

## Размещение пассажиров и посетителей в КМиР

Услуга размещения в КМиР на вокзальном комплексе оказывается пассажирам с детьми до 10 лет (при наличии мест – до 14 лет включительно), беременным женщинам и включает в себя: отдых пассажиров (посетителей) с детьми и беременных женщин;

хранение личных вещей пребывающих в специально выделенных помещениях или ячейках, предназначенных для хранения;

предоставление комнат для пеленания, стирки, игровых комнат, кухни для приготовления пищи; почасовое бесплатное пребывание пассажиров с детьми раннего возраста (до 1-го года), для предоставления возможности кормления и переодевания детей, без предоставления спального места.

Основными задачами КМиР являются:

обеспечение надлежащих санитарно-гигиенических условий пребывания пассажирам с детьми и беременным женщинам;

организация досуга детей раннего, дошкольного и школьного возраста;

патронирование медицинскими сестрами медпункта пассажиров с детьми;

предоставление помещения, оборудованного для приготовления пищи и кормления детей; оказание, при необходимости, содействия в посадке в вагон пассажиров с детьми.

КМиР должны иметь следующие помещения:

гардероб, место для хранения ручной клади и детских колясок; приёмную (оборудованную стойкой (столом) дежурного, диваном, креслом (стульями), столом, вешалкой, применительно к площадям помещений конкретного вокзала);

душевую (оборудованную душевой кабиной, умывальником с зеркалом, полкой для туалетных принадлежностей, крючками для одежды, корзиной для мусора закрытого типа);

комнату для приёма пищи, оборудованную электроплитой, холодильником, шкафами с посудой; комнату для детских игр;

спальные комнаты (оборудованные и оснащённые потолочными или напольными светильниками, прикроватными светильниками, выключателями освещения у входа в номер и у изголовья кровати, кроватями, прикроватной тумбочкой у каждого спального места, прикроватным ковриком у каждой кровати при отсутствии ковров или коврового покрытия, шкафом с полками и вешалкой с плечиками, стульями, зеркалом, плотными занавесями (жалюзи), комплектом постельных принадлежностей и мягкого инвентаря, белья (матрац с наматрацником, две подушки, одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочки, полотенце), графин для воды и стаканы);

туалет (оборудованный туалетной кабиной, умывальником с зеркалом, электрическими розетками, оснащённый туалетной бумагой, мылом, бумажными полотенцами (или электрополотенцем), крючками для одежды, корзиной для мусора закрытого типа, держателем для туалетной бумаги, щеткой для унитаза);

комната для пеленания (оборудованная столиком для пеленания); комната для стирки (оборудованная электрической сушкой для белья и водонагревателем); помещения для хранения чистого белья.

Вне очереди размещаются в КМиР многодетные семьи и матери с детьми до трех лет. При приёме в КМиР граждане должны пройти профилактический осмотр в медпункте вокзального комплекса (заселение производится после предъявления справки из медпункта). В игровой комнате дети могут находиться только с родителями (сопровождающими).

В помещениях КМиР, в зависимости от потребности, разрешается устанавливать ячейки АКХ. Порядок оказания услуги размещения пассажиров (посетителей) в КДО (КМиР)

## **Организация работы дежурного КДО (КМиР)**

### **Дежурный КДО (КМиР) в начале смены должен:**

- указать дату и время заступления на смену, ФИО в Журнале приёма -сдачи смен;
- принять смену, получить информацию у сдающего смену дежурного КДО (КМиР) о поступивших распоряжениях, указаниях по работе;
- ознакомиться с вновь поступившими телеграммами, указаниями, распоряжениями;
- проверить готовность к работе контрольно-кассовой машины, наличие запаса квитанций разных сборов;
- проверить исправность оборудования (ККМ, ячеек предназначенных для хранения личных вещей пребывающих,
- применительно к конкретному вокзальному комплексу и т.д.), при выявленных неисправностях сообщить заведующему КДО (КМиР); проверить соответствие оформленных граждан и продливших пребывание на следующие сутки с записью в Книге регистрации пребывающих пассажиров и Журнале регистрации пребывания командированных работников и членов локомотивных бригад ОАО «РЖД» в КДО вокзального комплекса;
- проверить соответствие записи в Журнале приема на хранение личных вещей пребывающих с фактическим количеством сданных вещей и наличие на сданных вещах пребывающих ярлыка.
- расписаться в Книге регистрации пребывающих пассажиров, указав при этом дату, время, ФИО дежурного КДО (КМиР) принявшего смену.

