В КАТАЛОГ
Пассажирские перевозки (железнодорожный транспорт)
2019, Ай Пи Эр Медиа

Н. А. Бочкарева

ПАССАЖИРСКИЕ ПЕРЕВОЗКИ
(ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЙ ТРАНСПОРТ)

Учебник

Ай Пи Эр Медиа
Саратов • 2019

УДК 656
ББК 39.2
Б86

Бочкарева, Н. А.

Б86 Пассажирские перевозки (железнодорожный транспорт) [Электронный ресурс] : учебник / Н. А. Бочкарева. — Электрон. дан. и прогр. (9 Мб). — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 530 с.

ISBN 978-5-4486-0611-3

Материал, изложенный в настоящем учебнике, позволит сформировать у студентов, получающих высшее образование, целостное представление об основах организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте, которые традиционно рассматриваются в рамках изучения дисциплины «Пассажирские перевозки (по видам транспорта)».

Учебник подготовлен с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 23.03.01 «Технология транспортных процессов (бакалавриат)».

Настоящее издание также может быть рекомендовано лицам, получающим высшее образование по иным направлениям бакалавриата, образовательными программами и учебными планами которых предусмотрено изучение вопросов, связанных с эксплуатацией железнодорожного транспорта общего пользования, функционированием его пассажирской инфраструктуры, организацией и обслуживанием железнодорожных перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа.

Издание будет полезно сотрудникам организаций и предприятий железнодорожного транспорта общего пользования, специализирующихся на перевозке пассажиров, багажа и грузобагажа; работникам по организации и оформлению проездных и перевозочных документов при пассажирских перевозках на железнодорожном транспорте; специалистам государственной транспортной инспекции, маркетинговых служб и подразделений по изучению и обслуживанию рынка транспортных услуг; работникам железнодорожного вокзального комплекса, а также иным специалистам железнодорожной транспортной отрасли и другим лицам, интересующимся вопросами регулирования пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте.

Учебное электронное издание

© Бочкарева Н. А., 2019
© ООО «Ай Пи Эр Медиа», 2019

Технический редактор, компьютерная верстка *А.А. Агешкин*
Обложка *С.С. Сизиумовой*

Для создания электронного издания использовано:
Приложение pdf2swf из ПО Swftools, ПО IPRbooks Reader,
разработанное на основе Adobe Air

Подписано к использованию 03.12.2018. Объем данных 9 Мб.

Издание представлено в электронно-библиотечных системах
IPRbooks (www.iprbookshop.ru),
Библиокомплектатор (www.bibliocomplectator.ru)

Бесплатный звонок по России: **8-800-555-22-35**
Тел.: 8 (8452) 24-77-97, 8 (8452) 24-77-96

Отдел продаж и внедрения ЭБС:
доб. 206, 213, 144, 145
E-mail: sale@iprmedia.ru

Отдел комплектования ЭБС:
доб. 224, 227, 208
E-mail: mail@iprbookshop.ru

По вопросам приобретения издания обращаться:
доб. 208, 201, 222, 224
E-mail: izdat@iprmedia.ru, author@iprmedia.ru

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ **10**
ГЛАВА 1. ОСНОВНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ **13**
1.1. Пассажирские перевозки: понятие, участники, виды, стратегия качества 13
1.1.1. Понятие пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте *16*
1.1.2. Субъекты, участвующие в процессе оказания пассажирам услуг на железнодорожном транспорте *17*
1.1.3. Субъекты, обеспечивающие организацию и управление пассажирскими перевозками на железнодорожном транспорте *18*
1.1.4. Субъекты, обеспечивающие государственное регулирование в области железнодорожного транспорта *21*
1.1.5. Классификация пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте *25*
1.1.6. Качество пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте *27*
1.2. Правовое регулирование пассажирских перевозок в общей структуре регулирования деятельности железнодорожного транспорта 36
1.3. Основные требования к перевозчику, страхование его ответственности 39
1.3.1. Лицензирование деятельности по перевозкам пассажиров железнодорожным транспортом *43*
1.3.2. Обязательное страхование гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров *47*
1.4. Основы осуществления перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа 51
1.5. Основы тарифной политики на железнодорожном транспорте 60
1.6. Автоматизированная система управления пассажирскими перевозками на железнодорожном транспорте 73
Контрольные вопросы *75*
ГЛАВА 2. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМУ ПОДВИЖНОМУ СОСТАВУ ДЛЯ ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК **77**
2.1. Железнодорожный подвижной состав: понятие, назначение, классификация пассажирских поездов и вагонов, нумерация поездов и вагонов 77
2.2. Основные технико-эксплуатационные требования к железнодорожному подвижному составу 86

2.3. Санитарно-гигиенические требования к устройству, оборудованию и эксплуатации пассажирских вагонов локомотивной тяги ... 97
2.3.1. Требования к конструкции, планировке и оборудованию пассажирских вагонов ... 97
2.3.2. Водоснабжение вагонов ... 103
2.3.3. Отопление вагонов ... 104

2.3.4. Вентиляция и кондиционирование воздуха в вагонах ... 104
2.3.5. Требования к освещению вагонов ... 105
2.3.6. Цветовое оформление интерьера вагона ... 106
2.3.7. Нормативы шума и вибрации в помещениях вагонов ... 106
Контрольные вопросы ... 106
ГЛАВА 3. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРОВ В ПОЕЗДАХ ДАЛЬНЕГО СЛЕДОВАНИЯ И ПРИГОРОДНОГО СООБЩЕНИЯ ... 108
3.1. Основные требования к услугам по перевозке пассажиров ... 108
3.2. Посадка пассажиров в поезда дальнего следования и пригородного сообщения и условия проезда ... 110
3.3. Изменение условий проезда ... 114
3.4. Остановка пассажира в пути следования при проезде в поезде дальнего следования ... 114
3.5. Прекращение поездки, перевозки ... 115
3.6. Перевозка пассажиров с использованием электронного проездного документа (билета) ... 116
Контрольные вопросы ... 118
ГЛАВА 4. ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ПАССАЖИРОВ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ ... 119
4.1. Общие условия обеспечения доступности маломобильных пассажиров к объектам железнодорожной инфраструктуры и пользованию железнодорожным транспортом ... 119
4.2. Обеспечение основных условий доступности пассажирской железнодорожной инфраструктуры и подвижного состава для маломобильных групп населения ... 129
4.3. Обеспечение основных условий доступности для маломобильных пассажиров услуг в пассажирских поездах ... 131
4.4. Общие правила этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте ... 133
4.5. Отдельные особенности обслуживания различных категорий маломобильных пассажиров в пути следования ... 138
4.6. Организация обслуживания маломобильных групп населения на вокзальных комплексах ... 141
Контрольные вопросы ... 143
ГЛАВА 5. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПЕРЕВОЗКИ РУЧНОЙ КЛАДИ, БАГАЖА И ГРУЗОБАГАЖА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫМ ТРАНСПОРТОМ ... 144
5.1. Перевозка ручной клади ... 144
5.2. Перевозка мелких домашних (комнатных) животных, собак и птиц в качестве ручной клади ... 146

5.3. Условия приема, оформления и оплаты перевозки багажа ... 147

5.4. Перевозка домашних животных, собак, птиц и пчел в качестве багажа 150
5.5. Выдача багажа 153
5.6. Условия приема, оформления и оплаты перевозки грузобагажа 154
5.7. Выдача грузобагажа 157
5.8. Утрата, недостача и повреждение багажа и грузобагажа 159
5.9. Порядок размещения и крепления багажа и грузобагажа в багажных вагонах 160
5.10. Перевозка багажа и грузобагажа на особых условиях 161
5.11. Особенности перевозки грузобагажа повагонными отправками 162
Контрольные вопросы *163*
ГЛАВА 6. ПАССАЖИРСКАЯ ИНФРАСТРУКТУРА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА 165
6.1. Железнодорожные вокзальные комплексы 165
6.1.1. Понятие, назначение, классификация, производственно-техническая характеристика железнодорожных вокзальных комплексов и технологические линии обслуживания пассажиров, посетителей 167
6.1.2. Функциональное зонирование площадей железнодорожного вокзального комплекса 176
6.1.3. Обеспечение безопасности на территории железнодорожного вокзального комплекса 181
6.1.4. Оперативное планирование и организация работы смены на вокзальном комплексе 191
6.1.5. Эксплуатация зданий и сооружений вокзального комплекса 194
6.2. Транспортно-пересадочные узлы и транспортно-пересадочные комплексы 196
6.2.1. Понятие транспортно-пересадочных узлов и транспортно-пересадочных комплексов, назначение и классификация 196
6.2.2. Перечень обязательных услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям на территории транспортно-пересадочных узлов и транспортно-пересадочных комплексов 201
6.2.3. Принципы формирования транспортно-пересадочных узлов и транспортно-пересадочных комплексов на базе железнодорожного транспорта 202
6.3. Железнодорожные вокзалы 204
6.3.1. Понятие, назначение железнодорожных вокзалов, основные требования 204
6.3.2. Санитарно-гигиенические требования и нормативы для железнодорожных вокзалов 210
6.4. Понятие, функции, типы и назначение железнодорожных станций, основы производственной деятельности 218
6.5. Пассажирские железнодорожные платформы: понятие, типы и предъявляемые требования 226
6.6. Пассажирские остановочные пункты 233

6.7. Устройства, обеспечивающие безопасное перемещение пассажиров в пределах железнодорожной станции, пассажирской платформы, правила нахождения граждан и размещения объектов в зонах повышенной опасности 244
Контрольные вопросы *250*
ГЛАВА 7. ПОДГОТОВКА ПАССАЖИРСКИХ ПОЕЗДОВ В РЕЙС 253
7.1. Основы организации движения поездов, сводный график и расписание движения поездов 253
7.2. Санитарно-гигиенические требования к подготовке пассажирских составов в рейс 260
7.3. Основные требования к съемному мягкому имуществу и инвентарю вагонов 265
7.4. Общие требования к готовности вагона для посадки пассажиров в пункте формирования и оборота 270
7.5. Обязанности проводника при подготовке вагона в рейс 273
7.6. Обязанности начальника поезда при подготовке пассажирского поезда в рейс 276
7.7. Требования по обеспечению пожарной безопасности

при подготовке вагонов в рейс ... 279
Контрольные вопросы ... *282*
ГЛАВА 8. ОФОРМЛЕНИЕ, ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ, ВОЗВРАТ И ВОССТАНОВЛЕНИЕ ПРОЕЗДНЫХ И ПЕРЕВОЗОЧНЫХ ДОКУМЕНТОВ ... 283
8.1. Формы проездных и перевозочных документов, основная характеристика электронных проездных документов (билетов) на железнодорожном транспорте ... 283
8.2. Оформление перевозки пассажиров в поездах дальнего следования и пригородного сообщения ... 289
8.3. Переоформление и восстановление проездного документа (билета) ... 299
8.4. Возврат неиспользованных проездных документов ... 301
8.5. Возврат пассажиру денежных сумм за неиспользованные проездные и перевозочные документы ... 302
Контрольные вопросы ... *306*
ГЛАВА 9. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ В ПУТИ СЛЕДОВАНИЯ ... 307
9.1. Поездная бригада: понятие, состав, основные требования к работникам поездной бригады ... 307
9.2. Требования к обслуживанию пассажиров при посадке (высадке) в вагон (из вагона) ... 310
9.3. Основные обязанности проводника в пути следования пассажирского поезда ... 312
9.4. Основные обязанности начальника поезда в пути следования ... 318
9.5. Обязанности проводника по прибытии пассажирского поезда в пункт формирования и оборота ... 323
9.6. Обязанности начальника поезда по прибытии пассажирского поезда в пункт формирования и оборота ... 324

9.7. Основные требования к обеспечению безопасности перевозки пассажиров ... 327
9.8. Требования по обеспечению пожарной безопасности в пути следования ... 328
9.9. Требования к содержанию пассажирских составов в пути следования ... 332
9.10. Общие требования к обслуживанию пассажиров в пути следования ... 334
9.11. Базовые требования к обслуживанию пассажиров в поездах дальнего следования ... 337
9.12. Базовые требования к обслуживанию пассажиров в поездах пригородного сообщения ... 346
9.13. Базовые требования к обслуживанию пассажиров в высокоскоростных поездах ... 352
Контрольные вопросы ... *359*
ГЛАВА 10. УСЛУГИ ПАССАЖИРАМ И ПОСЕТИТЕЛЯМ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ВОКЗАЛЬНОМ КОМПЛЕКСЕ ... 360
10.1. Общие требования к порядку оказания услуг на вокзальном комплексе ... 360
10.2. Информационно-справочное обслуживание на вокзальном комплексе ... 364
10.3. Билетно-кассовое обслуживание на вокзальном комплексе ... 374
10.4. Услуги по перемещению ручной клади и багажа пассажиров на вокзальном комплексе ... 376
10.5. Услуги по хранению ручной клади пассажиров и вещей посетителей на вокзальном комплексе ... 379
10.6. Услуга приема-выдачи грузобагажа на вокзальном комплексе на особых условиях ... 391
10.7. Услуги по приему, погрузке, выгрузке и выдаче ручной клади, багажа и грузобагажа на вокзальном комплексе ... 394
10.8. Услуги по парковке личного автотранспорта на территории вокзального комплекса ... 409
10.9. Организация посадки и высадки пассажиров в поезд на вокзальном комплексе ... 418
10.10. Услуги размещения пассажиров железнодорожного транспорта и посетителей на вокзальном комплексе ... 423
10.11. Услуги залов повышенной комфортности ... 438

10.12. Услуги залов официальных лиц и делегаций 440
10.13. Услуги предприятий потребительского рынка на вокзальном комплексе 446
10.14. Организация работы медицинского пункта на территории вокзального комплекса 449
10.15. Обеспечение санитарно-гигиенических условий пребывания пассажиров и посетителей на территории вокзального комплекса 452
10.16. Этика обслуживания пассажиров и посетителей на вокзальном комплексе, порядок ведения Книги отзывов и предложений 464
Контрольные вопросы *471*

ГЛАВА 11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕВОЗЧИКОВ И ПАССАЖИРОВ ПРИ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗКАХ 473
11.1. Общее понятие юридической ответственности 473
11.2. Ответственность пассажиров 477
11.3. Ответственность перевозчиков 483
11.4. Акты, претензии, иски при перевозках пассажиров, багажа и грузобагажа 488
Контрольные вопросы *495*
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 496
СПИСОК ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСОВ 498
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 499
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 500
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 501
ПРИЛОЖЕНИЕ 4 503
ПРИЛОЖЕНИЕ 5 504
ПРИЛОЖЕНИЕ 6 505
ПРИЛОЖЕНИЕ 7 506
ПРИЛОЖЕНИЕ 8 508
ПРИЛОЖЕНИЕ 9 511
ПРИЛОЖЕНИЕ 10 512
ПРИЛОЖЕНИЕ 11 515
ПРИЛОЖЕНИЕ 12 517
ПРИЛОЖЕНИЕ 13 518
ПРИЛОЖЕНИЕ 14 519
ПРИЛОЖЕНИЕ 15 520
ПРИЛОЖЕНИЕ 16 521
ПРИЛОЖЕНИЕ 17 522
ПРИЛОЖЕНИЕ 18 524
ПРИЛОЖЕНИЕ 19 526
ПРИЛОЖЕНИЕ 20 527
ПРИЛОЖЕНИЕ 21 528
ПРИЛОЖЕНИЕ 22 530

ПРЕДИСЛОВИЕ

В настоящем учебнике на основе актуальных правовых норм, регламентирующих деятельность железнодорожной отрасли, рассмотрены основная характеристика пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте, базовые требования к железнодорожному подвижному составу для пассажирских перевозок, общие условия перевозки пассажиров в поездах дальнего следования и пригородного сообщения, основы обслуживание пассажиров в пути следования, а также общие и специальные условия перевозки ручной клади, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом.

Отдельное внимание в книге уделено вопросам обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте, функционирования пассажирской инфраструктуры железнодорожного транспорта и технологии оказания услуг пассажирам и посетителям на железнодорожном вокзальном комплексе. Ряд аспектов связан с исследованием критериев подготовки пассажирских поездов в рейс, оформления, переоформления, возврата и восстановления проездных и перевозочных документов, общими вопросами ответственности перевозчиков и пассажиров.

В результате изучения настоящего учебника обучающиеся должны:

1) ***знать:***

- основные термины и определения в сфере пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте, функционирования пассажирской инфраструктуры железнодорожного транспорта;
- классификацию пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте;
- основы правовой регламентации пассажирских перевозок в общей структуре регулирования деятельности железнодорожного транспорта;
- требования, предъявляемые к перевозчику на железнодорожном транспорте, условия лицензирования деятельности по перевозкам пассажиров железнодорожным транспортом и основы обязательного страхования гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров;
- основы тарифной политики и автоматизированной системы управления пассажирскими перевозками на железнодорожном транспорте;
- понятие, назначение, классификацию пассажирских поездов и вагонов, нумерацию поездов и вагонов;
- основные технико-эксплуатационные требования, предъявляемые к железнодорожному подвижному составу;
- санитарно-гигиенические требования к устройству, оборудованию и эксплуатации пассажирских вагонов локомотивной тяги;
- общие и специальные условия перевозки пассажиров, ручной клади, багажа и грузобагажа в поездах дальнего следования и пригородного сообщения;
- понятие, назначение, классификацию, производственно-техническую характеристику железнодорожных вокзальных комплексов, условия обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожных вокзальных комплексов, обеспечение безопасности на

железнодорожных вокзальных комплексах, а также иные необходимые критерии их функционирования;

- понятие транспортно-пересадочных узлов и транспортно-пересадочных комплексов, их назначение и классификацию, перечень обязательных услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям на территории транспортно-пересадочных узлов и транспортно-пересадочных комплексов;
- понятие и назначение железнодорожных вокзалов, основные предъявляемые к ним требования;
- понятие, функции, типы и назначение железнодорожных станций, основы их производственной деятельности;
- понятие, типы пассажирских железнодорожных платформ, пассажирских

остановочных пунктов и предъявляемые к ним требования;

- устройства, обеспечивающие безопасное перемещение пассажиров в пределах железнодорожной станции, пассажирской платформы, правила нахождения граждан и размещения объектов в зонах повышенной опасности;
- основы оформления, переоформления, возврата и восстановления проездных и перевозочных документов, возврата пассажиру денежных сумм за неиспользованные проездные и перевозочные документы;
- основные требования, предъявляемые к подготовке пассажирских поездов в рейс, к обслуживанию пассажиров при посадке (высадке) в вагон (из вагона), обслуживанию пассажиров в пути следования, обеспечения безопасности перевозки пассажиров;
- базовые требования к обслуживанию пассажиров в поездах дальнего следования, пригородного сообщения, в высокоскоростных поездах;

2) ***уметь:***

- оперировать понятиями и категориями в сфере пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте, функционирования пассажирской инфраструктуры железнодорожного транспорта;
- разграничивать субъектов, участвующих в процессе оказания пассажирам услуг на железнодорожном транспорте, субъектов, обеспечивающих организацию и управление пассажирскими перевозками на железнодорожном транспорте, и субъектов, обеспечивающих государственное регулирование в сфере железнодорожного транспорта;
- определять показатели, характеризующие качество пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте;
- разграничивать обязанности членов поездной бригада и требования, предъявляемые к работникам поездной бригады;
- определять требования, предъявляемые к услугам, оказываемым пассажирам в пути следования, пассажирам и посетителям на железнодорожном вокзальном комплексе;
- разграничивать основные критерии ответственности перевозчиков и пассажиров при железнодорожных пассажирских перевозках.

Указанные знания и умения позволят сформировать у студентов соответствующие навыки и профессиональные компетенции, необходимые для осуществления основного вида профессиональной деятельности в соответствии с осваиваемой образовательной программой.

В конце каждой главы учебника приводятся вопросы для самоконтроля и подготовки к зачету, экзамену. Также в издании содержится перечень литературы, список рекомендуемых интернет-ресурсов и необходимые приложения.

При подготовке издания использованы нормативные правовые акты по состоянию на 5 ноября 2018 года.

ГЛАВА 1. ОСНОВНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

1.1. Пассажирские перевозки: понятие, участники, виды, стратегия качества

Транспорт является одной из важнейших отраслей материального производства. Он продолжает производственный процесс всех отраслей хозяйства страны в сфере обращения и заканчивает его доставкой продукции к месту потребления. Перемещая различные виды продукции из мест производства в места их потребления, осуществляя перевозки пассажиров, транспорт не создает новой продукции. Его продукцией является сам процесс перевозок грузов и пассажиров. В качестве измерителей продукции транспорта используются показатели перевозочной работы — грузооборот и пассажирооборот, которые определяются соответственно умножением массы перевозимых грузов и числа пассажиров на дальность перевозок и выражаются суммой тонно-километров и пассажиро-километров[1].

В широком смысле **пассажирские перевозки** — транспортные услуги по перемещению пассажиров, связанные с безопасностью, своевременностью и комфортностью перевозки пассажиров, а также с сохранностью багажа. **Грузовые перевозки** — транспортные услуги по перемещению материальных ценностей, связанные с их сохранностью и своевременностью доставки. При этом сама **транспортная услуга** рассматривается как результат деятельности исполнителя транспортной услуги (под ним понимается физическое или юридическое лицо, являющееся стороной договора перевозки, которое предоставляет услуги) по удовлетворению потребностей пассажира, грузоотправителя и грузополучателя в перевозках в соответствии с установленными нормами и требованиями[2].

Транспортная система страны представляет собой большой и сложный комплекс путей сообщения, подразделяемых на[3]:

1) магистральный транспорт общего пользования, который включает в себя железнодорожный, автомобильный, морской, речной, воздушный и трубопроводный;

2) промышленный транспорт, который осуществляет перемещение предметов и продуктов труда в сфере производства;

3) городской транспорт, обеспечивающий перевозки внутри городов и включающий в себя метрополитен, троллейбус, трамвай, автобус, легковое такси, грузовой автомобиль и др.

Перевозки в сфере обращения выполняются всеми видами транспорта общего пользования. Роль и значение их зависит от размеров территории страны, уровня ее промышленного развития и других факторов.

Железнодорожный транспорт во многих промышленно развитых странах среди других видов транспорта занимает одно из ведущих мест. Это объясняется его универсальностью —

---

[1] См. Общий курс железных дорог : учебник для техникумов и колледжей ж.-д. транспорта / В. Н. Соколов, В. Ф. Жуковский, С. В. Котенкова, А. С. Наумов; под редакцией В. Н. Соколова. М. : УМК МПС России, 2002. С. 5.

[2] См. ГОСТ 30596-97 «Услуги транспортные. Термины и определения» (принят и введен в действие постановлением Госстандарта России от 25 декабря 1996 г. № 703).

[3] См. Общий курс железных дорог. Указ. соч. С. 5.

возможностью обслуживать производящие отрасли хозяйства и удовлетворять потребности населения в перевозках вне зависимости от погоды, практически во всех климатических условиях и в любое время года. Именно поэтому, несмотря на относительно бурное развитие автомобильного, воздушного и трубопроводного транспорта, вот уже более 175 лет железнодорожный транспорт остается основным средством перевозок грузов и массовых перевозок населения[4].

Имея современные виды локомотивов и вагонов, мощный рельсовый путь, используя современные средства автоматики, телемеханики и вычислительной техники, железнодорожный транспорт наряду с другими отраслями промышленного производства входит в экономический потенциал каждой страны. Вместе с тем железнодорожный транспорт влияет и на другие стороны жизни государства, участвуя в межрегиональных связях в области культуры, социальных преобразований, в международном туристическом сотрудничестве, вносит существенный вклад в научно-технический прогресс. Перспективным направлением в развитии железнодорожного транспорта является высокоскоростной наземный транспорт, способный соперничать с воздушным транспортом[5].

Железнодорожный транспорт в Российской Федерации является составной частью единой транспортной системы Российской Федерации. Железнодорожный транспорт в Российской Федерации во взаимодействии с организациями других видов транспорта призван своевременно и качественно обеспечивать потребности физических лиц, юридических лиц и государства в перевозках железнодорожным транспортом, способствовать созданию условий для развития экономики и обеспечения единства экономического пространства на территории Российской Федерации.

Железнодорожный транспорт в Российской Федерации состоит из:

1) железнодорожного транспорта общего пользования. **Железнодорожный транспорт общего пользования** — производственно-технологический комплекс, включающий в себя инфраструктуры железнодорожного транспорта, железнодорожный подвижной состав, другое имущество и предназначенный для обеспечения потребностей физических лиц, юридических лиц и государства в перевозках железнодорожным транспортом на условиях публичного договора, а также в выполнении иных работ (услуг), связанных с такими перевозками;

2) железнодорожного транспорта необщего пользования. **Железнодорожный транспорт необщего пользования** — совокупность производственно-технологических комплексов, включающих в себя железнодорожные пути необщего пользования, здания, строения, сооружения, в отдельных случаях железнодорожный подвижной состав, а также другое имущество и предназначенных для обеспечения потребностей физических и юридических лиц в работах (услугах) в местах необщего пользования на основе договоров или для собственных нужд;

3) технологического железнодорожного транспорта организаций, предназначенного для перемещения товаров на территориях указанных организаций и выполнения начально-

[4] См. Общий курс железных дорог. Указ. соч. С. 6.
[5] Там же.

конечных операций с железнодорожным подвижным составом для собственных нужд указанных организаций.

Функционирование железнодорожного транспорта осуществляется исходя из следующих принципов:

- устойчивость работы железнодорожного транспорта;
- доступность, безопасность и качество оказываемых услуг;
- развитие конкуренции и становление развитого рынка услуг железнодорожного транспорта;
- согласованность функционирования единой транспортной системы Российской Федерации.

Российская Федерация обеспечивает решение стоящих перед железнодорожным транспортом задач путем эффективного регулирования и контроля в области

железнодорожного транспорта, а также путем участия в развитии железнодорожного транспорта.

Пассажирские перевозки занимают в работе любого транспорта особое место, что обусловлено их высоким социально-экономическим значением в жизни общества и его отдельных граждан, а также гарантией обеспечения свободы передвижения. Исходя из этого, решение вопросов, связанных с перевозками пассажиров, является приоритетным в деятельности различных видов транспорта, в том числе и железнодорожного[6]. Главной задачей этих перевозок является максимальное удовлетворение спроса на них населения при рациональном и экономичном использовании технических средств.

Пассажиры, исходя из своих соображений, по-разному оценивают достоинства и недостатки того или иного вида транспорта. В первую очередь это касается безопасности, регулярности и стоимости проезда, условий передвижения (удобство, комфорт), затрат времени на доставку пассажиров к месту назначения, в связи с чем в условиях жесткой конкуренции возникает необходимость в постоянном совершенствовании транспортных средств[7].

Выбор того или иного вида транспорта для перевозки зачастую осуществляется пассажиром на основе информации получаемой через сеть средств массовой информации, в том числе информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» а также непосредственно в транспортных средствах и на вокзалах.

На этапе выбора транспорта пассажиру необходимы:

- полная и актуальная информация о транспортной услуге, которую он собирается приобретать;
- наличие услуг, конкурирующих по скорости движения с альтернативными видами транспорта;
- возможность и удобство стыковки нескольких видов транспорта в одной поездке;
- стоимость билета в соотношении с качеством перевозки;

---

[6] См. *Тушин Н. А.* Организация пассажирских перевозок : метод. Указания к практическим занятиям / Н. А. Тушин, Е. Е. Смородинцева, Р. В. Писарева. Екатеринбург : УрГУПС, 2017. С. 4.

[7] См. Организация железнодорожных пассажирских перевозок : учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / [А. А. Авдовский, А. С. Бадаев, К. А. Белов и др.] ; под ред. В. А. Кудрявцева. 2-е изд., стер. М. : Издательский центр «Академия», 2008. С. 3.

- удобный, понятный и легкий способ покупки билета;
- удобный и понятный интернет сайт.

Повышение качества транспортного обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте (в том числе обеспечение комфортности и безопасности пассажиров не только в пути следования, но и на вокзальных комплексах, пассажирских платформах) и уровня удовлетворенности пассажиров при предоставлении им связанных с этим услуг является одним из основных направлений деятельности в структуре железнодорожного комплекса нашей страны.

В настоящее время доля железнодорожного транспорта в пассажирообороте транспортной системы России составляет 26,4%. Пассажирооборот пригородного железнодорожного транспорта по регионам России варьируется от 5% до 30% в общем пассажиропотоке.

Следует учитывать, что железнодорожные перевозки относятся к одной их сфер деятельности субъектов естественных монополий[8], и это прямо закреплено в п. 1 ст. 4 Федерального закона от 17 августа 1995 г. № 147-ФЗ «О естественных монополиях». В связи с этим тарифы, сборы и плата, связанные с выполнением в местах общего пользования работ (услуг), относящихся к сфере естественной монополии, устанавливаются в соответствии с указанным законом и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. В то же время положениями п. 2 ст. 4 названного закона установлено, что в соответствии с реализуемой по решению Правительства Российской Федерации демонополизацией рынка железнодорожных перевозок осуществляется переход от регулирования деятельности субъектов естественных монополий в сфере железнодорожных перевозок к регулированию деятельности субъектов естественных монополий в сфере предоставления услуг по использованию инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования.

1.1.1. Понятие пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте

В соответствии с ГОСТ 33942-2016 «Услуги на железнодорожном транспорте. Обслуживание пассажиров. Термины и определения» (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 ноября 2016 г. № 1873-ст) **пассажирские перевозки на железнодорожном транспорте** — транспортные услуги по перемещению пассажира, его ручной клади и багажа посредством железнодорожного транспорта. При этом под **пассажиром** понимается физическое лицо, совершающее поездку в поезде по действительному проездному документу (билету) либо имеющее проездной документ (билет) и находящееся при посадке и высадке на территории железнодорожного вокзала или пассажирской платформы.

[8] Естественная монополия — состояние товарного рынка, при котором удовлетворение спроса на этом рынке эффективнее в отсутствие конкуренции в силу технологических особенностей производства (в связи с существенным понижением издержек производства на единицу товара по мере увеличения объема производства), а товары, производимые субъектами естественной монополии, не могут быть заменены в потреблении другими товарами, в связи с чем спрос на данном товарном рынке на товары, производимые субъектами естественных монополий, в меньшей степени зависит от изменения цены на этот товар, чем спрос на другие виды товаров.

Одной из основных характеристик пассажира является его **мобильность** — возможность совершения поездки в нужное ему время, выбора способа перемещения (перевозчика, вида транспорта), а также возможность совершения поездки выбранным видом транспорта по выбранному маршруту по удобному расписанию с приемлемой стоимостью и с желаемым комплексом дополнительных услуг. Исходя из указанного критерия, ряд граждан относится к категории **маломобильных пассажиров** — пассажиров, испытывающих затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве, с инвалидностью и временно ограниченными возможностями здоровья с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата, слуха и зрения. Для таких пассажиров установлены особые условия обслуживания на железнодорожном транспорте (см. об этом подробнее гл. 4 настоящего издания).

Процесс организации и осуществления железнодорожных пассажирских перевозок является многоступенчатым и не ограничивается только фактом самого перемещения пассажира посредством движения железнодорожного транспорта. Непосредственно **перевозочный процесс** (в отношении пассажиров) характеризуется как совокупность организационно и технологически взаимосвязанных операций, выполняемых при подготовке, осуществлении и завершении перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом.

Услуги, предоставляемые пассажиру на железнодорожном транспорте, — результат деятельности и непосредственного взаимодействия предприятий железнодорожного транспорта, других предприятий и организаций с пассажиром по удовлетворению его потребностей, связанных с подготовкой и осуществлением поездки на железнодорожном транспорте.

Под **обслуживанием пассажира** понимается деятельность по выполнению процедур оформления и осуществления железнодорожной перевозки пассажира, а также предоставлению ассортимента дополнительных услуг, направленных на удовлетворение потребностей пассажира, связанных с подготовкой и осуществлением поездки.

1.1.2. Субъекты, участвующие в процессе оказания пассажирам услуг на железнодорожном транспорте

В процесс оказания пассажиру услуг на железнодорожном транспорте вовлечено значительно количество субъектов, к числу основных из которых относятся:

1) **перевозчик** (в отношении пассажирских перевозок) — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, принявшие на себя по договору перевозки железнодорожным транспортом общего пользования обязанность доставить пассажира, вверенный им отправителем багаж или грузобагаж из пункта отправления в пункт назначения, а также выдать багаж или грузобагаж управомоченному на его получение лицу (получателю);

2) **владелец инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования** — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие инфраструктуру на праве собственности или ином праве и оказывающие услуги по ее использованию на

основании договора. Непосредственно **инфраструктура железнодорожного транспорта общего пользования** представляет собой транспортную инфраструктуру, включающую в себя железнодорожные пути общего пользования[9] и другие сооружения, железнодорожные станции, устройства электроснабжения, сети связи, системы сигнализации, централизации и блокировки, информационные комплексы, систему управления движением и иные обеспечивающие функционирование инфраструктуры здания, строения, сооружения, устройства и оборудование;

3) **оператор железнодорожного подвижного состава** — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие железнодорожный подвижной состав на праве собственности или ином праве и оказывающие юридическим или физическим лицам услуги по предоставлению железнодорожного подвижного состава для перевозок железнодорожным транспортом. При этом под **железнодорожным подвижным составом** понимаются локомотивы, грузовые вагоны, пассажирские вагоны локомотивной тяги и мотор-вагонный подвижной состав, а также иной предназначенный для обеспечения осуществления перевозок и функционирования инфраструктуры железнодорожный подвижной состав;

Операции по обслуживанию пассажиров на вокзалах и в пути следования, а также иные работы (услуги), связанные с организацией и осуществлением перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом, по договорам с владельцами инфраструктур или перевозчиками могут выполняться другими организациями, индивидуальными предпринимателями. Для выполнения указанных работ (услуг) организации, индивидуальные предприниматели должны иметь квалифицированных работников, обладающих соответствующей профессиональной подготовкой и прошедших аттестацию, проводимую в соответствии с Федеральным законом от 10 января 2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации».

1.1.3. Субъекты, обеспечивающие организацию и управление пассажирскими перевозками на железнодорожном транспорте

Хозяйственную деятельность российских железных дорог организует холдинг «Российские железные дороги», являющийся по своему правовому статусу публичным акционерным обществом, однако в силу отдельных организационно-хозяйственных причин до сих пор не внесший соответствующие изменения в свои уставные документы, продолжая именоваться открытым акционерным обществом.

Здесь следует пояснить, что в соответствии с Федеральным законом от 5 мая 2014 г. № 99-ФЗ «О внесении изменений в главу 4 части первой Гражданского кодекса Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации» с 1 сентября 2014 г. упраздняются (не создаются и не могут быть зарегистрированы) типы акционерных обществ — открытое и закрытое. Вместо этого

[9] Железнодорожные пути общего пользования — железнодорожные пути на территориях железнодорожных станций, открытых для выполнения операций по приему и отправлению поездов, приему и выдаче грузов, багажа и грузобагажа, по обслуживанию пассажиров и выполнению сортировочной и маневровой работы, а также железнодорожные пути, соединяющие такие станции.

введено деление на публичные[10] и непубличные акционерные общества[11]. Федеральным законом от 5 мая 2014 г. № 99-ФЗ предусмотрено (см. ч. 7 ст. 3), что учредительные документы, а также наименования юридических лиц, созданных до дня вступления в силу настоящего закона, подлежат приведению в соответствие с нормами главы 4 Гражданского кодекса Российской Федерации[12] (в редакции настоящего закона) при первом изменении учредительных документов таких юридических лиц. Изменение наименования юридического лица в связи с приведением его в соответствие с нормами главы 4 Гражданского кодекса (в редакции настоящего закона) не требует внесения изменений в правоустанавливающие и

иные документы, содержащие его прежнее наименование. Учредительные документы таких юридических лиц до приведения их в соответствие с нормами главы 4 ГК (в редакции настоящего закона) действуют в части, не противоречащей указанным нормам. Учитывая изложенное, указание в наименовании холдинга «Российские железные дороги»[13], а также некоторых других компаний, имеющих фактический статус публичных акционерных обществ, на организационно-правовую форму — открытое акционерное общество (сокращенно — ОАО), следует рассматривать в контексте применения обозначенных выше положений Федерального закона от 5 мая 2014 г. № 99-ФЗ.

Кроме того, необходимо учесть и некоторые организационные изменения, произошедшие в последние годы, в связи с которыми ряд компаний, оказывающих услуги в сфере железнодорожного транспорта, изменил свой правовой статус, однако в наименовании и содержании отдельных нормативных правовых актов это не отражено. В частности, речь идет о таких компаниях, как:

1) ОАО «Федеральная пассажирская компания»[14]. Свою самостоятельную деятельность в качестве перевозчика ОАО «ФПК» начало с 1 апреля 2010 г. В конце 2014 г. компании выданы документы о государственной регистрации изменения наименования открытого акционерного общества «Федеральная пассажирская компания» (ОАО «ФПК») на акционерное общество «Федеральная пассажирская компания» (сокращенно: АО «ФПК»)[15].

В настоящее время АО «ФПК» входит в состав холдинга «РЖД» и осуществляет следующие виды деятельности:

---

[10] Публичное акционерное общество — акционерное общество, акции которого и ценные бумаги которого, конвертируемые в его акции, публично размещаются (путем открытой подписки) или публично обращаются на условиях, установленных законами о ценных бумагах. Правила о публичных обществах применяются также к акционерным обществам, устав и фирменное наименование которых содержат указание на то, что общество является публичным. В сущности, до принятия Федерального закона от 5 мая 2014 г. № 99-ФЗ публичные акционерные общества именовались открытыми акционерными обществами.

[11] Непубличное акционерное общество — акционерное общество, которое не отвечает признакам публичного акционерного общества. То есть, акции непубличного общества и эмиссионные ценные бумаги, конвертируемые в его акции, не могут размещаться посредством открытой подписки или иным образом предлагаться для приобретения неограниченному кругу лиц. По существу, до принятия Федерального закона от 5 мая 2014 г. № 99-ФЗ непубличные акционерные общества имели статус закрытых акционерных обществ.

[12] Далее по тексту настоящего издания — ГК, Гражданский кодекс.

[13] Далее обозначения: акционерное общество «РЖД», акционерное общество «Российские железные дороги», открытое акционерное общество «РЖД», открытое акционерное общество «Российские железные дороги», холдинг «РЖД», холдинг «Российские железные дороги», ОАО «Российские железные дороги», ОАО «РЖД» для целей настоящего издания следует рассматривать как равнозначные.

[14] См. сведения о компании: URL: http://fpc.ru/, URL: http://www.e-disclosure.ru/portal/company.aspx?id=30119.

[15] См. URL: http://fpc.ru/static/public/ru?STRUCTURE_ID=7.

- перевозку пассажиров в поездах дальнего следования во внутригосударственном и межгосударственном сообщениях;
- перевозку багажа и грузобагажа в дальнем следовании;
- обслуживание пассажиров;
- техническое обслуживание и ремонт подвижного состава.

В состав АО «ФПК» входят: 13 региональных филиалов, 68 структурных подразделений и 3 дочерние компании[16];

2) ОАО «Пассажирская компания «Сахалин»[17]. В настоящее время (с учетом изменений, внесенных в уставные документы в 2016 г.) полное наименование: Акционерное общество «Пассажирская компания «Сахалин». Сокращенное наименование: АО «ПКС». Акционерное общество «Пассажирская компания «Сахалин» входит в состав холдинга «РЖД», находится на территории Дальневосточной железной дороги и является перевозчиком пассажиров в дальнем и пригородном сообщении на железнодорожном транспорте на территории Сахалинской области;

3) ОАО «АК «Железные дороги Якутии»[18]. В настоящее время (с учетом изменений, внесенных в уставные документы в 2016 г.) полное наименование: Акционерное общество «Акционерная компания «Железные дороги Якутии». Сокращенное наименование: АО «АК «ЖДЯ». Акционерное общество «Железные дороги Якутии» входит в состав холдинга «РЖД», при этом доля ОАО «РЖД» в уставном капитале данной компании составляет только 49,93%. Акционерное общество «Железные дороги Якутии» оказывает услуги локомотивной тяги, перевозки грузов и использования инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования, принадлежащей АО АК «ЖДЯ» и ОАО «РЖД», услуги пассажирских перевозок на участке Нерюнгри-Пассажирская — Томмот.

Указанные компании, вместе с акционерным обществом «Российские железные дороги», внесены в реестр субъектов естественных монополий, ведение которого обеспечивает Федеральная антимонопольная служба (см. URL: https://fas.gov.ru/documents/602570)[19].

Холдинг «Российские железные дороги»[20] — это современный транспортно-логистический комплекс, имеющий стратегическое значение для Российской Федерации. Компания является важнейшим связующим звеном в единой экономической системе России и обеспечивает бесперебойную хозяйственную деятельность промышленных предприятий, а также является доступным транспортом для миллионов граждан.

Учредителем и единственным акционером акционерного общества «РЖД» является Российская Федерация. От имени Российской Федерации полномочия акционера осуществляет Правительство Российской Федерации. Непосредственное руководство

---

[16] См. URL: http://fpc.ru/static/public/ru?STRUCTURE_ID=8.

[17] См. сведения о компании: URL: http://pk-sakhalin.ru/, URL: http://www.e-disclosure.ru/portal/company.aspx?id=32006.

[18] См. сведения о компании: URL: http://www.rw-y.ru/, URL: http://www.e-disclosure.ru/portal/company.aspx?id=9130.

[19] См. реестр по состоянию на 1 января 2018 г., раздел «Транспорт»: URL: https://fas.gov.ru/attachment/152886/download?1514536333.

[20] См. сведения о компании: URL: http://www.rzd.ru/, URL: http://www.e-disclosure.ru/portal/company.aspx?id=4543.

осуществляет Правление, куда входят топ-менеджеры, отвечающие за различные направления деятельности.

Принадлежащая акционерному обществу «РЖД» железнодорожная сеть разделена между 16 филиалами: Восточно-Сибирская железная дорога; Горьковская железная дорога; Дальневосточная железная дорога; Забайкальская железная дорога; Западно-Сибирская железная дорога; Калининградская железная дорога; Красноярская железная дорога; Куйбышевская железная дорога; Московская железная дорога; Октябрьская железная дорога; Приволжская железная дорога; Свердловская железная дорога; Северная железная дорога; Северо-Кавказская железная дорога; Юго-Восточная железная дорога; Южно-Уральская железная дорога.

Подробнее о структуре холдинга «Российские железные дороги» см. информацию на его официальном сайте по адресу: URL: http://www.rzd.ru/ent/public/ru?STRUCTURE_ID=5185.

Организацию и управление пассажирскими перевозками обеспечивают:

- Департамент управления бизнес-блоком «Пассажирские перевозки»[21] (входит в состав центрального аппарата акционерного общества «РЖД»);
- АО «ФПК» (обеспечивает перевозку пассажиров в поездах дальнего следования во внутригосударственном и межгосударственном сообщениях) (структурно входит в состав[22] Департамента управления бизнес-блоком «Пассажирские перевозки»);
- Дирекция железнодорожных вокзалов[23] (входит в состав Департамента управления бизнес-блоком «Пассажирские перевозки»);
- Центр по корпоративному управлению пригородным комплексом[24] (на правах отдельного структурного подразделения входит в состав центрального аппарата акционерного общества «РЖД»).

Пригородные перевозки осуществляют пригородные пассажирские компании, учредителями которых являются органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, акционерное общество «РЖД» и частные инвесторы.

1.1.4. Субъекты, обеспечивающие государственное регулирование в области железнодорожного транспорта

Государственное регулирование в области железнодорожного транспорта общего пользования осуществляется в целях:

- обеспечения баланса интересов государства, пользователей услугами железнодорожного транспорта и организаций железнодорожного транспорта общего пользования;

---

[21] См. сведения о субъекте: URL: http://www.rzd.ru/ent/public/ru?STRUCTURE_ID=5185&layer_id=5554&id=4545.
[22] См. об этом: URL: http://www.rzd.ru/ent/public/ru?STRUCTURE_ID=5185&layer_id=5554&refererLayerId=5554&id=3264.
[23] См. сведения о субъекте: URL: http://www.rzd.ru/ent/public/ru?STRUCTURE_ID=5185&layer_id=5554&refererLayerId=5553&id=474.
[24] См. сведения о субъекте: URL: http://www.rzd.ru/ent/public/ru?STRUCTURE_ID=5185&layer_id=5554&id=1192.

- обеспечения целостного, эффективного, безопасного и качественного функционирования железнодорожного транспорта общего пользования, а также его комплексного развития.

Государственное регулирование в области железнодорожного транспорта необщего пользования осуществляется в целях:

- обеспечения безопасного и качественного функционирования железнодорожного транспорта необщего пользования;
- обеспечения непрерывности перевозочного процесса, осуществляемого совместно с владельцами инфраструктур и перевозчиками;
- беспрепятственного доступа пользователей услугами железнодорожного транспорта, перевозчиков, владельцев инфраструктур к услугам, оказываемым владельцами железнодорожных путей необщего пользования.

Государственное регулирование в области железнодорожного транспорта осуществляется путем:

- проведения государственной политики в области железнодорожного транспорта;
- определения основы деятельности органов государственного регулирования в области железнодорожного транспорта;
- утверждения обязательных для исполнения всеми участниками перевозочного процесса, иными физическими и юридическими лицами нормативных правовых актов и иных актов;
- лицензирования отдельных видов деятельности в области железнодорожного транспорта;
- организации обязательного подтверждения соответствия объектов, технических и программных средств, используемых на железнодорожном транспорте, и стандартизации таких объектов и средств;
- регулирования в области железнодорожного транспорта в соответствии с законодательством Российской Федерации о естественных монополиях и антимонопольным законодательством;
- определения порядка выдачи разрешений на примыкание к железнодорожным путям общего пользования строящихся, а также новых (восстановленных) железнодорожных путей общего пользования и железнодорожных путей необщего пользования;
- выдачи разрешений на закрытие (ограничение) движения по конкретным участкам железнодорожных путей общего пользования, влияющее на выполнение установленного графика движения поездов;
- возложения обязанности по осуществлению отдельных перевозок железнодорожным транспортом на конкретных владельцев инфраструктур и перевозчиков в случаях возникновения угрозы социально-экономической стабильности, обороноспособности, безопасности государства и в иных предусмотренных законодательством Российской Федерации случаях с соответствующей компенсацией понесенных указанными владельцами инфраструктур и перевозчиками убытков в порядке, определенном Правительством Российской Федерации;
- организации и обеспечения воинских и специальных железнодорожных перевозок;

- руководства мобилизационной подготовкой и гражданской обороной на железнодорожном транспорте;
- организации и осуществления государственного надзора в области железнодорожного

транспорта;

- установления порядка сбора, накопления и анализа статистической информации о деятельности в области железнодорожного транспорта;
- установления приоритетов государственной политики в области железнодорожного транспорта общего пользования, обязательных для учета в производственной и иной деятельности владельцев инфраструктур, перевозчиков;
- выполнения иных предусмотренных законодательством Российской Федерации соответствующих функций.

Государственное регулирование в области железнодорожного транспорта осуществляется органами государственной власти, на которые законодательством Российской Федерации возложены соответствующие функции.

Правительство Российской Федерации, как высший орган исполнительной власти, определяет основы государственной политики в области железнодорожного транспорта. Свою деятельность Правительство Российской Федерации осуществляет на основании Конституции Российской Федерации (см. гл. 6). Порядок деятельности Правительства Российской Федерации определяется Федеральным конституционным законом от 17 декабря 1997 г. № 2-ФКЗ «О Правительстве Российской Федерации».

Федеральным органом исполнительной власти в области транспорта, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере железнодорожного транспорта, обеспечения транспортной безопасности и выполнения иных функций является ***Министерство транспорта Российской Федерации (Минтранс России)*** (см. постановление Правительства Российской Федерации от 30 июля 2004 г. № 395 «Об утверждении Положения о Министерстве транспорта Российской Федерации»).

Министерство транспорта Российской Федерации осуществляет координацию и контроль деятельности подведомственной ему Федеральной службы по надзору в сфере транспорта и Федерального агентства железнодорожного транспорта. Министерство транспорта Российской Федерации осуществляет свою деятельность непосредственно или через подведомственные организации во взаимодействии с другими федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, общественными объединениями и иными организациями.

Федеральное агентство железнодорожного транспорта (Росжелдор) является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по реализации государственной политики, оказанию государственных услуг и управлению государственным имуществом в сфере железнодорожного транспорта, а также функции по оказанию государственных услуг в области обеспечения транспортной безопасности в этой сфере и на метрополитене (см. Положение о Федеральном агентстве железнодорожного транспорта, утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июля 2004 г. № 397, и постановление Правительства Российской Федерации от 6 апреля 2004 г. № 174 «Вопросы Федерального агентства железнодорожного транспорта»).

Федеральное агентство железнодорожного транспорта осуществляет полномочия железнодорожной администрации Российской Федерации по выполнению обязательств, вытекающих из международных договоров Российской Федерации, в части выполнения функций по реализации государственной политики, оказанию государственных услуг и управлению государственным имуществом.

Федеральное агентство железнодорожного транспорта осуществляет свою деятельность непосредственно и через свои территориальные органы во взаимодействии с другими федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, общественными объединениями и иными организациями.

Федеральная служба по надзору в сфере транспорта (Ространснадзор) является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю (надзору) в сфере железнодорожного транспорта, а также обеспечения транспортной безопасности в этой сфере (см. постановление Правительства Российской Федерации от 30 июля 2004 г. № 398 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере транспорта»). Федеральная служба по надзору в сфере транспорта осуществляет свою деятельность непосредственно и через свои территориальные органы во взаимодействии с другими федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти

субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, общественными объединениями и иными организациями.

Структурным подразделением центрального аппарата Федеральной службы по надзору в сфере транспорта является ***Управление государственного железнодорожного надзора Федеральной службы по надзору в сфере транспорта (Госжелдорнадзор)***, которое выполняет задачи и функции по контролю и надзору в сфере железнодорожного, промышленного транспорта (см. приказ Ространснадзора от 19 ноября 2009 г. № АК-1275фс «Об утверждении Положения об Управлении государственного железнодорожного надзора Федеральной службы по надзору в сфере транспорта»). Госжелдорнадзор осуществляет свою деятельность непосредственно и через территориальные органы государственного железнодорожного надзора во взаимодействии со структурными подразделениями других федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, общественными объединениями и иными организациями.

Федеральная антимонопольная служба (ФАС России) является уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по принятию нормативных правовых актов и контролю за соблюдением антимонопольного законодательства, законодательства в сфере деятельности субъектов естественных монополий, в сфере государственного регулирования цен (тарифов) на товары (услуги), рекламы, контролю за осуществлением иностранных инвестиций в хозяйственные общества, имеющие стратегическое значение для обеспечения обороны страны и безопасности государства, контролю (надзору) в сфере государственного оборонного заказа, в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд и в сфере закупок товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц, а также по согласованию применения закрытых способов определения поставщиков (подрядчиков,

исполнителей) (см. постановление Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 331 «Об утверждении Положения о Федеральной антимонопольной службе»).

Руководство деятельностью Федеральной антимонопольной службы осуществляет Правительство Российской Федерации. Федеральная антимонопольная служба осуществляет свою деятельность непосредственно и через свои территориальные органы во взаимодействии с другими федеральными органами исполнительной власти, Центральным банком Российской Федерации, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, общественными объединениями и иными организациями.

Отдельно следует сказать об ***Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по железнодорожному транспорту*** (сокращенно — ***Управление Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту***), которое является территориальным органом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзора)[25].

Управление Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту осуществляет федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия, защиты прав потребителей и потребительского рынка на железнодорожном транспорте[26].

Управление Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту осуществляет свою деятельность на основании Положения об Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по железнодорожному транспорту, утв. приказом Роспотребнадзора от 10 июля 2012 г. № 740.

В состав Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту входят 15 территориальных отделов[27]. Специалистами Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту осуществляется санитарно-карантинный контроль в 25 пунктах пропуска через государственную границу.

1.1.5. Классификация пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте

В настоящее время можно говорить о следующей классификации железнодорожных перевозок:

1) по виду сообщения: внутренние и международные;

2) по способу сообщения: прямые, прямые смешанные и непрямые смешанные;

3) в зависимости от скорости движения: скорые и скоростные;

4) в зависимости от расстояния (дальности следования): пригородные и дальние;

---

[25] См. постановление Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека».

[26] Общие положения об организации федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора закреплены в ст. 46 Федерального закона от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения». Положение о федеральном государственном санитарно-эпидемиологическом надзоре утверждено постановлением Правительства Российской Федерации от 5 июня 2013 г. № 476. Положение о порядке осуществления государственного санитарно-эпидемиологического надзора на объектах железнодорожного транспорта утверждено МПС России 25 сентября 2000 г. № ЦУВС-782.

[27] См. URL: http://urpngt.rospotrebnadzor.ru/about/struktura.html.

5) по регулярности движения: круглогодичные, сезонного и разового назначения.

6) в зависимости от периодичности движения: ежедневные, через день (по нечетным или четным числам), по дням недели или числам месяца.

Пассажирские перевозки в прямом железнодорожном сообщении — транспортные услуги по перемещению пассажира, его ручной клади и багажа железнодорожным транспортом между железнодорожными станциями в пределах отдельного государства по единому проездному (перевозочному) документу, оформленному на весь маршрут следования. Прямое сообщение организуется между крупными экономическими, промышленными, культурными и курортными центрами, находящимися на большом расстоянии друг от друга. Как правило, прямое сообщение — это проследование пассажиром по двум и более дорогам на расстоянии свыше 700 км.

В прямом сообщении выделяется **пригородное сообщение**, которое осуществляет перевозки в пределах пригородных зон, представляющих собой территории, прилегающие к крупным городам, промышленным и курортным центрам. Как правило, пригородное сообщение осуществляется в пределах обращения пригородных поездов на расстоянии до 150 км. от центра, однако в некоторых случаях пригородные поезда могут ходить и на более дальние расстояния (до 200 км.). Основная цель пригородного сообщения заключается в обеспечении регулярной и своевременной доставки пассажиров к месту работы и обратно в будние дни, также в перевозке туристов к местам отдыха в выходные дни и в летнее время года.

Пассажирские перевозки в непрямом смешанном сообщении — транспортные услуги по перемещению пассажира, его ручной клади и багажа в пределах территории отдельного государства несколькими видами транспорта с участием железнодорожного транспорта по отдельным проездным (перевозочным) документам.

Пассажирские перевозки в прямом смешанном сообщении — транспортные услуги по перемещению пассажира, его ручной клади и багажа в пределах территории отдельного государства несколькими видами транспорта с участием железнодорожного транспорта по единому проездному (перевозочному) документу, оформленному на весь маршрут следования.

В зависимости от расстояния, на которое курсируют пассажирские поезда, пассажирские железнодорожные перевозки подразделяются на ***пригородные и дальние***. Пригородное сообщение, как уже отмечалось, осуществляется в пределах обращения пригородных поездов на расстоянии до 150 км. Пассажирские перевозки **дальнего сообщения** включают в себя перевозки, осуществляемые в прямом сообщении (это проследование пассажиром по двум и более дорогам на расстоянии свыше 700 км.) и местном сообщении. **Местное сообщение** осуществляется в пределах одной железной дороги на расстоянии от 150 до 700 км.

Пассажирские перевозки в международном сообщении — транспортные услуги по перемещению пассажира, его ручной клади и багажа с участием железнодорожного транспорта в прямом и непрямом международном сообщении между государствами, в результате которых пассажир, его ручная кладь и багаж пересекают границы этих государств, если иное не предусмотрено международными договорами. Как можно заметить,

международные пассажирские перевозки с участием железнодорожного транспорта реализуются в прямом и непрямом сообщениях:

1) **пассажирские перевозки в прямом международном сообщении** — транспортные услуги по перемещению пассажира, его ручной клади и багажа, осуществляемые между железнодорожными станциями в различных государствах или несколькими видами транспорта, с участием железнодорожного, в различных государствах по единому перевозочному документу, оформленному на весь маршрут следования:

2) **пассажирские перевозки в непрямом международном сообщении** — транспортные услуги по перемещению пассажира, его ручной клади и багажа, осуществляемые через расположенные в пределах приграничной территории железнодорожные станции и порты по перевозочным документам, оформленным в государствах, по территории которых осуществляется перевозка, а также перевозки несколькими видами транспорта с участием железнодорожного по отдельным перевозочным документам на транспорте каждого вида.

Кроме того, по такой большой территории, которую охватывает Россия, возможны также мультимодальные и интермодальные перевозки в пассажирском сообщении.

