

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего профессионального образования
«Московский государственный университет
путей сообщения»**

Институт управления и информационных технологий

Кафедра «Транспортный бизнес»

С.П. Вакуленко, Е.В. Копылова, Е.Б. Куликова

**Технология работы и
эксплуатация железнодорожных
вокзальных комплексов**

Учебное пособие

Москва – 2015

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего профессионального образования
«Московский государственный университет
путей сообщения»**

Институт управления и информационных технологий

Кафедра «Транспортный бизнес»

С.П. Вакуленко, Е.В. Копылова, Е.Б. Куликова

**Технология работы и
эксплуатация железнодорожных вокзальных
комплексов**

Рекомендовано редакционно-издательским советом университета в
качестве учебного пособия для студентов специальности 23.05.04
«Эксплуатация железных дорог»

Москва – 2015

УДК 656.211

В12

Вакуленко С.П., Копылова Е.В., Куликова Е.Б.. Технология работы и эксплуатация железнодорожных вокзальных комплексов: Учебное пособие. – М.: МГУПС (МИИТ), 2015. – 270 с.

Настоящее учебное пособие посвящено особенностям технологии работы и эксплуатации железнодорожных вокзальных комплексов. В пособии приведены основные термины и определения, связанные со спецификой инфраструктуры пассажирского комплекса, с порядком обслуживания пассажиров и посетителей на объектах вокзальной инфраструктуры, а также особенностями управления и эксплуатации железнодорожных вокзальных комплексов. Изложены принципы классификации железнодорожных вокзальных комплексов. Детализированы требования к оборудованию и техническим средствам, используемым для обслуживания пассажиров и посетителей на территории железнодорожного вокзального комплекса. Учебное пособие может использоваться учащимися всех специальностей и специализаций, направлений и профилей, связанных с эксплуатацией и обслуживанием объектов вокзальной инфраструктуры.

Рецензенты: Ротанов А.Н. – заместитель начальника Департамента управления бизнес-блоком «Пассажирские перевозки» ОАО «РЖД».

Добровольский С.Н. – начальник службы организации обслуживания на вокзалах Дирекции железнодорожных вокзалов – филиала ОАО «РЖД».

Солдаткин В.И. – к.т.н., доцент кафедры «Управление эксплуатационной работой, станции и узлы» Самарского государственного университета путей сообщения.

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	7
1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	9
2. РОЛЬ И ФУНКЦИИ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ВОКЗАЛЬНЫХ КОМПЛЕКСОВ	19
3. НАЗНАЧЕНИЕ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА.....	23
4. СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫМИ ВОКЗАЛЬНЫМИ КОМПЛЕКСАМИ.....	29
5. ОСОБЕННОСТИ ПРАВОВОГО РЕЖИМА И ФОРМ УПРАВЛЕНИЯ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫМИ ВОКЗАЛЬНЫМИ КОМПЛЕКСАМИ	33
6. КЛАССИФИКАЦИЯ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ВОКЗАЛЬНЫХ КОМПЛЕКСОВ	36
7. ПРОИЗВОДСТВЕННО-ТЕХНИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА	39
7.1 Типы железнодорожных вокзальных комплексов.....	39
7.2 Элементы железнодорожного вокзального комплекса	44
7.3 Техническое оснащение железнодорожного вокзального комплекса	46
8. ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ЛИНИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассаЖИРОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ВОКЗАЛЬНОМ КОМПЛЕКСЕ.....	48
9. ФУНКЦИОНАЛЬНОЕ ЗОНИРОВАНИЕ ПЛОЩАДЕЙ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА	50
9.1 Функциональное зонирование привокзальной площади	50
9.2 Функциональное зонирование площадей пассажирского здания железнодорожного вокзального комплекса.....	52
9.3 Функциональное зонирование пассажирского перрона	55
10. ТЕХНОЛОГИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПассаЖИРАМ И ПОСЕТИТЕЛЯМ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ВОКЗАЛЬНОМ КОМПЛЕКСЕ	59
10.1 Основные положения	59
10.2 Информационно-справочное обслуживание на вокзальном комплексе	62
10.2.1 Общие требования	62
10.2.2 Технология оказания информационно-справочной услуги пассажирам и посетителям.....	69
10.3 Билетно-кассовое обслуживание на вокзальном комплексе.....	77
10.4 Услуги по перемещению ручной клади и багажа пассажиров на вокзальном комплексе	86

10.5 Услуги по хранению ручной клади пассажиров и вещей посетителей на вокзальном комплексе	90
10.5.1 Общие требования	90
10.5.2 Технология оказания услуги пассажирам и посетителям с СКХ	95
10.5.3 Технология оказания услуги пассажирам и посетителям в АКХ.....	101
10.5.4 Порядок выдачи ручной клади пассажиру (потребителю) со Склада забытых и невостробованных вещей	108
10.5.5 Услуга приёма-выдачи грузобагажа на особых условиях	109
10.6 Услуги по приему, погрузке, выгрузке и выдаче ручной клади, багажа и грузобагажа	114
10.6.1 Услуги по проверке ручной клади и приему багажа к перевозке	114
10.6.2 Услуги по приёму, погрузке, выгрузке и выдаче багажа и грузобагажа	114
10.6.2.1 Общие положения.....	114
10.6.2.2 Порядок приёма и оформления перевозки багажа	117
10.6.2.3 Порядок выдачи багажа	121
10.6.2.4 Порядок приема и оформления перевозки грузобагажа.....	123
10.6.2.5 Порядок выдачи грузобагажа	127
10.6.2.6 Утрата, недостача и повреждение багажа и грузобагажа	128
10.6.2.7 Порядок погрузки и выгрузки багажа и грузобагажа в багажные вагоны поездов	131
10.6.2.8 Порядок приёма, обработки и выдачи таможенного груза.....	132
10.6.2.9 Порядок организации розыска багажа и грузобагажа	137
10.7 Услуги по парковке личного автотранспорта	142
10.8 Организация посадки и высадки пассажиров в поезд на вокзальном комплексе	156
10.8.1 Посадка и высадка пассажира в поезд	156
10.8.2 Посадка и высадка организованных групп пассажиров	160
10.9 Организация обслуживания МГН на вокзальных комплексах	165
10.10 Услуги размещения пассажиров железнодорожного транспорта и посетителей на вокзальном комплексе.....	168
10.10.1 Общие требования.....	168
10.10.2 Размещение пассажиров и посетителей в КДО	176
10.10.3 Размещение пассажиров и посетителей в КМиР.....	178

10.10.4	Организация работы дежурного КДО (КМиР)	180
10.10.5	Организация работы кладовщика	188
10.10.6	Организация работы горничной	190
10.10.7	Организация работы уборщика.....	192
10.11	Услуги залов повышенной комфортности	194
10.12	Услуги залов официальных лиц и делегаций.....	196
10.13	Услуги предприятий потребительского рынка	205
10.14	Организация работы медицинского пункта на территории вокзального комплекса	210
10.15	Обеспечение санитарно-гигиенических условий пребывания пассажиров и посетителей на территории вокзального комплекса	216
10.15.1	Общие требования	216
10.15.2	Виды и периодичность проведения уборки вокзального комплекса.....	218
10.15.3	Требования к кладовым и уборочному инвентарю	222
10.15.4	Услуги санитарных комнат	223
	Таблица 10.8 – Рекомендуемые виды и периодичность уборки санитарных комнат.....	227
10.15.5	Организация работ по уборке территории вокзального комплекса	231
10.15.6	Контроль санитарного состояния помещений и территории вокзального комплекса	239
10.16	Этика обслуживания пассажиров и посетителей на вокзальном комплексе	240
10.17	Порядок ведения Книги отзывов и предложений.....	250
11.	ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ НА ТЕРРИТОРИИ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА	252
11.1.	Общие положения	252
12.	ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ДВИЖЕНИЯ ПОЕЗДОВ НА ВОКЗАЛЬНОМ КОМПЛЕКСЕ.....	253
11.2.1	Организация и проведение «Дня безопасности» на вокзальном комплексе	253
13.	ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ КОМИССИОННОГО МЕСЯЧНОГО И ЕЖЕСМЕННОГО ОСМОТРА ЗДАНИЙ И СООРУЖЕНИЙ ВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА	255
14.	ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЛИЧНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ПассажиРОВ, ПОСЕТИТЕЛЕЙ И РАБОТНИКОВ ВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА	257
15.	ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ НА ТЕРРИТОРИИ ВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА	260

16. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ НА ВОКЗАЛЬНОМ КОМПЛЕКСЕ.....	265
17. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ	265
18. ОПЕРАТИВНОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СМЕНЫ НА ВОКЗАЛЬНОМ КОМПЛЕКСЕ	268
18.1 Оперативное планирование работы и суточный план-график работы вокзального комплекса.....	268
18.2 Организация работы дежурного помощника начальника вокзала.....	272
19. ЭКСПЛУАТАЦИЯ ЗДАНИЙ И СООРУЖЕНИЙ ВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА	275
20. ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ИНЖЕНЕРНЫХ СЕТЕЙ И ОБОРУДОВАНИЯ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА	278
21. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ	279
22. ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА С ПРЕДПРИЯТИЯМИ ИНФРАСТРУКТУРЫ, ПЕРЕВОЗЧИКАМИ, АРЕНДАТОРАМИ И АУТСОРСИНГОВЫМИ КОМПАНИЯМИ.....	280
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	285

ВВЕДЕНИЕ

В условиях создания бизнес-блока «Пассажирские перевозки» и развития перспективной модели управления Холдингом «РЖД» возрастают требования к эффективности производственной деятельности всех его бизнес-единиц. С целью обеспечения высокого уровня дохода от ведения бизнеса в соответствии со стратегическими задачами Холдинга, бизнес-единицы, отвечающие за предоставление услуг вокзальной инфраструктуры, расширяют сферу и границы своей деятельности. В этой связи осуществляется переход от понятия «вокзал» к понятию «вокзальный комплекс», которое включает в себя кроме собственно здания вокзала привокзальные площади, пассажирские перроны, вспомогательные здания и сооружения с торговыми и деловыми функциями, предоставляющие широкий спектр услуг и дополнительных сервисов для обслуживания как пассажиров железнодорожного транспорта, так и посетителей вокзальных комплексов.

В то же время в большинстве случаев железнодорожный вокзальный комплекс – узловой элемент планировочной структуры города, несущий, кроме транспортной и сервисной, информационную, имиджевую, культурную и историческую функции, а также центр мобильности населения, обеспечивающий взаимосвязь с транспортной сетью и инфраструктурой города. Все это делает железнодорожные вокзальные комплексы основными элементами, на базе которых формируются транспортно-пересадочные узлы и транспортно-пересадочные комплексы города, мегаполиса.

Качественное и безопасное обслуживание различных категорий пассажиров железнодорожного вокзального комплекса и его посетителей обеспечивается непрерывной и сложной связью и взаимодействием с рядом структурных подразделений, филиалов, дочерних и зависимых обществ ОАО «РЖД», которые находят отражение в технологии работы и эксплуатации

железнодорожного вокзального комплекса. Настоящее учебное пособие определяет общие требования к организации основных бизнес-процессов, осуществляемых на железнодорожных вокзальных комплексах и отдельных их элементах.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем учебном пособии используются следующие термины с соответствующими определениями:

Автоматизированная парковочная система – система, обеспечивающая контроль за доступом транспортных средств на территорию парковки, а также контроль за своевременной оплатой услуг по организации парковки.

Агент – юридическое или физическое лицо, совершающее определенные действия по поручению другого лица от его имени и за его счет, однако без права подписи документов по сделкам.

Анфилада – ряд последовательно примыкающих друг к другу пространственных элементов (помещений), расположенных на одной оси, создавая сквозную перспективу.

Арендатор – юридическое или физическое лицо, заключившее с собственником какого-либо имущества (или уполномоченным им лицом) договор аренды (имущественного найма) и получившее во временное владение и пользование (либо только пользование) такое имущество.

Атриум – многоуровневое внутреннее пространство здания с верхним светом, с поэтажными галереями, на которые выходят помещения различного назначения.

Аутсорсер – специализированная организация (индивидуальный предприниматель), которая специализируется в области выполнения конкретных работ (услуг) и обладает соответствующим опытом, знаниями и техническими средствами, выполняющая для филиала отдельные виды работ (услуг) на договорной основе.

Аутсорсинг – способ оптимизации деятельности филиалов за счет концентрации усилий на осуществлении основных видов деятельности и передачи выполнения отдельных видов работ (услуг) специализированным

организациям (индивидуальным предпринимателям) на договорной основе с соответствующим сокращением персонала филиалов.

Багаж – вещи пассажира, принятые в установленном порядке для перевозки в пассажирском или почтово-багажном поезде до железнодорожной станции назначения, указанной в проездном документе (билете).

Балансодержатель – собственник или юридическое лицо, которое по договору с собственником содержит на балансе соответствующее имущество, а также ведет бухгалтерскую, статистическую и другую предусмотренную законодательством отчетность, осуществляет расчеты средств, необходимых для своевременного проведения капитального и текущего ремонтов и содержания, а также обеспечивает управление этим имуществом и несет ответственность за его эксплуатацию в соответствии с законом.

Безопасность информационная – состояние защищенности информации, при котором обеспечиваются такие её характеристики, как конфиденциальность, целостность и доступность.

Безопасность пассажира – состояние защищенности пассажиров от вредных факторов, создающих риск (угрозы) для жизни, здоровья и имущества пассажиров.

Визуальные коммуникации – группа небольших специальных устройств, предметов или оборудования, несущих непосредственные сообщения, дающие пассажиру конкретную воспринимаемую зрительно информацию, помогающие пассажиру ориентироваться в пространстве, передвигаться и действовать с учетом рациональных условий осуществления функционального процесса на вокзале станции (остановочном пункте).

Владелец инфраструктуры – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие инфраструктуру на праве собственности или на ином праве и оказывающие услуги по ее использованию на основании соответствующего договора.

Вокзальная инфраструктура – здания, сооружения, коммуникации,

инженерные системы, обеспечивающие бесперебойную работу железнодорожного вокзального комплекса, связанную с обслуживанием пассажиров железнодорожного транспорта и других пользователей услуг железнодорожного вокзального комплекса и обеспечением деятельности персонала.

Грузобагаж на особых условиях – отправка, вес которой не превышает 10 кг и размер которой в сумме трех измерений составляет не более 100 см.

Железнодорожная станция – пункт, который разделяет железнодорожную линию на перегоны или блок-участки, обеспечивает функционирование инфраструктуры железнодорожного транспорта, имеет путевое развитие, позволяющее выполнять операции по приему, отправлению и обгону поездов, обслуживанию пассажиров и приему, выдаче грузов, багажа и грузобагажа, а при развитых путевых устройствах – выполнять маневровые работы по расформированию и формированию поездов и технические операции с поездами.

Железнодорожный вокзал – элемент железнодорожной инфраструктуры, комплексный объект недвижимости - часть железнодорожного вокзального комплекса на железнодорожной станции (пассажирском остановочном пункте), здание или комплекс зданий и сооружений, состоящих из помещений, предназначенных для обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта и других пользователей услугами железнодорожного вокзального комплекса, размещения рабочих мест и служебных помещений обслуживающего персонала.

Железнодорожный вокзальный комплекс – совокупность железнодорожного вокзала и прилегающей к нему территории, зданий, сооружений и других объектов конструктивно, технологически или иным образом связанных с железнодорожным вокзалом и подчиненных единому режиму управления, функционирования и развития.

Зарегимливание – обособление технологических функциональных зон

на объектах пассажирской инфраструктуры с целью обеспечения доступа на их территорию на определенных условиях.

Знаки безопасности – цветографическое изображение определённой геометрической формы с использованием сигнальных и контрастных цветов, графических символов и (или) поясняющих надписей, предназначенное для предупреждения людей о непосредственной или возможной опасности, запрещения, предписания или разрешения определённых действий, а также для информирования о расположении объектов и средств, использование которых исключает или снижает воздействие опасных и (или) вредных воздействий.

Индукционные системы – системы, позволяющие передавать без шумовых помех окружающей среды звуковые сигналы (голос собеседника, музыка, информационные сообщения) непосредственно на слуховое устройство людей с ослабленным слухом.

Информационные знаки – носители визуальной информации (вывески наименования станции, остановочного пункта, расписание движения поездов и т.д.).

Информационно-справочное обслуживание – совокупность видов информации, в том числе справочная, оповестительная, предупредительная, предписывающая, запретительная, брендовая, рекламная, передаваемая пассажиру посредством различных источников информации, носителей единых информационных ресурсов (информационные системы), способов и каналов доставки, включая визуальное (зрительное), слуховое и комбинированное воздействие на органы восприятия человека.

Коворкинг – это модель работы, в которой участники, оставаясь независимыми и свободными, используют общее пространство для своей деятельности.

Конкорс – распределительный зал для пассажиров в крупных общественных сооружениях, например, вокзалах, станциях метрополитена, а также в гостиницах, выставочных центрах и др.

Крупногабаритная ручная кладь – вещи пассажиров, сумма измерения которых по длине, ширине и высоте превышает 180 см.

Маломобильные группы населения (далее - МГН) – люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве – инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п..

Малые архитектурные формы – составная часть вокзала станции (остановочного пункта), включающая определённую номенклатуру предметов, сооружений и устройств функционального, информационного и декоративного назначения, предназначенных для улучшения организации потоков, безопасности передвижения и ориентации пассажиров, получения технологической информации, для создания более комфортных условий обслуживания пассажиров, улучшения организации технологических операций и благоустройства вокзала станции (остановочного пункта), повышения их привлекательности и эстетических качеств (скамьи, мусоросборники, информационные стенды, указатели и пр.).

Мнемосхема – схема размещения различных объектов, возможных маршрутов перемещения, выполненная рельефно-графическим способом для слепых и контрастной увеличенной печатью для слабовидящих.

Навес – металлическая, железобетонная или иная конструкция, состоящая из столбчатых несущих элементов и крыши (кровли), располагающаяся над пассажирской платформой или в непосредственной близости от неё, защищающая пассажиров от осадков в виде дождя или снега.

Обеспечение транспортной безопасности – реализация определяемой государством системы правовых, экономических, организационных и иных мер в сфере транспортного комплекса, соответствующих угрозам совершения актов незаконного вмешательства.

Ограничительная линия – линия вдоль края платформы, за которую

запрещается заходить пассажирам до полной остановки поезда.

Парковочное место – специально обозначенное и при необходимости обустроенное и оборудованное место, являющееся в том числе частью автомобильной дороги и (или) примыкающее к проезжей части и (или) тротуару, обочине, эстакаде или мосту либо являющееся частью подэстакадных или подмостовых пространств, площадей и иных объектов улично-дорожной сети, зданий, строений или сооружений и предназначенное для организованной стоянки транспортных средств на платной основе или без взимания платы по решению собственника или иного владельца автомобильной дороги, собственника земельного участка либо собственника соответствующей части здания, строения или сооружения.

Пассажир – физическое лицо, совершающее поездку в поезде по действительному проездному документу либо имеющее проездной документ и находящееся при посадке и высадке на территории железнодорожного вокзала или пассажирской платформы.

Пассажирское здание – совокупность помещений сооружения для обслуживания пассажиров и размещения обслуживающего персонала.

Пассажирские обустройства – комплекс сооружений и устройств обеспечивающих реализацию технологии перевозочного процесса и сервисного обслуживания пассажира (пассажирские платформы, навесы, павильоны, билетные кассы, здания вокзалов, ограждения, малые архитектурные формы, статическая и динамическая визуальная информация).

Пассажирский павильон – сооружение на остановочных пунктах и небольших зонных станциях, с кассовым залом, совмещенное с залом ожидания служебными и вспомогательными помещениями размещаемое на пассажирских платформах или рядом с ними.

Перевозчик – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, принявшие на себя по договору перевозки железнодорожным транспортом общего пользования обязанность перевозки пассажира, вверенного

отправителем багажа, грузобагажа из пункта отправления в пункт назначения, и выдачи багажа, грузобагажа пассажиру, отправителю или уполномоченному на его получение лицу (получателю).

Перрон пассажирский – часть территории вокзала железнодорожной станции или остановочного пункта (её зона, включающая перронные пассажирские платформы, проезды, переходы и другие обустройства), предназначенная для ожидания подвижного состава, посадки (высадки) пассажиров.

Перронные приёмо–отправочные пути – пути у пассажирских платформ для приема-отправления пассажирских поездов дальнего и пригородного сообщения.

Пешеходные сходы – лестничные марши пешеходных тоннелей, мостов и т.д., предназначенные для спуска и подъема пассажиров.

Пешеходный мост – сооружение над транспортными коммуникациями (железнодорожными путями, автомобильными дорогами и т.д.) для перехода пассажиров к зданию вокзала, пассажирским платформам.

Пешеходный переход через железнодорожные пути – оборудованное место пересечения пассажирами железнодорожных путей (одноуровневый, разноуровневый).

Пешеходный тоннель – подземное сооружение под транспортными коммуникациями для прохода пассажиров к зданию вокзала, привокзальной площади, пассажирским платформам.

Пиктограмма – элемент визуальных коммуникаций вокзала станции (остановочного пункта), знак – символического графического изображения, имеющего сходство с отображаемым предметом (объектом, действием, помещением).

Платформа пассажирская железнодорожная – расположенная рядом и приподнятая над уровнем железнодорожных путей площадка, предназначенная для кратковременного накопления пассажиров и их посадки в вагоны или

высадки из них (а также нахождения на ней встречающих и провожающих).

Полоса отвода – земельные участки, прилегающие к железнодорожным путям, земельные участки, занятые железнодорожными путями или предназначенные для размещения таких путей, а также земельные участки, занятые или предназначенные для размещения железнодорожных станций, водоотводных и укрепительных устройств, защитных полос лесов вдоль железнодорожных путей, линий связи, устройств электроснабжения, производственных и иных зданий, строений, сооружений, устройств и других объектов железнодорожного транспорта.

Пользователь услуг железнодорожного вокзального комплекса – организация или лицо, пользующееся услугами железнодорожного вокзального комплекса.

Посетитель – потенциальный пользователь услуги, находящийся на территории железнодорожного вокзального комплекса.

Привокзальная площадь – территория, прилегающая к вокзалу или павильону остановочного пункта с подъездами и подходами, остановочными пунктами общественного и индивидуального транспорта, местами парковки, автостоянками.

Расчетная вместимость здания вокзального комплекса – показатель, производный от пропускной способности, равный общему числу пассажиров и посетителей, одновременно находящихся в здании вокзала, определяется по ведомственным нормам технологического проектирования.

Ручная кладь – вещи пассажиров, перевозимые ими при себе, не зависимо от рода и вида упаковки, которые по своим размерам помещаются в вагонах на местах, предусмотренных для размещения ручной клади, исходя из конструктивных особенностей вагона.

Сигнал – условный видимый или звуковой знак, при помощи которого подается определённый приказ.

Ситуационная помощь – помощь, оказываемая работниками объектов

пассажирской железнодорожной инфраструктуры и работниками перевозчика пассажирам с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата, слуха и зрения из числа инвалидов и других маломобильных граждан.

Тактильное покрытие – покрытие с ощутимым изменением фактуры поверхностного слоя.

Тактильный наземный указатель – средство отображения информации, представляющее собой полосу из различных материалов определенного цвета и рисунка рифления, позволяющих инвалидам по зрению распознавать типы дорожного или напольного покрытия путем осязания стопами ног, тростью или используя остаточное зрение (в зависимости от места установки указатели могут быть наземные и напольные).

Тактильный знак – средство отображения информации, рельефное плоско-выпуклое (тактильное) изделие, обеспечивающее слабовидящим и незрячим людям тактильную доступность к важной информации. Включает знаки доступности, информационные пиктограммы, таблички и иные знаки, изготовленные в соответствии с утвержденными стандартами и сводами правил.

Технический паспорт объекта – основной документ по объекту, содержащий его конструктивную и технико-экономическую характеристику, составляемую с учетом всех архитектурно-планировочных и конструктивных изменений.

Транспортная безопасность – состояние защищенности объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств от актов незаконного вмешательства.

Услуга, предоставляемая пассажиру – услуга, предоставляемая пассажиру на железнодорожном вокзальном комплексе, не связанная с процессом перевозки.

Функциональная зона – территория вокзального комплекса, остановочного пункта, привокзальной площади, пассажирских платформ и т.д.,

несущая определённую функциональную нагрузку – в служебных целях и в целях обслуживания пассажиров.

Центр содействия мобильности ОАО «РЖД» (далее - ЦСМ ОАО «РЖД») – распределительный контактный центр ОАО «РЖД», осуществляющий информационно-сервисное обслуживание маломобильных пользователей железнодорожного транспорта по бесплатному федеральному телефонному номеру 8-800-510-11-11 и каналам электронной почты, передачу участниками перевозочного процесса заявок на обслуживание маломобильных пассажиров и мониторинг их исполнения.

Час «пик» – промежуток времени с систематическим резким увеличением объема работы ТПУ по обслуживанию пассажиров и посетителей.

Чрезвычайная ситуация – обстановка, сложившаяся в результате транспортного происшествия, природного явления, действий (бездействий) работников ОАО «РЖД» или третьих лиц, а также иных обстоятельств, которые могут повлечь или повлекли за собой гибель людей или причинение вреда их здоровью, возникновение экологического или имущественного ущерба, а также репутационных и имиджевых рисков для ОАО «РЖД».

Шрифт Брайля – рельефно-точечный тактильный шрифт, предназначенный для письма и чтения незрячими людьми.

Эвакуация – экстренное удаление людей из опасной для их жизни и здоровья зоны.

2. РОЛЬ И ФУНКЦИИ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ВОКЗАЛЬНЫХ КОМПЛЕКСОВ

В начале XVIII века при возникновении железных дорог вокзалы представляли собой небольшие по размерам здания, которые прежде всего служили увеселительными заведениями для знатной публики. Во второй половине XIX века, с ростом пассажиропотоков, здания вокзалов разрастались и приобретали характер общественных учреждений, наряду с административными или религиозными учреждениями. В начале XX века, по мере развития автомобильного и воздушного транспорта, началось параллельное развитие авто- и аэровокзалов. Это повлекло за собой появление объединённых вокзалов для различных видов транспорта. С ростом скорости передвижения, появлением новых требований к более быстрым пересадкам, повышению качества и разнообразия обслуживания в конце 1980-х годов стали формироваться крупные многофункциональные транспортно-общественные узлы. В большинстве случаев в общественные центры превращались пересадочные узлы метрополитена и железной дороги. В XXI веке тенденцией развития крупного города становится строительство железнодорожных вокзальных комплексов – унифицированных, компактных, учитывающих все современные тенденции транспортных объектов, имеющих достоинства объединённых вокзалов и транспортно-общественных узлов.

Образование вокзальных комплексов (их число, классы, перечень оказываемых услуг и пр.) на территории крупных городов во многом обусловлено:

- экономическим потенциалом города;
- географическим положением города и его ролью в системе расселения;
- культурно-историческим развитием;
- функционально-планировочной организацией соответствующих территорий.

Крупные города обычно являются административными центрами областного и регионального уровней, активно взаимодействующими с ближайшими населёнными пунктами. Сосредоточение в таких городах рабочих мест, общественных, культурных и научно-технических центров, а также развитой системы обслуживания привлекает население пригородов и регионов. Зачастую в результате правильно расположенного и спроектированного вокзального комплекса город может привлекать более качественную и дешёвую рабочую силу. На этом экономическая функция железнодорожного вокзального комплекса не исчерпывается. Правильно спроектированный вокзальный комплекс с применением современных технических средств, оборудования, информационных систем и технологий приводит к экономии и рациональному использованию городских земель, повышению экономической отдачи каждого квадратного метра его территории, сокращению времени пересадки пассажиров и передачи багажа (грузобагажа), экономит энергию и бережно относится к окружающей среде.

Железнодорожные вокзальные комплексы выполняют информационную функцию для города. С одной стороны, на территории вокзального комплекса граждане могут получить разнообразную справочную информацию, а, с другой, статистические данные, собираемые на вокзальном комплексе, могут служить источником для принятия решений представителями бизнеса и администрацией города.

Вокзальные комплексы несут также презентационную, имиджевую функцию для города. Часто первое знакомство приезжего с городом происходит именно на железнодорожном вокзале, куда он прибывает из другого города или страны. От уровня гостеприимства на вокзальном комплексе у приезжих, в том числе иностранных пассажиров, складывается впечатление не только о железной дороге или городе, но и о стране в целом. Особенно это относится к вокзальным комплексам международного значения.

Кроме того, что здания вокзальных комплексов сами по себе зачастую являются произведениями искусства и памятниками архитектуры, они несомненно несут культурную и историческую функции. Вместе с размещением на территории вокзальных комплексов зон культурного обслуживания пассажиров и населения города, вокзальные комплексы в различные периоды времени становятся площадками для проведения культурных мероприятий, выставок как музейных экспонатов, так и современных объектов искусства, организации концертов и т.п.

Важнейшей задачей при организации обслуживания пассажиров и посетителей на территории железнодорожного вокзального комплекса являются не только улучшение транспортной доступности, но и уменьшение конфликта между транспортом и городской средой, а также повышение качества жизни городского населения.

Развитие железнодорожных вокзальных комплексов должно отвечать следующим основным принципам:

1. **Клиентоориентированность** – удовлетворение потребностей пассажиров и посетителей в современной, надёжной и безопасной транспортной инфраструктуре, а также в качественном обслуживании;
2. **Комплексность развития** – комплексный подход к развитию железнодорожного вокзального комплекса совместно с прилегающей к нему территорией не только как части транспортной инфраструктуры, но и как неотъемлемого компонента городской среды, согласованный с проектами и темпами её развития;
3. **Сбалансированность развития** – обеспечение баланса интересов потребителей услуг железнодорожных вокзальных комплексов, органов государственной власти РФ, субъектов РФ, органов местного самоуправления, ОАО «РЖД» и иных хозяйствующих субъектов;
4. **Уникальность развития** – уникальный подход к развитию каждого вокзального комплекса как объекта, обладающего своим

инвестиционным потенциалом, архитектурными, градостроительными и технологическими возможностями;

5. **Эффективность** – повышение доходности от реализации товаров и услуг (в том числе сдачи помещений в аренду) вокзальных комплексов без потери надёжности и безопасности их функционирования, а также снижения потенциала развития.

3. НАЗНАЧЕНИЕ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА

Основным назначением железнодорожного вокзального комплекса является обеспечение безопасного, быстрого и удобного обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта и посетителей железнодорожного вокзального комплекса.

Организация работы железнодорожного вокзального комплекса зависит от специфики пассажирских перевозок на железнодорожном участке, частью инфраструктуры которого является конкретный железнодорожный вокзальный комплекс, категорий и размеров обслуживаемых пассажиропотоков:

- пассажирских поездов дальнего следования;
- скоростных и высокоскоростных пассажирских поездов;
- пригородных и скорых пригородных поездов различных категорий, осуществляющих пригородные, пригородно-городские и внутригородские перевозки;
- пассажирских поездов, осуществляющих перевозку пассажиров между железнодорожными вокзальными комплексами и аэропортами.

Несмотря на то, что вокзальная составляющая заложена в стоимость тарифа на проезд в пассажирских поездах, собираемой суммы как правило недостаточно для развития вокзального комплекса. В то же время железнодорожный вокзальный комплекс генерирует значительные потоки потенциальных покупателей с разным уровнем платёжеспособности. Потребителями дополнительных услуг вокзального комплекса являются не только различные категории пассажиров, но и городское население, проживающее или работающее рядом. Железнодорожный вокзальный комплекс, оставаясь элементом структуры железнодорожного транспорта, все больше становится компонентом инфраструктуры городской территории, объединяющий как транспортные системы разного типа, так и социальные

обслуживающие системы. Выгодное месторасположение многих железнодорожных вокзальных комплексов в центре городов и наличие коммуникаций обуславливает их высокий инвестиционный потенциал как объектов недвижимости, создает возможности для развития торговли, общественного питания и иных видов предпринимательской деятельности, основанных на реализации экономического потенциала пассажиропотока и прилегающих территорий. Именно поэтому во всём мире на территории вокзальных комплексов предоставляется широкий спектр дополнительных услуг торгового, развлекательного и информационного характера, которые позволяют вокзальному комплексу получать дополнительную прибыль для стабильного функционирования и дальнейшего развития.

Предоставление основных и дополнительных услуг пассажирам и посетителям осуществляется в соответствии с классом железнодорожного вокзального комплекса. Перечень услуг, обязательных для предоставления пассажирам и посетителям на территории железнодорожных вокзальных комплексов, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 - Перечень услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям железнодорожного вокзального комплекса

№ п/п	Наименование услуги	Класс вокзального комплекса				
		Внекл	I	II	III	IV
Услуги, включенные в стоимость проезда						
1	Информационно-справочные услуги					
1.1	Визуальная информация	+	+	+	+	+
1.2	Аудиальная информация	+	+	+	+	+
1.3	Устная (аудиовизуальная) информация	+	+	+	-	-
2	Билетно-кассовое обслуживание					
2.1	Обслуживание в билетной кассе	+	+	+	+	+
2.2	БПА, ТТС	+	+	+	+ ¹	-
3	Услуги багажного отделения в день отправления поезда	+ ¹	+ ¹	+ ¹	-	-
4	Зал ожидания	+	+	+	-	-
5	Санитарно-гигиеническое обслуживание					
5.1	Туалет	+	+	+	+	+
5.2	Поддержание чистоты и порядка на территории вокзального комплекса	+	+	+	+	+
6	Медицинское обслуживание					
6.1	Медицинский пункт	+	+	+ ¹	+ ¹	-
6.2	Обеспечение условий для оказания первой медицинской помощи (наличие медицинской аптечки с перечнем необходимых медикаментов)	+	+	+	+	+
7	Поддержание общественного порядка	+	+	+	+	+
Услуги, стоимость которых не включена в стоимость проезда						
1	Информационно-справочные услуги					
1.1	Аудиальная информация	+	+	+	+	+
1.2	Письменная информация	+	+	+	+ ¹	-
1.3	Устная информация	+	+	+	+ ¹	-
2	Билетно-кассовое обслуживание	+	+	+	+	+
3	Услуги багажного отделения	+	+	+	-	-
4	Услуги камеры хранения					
4.1	Услуги приема-выдачи и хранения ручной клади в стационарной камере хранения	+	+	+	-	-
4.2	Услуги автомат. камеры хранения	+	+	+	+ ¹	-
5	Услуги по переносу ручной клади и багажа	+ ¹	+ ¹	-	-	-
6	Услуги размещения и пребывания					
6.1	Комнаты длительного отдыха	+	+ ¹	+ ¹	-	-
6.2	Комнаты матери и ребёнка	+	+ ¹	+ ¹	-	-
6.3	Гостиница	+ ¹	+ ¹	-	-	-

¹ Рекомендуется, но наличие необязательно.

Продолжение Таблицы 3.1.

7	Зал повышенного комфорта	+	¹	¹	-	-
8	Зал официальных делегаций	+	¹	¹	-	-
9	Предприятия сервисного обслуживания и потребительского рынка					
9.1	Транспортные услуги					
9.1.1	Такси	+	+	+	¹	-
9.1.2	Трансфер	+	+	¹	-	-
9.1.3	Аренда автомобилей	+	¹	¹	-	-
9.1.4	Аренда велосипедов	-	-	¹	¹	-
9.2	Коммуникационные услуги					
9.2.1	Интернет-кафе	+	¹	-	-	-
9.2.2	Зона Wi-Fi	+	+	¹	-	-
9.2.3	Телефон (в т.ч. международная связь)	+	+	+	¹	-
9.2.4	Услуга почтовых отправок	+	¹	-	-	-
9.2.5	Почтовый ящик	+	+	+	+	+
9.3	Офисные и бизнес услуги					
9.3.1	Коворкинг – офис	¹	¹	-	-	-
9.3.2	Переговорные, конференц-залы	¹	¹	-	-	-
9.3.3	Копировально-полиграфические и фотоуслуги	+	+	¹	-	-
9.4	Услуги питания					
9.4.1	Рестораны	+	+	¹	-	-
9.4.2	Кафе и предприятия быстрого питания	+	+	+	+	¹
9.5	Услуги бытового обслуживания					
9.5.1	Ремонт обуви и одежды	+	¹	-	-	-
9.5.2	Чистка одежды	+	+	-	-	-
9.5.3	Салон красоты (парикмахерская)	+	+	¹	-	-
9.5.4	Металлоремонт	+	¹	-	-	-
9.6	Санитарно-гигиенические услуги					
9.6.1	Туалет (для посетителей)	+	+	+	+	+
9.6.2	Гигиеническое пространство (душ и пр.)	+	¹	-	-	-
9.7	Банковские услуги					
9.7.1	Услуги банкомата	+	+	+	¹	-
9.7.2	Филиал коммерческого банка	+	¹	-	-	-
9.8	Туристические услуги	+	+	¹	¹	-
9.9	Религиозные услуги (часовни)	¹	¹	-	-	-
9.10	Организация досуга и социально-культурного обслуживания					
9.10.1	Проведение выставок, вернисажей и других социально-культурных мероприятий	+	+	¹	-	-
9.11.2	Детские игровые зоны	+	¹	¹	-	-
9.11.3	Кинотеатр или видео-зал	¹	¹	-	-	-
9.11.4	Рекреационная зона (библиотека, зимний сад и пр.)	+	+	¹	-	-

Продолжение Таблицы 3.1

9.12	Услуги парковки					
9.12.1	Почасовая парковка автомобиля	+	+	+	-	-
9.12.2	Ответственное хранение автомобиля	+	+	-	-	-
9.12.3	Сопутствующее сервисное обслуживание автомобиля (мойка, шиномонтаж, чехлы и пр.)	+ ¹	+ ¹	-	-	-
9.13	Услуги предприятий торговли					
9.13.1	Аптека	+	+	+	-	-
9.13.2	Продовольственные товары	+	+	+	+	+
9.13.3	Промышленные товары	+	+	+	-	-
9.13.4	Сувенирная продукция	+	+ ¹	+ ¹	+ ¹	-
9.13.5	Салон сотовой связи и медиа-продукции	+	+ ¹	+ ¹	-	-
9.13.6	Цветы	+	+	+ ¹	-	-
9.13.7	Печатная продукция, полиграфия и канцелярские принадлежности	+	+	+	+	+

Спектр услуг, предоставляемых отдельным вокзальным комплексом, может варьироваться от минимального количества необходимых до максимального количества целесообразных на основании маркетинговых исследований спроса и соответствующих технико-экономических обоснованиях.

Безусловным требованием при обслуживании пассажиров и посетителей на территории вокзального комплекса является повышение качества обслуживания пассажиров за счет:

- обеспечения безопасности населения на транспорте;
- создания безбарьерной доступной среды для инвалидов и маломобильных групп населения (далее – МГН);
- эффективного зонирования площадей;
- четкого определения технологических линий обслуживания пассажиропотоков;
- обеспечения интеграции железнодорожного с иными видами транспорта;

- повышения коммерческого потенциала площадей вокзальных комплексов и привлечения инвестиций в их развитие, реконструкцию или модернизацию.

В условиях усиливающейся конкуренции между различными видами транспорта необходима постоянная реализация мероприятий связанная с развитием железнодорожных вокзальных комплексов, обеспечивающих не только безусловное повышение качества и увеличение объема сервисных услуг, комфорт и безопасность пребывания пассажиров и посетителей на железнодорожных вокзальных комплексах, но и максимальную эффективность использования вокзальной инфраструктуры, а также недискриминационный доступ к вокзальной инфраструктуре перевозчиков.

4. СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫМИ ВОКЗАЛЬНЫМИ КОМПЛЕКСАМИ

На сегодняшний день обслуживание пассажиров железнодорожного транспорта обеспечивается на 916 вокзалах и вокзальных комплексах, почти двух тысячах остановочных пунктах, осуществляющих продажу проездных документов (билетов), и более чем на двух тысячах остановочных пунктах, осуществляющих только посадку и высадку пассажиров.

В ходе реализации реформы на железнодорожном транспорте советом директоров ОАО «РЖД» 03 марта 2006 года было принято решение о создании филиала в составе ОАО «РЖД» для обеспечения работы крупнейших железнодорожных вокзальных комплексов сети – Дирекции железнодорожных вокзалов – филиала ОАО «РЖД» (далее - ДЖВ). С 1 апреля 2007 года ДЖВ начала свою работу, объединив 16 региональных дирекций железнодорожных вокзалов.

С 01 апреля 2012 года начала свою деятельность Дирекция пассажирских обустройств (далее – ДПО), являющаяся балансодержателем вокзалов, вокзальных комплексов и остановочных пунктов, не вошедших в состав ДЖВ.

В настоящее время на балансе ДЖВ находится 355 крупнейших вокзальных комплексов, составляющих 7% от общего количества вокзальных комплексов на сети российских железных дорог, но при этом обслуживающих более 80% пассажиров дальнего следования и не менее 30% - в пригородном. Общая площадь вокзальных комплексов ДЖВ составляет более 60% всех вокзальных площадей.

Имущественный комплекс ДПО включает в себя 668 вокзалов и вокзальных комплексов, 268 пассажирских зданий и 992 пассажирских павильона и более 14 тысяч пассажирских платформ.

В вертикально-функциональной структуре управления всеми железнодорожными вокзальными комплексами выделяют три уровня:

- центральный уровень – ДЖВ (ЦДПО);
- региональный уровень – Региональная дирекция железнодорожных вокзалов (региональная дирекция пассажирских обустройств);
- линейный уровень – железнодорожный вокзальный комплекс.

Вопросы стратегического развития железнодорожных вокзальных комплексов решает вице-президент ОАО «РЖД» по пассажирским перевозкам. На центральном, региональном и линейном уровнях управление железнодорожными вокзальными комплексами должно обеспечивать выполнение следующих процессов:

- разработка и поддержание в актуальном состоянии концепции и стратегии развития железнодорожных вокзальных комплексов;
- планирование производственно-коммерческого процесса направленного на достижение стратегических задач;
- бюджетирование – обеспечение производственно-коммерческого процесса необходимыми денежными ресурсами;
- учет и инвентаризация недвижимого имущества, оценка стоимости недвижимого имущества и контроль применения единых правил и процедур принятия решения по распоряжению объектами недвижимости;
- маркетинг – выявление требований пользователя и анализ степени их выполнения, разработка эффективных способов оказания (продажи) услуг, разработка моделей услуг;
- коммерческая аренда имущества – обеспечение получения прибыли от сдачи в аренду недвижимого имущества при управлении железнодорожным вокзальным комплексом собственными силами или при смешанном управлении на основе договоров аренды при условии оказания арендаторами необходимых пассажирам услуг с заданным качеством;

- оказание услуг на вокзальном комплексе – организация работы вокзальных комплексов по обеспечению перевозочного процесса во взаимодействии с перевозчиками, а также организация оказания услуг при собственном управлении и при смешанном управлении железнодорожным вокзальным комплексом на основании агентских договоров;
- управление инфраструктурой – обеспечение поддержания и развития инфраструктуры железнодорожного вокзального комплекса до уровня, соответствующего требованиям к качеству оказания услуг и безопасности, установленных государством и ОАО «РЖД»;
- управление производственной средой – обеспечение оказания услуг в условиях, обеспечивающих сохранение здоровья пользователей и обслуживающего персонала;
- управление персоналом – обеспечение производственных и управленческих процессов качественным персоналом;
- обеспечение безопасности движения поездов - предупреждение нарушений безопасности движения поездов на вокзалах, а также снижение рисков их возникновения;
- управление безопасностью – поддержание экономической, информационной и транспортной безопасности на заданном уровне;
- поддержание и развитие системы управления железнодорожными вокзальными комплексами.

ДЖВ (ДПО) должны осуществлять управление процессами предоставления услуг на железнодорожном вокзальном комплексе в рамках требований корпоративной интегрированной системы менеджмента качества ОАО «РЖД».

Для каждого уровня должна быть разработана организационная структура управления с учетом особенностей выполнения процессов и объемов работ,

характерных для данного уровня. Организационную структуру управления железнодорожным вокзальным комплексом требуется утверждать в:

а) положениях о центральной дирекции, региональной дирекции железнодорожных вокзалов и железнодорожном вокзальном комплексе;

б) приказах о распределении обязанностей;

в) положениях о подразделениях;

г) должностных инструкциях.

5. ОСОБЕННОСТИ ПРАВОВОГО РЕЖИМА И ФОРМ УПРАВЛЕНИЯ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫМИ ВОКЗАЛЬНЫМИ КОМПЛЕКСАМИ

Использование имущества железнодорожных вокзальных комплексов балансодержателями в настоящее время осуществляется по следующим направлениям:

- обслуживание пассажиров и посетителей железнодорожных вокзальных комплексов;
- размещение и обеспечение деятельности железнодорожных и сторонних организаций на безвозмездной основе;
- сдача в аренду.

Вокзальные комплексы и земельные участки, на которых они расположены, являются федеральной собственностью. Передача в частную собственность земельных участков с размещением на них железнодорожных вокзальных комплексов, которые относятся к федеральной собственности и имуществу, ограниченному в обороте, запрещена.

Необходимо различать самостоятельные правовые режимы железнодорожного вокзала и привокзальной территории, которые обусловлены различиями в принадлежности прав на земельные участки под зданиями и сооружениями железнодорожных вокзалов и привокзальными площадями. Земельные участки от муниципалитетов могут быть переданы в ведение ОАО «РЖД» на условиях аренды.

Передача зданий, строений, сооружений и помещений железнодорожного вокзального комплекса, относящихся к условно ограниченному имуществу ОАО «РЖД», в залог, продажа или передача в распоряжение сторонним организациям иным образом, с переходом права собственности, разрешается только с согласия Правительства Российской Федерации.

Не допускается передача в аренду, безвозмездное пользование, доверительное управление или залог имущества ОАО «РЖД», ограниченного в обороте, в частности, части сооружений железнодорожного вокзального комплекса, необходимых для обеспечения посадки (высадки) пассажиров на скоростные и высокоскоростные пассажирские поезда, а также поезда дальнего и пригородного сообщения.

Решение о совершении в отношении недвижимого имущества, которым наделены ДЖВ и ДПО (за исключением линейно-протяженных объектов и имущественных комплексов), сделок по передаче в аренду на срок не более 10 лет строений (помещений) в населённом пункте с численностью населения более 50 тыс. человек на торгах, а в населённом пункте с численностью населения не более 50 тыс. человек на торгах либо без проведения торгов, принимается начальником ДЖВ (ДПО). Решение о совершении иных сделок должен принимать президент или старший вице-президент ОАО «РЖД», в ведении которого находятся вопросы стратегического планирования.

Управление железнодорожными вокзальными комплексами в настоящее время осуществляется по одной из следующих форм:

- управление собственными силами (внутреннее управление);
- привлечение управляющих компаний (на базе доверительного управления);
- смешанная форма управления.

Выбор формы управления необходимо производить исходя из принципа обеспечения максимально эффективной деятельности железнодорожного вокзального комплекса, расширения спектра и повышения уровня качества услуг, оказываемых пассажирам и другим пользователям услуг железнодорожного вокзального комплекса.

Управление железнодорожным вокзальным комплексом собственными силами (внутреннее управление) осуществляется непосредственно ДЖВ или ДПО.

Доверительное управление имуществом/железнодорожным вокзальным комплексом следует применять на вокзальных комплексах, на которых зафиксировано неэффективное управление финансово-хозяйственной деятельностью с отрицательными финансовыми результатами без положительной динамики. В сферу деятельности управляющей компании, как правило, входит управление финансовыми потоками, арендными отношениями, вопросы технической эксплуатации, безопасности и санитарно-гигиенического состояния железнодорожного вокзального комплекса, взаимодействие с технологическими службами железнодорожного вокзального комплекса, с ОАО «РЖД», перевозчиками, осуществляющими деятельность по перевозке пассажиров, багажа, грузобагажа, выдаче багажа и грузобагажа, а также с государственными органами. При привлечении управляющих компаний для управления железнодорожным вокзальным комплексом необходимо заключать договор доверительного управления имуществом, который не влечет перехода права собственности на него от ОАО «РЖД» к доверительному управляющему.

