

Технология оказания услуги пассажирам и посетителям в стационарной камере хранения

Стационарные камеры хранения предназначены для хранения багажа и ручной клади. Они располагаются в отдельных помещениях, в которых имеются стеллажи для хранения вещей на определенное количество мест и окна для приема и выдачи клади.

Например, на железнодорожном вокзальном комплексе Архангельск стационарные камеры хранения ручной клади располагаются на первом этаже, имеют отдельный вход. Оборудованы стеллажами, рассчитаны на 107 мест, занимаемая площадь 24,2 кв.м. Для сведения пассажиров в камере хранения имеется визуальная информация, в которой указаны: правила хранения ручной клади, прейскурант цен, режим работы камеры хранения.

Стационарные камеры хранения, имеющиеся на крупных вокзалах, могут располагаться: на пути следования пассажиров к поезду (в вестибюле отправления и на выходе в город в вестибюле прибытия). При этом кладовые помещения для хранения ручной клади могут быть объединены и составлять нескольких камер хранения. В отдельных случаях для удобства пассажиров целесообразно иметь такие расположения камер хранения, при котором прибывающий пассажир может сдать вещи по пути следования от поезда в вокзал, а получить при выходе на привокзальную площадь, а пассажир, который отправляется наоборот. Однако, это требует значительное увеличение помещений, средств транспортировки, механизации и может применяться только на крупных вокзалах.

В стационарных камерах хранения работают **кладовщики**. В данный тип камеры хранения можно сдавать ручную кладь в любой упаковке, независимо от ее рода и вида. А некоторые вещи, например как: лыжи, коньки, коляски и тому подобное можно принимать без упаковки. Фрукты, овощи, ягоды, грибы и другие сельскохозяйственные продукты принимаются в любой таре, гарантирующей их сохранность. За естественную порчу сданных на хранение скоропортящихся продуктов железная дорога не несет ответственности.

Вес отдельного места, принимаемого на хранение, не должен превышать пятидесяти килограммов и размера в сумме трех измерений ста восьмидесяти сантиметров. Каждое место должно иметь приспособление, дающее возможность его переносить. Для общей информации пассажирам предоставлены следующие документы: правила хранения ручной клади; прейскурант цен; режим работы камеры хранения.

Организацией работы стационарных камер хранения является жетонная система, при которой используются чекопечатающие автоматы для оплаты за хранение. Кладовщик камеры хранения на каждое место выдает пассажиру специальный жетон, а чек, полученный пассажиром в кассе-автомате, вместе с дубликатом жетона прикрепляет к принятому месту, которое устанавливают на стеллаже согласно нумерации жетона. Кладовщик обязан написать фамилию владельца ручной клади на обратной стороне чека.

При получении вещей из камеры хранения пассажир сдает кладовщику жетон.

Кладовщик спрашивает фамилию пассажира, отыскивает на стеллаже нужное место, сверяет номер жетона с дубликатом, а названную фамилию - с написанной на обороте чека и при их соответствии выдает вещи пассажиру. Полученный жетон кладовщик помещает на отведенное для него место.

Обязанности кладовщика стационарной камеры хранения

Кладовщик стационарной камеры хранения обеспечивает: сохранность ручной клади, сданной на хранение в СКХ; размещать и укладывать ручную кладь на стеллажи и полки в порядке, обеспечивающем сохранность и быстрое нахождение при её выдаче; соблюдать требования охраны труда при эксплуатации контрольно-кассового аппарата.

В течении смены кладовщики выполняют следующие работы:

Обязанности кладовщика перед началом работы:

- расписаться у ЛВОКп вокзала в «Книге явок на работу» и ознакомиться с вновь поступившими телеграммами, указаниями и расположениями;
- принять смену, проверить наличие и запас бланков строгой отчетности (квитанций РС-97М).
- сверить наличие зарегистрированных вещей в «Журнал учета вещей, принятых на хранение» с фактическим наличием их в кладовой.
- проверить передаваемую по смене денежную сумму и квитанции РС-97М от вырученных услуг.