Интермодальные перевозки в пассажирском сообщении — транспортные услуги по перемещению пассажира, его ручной клади и багажа по выбранному маршруту транспортными средствами одного или нескольких перевозчиков, осуществляющих свою деятельность на одном или нескольких видах транспорта, на основе логистических принципов по единому проездному документу (билету) при ответственности одного перевозчика перед пассажиром за выполнение перевозки.

Мультимодальные перевозки в пассажирском сообщении — транспортные услуги по перемещению пассажира, его ручной клади и багажа по выбранному маршруту транспортными средствами одного или нескольких перевозчиков, осуществляющих свою деятельность на одном или нескольких видах транспорта, на основе логистических принципов.

Остальные перечисленные критерии (скорость, регулярность и периодичность движения) применяются, как правило, для классификации пассажирских поездов (см. об этом подробнее раздел 2.1 настоящего издания).

1.1.6. Качество пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте

Качество пассажирских перевозок имеет стратегически важное значение для данного вида бизнеса, поскольку определяет выбор потенциального пассажира в пользу соответствующего вида транспорта.

В широком смысле **качество транспортных услуг** означает совокупность характеристик пассажирских, грузовых перевозок или транспортной экспедиции, определяющих их пригодность удовлетворять потребности пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей в соответствующих перевозках и работах. При этом **показателем качества транспортной услуги** (обслуживания) является количественная характеристика

одного или нескольких потребительских свойств услуги (обслуживания), составляющих ее качество[28].

В настоящее время номенклатуру рекомендуемых показателей качества пассажирских перевозок, осуществляемых всеми видами транспорта общего пользования, и основные положения по выбору показателей в соответствии с целями управления качеством пассажирских перевозок и совершенствования транспортного обслуживания потребителей, устанавливает ГОСТ Р 51004-96 «Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества» (принят и введен в действие постановлением Госстандарта России от 25 декабря 1996 г. № 701, содержит полный аутентичный текст ГОСТ 30594-97).

На основе номенклатуры показателей качества устанавливают перечень наименований характеристик потребительских свойств пассажирских перевозок, составляющих их качество, количественные показатели и методы (методики) их оценки.

Выбор номенклатуры показателей качества обосновывают:

- видом транспорта и сообщения;
- классом или категорией перевозки;
- используемым подвижным составом;
- требованиями, предъявляемыми к перевозочному процессу;
- задачами управления качеством транспортных услуг;
- составом и структурой свойств, характеризующих качество;
- основными требованиями к показателям качества.

Показатели качества должны отвечать следующим требованиям:

- обеспечивать безопасность услуг по пассажирским перевозкам;
- способствовать обеспечению соответствия качества пассажирских перевозок передовому мировому опыту и требованиям потребителей;
- характеризовать все свойства пассажирской перевозки, обусловливающие ее пригодность удовлетворять определенные потребности потребителей в соответствии с ее назначением;
- быть стабильными;
- способствовать систематическому повышению качества пассажирских перевозок;
- исключать взаимозаменяемость показателей при комплексной оценке уровня качества пассажирских перевозок;
- учитывать современные достижения науки и техники, основные направления научно-технического прогресса на транспорте и в сфере транспортных услуг.

ГОСТ Р 51004-96 устанавливает следующую ***номенклатуру основных групп показателей качества по характеризуемым ими потребительским свойствам пассажирских перевозок:***

- показатели информационного обслуживания;
- показатели комфортности;
- показатели скорости;

---

[28] См. ГОСТ 30596-97 «Услуги транспортные. Термины и определения» (принят и введен в действие постановлением Госстандарта России от 25 декабря 1996 г. № 703).

- показатели своевременности;
- показатели сохранности багажа;
- показатели безопасности.

При оценке уровня качества пассажирских перевозок при необходимости можно учитывать экономические показатели услуги, характеризующие общие затраты на доставку пассажиров от пункта отправления до пункта назначения или затраты на отдельные элементы перевозочного процесса (затраты времени и средств на поездку в аэропорт отправления и из аэропорта назначения, дополнительные затраты в пути следования и др.).

В качестве экономических показателей пассажирских перевозок могут служить:

- стоимость проезда от пункта отправления до пункта назначения;
- стоимость дополнительных услуг в пути следования;
- общие (суммарные) затраты на проезд от пункта отправления до пункта назначения;
- время нахождения в пути;
- иные затраты.

Показатели информационного обслуживания характеризуют особенности пассажирских перевозок, обусловливающие периодичность доведения до пассажиров и населения сведений, необходимых для принятия правильных решений в процессе их транспортного обслуживания.

К показателям информационного обслуживания относят частоту передачи информации:

- об отправлении и прибытии транспортных средств;
- о предоставляемых пассажирам услугах и их стоимости;
- о размещении необходимых помещений, средств связи, объектов общественного питания и др.

Показатели комфортности поездки характеризуют свойства пассажирских перевозок, обусловливающие создание необходимых условий обслуживания и удобства пребывания пассажиров на транспортном средстве в начально-конечных и транзитных пунктах на основании нормативных документов, утвержденных в установленном порядке.

К показателям комфортности относят:

- площадь (объем) помещения, приходящуюся на одного пассажира;
- частоту уборки транспортных средств и помещений;
- частоту смены постельного белья;
- температуру воздуха в транспортном средстве и помещениях;
- освещенность в транспортном средстве и помещениях;
- допустимые значения шума, вибрации и влажности;
- среднее (допустимое) наполнение салона транспортного средства и помещений.

Показатели скорости характеризуют свойства пассажирских перевозок, обусловливающие продолжительность пребывания пассажира в поездке или полете. К показателям скорости относят:

- продолжительность поездки или полета, рейса;
- среднюю скорость движения транспортного средства;
- частоту остановок транспортного средства.

Показатели своевременности характеризуют свойства пассажирских перевозок, обусловливающие движение транспортных средств в соответствии с объявленным расписанием или другими установленными требованиями по времени их движения.

К показателям своевременности относят:

- долю транспортных средств, отправляемых по расписанию;
- долю транспортных средств, прибывающих по расписанию;
- средний интервал движения транспортных средств;
- максимальный интервал движения транспортных средств.

Показатели сохранности багажа характеризуют свойства пассажирских перевозок, обусловливающие перевозку багажа без потерь и повреждений. К показателям сохранности багажа относят:

- процент багажных отправок, прибывающих с повреждениями;
- среднюю стоимость ущерба от повреждения багажа;
- стоимость возмещения от потери багажа.

Показатели безопасности характеризуют особенности пассажирских перевозок, обусловливающие при их выполнении безопасность пассажиров. К показателям безопасности относят показатели:

- надежности функционирования транспортных средств;
- профессиональной пригодности исполнителей транспортных услуг;
- готовности транспортного средства к выполнению конкретной перевозки (укомплектованность экипажем, спасательными средствами, обеспеченность нормативной документацией, маршрутными картами, инвентарем, приспособлениями и др.).

Показатели надежности функционирования транспортных средств характеризуют особенности, обусловливающие при их использовании безотказную работу в течение рейса или другого заданного интервала времени. К показателям надежности относят:

- ресурс;
- срок службы;
- вероятность безотказной работы;
- наработка на отказ;
- периодичность контроля технического состояния транспортных средств органами государственного надзора;
- наличие документа, подтверждающего допуск транспортного средства к эксплуатации.

Показатели профессиональной пригодности исполнителей транспортных услуг характеризуют особенности персонала, обусловливающие его годность обеспечивать перевозки пассажиров в соответствии с требованиями безопасности пассажирских перевозок.

К показателям профессиональной пригодности исполнителей транспортных услуг относят:

- стаж работы на занимаемой должности;
- уровень квалификации (класс вождения);
- периодичность повышения квалификации;

- число нарушений правил управления транспортными средствами и должностных инструкций за определенный период.

Показатели готовности транспортного средства и экипажа к выполнению перевозок характеризуют особенности, обусловливающие их подготовленность обеспечивать перевозки по заданному маршруту на основании нормативной документации по укомплектованности экипажем, спасательными средствами, съемным оборудованием, инвентарем, приспособлениями, маршрутными картами и др.

К показателям готовности транспортного средства к выполнению перевозок относят:

- укомплектованность обслуживающим персоналом;
- минимальную норму состава экипажа;
- обеспеченность спасательными средствами, средствами оказания первой медицинской помощи;
- укомплектованность съемным оборудованием и инвентарем;
- обеспеченность нормативными документами, маршрутными картами и др. на выполнение рейса.

Основные требования потребителей к перевозочному процессу и условиям обслуживания определяются в соответствии с правилами перевозки пассажиров на транспорте конкретного вида, утвержденными в установленном порядке.

ГОСТ Р 51004-96 определяет, что нормы, конкретные требования к показателям качества и методы их оценки должны быть установлены в нормативной документации каждого вида транспорта на пассажирские перевозки, утвержденной в установленном порядке. На основании указанного стандарта разрабатываются нормативные документы по номенклатуре показателей качества на пассажирские перевозки, осуществляемые отдельными видами транспорта в международных, дальних, местных сообщениях, включая пригородные и внутригородские перевозки.

Цели применения номенклатуры показателей качества устанавливаются в соответствии с задачами управления качеством пассажирских перевозок. Возможными целями применения номенклатуры показателей качества могут быть установление номенклатуры показателей качества пассажирских перевозок для:

- включения в государственные стандарты, стандарты отраслей, правила перевозок пассажиров или предоставления услуг на соответствующих видах транспорта;
- проведения работ по разработке и внедрению систем управления качеством пассажирских перевозок;
- повышения качества предоставляемых транспортных услуг и эффективности перевозочного процесса;
- включения в условия договорных обязательств.

Качество обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте, под которым понимается совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение потребностей пассажиров, имеет одно из приоритетных значений для развития всей железнодорожной отрасли в целом. Усиление рыночной конкуренции в сфере предоставления услуг железнодорожного транспорта, а также

необходимость повышения эффективности бизнеса создали предпосылки для разработки и внедрения системы управления качеством в холдинге «РЖД».

В целях установления общих требований к системе менеджмента качества в холдинге «РЖД» решением совета директоров ОАО «РЖД» утверждено Положение о системе управления качеством ОАО «РЖД» (от 7 декабря 2015 г., протокол № 22), также утверждено Положение о системе управления качеством ОАО «РЖД» (см. распоряжение ОАО «РЖД» от 29 февраля 2016 г. № 327р). Кроме того, разработана Стратегия управления качеством в холдинге «РЖД» (утв. старшим вице-президентом ОАО «РЖД» от 16 марта 2016 г. № 224),

которая ориентирована на достижение ключевых показателей эффективности инновационного развития акционерного общества «РЖД» в грузовом направлении (перевозка грузов, транспортно-логистический сервис), пассажирском направлении (дальнее следование, пригородное сообщение, скоростное и высокоскоростное движение), в содержании и развитии инфраструктуры железнодорожного транспорта, а также иных направлениях.

В рамках указанной Стратегии разработан бизнес-блок «Пассажирские перевозки», который является центром ответственности за обеспечение клиентоориентированного обслуживания пассажиров с установленными параметрами качествами, соответствующими мировым стандартам.

Услуги бизнес-блока «Пассажирские перевозки» направлены на качественное достижение следующих ключевых показателей эффективности[29] инновационного развития акционерного общества «РЖД»:

1) уровень удовлетворенности клиентов (%) ($КПЭ_1$):

а) в дальнем следовании:

- соблюдения расписания поездов дальнего следования (%);
- доля претензий в области пассажирских перевозок дальнего следования к общему числу перевезенных пассажиров, ед./млн отправленных пассажиров;

б) в пригородном сообщении:

- соблюдения расписания поездов пригородного сообщения (%);
- доля претензий в области пассажирских перевозок пригородного сообщения к общему числу перевезенных пассажиров, ед./млн отправленных пассажиров;

в) скоростное и высокоскоростное движение:

- соблюдения расписания скоростных пассажирских поездов (%);
- доля претензий в области скоростных пассажирских перевозок к общему числу перевезенных пассажиров, ед./млн отправленных пассажиров;

2) удельное количество событий транспортных происшествий и иных, связанных с нарушением безопасности движения поездов, ед./млн поездо-км ($КПЭ_2$):

а) в дальнем следовании — соотношение достигнутых показателей удельного количества событий транспортных происшествий и иных, связанных с нарушением безопасности движения поездов в области пассажирских перевозок дальнего следования к целевому показателю безопасности движения поездов по вине бизнес-блока «Пассажирские перевозки» (%);

---

[29] Далее по тексту настоящего издания также — КПЭ.

б) в пригородном сообщении — соотношение достигнутых показателей удельного количества событий транспортных происшествий и иных, связанных с нарушением безопасности движения поездов в области пригородных перевозок к целевому показателю безопасности движения поездов по вине бизнес-блока «Пассажирские перевозки» (%);

в) скоростное и высокоскоростное движение — соотношение достигнутых показателей удельного количества событий транспортных происшествий и иных, связанных с нарушением безопасности движения поездов в области скоростных и высокоскоростных пассажирских перевозок к целевому показателю безопасности движения поездов по вине бизнес-блока «Пассажирские перевозки» (%).

Перед бизнес-блоком «Пассажирские перевозки» ставятся следующие задачи:

- разработка и применение инструментов контроля качества и уровня удовлетворенности и лояльности клиентов;
- разработка нормативной базы в области качества обслуживания пассажиров;
- организация обслуживания пассажиров на всей цепочке «от двери до двери»;
- внедрение современного инновационного оборудования и технологий;
- достижение экономической эффективности деятельности, при условии неразрывности технологического процесса обслуживания клиентов и обеспечения пассажирских перевозок;
- расширение поля деятельности подпрограммы проектов «Бережливое производство»;
- обеспечение повышения уровня культуры обслуживания и качества услуг, оказываемых пассажирам.

В рамках совершенствования Системы управления качеством в области пассажирских перевозок (в разрезе предоставления услуг на железнодорожном транспорте) были определены основные и первоочередные мероприятия на период до 2020 года, в том числе

потребность разработки стандартов, регламентирующих требования к качеству предоставляемых услуг.

По состоянию на 1 ноября 2018 г. реализованы следующие из запланированных мероприятий:

1) в целях обеспечения проведения системной оценки качества услуг, оказываемых пассажирам на объектах пассажирского комплекса железнодорожного транспорта, утвержден и введен в действие с 1 февраля 2017 г. СТО РЖД 03.002-2016 «Услуги на железнодорожном транспорте. Правила оценки качества услуг, оказываемых пассажирам» (см. распоряжение ОАО «РЖД» от 19 января 2017 г. № 107р);

2) утвержден национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 58099-2018 «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров в пригородных поездах» с датой введения в действие 1 октября 2018 г. (см. приказ Росстандарта от 9 апреля 2018 г. № 183-ст);

3) утвержден национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 58098-2018 «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров в высокоскоростных поездах» с датой введения в действие 1 октября 2018 г. (см. приказ Росстандарта от 9 апреля 2018 г. № 182-ст);

4) утвержден национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 58171-2018 «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров на

вокзальных комплексах» с датой введения в действие 1 декабря 2018 г. (см. приказ Росстандарта от 6 июля 2018 г. № 400-ст);

5) утвержден национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 58172-2018 «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров на остановочных пунктах» с датой введения в действие 1 декабря 2018 г. (см. приказ Росстандарта от 6 июля 2018 г. № 401-ст);

6) введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации межгосударственный стандарт ГОСТ 33942-2016 «Услуги на железнодорожном транспорте. Обслуживание пассажиров. Термины и определения» с датой введения в действие 1 июля 2017 г. (см. приказ Росстандарта от 30 ноября 2016 г. № 1873-ст);

7) в целях развития мер по обеспечению доступности пассажирского комплекса для маломобильных групп населения и реализации положений приказа Министерства транспорта Российской Федерации от 6 ноября 2015 г. № 329 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов пассажирских вагонов, вокзалов, поездов дальнего следования и предоставляемых услуг на вокзалах и в поездах дальнего следования» утвержден Корпоративный порядок обеспечения условий доступности для маломобильных пассажиров и пассажиров из числа инвалидов объектов пассажирской инфраструктуры, пассажирских поездов и предоставляемых услуг по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом (см. распоряжение ОАО «РЖД» от 10 апреля 2018 г. № 721/р).

На стадии принятия находится ГОСТ «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров в поездах дальнего следования».

Предусмотрено развитие программы «Бережливое производство» — бизнес-стратегии, направленной на устранение потерь, уменьшение времени между заказом клиента и оказанием услуги, использующая принципы уважения к человеку, автономизации и «точно вовремя».

В условиях глобализации и постоянного роста требований и ожиданий потребителей организации вынуждены постоянно адаптировать и улучшать свою организацию бизнеса. Концепция «Бережливое производство» может содействовать организациям в повышении их конкурентоспособности и эффективности бизнеса, предлагая комплекс методов и инструментов по всем направлениям деятельности, позволяющий производить товары и оказывать услуги в минимальные сроки и минимальными затратами с требуемым потребителем качеством. Применение концепции «Бережливое производство» предполагает определенный способ мышления, рассматривая любую деятельность с точки зрения ценности для потребителя и сокращения всех видов потерь.

Концепция «Бережливое производство» позволяет:

- постоянно повышать удовлетворенность потребителей, акционеров и других заинтересованных сторон;
- постоянно повышать результативность и эффективность бизнес-процессов;

- упростить организационную структуру, улучшить процессы менеджмента;
- быстро и гибко реагировать на изменение внешней среды.

Концепция «Бережливое производство» базируется на соответствующей философии, ценностях и принципах[30].

Также следует отметить, что в целях повышения качества услуг, предоставляемых пассажирам в поездах дальнего следования, и приведения требований и критериев оценки качества данных услуг к структуре образцового стандарта утверждены и введены в действие с 1 февраля 2016 г. следующие стандарты качества (см. распоряжение ОАО «РЖД» от 31 декабря 2015 г. № 3210р):

- СТК ЦЛ 1.01.018 «Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам в вагонах класса «Люкс» поездов дальнего следования»;
- СТК ЦЛ 1.01.019 «Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам в вагонах бизнес-класса поездов дальнего следования»;
- СТК ЦЛ 1.01.020 «Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам в вагонах эконом-класса поездов дальнего следования»;
- СТК ЦЛ 1.01.021 «Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам в поездах дальнего следования при базовом уровне обслуживания».

Необходимо обратить внимание и на ряд следующих документов:

- распоряжение ОАО «РЖД» от 9 июня 2014 г. № 1406р «Об утверждении образцового стандарта качества услуг, предоставляемых пассажирам в вагонах эконом-класса высокоскоростных поездов»;
- распоряжение ОАО «РЖД» от 24 декабря 2014 г. № 3109р «Об утверждении стандарта качества услуг, предоставляемых пассажирам в вагонах бизнес-класса высокоскоростных поездов»;
- распоряжение ОАО «РЖД» от 30 декабря 2014 г. № 3202р «Об утверждении стандарта качества услуг, предоставляемых пассажирам в пригородных поездах»;
- распоряжение ОАО «РЖД» от 30 декабря 2014 г. № 3203р «Об утверждении стандарта менеджмента качества городских перевозок, осуществляемых железнодорожным транспортом»;
- распоряжение ОАО «РЖД» от 31 марта 2015 г. № 818р «Об утверждении Стандарта качества услуг, предоставляемых на вокзальных комплексах 2 класса»;
- распоряжение ОАО «РЖД» от 30 декабря 2015 г. № 3174р «Об утверждении стандартов качества услуг, предоставляемых пассажирам на вокзальных комплексах и остановочных пунктах»;
- распоряжение ОАО «РЖД» от 31 декабря 2015 г. № 3213р «Об утверждении стандартов качества услуг, предоставляемых на внеклассных, 1 и 3 класса вокзальных комплексах».

В перспективе предусмотрена разработка и утверждение иных стандартов качества услуг, предоставляемых на железнодорожном транспорте.

Использование действенной системы управления качеством позволит достигнуть следующих целей:

[30] См. подробнее ГОСТ Р 56020-2014 «Бережливое производство. Основные положения и словарь» (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 12 мая 2014 г. № 431-ст).

- существенно повысить качество услуг для обеспечения эффективной конкуренции и освоения новых, ранее недоступных акционерному обществу «РЖД» рынков;
- максимально полно удовлетворить ожидания и требования потребителей по качеству,

безопасности, доступности и ассортименту предоставляемых акционерным обществом «РЖД» услуг;

- планомерно снизить непроизводительные затраты и повысить прибыльность работы на основе внедрения процессного подхода и формирования экономических рычагов управления внутренними процессами акционерного общества «РЖД»;
- сформировать источники инвестиций для разработки и внедрения новых, востребованных рынком транспортных услуг.

1.2. Правовое регулирование пассажирских перевозок в общей структуре регулирования деятельности железнодорожного транспорта

Правовое регулирование в области железнодорожного транспорта находится в ведении Российской Федерации.

Законодательство Российской Федерации о железнодорожном транспорте основывается на Конституции Российской Федерации, Гражданском кодексе и состоит из Федерального закона от 10 января 2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации», Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» и других федеральных законов.

Деятельность в области железнодорожного транспорта также регулируется актами Президента Российской Федерации, актами Правительства Российской Федерации, а также актами федеральных органов исполнительной власти, на которые законодательством Российской Федерации возложены соответствующие функции.

Железнодорожные перевозки относятся к одной их сфер деятельности субъектов естественных монополий. Исходя из этого в области железнодорожного транспорта осуществляется государственное регулирование в соответствии с законодательством Российской Федерации о естественных монополиях (см. Федеральный закон от 17 августа 1995 г. № 147-ФЗ «О естественных монополиях») и антимонопольным законодательством (см. Федеральный закон от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции»).

Обязательные требования к железнодорожному подвижному составу и специальному железнодорожному подвижному составу, их составным частям, контейнерам, специализированному оборудованию и элементам инфраструктуры, элементам верхнего строения железнодорожного пути необщего пользования, примыкающего к железнодорожным путям общего пользования, и сооружениям, расположенным на них, специальным программным средствам, используемым для организации перевозочного процесса, и формы подтверждения соответствия устанавливаются в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании (см. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»).

На железнодорожном транспорте выполнение работ по стандартизации осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о стандартизации (см. Федеральный закон от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской

Федерации»), обеспечение единства измерений — в соответствии с законодательством Российской Федерации об обеспечении единства измерений (см. Федеральный закон от 26 июня 2008 г. № 102-ФЗ «Об обеспечении единства измерений»).

Лицензирование отдельных видов деятельности в области железнодорожного транспорта осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации (см. Федеральный закон от 4 мая 2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»).

Владельцы инфраструктур, перевозчики обязаны обеспечить выполнение соответствующих обязательств, вытекающих из международных договоров Российской Федерации, которые регламентируют перевозки пассажиров, грузов, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом, и законодательства Российской Федерации, в том числе законодательства Российской Федерации в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций (см. Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера») и законодательства Российской Федерации в области мобилизационной подготовки и мобилизации (см. Федеральный закон от 26 февраля 1997 г. № 31-ФЗ «О мобилизационной подготовке и мобилизации в Российской Федерации»).

Одним из важнейших документов являются Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации (утв. приказом Минтранса России от 21 декабря 2010

г. № 286 «Об утверждении Правил технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации»), которые устанавливают систему организации движения поездов, функционирования сооружений и устройств инфраструктуры железнодорожного транспорта, железнодорожного подвижного состава, а также определяют действия работников железнодорожного транспорта при технической эксплуатации железнодорожного транспорта Российской Федерации общего и необщего пользования. Эти Правила обязательны для выполнения всеми организациями и индивидуальными предпринимателями, выполняющими работы (оказывающие услуги) для пользователей услугами железнодорожного транспорта, связанные с организацией и (или) осуществлением перевозочного процесса, а также работы (услуги), связанные с ремонтом железнодорожного подвижного состава и технических средств, используемых на железнодорожном транспорте, охраной объектов железнодорожного транспорта и грузов, и их работниками (далее - работники железнодорожного транспорта).

Проектирование, строительство, реконструкция, приобретение и содержание объектов железнодорожного транспорта могут осуществляться за счет средств федерального бюджета в случаях, предусмотренных соответствующими федеральными целевыми программами (см. распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 июня 2008 г. № 877-р «О Стратегии развития железнодорожного транспорта в Российской Федерации до 2030 года»).

К отношениям, связанным с осуществлением государственного надзора в области железнодорожного транспорта, организацией и проведением проверок юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, применяются положения Федерального закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» с учетом особенностей организации и проведения проверок,

установленных Федеральным законом от 10 января 2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» (см. также постановление Правительства Российской Федерации от 19 марта 2013 № 236 «О федеральном государственном транспортном надзоре»).

Обеспечение транспортной безопасности объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств возлагается на субъекты транспортной инфраструктуры, перевозчиков в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2007 г. № 16-ФЗ «О транспортной безопасности».

Основу законодательства, регулирующего оказание услуг по железнодорожным перевозкам пассажиров, багажа и грузобагажа, составляют нормы Гражданского кодекса (см. гл. 40 «Перевозка» и др.),

Перевозки пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом осуществляются в порядке и на условиях, которые установлены Федеральным законом от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» (см. гл. VI «Перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа» и др.) с учтем положений Федерального закона от 10 января 2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» (см. ст. 14 «Основы осуществления перевозок пассажиров, грузов, багажа и грузобагажа» и др.).

Оказание услуг по перевозке пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом осуществляется с соблюдением требований транспортной безопасности, определенных Федеральным законом от 10 января 2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» (см. ст. 21 «Основные положения в области обеспечения безопасности движения и эксплуатации железнодорожного транспорта») и установленных Федеральным законом от 9 февраля 2007 г. № 16-ФЗ «О транспортной безопасности» (см. ст. 8 «Требования по обеспечению транспортной безопасности», ст. 11 «Информационное обеспечение в области транспортной безопасности» и др.).

К отношениям, стороной по которым являются физические лица — пользователи услуг железнодорожного транспорта, применяется Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в данном случае речь идет об оказании услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности).

Как справедливо отмечено в письме Роспотребнадзора от 22 сентября 2010 г. № 01-09/1927 «О защите прав пассажиров при опоздании или задержке поезда дальнего или

местного следования» воспользоваться услугой по договору перевозки железнодорожным транспортом в поездах дальнего или местного следования может только гражданин, который указан в билете. Именно этот гражданин является стороной по договору перевозки, соответственно только он в данном случае является потребителем в отношениях, вытекающих из договора перевозки железнодорожным транспортом.

Договор перевозки — услуга, предоставляемая перевозчиком пассажиру. Следовательно, к нему применимы общие положения Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» о праве на качество, безопасность,

своевременную и надлежащую информацию об оказываемой услуге, а также специальные нормы гл. III «Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)».

Перевозки пассажиров, грузов, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом осуществляются в порядке и на условиях, которые установлены:

1) Правилами оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 г. № 111). Настоящие Правила регулируют отношения, возникающие между перевозчиками и физическими лицами — пассажирами, грузоотправителями (отправителями) и грузополучателями (получателями) при оказании услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

2) Правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом (утв. приказом Минтранса России от 19 декабря 2013 г. № 473). Настоящие Правила содержат нормы, обязательные для перевозчиков, владельцев инфраструктур, пассажиров, отправителей, получателей, юридических и физических лиц, и устанавливают условия перевозок пассажиров, ручной клади, багажа, грузобагажа;

3) заключаемыми в соответствии с законодательством Российской Федерации договорами перевозки.

Существенное значение в сфере правового регулирования пассажирских перевозок придается документам нормативного характера (ГОСТам, ОСТам, стандартам качества) и документам, издаваемым холдингом «Российские железные дороги»[31].

1.3. Основные требования к перевозчику, страхование его ответственности

В соответствии со ст. 12 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» перевозчик обязан:

1) иметь лицензии на осуществление всех подлежащих лицензированию в соответствии с федеральным законом видов деятельности при осуществлении перевозок пассажиров, грузов, багажа или грузобагажа;

2) владеть железнодорожным подвижным составом для осуществления перевозок на праве собственности или ином праве;

3) иметь квалифицированных работников;

4) заключить договор об оказании услуг локомотивной тяги, если перевозчик не имеет локомотива;

5) заключить соответствующие договоры об оказании услуг по использованию инфраструктуры (за исключением случаев, если перевозчик осуществляет перевозки в пределах принадлежащей ему инфраструктуры), существенными условиями которых являются организация вагонопотоков, регулирование обращения вагонов и локомотивов,

[31] Ссылки на подлежащие применению документы даны по тексту настоящего издания при рассмотрении соответствующих вопросов в сфере осуществления железнодорожных перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа и связанных с ними аспектов.

установление порядка технического обслуживания и эксплуатации железнодорожного подвижного состава, ответственность сторон по обязательствам, вытекающим из перевозок железнодорожным транспортом.

В случае перевозки пассажиров, грузов, багажа и грузобагажа в прямом железнодорожном сообщении (с участием нескольких владельцев инфраструктур) перевозчик до заключения договора перевозки обязан иметь договоры об оказании услуг по использованию инфраструктуры и согласовать такую перевозку со всеми владельцами инфраструктур, которые участвуют в осуществлении перевозки, а при отсутствии собственных локомотивов обязан иметь договоры об оказании услуг локомотивной тяги на весь путь следования пассажиров, грузов, багажа и грузобагажа.

В соответствии с гл. VI «Перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа» Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» перевозчик должен обеспечивать безопасность перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа, качественное обслуживание пассажиров в поездах, сохранность перевозимых багажа, грузобагажа, движение пассажирских поездов в соответствии с расписанием, своевременную доставку багажа, грузобагажа.

По договорам перевозок перевозчик обязуется перевезти в пункт назначения пассажиров с предоставлением им мест в поезде (за исключением поездов пригородного сообщения, в которых не предусмотрено предоставление пассажиру отдельного места), их багаж, а также грузобагаж отправителей, выдать багаж, грузобагаж управомоченным на получение багажа, грузобагажа лицам.

Перевозчик 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. Перевозчик уведомляет пассажира о прибытии в его адрес багажа, доставленного с перегрузкой в пути следования, или получателя о прибытии в его адрес грузобагажа в порядке, определенном правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом.

Перевозчик обеспечивает контроль наличия и действительности проездных документов (билетов) при посадке в вагон, в пути следования и (или) в пунктах контроля.

В случае невозможности предоставить пассажиру место в вагоне согласно проездному документу (билету) перевозчик обязан предоставить такому пассажиру при его согласии место в другом вагоне, в том числе в вагоне более высокой категории, без взимания доплаты. В случае, если пассажиру предоставлено с его согласия место, стоимость которого ниже стоимости купленного им проездного документа (билета), пассажиру возвращается разница в стоимости проезда.

На перевозчика возложена обязанность надлежащим образом обеспечивать предоставление информации об оказываемых им услугах. Так, перевозчик обеспечивает своевременное предоставление пользователям услугами (в наглядной и доступной форме) достоверной информации, в том числе:

а) перечень работ и услуг, их стоимость;

б) наименование и место нахождения (юридический адрес) перевозчика, место нахождения подразделения перевозчика, уполномоченного принимать и рассматривать претензии, предъявляемые к перевозчику;

в) сведения о лицензии перевозчика на осуществление перевозок пассажиров, багажа, грузов и (или) грузобагажа (номер, срок ее действия, наименование выдавшего органа);

г) стоимость проезда пассажиров и провоза ручной клади сверх установленной нормы, а также перевозки грузов, багажа, грузобагажа;

д) время отправления и прибытия поездов;

е) сроки продажи проездных документов (билетов);

ж) перечень вещей (предметов), запрещенных к перевозке и хранению в качестве ручной клади, багажа, грузобагажа;

з) время работы билетных и багажных касс, товарных контор и камер хранения ручной клади;

и) расположение вокзальных помещений, мест общего пользования железнодорожных станций, предназначенных для обслуживания пассажиров, работы с багажом, грузобагажом, и мест взвешивания ручной клади;

к) время прибытия на железнодорожную станцию назначения багажа, следующего без

перегрузки в пути следования;

л) порядок предоставления мест в комнатах отдыха пассажиров и комнатах матери и ребенка;

м) перечень категорий граждан, которым предоставляется право бесплатного проезда или право оплаты проезда со скидкой в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации;

н) сведения о договоре (договорах) обязательного и (или) добровольного страхования (номер, дата заключения, срок действия) и страховщике (страховщиках) (наименование, место нахождения, почтовый адрес, номер телефона);

о) перечень сервисных услуг, входящих в стоимость проезда в вагонах повышенной комфортности;

п) иные сведения об оказываемых услугах.

Вся перечисленная выше информация об оказываемых перевозчиком услугах предоставляется бесплатно на железнодорожных станциях, железнодорожных вокзалах, в поездах и других местах обслуживания пользователей на русском языке, а также по усмотрению перевозчика — дополнительно на государственных языках субъектов Российской Федерации и других языках народов Российской Федерации с учетом интересов населения.

Перевозчик обязан по запросам пользователей услугами предоставлять (на железнодорожных станциях и железнодорожных вокзалах) для ознакомления Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 г. № 111) и Правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом (утв. приказом Минтранса России от 19 декабря 2013 г. № 473).

За выдачу справок в письменной форме, в том числе справок, не связанных с оказанием услуг, взимается плата в порядке, определенном правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа, с оформлением соответствующего документа.

Доведение до сведения пассажиров расписания движения пассажирских, в том числе пригородных, и почтово-багажных поездов обеспечивается перевозчиком с использованием настенных носителей информации, специальных информационных стендов и справочников. Об изменениях в расписании движения пассажирских поездов объявляется по громкой связи на железнодорожных станциях и железнодорожных вокзалах. С расписанием движения пассажирских поездов можно также ознакомиться на официальном сайте перевозчика, соответствующего железнодорожного вокзала.

Сведения об изменениях регулируемых тарифов, ставок платы и сборов за услуги публикуются Минтрансом России в печатном издании указанного органа, в отношении перевозки пассажиров, багажа и грузобагажа — не позднее чем за 5 дней до введения их в действие.

Наравне с другими пассажирами перевозчик обязан обеспечивать соответствующие условия доступности[32] к оказываемым им услугам для маломобильных групп населения. Так, в силу ст. 80.1 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» перевозчиками в поездах дальнего следования пассажирам из числа инвалидов без взимания дополнительной платы предоставляются следующие услуги:

- предоставление вспомогательных средств, в том числе кресел-колясок;
- провоз собак-проводников при наличии специального документа.

Услуга по обеспечению посадки пассажиров из числа инвалидов в вагон и высадки из него предоставляется работниками перевозчика.

При посадке пассажиров из числа инвалидов с низкой платформы в вагон, не оборудованный подъемным механизмом, при отсутствии подъемной платформы на вокзале работники перевозчика организуют посадку пассажира в вагон, работники владельца инфраструктуры оказывают содействие. Высадка пассажиров из числа инвалидов осуществляется в том же порядке.

Обслуживание пассажиров из числа инвалидов в поездах дальнего следования осуществляется работниками перевозчика, прошедшими инструктирование или обучение по вопросам, связанным с обслуживанием пассажиров из числа инвалидов. Перевозка

железнодорожным транспортом общего пользования пассажиров, являющихся одновременно инвалидами по слуху и зрению, осуществляется в сопровождении пассажира, оказывающего помощь инвалиду. Сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа и без взимания платы инвалиды имеют право провозить, не сдавая в багаж, трость, костыли, носилки и (или) кресло-коляску, предназначенные для личного пользования.

Об особенностях обслуживания в пути следования различных категорий маломобильных пассажиров см. подробнее главу 4 настоящего издания.

---

[32] Порядок обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов вокзалов, поездов дальнего следования и предоставляемых на вокзалах и в поездах дальнего следования услуг определяется федеральным органом исполнительной власти в области транспорта по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения. Подробнее об этом см. приказ Минтранса России от 6 ноября 2015 г. № 329 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов пассажирских вагонов, вокзалов, поездов дальнего следования и предоставляемых услуг на вокзалах и в поездах дальнего следования».

В соответствии со ст. 5 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» лицензирование отдельных видов деятельности в области железнодорожного транспорта осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Федеральным законом от 4 мая 2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» в п. 25, 25 ч. 1 ст. 12 конкретизировано, что лицензированию подлежит деятельность по перевозкам железнодорожным транспортом пассажиров и деятельность по перевозкам железнодорожным транспортом опасных грузов. Кроме того, лицензированию подлежит также погрузочно-разгрузочная деятельность применительно к опасным грузам на железнодорожном транспорте (см. п. 27 ч. 1 ст. 12 указанного закона).

Постановлением Правительства Российской Федерации от 21 марта 2012 г. № 221 «О лицензировании отдельных видов деятельности на железнодорожном транспорте» утверждены:

- Положение о лицензировании деятельности по перевозкам железнодорожным транспортом пассажиров;
- Положение о лицензировании деятельности по перевозкам железнодорожным транспортом опасных грузов;
- Положение о лицензировании погрузочно-разгрузочной деятельности применительно к опасным грузам на железнодорожном транспорте.

Подробнее о лицензировании деятельности по перевозкам пассажиров железнодорожным транспортом см. подраздел 1.3.1 настоящего издания.

В целях обеспечения возмещения вреда, причиненного при перевозках жизни, здоровью, имуществу пассажиров независимо от вида транспорта и вида перевозок, создания единых условий возмещения причиненного вреда, а также установления процедуры получения выгодоприобретателями возмещения вреда, предусмотрено обязательное страхование гражданской ответственности перевозчика за причинение при перевозках пассажиров вреда их жизни, здоровью, имуществу[33]. Подробнее об этом см. подраздел 1.3.2 настоящего издания.

1.3.1. Лицензирование деятельности по перевозкам пассажиров железнодорожным транспортом

Постановлением Правительства Российской Федерации от 21 марта 2012 г. № 221 «О лицензировании отдельных видов деятельности на железнодорожном транспорте», принятом в целях реализации норм Федерального закона от 4 мая 2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности», утверждено Положение о лицензировании деятельности по перевозкам железнодорожным транспортом пассажиров, которое устанавливает порядок лицензирования деятельности по перевозкам железнодорожным транспортом пассажиров, осуществляемым юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями.

Лицензирование деятельности по перевозкам железнодорожным транспортом пассажиров (далее по тексту — лицензируемая деятельность) осуществляется Федеральной

---

[33] Далее по тексту настоящего издания также — обязательное страхование.

службой по надзору в сфере транспорта (Ространснадзор) и ее территориальными органами (далее по тексту — лицензирующий орган) (см. постановление Правительства Российской Федерации от 30 июля 2004 г. № 398 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере транспорта»).

Структурным подразделением, уполномоченным на выполнение административных процедур, связанных с предоставлением государственной услуги, является Управление государственного железнодорожного надзора Ространснадзора (Госжелдорнадзор) (см. приказ Ространснадзора от 19 ноября 2009 г. № АК-1275фс «Об утверждении Положения об Управлении государственного железнодорожного надзора Федеральной службы по надзору в сфере транспорта»).

В состав лицензируемой деятельности входят следующие осуществляемые на железнодорожных путях общего пользования и между железнодорожными станциями, открытыми для выполнения соответствующих операций, виды работ и услуг:

а) перевозки в пригородном сообщении;

б) перевозки в дальнем следовании пассажирскими поездами;

в) перевозки в дальнем следовании скорыми поездами;

г) перевозки в дальнем следовании скоростными поездами.

Лицензионными требованиями, предъявляемыми к соискателю лицензии (лицензиату), являются:

а) соблюдение лицензиатом порядка и условий осуществления перевозок пассажиров, которые установлены Федеральным законом от 10 января 2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» и Федеральным законом от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации», в части требований к перевозчику, в том числе правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и правил перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на железнодорожном транспорте;

б) наличие у соискателя лицензии (лицензиата) в собственности или на ином законном основании железнодорожного подвижного состава и оборудования, соответствующего установленным требованиям, а также технической и эксплуатационной документации, предусмотренным ст. 17 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации»;

в) наличие в структуре соискателя лицензии (лицензиата) специализированного подразделения по ликвидации чрезвычайных ситуаций или соответствующего договора со сторонними специализированными организациями, предусмотренного ст. 24 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации»;

г) наличие в штате соискателя лицензии (лицензиата) работника, ответственного за организацию перевозок пассажиров, имеющего высшее или среднее специальное профессиональное образование и стаж работы в области осуществления лицензируемой деятельности не менее 3 лет за последние 10 лет трудовой деятельности;

д) наличие в штате соискателя лицензии (лицензиата) работника, ответственного за обеспечение безопасности движения и эксплуатации железнодорожного подвижного состава, ведение учета транспортных происшествий и обеспечение их анализа, включая причины возникновения;

е) наличие у соискателя лицензии (лицензиата) работников, обеспечивающих перевозку пассажиров, деятельность которых связана с движением поездов, удовлетворяющих соответствующим квалификационным требованиям, аттестованных в установленном порядке[34] и проходящих повышение квалификации по требуемой специализации не реже 1 раза в 5 лет.

Для получения лицензии соискатель лицензии представляет в лицензирующий орган заявление и документы, предусмотренные ч. 1 и п. 1, 3, 4 ч. 3 ст. 13 Федерального закона от 4 мая 2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности», а также копии:

а) документов, подтверждающих наличие на праве собственности или ином законном основании железнодорожного подвижного состава, соответствующего установленным требованиям, предназначенного для перевозок пассажиров в зависимости от вида лицензируемых работ (услуг). При этом договор аренды транспортного средства с экипажем представляется с приложением списка номеров железнодорожного подвижного состава, предназначенного для перевозки пассажиров, и указанием данных о составе закрепленного за транспортным средством экипажа и его квалификации;

б) приказа об организации специализированного подразделения по ликвидации чрезвычайных ситуаций или соответствующего договора со сторонними специализированными организациями;

в) приказа о назначении работника, ответственного за организацию перевозок пассажиров;

г) документов об образовании, квалификации и стаже работы по соответствующей специальности работника, ответственного за организацию перевозок пассажиров;

д) документов, подтверждающих наличие в штате соискателя лицензии работников, обеспечивающих перевозку пассажиров и связанных с движением поездов, а также прохождение ими повышения квалификации и аттестации в установленном порядке;

е) приказа о назначении работника, ответственного за обеспечение безопасности движения и эксплуатации железнодорожного подвижного состава, ведение учета транспортных происшествий и их анализ, включая причины возникновения.

Представление соискателем лицензии заявления[35] и документов, необходимых для получения лицензии, их прием лицензирующим органом, принятие решений о предоставлении лицензии (отказе в предоставлении лицензии), переоформлении, приостановлении, возобновлении ее действия, об аннулировании лицензии, предоставлении дубликата лицензии, копии лицензии, а также ведение лицензионного дела,

[34] См. приказ Минтранса России от 11 июля 2012 г. № 231 «Об утверждении Порядка и сроков проведения аттестации работников железнодорожного транспорта, производственная деятельность которых связана с движением поездов и маневровой работой на железнодорожных путях общего пользования, а также порядок формирования аттестационной комиссии».

[35] См. форму заявления в Приложении № 2 к Административному регламенту Федеральной службы по надзору в сфере транспорта предоставления государственной услуги по лицензированию деятельности по перевозкам железнодорожным транспортом пассажиров, утв. приказом Минтранса России от 30 апреля 2013 г. № 149.

информационного ресурса, реестра лицензий и предоставление сведений, содержащихся в информационном ресурсе и реестре лицензий, осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 4 мая 2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности».

Лицензионный контроль осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», с учетом особенностей организации и проведения проверок, установленных Федеральным законом от 4 мая 2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности».

Приказ Минтранса России от 30 апреля 2013 г. № 149 утвержден Административный регламент Федеральной службы по надзору в сфере транспорта предоставления государственной услуги по лицензированию деятельности по перевозкам железнодорожным транспортом пассажиров, который устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий) Федеральной службы по надзору в сфере транспорта, а также определяет порядок взаимодействия между структурным подразделением Ространснадзора, должностными лицами Ространснадзора с заявителями при предоставлении государственной услуги по лицензированию деятельности по перевозкам железнодорожным транспортом пассажиров.

Приказом Минтранса России от 20 декабря 2017 г. № 532 утвержден Административный регламент Федеральной службы по надзору в сфере транспорта исполнения государственной функции по осуществлению лицензионного контроля деятельности по перевозкам железнодорожным транспортом пассажиров, который определяет порядок, сроки и последовательность административных процедур

(административных действий) Федеральной службы по надзору в сфере транспорта.

Срок предоставления (отказа в предоставлении) лицензии на осуществление деятельности по перевозкам железнодорожным транспортом пассажиров не должен превышать 45 рабочих дней с даты приема надлежащим образом оформленного заявления о предоставлении лицензии и в полном объеме прилагаемых к нему документов.

За предоставление лицензирующим органом лицензии, переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии, и выдачу дубликата документа, подтверждающего наличие лицензии, уплачивается государственная пошлина в размерах и порядке, которые установлены законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

На официальном сайте Ространснадзора, по адресу электронной почты и на Едином портале государственных услуг заявителю предоставляется возможность подавать заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги в связи с выдачей лицензии на осуществление деятельности по перевозкам железнодорожным транспортом пассажиров, в электронной форме.

Соответствие (несоответствие) соискателя лицензии лицензионным требованиям выявляется в ходе проведения внеплановых выездных проверок, проводимых в соответствии со ст. 19 Федерального закона от 4 мая 2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности». Решение о предоставлении (отказе в предоставлении) лицензии принимается территориальным органом Ространснадзора на основании результатов проверки полноты и

достоверности, содержащихся в заявлении и прилагаемых к нему документах сведений, в том числе соответствия соискателя лицензии лицензионным требованиям, проводимой также в соответствии со ст. 19 указанного закона.

Основанием для предоставления лицензии или уведомления об отказе в предоставлении лицензии заявителю является утверждение приказа Ространснадзора о предоставлении или отказе в предоставлении лицензии.

Ответственный специалист Госжелдорнадзора в течение трех рабочих дней после подписания и регистрации лицензии вручает ее соискателю лицензии (его уполномоченному представителю) или направляет ее соискателю лицензии почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

Типовая форма лицензии установлена постановлением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2011 г. № 826 «Об утверждении типовой формы лицензии». Регистрационный номер присваивается лицензии в соответствии со структурой регистрационных номеров, принятой в Ространснадзоре.

В случае, если в заявлении о предоставлении лицензии указывается на необходимость предоставления лицензии в форме электронного документа, лицензия выдается в форме электронного документа с использованием Единого портала государственных услуг.

В случае отказа в предоставлении лицензии ответственный специалист Госжелдорнадзора вручает в течение трех рабочих дней со дня принятия решения соискателю лицензии или направляет ему заказным почтовым отправлением (с уведомлением о вручении) или в форме электронного документа, подписанного электронной подписью (если в заявлении указывалось о необходимости предоставления лицензии в форме электронного документа), уведомление об отказе в предоставлении лицензии с мотивированным обоснованием причин отказа со ссылкой на конкретные положения нормативных правовых актов и иных документов, являющихся основанием для отказа, или если причиной отказа является установленное в ходе проверки несоответствие соискателя лицензии лицензионным требованиям — реквизиты акта проверки соискателя лицензии.

1.3.2. Обязательное страхование гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров

Правовые, экономические и организационные основы обязательного страхования гражданской ответственности перевозчика за причинение при перевозках пассажиров вреда их жизни, здоровью, имуществу, а также порядок возмещения вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров, причиненного при их перевозках, урегулированы Федеральным законом от 14 июня 2012 г. № 67-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров и о порядке возмещения такого вреда, причиненного при перевозках пассажиров метрополитеном». Данный закон устанавливает условия обязательного страхования при

перевозках пассажиров любыми видами транспорта (за исключением перевозок пассажиров метрополитеном), в отношении которых действуют транспортные уставы, кодексы, иные федеральные законы. Указанный закон не применяется к перевозкам пассажиров легковыми такси, а также видами транспорта, гражданская ответственность владельцев которых

подлежит страхованию в соответствии с законодательством Российской Федерации об обязательном страховании гражданской ответственности владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте.

В целом законодательство Российской Федерации об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров состоит из Гражданского кодекса, Федерального закона от 14 июня 2012 г. № 67-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров и о порядке возмещения такого вреда, причиненного при перевозках пассажиров метрополитеном», других федеральных законов[36] и издаваемых в соответствии с ними иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Важно учитывать, что запрещается осуществление перевозок пассажиров перевозчиком (за исключением перевозок пассажиров метрополитеном), гражданская ответственность которого не застрахована.

Обязательное страхование осуществляется на основании договора, который является договором в пользу третьего лица (выгодоприобретателя) и заключается в письменной форме на основании письменного или устного заявления страхователя в двух экземплярах, один из которых вручается (направляется) страховщиком страхователю.

Страхователь обязан уплатить страховщику страховую премию, определенную договором обязательного страхования, единовременно в момент заключения договора обязательного страхования, если договором обязательного страхования не предусмотрены иные порядок и срок или сроки уплаты страховой премии (страховых взносов). Договор обязательного страхования вступает в силу со дня исполнения страхователем обязанности по уплате страховой премии или первого страхового взноса. Договор обязательного страхования является публичным договором, поэтому страховщик не вправе отказать в заключении договора обязательного страхования любому обратившемуся за этим перевозчику.

В качестве **страхователя** выступает перевозчик, заключивший со страховщиком договор обязательного страхования, а **страховщиком** является страховая организация, получившая в установленном законодательством Российской Федерации порядке лицензию на осуществление обязательного страхования и вступившая в единое общероссийское профессиональное объединение страховщиков для осуществления обязательного страхования. **Выгодоприобретатель** — потерпевший (то есть, пассажир, жизни, здоровью, имуществу которого при перевозке причинен вред) либо в случае его смерти лица, имеющие право в соответствии с гражданским законодательством на возмещение вреда в результате смерти потерпевшего (кормильца), при отсутствии таких лиц — супруг, родители, усыновители, дети умершего, лица, у которых потерпевший находился на иждивении, а в

[36] Другие федеральные законы применяются к отношениям по обязательному страхованию гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров в части, не урегулированной Федеральным законом от 14 июня 2012 г. № 67-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров и о порядке возмещения такого вреда, причиненного при перевозках пассажиров метрополитеном».

отношении возмещения необходимых расходов на погребение потерпевшего — лица, фактически понесшие такие расходы.

Страховым случаем является возникновение обязательств перевозчика по возмещению вреда, причиненного при перевозке жизни, здоровью, имуществу пассажиров в

течение срока действия договора обязательного страхования. С наступлением страхового случая возникает обязанность страховщика выплатить страховое возмещение выгодоприобретателям.

Перевозчик обязан предоставлять пассажирам информацию о страховщике, с которым у него заключен договор обязательного страхования (наименование, место нахождения, почтовый адрес, номер телефона), и договоре обязательного страхования (номер, дата заключения, срок действия) путем размещения указанной информации в местах, доступных для пассажиров (в местах продажи билетов, на информационных стендах, в транспортном средстве), на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на билете, в раздаточных информационных материалах, путем транслирования посредством звуковых информационно-справочных систем либо иными способами и поддерживать указанную информацию в актуальном состоянии.

Объектом страхования по договору обязательного страхования являются имущественные интересы перевозчика, связанные с риском его гражданской ответственности по обязательствам, возникающим вследствие причинения при перевозках вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров.

В договоре обязательного страхования страховые суммы по каждому риску гражданской ответственности должны быть указаны раздельно:

1) по риску гражданской ответственности за причинение вреда жизни пассажира в размере не менее чем два миллиона двадцать пять тысяч рублей на одного пассажира;

2) по риску гражданской ответственности за причинение вреда здоровью пассажира в размере не менее чем два миллиона рублей на одного пассажира;

3) по риску гражданской ответственности за причинение вреда имуществу пассажира в размере не менее чем двадцать три тысячи рублей на одного пассажира.

Страховые суммы устанавливаются для каждого страхового случая и не могут изменяться в период действия договора обязательного страхования.

Срок действия договора обязательного страхования не может быть менее года. При перевозках на внутреннем водном транспорте срок действия договора обязательного страхования может быть менее года, но не может быть менее периода навигации.

В договоре обязательного страхования не может устанавливаться франшиза (часть причиненного вреда, не возмещаемая по договору обязательного страхования) по рискам гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни или здоровью пассажиров.

При наступлении страхового случая по договору обязательного страхования страховщик обязан выплатить выгодоприобретателю страховое возмещение в порядке и на условиях, которые установлены Федеральным законом от 14 июня 2012 г. № 67-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров и о порядке возмещения такого вреда,

причиненного при перевозках пассажиров метрополитеном», а выгодоприобретатель вправе требовать выплаты этого страхового возмещения от страховщика.

На перевозчика возложена обязанность при наступлении страхового случая немедленно проинформировать каждого потерпевшего, персональные данные которого имеются у перевозчика, о:

1) правах потерпевших, вытекающих из договора обязательного страхования и Федерального закона от 14 июня 2012 г. № 67-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров и о порядке возмещения такого вреда, причиненного при перевозках пассажиров метрополитеном», а также порядке действий потерпевших для получения возмещения причиненного вреда;

2) страховщике, с которым перевозчиком заключен договор обязательного страхования, наличии его филиалов и представительств в субъектах Российской Федерации (наименование, место нахождения, почтовый адрес, номер телефона, адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», режим работы), в которые следует обращаться за разъяснением условий обязательного страхования и возмещением вреда;

3) договоре обязательного страхования (номер, дата заключения, срок действия).

Указанную информацию перевозчик также обязан сообщить иным лицам,

обратившимся к перевозчику за предоставлением информации в связи с наступлением страхового случая.

При причинении вреда жизни потерпевшего, тяжкого вреда его здоровью перевозчик обязан сообщить родственникам потерпевшего, иным выгодоприобретателям, обратившимся к перевозчику за предоставлением информации в связи с причинением вреда жизни, здоровью, имуществу потерпевшего, о вытекающих из договора обязательного страхования и Федерального закона от 14 июня 2012 г. № 67-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров и о порядке возмещения такого вреда, причиненного при перевозках пассажиров метрополитеном» правах выгодоприобретателей. Риск последствий неисполнения перевозчиком этой обязанности лежит на перевозчике.

При наступлении страхового случая выгодоприобретатель, желающий воспользоваться своим правом на получение страхового возмещения, должен подать страховщику письменное заявление о выплате страхового возмещения по форме, установленной Банком России[37], документы, исчерпывающий перечень которых определяется Банком России и которые должны содержать, в частности, сведения о потерпевшем, характере и степени повреждения здоровья потерпевшего, а если заявление подает выгодоприобретатель, не являющийся потерпевшим, сведения о таком выгодоприобретателе, а также документ о произошедшем событии на транспорте и его обстоятельствах (дата, место наступления, вид транспорта, наименование перевозчика, иная информация о событии), оформленный в

[37] См. Указание Банка России от 14 февраля 2017 г. № 4293-У «О перечне и порядке оформления выгодоприобретателем документов на получение страхового возмещения, части страхового возмещения (предварительной выплаты) по договору обязательного страхования гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью или имуществу пассажиров».

порядке[38] и с учетом требований, которые установлены федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере транспорта.

Страховщик обязан выплатить выгодоприобретателю страховое возмещение или направить ему мотивированный отказ в течение тридцати календарных дней со дня получения страховщиком всех документов, которые ему должны быть представлены.

Важно учитывать, что выплата страхового возмещения по договору обязательного страхования в части риска гражданской ответственности за причинение вреда жизни или здоровью потерпевшего осуществляется независимо от выплат, причитающихся по другим видам страхования, в том числе по обязательному социальному страхованию. К страховщику, выплатившему страховое возмещение, или перевозчику, ответственность которого застрахована в соответствии с Федеральным законом от 14 июня 2012 г. № 67-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров и о порядке возмещения такого вреда, причиненного при перевозках пассажиров метрополитеном», не могут быть предъявлены регрессные требования в части выплат по обязательному социальному страхованию, стоимости медицинских услуг, оказанных медицинскими организациями.

1.4. Основы осуществления перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа

Перевозки пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом осуществляются в порядке и на условиях, которые установлены[39] Федеральным законом от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации», Правилами оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 г. № 111), Правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом (утв. приказом Минтранса России от 19 декабря 2013 г. № 473) и заключаемыми в соответствии с законодательством Российской Федерации договорами перевозки[40] (см. подробнее гл. 3 и 5 настоящего издания).

Важно учитывать, что при оказании услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, багажа и грузобагажа всем пользователям предоставляются одинаковые условия обслуживания и оплаты оказанных услуг. В то же время

законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации отдельным категориям пользователей услугами должны быть либо могут быть

[38] См. приказ Минтранса России от 27 декабря 2017 г. № 540 «Об утверждении Порядка и требований к оформлению документа о произошедшем событии на транспорте и его обстоятельствах для получения страхового возмещения по обязательному страхованию гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров».