Смешанную форму управления следует применять при необходимости сохранения государственной или коммерческой тайн, использования собственником одного и того же штата работников, как для обслуживания недвижимости, так и в производственном процессе. При смешанной форме управления железнодорожным вокзальным комплексом часть функций ОАО «РЖД» и ДЖВ (ДПО) по управлению объектом может быть передана управляющей компании. Организационно-правовое взаимодействие при смешанной форме управления железнодорожным вокзальным комплексом осуществляется на основании договора аренды или агентского договора.

Осуществление железнодорожным вокзальным комплексом операционной деятельности по работе с коммерческими и торговыми

площадями, используемыми ДЖВ (ЦДПО) в коммерческих и иных целях, необходимо осуществлять на основании договора аренды. Управление процессами, передаваемыми на выполнение сторонней организации по всем формам договоров, должна осуществлять ДЖВ (ЦДПО).

6. КЛАССИФИКАЦИЯ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ВОКЗАЛЬНЫХ КОМПЛЕКСОВ

Классность железнодорожного вокзального комплекса определяется площадью помещений, количеством отправленных пассажиров различных категорий, объемом выполняемой работы и характеризуется показателями, выражаемыми в баллах (таблица 6.1, 6.2).

Таблица 6.1 – Показатели, характеризующие работу железнодорожного вокзального комплекса

№ п/п	Показатель	Единица измерения показателя	Количество баллов за единицу измерения
1	Отправление пассажиров в среднем в сутки (в годовом исчислении) по категориям – 1) в дальнем сообщении (в т.ч. международное сообщение); 2) в скоростном и высокоскоростном сообщениях (в т.ч. международное сообщение); 3) в пригородном, пригородно-городском и внутригородском сообщении (в т.ч. скорые пригородные); 4) в сообщении железнодорожный вокзальный комплекс – аэропорт.	100 пассажиров 100 пассажиров 100 пассажиров 100 пассажиров	1,0 1,0 0,05 0,05
2	Общая площадь помещений железнодорожного вокзального комплекса (включая отдельно стоящие помещения, тоннели, конкорсы) ²	100 м ²	0,2
3	Общая площадь пассажирских платформ, перронов	100 м ²	0,06
4	Общая площадь привокзальных площадей, находящихся на балансе вокзального комплекса	100 м ²	0,04
5	Средний доход со 100 м ² вокзального комплекса в сутки	1150 ³ руб. в сутки	0,3

² Площади помещений, привокзальных площадей, тоннелей, конкорсов и пассажирских платформ вокзальных комплексов учитываются при определении суммы баллов в соответствии с их техническими паспортами.

³ Показатель может изменяться соответствующими распоряжениями и указаниями на центральном уровне управления вокзальным комплексом (Дирекции железнодорожных вокзалов – филиал ОАО «РЖД» или Центральной дирекции пассажирских обустройств).

Таблица 6.2 – Классы железнодорожных вокзальных комплексов

Класс железнодорожного вокзального комплекса	Сумма баллов, исчисленная по показателям в условных единицах
Внеклассный	свыше 50
I класс	от 30 до 50 включительно
II класс	от 11 до 30 включительно
III класс	от 4 до 11 включительно
IV класс	до 4

Класс железнодорожного вокзального комплекса устанавливается по показателям, характеризующим работу за предыдущий год, и утверждается на центральном уровне управления железнодорожным вокзальным комплексом.

Класс железнодорожного вокзального комплекса пограничной станции и обслуживающего пассажиров, следующих в международном железнодорожном сообщении, устанавливается с повышением на один класс от расчетного.

7. ПРОИЗВОДСТВЕННО-ТЕХНИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА

7.1 Типы железнодорожных вокзальных комплексов

В зависимости от взаимного расположения в плане пассажирского здания, платформ и перронных приёмо-отправочных путей железнодорожные вокзальные комплексы подразделяются на следующие типы:

- с боковым расположением пассажирского здания (рисунок 7.1),

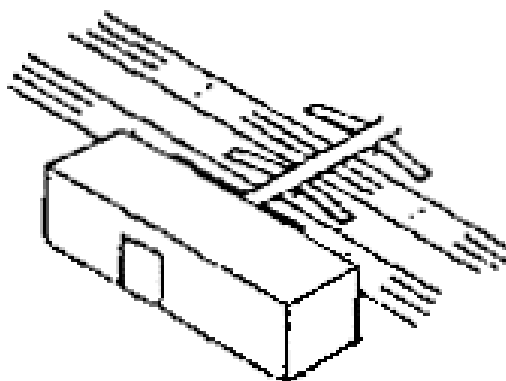


Рисунок 7.1 – Схема вокзального комплекса с боковым расположением
касс здания

- с островным расположением пассажирского здания (рисунок 7.2),

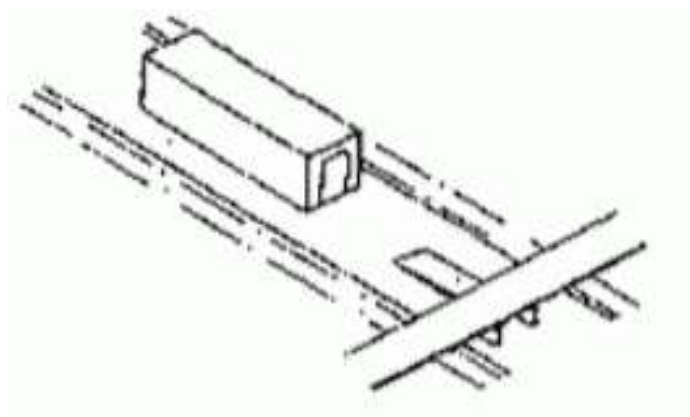


Рисунок 7.2 – Схема вокзального комплекса с островным расположением
касс здания

- с торцевым расположением пассажирского здания (на пассажирских станциях тупикового типа) (рисунок 7.3);

Варианты расположения вокзалов

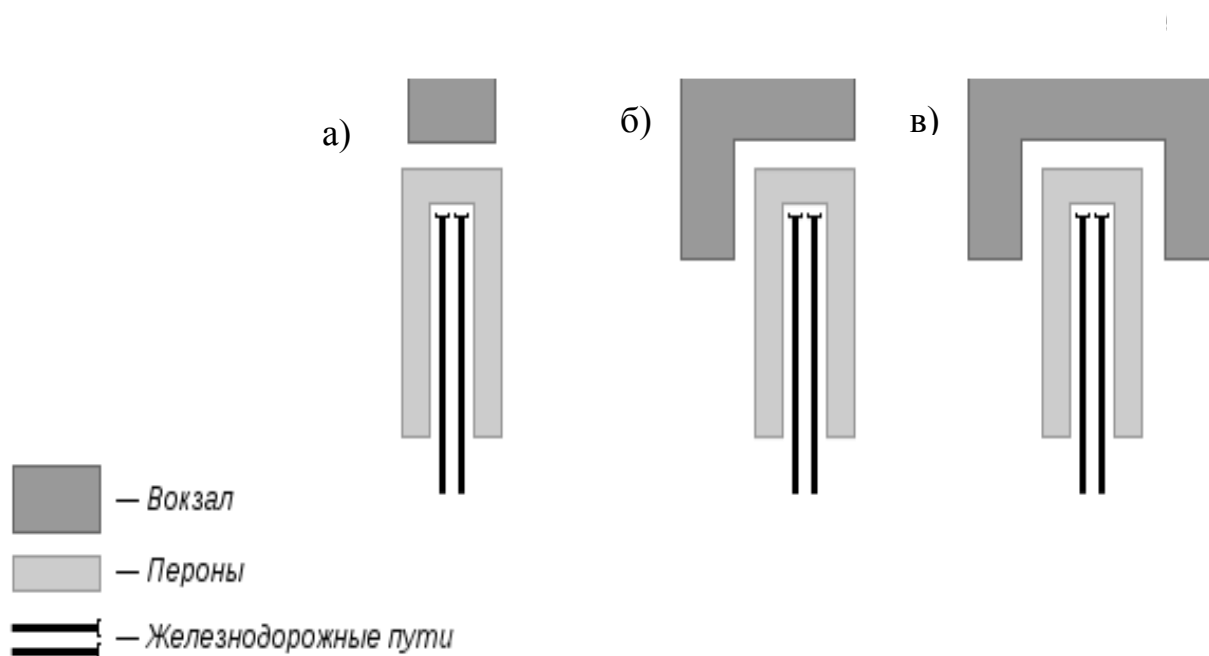


Рисунок 7.3 – Схемы вокзального комплекса с торцевым расположением касс здания: а) торцевое; б) торцевое-боковое; в) П – образное

- русловой (надпутный или подпутный), когда пассажирское здание расположено над или под перронными приёмо-отправочными путями или пассажирскими платформами (рисунок 7.4);

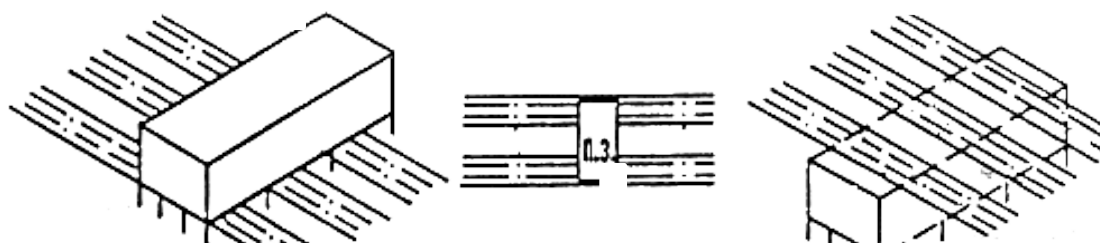


Рисунок 7.4 – Схема вокзального комплекса руслового типа

- комбинированные, сочетающие в себе признаки нескольких типов вокзальных комплексов (рис. 7.5).

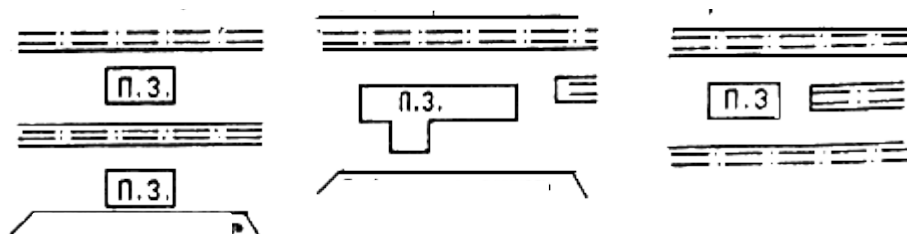


Рисунок 7.5 – Схема вокзального комплекса комбинированного типа

В зависимости от взаимного расположения в профиле привокзальной площади, пассажирского здания и платформ (перронных приёмо-отправочных путей), определяемых местными условиями и проектными решениями, железнодорожные вокзальные комплексы могут быть трех типов:

- одноуровневые (плоскостные), в которых привокзальная площадь, полы первого этажа пассажирского здания и платформы находятся в одном уровне и перемещение пассажиропотоков происходит в одном уровне или в разных уровнях с использованием пешеходного тоннеля или пешеходного моста (рисунок 7.6);

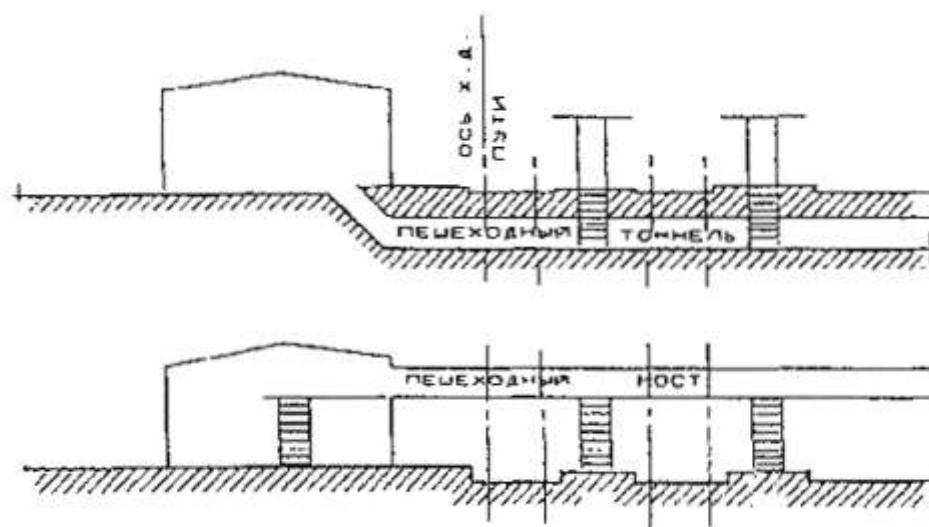


Рисунок 7.6 – Схема одноуровневого (плоскостного) вокзального комплекса

– двухуровневые, в которых (рисунок 7.7):

1) привокзальная площадь и полы первого этажа пассажирского здания находятся ниже уровня платформ на один этаж;

2) привокзальная площадь и полы первого этажа пассажирского здания (его часть, обращенная к привокзальной площади) находятся выше уровня пассажирских платформ на один этаж;

3) привокзальная площадь находится ниже уровня пассажирских платформ и полов первого этажа пассажирского здания на один этаж;

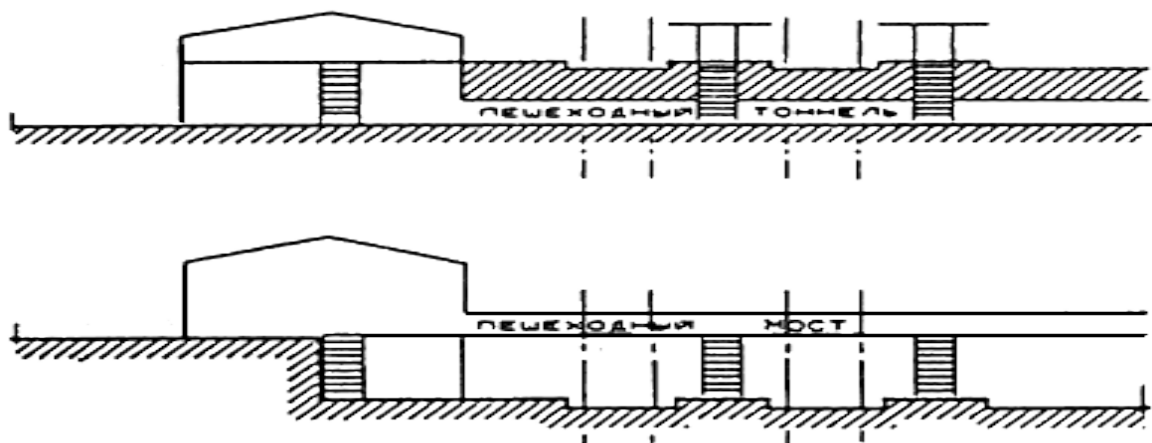


Рисунок 7.7 - Схема двухуровневого вокзального комплекса

– многоуровневые (рисунок 7.8), в которых привокзальная площадь, пассажирское здание, платформы и перронные приёмо-отправочные пути (одного или нескольких железнодорожных направлений) находятся в нескольких уровнях, в том числе непосредственно друг над другом и перемещение пассажиропотоков происходит с использованием пешеходных тоннелей, конкорсов, лифтов и эскалаторов в разных вариантах их сочетания.



Рисунок 7.8 – Центральный вокзал в Берлине (Hauptbahnhof Berlin)

В зависимости от категорий обслуживаемых пассажиров железнодорожные вокзальные комплексы подразделяются на:

- отдельные, обслуживающие всеми элементами вокзального комплекса пассажиропоток только одной категории (пригородный, дальний, высокоскоростной и т.д.);
- частично-отдельные, обслуживающие отдельными (самостоятельными) элементами вокзального комплекса пассажиропотоки нескольких категорий;
- общие (смешанные), обслуживающие всеми элементами вокзального комплекса пассажиропотоки нескольких категорий;

– объединенные (комбинированные), обслуживающие элементами вокзального комплекса, кроме пассажиропотоков железнодорожного транспорта пассажиров других видов транспорта.

7.2 Элементы железнодорожного вокзального комплекса

К основным элементам железнодорожного вокзального комплекса относятся:

- пассажирское здание (одно и более);
- привокзальная площадь;
- пассажирский перрон с платформами;
- пешеходные переходы в разных уровнях (конкорсы, пешеходные мосты, тоннели и пр.);
- вспомогательные здания и сооружения, выполняющие санитарно-гигиенические, общественно-деловые, социально-культурные, торговые и подсобно-технические функции;
- прочие пассажирские обустройства и малые архитектурные формы.

В состав вокзального комплекса могут входить все или часть приведенных выше элементов.

Единая целостная композиция объединения пассажирского здания вокзального комплекса, его вспомогательных зданий и сооружений определенных размеров и форм определяется следующими объемно-планировочными системами:

- **анфиладная**, предусматривающая непосредственный переход из одного помещения в другое через проемы в стенах;
- **с горизонтальными коммуникационными помещениями**, предусматривающая связь между основными помещениями через коридоры, галереи, конкорсы и т.д.;

- **зальная**, предусматривающая единое пространство, в котором сосредоточены все функциональные процессы;
- **атриумная**, предусматривающая наличие открытого (крытого) двора, вокруг которого размещены основные помещения, связанные с ним непосредственно через открытые (галереи) или закрытые (боковые коридоры) коммуникационные помещения;
- **смешанная**, включающая элементы различных систем.

Все привокзальные площади железнодорожных вокзальных комплексов условно можно разделить на следующие группы:

- **в зависимости от их расположения относительно городских магистралей:**
 - 1) площади с проходящими транзитными городскими магистралями;
 - 2) площади тупикового типа.
- **в зависимости от их архитектурно-планировочных решений –**
 - 1) с размещением городской застройки по всему периметру привокзальной площади;
 - 2) с размещением городской застройки со стороны, противоположной основному пассажирскому зданию вокзального комплекса.
- **в зависимости от уровня расположения привокзальной площади относительно перронных приёмо-отправочных путей:**
 - 1) в одном уровне с перронными приёмо-отправочными путями и пассажирскими платформами;
 - 2) ниже уровня перронных приёмо-отправочных путей и пассажирских платформ;
 - 3) выше уровня перронных приёмо-отправочных путей и пассажирских платформ.

Расчетная вместимость пассажирского здания (зданий) вокзального комплекса и площади всех его помещений определяются в соответствии с

методикой утвержденной «Отраслевыми нормами технологического проектирования (ОНТП) железнодорожных вокзалов для пассажиров дальнего следования» в зависимости от расчетного годового пассажиропотока.

7.3 Техническое оснащение железнодорожного вокзального комплекса

Техническое оснащение железнодорожного вокзального комплекса включает в себя:

- технологическое оборудование, предназначенное для оказания основных и дополнительных услуг пассажирам и посетителям;
- инженерное оборудование, предназначенное для создания комфортных условий пребывания пассажиров (посетителей), в том числе МГН, и производственной среды на железнодорожном вокзальном комплексе, обеспечения функционирования технологического оборудования, обеспечения связи подразделений вокзального комплекса и других участников перевозочного процесса и обеспечения комплексной безопасности пассажиров, посетителей и обслуживающего персонала, в том числе инженерные системы:
 - теплоснабжения;
 - отопления;
 - вентиляции;
 - водоснабжения;
 - канализации;
 - горячего водоснабжения;
 - электроснабжения;
 - освещения;
 - связи.

К технологическому относят следующее оборудование вокзального комплекса:

- для производства билетно-кассовых операций;
- для информационного обслуживания;
- камер хранения;
- для интерьеров и мебель;
- для пунктов сервисного обслуживания, питания и торговли;
- для носильщиков;
- для уборки вокзального комплекса;
- для контроля оплаты проезда в пригородном сообщении;
- для обеспечения безопасности пассажиров, посетителей и обслуживающего персонала вокзального комплекса;
- для механизации вертикального и горизонтального перемещения пассажиров, посетителей, багажа и грузобагажа;
- для обслуживания инвалидов и маломобильных групп населения;
- для приёма и взвешивания багажа;
- прочее (терминалы для оплаты счетов, зарядки телефонов и т.д.).

На все оборудование, устанавливаемое на железнодорожном вокзальном комплексе, должна быть техническая документация (паспорт, руководство по эксплуатации и другая), сертификаты и знаки соответствия, выданные уполномоченными на это предприятиями⁴.

⁴ В случае, если оборудование произведено иностранным предприятием-изготовителем, документация должна быть переведена на русский язык.

8. ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ЛИНИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассаЖИРОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ВОКЗАЛЬНОМ КОМПЛЕКСЕ

Технология работы железнодорожного вокзального комплекса определяется технологическими линиями обслуживания посетителей и пассажиров различных категорий (таблице 8.1).

Таблица 8.1 – Технологические линии обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного вокзального комплекса

Категория клиента		Категория пассажирского поезда	Технологические линии	
Посетитель		-	городской общественный транспорт/ такси/ личный автотранспорт → вокзальный комплекс → городской общественный транспорт/ такси/ личный автотранспорт	
Пассажир	Конечные	прибытия	скоростной или высокоскоростной	поезд соответствующей категории → вокзальный комплекс → городской общественный транспорт/ такси/ личный автотранспорт
			дальнего следования	
			пригородный (в т.ч. скорый пригородный)	
			в сообщении с аэропортом	
		международного сообщения ⁵		
		отправления	скоростной или высокоскоростной	
дальнего следования				
пригородный (в т.ч. скорый пригородный)				
в сообщении с аэропортом				

⁵ Технологические линии обслуживания пассажиров поездов международного сообщения выделяются в том случае, если пограничный, санитарно-карантинный, ветеринарный, фитосанитарный, иммиграционный контроль и досмотр пассажиров, ручной клади, багажа и грузобагажа, домашних животных осуществляется на железнодорожном вокзальном комплексе.

Продолжение Таблицы 8.1

			поезда международного сообщения ⁴	
	Транзитные	с пересадкой на вокзальном комплексе	пересадка между различными категориями поездов	поезд определенной категории → вокзальный комплекс → поезд определенной категории (технологическую линию определяет категория поезда отправления)
		пассажиры проходящих поездов с длительной стоянкой	дальнего следования	поезд → вокзальный комплекс → поезд
МГН	с нарушением работы опорно-двигательного аппарата		все категории поездов	поезд соответствующей категории/ городской общественный транспорт/ такси/ личный автотранспорт → вокзальный комплекс → поезд соответствующей категории/ городской общественный транспорт/ такси/ личный автотранспорт
	с нарушениями функций зрения		все категории поездов	
	с нарушениями функций слуха		все категории поездов	
	родители с детьми до 1-ого года		все категории поездов	
	другие категории МГН (применительно к местным условиям)		все категории поездов	

Наиболее детально на каждом железнодорожном вокзальном комплексе должны быть стандартизованы технологические линии обслуживания инвалидов и МНГ (особой группы пассажиров и посетителей). С учетом требований наличия на территории вокзального комплекса специализированного технологического оборудования.

9. ФУНКЦИОНАЛЬНОЕ ЗОНИРОВАНИЕ ПЛОЩАДЕЙ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА

9.1 Функциональное зонирование привокзальной площади

Привокзальные площади вокзального комплекса обеспечивают связь железнодорожного вокзального комплекса с основными функциональными зонами и планировочными районами городов (населенных пунктов), различными видами общественного транспорта, системами магистральных улиц и сетью автомобильных дорог.

В связи с этим на привокзальной площади должны быть выделены следующие функциональные зоны для:

- передвижения пешеходов;
- движения транспорта;
- посадки-высадки пассажиров на различные виды общественного транспорта, такси;
- стоянки (отстоя) общественного, служебного и личного транспорта (при необходимости, в основном для привокзальных площадей пассажирских станций тупикового типа), такси.

При предоставлении железнодорожным вокзальным комплексом соответствующих услуг на привокзальной площади могут быть выделены следующие функциональные зоны для:

- парковки личного автотранспорта (включая платную парковку);
- велопарковки;
- отдыха (рекреационные зоны, скверы).

Рациональная схема размещения функциональных зон на привокзальной площади должна отвечать условиям застройки города и выбираться с учетом:

- типа железнодорожного вокзального комплекса, размещения основных его элементов и плана улично-дорожной сети города;

- размеров пассажиропотоков и преобладающей категории пассажиров;
- основного вида городского транспорта для перевозки пассажиров;
- размеров транзитных потоков транспортных средств и возможности их изоляции от транспортных потоков привокзальной площади;
- пропускной способности прилегающих транспортных магистралей города.

На привокзальной площади должно быть организовано четкое движение транспорта с разделением его потоков. Рекомендуется разделять функциональные зоны, предназначенные для отправления и прибытия пассажиров. При организации движения транспорта на привокзальной площади безусловный приоритет должен иметь общественный транспорт, а место стоянки автомобилей и зоны посадки пассажиров в такси следует располагать так, чтобы они не создавали транспортных помех наземному общественному транспорту.

При распределении функциональных зон на привокзальной площади необходимо стремиться к соблюдению важнейшего условия – площадь или часть ее, расположенная ближе к пассажирскому зданию вокзального комплекса, должна быть свободна от движения транспорта, не связанного с обслуживанием железнодорожного вокзального комплекса.

При функциональном зонировании привокзальной площади необходимо обеспечить минимальное количество пересечений транспортных и пешеходных потоков (в том числе МГН). При этом пешеходные потоки на привокзальной площади следует разделять на:

- главные (наибольшая массовость пассажиропотока);
- второстепенные (10-15 % от величины главного пассажиропотока).

Планировка привокзальной площади должна обеспечивать главному пешеходному потоку кратчайшие пути следования от остановок городского общественного транспорта (метрополитена) до входов и выходов из

пассажирского здания вокзального комплекса. Расположение второстепенных путей зависит от конкретных планировочных решений вокзального комплекса, насыщения его объектами различной функциональной значимости и др.

Для организации движения МГН с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата (ПОДА), а также с нарушениями функций зрения (ДЗ) на привокзальных площадях следует предусматривать комплекс планировочных, конструктивных и технических мер. В частности длина пешеходного пути от стоянок индивидуального транспорта для обслуживания МГН до входов в пассажирское здание вокзального комплекса не должна превышать 50 м.

9.2 Функциональное зонирование площадей пассажирского здания железнодорожного вокзального комплекса

Все площади пассажирского здания вокзального комплекса условно можно разделить на:

- технологические площади (зоны) для обслуживания пассажиров и посетителей;
- служебные (административные) площади (зоны) для размещения обслуживающего персонала и подсобно-вспомогательные для размещения инженерного и технологического оборудования.

Технологические площади (зоны), предназначенные для пассажиров и посетителей, запрещается занимать для целей не связанных с их обслуживанием. При распределении технологических площадей здания вокзала приоритет следует отдавать функциональным зонам, предназначенным для оказания обязательных услуг. При наличии в составе железнодорожного вокзального комплекса вспомогательных зданий ряд дополнительных услуг (в исключительных случаях – основных услуг) может оказываться на их площадях при соответствующем технико-технологическом обосновании.

Функциональное зонирование площадей пассажирского здания вокзального комплекса необходимо выполнять с учетом объемно-планировочных решений и выделенных технологических линий обслуживания пассажиров и посетителей на конкретном железнодорожном вокзальном комплексе. При этом функциональные зоны обслуживания пассажиров и посетителей вокзального комплекса должны быть адаптированы для всех категорий пользователей, в том числе МГН, в соответствии с действующими нормативными документами.

Функциональные зоны обслуживания пассажиров и посетителей вокзального комплекса должны быть расположены на главных пешеходных путях в логической последовательности их потребления с обеспечением необходимой зрительной ориентацией, исключающей возвратное движение. А зоны обслуживания МГН следует размещать на уровне входа в пассажирское здание, ближайшего к поверхности земли. При ином размещении функциональных зон вокзального комплекса по высоте пассажирского здания, кроме лестниц следует предусматривать пандус или специализированное технологическое оборудование, адаптированное для вертикального перемещения людей с инвалидностью.

При функциональном зонировании технологических площадей пассажирского здания вокзального комплекса рекомендуется предусматривать возможность изменения количества, размера и взаимного расположения функциональных зон, посредством максимально открытого пространства. Перспективным является объединение в едином пространстве (зоне) операционных помещений и помещений для ожидания. Функциональное зонирование в этом случае обеспечивается с использованием малых архитектурных форм (секционной мебели, декоративного озеленения и т.д.) и средств визуальной коммуникации (стационарные и передвижные информационные щиты и стенды).

Залы ожидания для пассажиров должны иметь удобный выход на пассажирские платформы, а также выделенные зоны отдыха и ожидания для МГН, оборудованные в соответствии с действующими нормативными документами.

Помещения бытового обслуживания пассажиров (сервисные центры, предприятия питания и т.д.) следует располагать рядом с залами ожидания и обеспечивать с ними удобную связь. Комнаты длительного отдыха, гостиничные номера и комнаты матери и ребёнка, а также помещения для отдыха персонала следует размещать изолированно от основных потоков пассажиров. Не допускается расположение предприятий торговли вблизи кассовых стоек и камер хранения багажа.

Функциональные зоны пассажирского здания вокзального комплекса, предназначенные для оказания услуг, допускающих возникновение очередей в ожидании обслуживания (билетные кассы, торговые площади и пр.) должны предусматривать наличие зон накопления, исключающих создание препятствий на главных пешеходных путях.

В подземном пространстве наземных пассажирских зданий вокзальных комплексов рекомендуется размещать наименее востребованные функциональные зоны с небольшим количеством обслуживающего персонала.

Туалеты общего пользования должны размещаться в пассажирском здании с учетом того, что расстояние от туалета до любого пассажирского (технологического) помещения не должно превышать 75 м⁶.

Медицинский пункт необходимо располагать на первом этаже и обеспечивать доступ к нему пассажиров и посетителей, находящихся на перроне, привокзальной площади и в зале ожидания.

Помещения полиции следует располагать в удобной связи с пассажирскими платформами и залами, оборудовать переговорными

⁶ Требование для вновь возведённых или реконструируемых вокзальных комплексов.

устройствами, устройствами связи «пассажир-полиция», при необходимости – современными системами видеонаблюдения, связанными с местами скопления пассажиров и посетителей.

В случае проведения в здании вокзального комплекса пограничного, санитарно-карантинного, ветеринарного, фитосанитарного, иммиграционного контроля и таможенного досмотра пассажиров, ручной клади, багажа, домашних животных, следующих через государственную границу, необходимо выделять отдельный зал с соответствующими терминалами и обеспечивать проход пассажиров от (до) поезда международного сообщения до (от) данного зала только по зарежимленной территории, находящейся под контролем пограничных и таможенных служб.

9.3 Функциональное зонирование пассажирского перрона

Функциональное зонирование пассажирских перронов осуществляется в зависимости от типа вокзального комплекса, специализации пассажирских приёмо-отправочных путей и графика движения пассажирских поездов. При ярко выраженных категориях пассажиропотоков необходимо устанавливать жесткую специализацию пассажирских платформ.

При функциональном зонировании пассажирских перронов должно быть максимально обеспечено разделение прибывающих и отправляющихся пассажиропотоков, исключая их враждебность на главных пешеходных путях. При необходимости может производиться зарежимливание отдельной территории перрона.

Контроль доступа пассажиров пригородного сообщения на перрон в автоматизированном режиме может осуществляться с использованием турникетных линий. При этом для прохода МГН должен быть предусмотрен турникет с шириной прохода не менее 0,9 м или точка прохода для МГН без турникета.

Электромеханические турникеты на территории вокзального комплекса должны быть установлены на маршрутах следования пассажиров к пригородным поездам и от пригородных поездов «на выход» с платформы. Для функционирования турникетных линий необходимо изолировать пассажирские платформы, предназначенные для посадки пассажиров в поезда пригородного сообщения, от мест общего пребывания пассажиров и посетителей.

Необходимое количество турникетов для пропуска пассажиров, в том числе МГН, должно определяться, исходя из условия беспрепятственного прохода заданного пассажиропотока станции с учетом времени прохода и времени срабатывания турникета.

Необходимое количество турникетов должно рассчитываться исходя из пропускной способности одного турникета и максимального пассажиропотока в пиковое время на данной станции или остановочном пункте.

Количество устанавливаемых турникетов на выход можно определить по формуле:

$$K_{\text{вых}} = \frac{A_{\text{пасс}}}{nI\alpha_n} \quad (9.1)$$

где $A_{\text{пасс}}$ – максимальный размер залпового прохода пассажиров через турникеты (максимальное количество пассажиров выходящих из одного пригородного поезда, а при островной пассажирской платформе – двух встречных), пасс;

n – пропускная способность турникета, чел/мин;

I – минимальный интервал времени, в течение которого должен быть пропущен пассажиропоток (как правило, до начала следующего залпового прохода пассажиров) $A_{\text{пасс}}$;

α_n – коэффициент надежности работы турникета (0,8÷0,9).

Интервал времени, в течение которого через турникеты должны быть пропущены вышедшие из пригородного поезда пассажиры, определяется путём выбора наименьшей из двух величин – минимального интервала между последовательным прибытием пригородных поездов и временем прохода пассажиров от самого дальнего вагона до пункта рассредоточения пассажиропотока, расположенного с внешней стороны турникетного павильона. Выполнение этих условий позволит избежать массовых скоплений пассажиров перед турникетами.

Количество турникетов «на вход» может быть меньше количества турникетов «на выход», так как поток отправляющихся пассажиров является более равномерным.

Количество устанавливаемых турникетов на вход рекомендуется определять для периода максимальных перевозок с учетом внутрисуточной неравномерности.

Общее число пассажиров $P_{\max}^{\text{отпр}}$, отправленное со станции или остановочного пункта в день максимальных перевозок, рекомендуется определять по данным натурного обследования и уточнять по материалам существующей отчетности.

Время, затрачиваемое пассажиром на проход через турникет, не должно превышать 0,035 минут (1,5-2 сек).

Расчет контрольно-пропускной линии должен производиться на основании фактического пассажиропотока в час «пик», определяемого конкретно для каждой станции или остановочного пункта с учетом графика отправления и прибытия пригородных поездов.

Турникеты должны быть установлены в пассажирских павильонах, навесах или в приспособленных для этих целей помещениях вокзальных комплексов, защищенных от атмосферных воздействий с учетом технических требований завода-изготовителя. От оси линии входа в турникетный павильон

до турникетной линии должно быть не менее 4 м. Дверные проемы в павильонах установки турникетов должны быть не уже 0,9 м и обеспечивать пропускную способность не менее 3200 чел/час.

В ограждающих конструкциях, ограничивающих доступ на перрон, необходимо предусматривать ворота для обеспечения проезда транспорта и спецтехники для обслуживания поездов и ликвидации аварийных ситуаций, а также обеспечения механизированной уборки перрона или платформы. Ширина ворот согласно СНиП-89-80* п.3.44 должна быть не менее 4,2 м.

10. ТЕХНОЛОГИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ Пассажирам и посетителям на железнодорожном вокзальном комплексе

10.1 Основные положения

На железнодорожных вокзальных комплексах пассажирам и посетителям должна быть обеспечена возможность пользования следующими обязательными услугами согласно Федеральному закону от 10.01.2003 № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте Российской Федерации»:

- билетно-кассовое обслуживание;
- информационно-справочное обслуживание;
- поддержание общественного порядка;
- услуги залов ожидания;
- санитарно-гигиеническое обслуживание;
- медицинское обслуживание (оказание первой медицинской помощи).

Обязательные услуги должны быть доступны пассажирам и посетителям в режиме, соответствующем режиму работы железнодорожного вокзального комплекса.

Услуги на железнодорожном вокзальном комплексе должны предоставляться пассажирам и посетителям на недискриминационной основе с одинаковым уровнем качества и в равных условиях, за исключением отдельных категорий граждан, устанавливаемых законодательством РФ и субъектов РФ.

Штат персонала вокзального комплекса, обеспечивающий функционирование инженерных систем и оказание услуг пассажирам и посетителям на территории вокзального комплекса, а также его загрузка в различные периоды времени должны определяться, исходя из неукоснительного выполнения технологического процесса работы конкретного

вокзального комплекса в соответствии с местными условиями и обеспечения оптимальной загрузки работников вокзального комплекса.

Предоставление услуг пассажирам и посетителям железнодорожного вокзального комплекса могут осуществлять:

- непосредственно сотрудники железнодорожного вокзального комплекса;
- персонал компании-перевозчика пассажиров на железнодорожном транспорте;
- сторонние организации (общества) на основании договора доверительного управления имуществом или договора аренды;
- аутсорсинговые компании на основании агентского договора.

Деятельность подразделений, предоставляющих услуги пассажирам и посетителям железнодорожного вокзального комплекса, а также качественное и своевременное оказание таких услуг должен координировать дежурный помощник начальника вокзала.

При оказании услуг аутсорсинговой компанией руководство вокзального комплекса, руководство и аппарат региональной дирекции должны проводить внезапные частичные проверки качества оказания услуг с обязательным оформлением актов. Начальник железнодорожного вокзала, заместитель начальника железнодорожного вокзала осуществляют общий контроль организации оказания услуги, исполнения финансовой дисциплины, соблюдения работниками аутсорсинговой компании Правил внутреннего трудового распорядка, пожарной безопасности, производственной санитарии, техники безопасности, охраны труда, выполнения требований технологического процесса работы железнодорожного вокзального комплекса. Дежурный помощник начальника железнодорожного вокзала (дежурный по залу железнодорожного вокзала) должен осуществлять оперативный контроль. В соответствии с режимом работы конкретного вокзального комплекса при отсутствии руководящего состава все службы вокзала находятся в оперативном

подчинении дежурного помощника начальника вокзала, который в свою очередь, осуществляет контроль над работой всех подразделений вокзального комплекса.

Работа с обращениями пассажиров и посетителей по качеству услуг, предоставляемых на вокзальном комплексе бизнес-единицами Холдинга «РЖД», должна осуществляться соответствующими бизнес-единицами, ответственными за их предоставление; предоставляемых сторонними юридическими и физическими лицами, должна осуществляться начальником вокзала.

Все обращения пассажиров и посетителей по качеству предоставления различных услуг на вокзальном комплексе, принятые в Книгу отзывов и предложений вокзала, должны быть рассмотрены начальником вокзала, произведен разбор обращений, а заявителю предоставлен полный ответ.

По указанию начальника вокзала или вышестоящих организаций (в соответствии с Приказом Минтранса РФ от 25.12.2006 №163) ответственные за оказание конкретной услуги работники должны давать распоряжения для оказания такой услуги на безвозмездной основе в случаях:

- чрезвычайных ситуаций (длительные задержки, при перерыве движения поездов и других нестандартных ситуациях);
- обслуживания инвалидов, МГН или организованных детских групп;
- в исключительных случаях. Решение о безвозмездной выдаче ручной клади в каждом индивидуальном случае принимает руководитель организации-исполнителя услуги в рамках действующего законодательства РФ.

10.2 Информационно-справочное обслуживание на вокзальном комплексе

10.2.1 Общие требования

Обеспечение информационно-справочного обслуживания, включая четко выстроенную систему навигации, является залогом качественного выполнения технологического процесса работы железнодорожного вокзального комплекса, сокращения времени проведения технологических операций по обслуживанию пассажиров и посетителей, обеспечения быстрой и удобной их ориентации на территории вокзального комплекса.

Информация, предоставляемая на вокзальном комплексе, должна быть доступна, достоверна и оказываться пассажирам и посетителям в полном объеме в соответствии с режимом работы вокзального комплекса. В то же время информация об услугах, предоставляемых на железнодорожных вокзальных комплексах, должна передаваться в Единый информационный сервисный центр для информирования пассажиров и посетителей по телефону.

К обязательным информационно-справочным услугам, предоставляемым пассажирам и посетителям на железнодорожном вокзальном комплексе, относятся:

- информация о прибытии и отправлении пассажирских поездов (расписание);
- информация о расположении функциональных зон, помещений вокзального комплекса, мест общего пользования железнодорожных станций, предназначенных для обслуживания пассажиров, работы с багажом, грузобагажом, мест взвешивания ручной клади;
- различные виды справок, связанные с перевозкой пассажиров, багажа и грузобагажа на железнодорожном транспорте;
- уведомление о прибытии и отправлении пассажирских поездов;

- информация об изменении расписания движения пассажирских поездов;
- информация о стоимости проезда и провоза багажа и грузобагажа;
- информация о правилах перевозки багажа, грузобагажа и ручной клади;
- информация об условиях и правилах проезда на железнодорожном транспорте;
- объявления по громкой связи личной информации (месте встречи, месте ожидания и т.д.);
- информация, обеспечивающая безопасность нахождения пассажиров и посетителей на территории вокзального комплекса;
- информация о предоставляемых пассажирам и посетителям дополнительных услугах на территории вокзального комплекса и их стоимости.

В зависимости от направления деятельности в части информирования пассажиров и посетителей на территории вокзального комплекса выделяют следующие системы, транслирующие информацию:

- система информирования пассажира (посетителя) (СИП);
- система оповещения в чрезвычайных ситуациях (СЧС);
- единая навигационная система (ЕНС);
- система рекламных возможностей (СРВ).

Приоритетными направлениями информирования на территории вокзального комплекса являются СЧС, СИП и ЕНС.

Источниками получения информации для обеспечения информационно-справочного обслуживания пассажиров и посетителей на вокзальном комплексе могут быть:

- Холдинг «РЖД»;
- железные дороги стран СНГ ближнего и дальнего зарубежья;
- государственные органы РФ;

- организации, осуществляющие свою деятельность на территории вокзального комплекса;
- АСУ «Экспресс-3»;
- ИССПС (информационно-справочная система пригородного сообщения);
- спутниковая навигация;
- ЕДЦУ (единый дорожный центр управления);
- СМИ;
- сеть Интранет (сеть передачи данных ОАО «РЖД»).

Вся информация, поступившая в адрес вокзального комплекса, подразделяется на:

- оперативную;
- текущую;
- перспективную.

Оперативная информация должна доводиться до сведения пассажиров и посетителей вокзального комплекса немедленно с использованием соответствующих носителей и способов передачи.

Текущая и перспективная информация должна доводиться до сведения пассажиров и посетителей вокзального комплекса в течение суток с момента получения телеграмм, приказов, указаний и распоряжений.

Носители информации на вокзальном комплексе классифицируются по следующим признакам:

- по способу воздействия на пассажира и посетителя:
 - а) визуальные (плакаты, информационные доски, табло, вывески и т.д.);
 - б) аудиальные (системы звукового оповещения на вокзальном комплексе, в том числе индукционные системы);
 - с) аудиовизуальные (плазменные, LED и LCD панели и экраны и т.д.);
 - д) тактильные (мнемосхемы, информационные таблички на шрифте Брайля, тактильные знаки, покрытия и наземные указатели).

- по способу получения информации пассажирами и посетителями вокзального комплекса:
 - а) индивидуальные - для получения информации конкретным пассажиром или посетителем вокзального комплекса по личному запросу (*устная информация* через справочное окно, радиосправку, при личном обращении к любому работнику вокзального комплекса; в *бумажном* (письменные справки) или *электронном* виде (информационно-справочные установки и системы);
 - б) коллективные - для одновременного информирования группы пассажиров (посетителей).
- по способу отображения информации:
 - а) статические – передают информацию в неизменном виде в течение всего срока своей службы (плакат, указатель);
 - б) динамические – передают меняющиеся сообщения.

В технологическом процессе работы вокзального комплекса указывается с помощью каких носителей и систем до пассажиров и посетителей вокзального комплекса доводится следующая содержательная информация:

- оповестительная информация (в т.ч. наименование станции или остановочного пункта; обозначение (номера) путей, платформ; о направлении следования пассажирского поезда; о порядке действий пассажиров при наступлении чрезвычайных ситуаций; оперативная информация о расписании следования пассажирских поездов, в том числе при их опозданиях (задержках), информация о потерявшихся людях и месте их встречи);
- справочная информация (в т.ч. о владельце инфраструктуры, компании-перевозчике пассажиров и багажа, услугах, предоставляемых пассажирам и посетителям на железнодорожном транспорте, порядке и условиях следования пассажирских поездов, сопутствующая информация о работе

- других видов транспорта и мультимодальных возможностях, порядке прохождения таможенного и других видов досмотра, картографическая информация, об инфраструктуре для инвалидов и маломобильных групп населения, метеорологическая информация, точное время и т.д.);
- предупредительная информация – информация, предупреждающая пассажиров и посетителей о чем-либо (в т.ч. предупредительные надписи и объявления, знаки безопасности, сигнальные знаки, правила нахождения пассажиров в зонах повышенной опасности, сигнальные указатели и светофоры);
 - предписывающая информация – информация, предписывающая пассажирам и посетителям выполнять определенные действия (в т.ч. информация о направлении движения пассажиропотоков – пути следования пассажиров при подходе к поездам, при выходе из пассажирского здания, со станции, остановочного пункта, при эвакуации в чрезвычайных ситуациях);
 - запретительная информация – информация, запрещающая выполнение каких-либо действий (в т.ч. запрещающие сигналы и знаки, сигнальные указатели, надписи, ограждения, сигнальная запрещающая окраска определенных элементов пассажирских обустройств);
 - имиджевая информация (в т.ч. информация об ОАО «РЖД» и холдинге «РЖД», информация об истории компании и её филиалов, иная информация, размещаемая в СИП для формирования у пассажиров и посетителей вокзального комплекса устойчивого положительного отношения к ОАО «РЖД» и бренду «РЖД»);
 - развлекательная информация – информация, имеющая целью развлечение пассажиров, находящихся на территории вокзального комплекса (в т.ч. художественные фильмы, музыкальные клипы, транслируемые на плазменных мониторах и пр.);

– рекламная информация.

С целью общего повышения уровня бдительности пассажиров (посетителей) и профилактики криминальной и террористической угрозы, органами Федеральной службы безопасности, Министерства внутренних дел, Министерства по чрезвычайным ситуациям на территории вокзальных комплексов с помощью различных носителей могут размещаться информационные материалы (информирующие и предупреждающие плакаты, информационные стенды, объявления о розыске преступников и подозреваемых, звуковые объявления по системам громкой связи вокзального комплекса и т.д.).

Аудиальная передача оповестительной информации на вокзальных комплексах не оборудованных системой «Автодиктор», а также оперативной информации (об опоздании/отмене пассажирского поезда, исключении/замене вагона из состава поезда, при возникновении ЧС) на всех вокзальных комплексах осуществляется при помощи голоса диктора.

Система громкоговорящей связи (система «Автодиктор»), используемая на вокзальном комплексе, должна иметь технические возможности для зонной трансляции (пассажиры пригородного сообщения, дальнего следования, передача на привокзальную площадь и т.д.). Постоянные тексты для периодического повторения на вокзальном комплексе оборудованном системой «Автодиктор» должны быть лаконичными, четкими, исчерпывающими и регламентироваться «Реестром обязательных/дополнительных аудиальных сообщений вокзального комплекса», утверждаемым начальником региональной дирекции.

Громкость транслируемой на территории вокзального комплекса информации должна соответствовать СН 2.2.4/2.1.8.562-96 «Шум на рабочих местах, в помещениях жилых, общественных зданий и на территории жилой застройки. Санитарные нормы» и не должна вызывать отрицательные эмоции у пассажиров и посетителей.

В зонах обслуживания МГН, в частности с нарушением функций слуха, рекомендуется установка индукционного оборудования с подключением к системе громкоговорящей связи или к переговорным устройствам типа «пассажир-кассир».

На вокзальных комплексах, обслуживающих пассажиров поездов международного сообщения, а также расположенных в крупных культурных и туристических центрах, трансляция аудиальной оповестительной информации должна дублироваться на английском языке.

Единая навигационная система вокзального комплекса представляет собой систему используемых на территории вокзального комплекса указателей и знаков, объединённых общими принципами и дизайном. Планирование и проектирование такой навигационной системы, дизайн и содержательное наполнение навигационных указателей, используемые цвета и размеры должны отвечать требованиям Руководства по применению единой навигационной системы для вокзалов и остановочных пунктов холдинга ОАО «РЖД».