В течение смены кладовщик выполняет следующие работы:

- принимает вещи на хранение при предъявлении владельца документов, удостоверяющих личность;
- регистрирует пассажиров в «Журнал учета вещей, принятых на хранение»;
- оформляет квитанции РС-97М, согласно прейскуранту;
- выдает владельцу вещей корешок квитанции РС-97М, а третий экземпляр квитанции прикрепляется к вещам и принимает их у владельца;
- при получении вещей из камер хранения, пассажир предъявляет документы и квитанцию РС-97М;
- кладовщик сверяет ярлык квитанции и данные документов с записью в «Журнал учета вещей, принятых на хранение»;
- делает отметку в «Журнал учета вещей, принятых на хранение», указывает дату и время выдачи вещей;
- если хранение вещей просрочено, кладовщик выписывает владельцу квитанции РС-97М, на сумму соответствующего хранения за последующие сутки с занятием мест и делает записи в «Журнал учета вещей, принятых на хранение», серию квитанции, сумму на доплату и регистрирует своей подписью;
- ежедневно в определенное время кладовщик производит подсчет суммы денежной выручки по выписанным квитанциям за услуги от подсобно-вспомогательной деятельности;
- заносит в «Книгу учета сдачи выручки по форме РС-97М» начальный и конечный номер и серию РС-97М, записывает сумму от вырученных услуг;
- сдача денежной выручки кассиру-сборщику СЖА производится ежедневно в определенное время, согласно «Порядок инкассирования денежной выручки от подсобно-вспомогательной деятельности»;
- заносит данные в «Журнал учета вещей, принятых на хранение», деньги и квитанции РУ-97М убирает на хранение в сейф, находящийся в кладовой камер хранения.

В конце смены кладовщик стационарной камеры хранения:

- производит подсчет денежных средств и сверяет сумму с заполненными квитанциями РС-97М;
- заносит данные в «Журнал учета вещей, принятых на хранение», деньги и квитанции РС-97М убирает на хранение в сейф, находящийся в кладовой камеры хранения.

Кладовщик несет ответственность:

1. За нарушения порядка приема, хранения и выдачи ручной клади и багажа владельцам;
2. За нарушения правил внутреннего распорядка предприятия и режима работы камер хранения;
3. За допуск посторонних лиц в помещения камер хранения;
4. За нарушение технологического процесса работы камер хранения;
5. За сохранность вещей сданных на хранение;
6. За сохранность, полноту и своевременную инкассацию денежной выручки.

Порядок сдачи ручной клади в стационарную камеру хранения и выдача пассажиру (посетителю) её из стационарной камеры хранения

Ручная кладь, принимаемый на хранение в стационарную камеру хранения должен соответствовать определенным требованиям.

Требования к принимаемой ручной клади:

1. Ручная кладь должна быть в чистой, целой упаковке или таре, без торчащих острых предметов, иметь приспособление для переноски;
2. Упаковка или тара не должна иметь свисающей бахромы, заусенцев и других неисправностей;
3. Выступающие концы острых предметов (лыжи, лыжные палки, коньки, режущий или колющий инструмент и прочее) должны быть зачехлены или уложены в футляр;
4. Ремни, ручки, пряжки, замки ручной клади должны быть прочными и иметь исправные запорные и фиксирующие устройства. При перемещении ручной клади запорные и фиксирующие устройства не должны самопроизвольно раскрываться;
5. При обнаружении дефектов в таре или упаковке ДЛВОК, приемосдатчик должен вернуть пассажиру ручную кладь для их устранения, либо подписать акт общей формы, составленный кладовщиком камеры хранения.

6. Фрукты, овощи, ягоды, грибы и другие сельскохозяйственные продукты принимаются в любой таре, гарантирующей их сохранность, за естественную порчу сданных на хранение скоропортящихся продуктов.

Примечание - Вес отдельно принимаемого на хранение места ручной клади не должен превышать 50 кг и каждое место должно иметь приспособление, позволяющее его переносить.

7. Каждая вещь, привязанная к сдаваемой ручной клади, считается как отдельное место.

Требование к размещению принимаемой ручной клади в багажном отделении:

1. Укладывать ручную кладь следует только на специально оборудованных и пронумерованных стеллажах. Не допускается беспорядочная укладка ручной клади, а также размещение ручной клади в проходах между стеллажами, навалом у стен;
2. Установленные проходы между стеллажами должны обеспечивать безопасность прохода работника и быть шириной не менее 1 м. Загромождение установленных проходов не допускается;
3. Стеллажи должны быть очищены от грязи, пыли, остаток упаковки, тары. Не допускается укладывать ручную кладь на неподготовленные места хранения, неисправные стеллажи, перегружать стеллажи;
4. Ручную кладь с выступающими предметами укладывают на стеллаж так, чтобы исключить возможность травмирования работника;
5. Принятую на хранение ручную кладь размещают так, чтобы более тяжелая ручная кладь находилась на нижних полках стеллажа, а легкая на верхних;
6. Не рекомендуется укладывать на верхний ярус стеллажей ручную кладь в стеклянной таре (бутылки, банки), а также крупногабаритную и тяжелую ручную кладь;
7. Наибольший свес (выступающая часть) ручной клади со стеллажа на сторону не должен превышать: в мешковой таре (тканевой, джутовой) - 100 мм, в бумажных мешках, чемоданах, коробках, ящиках - 50 мм.