[39] Перевозки пассажиров, багажа и грузобагажа в международном сообщении с участием железнодорожного транспорта осуществляются также в соответствии с международными договорами Российской Федерации.

[40] Общие условия договоров перевозки пассажиров, багажа и грузобагажа содержатся в гл. 40 «Перевозка» Гражданского кодекса (см. ст. 785, 786 и др.).

предоставлены дополнительные услуги, а также иные условия оплаты оказанных услуг (см. подробнее главу 4 и 11 настоящего издания).

По договорам перевозок перевозчик обязуется перевезти в пункт назначения пассажиров с предоставлением им мест в поезде (за исключением поездов пригородного сообщения, в которых не предусмотрено предоставление пассажиру отдельного места), их багаж, а также грузобагаж отправителей, выдать багаж, грузобагаж управомоченным на получение багажа, грузобагажа лицам. При этом согласно установленным тарифам пассажиры обязуются оплатить свой проезд, при сдаче багажа — его провоз, а отправители грузобагажа — провоз грузобагажа.

Тарифы, ставки платы и сборы за услуги, а также порядок их введения (изменения) устанавливаются в соответствии с законодательством Российской Федерации (см. об этом подробнее раздел 1.5 настоящего издания).

Заключение договоров перевозок пассажиров удостоверяется проездными документами (билетами), сдача пассажирами багажа — багажными квитанциями, сдача отправителями грузобагажа — грузобагажными квитанциями. Формы перевозочных документов на перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа устанавливаются федеральным органом исполнительной власти в области железнодорожного транспорта по согласованию с федеральным органом исполнительной власти в области финансов (см. об этом подробнее раздел 8.1 настоящего издания).

Перевозчик 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. Пассажир может предъявить для перевозки багаж с объявленной ценностью. За объявление ценности багажа взимается сбор в соответствии с правилами оказания услуг по перевозкам пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Продовольственные и скоропортящиеся грузы перевозятся в качестве багажа без объявления ценности.

Прием, перевозка и выдача грузобагажа физических лиц осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации», правилами оказания услуг по перевозкам пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом. Прием, перевозка и выдача грузобагажа юридических лиц осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» и правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом.

Грузобагаж принимается для перевозки в случае, если после погрузки багажа остается место для перевозки грузобагажа. Перегрузка грузобагажа в пути следования и его переадресовка не допускаются. Грузобагаж может приниматься для перевозки с объявленной ценностью. За объявление ценности грузобагажа взимается сбор в соответствии с правилами оказания услуг по перевозкам пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных,

семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Продовольственные и скоропортящиеся грузы перевозятся в качестве грузобагажа без объявления ценности.

Для перевозки в качестве багажа, грузобагажа принимаются такие вещи и предметы, которые по своим размерам и свойствам без затруднений могут быть погружены в вагон, предназначенный для перевозки багажа, грузобагажа, и размещены в нем без причинения вреда багажу других пассажиров, грузобагажу. Размеры и масса багажа, грузобагажа, а также требования к их упаковке устанавливаются правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом.

Перевозка опасных грузов, перечень которых предусмотрен правилами оказания услуг по перевозкам пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в качестве ручной клади, багажа, грузобагажа в пассажирских поездах не допускается.

Целостность и сохранность ручной клади, перевозимой пассажиром, обеспечиваются пассажиром.

Срок доставки багажа, грузобагажа определяется временем следования поезда, которым отправлены багаж, грузобагаж, до железнодорожной станции назначения. Дата отправления багажа, грузобагажа указывается перевозчиком в перевозочных документах. В случае, если багаж подлежит перегрузке в пути следования, срок его доставки определяется временем следования по данному пути следования согласованных поездов, в состав которых включены вагоны, предназначенные для перевозки багажа, грузобагажа, с прибавлением одних суток на каждую перегрузку багажа. Перегрузка багажа с одной железнодорожной станции на другую железнодорожную станцию с использованием автомобилей осуществляется по соглашению между пассажиром и перевозчиком за дополнительную плату. При такой перегрузке багажа срок его доставки исчисляется с прибавлением двух суток на перегрузку.

Дата прибытия багажа, грузобагажа проставляется перевозчиком в перевозочных документах на железнодорожной станции назначения. Перевозчик уведомляет пассажира о прибытии в его адрес багажа, доставленного с перегрузкой в пути следования, или получателя о прибытии в его адрес грузобагажа в порядке, определенном правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом.

Багаж выдается на железнодорожной станции назначения предъявителю багажной квитанции и проездного документа (билета). В случае получения багажа без предъявления проездного документа (билета) с получателя дополнительно взимается плата, определяемая как разница между стоимостью провоза грузобагажа и стоимостью провоза багажа. Подтверждением выдачи багажа является подпись пассажира, получателя в багажной квитанции, а грузобагажа — подпись получателя в дорожной грузобагажной ведомости. Выдача багажа, грузобагажа осуществляется в течение всего времени, когда железнодорожная станция открыта для выполнения операций по приему и выдаче багажа, грузобагажа. На железнодорожной станции назначения прибывшие багаж, грузобагаж хранятся бесплатно двадцать четыре часа без учета дня прибытия. Расходы перевозчика,

связанные с хранением багажа, грузобагажа сверх указанного срока, возмещаются пассажиром, получателем.

Багаж, грузобагаж выдаются на железнодорожной станции назначения после внесения всех причитающихся перевозчику платежей. В случае уклонения пассажира, получателя багажа, грузобагажа от внесения этих платежей перевозчик вправе удержать багаж, грузобагаж и реализовать их в порядке, установленном ст. 35, 48 и 49 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» в отношении грузов.

Багаж, грузобагаж считаются утраченными и их стоимость подлежит возмещению, если они не прибудут на железнодорожную станцию назначения по истечении десяти суток после окончания срока доставки багажа, грузобагажа. В случае, если багаж, грузобагаж прибыли по истечении установленного срока, пассажир, получатель могут получить багаж, грузобагаж и должны возвратить перевозчику сумму, ранее выплаченную ему за утрату багажа, грузобагажа, в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 10 января 2003 г.

№ 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации».

В случае отказа в письменной форме от получения багажа, грузобагажа или непредставления пассажиром, получателем решения о судьбе багажа, грузобагажа в течение четырех суток после уведомления пассажира, получателя в письменной форме о прибытии багажа, грузобагажа на железнодорожную станцию назначения перевозчик, если иное не предусмотрено договором перевозки багажа, грузобагажа, вправе реализовать багаж, грузобагаж в порядке, установленном ст. 35 Федерального законом от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» в отношении грузов.

Багаж, грузобагаж, забытая ручная кладь, не востребованные в сроки, определяемые правилами оказания услуг по перевозкам пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, подлежат реализации в порядке, установленном статьями 35, 48 и 49 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» в отношении грузов.

Пассажир обязан сохранять проездной документ (билет) в течение всего времени следования поезда, а при наличии в пункте отправления, в том числе на железнодорожной станции отправления, и (или) в пункте назначения, в том числе на железнодорожной станции назначения, пунктов контроля проездных документов (билетов) от момента входа через пункты контроля в пункте отправления, в том числе на железнодорожной станции отправления, до момента выхода через пункты контроля в пункте назначения, в том числе на железнодорожной станции назначения.

Пассажир, имеющий право на бесплатный или льготный проезд, также обязан иметь при себе и предъявлять по требованию уполномоченных перевозчиком лиц документы, подтверждающие данное право.

Перевозчик обеспечивает контроль наличия и действительности проездных документов (билетов) при посадке в вагон, в пути следования и (или) в пунктах контроля.

Физическое лицо, не предъявившее уполномоченному перевозчиком лицу при проверке наличия и действительности проездных документов (билетов) в поезде или при выходе через пункт контроля действительного проездного документа (билета) либо документов,

подтверждающих право на бесплатный или льготный проезд, является безбилетным. Безбилетное физическое лицо обязано приобрести проездной документ (билет) с внесением платы за проезд, а также платы за оказание услуги по оформлению проездного документа (билета) в порядке, установленном правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом.

В случае обнаружения безбилетного физического лица в поезде плата за проезд взимается исходя из действующих тарифов в соответствии с категорией поезда, типом и классом вагона, местом в вагоне и маршрутом следования, указанным безбилетным физическим лицом, но не менее чем за расстояние от последнего пункта отправления, в том числе последней железнодорожной станции отправления, где совершал остановку этот поезд, до указанного безбилетным физическим лицом пункта назначения, в том числе железнодорожной станции назначения.

В случае обнаружения безбилетного физического лица при выходе через пункт контроля плата за проезд взимается за расстояние от указанного им пункта отправления, в том числе железнодорожной станции отправления, до пункта назначения, в том числе железнодорожной станции назначения, где расположен пункт контроля.

При этом, если посадка безбилетного физического лица в вагон осуществлялась в пункте отправления, в том числе на железнодорожной станции отправления, где отсутствуют или не работают железнодорожные билетные кассы и (или) платежные терминалы, безбилетное физическое лицо приобретает проездной документ (билет) без взимания платы за оказание услуги по его оформлению.

За отказ физического лица от приобретения проездного документа (билета), а также от внесения платы за оказание услуги по его оформлению уполномоченным перевозчиком лицом составляется акт в порядке, установленном правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, на основании предоставленного безбилетным физическим лицом документа, удостоверяющего его личность, и с безбилетного физического лица взыскивается штраф в установленном размере (см. об этом подробнее раздел 11.2 настоящего издания). За отказ безбилетного физического лица от уплаты штрафа он может быть взыскан в судебном порядке.

В соответствии со ст. 83 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав

железнодорожного транспорта Российской Федерации» физические лица имеют право приобретать проездные документы (билеты) в любой поезд и любой вагон до указанной ими железнодорожной станции назначения, открытой для осуществления операций по перевозке пассажиров.

Проездные документы (билеты) в поезда дальнего следования приобретаются по тарифам, предусматривающим условие о получении обратно стоимости проезда при возврате неиспользованного проездного документа (билета), либо по тарифам, не предусматривающим такого условия. При этом условие о неполучении обратно стоимости проезда при возврате неиспользованного проездного документа (билета) предусматривается перевозчиком в отношении тарифов, регулирование которых не отнесено законодательством Российской Федерации к полномочиям федерального органа исполнительной власти по регулированию естественных монополий на транспорте. При наличии установленного перевозчиком тарифа, предусматривающего условие о неполучении обратно стоимости

проезда при возврате неиспользованного проездного документа (билета), лицо, приобретающее проездной документ (билет) в поезд дальнего следования, самостоятельно определяет, по какому из предложенных ему тарифов будет оформлен такой проездной документ (билет).

Пассажир имеет право при проезде в поездах дальнего следования:

- провозить с собой бесплатно одного ребенка в возрасте не старше 5 лет, если он не занимает отдельное место, а также детей в возрасте от 5 до 10 лет с оплатой в соответствии с тарифом;
- провозить с собой кроме мелких вещей ручную кладь в порядке и на условиях, которые предусмотрены правилами оказания услуг по перевозкам пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом;
- сдавать для перевозки багаж;
- занять в пути следования свободное место в вагоне более высокой категории в порядке, установленном правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом;
- делать остановку в пути следования с продлением срока действия проездного документа (билета) не более чем на десять суток;
- продлевать срок действия проездного документа (билета) в случае непредоставления места, указанного в проездном документе (билете), и несогласия воспользоваться другим местом на время до отправления следующего поезда, в котором ему будет предоставлено место, а при отказе от поездки получить полную стоимость проезда, состоящую из стоимости билета, стоимости плацкарты и сборов, если таковые взимались при приобретении проездного документа (билета);
- продлевать срок действия проездного документа (билета) в случае болезни в пути следования на время болезни, подтвержденной документами лечебных учреждений;
- при наличии свободных мест выезжать поездом, отходящим ранее того поезда, на который приобретен проездной документ (билет), с необходимой отметкой в железнодорожной билетной кассе в порядке, определенном правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом;
- получать от перевозчика полную стоимость проезда за непроследованное расстояние независимо от срока возврата проездного документа (билета) до отправления поезда в случае отмены отправления поезда, задержки отправления поезда;
- получать от перевозчика полную стоимость проезда при возврате проездного документа (билета) в пункте пересадки в случае опоздания по вине перевозчика на согласованный поезд;
- получать от перевозчика полную стоимость проезда за непроследованное расстояние при прекращении поездки в пути следования в связи с перерывом в движении поездов;
- возобновить действие проездного документа (билета) на другой поезд при условии доплаты стоимости плацкарты вследствие опоздания на поезд в течение двенадцати часов либо вследствие болезни, несчастного случая в течение пяти суток с момента отправления

поезда, на который приобретен проездной документ (билет), а в случае отказа от поездки получить обратно стоимость проезда за вычетом стоимости плацкарты.

Для проезда в поезде пригородного сообщения пассажир имеет право:

- приобрести билет для разовой поездки туда или туда и обратно либо абонементный билет установленной формы;
- провозить бесплатно детей в возрасте не старше пяти лет;
- провозить с собой ручную кладь в порядке и на условиях, которые предусмотрены правилами оказания услуг по перевозкам пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- получать полную стоимость проезда в случае незапланированного перерыва в движении пригородных поездов более чем на час.

В случае невозможности предоставить пассажиру место в вагоне согласно проездному документу (билету) перевозчик обязан предоставить такому пассажиру при его согласии место в другом вагоне, в том числе в вагоне более высокой категории, без взимания доплаты. В случае, если пассажиру предоставлено с его согласия место, стоимость которого ниже стоимости купленного им проездного документа (билета), пассажиру возвращается разница в стоимости проезда.

Перевозчик бесплатно обеспечивает пользователя услугами железнодорожного транспорта своевременной и достоверной информацией о времени отправления и прибытия поездов, стоимости проезда пассажиров и перевозок багажа, грузобагажа, времени работы железнодорожных билетных касс, камер хранения, расположении вокзальных помещений, об оказываемых ему услугах, о предоставляемых гражданам определенных категорий льготах.

За выдачу справок в письменной форме, а также справок, не связанных с оказанием услуг железнодорожного транспорта, взимается плата в порядке, определенном правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом.

К отношениям, стороной по которым являются физические лица — пользователи услуг железнодорожного транспорта, применяется Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в данном случае речь идет об оказании услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности).

Перевозки пассажиров, багажа и грузобагажа осуществляются по железнодорожным путям общего пользования и между железнодорожными станциями и пассажирскими остановочными пунктами, открытыми для выполнения соответствующих операций. Основные требования к железнодорожным путям общего пользования содержатся в ст. 15 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации».

Перевозки пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом осуществляются соответственно в вагонах перевозчиков, иных юридических и физических лиц. Вагоны, предназначенные для перевозки пассажиров, багажа и грузобагажа и не принадлежащие перевозчику, могут включаться в составы поездов, сформированных перевозчиком, на основании договора, заключенного между владельцем вагонов и

перевозчиком. Основные требования к железнодорожному подвижному составу закреплены в ст. 17 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» (см. об этом подробнее гл. 2 настоящего издания).

Организация движения поездов осуществляется на основании сводного графика движения поездов. Управление перевозочным процессом на железнодорожном транспорте общего пользования в пределах инфраструктуры осуществляется владельцем этой инфраструктуры или действующим по его поручению лицом. Подробнее о подготовке пассажирских поездов в рейс см. гл. 7 настоящего издания.

Перевозчики и владельцы инфраструктур должны обеспечивать безопасность

перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа, качественное обслуживание пассажиров на железнодорожных станциях, железнодорожных вокзалах, железнодорожных вокзальных комплексах, пассажирских платформах и в поездах, сохранность перевозимых багажа, грузобагажа, движение пассажирских поездов в соответствии с расписанием, своевременную доставку багажа, грузобагажа.

Пассажирские вагоны, а также вокзалы и другие сооружения, предназначенные для обслуживания пассажиров, должны содержаться в исправном техническом состоянии и соответствовать требованиям строительных и санитарных норм, правил, других нормативных документов.

На железнодорожных станциях сооружаются пассажирские платформы, оборудованные навесами и павильонами, а также пешеходные настилы, тоннели, мосты в соответствии с нормами технологического проектирования и содержания связанных с обслуживанием пассажиров объектов железнодорожного транспорта, утвержденными федеральным органом исполнительной власти в области железнодорожного транспорта.

Всем пассажирам железнодорожного транспорта обеспечивается возможность пользования обязательными и дополнительными услугами, предоставляемыми в пути следования, а также на железнодорожных вокзальных комплексах, железнодорожных вокзалах и других объектах, входящих в пассажирскую инфраструктуру железнодорожного транспорта. Такие услуги должны предоставляться на недискриминационной основе с одинаковым уровнем качества и в равных условиях, за исключением отдельных категорий граждан, устанавливаемых законодательством Российской Федерации и субъектов Российской Федерации (см. об этом подробнее гл. 4, 9 и гл. 10 настоящего издания).

Оказание услуг по перевозке пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом осуществляется с соблюдением требований транспортной безопасности, определенных Федеральным законом от 10 января 2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» и установленных Федеральным законом от 9 февраля 2007 г. № 16-ФЗ «О транспортной безопасности».

В силу ст. 20 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» владельцы инфраструктур, перевозчики, грузоотправители (отправители) и другие участники перевозочного процесса в пределах установленной законодательством Российской Федерации о железнодорожном транспорте компетенции обеспечивают:

1) безопасные для жизни и здоровья пассажиров условия проезда;

2) безопасность перевозок грузов, багажа и грузобагажа;

3) безопасность движения и эксплуатации железнодорожного транспорта;

4) экологическую безопасность.

Основные положения в области обеспечения безопасности движения и эксплуатации железнодорожного транспорта регламентированы в ст. 21 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации», а в ст. 22.1 закреплены основные условия обеспечения на железнодорожном транспорте общего пользования экологической безопасности, пожарной безопасности, промышленной безопасности, охраны труда, единства измерений, а также санитарно-эпидемиологического благополучия населения.

Требования по обеспечению транспортной безопасности по видам транспорта, в том числе требования к антитеррористической защищенности объектов (территорий), учитывающие уровни безопасности, предусмотренные ст. 7 Федерального закона от 9 февраля 2007 г. № 16-ФЗ «О транспортной безопасности», для различных категорий объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств, устанавливаются Правительством Российской Федерации. Указанные требования являются обязательными для исполнения субъектами транспортной инфраструктуры и перевозчиками. В частности, требования по обеспечению транспортной безопасности, в том числе требования к антитеррористической защищенности объектов (территорий), учитывающие уровни безопасности для различных категорий объектов транспортной инфраструктуры железнодорожного транспорта и транспортных средств железнодорожного транспорта, утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 26 апреля 2017 г. № 495.

Требования по соблюдению транспортной безопасности для физических лиц, следующих либо находящихся на объектах транспортной инфраструктуры или транспортных средствах, по видам транспорта устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Указанные требования являются обязательными для исполнения физическими лицами, прибывающими на объекты транспортной инфраструктуры или транспортные средства либо находящимися на них. В настоящее время действую общие Требования по соблюдению транспортной безопасности для физических лиц, следующих либо находящихся на объектах транспортной инфраструктуры или транспортных средствах, по видам транспорта, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 15 ноября 2014 г. № 1208.

В случаях, предусмотренных требованиями по обеспечению транспортной безопасности, установленными в соответствии Федеральным законом от 9 февраля 2007 г. № 16-ФЗ «О транспортной безопасности», проводятся досмотр, дополнительный досмотр, повторный досмотр, наблюдение и (или) собеседование в целях обеспечения транспортной безопасности. Организация досмотра, дополнительного досмотра, повторного досмотра, наблюдения и (или) собеседования в целях обеспечения транспортной безопасности возлагается на субъекты транспортной инфраструктуры и (или) перевозчиков.

В ходе досмотра, дополнительного досмотра и повторного досмотра в целях обеспечения транспортной безопасности осуществляются мероприятия по обследованию физических лиц, транспортных средств, грузов, багажа, ручной клади и личных вещей, находящихся у физических лиц, направленные на обнаружение оружия, взрывчатых веществ

или других устройств, предметов и веществ, в отношении которых в соответствии с правилами проведения досмотра, дополнительного досмотра и повторного досмотра установлены запрет или ограничение на перемещение в зону транспортной безопасности или ее часть, а также на выявление лиц, не имеющих правовых оснований для прохода (проезда) в зону транспортной безопасности или ее часть.

В ходе досмотра в случаях, предусмотренных требованиями по обеспечению транспортной безопасности, проводятся наблюдение и (или) собеседование в целях обеспечения транспортной безопасности, направленные на выявление физических лиц, в действиях которых усматриваются признаки подготовки к совершению актов незаконного вмешательства. По результатам наблюдения и (или) собеседования в целях обеспечения транспортной безопасности принимается решение о проведении дополнительного досмотра.

В ходе дополнительного досмотра в целях обеспечения транспортной безопасности осуществляются мероприятия по обследованию физических лиц, транспортных средств, грузов, багажа, ручной клади и личных вещей, находяшихся у физических лиц, в целях распознавания и идентификации предметов и веществ, выявленных в ходе досмотра, а также по обследованию материально-технических объектов, которые могут быть использованы для совершения актов незаконного вмешательства.

Важно учитывать, что лица, отказавшиеся от досмотра, в зону транспортной безопасности не допускаются. При этом отказ пассажира от досмотра, дополнительного досмотра и повторного досмотра в целях обеспечения транспортной безопасности является основанием для расторжения договора перевозки в одностороннем порядке.

Досмотр, дополнительный досмотр, повторный досмотр, наблюдение и (или) собеседование в целях обеспечения транспортной безопасности проводятся уполномоченными лицами из числа работников подразделений транспортной безопасности.

Правила проведения досмотра, дополнительного досмотра и повторного досмотра в целях обеспечения транспортной безопасности устанавливаются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере транспорта. В настоящее время действуют Правила проведения досмотра, дополнительного досмотра, повторного досмотра в целях обеспечения транспортной безопасности, утв. приказом Минтранса России от 23 июля 2015 г. № 227.

Об обеспечение безопасности на территории железнодорожного вокзального комплекса см. подробнее подраздел 6.1.3, об основных требованиях к обеспечению безопасности перевозки пассажиров в пути следования — раздел 9.7, о требованиях по обеспечению пожарной безопасности в пути следования — раздел 9.8 настоящего издания.

1.5. Основы тарифной политики на железнодорожном транспорте

Важнейшей экономической категорией, отражающей стоимость товара (работ, услуг) в денежном выражении на соответствующем рынке в данных конкретных условиях является

цена.

Цена — фундаментальная экономическая категория, означающая количество денег, за которое продавец согласен продать (цена продавца), а покупатель готов купить (цена

покупателя) единицу товара. Цена определенного количества товара составляет его стоимость, поэтому правомерно говорить о цене как стоимости товара в денежном выражении (меновой стоимости). В случае когда единица данного товара обменивается на определенное количество другого товара, такое количество становится товарной ценой данного товара. Чтобы получить достаточно полное представление о цене как о многогранной экономической категории, необходимо сочетать такие понятия, как цена продавца, цена покупателя, рыночная цена[41].

В соответствии с п. 1 ст. 424 ГК исполнение договора оплачивается по цене, установленной соглашением сторон. В предусмотренных законом случаях применяются цены (тарифы, расценки, ставки и т.п.), устанавливаемые или регулируемые уполномоченными на то государственными органами и (или) органами местного самоуправления.

Положениями ст. 790 ГК определено, что за перевозку грузов, пассажиров и багажа взимается провозная плата, установленная соглашением сторон, если иное не предусмотрено законом или иными правовыми актами. При этом плата за перевозку грузов, пассажиров и багажа транспортом общего пользования определяется на основании тарифов, утверждаемых в порядке, установленном транспортными уставами и кодексами.

В силу ст. 82 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» согласно установленным тарифам пассажиры обязуются оплатить свой проезд, при сдаче багажа — его провоз, а отправители грузобагажа — провоз грузобагажа. Порядок исчисления размера платы за проезд пассажиров, перевозку багажа, грузобагажа и взимания с пассажиров и отправителей такой платы определяется правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом.

В широком смысле **тариф** — это, прежде всего, ставка оплаты за различные товары, работы и услуги, предоставляемые юридическим лицам и гражданам. Тариф может рассматриваться и как базовая ставка в системе оплаты труда, и как ставка таможенного сбора, страхового взноса. На рынке свободной конкуренции тариф является отражением ценовой политики хозяйствующих субъектов. Можно сказать, что тарифы — это система ценовых ставок, по которым осуществляются расчеты за товары (работы, услуги).

Пассажирские тарифы включают в себя как плату за перевозку пассажиров, багажа и грузобагажа, так и сборы за оказание различных услуг, на которые оформляются проездные документы (билеты). Понятие тарифа включает в себя не только размер, но и способ расчета взимаемых платежей.

Как уже было отмечено (см. раздел 1.1 настоящего издания) железнодорожные перевозки относятся к одной их сфер деятельности субъектов естественных монополий, и это прямо закреплено в п. 1 ст. 4 Федерального закона от 17 августа 1995 г. № 147-ФЗ «О естественных монополиях». В связи с этим тарифы, сборы и плата, связанные с выполнением в местах общего пользования работ (услуг), относящихся к сфере естественной монополии, а также тарифы, сборы и плата, связанные с выполнением в местах необщего пользования работ (услуг), относящихся к сфере естественной монополии, устанавливаются в

[41] См. URL: http://www.slovarnik.ru/html-economica/c/cena.html.

соответствии с указанным законом и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Указанные тарифы, сборы и плата устанавливаются на основе себестоимости и уровня рентабельности, обеспечивающего безубыточность деятельности организаций железнодорожного транспорта и индивидуальных предпринимателей на железнодорожном

транспорте.

В остальных случаях (то есть, когда речь не идет о работах (услугах), относящихся к сфере естественной монополии) тарифы, сборы и плата на железнодорожном транспорте устанавливаются на договорной основе, но при этом они все равно контролируются государством в соответствии с антимонопольным законодательством[42].

Здесь также следует принять во внимание, что постановлением Правительства Российской Федерации от 7 марта 1995 г. № 239 «О мерах по упорядочению государственного регулирования цен (тарифов)» утверждены Перечень продукции производственно-технического назначения, товаров народного потребления и услуг, на которые государственное регулирование цен (тарифов) на внутреннем рынке Российской Федерации осуществляют Правительство Российской Федерации и федеральные органы исполнительной власти; Перечень продукции производственно-технического назначения, товаров народного потребления и услуг, на которые государственное регулирование цен (тарифов) на внутреннем рынке Российской Федерации осуществляют органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации; Перечень услуг транспортных, снабженческо-сбытовых и торговых организаций, по которым органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации предоставляется право вводить государственное регулирование тарифов и надбавок.

Федеральный закон от 10 января 2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» в ст. 8 предусматривает, что экономически обоснованный уровень тарифов, сборов и платы в отношении работ (услуг) субъектов естественных монополий в сфере перевозок пассажиров железнодорожным транспортом общего пользования в пригородном сообщении, а также тарифы, сборы и плата за данные перевозки, оплачиваемые пассажирами при осуществлении поездок в пригородном сообщении, устанавливаются органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов[43]. Это обусловлено тем, что в соответствии с действующим законодательством пригородные железнодорожные перевозки относятся к

---

[42] См. об этом подробнее Федеральный закон от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции», ст. 7 Федерального закона от 17 августа 1995 г. № 147-ФЗ «О естественных монополиях», приказ ФАС России от 20 июля 2012 г. № 490 «Об утверждении административного регламента Федеральной антимонопольной службы по исполнению государственной функции по контролю за действиями, которые совершаются с участием или в отношении субъектов естественных монополий и результатом которых может являться ущемление интересов потребителей товара, в отношении которого применяется регулирование, либо сдерживание экономически оправданного перехода соответствующего товарного рынка из состояния естественной монополии в состояние конкурентного рынка».

[43] См., например, распоряжение Мособлкомцен от 19 июня 2017 г. № 96-Р «Об утверждении Прейскуранта «Тарифы на перевозки пассажиров железнодорожным транспортом по межсубъектным и межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок в пригородном сообщении по регулируемым тарифам на территории Московской области», распоряжение Мособлкомцен от 19 июня 2017 г. № 98-Р «Об установлении экономически обоснованного уровня тарифа на перевозки пассажиров железнодорожным транспортом по межсубъектным и межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок в пригородном сообщении на территории Московской области».

регулируемому сегменту экономики страны. Федеральным законом от 6 октября 1999 г. № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» (см. подп. 12 п. 2 ст. 26.3) к полномочиям органов государственной власти субъекта Российской Федерации по предметам совместного ведения, осуществляемым данными органами самостоятельно за счет средств бюджета субъекта Российской Федерации (за исключением субвенций из федерального бюджета), относится решение вопросов организации транспортного обслуживания населения железнодорожным транспортом в пригородном сообщении.

В случае возникновения споров при принятии решений по вопросам установления (изменения) тарифов, сборов и платы в отношении работ (услуг) субъектов естественных монополий в сфере перевозок пассажиров железнодорожным транспортом общего пользования в пригородном сообщении между органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов и субъектами естественных монополий в сфере перевозок пассажиров железнодорожным транспортом общего пользования в пригородном сообщении, в том числе по вопросу расчета экономически обоснованного уровня затрат, учитываемых при формировании экономически обоснованного уровня таких тарифов, сборов и платы, указанные решения принимаются органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов с учетом результатов рассмотрения

соответствующих споров федеральным органом исполнительной власти по регулированию естественных монополий.

Порядок разрешения споров по вопросам установления (изменения) тарифов, сборов и платы в отношении работ (услуг) субъектов естественных монополий в сфере перевозок пассажиров железнодорожным транспортом общего пользования в пригородном сообщении между органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов и субъектами естественных монополий в сфере перевозок пассажиров железнодорожным транспортом общего пользования в пригородном сообщении, а также методики расчета экономически обоснованного уровня затрат, учитываемых при формировании экономически обоснованного уровня таких тарифов, сборов и платы за услуги субъектов естественных монополий в сфере перевозок пассажиров железнодорожным транспортом общего пользования в пригородном сообщении, и расчета ставок платы за услуги по аренде железнодорожного подвижного состава, управлению им, его эксплуатации, техническому обслуживанию и ремонту, оказываемые организациям в сфере перевозок пассажиров железнодорожным транспортом общего пользования в пригородном сообщении, определяются федеральным органом исполнительной власти по регулированию естественных монополий.

Федеральный закон от 10 января 2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» в ст. 8 также устанавливает, что потери в доходах владельца инфраструктуры, перевозчика, возникшие в результате установления льгот и преимуществ по тарифам, сборам и плате на железнодорожном транспорте общего пользования либо в результате установления таких тарифов, сборов и платы ниже экономически обоснованного уровня на основании федеральных законов, иных нормативных правовых актов Российской

Федерации, законов субъектов Российской Федерации, иных нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации, возмещаются в полном объеме за счет средств бюджетов соответствующих уровней бюджетной системы Российской Федерации.

Порядок возмещения указанных потерь за счет средств федерального бюджета определяется Правительством Российской Федерации, за счет средств бюджетов субъектов Российской Федерации — соответствующими органами государственной власти субъектов Российской Федерации.

Что касается тарифов на перевозки в международном сообщении с участием железнодорожного транспорта, то такие тарифы устанавливаются в соответствии с международными договорами Российской Федерации. Порядок введения в действие и применения этих тарифов определяется Правительством Российской Федерации.

Важно учесть, что сведения об изменениях, вносимых в регулируемые тарифы, сборы и плату на железнодорожном транспорте общего пользования, связанные с перевозкой грузов, публикуются федеральным органом исполнительной власти в области железнодорожного транспорта в печатном издании указанного органа не позднее чем за десять дней до введения в действие таких изменений, об изменениях, вносимых в регулируемые тарифы, сборы и плату на железнодорожном транспорте общего пользования, связанные с перевозкой пассажиров, багажа и грузобагажа, — не позднее чем за пять дней до их введения в действие.

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 7 марта 1995 г. № 239 «О мерах по упорядочению государственного регулирования цен (тарифов)»;

1) перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа и почты на железнодорожном транспорте (кроме перевозок в пригородном сообщении) включены в Перечень продукции производственно-технического назначения, товаров народного потребления и услуг, на которые государственное регулирование цен (тарифов) на внутреннем рынке Российской Федерации осуществляют Правительство Российской Федерации и федеральные органы исполнительной власти;

2) перевозки пассажиров и багажа железнодорожным транспортом в пригородном сообщении при условии возмещения потерь в доходах, возникающих вследствие регулирования тарифов, за счет соответствующих бюджетов Российской Федерации, включены в Перечень продукции производственно-технического назначения, товаров народного потребления и услуг, на которые государственное регулирование цен (тарифов) на внутреннем рынке Российской Федерации осуществляют органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 августа 2009 г. № 643 «О государственном регулировании тарифов, сборов и платы в отношении работ (услуг)

субъектов естественных монополий в сфере железнодорожных перевозок» утверждены:

- Положение о государственном регулировании тарифов, сборов и платы в отношении работ (услуг) субъектов естественных монополий в сфере железнодорожных перевозок;
- перечень работ (услуг) субъектов естественных монополий в сфере железнодорожных перевозок, тарифы, сборы и плата в отношении которых регулируются государством.

Обратим внимание, что в указанный перечень входят:

1) услуги по использованию инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования;

2) перевозка грузов железнодорожным транспортом общего пользования, в том числе перевозка порожнего железнодорожного подвижного состава в составе грузовых поездов, а также отдельные дополнительные работы (услуги), связанные с перевозкой грузов железнодорожным транспортом общего пользования;

3) дополнительные работы (услуги), выполняемые на железнодорожном транспорте в местах общего пользования и необщего пользования;

4) перевозка пассажиров железнодорожным транспортом общего пользования во внутригосударственном сообщении (за исключением перевозок в вагонах категории «СВ» и «купе»).

5) перевозка багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом общего пользования во внутригосударственном сообщении.

6) выполнение (оказание) дополнительных работ (услуг), связанных с перевозкой пассажиров, багажа, грузобагажа на железнодорожном транспорте во внутригосударственном сообщении:

а) перевозка багажа, грузобагажа с объявленной ценностью;

б) услуга по пользованию комплектами постельного белья;

в) передача транзитного багажа с одного вокзала на другой;

г) перевозка ручной клади в вагоне — передвижной камере хранения;

д) резервирование мест в поездах и оформление проездных документов на железнодорожном транспорте, в том числе при перевозках организованных групп пассажиров;

е) выполнение операций по восстановлению утерянных и испорченных проездных документов (билетов) на железнодорожном транспорте;

ж) переоформление проездных документов;

з) оформление возврата денег за неиспользованные проездной документ (билет) и (или) перевозочный документ;

и) уведомление получателя о прибытии в его адрес багажа, грузобагажа на железнодорожном транспорте;

к) подача и уборка пассажирских, багажных вагонов и маневровая работа с данными вагонами;

7) ряд иных услуг.

Государственное регулирование тарифов, сборов и платы осуществляется в следующих целях:

- создание условий для устойчивого безопасного функционирования и динамичного развития железнодорожного транспорта общего пользования;
- обеспечение баланса интересов организаций железнодорожного транспорта и пользователей их услугами;
- оптимизация совокупных транспортных затрат;
- создание условий для экономического роста и повышения конкурентоспособности экономики страны;
- сохранение единого социально-экономического пространства страны и создание условий для углубления транспортно-экономических связей между регионами;

- создание условий для развития конкуренции на железнодорожном транспорте общего пользования;
- обеспечение недискриминационного доступа к услугам железнодорожного транспорта общего пользования, в том числе к услугам по использованию инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования;
- повышение инвестиционной привлекательности железнодорожного транспорта общего пользования;
- создание экономических стимулов, обеспечивающих оптимизацию себестоимости услуг железнодорожного транспорта и улучшение их качества.

Государственное регулирование тарифов, сборов и платы основывается на следующих принципах:

- формирование тарифов, сборов и платы с учетом данных раздельного учета расходов, доходов и финансовых результатов по видам деятельности, тарифным составляющим, укрупненным видам работ (услуг), сегментам деятельности (естественно-монопольный, конкурентный) субъектов регулирования;
- установление тарифов, сборов и платы с учетом себестоимости и уровня рентабельности с целью обеспечения безубыточности деятельности субъектов регулирования;
- применение на всей территории Российской Федерации единых принципов регулирования тарифов, сборов и платы.

Тарифы, сборы и плата устанавливаются органами регулирования применительно к конкретному субъекту регулирования в соответствии с перечнем работ (услуг) субъектов естественных монополий в сфере железнодорожных перевозок, тарифы, сборы и плата в отношении которых регулируются государством. К таким органам регулирования относятся Федеральная антимонопольная служба (далее также — ФАС России)[44] и органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие государственное регулирование тарифов, сборов и платы в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Органы регулирования в пределах их компетенции устанавливают правила применения тарифов, сборов и платы, порядок опубликования и введения в действие установленных тарифов, сборов и платы и правил их применения, а также внесенных в них изменений, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или международными договорами Российской Федерации.

Тарифы, сборы и плата устанавливаются в виде фиксированных (предельных) ценовых ставок тарифов, сборов и платы. Фиксированные (предельные) ставки тарифов, сборов и платы могут устанавливаться как в виде абсолютных значений, так и в виде индексов к действующему уровню тарифов, сборов и платы.

Порядок расчета тарифов, сборов и платы (индексов к действующему уровню тарифов, сборов и платы) утверждается Федеральной антимонопольной службой.

---

[44] См. постановление Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 331 «Об утверждении Положения о Федеральной антимонопольной службе».

Принципы дифференциации тарифов, сборов и платы определяются органом регулирования с учетом условий организации перевозочного процесса, влияющих на величину расходов и доходов субъектов регулирования.

Тарифы, сборы и плата могут предусматривать выделение тарифных составляющих, учитывающих расходы, связанные в том числе:

- с использованием инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования (инфраструктурная тарифная составляющая);
- с выполнением перевозок грузов, пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом общего пользования (перевозочная тарифная составляющая);
- с содержанием и эксплуатацией локомотивов (локомотивная тарифная составляющая);
- с содержанием и эксплуатацией вагонов и контейнеров (вагонная и контейнерная тарифные составляющие);
- с обслуживанием пассажиров на вокзалах и оказанием услуг, связанных с обработкой и хранением багажа, грузобагажа в багажных отделениях железнодорожных станций

(вокзальная и багажная тарифные составляющие);

- с работой терминальных комплексов при выполнении грузовых железнодорожных перевозок (терминальная тарифная составляющая).

Основным методом государственного регулирования тарифов, сборов и платы является метод экономически обоснованных затрат. Органы регулирования могут применять и иные методы ценового (тарифного) регулирования.

По мере развития конкуренции в отдельных сегментах рынка железнодорожных транспортных услуг Федеральная антимонопольная служба принимает решение о применении методов регулирования тарифов, сборов и платы, изменении этих методов или о прекращении регулирования.

При установлении тарифов, сборов и платы с учетом необходимости обеспечения доступности услуг железнодорожного транспорта для населения, а также конкурентоспособности экономики страны допускается применение перекрестного субсидирования в отношении регулируемых тарифов, сборов и платы, а также при необходимости определяются меры по компенсации потерь в доходах субъекта регулирования в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Для определения размера подлежащих установлению тарифов, сборов, платы и дополнительных целевых надбавок органом регулирования осуществляется расчет необходимой валовой выручки, при этом учитываются:

а) расходы, связанные с выполнением работ (оказанием услуг) субъектами регулирования, в том числе:

- расходы по обычным видам деятельности (за исключением начисленной амортизации);
- расходы, связанные с приобретением и (или) обслуживанием подвижного состава (включая локомотивный и моторвагонный парк), определяемые в том числе на долгосрочный период регулирования с учетом совокупной стоимости владения на протяжении всего срока службы на уровне, обеспечивающем возврат инвестиций, обслуживание и капитальный

ремонт соответствующего парка подвижного состава и инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования, необходимой для его эксплуатации, технического обслуживания и ремонта, в случае если такие расходы являются договорными обязательствами субъекта регулирования перед соответствующими хозяйствующими субъектами;

- расходы, связанные с оплатой услуг, оказываемых кредитными организациями, включая уплату процентов за предоставление в пользование средств (кредитов, займов), а также расходы, связанные с продажей иностранной валюты;
- расходы, связанные с участием в совместной деятельности;

б) отчисления на амортизацию основных средств, определяемые с использованием данных бухгалтерского учета субъекта регулирования;

в) нормативная прибыль, определяемая исходя из стоимости основных средств и иных активов, необходимых для выполнения соответствующих работ (оказания услуг) субъектами регулирования, по данным бухгалтерского учета и нормы прибыли (рентабельности) на капитал с учетом инвестиций, требуемых для развития железнодорожного транспорта. Норма прибыли (рентабельности) на капитал определяется органом регулирования для каждого субъекта регулирования в соответствии с методикой расчета размера экономически обоснованных затрат и нормативной прибыли, учитываемых при формировании тарифов, сборов и платы, утверждаемой Федеральной антимонопольной службой. Норма прибыли (рентабельности) на капитал в отношении перевозок пассажиров железнодорожным транспортом общего пользования в пригородном сообщении может включать инвестиционную составляющую, устанавливаемую на долгосрочный период регулирования в соответствии с методическими указаниями, утверждаемыми Федеральной антимонопольной службой;

г) налоги и иные обязательные платежи и сборы, уплачиваемые в соответствии с налоговым законодательством Российской Федерации;

д) субсидии, а также иные меры государственной поддержки, предоставляемые за счет средств федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации и муниципальных образований.

Федеральная антимонопольная служба при установлении тарифов, сборов и платы в

отношении грузовых и пассажирских перевозок в дальнем следовании железнодорожным транспортом общего пользования определяет прогнозный объем оказываемых услуг с учетом предложений субъекта регулирования и информации, запрашиваемой (при необходимости) у пользователей услугами железнодорожного транспорта и их ассоциаций.

Органы регулирования субъектов Российской Федерации при определении экономически обоснованного уровня тарифов, сборов и платы в отношении работ (услуг) субъектов естественных монополий в сфере перевозок пассажиров железнодорожным транспортом общего пользования в пригородном сообщении определяют прогнозный объем оказываемых услуг в соответствии с договором на организацию транспортного обслуживания населения железнодорожным транспортом в пригородном сообщении, а также комплексным планом транспортного обслуживания населения субъекта Российской Федерации на средне- и долгосрочную перспективу в части пригородных пассажирских перевозок, утвержденным в установленном порядке.

Важно учитывать, что органами регулирования может устанавливаться предельный уровень[45] тарифов, сборов и платы в виде максимальных (минимальных) величин ценовых ставок тарифов, сборов и платы.

Минимальная величина регулируемых тарифов, сборов и платы должна обеспечивать возмещение экономически обоснованных расходов субъектов регулирования в части, зависящей от объемов выполнения работ (оказания услуг).

В случае если уровень действующих тарифов, сборов и платы не позволяет обеспечить конкурентоспособность отдельных сегментов рынка железнодорожных транспортных услуг и (или) товарных рынков, с целью обеспечения конкурентоспособности железнодорожного транспорта общего пользования, обеспечения его доступности для пользователей услугами на данных рынках, а также с целью реализации государственных задач в сфере железнодорожного транспорта общего пользования могут устанавливаться исключительные тарифы, сборы и плата, предусматривающие применение особых условий тарификации выполняемых субъектами регулирования работ (оказываемых услуг).

В случае если работы (услуги) выполняются (оказываются) субъектами регулирования в сегментах рынка железнодорожных транспортных услуг, имеющих территориальную, технологическую, экономическую специфику, обусловливающую целесообразность применения методов регулирования и системы построения тарифов, отличающихся от установленных, в целях обеспечения эффективности работы железнодорожного транспорта общего пользования, повышения его инвестиционной привлекательности, реализации государственной региональной политики, сокращения размеров перекрестного субсидирования на железнодорожном транспорте общего пользования в отношении таких работ (услуг) могут устанавливаться тарифы, сборы и плата, применяемые в отдельных сегментах рынка железнодорожных транспортных услуг.

Правила установления исключительных тарифов, сборов и платы в отношении работ (услуг) субъектов естественных монополий в сфере железнодорожных перевозок, а также тарифов, сборов и платы, применяемых в отдельных сегментах рынка железнодорожных транспортных услуг, определяются Правительством Российской Федерации[46].

Федеральная антимонопольная служба утверждает методические указания (методики) по вопросам государственного регулирования тарифов, сборов и платы, подлежащие применению органами регулирования и субъектами регулирования.

Порядок рассмотрения вопросов по установлению (изменению) тарифов, сборов и платы, а также перечень документов, представляемых для их установления (изменения), утверждаются Федеральной антимонопольной службой.

В рассматриваемой сфере следует отметить такие документы, как:

- постановление Правительства Российской Федерации от 10 декабря 2008 г. № 950, которым утверждено Положение об участии органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов в осуществлении

---

[45] См., например, приказ ФСТ России от 21 декабря 2012 г. № 423-т/3 «Об установлении ценовых пределов (максимального и минимального уровней) тарифов на услуги железнодорожного транспорта по перевозке грузов для среднесетевых условий».

[46] См. Правила предоставления исключительных тарифов на железнодорожном транспорте (утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 15 декабря 2004 г. № 787).

государственного регулирования и контроля деятельности субъектов естественных монополий и о пределах такого регулирования и контроля;

- приказ ФАС России от 5 декабря 2017 г. № 1649/17 «Об утверждении Методики расчета экономически обоснованного уровня затрат, учитываемых при формировании экономически обоснованного уровня тарифов за услуги субъектов естественных монополий в сфере перевозок пассажиров железнодорожным транспортом общего пользования в пригородном сообщении»;
- приказ ФАС России от 21 июня 2016 г. № 796/16 «Об утверждении Порядка разрешения споров при принятии решений по вопросам установления (изменения) тарифов, сборов и платы в отношении работ (услуг) субъектов естественных монополий в сфере перевозок пассажиров железнодорожным транспортом общего пользования в пригородном сообщении между органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов и субъектами естественных монополий в сфере перевозок пассажиров железнодорожным транспортом общего пользования в пригородном сообщении»;
- приказ ФСТ России от 19 августа 2011 г. № 506-Т «Об утверждении Порядка рассмотрения вопросов по установлению (изменению) тарифов, сборов и платы в отношении работ (услуг) субъектов естественных монополий в сфере железнодорожных перевозок, а также перечня документов, представляемых для их установления (изменения)»;
- приказ ФСТ России от 26 июля 2011 г. № 171-т/3 «Об утверждении Методических указаний по вопросу государственного регулирования тарифов на перевозки пассажиров железнодорожным транспортом общего пользования во внутригосударственном сообщении (за исключением перевозок в вагонах категории «СВ» и «купе») в целях определения экономически обоснованного уровня тарифов на данные перевозки»;
- приказ ФСТ России от 27 июля 2010 г. № 156-т/1 «Об утверждении тарифов, сборов и платы на работы (услуги), связанные с перевозкой пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом общего пользования во внутригосударственном сообщении и пробегом пассажирских вагонов, выполняемые в составе дальних поездов ОАО «Российские железные дороги», ОАО «Федеральная пассажирская компания», ОАО «Пассажирская компания «Сахалин», ОАО «АК «Железные дороги Якутии» и на работы (услуги) по использованию инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования, оказываемые ОАО «Российские железные дороги», ОАО «АК «Железные дороги Якутии», при данных перевозках, цен (тарифов) на работы (услуги) по использованию инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования, оказываемые ОАО «Российские железные дороги» при осуществлении перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом общего пользования в пригородном сообщении в субъектах Российской Федерации, а также правил их применения (Тарифное руководство)».

Приказом ФАС России от 13 января 2017 г. № 11/17 «Об утверждении правил применения ОАО «Российские железные дороги» тарифов, сборов, платы на услуги (работы) железнодорожного транспорта общего пользования, перечень которых утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 5 августа 2009 г. № 643 «О государственном регулировании тарифов, сборов и платы в отношении работ (услуг)

субъектов естественных монополий в сфере железнодорожных перевозок» отмечено, что тарифы, сборы, плата на услуги (работы) железнодорожного транспорта общего пользования, указанные в перечне работ (услуг) субъектов естественных монополий в сфере железнодорожных перевозок, тарифы, сборы и плата в отношении которых регулируются государством, перечень которых утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 5 августа 2009 г. № 643, рассчитываются ОАО «РЖД» в соответствии с:

а) прейскурантом № 10-01 «Тарифы на перевозки грузов и услуги инфраструктуры, выполняемые российскими железными дорогами», утвержденным постановлением ФЭК России от 17 июня 2003 г. № 47-т/5;

б) приказом ФСТ России от 27 июля 2010 г. № 156-т/1 «Об утверждении тарифов,

сборов и платы на работы (услуги), связанные с перевозкой пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом общего пользования во внутригосударственном сообщении и пробегом пассажирских вагонов, выполняемые в составе дальних поездов ОАО «Российские железные дороги», ОАО «Федеральная пассажирская компания», ОАО «Пассажирская компания «Сахалин», ОАО «АК «Железные дороги Якутии» и на работы (услуги) по использованию инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования, оказываемые ОАО «Российские железные дороги», ОАО «АК «Железные дороги Якутии», при данных перевозках, цен (тарифов) на работы (услуги) по использованию инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования, оказываемые ОАО «Российские железные дороги» при осуществлении перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом общего пользования в пригородном сообщении в субъектах Российской Федерации, а также правил их применения (Тарифное руководство)».

Обратим особое внимание, что именно утвержденное приказом ФСТ России от 27 июля 2010 г. № 156-т/1 Тарифное руководство является в настоящее время актуальным базовым документом, в соответствии с которым определяются тарифы (также правила их применения) на перевозки:

1) пассажиров, багажа железнодорожным транспортом общего пользования, выполняемые во внутригосударственном сообщении в составе дальних поездов акционерным обществом «Российские железные дороги», акционерным обществом «Федеральная пассажирская компания»[47] и акционерным обществом «Пассажирская компания «Сахалин»[48] с использованием инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования, принадлежащей ОАО «РЖД», а также с использованием инфраструктуры ОАО «РЖД» и инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования, принадлежащей акционерному обществу «АК «Железные дороги Якутии»[49];

2) пассажиров, багажа железнодорожным транспортом общего пользования, выполняемые во внутригосударственном сообщении в составе дальних поездов АО «ФПК», АО «АК «ЖДЯ» с использованием инфраструктуры АО «АК «ЖДЯ».

---

[47] Далее по тексту настоящего раздела — АО «ФПК».
[48] Далее по тексту настоящего раздела — АО «ПКС».
[49] Далее по тексту настоящего раздела — АО «АК «ЖДЯ».

Указанные тарифы применяются при расчетах между перевозчиком ОАО «РЖД», АО «ФПК», АО «АК «ЖДЯ», АО «ПКС» (совместно именуются регулируемые организации-перевозчики) и соответственно пассажирами.

Тарифное руководство, утв. приказом ФСТ России от 27 июля 2010 г. № 156-т/1, применяется при определении иных тарифов, сборов и платы (также правил их применения), прямо указанных в этом документе, в частности:

1) сборов и платы за дополнительные работы (услуги), связанные с перевозкой пассажиров железнодорожным транспортом общего пользования во внутригосударственном сообщении в составе дальних поездов, а также правил их применения. Указанные сборы и платы применяются при расчетах между ОАО «РЖД», АО «ФПК», АО «АК «ЖДЯ», АО «ПКС» и пассажирами;

2) сборов и платы за дополнительные работы (услуги), связанные с оказанием регулируемой организацией-владельцем инфраструктуры перевозчикам услуг инфраструктуры при перевозках в дальних поездах, а также правил их применения. Указанные сборы и платы применяются при расчетах между регулируемой организацией-владельцем инфраструктуры и пользователями транспортных услуг;

3) цен (тарифов) и правил их применения на услуги по использованию инфраструктуры ОАО «РЖД» при осуществлении перевозок пассажиров железнодорожным транспортом общего пользования в пригородном сообщении в субъектах Российской Федерации. Указанные цены (тарифы) применяются при расчетах между ОАО «РЖД» и компаниями (в том числе компаниями пригородных пассажирских перевозок), являющимися перевозчиками;

4) тарифов на перевозки грузобагажа железнодорожным транспортом общего пользования, выполняемых во внутригосударственном сообщении в составе дальних поездов ОАО «РЖД», АО «ФПК» с использованием инфраструктуры ОАО «РЖД», а также с

использованием инфраструктуры ОАО «РЖД» и инфраструктуры АО «АК «ЖДЯ», и на перевозки грузобагажа железнодорожным транспортом общего пользования, выполняемые во внутригосударственном сообщении в составе дальних поездов АО «ФПК», АО «АК «ЖДЯ», с использованием инфраструктуры АО «АК «ЖДЯ», и правил их применения. Тарифы на перевозки грузобагажа повагонными отправками железнодорожным транспортом общего пользования, выполняемые во внутригосударственном сообщении в составе дальних поездов регулируемых организаций-перевозчиков применяются при расчетах между регулируемыми организациями-перевозчиками и пользователями транспортных услуг. Тарифы на перевозки багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом общего пользования (за исключением перевозок грузобагажа повагонными отправками), выполняемые во внутригосударственном сообщении в составе дальних поездов ОАО «РЖД», АО «ФПК», применяются при расчетах между регулируемыми организациями-перевозчиками и пассажирами, грузоотправителями, грузополучателями;

5) сборов и платы за дополнительные работы (услуги), связанные с перевозкой багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом общего пользования во внутригосударственном сообщении в составе дальних поездов, а также правил их применения. Сборы и платы за дополнительные работы (услуги), связанные с перевозкой багажа применяются при расчетах между регулируемыми организациями-перевозчиками и

пассажирами, а сборы и платы за дополнительные работы (услуги), связанные с перевозкой грузобагажа, — между регулируемыми организациями-перевозчиками и пассажирами, грузоотправителями, грузополучателями.

Все тарифы, сборы и платы на работы (услуги), указанные в Тарифном руководстве, утв. приказом ФСТ России от 27 июля 2010 г. № 156-т/1, определяются на дату начала перевозки, выполнения (оказания) работ (услуг).

При перевозках пассажиров железнодорожным транспортом общего пользования (во внутригосударственном сообщении в составе дальних поездов), плата за перевозку определяется за суммарное расстояние перевозки (по маршруту следования поезда) по российским железным дорогам.

1.6. Автоматизированная система управления пассажирскими перевозками на железнодорожном транспорте

Обеспечение устойчивого функционирования железных дорог России на рынке транспортных услуг требует развития и внедрения информационных технологий в сфере управления пассажирским комплексом. Необходимость информатизации управления пассажирскими перевозками сегодня вытекает, прежде всего, из проведения на железнодорожном транспорте новой экономической политики на основе маркетинговой стратегии, ориентированной на коммерческую эффективность транспортной продукции. При этом должно достигаться обеспечение устойчивого функционирования железных дорог на рынке транспортных услуг по перевозке пассажиров. В этих условиях оперативное управление пассажирскими перевозками приобретает важное экономическое значение, так как от его качества и оперативности зависит снижение эксплуатационных затрат на перевозки и получение дополнительных доходов от них[50].

Для решения задач информатизации управления пассажирскими перевозками железные дороги России создали собственную автоматизированную систему управления «Экспресс»[51] резервированием мест и билетно-кассовыми операциями, предназначенную для бронирования мест в поездах дальнего следования. Впервые[52] автоматизированная система управления «Экспресс-1» была использована в 1972 году на Московском железнодорожном узле. Данная АСУ позволила впервые в нашей стране решить проблему пассажирских билетов за счет централизованного распределения мест, автоматизированного изготовления проездных документов, учета финансовой деятельности билетных кассиров и получения оперативной и статистической отчетности. В 1982 г. была создана типовая система для сети дорог «Экспресс-2», также создана вычислительная сеть, включающая 29 региональных систем «Экспресс-2», работающих в непосредственном взаимодействии между собой в

---

[50] См. *Попова К. Б.* Усовершенствование системы «Экспресс-3» // Современные технологии обеспечения безопасности на железнодорожном транспорте : Материалы II Всероссийской с международным участием

научно-практической конференции студентов (17–18 марта 2015 г.) / отв. ред. : У. М. Шеремет'ева. Новосибирск : Издательство ГАОУ ДПО НСО НИПКиПРО, 2015. С. 106–107.