На территории вокзального комплекса должна быть обеспечена четкая навигация и информирование инвалидов и маломобильных групп населения (далее – МГН) о маршрутах передвижения, функциональных зонах, приспособленных для МГН, наличии технических средств для их обслуживания. На специально обозначенных местах должна быть размещена информация о входах/выходах в здание вокзала и порядке вызова работника, в ведении которого находятся вопросы обслуживания инвалидов и МГН с указанием конкретных каналов связи.

На территории вокзального комплекса не допускается размещение любых рекламных материалов:

- акцентирующих внимание на аварийности, криминогенных, террористических и иных рисках транспортных перевозок, за исключением специализированных материалов, предупреждающих о нештатных ситуациях, обучающих граждан и пр.

- низкого качества, содержащих стилистические, грамматические или фактические ошибки, имеющих низкий уровень художественного, полиграфического исполнения и т.д.

10.2.2 Технология оказания информационно-справочной услуги пассажирам и посетителям

Информационно-справочные услуги должны оказываться пассажирам и посетителям вокзального комплекса в режиме соответствующем режиму работы вокзального комплекса.

Режим работы сотрудников, оказывающих информационно-справочные услуги, – сменный, оформляется в виде графика работы смен в соответствии с требованиями Правил внутреннего распорядка и утверждается начальником вокзала ежемесячно.

Работу по организации информационно-справочного обслуживания пассажиров и посетителей на вокзальном комплексе возглавляет заведующий информацией (дежурный по выдаче справок) или лицо его замещающее, которому непосредственно подчиняются все работники вверенного ему подразделения.

Заведующий информацией (справочным бюро) (дежурный по выдаче справок) несет ответственность за:

- проведение вводных, внеплановых повторных, целевых инструктажей по охране труда и технике безопасности;
- своевременную обработку поступающей информации;
- своевременное и в полном объеме внесение изменений в информационно-справочную систему вокзального комплекса;
- своевременное размещение визуальной информации на стендах вокзального комплекса;

- своевременное изменение информации на статических и динамических информационных табло расписания движения поездов;
- своевременное ознакомление подчиненных с поступающими приказами, распоряжениями, указаниями;
- обеспечение работников своего подразделения необходимыми (инструктивными, справочными и технологическими материалами, канцелярскими) принадлежностями;
- выполнение установленного плана по сбору денежной выручки;
- сохранность и техническую исправность информационно-справочного оборудования;
- качественное и своевременное оказание информационно-справочных услуг (в том числе платных) пассажирам и посетителям работниками подразделения;
- соблюдение работниками подразделения технологического процесса работы конкретного вокзального комплекса, требований должностных инструкций, Регламентов взаимодействия, Правил внутреннего трудового распорядка вокзала, Правил пожарной безопасности, производственной санитарии, техники безопасности, охраны труда, Памятки для работников вокзалов компании ОАО "РЖД";
- составление графика работы и отдыха работников своего подразделения и контроль его соблюдения;
- представление предложений о поощрении отличившихся работников или о наложении дисциплинарных взысканий на нарушителей производственной и трудовой дисциплины;
- участие в ежедневном планерном совещании у начальника вокзала.

В течение смены заведующий информацией (дежурный по выдаче справок) получает у ответственного лица соответствующие телеграммы, приказы, распоряжения и регистрирует их. Особое внимание должен уделять

контролю своевременности получения телеграмм об изменении графика движения пассажирских поездов.

На основании телеграмм и приказов заведующий информацией (дежурный по выдаче справок):

- в течение суток с момента получения телеграммы организует оформление и предоставление визуальной информации пассажирам и посетителям, т.е. оформление стендов, изменение расписания на статических информационных табло;
- самостоятельно или совместно с причастными работниками вокзального комплекса вносит в АРМ управления табло расписания движения поездов сезонное расписание, обеспечивает внесение изменений в информацию на табло, согласно поступающим указаниям;
- организует работу аудиального информирования пассажиров и посетителей.

Перед началом смены диктор должен:

- получить информацию у сдающего смену диктора о поступивших изменениях в расписании (отмены, замены поездов) на текущий день;
- сверить информацию в компьютере с расписанием;
- ознакомиться с поступившими приказами, распоряжениями, указаниями;
- расписаться в Журнале приема сдачи дежурств за отметку времени приема смены.

В течение смены диктор должен:

- транслировать информацию для пассажиров и посетителей на территории вокзального комплекса в соответствии с Реестром обязательных и дополнительных аудиальных сообщений вокзального комплекса;
- своевременно выставлять информацию на платформенных указателях (№ пути, № платформы, № поезда, станция назначения, времени отправления/прибытия поезда);

- объявлять об прибытии/отправлении пассажирских поездов различных категорий, начале и окончании посадки/высадки пассажиров по радиотрансляционной сети;
- информировать пассажиров о задержках и опозданиях пассажирских поездов различных категорий каждые 15 минут (при опоздании до 3-х часов), каждые 30 минут (при опоздании свыше 3-х часов);
- при срочной отмене пассажирских поездов сообщать дежурному помощнику начальника вокзала, дежурному по отправлению, дежурному справочного бюро и радиосправки, дежурному представителю перевозчика, снимать информацию с платформенных указателей и табло, голосом объявлять отмену, сообщать время отправления ближайших пассажирских поездов, следующих в данном направлении (по согласованию с дежурным по станции);
- при отмене или замене поездов пригородного сообщения на текущий день транслировать объявления о наличии изменений в расписании каждые 20 минут, согласно Реестру обязательных и дополнительных аудиальных сообщений вокзального комплекса;
- при отправлении пассажирского поезда по готовности напоминать пассажирам о необходимости соблюдения особой осторожности;
- информацию о времени прибытия/отправления по расписанию, фактическом времени прибытия/отправления пассажирских поездов различных категорий, изменении нумерации вагонов, исключении из состава поездов вагонов, замене путей отмечать в Журнале учёта оперативных изменений в графике движения поездов;
- при экстренной замене дежурным по станции номера пути отправления/прибытия поезда вводить измененную информацию в компьютер для автоматического формирования соответствующего объявления (в случае отсутствия или неисправности требуемого

- оборудования оповещать пассажиров о замене номера пути голосом), при этом сообщать о замене дежурному помощнику начальника вокзала, дежурному по выдаче справок, дежурному по залу (по посадке), дежурному представителю перевозчика;
- при поступлении информации об исключении из состава поездов дальнего следования вагонов, по распоряжению дежурного помощника начальника вокзала выводить в эфир объявления о пересадке пассажиров;
 - во избежание возникновения враждебности (пересечения) пассажиропотоков информировать пассажиров в следующей последовательности:
 - 1) в случае если на один из путей подается пассажирский поезд под посадку, а на другой путь к этой же платформе прибывает поезд с пассажирами, дать выйти пассажирам, а затем объявить посадку и выставить информацию на указателе;
 - 2) в случае, когда для посадки пассажиров остается мало времени, заранее вывести в эфир объявление о приглашении пассажиров на платформу.
 - для уточнения информации о прибытии/отправлении пассажирских поездов, подтверждения информации о нумерации вагонов в составе пассажирского поезда связаться с дежурным по станции (по телефону или радиации);
 - о возникновении внештатной ситуации сообщать дежурному помощнику начальника вокзала;
 - в праздничные дни транслировать тексты поздравлений;
 - согласно запросу дежурного по выдаче справок формировать и транслировать объявления для обратившихся в справочную службу пассажиров и посетителей вокзального комплекса;

- по распоряжению дежурного помощника начальника вокзала или дежурного по станции в соответствии с предложенной ему схемой оповещения объявлять срочную эвакуацию из здания вокзала по техническим причинам (учитывая характер ЧС, диктор формирует голосовое сообщение для пассажиров и работников вокзального комплекса, а также с учетом места возникновения опасной зоны, объявляет маршрут выхода из помещений вокзала);
- при сбое в работе системы оповещения оперативную информацию, связанную с движением поездов, объявлять голосом по радиотрансляционной сети (с применением рупора или мегафона) до устранения неисправности;
- переговоры с дежурным по станции вести только по прямой связи, а в случае неисправности - по телефону (рации);
- следить за исправностью оборудования, при технических неисправностях (сбой дикторской программы, системы оповещения, видеонаблюдения, связи и т.п.) вызывать технического специалиста для устранения неисправности (в Книге регистрации технических неисправностей должны быть сделаны соответствующие записи о неисправностях и их устранении с подписью технического специалиста).

Технологическая схема информационного обслуживания пассажиров и посетителей вокзального комплекса приведена на рисунке 10.1.



Рисунок 10.1 – Технологическая схема информационного обслуживания пассажиров и посетителей вокзального комплекса

В конце смены диктор должен:

- ввести текущую информацию по пассажирским поездам относительно конкретного вокзального комплекса в компьютер;
- проинформировать сменного диктора о поступивших изменениях в расписании на текущие сутки;
- расписаться в Журнале приема-сдачи дежурств о времени сдачи смены.

В начале смены дежурный по выдаче справок должен:

- получить информацию у сдающего смену дежурного о поступивших распоряжениях по работе;
- ознакомиться с изменениями в расписании (отменой, заменой поездов) и иной информацией на текущий день;
- проверить исправность оборудования;
- принять у сменного дежурного ключ включения терминала под роспись с записью в Журнале регистрации передачи ключа включения терминала;
- оформить в АСУ «Экспресс» начальный отчет кассира;
- расписаться в Журнале приема-сдачи дежурств, за отметку времени приема смены.

В течение смены дежурный по выдаче справок должен:

1) информировать пассажиров и посетителей вокзального комплекса о:

- расписании, времени прибытия/отправления, маршруте следования пассажирских поездов, пунктах пересадки в пути следования;
- изменениях в расписании движения пассажирских поездов (опозданиях, отменах);
- правилах перевозки и порядке страхования пассажиров, багажа и грузобагажа во внутреннем, межгосударственном и международном сообщении;
- стоимости проезда и услугах, входящих в стоимость проезда;
- наличии свободных мест в пассажирских поездах;
- предоставляемых услугах на вокзальном комплексе, порядке их предоставления и их стоимости;
- текущем времени и режиме работы всех служб вокзального комплекса;

2) выдавать по требованию пассажира письменные справки об опоздании поездов (бесплатно);

3) передавать диктору тексты объявлений принятых от пассажиров и посетителей для трансляции по радиотрансляционной внутренней сети;

4) принимать оплату от пользователя услугой в соответствии с прейскурантом цен на информационно-справочные услуги, оформлять услуги по квитанциям разных сборов или с применением ККМ;

5) при возникновении внештатных ситуаций сообщать дежурному помощнику начальника вокзала;

6) следить за исправностью оборудования, обо всех технических неисправностях сообщать техническим специалистам, с внесением записи в Журнал регистрации технических неисправностей;

7) своевременно пополнять применяемые справочные материалы и вносить в них изменения на основании поступающих телеграмм.

В конце смены дежурный по выдаче справок должен:

- оформить в АСУ «Экспресс» конечный отчет кассира;
- ознакомить сменного дежурного с полученной информацией, поступившими распоряжениями, указаниями, приказами в течение рабочей смены;
- зарегистрировать количество оказанных платных услуг (по видам) в Журнале Услуг справочного бюро;
- расписаться в Журнале приема-сдачи дежурств, за отметку времени сдачи смены;
- ключи от терминала и помещения справочной, передать сменному дежурному, под роспись с записью в Журнале регистрации передачи ключа включения терминала;
- сдать денежную выручку.

10.3 Билетно-кассовое обслуживание на вокзальном комплексе

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

- в билетной кассе;
- в транзакционном терминале самообслуживания (ТТС) или билетопечатающем автомате (БПА).

Перечень билетно-кассовых услуг, предоставляемых пассажирам на железнодорожном вокзальном комплексе в зависимости от его класса приведен в таблице 10.1.

Таблица 10.1 – 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
1	Билетно-кассовые услуги, оказываемые в билетной кассе					
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	+ ⁷	+	-	-	-
1.5	Распечатка проездных документов, ранее оплаченных через Интернет ⁸	+	+	+	+	+
2	Билетно-кассовые услуги, оказываемые с помощью ТТС и БПА					
2.1	Оформление проездных документов на соответствующие категории пассажирских поездов	+	+	+	+	-
2.2	Распечатка проездных документов, ранее оплаченных через Интернет	+	+	+	+	-

Общее число пассажиров $P_{max}^{отпр}$, отправленных с вокзального комплекса в день максимальных перевозок, рекомендуется определять по данным натурного обследования и уточнять по материалам существующей отчетности.

Общее число обращений в пригородные кассы вокзального комплекса за сутки максимальных перевозок:

$$P_{max} = \frac{(1 - \alpha_{\text{много}}) P_{max}^{отпр}}{\beta}, \text{ пасс./сут} \quad (10.1)$$

⁷ Рекомендуется, но не обязательно наличие.

⁸ В случае отсутствия возможности распечатки с помощью ТТС.

где $P_{\max}^{\text{отпр}}$ — число пассажиров, отправленных в сутки максимальных перевозок;

β — среднее количество билетов (мест), приобретаемых одним человеком (по результатам обследований в среднем составляет 1,1-1,2);

$\alpha_{\text{много}}$ — доля пассажиров, имеющих многоразовые проездные документы (транспортные карты, сезонные многоразовые документы). Определяется на основе сбора и статистической обработки данных (составляет от 0,1 до 0,5 в зависимости от характера направления).

В течение суток P_{\max} распределено неравномерно. Существует «пиковый» период времени длительностью $\Delta t_{\text{пик}}$, на который приходится основная часть обращений в кассы. Необходимо введение коэффициента суточной неравномерности:

$$k_{\text{н}} = \frac{P^{\text{пик}} t_{\text{сут}}}{P_{\max} \Delta t^{\text{пик}}} \quad (10.2)$$

где $P^{\text{пик}}$ — число обращений в кассы в часы «пик», пасс.;

$t_{\text{сут}}$ — продолжительность работы касс в течение суток;

$\Delta t^{\text{пик}}$ — продолжительность пикового периода наиболее интенсивных обращений в кассы, ч.

Продолжительность работы пригородных касс рекомендуется определять периодом суток, в течение которого обращаются пригородные поезда (14-20 ч).

Интенсивность обращения в кассы в пригородном сообщении определяется как:

$$\lambda = \frac{P_{\max} k_{\text{н}}}{t_{\text{сут}}} = \frac{(1 - \alpha_{\text{много}}) P_{\max}^{\text{отпр}} k_{\text{н}}}{\beta t_{\text{сут}}}, \text{ чел/час} \quad (10.3)$$

Средняя интенсивность обслуживания пригородных пассажиров кассирами:

$$\mu = \frac{S}{t_{\text{обсл}}}, \quad \text{ч}^{-1} \quad (10.4)$$

где S – число билетных касс на вокзальном комплексе;
 $t_{\text{обсл}}$ – среднее время обслуживания пассажира в кассе пригородного сообщения ($t_{\text{обсл}} = 0,3 - 0,5$ мин).

Обращение пассажира в любую из однотипных касс равновероятно, при расчетах система продажи билетов на станции (остановочном пункте) должна рассматриваться как одноканальная система массового обслуживания с интенсивностью обслуживания μ .

Минимально необходимое число билетных касс пригородного сообщения на станции (остановочном пункте) S_{min} требуется определять из условия, что для нормальной работы кассы коэффициент загрузки кассира φ не должен превышать единицы:

$$\varphi = \frac{\lambda}{\mu} < 1 \quad \text{или} \quad S_{\text{min}} > \lambda \cdot t_{\text{обсл}} \quad (10.5)$$

где S_{min} – минимальное целое положительное решение неравенства.

Для определения числа билетных касс при выполнении поставленных условий на станции (остановочном пункте) требуется учитывать, что время, затрачиваемое пассажиром на приобретение билета W , не должно превышать 2-3 мин.

Среднее время ожидания в очереди:

$$W_q = \frac{\varphi}{(1-\varphi)\mu}, \text{ч} \quad (10.6)$$

Среднее время, затрачиваемое на приобретение билета:

$$W = W_q + t_{\text{обсл}} = \frac{\varphi}{(1-\varphi)\mu} + t_{\text{обсл}} = \frac{\lambda t_{\text{обсл}}^2}{S(S - \lambda t_{\text{обсл}})} + t_{\text{обсл}}, \quad \text{ч} \quad (10.7)$$

Из условия, что $W \leq T$, получаем:

$$S^2 - \lambda t_{\text{обсл}} S - \frac{\lambda t_{\text{обсл}}^2}{T - t_{\text{обсл}}} \geq 0 \quad (10.8)$$

Потребное число пригородных билетных касс на вокзальном комплексе S определяется как минимальное целое положительное решение неравенства (10.8).

Потребное число билетных касс дальнего следования (скоростного, высокоскоростного сообщения) на конкретном вокзальном комплексе определяют для периода максимальных перевозок с учетом внутрисуточной неравномерности обращения пассажиров в кассу.

Общее число обращений в кассы вокзального комплекса за сутки максимальных перевозок определяется:

$$\Pi_{\text{max}} = \frac{\alpha_{\text{сут}} P_{\text{max}}^{\text{омпр}} + P^{\text{оп}}}{\beta(1-\gamma)} \quad (10.9)$$

где $P_{\text{max}}^{\text{омпр}}$ – число пассажиров, отправленных с вокзального комплекса в сутки максимальных перевозок (по данным натурного обследования и уточняют по материалам существующей отчетности);

$\alpha_{\text{сут}}$ – доля пассажиров, приобретающих билеты на поезда дальнего следования (скоростные, высокоскоростные) на вокзальном комплексе (рассчитывается путём вычитания из единицы доли пассажиров, приобретающих билеты: в железнодорожных агентствах, через Интернет, ТТС, на других вокзальных комплексах и с помощью других каналов распространения проездных документов);

P^{op} – количество пассажиров, обращающихся в течение суток в кассы дальнего следования (скоростного, высокоскоростного сообщения) конкретного вокзального комплекса с целью приобретения проездных документов (билетов) для отправления с других станций (вокзалов);

β – среднее количество проездных документов (билетов), приобретаемых одним человеком (по результатам обследований в среднем составляет 1,3);

γ – доля пассажиров, отказавшихся от приобретения проездного документа (билета) при обращении в кассу (в зависимости от направления и сезона γ колеблется от 0,10 до 0,25).

Число обращений пассажиров дальнего следования (скоростного, высокоскоростного сообщения) в кассы в часы наиболее интенсивного пассажиропотока рассчитывается в соответствии с п. Е.1.3.

Продолжительность работы билетных касс при круглосуточном режиме работы с учётом технологического перерыва с 3.00 до 4.00 по московскому времени рекомендуется принимать 23 часа.

Интенсивность обращения в кассы суточной продажи билетов, соответствующая максимальному объёму работы вокзального комплекса, определяется:

$$\lambda = \frac{P_{max}}{t_{cym}} k_n = \frac{(\alpha_{cym} P_{max}^{omnp} + P^{op}) k_n}{\beta (1 - \gamma) t_{cym}}, \text{ (чел/ч)} \quad (10.10)$$

Средняя интенсивность обслуживания пассажиров кассирами:

$$\mu = \frac{S}{t_{обсл}}, \text{ ч}^{-1} \quad (10.11)$$

где S – число билетных касс дальнего следования (скоростного, высокоскоростного сообщения) на вокзальном комплексе,

$t_{обсл}$ – среднее время обслуживания пассажира в системе «Экспресс» ($t_{обсл} = 2 - 3$ мин или $0,033 - 0,050$ ч).

Минимально необходимое число билетных касс дальнего следования (скоростного, высокоскоростного сообщения) на вокзальном комплексе S_{\min} определяется в соответствии с алгоритмом приведённым в данных пунктах.

Для определения числа билетных касс дальнего следования (скоростного, высокоскоростного сообщения) при выполнении поставленных условий на вокзальном комплексе необходимо учитывать, что время, затрачиваемое пассажиром на приобретение билета W , не должно превышать 5-10 мин (0,083-0,167 ч).

Потребное число БПА может быть определено по формуле (10.12).

$$A = \frac{P^{\max} \cdot \beta_a \cdot \alpha_p \cdot \tau}{P_{\phi}}, \quad (10.12)$$

где P^{\max} – максимальный общий пригородный пассажиропоток, обслуживаемый за день максимальных перевозок, чел.;

P_{ϕ} – производительность БПА, чел/ч.;

β_a – доля пригородных пассажиров, оформляющих проездные документы (билеты) с помощью БПА;

α_p – коэффициент, учитывающий долю оформления разовых проездных документов (билетов);

τ – коэффициент, учитывающий занятость БПА оказанием дополнительных услуг (проведением платежей за сотовую связь, Интернет и т.д.) при их наличии.

Возможны два режима работы БПА:

«холодный резерв», когда в любой момент времени включено не более A автоматов;

«горячий резерв», когда в любой момент времени включены все работоспособные автоматы.

Минимальное количество БПА, необходимое для обслуживания пригородных пассажиров, может быть определено по формуле 10.13.

$$A_{\min} > \lambda \cdot t_{\text{обсл}}, \quad (10.13)$$

где λ – максимальная интенсивность пригородного пассажиропотока, чел/ч.;

$t_{\text{обсл}}$ – среднее время обслуживания пассажира, ч.

Максимальная интенсивность пригородного пассажиропотока, обслуживаемого с помощью БПА, может быть определена по формуле (10.14).

$$\lambda = \frac{R_{\text{пик}}^{\max} \cdot \beta_a \cdot \alpha_p}{\Delta t_{\text{пик}}}, \quad (10.14)$$

где $R_{\text{пик}}^{\max}$ – число пассажиров, отправляемых за «пиковый» период в сутки максимальных перевозок, чел.;

$\Delta t_{\text{пик}}$ – длительность «пикового» периода, ч.

Среднее время обслуживания пассажира ($t_{\text{обсл}}$) с помощью БПА обратно пропорционально его производительности.

Минимальное количество БПА необходимо увеличивать на процент, учитывающий время нахождения БПА в ремонте, в том числе по причине вандальных действий.

Потребное число ТТС может быть определено по формуле (10.12).

$$A = \frac{R^{\max}}{P_{\text{ф}}}, \quad (10.15)$$

где R^{\max} – максимальное количество пользователей ТТС за сутки, чел.;

$P_{\text{ф}}$ – производительность ТТС, чел/сут.;

Возможны два режима работы ТТС:

«холодный резерв», когда в любой момент времени включено не более A терминалов;

«горячий резерв», когда в любой момент времени включены все работоспособные терминалы.

Минимальное количество ТТС, необходимое для обслуживания пассажиров, может быть определено по формуле 10.16.

$$A_{\min} > \lambda \cdot t_{\text{обсл}}, \quad (10.16)$$

где λ – максимальная интенсивность пригородного пассажиропотока, чел/ч.;

$t_{\text{обсл}}$ – среднее время обслуживания пассажира, ч.

Максимальная интенсивность клиентов, обслуживаемых с помощью ТТС, может быть определена по формуле (10.17).

$$\lambda = \frac{R_{\text{пик}}^{\max}}{\Delta t_{\text{пик}}}, \quad (10.17)$$

где $R_{\text{пик}}^{\max}$ – число клиентов, обслуживаемых в «пиковый» период в сутки максимальных перевозок, чел.;

$\Delta t_{\text{пик}}$ – длительность «пикового» периода, ч.

Среднее время обслуживания пассажира ($t_{\text{обсл}}$) с помощью ТТС обратно пропорционально его производительности.

Минимальное количество ТТС необходимо увеличивать на процент, учитывающий время нахождения ТТС в ремонте, в том числе по причине вандальных действий.

На вокзальном комплексе необходимо предусматривать адаптированные в соответствии с действующими нормативными документами кассы для МГН в зависимости от пассажиропотока данной категории пользователей, но не менее одной каждого типа.

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. 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, БПА и их обслуживания определяются организацией, оказывающей билетно-кассовые услуги, и должны согласоваться с начальником вокзального комплекса.

10.4 Услуги по перемещению ручной клади и багажа пассажиров на вокзальном комплексе

Услуга по переносу ручной клади и багажа пассажиров включает в себя перемещение по территории вокзального комплекса ручной клади и багажа пассажиров в ручную или с помощью специальных тележек. На вокзальных комплексах услуга по перемещению ручной клади и багажа оказывается носильщиками в границах соответствующих зон обслуживания.

Работа носильщиков производится бригадным методом, возглавляет работу бригады носильщиков – бригадир. Бригадир контролирует и несет ответственность за:

- своевременное прохождение инструктажей по технике безопасности, охране труда и пожарной безопасности носильщиками с ведением записей в специальных журналах;
- выполнение работниками Правил внутреннего трудового распорядка, разработанного на основании Трудового кодекса РФ организацией, осуществляющей выполнение услуги;

- за обеспечение носильщиков форменной одеждой и нагрудным номерным знаком;
- оснащенность бригады носильщиков специальными тележками в исправном состоянии;
- наличие на тележках носильщиков прейскуранта цен на услуги по перемещению ручной клади и багажа в пределах вокзального комплекса в строгом соответствии с прейскурантом цен на услуги;
- выполнение плана сбора денежной выручки;
- выполнение работниками должностных обязанностей, технологии работы;
- обеспечение носильщиков разменным фондом для удобного расчета с клиентами.

Носильщик несет ответственность:

- за сохранность и доставку ручной клади и багажа;
- за качество оказываемых услуг;
- за соблюдение финансовой дисциплины;
- за сохранность денежной наличности и бланков строгой отчетности или контрольно-кассового аппарата;
- за своевременную сдачу денежной выручки;
- за соблюдение требований пожарной безопасности и охраны труда.

Перед началом смены носильщик должен:

- получить задание на смену и нагрудный номерной знак от бригадира смены;
- расписаться в Журнале приема-сдачи смен за отметку времени заступления на смену и за получение нагрудного номерного знака (с указанием номера);
- проверить наличие и исправность тележки (внешний осмотр). При обнаружении неисправностей тележки устранить их собственными

силами, а при невозможности это сделать собственными силами, сообщить бригадиру для принятия соответствующих мер, к работе приступать только после их устранения.

В течение смены носильщик:

- должен выполнять работу в зоне обслуживания закрепленной за ним бригадиром, в соответствии со схемой распределения носильщиков;
- при выполнении услуги на перроне обязан оказывать помощь пассажиру в погрузке вещей в вагон, либо их выгрузке;
- должен в первую очередь оказывать услуги пассажирам с детьми, инвалидам и людям пожилого возраста;
- при организации сопровождения МГН по территории вокзального комплекса, оказывать содействие ответственным сотрудникам вокзала при его перемещении, а также при перемещении ручной клади маломобильного пассажира на безвозмездной основе в количестве не более 3 (трех) мест или общим весом не более 50 кг, размер которой по сумме трех измерений не превышает 180 см. При необходимости перемещения дополнительных мест ручной клади или негабаритного, тяжеловесного багажа носильщики вправе взимать плату в соответствии с прейскурантом;
- при проходе по пассажирским платформам и перевозке багажа к пассажирскому поезду не должен подходить к краю платформы ближе 0,5 метра, а при наличии вдоль края платформы ограничительной полосы не заходить за нее;
- при погрузке и выгрузке из вагона ручной клади и багажа должен устанавливать тележку параллельно вагону на расстоянии не ближе 0,5 м от края платформы на ровной поверхности и принять меры от самопроизвольного ее движения;

- при выполнении услуги по доставке багажа в вагон должен устанавливать на тележку вещи и следовать к вагону поезда, указанному пассажиром (услуга считается выполненной, когда вещи пассажира доставлены в вагон к месту, указанному в проездном документе пассажира);
- при выполнении услуги по выгрузке из вагона багажа должен выгружать багаж и устанавливать вещи на тележку (услуга считается выполненной, когда багаж доставлен к месту, указанному пассажиром в пределах территории вокзального комплекса);
- после выполнения услуги должен производить расчет с пассажиром в соответствии с прейскурантом, взимая плату за доставку каждого отдельного места багажа и выдавать пассажиру чек или бланк строгой отчетности.

При оказании услуги по перемещению ручной клади и багажа на вокзальном комплексе пассажиру (посетителю) должна предоставляться следующая информация:

- о наличии услуги на вокзальном комплексе;
- о местах расположения носильщиков на вокзальном комплексе и зонах их обслуживания;
- о правилах и действующих тарифах на услуги по перемещению ручной клади и багажа (с обязательным наличием прейскуранта на оказание услуги на специализированном оборудовании (тележках));
- наименование, юридический адрес и контакты обслуживающих организаций, а также их подразделений, уполномоченных принимать и рассматривать претензии.

В конце смены носильщик должен:

- установить тележку для перевозки ручной клади и багажа в установленном месте, на ровной площадке и принять меры по исключению самопроизвольного ее движения;

- сдать денежную выручку и отчетные финансовые документы;
- сдать бригадиру смены нагрудный номерной знак;
- расписаться в Журнале приема-сдачи смен за отметку времени окончания смены и сдачу нагрудного знака.

Носильщику запрещается:

- поднимать и перемещать вручную грузы массой более 50 кг;
- оказывать услугу по доставке ручной клади и багажа пассажиров менее чем за 5 минут до отправления пассажирского поезда;
- пользоваться неисправной тележкой;
- оставлять тележку без присмотра на территории вокзального комплекса;
- перевозить на тележке людей и ездить на ней самому;
- входить в вагон, выходить из вагона или находиться на подножках вагона, выполнять операции по погрузке и выгрузке ручной клади и багажа при движении пассажирского поезда.

10.5 Услуги по хранению ручной клади пассажиров и вещей посетителей на вокзальном комплексе

10.5.1 Общие требования

Услуга по хранению ручной клади пассажиров и вещей посетителей включает в себя прием, хранение и выдачу ручной клади пассажиров и вещей посетителей на вокзальном комплексе и может оказываться в стационарных камерах хранения (СКХ) или с использованием автоматизированных камер хранения (АКХ).

Число ячеек в АКХ на вокзальном комплексе определяют для периода максимальных перевозок с учетом внутрисуточной неравномерности.

На первом этапе необходимо рассчитать максимальное число пользователей АКХ (n), а на втором – число ячеек АКХ.

Исходными данными для расчета максимального числа пользователей АКХ являются:

- периоды прибытия поездов на станцию – t_i ;
- высадка пассажиров по каждому поезду – a_i ;
- среднее для конкретного вокзального комплекса время хранения ручной клади и багажа в АКХ – t_{xp} ;
- коэффициент, отражающий долю пассажиров, пользующихся камерами хранения от общего объема пассажиропотока (для крупных вокзальных комплексов - 0,25).

Число пассажиров, пользующихся услугами АКХ, определяется в соответствии с ф-лой (10.18):

$$a_{max.i}^{xp} = \sum_{i=1}^n a \cdot a_i, \text{ пасс} \quad (10.18)$$

При расчетах целесообразно использовать графическое представление формирования максимальной густоты потока (рис. 10.2) заявок на обслуживание камер хранения.

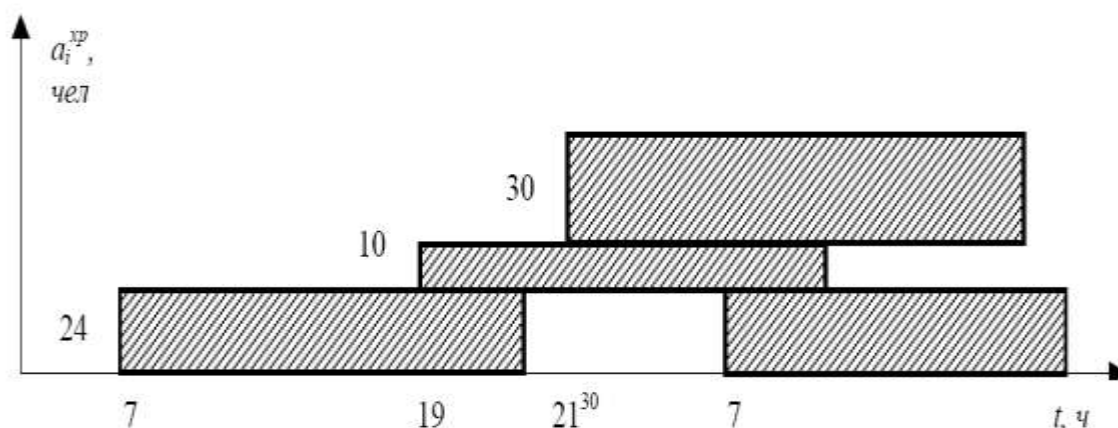


Рисунок 10.2 - Густота использования ячеек АКХ

На вокзальном комплексе должен быть организован круглосуточный режим хранения ручной клади (вещей), принятой у пассажиров (посетителей).

Операции по приему и выдаче ручной клади пассажиров и вещей посетителей должны производиться в соответствии с режимом работы вокзального комплекса.

Требования к ручной клади и вещам, принимаемым на хранение:

- ручная кладь (вещь) должна быть в чистой, целой, без следов ударов, царапин и других повреждений упаковке или таре, без торчащих острых предметов, окантовочной проволоки или металлической ленты, иметь приспособление для переноски;
- выступающие концы острых предметов (лыжи, лыжные палки, коньки, режущий или колющий инструмент и прочее) должны быть зачехлены или уложены в футляр;
- ремни, ручки, пряжки, замки ручной клади должны быть прочными и иметь исправные запорные и фиксирующие устройства. При перемещении ручной клади (вещей) запорные и фиксирующие устройства не должны самопроизвольно раскрываться.

При обнаружении дефектов в таре или упаковке ручная кладь (вещь) должна быть возвращена пассажиру (посетителю) для их устранения. При невозможности устранения дефектов в таре или упаковке ручная кладь (вещь) принимается на хранение с составлением акта произвольной формы о наличии повреждений ручной клади (вещей) или упаковки.

Запрещается принимать на хранение – деньги, документы, ценные вещи, животных, птиц, огнестрельное оружие, взрывчатые, огнеопасные, легковоспламеняющиеся, отравляющие и зловонные вещества, которые могут привести к пожару или взрыву, а также загрязнить или повредить ручную кладь (вещи) других пассажиров или СКХ.

Об оказании услуг хранения ручной клади пассажиров и вещей посетителей на вокзальном комплексе пассажирам (посетителям) должна предоставляться следующая информация:

- о наличии данной услуги на конкретном вокзальном комплексе и месте размещения СКХ и АКХ;
- о действующих тарифах на услуги хранения ручной клади пассажиров и вещей посетителей в СКХ и АКХ;
- перечень категорий пользователей, имеющих право на внеочередное обслуживание в СКХ и АКХ;
- правила оказания услуг в СКХ и АКХ;
- режим работы СКХ и АКХ;
- наименование, юридический адрес и контакты организации-исполнителя, а также их подразделений, уполномоченных принимать и рассматривать претензии;
- местонахождение Книги отзывов и предложений.

Информация об оказании услуг по приему, хранению и выдаче ручной клади (вещей) в СКХ и АКХ на вокзальном комплексе должна предоставляться пассажирам и посетителям по следующим каналам:

- размещается непосредственно у камер хранения;
- передаётся с использованием громкоговорящей связи.

Предоставление услуг пассажирам (посетителям) осуществляется соответственно:

- в СКХ – кладовщиками стационарных камер хранения (далее – кладовщики);
- в АКХ – работниками АКХ.

Руководит работой бригады кладовщиков СКХ и работников АКХ ответственный работник КХ (заведующий камерами хранения, старший смены или бригадир)⁹, который:

⁹ При небольших объёмах работы возглавлять работу КХ может дежурный помощник начальника вокзала.

- устанавливает количество кладовщиков СКХ и работников АКХ в смене, обеспечивает бесперебойную работу в КХ, исходя из местных условий;
- контролирует соблюдение графика выхода на работу с выполнением соответствующих отметок в Журнале приёма-сдачи смен.

Ответственный работник КХ контролирует и несет ответственность за:

- соблюдение сроков и прохождение инструктажей по технике безопасности, охране труда и пожарной безопасности с ведением записей в специальных журналах;
- выполнение работниками Правил внутреннего трудового распорядка; должностных обязанностей и технологии оказания услуги;
- наличие актуальной и достоверной информации для пассажиров (посетителей) непосредственно у СКХ и АКХ;
- выполнение плана сбора денежной выручки (ежесменного, ежесуточного, еженедельно, ежемесячного);
- обеспечение кладовщиков разменным фондом для удобного расчета с клиентами;
- наличие запасов бланков строгой отчетности на рабочем месте (бесконтактные смарт-карты (далее – БСК), квитанции строгой отчетности, приравненные к кассовому чеку);
- своевременное изъятие из камеры хранения, передачу и сохранность невостребованной пассажиром (посетителем) ручной клади на Склад забытых вещей;
- сохранность вверенного имущества, оборудования;
- составление отчетности и своевременное предоставление отчетных документов;
- соблюдение правил хранения ручной клади (вещей), исправным состоянием оборудования и инвентаря, своевременным его ремонтом;
- соблюдение требований пожарной безопасности во всех помещениях КХ;

- своевременное оформление, работниками камер хранения, книг, журналов и прочих документов.

По истечении установленного срока хранения ручной клади (вещей) в СКХ (АКХ) и при наличии возможности установить место нахождения владельца ручной клади (вещей) ему посылается извещение о месте нахождения его вещей. Невостребованная ручная кладь (вещи) в течение 30 дней хранится на Складе забытых и невостребованных вещей вокзального комплекса. По истечении указанного срока невостребованные вещи могут быть реализованы в порядке, предусмотренном п.2, ст.899 Гражданский кодекс РФ. Пассажир (посетитель) по уважительным причинам не имеющий возможности в отведенный срок забрать свои вещи из СКХ (АКХ), должен письменно или устно уведомить об этом руководителя организации-исполнителя до истечения установленного срока хранения ручной клади (вещей) (30 суток).

10.5.2 Технология оказания услуги пассажирам и посетителям с СКХ

Кладовщик СКХ несет ответственность за:

- выполнение требований технологического процесса работы конкретного вокзального комплекса и Правил внутреннего трудового распорядка;
- регистрацию принятой на хранение ручной клади в соответствии с требованиями технологического процесса работы конкретного вокзального комплекса;
- сохранность ручной клади, принятой на хранение в СКХ, денежной наличности, бланков строгой отчетности и контрольно-кассового аппарата, а также отчетно-финансовых документов;
- качество оказываемых услуг;
- соблюдение финансовой дисциплины, своевременность и сдачу денежной выручки в полном объеме.

Кладовщику СКХ запрещается:

- находиться на железнодорожных и подъездных путях вокзального комплекса;
- принимать запрещенную для хранения ручную кладь;
- перемещать ручную кладь волоком;
- укладывать ручную кладь на неподготовленные места хранения, в том числе на уровне пола, неисправные стеллажи, перегружать стеллажи.

Кладовщики СКХ должны обеспечиваться:

- спецодеждой и обувью;
- кассовыми аппаратами или бланками строгой отчетности;
- канцелярскими товарами;
- ящиком для денег;
- сейфом.

В начале смены кладовщик СКХ обязан:

- проверить количество ручной клади, находящейся в СКХ, ее устойчивое размещение и соответствие наличия ручной клади в СКХ записям в Регистрации приема, хранения ручной клади (Табл. И.2);
- расписаться в Журнале приема-сдачи смен;
- получить информацию у сдающего смену кладовщика о поступивших распоряжениях по работе;
- проверить исправность оборудования, при выявленных неисправностях сообщить ответственному работнику СКХ;
- проверить готовность к работе контрольно-кассовой машины (далее ККМ), наличие бланков строгой отчетности;
- начать смену, указав в Журнале регистрации приема, хранения ручной клади дату, время, ФИО кладовщика.

В течение смены кладовщик СКХ обязан:

- информировать пассажиров (посетителей) о сроках, стоимости и правилах приема, хранения и выдачи ручной клади в СКХ;
- перемещать единицу ручной клади (сумка, чемодан, мешок и т.д.) не более 50 кг на расстояние, не превышающее 25 м¹⁰;
- размещать и укладывать ручную кладь на стеллажи и полки в порядке, обеспечивающем сохранность и быстрое нахождение при ее выдаче.

При сдаче ручной клади в СКХ пассажиром (посетителем), кладовщик обязан:

- определить количество мест, сдаваемых пассажиром (посетителем);
- определить общую сумму оказываемой услуги согласно действующему прейскуранту¹¹, ознакомить с ней пассажира (посетителя);
- при предъявлении пассажиром (посетителем) документа, удостоверяющего личность, принять ручную кладь на хранение в СКХ;
- зарегистрировать принимаемую ручную кладь в Журнале регистрации приема, хранения ручной клади;
- прикрепить жетон и ярлык (с указанием фамилии пассажира (посетителя) и даты сдачи ручной клади) на каждое место сданной ручной клади;
- произвести расчет с пассажиром (посетителем);
- вручить пассажиру (посетителю) чек или бланк строгой отчетности, дубликат жетона;
- разместить на стеллаже СКХ принятую на хранение ручную кладь.

Требования к размещению принимаемой ручной клади в СКХ –

- вход в СКХ должен быть оборудован так, чтобы исключить свободный доступ посторонним лицам;

¹⁰ При перемещении ручной клади на расстояние более 25 м и массой более 50 кг необходимо применять средства механизации. Допускается поднимать и перемещать грузы большей массы вдвоем, но с учетом того, чтобы нагрузка на каждого работника не превышала величин, указанных выше.

¹¹ Плата за пользование услугой СКХ взимается за календарные сутки.

- 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;
- установленные проходы между стеллажами должны обеспечивать безопасность прохода кладовщика и быть шириной не менее 1 м, загромождение установленных проходов не допускается;
- стеллажи должны быть очищены от грязи, пыли, остатков упаковки, тары. Не допускается укладывать ручную кладь на неподготовленные места хранения, неисправные стеллажи, перегружать стеллажи;
- ручную кладь с выступающими предметами следует укладывать на стеллаж так, чтобы исключить возможность травмирования кладовщика;
- принятую на хранение ручную кладь следует размещать так, чтобы более тяжелая ручная кладь находилась на нижних полках стеллажа, а легкая на верхних;
- не рекомендуется укладывать на верхний ярус стеллажей ручную кладь в стеклянной таре (бутыли, банки), а также крупногабаритную и тяжелую ручную кладь;
- наибольший свес (выступающая часть) ручной клади со стеллажа на сторону не должен превышать:
 - 1) в мешковой таре (тканевой, джутовой) – 0,1 м;
 - 2) в бумажных мешках, чемоданах, коробках, ящиках – 0,05 м.

При выдаче пассажиру (посетителю) ручной клади из СКХ кладовщик после предъявления пассажиром (посетителем) дубликата жетона и чека об оплате услуги хранения ручной клади (если он сохранился):

- сверяет соответствие номера дубликата жетона номеру жетона, прикрепленного к ручной клади;

- регистрирует выдачу ручной клади в Журнале регистрации приема, хранения ручной клади;
- выдает ручную кладь пассажиру (посетителю);
- в случае, если пассажир (посетитель) просрочил срок хранения ручной клади, кладовщик перед выдачей ручной клади, взимает причитающуюся плату, согласно действующему прейскуранту с оформлением и выдачей чека или бланка строгой отчетности, в Журнале регистрации приема, хранения ручной клади регистрирует номер чека или квитанции и сумму оплаты.

Забытые или утерянные пассажиром в поезде вещи передаются по прибытию пассажирского поезда на вокзальный комплекс конечной станции в камеру хранения начальником поезда или работником поездной бригады с составлением акта и описи вещей установленным порядком. Найденные документы, удостоверяющие личность, должны быть переданы в территориальные органы федеральной миграционной службы или органы внутренних дел.

Забытые или утерянные пассажиром (посетителем) на территории вокзального комплекса вещи предварительно проверяются сотрудниками ЛОВДТ и передаются в камеру хранения с актом, составленным в произвольной форме и обязательной описью. Найденные документы, удостоверяющие личность, должны быть переданы в территориальные органы федеральной миграционной службы или органы внутренних дел.

При приеме забытых или утерянных вещей кладовщик обязан –

- принять вещи на хранение по акту и описи;
- установить принятые вещи на специальный стеллаж для хранения забытых и невостребованных вещей;
- зарегистрировать забытые или утерянные вещи в журнале «Учета забытых, утерянных вещей»;

- по истечении срока хранения (пяти суток), передать вещи на Склад забытых и невостребованных вещей вокзального комплекса.

Забытые или утерянные вещи, а также вещи, находящиеся в СКХ с номером потерянного пассажиром (посетителем) жетона выдаются владельцу на основании заявления без указания номера жетона. Пассажир заполняет бланк заявления с описью вещей и указанием даты сдачи ручной клади на хранение, которая служит доказательством принадлежности вещей пассажиру, вносит плату за утрату жетона и хранение забытых вещей, согласно действующему прейскуранту.

При выдаче вещей по письменному заявлению пассажира (посетителя) без указания номера жетона кладовщик обязан:

- проверить по журналу «Регистрации приема, хранения ручной клади», указанные в бланке заявления данные;
- проверить правильность заполнения заявления и соответствие описи вещей;
- сделать отметку в бланке заявления о выдаче ручной клади и поставить свою подпись;
- принять плату за утрату жетона, согласно действующему прейскуранту;
- проверить наличие оформленной пассажиром расписки о получении вещей;
- выдать пассажиру (посетителю) чек (квитанцию) и ручную кладь;
- в журнале «Учета жетонов в стационарных камерах хранения», сделать запись об утрате жетона .

В конце смены кладовщик СКХ обязан:

- проверить состояние ручной клади, находящейся в СКХ, ее устойчивое размещение;
- проверить исправность оборудования, при выявленных неисправностях сообщить ответственному работнику СКХ;

- оформить окончание смены в Журнале регистрации приема, хранения ручной клади, указав дату, время, ФИО кладовщика;
- закончить работу на ККМ в соответствии с порядком инкассирования денежной выручки, применительно к конкретному вокзальному комплексу, сдать денежную выручку;
- ознакомить кладовщика, принимающего смену, с полученной информацией, поступившими распоряжениями, указаниями, приказами в течение рабочей смены;
- подсчитать остаток ручной клади в СКХ;
- заполнить и расписаться в Журнале приема-сдачи смен.

10.5.3 Технология оказания услуги пассажирам и посетителям в АКХ

Работник АКХ при заступлении на смену должен:

- принять смену, получить информацию у сдающего работника АКХ о поступивших распоряжениях, указаниях по работе АКХ;
- пересчитать и принять у сменного работника АКХ запас БСК под роспись в Журнале приема-сдачи смен;
- ознакомиться с вновь поступившими телеграммами, указаниями, распоряжениями;
- проверить наличие запаса бланков строгой отчетности приравненных к кассовому чеку и исправность оборудования (при выявленных неисправностях сообщить ответственному работнику КХ);
- проверить санитарное состояние свободных ячеек АКХ, (в случае если ячейки загрязнены принять меры для приведения их в чистое состояние);
- расписаться за отметку времени заступления на смену, заполнить соответствующие графы в Журнале приема-сдачи смен.

В течение смены работник АКХ должен:

- соблюдать требования технологии оказания услуги на конкретном вокзальном комплексе;
- в случае технической неисправности оборудования (ККМ, отключения электроэнергии, поломки ячеек АКХ и пр.) сообщать ответственному работнику АКХ с внесением соответствующей записи в Журнал технического осмотра и ремонта АКХ. До устранения неисправностей ККМ принимать плату за оказанные услуги по квитанциям строгой отчетности, приравненным к кассовому чеку;
- при возникновении конфликтных ситуаций с пассажирами сообщать ответственному работнику КХ.

Работник АКХ должен:

- информировать пассажира (посетителя) о сроках, стоимости и правилах хранения ручной клади в АКХ, о порядке сдачи/выемки ручной клади в АКХ;
- выяснить у пассажира (посетителя) требуемое количество ячеек;
- определить общую сумму оказываемой услуги, согласно действующему прейскуранту, ознакомить с ней пассажира;
- заполнить в Журнал учета принятой ручной клади;
- проверить полноту и правильность отпечатанной информации на чеке, подсчитать сдачу (если таковая есть). Сообщить сумму сдачи пассажиру (посетителю), № ячейки (ек). Вручить пассажиру (посетителю) чек и БСК;
- объяснить пассажиру (посетителю) маршрут прохода к ячейке (ам) АКХ;
- поблагодарить пассажира (посетителя).

