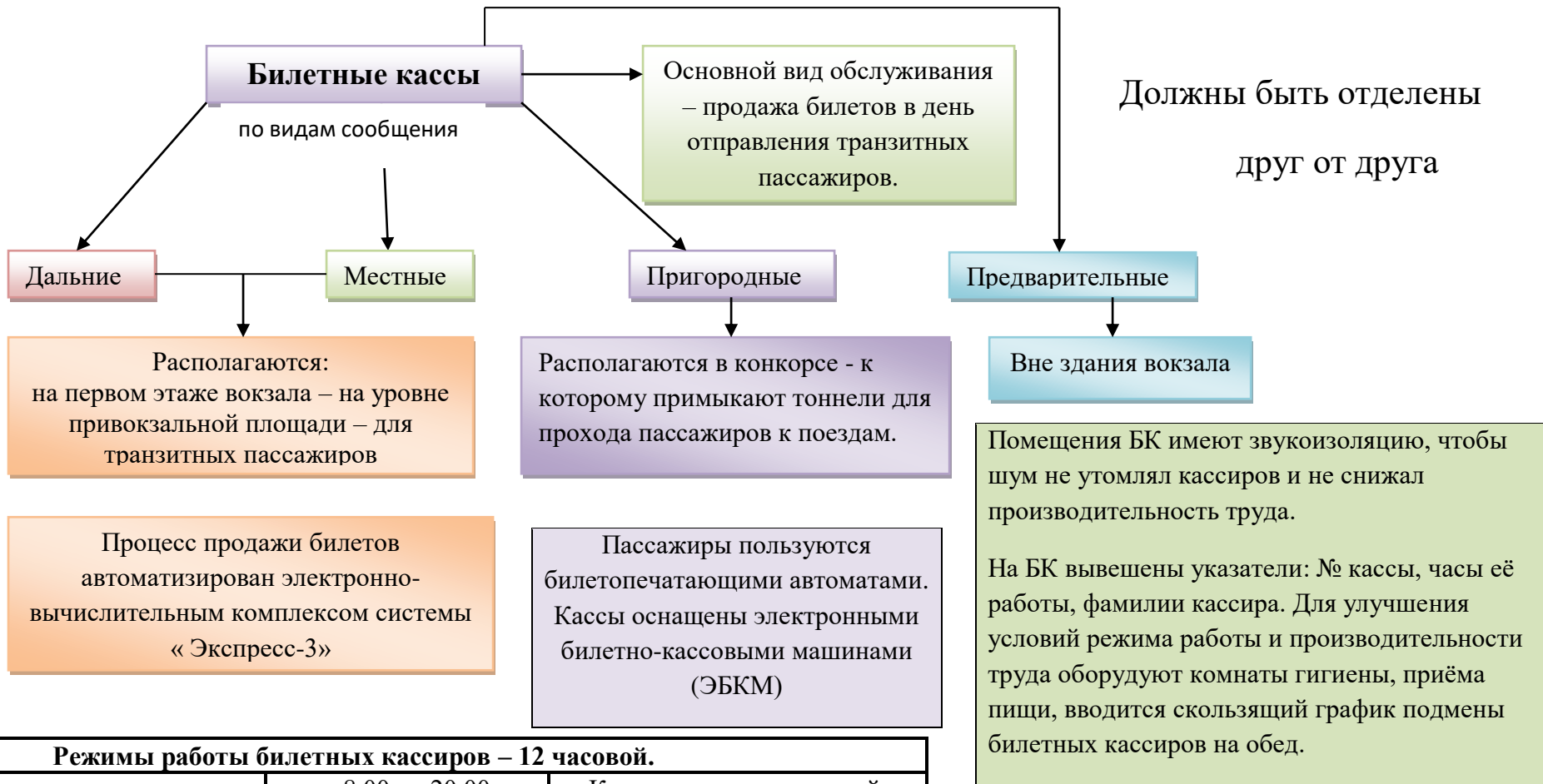


## Специализация и режим работы билетных касс на внеклассных вокзалах



Режимы работы билетных кассиров – 12 часовой.		
<i>Предварительные кассы</i>	с 8.00 до 20.00	Кроме праздничных дней.
	с 7.00 до 22.00	При массовых перевозках переходят на режим работы
<i>Транзитные кассы</i>	круглосуточно	Смена кассиров в 8.00 и 20.00
<i>Пригородные кассы</i>	круглосуточно	С 8.00 до 20.00

Часть билетных кассиров работает по скользящему графику-« утро» -« вечер» с 7.00- до 23.00  
Цель : увеличить число касс когда начинает работать городской транспорт и возрастает приток пассажиров , а так же для сохранения числа касс после 20 часов, когда ещё имеется большой поток пассажиров.