Помимо стационарных и автоматических камер хранения на железнодорожных вокзалах применяются передвижные камеры хранения. Передвижные камеры хранения используются в крупных городах при наличии двух и более вокзалов для перемещения и доставки вещей, принадлежащих транзитным пассажирам с одного вокзала на другой. Как правило, такие камеры хранения работают круглосуточно с перерывом в пятнадцать минут. Доставку вещей осуществляет кладовщик передвижной камеры хранения, в обязанности которого помимо выдачи и приема вещей входит еще и информирование пассажиров о движении их вещей.

Порядок выдачи ручной клади пассажиру (потребителю) со Склада забытых и невостребованных вещей

Ручная кладь с истекшим сроком хранения выдается пассажиру (потребителю) после подачи им письменного заявления, предъявления паспорта и составлением описи вещей.

После получения вещей со Склада пассажир (потребитель) должен – произвести оплату за каждые просроченные сутки хранения в соответствии с действующим прейскурантом;

- расписаться в получении ручной клади в Книге учета занятости ячеек

АКХ и передачи невостребованной ручной клади на склад;

- заполнить Расписку об отсутствии претензий к организации-исполнителю услуги.

Работник АКХ после принятия заявления от пассажира (потребителя) должен:

- сверить указанные сведения с паспортом пассажира (потребителя);

- оповестить ответственного работника КХ о поступлении заявления от пассажира;

- после проверки пассажиром (потребителем) целостности вещей, получить плату за каждые просроченные сутки хранения в соответствии с действующим прейскурантом;

- заполнить Книгу занятости ячеек АКХ и передачи невостребованной ручной клади на склад;

- проконтролировать полноту и правильность заполнения пассажиром (посетителем) Расписки об отсутствии претензий к работникам организации-исполнителя услуги и администрации вокзального комплекса.

Начальнику _____ вокзала
от _____
паспорт, серия _____ № _____
кем, когда выдан _____
дата выдачи _____

Заявление при утрате жетона

« _____ » _____ 20 ____ г.

1. В связи с утратой жетона № _____ прошу выдать мои вещи:
Род упаковки (сумка, чемодан, рюкзак и т.д.) _____

Опись вещей _____

_____ Прочту выдать мои вещи, указанные в заявлении.

Расписка _____

Вещи мною _____ получены полностью.
(ФИО пассажира)

Выдал _____ « _____ » _____ 20 ____ г.

А К Т

№ _____ от « _____ » _____ 20 ____ г.

приема-передачи не востребовавшихся вещей

Мы, нижеподписавшиеся, комиссия в составе:

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____
(должность, Фамилия И.О.) (должность, Фамилия И.О.) (должность, Фамилия И.О.) (должность, Фамилия И.О.)

Составили настоящий акт о том, что _____ обнаружены
(указать место обнаружения)

вещи: _____
(описание обнаруженных вещей с указанием цвета, отличительных особенностей и др.)

Опись-перечень предметов, находящихся в вещах : _____
(описание обнаруженных предметов с указанием цвета, отличительных особенностей и др.)

Вещи перемещены на склад забытых и найденных вещей.
(В соответствующей ячейке поставить галочку).

Вещи переданы в _____
(в полицию, дет.дом, интернат или др. указать)

Подписи членов комиссии:

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____
(должность, Фамилия И.О.) (должность, Фамилия И.О.) (должность, Фамилия И.О.) (должность, Фамилия И.О.)

Вещи и документы принял _____

АКТ № _____

на уничтожение пищевых продуктов, изъятых из СКХ

« _____ » _____ 20 ____ года вокзал _____

Мы, нижеподписавшиеся, комиссия в составе:

ФИО, должность _____ ФИО, должность _____ ФИО, должность _____ ФИО, должность _____
в присутствии работника ЛОП _____

составили настоящий акт в том, что нами при проведении изъятия вещей из стационарных камер хранения в связи с истечением срока хранения, жетон № _____, обнаружены пищевые продукты.

Опись _____

Пищевые продукты уничтожены.

Подписи членов комиссии: _____

Примечание - АКТ заполняется в 3-х экземплярах, в случае обнаружения пищевых продуктов в вещах пассажира и хранится у ответственного работника СКХ.