Пассажир в течение оплаченного срока хранения имеет право самостоятельного однократного доступа к ячейке в любой период действия оплаты. Любые последующие операции по пользованию данной ячейкой возможны только при новой оплате. Оплата услуг АКХ может осуществляться

с помощью терминалов самообслуживания. В случае превышения оплаченного времени хранения ручной клади, пассажиру (посетителю) необходимо обратиться к работнику АКХ и произвести доплату за просроченное время хранения.

Для оформления доплаты за хранение ручной клади и багажа в АКХ при наличии БСК работник АКХ должен:

- принять от пассажира (посетителя) БСК;
- оформить доплату;
- в Журнале учета принятой ручной клади заполнить требуемые графы;
- получить деньги от пассажира (посетителя);
- полученную сумму подсчитать в присутствии пассажира (посетителя) и четко назвать её, положить деньги отдельно на виду у пассажира;
- произвести запись на карту БСК и распечатать кассовый чек;
- проверить полноту и правильность отпечатанной информации на чеке, подсчитать сдачу (если таковая есть). Сообщить сумму сдачи пассажиру (посетителю). Вручить пассажиру (посетителю) чек и БСК;
- поблагодарить пассажира (посетителя).

Для оформления доплаты за хранение ручной клади и багажа в АКХ по номеру ячейки АКХ (в случае утраты или порчи БСК) работник АКХ должен:

- получить информацию от пассажира (посетителя) о номере ячейки, в которую была произведена закладка ручной клади;
- сверить полученную информацию с записью в Журнале учета принятой ручной клади и заполнить требуемые графы;
- оформить доплату;
- произвести расчет с пассажиром (посетителем);
- произвести запись на карту БСК и распечатать кассовый чек;

- проверить полноту и правильность отпечатанной информации на чеке, подсчитать сдачу (если таковая есть). Сообщить сумму сдачи пассажиру (посетителю). Вручить пассажиру (посетителю) чек и БСК;
- информировать пассажира, что при изъятии вещей из ячейки АКХ необходимо будет оформить Заявления на выдачу вещей.
- поблагодарить пассажира (посетителя).

В случае утери (порчи) БСК пассажиром или в случае если пассажир (посетитель) забыл номер ячейки АКХ работник АКХ должен:

- принять от пассажира (посетителя) заявление на выдачу вещей;
- в составе комиссии определить номер ячейки, занимаемой пассажиром (посетителем). Сверка данных производится по ФИО и паспортным данным пользователя, внесенным в Журнал учета принятой ручной клади при приеме ручной клади на хранение;
- произвести комиссионное вскрытие ячейки АКХ;
- в присутствии пассажира выполнить выемку ручной клади установленным порядком;
- предложить пассажиру проверить целостность выданных вещей¹²;
- принять от пассажира (посетителя) Расписку об отсутствии претензий к руководству организации-исполнителя и администрации вокзального комплекса;
- принять плату от пассажира (посетителя) за услугу вскрытия ячейки АКХ по просьбе пассажира (а в случаях утери, порчи БСК – дополнительную плату за БСК), согласно действующему прейскуранту;
- выдать пассажиру кассовый чек;
- в составе комиссии составить Акт на принудительное вскрытие ячейки АКХ;

¹² Работник АКХ имеет право при выдаче вещей запросить у пассажира (посетителя) сверить вещи с описью, указанной в Заявлении на выдачу вещей.

- заполнить Книгу учета заявлений и актов на принудительное вскрытие ячеек;

В случае если во время эксплуатации возникла неисправность замка ячейки, и вещи не могут быть изъяты из ячейки обычным способом, необходимо осуществить аварийную выемку багажа механическим способом.

При аварийной выемке ручной клади из ячейки АКХ работник АКХ должен:

- для подтверждения (определения) номера ячейки сверить по Журналу учета принятой ручной клади данные пассажира (посетителя) (ФИО, документ удостоверяющий личность);
- произвести открытие ячейки механическим способом;
- выдать вещи пассажиру, извиниться за доставленные неудобства;
- оформить предоставленную услугу аварийной выемки ручной клади в Книге учета заявлений и актов на принудительное вскрытие ячеек.

В случае полного отключения электроэнергии открытие ячеек производится механическим способом. При этом:

- ручная кладь выдается пассажиру (посетителю) по заявлению;
- вскрытие ячеек производится комиссионно с составлением акта;
- акт и заявление пассажира (посетителя) регистрируются в Книге учета заявлений и актов на принудительное вскрытие ячеек;
- плата с пассажира (посетителя) не взимается;
- после изъятия вещей из ячейки АКХ пассажир (посетитель) должен написать Расписку о получении вещей.

Не допускается принудительное вскрытие более 2-х ячеек. Ключи для принудительного вскрытия ячеек АКХ должны быть пронумерованы. Один ключ должен храниться у ответственного работника КХ, второй – у работника АКХ (для выдачи вещей по заявлению пассажира).

Заявления пассажиров (посетителей), акты, Книга учета заявлений и актов на принудительное вскрытие ячеек должны храниться в делах организации-исполнителя (у ответственного работника КХ) в течение двух лет. В случае не внесения пассажиром, сдавшим ручную кладь, платы за ее хранение по истечении оплаченного срока хранения, ручная кладь находится в АКХ еще в течение пяти календарных суток, после чего передается на Склад забытых и невостребованных вещей.

По истечении установленного срока хранения в АКХ:

- ручная кладь изымается из ячейки комиссионно;
- составляется Акт с подробной Описью вещей, находящихся в данной ячейке. Акт и Опись вещей составляются в 4-х экземплярах и подписываются всеми членами комиссии;
- при обнаружении в вещах пассажира пищевых продуктов составляется Акт на уничтожение пищевых продуктов, после составления акта продукты уничтожаются. Акт составляется в 3-х экземплярах¹³;
- обнаруженные в вещах документы (паспорт, удостоверение, диплом и др.), передаются в органы внутренних дел на транспорте, с отметкой в Описи изъятия невостребованных вещей;
- изъятая ручная кладь и экземпляр Акта с Описью передаются на Склад забытых и невостребованных вещей, а изъятие регистрируется в Книге учета занятости ячеек АКХ и передачи невостребованной ручной клади на склад.

Работнику АКХ запрещается:

- единолично вскрывать занятые ячейки АКХ;

¹³ 1-ый экземпляр акта прикрепляется к изъятой ручной клади для передачи на Склад забытых и невостребованных вещей, 2-й экземпляр передается ответственному работнику КХ, 3-й экземпляр работник АКХ подшивает в папку Акты изъятия невостребованной ручной клади.

- принимать от пассажиров (посетителей), находящихся в алкогольном опьянении, заявления на принудительное вскрытие ячеек АКХ.

В конце смены работник АКХ должен:

- закончить работу на ККМ или по квитанциям строгой отчетности, приравненным к кассовому чеку;
- сдать денежную выручку установленным организацией-исполнителем порядком;
- визуально проверить исправность, санитарное состояние ячеек АКХ, установить количество свободных, занятых ячеек АКХ;
- внести результаты осмотра АКХ о количестве неисправных, свободных и занятых ячеек, а также общее количество услуг оказанных за смену, общую сумму выручки за смену в Журнал приема - сдачи смен;
- под роспись сдать остаток БСК и запас квитанций строгой отчетности, приравненным к кассовому чеку сменному работнику АКХ;
- ознакомить сменного работника АКХ с полученной информацией, поступившими распоряжениями, указаниями, приказами в течение рабочей смены.

Дежурным помощником начальника вокзала ежедневно должны проводиться проверки оказания услуг в АКХ, с обязательным оформлением Акта проверки автоматических камер хранения с использованием БСК.

Начальник вокзала, заместитель начальника вокзала, главный инженер или лица их замещающие, совместно с представителями организации – исполнителя должны проводить совместные проверки качества оказания услуг в АКХ не реже 1 раза в месяц.

10.5.4 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, предъявлении 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.

10.5.5 Услуга приёма-выдачи грузобагажа на особых условиях

Услуга по приему/выдаче грузобагажа на особых условиях может осуществляться на территории вокзального комплекса:

- силами сотрудников вокзального комплекса;
- силами сторонней организации на основании договора;
- совместными усилиями сотрудников вокзального комплекса и сторонней организации.

При оказании услуг по приему/выдаче грузобагажа на особых условиях могут оказываться следующие дополнительные услуги:

- упаковка грузобагажа на особых условиях;
- уведомление о прибытии грузобагажа на особых условиях;
- дополнительное хранение грузобагажа на особых условиях;
- доставка грузобагажа на особых условиях по указанному адресу и т.д.

Ставки плат и сборов за услуги по приему и выдаче перевозимого грузобагажа на особых условиях устанавливаются в соответствии с приказом владельца вокзальной инфраструктуры.

Грузобагаж на особых условиях принимается не ранее чем за сутки до отправления в пункт назначения в открытом виде.

Не принимается грузобагаж на особых условиях, содержащий:

- ядовитые, взрывоопасные, зловонные, инфекционные, огнеопасные, легковоспламеняющиеся, самовозгорающиеся, наркотические и другие вещества и предметы, запрещённые к перевозке в качестве ручной клади, багажа и грузобагажа, а также вещи (предметы), которые могут повредить или загрязнить вагон и вещи других отправителей;
- финансовые документы, железнодорожные и авиабилеты, денежные суммы, ценные бумаги, личные документы, ювелирные изделия;
- хрупкие и бьющиеся предметы;

– лекарства и продукты.

Прием/выдача грузобагажа на особых условиях производится при предъявлении отправителем/получателем паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

Прием грузобагажа на особых условиях производится в следующей последовательности:

- 1) отправитель заполняет заявление, опись вложения и ярлык получателя;
- 2) работник, осуществляющий прием грузобагажа на особых условиях, убеждается в отсутствии запрещенных вложений;
- 3) работник, осуществляющий прием грузобагажа на особых условиях, взвешивает его;
- 4) внутрь упаковки грузобагажа на особых условиях вкладывается один экземпляр описи вложения;
- 5) производится упаковка грузобагажа на особых условиях самостоятельно отправителем или работником, осуществляющим его прием (упаковка грузобагажа на особых условиях должна исключать доступ к содержимому и оставаться исправной до конца транспортировки);
- 6) на упаковку грузобагажа на особых условиях наклеивается ярлык получателя;
- 7) один экземпляр заявления и описи вложения остается в делах пункта приема;
- 8) работник, осуществляющий прием грузобагажа на особых условиях, регистрирует его в Реестре на перевозку грузобагажа на особых условиях. По каждому пункту назначения грузобагажа на особых условиях, заполняется отдельный Реестр на перевозку грузобагажа на особых условиях, оригинал заполненного Реестра остается на вокзальном комплексе отправления и подшивается в папку, копия реестра направляется в пункт назначения с грузобагажом на особых условиях;
- 9) производится денежный расчет с отправителем за доставку грузобагажа на

особых условиях согласно действующего прейскуранта;

- 10) отправителю предоставляется информация относительно грузобагажа на особых условиях:
 - дата прибытия на станцию назначения;
 - место получения получателем;
 - правила получения;
 - сроки и стоимость хранения;
- 11) для отправки в пункт назначения грузобагаж на особых условиях упаковывается в специальный контейнер, конструкция которого исключает доступ к ним и снабжена контролем открытия. Для каждой станции назначения необходимо предусмотреть отдельный контейнер и соответствующие документы, контейнер опечатывается, прикрепляется бирка с указанием станции назначения, копия оформленного Реестра на перевозку грузобагажа на особых условиях вкладывается в контейнер;
- 12) передаточную ведомость для каждой станции назначения отдельно составляют в 3-х экземплярах – один экземпляр с подписью представителя компании-перевозчика остается на вокзальном комплексе и подшивается в папку «Передаточные ведомости», два экземпляра передаются представителю компании-перевозчика (один экземпляр остается у представителя компании-перевозчика, второй экземпляр представитель компании-перевозчика передает работнику вокзального комплекса по прибытию на станцию назначения под роспись);
- 13) в соответствии с Реестром на перевозку грузобагажа на особых условиях, оформляет журнал «Регистрации отправления грузобагажа на особых условиях»;
- 14) контейнер с грузобагажом на особых условиях передается работником вокзального комплекса представителю компании-перевозчика в порядке.

Если технологией предусматривается контроль перевозимого груза на особых условиях, организуют передачу по факсу копии «Передаточной ведомости» на вокзальный комплекс отправления после доставки груза на особых условиях.

Выдача груза на особых условиях получателю производится в течение суток с момента его прибытия в пункт выдачи в следующей последовательности:

- 1) после перевозки контейнер с грузом на особых условиях и Передаточная ведомость передаются на вокзальный комплекс представителем компании-перевозчика в соответствии с местной технологией;
- 2) работник, осуществляющий выдачу груза на особых условиях, сверяет поступивший груз с Реестром на перевозку груза на особых условиях;
- 3) при выдаче груза на особых условиях работник, осуществляющий его выдачу, указывает в Реестре на перевозку груза на особых условиях данные удостоверения личности получателя с его подписью о получении;
- 4) если получатель прибыл за грузом на особых условиях в срок превышающий сутки, то с него взимается плата за хранение, в соответствии с действующим прейскурантом.

В случае неполучения получателем груза на особых условиях в течение 3 суток с момента прибытия, сотрудники пункта выдачи информируют об этом пункт приема груза на особых условиях, сотрудники согласовывают с отправителем дальнейшие действия (хранение груза в пункте выдачи, отправление в пункт приема для возврата отправителю и т.д.) при условии оплаты провозных платежей и платы за хранение.

В случае невозможности установить отправителя и получателя, невостребованный груз за прошедший месяц, 5

числа каждого месяца, следующего за отчетным, передаются на Склад забытых вещей с оформлением соответствующих документов.

Претензии по доставке такого грузобагажа рассматриваются в пункте отправления только при предъявлении отправителем заявления на его перевозку, описи, кассового чека или квитанции.

Грузобагаж на особых условиях считается утерянным, если, несмотря на действия по его поиску, в течение 10 суток после предъявления претензии, местонахождение его неизвестно. Утрата, повреждение вложения, несоответствие позиций описи вложений оформляются актом о пропаже (повреждении) вложения.

Компенсация в размере стоимости перевозки отправителю не выплачивается в случаях, если:

- отправитель неточно, неполно или неправильно указал адреса, контактные телефоны, Ф.И.О. отправителя и получателя;
- утрата или порча, недоставка в установленный срок произошла вследствие обстоятельств непреодолимой силы;
- грузобагаж на особых условиях задержан или изъят в порядке, установленном законодательством РФ;
- грузобагаж на особых условиях принят и выдан с соблюдением всех требований, отсутствуют внешние повреждения упаковки, а так же если факт пропажи установлен после ее выдачи получателю.

Возмещение ущерба за утрату грузобагажа на особых условиях, ценность которого не была объявлена, и стоимость документально не подтверждена, производится за каждый недостающий килограмм.

10.6 Услуги по приему, погрузке, выгрузке и выдаче ручной клади, багажа и грузобагажа

10.6.1 Услуги по проверке ручной клади и приему багажа к перевозке

Для обеспечения соблюдения правил перевозки ручной клади в части создания благоприятных условий проезда пассажиров, а также оплаты излишнего веса ручной клади, которая превышает норму ее бесплатного провоза на один полный или детский билет (в соответствии с Правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом), на вокзальном комплексе перевозчиком должна осуществляться проверка ручной клади, перевозимой пассажирами, и ее контрольное взвешивание.

С этой целью рекомендуется организовывать соответствующие пункты проверки, которые необходимо размещать в непосредственной близости к технологическим линиям обслуживания пассажиров поездов дальнего следования, скоростных и высокоскоростных поездов. Пункт проверки рекомендуется оснащать павильоном для размещения рабочих мест сотрудников перевозчика и необходимого оборудования (электронные весы, многофункциональный кассовый терминал для оформления чеков за операцию взвешивания, терминальное оборудование с необходимым запасом бланков для взимания платы за излишний вес багажа, таблицы тарифов и др.).

10.6.2 Услуги по приёму, погрузке, выгрузке и выдаче багажа и грузобагажа

10.6.2.1 Общие положения

Операции по приему, погрузке, выгрузке и выдаче багажа и грузобагажа, поступающего на станцию, осуществляет багажное отделение. Режим работы багажных отделений, как правило – круглосуточный. На вокзальных комплексах 2 - 3 классов, а также с неинтенсивным курсированием багажных

вагонов может устанавливаться иной режим работы, обеспечивающий потребности пассажиров и посетителей. Прием и выдача багажа и грузобагажа производятся в часы работы багажного отделения.

В багажном отделении должен располагаться склад для приема, выдачи багажа и грузобагажа, а также комната приемосдатчиков и станционных рабочих. В начале и конце смены приемосдатчик груза и багажа должен:

- заполнить книгу приема и сдачи дежурств формы ЛУ-53;
- принять смену, получить информацию у сдающего смену о поступивших распоряжениях, указаниях по работе;
- ознакомиться с вновь поступившими телеграммами, указаниями, распоряжениями;
- проверить готовность к работе ККМ, наличие запаса квитанций разных сборов форм РС-97М;
- начать/закончить работу на ККМ или с квитанциями разных сборов форм РС-97М;
- проверить исправность оборудования (ККМ, факс, компьютер, ксерокс теле-, видео и аудио аппаратуру, СВЧ печь, электрический чайник и т.д. применительно к конкретному вокзалу), при выявленных неисправностях сообщить ответственному руководителю или ЛВОКП.

В течение смены приемосдатчик груза и багажа должен:

- информировать пассажиров (посетителей) о правилах оказания услуг на багажном отделении;
- при возникновении конфликтных ситуаций с пассажирами (посетителями) сообщить ответственному работнику или ЛВОКП;
- в случае технической неисправности ККМ (отключение электроснабжения) сообщить ответственному работнику или ЛВОКП.

До устранения неисправностей принимать плату за оказанные услуги по квитанциям разных сборов формы РС-97М;

- обеспечивать сохранность денежной наличности в течение смены;
- соблюдать финансовую дисциплину при расчетах с пассажиром (посетителем) и обращении с выручкой;
- заполнять отчетно-финансовые документы установленным порядком;

На складе багажного отделения должны находиться товарные весы, которые подвергаются ведомственной и государственной поверке. Для транспортировки багажа и грузобагажа могут использоваться автотракторная техника, самодвижущиеся и прицепные багажные тележки.

Тара или упаковка багажа и грузобагажа должна иметь устройства (приспособления), позволяющие переносить багаж при погрузке и выгрузке, а также обеспечивать сохранность багажа на все время перевозки и исключать возможность причинения вреда перевозчику, багажу пассажиров, грузобагажу или иному имуществу.

Запрещается перевозить в качестве багажа и грузобагажа финансовые документы, деньги и другие ценности, огнестрельное оружие, зловонные, огнеопасные, отравляющие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые и другие опасные вещества, другие предметы и вещи, которые могут причинить вред персоналу и имуществу владельца вокзальной инфраструктуры и перевозчика, а также, бьющиеся и хрупкие предметы, упакованные пассажиром среди других предметов багажа и грузобагажа. В случаях, если свойства багажа, грузобагажа или их состояние, либо предлагаемые отправителем условия перевозок не предусмотрены Правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, в соответствующих договорах перевозчиков с отправителями могут устанавливаться особые условия перевозок такого багажа, грузобагажа и ответственность сторон за их перевозку и сохранность.

10.6.2.2 Порядок приёма и оформления перевозки багажа

Оформление оплаты перевозок багажа и грузобагажа производится в багажных кассах (билетных кассах), которые располагаются в помещениях багажных отделений или кассовых залах вокзального комплекса. Допускается совмещение касс по оформлению платежей за перевозку багажа и грузобагажа с продажей проездных документов. Порядок оформления перевозочных документов в багажной кассе (билетной кассе) вокзального комплекса определяется перевозчиком. На перевозку багажа пассажиру оформляется перевозочный документ (далее - багажная квитанция), в которой указываются номер проездного документа (билета), станция назначения пассажира, выбранный пассажиром способ уведомления (заказным письмом, по телеграфу, по телефону) и иные реквизиты.

Пассажир предъявляет в багажную кассу вокзального комплекса проездные документы и ярлык формы ЛУ-59, заполненный приемосдатчиком. Перевозочный и проездной документ (билет), на котором кассир ставит штамп «багаж», пассажир представляет приемосдатчику для регистрации в Книге приема к отправлению багажа и грузобагажа формы ЛУ-60.

Приёмосдатчик груза и багажа обязан, при предъявлении пассажиром проездного документа (билета), принять для перевозки багаж и отправить его ближайшим поездом соответствующего назначения, в котором имеется вагон, предназначенный для перевозки багажа. Багаж принимается для перевозки от и до станций, указанных в проездном документе (билете) и открытых для выполнения операций по приему и выдаче багажа, в пассажирском или почтово-багажном поезде. Прекращается приём багажа за время (рассчитывается для каждого вокзального комплекса индивидуально), необходимое для погрузки багажа в вагон поезда, с которым багаж должен быть отправлен, в рабочие часы багажного отделения. Багаж от пассажира принимается единовременно, в соответствии с нормами установленными

Правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом (Приказ Министерства транспорта РФ от 19.12.2013 №473).

По бесплатным проездным документам (билетам), оформленным для проезда детей в возрасте до 5 лет без предоставления места, прием багажа не производится. Перевозка предметов и вещей, вес и размеры которых не соответствуют установленным нормам, может осуществляться на особых условиях.

Приемосдатчик, проверив наличие у пассажира проездного документа и его годность, проверяет упаковку багажа и соответствие надписей на местах багажа с проездным документом. На перевозимый багаж пассажиром может быть объявлена ценность. Сумма объявленной ценности указывается в багажной квитанции цифрами. На пищевые продукты, в том числе скоропортящиеся, ценность не объявляется. Если у приемосдатчика возникло сомнение в правильности оценки, он имеет право потребовать вскрытия пассажиром багажа для проверки. В случае несогласия пассажира на вскрытие для проверки и суммой оценки, багаж к перевозке с объявлением ценности не принимается. Если пассажир не желает объявлять ценность багажа, то в багажной квитанции в графе «Объявленная ценность» должна быть сделана отметка «Об объявлении ценности отказываюсь», которую подписывает пассажир.

После внешнего осмотра багаж укладывается клиентом на весы, приемосдатчик взвешивает и выписывает ярлык формы ЛУ-59. В ярлыке указывается дата, номер поезда, станция назначения, наименование багажа, количество мест, вес. Затем клиент снимает багаж с весов и раскладывает по указанию приемосдатчика на места, отведенные в складе для каждого направления. Более тяжелые места укладываются вниз, а легкие наверх. Если по одному документу перевозится несколько мест багажа, то все они должны быть уложены вместе.

При наличии у пассажира предварительно приобретенного билета, багаж может быть принят к перевозке предварительно. Багаж отправляется с первым поездом соответствующего назначения, в котором имеется багажный вагон. За хранение предварительно принятого для перевозки багажа свыше 2 календарных суток до указанной в проездном документе (билете) даты отправления поезда, не включая сутки отправления поезда, взимается плата за каждое место багажа с выдачей квитанции РС–97М или кассового чека. Если на момент выезда пассажира багаж не может быть отправлен из-за отсутствия технической возможности, то плата за хранение багажа с момента отправления пассажира до отправления багажа не взимается.

В багажных отделениях пользователям могут оказываться дополнительные платные услуги - упаковка, маркировка, взвешивание, уведомление о прибытии багажа, предоставление тележек и т.д. За данные услуги взимается плата, согласно прейскуранту, утверждаемому владельцем вокзальной инфраструктуры, с выдачей квитанции РС – 97 М или кассового чека. С юридическими лицами может быть заключен договор, которым определяется порядок предоставления и оплаты дополнительных услуг за безналичный расчет. По желанию пассажира багажное отделение может направить уведомление о прибытии багажа, доставленного без перегрузки в пути следования. За уведомление о прибытии багажа взимается сбор с выдачей квитанции РС – 97 М или кассового чека.

Каждое место багажа должно иметь отправительскую маркировку. Отправительская маркировка наносится пассажиром на каждое место багажа и должна содержать достоверные и достаточные сведения об адресе, его фамилии (инициалах), станции и железной дороге отправления и назначения, а также сведения о характере багажа. На места, требующие условий особого обращения и перевозки, пассажир наносит специальную маркировку. При отсутствии специальной маркировки пассажиру может быть отказано в удовлетворении претензии, связанной с повреждением багажа или снижением его

потребительских свойств. Приёмосдатчик груза и багажа по желанию пассажира предоставляет ему бирку или маркировочный ярлык для нанесения отправительской маркировки. Вещи и предметы со стеклом или зеркалами, теле и радиоаппаратура, вычислительная техника и оргтехника, бытовые электроприборы и другие аналогичные предметы принимаются для перевозки без перегрузки в пути следования в таре или упаковке, обеспечивающей их целостность при погрузке и выгрузке, с нанесенной на упаковку специальной предупредительной маркировкой. Детские и инвалидные коляски, необходимые пассажирам непосредственно по окончании поездки, могут приниматься для перевозки без упаковки.

Растения, в том числе саженцы и другие посадочные материалы (далее - растения), принимаются для перевозки без перегрузки в пути следования. Со станций, находящихся на территории районов, объявленных под карантином, растения принимаются для перевозки по предъявлении пассажиром соответствующего карантинного документа.

Багаж принимается к перевозке без вскрытия упаковки. Пассажир может предъявить для перевозки багаж с объявленной ценностью.

Продовольственные и скоропортящиеся грузы перевозятся в качестве багажа, без поддержания температурного режима и перегрузки в пути следования, без объявления ценности и под ответственность отправителя. Время предъявления продовольственных и скоропортящихся грузов для перевозки в качестве багажа согласовывается пассажиром с перевозчиком.

В случае задержки багажа таможенными органами или иными органами государственного контроля (надзора) срок доставки багажа увеличивается на период указанной задержки.

Домашние животные, собаки, птицы и пчелы, а также дикие животные и грызуны перевозятся в качестве багажа на особых условиях при наличии соответствующих ветеринарных документов. Багажное отделение и перевозчик

не несут ответственность за жизнь домашних животных, собак, птиц и пчел, а также диких животных и грызунов, перевозимых в качестве багажа.

10.6.2.3 Порядок выдачи багажа

Багаж на станции его назначения может быть выдан непосредственно из багажного вагона за исключением случаев, если в отношении багажа осуществляются меры государственного контроля. Выдача багажа на промежуточных станциях начинается не позднее чем через 2 часа после проследования поезда, с которым прибыл багаж, с учетом режима работы данного подразделения.

Выдача багажа пассажиру производится по предъявлении багажной квитанции, проездных документов (билетов), оформленных на весь маршрут следования, и документа, удостоверяющего личность, на основании которого, оформлены проездные документы (билеты).

Приёмосдатчик на станции назначения багажа уведомляет пассажира о прибытии багажа в течение суток, не считая дня прибытия, в соответствии со способом, указанным в багажной квитанции. При не востребовании в течение 10 суток багажа, о прибытии которого перевозчик или владелец вокзальной инфраструктуры не должен был уведомлять пассажира, приёмосдатчик направляет пассажиру соответствующее уведомление (за уведомление взимается сбор). Если приёмосдатчик не уведомил пассажира о прибытии багажа в установленный срок в случаях, когда на него возложена такая обязанность, то плата за просроченные дни хранения багажа до направления уведомления не взимается.

В случае неприбытия багажа на станцию назначения на станции назначения на оборотной стороне багажной квитанции после истечения срока доставки багажа проставляется отметка «Багаж не прибыл» с указанием года, месяца и числа. От пассажира принимается заявление, в котором указывается

почтовый адрес для направления перевозчиком уведомления о прибытии указанного багажа и способ уведомления.

При просрочке доставки багажа по требованию пассажира для предъявления перевозчику составляется акт общей формы, в котором должны быть указаны – номер багажной квитанции, наименование станций отправления и назначения, дата приема багажа к перевозке, дата прибытия багажа, дата срока доставки багажа, сумма, взысканная за перевозку, количество суток просрочки, фамилия, имя, отчество - и место жительства пассажира, наименование документа, удостоверяющего личность пассажира, дата его выдачи, кем выдан и номер.

На станции назначения прибывший багаж хранится бесплатно 24 часа без учета дня прибытия. В случае если багаж отправлен с уведомлением, то время бесплатного хранения увеличивается с учетом установленного срока доставки заказной корреспонденции. При хранении багажа на станции назначения багажа сверх установленного срока с пассажира взимается плата за каждое место. За неполные календарные сутки хранения багажа взимается плата как за полные календарные сутки.

Скоропортящиеся грузы, перевезенные в качестве багажа, должны быть получены на станции назначения багажа в течение 24 часов, не считая дня прибытия. Скоропортящиеся грузы, не востребованные в указанный срок, подлежат утилизации. За снижение потребительских свойств продовольственных и скоропортящихся грузов, отправленных в качестве багажа и доставленных перевозчиком в срок, а также багажа, перевезенного на особых условиях, возмещение стоимости багажа перевозчиком не производится.

В случае если багаж не прибыл на станцию назначения, а срок его доставки истек, по желанию пассажира багаж отправляется на другую станцию назначения пассажира без взимания провозных платежей.

В случае непредъявления проездного документа (билета) и багажной квитанции, багаж выдается получателю по его письменному заявлению (при предъявлении доказательств своих прав на этот багаж – точные признаки тары или упаковки вещей, опись содержимого) под расписку с указанием фамилии, имени, отчества и постоянного места жительства получателя (согласно паспорту или другому документу, удостоверяющему его личность).

10.6.2.4 Порядок приема и оформления перевозки грузобагажа

Перевозка грузобагажа осуществляется повагонными отправлениями и отдельными местами по одному перевозочному документу, для перевозки которых не требуется предоставления отдельного вагона. Повагонной отправкой считается отправка грузобагажа в отдельном вагоне от станции отправления до станции назначения по одному перевозочному документу. Грузобагаж принимается для перевозки от и до станций, открытых для выполнения операций по приему и выдаче багажа, в пассажирском или почтово-багажном поезде, без ограничения веса в случае, если после погрузки багажа в вагоне остается место для перевозки грузобагажа.

Грузобагаж принимается к перевозке по письменному заявлению отправителя без предъявления проездного документа (билета). В заявлении указывается:

- наименование вещей и предметов, предъявляемых для перевозки в качестве грузобагажа;
- примерный вес грузобагажа, количество мест грузобагажа и вид тары, упаковки, по желанию отправителя - объявленная ценность грузобагажа;
- станции и железные дороги отправления и назначения;
- фамилия, имя и отчество (при наличии) (полностью) отправителя, если отправителем грузобагажа является физическое лицо, почтовый адрес отправителя с указанием индекса, названия края, республики, области,

- района, города, села, улицы, номера дома и корпуса, номера квартиры или офиса;
- полное наименование отправителя и его код ОКПО, технологический код, присвоенный перевозчиком, если отправителем является юридическое лицо, почтовый адрес отправителя с указанием индекса, названия края, республики, области, района, города, села, улицы, номера дома и корпуса, номера квартиры или офиса;
 - код плательщика, присвоенный перевозчиком отправителю (в случае осуществления юридическими лицами расчетов за перевозку по безналичной форме);
 - фамилия, имя и отчество (при наличии) (полностью) получателя, если получателем грузобагажа является физическое лицо, почтовый адрес получателя с указанием индекса, названия края, республики, области, района, города, села, улицы, номера дома и корпуса, номера квартиры или офиса;
 - полное наименование получателя, если получателем является юридическое лицо, почтовый адрес получателя с указанием индекса, названия края, республики, области, района, города, села, улицы, номера дома и корпуса, номера квартиры или офиса;
 - выбранный отправителем способ уведомления (заказным письмом, по телеграфу, по телефону). За уведомление взимается сбор на станции назначения грузобагажа.

К перевозке в качестве грузобагажа принимаются вещи и предметы, весом одного места не менее 5 кг и не более 75 кг и размером не более 300 см по одному из трех измерений, которые по своим размерам, упаковке и свойствам могут быть без затруднений погружены и размещены в багажном вагоне. Перевозка предметов и вещей, вес и размеры которых не соответствуют указанным нормам, может осуществляться на особых условиях.

При приеме грузобагажа для перевозки он должен быть взвешен в присутствии отправителя и его фактический вес указывается в перевозочном документе. В подтверждение приема грузобагажа для перевозки отправителю на основании его заявления в багажной кассе оформляется перевозочный документ на грузобагаж (далее - грузобагажная квитанция). В грузобагажной квитанции указываются реквизиты, указанные в письменном заявлении отправителя.

Плата за перевозку грузобагажа взимается при оформлении грузобагажной квитанции на станции отправления грузобагажа.

Каждое место грузобагажа должно иметь отправительскую маркировку, а места, требующие условий особого обращения, - также специальную маркировку. По желанию отправителя ему предоставляется бирка или маркировочный ярлык для нанесения отправительской маркировки. Отправительская маркировка наносится отправителем на каждое место грузобагажа и должна содержать сведения о почтовом адресе, месте нахождения юридического лица, фамилии, имени, отчестве (при наличии) или наименовании отправителя и получателя, станции и железной дороге отправления и назначения, а также сведения о характере грузобагажа. На места, требующие условий особого обращения и перевозки, отправитель наносит специальную маркировку. При отсутствии специальной маркировки перевозчик вправе отказать в удовлетворении претензии, связанной с повреждением грузобагажа или снижением его потребительских свойств. Перевозка грузобагажа в таре или упаковке, не позволяющей обеспечивать сохранность грузобагажа, может осуществляться на особых условиях.

За хранение предварительно принятого для перевозки грузобагажа свыше 2 календарных суток до указанной в грузобагажной квитанции даты отправления поезда, с которым, будет отправлен грузобагаж взимается плата за каждое место грузобагажа. При отсутствии в вагоне места для погрузки

грузобагажа, принятого и оформленного для перевозки, плата за его хранение до отправления в вагоне другого поезда не взимается.

Для перевозки в качестве грузобагажа от физических лиц принимаются растения, в том числе саженцы и другие посадочные материалы. Указанные отправки со станций, находящихся на территории районов объявленных под карантин, принимаются для перевозки при предъявлении отправителем карантинного документа.

Продовольственные и скоропортящиеся грузы перевозятся в качестве грузобагажа без объявления ценности и под ответственность отправителя. Продовольственные и скоропортящиеся грузы принимаются для перевозки в качестве грузобагажа на особых условиях. Время предъявления продовольственных и скоропортящихся грузов для перевозки в качестве грузобагажа согласовывается отправителем с перевозчиком. Отправитель может предъявить для перевозки грузобагаж с объявленной ценностью. За объявление ценности грузобагажа перевозчиком взимается сбор. Если возникли сомнения в правильности оценки отправителем грузобагажа, представитель перевозчика вправе потребовать вскрытия отправителем грузобагажа для проверки. В случае отказа отправителя вскрыть грузобагаж для проверки или несогласия с суммой оценки, предложенной перевозчиком, грузобагаж для перевозки с объявленной ценностью не принимается.

В случае задержки грузобагажа таможенными органами или иными органами государственного контроля (надзора) срок доставки грузобагажа увеличивается на период указанной задержки.

Перегрузка грузобагажа в пути следования и его переадресовка не допускаются.

10.6.2.5 Порядок выдачи грузобагажа

Приёмосдатчик на станции назначения грузобагажа уведомляет получателя о прибытии грузобагажа в течение суток, не считая дня прибытия, в соответствии со способом, указанным в грузобагажной квитанции. При неостребовании грузобагажа в течение 10 суток с даты направления получателю уведомления о прибытии в его адрес грузобагажа, уведомление должно быть направлено перевозчиком вторично. За каждое уведомление с получателя взимается сбор. Если по истечении 10 суток после направления повторного уведомления грузобагаж не востребован получателем, то перевозчик направляет уведомление отправителю грузобагажа. В случае отказа отправителя в письменной форме от получения грузобагажа или непредставления отправителем решения о судьбе грузобагажа в течение 4 суток после уведомления отправителя в письменной форме о неполучении получателем такого грузобагажа на станции назначения, имеется право реализовать или утилизировать грузобагаж.

Прибывший грузобагаж выдается лицу, уполномоченному на получение грузобагажа. Прибывший в адрес юридического лица грузобагаж выдается его представителю по разовой или годовой доверенности, оформленной в порядке, установленном законодательством РФ.

Прибывший на станцию назначения грузобагаж хранится бесплатно в течение 24 часов без учета дня прибытия грузобагажа. За дальнейшее хранение грузобагажа сверх указанного срока при выдаче взимается плата с выдачей квитанции РС-97М или кассового чека. Плата начисляется и взимается при выдаче грузобагажа на станции назначения за каждое место.

Скоропортящиеся грузы, перевезенные в качестве грузобагажа, должны быть получены на станции назначения грузобагажа в течение 24 часов, не считая дня прибытия. Скоропортящиеся продукты, не востребованные в указанный срок, подлежат утилизации. За снижение потребительских свойств

продовольственных и скоропортящихся грузов, отправленных в качестве грузобагажа и доставленных перевозчиком в срок, а также грузобагажа, перевезенного на особых условиях, возмещение стоимости грузобагажа перевозчиком не производится.

При просрочке доставки грузобагажа по требованию получателя для предоставления перевозчику составляется акт общей формы, в котором должны быть указаны данные – номер грузобагажной квитанции, наименование станций отправления и назначения, дата приема грузобагажа дата перевозки, дата прибытия грузобагажа, дата срока доставки грузобагажа, сумма, взысканная за перевозку, количество суток просрочки, наименование и адрес или фамилия, имя, отчество (при наличии) и место жительства получателя, наименование документа, удостоверяющего личность получателя, дата его выдачи, кем выдан и номер.

После выдачи багажа и грузобагажа заполняется ведомость формы ФДУ-30, которая в конце месяца подписывается начальником вокзала и направляется в финансовую службу дороги вместе с дорожными ведомостями не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным.

10.6.2.6 Утрата, недостача и повреждение багажа и грузобагажа

Багаж считается утраченным и его стоимость подлежит возмещению, если он не прибывает на станцию назначения по истечении 10 суток после окончания срока доставки багажа. В этом случае приёмосдатчиком составляется акт общей формы, один экземпляр которого выдается пассажиру. При недостаче веса, части мест или повреждении багаж выдается пассажиру при его согласии. При этом пассажир составляет опись перевозимых багажом вещей и предметов. Места багажа вскрываются и устанавливается перечень недостающих или поврежденных вещей и предметов. Багажная квитанция при этом остается у приёмосдатчика, а пассажиру по его требованию выдается второй экземпляр

коммерческого акта, в котором, кроме данных о недостатке или повреждении багажа, должны быть указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) и место жительства пассажира (согласно паспорту или другому документу, удостоверяющему его личность), а также сумма объявленной ценности (если она была объявлена). В случае если по желанию пассажира поврежденный багаж выдается без вскрытия и составления описи вещей, в коммерческом акте и багажной квитанции делается отметка «Получен без претензии», заверенная подписью пассажир. Выплаты денежных сумм за утрату, недостачу или повреждение багажа по коммерческим актам с такой отметкой не производятся.

Возмещение ущерба, вызванного утратой, недостачей или повреждением (порчей) грузобагажа в пути следования, производится перевозчиком.

Возмещение ущерба, вызванного утратой, недостачей или повреждением (порчей) грузобагажа на багажном отделении, принадлежащем владельцу вокзальной инфраструктуры, производится владельцем вокзальной инфраструктуры. Если признанный утраченным багаж, грузобагаж прибыл на станцию назначения, пассажир, получатель или отправитель (далее - лицо, которому были произведены выплаты) может получить багаж, грузобагаж и в этом случае должен возратить сумму ранее выплаченную ему в связи с утратой багажа, грузобагажа. В случае, если после признания багажа, грузобагажа утраченным, часть багажа, грузобагажа прибывает на станцию назначения, лицо, которому были произведены выплаты, может получить прибывшие места багажа, грузобагажа при условии возврата денежных сумм ранее полученных или пропорционально стоимости прибывшей части багажа, грузобагажа. Если с получением багажа, грузобагажа удовлетворяются все требования лица, которому были произведены выплаты, то свой экземпляр коммерческого акта указанное лицо возвращает, а при частичном удовлетворении требований на копии коммерческого акта лица, которому были произведены выплаты, и в соответствующем журнале на станции назначения делается отметка о выдаче найденной части багажа, грузобагажа.

В случае отказа в письменной форме от получения прибывшего признанного утраченным багажа, грузобагажа, за который произведены выплаты, или непредставления решения о судьбе такого багажа, грузобагажа в течение 4 суток после уведомления лица, которому были произведены выплаты, в письменной форме о прибытии такого багажа, грузобагажа на станцию назначения, имеется право реализовать или утилизировать багаж, грузобагаж.

При недостатке веса, части мест или повреждении грузобагаж выдается получателю при его согласии. При этом получатель составляет опись перевозимых грузобагажом вещей и предметов. Места грузобагажа вскрываются, и устанавливается перечень недостающих или поврежденных вещей и предметов. Грузобагажная квитанция при этом остается у приёмосдатчика, а получателю по его требованию выдается второй экземпляр коммерческого акта в котором, кроме данных о недостатке или повреждении грузобагажа, должны быть указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) и место жительства получателя (согласно паспорту или другому документу, удостоверяющему его личность), а также сумма объявленной ценности (если она была объявлена).

В случае если по желанию получателя поврежденный грузобагаж выдаётся без вскрытия и составления описи вещей, в коммерческом акте и грузобагажной квитанции делается отметка «Получен без претензий», заверенная подписью получателя. Выплаты денежных сумм за утрату, недостачу или повреждение грузобагажа по коммерческим актам с такой отметкой не производятся.

Если по вине перевозчика или владельца вокзальной инфраструктуры потребительские свойства перевезенного грузобагажа снизились до невозможности использования грузобагажа по назначению, то в этом случае составляется коммерческий акт и совместно с получателем определяется размер стоимости грузобагажа, подлежащий возмещению.

10.6.2.7 Порядок погрузки и выгрузки багажа и грузобагажа в багажные вагоны поездов

Приемосдатчик груза и багажа составляет сдаточный список формы ГУ-26 для сдачи приемосдатчику вагона. Приемосдатчик груза и багажа обязан следить за общим ходом работ, правильностью укладки и соблюдения габаритов, чтобы не было допущено случаев повреждения упаковки. По прибытии поезда на станцию, за время его стоянки, производится выгрузка и погрузка. На каждую выгружаемую отправку приемосдатчик груза и багажа вагона предъявляет соответствующую дорожную ведомость и вручает приемосдатчику груза и багажа багажного отделения, который проверяет соответствие груза (багажа) и документов. Приемосдатчик груза и багажа багажного отделения осматривает выгружаемые места, сверяет со сдаточным списком, расписывается во втором экземпляре, который остается у приемосдатчика вагона, первый экземпляр забирает с документами. В случае обнаружения при выгрузке багажа (грузобагажа) неисправной упаковки, порчи, недостачи мест, разъединение груза (багажа) от документа и наоборот и т.п., делает соответствующую отметку в сдаточном списке под копирку, заверяет ее своей подписью и подписью приемосдатчика вагона.

После выгрузки из вагона приемосдатчик груза и багажа багажного отделения приступает к погрузке отправляемого багажа и грузобагажа на основании сдаточного списка, на каждую загружаемую отправку приемосдатчик груза и багажа багажного отделения находит соответствующую дорожную ведомость, называет станцию назначения, номер отправки и передает ее приемосдатчику груза и багажа вагона. Последний сверяет соответствие номера дорожной ведомости с отправкой. После окончания погрузки приемосдатчик вагона расписывается в сдаточном списке и берет себе первый экземпляр, второй с указанием номера поезда, вагона, наименование резерва приписки вагона и фамилии приемосдатчика поезда остается у

приемосдатчика груза и багажа багажного отделения. Роспись приемосдатчика груза и багажа багажного вагона в сдаточном списке и приемосдатчика груза и багажа багажного отделения без отметок означает, что багаж выгружен и принят в багажный вагон без претензий.

После обработки всех багажных вагонов выгруженный багаж и грузобагаж доставляется в багажное отделение. Полученный багаж или грузобагаж приемосдатчик груза и багажа регистрирует в «Книге прибытия и выдачи багажа и грузобагажа» формы ЛУ-50, где указывает дату прибытия, порядковый номер, номер дорожной ведомости, станцию отправления, количество мест, вес (предварительно взвесив его), грузополучателя. На складе приемосдатчик груза и багажа производит взвешивание груза, выгруженного с отметкой о неисправностях упаковки, порче, недостатке мест, разъединении груза (багажа) с документом и наоборот. На оборотной стороне дорожной ведомости приемосдатчик груза и багажа проставляет порядковый номер в соответствии с регистрацией в журнале и ставит штамп о дате прибытия.

10.6.2.8 Порядок приёма, обработки и выдачи таможенного груза

После приёмки груза указанным выше порядком приемосдатчик груза и багажа регистрирует груз в «Книге приема к отправлению багажа и грузобагажа», наносит на груз железнодорожную маркировку, регистрирует груз в «Книге регистрации груза, находящегося под таможенным контролем». Грузоотправитель предоставляет в таможенный орган документы на груз для решения вопроса о выпуске груза. После совершения таможенных операций и проставления таможенным органом на дорожной ведомости штампа «Выпуск разрешен» грузоотправитель предоставляет приёмосдатчику груза и багажа таможенную декларацию (для юридических лиц) или заявление (перечень товара для физических лиц), а также дорожную ведомость на перевозимый груз. Все документы должны иметь печать таможенных органов «Выпуск

разрешен» на всех экземплярах, роспись и оттиск личной номерной печати должностного лица таможенного органа.

При решении таможенного органа о проведении таможенного контроля в форме таможенного осмотра и (или) таможенного досмотра грузоотправитель направляется к приемосдатчику груза и багажа в багажное отделение, где грузоотправитель перемещает груз в зону таможенного контроля. Отправление груза без разрешения таможенного органа не допускается. Приемосдатчик груза и багажа записывает в «Книге регистрации груза, находящегося под таможенным контролем» дату предъявления грузоотправителем документов с отметкой таможенных органов и определяет срок хранения груза в багажном отделении. Грузоотправитель оплачивает хранение с момента размещения груза в зоне таможенного контроля.

Багаж и грузобагаж, запрещенный таможенным органом к перевозке в международном сообщении, грузоотправитель забирает со склада приема, предварительно оплатив за хранение груза.

При отмене плановых багажных вагонов или иных обстоятельств, препятствующих своевременной доставке груза, находящегося под таможенным контролем, на станцию назначения, начальник вокзала обращается с запросом на имя начальника таможенного органа на продление установленного срока процедуры таможенного транзита в произвольной письменной форме, указывая в запросе причины, по которым необходимо продление срока, а также, на сколько дней требуется его продление. К запросу прикладываются оригиналы транзитной декларации, отчета формы ДО 1, копии телеграммы об отмене и др. Решение о продлении срока принимает начальник таможенного органа в виде соответствующей резолюции на запросе. Один экземпляр отчета формы ДО 1 остается в таможенных органах, второй экземпляр с датой и подписью должностного лица таможенного органа подшивается приёмосдатчиком груза и багажа в папку учета «Отчета о принятии товаров на хранение».

После выгрузки таможенного багажа и грузобагажа приемосдатчик груза и багажа:

- помещает багаж/грузобагаж в зону таможенного контроля;
- регистрирует прибытие груза в «Книге прибытия и выдачи багажа и грузобагажа» формы ЛУ-50;
- уведомляет грузополучателя о прибытии в его адрес груза;
- на основании полученных документов составляет Отчёт формы ДО 1 о принятии товаров на хранение в 2-х экземплярах;
- уведомляет таможенный орган;
- в срок не позднее 12 часов с момента прибытия груза в рабочие дни или в первый рабочий день после выходных или праздничных дней, предоставляет в таможенный орган (порядок уведомления и предоставления документов разрабатывается применительно к конкретному вокзалу) транзитную декларацию, дорожную ведомость, при наличии - коммерческие документы, 2 экземпляра отчета формы ДО 1.

