереди на досмотр  (не более 4 минут) |  |  |  |  |  |
| Вежливость сотрудников на стойке регистрации и выходе на посадку к борту самолета |  |  |  |  |  |
| Время ожидания в очереди на регистрацию  (не более 20 минут ) |  |  |  |  |  |
| Время ожидания доставки к борту самолета в автобусе  (не более 10 минут ) |  |  |  |  |  |
| Внешний вид сотрудников |  |  |  |  |  |

**Чистота в аэропорту**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Отл.** | **Хор.** | **Удовл.** | **Неуд.** | **Пожалуйста, укажите, что вам понравилось или не понравилось.**  **Если Вам показалось, что в какой-то из зон недостаточно чисто, пожалуйста, укажите, в какой.**  **(Если Вы приложите фотографии, Вы поможете нам сделать сервис лучше).** |
| На привокзальной площади |  |  |  |  |  |
| В терминалах |  |  |  |  |  |

**Ваши предложения по улучшению качества обслуживания в аэропорту:**

**Уважаемый пассажир!**

Заполненную анкету просим отправить по адресу электронной почты [sp@airportufa.ru](mailto:sp@airportufa.ru) или отдать на стойку информации в терминале внутренних авиалиний международного аэропорта «Уфа».

Обратите внимание, что действительными считаются только анкеты с указанными ФИО и номером рейса. Все дополнительные вопросы Вы можете задать по тел: +7 (347) 229-53-88, 229-52-44.

***Благодарим Вас за то, что пользуетесь услугами международного аэропорта «Уфа» и за участие в программе. Будем рады видеть Вас снова*!**