### **В течение смены дежурный КДО (КМиР) должен:**

- информировать пребывающих о правилах нахождения в КДО (КМиР);
- при возникновении конфликтных ситуаций с гражданами сообщать заведующему КДО (КМиР) или дежурному помощнику начальника вокзала;
- осуществлять операции на контрольно-кассовом аппарате в соответствии с нормативными документами,
- регламентирующими организацию работы на контрольно-кассовой машине;
- в случае технической неисправности контрольно-кассовой машины или отключении электроснабжения сообщать заведующему КДО (КМиР) или дежурному помощнику начальника вокзала. До устранения неисправностей принимать плату за оказанные услуги по квитанциям разных сборов формы РС-97М, в соответствии с нормативными документами, регламентирующими организацию работы по квитанциям формы РС-97М;
- соблюдать финансовую дисциплину при расчетах с пребывающим и обращении с выручкой;
- осуществлять визуальный контроль за содержанием в чистоте помещений и исправности оборудования КДО (КМиР), в случаях обнаружения поломки оборудования, мебели сообщать заведующему КДО (КМиР) или дежурному помощнику начальника вокзала;
- соблюдать правила по приему и размещению граждан, командированных работников ОАО «РЖД», бронирования мест, оказанию дополнительных платных услуг;
- производить побудку по просьбе пребывающих к определенному времени;
- осуществлять контроль за нахождением в КДО (КМиР) посторонних лиц;
- в случае необходимости вызвать бригаду скорой помощи или врача;
- регистрировать заявки на бронирование мест в КДО в Журнале бронирования мест в КДО пассажирам, командированным работникам ОАО «РЖД» и членам локомотивных бригад;
- в 11 –30 (за полчаса до наступления единого расчетного часа) напомнить пребывающему о наступлении расчетного часа в 12 –00 и необходимости либо продлить пребывание в КДО (КМиР) на следующий срок, либо освободить занимаемое место;

осуществлять контроль за обеспечением правопорядка, обеспечивать сохранность личных вещей пребывающих, сданных на хранение в отдельно выделенное помещение КДО (КМиР) или ячейки предназначенные для хранения вещей, путём периодического визуального наблюдения за обстановкой;

заполнять отчетно-финансовые документы (Книга учета продажи услуг формы ЛУ-39, Журнал кассира-операциониста, Книга запаса формы ЛУ-7, Книга оформления услуг по квитанциям разных сборов формы РС-97М и КХ-21 формы ЛУ-8) установленным порядком, в соответствии с нормативными документами регламентирующими организацию работы

на контрольно - кассовой машине, а также по квитанциям разных сборов.

**При обращении граждан дежурный КДО (КМиР) должен:**

ознакомить их с правилами пребывания в КДО (КМиР) и действующим прейскурантом на предоставление услуг в КДО (КМиР); показать условия пребывания (номер);

предоставить Анкету для заполнения; принять документ, удостоверяющий личность и Анкету; сверить фото, проверить наличие прописки (регистрации), соответствие заполненных данных указанных в Анкете с данными предоставленного документа личности;

занести данные в Книгу регистрации пребывающих пассажиров;

принять плату согласно действующему прейскуранту. При расчете с клиентом определить общую сумму услуги, назвать её, получить деньги, полученную сумму подсчитать в присутствии клиента, четко назвать её и положить деньги отдельно на виду у клиента, пробить чек, затем подсчитать сдачу (если она есть), сообщить сумму сдачи и вручить её вместе с чеком клиенту или квитанцией разных сборов формы РС-97М;

сообщить номер комнаты, выдать ключ от занимаемого номера и при необходимости проводить до него;

при необходимости выдать номерную Справку о пребывании гражданина в КДО (КМиР) вокзального комплекса (не выдается работникам структурных подразделений ОАО «РЖД»). Справка выписывается в 2-х экземплярах, с обязательным заполнением всех граф (в графу «место требования» вписывается полное название организации, куда

предоставляется Справка). Первый экземпляр Справки выдается пребывающему, второй экземпляр (возможна ксерокопия) подшивается в папку «Справки по месту требования». Номер Справки регистрируется в Книге регистрации пребывающих пассажиров.

**При обращении командированных работников ОАО «РЖД» и членов локомотивных бригад (далее командированный работник), дежурный КДО должен:**

проверить наличие забронированных мест по Журналу бронирования мест в комнатах отдыха вокзала командированных работников ОАО «РЖД»; В случаях, если номер 2-х, 3-х или 4-х местный, ключ выдается один на всех пребывающих

и сдается дежурному КДО последним пребывающим, который покидает номер.

ознакомить их с правилами пребывания в КДО, действующим прейскурантом на дополнительные платные услуги предоставляемые в КДО;

запросить паспорт, служебное удостоверение и командировочное удостоверение;

сверить фото, данные командированного работника с предоставленными документами;

занести данные командированного работника в Журнал регистрации пребывания командированных работников ОАО «РЖД» и членов локомотивных бригад;

сообщить номер комнаты, выдать ключ от занимаемого номера и при необходимости проводить до него.