Грузополучатель при личной явке по паспорту (физические лица), либо по доверенности (юридические лица) получает у приемосдатчика груза и багажа под роспись в «Книге учета таможенных документов» дорожную ведомость, декларацию на товары, коммерческие документы для предоставления в таможенный орган. После проведения таможенных операций грузополучатель предъявляет приемосдатчику груза и багажа дорожную ведомость со штампом на каждом экземпляре «Выпуск разрешен», росписью и оттиском личной номерной печати должностного лица таможенного органа. Приемосдатчик груза и багажа сверяет дорожную ведомость с маркировкой на багаже, наличие оплаты за хранение груза, проверяет наличие таможенных отметок о разрешении выдачи груза, ставит штамп даты выдачи груза на обратной стороне дорожной ведомости, проставляет дату выдачи груза в

«Книге прибытия и выдачи багажа и грузобагажа», заверяет подписью и выдает груз.

При выпуске груза на основании документов со штампом на каждом экземпляре «Выпуск разрешен», росписью и оттиском личной номерной печати должностного лица таможенного органа, приёмосдатчик груза и багажа составляет отчёт формы ДО 2 о выдаче товаров с иного места хранения. В случае отказа от получения багажа и грузобагажа, прибывшего на таможенную территорию, грузополучатель пишет заявление в багажном отделении и в таможенном органе об отказе в получении багажа или грузобагажа. Срок временного хранения груза составляет 2 месяца, с разрешения таможенных органов срок временного хранения может быть продлен до 4 месяцев. По истечении предельного срока хранения таможенный орган принимает меры в соответствии с таможенным законодательством.

В соответствии с требованиями Таможенного кодекса Европейского Союза и положения по применению таможенного кодекса Европейского Союза, багаж, грузобагаж, перевозимый транзитом через территорию Литовской республики в багажных вагонах пассажирских поездов, подлежит обязательной процедуре транзитного декларирования органам таможенного контроля Литовской республики.

Багаж и грузобагаж, перевозимый в/из Калининградскую область, разрешается принимать к перевозке только на основании письменного заявления. Заявление заполняется пассажиром, отправителем печатными буквами в двух экземплярах на каждую отправку с обязательным указанием в заявлении следующих сведений – станция и страна отправления, станция и страна назначения, при отправлении багажа - номер проездного документа, отправитель и его адрес с обязательным указанием полного названия организации (для юридических лиц), Ф.И.О. (для физических лиц), почтового адреса с указанием индекса, при наличии - номер контактного телефона; получатель и его адрес с обязательным указанием полного названия

организации (для юридических лиц), Ф.И.О. (для физических лиц), почтового адреса с указанием индекса, при наличии - номер контактного телефона; способ уведомления получателя (телеграф или почта и дополнительно телефон); объявленная ценность багажа, грузобагажа в рублях (если багаж, грузобагажа перевозится с объявленной ценностью); полное (без сокращений) наименование предметов, вещей, товаров и т.д., предъявляемых к перевозке в составе багажа, грузобагажа, отдельно по каждому наименованию; род упаковки (коробка, мешок, деревянный ящик и т.д.); код, предъявляемых к перевозке предметов, вещей, товаров и т.д. в соответствии с гармонизированной номенклатурой грузов (ГНГ) - достаточно первых 4-х знаков; количество мест по каждому роду упаковки; вес (в килограммах) брутто и нетто по каждому наименованию, предъявляемых к перевозке предметов, вещей, товаров и т.д.; фактурная стоимость (в рублях) по каждому наименованию, предъявляемых к перевозке предметов, вещей, товаров и т.д.; сопроводительные документы по каждому наименованию, предъявляемых к перевозке предметов, вещей, товаров и т.д.

При перевозке в составе багажа, грузобагажа предметов, вещей, товаров и т.д., подлежащих ветеринарному и фито - санитарному контролю в заявлении в графе «сопроводительные документы» дополнительно указывается название полученного отправителем в соответствующих органах государственного контроля (надзора) сертификата, его номер и дата выдачи.

После оформления перевозочного документа на багаж, грузобагаж багажный кассир указывает на заявлении номер перевозочного документа. Первый экземпляр заявления остается в делах багажного отделения вокзального комплекса на станции первоначального отправления, второй экземпляр - следует вместе с перевозочным документом и другими сопроводительными документами в багажном вагоне, в котором отправлен

На основании полученных документов приемосдатчик груза и багажа составляет Отчёт формы ДО 1 о принятии товаров на хранение в 2-х экземплярах, до предоставления документов в таможенные органы уведомляет

таможенные органы по телефону о прибытии таможенного груза, не позднее 12 часов с момента прибытия груза на таможенный пост назначенным работником вокзального комплекса доставляются транзитная декларация, дорожная ведомость, при наличии, коммерческие документы, 2 экземпляра Отчета формы ДО 1. Документы предоставляются в таможенный орган для закрытия процедуры доставки груза под таможенным контролем. Один экземпляр Отчета формы ДО 1 остается в таможенных органах, второй экземпляр с датой и подписью должностного лица таможенного органа подшивается багажным кассиром в папку «Отчет о принятии товаров на хранение».

Приемосдатчик груза и багажа сверяет дорожную ведомость с маркировкой на багаже, наличие оплаты за хранение груза, проверяет наличие таможенных отметок о разрешении выдачи груза, ставит штамп даты выдачи груза на дорожной ведомости, расписывается на обратной стороне дорожной ведомости, проставляет дату выдачи груза в «Книге прибытия и выдачи багажа и грузобагажа», расписывается, выдает груз, составляет Отчёт формы ДО 2 о выдаче товаров со склада временного хранения.

Срок временного хранения груза в зоне таможенного контроля составляет 2 месяца, с разрешения таможенных органов срок хранения может быть продлен до 4 месяцев. По истечении предельного срока хранения таможенные органы принимают меры в соответствии с таможенным законодательством Российской Федерации.

10.6.2.9 Порядок организации розыска багажа и грузобагажа

Груз считается утраченным, если он не прибыл на станцию по истечении 10 суток после окончания срока доставки и не задержан следственными или таможенными органами. Розыск не прибывшего багажа производит станция назначения, которая несет ответственность за своевременное принятие мер по организации розыска. Основанием для начала розыска считается:

- предъявление пассажиром на станции назначения заявления и багажной квитанции, багаж по которой не прибыл в срок;
- полученного распоряжения;
- обнаружение недостачи отдельных мест или отправок;
- установление факта разъединения багажа от документов или документов от багажа.

Служебное расследование по каждому акту об утрате багажа производится приемосдатчиком груза и багажа незамедлительно. Розыскные телеграммы и переписка подшиваются в папку «Розыск багажа и грузобагажа», который ведет приемосдатчик груза и багажа.

На ведение розыска багажа и грузобагажа устанавливаются следующие сроки – не более 1 суток на подготовку и отправку запроса о розыске, а также ответа об отправлении, проследовании, выгрузке багажа и грузобагажа. Если ответ не получен в указанный срок на запрос о розыске багажа от багажного отделения станции отправления или перегрузки, приемосдатчик груза и багажа дает повторную телеграмму в адрес не ответившей на телеграмму станции и копию в адрес вышестоящей организации, к которой относится данная станция. Если в течение 10 дней ответ на запрос о розыске багажа не поступил, то ответственность за утерянный багаж возлагается на железную дорогу, не ответившей на запрос о розыске.

При поступлении телеграммы о розыске багажа в адрес багажного отделения, приемосдатчик груза и багажа проверяет выгрузку и отправление разыскиваемого багажа, отправляет телеграмму о результатах розыска.

Все сдаточные списки на отправленный и принятый багаж должны быть в сброшюрованном виде и храниться в хронологическом порядке 2 года.

При предъявлении пассажиром перевозочного документа на багаж, не прибывший в срок на станцию, приемосдатчик груза и багажа на оборотной стороне багажной квитанции делает отметку «Багаж не прибыл», проставляет

штемпель с обозначением года, месяца, числа, принимает от грузополучателя заявление, в котором указывается почтовый адрес и способ уведомления о прибытии багажа (плата за уведомление в этом случае не взимается). Приемосдатчик груза и багажа в суточный срок подает розыскную телеграмму на станцию отправления или перегруза багажа. Заявление и телеграмма подшивается в папку «Розыск багажа» и хранятся у приемосдатчика груза и багажа.

Если в адрес багажного отделения вокзального комплекса пришла телеграмма о неприбытии груза на станцию назначения, приемосдатчик груза и багажа в ответной телеграмме указывает – когда, с каким поездом, по какому сдаточному списку, с приемосдатчиком какой станции отправлен багаж с указанием числа мест, рода упаковки и веса.

В случае, если багаж ошибочно выгружен на вокзальном комплексе, приемосдатчик груза и багажа отправляет телеграммы на станцию назначения и станцию, к которой относится резерв приемосдатчиков груза и багажа в поездах. По адресу, указанному на местах, определяется принадлежность, багаж досылается на станцию назначения по досылочной ведомости, с копией коммерческого акта. Если невозможно установить станцию назначения, приемосдатчик груза и багажа дает телеграмму на станцию отправления. При поступлении телеграммы, подтверждающей отделение документов от груза, приемосдатчик груза и багажа отвечает отправителю, багаж по досылочным документам отправляется по назначению. При выгрузке из багажного вагона при обнаружении дорожной ведомости без груза, приемосдатчик вагона в сдаточном списке ставит отметку «Дорожная ведомость без багажа». Приемосдатчик груза и багажа составляет коммерческий акт, направляет телеграммы на станции отправления, назначения и станции, к которой относится приемосдатчик груза и багажа в поездах, допустившего разъединение документа от багажа. Дорожная ведомость отсылается на станцию назначения с копией коммерческого акта. Дальнейший розыск

производится станцией назначения. При недостатке или разъединении отдельных мест багажа составляется коммерческий акт, телеграмма направляется на станцию отправления, назначения и на станцию, к которой относится приемосдатчик груза и багажа в поездах, у которого оказалась недостача. Дальнейший розыск продолжает станция назначения. При поступлении телеграммы о розыске багажа, приемосдатчик груза и багажа дает телеграммы в адрес станции, на которой была обнаружена недостача или разъединение.

Если на станции перегруза при выгрузке из багажного вагона обнаружено разъединение или недостача мест, розыск ведет станция назначения. Если установлено, что багаж не был выгружен с поезда, приемосдатчик груза и багажа багажного отделения дает телеграмму в адрес предприятия приемосдатчика груза и багажа в поездах.

В случае обнаружения хищения или недостачи веса багажа при неисправной упаковке приемосдатчик груза и багажа багажного отделения составляет коммерческий акт, направляет телеграмму в адрес предприятия приемосдатчика груза и багажа багажного вагона, сдавшего багаж, которое проводит расследование. Материалы расследования передаются в органы внутренних дел на транспорте и направляются на станцию, где обнаружена недостача.

Обстоятельства, являющиеся основанием для возникновения ответственности перевозчика, грузоотправителя (отправителя), грузополучателя (получателя), других юридических лиц или индивидуальных предпринимателей, а также пассажира при осуществлении перевозок пассажиров, грузов, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом удостоверяются коммерческими актами, актами общей формы и иными актами.

Коммерческий акт составляется приемосдатчиком груза и багажа для удостоверения следующих обстоятельств:

- несоответствие наименования, массы, количества мест груза, багажа, грузобагажа данным, указанным в перевозочном документе;
- повреждение (порча) груза, багажа, грузобагажа и возможные причины такого повреждения;
- обнаружение груза, багажа, грузобагажа без перевозочных документов, а также перевозочных документов без груза, багажа, грузобагажа;
- возвращение перевозчику похищенных груза, багажа, грузобагажа.

Коммерческий акт, составляется в день обнаружения обстоятельств, при невозможности он должен быть составлен в течение следующих суток в 3-х экземплярах, заполняется без помарок, подчисток и каких-либо исправлений. На каждом экземпляре проставляется штампель станции, подписывается начальником вокзала, ДЛВОК, приемосдатчиком груза и багажа, а также грузополучателем, если он участвовал в расследовании. Лица, составившие или подписавшие коммерческий акт, содержащий недостоверную информацию, несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:

- 1 экземпляр коммерческого акта, направляется в отдел организации работы вокзалов региональной дирекции;
- 2 экземпляр выдается получателю (по требованию);
- 3 экземпляр хранится у начальника вокзала.

Если коммерческий акт составлен на станции отправления или на станции по ходу следования, то 2-й экземпляр акта прикладывается к багажной дорожной ведомости и следует до станции назначения, на оборотной стороне дорожной ведомости делается отметка о составлении коммерческого акта.

Коммерческий акт выдается грузополучателю по требованию в 3-х дневный срок под расписку на экземпляре акта, который остается на вокзальном комплексе. Требования о выдаче актов от организаций предъявляются доверенными лицами грузополучателя на получение

коммерческих актов или груза. Коммерческий акт записывается в «Книгу регистрации коммерческих актов» формы ГНУ-2. Порядковый номер в Книге пишется через дробь с печатным номером акта. Книга регистрации должна быть пронумерована, прошнурована и скреплена печатью, заверена подписью начальника вокзала. Записи, которые сделаны в «Книге регистрации коммерческих актов» по окончании операционных суток, заверяются подписью начальника вокзала.

Акт общей формы составляется для удостоверения обстоятельств, не связанных с изменением количества и качества груза:

- утраты документов, приложенных отправителем к дорожной ведомости;
- при просрочке в доставке багажа, если потребовал получатель;
- для удостоверения обстоятельств, которые могут служить основанием для материальной ответственности сторон, если при этом не требуется составление коммерческого акта.

10.7 Услуги по парковке личного автотранспорта

Услуги по парковке личного автотранспорта пассажиров и посетителей на территории вокзального комплекса включают в себя обеспечение въезда/выезда автомобилей, предоставление места для его размещения и регулирование движения по территории парковки.

Обязанностями держателя бизнес-процесса по оказанию услуг платной парковки при ее наличии на территории вокзального комплекса являются:

- содержание и сервисное обслуживание парковочного оборудования, конструктивных элементов, информационных стендов (табличек);
- обеспечение охраны парковочного оборудования на территории платных парковок;
- уборка территории платной парковки от снега, льда и бытового мусора;

- взимание платы за оказание услуг парковки;
- обеспечение безопасности движения и размещения транспортных средств в соответствии с установленными дорожными знаками и разметкой;
- размещение наглядной информации о правилах пользования услугами платной парковки и оказание содействия клиентам при пользовании парковочным оборудованием;
- обеспечение персонала платной парковки комплектом персональной спецодежды и бейджем, проведение обучения и инструктажа персонала платной парковки.

Пользователь услугами платной парковки должен –

- соблюдать Правила дорожного движения РФ и Правила пожарной безопасности;
- производить оплату услуг паркования в соответствии с договором оказания услуг паркования, на основании тарифа, действующего на дату получения услуги, с учетом реального времени нахождения транспортного средства на территории платной парковки;
- сохранять документ об оплате услуг паркования до момента выезда с территории платной парковки;
- возмещать ущерб при утере, порче паркинг-карты, пропуска и оплачивать стоимость полученных услуг паркования в кассовых терминалах автоматизированной парковочной системы с использованием полученной штрафной карты;
- предоставлять персоналу парковки в случае утери или порчи паркинг-карты, пропуска, специальной карты документы, удостоверяющие право владения/пользования транспортным средством;
- размещать транспортные средства на парковочных местах в строгом соответствии с линиями разметки.

На платных парковках запрещается:

- въезд транспортных средств, длиной более 6 метров, шириной более 3 метров, транспортных средств с прицепами (за исключением автобусов с организованными группами детей, инвалидов-колясочников и граждан с ограниченными возможностями к передвижению);
- въезд транспортных средств без государственных регистрационных знаков;
- въезд транспортных средств, находящихся в аварийном состоянии, со значительными кузовными повреждениями или на буксире, определяемыми диспетчером парковки визуально;
- движение транспортных средств со скоростью свыше 5 км/ч;
- блокировка въездов/выездов, проездов транспортными средствами;
- ремонт, техническое обслуживание транспортных средств (замена и доливка жидкостей, масел, связанная со сливом загрязняющих веществ, замена аккумуляторов, замена колес и т.д.)
- парковать и оставлять транспортные средства при наличии утечки горюче-смазочных материалов;
- пользоваться открытым огнем в качестве светового источника и для прогрева двигателя транспортного средства;
- производить без разрешения уполномоченных представителей Управляющей компании буксировку и эвакуацию транспортных средств.

Открытые автостоянки и парковки личного автотранспорта следует группировать таким образом, чтобы их вместимость была не менее 20 машино-мест. При этом следует обеспечить возможность заполнения и эвакуации автостоянок в течение 1 ч.

Для кратковременной стоянки автобусов необходимо принимать площадь не менее 40 м² на 1 автобус, личных легковых автомобилей – 25 м² на 1 автомобиль. Для остальных случаев рекомендуется определять площадь в зависимости от схемы расстановки автомобилей по таблице 10.2.

Таблица 10.2 – Норма площади, рекомендуемая для 1 машино-места на открытой парковке личного автотранспорта, в зависимости от способа расстановки автомобилей

Способ расстановки автомобилей	Ширина полосы автостоянки вместе с проездом, м	Число автомобилей на 100 м полосы автостоянки	Площадь на 1 место, м
Параллельно проезду в 1 ряд	5,5	18	30,5
То же, в 2 ряда	10	36	28
Под углом 30° к оси проезда в 1 ряд	7,8	21	37
То же, в 2 ряда	12,1	42	28,8
Под углом 45° к оси проезда в 1 ряд	8,3	29	28,5
То же, в 2 ряда	19,1	58	22,5
Под углом 60° к оси проезда в 1 ряд	10,2	39	26,2
То же, в 2 ряда	15,4	78	19,8
Под углом 90° к оси проезда в 1 ряд	11,6	45	25,8
То же, в 2 ряда	16,2	90	18

Ширина проездов на автостоянках при двустороннем движении должна быть не менее 6 м, при одностороннем – не менее 3 м. При угле поворота

проезда 90° радиус кривой по оси проезда должен быть не менее 10 м. На таких кривых необходимо устраивать уширение по 1 м в каждую сторону.

Въезды на автостоянки и выезды с них следует устраивать на расстоянии:

- от границы проезжей части пересечений улиц, дорог и проездов местного значения – не менее 35 м;
- от остановочного пункта общественного транспорта при отсутствии островка безопасности – не менее 30 м;
- при поднятом на уровне проезжей части островком безопасности – не менее 20 м.

При вместимости автостоянок от 50 до 300 автомобилей въезды и выезды следует устраивать преимущественно отдельными, шириной не менее 3 м каждый, с разных сторон автостоянки; при вместимости автостоянки более 300 автомобилей въезды и выезды следует устраивать отдельными на расстоянии не менее 20 м один от другого; на автостоянках вместимостью до 50 автомобилей в особо стесненных условиях допускается, как исключение, устройство совмещённых въездов и выездов шириной не менее 6 м.

На платной парковке рекомендуется устанавливать три зоны паркования:

I зона – линия такси, для представителей таксомоторных компаний, имеющих разрешение на оказание услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси;

II зона – краткосрочная стоянка транспортных средств с льготным (бесплатным) временем нахождения от 5 до 15 минут;

III зона – долгосрочная стоянка транспортных средств не предусматривающая льготного (бесплатного) времени нахождения транспортных средств.

Паркование транспортных средств на территории платной парковки разрешается только на специально отведенных для этого парковочных местах.

При наличии разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси, стоянка таких транспортных средств на территории парковки вокзального комплекса должна осуществляться с соблюдением следующих требований:

- доступ легкового такси на территорию парковки осуществляется только с использованием карт парковки или иных документов, образца установленного на центральном уровне управления вокзальным комплексом, и выдаваемого на каждое конкретное автотранспортное средство с указанием разрешенной зоны стоянки;
- запрещено передавать карту парковки или иной документ, разрешающий стоянку легкового такси, другому транспортному средству;
- запрещено использовать карту парковки (иной разрешающий документ) для въезда/выезда на/с территории парковок вокзального комплекса, не предназначенные для стоянки легкового такси;
- запрещено останавливаться перед въездным шлагбаумом на стоянку при наличии на ней свободных мест на время большее, чем необходимо для открытия шлагбаума с использованием карты парковки (иного документа);
- при въезде на стоянку водитель легкового такси обязан занять ближайшую к выезду позицию, продвигая транспортное средство вперед при каждом освобождении места на стоянке;
- водителю запрещено отлучаться от легкового такси по причинам, не связанным с посадкой пассажиров либо загрузкой багажа.

На каждой парковке следует выделять не менее 10% мест (но не менее одного места), наиболее удобных для въезда и выезда, для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, а также лиц, их

перевозящих, в тех случаях, когда инвалиды имеют противопоказания к управлению автотранспортом. Места для автомобилей инвалидов следует располагать не далее 50 м от входа в пассажирское здание вокзального комплекса. Ширина стоянки для автомобиля инвалида должна быть не менее 3,5 м (1,5+1,7+0,3), включая свободную зону для прохода инвалида. Для качественного предоставления услуги парковки должны быть обеспечены парковочным оборудованием, знаками дорожного движения, указателями и соответствующей дорожной разметкой. Платные парковки должны быть оборудованы автоматизированной парковочной системой с оплатой услуг паркования. В зоне въезда и выезда парковочной зоны устанавливаются стойки въезда/выезда для автомобилей с расположением руля с левой стороны и автоматические шлагбаумы.

Перед шлагбаумом и другими устройствами, преграждающими въезд на парковку, следует устраивать площадки накопления. Длина площадки должна быть не менее 12 м для автостоянок вместимостью 100 автомобилей и более и 6 м при вместимости менее 100 автомобилей.

Въезд на территорию платной парковки осуществляется:

- по паркинг-карте – для разовой категории пользователей;
- по пропуску или специальной карте – для постоянной категории пользователей.

Передача паркинг-карты, пропуска, специальной карты для въезда/выезда других транспортных средств не допускается.

Информация о предоставлении услуг паркования транспортных средств на территории платной парковки вокзального комплекса должна размещаться на информационных стендах и включать:

- наличие и стоимость услуг;
- наименование Управляющей компании, юридический адрес и контактные телефоны;

- режим работы;
- правила паркования;
- перечень транспортных средств, имеющих право на получение услуг паркования без взимания платы.

При въезде на территорию платной парковки:

- пользователь разовой категории подъезжает к въездной стойке, проходит процедуру визуального ознакомления с тарифами, действующими на дату получения услуги, размещенными при въезде на территорию платной парковки. В случае принятия решения воспользоваться услугами паркования, нажимает кнопку на въездной стойке для автоматической выдачи паркинг-карты. После получения паркинг-карты осуществляется автоматическое открытие шлагбаума;
- пользователь постоянной категории при наличии специальной карты для бесплатного допуска на территорию платной парковки прикладывает указанную карту к считывателю на стойке въезда, осуществляется автоматическое открытие шлагбаума.

Нахождение транспортного средства на территории платной парковки более 5 или 15 минут с момента получения паркинг-карты, пропуска согласно установленным тарифам для каждой платной парковки является основанием оплаты услуг паркования. На платных парковках применяется почасовая и посуточная оплата. Оплата услуг паркования осуществляется с помощью автоматического кассового терминала, располагающегося на территории платной парковки. Оплата услуг паркования иным способом, помимо автоматического через кассовый терминал, допускается только в случае выхода из строя модуля оплаты услуг паркования. Индивидуальный порядок работы платной парковки предусматривает оплату услуг паркования в полуавтоматическом режиме с помощью платежных терминалов, либо в ручном режиме с составлением бланков строгой отчетности.

Для оплаты услуг паркования пользователь разовой категории должен ввести паркинг-карту в диспенсер приема карт. Кассовый терминал предъявляет пользователю сумму для оплаты, на основании тарифа, действующего на дату получения услуги. После оплаты требуемой суммы кассовый терминал завершает расчет с выдачей чека, сдачи (при необходимости) и паркинг-карты с регистрацией на ней информации о произведенном расчете. В случае если пользователь вводит паркинг-карту в диспенсер приема карт до начала оплачиваемого периода, то кассовый терминал предлагает оплатить ближайший оплачиваемый период, а пользователь может оплатить, чем подтверждает свое намерение пользоваться услугами паркования в следующем оплачиваемом периоде или же отказаться. При превышении установленного бесплатного лимита специальной карты пользователь постоянной категории оплачивает через автоматический кассовый терминал превышенное время бесплатного лимита. В случае возникновения проблем с оплатой у водителя должна быть возможность связаться с обслуживающим персоналом.

С момента окончания оплаченного периода времени парковки пользователю предоставляется от 5 до 15 минут для выезда транспортного средства с территории платной парковки.

Допуск на территорию платной парковки без взимания платы предоставляется:

- владельцам специальных карт;
- владельцам пропусков категории «А», выданных в соответствии с Положением об организации пропускного и внутриобъектового режима на объектах ОАО «РЖД» и прилегающих к ним территориях, утвержденного приказом президента ОАО «РЖД» от 14.01.2013 № 3;
- инвалидам, а также пользователям транспортных средств, имеющим льготы по пользованию платной парковкой в соответствии с

нормативными правовыми актами РФ при предъявлении удостоверений установленной формы, подтверждающих право на льготу;

- при проведении массовых организованных перевозок групп детей, инвалидов-колясочников, граждан с ограниченными возможностями к передвижению по указанию ОАО «РЖД» с заблаговременным письменным уведомлением о дате, времени и количестве размещаемых на парковке автобусов;
- пожарные машины, спецтранспорт полиции, автотранспорт аварийных бригад, машины скорой помощи¹⁴;
- водители аккредитованного такси со специальными картами, обеспечивающими бесплатный допуск такси на выделенную линию на территории платной парковки.

Водители транспортных средств, для реализации права на бесплатное размещение на парковочных местах, при въезде на парковку должны осуществить вызов диспетчера парковки путём нажатия кнопки вызова, расположенной на въездной стойке парковочного оборудования. Факты бесплатного выезда с территории парковки фиксируются в журнале сдачи-приёма смены.

При выезде с территории платной парковки:

- пользователь разовой категории подъезжает на транспортном средстве к выездной стойке, производит возврат паркинг-карты после чего автоматически открывается шлагбаум;
- владелец специальной карты для бесплатного допуска на территорию платной парковки прикладывает указанную карту к считывателю на стойке выезда, открывается шлагбаум.

¹⁴ В последующем, после ликвидации ЧС (пожар, оказание первой медицинской помощи, авария), в Журнале сдачи-приема смен осуществляется запись о допуске автотранспорта с указанием принадлежности, марки и типа автомобиля, а также на основании документов личности и должности прибывших. В этих случаях система фиксирует аварийное открытие стрелы шлагбаума.

Персонал платных парковок должен:

- знать и соблюдать требования технологического процесса работы конкретного вокзального комплекса, типовые правила эксплуатации контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с пользователями, Правила внутреннего трудового распорядка, свою должностную инструкцию, инструкцию по охране труда и других нормативных документов, регламентирующих требования к пользованию платными парковками;
- требовать от пользователей соблюдения Правил паркования, предъявления документов, подтверждающих право на бесплатное размещение транспортных средств на территории платной парковки, предъявления документов, удостоверяющих право владения/пользования транспортным средством, в случае утери или порчи паркинг-карты, пропуска, специальной карты;
- предъявлять требования по внесению платы за услуги паркования к пользователям, не оплатившим время размещения транспортного средства на территории платной парковки, а также превысившим оплаченное время;
- вызывать сотрудников полиции и ходатайствовать об использовании автомобиля-эвакуатора, если размещенное на территории платной парковки транспортное средство мешает уборке территории платной парковки, или создает помехи для других участников движения или пользователей, либо оплата за размещение транспортного средства не произведена или оплаченное время истекло;
- контролировать получение пользователем на въездной стойке паркинг-карты, на которой фиксируется дата и время въезда на территорию платной парковки;

- визуально контролировать оплату через автоматический кассовый терминал при превышении бесплатного лимита, в том числе оплаты пользователем штрафной карты и выезд с территории платной парковки;
- оказывать помощь пользователям в оплате услуг паркования через автоматический кассовый терминал;
- обеспечивать сохранность вверенного имущества, оборудования и инвентаря в течение смены;
- информировать уполномоченное лицо держателя бизнес-процесса о нарушениях технологического процесса, а также обо всех обнаруженных неисправностях оборудования, инвентаря и т.п.

Персонал платных парковок несет ответственность за:

- выполнение требований технологического процесса, должностных инструкций, пожарной и транспортной безопасности;
- сохранность вверенного имущества, оборудования и инвентаря в течение смены;
- качество предоставления услуг паркования пользователям;
- сохранность денежных средств (в случае перехода на ручной и/или полуавтоматический режимы работы).

В начале смены персонал платных парковок должен:

- ознакомиться с указаниями и распоряжениями, получив оперативную информацию у сдающего смену персонала о поступивших распоряжениях по работе;
- проверить исправность оборудования, наличие огнетушителей на территории платной парковки;
- проверить запас бланков строгой отчетности;
- произвести запись даты и времени прихода на смену, ФИО, проставить подпись в Журналах сдачи-приема смен персонала платной парковки;

- произвести запись даты и времени проведения инструктажа, ФИО, проставить подпись в Журнале регистрации инструктажа на рабочем месте.

В конце смены персонал платной парковки должен:

- проверить исправность парковочного оборудования, при выявленных неисправностях произвести запись в Журнале регистрации технических неисправностей;
- сообщить о неисправностях парковочного оборудования сотруднику, ответственному за сервисное обслуживание парковочного оборудования;
- передать оперативную информацию о поступивших распоряжениях по работе персоналу платной парковки, принимающему смену;
- заполнить Журнал сдачи-приема смен персонала платной парковки.

К случаям нарушения безопасности движения на территории привокзальной площади относятся:

- дорожно-транспортное происшествие с участием только движущихся автомобилей;
- дорожно-транспортное происшествие с участием припаркованных автомобилей;
- дорожно-транспортное происшествие с участием пешеходов.

В случаях нарушения безопасности движения на территории привокзальной площади диспетчер парковки должен:

- сообщить дежурному помощнику начальника вокзала;
- оказать помощь в вызове специальных служб (ГИБДД, Скорая помощь);
- предпринять временные меры по регулировке движения транспорта в объезд зоны происшествия.

При необходимости дежурный помощник начальника вокзала должен –

- оказать первую помощь пострадавшим (либо направить к месту происшествия сотрудников медпункта);

- по громкой связи вызвать владельца припаркованного автомобиля (в случае происшествия с участием припаркованного автомобиля).

В случаях невыполнения водителями такси требований нормативных документов, регламентирующих правила эксплуатации стоянок легкового такси на территориях железнодорожных вокзальных комплексов, персонал платной парковки:

- регистрирует транспортное средство в Журнале сдачи-приема смен с описанием нарушения;
- сообщает уполномоченному лицу держателя бизнес-процесса о факте нарушения.

В случаях повреждения транспортных средств на территории платной парковки персонал должен сообщать о произошедшем инциденте уполномоченному лицу держателя бизнес-процесса, по согласованию с пострадавшим пользователем вызвать сотрудников ГИБДД. В случае отказа пользователя от вызова сотрудников ГИБДД персонал парковки обязан составить акт произвольной формы в двух экземплярах с отметкой пользователя об отсутствии претензий к персоналу платной парковки.

В случае обнаружения поломки, технических неисправностей парковочного оборудования на въезде/выезде персонал платной парковки должен:

- зарегистрировать неисправность в журнале регистрации технических неисправностей;
- выдать пользователю квитанцию с данными, указанными на паркинг-карте о времени пребывания на территории платной парковки и с указанием суммы к оплате за услуги паркования;
- сообщить диспетчеру держателя бизнес-процесса о неисправности парковочного оборудования.

В случаях длительного нахождения транспортного средства (более одних суток) без согласования с персоналом платной парковки, персонал платной парковки должен:

- зарегистрировать данное транспортное средство в журнале сдачи-приема смен;
- сообщить уполномоченному лицу держателя бизнес-процесса о длительном нахождении транспортного средства на территории платной парковки;
- по истечении семи суток, совместно с уполномоченным лицом держателя бизнес-процесса и сотрудником полиции составить акт о длительном нахождении бесхозного транспортного средства (более семи суток) на территории платной парковки в двух экземплярах. Один экземпляр акта передать сотруднику полиции, второй экземпляр акта подшить в папку «Розыск» для принятия мер по розыску владельца транспортного средства.

10.8 Организация посадки и высадки пассажиров в поезд на вокзальном комплексе

10.8.1 Посадка и высадка пассажира в поезд

Организация посадки и высадки пассажиров в поезда дальнего следования на вокзальных комплексах должна осуществляться штатными работниками. Работник вокзального комплекса, организующий посадку и высадку пассажиров в поезд (дежурный по посадке), несёт ответственность за:

- организацию посадки/высадки пассажиров в поезда на платформах;
- предоставляемую им информацию;
- передачу сведений причастным работникам при изменении нумерации вагонов поезда (прибытие, отправление);

- оперативное взаимодействие с дежурным помощником начальника вокзала и службами вокзального комплекса для обеспечения безопасности пассажиров;
- своевременную доставку документации к поезду;
- правильное и своевременное оформление журналов, определенных настоящим документом;
- выполнение правил внутреннего трудового распорядка, требований служебной этики, правил по охране труда, техники безопасности, производственной санитарии и пожарной безопасности.

В течение смены работник вокзального комплекса, ответственный за посадку (высадку) пассажиров, должен:

- заполнять Журнал учета прибытия/отправления поездов на текущую смену, в соответствии с Ведомостью (графиком) занятия путей пассажирскими поездами;
- во время посадки/высадки пассажиров находиться на платформе. При возникновении конфликтных ситуаций на посадке/высадке пассажиров сообщать дежурному помощнику начальника вокзала по телефону (рации);
- контролировать санитарное состояние пассажирских платформ;
- следить за исправностью и достоверным предоставлением информации на платформенных указателях, табло прибытия/отправления поездов, объявлений по радиотрансляционной сети. В случаях обнаружения неисправностей или предоставления недостоверной информации, сообщать диктору или дежурному помощнику начальника вокзала по телефону (рации);
- предоставлять устную информацию пассажирам;

- оказывать посильную помощь пожилым людям, пассажирам с детьми (в случае необходимости осуществлять вызов носильщика или работника медпункта);
- в случаях нахождения на территории вокзального комплекса незаявленных детских групп, пассажиров с ограниченными возможностями к самостоятельному передвижению, воинских команд, сообщить дежурному помощнику начальника вокзала по телефону (рации) или лично, для организации посадки данной категории пассажиров в поезд.

По прибытию пассажирского поезда на вокзальный комплекс работник, ответственный за посадку и высадку пассажиров, должен:

- заблаговременно находиться на платформе прибытия поезда;
- после полной остановки поезда передать диктору или дежурному помощнику начальника вокзала по телефону (рации) фактическое время прибытия поезда на вокзальный комплекс и нумерацию вагонов (с головы, с хвоста);
- в случаях изменения нумерации вагонов, незамедлительно сообщить диктору или дежурному помощнику начальника вокзала по телефону (рации), для оперативного внесения изменений в информацию о прибывшем поезде. Зарегистрировать данную информацию в Журнале учета прибытия/отправления поездов.

Ответственный работник перед подачей пассажирского поезда под посадку должен:

- находиться на платформе до отправления поезда, контролировать своевременную и безопасную посадку пассажиров;
- проверить соответствие нумерации вагонов, в случае несоответствия незамедлительно доложить диктору и дежурному помощнику начальника вокзала для организации внесения изменений в звуковую информацию;

- зарегистрировать информацию в Журнале учета прибытия/отправления поездов;
- в случае возникновения чрезвычайных ситуаций при организации посадки пассажиров (организованных детских групп, пассажиров с ограниченными возможностями здоровья к самостоятельному передвижению, воинских команд) подать машинисту сигнал остановки поезда – днем - развернутым красным флагом, ночью - красным огнем ручного фонаря;
- в случаях обнаружения двойной продажи проездного документа, сообщить дежурному помощнику начальника вокзала по телефону (рации) о создавшейся ситуации;
- информировать диктора и дежурного помощника начальника вокзала по телефону (рации) о фактическом времени отправления поезда;
- заполнять Журнал учета прибытия/отправления поездов.

Дежурный помощник начальника вокзала при организации пересадки пассажиров должен:

- организовать информирование пассажиров по радиотрансляционной сети;
- проинформировать работника, ответственного за посадку и высадку пассажиров (дежурного по отправлению), и передать ему предупреждение о предстоящей пересадке;
- привлечь работников вокзального комплекса для организации безопасной пересадки пассажиров.

Работник, ответственный за посадку и высадку пассажиров в поезд (дежурный по отправлению), при организации пересадки пассажиров должен:

- контролировать и участвовать в организации пересадки пассажиров на места, определенные в предупреждении;
- после отправления поезда доложить дежурному помощнику начальника вокзала об итогах организации пересадки пассажиров;

- внести в Журнал учета прибытия/отправления поездов информацию о проведенной пересадке пассажиров, указав количество пассажиров, №, категории вагона и перечислив места, на которые была произведена пересадка.

10.8.2 Посадка и высадка организованных групп пассажиров

Для организации посадки/высадки организованных групп детей, воинских команд, инвалидов и МГН (далее - Группа) в пассажирские поезда на каждом вокзальном комплексе должен разрабатываться «Порядок действий работников конкретного вокзального комплекса по обеспечению безопасной перевозки Групп».

Дежурный помощник начальника вокзала и представитель перевозчика должны осуществлять контроль за отправлением/прибытием Групп. После получения информации об отправлении/прибытии Группы дежурный помощник начальника вокзала должен:

- заблаговременно информировать причастных работников (дежурные по отправлению, дежурные по залу, сотрудники ЛУ МВД России на транспорте и других причастных), а при отправлении/прибытии Групп 100 человек и более - начальника вокзала или ответственное лицо, назначенное приказом начальника вокзала;
- с целью обеспечения правопорядка и безопасного маршрута следования на территории вокзального комплекса организовывать силами работников вокзала, сотрудников ЛОП МВД России на транспорте сопровождение Групп (к поезду, в зал ожидания, на парковку автотранспорта);
- при необходимости организовывать размещение Групп в залах ожидания;
- контролировать беспрепятственное посещение пассажирами санитарных комнат на вокзальном комплексе;

- в случаях необходимости, обеспечить вызов медицинского персонала, носильщиков;
- после получения информации о посадке/высадке Групп от дежурного по отправлению зарегистрировать отправление/прибытие (заявленных, не заявленных) в Журнале контроля над посадкой/высадкой организованных групп детей;
- в случае возникновения конфликтных ситуаций (или опоздания Групп), связанных с оформлением (переоформлением) проездных документов, направлять (сопровождать) старшего Группы к администратору или старшему билетному кассиру производственного участка вокзального комплекса.

Все вопросы, связанные с заменой руководителя Группы, должны рассматриваться администратором или старшим билетным кассиром производственного участка вокзального комплекса. В случае отсутствия на вокзальном комплексе администратора или старшего билетного кассира при невозможности переоформления проездного документа, кассира билетного должен оформить в 2-х экземплярах АКТ на замену руководителя ОГД (один экземпляр акта передается начальнику поезда, второй экземпляр подшивается в папку «Акты по Группам» и хранится у кассира билетного).

При отпадвлении/прибытии Группы пассажиров поездами пригородного сообщения дежурный помощник начальника вокзала должен:

- согласовать проход Группы пассажиров через турникеты с администратором участка производства пригородного сообщения;
- организовать информирование пассажиров по громкоговорящей связи вокзального комплекса (за 1 час до отправления поезда пригородного сообщения, каждые 15 минут);
- осуществлять контроль за организацией посадки/высадки Группы работниками участка производства пригородного сообщения.

При отправлении/прибытии воинских команд дежурный помощник начальника вокзала (дежурный по отправлению) должен:

- организовать информирование сопровождающего воинской команды о местонахождении зала ожидания, парковки автотранспорта и № пути отправления требуемого поезда;
- осуществлять контроль за безопасной посадкой/высадкой воинских команд на платформе.

В случаях необходимости для обеспечения посадки пассажиров Группы, дежурный помощник начальника вокзала должен сообщить дежурному по станции о возможной необходимости задержки состава по отправлению. В случае опоздания на поезд Группы пассажиров дежурный помощник начальника вокзала должен безотлагательно сообщить начальнику вокзала, который в свою очередь после согласования с перевозчиком, запрашивает установленным порядком у дежурного пассажирской службы приказ на задержку поезда и передает приказ дежурному помощнику начальника вокзала.

В случае отказа в задержке отправления пассажирского поезда по распоряжению центральной и региональной дирекции (при наличии свободных мест) дежурный помощник начальника вокзала должен при необходимости организовать расселение пассажиров Группы в комнатах отдыха вокзального комплекса и предоставление услуг камер хранения на безвозмездной основе¹⁵.

По заявкам, поступившим из ЦСМ, дежурный помощник начальника вокзала должен информировать диспетчера региональной дирекции о получении, выполнении или невыполнении (с указанием причин) заявки, переданную информацию зарегистрировать в «Журнале регистрации заявок и обращений МГН».

Для организации сопровождения по всем функциональным зонам вокзального комплекса представитель компании-перевозчика, дежурный

¹⁵ В случае, если опоздание Группы на пассажирский поезд произошло по вине железной дороги.

помощник начальника вокзала или другой работник вокзального комплекса, ответственный за обслуживание инвалидов и МГН, должны:

- оказывать содействие в перемещении багажа в количестве не более 3 (трех) мест или общим весом не более 50 кг, размер которого по сумме трех измерений не превышает 180 см, на безвозмездной основе отдельным категориям маломобильных пассажиров (слепым, с отсутствием верхних конечностей, перемещающимся на носилках, креслах-колясках или с использованием костылей);
- проинформировать работников привокзальной стоянки автотранспорта о прибытии МГН и необходимости предоставления ему бесплатного места;
- при наличии барьеров на территории вокзального комплекса организовать сопровождение и транспортировку маломобильного пассажира носильщиками или вокзальными (станционными) рабочими, а при необходимости оказания медицинской помощи – сопровождение медицинским персоналом медпункта вокзального комплекса;
- обеспечить временное размещение маломобильного пассажира на вокзальном комплексе в период ожидания транспортного средства;
- взаимодействовать с работниками поездных бригад при посадке (высадке) пассажиров;
- при получении оперативной информации о посадке в поезд в пути следования маломобильного пассажира оказывать содействие поездам бригаде при высадке пассажира из поезда, организовать встречу маломобильного пассажира работниками дежурной смены вокзального комплекса с привлечением при необходимости носильщиков, сотрудников охранных предприятий, работников стоянки и медицинского пункта вокзального комплекса;
- при наличии заявок, поступивших от ЦСМ, проинформировать ЦСМ или ТЦУППК об исполнении заявки.

При организации посадки/высадки маломобильного пассажира, в т. ч. передвигающегося на кресле-коляске, зона ответственности распределяется следующим образом:

1) Работники компании-перевозчика отвечают за организацию посадки (высадки) пассажира в вагон и передвижение пассажира по вагону;

2) Работники вокзального комплекса отвечают за:

- доставку пассажира на платформу до места остановки вагона пассажирского поезда;
- за организацию встречи пассажира при наличии информации о его прибытии, которая может направляться в форме заявки в ЦСМ ОАО «РЖД» или уведомления Железнодорожного агентства о приобретении билета в купе для инвалида.

При посадке с высокой платформы работники вокзального комплекса оказывают содействие при въезде инвалидной коляски в тамбур вагона, при необходимости с применением переносных аппарелей и другого вспомогательного оборудования. Помощь при высадке пассажира в том же порядке оказывается при наличии информации о его прибытии.

При посадке (высадке) МГН с низкой платформы, в случае, когда вагон оборудован подъемником, за въезд коляски на подъемную платформу и безопасный подъем (спуск) пассажира, а так же выезд с подъемной платформы на пассажирскую платформу отвечает перевозчик.

При посадке МГН с низкой платформы в вагон, не оборудованный подъемником, при наличии подъемной платформы на вокзальном комплексе, работники вокзального комплекса отвечают за въезд коляски на подъемную платформу, безопасный подъем пассажира, въезд коляски в тамбур вагона производится совместно с поездной бригадой. Высадка пассажира, при наличии предварительной информации о его прибытии, осуществляется в обратном порядке, выезд с подъемной платформы на пассажирскую платформу осуществляется работниками вокзального комплекса.

При посадке с низкой платформы в вагон, не оборудованный подъемником, при отсутствии подъемной платформы на вокзальном комплексе, работники компании-перевозчика организуют посадку пассажира в вагон, а работники вокзального комплекса оказывают содействие. Высадка пассажира, при наличии предварительной информации у работников вокзального комплекса о его прибытии, осуществляется в том же порядке.

В случае отказа поездной бригады от оказания содействия при посадке (высадке) маломобильного пассажира в поезд, сотрудники вокзального комплекса должны заполнить и передать диспетчеру региональной дирекции справку-доклад о нарушении при посадке/высадке маломобильных пассажиров в составах пассажирских поездов дальнего следования.

10.9 Организация обслуживания МГН на вокзальных комплексах

Для организации обслуживания инвалидов и иных категорий МГН на каждом вокзальном комплексе во взаимодействии с региональными обществами инвалидов, общественными и муниципальными организациями, в ведении которых находятся вопросы обслуживания данной категории пользователей железнодорожного транспорта, прорабатываются технологические линии обслуживания, а также разрабатывается «Порядок действий при обслуживании инвалидов и иных МГН на вокзальном комплексе», с указанием конкретных ответственных работников за оказание тех или иных услуг маломобильным пассажирам.

Дежурный помощник начальника вокзала или другой работник вокзального комплекса, назначенный ответственным, должен осуществлять контроль за организацией и порядком взаимодействия сотрудников при обслуживании МГН.

Обслуживание маломобильных пассажиров должно осуществляться работниками, прошедшими обучение (инструктирование) по обслуживанию

указанной категории пассажиров. При обращении маломобильного пассажира напрямую к ответственному работнику вокзального комплекса для оказания содействия при пользовании услугами, предоставляемыми на территории вокзального комплекса, помощи при посадке/высадке в пассажирский поезд и т.д., или при получении заявки/телеграммы на обслуживание МГН, ответственный сотрудник вокзального комплекса принимает меры для оперативной организации ситуационной помощи –

- 1) фиксирует в «Журнале регистрации заявок и обращений МГН»:
 - фамилию, имя и отчество, данные документа об инвалидности (при наличии), а также данные документа, удостоверяющего личность пассажира – при обращении маломобильного пассажира напрямую;
 - № заявки, дату и время регистрации и краткое содержание заявки – при получении заявки на обслуживание МГН от ЦСМ ОАО «РЖД» или уведомления Железнодорожного агентства о приобретении билета в купе для инвалида;
- 2) информирует диспетчера региональной дирекции (ОРП РДЖВ) о получении, выполнении или невыполнении (с указанием причин) заявки от ЦСМ ОАО «РЖД»;
- 3) информирует работников привокзальной стоянки автотранспорта о прибытии транспортного средства с маломобильным пассажиром и необходимости предоставления ему бесплатного места для осуществления посадки/высадки;
- 4) обеспечивает пропуск специального автотранспорта для маломобильного пассажира к медпункту вокзального комплекса;
- 5) обеспечивает встречу маломобильного пассажира в согласованном месте;
- 6) организует сопровождение маломобильного пассажира от/до транспортного средства, доставившего/ожидающего его;

- 7) обеспечивает предоставление (при необходимости) кресла-каталки, каталки для лежачих больных и мобильного пандуса для осуществления перемещения маломобильного пассажира от/до транспортного средства, по территории вокзального комплекса и до вагона пассажирского поезда;
- 8) организует сопровождение пассажира ко всем функциональным зонам вокзального комплекса (привокзальные территории, здание вокзала, включая санитарно-бытовые помещения и помещения обслуживания (кассовые залы, залы ожидания, туалетные комнаты, камеры хранения, медпункты, помещения коммерческого обслуживания), выходы и переходы на платформы, перроны/платформы);
- 9) организует сопровождение по территории вокзального комплекса, при наличии барьеров оказывает содействие при транспортировке маломобильного пассажира с привлечением носильщиков или вокзальных (станционных) рабочих;
- 10) обеспечивает оказание помощи при получении предоставляемых на вокзальном комплексе услуг (оформлении проездных документов, пользовании камерой хранения, приобретении товаров и т.д.);
- 11) оказывает содействие с привлечением носильщиков или вокзальных (станционных) рабочих по перемещению ручной клади маломобильного пассажира от/до транспортного средства, по территории вокзального комплекса, от/до вагона поезда;
- 12) организует предоставление места на вокзальном комплексе для временного пребывания маломобильного пассажира и лица его сопровождающего на период ожидания посадки в поезд или транспортного средства;
- 13) организует при необходимости оказания медицинской помощи - сопровождение медицинским персоналом медпункта вокзального комплекса;

- 14) организует взаимодействие с поездной бригадой при посадке/высадке маломобильного пассажира в поезда дальнего следования и скоростные (высокоскоростные) поезда.