[51] Далее по тексту настоящего издания также — АСУ «Экспресс», АСУ.

[52] Информация в настоящем разделе изложена с учетом данных, полученных с официального сайта Всероссийского научно-исследовательского института железнодорожного транспорта (ВНИИЖТ) // URL: https://web.archive.org/web/20070625095600/http://www.vniizht.ru:80/_ru/1-structure/passasu_razrab.html.

реальном масштабе времени на территории России, стран Содружества Независимых Государств[53] и Балтии.

В 1992 г. было осуществлено сопряжение вычислительной сети «Экспресс-2» с аналогичной сетью в Западной Европе — ИРИС. Связь с зарубежными системами резервирования обеспечена через систему KURS-90 Германских железных дорог. Через Московскую систему «Экспресс-2» все другие системы были соединены с 17 Западно-Европейскими аналогичными системами электронного резервирования и продажи проездных документов. Таким образом, 46 систем, объединенные вместе, осуществляли обслуживание пассажиров, продавая билеты на все поезда железных дорог.

По сравнению с зарубежными система «Экспресс-2» имела, помимо резервирования и продажи билетов, более широкие функции в области оформления багажа пассажиров, учета парка пассажирских вагонов и финансовых взаиморасчетов.

В соответствии с программой информатизации в пассажирском хозяйстве была создана система управления пассажирскими перевозками «Экспресс-3», которая взяла на себя, помимо уже выполняемых функций системы «Экспресс-2», функции управления всеми основными технологическими процессами, включая багажные, грузобагажные, почтовые перевозки, эксплуатацию и ремонт парка пассажирских вагонов, оперативное планирование на базе диспетчерских центров с выдачей рекомендаций по назначению и отмене поездов и вагонов, а также с выдачей всех показателей по пассажирским перевозкам.

Программой разработки и внедрения были предусмотрены следующие этапы:

- I этап — создание инфраструктуры для внедрения системы «Экспресс-3»: приобретение технических средств (основная и резервная ЭВМ, внешняя память, периферия, устройства телекоммуникационного доступа), системного программного обеспечения, обучение персонала, модернизация сети передачи данных ОАО «РЖД», создание аналитической базы данных АСУ «Экспресс-3» в среде ОС-390 и DB2);
- II этап — внедрение системы «Экспресс-3» путем перевода действующей системы «Экспресс-2» на новую операционную систему, включая адаптацию существующих прикладных программ для работы в этой среде. На этом этапе происходит замена терминального оборудования для поддержки новых технологий и протоколов взаимодействия;
- III этап — развитие новых информационных технологий и решение бизнес задач пассажирского комплекса путем внедрения на дорогах прикладных программ и баз данных системы «Экспресс-3», развитие функций системы до уровня управляющей пассажирскими перевозками системы. Создание системы «Экспресс-3» на базе современных технических средств обеспечит возможность автоматизировать основные бизнес-процессы пассажирского хозяйства.

Таким образом, можно говорить о следующих этапах функционирования АСУ пассажирскими перевозками на железнодорожном транспорте:

1) «Экспресс-1» — 1972–1985 годы. Платформа: ЭВМ «Маршрут-1». С 1972 г. обслуживала предварительные кассы Киевского вокзала, с 1974 г. — весь Московский

[53] Далее по тексту настоящего издания также — СНГ.

железнодорожный узел. Это поколение исполняло функцию продажи билетов только от Москвы со сроком резервирования от 10 дней до отправления поезда;

2) «Экспресс-2» — 1982–2005 годы. Платформа: ЕС ЭВМ; операционная система TKS. Набор функций расширился: резервирование мест, продажа билетов от 45 дней до прихода поезда на станцию назначения;

3) «Экспресс-3» — с 2005 года по настоящее время. Платформа: AlphaServer 1200. Вычислительная сеть по обслуживанию пассажиров для автоматизации продажи билетов и резервирования мест в поездах и оперативного управления пассажирскими перевозками со сроком резервирования от 45 дней до отправления поезда. Система действует на территории Российской Федерации, СНГ, Латвии, Литвы и Эстонии.

Система АСУ «Экспресс-3» по объему передаваемой информации и величине базы данных существенно отличается от функционирующей ранее на дорогах сети АСУ «Экспресс-2», которая выполняла функции только продажи билетов и бронирования мест на поезда дальнего следования.

В системе АСУ «Экспресс-3» автоматизированы все процессы управления продажей билетов с учетом транзитных поездов, включая распределение нормы мест, продажу мест как по станции формирования поезда, так и по пути следования поездов, продажу мест через Интернет, оформление прямой плацкарты и групповых заявок и т.д.

В настоящее время АСУ «Экспресс-3» — это комплексная система сопровождения пассажирских перевозок, включающая в себя различные подсистемы по:

- продаже проездных документов (билетов) во внутригосударственном и международном сообщениях, а так же всем билетно-кассовым операциям связанным с продажей;
- информационно-справочному обслуживанию пассажиров;
- оформлению перевозок багажа и почты;
- управлению парком пассажирских вагонов, включая их эксплуатацию и ремонт;
- финансово-статистическому учету и взаиморасчетам за пассажирские перевозки во всех видах сообщений, контролю доходов и расходов;
- анализу результатов перевозок, прогнозу спроса, снижению убыточности и расходов;
- реализации билетов во внутреннем и международном высокоскоростном сообщении (поезда «Сапсан», «Аллегро»);
- поддержке информационных систем контроля посадки пассажиров в поездах;
- информационному обслуживанию деятельности различных перевозчиков пассажиров;
- поддержке различных каналов сбыта билетов (кассы перевозчиков, кассы агентов продажи, транзакционные терминалы самообслуживания, Интернет-ресурсы, платежные терминалы, мобильные устройства продажи).
- поддержке программ лояльности и управления доходами.

Контрольные вопросы

1. Раскройте основное назначение пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте.

2. Назовите и охарактеризуйте субъектов, участвующих в процессе оказания пассажирам услуг на железнодорожном транспорте.

3. Назовите и охарактеризуйте субъектов, обеспечивающих организацию и управление пассажирскими перевозками на железнодорожном транспорте.

4. Назовите и охарактеризуйте субъектов, обеспечивающих государственное регулирование в области железнодорожного транспорта.

5. Назовите основные критерии классификации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте и дайте краткую характеристику.

6. Какие показатели характеризуют качество пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте? Раскройте их основное значение.

7. Охарактеризуйте особенности правового регулирования пассажирских перевозок в общей структуре регулирования деятельности железнодорожного транспорта.

8. Перечислите основные аспекты лицензирования деятельности по перевозкам пассажиров железнодорожным транспортом.

9. Перечислите основные моменты обязательного страхования гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров.

10. Раскройте основные аспекты, связанные с осуществлением перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа.

11. В чем заключается особенность тарифной политики на железнодорожном транспорте?

12. Назовите общие условия применения автоматизированной системы управления пассажирскими перевозками на железнодорожном транспорте.

ГЛАВА 2. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМУ ПОДВИЖНОМУ СОСТАВУ ДЛЯ ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК

2.1. Железнодорожный подвижной состав: понятие, назначение, классификация пассажирских поездов и вагонов, нумерация поездов и вагонов

Для перевозки грузов и пассажиров на железной дороге используется подвижной состав. Термин «подвижной состав» подразумевает совокупность определенных перевозочных средств транспорта.

Железнодорожный подвижной состав — транспортные средства, предназначенные для обеспечения железнодорожных грузовых и пассажирских перевозок и функционирования железнодорожной инфраструктуры.

В соответствии с Федеральным законом от 10 января 2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» ***железнодорожный подвижной состав включает в себя:***

1) локомотивы. **Локомотив** — железнодорожный подвижной состав, предназначенный для передвижения по железнодорожным путям поездов или отдельных вагонов;

2) моторвагонный подвижной состав. **Моторвагонный подвижной состав** — моторные и немоторные вагоны, из которых формируются электропоезда, дизель-поезда, автомотрисы, рельсовые автобусы, дизель-электропоезда, электромотрисы, предназначенные для перевозки пассажиров и (или) багажа, почты;

3) пассажирские вагоны локомотивной тяги (далее по тексту — пассажирские вагоны). **Пассажирские вагоны** — вагоны, предназначенные для перевозки пассажиров и (или) багажа, почтовых отправлений, такие, как почтовые, багажные, вагоны-рестораны, служебно-технические, служебные, клубы, санитарные, испытательные и измерительные лаборатории, специальные вагоны пассажирского типа;

4) грузовые вагоны. **Грузовые вагоны** — вагоны, предназначенные для перевозки грузов, такие, как крытые вагоны, полувагоны, платформы, вагоны-цистерны, вагоны бункерного типа, изотермические вагоны, зерновозы, транспортеры, контейнеровозы, специальные вагоны грузового типа;

5) специальный железнодорожный подвижной состав. **Специальный железнодорожный подвижной состав** — железнодорожный подвижной состав, предназначенный для обеспечения строительства и функционирования инфраструктуры железнодорожного транспорта и включающий в себя несъемные самоходные подвижные единицы на железнодорожном ходу, такие как мотовозы, дрезины, специальные

автомотрисы, железнодорожно-строительные машины с автономным двигателем и тяговым приводом, а также транспортеры, несамоходные подвижные единицы на железнодорожном ходу, такие как железнодорожно-строительные машины без тягового привода, прицепы и специальный железнодорожный подвижной состав, включаемый в хозяйственные поезда и предназначенный для производства работ по содержанию, обслуживанию и ремонту сооружений и устройств железных дорог, в том числе специальные вагоны грузового и пассажирского типа.

Выделяется также:

- **специальный самоходный подвижной состав** — мотовозы, дрезины, специальные автомотрисы для перевозки необходимых для производства работ материалов или доставки работников к месту работы, железнодорожно-строительные машины, имеющие автономный двигатель с тяговым приводом в транспортном режиме;
- **специальный несамоходный подвижной состав** — железнодорожно-строительные машины без тягового привода в транспортном режиме, прицепы и другой специальный подвижной состав, предназначенный для производства работ по содержанию, обслуживанию и ремонту сооружений и устройств железнодорожного транспорта, включаемый в хозяйственные поезда.

Строительством подвижного состава для железных дорог занимаются предприятия транспортного машиностроения, локомотивостроительные заводы, вагоностроительные заводы, заводы, производящие автомотрисы и другую самоходную технику. Ведущим производителем пассажирских вагонов в России в настоящее время является Тверской вагоностроительный завод. Им разработаны и выпускаются различные типы пассажирских вагонов, соответствующие современным нормам безопасности и экологичности.

Единицей железнодорожного подвижного состава является отдельный объект железнодорожного подвижного состава, такой как локомотив, грузовой и пассажирский вагон, моторвагонный подвижной состав (или его секции, вагоны), специальный железнодорожный подвижной состав.

Основная часть подвижного состава железнодорожного транспорта представлена парком вагонов. **Вагоном** называется единица подвижного состава железных дорог, предназначенная для перевозки грузов или пассажиров.

Поезд — сформированный и сцепленный состав вагонов с одним или несколькими действующими локомотивами или моторными вагонами, имеющий установленные сигналы, а также отправляемые на перегон и находящиеся на перегоне локомотивы без вагонов и специальный самоходный железнодорожный подвижной состав.

Поезда, предназначенные для перевозок пассажиров, делятся на следующие категории:

- скоростные, скорые и пассажирские в зависимости от скорости их движения;
- дальние и пригородные в зависимости от расстояния следования и условий проезда.

Критерии определения категорий поездов в зависимости от скорости их движения и расстояния следования утверждаются федеральным органом исполнительной власти в области железнодорожного транспорта.

В соответствии с приказом Минтранса России от 18 июля 2007 г. № 99 «О критериях определения категорий поездов для перевозки пассажиров в зависимости от скорости их движения и расстояния следования» ***по расстоянию следования и условиям проезда поезда, предназначенные для перевозки пассажиров, подразделяются на:***

1) **дальние** — следующие на расстояние свыше 150 км, в составы которых включаются вагоны с местами для сидения и лежания и которые отвечают требованиям, предъявляемым к проезду в дальнем следовании. Дальние поезда курсируют на расстояние более 150 км. Среди дальних поездов есть поезда, находящиеся в пути от 3 до 9 суток. Это, главным образом, поезда, связывающие западные и центральные районы с Сибирью и Дальним Востоком. Дальние поезда формируются преимущественно из плацкартных, купейных и

спальных вагонов. В схему дальних поездов включаются вагоны-рестораны, а также могут включаться передвижные камеры хранения для излишней ручной клади;

2) **пригородные** — следующие на расстояние не более 200 км, состоящие из вагонов с местами для сидения. Обычные пригородные поезда имеют меньшую массу по сравнению с остальными пассажирскими поездами, большую загруженность, а также частые остановки в пригородных зонах. Вагоны пригородных поездов оборудованы не только местами для сидения, но и полками для ручной клади, расположенными по обеим сторонам вдоль всего вагона. Места для сидения могут быть жесткими или мягкими. В середине вагона имеется достаточно широкий проход для пассажиров, а с обоих торцов предусмотрены тамбуры, где также могут ехать пассажиры. В пригородных поездах передний и задний вагоны имеют кабины машинистов, где установлены пульты управления.

Определение категорий поездов в зависимости от скорости их движения производится исходя из маршрутной скорости движения таких поездов, которая определяется как средняя скорость движения таких поездов от начальной до конечной станции маршрута следования.

Величина маршрутной скорости определяется делением общей протяженности маршрута следования поезда (в километрах) на общее время нахождения поезда в пути следования (в часах) с учетом времени всех остановок на железнодорожных станциях для посадки и высадки пассажиров.

По скорости движения поезда подразделяются на:

1) **скоростные** — маршрутная скорость движения которых составляет более 91 км/час. Особенностью организации движения скоростных поездов является то, что железнодорожные линии, где эксплуатируются такие поезда, требуют определенных условий содержания путей и искусственных сооружений; средств сигнализации и связи, дополнительных условий, обеспечивающих безопасность движения. Кроме того, особые требования предъявляются к локомотивам, вагонам;

2) **скорые** — маршрутная скорость движения которых от 50 до 91 км/час. Скорые поезда делают, как правило, остановки только в крупных населенных пунктах, проходя зачастую безостановочно 200–300 км; стоянки по продолжительности не превышают 15 мин. Скорые поезда в своем составе имеют больше вагонов повышенной комфортности — спальных вагонов и купейных, они менее населены, чем пассажирские, и, как правило, имеют более удобное расписание;

3) **пассажирские** — маршрутная скорость движения которых не превышает 50 км/час. Такие поезда делают много остановок в пути, при этом стоянки достаточно длительные. Пассажирские поезда формируются из вагонов меньшей комфортности — в них отсутствуют спальные вагоны и гораздо больше вагонов с плацкартными и общими местами.

По регулярности движения поезда делятся на поезда круглогодичного, сезонного и разового назначения.

Круглогодичные поезда курсируют по строгому расписанию и постоянному маршруту в течение всего года. **Сезонные поезда** включаются в расписание, как правило, в весенне-летний и зимний период (сезон «новогодних каникул»), что обусловлено увеличением пассажиропотока в это время года. **Поезда разового назначения** могут использоваться для вывоза людей при возникновении чрезвычайных ситуаций и для организации чартерных или туристских перевозок.

Пассажирские поезда делятся также на ежедневные, следующие через день (по нечетным или четным числам), следующие по дням недели или числам месяца.

Перевозку пассажиров в поездах дальнего следования во внутригосударственном и межгосударственном сообщениях обеспечивает перевозчик — Федеральная пассажирская компания (АО «ФПК»).

К пассажирским поездам нового поколения относятся **высокоскоростные поезда** — пассажирские поезда, которые по участку (отдельным участкам) следования осуществляют движение со скоростью более 200 км/ч. Функционирование таких поездов обеспечивается перевозчиком — «Дирекцией скоростного сообщения», являющейся филиалом акционерного общества «РЖД».

Пассажирские поезда перевозчика «Дирекция скоростного сообщения» подразделяются на:

- скорые («Ласточка»[54]);
- скоростные («Ласточка», когда скорость движения меньше 200 км/ч);
- высокоскоростные («Сапсан»[55] и «Аллегро»[56], когда скорость движения более 200

км/ч).

Скорые поезда имеют маршрутную скорость более 50 км/час. Скоростные и высокоскоростные поезда — более 91 км/ч.

В настоящее время «Дирекция скоростного сообщения» осуществляет пассажирские перевозки в дальнем сообщении. В пригородном сообщении «Дирекция скоростного сообщения» не является перевозчиком и предоставляет свой подвижной состав в аренду пригородным компаниям.

По заказу ГУП «Московский метрополитен» «Дирекция скоростного сообщения» обеспечивает транспортное обслуживание пассажиров Московского центрального кольца (МЦК)[57] электропоездами «Ласточка» серии (ЭС2Г) на базе депо «Подмосковная».

В составы поездов перевозчика «Дирекция скоростного сообщения» включены вагоны с местами для сидения (количество мест зависит от конструкции вагона). Пассажирам предлагается несколько классов обслуживания: купе-переговорная; вагоны первого класса, бизнес-класса, эконом-класса, вагон-бистро.

Классификация пассажирских вагонов. Пассажирский вагон имеет кузов, который представляет собой закрытое помещение со всеми основными устройствами, необходимыми

---

[54] Подробнее о характеристике данного типа вагона см. информацию с официального сайта акционерного общества «РЖД» // URL: http://pass.rzd.ru/static/public/ru?STRUCTURE_ID=5349.

[55] Подробнее о характеристике данного типа вагона см. информацию с официального сайта акционерного общества «РЖД» // URL: http://pass.rzd.ru/static/public/ru?STRUCTURE_ID=5338.

[56] Подробнее о характеристике данного типа вагона см. информацию с официального сайта акционерного общества «РЖД» // URL: http://pass.rzd.ru/static/public/ru?STRUCTURE_ID=5343.

[57] Это маршрутная линия железнодорожного пассажирского транспорта в Москве, частично интегрированная с метрополитеном по системе оплаты проезда и пересадкам. Представляет собой городскую систему движения электропоездов по основному ходу Малого кольца Московской железной дороги (МК МЖД). РЖД осуществляет перевозки по договору с заказчиком проекта — Московским метрополитеном. Пассажирам Московского центрального кольца доступны пересадки на 20 станций Московского метрополитена и на 9 остановочных пунктов радиальных направлений железных дорог. Новая пассажирская инфраструктура и система оплаты проезда интегрированы в систему городского общественного транспорта. Всего на МЦК расположен 31 остановочный пункт.

для размещения пассажиров (оборудование для сидения или лежания, системы отопления, вентиляции и освещения, туалетные помещения, удобные входы и выходы и т.п.).

Парк пассажирских вагонов состоит из вагонов для перевозки пассажиров, вагонов-ресторанов, почтовых, багажных и специального назначения. В зависимости от дальности перевозок пассажирские вагоны отличаются своим оборудованием.

По назначению различают пассажирские вагоны[58]:

- **дальнего следования** — для перевозки пассажиров на большие расстояния. Эти вагоны бывают купейными и плацкартными. Они оборудованы жесткими или мягкими диванами для лежания и поэтому называются жесткими или мягкими вагонами;
- **межобластные (общие)** — для перевозки пассажиров на более короткие расстояния, преимущественно в дневное время. В этих вагонах имеются удобные кресла для сидения;
- **пригородные** — для перевозки пассажиров на небольшие расстояния в сравнительно короткое время (1-2 ч); они оборудованы диванами (жесткими или мягко-жесткими) для сидения;
- **вагоны-рестораны** — служат для организации питания пассажиров в поездах дальнего следования. В вагоне имеются зал, кухня, кладовые с холодильными установками для хранения продуктов и другие отделения;
- **почтовые** — для перевозки почтовых грузов. Вагон имеет кладовые, зал для почтовых операций и помещения для обслуживающего персонала;
- **багажные** — для перевозки багажа в составе пассажирских поездов. В вагонах имеются кладовые с погрузочно-разгрузочными механизмами и помещениями для обслуживающего персонала;
- **почтово-багажные** — используемые в качестве почтовых и багажных вагонов на участках железных дорог с небольшими пассажирскими перевозками.

Пассажирскими вагонами специального назначения являются вагоны-лаборатории, санитарные, вагоны-салоны, вагоны для перевозки спецконтингента и др.

Все вагоны поездов АО «ФПК» оборудованы системой отопления (работает в зимний период, на летний период консервируется). Вагоны в зависимости от класса обслуживания могут быть оборудованы биотуалетами, кондиционерами (работают в летний период, на зимний период консервируются), в них могут предоставляться дополнительные платные

услуги, входящие в стоимость проезда.

Все пассажирские вагоны оборудованы кипятильниками или кулерами и пассажирам предоставляется охлажденная кипяченная или бутилированная вода.

В составах пассажирских поездов АО «ФПК» курсируют следующие типы пассажирских вагонов на локомотивной тяге:

1) ***вагоны класса «Люкс»***. Вагоны имеют нескольких разновидностей: с шестью купе в вагоне, с пятью и с четырьмя. В вагонах, в которых расположено четыре купе, оборудован салон-бар.

Купе вагона класса «Люкс» больше стандартного в 1,5 раза в вагоне с шестью купе и в 2 раза — с четырьмя. В купе 2 спальных места: это диван, который трансформируется в

---

[58] См. *Карелин Д. И.* Технические средства железнодорожного транспорта : курс лекций. Орехову-Зуево : ГБПОУ МО «Орехово-Зуевский железнодорожный техникум имени В. И. Бондаренко», 2016. С. 23–24.

полутораспальную кровать шириной 120 см, и верхняя полка шириной 90 см. В купе — кресло и откидной столик.

В каждом купе — индивидуальный санузел с умывальником, вакуумным туалетом, который функционирует даже во время стоянок, и душем (в вагоне с четырьмя купе — душевой кабиной). Пол в санузле подогревается.

Купе вагона класса «Люкс» оборудовано индивидуальной системой кондиционирования, есть телевизор, DVD-проигрыватель и радио;

2) ***вагоны «СВ» (спальные вагоны).*** В вагоне находятся 8 или 9 двухместных купе с местами для лежания, два туалета с умывальниками.

В купе расположены два нижних или нижнее и верхнее спальное место, стол, зеркало на двери купе и стенах (кроме вагонов трансформеров), вешалки для одежды, места для размещения ручной клади;

3) ***купейные вагоны.*** Купейный пассажирский вагон имеет 9 четырехместных купе, 2 туалета с умывальниками.

В каждом купе находятся две верхние и нижние полки, стол, зеркало на двери купе, вешалки для одежды, места для размещения ручной клади.

В более чем 150 поездах курсируют купейные вагоны со специализированным купе для пассажиров с ограниченными физическими возможностями;

4) ***вагоны МИКСТ.*** Это вагоны которые имеют признаки двух типов вагонов («Люкс» и СВ или СВ и купе);

5) ***плацкартные вагоны.*** Плацкартный пассажирский вагон имеет 9 купе открытого типа, 2 туалета с умывальниками.

Вагон рассчитан на 54 спальных места, по 4 места в каждом купе: два нижних места, два верхних и 18 боковых мест: верхних и нижних. В каждом купе, а также на боковых местах имеется стол, места для размещения ручной клади, крючки для одежды;

6) ***общие вагоны.*** Вагон с местами для сидения. Как правило, используются плацкартные вагоны — мест для сидения 81, иногда купейные — мест для сидения 54;

7) ***вагоны с местами для сидения***. Это вагоны, оборудованные комфортабельными местами для сидения.

Вагоны подразделяются на вагоны со стандартной компоновкой мест (50-70), с улучшенной (до 50) салонного типа и вагоны на базе купейного вагона. В вагонах 2 туалета с умывальниками;

8) ***вагоны международного сообщения***. В международном сообщении (кроме стран СНГ и Балтии, Китая, Монголии, Северной Кореи) курсируют вагоны «Люкс», СВ и купейные вагоны габарита РИЦ. В страны СНГ и Балтии, Китай, Монголию, Северную Корею курсируют стандартные (как во внутригосударственном сообщении) вагоны «Люкс», СВ и купейные. Кроме того, во внутригосударственном и международном сообщении курсируют поезда «Стриж»[59] с вагонами (купейные вагоны, вагоны с местами для сидения, СВ, «Люкс») производства компании TALGO.

---

[59] Подробнее о характеристике данного типа вагона см. информацию с официального сайта акционерного общества «РЖД» // URL: http://pass.rzd.ru/static/public/ru?STRUCTURE_ID=5354.

Также в поездах курсируют двухэтажные купейные вагоны[60].

Моторвагонный подвижной состав. В межрегиональном сообщении курсируют моторвагонные поезда «Ласточка» и другие электро- и дизель-поезда с местами для сидения. Количество мест зависит от конструкции вагона. Поезда, обслуживаемые моторвагонным подвижным составом, делятся на поезда повышенной комфортности и без предоставления дополнительных услуг.

Принципиальным отличием моторвагонного подвижного состава от состава на локомотивной тяге: в нем все или некоторые вагоны оборудованы и двигателями, предназначенными для тяги, и салонами для перевозки пассажиров; в поезде с локомотивной тягой вагоны являются несамоходными.

Пассажирским поездам с высококлассным сервисом и широким перечнем услуг присваивается категория ***фирменный***[61]. График движения такого поезда разрабатывается с учетом наиболее удобного времени отправления и прибытия на конечную станцию или наименьшего времени в пути следования.

В настоящее время фирменные поезда перевозят пассажиров в различные регионы страны, соединяют столицы республик Российской Федерации. Сегодня пассажиры могут воспользоваться услугами 86 фирменных поездов.

Основные отличия фирменных поездов:

1) удобный график движения (по сравнению с альтернативными пассажирскими поездами дальнего следования);

2) современные вагоны не старше 12 лет после постройки, оборудованные кондиционерами;

3) квалифицированные проводники, прошедшие обучение по специальной программе;

4) постельное белье, спальные принадлежности и предметы санитарно-гигиенического назначения улучшенного качества;

5) до посадки осуществляется застил постельного белья на верхних спальных местах за исключением боковых в плацкартных вагонах;

6) комфортный вагон-ресторан с расширенным ассортиментом блюд.

И, конечно, гарантированный набор услуг: реализация чайной и кондитерской продукции, печатных изданий, сувениров и прочих товаров в дорогу.

В фирменном поезде можно выбрать тип вагона на свой вкус. В составе фирменных поездов курсируют различные типы вагонов последних годов постройки: с местами для сидения, плацкартные, купейные, МИКСТ, СВ и Люкс, а также двухэтажные вагоны (с местами для сидения и спальные), способные удовлетворить самый широкий спектр пожеланий и предпочтений пассажиров включая маломобильных пассажиров, передвигающихся на инвалидной коляске.

Туалеты фирменных поездов обеспечиваются жидким мылом, бумажными полотенцами, туалетной бумагой, освежителями воздуха, одноразовыми накладками на

[60] Подробнее о характеристике двухэтажных купейных вагонов см. информацию с официального сайта акционерного общества «РЖД» // URL: http://pass.rzd.ru/static/public/ru?STRUCTURE_ID=5259.

[61] Подробнее о характеристике фирменных поездов см. информацию с официального сайта акционерного общества «РЖД» // URL: http://pass.rzd.ru/static/public/ru?STRUCTURE_ID=5152.

сидения. В фирменных поездах в стоимость проезда уже включены дополнительные услуги: питание, белье, санитарно-гигиенические наборы и пресса.

Распоряжением ОАО «РЖД» от 20 марта 2008 г. № 537р «О классификации пассажирских вагонов повышенной комфортности и требованиях к предоставлению пассажирам платного сервисного обслуживания в вагонах повышенной комфортности» установлено, что ***вагоны повышенной комфортности*** в зависимости от типа и комплекса предоставляемых пассажирам услуг, стоимость которых включается в стоимость проезда**,** ***подразделяются на следующие классы обслуживания:*** «люкс», «бизнес», «экономический», «базовый».

Распоряжением ОАО «РЖД» от 20 марта 2008 г. № 537р утверждены:

- Классификация пассажирских вагонов повышенной комфортности по условиям проезда и предоставляемым пассажирам услугам;
- Требования к предоставлению пассажирам платного сервисного обслуживания в вагонах повышенной комфортности.

Этим же распоряжением вагоны повышенной комфортности, введенные в обращение до утверждения указанной Классификации, отнесены к вагонам:

- класса обслуживания «люкс» — вагоны с купе, оборудованные душевым модулем и туалетом в каждом купе, и вагоны с одним душевым модулем и туалетом на два купе с предоставлением комплекса услуг;
- класса обслуживания «бизнес» — вагоны с 2-местными купе, оборудованные умывальником в каждом купе и душевым модулем и туалетом в вагоне; вагоны с 2-местными купе (СВ) и вагоны с местами для сидения в скоростных поездах с предоставлением комплекса услуг;
- класса обслуживания «экономический» — вагоны с 4-местными купе и вагоны с местами для сидения в скоростных поездах с предоставлением комплекса услуг.

Перевозка пассажиров железнодорожным транспортом в пригородном сообщении[62] осуществляется в 72 субъектах Российской Федерации 25 пригородными пассажирскими компаниями. В соответствии с действующим законодательством пригородные железнодорожные перевозки относятся к регулируемому сегменту экономики страны. Федеральным законом от 6 октября 1999 г. № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» (см. подп. 12 п. 2 ст. 26.3) к полномочиям органов государственной власти субъекта Российской Федерации по предметам совместного ведения, осуществляемым данными органами самостоятельно за счет средств бюджета субъекта Российской Федерации (за исключением субвенций из федерального бюджета), относится решение вопросов организации транспортного обслуживания населения железнодорожным транспортом в пригородном сообщении.

Каждому ***поезду в соответствии с его категорией присваивается определенный номер***, состоящий из двух последовательных четных и нечетных чисел, например поезд 9/10.

[62] Подробнее о функционировании пригородных поездов см. информацию с официального сайта акционерного общества «РЖД» // URL: http://pass.rzd.ru/static/public/ru?STRUCTURE_ID=5104.

При движении, поезда в одном направлении ему присваивается один номер, а при движении обратно — другой.

Распоряжением ОАО «РЖД» от 5 апреля 2014 г. № 859р «О нумерации поездов для графика движения» утвержден и введен в действие с 1 июня 2014 г. Порядок присвоения номеров поездам. Так, в частности, номера поездам присваиваются в соответствии со следующим перечнем (см. табл. 1).

Таблица 1

1.1. Пассажирские поезда в международном, дальнем и местном сообщении		
1.1.1.	Скорые круглогодичные	1–150
1.1.2.	Скорые сезонного и разового обращения	151–298
1.1.3.	Пассажирские круглогодичные	301–450
		601–698
1.1.4.	Пассажирские сезонные, разового назначения и детские	451–598
1.1.5.	Скоростные	701–750
1.1.6.	Высокоскоростные	751–788
1.1.7.	Скорые, обслуживаемые моторвагонным подвижным составом (кроме скоростных и высокоскоростных)	801–898
1.1.8.	Служебного (специального) назначения	901–920
1.1.9.	Туристические (коммерческие)	921–940
1.1.10.	Людские	941–960
1.1.11.	Грузопассажирские	961–970
1.1.12.	Почтово-багажные	971–998
1.2. Пригородные поезда		
1.2.1.	Пригородные, приграничные пригородные (региональные) поезда	6001–6998
1.2.2.	Скорые пригородные поезда с резервированием мест	7001–7098
1.2.3.	Скорые пригородные и городские поезда	7101–7498
1.2.4.	Скоростные пригородные поезда	7501–7598
1.2.5.	Поезда служебного (специального) назначения	7601–7628

Административным регламентом Федерального агентства железнодорожного транспорта предоставления государственной услуги по установлению сроков ввода в действие графика движения пассажирских поездов на железнодорожном транспорте, утв. приказом Минтранса России от 26 февраля 2018 г. № 69, регламентирован стандарт предоставления указанной государственной услуги, который устанавливает сроки и последовательность действий (административных процедур) Федерального агентства железнодорожного транспорта при предоставлении государственной услуги по установлению сроков ввода в действие графика движения пассажирских поездов на железнодорожном транспорте.

Для целей идентификации подвижного состава железных дорог ***используется восьмизначная нумерация вагонов,*** по которой можно установить род вагона и другие его характеристики. На пассажирские вагоны также наносится номер из восьми знаков, обозначающий следующее[63]:

1) первый знак 0 характеризует принадлежность вагона пассажирскому парку;

[63] См. *Карелин Д. И.* Указ. соч. С. 22–23.

2) второй и третий знаки определяют шифр дороги приписки (01…07 — Октябрьская ж.д., 17…23 — Московская ж.д., 96 и 97 — Дальневосточная ж.д.);

3) четвертый знак — тип пассажирского вагона (0 — мягкий и мягко-жесткий (СВ); 1 — купейный; 2 — жесткий открытый (плацкартный); 3 — с креслами и местами для сидения (общий); 4 — почтовый или банковский; 5 — багажный или почтово-багажный; 6 — ресторан; 7 — служебно-технический или специальный; 8 — вагон, не являющийся собственностью ОАО «РЖД»; 9 — резерв;

4) пятый, шестой и седьмой знаки составляют порядковый номер вагона;

5) восьмой знак — контрольный.

Например, вагон 00316216 — купейный приписки Октябрьской ж.д.; 08029795 — плацкартный приписки Южно-Уральской ж.д.

Номер на пассажирском вагоне обычно располагается в середине кузова между окнами и наносится в два ряда: первый ряд — первые три цифры, второй ряд — остальные пять.

2.2. Основные технико-эксплуатационные требования к железнодорожному подвижному составу

Для обеспечения бесперебойности функционирования железнодорожного транспорта и безопасности перевозок подвижной состав железных дорог должен удовлетворять определенным требованиям. Большинство таких требований отражено в специальной нормативной документации, среди которой можно отметить:

- ГОСТ Р 55182-2012 «Вагоны пассажирские локомотивной тяги. Общие технические требования». Стандарт распространяется на пассажирские вагоны локомотивной тяги, предназначенные для эксплуатации как на электрифицированных, так и на неэлектрифицированных участках железной дороги колеи 1520 мм с конструкционными скоростями до 200 км/ч включительно, в том числе пассажирские вагоны международного сообщения с изменением ширины колеи и двухэтажные вагоны и устанавливает общие технические требования к ним;
- ГОСТ Р 55183-2012 «Вагоны пассажирские локомотивной тяги. Требования пожарной безопасности». Стандарт устанавливает требования пожарной безопасности пассажирских вагонов локомотивной тяги, ограничивающие возможность возникновения в них пожара и обеспечивающие сохранение жизни и здоровья людей, а также снижение материальных потерь при воздействии опасных факторов пожара;
- ГОСТ 34093-2017 «Вагоны пассажирские локомотивной тяги. Требования к прочности и динамическим качествам». Стандарт распространяется на пассажирские вагоны локомотивной тяги, предназначенные для эксплуатации на железнодорожных путях колеи 1520 мм с конструкционной скоростью до 200 км/ч включительно. Применяется при разработке и постановке на производство вновь проектируемых вагонов, а также при модернизации вагонов существующего парка. Стандарт устанавливает требования к прочности и динамическим качествам при выполнении расчетов и оценке результатов испытаний вагона в целом, а также несущих конструкций кузова, ходовых частей,

установленного на них оборудования и элементов его крепления;

- ГОСТ Р 54612-2011 «Вагоны пассажирские локомотивной тяги и моторвагонный подвижной состав. Требования к обмывке и очистке». Стандарт устанавливает требования к обмывке и очистке пассажирских вагонов локомотивной тяги и вагонов моторвагонного подвижного состава, предназначенных для эксплуатации на железнодорожных путях общего и необщего пользования шириной колеи 1520 мм. Стандарт распространяется на наружную обмывку и очистку кузовов, подвагонного оборудования, внутреннюю уборку помещений, салонов, тамбуров, мебели, узлов, деталей и сборочных единиц вагонов при их подготовке в рейс и проведении различных видов ремонта. Стандарт не распространяется на обработку вагонов дезинфекционными средствами;
- ГОСТ 33381-2015 «Моторвагонный подвижной состав и вагоны пассажирские локомотивной тяги. Правила расчета и проверки времени эвакуации пассажиров». Стандарт устанавливает правила расчета и проверки времени эвакуации пассажиров вагонов моторвагонного подвижного состава и пассажирских вагонов локомотивной тяги. Правила расчета распространяются на эвакуацию пассажиров при возникновении пожара в вагонах в пути следования и на стоянках;
- ГОСТ 33596-2015 «Устройства электронагревательные для систем отопления железнодорожного подвижного состава. Требования безопасности и методы контроля». Стандарт устанавливает требования безопасности и методы контроля электронагревательных устройств, применяемых в системах отопления железнодорожного подвижного состава: локомотивов, моторвагонного подвижного состава, пассажирских вагонов локомотивной тяги, специального подвижного состава;
- ГОСТ 33597-2015 «Тормозные системы железнодорожного подвижного состава. Методы испытаний». Стандарт устанавливает методы контроля тормозных систем локомотивов, моторвагонного подвижного состава, пассажирских и грузовых вагонов локомотивной тяги, а также другого подвижного состава, предназначенного для осуществления перевозок и функционирования инфраструктуры железнодорожного транспорта;
- ГОСТ 33788-2016 «Вагоны грузовые и пассажирские. Методы испытаний на прочность и динамические качества». Стандарт применяют при проведении испытаний грузовых и пассажирских вагонов локомотивной тяги. Стандарт устанавливает виды, основные задачи, методы испытаний на прочность и динамические качества грузовых и пассажирских вагонов локомотивной тяги, предназначенных для железных дорог общего и не общего пользования колеи 1520 мм;
- ГОСТ 33885-2016 «Вагоны пассажирские локомотивной тяги. Методы испытаний по санитарно-гигиеническим и экологическим показателям». Стандарт предназначен для применения при проведении испытаний по санитарно-гигиеническим и экологическим показателям вновь разрабатываемых (модернизируемых), изготавливаемых пассажирских вагонов локомотивной тяги, выпускаемых в обращение для использования на железнодорожных путях общего и необщего пользования шириной колеи 1520 мм со скоростями движения до 200 км/ч включительно, а также вагонов габарита «РИЦ» следующих со сменой колеи 1435 мм/1520 мм и двухэтажных вагонов. Стандарт также включает метод испытаний по определению эргономических показателей, несоответствие которых нормативным требованиям может быть причиной травматизма и нарушения

здоровья пассажиров и обслуживающего персонала. Стандарт предназначен для оценки пассажирских вагонов локомотивной тяги при проведении испытаний с целью подтверждения безопасных условий проезда пассажиров, обслуживающего персонала и безопасности окружающей среды;

- ГОСТ 34013-2016 «Кресло пассажирское моторвагонного подвижного состава и пассажирских вагонов локомотивной тяги. Общие технические условия». Стандарт

распространяется на пассажирские кресла, предназначенные для оборудования пассажирских вагонов локомотивной тяги и салонов моторвагонного подвижного состава, и устанавливает общие технические условия;

- ГОСТ 30795-2001 «Вагоны пассажирские локомотивной тяги магистральных железных дорог колеи 1520 мм. Технические требования для перевозки инвалидов». Стандарт распространяется на пассажирские вагоны локомотивной тяги железных дорог колеи 1520 мм, предназначенные для перевозки, в том числе в креслах-колясках, пассажиров-инвалидов, состояние здоровья которых ограничивает их способность к передвижению;
- ГОСТ 33381-2015 «Моторвагонный подвижной состав и вагоны пассажирские локомотивной тяги. Правила расчета и проверки времени эвакуации пассажиров». Стандарт устанавливает правила расчета и проверки времени эвакуации пассажиров вагонов моторвагонного подвижного состава и пассажирских вагонов локомотивной тяги. Правила расчета распространяются на эвакуацию пассажиров при возникновении пожара в вагонах в пути следования и на стоянках;
- ГОСТ 33796-2016 «Моторвагонный подвижной состав. Требования к прочности и динамическим качествам». Стандарт распространяется на моторвагонный подвижной состав колеи 1520 мм, предназначенный для эксплуатации на железных дорогах государств, принявших стандарт, и устанавливает требования к его прочности и динамическим качествам, а также виды испытаний и объем расчетов показателей динамики и прочности;
- ГОСТ Р 52929-2008 «Железнодорожный тяговый подвижной состав. Методы контроля тормозного пути и стояночного тормоза». Стандарт распространяется на тепловозы, электровозы и моторвагонный подвижной состав, эксплуатируемые на железнодорожном транспорте в Российской Федерации;
- ГОСТ Р 53382-2009 «Моторвагонный подвижной состав. Общие требования по приспособленности к диагностированию». Стандарт устанавливает общие требования по приспособленности к техническому диагностированию моторвагонного подвижного состава, предназначенного для эксплуатации на сети железных дорог Российской Федерации общего пользования. Стандарт распространяется на моторвагонный подвижной состав, техническое задание на создание или модернизацию которого утверждено после даты введения в действие стандарта;
- ГОСТ Р 54612-2011 «Вагоны пассажирские локомотивной тяги и моторвагонный подвижной состав. Требования к обмывке и очистке». Стандарт устанавливает требования к обмывке и очистке пассажирских вагонов локомотивной тяги и вагонов моторвагонного подвижного состава, предназначенных для эксплуатации на железнодорожных путях общего и необщего пользования шириной колеи 1520 мм. Стандарт распространяется на наружную

обмывку и очистку кузовов, подвагонного оборудования, внутреннюю уборку помещений, салонов, тамбуров, мебели, узлов, деталей и сборочных единиц вагонов при их подготовке в рейс и проведении различных видов ремонта. Стандарт не распространяется на обработку вагонов дезинфекционными средствами;

- ГОСТ 33463.1-2015 «Системы жизнеобеспечения на железнодорожном подвижном составе. Часть 1. Методы испытаний по определению параметров микроклимата и показателей эффективности систем обеспечения микроклимата». Стандарт распространяется на локомотивы, моторвагонный подвижной состав и специальный железнодорожный подвижной состав, и устанавливает методы испытаний по определению параметров микроклимата, избыточного давления, количества наружного воздуха, подаваемого в помещения указанного подвижного состава, и показателей эффективности систем обеспечения микроклимата;
- ГОСТ 33463.2-2015 «Системы жизнеобеспечения на железнодорожном подвижном составе. Часть 2. Методы испытаний по определению виброакустических показателей». Стандарт распространяется на локомотивы, моторвагонный подвижной состав и специальный железнодорожный подвижной состав, и устанавливает методы испытаний по определению виброакустических показателей: уровней звука и звукового давления (уровней шума), уровней вибрации, уровней инфразвука;
- ГОСТ 33463.3-2015 «Системы жизнеобеспечения на железнодорожном подвижном составе. Часть 3. Методы испытаний по определению санитарно-химических показателей». Стандарт распространяется на локомотивы, моторвагонный подвижной состав, специальный

железнодорожный подвижной состав и устанавливает методы испытаний по определению уровня загрязнения воздушной среды помещений указанного подвижного состава продуктами неполного сгорания топлива, уровня загрязнения воздушной среды продуктами деструкции полимерных материалов в нормальных условиях, а также методы испытаний полимерных материалов и изделий, используемых в конструкции и отделке этих помещений;

- ГОСТ 33463.4-2015 «Системы жизнеобеспечения на железнодорожном подвижном составе. Часть 4. Методы испытаний по определению показателей искусственного освещения». Стандарт распространяется на локомотивы, моторвагонный подвижной состав и специальный железнодорожный подвижной состав и устанавливает методы испытаний по определению показателей искусственного освещения в помещениях указанного подвижного состава, а также на внешних опорных устройствах (ступенях, лестницах, подножках, площадках) и в зонах производства работ специального железнодорожного подвижного состава;
- ГОСТ 33463.5-2016 «Системы жизнеобеспечения на железнодорожном подвижном составе. Часть 5. Методы испытаний по определению уровней электромагнитных излучений». Стандарт распространяется на локомотивы, моторвагонный подвижной состав и специальный железнодорожный подвижной состав и устанавливает методы испытаний по определению уровней электромагнитных излучений, создаваемых электрооборудованием подвижного состава в его помещениях;
- ГОСТ 33463.6-2016 «Системы жизнеобеспечения на железнодорожном подвижном составе. Часть 6. Методы гигиенической оценки системы водоснабжения». Стандарт распространяется на локомотивы, моторвагонный подвижной состав и специальный

железнодорожный подвижной состав, оснащенный системой хозяйственно-питьевого водоснабжения и устанавливает методы гигиенической оценки этой системы по санитарно-химическим и санитарно-микробиологическим показателям;

- ГОСТ 33463.7-2015 «Системы жизнеобеспечения на железнодорожном подвижном составе. Часть 7. Методы испытаний по определению эргономических показателей». Стандарт распространяется на локомотивы, моторвагонный подвижной состав и специальный железнодорожный подвижной состав и устанавливает методы испытаний по определению эргономических показателей: планировки кабины машиниста и служебных помещений, конструкции и компоновки рабочих мест, компоновки приборов и устройств управления, средств отображения информации, опорных устройств, обеспечивающих доступ к рабочим местам и обслуживанию оборудования; планировки помещений для пассажиров и работников железнодорожного транспорта (при перевозке последних к месту проведения работ и обратно), опорных устройств, обеспечивающих доступ в вагон.

Железнодорожный подвижной состав и специальный железнодорожный подвижной состав, их составные части, контейнеры, специализированное оборудование и элементы инфраструктуры, элементы верхнего строения железнодорожного пути необщего пользования, примыкающего к железнодорожным путям общего пользования, и сооружения, расположенные на них, специальные программные средства, используемые для организации перевозочного процесса, должны соответствовать установленным требованиям безопасности движения и эксплуатации железнодорожного транспорта, безопасности жизни и здоровья граждан, пожарной безопасности, сохранности перевозимых грузов, охраны труда, экологической безопасности, санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Обязательные требования к железнодорожному подвижному составу и специальному железнодорожному подвижному составу, их составным частям, контейнерам, специализированному оборудованию и элементам инфраструктуры, элементам верхнего строения железнодорожного пути необщего пользования[64], примыкающего к железнодорожным путям общего пользования, и сооружениям, расположенным на них, специальным программным средствам, используемым для организации перевозочного процесса, и формы подтверждения соответствия устанавливаются в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании.

Предназначенные для перевозок пассажиров, грузов, багажа, грузобагажа по железнодорожным путям общего пользования железнодорожный подвижной состав и контейнеры независимо от их принадлежности должны удовлетворять обязательным требованиям, установленным в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, а также требованиям Правил технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации, утвержденных федеральным органом

исполнительной власти в области железнодорожного транспорта.

В случаях, установленных законодательством Российской Федерации, железнодорожный подвижной состав и контейнеры должны иметь соответствующие

[64] Железнодорожные пути необщего пользования — железнодорожные подъездные пути, примыкающие непосредственно или через другие железнодорожные подъездные пути к железнодорожным путям общего пользования и предназначенные для обслуживания определенных пользователей услугами железнодорожного транспорта на условиях договоров или выполнения работ для собственных нужд.

сертификаты соответствия или декларации о соответствии. После проведения капитального ремонта вагонов проверяется масса их тары.

Порядок подачи железнодорожного подвижного состава независимо от его принадлежности с железнодорожных путей необщего пользования на железнодорожные пути общего пользования и с железнодорожных путей общего пользования на железнодорожные пути необщего пользования устанавливается федеральным органом исполнительной власти в области железнодорожного транспорта[65].

Порядок обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов пассажирских вагонов определяется федеральным органом исполнительной власти в области железнодорожного транспорта по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

Техническая эксплуатация железнодорожного подвижного состава осуществляется в соответствии с Приложением № 5 к Правилам технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации, утв. приказом Минтранса России от 21 декабря 2010 г. № 286.

Порядок технического обслуживания вагонов, технические требования к узлам и деталям вагонов с целью обеспечения безопасности движения поездов, перевозки пассажиров и сохранности перевозимых грузов регламентирован в Инструкции по техническому обслуживанию вагонов в эксплуатации № 808-2017 ПКБ ЦВ (утверждена Советом по железнодорожному транспорту Государств - участников Содружества, протокол от 21-22 мая 2009 г. № 50) (введена в действие 1 сентября 2009 г.[66], см. распоряжение ОАО «РЖД» от 31 августа 2009 г. № 1794р)[67].

К числу основных требований, предъявляемых к подвижному составу железных дорог в целях обеспечения бесперебойности функционирования железнодорожного транспорта и безопасности перевозок, относятся:

1) подвижной состав должен своевременно проходить планово-предупредительные виды ремонта, техническое обслуживание и содержаться в эксплуатации в исправном состоянии, обеспечивающем безопасность движения и эксплуатации железнодорожного транспорта и выполнение требований по охране труда и пожарной безопасности;

2) ремонт железнодорожного подвижного состава должен выполняться на предприятиях, имеющих условный номер клеймения, полученный на соответствующие виды работ в соответствии с Положением[68] об условных номерах клеймения железнодорожного подвижного состава и его составных частей, утвержденным и введенным в действие решением шестьдесят первого заседания Совета по железнодорожному транспорту

[65] См. Порядок подачи (выхода) локомотивов, моторвагонного железнодорожного подвижного состава с железнодорожных путей необщего пользования на железнодорожные пути общего пользования и с железнодорожных путей общего пользования на железнодорожные пути необщего пользования (приложение № 8 к Правилам эксплуатации и обслуживания железнодорожных путей необщего пользования, утв. приказом МПС России от 18 июня 2003 г. № 26).

[66] Взамен «Инструкции осмотрщику вагонов» (утв. МПС России 10 декабря 1996 г. № ЦВ-ЦЛ-408).

[67] См. также распоряжение ОАО «РЖД» от 18 декабря 2009 г. № 2623р «Об утверждении Комментариев к Инструкции по техническому обслуживанию вагонов в эксплуатации (инструкция осмотрщику вагонов)».

[68] См. Положение об условных номерах клеймения железнодорожного подвижного состава и его составных частей (утверждено в г. Баку 22 октября 2014 г. на 61-ом заседании Совета по железнодорожному транспорту СНГ).

государств — участников Содружества 21–22 октября 2014 г. Ответственными за исправное

техническое состояние, техническое обслуживание, ремонт и обеспечение установленных сроков службы железнодорожного подвижного состава, являются владельцы железнодорожного подвижного состава, работники железнодорожного транспорта, непосредственно его обслуживающие;

3) все элементы вагонов по прочности, устойчивости и техническому состоянию должны обеспечивать безопасное и плавное движение поездов. Вновь строящиеся вагоны должны обеспечивать безопасное и плавное движение с конструкционными скоростями перспективных локомотивов, моторвагонных поездов, предназначенных для обслуживания соответствующих категорий поездов. Вагоны, не имеющие переходных площадок, должны иметь специальные подножки и поручни;

4) железнодорожный подвижной состав должен удовлетворять требованиям габарита, установленного нормами и правилами;

5) каждая единица железнодорожного подвижного состава должна иметь следующие отличительные четкие знаки и надписи:

- технический знак принадлежности к железнодорожному транспорту Российской Федерации;
- наименование владельца железнодорожного подвижного состава;
- номер, табличку с указанием завода-изготовителя, даты и места постройки;
- идентификационные номера и приемочные клейма на составных частях в местах, установленных нормами и правилами;
- дату и место производства установленных видов ремонта;
- массу тары (кроме локомотивов и специального самоходного подвижного состава).

Кроме того, на пассажирских вагонах, моторвагонном железнодорожном подвижном составе, специальном и специальном самоходном подвижном составе, на котором предусматривается доставка работников к месту производства работ и обратно, должны быть нанесены надписи о числе мест; на грузовых, почтовых, багажных вагонах — грузоподъемность;

6) на каждый локомотив, вагон, единицу моторвагонного железнодорожного, специального и специального самоходного подвижного состава должен вестись технический паспорт (формуляр), содержащий важнейшие технические и эксплуатационные характеристики. На каждую единицу вновь изготовленного, модернизированного и прошедшего ремонт железнодорожного подвижного состава предприятием, выполняющим данные виды работ, должно оформляться уведомление о приемке;

7) железнодорожный подвижной состав должен быть оборудован устройством, обеспечивающим автоматическую идентификацию бортового номера. Пассажирские локомотивы должны быть оборудованы устройствами управления электропневматическим торможением, а локомотивы для поездов грузовых должны оборудоваться устройством контроля целостности тормозной магистрали. Моторвагонные поезда оборудуются системой автоведения с обеспечением контроля скорости движения и речевой информации при подъездах к проходным светофорам, железнодорожным переездам и железнодорожным станциям, связью «пассажир-машинист», сигнализацией контроля закрытия дверей, автоматической пожарной сигнализацией и системой пожаротушения;

8) железнодорожный подвижной состав должен быть оборудован автоматическими тормозами, а пассажирские вагоны и локомотивы, вагоны моторвагонного железнодорожного подвижного состава, кроме того, оборудуются электропневматическими тормозами. Порядок и сроки оборудования автоматическими тормозами железнодорожного подвижного состава, не находящегося в обращении и не имеющего права подачи (выхода) на железнодорожные пути общего пользования, устанавливаются их владельцем. Автоматические и электропневматические тормоза железнодорожного подвижного состава должны содержаться в соответствии с нормами и правилами и обладать управляемостью и надежностью действия в различных условиях эксплуатации, обеспечивать плавность торможения, а автоматические тормоза также остановку поезда при разъединении или разрыве тормозной магистрали и при открытии стоп-крана (крана экстренного торможения). Автоматические и электропневматические тормоза железнодорожного подвижного состава должны обеспечивать тормозное нажатие, гарантирующее остановку поезда при экстренном торможении на расстоянии не более тормозного пути, определенного по расчетным данным, утвержденным нормами и правилами;

9) локомотивы, пассажирские вагоны, моторвагонный железнодорожный подвижной

состав и специальный самоходный подвижной состав оборудуются ручными тормозами. Часть грузовых вагонов в случаях, установленных нормами и правилами, должна иметь переходную площадку со стоп-краном и ручным тормозом. Ручные тормоза железнодорожного подвижного состава должны содержаться в соответствии с нормами и правилами и обеспечивать расчетное тормозное нажатие;

10) не допускается включать в поезда пассажирские вагоны, имеющие неисправности электропневматического тормоза, системы отопления, электрооборудования, вентиляции и другие неисправности, нарушающие безопасные для жизни и здоровья пассажиров условия проезда, а также пассажирские вагоны с радиокупе (штабные) с неисправной радиосвязью начальника (механика-бригадира) пассажирского поезда с машинистом локомотива. Пассажирские вагоны на тележках ЦМВ, специальные вагоны на тележках типа КВЗ-И2 могут следовать в пассажирских поездах со скоростью не более 120 км/ч.;

11) пассажирские вагоны, включаемые в пассажирские поезда с электроотоплением, должны быть оборудованы системой автоматического управления электроотоплением, а локомотивы, выдаваемые под поезда (электровозы) — устройством отбора мощности для высоковольтного отопления с учетом расхода электроэнергии на отопление вагонов;

12) порядок технического обслуживания, ремонта железнодорожного подвижного состава и его составных частей определяется конструкторской документацией.

Организация системы технического обслуживания и текущего ремонта железнодорожного подвижного состава, обращающегося на инфраструктуре и его составных частей, а также контроля за соблюдением норм межремонтных пробегов обеспечивается владельцем инфраструктуры;

13) ответственными за качество выполненного технического обслуживания и ремонта и безопасность движения железнодорожного подвижного состава являются работники железнодорожного транспорта, непосредственно осуществляющие его техническое обслуживание и ремонт, а также уполномоченные работники владельца железнодорожного подвижного состава.

Техническое обслуживание и ремонт вагонов производятся в пунктах технического обслуживания, депо и заводах, оснащенных диагностическими средствами.

При техническом обслуживании проверяется:

- состояние и износ узлов и деталей и их соответствие установленным размерам;
- исправность действия тормозного оборудования, буферного и автосцепного устройств, средств сигнализации и устройств связи, привода генератора и его соответствие типу генератора, крепления подвагонного оборудования, особое внимание обращается на исправность цепочек расцепного рычага, автосцепки, а также отпуск автоматических тормозов;
- состояние и исправность ходовых частей (тележек);
- исправность кузовов и котлов цистерн, гарантирующая сохранность перевозимых грузов;
- исправность переходных площадок помоста и поручня помоста крыши, специальных подножек и поручней;
- наличие и исправность устройств, предохраняющих от падения на железнодорожный путь деталей и оборудования железнодорожного подвижного состава.

Система технического обслуживания и ремонта пассажирских вагонов предусматривает ***следующие виды технического обслуживания и ремонта:***

1) текущий ремонт вагонов (ТР): Ремонт, выполняемый с отцепкой от транзитных поездов или сформированных составов, а также с отцепкой вагонов от состава или поезда в пунктах формирования или оборота пассажирских поездов с подачей их на специализированные ремонтные пути или в вагонные депо.

