

## Тема 1.4 Технологический процесс работы вокзального комплекса

### Урок 1 (2 часа)

#### **Технологический процесс работы ж.д. вокзала. Основные положения. Типовое положение о ж.д. вокзале-подразделений региональной дирекции вокзалов. Выписка наименований разделов из технологического процесса работы вокзального комплекса.**

Организацию работы вокзала регламентирует технологический процесс. Он должен предусматривать прогрессивную систему оформления проездных документов пассажирам и перевозки багажа, специализацию работы каждого подразделения вокзала, четкую последовательность и минимальные затраты времени на выполнение операций, рациональное использование помещений и технических средств, а также меры обеспечения безопасности пассажиров и обслуживающего персонала с учетом применения совершенных средств механизации, автоматизации и передовых методов труда.

Технологический процесс работы вокзала содержит следующие основные разделы:

- *производственная характеристика* вокзала, которая включает в себя следующие данные: число прибывающих и отправляемых дальних, местных и пригородных поездов; количество пассажиров, следующих в этих поездах, с выделением транзитных; объем почтово-багажных перевозок и др.;
- *техническая характеристика* вокзала, которая содержит генеральный план вокзала, где указано: наличие радиотелефонной связи; оборудование механизации механизмами билетных касс; механизмы, применяемые для перемещения багажа и ручной клади, уборки вокзальных помещений и др.;
- *Управление вокзалом*
- *организация продажи билетов (билетно-кассовое обслуживание);*
- *организация работы справочно-информационной службы;*
- *организация пассажиропотоков;*
- *организация работы камер хранения ручной клади и багажного отделения;*
- *обеспечение санитарно гигиенических условий обслуживания пассажиров уборка помещений вокзала, привокзальной территории платформ, оперативное планирование работы вокзала, культурно-бытовое обслуживание пассажиров.*
- *безопасность на вокзале*
- *этика обслуживания*
- *экология*
- *правила технической эксплуатации вокзала*

До его составления проводят *хронометражные наблюдения*, разрабатывают нормы затраты времени на различные операции по каждому производственному подразделению (билетные кассы, справочные бюро, камеры хранения, багажные отделения) и соответствующие технологические графики.

Затем готовят проект технологического процесса и обсуждают его среди работников вокзала.

Принятый проект уточняют и дорабатывают: выявляют возможности совмещения операций, уплотнения рабочего времени, механизации наиболее трудоемких операций, лучшего размещения и использования оборудования и т.д.

Технологический процесс работы вокзалов внеклассных и I класса утверждает начальник пассажирской службы дороги, II и III классов - начальник отделения.

## ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО "РОССИЙСКИЕ ЖЕЛЕЗНЫЕ ДОРОГИ"

### РАСПОРЯЖЕНИЕ от 23 сентября 2020 г. N 2072/р

#### ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ТИПОВОГО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРОЦЕССА РАБОТЫ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА

Список изменяющих документов  
(с изм., внесенными распоряжением ОАО "РЖД" от 10.10.2022 N 2609/р)

В целях унификации требований и совершенствования технологии предоставления услуг пассажирам и посетителям железнодорожного вокзального комплекса:

Распоряжением ОАО "РЖД" от 10.10.2022 N 2609/р в Типовой технологический процесс работы железнодорожного вокзального комплекса были внесены изменения.

1. Утвердить и ввести в действие с 1 декабря 2020 г. прилагаемый Типовой технологический процесс работы железнодорожного вокзального комплекса (далее - Типовой технологический процесс) (не приводится).

2. Начальникам Дирекции железнодорожных вокзалов Геворкяну А.Г. и Центральной дирекции пассажирских обустройств Цуканову Р.А.:

ознакомить до 1 ноября 2020 г. причастных работников с Типовым технологическим процессом;

организовать в подведомственных структурных подразделениях разработку/актуализацию технологических процессов работы железнодорожных вокзальных комплексов с учетом особенностей их работы в соответствии с Типовым технологическим процессом и утвердить их до 1 марта 2021 г.

3. Признать утратившими силу с 1 декабря 2020 г.:

распоряжение ОАО "РЖД" от 25 декабря 2014 г. [N 3134р](#) "Об утверждении Типового технологического процесса работы железнодорожного вокзального комплекса";

распоряжение ОАО "РЖД" от 12 декабря 2016 г. N 2509р "О внесении изменений в распоряжение ОАО "РЖД" от 25 декабря 2014 г. N 3134р";

распоряжение ОАО "РЖД" от 23 апреля 2018 г. N 812/р "О внесении изменений в Типовой технологический процесс работы железнодорожного вокзального комплекса, утвержденный распоряжением ОАО "РЖД" от 25 декабря 2014 г. N 3134р";

распоряжение ОАО "РЖД" от 4 сентября 2019 г. N 1944/р "О внесении изменений в Типовой технологический процесс работы железнодорожного вокзального комплекса, утвержденный распоряжением ОАО "РЖД" от 25 декабря 2014 г. N 3134р".

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на начальника Департамента пассажирских перевозок Костенко Н.Д.

Заместитель генерального  
директора ОАО "РЖД"  
Д.В.ПЕГОВ

Обновляется каждые 5 лет. Последние изменения были 2020 года, с внесением поправок в 2022 году.