10.10 Услуги размещения пассажиров железнодорожного транспорта и посетителей на вокзальном комплексе

10.10.1 Общие требования

Услуги размещения оказываются пассажирам железнодорожного транспорта и посетителям вокзального комплекса в комнатах длительного отдыха (далее – КДО), комнатах матери и ребенка (КМиР), хостелах и гостиницах, расположенных на территории вокзального комплекса.

Информация об оказании услуг размещения на территории вокзального комплекса должна размещаться:

- 1) на информационных стендах и указателях вокзального комплекса;
- 2) в зоне приема, оформления и размещения пассажиров (посетителей):
 - правила оказания услуг размещения;
 - утверждённый прейскурант цен на оказываемые услуги;
 - перечень категорий граждан, имеющих право на внеочередное получение услуг размещения;
 - образцы заполнения документов (анкета пассажира (потребителя), заявление на возврат денежной суммы за неиспользованные услуги размещения, расписка о получении денежной суммы по чеку);
 - схема эвакуации пассажиров (потребителей);
- 3) в номере:
 - противопожарная инструкция и инструкция о порядке действий в чрезвычайных ситуациях;

- перечень предоставляемых услуг, в том числе платных;
- 4) передаваться с помощью громкоговорящей связи в соответствии с Реестром дополнительных звуковых сообщений вокзального комплекса;
- 5) в сети Интернет;
- 6) предоставляться пассажирам (посетителям) при обращении в справочное бюро вокзального комплекса или к дежурному помощнику начальника вокзала.

Оформление пребывания граждан в КДО (КМиР) производится:

- по документу, удостоверяющему личность (для ребенка до 14 лет – по свидетельству о рождении);
- с детьми раннего возраста (до 1-го года) для кормления и переодевания ребенка без предоставления спального места сроком не более 3 часов – по паспорту и свидетельству о рождении ребенка;
- командированных работников ОАО «РЖД» и членов локомотивных бригад – по паспорту, служебному удостоверению, командировочному удостоверению (маршрутному листу). Оформление на места согласно установленной квоте (25% от общего количества мест) производится на срок указанный в командировочном удостоверении (маршрутном листе).

Ставки плат и сборов за услуги размещения пассажиров (посетителей), предоставляемые на вокзальном комплексе, устанавливаются приказом начальника дирекции на региональном уровне.

Плата за пребывание взимается, согласно действующего прейскуранта, с соблюдением следующих условий:

- в соответствии с единым расчётным часом, на усмотрение региональной дирекцией с учетом местных условий;
- плата за пребывание в КДО командированных работников ОАО «РЖД» и членов локомотивных бригад, при наличии свободных мест согласно установленным квотам, не взимается;

- услуга почасового пребывания с ребенком до 1-го года предусматривает оформление одно взрослого и одного ребёнка. При обращении пассажира с двумя и более детьми плата взимается с каждого последующего ребенка. Предоставление данной услуги не распространяется на двух и более взрослых, в этом случае оформление пассажиров производится на общих основаниях;
- дети старше 10 лет оформляются в КДО на общих основаниях;
- плата за хранение личных вещей пребывающих граждан взимается за каждые сутки согласно действующего прейскуранта;
- расчет осуществляется за каждое предоставленное место в КДО (КМиР), с выдачей гражданину кассового чека или оформленной соответствующим образом квитанции строгой отчетности;
- расчет за предоставление услуги хранения личных вещей пребывающих граждан осуществляется с выдачей пребывающему кассового чека или оформленной установленным порядком квитанции строгой отчетности;
- в стоимость пребывания в комнате отдыха входит комплект постельных принадлежностей (в том числе полотенца) и другие дополнительные услуги;
- в случаях предоставления услуги почасового пребывания пассажира (потребителя) с детьми раннего возраста (до 1-го года) плата за предоставление электрочайника, СВЧ печи не взимается.

В технологическом процессе конкретного вокзального комплекса должен быть указан перечень дополнительных услуг, предлагаемых пассажирам (посетителям) КДО (КМиР).

В целях гарантированного заселения в КДО (КМиР) все категории граждан должны иметь возможность заблаговременного бронирования мест. Исключение составляют граждане с детьми раннего возраста для получения услуги почасового пребывания в КДО с целью кормления и переодевания

детей. Бронирование мест в КДО командированным работникам ОАО «РЖД» и членам локомотивных бригад производится на основании письменной заявки, в которой указывается:

- дата прибытия командированного работника или группы командированных работников и планируемый период пребывания;
- Ф.И.О. командированного (ых) работника (ов);
- контактный телефон для подтверждения заявки;
- подпись руководителя предприятия и печать организации.

Бронирование мест в КДО (КМиР) пассажирами (посетителями) производится по телефону или при их личном присутствии. Групповые заявки направляются в адрес начальника региональной дирекции, одиночные заявки – в адрес начальника вокзала (возможно направление заявки по факсу).

В случае опоздания гражданина с него взимается кроме платы за бронирование, также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании гражданина более чем на 2 часа бронь аннулируется.

Пребывающий в КДО (КМиР) обязан:

- соблюдать правила пожарной безопасности и бережно относиться к имуществу и оборудованию КДО (КМиР);
- уведомлять дежурного по КДО (КМиР) о выезде и сдавать ключ от номера.

Пребывающему в КДО (КМиР) запрещается:

- размещать в номерах КДО крупногабаритные вещи (при себе разрешается иметь дамскую сумку, дипломат и прочие малогабаритные вещи).
- уносить ключи от номера;
- переставлять мебель в комнате;
- держать в номере животных и птиц;

- пользоваться нагревательными приборами, хранить в номере легковоспламеняющиеся, пожароопасные, взрывоопасные вещества и предметы, скоропортящиеся продукты;
- приглашать в номер посторонних лиц;
- курить и распивать в номере спиртные напитки.

В случае нарушения установленных правил, несвоевременной оплаты за нахождение, нарушения покоя и общественного порядка, пребывающий выселяется из номера без возврата внесенной оплаты за пребывание.

Ответственными за оказание услуг размещения граждан в КДО и КМиР на вокзальных комплексах являются:

- заведующий;
- дежурный;
- кладовщик;
- горничная;
- уборщик.

Возглавляет работу КДО (КМиР) – заведующий КДО (КМиР) или ответственное лицо, назначенное приказом начальника региональной дирекции.

Распределение обязанностей и ответственности за их выполнение между работниками КДО (КМиР) приведено в Табл. 10.3.

Оперативный контроль за организацией оказания услуги размещения в КДО осуществляется дежурным помощником начальника вокзала и заведующим КДО (КМиР). Внезапные частичные ревизии КДО (КМиР) должны проводиться комиссией, назначенной начальником вокзала (заместителем начальника вокзала).

Помещения, предназначенные для размещения пассажиров (посетителей) на вокзальном комплексе, должны соответствовать СНиП «Общественные здания и сооружения» и предусматривать:

- холодное и горячее водоснабжение, отопление и вентиляцию;

- освещение (потолочное, напольное, аварийное – аккумуляторы и фонари) и выключатели освещения;

- телефоны коллективного пользования в общественных помещениях.

Дежурные КДО (КМиР) должны быть обеспечены:

- корпоративной одеждой;

- контрольно-кассовой машиной, ящиком для денег, телефонным аппаратом, факсом, ксероксом, сейфом, квитанциями строгой отчетности, канцелярскими принадлежностями.

Кладовщик, горничная, уборщик КДО (КМиР) должны быть обеспечены:

- спецодеждой, средствами индивидуальной защиты кожи рук (перчатки х/б, резиновые перчатки) и органов дыхания (респираторы);

- комплектами уборочного инвентаря (ведра (пластмассовые, оцинкованные), швабры, щетки, совки, веники, ветошь), мусорными пакетами, лестницами-стремянками;

- моющими и дезинфицирующими средствами;

- средствами личной гигиены (бумажные полотенца, туалетная бумага, мыло, жидкое мыло и т.д.);

- запасом постельного белья, постельных принадлежностей, обеспечивающих бесперебойную работу КДО (КМиР) вокзального комплекса.

Таблица 10.3 – Распределение обязанностей между работниками КДО (КМиР)

Должность	Обязанности
Заведующий	<ul style="list-style-type: none"> – обеспечивать бесперебойную работу вверенного ему подразделения; – контролировать соблюдение работниками КДО (КМиР) графика выхода на работу с выполнением соответствующих отметок в Журнале приема - сдачи смен; – контролировать соблюдение правил приема/размещения граждан, бронирования мест, оказания дополнительных услуг, а также порядка расчета с гражданами за оказанные услуги; – контролировать своевременную сдачу использованного белья в стирку и прием чистых постельных принадлежностей; – контролировать соблюдение и выполнение работниками КДО (КМиР) требований технологического процесса конкретного вокзального комплекса; – принимать участие в ежедневном (еженедельном) планерном совещании у начальника вокзала; – предоставлять еженедельный отчет о пребывании в КДО конкретного вокзального комплекса работников железнодорожного транспорта и членов локомотивных бригад, ежемесячный реестр по пребыванию в КДО (КМиР) конкретного вокзального комплекса и ежемесячный (квартальный, полугодовой, годовой) отчет о работе КДО (КМиР) конкретного вокзального комплекса; – обеспечить наличие на рабочем месте дежурного КДО (КМиР) нормативных, технологических, отчетно-финансовых документов; – обеспечить наличие в КДО (КМиР) укомплектованной аптечки; – своевременно знакомиться со всеми поступившими приказами и распоряжениями, доводить их до сведения сотрудников; – проводить технические занятия с подчиненными в соответствии с тематическим планом и программой технической учебы; – осуществлять контроль над работой подчиненных, за соблюдением работниками санитарно-гигиенических правил содержания КДО (КМиР), за выполнением работниками установленного плана по сбору денежной выручки; – осуществлять оперативный разбор недостатков в работе КДО (КМиР); – представлять предложения о поощрении отличившихся работников или о наложении дисциплинарных взысканий на нарушителей производственной и трудовой дисциплины; – обеспечить наличие полной и достоверной информации для граждан непосредственно на информационных стендах КДО (КМиР); – нести ответственность за соблюдение работниками КДО (КМиР): <ol style="list-style-type: none"> 1) правил внутреннего трудового распорядка вокзала в соответствии Трудовым кодексом РФ; 2) правил пожарной безопасности, производственной санитарии, техники безопасности, охраны труда; 3) сроков прохождения инструктажей по технике безопасности, охране труда с ведением записей в специальных журналах, в соответствии с Положением об организации обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда работников ОАО «РЖД»; 4) требований должностных инструкций, технологического процесса работы конкретного вокзального комплекса, регламентов взаимодействия конкретного вокзального комплекса, требований к обеспечению безопасности труда и внешнему виду.

Продолжение таблицы 10.3

Дежурный	<ul style="list-style-type: none"> – принимать/размещать граждан, бронировать места в КДО (КМиР), оказывать дополнительные услуги в соответствии с перечнем установленным на конкретном вокзальном комплексе; – соблюдать финансовую дисциплину, обеспечивать сохранность денежной наличности, запас бланков строгой отчетности, а также отчетно-финансовых документов, своевременную и в полном объеме сдачу денежной выручки; – предоставлять полную и достоверную информацию гражданам о стоимости и правилах пользования КДО (КМиР); – нести ответственность за сохранность переданных на хранение личных вещей пребывающих граждан в соответствии с условиями на конкретном вокзальном комплексе.
Кладовщик	<ul style="list-style-type: none"> – своевременно выдавать постельные принадлежности горничным (дежурным) и соблюдать сроки сдачи постельных принадлежностей в стирку; – нести ответственность за сохранность постельных принадлежностей, обеспечение учета и соблюдение режима хранения и сроков эксплуатации постельных принадлежностей.
Горничная	<ul style="list-style-type: none"> – проводить уборку номера с соблюдением периодичности в соответствии с технологическим процессом конкретного вокзального комплекса, а также по мере необходимости и после освобождения номера пребывающим; – соблюдать санитарно-гигиенические нормы, правила обращения с моющими и дезинфицирующими средствами; – своевременно получать чистое белье и сдавать кладовщику грязное белье; – своевременно регистрировать количество принятого чистого постельного белья и сданного грязного белья кладовщику в Книге учета белья горничной; – проверять сохранность постельных принадлежностей и оборудования в номерах после выезда пребывающих.
Уборщик	<ul style="list-style-type: none"> – нести ответственность за санитарное состояние убираемых помещений КДО (КМиР) и наличие средств личной гигиены в санитарных комнатах КДО (КМиР).

10.10.2 Размещение пассажиров и посетителей в КДО

Услуги, оказываемые гражданам в КДО вокзального комплекса, включают в себя:

- размещение граждан с предоставлением спального места и отдых граждан без предоставления спального места сроком от одного часа и более;
- размещение льготных категорий граждан, работников и членов локомотивных бригад ОАО «РЖД» в соответствии с установленной квотой в размере 25% от общего количества мест в комнатах отдыха вокзального комплекса;
- пребывание граждан с детьми до 1-го года с возможностью их кормления и переодевания без предоставления спального места сроком от одного часа до 3 (трёх) часов (услуга распространяется на одного взрослого и одного или более детей);
- бронирование мест гражданами;
- хранение личных вещей пребывающих в специально выделенных помещениях комнат отдыха или ячейках, предназначенных для хранения.

Зона приема, оформления и размещения граждан должна быть оборудована стойкой (столом) дежурного КДО, диваном, креслом (стульями), столом, вешалкой.

В КДО, в том числе гостиничного типа, должно быть не менее одного места (номера), адаптированного для инвалида в кресле-коляске или пользующегося костылями (тростью) и для его сопровождающего. Санузел в доступном месте должен быть оборудован в соответствии с действующими нормативными документами.

Площадь номера должна позволять гражданину свободно, удобно и безопасно передвигаться и использовать все оборудование и мебель. Зона пребывания (номер) должна быть оборудована и оснащена:

- потолочными или напольными, прикроватными светильниками и выключателями освещения у входа в номер и у изголовья кровати;
- кроватями (в количестве соответствующем количеству размещаемых граждан) и прикроватными тумбочками у каждого спального места;
- телевизором;
- 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 намотрацником, подушка, одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочки, полотенце);
- корзиной для мусора;
- щеткой (для одежды и обуви), ключом для открывания бутылок, графином для воды и стаканами.

Туалетные комнаты должны быть оборудованы туалетными кабинками, умывальниками с зеркалами и электророзетками и оснащены туалетной бумагой, мылом, бумажными полотенцами (или электрополотенцами), крючками для одежды, корзинами для мусора закрытого типа, держателями для туалетной бумаги, щеткой для унитаза. Душевые комнаты должны быть оборудованы душевыми кабинками, умывальниками с зеркалом, полкой для туалетных принадлежностей, крючками для одежды, корзиной для мусора закрытого типа.

При отсутствии санитарной и душевой комнаты в номере должно быть обеспечено их наличие на этаже.

10.10.3 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 сёстрами 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;
- спальня 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 на матрацником, 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 сушилкой 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)

10.10.4 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 номера¹⁶ 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»;

¹⁶ 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) должен¹⁷:

- 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

¹⁷ 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.

ярлыка прикрепляется к сдаваемым на хранение вещам, вторая – выдается пребывающему (при размещении вещей в ячейках, предназначенных для хранения, ярлык не заполняется);

- выдать пребывающему чек или квитанцию разных сборов КХ-21 и вторую часть ярлыка;
- помочь разместить личные вещи в выделенном помещении (ячейке) КДО (КМиР);
- закрыть на ключ помещение для хранения (ячейку).

Выдача личных вещей осуществляется дежурным КДО (КМиР) после предъявления документа, удостоверяющего личность пребывающего.

При выдаче личных вещей дежурный КДО (КМиР) должен:

- в присутствии пребывающего открыть помещение для хранения (ячейку);
- выдать личные вещи пребывающему;
- в Журнале приема на хранение личных вещей пребывающих заполнить соответствующие графы (дата, время выдачи личных вещей, ФИО дежурного, подпись пребывающего).

Хранение личных вещей пребывающих осуществляется только при условии заселения в КДО (КМиР) вокзального комплекса. По истечении установленного на вокзальном комплексе срока хранения личных вещей пребывающего (не более 5 суток) осуществляется их изъятие из помещения для хранения (ячейки) в присутствии комиссии¹⁸. При изъятии личных вещей пребывающего:

- составляется Акт с подробной Описью изъятия не востребовавшихся вещей. Акт составляется в 3-х экземплярах и подписывается всеми членами комиссии – 1-ый экземпляр акта прикрепляется к изъятым вещам пребывающего гражданина для передачи на Склад забытых и не востребовавшихся вещей, 2-й экземпляр передается ответственному

¹⁸ В состав комиссии входит сотрудник ЛОВДТ и лица, назначенные приказом начальника вокзала.

работнику Склада забытых и невостребованных вещей, 3-й экземпляр дежурный КДО (КМиР) подшивает в папку Акты изъятия невостребованных вещей, сданных на хранение;

- при обнаружении в вещах пребывающего пищевых продуктов составляется «Акт на уничтожение пищевых продуктов». После составления акта, продукты уничтожаются;
- при наличии в вещах пребывающих документов, с указанием адреса, начальник вокзала или ответственный работник Склада забытых и невостребованных вещей установленным порядком ведет розыск их владельца. Обнаруженные в вещах документы (паспорт, удостоверение, диплом и др.), передаются в органы внутренних дел на транспорте, с отметкой в Описи изъятия невостребованных вещей;
- изъятие вещей регистрируется в Журнале приема на хранение личных вещей;
- невостребованные вещи в течение 30 дней хранятся на Складе забытых и невостребованных вещей вокзального комплекса. По истечении этого срока невостребованные вещи могут быть реализованы в порядке, предусмотренном п.2, статьи 899 НД-2 «Гражданский кодекс РФ».

Дежурному КДО запрещается:

- производить заселение командированных работников ОАО «РЖД» и членов локомотивных бригад сверх установленной квоты 25% от общего количества мест в КДО вокзального комплекса;
- взимать плату с командированных работников ОАО «РЖД» и членов локомотивных бригад.

В конце смены дежурный КДО (КМиР) должен:

- проверить соответствие оформленных пребывающих и продливших пребывание на следующие сутки с записью в Книге регистрации пребывающих пассажиров, Журнале регистрации пребывания

командированных работников и членов локомотивных бригад ОАО «РЖД»;

- внести запись в Книгу регистрации пребывающих пассажиров, Журнал регистрации пребывания командированных работников и членов локомотивных бригад ОАО «РЖД» в Журнал приема на хранение личных вещей прибывающих;
- закончить работу на контрольно-кассовой машине или по квитанциям разных сборов формы РС-97М и сдать денежную наличность за смену;
- проверить санитарное состояние и техническое состояние оборудования КДО (КМиР);
- в Журнале приема-сдачи смен указать дату и время окончания смены, ФИО, сдать смену сменному дежурному КДО (КМиР) и ознакомить его с поступившими распоряжениями, указаниями по работе.

10.10.5 Организация работы кладовщика

В начале смены кладовщик должен указать дату и время заступления на смену, ФИО в Журнале приема-сдачи смен и проверить наличие запаса чистого белья в кладовой по Книге учета белья кладовщика.

В течение смены кладовщик должен:

- выдавать горничным, уборщикам постельное белье, постельные принадлежности, моющие и дезинфицирующие средства;
- для бесперебойной работы КДО (КМиР) в выходные и праздничные дни запас белья выдавать под отчет дежурным КДО (КМиР);
- вести учет выданного чистого постельного белья, постельных принадлежностей и учет принятого использованного белья в Книге учета белья кладовщика;

- при приеме и выдаче чистого и грязного белья предусмотреть наличие двух халатов. При приеме и сортировки грязного белья использовать индивидуальные средства защиты (халат, косынка, резиновые перчатки);
- проводить ежедневную и генеральную (не реже одного раза в неделю) уборку в кладовых КДО (КМиР) с привлечением уборщиков. При ежедневной уборке кладовых помещений чистого и грязного белья ежедневно кладовщиком протираются стеллажи (шкафы), полки, столы уборщиками моются полы.

При подготовке к сдаче грязного белья в прачечную кладовщик должен –

- рассортировать постельное белье по наименованиям (пододеяльник, простыня, наволочка, полотенце (махровое, льняное), салфетки, мешки упаковочные и т. д.);
- заполнить номерную исходящую накладную в 2-х экземплярах, на первом листе указать наименования и количество постельного белья (поштучно) – 1-ый экземпляр передается представителю организации осуществляющей стирку, вместе с постельным бельем, 2-ой экземпляр накладной остается в делах вокзала и подшивается в папку Исходящие накладные);
- заполнить Журнал сдачи и приема постельного белья в стирку;
- принять по входящей накладной постельное белье из стирки;
- зарегистрировать принятое чистое белье в Журнале сдачи и приема постельного белья в/из стирки (наличие подписи представителя организации принимающего постельное белье в стирку в исходящих/входящих накладных и Журнале сдачи и приема постельного белья в/из стирки обязательно).

Кладовщику запрещается:

- хранение посторонних предметов и личных вещей в кладовой;
- передача ключей от кладовых посторонним лицам;

- хранение грязного и чистого белья вместе.

В конце смены кладовщик должен:

- выдать горничной запас чистого белья на следующую смену (применительно к конкретному вокзальному комплексу);
- зарегистрировать количество выданного белья в Книге учета белья кладовщика;
- закрыть и опечатать кладовые КДО (КМиР), для исключения проникновения в кладовые посторонних лиц, кроме кладовой грязного белья и кладовой, в которых находится запас выданного чистого белья на следующую смену;
- в Журнале приёма - сдачи смен указать дату и время окончания смены, ФИО.

10.10.6 Организация работы горничной

В начале смены горничная должна:

- принять смену, указав дату и время заступления на смену, ФИО в Журнале приёма - сдачи смен, получить информацию у сдающей смену горничной о поступивших распоряжениях, указаниях по работе;
- ознакомиться с вновь поступившими телеграммами, указаниями, распоряжениями;
- проверить наличие и принять остаток чистого постельного белья у сдающей смену горничной, расписаться в Книге учета белья горничной.

Во время уборки горничная должна:

- проветрить помещение в течение 20-30 минут, зимой через форточку, летом через открытое окно;
- вымыть посуду (графин, стакан), накрыть полотенцем до конца уборки;

- удалить пыль с мебели, протереть внутри шкафов, тумбочек, столов, радиоприемника и прочего оборудования в зависимости от условий на конкретном вокзальном комплексе;
- протереть зеркало (стеклянные покрытия);
- удалить пыль пылесосом с ковров, ковровых покрытий, ковриков, полов;
- вымыть пол.

В случаях если в номере находится душевая и туалетная комната, горничная должна:

- надеть резиновые перчатки, халат, предназначенный для уборки душевых и туалетных комнат, клеенчатый фартук;
- протереть навесную полку с зеркалом, полотенцесушитель;
- протереть глазурованную (керамическую) плитку вокруг санитарно-технических приборов;
- вымыть умывальник, поддон для душа, биде, унитаза;
- проверить наличие туалетной бумаги (бумажных полотенец);
- удалить мусор из ведра (корзины), вымыть ведро (корзину);
- вымыть резиновый коврик, пол;
- расписаться о выполнении работ в «Листе контроля чистоты»;
- после окончания уборки и дезинфекции рук на туалетную полочку поставить стаканы по количеству пребывающих в номере.

После освобождения пребывающим номера, горничная должна:

- произвести замену постельных принадлежностей, обязательно перевернуть матрас, простыню расстелить таким образом, чтобы один край её к внутренней стороне кровати был подвернут под матрас, с внешней доходил до царги кровати, поменять наволочку, пододеяльник, 2 полотенца, расправить подушку и одеяло (подушка закрывается одеялом), в заключение все накрыть покрывалом;

- дополнительно произвести влажное обтирание мебели, мытье посуды, находящейся в пользовании пребывающих.

Горничной и уборщику КДО (КМиР) запрещается:

- при проведении влажной уборки полов использовать мыло и порошкообразные синтетические моющие средства (для снижения опасности травматизма);
- во время проведения уборки становиться на столы, диваны, кресла и прочую мебель, а также на ведра, урны, унитазы и т.д.;
- проводить уборку без применения специализированной одежды;
- производить обтирку осветительной аппаратуры (данная работа выполняется в присутствии электрика).

В конце смены горничная должна:

- подсчитать остаток чистого постельного белья выданного на смену кладовщиком, записать остаток в Книгу учета белья горничной;
- проверить санитарное состояние в номерах КДО (КМиР) и техническое состояние оборудования в номерах КДО (КМиР);
- ознакомить сменную горничную с поступившими в течение смены распоряжениями, указаниями по работе и сдать ей смену, расписавшись в Журнале приёма-сдачи смен и указав дату, время окончания смены и ФИО.

10.10.7 Организация работы уборщика

В начале смены уборщик должен:

- указать дату и время заступления на смену, ФИО в Журнале приёма - сдачи смен;
- получить информацию у сдающего смену уборщика о поступивших распоряжениях по работе;

- проверить санитарно-техническое состояние помещений КДО (КМиР) (душевая, туалет, служебные помещения и т.д.).
- проверить исправность и наличие промаркированного, уборочного инвентаря. При выявленных неисправностях сообщить заведующему КДО (КМиР) (дежурному КДО (КМиР));
- проверить наличие запаса средств личной гигиены (туалетная бумага, бумажные полотенца и т.д.) моющих и дезинфицирующих средств.

В течение смены уборщик должен:

- осуществлять ежедневную, суточную, генеральную уборку в душевых, санитарных комнатах, коридорах, холлах, комнатах для приема пищи, кабинете заведующего КДО (КМиР), дежурного КДО (КМиР), кладовых и т.д.;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы, правила обращения с моющими и дезинфицирующими средствами, в соответствии с Инструкциями по применению дезинфицирующих средств разрешенных к применению на объектах железнодорожного транспорта;
- соблюдать периодичность уборки туалетов и душевых, расписываясь каждый час в «Листе контроля чистоты»;
- в специально выделенном на вокзальном комплексе, согласно инструкции по применению используемого дезинфицирующего средства, подвергать дезинфекции, путем замачивания, промывать и просушивать тряпки, ветошь, многоразовые салфетки, щетки и т.д.;
- при выполнении работ на высоте пользоваться исправными подставками, стремянками;
- при обнаруженных неисправностях санитарно-технического оборудования сообщать дежурному КДО (КМиР).

В конце смены уборщик КДО (КМиР) должен:

- проверить санитарное состояние служебных, санитарно-гигиенических помещений и т.д.;
- проверить наличие средств личной гигиены в санитарно-гигиенических помещениях КДО (КМиР) (туалетная бумага, бумажные полотенца, мыло и т.д.), моющих и дезинфицирующих средств;
- ознакомить сменного работника с полученной информацией, о поступивших распоряжениях по работе;
- в Журнале приёма - сдачи смен расписаться за отметку времени окончания смены.

10.11 Услуги залов повышенной комфортности¹⁹

Основной целью оказания услуг в зале ожидания повышенной комфортности является повышение уровня комфорта пассажиров и посетителей вокзального комплекса, не зависимо от наличия проездных документов (билетов).

Объем услуг, оказываемых в зале повышенной комфортности, устанавливается технологическим процессом работы конкретного вокзального комплекса в соответствии с местными условиями и наличием спроса на отдельные виды услуг.

На территории вокзального комплекса должна быть организована навигация для определения места нахождения зала ожидания повышенной комфортности. Место расположения зала ожидания повышенной комфортности должно быть обозначено соответствующей информационной вывеской над входом. Информация о правилах оказания услуг должна быть вывешена внутри зала в доступном для пользователей месте.

¹⁹ В соответствии с брендбуком может носить название Бизнес зал или VIP-зал на усмотрение региональной дирекции.

Залы ожидания повышенной комфортности должны быть изолированы от остальных помещений вокзального комплекса, иметь оборудованные помещения для отдыха, личной гигиены и питания, оборудованы средствами связи громкого оповещения и специализированными информационными табло. Площадь зала определяется с учетом архитектурных особенностей и размером пассажиропотока вокзального комплекса. Интерьер зала должен предполагать не только индивидуальный комфортабельный отдых отдельного пассажира (посетителя), но и встречу различных делегаций и других групп пользователей.

Зал ожидания повышенной комфортности должен включать в себя:

- ресепшн-стойку;
- гардеробную комнату (либо иное оборудованное место размещения верхней одежды в непосредственной близости с местом пребывания пассажира (посетителя))²⁰;
- зону отдыха.

Если размещения гардероба на территории зала ожидания повышенной комфортности невозможно, должны быть оборудованы вешала для размещения верхней одежды пассажира (посетителя) рядом с местом пребывания.

Рекомендуется оборудовать в зале ожидания повышенной комфортности:

- переговорную комнату (рассчитанную на 8-10 посадочных мест);
- детский уголок, укомплектованный игрушками и настольными играми (выполненными из материалов, удовлетворяющих требованиям СанПиН);
- кафе (бар);
- туалетную комнату;
- душевую комнату с необходимым комплексом принадлежностей;
- ячейки для хранения малогабаритной ручной клади.

²⁰ Прием, хранение и выдача одежды из гардероба должны производиться таким образом, чтобы исключить возможность несанкционированного получения сданной одежды иным лицом (например, выдача номерного жетона).

Зона отдыха должна быть оборудована удобными креслами и диванами. Рекомендуется предоставлять пассажирам (посетителям) напитки (чай, кофе и минеральную воду), в том числе с использованием вендинговых аппаратов, и печатную продукцию.

При входе посетителя в зал ожидания повышенной комфортности администратор должен:

- подойти к посетителю и доброжелательно поприветствовать его;
- кратко ознакомить пассажира (посетителя) с имеющейся информацией об услугах зала ожидания повышенной комфортности;
- выяснить номер поезда и необходимость в сдаче ручной клади (при наличии ячеек для ручной клади);
- проводить пассажира (потребителя) к ресепшн-стойке для расчета за услуги (расчет с пассажиром (посетителем) проводится с установленным порядком);
- предложить пассажиру (посетителю) чай, кофе или прохладительные напитки.

10.12 Услуги залов официальных лиц и делегаций

Услуги залов официальных лиц и делегаций (далее – ЗОЛД) на вокзальном комплексе должны оказываться в круглосуточном режиме следующим лицам:

- включенным в Перечень должностей Федеральной государственной гражданской службы, замещение которых дает право пользования залами официальных лиц и делегаций;
- депутатам Государственной Думы, членам Совета Федерации;
- Героям Советского Союза, Героям РФ, Полным кавалерам ордена Славы;
- работникам железнодорожного транспорта (руководящий состав Департаментов, филиалов, структурных подразделений ОАО «РЖД»);

- другим лицам в соответствии с приказами, указаниями и распоряжениями владельца вокзальной инфраструктуры.

Пассажиры (посетители) могут обслуживаться в ЗОЛД при условии отсутствия в зале запланированных мероприятий, встреч официальных лиц, делегаций на возмездной основе.

Услуги ЗОЛД включают в себя:

- предоставление зала для приемов и деловых встреч;
- предоставление места для ожидания прибытия/отправления пассажирских поездов;
- заказ и оформление проездного документа, по документу, дающему право на бесплатный проезд (депутаты Государственной Думы, члены Совета Федерации, руководители структурных подразделений ОАО «РЖД» и др.)²¹.

К дополнительным услугам ЗОЛД относятся:

- заказ питания из ресторана;
- заказ услуги перемещения ручной клади и багажа;
- заказ такси;
- копировально-множительные услуги.

В ЗОЛД должны быть предусмотрены следующие помещения:

- комната дежурного персонала, оборудованная стойкой (столом) дежурного, стульями, диваном (креслом), оргтехникой (факс, компьютер, ксерокс и т.д.), городской и железнодорожной телефонной связью, прямой телефонной связью с начальником вокзала, заместителем начальника вокзала, дежурным помощником начальника вокзала,

²¹ Круг лиц, имеющих право пользования услугой ЗОЛД без взимания платы, определен списками, согласованными с владельцем вокзальной инфраструктуры. Списки должны находиться у дежурных ЗОЛД и корректироваться в соответствии с поступающими приказами, распоряжениями, указаниями владельца вокзальной инфраструктуры.

справочным бюро, работниками бюро распределения мест производственного участка вокзального комплекса;

- зал для приема и заседаний, оборудованный мягкой мебелью, большим офисным столом для проведения совещаний на 10-12 человек, офисными креслами, дополнительным освещением (торшеры или другие светильники), теле-, видео и аудио аппаратурой для проведения деловых заседаний, спутниковым ТВ;
- комната приема пищи, оборудованная холодильником, СВЧ печью, электрическим чайником (самоваром), кофемашиной, столовой и чайной посудой, позволяющей сервировать банкет не менее чем на 12 персон и т.д.;
- санитарные комнаты, оборудованные унитазом, писсуаром, умывальником с зеркалом, электророзеткой и оснащенные туалетной бумагой, держателями для туалетной бумаги, щеткой для унитаза, мылом (жидким или кусковым), полотенцами (бумажными, х/б или электрополотенцами), крючками для одежды, корзинами для мусора с крышкой, освежителем воздуха;
- помещение дежурных ЗОЛД, предназначенное для хранения форменной одежды, личных вещей и приёма пищи, оборудованное соответственно шкафами, столом, стульями, тумбочкой, СВЧ печью, электрочайником.

Помещения ЗОЛД на территории вокзального комплекса должны:

- быть изолированы от других помещений вокзального комплекса (помещения для отдыха, личной гигиены, питания);
- иметь отдельный вход (подъезд);
- иметь специальную стоянку или отдельно выделенные места на оборудованной автостоянке вокзального комплекса;
- иметь вывеску соответствующего содержания.

В целях поддержания единого стиля в оформлении, в залах официальных лиц и делегаций на вокзальных комплексах должны размещаться:

- портреты первых лиц государства РФ;
- герб РФ, флагшток с флагами РФ, ОАО «РЖД», соответствующего субъекта РФ;
- картины на железнодорожную тематику.

В ЗОЛД на вокзальном комплексе должны быть:

- телефонная междугородняя связь, факс, компьютер с выходом в Интернет, ксерокс, сканер, возможность чтения всех электронных носителей любых форматов;
- набор прессы, согласованный с региональной службой корпоративных коммуникаций;
- принадлежности для чистки одежды и обуви, наборы для мелкого ремонта одежды.

Возглавляет работу ЗОЛД – начальник вокзала или заместитель начальника вокзала (далее ответственный руководитель ЗОЛД). В течение всей смены ответственному руководителю ЗОЛД непосредственно подчиняются дежурные ЗОЛД.

В течение смены дежурный ЗОЛД должен:

- соблюдать правила по приему и размещению пассажиров (посетителей), оказанию дополнительных платных услуг;
- передавать поступающую служебную информацию (приезд/отъезд высокопоставленных лиц РФ, руководящего состава ОАО «РЖД» и т.д.), начальнику вокзала, ответственному работнику ЗОЛД, дежурному помощнику начальника вокзала, а при необходимости – дежурным ЗОЛД причастных вокзальных комплексов (по телефону);
- информировать пассажиров (посетителей) о правилах оказания услуг в ЗОЛД;

- при возникновении конфликтных ситуаций с пассажирами (посетителями) сообщать ответственному работнику ЗОЛД или дежурному помощнику начальника вокзала;
- информировать пассажиров (посетителей), находящихся в ЗОЛД, о начале посадки в отправляющийся поезд;
- информировать начальника поезда, отправляющегося с конкретного вокзального комплекса, о следовании в данном поезде высокопоставленных лиц РФ, руководящего состава ОАО «РЖД» и т.д., обслуживаемых в ЗОЛД;
- осуществлять визуальный осмотр ЗОЛД, в случаях обнаружения поломки оборудования, мебели сообщать ответственному работнику ЗОЛД или дежурному помощнику начальника вокзала;
- все происходящие события заносить в Журнал приёма - сдачи смен;
- предоставлять депутатам Государственной Думы и членам Совета Федерации, на основании подтверждающего удостоверения, услугу заказа и оформления проездного документа по безналичному расчету (с оформлением квитанций разных сборов формы БР-1²²);
- 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 БР-1 формы ЛУ-8) установленным порядком, в соответствии с требованиями технологического процесса вокзального комплекса.

Заказ и оформление проездного документа, в том числе дающего право на бесплатный проезд (для руководителей структурных подразделений ОАО «РЖД»), осуществляется в соответствии со следующими правилами:

- заявка на заказ проездного документа принимается только в сутки отправления заявленного поезда;

²² Оформление квитанций строгой отчетности формы РС-97М производится в случаях отсутствия или неисправности ККМ, отключения электроэнергии.

- заказы по телефону на текущие сутки принимаются до часа, указанного в технологическом процессе работы вокзального комплекса;
- оформление проездных документов по заказам производится до часа, указанного в технологическом процессе работы вокзального комплекса, но не позднее 3 часов до момента отправления заявленного поезда;
- оформление проездного документа производится только по предъявленным пассажиром (посетителем) документам (для депутата Государственной Думы и члена Совета Федерации - соответствующие удостоверения, для работника структурного подразделения ОАО «РЖД» - паспорт, служебное удостоверение, служебное транспортное требование).

При оформлении проездных документов из свободной продажи дежурный ЗОЛД должен:

- запросить в справочном бюро информацию о наличии свободных мест в требуемом поезде;
- принять от пассажира (посетителя) требуемые документы и денежные средства для оформления проездного документа;
- заполнить заявку дежурного ЗОЛД на оформление проездного документа;
- оформить проездной документ в билетных кассах производственного участка конкретного вокзального комплекса (с предоставлением билетному кассиру – документа, удостоверяющего личность, или документа, дающего право бесплатного проезда, денежные средства (если таковые требуются), заявки дежурного ЗОЛД на оформление проездного документа).

После оформления проездного документа дежурный ЗОЛД должен –

- проверить правильность оформления проездного документа (данные пассажира, ФИО, № документа, № поезда, маршрут следования, дата отправления, категория вагона);
- зарегистрировать оформленный проездной документ в Журнале учета пассажиров и дополнительных услуг;
- информировать пассажира (посетителя) о времени отправления поезда, № вагона, № места;
- принять плату, согласно действующего прейскуранта;
- внести данные в отчет по ЗОЛД по квитанциям формы БР-1;
- передать пассажиру оформленный проездной документ.

При предоставлении зала для приемов и деловых встреч дежурный ЗОЛД должен:

- согласовать дату и время предоставления данной услуги с пассажиром (посетителем) (предоставление данной услуги возможно при отсутствии мероприятий организованных в ЗОЛД);
- информировать начальника вокзала или ответственного работника ЗОЛД о дате и времени предоставления данной услуги пассажиру (посетителю);
- принять заявку (не ранее чем за сутки до предоставления данной услуги);
- принять плату за предоставление данной услуги согласно действующему прейскуранту;
- зарегистрировать факт оказания услуги в Журнале учета пассажиров и дополнительных услуг.

При предоставлении пассажирам (посетителям) в ЗОЛД места для ожидания дежурный ЗОЛД должен:

- согласовать время, на которое пассажир (посетитель) хотел бы воспользоваться данной услугой;
- информировать пассажира (посетителя) о стоимости, порядке оплаты данной услуги, правилах нахождения в ЗОЛД;

- принять плату от пассажира (посетителя) согласно действующему прейскуранту и выдать чек или квитанцию;
- зарегистрировать факт оказания данной услуги в Журнале учета пассажиров и дополнительных услуг.

При оказании услуги перемещения ручной клади и багажа (по желанию пассажира (посетителя)) дежурный ЗОЛД должен:

- информировать пассажира (посетителя) о правилах предоставления и оплаты услуги перемещения ручной клади и багажа в ЗОЛД;
- уточнить количество мест, требуемых для перемещения ручной клади (багажа) пассажира (посетителя);
- вызвать носильщика по средствам телефонной связи (рации) (через бригадира носильщиков или через дежурного помощника начальника вокзала);
- принять плату с пассажира (посетителя) за услугу вызова носильщика согласно действующего прейскуранта²³;
- выдать пассажиру (посетителю) чек или квитанцию;
- зарегистрировать факт оказания услуги в Журнале учета пассажиров и дополнительных услуг.

При оказании услуги вызова такси (по желанию пассажира (посетителя)) дежурный ЗОЛД должен:

- информировать пассажира (посетителя) о правилах предоставления и оплаты услуги «вызов такси»;
- уточнить требуемый пункт назначения;
- вызвать такси самостоятельно или через дежурного помощника начальника вокзала;

²³ Плата за доставку ручной клади и багажа пассажира (посетителя) взимается отдельно. Оплату принимает непосредственно носильщик.

- принять плату с пассажира (посетителя) за услугу вызова такси в соответствии с действующим прейскурантом²⁴;
- выдать пассажиру (посетителю) чек или квитанцию;
- зарегистрировать факт оказания услуги в Журнале учета пассажиров и дополнительных услуг с заполнением следующего набора граф – №п/п, ФИО, № удостоверения личности, № чека (квитанции), сумма взимаемая за дополнительную услугу «вызов такси»;
- уточнить у диспетчера принимающего заявку на вызов такси или у дежурного помощника начальника вокзала место расположения (ожидания) заказанного автотранспорта, регистрационный номер транспортного средства, предоставить данную информацию пассажиру (посетителю).

При заказе питания из ресторана (по желанию пассажира (посетителя)) дежурный ЗОЛД должен:

- информировать пассажира (посетителя) о правилах предоставления и оплаты услуги «заказ питания из ресторана»;
- вызвать работника ресторана для предоставления пассажиру (посетителю) меню и приема заказа;
- принять плату с пассажира (посетителя) за услугу заказ питания из ресторана в соответствии с действующим прейскурантом²⁵;
- выдать пассажиру (посетителю) чек (квитанцию);
- зарегистрировать факт оказания услуги в Журнале учета пассажиров и дополнительных услуг.

При оказании копировально-множительной услуги пассажиру (посетителю) дежурный ЗОЛД должен:

²⁴Оплата за доставку пассажира (посетителя) к месту назначения взимается непосредственно водителем автотранспортного средства.

²⁵ Оплата набора питания, заказанного в ресторане, принимается непосредственно работником ресторана.

- информировать пассажира (посетителя) о правилах предоставления и оплаты копировально-множительных услуг;
- принять от пассажира (посетителя) заказ;
- выполнить заказ, принять плату с пассажира (посетителя) согласно действующего прейскуранта и выдать пассажиру (посетителю) чек (квитанцию);
- зарегистрировать факт оказания услуги в Журнале учета пассажиров и дополнительных услуг.

В конце смены дежурный ЗОЛД должен:

- внести запись в Журнал учета пассажиров и дополнительных услуг (дата, время, количество предоставленных услуг пассажирам (посетителям) за смену (отдельно на каждую услугу);
- заполнить Отчет Зала официальных делегаций по квитанциям формы БР-1;
- в Журнале приёма-сдачи смен указать дату и время окончания смены, ФИО, сдать смену сменному дежурному ЗОЛД и ознакомить его с поступившими распоряжениями, указаниями по работе.

10.13 Услуги предприятий потребительского рынка

Услуги предприятий потребительского рынка на вокзальном комплексе могут быть представлены следующим перечнем организаций розничной торговли по продаже:

- продуктов питания, алкоголя (допустимого к продаже на территории вокзального комплекса согласно законодательства РФ);
- печатной продукции, полиграфии, канцелярских принадлежностей;
- электротоваров, бытовой техники, фото/видео и средств связи;
- фармацевтики, медикаментов, косметики и туалетных принадлежностей;
- одежды, текстильной продукции, обуви;

- сувенирной продукции, товаров в дорогу;
- цветов, горшечных и комнатных растений, посадочного материала.

Перечень услуг, рекомендуемый для предоставления предприятиями потребительского рынка на вокзальных комплексах в зависимости от их классности²⁶, приведён в Табл. 10.4.

²⁶ Допускается расширение набора услуг предприятий потребительского рынка не зависимо от классности вокзальных комплексов.

Таблица 10.4 – Перечень услуг предприятий потребительского рынка рекомендуемый к предоставлению на вокзальных комплексах

Вид услуги	Класс вокзального комплекса				
	Внекл.	I	II	III	IV
Ресторан полного обслуживания	+	-	-	-	-
Предприятия общественного питания быстрого обслуживания	+	+	-	-	-
Кафе, бары, буфеты	+	+	+	+	+
Предприятие розничной торговли класса «супермаркет»	+	-	-	-	-
Предприятие розничной торговли класса «минимаркет»	-	+	+	-	-
Торговля товарами в дорогу, дорожными наборами	+	+	+	+	+
Торговля цветами	+	+	+	+	+
Торговля сувенирной продукцией	+	+	+	+	+
Торговля печатной и канцелярской продукцией	+	+	+	+	+
Салоны связи	+	+	+	+	+
Экспресс-химчистка	+	+	-	-	-
Аптека самообслуживания	+	+	-	-	-
Аптечный пункт	-	-	+	+	+
Предприятия бытового обслуживания (срочный ремонт обуви, одежды, изготовление ключей, замена батареек и пр.)	+	+	-	-	-
Салон красоты (парикмахерская)	+	+	-	-	-

Все помещения предприятий потребительского рынка должны быть оборудованы средствами связи громкого оповещения.

Все предприятия потребительского рынка должны располагать следующей информацией для покупателей:

- названием предприятия с указанием организационно-правовой формы;
- сведениями о времени и порядке работы;
- сведениями о налогах с продаж, взимаемых комиссиях и внеочередном обслуживании;
- сведениями о новых товарах и порядке обмена товаров;
- правилами, регламентирующими торговую деятельность, в соответствии с действующим законодательством РФ;

- рекламно-информационным обеспечением;
- копией свидетельства о регистрации предприятия;
- документами, подтверждающими право работы в данном помещении;
- копией документов, подтверждающих постановку на учёт в налоговых органах;
- копией заключения Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителя и благополучия человека;
- копией заключения Государственного пожарного надзора;
- планом эвакуации из помещений (в соответствии Правилами пожарной безопасности на железнодорожном транспорте ППБО 10992).
- ассортиментным перечнем;
- книгой отзывов и предложений.

Вся информация и документация должна быть размещена на видных местах в помещениях, где расположены предприятия потребительского рынка, в виде стендов и информационных уголков, на высоте не более 1,5 метров от пола до нижней составляющей стенда. Вся информация и документация должна быть доступна для покупателей, а также контролирующих и проверяющих органов в любое время, согласно графику работы предприятий.

Кассовые зоны всех предприятий потребительского рынка должны оборудоваться ККМ, зарегистрированными в установленном порядке в соответствии с законодательством РФ. Торгово-технологическое оборудование всех предприятий потребительского рынка должно обеспечивать сохранность продукции и товаров, всегда находиться в исправном состоянии, своевременно обслуживаться.

Хранение товаров народного потребления, а также готовой продукции и продуктов питания, реализуемых через торговые предприятия и предприятия общественного питания на вокзальном комплексе, должно осуществляться в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм РФ и с учётом

рекомендаций поставщиков. Основными критериями складирования являются не только сохранность, качество продукции и товаров, но в том числе удобство и безопасность при работе с продукцией.