2) техническое обслуживание вагонов (ТО-1): Обслуживание вагонов в составах поездов на пунктах технического обслуживания станций формирования и оборота пассажирских поездов перед каждым отправлением в рейс, а также в поездах в пути следования и на промежуточных станциях.

3) техническое обслуживание вагонов (ТО-2): Обслуживание вагонов перед началом летних и зимних перевозок.

4) техническое обслуживание (ТО-3): Единая техническая ревизия основных узлов пассажирских вагонов. Производится, через шесть месяцев после постройки, планового вида ремонта, предыдущей ревизии, с отцепкой от составов на специализированных путях в

вагонных депо или в пунктах формирования пассажирских поездов.

5) деповской ремонт (ДР): Плановый ремонт вагонов для восстановления их работоспособности с заменой или ремонтом отдельных составных частей, а также модернизации отдельных узлов.

6) капитальный ремонт (КР-1): Плановый ремонт вагонов для восстановления исправности и ресурса вагонов путем замены или ремонта изношенных и поврежденных узлов и деталей, а также их модернизации.

7) капитальный ремонт (КР-2): Плановый ремонт для восстановления исправности и ресурса вагонов с частичным вскрытием кузова до металла с заменой теплоизоляции и электропроводки. При необходимости с заменой базовых систем, элементов конструкций и модернизации основных узлов.

8) капитально-восстановительный ремонт (КВР): Ремонт пассажирских вагонов с использованием восстановленных существующих конструкций кузовов и тележек, обновлением внутреннего оборудования и созданием современного интерьера.

Техническое обслуживание пассажирских вагонов, прибывающих или отправляющихся из пунктов формирования и оборота, производят на специализированных путях технической станции в соответствии с местным технологическим процессом, разработанным на основе технологического процесса подготовки и экипировки пассажирских вагонов в рейс, Инструкции по техническому обслуживанию оборудования пассажирских вагонов, технологического процесса работы пассажирской технической станции.

Техническое состояние ходовых частей вагонов, после вывода с пунктов формирования и оборота принимают работники пункта технического обслуживания вагонов, парка пассажирской технической станции. Пункты формирования и оборота обеспечивают исправное техническое состояние узлов, наружного и внутреннего оборудования вагонов. Порядок взаимодействия и разграничения ответственности за отказ в процессе эксплуатации устанавливается владельцем инфраструктуры.

Вагоны пассажирских поездов осматривают порядком, предусмотренным для технического обслуживания вагонов в транзитных поездах. При техническом обслуживании вагонов должны быть устранены неисправности, выявленные осмотрщиком вагонов. Поврежденный внутренний инвентарь должен быть исправлен или заменен, а недостающий пополнен.

Перед началом работ на составе с электроотоплением необходимо убедиться в отсутствии высокого напряжения и полной электробезопасности в порядке, установленном для каждого пункта технического обслуживания вагонов, парка пассажирской технической станции.

На станциях формирования внутреннее оборудование и инвентарь прибывших из рейса вагонов проверяет осмотрщик по внутреннему оборудованию в присутствии проводника вагона.

Осмотрщик по внутреннему оборудованию обязан следить за своевременностью подготовки узлов вагонов и по их готовности проверить с записью в журнале формы ВУ-8 состояние:

- умывальных чаш, унитазов, их колец, подъемных крышек, педального механизма, клапана, сальников, кранов и вентилей водяных баков, труб, кипятильника;
- дефлекторов вентиляции, воздушных фильтров, калориферов, дымовых труб, котлов и их прокладок, колосниковых решеток, насосов, обогревательных труб, угольных ящиков;
- дверей, диванов, подъемных и багажных полок, оконных рам, стекол, замков, ручек и другого внутреннего оборудования;
- запоров потолочных ниш, патрубков наливных труб, переходных и откидных площадок, трапов, ступенек, поручней, фановых труб.

Кроме того, необходимо проверить наличие воды в системе водоснабжения, а в период отопления — в котлах и запасных баках, а в случае ее недостатка, принять меры к своевременному пополнению.

В процессе осмотра внутреннего оборудования вагона осмотрщик сверяет фактическое наличие оборудования и инвентаря в вагоне с инвентарной описью.

В соответствии с технологическим процессом осмотрщик, осматривающий электрооборудование, принимает электрооборудование каждого вагона от поездного электромеханика или начальника (механика-бригадира) поезда. В процессе приемки, он дополнительно к неисправностям, записанным поездным электромехаником в книге учета ремонта вагонов, фиксирует выявленные неисправности, проверяет качество проведенного в пути следования ТО-1.

При подготовке пассажирских вагонов к летним или зимним перевозкам (ТО-2) осмотрщик должен проверить наличие проверочных клейм или оттисков на измерительных приборах и срок очередной их проверки, а слесарь-электрик обеспечить исправность холодильного, электрического оборудования, электроотопления, привода и подвески подвагонного генератора, аккумуляторной батареи, сигнализации нагрева букс, сигнальных фонарей, систем вентиляции и кондиционирования, системы пожарной сигнализации и отсутствие утечек тока на корпус вагона по минусу (-) и плюсу (+).

Угольные регуляторы напряжения, ограничители тока и устройства защиты от повышенного и пониженного напряжения должны быть исправны и запломбированы. Запрещается ставить в поезда вагоны с неисправной пожарной сигнализацией и сигнализацией нагрева букс. Не допускается отправлять вагоны, которые получают электропитание от генераторов соседних вагонов, с утечками электротока на корпус вагона.

Осмотрщик из специализированной группы по приводу генератора принимает замечания по приводу генератора от поездного электромеханика или начальника (механика-бригадира) поезда, устраняет неисправности по этим замечаниям, а также обнаруженным им в процессе осмотра вагонов замечаниям.

При подготовке к летним и зимним перевозкам (ТО-2) обеспечивается исправность привода и подвески подвагонного генератора.

Осмотрщик вагонов, проверяет с пролазкой техническое состояние кузова, колесных пар, автосцепного устройства, буферов и безбуферного устройства, рамы вагона и тележек, подвесок рессорного подвешивания, гидравлических гасителей колебаний, зазоры между скользунами, крепление подвагонного оборудования и других узлов и деталей. По окончании технического обслуживания на технических станциях в местах формирования осмотрщики каждой группы докладывают оператору и расписываются в технической готовности состава.

После формирования поезда, кроме осмотра всех частей вагонов, должны быть проверены правильность их сцепления и действие электропневматических, пневматических и ручных тормозов. Не допускается отправлять пассажирские поезда с неисправной системой электропневматического тормоза.

Составы, передаваемые с технической станции на приемоотправочные пути станции для посадки пассажиров, подвергаются контрольному осмотру осмотрщиками на ходу для проверки исправности ходовых частей, тормозов и подвагонного оборудования.

Техническое обслуживание, текущий ремонт и экипировку составов скоростных поездов выполняют на специально выделенных и оборудованных для этого и оборудованных путях и в соответствии с технологическим процессом, Инструкцией по техническому обслуживанию и эксплуатации сооружений, устройств подвижного состава и организации движения на участках обращения скоростных пассажирских поездов.

На осмотрщика хвостовой ремонтно-смотровой группы возлагается контроль за наличием сигналов у концевого вагона пассажирского и почтово-багажного поездов. Осмотрщик не должен допускать отправления пассажирских и почтово-багажных поездов без установленных сигналов или с неисправными сигнальными фонарями.

2.3. Санитарно-гигиенические требования к устройству, оборудованию и эксплуатации пассажирских вагонов локомотивной тяги

Санитарно-гигиенические требования к устройству, оборудованию и эксплуатации пассажирских вагонов локомотивной тяги предусмотрены СП 2.5.1198-03 «Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте» (введены

в действие постановлением Главного государственного санитарного врача от 4 марта 2003 г. № 12).

2.3.1. Требования к конструкции, планировке и оборудованию пассажирских вагонов

Архитектурно-композиционное решение вагона должно соответствовать его типу, назначению и классности.

Спальный вагон может быть класса «люкс», первого, второго и третьего класса. Вагоны «люкс», 1 и 2 класса предполагают купейное исполнение, 3 класса — плацкартное исполнение.

В каждом купе класса «люкс» устанавливается 1 спальный диван, душевой модуль, умывальник и туалет.

Вагон первого класса — в купе 2 спальных дивана, 2 туалета общего пользования на вагон.

Вагон второго класса — 9 купе по два дивана и 2 полки для лежания, 2 туалета общего пользования. Трехъярусное размещение полок для лежания в купе запрещается.

Вагон третьего класса — открытого типа. В каждом отсеке 3 дивана и 3 полки для лежания, 2 туалета общего пользования на вагон.

В вагонах определенного класса с местами для сидения должны устанавливаться кресла соответствующего класса.

Конструкция вагона любого класса должна предусматривать помещения для пассажиров, санитарные узлы, коридоры, тамбуры, переходные площадки, служебное отделение; купе для отдыха проводников и котельное отделение (при необходимости).

Комплектование вагона оборудованием должно производиться согласно требованиям типажа, классности и назначению вагона.

Системы жизнеобеспечения двухэтажных пассажирских вагонов и вагонов, предназначенных для эксплуатации в международном сообщении, должны поддерживать параметры микроклимата, уровни освещенности, звука и звукового давления, инфразвука, вибрации, состав воздушной среды на уровне, не превышающем нормативных значений для одноэтажных пассажирских вагонов локомотивной тяги.

Конструкционные и отделочные материалы для пассажирских вагонов не должны выделять токсические вещества в концентрациях, вредных для здоровья человека, должны быть стойкими к механическим воздействиям, влиянию света, моющих и дезинфицирующих средств, удобными для очистки от загрязнения, а также разрешенными к применению органами и учреждениями Госсанэпидслужбы в установленном порядке.

Кузов вагона должен иметь звуко-, вибро- и тепловую изоляцию. Теплоизоляция должна обеспечивать перепад температуры на внутривагонной поверхности наружных ограждений не более +/- 3 °С от температуры пристеночного воздуха у места замера.

Входные двери должны иметь подножки, обеспечивающие удобное и безопасное перемещение пассажиров с достаточным количеством ступенек для посадки с низкой платформы. Ступеньки на подножках не должны иметь скользкую поверхность, а также задерживать снег, грязь и воду. Первая ступенька должна быть не выше 350 мм над уровнем платформы. Глубина ступеньки — не менее 300 мм, ширина — не менее 250 мм, расстояние между ступеньками по вертикали — не более 250 мм.

Для удобства посадки в вагон инвалидов-колясочников следует предусматривать оборудование вагонов встроенным вагонным подъемником коляски (механическим, гидравлическим, электрическим) с обслуживанием проводником. Подъемник должен размещаться с некотловой стороны вагона.

Переходные площадки пассажирских вагонов должны иметь закрытое исполнение, исключающее попадание влаги и грязи, иметь удобные поручни, дежурное и аварийное освещение для безопасного перехода пассажиров и проезда работников вагона-ресторана с тележкой. На полу перехода не должно быть каких-либо отверстий и щелей, в которые могла бы попасть нога человека.

Дверные проемы в свету в пассажирских вагонах должны обеспечивать свободное движение пассажиров с багажом и иметь размеры, не менее:

- наружные боковые двери 1900 х 780 мм для вагонов всех классов и 1790 х 760 мм для

вагонов, предназначенных для эксплуатации в международном сообщении;

- наружные торцевые двери 1800 х 700 мм для вагонов всех классов и 1800 х 630 мм для вагонов, предназначенных для эксплуатации в международном сообщении;
- проходы 1900 х 520 мм для вагонов всех классов и вагонов, предназначенных для эксплуатации в международном сообщении.

Ширина дверей с некотловой стороны для въезда и выезда пассажиров-инвалидов в кресле-коляске должна быть не менее 850 мм.

Наружные двери должны открываться с усилием, не превышающим 50 Н, иметь герметичное уплотнение, исключающее попадание воды и снега внутрь тамбура, запоры, быть застекленными в верхней части для обеспечения естественного освещения тамбура и переходной площадки. По обеим сторонам дверного проема должны устанавливаться поручни с высотой над ступенями 850–880 мм.

Не допускается остекление дверей в купе со спальными полками, туалетов.

Полностью из стекла или максимально застекленными должны быть двери по обоим концам коридора, отделяющие пассажирскую часть вагона от мест общего пользования.

Для застекления дверей должны использоваться безосколочные и негорючие материалы.

Двери в вагоне должны быть оборудованы травмобезопасными ручками для их открытия и закрытия.

Двери служебного отделения и проходные двери в коридоре должны иметь фиксаторы удержания их в открытом состоянии.

Рабочий тамбур должен обеспечивать свободный проход пассажиров с багажом, быструю эвакуацию в аварийной ситуации, иметь размеры не менее 2700 х 1000 мм. В конструкции тамбура необходимо предусматривать решетки в полу для чистки обуви пассажиров, на торцевых стенах — ящики для хранения запаса топлива, уборочного инвентаря и другого имущества, мусоросборники.

Коридоры (проходы) должны быть удобными для передвижения пассажиров с багажом при высоте не менее 2100 мм и иметь ширину:

- в вагонах всех классов и вагонах, предназначенных для эксплуатации в международном сообщении со спальными полками — не менее 680 мм на уровне локтей или 550 мм по полу;
- в вагоне с местами для сидения — не менее 600 мм;
- перед входом в купе для инвалида в креслах-колясках — не менее 1000 мм.

В коридоре могут устанавливаться громкоговорители (звуковые динамики), электророзетки для пылесоса и электробритвы, размещаться информационные табло. В малом коридоре некотлового конца вагона устанавливается мусоросборник.

Окна пассажирских вагонов должны иметь двух-трехслойное остекление плоским безопасным стеклом, обеспечивать достаточную видимость и естественную освещенность, звуковую и тепловую изоляцию. Допускается применение тонированных стекол.

Конструкция окон должна представлять собой герметичные стеклопакеты. Независимо от конструкции окон должны обеспечиваться следующие размеры светового проема: высота нижней кромки остекления от пола — не более 930 мм, верхней кромки — не менее 1670 мм (для вторых этажей двухэтажных вагонов — не менее 1350 мм).

В вагонах старых моделей открытие окон должно обеспечиваться на 1/3 их высоты с усилием не более 60–100 Н и с возможностью фиксации раздвижной части на любом уровне.

Вагоны должны быть оборудованы не открывающимися окнами и окнами с открывающимися форточками.

Конструкция окон при эксплуатации не должна допускать образование на внутренних поверхностях обледенения и конденсата при относительной влажности воздуха не более 30%.

Коридор для обеспечения безопасности пассажиров должен иметь поручни.

При наличии окон в туалетах они должны быть непрозрачными. Окна туалетных и душевых помещений должны быть непрозрачными.

Котельное отделение должно оборудоваться электрическим или комбинированным отопительным котлом для нагрева теплоносителя в системе отопления, бойлером для нагрева воды, емкостью для хранения топлива, измерительными приборами для определения температуры воды в котле и наружной температуры воздуха, графиком режима отопления.

Служебное помещение проводника должно иметь площадь не менее 2,6 кв. м,

оборудоваться раздельными шкафами для хранения спецодежды, посуды, продукции чайной торговли, раковиной с подводкой горячей и холодной воды, холодильником для хранения

продуктов с обеспечением температуры +4 +/- 2 °С, и охладителями питьевой воды или аппаратами для приготовления и раздачи горячей кипяченой питьевой воды, СВЧ-печью, креслом для дежурного проводника, подоконным столиком, зеркалом, радиодинамиком с регулятором громкости.

В служебных помещениях проводника вагонов первого и «люкс» класса, вагонов с купе для инвалидов устанавливается сигнальное табло вызова в купе.

Применяемые в пассажирских вагонах технические приборы и устройства (пожароохранная сигнализация, СВЧ-печи и др.) должны находиться в исправном состоянии и не оказывать вредного воздействия на здоровье пассажиров и работников поездных бригад.

Купе для отдыха проводников должно быть оборудовано не менее, чем одним спальным местом. Не допускается ориентация полки для лежания и кресла дежурного проводника вдоль окна (спиной к окну).

В спальных моделях вагонов должно быть предусмотрено место для раздельного хранения чистого и грязного постельного белья объемом не менее чем при максимальной населенности вагона на весь рейс.

Основные размеры купе для пассажира приведены в Приложении 1 к настоящему изданию.

В вагонах, предназначенных для эксплуатации в международном сообщении, прошедших капитальный, капитально-восстановительный ремонт и модернизируемых, длина спальной полки в пассажирском купе должна быть не менее 1665 мм, расстояние между спальной полкой и перегородкой в купе проводника не менее 420 мм. Площадь туалета, расположенного в котловой части вагона, должна быть не менее 0,9 м^2 при ширине 0,8 м.

Оборудование пассажирского купе должно включать: спальные диваны, полку для багажа и нишу для чистых принадлежностей, откидной подоконный столик с закругленными углами, гардероб (в вагонах «люкс» и 1 класса) или крючки и вешалки для верхней одежды, откидную сетку (полку) для мелких вещей над каждым местом, встроенную выдвижную лесенку для подъема пассажиров на верхнее спальное место, встроенный радиодинамик с регулятором громкости, термометр, зеркало.

В целях повышения комфортности проезда пассажиров купе может оборудоваться при условии обеспечения безопасности для здоровья телевизором, подключением к Internet, тумблером для индивидуального регулирования температуры.

Конструкция спальной полки должна исключать сползание матраса, верхние полки оборудуются оградительными бортиками.

Основание у нижнего дивана должно быть пыленепроницаемым. Если конструкция спального места предполагает использование его в качестве кресла (в дневное время), то к последнему предъявляются те же основные требования, что и к креслам вагона с местами для сидения (по высоте максимального профилирования, глубине сидения).

В вагонах определенного класса с местами для сидения должны устанавливаться кресла соответствующего класса.

В вагонах с местами для сидения должны соблюдаться следующие размеры установки кресел:

- шаг установки кресел при многорядной посадке не менее 930 мм;

- расстояние между сиденьями при расположении кресел друг против друга не менее 500 мм.

Ширина прохода между креслами на уровне локтей не менее 600 мм.

В вагонах с местами для сидения салонного типа должны устанавливаться багажные полки с глубиной не менее 400 мм и не более 600 мм.

Для обеспечения травмобезопасности полки должны быть преимущественно в

закрытом исполнении (с дверками) или иметь разграничительные по длине ограждающие бортики.

Кресла должны быть оборудованы откидными столиками, карманом-сеткой для газет и мелких вещей. Откидной столик должен иметь отбортовку, препятствующую падению предметов, углубление для стакана.

Расстояние от пола до поверхности столика должно быть 750 мм, поверхность столика должна располагаться горизонтально вне зависимости от угла наклона спинки кресла.

При установке в салоне аудио-видеосистемы каждое кресло оборудуется гнездами для наушников.

Кресло должно иметь прочное крепление к полу. Спинки кресел в вагонах 1 и 2 класса должны откидываться. При откидывании спинок кресел пассажиры, сидящие сзади, не должны испытывать неудобства. Кресла оборудуются подлокотниками и подголовниками. Подголовник должен быть мягким, опора головы не должна препятствовать пассажиру удобно прислоняться к спинке.

В вагонах 1 класса кресла должны оборудоваться подголовником в виде подушки или передвижного валика. Подголовники должны оборудоваться сменными одноразовыми салфетками.

Конструкция сидений не должна затруднять очистку пола под ними. Для обивки кресел должны применяться ткани со специальными гигиеническими свойствами (пыле-грязе-водоотталкивающими). Обивочным материалом для кресел вагонов 1 и 2 класса должна быть специальная ткань (или натуральная кожа), для кресел вагонов 3 класса возможно использование искусственной кожи. Структура набивки сидений должна быть упругой.

В вагоне должно быть предусмотрено не менее 2 туалетных помещений, площадью не менее 1,2 м^2 при ширине 900 мм для вагонов всех классов.

Двери туалетных кабин должны открываться вовнутрь, иметь указатели «свободно» или «занято» и иметь обязательные размеры для вагонов всех классов, в том числе и вагонов, предназначенных для эксплуатации в международное сообщении, не менее 1880 х 490 мм.

При наличии в вагоне мест для перевозки инвалидов в кресле-коляске размеры туалетного помещения должны составлять 1825 х 1500 мм для одновременного присутствия в нем инвалида в коляске и сопровождающего лица. Высота поручня от пола на боковых стенках в туалете для инвалида в кресле-коляске должна составлять 900–1100 мм.

Двери туалетов должны иметь отверстия для вентиляции. Пол в туалетах должен иметь уклон к отверстию для слива воды, закрывающейся пробкой.

Туалет должен иметь унитаз с кнопочным или педальным приводом промывки, пластмассовое сидение с крышкой и ручкой для ее поднятия при необходимости; сидение должно фиксироваться в поднятом положении.

На стене туалетного помещения возле унитаза на высоте 700–750 мм должен крепиться поручень, ящик с одноразовыми мешками для сбора мусора, держатель для туалетной бумаги. На высоте 400–500 мм должна располагаться емкость с моюще-дезинфицирующим раствором и ершом.

Оборудование туалета должно обеспечить равномерный смыв без разбрызгивания и расплескивания воды.

Умывальник в туалете должен устанавливаться на высоте 750–850 мм, оборудоваться смесителем горячей и холодной воды, дозатором жидкого мыла, полкой с бортиком для туалетных принадлежностей, зеркалом. Около умывальника раздельно должны размещаться емкости для чистых и использованных бумажных полотенец, могут размещаться розетка для электробритвы, крючки — вешалки для одежды и полотенца.

Поверхности стен и потолка в санузлах должны облицовываться материалами, стойкими к воздействию моющих и дезинфицирующих средств.

При строительстве, реконструкции и модернизации пассажирских вагонов необходимо оборудование их туалетными системами замкнутого типа. Туалетная система должна включать: унитаз, бак-накопитель, систему трубопроводов слива, откачки, вентиляции, блок управления, датчик уровня заполнения бака, датчик температуры.

Резервуары, трубопроводы замкнутой системы сбора канализационных стоков должны размещаться на удалении от подвагонного оборудования для предотвращения его загрязнения, иметь теплоизоляцию для обеспечения предохранения от замерзания в них воды после отключения отопления при температуре наружного воздуха -10 °С в течение 12

часов. Сточные трубы необходимо оборудовать устройствами, предупреждающими замерзание.

Размеры унитаза должны соответствовать антропометрическим характеристикам среднего пассажира. Высота от опоры для ног должна быть 430–450 мм, верхняя часть унитаза должна иметь овальную форму длиной 534 +/- 20 мм, шириной 410 +/- 20 мм.

Оборудование туалета должно обеспечить равномерный смыв не более чем за два нажатия на смывную педаль (кнопку) с интервалом не менее 15 с без разбрызгивания и расплескивания воды.

Расход воды на один дозированный смыв при однократном нажатии на педаль должен составлять не менее 0,3 л и не более 0,5 л.

Унитаз должен изготавливаться из коррозионно-стойкого материала. Конструкция крепления должна исключать попадание влаги под унитаз на настил пола вагона.

Унитаз по возможности оборудуется гигиеническим сиденьем со сменным гидрофобным покрытием.

Накопительный бак туалетной системы должен представлять собой конструкцию цилиндрической формы без острых углов, для обеспечения полного слива его содержимого.

Вместимость бака должна обеспечивать сбор отходов, но быть не менее 200 л.

Накопительный бак должен позволять производить удаление фекальных отходов из него, промывку и дезинфекцию внутренней полости.

Система обогрева должна включаться в случае снижения температуры содержимого бака до +3 °С и выключаться при повышении температуры до +10 °С.

На пульт управления в служебном отделении должны выдаваться световые сигналы об уровне наполнения бака на 10%, 80% и 95%.

Вытяжка воздуха из туалетной кабины должна быть не менее 50 $м^3$/час.

Система трубопроводов должна обеспечивать герметичную доставку стоков из унитаза в бак-накопитель, откачку стоков из бака в машину или стационарную систему через унифицированные разъемы, соединения не должны допускать утечки.

Откачка содержимого должна производиться из-под вагона, откачка через тамбур категорически запрещается.

Туалетные системы замкнутого типа не должны являться дополнительными источниками шума и химического загрязнения воздушной среды.

2.3.2. Водоснабжение вагонов

Система водоснабжения вагонов должна быть оборудована резервуарами для воды, распределительными трубопроводами и водопроводными кранами, изготовленными из материалов, не оказывающих вредного влияния на качество воды и разрешенных к применению органами и учреждениями Госсанэпидслужбы для питьевого водоснабжения в установленном порядке.

Конструкция системы водоснабжения должна обеспечивать предотвращение загрязнения в ней воды по мере опорожнения резервуаров, полный слив из резервуаров и распределительного трубопровода и возможность эффективной очистки, промывки и дезинфекции.

Резервуары должны иметь указатели уровня воды и устройство с сигналом, свидетельствующим об окончании их заполнения.

С целью предупреждения возможного вторичного бактериального загрязнения воды в системе водоснабжения вагона должна быть предусмотрена установка обеззараживающих устройств питьевой воды.

Резервуары, трубопроводы должны иметь теплоизоляцию для обеспечения предохранения от замерзания в них воды после выключения отопления при температуре наружного воздуха -10 °С в течение 12 часов.

Объем резервуаров должен обеспечить подачу не менее 20 л холодной и горячей воды в расчете на каждое место в спальном пассажирском вагоне и не менее 10 л на одно место в вагоне с креслами для сидения. В тех вагонах, где предусмотрены душевые установки, объем подаваемой воды должен быть не менее 30 л на одно место.

Качество воды в резервуарах и водоразборных кранах вагона должно отвечать требованиям, регламентированным действующими санитарными правилами.

По окончании заправки вагонов водой она должна быть слита из водозаправочных

шлангов. Шланги должны храниться в специальных устройствах, исключающих возможность их загрязнения.

Категорически запрещается перемещение по земле оголовков водозаправочных шлангов. Оголовок водоналивного патрубка системы водоснабжения вагона должен быть защищен от загрязнения.

2.3.3. Отопление вагонов

Нормативные значения параметров микроклимата в холодный период года, включающие результирующую температуру, которая должна оцениваться при эксплуатации вагонов с учетом районирования для пассажирских и служебных помещений вагона, представлены в Приложении 2 к настоящему изданию.

Температура боковых ограждающих поверхностей (кроме окон) непосредственно в зоне нахождения пассажиров и в служебных помещениях спальных вагонов и вагонов с креслами для сидения не должна быть ниже 15 °С и не должна быть ниже температуры воздуха в помещении более чем на 5 °С.

Конструкция отопительных приборов должна обеспечивать их удобную очистку от пыли и загрязнения. Отопительные приборы следует размещать по длине наружных стен и на высоте от пола, позволяющей производить их очистку. Отопительные приборы должны иметь защитные кожухи. Температура на поверхности защитных кожухов не должна превышать +55 °С.

2.3.4. Вентиляция и кондиционирование воздуха в вагонах

Подпор воздуха (избыточное давление) в пассажирских вагонах должен составлять не менее 15 Па.

Относительная влажность воздуха в коридорах вагонов всех типов и классов должна составлять 15–75%.

Система вентиляции должна быть рассчитана на непрерывную работу для обеспечения подачи наружного воздуха летом не менее 20 куб. м/час и зимой не менее 10 куб. м/час на каждое место в вагоне. При этом концентрация двуокиси углерода в купе не должна превышать 0,1 об.%.

В зависимости от наружной температуры на каждое место должна обеспечиваться подача воздуха не менее:

- 10 $м^3$/ч при температуре наружного воздуха ниже -20 град.;
- 15 $м^3$/ч при температуре наружного воздуха от -20 град. до -5 град.;
- 20 $м^3$/ч при температуре наружного воздуха от -5 град. до +26 град.;
- 15 $м^3$/ч при температуре наружного воздуха выше +26 град.

Скорость движения воздуха в пассажирских и служебных помещениях спальных вагонов и вагонов с креслами для сидения, туалетах, душевом модуле, в коридорах должна соответствовать значениям, изложенным в Приложении 2 к настоящему изданию.

Подаваемый в вагоны воздух должен быть очищен с помощью фильтров. Запыленность подаваемого воздуха после его очистки не должна превышать 0,5 мг/куб. м.

Система кондиционирования воздуха должна обеспечивать равномерное распределение подаваемого воздуха и исключать непосредственную подачу охлажденного воздуха на пассажира.

Нормативные значения параметров микроклимата в теплый период года, включающие результирующую температуру, которая должна оцениваться при эксплуатации вагонов с

учетом районирования для пассажирских и служебных помещений вагона, представлены в

Приложении 2 к настоящему изданию.

Температура подаваемого в вагон воздуха при его охлаждении у выходного отверстия не должна быть ниже +16 °С.

При использовании рециркуляционного воздуха не более 70% необходимо устанавливать обеззараживатели, которые должны обеспечивать контролируемую эффективность инактивации любых биологических агентов не менее 95%. Общее микробное число должно быть не более 2000 КОЕ/м^3. Количество гемолитической кокковой флоры должно быть не более 60 КОЕ/м^3 (3% от ОМЧ).

Не должны обнаруживаться в воздушной среде вагона золотистый стафилококк (S.aureus), стрептококки, бактерии группы кишечной палочки (БГКП), другие патогенные микроорганизмы. Содержание вредных веществ в воздушной среде вагона не должно превышать уровней предельно допустимых концентраций в атмосферном воздухе населенных мест.

2.3.5. Требования к освещению вагонов

Искусственное освещение вагонов должно обеспечивать достаточную освещенность, не создавать отраженной блесткости и резких контрастов.

Для защиты пассажиров и обслуживающего персонала от воздействия прямых солнечных лучей окна вагона следует оборудовать светозащитными приспособлениями.

В помещениях пассажирских вагонов должны быть предусмотрены следующие виды искусственного освещения: рабочее и аварийное.

Спальные места пассажиров и обслуживающего персонала, за исключением пассажирских отсеков третьего класса, должны иметь дополнительно местное освещение.

Для искусственного освещения используются люминесцентные лампы, близкие по спектру к дневному, и другие виды световых приборов, допущенных к применению в установленном порядке.

Новые источники света (светодиоды) допускаются к использованию в системе общего искусственного освещения в пассажирских и служебных помещениях, а также в отдельных точках (светящиеся дорожки при аварийном выходе, ступеньки при входе в вагон) вагонов локомотивной тяги.

Световые приборы, предназначенные к эксплуатации со светодиодами, должны иметь защитный угол, исключающий попадание в поле зрения прямого излучения. Не допускается наличие в спектре излучения волн длиной менее 400 нм. Электроснабжение светильников с люминесцентными лампами должно осуществляться от источников переменного тока с частотой не менее 400 Гц. Необходимо предусмотреть искусственное освещение неотапливаемых и вспомогательных помещений: (тамбуров, котельных отделений, кладовых).

Параметры искусственной (общей) освещенности пассажирских вагонов приведены в Приложении 3 к настоящему изданию.

Во всех вагонах должно быть предусмотрено аварийное освещение для эвакуации людей с освещенностью на полу не менее 1 лк.

2.3.6. Цветовое оформление интерьера вагона

При оформлении вагонов используются три группы цветов: основные, вспомогательные и акцентные.

Основная группа цветов является главной в системе внутреннего цветового оформления и состоит из цветов средневолновой зоны спектра и относительно близко расположенной к ней группы оттенков (оранжево-желтые, желтые, зеленовато-желтые, желто-зеленые, зеленовато-голубые). В основные цвета следует окрашивать преимущественно объекты, представляющие собой большие поля адаптации.

Во вспомогательную группу входят цвета как средневолновых, так и других участков спектра, используемые при оформлении интерьера для создания контрастов.

Акцентовая группа цветов содержит цвета различных участков спектра, применяемых для облегчения распознавания объектов, обращение с которыми травмоопасно.

При внутреннем цветовом оформлении необходимо учитывать функциональное назначение окрашиваемых объектов. Подбор цвета должен производиться с учетом их гармоничного сочетания.

Контроль цвета окраски производится визуально, путем сопоставления цвета с

колориметрированным атласом цветов или образцами картотеки цветовых эталонов. Проверка цветового оформления вагонов должна производиться лицами, являющимися нормальными трихроматами и прошедшими соответствующую врачебную экспертизу.

2.3.7. Нормативы шума и вибрации в помещениях вагонов

Уровни звука не должны превышать для пассажирского купе 60 дБА, для тамбуров — 68 дБА, для межвагонных переходов — 80 дБА, в помещениях, расположенных над тележками — 65 дБА.

Эквивалентный уровень внешнего шума, создаваемый при движении поезда, должен быть не выше 84 дБА на расстоянии 100 м от наружного рельса, для новых вагонов на бесстыковом пути на расстоянии 25 м (при отсутствии акустических экранов).

Предельно допустимые уровни звука и звукового давления в помещениях пассажирских вагонов указаны в Приложении 4 к настоящему изданию.

Уровни вибрации на полу и на поверхности сидений в пассажирских и служебных купе спальных вагонов, на полу и поверхности кресел (сидений) в вагонах с местами для сидения не должны превышать параметров, указанных в Приложении 5 к настоящему изданию.

Предельно допустимые уровни инфразвука в пассажирских вагонах должны соответствовать параметрам, предусмотренным Приложением 6 к настоящему изданию.

Контрольные вопросы

1. Раскройте специфику железнодорожного подвижного состава.
2. Что следует понимать под пассажирскими вагонами, и каковы особенности их классификации?

3. Какие критерии определения категорий поездов вы знаете? Раскройте их особенности.
4. В чем состоит целевое назначение нумерации поездов и вагонов?
5. Назовите основные требования, предъявляемые к подвижному составу железных дорог в целях обеспечения бесперебойности функционирования железнодорожного транспорта и безопасности перевозок. Перечислите основные документы, положениями которых устанавливаются технико-эксплуатационные требования к железнодорожному подвижному составу.
6. Охарактеризуйте основные виды технического обслуживания и ремонта пассажирских вагонов.
7. Раскройте основные требования, предъявляемые к конструкции, планировке и оборудованию пассажирских вагонов.
8. В чем состоят требования, связанные с водоснабжением пассажирских вагонов?
9. Какие требования предъявляются к отоплению пассажирских вагонов?
10. Перечислите основные требования, предъявляемые к вентиляции и кондиционированию воздуха в пассажирских вагонах.
11. Какие требования предъявляются к освещению пассажирских вагонов?
12. В чем заключаются требования, связанные с цветовым оформлением интерьера пассажирских вагонов?
13. Каковы нормативы шума и вибрации для помещений пассажирских вагонов?

ГЛАВА 3. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРОВ В ПОЕЗДАХ ДАЛЬНЕГО СЛЕДОВАНИЯ И ПРИГОРОДНОГО СООБЩЕНИЯ

3.1. Основные требования к услугам по перевозке пассажиров

Перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа осуществляются по железнодорожным путям общего пользования и между железнодорожными станциями и пассажирскими остановочными пунктами, открытыми для выполнения соответствующих операций.

Вагоны, предназначенные для перевозки пассажиров, багажа и грузобагажа и не принадлежащие перевозчику, могут включаться в составы поездов, сформированных перевозчиком, на основании договора, заключенного между владельцем вагонов и перевозчиком.

Условия перевозки пассажиров, багажа и грузобагажа и уровень обслуживания пассажиров, отправителей, получателей, иных пользователей услугами железнодорожного транспорта могут быть улучшены по сравнению с установленными базовыми требованиями.

Так, например, поездам дальнего следования может присваиваться категория «фирменный». Категорией поезда «фирменный» является товарный знак, гарантирующий заявленный уровень качества обслуживания перевозчиком пассажиров, а также предоставление оказываемых перевозчиком дополнительных услуг.

Категория «фирменный» присваивается перевозчиком по результатам аттестации поезда дальнего следования на соответствие установленным критериям.

Перед присвоением поезду категории «фирменный» перевозчик в обязательном порядке исследует рынок перевозок пассажиров на маршруте следования поезда. Обязательным условием присвоения поезду дальнего следования категории «фирменный» является курсирование на маршруте следования поезда категории «фирменный» иных поездов дальнего следования, не являющихся фирменными.

Контроль за качеством предоставляемых услуг в поезде, имеющем категорию «фирменный», осуществляется в соответствии с Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»

При перевозке железнодорожным транспортом пассажирам обеспечивается равный доступ к услугам. Не допускается ограничение оформления проездных документов (билетов) по определенным участкам маршрута движения поезда при отсутствии на данном участке маршрута в период курсирования поезда иного поезда дальнего следования, имеющего в составе вагоны соответствующего типа или класса, без ограничений по продаже проездных документов (билетов) на данном участке маршрута.

В поезда дальнего следования могут включаться вагоны, в которых пассажирам предоставляется дополнительное сервисное обслуживание (вагоны повышенной комфортности). Информация об услугах, предоставляемых в вагонах повышенной комфортности бесплатно, доводится перевозчиком до сведения пассажиров.

Перевозка пассажиров железнодорожным транспортом общего пользования осуществляется в скоростных, скорых и пассажирских поездах.

Перевозка пассажиров осуществляется в вагонах, предназначенных для перевозки пассажиров, которые в зависимости от конструктивных особенностей делятся на типы или классы. Составность и схема поездов дальнего следования формируются перевозчиком исходя из сложившегося спроса населения, наличия парка вагонов и технической возможности. Пассажирам должна быть обеспечена равная возможность осуществления проезда в вагонах всех типов и классов, включенных в составы поездов, следующих по данному маршруту.

Пассажиры перевозятся в поездах дальнего следования в пассажирских вагонах локомотивной тяги следующих типов, к которым предъявляются следующие минимальные требования:

1) мягкий вагон с местами для лежания с 2-местными купе (СВ) оборудован изолированными от коридора купе с двумя полками для лежания, столиком. Пассажирам на весь путь следования выдаются постельные принадлежности (матрас, подушка и одеяло) при условии выдачи ему комплекта постельного белья;

2) жесткий вагон с местами для лежания с 4-местными или 3-местными купе оборудован изолированными от коридора купе соответственно с четырьмя и тремя полками для лежания, столиком. Пассажирам на весь путь следования выдаются постельные принадлежности (матрас, подушка и одеяло) при условии выдачи ему комплекта постельного белья;

3) жесткий вагон с местами для лежания, расположенными в открытых пассажирских отсеках (плацкартный вагон). Пассажирам на весь путь следования выдаются постельные принадлежности (матрас, подушка и одеяло) при условии выдачи ему комплекта постельного белья;

4) жесткий вагон с местами для сидения в открытых пассажирских отсеках (общий вагон), жесткий вагон с местами для сидения салонного типа оборудован одним или несколькими пассажирскими салонами с креслами соответствующего класса и центральным проходом.

В вагонах указанных типов две туалетные кабины, в которых имеется туалетная бумага и мыло. В пути следования поездов дальнего следования пассажиры обеспечиваются питьевой водой.

Пассажиры перевозятся в поездах дальнего следования в вагонах моторвагонной тяги следующих классов, к которым предъявляются следующие минимальные требования:

1) вагон 3 класса с жесткими и мягкими диванами для сидения и центральным проходом;

2) вагон 2 класса с креслами соответствующего класса и центральным проходом;

3) вагон 1 класса с креслами соответствующего класса, центральным проходом и столиками.

В поезде дальнего следования, в котором осуществляется перевозка пассажиров с использованием моторвагонной тяги, должно быть не менее одной туалетной кабины.

Пассажиры перевозятся в поездах пригородного сообщения в вагонах моторвагонной тяги следующих классов, к которым предъявляются следующие минимальные требования:

1) вагон 3 класса с жесткими и мягкими диванами для сидения и центральным проходом;

2) вагон 2 класса с креслами соответствующего класса и центральным проходом;

3) вагон 1 класса с креслами соответствующего класса, центральным проходом и столиками.

Вагоны моторвагонной тяги в поездах пригородного сообщения оборудуются туалетной кабиной.

Пассажиры перевозятся в поездах пригородного сообщения в вагонах локомотивной тяги следующих типов, к которым предъявляются следующие минимальные требования:

1) жесткий вагон с местами для сидения в открытых пассажирских отсеках (общий вагон);

2) жесткий вагон с местами для сидения салонного типа оборудован одним или несколькими пассажирскими салонами с креслами соответствующего класса и центральным проходом.

Отопление, освещение, вентиляция в пассажирских вагонах осуществляются в соответствии с нормами СП 2.5.1198-03 «Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте» (введены в действие постановлением Главного государственного санитарного врача от 4 марта 2003 г. № 12).

3.2. Посадка пассажиров в поезда дальнего следования и пригородного сообщения и условия проезда

Пассажир при посадке в поезд дальнего следования обязан предъявить надлежащим образом оформленный проездной документ (билет), документ, удостоверяющий личность, на основании сведений о котором приобретен проездной документ (билет) (в отношении детей в возрасте до 14 лет допускается предъявление нотариально заверенной копии свидетельства о рождении), а при наличии права бесплатного проезда или права оплаты стоимости проезда со скидкой — также и документ, подтверждающий указанное право. Также при посадке пассажира в вагон проверяются соответствие веса, габаритов ручной клади пассажира установленным нормам.

Следует отметить, что контроль наличия у пассажира проездного документа (билета) может осуществляться как на железнодорожной станции, железнодорожном вокзале и остановочных пунктах перед посадкой в поезд дальнего следования, так и при проходе пассажира к поезду пригородного сообщения через пункт контроля проездных документов (билетов) (при наличии указанного пункта), в пути следования поезда дальнего следования или пригородного сообщения и при выходе пассажира через пункт контроля проездных документов (билетов) (при наличии указанного пункта) после окончания поездки в поезде пригородного сообщения.

При несоответствии фамилии пассажира или номера документа, удостоверяющего личность, соответственно фамилии или номеру, указанным в предъявляемом проездном документе (билете), при отсутствии или изменении (исправлении) фамилии или номера документа, удостоверяющего личность, и иных сведений в проездном документе (билете) пассажир к посадке в поезд дальнего следования не допускается, за исключением случаев, предусмотренных правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа. Возврат средств

по таким проездным документам (билетам) производится в порядке и случаях, определяемых правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа.

Пассажир, осуществляющий поездку в поезде дальнего следования или пригородного сообщения без проездного документа (билета) или по недействительному проездному документу (билету), считается безбилетным и обязан оплатить стоимость проезда в порядке, определяемом правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа, а также штраф в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В случае расхождения данных документа, удостоверяющего личность пассажира, с данными, указанными в проездном документе (билете) (не более одной буквы в фамилии и не более одной цифры в номере), пассажир допускается для проезда в поезде дальнего следования или пригородного сообщения с указанием мест.

Если при посадке в поезд пассажир предъявляет проездной документ (билет), фамилия пассажира в котором не соответствует фамилии в документе, удостоверяющем личность пассажира, и документ, подтверждающий факт изменения фамилии, то такой пассажир допускается для проезда в поезде дальнего следования и пригородного сообщения с указанием мест.

Проездной документ (билет), приобретенный пассажиром на поезд пригородного сообщения, сохраняется им в течение всего пути следования поезда и до момента выхода через пункт контроля проездных документов (билетов) (при наличии указанного пункта) на железнодорожной станции, железнодорожном вокзале и остановочных пунктах.

Пассажир, не предъявивший проездной документ (билет) при выходе через пункт контроля проездных документов (билетов), считается безбилетным и обязан оплатить стоимость проезда в порядке, определяемом правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа, а также штраф в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Посадка пассажиров производится в вагон, указанный в проездном документе (билете).

На промежуточных станциях посадка пассажиров допускается в любой вагон поезда с

последующим переходом в вагон, указанный в проездном документе (билете).

Проезд в поезде пригородного сообщения определенной категории допускается только при предъявлении проездного документа (билета) на поезд пригородного сообщения данной категории.

При посадке в поезд пригородного сообщения без указания мест пассажир в случае проведения контроля предъявляет проездной документ (билет), а при наличии льгот на проезд предъявляет также документы, подтверждающие право на льготы.

Каждый пассажир имеет право при наличии проездного документа (билета) занимать место, указанное в его проездном документе (билете), при проезде в поезде дальнего следования и пригородного сообщения с указанием мест. При наличии свободных мест пассажиру могут быть предоставлены дополнительные места при условии оплаты их полной стоимости и оформлении дополнительных проездных документов (билетов). Проезд иных лиц на оплаченных пассажиром местах не допускается.

Проездные документы (билеты), приобретенные пассажирами на поезда дальнего следования и пригородного сообщения, действительны на время следования поезда или

вагона беспересадочного сообщения, с которым следует пассажир до пункта своего назначения.

При проезде в поезде дальнего следования в вагоне с местами для лежания пассажир по своему желанию и за отдельную плату обеспечивается комплектом постельного белья, если стоимость комплекта постельного белья не включена в стоимость проезда. Проводники вагонов доставляют комплекты постельного белья на места пассажиров.

Запрещается пользование постельными принадлежностями без постельного белья. По желанию пассажира проводник вагона может заменить в пути следования использованный комплект постельного белья на новый за отдельную плату.

Проводники вагонов предупреждают пассажиров о подходе поезда к станции их назначения не позднее чем за 30 минут.

О каждом несчастном случае, происшедшем на железнодорожном транспорте с пассажиром, составляется акт о несчастном случае и вручается пострадавшему пассажиру или иному лицу, уполномоченному на получение такого акта.

Физическое лицо, не предъявившее уполномоченному перевозчиком лицу при проверке наличия и действительности проездных документов (билетов) в поезде или при выходе через пункт контроля действительного проездного документа (билета) либо документов, подтверждающих право на бесплатный или льготный проезд, является безбилетным.

Безбилетное физическое лицо, обнаруженное в поезде дальнего следования или пригородного сообщения, обязано приобрести проездной документ (билет) с внесением платы за проезд исходя из действующих тарифов в соответствии с категорией поезда, типом и классом вагона, местом в вагоне и маршрутом следования, указанным безбилетным физическим лицом, но не менее чем за расстояние от последнего пункта отправления, в том числе последней железнодорожной станции отправления, где совершал остановку этот поезд, до указанного безбилетным физическим лицом пункта назначения, в том числе железнодорожной станции назначения, а также сбора за оказание услуги по оформлению проездного документа (билета) в поезде с оформлением соответствующего документа.

В случае обнаружения безбилетного физического лица при выходе через пункт контроля плата за проезд взимается за расстояние от указанного им пункта отправления, в том числе железнодорожной станции отправления, до пункта назначения, в том числе железнодорожной станции назначения, где расположен пункт контроля, а также сбор за оказание услуги по оформлению проездного документа (билета).

В случае отсутствия возможности оформить проезд на свободное место в поезде дальнего следования или пригородного сообщения с указанием места, безбилетное физическое лицо обязано оплатить стоимость проезда от указанного им пункта отправления, в том числе железнодорожной станции отправления, до ближайшей железнодорожной станции, на которой безбилетное физическое лицо удаляется из поезда, и сбор за оказание услуги по оформлению проездного документа (билета) в поезде. При этом безбилетному физическому лицу уполномоченным перевозчиком лицом оформляется проездной документ (билет) без предоставления места.

При отказе безбилетного физического лица от приобретения проездного документа (билета), а также сбора за оказание услуги по оформлению проездного документа (билета),

уполномоченным перевозчиком лицом на основании предоставленного безбилетным

физическим лицом документа, удостоверяющего его личность, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр остается у уполномоченного перевозчиком лица, второй выдается безбилетному физическому лицу.

В акте указывается:

- наименование перевозчика;
- дата и время составления акта;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) и должность уполномоченного представителя перевозчика;
- остановочный пункт или железнодорожная станция или номер поезда и вагона, на/в котором обнаружено безбилетное физическое лицо;
- фамилия, имя и отчество (при наличии) безбилетного физического лица с указанием данных документа, удостоверяющего его личность;
- сумма штрафа;
- подпись безбилетного физического лица.

При отказе безбилетного физического лица от подписи акта уполномоченным перевозчиком лицом в акте делается соответствующая запись.

После составления акта с безбилетного физического лица взыскивается штраф в размере, установленном ст. 110.1 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации», и безбилетное физическое лицо удаляется из поезда работником перевозчика, на которого в установленном порядке возложено осуществление контроля за наличием у пассажиров проездных документов (билетов), на ближайшей железнодорожной станции или остановочном пункте.

Безбилетное физическое лицо, совершившее посадку в поезд пригородного сообщения в пункте отправления, в том числе на железнодорожной станции отправления, где отсутствуют или не работают железнодорожные билетные кассы и (или) платежные терминалы, обязано оплатить стоимость проезда от пункта отправления, в том числе железнодорожной станции отправления, до пункта назначения, в том числе до железнодорожной станции назначения, в вагоне или после окончания поездки в пункте назначения, в том числе железнодорожной станции назначения. При этом сбор за оказание услуги по оформлению проездного документа (билета) не взимается.

При проезде в поезде дальнего следования по проездному документу (билету), оформленному по тарифу на перевозку детей, пассажира в возрасте старше 10 лет на момент отправления поезда, с такого пассажира взимается разница между стоимостью проездных документов (билетов), оформленных по тарифу на перевозку взрослого пассажира и тарифу на перевозку детей от станции отправления до станции назначения пассажира.

Перевозка больных пассажиров, требующих изоляции от других пассажиров, производится с сопровождающими в отдельных купе по предъявлении соответствующего медицинского заключения. Оформление проездных документов (билетов) производится при наличии свободного купе на ближайший поезд и с оплатой всех мест в купе.

3.3. Изменение условий проезда

При невозможности предоставить пассажиру место в вагоне согласно проездному документу (билету) перевозчик обязан предоставить такому пассажиру при его согласии место в другом вагоне, в том числе в вагоне более высокой категории, без взимания доплаты. В случае, если пассажиру предоставлено с его согласия место, стоимость которого ниже стоимости купленного им проездного документа (билета), пассажиру возвращается разница в

стоимости проезда.

При переводе пассажира на место, стоимость которого ниже стоимости купленного им проездного документа (билета), выплата разницы в стоимости проезда производится по предъявлении акта. Акт с указанием номера поезда, вагона, проездного документа (билета), числа, месяца, станции, на которой произведен перевод, и фамилии пассажира выдается пассажиру начальником (механиком-бригадиром) пассажирского поезда.

При отказе пассажира от предложенного ему места в этом же поезде или в другом поезде начальник (механик-бригадир) пассажирского поезда составляет акт, в котором указывается фамилия пассажира, номер проездного документа (билета), причины непредоставления места, и передает его пассажиру.

Пассажир имеет право при проезде в поезде дальнего следования занять в пути следования свободное место в вагоне более высокой категории. О своем желании перейти в вагон более высокой категории пассажир должен сообщить начальнику (механику-бригадиру) пассажирского поезда через проводника вагона.

На направлениях движения поездов, где продажа проездных документов (билетов) полностью автоматизирована, начальник (механик-бригадир) пассажирского поезда при желании пассажира переводит его на другое место в вагоне более высокой категории, при возможности получения информации о том, что это место свободно на всем пути следования поезда.

При переходе пассажира по его желанию в пути следования в вагон более высокой категории ему оформляется проездной документ (билет) с оплатой разницы в стоимости проезда. За переоформление проездного документа (билета) взимается сбор.

3.4. Остановка пассажира в пути следования при проезде в поезде дальнего следования

Пассажир имеет право при проезде в поезде дальнего следования делать остановку в пути следования с продлением срока действия проездного документа (билета) не более чем на 10 суток.

Для остановки в пути следования пассажир должен предъявить свой проездной документ (билет) в билетной кассе на станции остановки для проставления на нем отметки об остановке в течение 3 часов с момента прибытия на станцию поезда, с которым он следовал.

При возобновлении поездки пассажир оплачивает стоимость плацкарты, иные платежи, возникающие при изменении условий проезда, и сбор за переоформление проездного документа (билета).

При оформлении проездных документов (билетов) для проезда пассажира в поезде или вагоне нижеоплачиваемой категории разница в стоимости билета не возвращается.

При отсутствии после остановки пассажира компостирования на проездном документе (билете) такой проездной документ (билет) считается недействительным.

Возобновление поездки после остановки в пути следования производится в поезд и вагон того перевозчика, в который был оформлен первоначальный проездной документ (билет).

Если пассажир в первоначальном пункте отправления приобрел проездные документы (билеты) от станций пересадок, а в пути следования по первому проездному документу (билету) решил сделать остановку на срок, не позволяющий выехать из пунктов пересадок в срок, указанный на остальных проездных документах (билетах), то эти проездные документы (билеты) считаются недействительными, если они не возвращены в сроки, установленные ст. 83 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» (см. об этом подробнее раздел 8.4 настоящего издания).

Пассажиры, имеющие право льготного или бесплатного проезда и следующие с пересадками, при желании сделать остановку в пункте пересадки должны в течение 24 часов с момента прибытия поезда на станцию проставить соответствующую отметку у перевозчика на проездном документе (билете), оформленном от первоначального пункта отправления.

3.5. Прекращение поездки, перевозки

Поездка, перевозка может быть прекращена в связи с удалением пассажира из поезда

по ряду причин.

Пассажир может быть удален из поезда:

а) работниками органов внутренних дел — если он при посадке в поезд или в пути следования нарушает правила проезда, общественный порядок и мешает спокойствию других пассажиров;

б) медицинскими работниками — в случае болезни пассажира, препятствующей возможности его дальнейшей поездки или угрожающей здоровью других пассажиров, если нет возможности поместить его отдельно. Пассажир удаляется из поезда лишь на той железнодорожной станции, где имеются необходимые лечебные учреждения;

в) работниками перевозчика, на которых в установленном порядке возложено осуществление контроля за наличием у пассажиров проездных документов (билетов) — если пассажир проезжает без проездного документа (билета) или по недействительному проездному документу (билету) и отказывается оплатить стоимость проезда в установленном порядке;

г) в иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

Пассажиру, удаленному из поезда работниками органов внутренних дел, начальник (механик-бригадир) пассажирского поезда делает на проездном документе (билете) отметку «Поездка прекращена на основании подпункта «а» пункта 36 Правил оказания услуг».

Пассажиру, удаленному из поезда медицинскими работниками, в билетной кассе на проездном документе (билете) проставляется отметка об остановке в пути следования и

продлении срока действия проездного документа (билета) на время болезни, подтвержденной документами лечебного учреждения.

При удалении пассажира из поезда также удаляется его ручная кладь.

Если удаленный из поезда пассажир не пожелает, чтобы его багаж следовал в поезде до станции его назначения, багаж по предъявлении квитанции выдается на станции, на которой пассажир был удален из поезда, или, в случае невозможности выгрузки, следует до ближайшей станции, где выгрузка багажа возможна. С первым обратным поездом багаж возвращается на станцию, где пассажир был удален из поезда, при условии оплаты пассажиром стоимости перевозки багажа.

В случае удаления пассажира из поезда по причине болезни багаж пассажира по его заявлению бесплатно возвращается на станцию, на которой пассажир был удален из поезда.

Если при отказе пассажира, отправителя от перевозки багажа, грузобагажа до отправления поезда, с которым он будет отправлен, а багаж, грузобагаж уже погружен в вагон и отсутствует возможность беспрепятственно обеспечить его выгрузку, так как это повлечет за собой задержку отправления вагона, то багаж, грузобагаж следует до ближайшей станции, где выгрузка багажа, грузобагажа возможна. При этом платежи в размере стоимости перевозки багажа, грузобагажа не возвращаются. С первым обратным поездом багаж, грузобагаж возвращается на станцию отправления без взимания платежей.

3.6. Перевозка пассажиров с использованием электронного проездного документа (билета)

Электронный проездной документ (электронный билет) — электронный документ, подтверждающий заключение договора перевозки пассажира, в котором информация о железнодорожной перевозке пассажира представлена в электронно-цифровой форме и хранится в электронной базе данных.

Порядок реализации, возврата и время прекращения оформления электронных проездных документов (билетов), а также подтверждения пассажиром согласия на осуществление поездки в поезде дальнего следования и пригородного сообщения с указанием мест по электронному проездному документу (билету) (далее — электронная регистрация) доводится до сведения пользователей услугами железнодорожного транспорта.

Электронная регистрация производится после оплаты электронного проездного документа (билета). Если пассажир воспользовался услугой электронной регистрации, но получил контрольный купон и посадочный купон к электронному проездному документу (билету) на бланке установленной формы в билетной кассе или через терминал самообслуживания, то электронная регистрация отменяется автоматически.

Оформление безденежных или льготных электронных проездных документов (билетов)

не производится, за исключением проездных документов (билетов) для проезда в поездах пригородного сообщения, оформляемых путем валидации[69] бесконтактных смарт-карт (в том числе социальных карт) с использованием автоматизированных систем.

[69] Валидатор — устройство для считывания, отображения информации о проездных документах (билетах) и установления их легитимности.