**РУКОВОДСТВО:**

Возглавляет билетные кассы-  
**заместитель начальника вокзала по  
продаже билетов**  
Руководят билетными кассами -  
**заведующие** ( транзитные и  
пригородные –свою, предварительные

Технология билетно-кассового обслуживания пассажиров на железнодорожном вокзальном комплексе зависит от способа оформления проездного документа:

- в билетной кассе;
- в транзакционном терминале самообслуживания или билетопечатающем автомате.

Перечень билетно-кассовых услуг, предоставляемых пассажирам на железнодорожном вокзальном комплексе в зависимости от его класса, приведен в табл. 23.

Таблица 23

**Перечень билетно-кассовых услуг, оказываемых на железнодорожном вокзальном комплексе в соответствии с его классом**

№ п/п	Наименование услуги	Класс вокзального комплекса				
		Внекл.	I	II	III	IV
<b>1</b>	<b>Билетно-кассовые услуги, оказываемые в билетной кассе</b>					
1.1	Оформление проездных документов на все категории пассажирских поездов, отправляющихся со станции, на которой находится вокзальный комплекс	+	+	+	+	+
1.2	Оформление возврата проездных документов	+	+	+	+	+
1.3	Оформление проездных документов на обратный проезд и на проезд от другой станции	+	+	+	+	+
1.4	Оформление проездных документов на другие виды транспорта	^T58	+	-		-
1.5	Распечатка проездных документов, ранее оплаченных через Интернет <sup>1"14</sup>	+	+	+	+	+
<b>2</b>	<b>Билетно-кассовые услуги, оказываемые с помощью транзакционных терминалов самообслуживания (ТТС) и билетопечатающих автоматов (БПА)</b>					
2.1	Оформление проездных документов на соответствующие категории пассажирских поездов	+	+	+	+	
2.2	Распечатка проездных документов, ранее оплаченных через Интернет	+	+	+	+	-

Рекомендуемое для качественного своевременного обслуживания пассажиров количество билетных касс, билетопечатающих автоматов и ТТС необходимо определять согласно установленной методике. На вокзальном комплексе необходимо предусматривать адаптированные в соответствии с действующими нормативными документами кассы для маломобильных групп населения в зависимости от пассажиропотока данной категории пользователей, но не менее одной каждого типа.

В технологическом процессе работы конкретного вокзального комплекса должно быть приведено количество билетных касс с указанием их специализации, ТТС и билетопечатающих автоматов, а также установлен режим работы билетных касс (число работающих билетных касс в часы интенсивных и неинтенсивных перевозок).

Билетные кассы рекомендуется располагать группами, объединяя их по категориям обслуживаемых пассажиров (при значительных пассажиропотоках различных категорий). Билетные кассы на железнодорожном вокзальном комплексе могут быть в виде кабин- киосков или касс открытого типа.

Рекомендуется, по не обязательно наличие.

В случае отсутствия возможности распечатки с помощью транзакционных терминалов самообслуживания.

Зоны накопления пассажиров перед кассами открытого типа должны быть оборудованы поручнями-ограждениями для регулирования пассажиропотока в случае возникновения очередей.

В непосредственной близости к билетным кассам в местах, удобных для восприятия пассажирами и посетителями вокзального комплекса, должна размещаться информация предусмотренная требованиями Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом и другими нормативными документами.

Технология продажи проездных документов, используемое оборудование в билетных кассах железнодорожного вокзального комплекса, порядок пользования ТТС, билетопечатающих автоматов и их обслуживания определяются организацией, оказывающей билетно-кассовые услуги, и согласовываются с начальником вокзального комплекса. Один раз в 4 часа ответственный, назначенный начальником вокзала, должен осуществлять контроль за работой билетных касс. Результаты проверок фиксируются в Журнале 4-х часового мониторинга билетных касс и обобщенных отчетах за неделю по работе билетных касс.

При наличии на вокзальном комплексе автоматизированных систем ТТС, билетопечатающих автоматов не реже одного раза в день ответственный, назначенный начальником вокзала, должен осуществлять проверку работы терминалов с составлением соответствующего отчета, о выявленных неисправностях сообщать дежурному представителю перевозчика.

При наличии на вокзальном комплексе автоматизированной системы контроля оплаты и учета проезда, ответственный, назначенный начальником вокзала, не реже двух раз в день должен осуществлять проверку работы комплекса с оформлением соответствующего акта.

В случае установления фактов образования очередей у окон билетных касс (сверх установленных нормативов, устанавливаемых перевозчиком), начальником вокзала (дежурным помощником начальником вокзала) совместно с организацией, оказывающей билетно-кассовые услуги, должны приниматься меры по устранению и дальнейшему недопущению очередей. Отчет об установлении фактов образования очередей и принятых мерах составляется по установленной форме.