Работники, предоставляющие услуги предприятий потребительского рынка на вокзальном комплексе, несут ответственность за:

- выполнение требований Технологического процесса работы вокзального комплекса, должностной инструкцией, правила внутреннего трудового распорядка, пожарной безопасности и требованиями охраны труда;
- качество оказываемых услуг пассажирам (посетителям);
- сохранность вверенного оборудования и инвентаря;
- предоставление полной и достоверной информации пассажирам (посетителям) о стоимости и правилах пользования услугой;
- соблюдение финансовой дисциплины;
- сохранность денежной наличности, запаса бланков строгой отчетности, а также отчетно-финансовых документов;
- невыдачу по первому требованию пассажира (посетителя) Книги отзывов и предложений.

Общий контроль за организацией оказания услуги, исполнением финансовой дисциплины, соблюдением работниками правил внутреннего трудового распорядка вокзального комплекса, пожарной безопасности, производственной санитарии, техники безопасности, охраны труда, выполнением требований Технологического процесса работы конкретного вокзального комплекса осуществляется начальником вокзала (заместителем начальника вокзала). Оперативный контроль – дежурным помощником начальника вокзала. При оказании услуги работниками фирм арендаторов, аутсорсинговых компаний, ответственным работником вокзального комплекса (дежурным помощником начальника вокзала) проводятся ежедневные проверки с обязательным составлением Акта. При проведении проверок учитывается

наличие у работников форменной (специальной) одежды, бейдж-карты, наличие необходимой информации на информационных стендах, соблюдение требований финансовой дисциплины при расчете с пассажиром (посетителем) (выдача кассового чека), санитарное состояние помещений и т.д. При выявленных нарушениях копия акта направляется руководству фирмы для принятия мер по устранению выявленных нарушений.

10.14 Организация работы медицинского пункта на территории вокзального комплекса

Основными задачами медицинского пункта на вокзальном комплексе являются:

- оказание первичной доврачебной и врачебной медико-санитарной помощи в неотложной и экстренной формах гражданам, находящимся на территории вокзального комплекса, а также в поездах во время их стоянки;
- участие работников медицинского пункта в ликвидации медико-санитарных последствий чрезвычайных ситуаций на железнодорожном транспорте.

Создание и деятельность медицинского пункта на железнодорожном вокзальном комплексе регламентируют следующие нормативные документы:

- Федеральный закон «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» от 10.01.2003 № 17-ФЗ;
- Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации, утвержденный Федеральным законом от 10.01.2003 № 18-ФЗ;
- Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗ;

- Положение об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению, утвержденное приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 15.05.2012 № 543н;
- Федеральные санитарные правила «Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте» СП 2.5.1198-03;
- «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность» СанПиН 2.1.3.2630-10;
- Методические указания МУ 3.4.2552-09 «Организация и проведение первичных противоэпидемических мероприятий в случаях выявления больного (трупа), подозрительного на заболевания инфекционными болезнями, вызывающими чрезвычайные ситуации в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения»;
- Отраслевые нормы технологического проектирования (ОНТП) железнодорожных вокзалов для пассажиров дальнего следования, введенные в действие указанием Министерства путей сообщения России от 31.12.1997 № О-1у;
- Положение о медицинском пункте на железнодорожном вокзале (станции), утвержденное распоряжением ОАО «РЖД» от 30.07.2009 № 1608р;
- Единый корпоративный стандарт ОАО «РЖД» предоставления и обслуживания помещений, утвержденный распоряжением ОАО «РЖД» от 01.07.2013 № 1462р.

На вокзальном комплексе помещения для создания медицинского пункта выделяются согласно СанПиН 2.1.3.2630-10 и ОНТП. Рекомендуется включать

в состав медицинского пункта следующие помещения с соответствующей минимальной площадью²⁷:

- вестибюль-гардеробная для посетителей – 10 м²;
- кабинет врача (фельдшера) – 12 м²;
- процедурная – 12 м²;
- помещение (с туалетом) для временного пребывания пациента – 6 м² на 1 место, но не мене 9 м²;
- комната персонала – 12 м²;
- туалет с умывальником – 3 м²;
- помещение хранения предметов уборки и дезинфицирующих растворов – 4 м²;
- помещение временного хранения медицинских отходов, грязного белья – 5 м²;
- помещение (место) для хранения каталок и кресел-колясок – 2 м² на каталку, 1 м² на кресло-коляску, но не менее 6 м².

В Технологическом процессе работы конкретного вокзального комплекса приводятся обязанности администрации железнодорожного вокзального комплекса для обеспечения эффективной работы медицинского пункта:

- обеспечение медицинского пункта вывеской и навигацией, соответствующей общему стилю оформления вокзального комплекса;
- обеспечение текущего содержания помещений медицинского пункта, оплаты услуг по содержанию помещений, оснащения помещений имуществом в соответствии с табл.7.5, своевременного ремонта указанного имущества и/или его замену;
- проведение косметического и текущего ремонта помещений медицинского пункта;

²⁷ Площади указанных помещений могут быть увеличены в зависимости от классности вокзального комплекса, а также по заданию на проектирование при строительстве и реконструкции вокзального комплекса.

- предоставление носильщиков ручной клади и багажа, вокзальных (станционных) рабочих для транспортировки больных и пострадавших в пределах территории вокзального комплекса;
- согласование въезда на территорию вокзального комплекса санитарного транспорта.

Таблица 10.5 – Имущество, предоставляемое администрацией вокзального комплекса, для организации работы медицинского пункта

№ п/п	Наименование имущества	Количество (штук)
1.	Шкаф для одежды	2
2.	Шкаф для белья	2
3.	Ширма	2
4.	Стол канцелярский	2
5.	Лампа настольная	2
6.	Стул	6
7.	Скамья для ожидающих приема и комнаты временного пребывания больных	4
8.	Напольная вешалка для одежды	2
9.	Ведро с закрывающейся крышкой	По количеству помещений
10.	Зеркало настенное	1
11.	Сейф	1
12.	Кулер для воды/емкость для питьевой воды	1
13.	Стакан для воды одноразовый	50 (пополнение по потребности)
14.	Печь СВЧ	1
15.	Электрочайник с автоматической системой отключения	2
16.	Фонарь электрический	1
17.	Динамик громкоговорящей связи вокзального комплекса	1
18.	Аппарат телефонной и факсимильной связи	1
19.	Беспроводное средство связи (радиостанция носимая)	2
20.	Вывеска «Медицинский пункт»	1
21.	Информационный стенд	1
22.	Средства пожаротушения	по нормативам

Заведующий медицинским пунктом должен принимать участие в проводимых администрацией вокзального комплекса планерных совещаниях (не реже 1 раза в неделю).

Дежурный врач (фельдшер) медицинского пункта должен оповещать администрацию вокзального комплекса в случаях –

- чрезвычайной ситуации в медицинском пункте;
- оказания медицинской помощи пассажирам, получившим травму на территории вокзального комплекса, при посадке или высадке из поезда (с соблюдением требований федерального закона «О персональных данных» от 08.07.2006 № 152-ФЗ);
- проезда на территорию вокзального комплекса специального транспорта;
- изменения режима работы медицинского пункта при выявлении больного с подозрением на инфекционную (паразитарную) болезнь, вызывающую чрезвычайную ситуацию в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения;
- необходимости транспортировки больного на носилках или кресле-каталке;
- необходимости ремонта имущества или помещений медицинского пункта.

Администрация вокзального комплекса должна оповещать дежурного врача (фельдшера) медицинского пункта в случаях –

- необходимости оказания медицинской помощи на территории вокзального комплекса или в поезде;
- необходимости сопровождения пассажира с ограниченными возможностями к самостоятельному передвижению при прибытии или отправлении на/с вокзальный комплекс;
- ЧС на территории вокзального комплекса.

Ответственность за качество оказания медицинской помощи и санитарное состояние помещений в медицинском пункте на вокзальном комплексе несет негосударственное учреждение здравоохранения **ОАО «РЖД»** - формирователь медицинского пункта. Ответственность за техническое

состояние помещений медицинского пункта несет балансодержатель пассажирского здания вокзального комплекса.

Вопросы, связанные с текущим содержанием помещений медицинского пункта, ремонтом или заменой предоставленного имущества, решаются администрацией вокзального комплекса.

10.15 Обеспечение санитарно-гигиенических условий пребывания пассажиров и посетителей на территории вокзального комплекса

10.15.1 Общие требования

Порядок обеспечения санитарно-гигиенических условий содержания территории и помещений вокзального комплекса обязателен для выполнения как работниками холдинга «РЖД», так и аутсорсинговыми компаниями, оказывающими на основании договора данную услугу. Технология уборки вокзального комплекса должна разрабатываться совместно начальником вокзала и исполнителем услуги, письменно согласовываться с Территориальным отделом управления Роспотребнадзора и утверждаться начальником вокзала.

Услуга обеспечения санитарно-гигиенических условий пребывания пассажиров и посетителей на территории вокзального комплекса включает в себя уборку территории и помещений вокзального комплекса с применением ручного инвентаря и уборочной техники. Границы территории уборки вокзального комплекса определяются в соответствии с технической документацией на здания и сооружения вокзального комплекса. В границах территории уборки вокзального комплекса выделяют зоны уборки –

1) внутренние помещения:

- технологические (залы ожидания, кассовые залы, камеры хранения, КДО, КМиР и пр.);
- служебные;

2) внешние территории²⁸:

- платформы, перроны, подплатформенные площади, обортовка платформ, сходы с платформ, переходы (тоннели), пандусы, откосы вдоль пассажирских платформ и т.д.;
- пути, междупутья, тупиковые призмы;
- территории, прилегающие к вокзальному комплексу (парковка, цоколь здания вокзала, отдельно стоящие сооружения (павильоны), скверы и пр.).

Технология и режимы производства уборочных работ внутренних помещений и прилегающих территорий вокзального комплекса должны обеспечивать беспрепятственное движение транспортных средств и пешеходов, независимо от погодных условий.

С целью обеспечения санитарно-гигиенических условий пребывания пассажиров и посетителей на территории вокзального комплекса должна предоставляться визуальная и аудиальная информация с помощью громкоговорящей связи следующего характера:

- о запрете курения;
- о соблюдении чистоты и порядка на территории вокзального комплекса;
- предупреждающего характера о периоде закрытия на уборку залов ожидания и других технологических помещений.

Для работников, ответственных за уборку территории вокзального комплекса, необходимо выделять помещения для хранения форменной, специальной одежды и личных вещей (оборудованное шкафами) и приема пищи.

²⁸ Согласно документам, подтверждающим принадлежность территории балансодержателю.

10.15.2 Виды и периодичность проведения уборки вокзального комплекса

С целью обеспечения санитарно-гигиенических условий содержания внутренних помещений и прилегающих территорий вокзального комплекса в зависимости от периодичности проведения выделяют следующие виды уборки:

- текущая;
- суточная (общая);
- генеральная.

Характеристика различных видов уборки внутренних помещений вокзального комплекса приведена в табл.10.6.

Таблица 10.6 - Характеристика различных видов уборки внутренних помещений вокзального комплекса

№ п/п	Вид уборки внутреннего помещения ВК	Периодичность проведения уборки	Особенность и проведения уборки	Наименование услуги
1	Текущая	Не реже 2-3 раза в сутки (ежедневно)	Сухая и влажная уборка с применением моющих и дезинфицирующих средств	Уборка полов Уборка стен на высоту не более 2-х метров Уборка оконных, кассовых и прочих остеклений Уборка телефонов-аппаратов, пожарных шкафов, переговорных устройств Уборка деталей интерьера из металла, дверных ручек, мебели, сантехники Уборка мусора из урн и их дезинфекция, смена мусорных пакетов
2	Общая (суточная)	Не реже 1 раз в сутки (в часы наименьшей интенсивности и пассажиропотока и размеров движения поездов)	Уборка с применением поломочных машин, пылесосов, телескопических вышек и других механических устройств	Влажная уборка полов Протирка плинтусов, дверей, вентиляционных и отопительных приборов, решёток Протирка кресел (залы ожидания, кассовые залы, вестибюли) Очистка ячеек АКХ Удаление локальных загрязнений с горизонтальных и вертикальных поверхностей высотой до 2-х метров (стены, колонны, обрамления дверного, оконного и кассового остекления) Удаление загрязнений с деталей интерьера из металла, дерева и др., мебели, ковровых дорожек, дверей и дверных блоков, оконных стекол и рам, подоконников и карнизов и пр. Удаление локальных загрязнений с остекления павильонов, витражей, информационных табло, стрит-лайнов

Продолжение таблицы 10.6

				Влажная уборка и дезинфекция туалетов, умывальных комнат, чистка и дезинфекция кафельной плитки стен (высотой не более 2 м), унитазов, раковин, биде, писсуаров (включая удаление ржавчины, мочевого и водного известкового камня)
				Очистка мусорных ящиков и урн (вынос мусора в специально отведённые места), смена пакетов, мойка и дезинфекция урн снаружи и изнутри
3	Генеральная	Не реже 2-х раз в месяц	Выполнение полного объема текущей и суточной уборки с применением моющих и дезинфицирующих средств	То же что и для текущей и общей (суточной)
				Мытье полов (с применением моечно-уборочных машин), ручная мойка мест в недоступных для машин и механизмов, мойка лестничных холлов
				Удаление локальных загрязнений с горизонтальных и вертикальных поверхностей высотой свыше 2-х метров (стены, колонны, обрамления дверного, оконного и кассового остекления)
				Удаление пыли, в том числе из труднодоступных мест, с применением пылесосов
		Протирание потолочных панелей и светильников внутренних помещений в местах доступных к уборке		
		Очистка и протирание светильников на открытых пространствах вокзального комплекса		
		Не реже 3-х раз в год		Наружная мойка остекления витражей
		Не реже 2-х раз в год (в теплый период)		

Периодичность и порядок уборки внутренних помещений и прилегающих территорий вокзального комплекса определяются размером пассажиропотока и временем года, исходя из местных условий. Окончательный перечень видов уборки, проводимой на территории вокзального комплекса, периодичность её проведения и используемый инвентарь приводятся в технологическом процессе работы конкретного вокзального комплекса.

В соответствии с Санитарными правилами по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте в КДО и КМиР на вокзальном комплексе должны соблюдаться следующие требования к смене, стирке, камерной дезинфекции постельного белья и химической чистке мягкого инвентаря:

1) смена постельного белья производится:

- сразу после освобождения номера пребывающим;
- при длительном пребывании клиента один раз в пять дней (полотенца – один раз в три дня)²⁹;

2) при проведении генеральной уборки производится смена наматрасников и наперников;

3) химическая чистка и камерная дезинфекция производятся периодически (не реже двух раз в год) и по эпидемическим показаниям.

Перечень постельного белья, постельных принадлежностей и мягкого инвентаря, подлежащих смене, стирке, дезинфекции и химической чистке приведены в таблице 10.7.

²⁹ По просьбе клиента допускается ежедневно.

Таблица 10.7 – Перечень постельного белья, постельных принадлежностей и мягкого инвентаря, подлежащих смене, стирке, дезинфекции и химической чистке

Проводимые мероприятия	Перечень постельных принадлежностей (белья), мягкого инвентаря
Стирка	Постельное бельё – наволочка, простыня, пододеяльник, все виды полотенце, наперник, наматрацник.
Химическая чистка	Постельные принадлежности – одеяло, подушка, матрац.
	Мягкий инвентарь – портьера, тюль, покрывало, ковер, ковровая дорожка, прикроватный коврик.
Дезинфекция	Постельные принадлежности – одеяло, подушка, матрац.
	Мягкий инвентарь – покрывало.

10.15.3 Требования к кладовым и уборочному инвентарю

Кладовые чистого, грязного, суточного запаса чистого белья должны быть окрашены масляной краской или облицованы глазурованной плиткой, полы покрыты линолеумом, пластиком или плиткой. Кладовые для чистого белья должны быть оборудованы шкафами или стеллажами с полками, покрытыми клеенкой или пластиком. Кладовые для грязного белья должны быть оборудованы напольными стеллажами высотой до 30 см для хранения использованного белья в мешках.

Уборочный инвентарь должен:

- быть промаркирован и применяться строго по назначению:
 - 1) для туалетных комнат («для туалета (пол)», «для туалета (стены)»);
 - 2) для душевых («душевая (пол)», «душевая (стены)»);

3) для технологических помещений (номера КДО, КМиР, коридоры, кабинеты, кладовые и пр.) («для пола», «для стен», «для мебели»³⁰).

- подвергаться дезинфекции путем замачивания в течение не менее 1 часа, промываться и просушиваться в специально выделенном для этой цели помещении;
- храниться в специально отведенном для инвентаря помещении вокзального комплекса.

Уборщики должны обеспечиваться:

- специальными комплектами рабочей одежды, обуви (с учетом летнего и зимнего периода), сигнальными жилетами;
- средствами индивидуальной защиты кожи рук, глаз, органов дыхания;
- комплектами уборочного инвентаря (ведра (пластмассовые, оцинкованные), метлы, веники, щетки, совки, лопаты (совковые, деревянные, штыковые), грабли, ветошь);
- моющими и дезинфицирующими средствами;
- лестницами-стремянками;
- сервисными тележками;
- тележками для сбора и вывоза мусора;
- уборочной техникой (пылесосы, поломоечные машины, снегопогрузчики, аппараты высокого давления);
- средства связи.

10.15.4 Услуги санитарных комнат

Услуги санитарных комнат оказываются пассажирам и посетителям вокзального комплекса в круглосуточном режиме³¹.

³⁰ Инвентарь, промаркированный «для мебели» может использоваться для стен.

³¹ Применительно к местным условиям в соответствии с режимом работы вокзального комплекса.

Места расположения санитарных комнат и подходы к ним должны быть обозначены специальными указателями, заметными в дневное и вечернее (ночное) время. Информация о работе санитарных комнат на вокзальном комплексе пассажирам и посетителям предоставляется:

- по громкоговорящей связи вокзального комплекса;
- исполнителем услуги в помещениях санитарных комнат;
- с помощью информационных стендов, размещаемых в непосредственной близости к санитарным комнатам (размещает ответственный работник вокзального комплекса) и дополнительных информационных указателей;
- при личном обращении пассажира (посетителя) к работнику санитарной комнаты, справочного бюро вокзального комплекса и дежурному помощнику начальника вокзал.

На информационном стенде санитарной комнаты вокзального комплекса должна быть представлена следующая информация:

- о наличии данной услуги на вокзальном комплексе;
- об исполнителе услуги, в случае если услуга оказывается сторонней организацией с указанием её наименования, юридического адреса и номера телефона руководства;
- о правилах и действующих тарифах на услуги санитарной комнаты на вокзальном комплексе;
- перечень категорий пассажиров (посетителей), имеющих право на внеочередное получение услуг в санитарной комнате в соответствии с законодательством РФ;
- перечень категорий пассажиров (посетителей), имеющих право бесплатного пользования залами ожидания и туалетами вокзальных комплексов в соответствии с законодательством РФ;
- о местонахождении Книги отзывов и предложений.

Плата с пассажира (посетителя) взимается при входе, за одно посещение санитарной комнаты, независимо от времени посещения, согласно действующему прейскуранту, с выдачей кассового чека или оформленного соответствующим образом квитанции.

Лицам, имеющих право бесплатного пользования залами ожидания и туалетами вокзальных комплексов в соответствии с законодательством РФ, услуга пользования санитарными комнатами предоставляется без взимания платы, при условии обязательного предъявления документов, подтверждающих льготный статус (проездной документ на поезда дальнего следования или пригородного сообщения, удостоверение, дающее право на льготу, справка об инвалидности).

Кассир санитарной комнаты в начале смены должен:

- расписаться в Журнале приёма-сдачи смены;
- получить информацию у сдающего смену работника о поступивших распоряжениях по работе;
- проверить готовность к работе контрольно-кассовой машины, наличие квитанций разных сборов и строгой отчетности.

В течение смены кассир должен:

- предоставлять информацию пассажирам (посетителям) о стоимости и правилах пользования санитарными комнатами;
- при входе пассажира в санитарную комнату определять общую сумму оказываемых услуг, согласно действующего прейскуранта, знакомить с ней пассажира (посетителя) и принимать оплату за услуги санитарной комнаты в установленном порядке;
- проверять предъявленные пассажиром (посетителем) документы, дающие право льготного пользования санитарной комнатой на вокзальном комплексе;

- выдавать по требованию пассажира (посетителя) Книгу отзывов и предложений;
- обо всех конфликтных ситуациях, о неисправности оборудования в санитарной комнате докладывать дежурному помощнику начальника вокзала (ответственному работнику вокзального комплекса).

В случае обнаружения забытых (оставленных) вещей в санитарной комнате вокзального комплекса кассир обязан соблюдать следующий порядок их передачи на Склад забытых вещей:

- сообщить дежурному помощнику начальника вокзала о факте обнаружения бесхозных (забытых, оставленных) вещей в санитарной комнате;
- после проверки сотрудниками ЛОВДТ бесхозных вещей комиссионно в 3-х экземплярах составить Акт с обязательной описью вещей;
- передать вещи в камеру хранения с двумя экземплярами Акта, третий экземпляр Акта подшить в папку «Акты бесхозных вещей»;
- зарегистрировать №Акта, дату передачи бесхозных вещей в камеру хранения вокзального комплекса в Журнале приёма-сдачи смен.

В случаях обнаружения в бесхозных вещах документов пассажира (посетителя), Акт составляется в 4-х экземплярах. Четвертый экземпляр передается с документами сотруднику ЛОВДТ. Забытые или оставленные вещи выдаются пассажиру (посетителю) в камерах хранения или со Склада забытых вещей.

В конце смены кассир должен:

- закончить работу на ККМ в установленном порядке;
- в Журнале приема-сдачи смен указать остаток средств личной гигиены (туалетная бумага, бумажные полотенца, жидкое мыло и т.д.);
- сдать денежную наличность в установленном порядке;

- ознакомить сменного работника с полученной информацией, поступившими распоряжениями, указаниями, приказами в течение рабочей смены;
- расписаться в Журнале приема-сдачи смен за отметку времени окончания смены.

Рекомендуемая периодичность уборки приведена в Таблице 10.8.

Таблица 10.8 – Рекомендуемые виды и периодичность уборки санитарных комнат

№ п/п	Наименование услуги	Периодичность уборки³²	Применяемый инвентарь
1. Сухая уборка			
1.1	Подметание пола и вынос мусора	Ежедневно, не реже 3 раза в сутки	Метлы, щетки, пластиковые пакеты
1.2	Протирка от пыли стен и панелей, дверей, перегородок, подоконников	Ежедневно, не реже 1 раз в сутки	Ветошь, ведра, спецсредства
1.3	Протирка зеркал и стеклянных поверхностей	Ежедневно, не реже 2 раза в сутки	Резиновые скребки, ветошь, ведра, очиститель
1.4	Удаление локальных пятен с кафельной плитки	Ежедневно, не реже 1 раз в сутки	Скребки, ведра, ветошь, дезсредства
1.5	Чистка раковин, чистка кранов	Ежедневно, по мере загрязнения, не менее 2 раз в сутки	Ветошь, ведра, спецсредства, дезсредства
1.6	Вынос мусора из мусорных корзин	Ежедневно, по мере наполняемости, не менее 2 раз в сутки	Пластиковые пакеты
1.7	Смена пластиковых пакетов в мусорных корзинах	Ежедневно, не реже 1 раз в сутки	Пластиковые пакеты
2. Влажная уборка			
2.1	Мытье пола (уборка твердых полов)	Ежедневно, не реже 2 раза в сутки	Швабры, щетки, ветошь, ведра, дезсредства

³² Применительно к местным условиям на конкретном вокзальном комплексе.

Продолжение таблицы 10.8

2.2	Стен, панелей, дверей, перегородок, подоконников	Ежедневно, не реже 1 раз в сутки	Ветошь, ведра, дезсредства
2.3	Уборка раковин, чистка кранов	Ежедневно, не реже 2 раза в сутки	Ветошь, ведра, дезсредства, спецсредства
2.4	Протирка зеркал и стеклянных поверхностей	Ежедневно, не реже 2 раза в сутки	Резиновые скребки, ветошь, ведра, очиститель, дезсредства
2.5	Удаление локальных пятен с кафельных поверхностей	Ежедневно, не реже 1 раза в сутки	Скребки, ветошь, ведра, дезсредства
2.6	Помывка и дезинфекция унитазов и писсуаров	Ежедневно, не реже 2 раза в сутки	Ветошь, ведра, дезсредства, спецсредства
2.7	Промывка и дезинфекция урн и вынос мусора из них	Ежедневно, не реже 2 раза в сутки	Ветошь, ведра, дезсредства, пластиковые пакеты, передвижные контейнеры для сбора мусора

В начале смены уборщик санитарной комнаты должен:

- расписаться в Журнале приёма-сдачи смены;
- получить информацию у сдающего смену работника о поступивших распоряжениях по работе;
- проверить санитарно-техническое состояние помещений санитарной комнаты, исправность и наличие промаркированного, уборочного инвентаря. При выявленных неисправностях сообщить кассиру санитарной комнаты;
- проверить наличие запаса средств личной гигиены (туалетная бумага, бумажные полотенца и т.д.) и соответствие записи в Журнале приема-сдачи смен.

В течение смены уборщик санитарной комнаты должен:

- соблюдать периодичность уборки санитарных комнат, установленную Технологическим процессом работы конкретного вокзального комплекса;
- осуществлять уборку помещений санитарной комнаты с выполнением полного объема работ согласно Графика суточной и периодической уборки санитарно-гигиенических помещений конкретного вокзального комплекса специально промаркированным уборочным инвентарем, с применением средств индивидуальной защиты, использованием моющих и дезинфицирующих средств и с последующей промывкой чистой водой;
- каждый час расписываться в Листе выполненных уборочных работ;
- обеспечивать наличие средств личной гигиены (туалетная бумага, бумажные полотенца и т.д.) в помещениях санитарных комнат;
- согласно инструкции по применению используемого дезинфицирующего средства, подвергать дезинфекции, путем замачивания, промывать и просушиваться (тряпки, ветошь, многоразовые салфетки, щетки и т.д.) в специально выделенном на вокзальном комплексе месте.

В конце смены уборщик санитарных комнат должен:

- проверить исправность санитарно-технического оборудования, при выявленных неисправностях сообщить дежурному помощнику начальника вокзала (ответственному работнику вокзального комплекса);
- проверить санитарное состояние санитарных комнат;
- подсчитать остаток запаса средств личной гигиены (туалетная бумага, бумажные полотенца, жидкое мыло и т.д.) и передать информацию кассиру санитарной комнаты;
- в случае полного заполнения Листа выполненных уборочных работ, подшить его в папку «Отчеты о выполнении уборочных работ», которая находится у кассира санитарной комнаты;

- ознакомить сменного работника с полученной информацией, поступившими распоряжениями, указаниями, приказами в течение рабочей смены.

Туалеты, располагаемые в пассажирских зданиях, должны соответствовать требованиям СП 2.5.1198. При отсутствии в пассажирском здании вокзального комплекса туалетов, следует размещать стационарные туалеты модульного типа на платформах и (или) прилегающих территориях, оборудованные в соответствии со следующими нормативными документами:

- СанПин №983-72 «Санитарные правила устройства и содержания общественных уборных»;
- СанПин 42-128-4690-88 «Санитарные правила содержания территорий населённых мест»;
- СанПин 2.1.2.1002-00 от 15 декабря 2000 г. «Санитарные требования при проектировании, реконструкции, строительстве и содержании эксплуатируемых жилых зданий и помещений».

Расчет мощностей и размещения общественных туалетов на прилегающих территориях следует рассчитывать исходя из пассажиропотока в пиковые периоды времени, пропускной способности туалета и нормативного радиуса его доступности. При расчетах вместимости и мощности общественных туалетов рекомендуется принимать следующие нормативы:

- на 500 человек следует принимать 1 прибор (за один прибор принимается 1 унитаз или 2 писсуара);
- пропускную способность одной туалетной кабины следует принимать не более 27 человек в час.

Общественные туалеты следует размещать на расстоянии не менее 50 м от пассажирских зданий. Территория вокруг общественного туалета должна быть заасфальтирована или выложена плиткой с уклоном для отвода поверхностных вод и озеленена. При размещении туалета на прилегающих

территориях подход следует организовывать по пешеходной дорожке шириной не менее 1 м. При отсутствии прямой видимости туалета от пассажирского павильона или платформы, в начале пешеходной дорожки должны быть установлены хорошо читаемые указатели с надписью «туалет» или соответствующей пиктограммой.

Периодичность санитарной обработки каждого передвижного компактного туалета (ПКТ) – 2 раза в сутки. ПКТ с накопительным баком рассчитан на 350-400 посещений, после чего необходимо производить его обслуживание. В зимний период во избежание замерзаний накопительного бака вместе с дезодорирующими растворами необходимо использовать растворы технического этиленгликоля или этиленгликоля с хлористым кальцием гранулированным. На ПКТ должны быть размещены наклейки с указанием: «Туалет» на русском языке, название и координаты (телефон и адрес) эксплуатирующей организации.

10.15.5 Организация работ по уборке территории вокзального комплекса

Работа уборщиков производится бригадным методом. Возглавляет работу бригады уборщиков – бригадир, который устанавливает количество работников в смене, график выхода на работу уборщиков (согласовывая его с начальником вокзала), обеспечивает работу в каждой зоне уборки и руководит работой в течение всей смены.

Бригадир контролирует и несет ответственность за:

- соблюдение сроков и прохождение инструктажей по технике безопасности, пожарной безопасности и охране труда с ведением записей в специальных журналах, а также графика выхода уборщиков на работу с выполнением соответствующих отметок в Журнале приема-сдачи смен;

- обеспечение бригады уборщиков необходимым инвентарем и его исправным состоянием (в случае выполнения работ на железнодорожных путях бригадир выдает необходимый инвентарь уборщику и проводит целевой инструктаж по технике безопасности с регистрацией в «Журнале регистрации инструктажа на рабочем месте» под роспись);
- выполнение уборщиками должностных обязанностей, технологии работы в соответствии с технологическим процессом работы вокзального комплекса, «Правил внутреннего трудового распорядка», разработанного Исполнителем услуги, инструкций по эксплуатации уборочных машин;
- качество работ, выполняемых уборщиками.

Обслуживающий персонал (уборщики) несет ответственность за:

- качество выполняемых работ;
- сохранность вверенного инвентаря;
- порчу имущества холдинга «РЖД» (платформы, урны, подвижной состав, устройств СЦБ и связи, электро- водо- и теплоснабжения, путевого хозяйства и т.д.);
- причиненный вред здоровью пассажиров (потребителей), работников холдинга «РЖД» в случаях их травмирования по вине уборщика (несвоевременная и ненадлежащая уборка территории вокзального комплекса);
- соблюдение требований пожарной безопасности и безопасности труда.

Бригадир в течение смены при организации работ по уборке внутренних помещений и прилегающей территории вокзального комплекса должен:

- находясь на убираемой территории, быть внимательным к сигналам, подаваемым движущимся автомобильным и железнодорожным транспортом, транспортно-уборочными машинами;
- следить, чтобы уборка пассажирских платформ производилась в перерыве между движением поездов, убираемая территория вокзального

- комплекса была достаточно освещена и освобождена от посторонних предметов;
- следить за тем, чтобы сбор и удаление бытового мусора производились в специально предназначенные для этого мусоросборники, установленные на территории вокзального комплекса;
 - контролировать соблюдение норм переноса тяжестей работниками вручную;
 - совместно с работниками вокзального комплекса обеспечивать информирование пассажиров (посетителей) и персонала, ограждение мест, где ведутся работы (сбрасывание снега, сбивание сосулек с крыши), при которых возможно травмирование пассажиров (потребителей), работников организации-исполнителя, работников холдинга «РЖД» и т.д.;
 - в холодное время года во время гололеда следить за своевременным устранением наледи с пассажирских платформ, распределительной площадки, привокзальной площади и т.д., а также за своевременной уборкой снега, посыпкой пассажирских платформ, распределительной площадки, сходов с платформ, привокзальной территории и маршрутов служебных проходов песком, мелким щебнем или специальными противогололедными реагентами, разрешенными для применения;
 - для предотвращения охлаждения и обморожения в холодное время года обеспечить уборщикам, занятым уборкой территории на открытом воздухе, предоставление перерывов для обогрева (вносится в график работы смен зимнего периода примечанием), длительность перерыва на каждый час работы устанавливается в зависимости от температуры и скорости ветра (от 10 до 15 минут);
 - при выполнении хозяйственных работ в составе двух и более работников (в отсутствии бригадира) назначить старшего группы, который должен

контролировать соблюдение другими работниками требований безопасности.

Бригадир в течение смены при организации работ по очистке пассажирских перронов должен:

- обратиться к дежурному помощнику начальника вокзала для согласования время начала и окончания работ на пассажирских перронах³³;
- провести целевой инструктаж с уборщиками, так как очистка пассажирских перронов в пределах пассажирских платформ от мусора и снега относится к работам с повышенной опасностью;
- назначить старшего группы по очистке пассажирских перронов, состав которой должен быть не менее двух человек;
- проверить наличие у работников сигнальных жилетов со светоотражающими полосами, а у старшего группы - сигнальных принадлежностей;
- лично убедиться в освобождении приёмо-отправочных путей от подвижного состава и наличии записи в журнале о предстоящих работах по очистке конкретных приёмо-отправочных путей;
- для ограждения места проведения работ не менее чем за 100 метров от проведения работ из числа работников организации-исполнителя выставить сигналиста с наличием сигнального жилета 2-го класса защиты со световозвращающими полосами с нанесёнными трафаретами, указывающими принадлежность владельца к соответствующему структурному подразделению региональной дирекции и сигнальными нарукавниками;

³³ Дежурный помощник начальника вокзала в свою очередь связывается с дежурным по станции для согласования время начала и окончания работ на пассажирских перронах (в том числе при осуществлении механизированной уборки) и сообщает установленное станцией время бригаиру смены.

- проинформировать дежурного помощника начальника вокзала о начале и об окончании выполнения работ по очистке приёмо-отправочных путей, о занятии/освобождении уборщиками железнодорожных путей.

Подметание покрытий внешних территорий вокзального комплекса рекомендовано осуществлять с предварительным увлажнением покрытий. Асфальтовые покрытия наружных территорий вокзального комплекса должны быть полностью очищены от грунтово-песчаных наносов, различного мусора и промыты. Стены ограждений, металлические ограждения, платформенные знаки и указатели должны быть промыты. Полив, мойка прилегающих территорий вокзального комплекса производится в часы наименьшего пассажиропотока и размеров движения пассажирских поездов, согласно графику уборки. В жаркие дни (при температуре воздуха выше +25°C) поливку рекомендуется осуществлять с интервалом два часа.

Покос травы рекомендуется производить на высоту до 3-5 см, скошенная трава должна быть убрана в течение суток. В полосе отвода газоны должны быть очищены от мусора, высота травяного покрова не должна превышать 15-20 см.

Исполнитель в срок до 1 ноября³⁴ (к зимнему периоду) должен обеспечить завоз, заготовку и складирование в установленном месте необходимого количества противогололедных материалов.

Очистка кровли зданий от снега, наледи и сосулек, производится только в светлое время суток с обязательной установкой ограждения опасных участков. Работы на высоте более 5 м (верхолазные работы) должны выполняться промышленными альпинистами, имеющими наряд-допуск и удостоверение к проведению данного вида работ.

В зимний период места прохода пассажиров, платформы, распределительная площадка, тротуары, урны, малые архитектурные формы,

³⁴ В случае резкого изменения погодных условий (снег, мороз), сроки начала и окончания зимней уборки корректируются с учетом метеоусловий.

подходы к ним должны быть очищены от снега и наледи. Обработка привокзальных территорий противогололедными материалами должна следовать непосредственно за выполнением работ по уборке снега с распределением реагентов на всю ширину территории уборки. С началом снегопада в первую очередь обрабатываются противогололедными материалами наиболее опасные участки внешней территории вокзального комплекса (места прохода пассажиров, спуски и подъемы, мосты, тоннели, привокзальные площади и т.д.) При длительном снегопаде циклы механизированного подметания осуществляются после каждых 5 см свежеснегавшего снега. При непрекращающемся снегопаде в течение суток должно быть выполнено не менее трех полных технологических циклов «посыпка-подметание», т.е. практически должна быть обеспечена постоянная работа уборочных машин в комплексе с ручной уборкой снега и наледи. Тротуары и лестничные сходы должны быть очищены на всю ширину до покрытия от свежеснегавшего или уплотненного снега (снежно-ледяных образований) и обработаны противогололедными реагентами. В период интенсивного снегопада (более 1 см/час) тротуары и лестничные сходы должны обрабатываться противогололедными материалами и расчищаться проходы для движения пассажиров. При уборке скверов и других зеленых зон, относящихся к прилегающим территориям вокзального комплекса, допускается временное складирование снега, не содержащего химических реагентов, на заранее установленных для этих целей площадках, при условии сохранности зеленых насаждений и обеспечении оттока талых вод.

Не допускается при уборке внутренних помещений вокзального комплекса:

- наличие на полу грязных полос и разводов;
- наличие пыли на подоконниках и отопительных приборах;
- наличие грязных пятен на стенах, окнах, стеклах, зеркалах, дверях;

- попадание влаги внутрь электророзеток, выключателей;
- наполнение урн более половины;
- применение при уборке мягких полов (ковров или ковровых покрытий) пенящихся шампуней, разрушающих пол под коврами, концентрированных моющих растворов, вызывающих появление липких пятен и выцветание ковров, большого количества воды, вызывающего усадку, потерю первоначального цвета ковра и появление водяных пятен.

Не допускается при уборке прилегающих территорий вокзального комплекса:

- наличие на ступенях, платформах, спусках наледи и снежных заносов;
- перекидка снега вручную более 3-х метров по горизонтали или через ограждение высотой более 2-х метров;
- формирование снежных валов на тротуарах, платформах, мостах, в местах прохода пассажиров, перед входами в здания вокзала, высота вала сгребаемого снега более 0,5 м, не допускается перемещение снежных валов на газоны;
- уборка платформ с помощью транспортно-уборочных машин во время посадки/высадки пассажиров;
- распыление химических средств на фасадную поверхность;
- выбивание струей воды смета и мусора на тротуары, газоны, фасады зданий, павильоны, объекты торговли и т.д.;
- грунтово-песчаные наносы и загрязнений различным мусором привокзальных территорий, платформ;
- накопление снега более 30 см, на крышах с наружным водоотводом;
- стоянка транспортных средств на газонах и других участках с зелеными насаждениями;
- складирование материалов, мусора на газонах.

Запрещается при уборке внутренних помещений и прилегающей территории вокзального комплекса:

- использовать моющие, дезинфицирующие и специальные средства не разрешенные к использованию Государственной санитарно-эпидемиологической службой РФ;
- использовать мыло и порошкообразные синтетические моющие средства при проведении влажной уборки твердых и полутвердых полов для снижения опасности травматизма;
- использовать порошкообразные синтетические моющие средства и абразивные очистители, при выполнении уборочных операций по мойке окон и операций по уходу за зеркалами и прочими зеркальными поверхностями;
- использовать растворители, бензин, керосин и другие легковоспламеняющиеся жидкости;
- прикасаться к токоведущим частям электрооборудования;
- производить уборку бытового мусора голыми руками;
- использовать уборочный инвентарь не по прямому назначению;
- выливать воду, выбрасывать и сметать бытовой мусор, снег в люки, проемы, канализационные колодцы, на железнодорожные пути и междупутья;
- производить полив платформы, у которой находится электроподвижной состав с поднятыми токоприемниками;
- сгребание листвы к корневой части деревьев и кустарников;
- выдвигать или перемещать на места прохода пассажиров снег, счищаемый с прилегающих территорий вокзального комплекса;
- применение технической соли и жидкого хлористого кальция в качестве противогололедного реагента на тротуарах, платформах,

- распределительных площадках, в скверах, дворах и прочих зонах привокзальной территории и озелененных зонах;
- переброска и перемещение загрязненного и засоленного снега, а также скола льда на газоны, цветники, кустарники и другие зеленые насаждения;
 - движение транспортного средства по платформе со скоростью более 5 км/ч и ближе, чем 0,5 м до края платформы;
 - сброс снега, льда и мусора в воронки водосточных труб;
 - наклеивание и развешивание на зданиях, ограждениях, павильонах, опорах освещения, платформенных указателях, деревьях каких-либо объявлений и других информационных сообщений.

10.15.6 Контроль санитарного состояния помещений и территории вокзального комплекса

На вокзальном комплексе должны проводиться ежесменные комиссионные проверки оказания услуги по уборке внутренних помещений и прилегающих территорий вокзального комплекса работниками Исполнителя (в состав комиссии должны входить представитель Исполнителя – бригадир и дежурный помощник начальника вокзала или другой представитель вокзального комплекса, назначенный начальником вокзала). Рекомендуется проводить еженедельные комиссионные проверки санитарного состояния внутренних помещений и прилегающей территории вокзального комплекса (в состав комиссии включают представителя вокзального комплекса - главного инженера или лицо, назначенное приказом начальника конкретного вокзала и представителя Исполнителя). По итогам проверки оформляется Акт проверок качества выполнения услуг.

В случае возникновения замечаний по уборке сменный бригадир обязан принять меры по их устранению. В случаях некачественной уборки внутренних

помещений и прилегающих территорий вокзального комплекса, несоблюдения сроков устранения выявленных нарушений или просрочки оказания услуг, установленных технологическим процессом работы вокзального комплекса, начальник вокзала в письменной форме должен сообщить начальнику региональной дирекции для применения штрафных санкций (в соответствии с договором).

Оценка качества уборки территории вокзального комплекса осуществляется по следующим объектам контроля:

- внутренние помещения (технологические и служебные);
- прилегающие территории.

Ежесменной проверкой, проводимой работниками вокзального комплекса, охватывается не менее 50 % объектов контроля. При проведении комплексных еженедельных проверок проверяется не менее 80 % объектов контроля, расположенных на территориях вокзальных комплексов. Результаты проверок качества уборки и санитарного состояния внутренних помещений и прилегающих территорий вокзального комплекса за неделю рассматриваются начальником вокзала на еженедельном общем планерном совещании с обязательным присутствием руководителя организации–исполнителя услуги. Начальником вокзала производится оценка работы исполнителя и совместно разрабатываются корректирующие меры, направленные на улучшение качества услуги. Ежемесячно начальником вокзала составляется отчет качества уборки вокзального комплекса.

10.16 Этика обслуживания пассажиров и посетителей на вокзальном комплексе

В своей профессиональной деятельности должностные лица и работники, связанные с обслуживанием пассажиров и посетителей на вокзальном комплексе, должны соблюдать нормы и правила этики поведения и требования

бизнес-этикета. Персонал должен быть полностью ориентирован на удовлетворение потребностей пассажиров. Понятие этики в обслуживании включает в себя не только культуру непосредственного общения с пассажиром и посетителем, но и культуру речи и поведения.

На рабочем месте работникам запрещается:

- быть несведущим в вопросах выполнения должностных обязанностей;
- употреблять препараты, содержащие наркотические и антидепрессивные вещества;
- употреблять алкогольные напитки, находиться в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения или похмелья;
- использовать ненормативную или сленговую лексику, грубить, оставаться равнодушными к просьбам клиентов или других сотрудников;
- говорить клиенту – «Я не знаю», «Это не мое дело» или «Посмотрите сами, там все написано», «Вы должны...»;
- курить, принимать пищу, вязать, смотреть телевизор, жевать жевательную резинку, громко разговаривать и громко смеяться;
- использовать служебные телефоны в личных интересах, а также общаться по личному телефону, при острой необходимости личные звонки должны длиться не более 3-5 минут;
- сидеть или стоять, скрещивая руки на груди или держа их в карманах;
- читать художественную литературу на рабочем месте. Разрешается чтение профессиональной литературы по должностным обязанностям работника, при условии отсутствия пассажиров и посетителей;
- показывать своё личное отношение к пассажиру, концентрировать своё внимание на его национальности, цвете кожи, поле, возрасте и платежеспособности;
- вести сторонние беседы друг с другом, в том числе обсуждать или критиковать руководство, других работников или клиентов.

Невыполнение данных требований относится к грубому нарушению и является основанием для применения мер дисциплинарной ответственности к работнику.

Необходимо выполнять следующие простые правила ведения разговора при обслуживании пассажиров:

- приветствовать всех клиентов незамедлительно;
- во время беседы смотреть на собеседника;
- говорить ясно и четко, простым языком, не употреблять резких слов и фраз, избегать использования просторечий и технических терминов;
- следует также учитывать, что у пассажиров могут быть недостатки слуха и речи, заторможенная реакция - к такой категории необходимо относиться наиболее внимательно;
- быть любезным, доброжелательным и приветливым;
- ни в коем случае нельзя поддаваться настроению и грубо отвечать пассажиру, допустившему неуважительный тон в разговоре (если клиент раздражен и повышает голос, то работнику следует по-прежнему говорить спокойно);
- в голосе работника должны присутствовать интерес и понимание. Приветливость работников вызывает ответное доверие пассажиров, что создает благоприятные условия для работы.

При обслуживании пассажиров и посетителей на территории вокзального комплекса каждый работник должен руководствоваться нижеперечисленными принципами:

- оперативно обслуживать пассажиров и посетителей, проявляя к ним внимание и интерес. Обслуживание пассажиров и посетителей должно быть быстрым, компетентным и безопасным в сочетании с должным вниманием и доброжелательностью к пассажиру и посетителю и аккуратностью персонала;

- при получении служебной информации по телефону работник должен деликатно попросить пользователя подождать с обслуживанием и извиниться за задержку в обслуживании, заявив о служебном характере телефонного разговора или, например, если по каким-либо причинам сотрудник не может обслужить клиента (например, кончилась кассовая лента) необходимо объяснить причину задержки и заверить в скором обслуживании;
- поблагодарить пользователя, если он выполнил вашу просьбу;
- работник должен уметь объяснить пассажиру значение непонятных терминов, при возникновении со стороны пользователя вопросов, связанных с их пониманием.

В любой ситуации на рабочем месте работники обязаны:

- быть вежливыми и внимательными;
- улыбаться, дружелюбно встречать и провожать пассажиров и посетителей;
- оказывать пассажирам и посетителям вокзального комплекса посильную помощь (консультацию, справку) во всех ситуациях, даже если это не входит в комплекс обязательных услуг;
- извиняться в случае неполадки, задержки, возникновения неудобств или других проблем;
- при наличии очереди дать понять ждущим, что их видят и скоро обслужат.

Особое уважение и внимание при обслуживании клиентов необходимо проявлять к МГН. Обращаясь к МГН, работник вокзального комплекса должен:

- представиться и представить других людей, находящихся с ним;
- предлагая помощь – дождаться, пока она будет принята;
- выслушать рекомендации, либо попросить о них;

- убедиться, что пассажир (посетитель) понял информацию о намерении помочь ему;
- разговаривая с инвалидом, обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре;
- помнить, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием;
- быть спокойным и доброжелательным;
- в случае, если не знает, что делать, спросить об этом своего собеседника (не боясь задеть его вопросом, показывая тем самым искреннюю заинтересованность в общении);
- при наличии архитектурных барьеров предупредить о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения;
- при пересечении турникетной линии предложить воспользоваться широким турникетом. Если инвалидная коляска не проходит в турникет, открыть ограждение для свободного проезда коляски;
- предоставить пассажиру (посетителю), испытывающему трудности при получении информации из-за нарушений зрения или слуха, всю необходимую информацию тем способом, который он точно сможет воспринять;
- спросить пассажира (посетителя), имеющего нарушения слуха, может ли он читать по губам. В случае, если пассажир (посетитель) обладает таким навыком, говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов, смотря при этом в лицо собеседника. В случае просьбы повторить что-то, перефразировать свое предложение. Использовать жесты. Убедиться, что его точно поняли;
- при встрече слепых и слабовидящих пассажиров (посетителей) всегда называть свою должность, имя и фамилию. Оказывая помощь при

передвижении, предложить свою руку в качестве опоры. Предупреждать о препятствиях – ступенях, лужах, ямах, низких притоках. При спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаться, не делая рывков и резких движений;

- получив разрешение передвигать коляску, катить ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия. Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Нельзя облакачиваться на нее и толкать без разрешения.