При оформлении безденежных или льготных электронных проездных документов (билетов) путем валидации бесконтактных смарт-карт (в том числе социальных карт) с использованием автоматизированных систем указывается информация о льготной категории, к которой относится гражданин, станция назначения, стоимость поездки.

Пассажир осуществляет посадку в поезд дальнего следования и пригородного сообщения с указанием мест по предъявлении документа, удостоверяющего личность пассажира, на основании которого был оформлен электронный проездной документ (билет), и посадочного купона к электронному проездному документу (билету). Посадочный купон к электронному проездному документу (билету) предъявляется на бумажном либо электронном носителе.

Пассажир осуществляет посадку в поезд пригородного сообщения без указания мест, за исключением проезда по кольцевым маршрутам железной дороги, расположенным в пределах одного городского поселения, имеющим остановочные пункты, позволяющие осуществить пересадку на метрополитен, по предъявлении документа, удостоверяющего личность пассажира, на основании которого был оформлен электронный проездной документ (билет), и контрольного купона (выписки из автоматизированной системы управления пассажирскими перевозками на железнодорожном транспорте).

Пассажир, имеющий электронный проездной документ (билет), но не прошедший электронную регистрацию, для посадки в поезд подтверждает его оформление в билетной кассе или через терминал самообслуживания.

Пассажир, не прошедший электронную регистрацию и не оформивший контрольный купон и посадочный купон к электронному проездному документу (билету) на бланке установленной формы в билетной кассе или через терминал самообслуживания, в поезд не допускается.

Информация об электронном проездном документе (билете) хранится у проводника вагона. При электронной регистрации пассажир должен занимать место, указанное в информации об электронном проездном документе (билете), имеющейся у проводника вагона.

Пассажир, осуществляющий проезд по электронному проездному документу (билету) с электронной регистрацией и предъявивший при проведении контроля документ, удостоверяющий личность, реквизиты которого не соответствуют информации об электронных проездных документах (билетах), имеющейся у проводника вагона, считается безбилетным.

В случае расхождения данных документа, удостоверяющего личность пассажира, с данными, указанными в информации об электронных проездных документах (билетах), имеющейся у проводника вагона (не более одной буквы в фамилии и не более одной цифры в номере), пассажир допускается для проезда в поезде дальнего следования или пригородного сообщения с указанием мест.

Пассажир, осуществляющий проезд по электронному проездному документу (билету) на поезде пригородного сообщения без указания мест и предъявивший при проведении контроля документ, удостоверяющий личность, реквизиты которого не соответствуют информации в контрольном купоне электронного билета, считается безбилетным.

Контрольные вопросы

1. Охарактеризуйте основные требования, предъявляемые к услугам по перевозке пассажиров.

2. Раскройте особенности посадки пассажиров в поезда дальнего следования и пригородного сообщения и основные условия проезда.

3. В каких случаях могут быть изменены условия проезда? Дайте краткие пояснения.

4. С чем связана остановка пассажира в пути следования (при проезде в поезде дальнего следования), и какие последствия она влечет?

5. Охарактеризуйте основания прекращения поездки, перевозки.

6. Раскройте особенности перевозки пассажиров с использованием электронного проездного документа (билета).

ГЛАВА 4. ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ПАССАЖИРОВ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

4.1. Общие условия обеспечения доступности маломобильных пассажиров к объектам железнодорожной инфраструктуры и пользованию железнодорожным транспортом

Во всех странах мира и в любой группе общества имеются инвалиды. Их число в мире значительно и продолжает расти. И хотя инвалидность имеет много характерных для нее черт, которые повлияли на условия жизни инвалидов, причины и следствия инвалидности в разных странах различны. Эти различия объясняются разными социально-экономическими условиями и разными мерами государств по обеспечению благосостояния своих граждан.

На протяжении многих лет политика в отношении инвалидов изменялась: она прошла путь от обычного ухода за инвалидами в соответствующих учреждениях до получения образования детьми-инвалидами и реабилитации лиц, ставших инвалидами уже в зрелом возрасте. Благодаря образованию и реабилитации инвалиды стали более активно выступать за дальнейшее развитие политики в отношении инвалидов. Созданы организации инвалидов, их семей и сторонников, которые выступают за улучшение условий жизни инвалидов.

В Российской Федерации в настоящее время насчитывается около 13 млн. инвалидов, что составляет около 8,8% населения страны, и более 40 млн. маломобильных граждан — 27,4% населения.

Мобильность граждан — возможность совершения поездки в нужное ему время, выбора способа перемещения (перевозчика, вида транспорта), а также возможность совершения поездки выбранным видом транспорта по выбранному маршруту по удобному расписанию с приемлемой стоимостью и с желаемым комплексом дополнительных услуг[70].

Маломобильные группы населения — люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения, как правило, относятся: инвалиды, люди с ограниченными (временно или постоянно) возможностями здоровья, люди с детскими колясками и т.п.[71].

Маломобильные пассажиры — пассажиры с инвалидностью I и II группы, имеющие стойкие расстройства функций зрения, слуха и самостоятельного передвижения, а также пассажиры, имеющие временные ограничения здоровья с выраженными нарушениями функций зрения, передвигающиеся в креслах-колясках, с использованием костылей, ходунков, других технических средств передвижения и следующие на носилках[72].

---

[70] См. ГОСТ 33942-2016 «Услуги на железнодорожном транспорте. Обслуживание пассажиров. Термины и определения» (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 ноября 2016 г. № 1873-ст).

[71] См. Свод правил СП 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001» (утв. приказом Минстроя России от 14 ноября 2016 г. № 798/пр).

[72] См. распоряжение ОАО «РЖД» от 23 июля 2018 г. № 1554/р «Об утверждении Технологии оформления проездных документов на места для инвалидов в поездах дальнего следования».

В Единых требованиях к формированию транспортно-пересадочных узлов и транспортно-пересадочных комплексов на сети железных дорог ОАО «РЖД», утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 22 сентября 2016 г. № 1945р, даны следующие определения:

1) **маломобильные группы населения** — люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве;

2) **маломобильный пассажир** — пассажир, испытывающий затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве, с инвалидностью и временно ограниченными возможностями здоровья с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата, слуха и зрения.

В 2008 г. Россия подписала и в 2012 году ратифицировала[73] Конвенцию о правах инвалидов (утв. резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН от 13 декабря 2006 г. № 61/106), что является показателем готовности страны к формированию условий, направленных на соблюдение международных стандартов экономических, социальных, юридических и других прав инвалидов. Подписание указанной Конвенции фактически утвердило принципы, на которых должна строиться политика государства в отношении инвалидов.

Согласно Конвенции о правах инвалидов государства-участники должны принимать надлежащие меры для обеспечения инвалидам наравне с другими гражданами доступа к физическому окружению, транспорту, информации и связи, а также другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым населению. Эти меры, которые включают выявление и устранение препятствий и барьеров, мешающих доступности, должны распространяться в частности:

- на здания, дороги, транспорт и другие объекты, включая школы, жилые дома, медицинские учреждения и рабочие места;
- на информационные, коммуникационные и другие службы, включая электронные и экстренные службы.

Свобода передвижения — одно из ключевых прав современного человека, стремящегося жить полноценной жизнью. Создание доступной среды является составной частью социальной политики любого государства, практические результаты которой призваны обеспечить маломобильным гражданам наравне с другими возможности во всех сферах жизни. Общество должно заботиться о людях с инвалидностью — это показатель его цивилизованности. Международные договоренности и национальные законодательства диктуют необходимость создания условий, при которых возможно наиболее полное развитие способностей граждан с ограниченными физическими возможностями и их максимальная интеграция в общество. В связи с тем, что на долю железнодорожного транспорта приходится более 40% всех пассажирских перевозок, инфраструктура должна отвечать требованиям доступной среды для всех категорий пользователей, обеспечивая в соответствии с Конституцией Российской Федерации свободу передвижения и равные права всем без исключения гражданам. Интересы маломобильных пассажиров необходимо учитывать при проектировании объектов пассажирской транспортной инфраструктуры,

[73] См. Федеральный закон от 3 мая 2012 г. № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов».

подвижного состава, а также при разработке технологий обслуживания различных категорий населения на железнодорожном транспорте[74].

Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» прямо закрепляет, что федеральные органы государственной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления (в сфере установленных полномочий), организации независимо от их организационно-правовых форм обеспечивают инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) в том числе:

- условия для беспрепятственного пользования железнодорожным, воздушным, водным транспортом, автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом в городском, пригородном, междугородном сообщении, средствами связи и информации (включая средства, обеспечивающие дублирование звуковыми сигналами световых сигналов светофоров и устройств, регулирующих движение пешеходов через транспортные коммуникации);
- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности.

Одной из целей государственной политики в области социальной защиты инвалидов является инновационный вариант решения проблемы создания условий устойчивого развития доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения, а также системы комплексной реабилитации и абилитации инвалидов и детей-инвалидов, который обеспечивается путем разработки и внедрения в практику с учетом российского и зарубежного опыта нормативных, технических и организационных решений. Такие решения способствуют формированию в Российской Федерации доступной среды и повышению доступности реабилитации и абилитации инвалидов, в том числе детей-инвалидов.

На сегодняшний день постановлением Правительства Российской Федерации от 1 декабря 2015 г. № 1297 утверждена государственная программа Российской Федерации «Доступная среда» на 2011–2020 годы, которая предусматривает реализацию комплекса мероприятий, позволяющих обеспечить беспрепятственный доступ к приоритетным объектам и услугам в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения, а также совершенствование механизма предоставления услуг в сфере реабилитации, включая решение вопросов образования и занятости инвалидов, и государственной системы медико-социальной экспертизы в целях реализации их прав и

[74] См. *Копылова Е. В., Куликова Е. Б., Левшукова М. Ю.* Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте: Учебное пособие. М. : РУТ (МИИТ), 2018. С. 5–6.

основных свобод, что будет способствовать полноценному участию инвалидов в жизни страны.

В соответствии с Федеральным законом от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» в ряд законодательных актов были внесены соответствующие изменения и дополнения, в том

числе и в законодательство, регулирующее деятельность на железнодорожном транспорте.

Так, ст. 17 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» дополнена отдельным пунктом (см. п. 3), предусматривающим, что порядок обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов пассажирских вагонов определяется федеральным органом исполнительной власти в области железнодорожного транспорта по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

Федеральный закон от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» дополнен отдельной статьей (ст. 80.1), устанавливающей, что перевозчик и владелец инфраструктуры в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов обеспечивают условия доступности для пассажиров из числа инвалидов объектов железнодорожного транспорта и предоставляемых на вокзалах и в поездах услуг наравне с другими пассажирами, в том числе:

- оборудование вокзалов низкорасположенными телефонами с функцией регулирования громкости, текстофонами для связи со службами информации, экстренной помощи;
- дублирование необходимой для пассажиров из числа инвалидов звуковой и зрительной информации, в том числе о времени отправления и прибытия поездов, стоимости проезда пассажиров и перевозок багажа, грузобагажа, времени работы железнодорожных билетных касс, камер хранения, расположении вокзальных помещений, об оказываемых им услугах, о предоставляемых гражданам определенных категорий льготах;
- ознакомление с правилами перевозки пассажиров, а также другой необходимой информацией об условиях перевозки в доступной для пассажиров из числа инвалидов форме;
- обеспечение посадки пассажиров из числа инвалидов в вагон и высадки из него без взимания дополнительной платы при помощи работников перевозчика и владельца инфраструктуры и вспомогательных средств.

Владельцами инфраструктур на вокзалах пассажирам из числа инвалидов без взимания дополнительной платы предоставляются следующие услуги:

- помощь при передвижении по территории вокзала, в том числе до места посадки в поезд и от места высадки из него, при оформлении багажа, получении багажа по прибытии поезда, а также обеспечение посадки в транспортное средство инвалидов и высадки из него;
- предоставление вспомогательных средств, в том числе кресел-колясок;

- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения[75].

Перевозчиками в поездах дальнего следования пассажирам из числа инвалидов без взимания дополнительной платы предоставляются следующие услуги:

- предоставление вспомогательных средств, в том числе кресел-колясок;
- провоз собак-проводников при наличии специального документа.

Услуга по обеспечению посадки пассажиров из числа инвалидов в вагон и высадки из него предоставляется работниками перевозчика. При посадке пассажиров из числа инвалидов с низкой платформы в вагон, не оборудованный подъемным механизмом, при отсутствии подъемной платформы на вокзале работники перевозчика организуют посадку пассажира в вагон, работники владельца инфраструктуры оказывают содействие. Высадка пассажиров из числа инвалидов осуществляется в том же порядке.

Обслуживание пассажиров из числа инвалидов на вокзалах и в поездах дальнего следования осуществляется работниками владельца инфраструктуры или перевозчика, прошедшими инструктирование или обучение по вопросам, связанным с обслуживанием пассажиров из числа инвалидов.

Перевозка железнодорожным транспортом общего пользования пассажиров, являющихся одновременно инвалидами по слуху и зрению, осуществляется в

сопровождении пассажира, оказывающего помощь инвалиду.

Сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа и без взимания платы инвалиды имеют право провозить, не сдавая в багаж, трость, костыли, носилки и (или) кресло-коляску, предназначенные для личного пользования.

Порядок обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов вокзалов, поездов дальнего следования и предоставляемых на вокзалах и в поездах дальнего следования услуг определяется федеральным органом исполнительной власти в области транспорта по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

В целях реализации обозначенных законодательных норм приказом Минтранса России от 6 ноября 2015 г. № 329 был утвержден Порядок обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов пассажирских вагонов, вокзалов, поездов дальнего следования и предоставляемых услуг на вокзалах и в поездах дальнего следования.

Во исполнение положений указанного приказа распоряжением ОАО «РЖД» от 10 апреля 2018 г. № 721/р утвержден Корпоративный порядок обеспечения условий доступности для маломобильных пассажиров и пассажиров из числа инвалидов объектов пассажирской инфраструктуры, пассажирских поездов и предоставляемых услуг по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом.

---

[75] См. приказ Минтруда России от 22 июня 2015 г. № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи».

Корпоративный порядок разработан в целях формирования в акционерном обществе «РЖД» условий для исполнения требований законодательства Российской Федерации и действующих нормативных документов, содержащих положения по обеспечению условий доступности для маломобильных пассажиров и пассажиров из числа инвалидов объектов железнодорожной инфраструктуры, предназначенные для обслуживания пассажиров и предоставляемых услуг по перевозке пассажиров.

Корпоративный порядок устанавливает требования по организации обслуживания указанной категории пассажиров с учетом всех аспектов доступности услуг железнодорожного транспорта общего пользования, предназначен для использования всеми подразделениями акционерного общества «РЖД».

Для установления единого подхода к обеспечению доступности железнодорожного транспорта акционерным обществом «РЖД» разработан и согласован с общественными объединениями инвалидов стандарт СТО РЖД 03.001-2014 «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров» (утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 24 декабря 2014 г. № 3102р).

Распоряжением ОАО «РЖД» от 21 мая 2013 г. № 1145р в целях повышения качества обслуживания пассажиров-инвалидов (лица с полной или частичной утратой способности или возможности самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться и контролировать свое поведение, но которым не противопоказано пользоваться общественным транспортом) и повышения квалификации работников пассажирского комплекса, связанных с обслуживанием указанной категории пассажиров, утвержден Перечень должностей и профессий работников пассажирского комплекса железнодорожного транспорта, связанных с обслуживанием пассажиров-инвалидов.

Перевозчики, операторы, владельцы инфраструктуры для определения последовательности действий работников, связанных с обслуживанием маломобильных пассажиров и пассажиров из числа инвалидов, должны включать вопросы организации обслуживания указанной категории пассажиров в технологические процессы (в том числе типовые), инструкции, порядки, регламенты и иную нормативную документацию, содержащую положения по обслуживанию маломобильных пассажиров.

На объектах пассажирской инфраструктуры должны разрабатываться порядки обслуживания маломобильных пассажиров с учетом местных условий работы, имеющихся технических средств и обслуживающего персонала для обеспечения доступа к месту предоставления услуги, либо, когда это возможно, предоставление необходимых услуг по месту жительства или в дистанционном режиме.

Порядки обслуживания маломобильных пассажиров могут быть разработаны в рамках нормативных документов, в том числе разделов в технологических процессах и т.д., и согласованы с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою

деятельность на территории поселения, муниципального района, городского округа в соответствии с положениями ч. 4 ст. 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

В состав нормативных документов, регламентирующих вопросы обеспечения доступности для маломобильных пассажиров объектов инфраструктуры железнодорожного

транспорта, пассажирского подвижного состава и предоставляемых услуг (помимо указанных выше) входят также:

- ГОСТ 30795-2001 «Вагоны пассажирские локомотивной тяги магистральных железных дорог колеи 1520 мм Технические требования для перевозки инвалидов» (введен в действие постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 27 ноября 2002 г. № 426-ст);
- ГОСТ 30796-2001 «Вагоны дизель-поездов. Технические требования для перевозки инвалидов» (введен в действие постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 27 ноября 2002 г. № 425-ст);
- ГОСТ Р 50955-96 «Вагоны электропоездов. Технические требования для перевозки инвалидов» (принят и введен в действие постановлением Госстандарта России от 24 сентября 1996 г. № 586);
- ГОСТ Р 51671-2015 «Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности» (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 28 октября 2015 г. № 2169-ст);
- ГОСТ Р 51764-2001 «Устройства подъемные транспортные реабилитационные для инвалидов. Общие технические требования» (принят постановлением Госстандарта Российской Федерации от 22 июня 2001 г. № 245-ст);
- ГОСТ Р 52131-2003 «Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования» (принят и введен в действие постановлением Госстандарта России от 4 ноября 2003 г. № 309-ст);
- Свод правил СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001» (утв. приказом Минрегиона России от 27 декабря 2011 г. № 605) (только в части пунктов, включенных в постановление Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2014 г. № 1521 в перечень национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требования Федерального закона «Технический регламент безопасности зданий и сооружений»);
- Свод правил СП 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001» (утв. приказом Минстроя России от 14 ноября 2016 г. № 798/пр);
- Свод правил СП 136.13330.2012 «Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения (утв. приказом Госстроя от 25 декабря 2012 г. № 112/ГС);
- Свод правил СП 140.13330.2012 «Городская среда. Правила проектирования для маломобильных групп населения» (утв. и введен в действие приказом Госстроя от 27 декабря 2012 г. № 122/ГС);
- СП 2.5.1198-03 «Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте» (введены в действие постановлением Главного государственного санитарного врача от 4 марта 2003 г. № 12);

- Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров,

а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 г. № 111;

- Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утв. приказом Минтранса России от 19 декабря 2013 г. № 473;
- Правила по этике общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте, утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 27 августа 2013 г. № 1835р;
- Методика оценки доступности для пассажиров из числа инвалидов объектов пассажирской инфраструктуры, вагонов для пассажиров из числа инвалидов, пассажирских поездов и предоставляемых услуг, утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 15 июля 2016 г. № 1427р;
- распоряжение ОАО «РЖД» от 23 июля 2018 г. № 1554/р «Об утверждении Технологии оформления проездных документов на места для инвалидов в поездах дальнего следования»;
- Регламент взаимодействия Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте, утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 25 июня 2018 г. № 1338р;
- Рекомендации по адаптации основных функциональных зон вокзальных комплексов для маломобильных пассажиров (утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 18 июня 2015 г. №1527р).

Для определения круга лиц, связанных с обслуживанием пассажиров из числа инвалидов, распоряжением ОАО «РЖД» от 11 октября 2016 г. № 2075р утвержден «Базовый перечень должностей и профессий работников пассажирского комплекса железнодорожного транспорта, связанных с обслуживанием пассажиров из числа инвалидов для организации инструктирования или обучения». С учетом местных условий организационно-распорядительным документом по подразделению могут утверждаться дополнительные перечни профессий, не вошедших в указанный Базовый перечень профессий, для организации обучения или инструктирования работников пассажирского комплекса железнодорожного транспорта.

Подготовка персонала, связанного с обслуживанием маломобильных пассажиров, должна осуществляться в соответствии с п. 7.1 СТО РЖД 03.001-2014 «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров» (утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 24 декабря 2014 г. № 3102р), а также «Положением об организации профессионального обучения в ОАО «РЖД», утв. распоряжением от 17 апреля 2013 г. № 907р.

Возможно проведение целевого обучения персонала, связанного с обслуживанием пассажиров из числа инвалидов, в образовательных организациях железнодорожного транспорта, или иных образовательных организациях, осуществляющих обучение, по вопросам обслуживания инвалидов, обеспечения доступности для инвалидов объектов инфраструктуры, подвижного состава и предоставляемых на них услуг для инвалидов.

Владельцы пассажирской инфраструктуры, перевозчики на вокзалах и в пассажирских поездах обеспечивают, в том числе с помощью персонала и вспомогательных средств, создание пассажирам из числа инвалидов условий доступности услуг по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов и иными нормативно-правовыми актами.

Общие требования по организации обеспечения условий доступности услуг железнодорожного транспорта для маломобильных пассажиров заключаются в следующем.

Сопровождение и оказание помощи маломобильным пассажирам с инвалидностью I и II группы, имеющим стойкие расстройства функции зрения, слуха и самостоятельного передвижения, а также имеющим временные ограничения здоровья с выраженными нарушениями функций зрения и передвигающимся в креслах-колясках, с использованием костылей, ходунков, других технических средств передвижения и следующим на носилках осуществляется при предоставлении заблаговременной информации (заявки), не менее чем за 24 часа до предстоящей поездки, или по факту обращения пассажира указанной категории

к представителю владельца пассажирской инфраструктуры на вокзале или к представителю перевозчика.

При обращении к представителю владельца пассажирской инфраструктуры или к представителю перевозчика на вокзале или в поезде (при отсутствии заявки) услуга предоставляется исходя из имеющихся в текущий момент на объекте возможностей (технических средств и при наличии в данный период времени соответствующего персонала). При совпадении времени предоставления услуги нескольких заявок (обращений) в первую очередь выполняются заявки, поступившие заблаговременно.

Услуги сопровождения и оказания помощи предоставляются при передвижении по функциональным зонам пассажирской инфраструктуры, связанным с перевозкой пассажиров железнодорожным транспортом, при приобретении билетов, проведении досмотровых мероприятий, проходе через турникеты, перемещении предметов, находящихся при пассажире, посадке в пассажирские поезда и высадке из них, при оформлении багажа, получении багажа по прибытии поезда, посадке на автотранспортное средство инвалидов.

Предоставление услуги организуют:

- по территории вокзалов — работники владельца пассажирской инфраструктуры, в случае если вокзал или его часть сданы в аренду, исполнение требований по доступности для пассажиров из числа инвалидов предоставляемых услуг обеспечивает арендатор;
- в пассажирских вагонах — работники перевозчика;
- в билетных кассах — работники перевозчика.

Для обеспечения возможности маломобильным пассажирам проинформировать о предстоящей поездке и о потребности в услугах, оказываемых указанной категории пассажиров на вокзалах и в поездах, а также координации деятельности участников перевозочного процесса, работает информационно-сервисный Центр содействия мобильности ОАО «РЖД».

Работа Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» организована в соответствии с «Регламентом взаимодействия Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками

перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте», утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 25 июня 2018 г. № 1338р.

Операторы Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» по установленным каналам связи в круглосуточном режиме, без выходных дней, осуществляют прием заявок от маломобильных пассажиров, регистрацию, передачу участникам перевозочного процесса и мониторинг их исполнения на:

- сопровождение и оказание помощи на вокзалах маломобильным пассажирам;
- включение в состав пассажирского поезда вагона с местами для инвалидов, при отсутствии такого вагона в составе поезда;
- резервирование мест для инвалидов в поездах дальнего следования и скоростных поездах;
- регистрацию пассажиров из числа инвалидов, передвигающихся в кресле-коляске, для оформления электронных билетов на места для инвалидов в поездах дальнего следования и скоростных поездах на сайте ОАО «РЖД».

Заявка оформляется в соответствии с информацией, представленной маломобильным пассажиром.

При оформлении заявки в Центре содействия мобильности ОАО «РЖД» (на сопровождение и оказание помощи на вокзалах) место персональной встречи должно быть согласовано работниками владельца инфраструктуры с маломобильным пассажиром в зависимости от способа его прибытия на вокзал. Если в заявке указаны сведения о дате и времени прибытия поезда, номере поезда и вагона, в которых пассажир прибывает на вокзал, согласования места персональной встречи пассажира не требуется, встреча осуществляется возле указанного вагона в пункте прибытия. Также согласования места персональной встречи не требуется, если при оформлении заявки в Центре содействия мобильности ОАО «РЖД» пассажир сообщил, что по прибытии на вокзал он самостоятельно обратится к дежурному персоналу вокзала. В иных случаях в заявке делается отметка о необходимости согласования с маломобильным пассажиром места и времени встречи на вокзале.

Обслуживание пассажиров из числа инвалидов осуществляется работниками владельца инфраструктуры или перевозчика, прошедшими инструктирование или обучение по вопросам, связанным с обслуживанием пассажиров из числа инвалидов.

При общении с пассажиром из числа инвалидов необходимо принимать во внимание аспекты, связанные с инвалидностью. Обращаясь к пассажиру из числа инвалидов, работник железнодорожного транспорта должен представиться.

Предлагая помощь, следует дождаться, пока она будет принята. Необходимо убедиться, что человек понял информацию о намерении помочь ему. Разговаривая с инвалидом, необходимо обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, присутствующим при разговоре.

При общении необходимо сохранять спокойствие, терпение и доброжелательность, руководствоваться «Правилами по этике общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте», утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 27 августа 2013 г. № 1835р.

При возникновении трудностей устного общения с пассажиром, имеющим нарушения слуха или испытывающим затруднения в речи, рекомендуется предложить пассажиру изложить письменно, какая информация ему необходима.

На вокзале и в вагоне для перевозки инвалидов пассажирам из числа инвалидов предоставляется возможность оставаться в своем кресле-коляске (за исключением устройств с электрическим приводом).

Посадка маломобильных пассажиров в вагон и высадка из него без взимания дополнительной платы обеспечивается при помощи работников перевозчика и владельца инфраструктуры и вспомогательных средств.

Перевозка железнодорожным транспортом общего пользования пассажиров из числа инвалидов, лишенных одновременно слуха и зрения, должна осуществляться с сопровождающим лицом, оказывающим ему помощь, в соответствии со ст. 80.1 Федерального закона «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» от 10.01.2003 № 18-ФЗ.

При наличии на вокзале медицинского пункта медицинские работники могут оказывать помощь пассажирам из числа инвалидов в проведении медицинских процедур при наличии назначения врача.

При сопровождении маломобильных пассажиров и оказании им помощи работники перевозчика и владельца инфраструктуры не должны:

- постоянно находиться рядом с пассажиром из числа инвалидов во время поездки в поезде и во время ожидания поезда или транспортного средства инвалида на объекте;
- распаковывать или хранить личные вещи пассажира, принимать денежные средства с целью передачи, например, для оплаты услуг (при необходимости, возможно сопровождение пассажира к кассе, к камере хранения и т.д.);
- оказывать помощь в уходе за пассажиром из числа инвалидов и в проведении медицинских процедур (принятии пищи, в выполнении санитарно-гигиенических процедур, смене одежды, приеме лекарств, обработке ран, наложении повязок, компрессов и др.).

Работники перевозчика и владельца инфраструктуры вправе отказать маломобильному пассажиру в предоставлении услуг и оказании ему помощи в случаях:

- отказа от предъявления документа, подтверждающего инвалидность, или документов лечебного учреждения при отсутствии видимых признаков ограничения физических возможностей пассажира;
- если он (она) нарушает общественный порядок и мешает спокойствию других пассажиров.

4.2. Обеспечение основных условий доступности пассажирской железнодорожной инфраструктуры и подвижного состава для маломобильных групп населения

Перевозчики, владельцы инфраструктуры, операторы и другие подразделения ОАО «РЖД» должны обеспечить при подготовке технических заданий и при заключении договоров принятие мер по обеспечению проектирования, строительства и приемки вновь вводимых в эксплуатацию, прошедших реконструкцию, модернизацию зданий (помещений),

объектов пассажирского комплекса, в которых осуществляется предоставление услуг, а также по обеспечению закупки пассажирских вагонов для перевозки инвалидов с соблюдением условий их доступности для маломобильных пассажиров в соответствии с документами, перечень которых установлен Порядком обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов пассажирских вагонов, вокзалов, поездов дальнего следования и предоставляемых услуг на вокзалах и в поездах дальнего следования, утв. приказом Минтранса России от 6 ноября 2015 г. № 329, и распоряжением ОАО «РЖД» от 20 февраля 2017 г. № 327р «Об обеспечении доступности для пассажиров из числа инвалидов объектов пассажирского комплекса вновь вводимых в эксплуатацию, прошедших реконструкцию, модернизацию, а также закупаемых пассажирских вагонов для перевозки инвалидов». Данное требование распространяется на объекты пассажирского комплекса, построенные или прошедшие реконструкцию, и пассажирские вагоны, приобретенные после 1 июля 2016 года.

Владельцы инфраструктуры на вокзалах, операторы и перевозчики в пассажирских вагонах для перевозки инвалидов, вновь вводимых в эксплуатацию или прошедших реконструкцию (модернизацию), после 1 июля 2016 г. обеспечивают:

1) владельцы инфраструктуры на объектах пассажирской инфраструктуры:

а) доступность коммуникаций горизонтальных (нормативная ширина дверных проемов, проходов) и вертикальных (пассажирские лифты, подъемные платформы, пандусы) для беспрепятственного входа на вокзал, передвижения по зданию вокзала и выхода из него, а также для самостоятельного передвижения по территории вокзала и пассажирским платформам в целях доступа к месту предоставления услуг, в том числе пассажиров из числа инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках;

б) оборудование средствами передачи динамической зрительной информации, автоматической информационно-справочной системой «Автодиктор» (для вокзалов, на которых не предусмотрено оборудование радиоузла с дикторской), иными автоматизированными информационными системами для дублирования необходимой для пассажиров из числа инвалидов звуковой и зрительной информации;

в) возможность безопасного передвижения через железнодорожные пути по пешеходным переходам, устраиваемым на одном уровне с верхом головки рельсов, подземным пешеходным переходам и пешеходным мостам, в том числе для пассажиров из числа инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках (при переходе на одном уровне с верхом головки рельсов только с сопровождающим);

2) операторы и перевозчики в пассажирских вагонах для перевозки инвалидов:

а) возможность беспрепятственной посадки самостоятельно или с сопровождающим инвалида лицом в вагон (из вагона) с использованием вспомогательных посадочных устройств — подъемных устройств, откидных или выдвижных рамп;

б) возможность размещения в пассажирском вагоне для перевозки инвалидов, в том числе на местах для установки кресел-колясок с находящимися в них пассажирами из числа инвалидов (в вагонах, в которых предусматриваются пассажирские места для сидения) на индивидуальных посадочных местах (или спальных местах);

в) беспрепятственный доступ к местам своего размещения в пассажирском вагоне для перевозки инвалидов;

г) беспрепятственный доступ от места своего размещения в вагоне для перевозки инвалидов к универсальному санузлу, предназначенному для пользования, в том числе и пассажирами из числа инвалидов, и возможность воспользоваться им;

д) размещение в непосредственной близости от мест пассажиров из числа инвалидов переговорных устройств «пассажир-машинист» («пассажир-проводник») или кнопки вызова персонала;

е) дублирование голосовой и зрительной информации, в том числе о маршруте движения, остановках в пути следования.

Владельцы инфраструктуры, в целях доступа к месту предоставления услуг, обеспечивают для пассажиров из числа инвалидов маршрут без препятствий согласно требованиям п. 5.2. СТО РЖД 03.001-2014 «Услуги на железнодорожном транспорте.

Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров» (утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 24 декабря 2014 г. № 3102р):

- беспрепятственный вход на вокзал и выход из него самостоятельно или с помощью персонала и вспомогательных средств;
- возможность самостоятельного или с помощью персонала и вспомогательных средств передвижения по территории вокзала, пассажирским платформам.

В случае если на существующих вокзалах невозможно полностью обеспечить доступность предоставляемых услуг (с учетом потребностей пассажиров из числа инвалидов), владельцы инфраструктуры до их реконструкции должны принимать меры и разработать мероприятия по обеспечению условий доступности услуг в надлежащем объеме, согласованные с общественными объединениями инвалидов, представляющими интересы основных инвалидных нозологий, осуществляющими свою деятельность на территории поселения, муниципального района, городского округа. Обеспечить, когда это возможно, предоставление необходимых услуг по месту жительства или в дистанционном режиме.

4.3. Обеспечение основных условий доступности для маломобильных пассажиров услуг в пассажирских поездах

Перевозчик обеспечивает безопасные условия для жизни или здоровья маломобильных пассажиров и пассажиров из числа инвалидов в период перевозки пассажира, включающий в себя период, в течение которого пассажир находится в поезде, периоды посадки пассажира в пассажирский вагон и высадки пассажира из вагона.

Услуга по обеспечению посадки пассажиров из числа инвалидов в вагон и высадки из него предоставляется работниками перевозчика. При посадке пассажиров из числа инвалидов с низкой платформы в вагон, не оборудованный подъемным механизмом, при отсутствии подъемной платформы на вокзале работники перевозчика организуют посадку пассажира в вагон, работники владельца инфраструктуры оказывают содействие. Высадка пассажиров из числа инвалидов осуществляется в том же порядке.

Помощь при посадке в поезд и высадке из него маломобильным пассажирам осуществляется при предоставлении заявки в Центре содействия мобильности ОАО «РЖД» не менее чем за 24 часа до предстоящей поездки или по факту обращения пассажира указанной категории к представителю перевозчика в соответствии с п. 7.5 СТО РЖД 03.001-

2014 «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров» (утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 24 декабря 2014 г. № 3102р).

Работники перевозчика обеспечивают в поездах дальнего следования встречу и сопровождение маломобильного пассажира до его места при посадке, и до выхода при выходе из вагона.

В пригородных поездах встреча и сопровождение маломобильного пассажира до его места при посадке, и до выхода при выходе из вагона осуществляется только при наличии заблаговременной заявки в Центре содействия мобильности ОАО «РЖД» (не менее чем за 24 часа до поездки).

В пассажирских поездах дальнего следования в вагонах с местами для инвалидов перевозчик предоставляет маломобильным пассажирам вспомогательные средства передвижения: транспортные кресла-коляски (узкие), позволяющие обеспечивать перемещение инвалида по вагону, также предоставляется возможность оставаться в своем кресле-коляске (за исключением устройств с электрическим приводом).

Работники перевозчика оказывают помощь пассажирам из числа инвалидов при прохождении в поездах дальнего следования пограничного, таможенного, санитарно-карантинного, ветеринарного, карантинного фитосанитарного или иных видов контроля, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Порядок обслуживания маломобильных пассажиров в пассажирских поездах дальнего следования определяется документами, разработанными перевозчиком.

В поездах дальнего следования порядок обслуживания пассажиров из числа инвалидов осуществляется в соответствии с требованиями следующих документов:

- СТО ФПК 1.05.006.2015 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования акционерного общества «Федеральная пассажирская компания» (утв. распоряжением АО «ФПК» от 22 мая 2015 г. № 613р);
- «Регламент организации обслуживания пассажиров в поездах «Сапсан» (утв.

распоряжением ОАО «РЖД» от 30 июля 2015 г. № 1909р);

- Технологическая инструкция по обслуживанию пассажиров высокоскоростного поезда «Сапсан» (№ ТИ.ДОССЛ.019-17, утв. приказом от 5 мая 2017 г. № ДОСС-51).

Порядок обслуживания пассажиров из числа инвалидов в пригородных поездах определяется документами, разработанными перевозчиком в соответствии с требованиями действующих нормативных документов, с учетом условий заключенного договора аренды подвижного состава с экипажем, и особенностей организации работы перевозчика.

Пассажиры из числа инвалидов, имеющие ограниченную способность к передвижению, имеют право провозить, не сдавая в багаж (сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа) и без взимания платы, трость, костыли, носилки и (или) кресло-коляску, предназначенные для личного пользования.

Проезд в пассажирских поездах собаки-проводника обеспечивается при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение. В поездах собак-проводников инвалиды провозят с собой в вагонах всех типов. Плата за перевозку собак-проводников не взимается, и перевозочные документы не оформляются. Собака-проводник должна иметь ошейник и намордник и находиться у ног пассажира, которого она сопровождает.

Доступность для пассажиров из числа инвалидов предоставляемых услуг в вагонах для перевозки инвалидов обеспечивает арендатор подвижного состава, что должно предусматриваться при заключении договоров аренды.

Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров:

- подъемное устройство для посадки/высадки маломобильного пассажира, передвигающегося на инвалидной коляске, в исправном состоянии. Защитные жалюзи подъемного устройства не имеют механических повреждений. Рукоятки ручного привода в наличии;
- проводник вагона обучен правилам эксплуатации подъемного устройства для посадки/высадки маломобильного пассажира, передвигающегося на инвалидной коляске;
- в зоне мест размещения маломобильных пассажиров, на двери туалета для инвалидов или рядом с дверью тактильные пиктограммы для слепых и слабовидящих лиц в наличии;
- светодиодное информационное табло в купе для инвалида в исправном состоянии, обеспечивает отображение достоверной информации о занятости туалетной кабины, температуре внутри вагона и текущем времени;
- механизм трансформации спального места исправен;
- спальное место застилается проводником вагона;
- ремень для фиксации инвалидной коляски в наличии;
- в туалете для инвалида установлен дополнительный поручень;
- купе и туалет оборудованы кнопкой вызова проводника вагона.

Проводник вагона во время повторной проверки проездного документа (билета) демонстрирует маломобильному пассажиру и его сопровождающему специализированное оборудование в купе и туалете.

4.4. Общие правила этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте

В целях повышения качества обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте распоряжением ОАО «РЖД» от 27 августа 2013 г. № 1835р утверждены и введены в действие с 10 сентября 2013 г. Правила по этике общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте.

Работники железнодорожного транспорта:

1) обязаны оказывать помощь маломобильным пассажирам в передвижении по всем функциональным зонам железнодорожных вокзалов, платформам, приобретении билетов, проходе через турникеты, посадке в дальние и пригородные поезда, использовании оборудования подвижного состава при следовании в поездах, руководствоваться местными технологическими процессами, инструкциями другими нормативными документами в части касающейся;

2) не должны оказывать медицинскую помощь, осуществлять уход, в том числе при проезде в поездах дальнего сообщения, распаковывать или хранить личные вещи пассажира, принимать денежные средства с целью передачи для оплаты услуг, железнодорожного

транспорта, например приобретения билета (в этом случае необходимо проводить пассажира к кассе, к камере хранения, кафе и т.д.).

Руководители и работники железнодорожных вокзалов, билетные кассиры должны принимать меры по заблаговременному информированию причастных о намерении маломобильных пассажиров воспользоваться услугами железнодорожного транспорта при их обращении.

При обслуживании маломобильных пассажиров необходимо принимать во внимание некоторые аспекты, связанные с инвалидностью. Рекомендации, которые необходимо учитывать работникам железнодорожного транспорта при общении с людьми, имеющими те или иные виды инвалидности, сводятся к следующему.

Общие рекомендации. Обращаясь к маломобильному пассажиру, следует представиться и представить других людей, которые могут быть с вами. Предлагая помощь — дождитесь, пока она будет принята. Затем выслушайте рекомендации, либо попросите о них. Убедитесь, что человек понял информацию о вашем намерении помочь ему. Не обижайтесь, если вашу помощь отклонили. Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре. Будьте спокойны и доброжелательны. Если не знаете, что делать, спросите об этом своего собеседника. Не бойтесь задеть его этим — ведь вы показываете, что искренне заинтересованы в общении.

Общение с людьми, испытывающими трудности при передвижении. Инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте без разрешения. Получив разрешение передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия. Необходимо помнить, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием. Если существуют архитектурные барьеры, необходимо предупредить о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения.

При пересечении турникетной линии необходимо предложить воспользоваться широким турникетом. Если инвалидная коляска не проходит в турникет, надо открыть ограждение для свободного проезда коляски. При отсутствии на железнодорожном вокзале специализированной кассы, работники железнодорожного вокзала должны оказать помощь в приобретении проездного документа, передача денежных средств и получение проездных документов должна осуществляться пассажиром или в его присутствии.

При приобретении билета в купе для инвалида штабного вагона поездов дальнего следования руководствоваться технологией резервирования мест и организации перевозки пассажиров с ограничением способности к самостоятельному передвижению в пассажирских вагонах с купе для инвалидов.

В случае, когда инвалид-колясочник приобретает билет на не специализированное место (в штабном вагоне с купе для инвалидов) билетный кассир должен предупредить, что ширина коридора и дверных проемов вагона не позволяет свободно передвигаться на инвалидной коляске (в том числе активного типа), а так же о возможностях оказания помощи при посадке в вагон или отсутствии таковой. Следует рекомендовать инвалиду заранее поставить в известность администрацию пункта отправления о предстоящей поездке. Если

принято решение о приобретении билета необходимо сообщить в call-центр Центра содействия мобильности ОАО «РЖД», указав дату, номер поезда, вагона в который приобретен билет. Начальник поезда также должен сообщить в call-центр о посадке в поезд на не специализированное место инвалида-колясочника, указав номер поезда, дату и пункт прибытия.

Общение с людьми, имеющими нарушения зрения. При обслуживании пассажиров с нарушением зрения всегда называйте себя (должность, имя, фамилия), помните, человек не

видит, что вы в форме и не имеет возможности прочитать информацию на табличках, бейдже, значке и т.д.

Когда вы общаетесь с группой инвалидов по зрению, слепых или слабовидящих не забудьте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь. Если во время разговора с инвалидом по зрению вам нужно отойти, предупредите его об этом.

Нормально употреблять выражение «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать. При необходимости прочитать какую-либо информацию незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом.

Кассир при продаже билета должна, предварительно предупредив, вслух произнести дату, время отправления, маршрут следования, а для дальнего сообщения так же номер поезда, вагона, места, при этом уточнить на верхнее или нижнее место приобретен билет. Убедитесь, что пассажир правильно понял озвученную информацию.

Оказывая помощь при передвижении пассажира с нарушением зрения, предложите ему свою руку в качестве опоры. Не отнимайте, не пытайтесь направлять трость или шлейку собаки-проводника.

Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п. При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и предложите свою помощь.

Комментируйте свои действия, когда сопровождаете незрячего человека. Чем более аккуратными, логичными и ясными будут ваши описания, тем эффективнее будет ваше содействие, например «поднимаемся по лестнице, входим в двери вокзала, через зал проходим к турникетам», «из тамбура входим в коридор вагона с левой стороны служебное купе, где находится дежурный проводник. Будьте осторожны, справа находится кипятильник, он может быть горячим. Дверь вашего купе третья по порядку, туалет расположен в конце коридора слева сразу за дверью из коридора».

Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде: «стакан находится где-то там на столе», это поблизости от вас...». Старайтесь быть точным: «Стакан посередине стола», «Стул справа от вас», до вашего вагона необходимо пройти еще 50 метров. Пытайтесь облечь в слова мимику и жесты.

Когда вы предлагаете незрячему человеку присесть, направьте его руку на спинку кресла или подлокотник, или сообщите, с какой стороны в купе его место в купе. Если вы знакомите его с незнакомым предметом, не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то

предмет, не следует тянуть кисть незрячего собеседника к предмету и брать его рукой этот предмет.

Собаки-проводники — это работающие животные. Не командуйте, не трогайте, не играйте, не кормите собаку-проводника без разрешения хозяина.

При посадке в вагон незрячего пассажира без сопровождающего проводник вагона доложен при возможности проводить его до места указанного в билете и помочь разместиться или подробно объяснить, как пройти на свое место (указано выше). После отправления поезда предложить свою помощь, при согласии застелите постель, уточните, знаком ли человек с расположением в вагоне мест общего пользования и при необходимости проводите слепого пассажира, расскажите о работе санитарно-технического оборудования, ответьте на возникшие вопросы, убедитесь, что представленной информации достаточно. При предоставлении платных услуг заранее озвучивайте цены.

При облуживании в вагоне-ресторане официант должен прочитать меню, озвучивая цены. Скажите невидящему человеку, как предметы расположены — на столе, а его еда на тарелке.

Слепоглухие пассажиры путешествуют с сопровождающим, в случае, когда слепой пассажир не реагирует на ваше обращение, и вы можете предположить, что этот человек не слышит, при этом его никто не сопровождает, необходимо обеспечить безопасность такого пассажира, а также принять меры по поиску его сопровождающего. Нельзя оставлять слепоглухого пассажира одного в зоне повышенной опасности, при отсутствии сопровождающего его необходимо проводить в медпункт.

Информация о приобретении билета незрячим пассажиром, а так же о посадке его в

поезд дальнего следования должна оперативно передаваться в call-центр Центра содействия мобильности ОАО «РЖД».

Общение с людьми, имеющими нарушения слуха. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, не используйте термин «глухонемой» (устарел, его применение некорректно). Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами, смотрите прямо на собеседника, он должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его (ее) по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека за руку или плечо или же помахать рукой. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то, кричать, особенно в ухо.

Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов, учитывайте, что только три из десяти слов хорошо прочитываются, используйте выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

Не меняйте тему разговора без предупреждения. Используйте переходные фразы вроде: «Хорошо, теперь нам нужно обсудить...». Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. При продаже билета рекомендуется предложить пассажиру с нарушением слуха написать свои пожелания, предварительно написав, какая информация необходима:

- маршрут _____;
- дата отправления _____;
- предпочтительное время отправления _____ или номер поезда _____;
- категория вагона (купейный, плацкартный, СВ ____ и т.д.;
- информацию о предлагаемом билете так же рекомендуется написать.

Общение с людьми, испытывающими затруднения в речи. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их — в ваших интересах. Затруднения в речи не являются показателем низкого уровня интеллекта человека. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать.

Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль. Не пытайтесь ускорить разговор.

Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. При продаже билета, предложите написать, необходимую информацию о поездке, так же как при работе с пассажирами с нарушением слуха.

Если человек не сообщил что у него нарушения слуха, обязательно произнесите вслух информацию, указанную в билете, дайте время ознакомиться с проездными документами, попросите подтвердить, что все правильно.

Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Повторите то, как вы поняли, и реакция собеседника вам поможет. Не стесняйтесь переспросить то, что вы не поняли. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам или написать. Не думайте, что человек, испытывающий затруднения в речи, не может понять вас.

Общение с людьми с задержкой в развитии и проблемами общения. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу. Избегайте словесных штампов и образных выражений. Не говорите «свысока». Не думайте, что пассажир не поймет пренебрежительного отношения.

Рассказывайте все «по шагам». Дайте возможность вашему собеседнику обдумать

каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

Если необходимо будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если Вас с первого раза не поняли. Помните, что люди с задержкой в развитии, дееспособны.

Не говорите резко, даже если у вас есть для этого основания. Если человек, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

4.5. Отдельные особенности обслуживания различных категорий маломобильных пассажиров в пути следования

При обслуживании маломобильных пассажиров в пути следования необходимо руководствоваться общими и специальными нормами Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 г. № 111), Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом (утв. приказом Минтранса России от 19 декабря 2013 г. № 473), Порядка обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов пассажирских вагонов, вокзалов, поездов дальнего следования и предоставляемых услуг на вокзалах и в поездах дальнего следования (утв. приказом Минтранса России от 6 ноября 2015 г. № 329).

Во внимание следует принимать положения СТО РЖД 03.001-2014 «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров» (утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 24 декабря 2014 г. № 3102р), Корпоративного порядка обеспечения условий доступности для маломобильных пассажиров и пассажиров из числа инвалидов объектов пассажирской инфраструктуры, пассажирских поездов и предоставляемых услуг по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом (утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 10 апреля 2018 г. № 721/р), Правил по этике общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте, утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 27 августа 2013 г. № 1835р, а также иных нормативных документов, в том числе утвержденных непосредственно перевозчиком[76], и обязательно учитывать аспекты, связанные с инвалидностью пассажира.

Обращаясь к маломобильному пассажиру, работник поездной бригады представляется (называет должность, имя и фамилию). Предлагая помощь маломобильному пассажиру, работник поездной бригады дожидается до тех пор, пока она будет принята.

Во время разговора с маломобильным пассажиром работник поездной бригады обращается непосредственного к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре. Во время общения с маломобильным пассажиром работник поездной бригады проявляет спокойствие и доброжелательность.

При посадке в вагон маломобильного пассажира с приобретенным проездным документом (билетом) без оформления заявки на оказание помощи начальник поезда информирует пассажира о возможности бесплатной организации его встречи и сопровождения на вокзале станции прибытия при оформлении заявки по бесплатному федеральному номеру телефона Центра содействия мобильности ОАО «РЖД»[77]. В случае если указанный пассажир испытывает трудности в коммуникации начальник поезда по согласованию с пассажиром оформляет заявку за него.

---

[76] См., например, СТО ФПК 1.05.006.2015 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования акционерного общества «Федеральная пассажирская компания» (утв. распоряжением АО «ФПК» от 22 мая 2015 г. № 613р).

[77] Только на вокзалах и остановочных пунктах, где предусмотрено оказание ситуационной помощи маломобильным пассажирам.

Особенности обслуживания маломобильных пассажиров, передвигающихся на инвалидной коляске. При осуществлении посадки в вагон маломобильного пассажира,

передвигающегося на инвалидной коляске, к зоне ответственности работников поездной бригады относится:

- при посадке с низкой платформы в вагон, оборудованный подъемным устройством, — подготовка подъемной платформы для въезда коляски, въезд коляски на подъемную платформу, безопасный подъем пассажира и въезд коляски в тамбур вагона;
- при посадке с низкой платформы в вагон, не оборудованный подъемным устройством, при наличии подъемной платформы на вокзале — въезд коляски в тамбур вагона;
- при посадке с низкой платформы в вагон, не оборудованный подъемным устройством, и отсутствии подъемной платформы на вокзале — посадку осуществляют работники поездной бригады при содействии работников вокзала.

При осуществлении посадки маломобильного пассажира, передвигающегося на инвалидной коляске, в штабной вагон, оборудованный транспортным креслом-коляской, к зоне ответственности работников поездной бригады дополнительно относится:

- пересадка пассажира из личной инвалидной коляски в транспортную;
- передвижение пассажира на транспортном кресле-коляске до спального места в соответствии с приобретенным проездным документом (билетом).

Дальнейшее передвижение маломобильного пассажира на транспортном кресле-коляске к местам общего пользования в штабном вагоне (кипятильник, туалет для инвалидов и т.п.) осуществляется работником поездной бригады по просьбе пассажира.

Хранение транспортного кресла-коляски и личной инвалидной коляски пассажира осуществляется в специализированном купе для инвалидов или в специализированном купе для перевозки багажа (ручной клади).

Порядок действий работников поездной бригады при осуществлении высадки маломобильного пассажира, передвигающегося на инвалидной коляске, аналогичен порядку его посадки.

Высадка пассажира, следующего до станций назначения на территории иностранных государств, из не оборудованного подъемным устройством вагона, осуществляется работниками поездной бригады совместно с работниками вокзала по предварительному информированию начальником поезда через представителя иностранной железнодорожной администрации, сопровождающего поезд.

Особенности обслуживания пассажиров с нарушением зрения. При посадке в вагон незрячего (слабовидящего) пассажира без сопровождающего работник поездной бригады провожает его (по возможности) до места, указанного в проездном документе (билете), и помогает разместиться или подробно объясняет, как пройти к своему месту.

При сопровождении незрячего (слабовидящего) пассажира работник поездной бригады комментирует свои действия (например: «Из тамбура входим в коридор вагона, с левой стороны — служебное купе, в котором находится дежурный проводник. Будьте осторожны: справа расположен кипятильник» и т.д.).

При оказании помощи в передвижении незрячему (слабовидящему) пассажиру работник поездной бригады предлагает ему свою руку в качестве опоры. При этом не допускается отнимать, пытаться направлять трость или поводок собаки-проводника.

Предлагая незрячему (слабовидящему) пассажиру присесть, работник поездной бригады направляет его руку на спинку кресла/подлокотник или сообщает с какой стороны расположено его место в купе.

После отправления поезда работник поездной бригады предлагает незрячему (слабовидящему) пассажиру свою помощь, осуществляет застил спального места, уточняет информацию об ознакомлении пассажира с местами общего пользования в вагоне. При необходимости работник поездной бригады информирует незрячего пассажира о работе санитарно-технического оборудования, отвечает на возникшие вопросы.

При общении с незрячим (слабовидящим) пассажиром работник поездной бригады не использует расплывчатые определения и инструкции, которые обычно сопровождаются жестами (например, «стакан находится где-то там на столе», «это поблизости от вас» и т.п.), а старается озвучить точное месторасположение предмета (например, «стакан находится посередине стола» и т.п.).

При ознакомлении незрячего (слабовидящего) пассажира с незнакомым предметом работник поездной бригады дает ему (по возможности) свободно потрогать предмет.

Не допускается трогать, кормить собаку-проводника, а также давать ей команды без разрешения хозяина.

Работник поездной бригады предупреждает незрячего (слабовидящего) пассажира:

- о прерывании разговора в связи со служебной необходимостью;
- о необходимости прочитать ему информацию, размещенную в вагоне;
- о препятствиях во время его передвижения по вагону.

При предоставлении платных услуг работник поездной бригады заранее озвучивает цены.

Особенности обслуживания пассажиров с нарушением слуха. При общении со слабослышащим пассажиром использование термина «глухонемой» не допускается. Общаясь со слабослышащим пассажиром, работник поездной бригады не загораживает лицо руками, волосами, смотрит прямо на собеседника, чтобы пассажир имел возможность следить за выражением его лица, движением губ.

Чтобы привлечь внимание слабослышащего пассажира, работник поездной бригады обращается к нему по имени. При отсутствии ответа допускается слегка тронуть человека за руку или плечо или помахать рукой. При общении со слабослышащим пассажиром работник поездной бригады говорит ясно и ровно, не кричит, особенно в ухо.

При необходимости работник поездной бригады уточняет у слабослышащего пассажира о возможности чтения по губам. В случае владения слабослышащим пассажиром навыком чтения по губам работник поездной бригады смотрит прямо в лицо собеседника и говорит ясно и медленно, используя простые фразы и избегая несущественных слов. При необходимости подчеркнуть или прояснить смысл сказанного работник поездной бригады использует мимику и жесты.

Особенности обслуживания пассажиров с затруднениями речи. Работник поездной бригады не допускает игнорирование пассажира с затруднениями речи. Во время разговора работник поездной бригады не прерывает и не поправляет пассажира с затруднениями речи и начинает говорить только тогда, когда убедился, что собеседник уже закончил свою мысль.

При общении с пассажиром, имеющим затруднения в речи, работник поездной бригады старается задавать вопросы, требующие коротких ответов (кивка) или спрашивает его о возможности использования другого способа информирования (написание).

Особенности обслуживания пассажиров с задержкой в развитии и проблемами общения. При общении с пассажиром с задержкой в развитии и проблемами общения работник поездной бригады использует доступный язык, избегает словесных штампов и образных выражений, не говорит резко. При необходимости работник поездной бригады повторяет информацию несколько раз.

4.6. Организация обслуживания маломобильных групп населения на вокзальных комплексах

Для организации обслуживания инвалидов и иных категорий маломобильных групп населения 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, должны прорабатываться технологические линии обслуживания, а также разрабатываться «Порядок действий при обслуживании инвалидов и иных маломобильных групп населения 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 маломобильных групп населения.

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 маломобильных групп населения, ответственный сотрудник вокзального комплекса принимает меры для оперативной организации ситуационной помощи[78]:

1) фиксирует в «Журнале регистрации заявок и обращений маломобильных групп населения»:

- фамилию, имя и отчество, данные документа об инвалидности (при наличии), а также данные документа, удостоверяющего личность пассажира — при обращении маломобильного пассажира напрямую;

---

[78] При встрече заявителя, в случае выявления несоответствия указанных в заявке Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» данных (например, отсутствие очевидных внешних признаков отнесения пассажира к маломобильных групп населения, в том числе инвалидам), ответственный сотрудник вокзального комплекса вправе попросить предъявить документы, подтверждающие статус инвалидности, а при их отсутствии — отказать в обслуживании по заявке на безвозмездной основе и по возможности предложить оказание необходимых услуг в соответствии с установленными прейскурантом цен на услуги, предварительно предупредив его об этом.

