АО «Uzbekistan Airways» проводит сбор коммерческих предложений на оказание услуги по проведению аудита качества обслуживания.

Технические требования.

- Аудит наземного обслуживания: – 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 брендирование.
- Аудит бортового обслуживания: – соответствие продукта установленным стандартам; – комфорт салона; – качество питания и напитков; – работа кабинного экипажа; – эффективность обслуживания; – общий уровень клиентского опыта.
- Метод проведения аудита: – проведение проверки методом «тайного пассажира»; – отсутствие уведомления персонала о проведении аудита; – проведение аудита на регулярных рейсах.
- Программа аудита: – охват международных маршрутов; – проверка различных классов обслуживания (эконом, бизнес).
- Требования к исполнителю: – опыт работы в авиационной отрасли не менее 10 лет; – наличие международного опыта; – применение признанной методологии оценки; – наличие квалифицированных специалистов.
- Результаты оказания услуг: – предоставление детального аналитического отчёта; – выявление несоответствий и недостатков; – анализ причин (cause-effect); – рекомендации по улучшению; – присвоение международного рейтинга (Star Rating).

Коммерческие предложения участников принимаются:

- по электронной почте purchasing@uzairways.com

Коммерческие предложения принимаются до 16:00 05.06.2026 года

За дополнительной информацией обращаться:

Телефон: +99891 182-89-99; E-mail: Sukhrob.Maksudov@uzairways.com

Специалист отдела ТМЦ ДЗ Максудов С.С.

Техническое задание

 Download PDF