В своей профессиональной деятельности все сотрудники обязаны:

- соблюдать правила корпоративной этики, требования своих должностных инструкций, правил внутреннего распорядка и технологического процесса конкретного вокзального комплекса;
- информировать своего непосредственного руководителя обо всех обнаруженных неисправностях оборудования, инвентаря, электропроводки и других неполадках;
- неукоснительно выполнять требования вновь поступивших распоряжений, приказов и указаний;
- обеспечить сохранность вверенного оборудования и инвентаря;
- самостоятельно не обследовать бесхозные вещи, обнаруженные на территории вокзального комплекса;
- содержать в чистоте рабочее место.

Персоналу запрещено хранить на рабочем месте и в кассе наличные деньги и другие ценности, не принадлежащие предприятию (вокзальному комплексу). Внешний вид сотрудников, обслуживающих пассажиров и посетителей вокзальных комплексов должен быть опрятен. Если по должностной инструкции предусмотрено ношение форменной, корпоративной или специальной одежды при выполнении своих должностных обязанностей,

это правило необходимо соблюдать. Форменная одежда предназначена для ее ношения только на работе. Обслуживающий персонал сначала переодевается в форменную одежду и только после этого приступает к выполнению служебных обязанностей. Нахождение на рабочем месте персонала без форменной одежды надо рассматривать как нарушение трудовой дисциплины и правил внутреннего трудового распорядка. Форменная одежда работников, непосредственно связанных с обслуживанием пассажиров и посетителей на территории вокзального комплекса, должна соответствовать дизайну форменной одежды, утверждённой работодателем. Комплекты форменной одежды должны различаться по временам года и полу работника (мужские, женские).

Каждый работник, непосредственно связанный с обслуживанием пассажиров и посетителей, должен всегда носить бейдж, соответствующий фирменному стилю (ФС) организации, предоставляющей услугу. Бейдж должен быть закреплён на форменной одежде слева на уровне груди быть хорошо виден пассажиру.

Работники, которым выдается форменная одежда, обязаны строго соблюдать правила ее ношения:

- одежда должна быть чистой и выглаженной, гладить одежду следует таким образом, чтобы избежать образования «блестящих» или сожженных пятен;
- следить за тем, чтобы на форменной одежде не было «болтающихся» ниток и разрывов, все пуговицы должны быть пришиты;
- в праздничные дни (государственные праздники, а также в «день железнодорожника»), обязательно ношение рубашек (блузок) только белого цвета;
- блузка должна быть заправлена в юбку;
- пиджаки (жакеты) обязательно носят застегнутыми на все пуговицы;

- форменные джемперы носят с белой рубашкой (блузкой) и галстуком, при этом манжеты должны быть застегнуты;
- если галстук является частью форменной одежды, то его ношение для женщин и мужчин обязательно вне зависимости от типа форменной одежды. Мужской и женский галстук завязываются классическим узлом. Женский галстук расправляется поверх жакета (платья, рубашки), мужской галстук одевается классически;
- летом допускается ношение форменной одежды без пиджака – для женщин – платье, либо комплект из блузки с юбкой (брюками), для мужчин – сорочка с брюками;
- обувь должна быть чистой.

В целях поддержания позитивного рабочего имиджа к внешнему виду персонала предъявляются следующие требования:

1) Для женщин:

- обувь должна быть черного цвета на устойчивом каблуке с закрытой пяткой и носком (высота каблука от 2 до 5 см), босоножки не допустимы, зимой одеваются классические полусапожки черного цвета;
- колготки в зимнее время должны быть черными, в летнее время: телесного цвета, отсутствие колготок не допустимо;
- в комплекте с юбкой допускается ношение ремешка черного цвета;
- аксессуары и украшения не должны быть вызывающими;
- не допускается ношение ювелирных украшений;
- украшения из золота и серебра не допускается смешивать, украшения из ракушек, дерева или перламутра носить не разрешается;
- волосы должны быть уложены в прическу, цвет волос должен быть натуральных тонов (при окрашивании на 1-2 тона светлее или темнее натурального), прическа должна сохраняться в аккуратном виде до конца смены, длинные волосы должны быть убраны в аккуратный «пучок»

(«ракушку»), ношение распущенных волос не допускается, короткие волосы должны быть аккуратно уложены, при укладке волос допускается использовать гребешки, тонкие обручи, неброские заколки и невидимки, не допускается, чтобы челка закрывала глаза;

- ногти должны быть ухоженными, лак для ногтей допускается только пастельных тонов, маникюр должен быть средней длины, вызывающий маникюр не допустим;
- макияж допускается только пастельных тонов, обязательно поправлять его в течение дня;
- допускается использование очков по медицинским показаниям, очки должны быть в неброской оправе стального, серого или черного цвета с прозрачными стеклами;
- мобильные телефоны и аксессуары не должны находиться поверх форменной одежды и не должны быть видны в карманах формы;
- не допускается пирсинг, татуировки на открытых частях тела;
- допускается использование туалетной воды и дезодорантов нейтральных, спокойных ароматов.

2) Для мужчин:

- обувь должна быть черного цвета с закрытой пяткой и носком (высота каблука от 0 до 2 см), допускается ношение только классических моделей (в т.ч. утепленных для зимнего времени);
- носки должны быть однотонными черными или темно-синими;
- ношение черного кожаного ремня с брюками обязательно, ширина ремня должны соответствовать размеру шлевок на брюках, пряжка должна иметь классическую форму;
- аксессуары и украшения не должны быть вызывающими;
- допускается ношение обручального кольца и классических часов, ношение перстней, браслетов и иных украшений не допускается;

- волосы должны быть чистыми и аккуратными с классической короткой стрижкой, цвет волос должен быть натуральных тонов, длина бачков допускается до середины ушной раковины;
- ногти должны быть короткими, ухоженными, использование лака для ногтей строго запрещено (за исключением бесцветного покрытия);
- допускается использование очков по медицинским показаниям, очки должны быть в неброской оправе стального, серого или черного цвета с прозрачными стеклами;
- мобильные телефоны и аксессуары не должны находиться поверх форменной одежды и не должны быть видны в карманах формы;
- допускается использование туалетной воды и дезодорантов нейтральных, спокойных ароматов;
- лицо должно быть чисто выбрито, допускается ношение подстриженных коротких усов, либо короткой ухоженной бороды консервативной формы.

Работники, занятые уборкой помещений, должны уделять особое внимание уходу за кожей рук и ногтями, так как частое использование в работе чистящих и моющих средств, различных щелочей и химических паст неблагоприятно отражается на их состоянии.

Работники должны приходить на работу в соответствии с правилами внутреннего распорядка заблаговременно до начала смены, так подготовить своё рабочее место, чтобы без лишней суеты можно было добраться до нужных подсобных материалов, справочников, таблиц и т.п. Опоздания и прогулы персонала недопустимы. Если сотрудник не может выйти на работу по причине болезни, он обязан проинформировать руководство.

Лица, допустившие нарушение правил безопасности или производственных инструкций, подвергаются внеочередной проверке знаний.

10.17 Порядок ведения Книги отзывов и предложений

Книга отзывов и предложений (форма АДУ-20) (далее - Книга) должна быть прошнурована, пронумерована, заверена печатью предприятия и подписью руководителя организации, ответственной за оказание услуг, и состоять из 100 листов. На первой странице книги должны быть указаны наименование подразделения, год начала ведения книги, название вышестоящей организации, её адрес и телефон. Даты выдачи и сдачи с распиской должностного лица, ответственного за предоставление услуги, регистрируются в специальном журнале выдачи книг отзывов и предложений. Книга должна выдаваться пассажиру (посетителю) по первому требованию должностным лицом, ответственным за её предоставление. Запрещается требовать от лица, желающего записать предложение или жалобу, предъявления каких-либо документов или отказывать в выдаче книги отзывов и предложений.

Обращения пассажиров (посетителей) относительно качества оказания услуг работниками арендатора, аутсорсинговой компании, предприятий потребительского рынка, принятые в их Книгу, рассматриваются руководителем соответствующего предприятия (организации) с проведением разбора и предоставления полного ответа заявителю в установленные законодательством РФ сроки. Такие обращения должны быть перенаправлены начальником вокзала руководителю соответствующего предприятия для разбора обращений пассажиров (посетителей) и предоставления полного ответа заявителю в установленные законодательством РФ сроки. Копию ответа на обращение заявителя руководитель предприятия (организации) должен направить начальнику вокзала.

Работник вокзального комплекса, действия которого вызвали жалобу, должен немедленно сообщить об этом своему непосредственному начальнику и

представить письменное объяснение по содержанию сделанной записи. Начальник, в свою очередь, должен провести служебное расследование и разбор с составлением протокола.

В срок, установленный региональной дирекцией, начальник вокзала (ответственное лицо, назначенное начальником вокзала) должен рассмотреть внесённую в Книгу запись, внимательно разобраться в существе вопроса, принять необходимые меры к устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе или осуществлению приемлемых предложений. Для сведения лица, написавшего жалобу, и контролирующих органов начальник вокзала (ответственное лицо, назначенное начальником вокзала) должен сделать в Книге отметку по каждой записи отметку о принятых мерах и в срок, установленный законодательством РФ, направить письменный ответ заявителю, указавшему свой адрес. Копии ответов с соответствующими материалами должны храниться в течение трёх лет.

Начальник вокзала обязан информировать региональную дирекцию о количестве и характере сделанных в Книге записей и принятых мерах, а также проводимых мероприятиях, направленных на предотвращение причин, вызывающих жалобы. Периодичность устанавливается региональной дирекцией.

Обоснованные жалобы в Книге должны учитываться при общей оценке деятельности вокзального комплекса, организации и решении вопросов о материальном и нематериальном стимулировании работников. При обслуживании на вокзальном комплексе организованных групп пассажиров, должностным лицам, ответственным за предоставление Книги, рекомендуется просить руководителей групп оставить свой отзыв об обслуживании в данной Книге.

Полностью заполненная Книга списывается. Не полностью заполненная в течение года Книга продляется на следующий год, о чём делается соответствующая запись и заверяется печатью.

11. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ НА ТЕРРИТОРИИ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА

11.1. Общие положения

На вокзальном комплексе должны быть обеспечены следующие виды безопасности:

- транспортная;
- безопасность движения поездов;
- личная безопасность пассажиров, посетителей и сотрудников;
- пожарная;
- экономическая;
- информационная;
- экологическая.

На железнодорожном вокзальном комплексе осуществляется комплекс мероприятий по обеспечению транспортной безопасности в соответствии с требованиями Федерального закона от 09.02.2007 № 16-ФЗ «О транспортной безопасности» и нормативными и правовыми актами, принятыми в соответствии с данным законом. Транспортная безопасность на железнодорожном вокзальном комплексе осуществляется согласно Плану обеспечения транспортной безопасности железнодорожного вокзала, разработанному в соответствии с установленной категорией и на основании оценки его уязвимости от актов незаконного вмешательства и утвержденному компетентным органом в области обеспечения транспортной безопасности.

На территории вокзального комплекса должна быть технически и технологически обеспечена безопасность сотрудников и потребителей услуг вокзального комплекса.

12. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ДВИЖЕНИЯ ПОЕЗДОВ НА ВОКЗАЛЬНОМ КОМПЛЕКСЕ

11.2.1 Организация и проведение «Дня безопасности» на вокзальном комплексе

В соответствии с требованиями нормативных документов ОАО «РЖД» в области обеспечения безопасности движения поездов на сети железных дорог ОАО «РЖД» устанавливается единый «День безопасности» – среда, который проводится еженедельно по председательством начальника вокзала. «День безопасности» проводится в форме:

- совещания с руководителями вокзального комплекса (главный инженер, заместитель начальника вокзала) и оперативным персоналом связанным с обеспечением движения поездов;
- осмотра вокзального комплекса с проведением рабочего собрания;
- совещания трудового коллектива, планерного совещания.

В программе проведения «Дня безопасности» рассматривается следующий перечень вопросов:

- организация работы вокзальных комплексов в соответствии с технологическим процессом работы железнодорожного вокзального комплекса;
- организация и проведение технического обучения и инструктажей с работниками связанными с движением поездов;
- организация и проведение ежемесячных комиссионных осмотров;
- организация и устранение несоответствий технического состояния зданий и сооружений вокзальных комплексов;
- наличие и правильность ведения оперативно-технической документации (журналы и др.);

- выполнение личных нормативов по безопасности движения поездов (главного инженера и заместителя начальника вокзала);
- оценка уровня знаний по средствам проводимого собеседования (в том числе полученных на последних технических занятиях, профессиональных навыков работников связанных с движением поездов).

13. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ КОМИССИОННОГО МЕСЯЧНОГО И ЕЖЕСМЕННОГО ОСМОТРА ЗДАНИЙ И СООРУЖЕНИЙ ВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА

Осмотр состояния инфраструктуры вокзального комплекса должен проводиться комиссионно один раз в месяц в период с 1 по 15 число каждого месяца. Дата проведения осмотра доводится председателем комиссии до всех участников осмотра письменным извещением или телеграммой не позднее, чем за три дня до начала осмотра.

Основными задачами осмотра являются:

- определение текущего состояния инфраструктуры вокзального комплекса;
- выявление отклонений в содержании инфраструктуры вокзального комплекса;
- определение сроков устранения неисправностей;
- осуществление контроля за устранением выявленных неисправностей.

Для формирования акта комиссионного месячного осмотра вокзального комплекса члены комиссии представляют председателю, не позднее одного дня после окончания осмотра, рапорт с указанием выявленных недостатков и сроков их устранения. Замечания со сроками устранения заносятся в единую автоматизированную систему ведения комиссионных месячных осмотров (далее – АС КМО). На железнодорожных вокзальных комплексах, не подключенных к системе АС КМО, результаты осмотра не позднее двух дней после его окончания заносятся в журнал формы ДУ-46 и заверяются подписями председателя комиссии и всех членов комиссии.

При проведении комиссионного месячного осмотра рассматривается следующий перечень основных вопросов:

- работоспособность систем видеонаблюдения, пожарной сигнализации, автоматического пожаротушения, а также наличие ручных средств пожаротушения;
- пассажирское здание вокзального комплекса, привокзальная площадь, сооружения и устройства для обслуживания пассажиров и посетителей;
- состояние пассажирских платформ и тупиковых призм, в том числе оборудованных головками автосцепок и демпферными устройствами;
- соблюдение требований габарита приближения строений;
- в зимний период очистка пассажирских платформ от снега и льда.

Ежесменный осмотр - предназначен для контроля за состоянием зданий и сооружений вокзального комплекса, наличием малых архитектурных форм, своевременного обнаружения неисправностей конструкции зданий и сооружений, выявляемых визуально без применения измерительных приборов. Ежесменный визуальный осмотр пассажирского здания вокзального комплекса, привокзальной площади, пассажирских платформ, малых архитектурных форм, навесов на наличие неисправностей должен проводить работник вокзального комплекса, определяемый начальником вокзала.

14. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЛИЧНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ПАССАЖИРОВ, ПОСЕТИТЕЛЕЙ И РАБОТНИКОВ ВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА

Не реже 1 раза в 2 часа дежурный помощник начальника вокзала должен осуществлять осмотр территории и помещений вокзального комплекса совместно с работниками охранного предприятия и сотрудниками ЛОП МВД России на транспорте (по согласованию) с обязательным оформлением Журнала совместных обходов и оформлением «Акта комиссионных осмотров вокзальных помещений» при выявлении замечаний.

После получения информации о случившемся происшествии дежурный помощник начальника вокзала должен:

- прибыть на место происшествия;
- вызвать работника медпункта, сотрудника ЛОП МВД России на транспорте;
- незамедлительно сообщить о происшествии начальнику вокзала или лицу, его замещающему;
- осмотреть место происшествия комиссионно и составить Акт осмотра места происшествия;
- оформить фотоматериалы (по возможности);
- взять объяснения с работников вокзала, очевидцев происшествия;
- при необходимости сообщить родственникам пострадавшего;
- при наличии возможности взять с пострадавшего расписку, об отсутствии претензий к работникам вокзального комплекса;
- при необходимости совместно с администратором билетных касс принять меры по переоформлению или возврату проездного документа;
- при наличии у пострадавшего проездного документа (билета) комиссионно составить «Акт о несчастном случае с застрахованным пассажиром на железнодорожном транспорте»;

- при отсутствии у пострадавшего проездного документа (билета) комиссионно составить «Акт о несчастном случае на железнодорожном транспорте».

При обнаружении на территории вокзального комплекса беспризорных и безнадзорных несовершеннолетних детей дежурный помощник начальника вокзала должен –

- сообщить дежурному ЛОП МВД России на транспорте;
- до прибытия сотрудников ЛОП МВД России на транспорте, организовать размещение ребенка или группы детей в помещениях вокзального комплекса;
- предложить ребенку выпить воды или чаю;
- обеспечить регистрацию данных ребенка (группы детей) в «Журнале регистрации беспризорных, безнадзорных детей и посетителей вокзала с детьми, попавшими в трудную жизненную ситуацию»;
- по прибытию сотрудников ЛОП МВД России на транспорте, передать ребенка (группу детей) сотрудникам правоохранительных органов, для дальнейшего принятия мер, предусмотренных Федеральным законом и нормативными правовыми актами МВД России, регламентирующими работу с беспризорными и безнадзорными несовершеннолетними.

При обращении лиц с детьми, попавших в трудную жизненную ситуацию, дежурный помощник начальника вокзала должен:

- информировать начальника вокзала (заместителя начальника вокзала) или лицо его, замещающее, для принятия решения по факту обращения;
- по вопросам, не связанным с работой железнодорожного транспорта (пребывание в городе, поиск работы и т.д.), предоставить справочную информацию посетителю о ближайших учреждениях социальной помощи, муниципальных и общественных организациях, выдать визитную карточку, с указанием телефонов и адресов социальных служб;

- категориям вышеуказанных граждан, при необходимости, организовать посещение санитарных комнат вокзального комплекса, без взимания платы.

Происшествия не связанные с производством, произошедшие на территории вокзального комплекса с людьми, должны расследоваться согласно «Инструкции об организации расследования и учета несчастных случаев с людьми, не связанных с производством, происшедших в зоне движения поездов». К таким происшествиям относятся:

- наезд подвижного состава на человека;
- падение человека с подвижного состава во время его движения;
- зажатие человека автоматическими дверями при посадке/высадке пассажиров;
- зажатие человека между подвижным составом и искусственным сооружением;
- падение человека между пассажирской платформой и подвижным составом.

15. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ НА ТЕРРИТОРИИ ВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА

Целью обеспечения пожарной безопасности на вокзальном комплексе является предотвращение пожара, обеспечение безопасности людей и защита имущества при пожаре. Обеспечение пожарной безопасности вокзальных комплексов включает в себя инженерно-технические решения по системам противопожарной защиты, комплекс организационных и технических мероприятий по обеспечению пожарной безопасности.

С целью обеспечения пожарной безопасности на каждом вокзальном комплексе должны издаваться приказы:

- о назначении ответственных лиц за пожарную безопасность по отдельным помещениям вокзального комплекса;
- о назначении ответственных лиц за обеспечение пожарной безопасности вокзального комплекса;
- о назначении работника ответственного за проведение противопожарных инструктажей;
- о создании пожарно-технической комиссии вокзального комплекса;
- о назначении лица, ответственного за эксплуатацию, содержание и проведение технического обслуживания систем пожарной автоматики, противопожарного водоснабжения и первичных средств пожаротушения вокзального комплекса;
- об установлении противопожарного режима на вокзальном комплексе (места курения, проведение огневых работ, содержание территорий, водоисточников, подъездов к ним, обесточивание электрооборудования);
- о назначении ответственных лиц за проведение противопожарных тренировок по тушению условного пожара и эвакуации пассажиров, с привлечением работников сторонних организаций;

- об организации добровольной пожарной дружины.

С целью обеспечения пожарной безопасности на каждом вокзальном комплексе разрабатываются следующие документы:

- инструкция по обеспечению пожарной безопасности на территории вокзального комплекса;
- утвержденный конспект для проведения вводного и первичного противопожарного инструктажа;
- инструкции о мерах пожарной безопасности для пожароопасных помещений (багажное отделение, склады);
- планы проведения тренировок добровольных пожарных дружин;
- схема оповещения экстренных служб и причастных железнодорожных служб о чрезвычайных и аварийных ситуациях;
- план мероприятий, направленных на повышение уровня пожарной безопасности конкретного вокзального комплекса на текущий год.

В инструкции по обеспечению пожарной безопасности на территории вокзального комплекса отражаются следующие вопросы:

- порядок содержания территории, зданий, сооружений и помещений, в том числе эвакуационных путей;
- мероприятия по обеспечению пожарной безопасности технологических процессов при эксплуатации оборудования и производстве пожароопасных работ;
- порядок и нормы хранения пожаровзрывоопасных веществ и пожароопасных веществ и материалов;
- порядок осмотра и закрытия помещений по окончании работы;
- расположение мест для курения, применения открытого огня и проведения огневых или иных пожароопасных работ;
- порядок сбора, хранения и удаления горючих веществ и материалов, содержания и хранения спецодежды;

- порядок и периодичность уборки горючих отходов и пыли, хранения промасленной спецодежды;
- обязанности и действия работников при пожаре, в том числе при вызове пожарной охраны, аварийной остановке технологического оборудования, отключении вентиляции и электрооборудования (в том числе в случае пожара и по окончании рабочего дня), пользовании средствами пожаротушения и пожарной автоматики, эвакуации горючих веществ и материальных ценностей, осмотре и приведении в пожаровзрывобезопасное состояние всех помещений здания вокзального комплекса;
- допустимое (предельное) количество людей, которые могут одновременно находиться на объекте.

В инструкции по обеспечению пожарной безопасности на территории вокзального комплекса указываются лица, ответственные за обеспечение пожарной безопасности, в том числе за:

- сообщение о возникновении пожара в пожарную охрану и оповещение (информирование) руководства и дежурных служб объекта;
- организацию эвакуации людей с использованием для этого имеющихся сил и средств, в том числе за оказание первой помощи пострадавшим;
- проверку включения автоматических систем противопожарной защиты (систем оповещения людей о пожаре, пожаротушения, противодымной защиты);
- отключение при необходимости электроэнергии (за исключением систем противопожарной защиты), остановку работы агрегатов, аппаратов, перекрывание газовых, паровых и водных коммуникаций, остановку работы систем вентиляции в аварийном и смежных с ним помещениях, выполнение других мероприятий, способствующих предотвращению

- развития пожара и задымления помещений здания вокзального комплекса;
- прекращение всех работ в пассажирском здании вокзального комплекса (если это допустимо по технологическому процессу производства), кроме работ, связанных с мероприятиями по ликвидации пожара;
 - удаление за пределы опасной зоны всех работников, не участвующих в тушении пожара;
 - осуществление общего руководства по тушению пожара (с учетом специфических особенностей объекта) до прибытия подразделения пожарной охраны;
 - обеспечение соблюдения требований безопасности работниками, принимающими участие в тушении пожара;
 - организацию одновременно с тушением пожара эвакуации и защиты материальных ценностей;
 - встречу подразделений пожарной охраны и оказание помощи в выборе кратчайшего пути для подъезда к очагу пожара;
 - сообщение подразделениям пожарной охраны, привлекаемым для тушения пожаров и проведения связанных с ними первоочередных аварийно-спасательных работ, сведений, необходимых для обеспечения безопасности личного состава пожарной охраны, о хранящихся на объекте опасных (взрывоопасных), взрывчатых, сильнодействующих ядовитых веществах;
 - информирование руководителя тушения пожара (по прибытии пожарного подразделения) о конструктивных и технологических особенностях объекта, прилегающих строений и сооружений, о количестве и пожароопасных свойствах хранимых и применяемых на объекте веществ, материалов, изделий и сообщение других сведений, необходимых для успешной ликвидации пожара.

По каждому вокзальному комплексу должен проводиться расчет пожарных рисков в соответствии с «Методикой расчета пожарного риска для железнодорожных вокзалов».

При расположении в помещениях вокзального комплекса постов ЭЦ, ДЦ или релейных, порядок взаимодействия и распределение ответственности по обеспечению пожарной безопасности в указанных помещениях осуществляется в соответствии с «Положением об обеспечении пожарной безопасности на постах ЭЦ, ДЦ, ГАЦ и в домах связи» (Распоряжение ОАО «РЖД» от 05.08.2013 №1687р).

Ответственность сторонних организаций, осуществляющих деятельность на территории вокзального комплекса, за пожарную безопасность и обеспечение пожарной безопасности в помещениях и на территориях вокзального комплекса отражается в договорах аренды. Сведения об ответственных лицах за пожарную безопасность в помещениях вокзального комплекса, переданных в использование сторонним организациям по договорам аренды, вносятся в обязательное Приложение к технологическому процессу работы вокзального комплекса, которое пересматривается с периодичностью не реже 1 раза в год.

16. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ НА ВОКЗАЛЬНОМ КОМПЛЕКСЕ

Целью обеспечения экономической безопасности на вокзальном комплексе является предотвращение:

- внутренних угроз финансово-экономическому положению (действия/бездействие сотрудников);
- внешних угроз (криминальная деятельность конкурентов и частных лиц, недобросовестные партнеры).

Максимально точное прогнозирование экономических угроз и определение мер по их локализации должно осуществляться в соответствии с СТО РЖД 10.001-2011 «Система управления экономической безопасностью. Общие положения».

Для обеспечения сохранности денежной выручки сотрудники, допущенные к операциям с наличными денежными средствами, должны соблюдать правила их хранения. Во избежание противоправных криминальных действий инкассация наличных денежных средств, полученных в результате оказания услуг пассажирам и посетителям вокзального комплекса, должна производиться в специализированных для этих целей помещениях. Загрузка и выемка денежных средств в БПА, ТТС и другие автоматизированные терминалы должна производиться в часы наименьшего пассажиропотока по технологии, утвержденной балансодержателем или арендатором терминала и согласованной с руководством вокзального комплекса.

17. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Целью обеспечения информационной безопасности вокзального комплекса является защита от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также иных неправомерных действий в отношении

информации, используемой на вокзальном комплексе, в том числе от деструктивных информационных воздействий (компьютерных атак), следствием которых может стать нарушение функционирования автоматизированных систем, применяемых на вокзальном комплексе.

Информационная безопасность на вокзальном комплексе обеспечивается на основании следующих нормативных документов:

- СТО РЖД 1.18.002-2009 «Управление информационной безопасностью. Общие положения»;
- Федеральный закон от 29 июля 2004 г. № 98-ФЗ «О коммерческой тайне»;
- Политика информационной безопасности инфраструктуры ОАО «РЖД»;
- Общие требования безопасности, предъявляемые к подключаемым информационным системам, являющимся потребителями персональных данных, обрабатываемых в системах ОАО «РЖД»;
- Общие технические требования к разработке систем защиты информации автоматизированных информационно-телекоммуникационных систем;
- Руководящий документ по обеспечению информационной безопасности беспроводного радиодоступа (стандарты IEEE 802.11, IEEE 802.16);
- Инструкция о порядке обращения с информацией, составляющей коммерческую тайну в ОАО «РЖД» (Приказ ОАО «РЖД» от 27.12.2004 № 240);
- Перечень информации, составляющей коммерческую тайну ОАО «РЖД» (Приказ ОАО «РЖД» от 27.12.2004 № 240);
- Инструкция по проверке соблюдения режима коммерческой тайны в ОАО «РЖД»;
- Распоряжения ОАО «РЖД» от 02.08.2004 № 3034р «Об организации работы по предотвращению записи, хранения, распространения информации и программных продуктов непромышленного характера»;

- Примерный перечень категорий информации и программных продуктов непроизводственного характера;
- и др.

Установленным в ОАО «РЖД» порядком разрабатывается и утверждается Регламенты взаимодействия вокзального комплекса с ИВЦ и РЦБ по обеспечению информационной безопасности по следующим направлениям:

- работа с информацией, составляющей коммерческую тайну;
- обеспечение и контроль доступа к информационным ресурсам ОАО «РЖД» на вокзальном комплексе путем оформления и согласования установленным порядком заявок на подключение и контроль использования работниками информационных ресурсов;
- работа по защите информации при возникновении нештатных ситуаций, связанных с нарушениями информационной безопасности систем информационного обеспечения, используемых на вокзальном комплексе;
- контроль использования программных продуктов на рабочих местах работников вокзального комплекса средствами ИВЦ.

18. ОПЕРАТИВНОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СМЕНЫ НА ВОКЗАЛЬНОМ КОМПЛЕКСЕ

18.1 Оперативное планирование работы и суточный план-график работы вокзального комплекса

С целью обеспечения четкого выполнения технологического процесса, работа вокзального комплекса должна планироваться на предстоящие сутки (смену). Планирование работы вокзального комплекса должно осуществляться на основе нормативного суточного (сменного) плана-графика работы, утвержденного начальником вокзала (Рисунок 18.1).

Нормативный суточный (сменный) план-график работы вокзального комплекса должен составляться на день максимальной работы в штатном режиме на основе данных о расписании прибытия и отправления пассажирских поездов всех категорий, размеров обслуживаемых потоков посетителей и пассажиров всех категорий согласно технологическим линиям, статистических данных о необходимых объемах услугах и периодах их предоставления, о необходимых технологических перерывах и т.д.

Целью составления суточного (сменного) плана-графика работы вокзального комплекса является:

- отображение загрузки каждой функциональной зоны вокзального комплекса в различное время суток;
- выявление «узких» мест в работе вокзального комплекса с точки зрения предоставления услуг и организации пешеходных и транспортных потоков для своевременного принятия мер по рационализации;
- выявление резервов вокзального комплекса с целью рационализации технологических линий обслуживания пассажиров и посетителей и использования различных функциональных зон.

В суточном (сменном) плане-графике работы вокзального комплекса следует выделять следующие операции:

- непосредственно связанные со временем прибытием/отправлением поездов, т.е. выполняемые в строго определенное время (например, продолжительность занятия платформ);
- частично связанные со временем прибытия/отправления поездов (например, работа камер хранения);
- не связанные со временем прибытия/отправления поездов (например, услуги предприятий потребительского рынка).

Время занятия отдельных элементов вокзального комплекса и время выполнения отдельных технологических операций и операций по

обслуживанию потребителей устанавливается расчетным или хронометражным путем с учетом особенностей каждого вокзального комплекса.

Информация о фактически ожидаемых в планируемые сутки размерах движения пассажирских поездов, прогнозируемых объемах обслуживаемых посетителей и пассажиров с разбивкой по часам, а также информация о планируемых ремонтных и других регламентных работах должна быть предоставлена начальнику вокзала через дежурного помощника начальника вокзала заблаговременно перевозчиками, сопричастными структурными подразделениями ОАО «РЖД», агентами, арендаторами, аутсорсинговыми компаниями и другими ответственными держателями бизнес-процессов. В Технологическом процессе работы конкретного вокзального комплекса указываются ответственные лица (физические или юридические) за предоставление информации, необходимой для планирования работы вокзального комплекса на предстоящие сутки, а также указаны точные сроки ее предоставления. При соответствии предоставляемой информации среднестатистической для данного периода, работа вокзального комплекса в предстоящие сутки организуется в штатном режиме согласно нормативному суточному (сменному) плану-графику.

Корректировка суточного (сменного) плана графика и детальное планирование работы вокзального комплекса на предстоящий период необходима в случае:

- проведения на территории вокзального комплекса массовых мероприятий (промо-акций, конференций, выставок, концертов и т.д.);
- организации массовых перевозок пассажиров (например, на спортивные мероприятия);
- необходимости принятия повышенных мер безопасности (например, террористическая угроза, природная стихия и т.д.).

В указанных случаях начальник вокзала через дежурного помощника должен проинформировать все причастные структуры (включая перевозчиков, арендаторов, аутсорсеров и т.д.) об изменениях в технологии работы вокзального комплекса и сроках действия этих изменений порядком, установленным соответствующими договорами.

Информация об объемах и качестве выполненных работ предоставляется начальнику вокзала держателями бизнес-процессов в сроки, указанные в соответствующих договорах. Дежурный помощник начальника вокзала осуществляет оперативное руководство работой вокзального комплекса и отвечает за выполнение технологического процесса круглосуточно (при отсутствии руководящего состава).

18.2 Организация работы дежурного помощника начальника вокзала

Ответственным за организацию работы смены на вокзальном комплексе является дежурный помощник начальника вокзала, основными задачами которого являются:

- обеспечение высококачественного обслуживания пассажиров и посетителей на территории вокзального комплекса;
- обеспечение бесперебойной, качественной работы и контроля за работой держателей всех бизнес-процессов на вокзальном комплексе;
- обеспечение безопасного пребывания пассажиров, посетителей и персонала на территории вокзального комплекса.

Заступив на смену, дежурный помощник начальника вокзала должен:

- получить оперативную информацию у сдающего смену дежурного помощника о поступивших распоряжениях по работе;
- ознакомиться с вновь поступившими телеграммами, указаниями, распоряжениями;

- ознакомиться с изменениями в расписании движения поездов, планом перевозки организованных групп детей на смену;
- проверить наличие и исправность оборудования, находящегося в помещении дежурного помощника начальника вокзала;
- в Книге приема и сдачи дежурств сделать запись о вступлении на дежурство;
- проверить наличие обращений пассажиров в Книге отзывов и предложений, поступивших за предыдущую смену. Если таковые имеются, информировать начальника вокзала.

При организации работы вокзального комплекса дежурный помощник начальника вокзала должен:

- в течение всей смены контролировать выполнение Технологического процесса работы вокзального комплекса всеми причастными;
- осуществлять оперативное взаимодействие с перевозчиками, сопричастными структурными подразделениями ОАО «РЖД», агентами, арендаторами, аутсорсинговыми компаниями, органами внутренних дел и другими ответственными держателями бизнес-процессов;
- осуществлять контроль наличия и исправности работы инженерного и технологического оборудования на вокзальном комплексе;
- контролировать санитарно-культурное состояние вокзального комплекса;
- информировать причастных работников о выявленных несоответствиях, неисправностях/поломках, с целью их устранения;
- осуществлять контроль соблюдения работниками производственной и трудовой дисциплины, выполнения ими должностных обязанностей, правил техники безопасности и охраны труда, производственной санитарии, пожарной и электробезопасности;
- оперативно разрешать конфликтные ситуации, связанные с обслуживанием пассажиров и посетителей на вокзальном комплексе;

- вести прием пассажиров и посетителей по всем вопросам, касающимся предоставления услуг на вокзальном комплексе и условий проезда;
- по первому требованию пассажира или посетителя выдавать Книгу отзывов и предложений;
- знакомиться с вновь полученными приказами, распоряжениями, указаниями и телеграммами и при необходимости доводить полученную оперативную информацию до сведения причастных работников;
- выполнять другие обязанности, устанавливаемые технологическим процессом работы железнодорожного вокзального комплекса и должностной инструкцией.

В конце смены дежурный помощник начальника вокзала должен:

- сформировать все необходимые формы отчетности и при необходимости направить отчеты в соответствующие структурные подразделения и организации;
- передать сменному дежурному помощнику оперативную информацию о поступивших распоряжениях по работе, вновь поступивших телеграммах, указаниях, распоряжениях;
- в Книге приема и сдачи дежурств проверить наличие полной информации, необходимой для передачи сменному дежурному помощнику, оформить передачу смены в журнале.

В зависимости от штатного расписания и объемов работы вокзального комплекса часть обязанностей дежурного помощника начальника вокзала может быть перераспределена между другими работниками вокзального комплекса по решению региональной дирекции.

19. ЭКСПЛУАТАЦИЯ ЗДАНИЙ И СООРУЖЕНИЙ ВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА

Контроль за техническим состоянием зданий и сооружений является составной частью системы их эксплуатации и включает в себя осуществление осмотров и наблюдений за техническим состоянием зданий и сооружений, их конструктивными элементами. Все здания и сооружения приказом по региональной дирекции закрепляются за ответственными лицами, на которых возлагается контроль за соблюдением правил эксплуатации и технического содержания зданий и сооружений.

Контроль за техническим состоянием зданий и сооружений включает в себя проведение плановых, внеплановых и частичных осмотров зданий и сооружений или их отдельных конструктивных элементов. Целью осмотров является получение информации о фактическом техническом состоянии зданий и сооружений, а также контроль за соблюдением правил их содержания и использования.

Плановые осмотры зданий и сооружений организуются:

- два раза в год - весенние и осенние осмотры;
- ежемесячно для пассажирских платформ;
- ежеквартально для зданий и сооружений.

Весенние осмотры проводятся для проверки технического состояния зданий и сооружений, инженерного и технологического оборудования, прилегающей территории после окончания эксплуатации в зимних условиях. В ходе осенних осмотров проводится проверка готовности зданий и сооружений вокзального комплекса к эксплуатации в зимних условиях. В ходе ежемесячных осмотров пассажирских платформ проверяется их техническое состояние, промер габаритов приближения строений. Ежеквартальный осмотр зданий и сооружений вокзального комплекса осуществляются с целью обеспечения постоянного наблюдения за правильной эксплуатацией объектов.

Внеплановые осмотры зданий и сооружений вокзального комплекса проводятся после аварий техногенного характера и стихийных бедствий (ураганных ветров, ливней, снегопадов, наводнений - далее неблагоприятные факторы).

Внеплановые осмотры зданий и сооружений проводятся комиссиями, состав которых определяется в зависимости от последствий неблагоприятных факторов. При внеплановых осмотрах определяется техническое состояние зданий и сооружений или их отдельных конструктивных элементов после воздействия неблагоприятных факторов, степень опасности выявленных повреждений, угрожающих жизни людей и сохранности зданий и сооружений.

Частичные осмотры зданий и сооружений вокзального комплекса осуществляются административно-хозяйственным и техническим персоналом с целью обеспечения постоянного наблюдения за правильной эксплуатацией объектов. Результаты частичных осмотров и контроля за техническим состоянием зданий, сооружений, отдельных конструктивных элементов и инженерного оборудования вокзального комплекса фиксируются в журнале учета (паспорте) технического состояния здания (сооружения).

Контроль за техническим состоянием зданий и сооружений вокзального комплекса осуществляется в следующем порядке:

1) плановые осмотры, в ходе которых проверяется техническое состояние зданий и сооружений вокзального комплекса в целом, включая конструкции, эстетическое состояние и внешнее благоустройство;

2) внеплановые осмотры, в ходе которых проверяются здания и сооружения вокзального комплекса в целом или их отдельные конструктивные элементы, подвергшиеся воздействию неблагоприятных факторов;

3) частичные осмотры, в ходе которых проверяется техническое состояние отдельных конструктивных элементов зданий и сооружений, отдельных помещений, инженерных систем в целом или по отдельным их

видам, элементов эстетическое состояние и внешнее благоустройство.

При выявлении нарушений влияющих на безопасную эксплуатацию и техническое состояние зданий и сооружений вокзального комплекса ответственный работник должен сообщить непосредственному руководителю.

20. ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ИНЖЕНЕРНЫХ СЕТЕЙ И ОБОРУДОВАНИЯ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА

Режимы работы инженерного оборудования вокзального комплекса должны обеспечивать соблюдение санитарно-гигиенических требований СП 2.5.1198-03 и оптимальные условия среды пребывания. Эксплуатацию и обслуживание технологического и инженерного оборудования на вокзальном комплексе в соответствии с требованиями технической документации и инструкций по эксплуатации должны осуществлять балансодержатели этого оборудования или по договору с ними сторонние организации, имеющие соответствующий профиль деятельности.

Все работы по осмотру, техническому обслуживанию и ремонту оборудования вокзального комплекса должны вестись в часы наименьшей его загрузки. Производство ремонтных работ в другое время допускается только при необходимости выполнения непредвиденного ремонта. Дни и периоды проведения ремонтных работ оборудования вокзального комплекса должны быть согласованы с начальником вокзала.

21. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ

Организация материально-технического снабжения вокзального комплекса, планирование и финансирование затрат на эти цели, формирование заявок на поставку материально-технических ресурсов для нужд вокзального комплекса, производится в соответствии с лимитами и в сроки, установленные на региональном уровне управления вокзальным комплексом. Работник, ответственный за снабжение вокзального комплекса, должен формировать заявки на поставку материально-технических ресурсов на следующий год в письменном виде, а при наличии соответствующей автоматизированной системы – и в электронном виде.

Кладовщик и работник, ответственный за снабжение вокзального комплекса, должны осуществлять контроль за поставкой материально-технических ресурсов в установленные сроки. При этом кладовщик должен:

- осуществлять приём на хранение на склад вокзального комплекса материалов, оборудования, инвентаря, спецодежды и обуви;
- представлять в бухгалтерию документы для оприходования товарно-материальных ценностей;
- вести учет наличия на складе хранящихся ценностей и личных карточек учета выдачи материально-технических ресурсов;
- производить выдачу материально-технических ресурсов работникам вокзального комплекса, согласно утверждённого перечня норм выдачи;
- осуществлять приём и отпуск материально-технических ресурсов строго по правильно оформленным документам;
- с целью предотвращения порчи и потерь организовать хранение материалов в соответствии с рекомендациями изготовителя.

22. ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ВОКЗАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА С ПРЕДПРИЯТИЯМИ ИНФРАСТРУКТУРЫ, ПЕРЕВОЗЧИКАМИ, АРЕНДАТОРАМИ И АУТСОРСИНГОВЫМИ КОМПАНИЯМИ

Взаимодействие владельца инфраструктуры железнодорожного вокзального комплекса с участниками перевозочного процесса, в том числе независимыми транспортными организациями, осуществляющими предпринимательскую деятельность в сфере пассажирских железнодорожных перевозок, требуется осуществлять на договорной основе.

При выполнении процессов, выходящих за границы организационной структуры Дирекции железнодорожных вокзалов - филиала ОАО «РЖД», необходима разработка регламентов взаимодействия.

Порядок взаимодействия железнодорожного вокзального комплекса с участниками перевозочного процесса и другими пользователями услуг должен быть регламентирован на центральном, региональном и линейном уровнях управления.

Регламент взаимодействия на каждом уровне управления должен определять:

- порядок предоставления информации об услугах, оказываемых на железнодорожном вокзальном комплексе;
- организацию обслуживания пассажиров и других пользователей услуг железнодорожного вокзального комплекса;
- порядок предоставления помещений и площадей железнодорожного вокзального комплекса;
- организацию обслуживания и ремонта арендованных помещений и площадей железнодорожного вокзального комплекса;
- обеспечение железнодорожного вокзального комплекса электро-, тепло-, водоснабжением и другими инженерными сетями;

- организацию бухгалтерского учета и налогообложения;
- порядок установки и обслуживания охранных и противопожарных систем;
- порядок установки технологического оборудования перевозчика;
- иные вопросы соответствующего уровня управления.

В случае создания на базе имущества железнодорожного вокзального комплекса акционерного общества взаимодействие с перевозчиками по использованию инфраструктуры вокзального комплекса требуется осуществлять на недискриминационной основе в соответствии с договорами, заключаемыми с таким акционерным обществом.

Четкое взаимодействие всех держателей бизнес-процессов, связанных с поддержанием работоспособности инженерного и технологического оборудования и предоставлением услуг пассажирам и посетителям на территории вокзального комплекса обеспечивает выполнение Технологического процесса конкретного вокзального комплекса.

Выполнение Технологического процесса конкретного вокзального комплекса обеспечивает четкое взаимодействие всех держателей бизнес-процессов, связанных с поддержанием работоспособности инженерного и технологического оборудования и предоставлением услуг пассажирам и посетителям на территории вокзального комплекса.

Взаимодействие вокзального комплекса с перевозчиками, аутсорсерами, арендаторами, сопричастными структурными подразделениями ОАО «РЖД» (ЦД, ЦДИ, ЦСС, ГВЦ, ДКРС, ЦУКС) и государственными органами, обеспечивающими безопасность и осуществляющими пограничный, санитарно-карантинный, ветеринарный, фитосанитарный, иммиграционный контроль и таможенный досмотр пассажиров должно осуществляться на основе договоров и регламентов взаимодействия.

Договора и регламенты взаимодействия в обязательном порядке должны предусматривать:

- взаимные обязательства и ответственность сторон;
- очередность действий и обмена информацией в штатных ситуациях;
- очередность действий и обмена информацией в случаях возникновения нештатных или чрезвычайных ситуаций и т.д.

– 23. ПРИНЯТЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

№	Сокращение	Определение
1	АКХ	Автоматизированные камеры хранения
2	АРМ	Автоматизированное рабочее место
3	АС КМО	Автоматизированная система комиссионного месячного осмотра
4	АСУ	Автоматизированная система управления
5	БПА	Билетопечатающий автомат
6	БСК	Бесконтактная смарт-карта
7	ГВЦ	Главный вычислительный центр – филиал ОАО «РЖД»
8	ГИБДД	Государственная инспекция безопасности дорожного движения
9	ГОСТ	Государственный стандарт
10	ДЗ	Дефекты зрения
11	ДКРС	Дирекция по комплексной реконструкции железных дорог и строительству объектов железнодорожного транспорта
12	ЕДЦУ	Единый дорожный центр управления
13	ЕНС	Единая навигационная системы
14	ИВЦ	Информационно-вычислительный центр
15	ИССПС	Информационная справочная система пригородного сообщения
16	КДО	Комната длительного отдыха
17	ККМ	Контрольно-кассовая машина
18	КМиР	Комната матери и ребёнка
19	ЛВОК	Начальник вокзала
20	ЛВОКЗ	Заместитель начальника вокзала
21	ЛВОКГ	Главный инженер вокзала
22	ЛВОКП	Дежурный помощник начальника вокзала
23	ЛОВДТ	Линейный отдел внутренних дел на транспорте
24	МВД	Министерство внутренних дел РФ
25	МГН	Маломобильные группы населения
26	МЧС	Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий
27	ОАО «РЖД»	Открытое акционерное общество "Российские железные дороги"
28	ОГД	Организованные группы детей
29	ОНТП	Отраслевые нормы проектирования
30	ОП	Опорный пункт
31	ОРП РДЖВ	Оперативно-распорядительное подразделение РДЖВ (диспетчер РДЖВ)
32	ОСТ	Отраслевой стандарт

№	Сокращение	Определение
33	ОЦОР	Региональный общий центр обслуживания – структурное подразделение Центра корпоративного учета и отчетности «Желдоручёт» - филиал ОАО «РЖД»
34	ПОДА	Проблемы опорно-двигательного аппарата
35	ПТЭ	Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации
36	РДЖВ	Региональная Дирекция железнодорожных вокзалов
37	РФ	Российская Федерация
38	СИП	Система информирования пассажира
39	СКХ	Стационарная камера хранения
40	СМИ	Средства массовой информации
41	СНиП	Строительные нормы и правила
42	СРВ	Система рекламных возможностей
43	СЧС	Система оповещения в чрезвычайных ситуациях
44	ТТС	Транзакционный терминал самообслуживания
45	ТЦУППК	Технологический центр управления пригородным пассажирским комплексом ОАО «РЖД»
46	ФС	Фирменный стиль
47	ЦБЗ	Департамент безопасности ОАО «РЖД»
48	ЦД	Центральная дирекция управления движением – филиал ОАО «РЖД»
49	ЦДИ	Центральная дирекция инфраструктуры – филиал ОАО «РЖД»
50	ЦСМ	Центр содействия мобильности
51	ЦСС	Центральная станция связи ОАО «РЖД»
52	ЦУКС	Департамент капитального строительства ОАО РЖД»
53	ЧС	Чрезвычайная ситуация

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Типовой технологический процесс работы железнодорожного вокзального комплекса, утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 25.12.2014 №3134р.
2. Отраслевые нормы технологического проектирования железнодорожных вокзалов для пассажиров дальнего следования, утв. указанием МПС РФ от 31.12.1997 № О-1у.
3. СТО РЖД 08.018-2013 «Управление железнодорожными вокзальными комплексами. Основные положения», утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 05.08.2013 №1694р.

Вакуленко Сергей Петрович
Копылова Екатерина Витальевна
Куликова Екатерина Борисовна

Технология работы и
эксплуатация железнодорожных вокзальных комплексов

Учебное пособие

Подписано в печать		Заказ №
Усл. печ. л.	Формат	Тираж 100 экз.

150048, г. Ярославль, Московский пр-т, д.151.

Типография Ярославского филиала МИИТ.