- номер заявки, дату и время регистрации и краткое содержание заявки — при получении заявки на обслуживание маломобильных групп населения от Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» или уведомления железнодорожного агентства о приобретении билета в купе для инвалида;

2) информирует диспетчера региональной дирекции о получении, выполнении или невыполнении (с указанием причин) заявки от Центра содействия мобильности 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.

Контрольные вопросы

1. Перечислите общие условия обеспечения доступности маломобильных пассажиров к объектам железнодорожной инфраструктуры и пользованию железнодорожным транспортом.
2. Раскройте аспекты обеспечения основных условий доступности пассажирской железнодорожной инфраструктуры и подвижного состава для маломобильных групп населения.
3. Охарактеризуйте особенности обеспечения основных условий доступности для маломобильных пассажиров услуг в пассажирских поездах.
4. Каковы общие правила этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте?
5. В чем заключаются особенности обслуживания маломобильных пассажиров, передвигающихся на инвалидной коляске?
6. Перечислите особенности обслуживания пассажиров с нарушением зрения.
7. В чем состоят особенности обслуживания пассажиров с нарушением слуха и затруднениями речи, задержкой в развитии и проблемами общения?
8. Раскройте основные аспекты организации обслуживания маломобильных групп населения на вокзальных комплексах.

ГЛАВА 5. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПЕРЕВОЗКИ РУЧНОЙ КЛАДИ, БАГАЖА И ГРУЗОБАГАЖА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫМ ТРАНСПОРТОМ

5.1. Перевозка ручной клади

Ручная кладь — вещи пассажира, перевозимые с собой в вагоне без оплаты и не превышающие по весу и габаритам установленные нормы.

Каждый пассажир имеет право бесплатно провозить с собой на один проездной документ (билет), кроме мелких вещей, ручную кладь весом не более 36 кг (для вагонов с 2-местными купе (СВ) — 50 кг), размер которой по сумме трех измерений не превышает 180 см. **Сумма трех измерений** — это сумма ширины, высоты и толщины предмета в

сантиметрах.

К ручной клади относятся вещи пассажиров, перевозимые ими при себе, независимо от их рода и вида упаковки, которые по своим размерам помещаются в пассажирских вагонах на местах, предназначенных для размещения ручной клади, исходя из конструктивных особенностей вагона.

Право провоза ручной клади на детей, проезжающих по проездным документам (билетам), оформленным без предоставления места, не распространяется.

При проезде в поездах дальнего следования пассажир вправе дополнительно к установленной норме провезти с собой ручную кладь весом до 50 кг на один дополнительно купленный за полную стоимость проездной документ (билет).

При оплате пассажиром дополнительных мест за полную стоимость норма провоза ручной клади рассчитывается по количеству оформленных им проездных документов (билетов).

В поезде пригородного сообщения пассажир имеет право дополнительно к установленной норме провезти до 50 кг ручной клади за отдельную плату.

Разрешается в тамбуре пригородного поезда провозить за плату дополнительно к установленной норме не более одного велосипеда в неразобранном виде.

Если при посадке в поезд дальнего следования пассажир не пожелает сдать излишнюю ручную кладь для перевозки багажом в поезде дальнего следования, то перевозчик вправе отказать в перевозке такой ручной клади.

Допускается перевозка в качестве ручной клади за дополнительную плату электронной, бытовой, видео- и аудиотехники, которая по сумме трех измерений превышает 180 см, независимо от наличия у пассажира ручной клади, не более одного предмета на проездной документ (билет), во всех вагонах (кроме жестких вагонов с местами для сидения (общих вагонов)) поездов дальнего следования и пригородного сообщения.

За каждый перевозимый в поезде дальнего следования указанный предмет, независимо от его веса, взимается плата по тарифу багажа весом в 30 кг. Оформление этой перевозки производится в билетной кассе по квитанции «багаж на руках». Если перевозка указанных предметов осуществляется на дополнительно купленный проездной документ (билет), то дополнительная плата по тарифу багажа весом в 30 кг не взимается. Ручная кладь должна

быть размещена так, чтобы не ухудшать условия проезда других пассажиров. За каждый перевозимый в поезде пригородного сообщения один предмет, размеры которого по сумме трех измерений превышают 180 см, независимо от его веса взимается плата.

Пассажирам с детьми и инвалидам, имеющим ограниченную способность к передвижению, разрешается провозить при себе в поездах дальнего следования и пригородного сообщения сверх установленной нормы провоза ручной клади без взимания платы соответственно детскую и инвалидную коляску, а также иные необходимые для их передвижения технические средства реабилитации.

Целостность и сохранность ручной клади, перевозимой пассажиром, обеспечиваются пассажиром. Не допускается размещение ручной клади в проходах между сиденьями, в коридорах и тамбурах вагонов.

Преимущественное право для использования в поездах дальнего следования нижнего места для размещения ручной клади имеет пассажир, проезжающий на нижней полке, а верхнего места — пассажир, проезжающий на верхней полке.

В случае сомнения в весе ручной клади, перевозимой пассажиром, перевозчик вправе потребовать ее взвешивания. Взвешивание ручной клади производится на станциях (вокзалах) и иных местах, устанавливаемых перевозчиком. Если взвешиваемая ручная кладь превышает установленную норму, то за взвешивание взимается плата.

Не принимаются к перевозке в качестве ручной клади вещи (предметы), за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации, которые могут повредить или загрязнить вагон и вещи других пассажиров, а также зловонные, огнеопасные, отравляющие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые и другие опасные вещества. Огнестрельное оружие при перевозке в качестве ручной клади должно находиться в чехле, кобуре или специальном футляре в разряженном состоянии отдельно от патронов.

При обнаружении в поезде дальнего следования или пригородного сообщения пассажира, перевозящего среди ручной клади вещи (предметы), животных, запрещенных к

перевозке в качестве ручной клади, перевозчик принимает меры по удалению такого пассажира и его ручной клади из поезда, если пассажир отказывается сам удалить из поезда такую ручную кладь.

Возврат стоимости проезда за непроследованное расстояние в поезде дальнего следования или пригородного сообщения и иных платежей в этом случае не производится. При прекращении поездки в поезде дальнего следования или пригородного сообщения с указанием мест перевозчик делает на проездном документе (билете) отметку: «Поездка прекращена на основании подпункта «а» пункта 36 Правил оказания услуг».

При обнаружении в поезде дальнего следования или пригородного сообщения пассажира, перевозящего неоплаченную ручную кладь сверх установленной нормы, с такого пассажира взимается провозная плата за весь путь следования и сбор за оказание услуг по оформлению провоза ручной клади. При отказе пассажира оплатить провоз излишней ручной клади или сбор за оказание услуги по оформлению провоза ручной клади в поезде принимаются меры по удалению пассажира из поезда.

Возврат стоимости проезда за непроследованное расстояние в поезде дальнего следования или пригородного сообщения в этом случае не производится. При прекращении

поездки в поезде дальнего следования или пригородного сообщения с указанием мест на проездном документе (билете) делается отметка: «Поездка прекращена на основании подпункта «а» пункта 36 Правил оказания услуг».

Перевозка материалов биологического происхождения допускается в качестве ручной клади в отдельном купе вагона с 4-местными купе под наблюдением двух сопровождающих.

Оформление проездных документов (билетов) сопровождающим производится на общих основаниях с оплатой за полную стоимость всех мест в купе. Норма провоза ручной клади рассчитывается в соответствии с Правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утв. приказом Минтранса России от 19 декабря 2013 г. № 473.

При отправлении материалов биологического происхождения с промежуточной станции по заявке отправителя перевозчик производит резервирование отдельного купе с пункта первоначального отправления поезда. При этом взимается плата, равная стоимости проездных документов (билетов) на все места в купе за все расстояние следования такого купе от станции первоначального отправления поезда до станции назначения материалов биологического происхождения.

5.2. Перевозка мелких домашних (комнатных) животных, собак и птиц в качестве ручной клади

Перевозка в поездах дальнего следования мелких домашних (комнатных) животных, собак и птиц (не более одного места на один оформленный проездной документ (билет) и не более двух мелких домашних (комнатных) животных или двух птиц на это место) допускается сверх установленной нормы провоза ручной клади в отдельных купе жесткого вагона (кроме вагонов с 2-местными купе (СВ) и вагонов повышенной комфортности). За перевозку в поездах дальнего следования мелких домашних (комнатных) животных, собак и птиц взимается отдельная плата.

За перевозку в поездах пригородного сообщения мелких домашних (комнатных) животных, собак и птиц взимается плата.

Мелкие домашние (комнатные) животные, собаки (кроме крупных собак и собак-проводников) и птицы перевозятся в ящиках, корзинах, клетках, контейнерах, которые должны помещаться на местах, предназначенных для размещения ручной клади, и которые должны быть устроены таким образом, чтобы была исключена возможность нанесения животными вреда пассажирам и перевозчику, и размещаться на местах, предназначенных для размещения ручной клади. Размер такого места ручной клади по сумме трех измерений не должен превышать 180 см.

При перевозке мелких домашних (комнатных) животных, собак и птиц их владельцы или сопровождающие должны обеспечить соблюдение санитарно-гигиенического режима в вагоне.

Не допускаются к перевозке животные и птицы, перевозка которых может угрожать жизни и здоровью пассажиров, работников перевозчика.

В поездах пригородного сообщения разрешается перевозка мелких собак без тары в намордниках, на поводке и кошек под наблюдением их владельцев или сопровождающих.

В поездах перевозка крупных собак производится в намордниках и с поводком:

- в отдельном купе купейного вагона, кроме вагонов повышенной комфортности, под наблюдением их владельцев или сопровождающих с оплатой полной стоимости всех мест в купе без дополнительной оплаты за их провоз, при этом количество проезжающих в купе собак и их владельцев или сопровождающих не должно превышать количества мест в купе;
- в тамбуре поезда пригородного сообщения (не более двух собак на один вагон) — под наблюдением их владельцев или сопровождающих с оплатой стоимости их провоза.

Перевозка служебных собак производится в намордниках и с поводком в отдельном купе купейного вагона под наблюдением их владельцев или сопровождающих с оплатой полной стоимости всех мест в купе без дополнительной платы за их провоз, при этом количество проезжающих в купе собак и их владельцев или сопровождающих не должно превышать количество мест в купе.

В поездах пригородного сообщения разрешается перевозка служебных собак под наблюдением их владельцев или сопровождающих с оплатой стоимости их провоза.

Стоимость провоза в поездах пригородного сообщения мелких домашних (комнатных) животных, собак (в том числе собак крупных пород и служебных собак) и птиц не может превышать двадцати пяти процентов стоимости проезда взрослого пассажира по аналогичному маршруту.

Собак-проводников инвалиды провозят с собой в вагонах всех типов. Плата за перевозку собак-проводников не взимается, и перевозочные документы не оформляются. Собака-проводник должна иметь ошейник и намордник и находиться у ног пассажира, которого она сопровождает.

Перевозка в поездах дальнего следования и пригородного сообщения мелких домашних (комнатных) животных, собак и птиц осуществляется при наличии соответствующих ветеринарных документов (см. об этом подробнее раздел 5.4 настоящего издания).

5.3. Условия приема, оформления и оплаты перевозки багажа

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

Перевозчик 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. Вагоном для перевозки багажа является багажный вагон, а также вагон, предназначенный для перевозки пассажиров, часть которого специально переоборудована для перевозки багажа.

Багаж принимается в подразделении перевозчика, осуществляющего прием и выдачу багажа (далее — подразделение перевозчика), 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.

Багаж от пассажира принимается единовременно. На один проездной документ (билет), оформленный на одного пассажира, в том числе на один проездной документ (билет), оформленный по тарифу на перевозку детей с предоставлением места, принимается не более

трех мест багажа по сумме трех измерений каждого места не превышающих 180 см, весом каждого места не более 75 кг и общим весом не более 200 кг.

Перевозка предметов и вещей, вес и размеры которых не соответствуют указанным нормам, может осуществляться на особых условиях.

По бесплатным проездным документам (билетам), оформленным для проезда детей в возрасте до 5 лет без предоставления места, прием багажа не производится.

Багаж может приниматься к перевозке предварительно. За хранение в подразделении

перевозчика 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.

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.

На перевозку багажа пассажиру оформляется перевозочный документ (далее — багажная квитанция).

В багажной квитанции указываются номер проездного документа (билета), станция назначения пассажира, выбранный пассажиром способ уведомления (заказным письмом, по телеграфу, по телефону) и иные реквизиты.

По желанию пассажира перевозчик может направить уведомление о прибытии багажа, доставленного без перегрузки в пути следования. За уведомление о прибытии багажа взимается сбор.

Пассажир обязан проверить правильность указанных в багажной квитанции наименований станций отправления и назначения, фамилии, имени и отчества пассажира, его адрес и другие реквизиты перевозки (дата отправления, номер поезда, количество мест, вес, сумма объявленной ценности) и другой информации, за исключением служебной информации.

Пассажиру, обнаружившему в подразделении перевозчика непосредственно при получении багажной квитанции ошибку в ней, оформляется новая багажная квитанция.

Плата за перевозку багажа взимается при оформлении багажной квитанции на станции отправления багажа.

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 перевозчик вправе отказать в удовлетворении претензии, связанной с повреждением багажа или снижением его потребительских свойств.

Перевозчик по желанию пассажира предоставляет ему бирку или маркировочный ярлык для нанесения отправительской маркировки.

При перевозке багажа с перегрузкой в пути следования в железнодорожных узлах с передачей автотранспортом с одной станции на другую за указанную операцию взимается сбор за каждое место багажа.

Тара или упаковка багажа 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.

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 по общему правилу принимается к перевозке без вскрытия упаковки. Однако если у перевозчика возникли сомнения в правильности оценки пассажиром своего багажа, он имеет право потребовать вскрытия пассажиром багажа для проверки. В случае отказа пассажира вскрыть багаж для проверки или несогласия с суммой оценки, предложенной перевозчиком, багаж для перевозки с объявленной ценностью не принимается.

Продовольственные и скоропортящиеся грузы перевозятся в качестве багажа без объявления ценности и под ответственность отправителя. Продовольственные и

скоропортящиеся грузы принимаются для перевозки в качестве багажа без поддержания температурного режима и перегрузки в пути следования. Время предъявления продовольственных и скоропортящихся грузов для перевозки в качестве багажа согласовывается пассажиром с перевозчиком.

Пассажир может предъявить для перевозки багаж с объявленной ценностью. За объявление ценности багажа взимается сбор.

Запрещается перевозить в качестве багажа 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 приемосдатчику багажа и грузобагажа в поездах, багажу других пассажиров, грузобагажу или перевозчику, а также бьющиеся и хрупкие предметы, упакованные пассажиром среди других предметов багажа.

Срок доставки багажа определяется временем следования поезда, которым отправлен багаж до станции назначения. Если багаж подлежит перегрузке в пути следования, то срок его доставки определяется временем следования по данному пути поездов, в состав которых включены багажные вагоны, с прибавлением одних суток на каждую перегрузку багажа и с учетом периодичности курсирования багажных вагонов.

Перегрузка багажа с одной станции на другую станцию с использованием автомобильного транспорта осуществляется по соглашению между пассажиром и перевозчиком за дополнительную плату. При такой перегрузке багажа срок его доставки исчисляется с прибавлением 2 суток на каждую перегрузку.

В соответствии со ст. 108 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» в случае задержки багажа таможенными органами или иными органами государственного контроля (надзора) срок доставки багажа увеличивается на период указанной задержки.

5.4. Перевозка домашних животных, собак, птиц и пчел в качестве багажа

В соответствии со ст. 8 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» домашние животные, собаки, птицы и пчелы, а также дикие животные и грызуны перевозятся в качестве багажа на особых условиях при наличии соответствующих ветеринарных документов. Перевозчик не несет ответственность за жизнь домашних животных, собак, птиц и пчел, а также диких животных и грызунов, перевозимых в качестве багажа.

Приказом МПС России от 18 июня 2003 г. № 35 утверждены Правила перевозок железнодорожным транспортом животных, согласно которым все виды животных, включая птиц, пушных зверей, лабораторных, зоопарковых и домашних животных, морских зверей, пчел и рыб (далее по тексту — животные) допускаются к перевозке железнодорожным транспортом с территорий, не подвергнутых заразным болезням, под контролем органов государственного ветеринарного надзора[79]. Животные принимаются к перевозке при наличии ветеринарных сопроводительных документов (ветеринарного свидетельства[80] или ветеринарного сертификата[81]). Однако здесь следует учесть, что многие положения и ссылки из указанных Правил в части оформления сопроводительных документов на перевозку животных железнодорожным транспортом (также некоторые иные требования) в настоящее время уже не актуальны.

Оформление необходимых документов для перевозки (перемещения) животных осуществляется на основании приказа Минсельхоза России от 27 декабря 2016 г. № 589 «Об утверждении Ветеринарных правил организации работы по оформлению ветеринарных сопроводительных документов, порядка оформления ветеринарных сопроводительных документов в электронной форме и порядка оформления ветеринарных сопроводительных документов на бумажных носителях». Данным приказом утверждены:

- Ветеринарные правила организации работы по оформлению ветеринарных сопроводительных документов;

---

[79] Государственный ветеринарный надзор осуществляется уполномоченными федеральными органами исполнительной власти (федеральный государственный ветеринарный надзор) и органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации (региональный государственный ветеринарный надзор) в соответствии с их компетенцией в порядке, установленном Правительством Российской Федерации (см. подробнее Положение о государственном ветеринарном надзоре, утв. постановлением Правительства от 18

июня 2003 г. № 35 от 5 июня 2013 г. № 476) и высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации (см. подробнее Закон Российской Федерации от 14 мая 1993 г. № 4979-I «О ветеринарии»).

[80] Ветеринарное свидетельство — документ, удостоверяющий благополучие перевозимых животных, кормов, продуктов и сырья животного происхождения.

[81] Ветеринарный сертификат — документ, выдаваемый уполномоченным органом на подконтрольные товары, подлежащие перемещению (перевозке), и удостоверяющий его безопасность в ветеринарно-санитарном отношении и благополучие административных территорий мест производства этих товаров по заразным болезням животных, в том числе болезней, общих для человека и животных.

- Порядок оформления ветеринарных сопроводительных документов в электронной форме;
- Порядок оформления ветеринарных сопроводительных документов на бумажных носителях.

Также следует принять во внимание положения следующих документов:

- решения Комиссии Таможенного союза от 18 июня 2010 г. № 317 «О применении ветеринарно-санитарных мер в Евразийском экономическом союзе»;
- приказа Минсельхоза России от 7 ноября 2011 г. № 404 «Об утверждении административного регламента Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по предоставлению государственной услуги по выдаче разрешений на ввоз в Российскую Федерацию и вывоз из Российской Федерации, а также на транзит по ее территории животных, продукции животного происхождения, лекарственных средств для ветеринарного применения, кормов и кормовых добавок для животных».

Ветеринарными правилами организации работы по оформлению ветеринарных сопроводительных документов, утв. приказом Минсельхоза России от 27 декабря 2016 г. № 589, закреплено, что ветеринарные сертификаты, ветеринарные свидетельства, ветеринарные справки, характеризующие территориальное и видовое происхождение, ветеринарно-санитарное состояние сопровождаемого подконтрольного товара, эпизоотическое благополучие территорий его происхождения и позволяющие идентифицировать подконтрольный товар, оформляются на подконтрольные товары, включенные в Перечень подконтрольных товаров, подлежащих сопровождению ветеринарными сопроводительными документами, утвержденный приказом Минсельхоза России от 18 декабря 2015 г. № 648. Речь, в частности, идет о случаях перемещения (перевозки) животных в пределах Евразийского экономического союза (ЕАЭС), учрежденного Договором о Евразийском экономическом союзе (Астана, 29 мая 2014 г.). Участниками ЕАЭС в настоящее время являются следующие страны: Российская Федерация, Республика Беларусь, Республика Армения, Республика Казахстан и Кыргызская Республика.

Вывоз из Российской Федерации и ввоз в Российскую Федерацию животных из других государств, а также транзитное проследование животных, перевозимых в международном сообщении, осуществляется на основании соответствующих международных соглашений. В этом случае рекомендуется обратиться в посольство или консульство принимающей стороны и запросить требования к перевозке животных в письменном виде, так как условия ввоза у всех стран разные. В ряде случае требуется не только оформление ветеринарного свидетельства, но и чипирование животного[82].

В п. 16 Ветеринарных правил организации работы по оформлению ветеринарных сопроводительных документов, утв. приказом Минсельхоза России от 27 декабря 2016 г. № 589, отмечено, что ***оформление*** ветеринарных сертификатов, ***ветеринарных свидетельств***, ветеринарных справок ***не требуется*** в том числе ***при перемещении по территории Российской Федерации*** домашних, служебных, декоративных животных, осуществляемом без смены владельца и не связанном с осуществлением предпринимательской деятельности,

[82] Чипирование в данном случае означает процедуру вживления животному электронного микрочипа, который отображает всю информацию, содержащуюся в ветеринарном паспорте животного. По сути, такой микрочип — это «электронная версия» бумажного ветеринарного паспорта.

исключая их перемещение на выставочные мероприятия. Таким образом, если перевозка осуществляется внутри страны и соблюдены указанные требования, то хозяину или

сопровождающему животного не нужно оформлять и брать с собой в поездку никаких ветеринарных сертификатов, ветеринарных свидетельств, ветеринарных справок. Единственный документ, который нужен — билет на животное (проездной документ) (при условии, что такой билет обязателен[83]).

Во всех иных случаях на живых животных оформляется, как минимум, ветеринарное свидетельство формы № 1 (см. Приложение № 2 к Порядку оформления ветеринарных сопроводительных документов на бумажных носителях, утв. приказом Минсельхоза России от 27 декабря 2016 г. № 589). Кроме того, обязательно нужно иметь на руках ветеринарный паспорт с отметками о прививках и дегельминтизации.

В силу п. 13 Ветеринарных правил организации работы по оформлению ветеринарных сопроводительных документов, утв. приказом Минсельхоза России от 27 декабря 2016 г. № 589, ветеринарное свидетельство на животного действительно в течение 5 дней до даты перевозки и до окончания перевозки и/или реализации животных.

Обратим внимание, что на официальном сайте холдинга «РЖД» отражена актуальная информация об условиях перевозки железнодорожным транспортом домашних животных[84], в том числе в высокоскоростных поездах[85], без сопровождения[86], а также тарифы и стоимость услуг за перевозку животных.

Также на сайте холдинга «РЖД» конкретизировано, что перевозка по территории Российской Федерации мелких домашних (комнатных) животных, собак и птиц в поездах дальнего следования российских перевозчиков осуществляется без предъявления ветеринарных документов. Перевозка в поездах пригородного сообщения по территории Российской Федерации мелких домашних (комнатных) животных, собак и птиц тоже осуществляется без предъявления ветеринарных документов.

Кроме того, на официальном сайте холдинга «РЖД» предоставляется новая услуга[87] — оформление электронной багажной квитанции для перевозки мелких домашних животных. Ранее провозной документ для домашних животных можно было оформить только в кассах дальнего следования. Теперь пассажир может оформить электронную багажную квитанцию:

- во время покупки электронного билета;
- к электронному билету, купленному ранее (в личном кабинете);
- к проездному документу, купленному в билетной кассе (планируется в ближайшее время).

При оформлении электронного перевозочного документа пассажиру выдается контрольный купон электронной багажной квитанции с реквизитами перевозки, который он

---

[83] Так, например, собак-проводников инвалиды провозят с собой в вагонах всех типов. Плата за перевозку собак-проводников не взимается, и перевозочные документы не оформляются.

[84] См. URL: http://pass.rzd.ru/static/public/ru?STRUCTURE_ID=5116&layer_id=3290&refererLayerId=162&id=2458.

[85] См. URL: http://pass.rzd.ru/static/public/ru?STRUCTURE_ID=5116&layer_id=3290&refererLayerId=3290&id=2452.

[86] См. URL: http://pass.rzd.ru/static/public/ru?STRUCTURE_ID=5201&layer_id=3290&refererLayerId=3290&id=2673.

[87] См. URL: https://pass.rzd.ru/market/public/ru?STRUCTURE_ID=5372.

должен распечатать. При посадке в поезд пассажир должен предъявить распечатанный контрольный купон.

5.5. Выдача багажа

Выдача багажа производится в часы работы подразделения перевозчика. Перевозчик информирует пользователей услугами железнодорожного транспорта о режиме работы данного подразделения.

Багаж на станции назначения багажа может быть выдан непосредственно из багажного вагона, за исключением случаев, если в отношении багажа осуществляются меры государственного контроля.

Выдача багажа в подразделении перевозчика 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).

Перевозчик 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 невостребовании в течение 10 суток багажа, о прибытии которого перевозчик не должен был уведомлять пассажира, перевозчик направляет пассажиру соответствующее уведомление. За уведомление взимается сбор.

Если перевозчик 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.

При прерывании поездки по желанию пассажира багаж выдается ему в пути следования. Плата за перевозку багажа за непроследованное расстояние в этом случае не возвращается. В случае невозможности выгрузки багаж следует до станции назначения, указанной в багажной квитанции.

В случае неприбытия багажа на станцию назначения в подразделении перевозчика 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.

В соответствии со ст. 108 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» за просрочку доставки багажа перевозчик уплачивает пассажиру при его выдаче на основании акта общей формы, составленного по требованию пассажира, пени в размере трех процентов платы за перевозку багажа за каждые сутки просрочки (неполные сутки считаются за полные), но не более чем в размере платы за перевозку багажа, если не докажет, что просрочка произошла вследствие

предусмотренных ч. 1 ст. 29 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» обстоятельств, устранения угрожающей жизни или здоровью людей неисправности транспортных средств либо иных не зависящих от перевозчика обстоятельств.

В акте общей формы, составленном по факту просрочки доставки багажа, должны быть указаны следующие данные: 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, сумма пени, подлежащая выплате, 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 в подразделении перевозчика 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 перевозчиком.

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).

5.6. Условия приема, оформления и оплаты перевозки грузобагажа

Грузобагаж — объект, принятый от физического или юридического лица в установленном порядке для перевозки в пассажирском, почтово-багажном или грузопассажирском поезде.

Перевозка грузобагажа осуществляется повагонными отправками 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 (подробнее об этом см. раздел 5.11 настоящего издания).

Грузобагаж принимается в подразделении перевозчика, осуществляющем прием и выдачу багажа (далее — подразделение перевозчика), для перевозки от и до станций, открытых для выполнения операций по приему и выдаче багажа, в пассажирском или почтово-багажном поезде.

Грузобагаж принимается для перевозки 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.

Достоверность внесенных в заявление сведений обеспечивает отправитель.

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 перевозчик должен взвесить грузобагаж в присутствии отправителя и указать его фактический вес в перевозочном документе.

В подтверждение приема грузобагажа для перевозки отправителю на основании его заявления оформляется перевозочный документ на грузобагаж (далее — грузобагажная

квитанция). В грузобагажной квитанции указываются реквизиты, указанные в письменном заявлении отправителя.

Отправитель, сдающий к перевозке грузобагаж, обязан проверить правильность указанных в грузобагажной квитанции наименований станций и железных дорог отправления и назначения, фамилии, имени и отчества (при наличии) или наименования отправителя и получателя, их адреса и другие реквизиты перевозки (дата отправления, номер поезда, количество мест, вес, сумма объявленной ценности) и другой информации, за исключением служебной информации.

Отправителю, сдающему к перевозке грузобагаж и обнаружившему в подразделении перевозчика непосредственно при получении грузобагажной квитанции ошибку в ней, оформляется новая грузобагажная квитанция.

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.

Перевозчик по желанию отправителя предоставляет ему бирку 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.

За хранение в подразделении перевозчика 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.

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

Перевозка грузобагажа в таре или упаковке, не позволяющей обеспечивать сохранность грузобагажа, может осуществляться на особых условиях.

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 карантином, принимаются для перевозки по 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 у перевозчика возникли сомнения в правильности оценки отправителем грузобагажа, он имеет право 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.

Запрещается перевозить в качестве 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 приемосдатчику багажа и грузобагажа в поездах, багажу

других пассажиров, грузобагажу или перевозчику, а также бьющиеся и хрупкие предметы, упакованные пассажиром среди других предметов грузобагажа.

Срок доставки грузобагажа определяется временем следования поезда, которым отправлен грузобагаж до станции назначения. Указанная информация устно доводится перевозчиком до сведения отправителя.

В соответствии со ст. 108 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» в случае задержки грузобагажа таможенными органами или иными органами государственного контроля (надзора) срок доставки грузобагажа увеличивается на период указанной задержки.

Гроб с телом умершего принимается для перевозки в качестве грузобагажа в багажных и почтово-багажных вагонах перевозчика или в их специально оборудованных отсеках без перегрузки и поддержания температурного режима в пути следования. Перевозка тела умершего должна производиться в тщательно запаянном металлическом гробу, помещаемом в деревянный ящик, свободное пространство которого должно быть засыпано опилками, углем, торфом, известью и т.д. Лицо, сдающее гроб, предъявляет на станции отправления разрешение на перевозку от местных органов власти и органов и учреждений государственной санитарно-эпидемиологической службы, а также документ, удостоверяющий, что металлический гроб для перевозки тела умершего запаян. Время предъявления гроба с телом умершего для перевозки в качестве грузобагажа согласовывается отправителем с перевозчиком. Предварительный прием к перевозке гроба с телом умершего не производится. За перевозку гроба с телом умершего в багажных и почтово-багажных вагонах или в их специально оборудованных отсеках взимается плата как за перевозку 300 кг грузобагажа. Получение гроба с телом умершего должно осуществляться получателем непосредственно по окончании перевозки.

Перегрузка грузобагажа в пути следования и его переадресовка не допускаются.

5.7. Выдача грузобагажа

Выдача грузобагажа производится в часы работы подразделения перевозчика, осуществляющего прием и выдачу грузобагажа.

Перевозчик 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 невостребовании 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, перевозчик вправе реализовать или утилизировать грузобагаж. Прибывший грузобагаж выдается лицу, уполномоченному на получение грузобагажа.

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. 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 перевозчиком. 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.

В соответствии со ст. 108, 109 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» за просрочку доставки грузобагажа перевозчик уплачивает получателю при его выдаче на основании акта общей

формы, составленного по требованию получателя, пени в размере трех процентов платы за перевозку грузобагажа за каждые сутки просрочки (неполные сутки считаются за полные), но не более чем в размере платы за перевозку грузобагажа, если не докажет, что просрочка произошла вследствие предусмотренных ч. 1 ст. 29 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» обстоятельств, устранения угрожающей жизни или здоровью людей неисправности транспортных средств либо иных не зависящих от перевозчика обстоятельств.

В акте общей формы, составленном на выплату пени, должны быть указаны следующие данные: номер грузобагажной квитанции, наименование станций отправления и назначения, дата приема грузобагажа для перевозки, дата прибытия грузобагажа, дата срока доставки грузобагажа, сумма, взысканная за перевозку, количество суток просрочки, сумма пени, подлежащая выплате, 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.

5.8. Утрата, недостача и повреждение багажа и грузобагажа

Возмещение ущерба, вызванного утратой, недостачей или повреждением (порчей) багажа, производится перевозчиком в соответствии со ст. 107 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации».

В соответствии со ст. 91 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» багаж считается утраченным и его стоимость подлежит возмещению, если он не прибудет на станцию назначения по истечении 10 суток после окончания срока доставки багажа. В этом случае перевозчик составляет акт общей формы, один экземпляр которого выдается пассажиру.

Денежные суммы в размере стоимости утраченного багажа и провозных платежей выплачиваются 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 перевозчика, а пассажиру по его требованию выдается второй экземпляр коммерческого акта, в котором, кроме данных о недостаче 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 претензий», заверенная подписью пассажира. 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, производится перевозчиком в соответствии со ст. 107 и 109 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации».

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 возвратить перевозчику сумму, ранее выплаченную ему в связи с утратой багажа, грузобагажа.

В случае, если после признания багажа, грузобагажа утраченным часть багажа, грузобагажа прибудет 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 перевозчику, а при частичном удовлетворении требований на копии коммерческого акта лица, которому были произведены выплаты, и в соответствующем

журнале в подразделении перевозчика на станции назначения делается отметка за подписью перевозчика 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, перевозчик вправе реализовать или утилизировать багаж, грузобагаж.

При недостаче 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 перевозчика, а получателю по его требованию выдается второй экземпляр коммерческого акта, в котором, кроме данных о недостаче 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 выдается 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 потребительские свойства перевезенного грузобагажа снизились до невозможности использования грузобагажа по назначению, то в этом случае составляется коммерческий акт и перевозчик и получатель определяют размер стоимости грузобагажа, подлежащий возмещению.

5.9. Порядок размещения и крепления багажа и грузобагажа в багажных вагонах

Размещение и крепление багажа, грузобагажа в багажном вагоне, а также в вагоне, предназначенном для перевозки пассажиров, часть которого специально переоборудована для перевозки багажа, производится с учетом обеспечения безопасности движения поездов, производства маневровой и погрузочно-разгрузочных работ, полного использования грузоподъемности или вместимости вагона (без превышения грузоподъемности вагона).

Багаж, грузобагаж в багажном вагоне размещается равномерно по длине и ширине багажного вагона. При совместном размещении в багажном вагоне багажа, грузобагажа разной массы, в различной упаковке багаж, грузобагаж большей массы и багаж, грузобагаж в жесткой упаковке должен размещаться внизу, а багаж, грузобагаж меньшей массы, багаж, грузобагаж в мягкой, решетчатой, фанерной, картонной и другой облегченной упаковке - наверху.

Тарные штучные упаковки багажа, грузобагажа плотно размещаются как в продольном, так и в поперечном направлении багажного вагона, чтобы исключить сдвиг, падение, навалы на двери, потертости и повреждения отдельных мест багажа, грузобагажа при перевозке.

5.10. Перевозка багажа и грузобагажа на особых условиях

В случаях, если свойства багажа, грузобагажа или их состояние либо предлагаемые пассажиром, отправителем условия перевозок не предусмотрены Правилами перевозок

пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утв. приказом Минтранса России от 19 декабря 2013 г. № 473, в соответствующих договорах перевозчиков с пассажирами, отправителями могут устанавливаться особые условия перевозок такого багажа, грузобагажа и ответственность сторон за их перевозку и сохранность.

Перевозка багажа, грузобагажа на особых условиях может осуществляться перевозчиком в следующих случаях:

- отсутствие технических условий, стандартов на перевозку железнодорожным транспортом предметов и вещей, предъявляемых для перевозки в качестве багажа, грузобагажа;
- возникла необходимость в перевозке в качестве багажа и грузобагажа предметов и вещей, перевозка которых в указанном качестве не предусмотрена Правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утв. приказом Минтранса России от 19 декабря 2013 г. № 473;
- перевозка багажа, грузобагажа осуществляется с несоответствием тары, упаковки и состояния багажа, грузобагажа требованиям стандартов, технических условий или при применении новых видов тары и упаковки;
- вес и габариты предъявляемого багажа или грузобагажа не соответствуют нормам, установленным Правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утв. приказом Минтранса России от 19 декабря 2013 г. № 473.

При появлении новых технологий перевозки багажа и грузобагажа, не предусмотренных действующими на железнодорожном транспорте техническими регламентами и стандартами, новых видов тары и упаковки, используемых при перевозке багажа и грузобагажа, а также возникновении необходимости перевозки в качестве багажа и грузобагажа предметов и вещей, перевозка которых в указанном качестве не предусмотрена Правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утв. приказом Минтранса России от 19 декабря 2013 г. № 473, такие перевозки могут осуществляться на особых условиях в рамках заключаемых перевозчиком и отправителем договоров.

При возникновении необходимости перевозки багажа, грузобагажа на особых условиях пассажир, отправитель обращается в подразделение перевозчика с письменным заявлением об организации такой перевозки и заключении договора об организации перевозки багажа, грузобагажа на особых условиях не менее чем за 20 дней до начала перевозки. В заявлении указываются следующие сведения: наименования станций отправления и назначения, наименования отправляемого багажа, грузобагажа, размеры и примерный вес, вид упаковки, состояние багажа, грузобагажа, особые требования при перевозке.

Перевозчик информирует пользователей услугами железнодорожного транспорта об уполномоченных представителях перевозчика, в обязанности которых входит рассмотрение заявлений пассажиров, отправителей на перевозку багажа и грузобагажа на особых условиях.

В багажной, грузобагажной квитанции делается отметка: «Перевозка на особых условиях».

Дополнительные расходы перевозчика, связанные с организацией перевозки багажа, грузобагажа на особых условиях, возмещаются пассажиром, отправителем.

Плата за перевозку багажа и грузобагажа на особых условиях не может быть ниже экономически обоснованных затрат перевозчика, связанных с осуществлением указанных перевозок.

5.11. Особенности перевозки грузобагажа повагонными отправками

Включение в состав поезда перевозчика вагонов пассажирского парка, предназначенных для перевозки грузобагажа и принадлежащих другим юридическим и физическим лицам (операторам железнодорожного подвижного состава), в том числе другим перевозчикам, осуществляется в соответствии с заключенными договорами. Основанием для заключения договора является письменное обращение отправителя с указанием предполагаемых направлений и объемов перевозок грузобагажа, а также с приложением необходимых документов. Поступившее обращение рассматривает с учетом установленных маршрутов следования поездов и возможности технического обслуживания подвижного состава.

Перевозка грузобагажа в вагонах, принадлежащих другим юридическим и физических

лицам, не являющимся перевозчиками, осуществляется по железнодорожным путям общего пользования между станциями, открытыми для выполнения операций по приему и выдаче багажа, с учетом установленных для этого особенностей.

Для перевозки грузобагажа в вагонах, принадлежащих другим юридическим и физическим лицам, не являющимся перевозчиками, отправитель подает перевозчику в срок не менее чем за 5 дней до начала перевозки заявление на перевозку грузобагажа. Заявление подписывает отправитель или лицо, им уполномоченное.

При наличии технической и технологической возможности осуществления перевозки перевозчик рассматривает заявление и не менее чем за 2 дня до начала перевозки информирует отправителя о результатах рассмотрения.

При предъявлении отправителем к перевозке одновременно нескольких вагонов заявление подается на каждый вагон.

Погрузка грузобагажа в вагоны и выгрузка его из вагонов, принадлежащих другим юридическим и физических лицам, не являющимся перевозчиками, производится отправителем и получателем.

Размещение грузобагажа в вагоне осуществляется в соответствии с порядком размещения и крепления багажа и грузобагажа в багажных вагонах, установленным Правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утв. приказом Минтранса России от 19 декабря 2013 г. № 473, и должно обеспечивать возможность перевозчика и владельца инфраструктуры осуществлять проверку в

соответствии со ст. 18 и 27 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации».

При погрузке грузобагажа не допускается загрузка вагона, превышающая грузоподъемность вагона согласно трафарету на вагоне или паспорту вагона.

Отправитель должен предъявлять к перевозке вагоны, исправные в техническом отношении.

На основании заявления отправителя перевозчик оформляет грузобагажную квитанцию. Грузобагажная квитанция оформляется на весь путь следования грузобагажа от пункта отправления до конечного пункта назначения.

В грузобагажной квитанции указываются наименование перевозчика, номер поезда, дата и время отправления поезда, регистрационный номер вагона, вес грузобагажа, сумма провозных платежей и стоимость перевозки, наименование станций и железной дороги отправления и назначения грузобагажа, наименование отправителя и его почтовый адрес, наименование получателя и его почтовый адрес, краткое наименование грузобагажа, информация о наличии сопроводительных документов (в случае, если законодательством Российской Федерации перевозка предъявляемого грузобагажа может осуществляться только при наличии таких документов), фамилия, имя, отчество (при наличии) сопровождающих лиц, служебные отметки перевозчика и другая информация, предусмотренная Правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утв. приказом Минтранса России от 19 декабря 2013 г. № 473. К грузобагажной квитанции прилагается спецификация, содержащая описание каждого места грузобагажа.

Обеспечение соблюдения условий размещения и крепления грузобагажа, отсутствие в вагоне запрещенных к перевозке предметов и вещей отправитель удостоверяет записью на оборотной стороне дорожной грузобагажной ведомости «Грузобагаж погружен и закреплен в соответствии с техническими условиями правильно, запрещенные к перевозке предметы и вещи отсутствуют». Запись должна подтверждаться подписью отправителя (с указанием должности и фамилии), заверенной печатью отправителя (при наличии).

Грузобагажная квитанция оформляется на каждый вагон.

Перевозка грузобагажа в багажных, почтовых и других вагонах пассажирского парка, принадлежащих другим юридическим и физическим лицам, не являющимся перевозчиками, а также следование этих вагонов в порожнем состоянии осуществляется в сопровождении отправителя или получателя либо уполномоченного ими лица.

Указанные лица отвечают за нахождение в исправном, рабочем состоянии устройств и систем вагона.

Если время следования вагона более 12 часов, то он может обслуживаться не более чем двумя сопровождающими, которые являются членами поездной бригады, проезд которых не требует оплаты. Проезд в вагоне сопровождающих сверх установленного количества оформляется проездным документом (билетом) с оплатой по тарифу жесткого вагона с

местами для лежания (плацкартного вагона) в соответствующей категории поезда.

Контрольные вопросы

1. Что относится к ручной клади, и каковы основные особенности ее перевозки?

2. Раскройте аспекты перевозка мелких домашних (комнатных) животных, собак и птиц в качестве ручной клади.

3. Перечислите основные условия приема, оформления и оплаты перевозки багажа.

4. Охарактеризуйте особенности перевозки домашних животных, собак, птиц и пчел в качестве багажа.

5. Перечислите основные аспекты процедуры выдачи багажа.

6. Что следует относить к грузобагажу? В чем заключаются особенности приема, оформления и оплаты перевозки грузобагажа?

7. На каких условиях обеспечивается выдача грузобагажа?

8. Раскройте основные моменты, связанные с утратой, недостачей и повреждением багажа и грузобагажа.

9. В чем состоит порядок размещения и крепления багажа и грузобагажа в багажных вагонах?

10. В каких ситуациях обеспечивается перевозка багажа и грузобагажа на особых условиях?

11. Раскройте особенности перевозки грузобагажа повагонными отправками.

ГЛАВА 6. ПАССАЖИРСКАЯ ИНФРАСТРУКТУРА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

6.1. Железнодорожные вокзальные комплексы

Пассажирская инфраструктура железнодорожного транспорта представляет собой часть инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования[88], его коммуникации и

объекты, предназначенные для обслуживания пассажиров. Одним из составных элементов указанной пассажирской инфраструктуры является железнодорожный вокзальный комплекс[89].

В условиях создания бизнес-блока «Пассажирские перевозки»[90] и развития перспективной модели управления акционерного общества «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 акционерного общества «РЖД», бизнес-единицы, отвечающие за предоставление услуг вокзальной инфраструктуры[91], расширяют сферу и границы своей деятельности. В этой связи осуществляется переход от понятия «железнодорожный вокзал» к понятию «железнодорожный вокзальный комплекс».

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 включает в себя кроме собственно здания железнодорожного 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

---

[88] Инфраструктура железнодорожного транспорта общего пользования — транспортная инфраструктура, включающая в себя железнодорожные пути общего пользования и другие сооружения, железнодорожные станции, устройства электроснабжения, сети связи, системы сигнализации, централизации и блокировки, информационные комплексы, систему управления движением и иные обеспечивающие функционирование инфраструктуры здания, строения, сооружения, устройства и оборудование.

[89] Далее по тексту настоящего издания — железнодорожный вокзальный комплекс, вокзальный комплекс.

[90] См. об этом подробнее раздел 1.1 настоящего издания.

[91] Вокзальная инфраструктура — здания, сооружения, коммуникации, инженерные сети, обеспечивающие бесперебойную работу железнодорожного вокзального комплекса по обслуживанию пассажиров железнодорожного транспорта и других пользователей услуг железнодорожного вокзального комплекса и обеспечению деятельности персонала на его территории.

инфраструктурой города. Все это делает железнодорожные вокзальные комплексы основными элементами, на базе которых формируются транспортно-пересадочные узлы и транспортно-пересадочные комплексы города, мегаполиса (см. об этом подробнее раздел 6.2 настоящего издания).

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 акционерного общества «РЖД», которые должны найти отражение в технологии работы железнодорожного вокзального комплекса. В этой связи технологический процесс работы железнодорожного вокзального комплекса является руководящим нормативным документом, регламентирующим выполнение всех технологических процессов, связанных с предоставлением основных и дополнительных услуг его пассажирам и посетителям.

В настоящее время распоряжением ОАО «РЖД от 25 декабря 2014 г. № 3134р утвержден Типовой технологический процесс работы железнодорожного вокзального комплекса[92], введенный в действие с 1 октября 2015 г. Кроме того, действует ГОСТ Р 58171-2018 «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров на вокзальных комплексах» (утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 6 июля 2018 г. № 400-ст).

Основные положения и принципы управления железнодорожными вокзальными комплексами, обеспечивающие совершенствование организации обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта и других пользователей услуг железнодорожного вокзального

комплекса, закреплены в СТО РЖД 08.018-2013 «Управление железнодорожными вокзальными комплексами. Основные положения», утв. распоряжением ОАО РЖД от 5 августа 2013 г. № 1694р.

Типовой технологический процесс работы железнодорожного вокзального комплекса[93] определяет общие требования к организации основных бизнес-процессов, осуществляемых на железнодорожных вокзальных комплексах и отдельных их элементах.

Типовой технологический процесс разработан с целью унификации требований к технологии предоставления услуг пассажирам и посетителям железнодорожного вокзального комплекса и увязки ее с планом формирования, графиком движения пассажирских поездов различных категорий, режимом работы пассажирских станций и других подразделений пассажирского комплекса. Типовой технологический процесс служит основой для разработки технологического процесса работы каждого отдельного взятого железнодорожного вокзального комплекса на сети акционерного общества «РЖД».

Технологический процесс каждого отдельного вокзального комплекса должен утверждаться на региональном уровне управления вокзальным комплексом.

---

[92] Раздел 6.1 и входящие в его состав подразделы (6.1.1–6.1.5) настоящего издания подготовлены на основе информации, отраженной в указанном Типовом технологическом процессе работы железнодорожного вокзального комплекса, и с учетом сведений, содержащихся в следующей публикации: *Вакуленко С. П., Конылова Е. В., Куликова Е. Б.* Технология работы и эксплуатация железнодорожных вокзальных комплексов : учебное пособие. М. : МГУПС (МИИТ), 2015. См. гл. 2 «Роль и функции железнодорожных вокзальных комплексов».

[93] Далее по тексту настоящего издания также — Типовой технологический процесс.

Типовой технологический процесс предназначен для обеспечения эффективной организации работы железнодорожного вокзального комплекса, безопасного, оперативного и качественного обслуживания пассажиров, посетителей и других пользователей его услуг. Область применения Типового технологического процесса распространяется на все структурные подразделения, филиалы, дочерние и зависимые общества акционерного общества «РЖД», обеспечивающие бесперебойную работу железнодорожных вокзальных комплексов и участвующих в технологических и бизнес-процессах по оказанию услуг на их территории.

6.1.1. Понятие, назначение, классификация, производственно-техническая характеристика железнодорожных вокзальных комплексов и технологические линии обслуживания пассажиров, посетителей

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 объединенных 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 годах 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 объединенных вокзалов и транспортно-общественных узлов.

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

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 населенными 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 дешевую рабочую силу. Однако 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, надежной 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 ее развития;

3) сбалансированность развития — обеспечение баланса интересов потребителей услуг железнодорожных вокзальных комплексов, органов государственной власти Российской

Федерации, субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, акционерного общества «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 надежности и безопасности их функционирования, а также снижения потенциала развития.

Назначением железнодорожного вокзального комплекса является:

1) обеспечение безопасного, быстрого и удобного обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта и посетителей железнодорожного вокзального комплекса. В зависимости от специфики организации пассажирских перевозок на железнодорожном участке, частью инфраструктуры которого является конкретный железнодорожный вокзальный комплекс, в его технологическом процессе должны быть отражены категория и размеры 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;

2) предоставление основных и дополнительных услуг пассажирам и посетителям железнодорожного вокзального комплекса осуществляется в соответствии с его классом.

Общий перечень услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям железнодорожных вокзальных комплексов, приведен в Приложении 7 к настоящему изданию.

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 (см. табл. 2, 3).

Таблица 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

При согласовании на региональном уровне управления на вокзальных комплексах спектр услуг конкретного вокзального комплекса может варьироваться от минимально необходимых до максимально целесообразных на основании маркетинговых исследований спроса и соответствующем технико-экономическом обосновании. Режим предоставления услуг на железнодорожных вокзальных комплексах, включенных в стоимость проезда, должен соответствовать режиму работы вокзального комплекса. Режим предоставления услуг на железнодорожных вокзальных комплексах, стоимость которых не включена в стоимость проезда, должен быть указан в типовом технологическом процессе работы каждого конкретного вокзального комплекса.

Таблица 3

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:		
	а) в дальнем сообщении (в том числе международное сообщение);	100 пассажиров	1,0
	б) в скоростном и высокоскоростном сообщениях (в том числе международное сообщение);	100 пассажиров	1,0
	в) в пригородном, пригородно-городском и внутригородском сообщении (в том числе скорые пригородные);	100 пассажиров	0,05
	г) в сообщении железнодорожный вокзальный комплекс — аэропорт	100 пассажиров	0,05
2)	Общая площадь помещений железнодорожного вокзального комплекса (включая отдельно стоящие помещения, тоннели, конкорсы)	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 руб. в сутки[94]	0,3
Примечание: площади помещений, привокзальных площадей, тоннелей, конкорсов и пассажирских платформ вокзальных комплексов учитываются при определении суммы баллов в соответствии с их техническими паспортами.			

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

[94] Показатель может изменяться соответствующими распоряжениями и указаниями на центральном уровне управления вокзальным комплексом.

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

Типы железнодорожных вокзальных комплексов. В зависимости от взаимного расположения в плане пассажирского здания, платформ и перронных приемо-отправочных путей железнодорожные вокзальные комплексы подразделяются на следующие типы:

- с боковым расположением пассажирского здания,
- с островным расположением пассажирского здания,
- с торцевым расположением пассажирского здания (на пассажирских станциях тупикового типа);
- русловой (надпутный или подпутный), когда пассажирское здание расположено над или под перронными приемо-отправочными путями или пассажирскими платформами;
- комбинированные, сочетающие в себе признаки нескольких типов вокзальных комплексов.

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

1) 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;

2) двухуровневые, в которых:

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

3) многоуровневые, в которых привокзальная площадь, пассажирское здание, платформы и перронные приемо-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.

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

- раздельные, обслуживающие всеми элементами вокзального комплекса пассажиропоток только одной категории (пригородный, дальний, высокоскоростной и т.д.);
- частично-раздельные, обслуживающие раздельными (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.

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 конкретного вокзального комплекса могут входить все или часть приведенных элементов.

В технологическом процессе работы конкретного железнодорожного вокзального комплекса должен быть приведен поэтажный план пассажирского здания с выделением и обозначением отдельных его элементов, а также план взаимного расположения основных элементов железнодорожного вокзального комплекса (для одноуровневого типа) и поуровневые планы размещения основных элементов (для двухуровневого и многоуровневого типа) с экспликацией.

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:

1) в зависимости от их расположения относительно городских магистралей:

- площади с проходящими транзитными городскими магистралями;
- площади тупикового типа;

2) в зависимости от их архитектурно-планировочных решений:

- с размещением городской застройки по всему периметру привокзальной площади;
- с размещением городской застройки со стороны, противоположной основному пассажирскому зданию вокзального комплекса;

3) в зависимости от уровня расположения привокзальной площади относительно перронных приемо-отправочных путей:

- в одном уровне с перронными приемо-отправочными путями и пассажирскими платформами;
- ниже уровня перронных приемо-отправочных путей и пассажирских платформ;
- выше уровня перронных приемо-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 (приняты и введены в действие с 1 июля 1998 г. указанием МПС России от 31 декабря 1997 г. № О-1у), в зависимости от расчетного годового пассажиропотока.

В технологическом процессе работы конкретного железнодорожного вокзального комплекса должны быть указаны фактические объемно-планировочные и типизационные решения его элементов с указанием общей площади и расчетной вместимости пассажирских зданий.

Результаты расчетов площадей помещений основных и вспомогательных зданий и сооружений вокзального комплекса должны быть сведены в таблицу по установленной форме.

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 маломобильных групп населения, 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 технологическом процессе работы конкретного железнодорожного вокзального комплекса должен быть приведен перечень, качественная и количественная характеристика имеющегося технологического оборудования (находящегося на балансе вокзального комплекса) основных его элементов, с указанием балансодержателя и материально ответственного, включая оборудование:

- 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 приема и взвешивания багажа;
- прочее (терминалы для оплаты счетов, зарядки телефонов и т.д.).

В технологическом процессе работы конкретного железнодорожного вокзального комплекса должен быть приведен перечень и техническая характеристика имеющихся

инженерных систем (оборудования), их основных элементов с указанием обслуживающей организации, включая системы: теплоснабжения; отопления; вентиляции; водоснабжения; канализации; горячего водоснабжения; электроснабжения; освещения; связи.

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 предприятиями. Если оборудование произведено иностранным предприятием-изготовителем, документация должна быть переведена на русский язык.

Технологические линии обслуживания пассажиров и посетителей на железнодорожном вокзальном комплексе. Технология работы железнодорожного вокзального комплекса определяется технологическими линиями обслуживания посетителей и пассажиров различных категорий (см. табл. 4).

Наиболее детально на каждом железнодорожном вокзальном комплексе должны быть спланированы технологические линии обслуживания маломобильных групп населения, для этих целей в ряде случаев необходимо наличие на железнодорожном вокзальном комплексе специализированного технологического оборудования.

В технологическом процессе работы железнодорожного вокзального комплекса должны быть приведены основные технологические линии предоставления услуг обслуживаемым категориям пассажиров и посетителей.

В технологическом процессе работы конкретного вокзального комплекса должны быть приведены схемы передвижения инвалидов и маломобильных групп населения по территории вокзального комплекса.

Технологические линии обслуживания пассажирских 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.

Таблица 4

Технологические линии обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного вокзального комплекса

Категория клиента			Категория пассажирского поезда	Технологические линии
Посетители			—	городской общественный транспорт / такси / личный автотранспорт → вокзальный комплекс → городской общественный транспорт / такси / личный автотранспорт
Пассажиры	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	
			поезда международного сообщения	
		Отправления	скоростной или высокоскоростной	городской общественный транспорт / такси / личный автотранспорт → вокзальный комплекс → поезд соответствующей категории
			дальнего следования	
			пригородный (в т.ч. скорый пригородный)	
			в сообщении с аэропортом	
			поезда международного сообщения	
		с пересадкой на	пересадка между	поезд определенной категории

	Транзитные	вокзальном комплексе	различными категориями поездов	→ вокзальный комплекс → поезд определенной категории (технологическую линию определяет категория поезда отправления)
		пассажиры проходящих поездов с длительной стоянкой	дальнего следования	поезд → вокзальный комплекс → поезд
Маломобильные группы населения	1) с нарушением работы опорно-двигательного аппарата; 2) с нарушениями функций зрения; 3) с нарушениями функций слуха; 4) родители с детьми до 1 года; 5) другие категории маломобильных групп населения (применительно к местным условиям)		все категории поездов	поезд соответствующей категории / городской общественный транспорт / такси / личный автотранспорт → вокзальный комплекс → поезд соответствующей категории / городской общественный транспорт / такси / личный автотранспорт

6.1.2. Функциональное зонирование площадей железнодорожного вокзального комплекса

Функциональное зонирование площадей железнодорожного вокзального комплекса включает:

1) функциональное зонирование привокзальной площади;

2) функциональное зонирование площадей пассажирского здания железнодорожного вокзального комплекса;

3) функциональное зонирование пассажирского перрона вместе с платформами.

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

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

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

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).

Рассмотрим далее основные условия функционального зонирования перечисленных площадей железнодорожного вокзального комплекса.

Функциональное зонирование привокзальной площади. Привокзальные площади 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.

На привокзальной площади должны быть выделены следующие функциональные зоны для:

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

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 маломобильных групп населения).

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.

На привокзальных площадях должно быть обеспечено беспрепятственное движение специального автотранспорта.

Длина пешеходного пути от стоянок индивидуального транспорта для обслуживания маломобильных групп населения до входов в пассажирское здание вокзального комплекса не должна превышать 50 м.

Для организации движения маломобильных групп населения с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата, а также с нарушениями функций зрения на привокзальных площадях следует предусматривать комплекс планировочных, конструктивных и технических мер в соответствии с действующими нормативными документами.

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 подземных и надземных коммуникаций вокзального комплекса осуществляется в соответствии с их технологическим предназначением.

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.

