

e-mail: info@uzairways.com  
tel: +998 (78) 140-46-23  
fax: +998 (71) 236-75-00



www.uzairways.com

Aksiyadorlik jamiyati | Joint-Stock Company

УТВЕРЖДАЮ

Врио. Первого заместителя  
Президента правления  
по производству



Хусанов У.А.

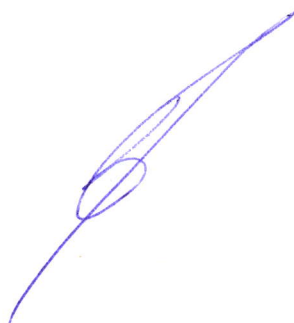
«26» 04 2026г.

Техническое задание на оказание услуги по проведению аудита качества обслуживания  
АО «Uzbekistan Airways»

| Наименование услуги                                    | Технические требования  |
|--|---|
| 1. Аудит качества обслуживания АО «Uzbekistan Airways» | Услуги должны включать:<br><b>1. Аудит наземного обслуживания:</b> – оценка веб-сайта и онлайн-сервисов; – процессы бронирования и продажи билетов; – регистрация пассажиров (check-in); – контроль безопасности; – бизнес-залы (lounges); – посадка (boarding); – пересадки (transfer); – прибытие (arrivals); – навигация и брендинг.<br><b>2. Аудит бортового обслуживания:</b> – соответствие продукта установленным стандартам; – комфорт салона; – качество питания и напитков; – работа cabinного экипажа; – эффективность обслуживания; – общий уровень клиентского опыта.<br><b>3. Метод проведения аудита:</b> – проведение проверки методом «тайного пассажира»; – отсутствие уведомления персонала о проведении аудита; – проведение аудита на регулярных рейсах.<br><b>4. Программа аудита:</b> – охват международных маршрутов; – проверка различных классов обслуживания (эконом, бизнес).<br><b>5. Требования к исполнителю:</b> – опыт работы в авиационной отрасли; – наличие международного опыта; – применение признанной методологии оценки; – наличие квалифицированных специалистов.<br><b>6. Результаты оказания услуг:</b> – предоставление детального аналитического отчёта; – выявление несоответствий и недостатков; – анализ причин (cause-effect); – рекомендации по улучшению; – присвоение международного рейтинга (Star Rating). |
| 2. Сроки оказания услуг                                | Срок выполнения работ: в течение 2026 года (по согласованному графику).   |
| 3. Условия оказания услуг                              | – услуги оказываются на регулярных рейсах авиакомпании;<br>– обеспечение конфиденциальности результатов аудита;   |

|   |  |
|---|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"><li>– предоставление доступа ко всем этапам обслуживания;</li><li>– обеспечение авиаперелётов для проведения аудита (при необходимости).</li></ul>   |
| <b>4. Порядок приёмки услуг</b>           | Услуги считаются выполненными при: <ul style="list-style-type: none"><li>– предоставлении полного аналитического отчёта;</li><li>– наличии рекомендаций по улучшению;</li><li>– предоставлении итоговой рейтинговой оценки;</li><li>– подписании акта выполненных работ.</li></ul> |
| <b>5. Требования к конфиденциальности</b> | Исполнитель обязан не разглашать: <ul style="list-style-type: none"><li>– результаты аудита;</li><li>– внутреннюю информацию Заказчика;</li><li>– условия сотрудничества.</li></ul>  |

**Директор  
Департамента закупок**



**Багдасарян А.В.**