При обращении командированного работника без бронирования места заселение производится установленным порядком в тех случаях, если есть незабронированные свободные места согласно установленной квоте 25% от общего количества мест в КДО конкретного вокзального комплекса. В случаях отсутствия свободных мест согласно установленной квоте 25% от общего количества мест в КДО дежурный КДО должен: отказать командированному работнику в расселении в КДО вокзального комплекса;

выдать командированному работнику номерную Справку, зарегистрированную Журнале выдачи справок об отсутствии мест по установленной квоте для командированных работников ОАО «РЖД» и членов локомотивных бригад;

извиниться за доставленные неудобства и предложить воспользоваться услугами гостиницы вокзального комплекса (при её наличии) или ближайших гостиниц в городе.

В случае отказа пребывающего от пользования услугами КДО (КМиР) дежурный КДО (КМиР) должен:

предложить заполнить заявление на возврат денежной суммы;

в присутствии пребывающего составить Акт формы КМ-3 о возврате денежных сумм пассажиру по неиспользованному кассовому чеку;

предложить оформить расписку о получении денежной суммы, внесенной ранее;

зарегистрировать Акт формы КМ-3 о возврате денежной суммы в Книге регистрации актов о возврате денежной суммы пассажирам (потребителям) по неиспользованным кассовым чекам;

акт о возврате денежных сумм по неиспользованным кассовым чекам, кассовый чек и расписку пребывающего вместе со всеми отчетными документами сдать установленным порядком.

При отказе гражданина от пользования услугами КДО (КМиР) за 2 часа ему возвращается полная стоимость пребывания, за исключением суммы за бронирование.

При желании пребывающего воспользоваться услугой хранения личных вещей дежурный КДО (КМиР) должен:

ознакомить с правилами, сроками хранения, стоимостью предоставляемой услуги;

принять на хранение личные вещи (за исключением запрещенных);

зарегистрировать сдачу личных вещей в Журнале приема на хранение личных вещей пребывающих;

принять плату за оказываемую услугу;

в случае размещения личных вещей пребывающего в отдельно выделенном помещении КДО (КМиР) заполнить ярлык – первая часть . Порядок возврата денежных сумм при ошибочно пробитом кассовом чеке, при выселении

клиента ранее оплаченного срока пребывания и в других случаях должен осуществляться в соответствии с действующим законодательством РФ.

### **Документация в КДО**

1. Анкета, заполняемая пассажиров при регистрации в КДО
2. Журнал приема сдачи смен работника КДО вокзала \_\_\_\_\_
3. Журнал регистрации пассажиров в КДО вокзала \_\_\_\_\_
4. Журнал о предоставлении командировочным работникам ОАО «РЖД» и членам локомотивных бригад мест для проживания в КДО вокзала \_\_\_\_\_
5. Технологический процесс организации КДО вокзала \_\_\_\_\_
6. Прейскурант цен на основные и дополнительные услуги
7. Перечень лиц, обсуживающихся вне очереди
8. Схема расположения КДО на вокзале.

## Технология оказания услуг работником КДО

**Услуга** – результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя.

### Работник КДО обязан:

#### ➤ **Начало смены:**

- Проверить наличие беджа
- Расписаться в журнале «приема сдачи» смены
- Ознакомиться с поступившими документами
- Проверить исправность оборудования

#### ➤ **В течение смены:**

- Информирование пассажиров о стоимости пользования дополнительными услугами и правилами внутреннего распорядка
- Производить влажную уборку в помещениях КДО
- При освобождении пассажиром места, производит обтирание мебели и смену постельного белья
- Сбор грязного постельного белья, подготовка к отправке в прачечную
- Не реже 2х раз в год готовит для сдачи мягкий инвентарь в прачечную для обработки
- При обнаружении оставленных вещей пассажиром, составляет комиссию.

#### ➤ **В конце смены:**

- Проверить исправность оборудования
- При неисправностях, недостатках, опасности сообщить сменному помощнику начальника вокзала (СПНВ)
- Сообщить СПНВ о всех происшествиях и нестандартных ситуациях.
- Не оставлять на рабочем месте сгораемые отходы производства
- Принимать меры, при возникновении замечаний по качеству и объему выполняемой работы
- Заполнить журнал о «Приема сдачи смен» и расписаться в нем

### **Запрещается:**

- ✓ Оставлять после смены, включенные в электросеть электрические приборы, которые разрешены в помещении
- ✓ Находиться на рабочем месте в состоянии алкогольного наркотического опьянения
- ✓ Находиться на железнодорожных путях вокзала
- ✓ Хранить на рабочем месте личные денежные средства