

## «ПУЛКОВО» СТАЛ ЛАУРЕАТОМ ПРЕМИИ

**Престижная премия Международного совета аэропортов вручается каждый год воздушным гаваням за достижения в качестве обслуживания пассажиров. Пулково стал лучшим в рейтинге ASQ Airport Service Quality среди европейских аэропортов с пассажиропотоком от 15 до 25 миллионов человек в год.**

«Повышение позиций в рейтинге ACI ASQ – это феноменальное достижение для команды аэропорта Пулково. Безупречный сервис – один из главных наших приоритетов, и мы гордимся, что путешественники постоянно отмечают высокий уровень комфорта и качества обслуживания в аэропорту», – отметили в пресс-службе «Воздушных ворот Северной столицы».

В 2019 году Пулково неоднократно входил в пятерку лучших аэропортов Европы по оценке качества обслуживания пассажирами в квартальных рейтингах ASQ. А в третьем, наиболее напряженном, квартале года Пулково занял в рейтинге первое место среди европейских аэропортов.

Компания внедрила новые программы по совершенствованию сервиса, эффективности работы операционных служб, управления процессами и контролю за чистотой в пассажирском терминале. Для обучения персонала была разработана и запущена программа «Точка внимания». Также появилась горячая линия для пассажиров, которая

позволяет обращаться напрямую к специалистам отдела качества и функциональных подразделений в зависимости от тематики вопроса.

«Наша цель на 2020 год – войти в тройку лидеров в рейтинге Международного совета аэропортов», – заявил генеральный директор управляющей компании аэропорта Пулково «Воздушные Ворота Северной Столицы» (ВВСС) Леонид Сергеев.

Исследование ACI ASQ – это ведущая международная система оценки удовлетворенности пассажиров качеством аэропортовых услуг. Исследование затрагивает 34 области обслуживания и включает такие категории, как транспортная доступность, регистрация на рейсы, контроль безопасности, удобства и услуги в терминале, питание, торговля и др. Рейтинг формируется на основе отзывов пассажиров.

Напомним, что аэропорт Пулково становился лауреатом рейтинга ACI ASQ в номинациях «Наиболее значительные улучшения» в 2014 году и «Лучший аэропорт в Европе» в категории 5-15 миллионов пассажиров в год – в 2015 году.