Функциональные зоны обслуживания пассажиров и посетителей вокзального комплекса должны быть адаптированы для всех категорий пользователей, в том числе маломобильных групп населения, 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.

Зоны обслуживания маломобильных групп населения 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 маломобильных групп населения, 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.

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.

Комнаты длительного отдыха, гостиничные номера и комнаты матери и ребенка, а также помещения для отдыха персонала следует размещать изолированно от основных потоков пассажиров.

Туалеты общего пользования должны размещаться в пассажирском здании с учетом того, что расстояние от туалета до любого пассажирского (технологического) помещения не должно превышать 75 м (данное требования распространяется на вновь возведенных=е или реконструируемые вокзальные комплексы).

Места и помещения для курения следует располагать согласно требованиям Федерального закона Российской Федерации от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

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

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 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.

При проведении на территории вокзального комплекса пограничного, санитарно-карантинного, ветеринарного, фитосанитарного, иммиграционного контроля и таможенного досмотра пассажиров, ручной клади, багажа и грузобагажа, домашних животных,

следующих через государственную границу, в технологическом процессе данного вокзального комплекса должны быть приведены:

- ссылки на соответствующие технологии, разработанные причастными государственными структурами;
- при задействовании сотрудников вокзального комплекса — технология и особенности их работы;
- особенности и условия подключения используемого технологического оборудования;
- прочие условия, влияющие на технологию работы вокзального комплекса.

В технологическом процессе конкретного вокзального комплекса должны быть приведены сведения о зарежимленных территориях и условиях доступа на них. Доступ пассажиров в зарежимленную зону к поездам пригородного сообщения осуществляется через турникетный комплекс (при его наличии).

Функциональное зонирование пассажирского перрона. Функциональное зонирование пассажирских перронов осуществляется в зависимости от типа вокзального комплекса, специализации пассажирских приемо-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, исключающее их враждебность на главных пешеходных путях. При необходимости производится зарежимливание отдельной территории перрона, что должно быть отражено в технологическом процессе работы конкретного вокзального комплекса.

Контроль доступа пассажиров пригородного сообщения на перрон в автоматизированном режиме может осуществляться с использованием турникетных линий.

Для прохода маломобильных групп населения должен быть предусмотрен турникет с шириной прохода не менее 0,9 м или точка прохода для маломобильных групп населения 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.

При наличии турникетных линий на территории вокзального комплекса в технологическом процессе его работы должно быть отражено:

1) количество турникетных линий и турникетов в составе каждой линии;

2) характеристика турникетов:

тип;

- пропускная способность в минуту;
- оборудование устройствами контроля оплаты проезда, индикаторами разрешения прохода передней и задней стенки «вход/выход», счетчиком количества проходов;
- режим работы («нормально открытый», «нормально закрытый» по периодам суток);

- режим пропуска («только на вход», «только на выход», «на вход или на выход» (реверсивный));
- наличие режима «антипаника» и разблокировки исполнительных устройств при отключении питания;
- условия работы (в автономном режиме, в составе технических средств автоматизированной системы);

3) характеристика турникетных линий:

- типы зон проходов (стандартный — шириной 0,6 м; багажный расширенный — не менее 0,9 м для прохода маломобильных групп населения и пассажиров с ручной кладью и багажом);
- пропускная способность в минуту.

Потребное количество турникетов должно определяться в соответствии с установленной методикой.

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 должна быть не менее 4,2 м.

6.1.3. Обеспечение безопасности на территории железнодорожного вокзального комплекса

На территории вокзального комплекса должна быть технически и технологически обеспечена безопасность сотрудников и потребителей услуг вокзального комплекса.

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 9 февраля 2007 г. № 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.

Обеспечение безопасности движения поездов на вокзальном комплексе включает:

1) организацию и проведение «Дня безопасности» на вокзальном комплексе;

2) организация и проведение комиссионного месячного осмотра зданий и сооружений вокзального комплекса;

3) ежесменный осмотр зданий и сооружений вокзального комплекса.

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 комплекс с проведением рабочего собрания;
- совещания трудового коллектива, планерного совещания.

В программе проведения «Дня безопасности» должен рассматриваться 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).

Организация и проведение комиссионного месячного осмотра зданий и сооружений вокзального комплекса. В соответствии с Положением об организации и проведении комиссионного месячного осмотра железнодорожной станции на железных дорогах ОАО «РЖД», утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 12 ноября 2008 г. № 2368р, на вокзальном комплексе установлен порядок организации и проведения осмотра зданий и сооружений.

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.

Осмотр состояния инфраструктуры вокзального комплекса должен проводиться 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.

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. На железнодорожных вокзальных комплексах, не подключенных к указанной системе, результаты осмотра не позднее двух дней после его окончания заносятся в журнал установленной формы и заверяются подписями председателя комиссии и всех членов комиссии.

Перечень основных вопросов рассматриваемых при проведении комиссионного

месячного осмотра:

- 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 зданий и сооружений вокзального комплекса. 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.

Работник вокзального комплекса (определяемый начальником вокзала) должен проводить ежесменный визуальный осмотр пассажирского здания вокзального комплекса, привокзальной площади, пассажирских платформ, малых архитектурных форм, навесов на наличие неисправностей.

Порядок организации и проведения ежесменного осмотра определяется начальником вокзала и должен быть приведен в технологическом процессе работы конкретного вокзального комплекса.

Обеспечение личной безопасности пассажиров, посетителей и работников вокзального комплекса. В технологическом процессе работы конкретного вокзального комплекса должна быть приведена схема расстановки сотрудников, обеспечивающих

общественный порядок и охрану на территории вокзального комплекса, с закреплением зон ответственности.

В технологическом процессе работы конкретного вокзального комплекса должна быть приведена схема размещения специального технического оборудования, предназначенного для повышения безопасности граждан на территории вокзального комплекса (прочие сведения об оборудовании приводятся в соответствующем приложении, содержащем сведения обо всем технологическом оборудовании 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 линейного отдела полиции МВД России на транспорте (далее — ЛОП МВД России на транспорте) (по согласованию), с обязательным оформлением журнала совместных обходов.

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»).

Акт составляется в 3-х экземплярах (первый экземпляр передается пострадавшему (наследникам), второй экземпляр подшивается в папку «Акты происшествий», третий

экземпляр передается начальнику вокзала или ответственному работнику вокзала (в дело)). Акт составляется отдельно на каждого пострадавшего.

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 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 вокзала, 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 (утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 20 августа 2009 г. № 1754р).

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.

Дежурный помощник начальника вокзала, получив сообщение о подобном происшествии, должен действовать в соответствии с порядком, установленным следующими документами:

- Положением о порядке служебного расследования и учета транспортных происшествий, повлекших причинение вреда жизни или здоровью граждан, не связанных с производством на железнодорожном транспорте, утв. приказом Минтранса России от 8 июля 2008 г. № 97;
- Инструкцией об организации расследования и учета несчастных случаев с людьми, не связанных с производством, происшедших в зоне движения поездов, утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 20 августа 2009 г. № 1754р.

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 должны быть разработаны 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 должны быть отражены 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 должны указаны 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, утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 10 декабря 2013 г. № 2714р.

На каждом вокзальном комплексе должны быть разработаны и внесены в обязательное приложение к технологическому процессу работы конкретного вокзального комплекса:

- Декларация пожарной безопасности;
- Порядок обслуживания систем пожарной автоматики;
- документы предварительного планирования действий по тушению пожаров (оперативный план пожаротушения, план эвакуации).

При расположении в помещениях вокзального комплекса постов электрической централизации стрелок и сигналов (далее — ЭЦ), диспетчерской централизации стрелок и сигналов (далее — ДЦ) или релейных, порядок взаимодействия и распределение ответственности по обеспечению пожарной безопасности в указанных помещениях осуществляется в соответствии с Положением по обеспечению пожарной безопасности на постах ЭЦ, ДЦ, ГАЦ[95] и домах связи (см. распоряжение ОАО «РЖД» от 5 августа 2013 г. № 1687р).

Ответственность сторонних организаций, осуществляющих деятельность на территории вокзального комплекса, за пожарную безопасность и обеспечение пожарной безопасности в помещениях и на территориях вокзального комплекса должна быть отражена в договорах аренды.

Сведения об ответственных лицах за пожарную безопасность в помещениях вокзального комплекса, переданных в использование сторонним организациям по договорам аренды, должны быть внесены в обязательное приложение к технологическому процессу работы конкретного вокзального комплекса в виде соответствующей таблицы (с периодичностью его пересмотра не реже 1 раза в год).

В технологическом процессе работы конкретного вокзального комплекса должны быть указаны средства пожаротушения, пожарная автоматика, а также системы противопожарной защиты, применяемые на вокзальном комплексе.

---

[95] ГАЦ — горочная автоматическая централизация.

Безопасность и охрана труда персонала на вокзальном комплексе. С целью обеспечения безопасности персонала специальное техническое оборудование должно быть обеспечено необходимыми защитными средствами и соответствующими знаками безопасности.

В технологическом процессе конкретного вокзального комплекса должна быть приведена периодичность контроля соответствия параметров микроклимата в помещениях и на рабочих местах отдельных сотрудников требованиям СП 2.5.1198-03 «Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте» (введены в действие постановлением Главного государственного санитарного врача от 4 марта 2003 г. № 12).

Безопасность персонала, задействованного в выполнении Технологического процесса работы вокзального комплекса, обеспечивается соблюдением требований должностных инструкций, инструкций по охране труда, пожаро- и электробезопасности, а также проведением соответствующих инструктажей.

В технологическом процессе каждого вокзального комплекса должны быть приведены ссылки на действующие в ОАО «РЖД» нормативные акты, содержащие требования охраны труда, а также на Положение об организации контроля охраны труда на конкретном вокзальном комплексе и Инструкции по охране труда отдельно для каждой профессии и вида выполняемых работ (инструкции по охране труда работников вокзального комплекса).

Инструкции по охране труда структурных подразделений должны разрабатываться в соответствии с требованиями Правил разработки, построения, оформления и обозначения нормативных документов по охране труда, утвержденных распоряжением ОАО «РЖД» от 29 декабря 2011 г. № 2849р, и содержать следующие разделы:

- «Общие требования охраны труда»;
- «Требования охраны труда перед началом работы»;
- «Требования охраны труда во время работы»;
- «Требования охраны труда в аварийных ситуациях»;
- «Требования охраны труда по окончании работ».

Организация проверок проведения профилактической работы по повышению безопасности сотрудников вокзальных комплексов при нахождении на территории вокзальных комплексов осуществляется в соответствии с СТО РЖД 15.014-2012 «Система управления охраной труда в ОАО «РЖД». Организация контроля и порядок его проведения», утвержденным распоряжением ОАО «РЖД» от 28 мая 2012 г. № 1039р.

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», утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 28 октября 2011 г. № 2326р.

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 билетопечатающие автоматы, транзакционные терминалы самообслуживания и другие автоматизированные терминалы должна производиться в часы наименьшего пассажиропотока по технологии, утвержденной балансодержателем или арендатором терминала и согласованной с руководством вокзального комплекса. В технологическом процессе конкретного вокзального комплекса должны быть приведены периоды инкассации денежных средств и загрузки/выемки денежных средств в автоматизированные терминалы.

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.

Должны быть разработаны и утверждены в соответствии с установленным в ОАО «РЖД» порядком регламенты взаимодействия конкретного вокзального комплекса с информационно-вычислительным центром (один на каждой железной дороге) и региональным центром 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 информационно-вычислительного центра.

В технологическом процессе работы конкретного вокзального комплекса должны быть перечислены все информационные ресурсы и права доступа к ним.

Обеспечение экологической безопасности на вокзальном комплексе. В технологическом процессе вокзального комплекса должен быть приведен перечень технико-технологических и управленческих мероприятий, применяющихся на данном конкретном вокзальном комплексе для снижения вредного воздействия на окружающую среду, из числа следующих:

- использование энергоэффективных и энергосберегающих технологий;
- использование возобновляемых источников энергии;
- озеленение территории вокзального комплекса;
- проведение общественных акций по популяризации сохранения окружающей среды;
- применение современных технологий сортировки и переработки мусора и др.

При наличии соответствующих сертификатов, подтверждающих экологическую эффективность вокзального комплекса, необходимо указать ссылку на них.

6.1.4. Оперативное планирование и организация работы смены на вокзальном комплексе

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.

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, то есть 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[96] и другими ответственными держателями бизнес-процессов. В технологическом процессе работы конкретного вокзального комплекса должны быть указаны 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).

Организация работы дежурного помощника начальника вокзала. Ответственным за организацию работы смены на вокзальном комплексе является дежурный помощник начальника вокзала.

Основными задачами дежурного помощника начальника вокзала являются:

---

[96] Применительно к деятельности железнодорожного вокзального комплекса 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.

- 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 помещение 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 конкретного 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 (формы отчетов, случаи их оформления приведены в соответствующих разделах типового технологического процесса. В технологическом процессе работы конкретного вокзального комплекса рекомендуется в данном разделе привести необходимые формы отчетности в зависимости от режима работы смен и других местных особенностей);
- 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.

6.1.5. 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 заданий 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).

Частичные осмотры зданий и сооружений вокзального комплекса осуществляются административно-хозяйственным и техническим персоналом с целью обеспечения постоянного наблюдения за правильной эксплуатацией объектов.

Плановые осмотры зданий и сооружений осуществляются комиссиями, образованными в соответствии Положением о содержании и проведении планово-предупредительного ремонта объектов инфраструктуры пассажирского комплекса ОАО «РЖД» от 14 ноября 2013 г. № 2446р. В работе комиссий участвуют лица, назначенные ответственными за соблюдение правил эксплуатации и технического содержания зданий и сооружений.

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.

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.

6.2. Транспортно-пересадочные узлы и транспортно-пересадочные комплексы

6.2.1. Понятие транспортно-пересадочных узлов и транспортно-пересадочных комплексов, назначение и классификация

Для повышения качества транспортного обслуживания населения, упорядочения транспортных и пешеходных потоков, создания комфортных условий при пересадке с одного вида транспорта на другой, внедрения автоматизированной системы контроля проезда и перевозки пассажиров, формирования нового стандарта качества транспортного обслуживания населения на крупных пассажирообразующих пунктах обеспечивается формирование особых объектов транспортной инфраструктуры — транспортно-пересадочных узлов и транспортно-пересадочные комплексов, образующих в совокупности транспортно-пересадочный кластер.

Транспортно-пересадочный узел — комплекс объектов недвижимого имущества, включающий в себя земельный участок либо несколько земельных участков с расположенными на них, над или под ними объектами транспортной инфраструктуры, а также другими объектами, предназначенными для обеспечения безопасного и комфортного обслуживания пассажиров в местах их пересадок с одного вида транспорта на другой.

Транспортно-пересадочный комплекс — совокупность элементов транспортно-пересадочного узла, объединенных с объектами социальной, сервисной и торгово-развлекательной инфраструктуры с целью обеспечения комфортной пересадки пассажиров, а также оказания комплекса услуг пассажирам и посетителям.

Транспортно-пересадочный кластер — совокупность нескольких транспортно-пересадочных узлов и (или) транспортно-пересадочных комплексов, конструктивно, технологически или иным образом связанных между собой.

Транспортно-пересадочный узел — узловой элемент планировочной структуры города транспортно-общественного назначения, в котором осуществляется пересадка пассажиров между различными видами городского пассажирского и внешнего транспорта или между различными линиями одного вида транспорта, а также попутное обслуживание пассажиров объектами социальной инфраструктуры. В зависимости от количества видов транспорта, их загрузки, роли и местоположения транспортно-пересадочных узлов они классифицируются на классы, виды и уровни.

Терминал транспортно-пересадочного узла (или транспортно-пересадочное устройство) — специально создаваемые одно или несколько сооружений в транспортно-пересадочном узле, предназначенные для:

- оптимизации пешеходных потоков пассажиров, совершающих пересадку, с возможностью посещения ими объектов обслуживания или минуя их;
- размещения необходимой протяженности фронта посадки на наземные виды транспорта;
- создания комфортных условий для пассажиров, ожидающих наземный транспорт;
- разделения потоков пассажиров, пользующихся соответствующими маршрутами (с возможностью установки турникетов для них) и пользующихся коммерческими маршрутами.

В целях эффективной организации пассажирских перевозок железнодорожным транспортом, повышения качества транспортного и сервисного обслуживания пассажиров в крупных железнодорожных узлах утверждены и введены в действие с 1 декабря 2016 г. Единые требования к формированию транспортно-пересадочных узлов и транспортно-пересадочных комплексов на сети железных дорог акционерного общества «РЖД».

Назначением транспортно-пересадочного узла[97] является перераспределение пассажиропотоков между видами транспорта и направлениями движения, включая обеспечение транспортной доступности и связанности территорий населенных пунктов. Назначением транспортно-пересадочного комплекса[98] является предоставление пассажирам и посетителям дополнительных услуг социально-культурного характера на территории ТПУ.

В соответствии со своим назначением ***ТПУ должен выполнять следующие функции:***

- транспортную — обеспечение безопасной, быстрой и комфортной пересадки пассажиров между железнодорожным и другими видами транспорта;
- экономическую — эффективное использование функциональных зон ТПУ;
- информационную — предоставление информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям и статистических данных администрациям различного уровня;
- имиджевую — формирование положительного имиджа железнодорожного транспорта;
- презентационную — формирование у прибывшего железнодорожным транспортом пассажира представления о городе (населенном пункте).

В соответствии со своим ***назначением ТПК кроме функций ТПУ должен выполнять следующие дополнительные функции:***

- социально-культурную — проведение мероприятий социального и культурного характера (выставки, концерты и т.д.);
- сервисную — предоставление населению дополнительных услуг, не связанных непосредственно с перевозкой пассажиров;
- торговую — предоставление услуг розничной торговли.

В рамках выполнения своих транспортных функций ТПУ и ТПК должны обеспечивать техническими средствами и технологическими мероприятиями оптимизацию и разделение маршрутов следования посетителей и пассажиров различных категорий по их территории.

Разделение пассажиропотоков в ТПУ и выстраивание технологических линий их обслуживания должно осуществляться в зависимости от количества видов транспорта, образующих ТПУ, видов обслуживаемых сообщений каждым видом транспорта и размеров

преимущественных пассажиропотоков, прибывающих и отправляющихся каждым видом транспорта.

При выполнении своих функций ТПУ и ТПК должны отвечать следующим ***основным принципам функционирования:***

1) клиентоориентированность — удовлетворение потребностей пассажиров и посетителей всех категорий (включая маломобильные группы населения) в современном, надежном и безопасном предоставлении услуг на объектах транспортной инфраструктуры;

[97] Далее по тексту настоящего издания — ТПУ.
[98] Далее по тексту настоящего издания — ТПК.

2) технологичность — организация обслуживания пассажиров различных видов транспорта по единой согласованной технологии;

3) комплексность — комплексный подход к развитию ТПУ и ТПК и прилегающих к нему территорий как элементов транспортной инфраструктуры и как неотъемлемого компонента городской среды, согласованный с проектами и темпами ее развития;

4) сбалансированность — обеспечение баланса интересов потребителей услуг ТПУ и ТПК, органов государственной власти Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, холдинга «РЖД» и иных хозяйствующих субъектов;

5) индивидуальность — уникальный подход к развитию каждого ТПУ и ТПК как объектов, обладающих инвестиционным потенциалом, архитектурными, градостроительными и технологическими возможностями;

6) эффективность — повышение доходности от реализации товаров и услуг, предлагаемых на территории ТПК, без потери надежности и безопасности их функционирования, а также снижения потенциала их развития;

7) экологичность — использование при организации работы ТПУ и ТПК ресурсосберегающих и энергоэффективных технологий.

Формирование ТПУ и ТПК на базе вокзальных комплексов и остановочных пунктов железнодорожного транспорта должно способствовать решению задачи развития транспортных систем крупных городских агломераций[99].

Классификация ТПУ и ТПК. Формирование ТПУ может осуществляться на базе железнодорожного вокзального комплекса или остановочного пункта. Класс ТПУ, формируемого на базе железнодорожного транспорта, устанавливается с учетом:

- класса железнодорожного вокзального комплекса или категории пассажирского остановочного пункта;
- видов транспорта, обслуживающих пассажиров на территории ТПУ (кроме железнодорожного);
- количества взаимодействующих видов транспорта на территории ТПУ (кроме железнодорожного).

Классность железнодорожного вокзального комплекса определяется площадью помещений, количеством отправленных пассажиров различных категорий, объемом выполняемой работы и характеризуется показателями, выражаемыми в баллах в соответствии с требованиями Типового технологического процесса работы железнодорожного вокзального комплекса, утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 25 декабря 2014 г. № 3134р.

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

[99] В соответствии с Транспортной стратегией Российской Федерации на период до 2030 года, утв. распоряжением Правительства Российской Федерации от 22 ноября 2008 г. № 1734-р.

класс от расчетного. С учетом размеров пассажиропотока, обслуживаемого за сутки (в т.ч. и в часы «пиковой» нагрузки), пассажирские остановочные пункты подразделяются на 4 категории (см. табл. 5).

Таблица 5

Категорирование пассажирских остановочных пунктов

Категория пассажирского остановочного пункта	Размеры среднесуточного пассажиропотока, обслуживаемого остановочным пунктом, чел./сут.
A	Свыше 7000 (свыше 2,5 млн пассажиров в год)
B	4000–7000 (от 1,5 до 2,5 млн пассажиров в год)
C	500–4000 (от 0, 2 до 1,5 млн пассажиров в год)
D	менее 500 (менее 0,2 млн пассажиров в год)

В зависимости от архитектурно-планировочных особенностей и взаимного расположения в плане различных элементов ТПУ относительно железнодорожной линии выделяют ***следующие типы ТПУ*** (см. рис. 1, 2, 3): с торцевым расположением всех элементов ТПУ (на пассажирских станциях тупикового типа); с односторонним боковым расположением всех элементов ТПУ; с двусторонним боковым расположением различных элементов ТПУ.

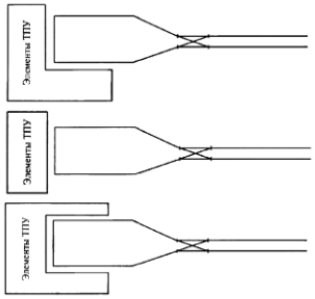
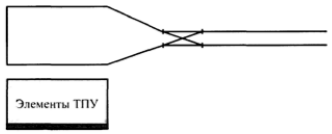


Рис. 1. ТПУ с торцевым расположением элементов

В зависимости от взаимного расположения в профиле различных элементов ТПУ выделяют ***следующие типы:***

- плоскостной (одноуровневый) — в котором перемещение пассажиропотоков по территории ТПУ осуществляется в одном (наземном) уровне;

- многоуровневый ТПУ — в котором перемещение пассажиропотоков по территории ТПУ осуществляется в разных уровнях (наземном, подземном или надземном) с использованием пешеходных тоннелей, конкорсов, лифтов и эскалаторов в разных вариантах их сочетания.



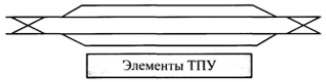


Рис. 2. ТПУ с односторонним расположением элементов

Класс ТПК и соответствующий ему набор реализуемых дополнительных услуг определяется его экономико-географическим расположением и местом в транспортной системе страны: ТПК федерального значения; ТПК регионального значения; ТПК местного значения.

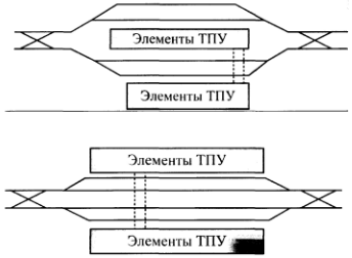


Рис. 3. ТПУ с двусторонним расположением элементов

Набор услуг, оказываемых на территории ТПК, также зависит от его расположения относительно территорий муниципальных образований:

- центральная историческая часть города;
- деловой центр с развитой сферой услуг;

- зона жилой застройки, частично совмещенная с офисными зданиями;
- зона массовой многоэтажной застройки (селитебная территория, промышленные зоны) с развитой социальной сферой;
- пригородные территории, образованные тяготеющими населенными пунктами.

6.2.2. Перечень обязательных услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям на территории транспортно-пересадочных узлов и транспортно-пересадочных комплексов

На территории ТПУ, формируемых на базе железнодорожного транспорта, пассажирам и посетителям всех категорий (включая маломобильные группы населения) должна быть обеспечена возможность пользования следующими обязательными услугами:

- билетно-кассовое обслуживание;
- информационно-справочное обслуживание;
- поддержание общественного порядка;
- санитарно-гигиеническое обслуживание.

На территории ТПУ должны быть предусмотрены функциональные зоны, предназначенные для ожидания пассажирами отправления транспортных средств.

Обязательные услуги должны быть доступны пассажирам и посетителям в режиме, соответствующем режиму работы ТПУ.

Услуги на территории ТПУ и ТПК должны предоставляться пассажирам и посетителям на недискриминационной основе с одинаковым уровнем качества и в равных условиях, за исключением отдельных категорий граждан, устанавливаемых законодательством Российской Федерации и субъектов Российской Федерации.

Качество услуг, оказываемых на территории ТПУ и ТПК, формируемых на базе вокзальных комплексов и остановочных пунктов, должно соответствовать требованиям:

- СТК ЦЛ 1.01.010 «Стандарт качества услуг, предоставляемых на внеклассных вокзальных комплексах» (распоряжение ОАО «РЖД» от 31 декабря 2015 г. № 3213р);

- СТК ЦЛ 1.01.011 «Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзальных комплексах первого класса» (распоряжение ОАО «РЖД» от 31 декабря 2015 г. № 3213р);
- СТК ЦЛ 1.01.009 «Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзальных комплексах второго класса» (распоряжение ОАО «РЖД» от 31 марта 2015 г. № 818р);
- СТК ЦЛ 1.01.012 «Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзальных комплексах третьего класса» (распоряжение ОАО «РЖД» от 31 декабря 2015 г. № 3213р);
- СТК ЦЛ 1.01.013 «Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзальных комплексах четвертого класса» (распоряжение ОАО «РЖД» от 30 декабря 2015 г. № 3174р);
- СТК ЦЛ 1.01.014 «Стандарт качества услуг, предоставляемых на остановочных пунктах» (распоряжение ОАО «РЖД» от 30 декабря 2015 г. № 3174р).

Перечень услуг, которые должны быть предусмотрены в ТПУ и ТПК различных классов, приведен в приложении «Б» к Единым требованиям к формированию транспортно-пересадочных узлов и транспортно-пересадочных комплексов на сети железных дорог ОАО «РЖД», утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 22 сентября 2016 г. № 1945р.

6.2.3. Принципы формирования транспортно-пересадочных узлов и транспортно-пересадочных комплексов на базе железнодорожного транспорта

Принципы формирования и размещения ТПУ и ТПК на базе железнодорожного транспорта должны основываться на их функциональном значении в транспортной системе страны, регионов, агломераций, городов и других муниципальных образований, способствовать рациональному распределению пассажиропотоков и обеспечивать связность маршрутов перемещения пассажиров.

Размещение ТПУ и ТПК на базе железнодорожного транспорта должно осуществляться исходя из обеспечения возможности поэтапного перехода от системы организации пассажирских железнодорожных перевозок по многообразным несогласованным маршрутам к «хабовому» принципу, с последующей возможностью выстраивания системы мультимодальных пассажирских перевозок с участием других видов транспорта.

При выборе места размещения ТПУ и ТПК любого класса необходимо учитывать:

- взаимное расположение инфраструктуры железнодорожного и других видов транспорта;
- размер и категории пассажиропотоков (существующие и перспективные);
- существующую городскую застройку;
- планы развития городских территорий и развития инфраструктуры всех видов транспорта;
- пропускные способности ближайших транспортных узлов и магистралей населенного пункта.

Основным критерием правильности выбора места размещения и формирования ТПУ является обеспечение необходимого пассажирообмена между транспортными средствами различных перевозчиков при рациональной продолжительности нахождения пассажира на территории ТПУ.

Основным критерием правильности выбора места размещения и формирования ТПК является эффективность его работы по реализации объемов дополнительных услуг.

При формировании и проектировании ТПУ и ТПК любого класса необходимо руководствоваться следующими принципами и соблюдать следующие условия:

- обеспечение необходимой пропускной способности (транспортных средств);
- обеспечение развязки пассажиропотоков и необходимой пропускной способности пассажиропотоков;
- обеспечение безопасной пересадки;
- обеспечение доступности для всех групп населения (включая маломобильные группы населения);
- соблюдение архитектурно-планировочных особенностей застройки населенного пункта;
- минимальное вмешательство и сохранение окружающей среды;
- эффективное использование площадей;

- обеспечение возможности развития инфраструктуры образующих ТПУ видов транспорта;
- обеспечение возможности предоставления пассажирам и посетителям услуг в соответствии с классом ТПУ и ТПК.

В зависимости от типа ТПУ и имеющихся на его территории пассажирских обустройств пассажирами могут быть реализованы пересадки одного или нескольких видов (см. рис. 4).

Рис. 4. Виды пересадок в ТПУ

Основной отличительной особенностью ТПУ от обособленно расположенных на одной территории инфраструктурных объектов является единая технология обслуживания пассажиров и согласованность расписаний движения транспортных средств.

С целью согласования расписаний движения транспортных средств в зависимости от вида пересадки к инфраструктуре и пассажирским обустройствам железнодорожного транспорта на территории ТПУ могут предъявляться требования в зависимости от вида пересадки (см. Приложение 8 к настоящему изданию.).

Требования к обустройствам ТПУ и ТПК в системе интеграции различных видов пассажирского сообщения содержатся в гл. 7 Единых требований к формированию транспортно-пересадочных узлов и транспортно-пересадочных комплексов на сети железных дорог ОАО «РЖД», утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 22 сентября 2016 г. № 1945р.

6.3. Железнодорожные вокзалы

6.3.1. Понятие, назначение железнодорожных вокзалов, основные требования

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.

Основное технологическое назначение железнодорожного вокзала — это обеспечение безопасного, быстрого и удобного обслуживания пассажиров отправления при оформлении проездных документов, а также во время ожидания поезда; посадки и высадки из вагонов; кратковременного обслуживания пассажиров прибытия, а также встречающих и провожающих.

В настоящее время требования к проектированию, строительству и функционированию железнодорожных вокзалов предусмотрены многими нормативными документами. Среди наиболее значимых отметим:

1) Отраслевые нормы технологического проектирования (ОНТП) железнодорожных вокзалов для пассажиров дальнего следования (приняты и введены в действие с 1 июля 1998 г. указанием МПС России от 31 декабря 1997 г. № О-1у), которые распространяются на проектирование новых, реконструкцию и (или) техническое перевооружение (модернизацию) действующих железнодорожных вокзалов, предназначенных для обслуживания пассажиров дальнего следования (прямого и местного сообщений) с расчетной вместимостью 50 пассажиров и более. Указанные Отраслевые нормы обязательны для всех организаций и предприятий, осуществляющих проектирование и строительство вокзалов, сооружаемых как самостоятельно, так и в объединении с помещениями для пригородных пассажиров, электрической централизации, связи, багажных отделений, товарных контор и других железнодорожных служб. Указанным документом регламентированы аспекты, связанные с решением вопросов в отношении:

- основных расчетных показателей, расчетной вместимости вокзалов;
- организации на вокзалах движения потоков пассажиров и ручного багажа;
- пассажирских зданий и павильонов вокзалов;
- пассажирских платформ и навесов;
- вокзальных переходов;
- малых архитектурных форм и средств визуальных коммуникаций;
- обеспечения на вокзалах интересов пассажиров с ограниченной мобильностью;
- конструктивных решений и отделки вокзалов;
- теплоснабжения, отопления, вентиляции и кондиционирования воздуха вокзалов;
- водоснабжение, водопровод и канализация вокзалов;
- электроснабжения и электрических устройств вокзалов;

- устройств связи и сигнализации вокзалов;
- газоснабжения вокзалов;
- автоматизации, механизации и компьютеризации вокзалов;
- охрана окружающей среды;

2) Свод правил «Станционные здания, сооружения и устройства» СП 225.1326000.2014 (утв. приказом Минтранса России от 2 декабря 2014 г. № 331) (в рамках данного документа регламентированы требования к пассажирским зданиям, сооружениям и устройствам, в том числе к железнодорожным вокзалам);

3) СП 2.5.1198-03 «Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте» (введены в действие постановлением Главного государственного санитарного врача от 4 марта 2003 г. № 12) (предусматривают санитарно-гигиенические требования и нормативы для железнодорожных вокзалов);

4) распоряжение ОАО «РЖД» от 3 марта 2008 г. № 445р, которым утверждено Типовое положение о железнодорожном вокзале — подразделении региональной Дирекции железнодорожных вокзалов;

5) распоряжение ОАО «РЖД» от 4 июня 2013 г. № 1252р, которым утверждены Типовые требования к размещению, эксплуатации, обслуживанию и ремонту пассажирских обустройств на железнодорожных линиях. В рамках данного документа регламентированы требования к пассажирским зданиям и павильонам и другим эксплуатационным параметрам пассажирских обустройств, влияющим на качество обслуживания пассажиров в пригородном сообщении железнодорожным транспортом, а также требования к размещению на объектах пассажирской инфраструктуры малых архитектурных форм, устройств для автоматизированной продажи билетов и контроля оплаты проезда, средств визуальной информации и навигации.

б) распоряжение ОАО «РЖД» от 30 июля 2009 г. № 1608р «О медицинском обслуживании на железнодорожных вокзалах (станциях)» (вместе с «Положением о медицинском пункте на железнодорожном вокзале (станции)»).

Следует обратить особое внимание, что Типовой технологический процесс работы вокзалов, утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 17 декабря 2009 г. № 2606р, утратил силу с 1 октября 2015 г. В настоящее время (с 1 октября 2015 г.) технологический процесс работы железнодорожного вокзала определяется в рамках Типового технологического процесса работы железнодорожного вокзального комплекса, который утвержден распоряжением ОАО «РЖД» от 25 декабря 2014 г. № 3134р (подробнее об этом см. раздел 6.1 и гл. 10 настоящего издания).

На железнодорожных вокзалах ***следует предусматривать:***

- комплекс зданий и помещений, сооружений и устройств для обеспечения жизнедеятельности и управления, выполнения операций, связанных с обслуживанием, временным пребыванием и перевозками пассажиров (пассажирские здания с медицинским пунктом, пассажирскими и санитарно-бытовыми помещениями для пассажиров и обслуживающего персонала);
- привокзальную площадь;
- платформы;

- пешеходные тоннели (подземные пешеходные переходы), пешеходные мосты над железнодорожными путями;
- пандусы;
- сооружения и устройства для хранения багажа и ручной клади;
- встроенные почтовые и торговые киоски;
- новые технические средства и системы автоматизации (распределение мест и продажи билетов, справочно-информационной аппаратуры, автоматизированной системы контроля проездных документов в пригородном сообщении, устройства телемеханики, связи, механизации операций по погрузке, выгрузке и транспортировке багажа, по уборке помещений и пассажирских платформ).

Необходимость и объем проектирования перечисленных зданий, сооружений и устройств определяют в задании на проектирование.

В технологии и планировочных решениях железнодорожных вокзалов следует предусматривать специализацию обслуживания пассажиров дальнего и пригородного сообщений, в том числе, при использовании поездов типа «Спутник» в пригородном сообщении и аэроэкспрессов, курсирующих между железнодорожными вокзалами и аэропортами.

На вновь строящихся и реконструируемых железнодорожных вокзалах предусматривают использование современных автоматизированных и интеллектуальных систем управления жизнедеятельностью железнодорожных вокзалов с использованием энергосберегающих технологий.

На вновь строящихся и реконструируемых железнодорожных вокзалах следует предусматривать отдельные здания для обслуживания пассажиров и для управления работой железнодорожной станции.

В трудных условиях допускается проектировать в одном здании изолированные помещения, предназначенные для обслуживания пассажиров, включая прием и выдачу багажа, и управления работой железнодорожной станции.

Пассажирские здания следует проектировать с учетом планировочной универсальности с возможностью изменения планировки, размеров помещений без изменения капитальных конструктивных элементов зданий.

Пассажирские здания включают в себя вестибюли:

- операционный зал — помещения касс, справочных бюро;
- распределительный зал — помещения для распределения основных потоков пассажиров;
- зал ожидания.

Помещения органов внутренних дел, оборудованные телефоном, местным радио, устройствами видеонаблюдения следует предусматривать вблизи мест скопления пассажиров.

В пассажирских зданиях и сооружениях следует предусматривать отдельные

помещения для телекоммуникационного оборудования и каналы для размещения кабельных линий связи.

При проектировании багажного отделения следует предусматривать рампы с навесами, подъезды для автотранспорта со стороны города и электрокар — со стороны платформ. Багажные помещения следует оборудовать устройствами для механизации складирования багажа и погрузочно-разгрузочных работ. При расположении багажных помещений в разных уровнях для спуска и подъема следует предусматривать подъемники, лифты и пандусы. Состав и площади багажных помещений устанавливают в задании на проектирование.

Комнаты матери и ребенка следует проектировать с отдельным входом с привокзальной площади и (или) из пассажирского здания. При расположении комнаты матери и ребенка на третьем этаже и выше следует предусматривать устройство лифтов.

Билетные кассы, расположенные в здании железнодорожного вокзала, следует проектировать в виде индивидуальных изолированных кабин площадью не менее 6 $м^2$ и (или) отдельного помещения — офиса по продаже железнодорожных билетов. Площадь офиса по продаже железнодорожных билетов следует устанавливать заданием на проектирование.

Для вновь строящихся и реконструируемых железнодорожных вокзалов следует предусматривать Отраслевые нормы технологического проектирования (ОНТП) железнодорожных вокзалов для пассажиров дальнего следования (приняты и введены в действие с 1 июля 1998 г. указанием МПС России от 31 декабря 1997 г. № О-1у).

Кроме того, необходимо соблюдать:

1) санитарно-гигиенические требования к устройству и оборудованию помещений зданий и сооружений; системам вентиляции, отопления, кондиционирования, освещения, водоснабжения и канализации в соответствии с санитарно-гигиеническими правилами по организации пассажирских перевозок (см. об этом подробнее подраздел 6.3.2 настоящего издания);

2) требования к эвакуационным путям и выходам из зданий, сооружений и строений в соответствии с СП 1.13130.2009 «Системы противопожарной защиты. Эвакуационные пути и выходы» (утв. приказом МЧС России от 25 марта 2009 г. № 171), требования по обеспечению огнестойкости объектов защиты, в том числе зданий, сооружений и пожарных отсеков в соответствии с СП 2.13130.2012 «Системы противопожарной защиты. Обеспечение огнестойкости объектов защиты» (утв. приказом МЧС России от 21 ноября 2012 г. № 693), требования пожарной безопасности к системам оповещения и управления эвакуации людей при пожарах в зданиях, сооружениях и строениях в соответствии с СП 3.13130.2009 «Системы противопожарной защиты. Система оповещения и управления эвакуацией людей при пожаре. Требования пожарной безопасности» (утв. и введен в действие приказом МЧС России от 25 марта 2009 г. № 173), требования к объемно-планировочным и конструктивным решениям, обеспечивающим ограничение распространения пожара в соответствии с СП 4.13130.2013 «Системы противопожарной защиты. Ограничение распространения пожара на объектах защиты. Требования к объемно-планировочным и конструктивным решениям» (утв. приказом МЧС России от 24 апреля 2013 г. № 288), требования к проектированию автоматических установок пожаротушения и пожарной сигнализации для зданий и сооружений в соответствии с СП 5.13130.2009 «Системы противопожарной защиты. Установки пожарной сигнализации и пожаротушения автоматические. Нормы и правила проектирования» (утв. приказом МЧС России от 25 марта 2009 г. № 175), требования

пожарной безопасности к электрооборудованию систем противопожарной защиты зданий, сооружений и строений в соответствии с СП 6.13130.2013 «Системы противопожарной защиты. Электрооборудование. Требования пожарной безопасности» (утв. приказом МЧС России от 21 февраля 2013 г. № 115) и ГОСТ 12.1.004-91 «Система стандартов безопасности

труда. Пожарная безопасность. Общие требования» (утв. постановлением Госстандарта СССР от 14 июня 1991 г. № 875), требования пожарной безопасности к системам отопления, вентиляции, в том числе противодымной, и кондиционирования воздуха в помещениях зданий и сооружений в соответствии с СП 7.13130.2013 «Отопление, вентиляция и кондиционирование. Требования пожарной безопасности» (утв. приказом МЧС России от 21 февраля 2013 г. № 116), требования пожарной безопасности к источникам наружного противопожарного водоснабжения на территории объектов в соответствии с СП 8.13130.2009 «Системы противопожарной защиты. Источники наружного противопожарного водоснабжения. Требования пожарной безопасности» (утв. приказом МЧС России от 25 марта 2009 г. № 178), требования пожарной безопасности к системам внутреннего противопожарного водопровода зданий и сооружений в соответствии с СП 10.13130.2009 «Системы противопожарной защиты. Внутренний противопожарный водопровод. Требования пожарной безопасности» (утв. приказом МЧС России от 25 марта 2009 г. № 180), требования к методам определения классификационных признаков отнесения зданий (или частей зданий между противопожарными стенами — пожарных отсеков), сооружений, строений и помещений производственного и складского назначения класса Ф5 категориям по взрывопожарной и пожарной опасности, а также методам определения классификационным признаков категорий наружных установок объектов инфраструктуры железнодорожного транспорта производственного и складского назначения по пожарной опасности в соответствии с СП 12.13130.2009 «Определение категорий помещений, зданий и наружных установок по взрывопожарной и пожарной опасности» (утв. приказом МЧС России от 25 марта 2009 г. № 182);

3) требования безопасности к конструкции и установки пассажирских лифтов по ГОСТ 33984.1-2016 (EN 81-20:2014) «Лифты. Общие требования безопасности к устройству и установке. Лифты для транспортирования людей или людей и грузов» (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 21 марта 2017 г. № 163-ст), а для маломобильных групп населения — по ГОСТ 33652-2015 (EN 81-70:2003) «Лифты пассажирские. Технические требования доступности, включая доступность для инвалидов и других маломобильных групп населения» (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 2 июня 2016 г. № 497-ст);

4) требования к надежности электроснабжения, в том числе при применении огнестойких кабелей.

В системе вентиляции и кондиционирования предусматривают устройства по очистки и обеззараживания воздуха.

Для обеспечения безопасности пассажиров, пользующих всеми видами сообщений, и работников железнодорожного транспорта в местах массового их скопления (в зданиях железнодорожных вокзалов, на платформах, в пунктах приема и выдачи багажа и др.) от противоправных действий террористической направленности следует предусматривать:

- ограждения, устройства контроля за несанкционированным проходом пассажиров на посадку в поезда;
- средства автоматического контроля за наличием у посетителей железнодорожного вокзала оружия, взрывчатых веществ и других опасных предметов и веществ;
- аварийное освещение и аварийные выходы;
- системы дистанционного видеонаблюдения;
- устройства, исключающие подъезд к пассажирскому зданию железнодорожного вокзала автотранспорта (бордюры, столбики, низкий забор и др.).

Для вновь строящихся и реконструируемых железнодорожных вокзалов предусматривают создание полноценной среды жизнедеятельности для маломобильных групп населения включая:

- создание специально оборудованных путей передвижения маломобильных групп населения и зон размещения кресел-колясок с нормативными размерами, уклонами и покрытием;
- устройство пандусов с поручнями для подъема (спуска) с высоких платформ и подземных пешеходных переходов, подъемные устройства;
- обеспечение мест нахождения и маршрутов движения маломобильных групп населения визуальной и звуковой информацией;
- использование опознавательных рельефных и фактурных поверхностей;

- приспособление вокзальных помещений, вокзального оборудования (кассы и др.), торговых точек для обслуживания маломобильных групп населения.

На железнодорожных вокзалов следует предусматривать сквозные зоны доступности для граждан с ограниченными возможностями на путях следования: «привокзальная площадь — вокзал — вагон поезда». Для этих целей следует предусматривать:

- планировочно-технологическое, конструктивное и информационное обеспечение с учетом выделения специальных мест для маломобильных групп населения на городских стоянках автотранспорта;
- устройство подходов к площадкам и местам посадки для маломобильных групп населения в общественный транспорт;
- устройство специальных тротуаров на путях движения маломобильных групп населения, оборудование путей их передвижения визуальной, звуковой и тактильной (осязательной) системами информации, в том числе предупреждающими о возможном месте опасности.

Вновь строящиеся железнодорожные вокзалы следует проектировать с внешней стороны путей железнодорожной станции (бокового типа) со стороны основной части населенного пункта. Расположение железнодорожного вокзала между железнодорожными путями (островного типа) и в торце путей (тупикового типа) комбинированного типа допускается проектировать, когда применение сквозной схемы железнодорожной станции по местным условиям невозможно.

На железнодорожных вокзалов бокового типа пассажирские здания располагают на расстоянии не ближе 20 м от оси ближайшего железнодорожного пути и не ближе 25 м на вновь строящихся железнодорожных линиях, по которым предусмотрено движение

пассажирских поездов со скоростями свыше 140 км/ч (в обоих случаях не далее 50 м от оси ближайшего пути).

При реконструкции существующих железнодорожных станций, разъездов и обгонных пунктов, которые расположены в трудных условиях, допускается уменьшать расстояния от здания железнодорожного вокзала до оси ближайшего железнодорожного пути в соответствии с требованиями к ширине пассажирских платформ.

На привокзальных площадях, следует предусматривать площадки для озеленения, места для стоянки автотранспорта, дорожки для пешеходов.

Объединенные вокзалы с единым пассажирским зданием для обслуживания пассажиров железнодорожного, автомобильного и других видов транспорта, предприятий почтовой связи следует проектировать, если это предусмотрено в документах территориального планирования, разработанных для данного муниципального образования.

6.3.2. Санитарно-гигиенические требования и нормативы для железнодорожных вокзалов

В соответствии с СП 2.5.1198-03 «Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте» (введены в действие постановлением Главного государственного санитарного врача от 4 марта 2003 г. № 12) санитарно-гигиенические требования и нормативы для железнодорожных вокзалов включают следующие требования:

1) к устройству и оборудованию основных пассажирских помещений наземных и подземных вокзалов;

2) к устройству и оборудованию основных пассажирских помещений наземных и подземных вокзалов;

3) к содержанию основных помещений вокзалов;

4) к устройству, оборудованию, содержанию комнат матери и ребенка, комнат длительного отдыха пассажиров и пунктов общественного питания;

5) к вентиляции, отоплению и кондиционированию;

6) к системам водоснабжения и канализации;

7) к освещению.

Рассмотрим далее каждое из указанных требований.

Требования к устройству и оборудованию основных пассажирских помещений (наземных и подземных) вокзалов. Пассажирские помещения как составная часть железнодорожных вокзалов по принципу функционального деления подразделяются на:

1) операционные: вестибюль, операционный и распределительный зал, кассовый зал, справочное бюро, сервис-центр с системой кабинетов, залов, салонов связи и информации, кредитно-банковской системы;

2) помещения ожидания и культурно-бытового обслуживания пассажиров: залы ожидания, камеры хранения ручной клади, комнаты матери и ребенка, комнаты длительного отдыха транзитных пассажиров, буфеты, кафе, рестораны, помещения кратковременного пребывания пассажиров (туалеты, парикмахерские);

3) административно-служебные и подсобные помещения: кабинеты руководства вокзала, дежурных по вокзалу, диспетчерская, иные служебно-бытовые помещения,

медпункт, помещения для санитарно-контрольного пункта (СКП) или пограничного санитарно-карантинного поста (ПСКП);

4) помещения (залы) для пригородных пассажиров.

Помещения, предназначенные для пассажиров, запрещается занимать для целей, не связанных с их обслуживанием.

В подземных вокзалах, предназначенных для пассажирских поездов на высокоскоростных магистралях, в подземном зале прибытия и убытия электропоездов размещаются платформы протяженностью, соответствующей длине поезда (максимальная длина 450 м, ширина не менее 8 м).

В вестибюле подземного вокзала предусматриваются на входе и выходе два ряда дверей для снижения скорости движения воздуха в зоне пассажирского потока.

Залы ожидания для пассажиров должны иметь удобный выход на платформы, а зал для пассажиров с детьми дополнительно непосредственную связь с комнатой матери и ребенка, медицинским пунктом.

В южных климатических районах зал ожидания должен иметь солнцезащитные устройства (навесы, козырьки, наружные жалюзи, экраны) на окнах и витражах, обращенных на южную и юго-западную стороны.

Площадь залов ожидания рассчитывается в зависимости от вместимости вокзала — от 1,7 кв. м на одного пассажира в особо больших вокзалах до 2,0 кв. м в малых вокзалах.

Диваны в залах ожидания следует размещать так, чтобы ширина прохода между ними и стенами была не менее 1,0–1,8 м, обеспечивая возможность проведения уборки залов средствами малой механизации. Размеры индивидуальных сидений диванов должны быть: высота спинки — 820 мм, ширина сиденья — 615 мм, высота сиденья от пола — 435 мм.

Поверхности стен и полов основных помещений должны быть легко доступными для проведения влажной уборки и дезинфекции. Не допускается для облицовки стен и колонн применять материалы с грубошероховатой поверхностью, ракушечник, туф.

Каркас подвесных потолков и звукопоглощающей облицовки должен быть изготовлен из негорючего пожаробезопасного материала. Звукопоглощение облицовкой должно соответствовать требованиям акустического расчета, устанавливаемого по количеству людей в зале, равному половине расчетной вместимости.

В вокзалах большой расчетной вместимости пассажиров (700 и более) рекомендуется предусматривать зал для пассажиров с детьми, включающий санузел не менее чем на 2 очка, умывальное помещение (краны с раковинами и душевыми поддонами), постирочную, сушилку и самостоятельный буфет. Зал для пассажиров с детьми изолируется от других помещений и размещается вблизи комнаты матери и ребенка.

Билетные кассы устраиваются в виде индивидуальных кабин, изолированных от пассажирского зала. Их надлежит располагать группами, объединяя по категориям обслуживания пассажиров. Устройство и оснащение билетных касс должно соответствовать санитарным требованиям к рабочим местам билетных кассиров.

Медицинский пункт должен располагаться на первом этаже и иметь выходы на перрон, привокзальную площадь и в зал ожидания пассажиров. Расположение, ширина дверей и проходов должны обеспечивать возможность движения с медицинскими носилками.

Ответственность за санитарно-техническое состояние помещений медицинского пункта несет администрация вокзала.

Санитарно-контрольный пункт (СКП) или пограничный санитарно-карантинный пост (ПСКП) следует располагать на территории вокзала, и он должен включать в себя комнату начальника СКП (ПСКП), комнату для врачей и помощников врачей, подсобное помещение. Должен быть обеспечен удобный выход на перрон и в залы вокзала; рекомендуется размещать СКП в помещениях с возможностью обозрения платформ прибытия и отправления поездов.

Санитарно-гигиенические требования к обустройству и содержанию помещений коммунально-бытового назначения.

Помещения бытового обслуживания пассажиров (парикмахерские, курительные, срочного ремонта одежды, обуви и т.п.) должны располагаться рядом с залами ожидания. Комнаты (помещения) для курения следует располагать смежно с санитарными узлами и оснащать урнами, тамбуром с двойными дверями и вытяжной вентиляцией.

Парикмахерские оборудуются всеми видами санитарно-технических устройств: водопроводом с подводкой холодной и горячей воды, канализацией, отоплением, вентиляцией, электроснабжением. Обязательно наличие резервного водонагревателя.

Стены следует покрывать масляной краской или глазурованной плиткой на высоту 1,5–1,8 м. Полы должны быть гладкими, доступными для влажной уборки. Мебель должна допускать легкую очистку и дезинфекцию. Расстояние между креслами должно быть не менее 1,8 м, от стены — не менее 0,7 м. В набор помещений должны быть включены кладовые для хранения чистого белья, использованного белья, парфюмерии.

Помещения для уборщиц и носильщиков должны быть оборудованы вытяжной вентиляцией, кранами с подводкой горячей и холодной воды, ванной для мытья ветоши и уборочного инвентаря, трапом для слива воды, сушильными шкафами. Трап оснащается решеткой, песколовкой и гидравлическим затвором.

Багажное отделение вокзала должно располагаться в отдельном здании и состоять из кладовой, оснащенной механизмами для погрузки и выгрузки багажа (электрокары, краны), и комнаты для приемосдатчика багажа.

В бойлерной, камерах вентиляторов и кондиционеров воздуха необходимо предусматривать устройства для звукоизоляции и гашения вибрации в соответствии с действующими санитарно-гигиеническими требованиями.

В подземном пространстве наземных вокзалов рекомендуется размещать объекты с наименьшим количеством обслуживающего персонала: камеры хранения ручной клади, бытовые помещения, санитарные узлы, кладовые уборочного инвентаря, складские помещения, комнаты для передвижных подъемников инвалидных колясок.

Подземные помещения с длительным пребыванием в них персонала (свыше 3 часов) должны быть изолированы от помещений, имеющих источники шума.

В помещениях и крытых переходах допускается устройство вместо лестниц с уклоном 1:8, уклон наружных пандусов не круче 1:12, уклон пандусов для электрокар 1:20. Лестницы и пандусы должны иметь нескользкие покрытия. При высоте подъема 6 м и более предусматривается устройство пассажирских эскалаторов, а для инвалидов-колясочников — крупногабаритные пассажирские лифты.

Устройство движущихся тротуаров допускается при длине пешеходного тоннеля или моста более 150 м и при условии интенсивного потока пассажиров.

В подземных вокзалах на эскалаторах следует предусматривать установку бактерицидных устройств ультрафиолетового облучения поручней.

Для удобства пребывания и передвижения инвалидов на вокзале необходимо предусматривать устройство пандусов (с уклоном не менее 1:12), грузопассажирские лифты для инвалидов в коляске с сопровождающими лицами (размер кабины 110 х 140 см), места для инвалидных колясок в зале ожидания, специальные столики в буфетах, кафе, ресторанах, с учетом размера колясок (длина 110 см, ширина 70 см, высота сиденья 52 см), специальные кабины в общественных туалетах размером 225 х 155 см, передвижные подъемники и пеники и переносные рампы для посадки инвалидов с коляской с платформы в вагон.

На маршрутах передвижения инвалидов-колясочников ширина дверей должна составлять 110 см, а прочих дверей - 90 см.

В системе зрительной информации на вокзале предусматриваются пиктограммы с

символами доступности помещений для инвалидов-колясочников.

В системе звуковой информации на вокзале следует предусматривать для удобства инвалидов оснащение отдельных касс специальными устройствами для пассажиров с пониженным слухом, облегчающими общение пассажира с кассиром. Некоторое количество телефонов-автоматов на вокзале должно быть предусмотрено для людей с ослабленным слухом; для инвалидов-колясочников телефоны-автоматы следует располагать на более низком уровне.

Требования к содержанию основных помещений вокзалов. Начальник вокзала утверждает технологический процесс уборки вокзала и прилегающей территории уборщиками или лицами, ответственными за уборку, который согласовывается с органами федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора[100]. Указанный технологический процесс должен регламентировать объем и кратность проведения периодических, суточных и генеральных уборок.

Ежегодно к летним пассажирским перевозкам рекомендуется проводить на вокзале текущий ремонт помещений, а к зимнему периоду — их утепление.

Периодическая текущая уборка помещений вокзала включает в себя мытье полов, стен, мебели и уборку мусора. Уборочный инвентарь должен быть промаркирован («для туалетов», «для пола», «для мебели»). Инвентарь с маркировкой «для мебели» допускается использовать и для мытья стен.

Суточная уборка на вокзале проводится ежедневно в часы снижения интенсивности движения пассажирских поездов с применением поломоечных машин, пылесосов, телескопических вышек. Суточная уборка включает в себя протирание полов, очистку оконных стекол, рам и подоконников, отопительных приборов, мебели, мытье и дезинфекцию туалетов, умывальных, курительных комнат, мусорных ящиков и урн.

Дезинфицирующие средства и методы дезинфекции следует использовать дифференцированно, применительно к конкретным объектам вокзала.

---

[100] В качестве уполномоченного органа выступает Управление Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту и его территориальные отделы.

Для сбора мусора на каждом наземном вокзале следует иметь контейнеры, устанавливаемые на огражденной асфальтовой площадке, которая должна быть удобна для подъезда транспортных средств и иметь отвод ливневого стока в канализацию.

В подземных вокзалах предусматривается комната для контейнеров с мусором и механизмом их подъема на наземную площадку к мусоровозу.

На всех вокзалах должно быть отведено специальное место для мытья и дезинфекции урн и контейнеров. Устройство для очистки обуви пассажиров должно размещаться перед входными дверьми вокзала, иметь приямок и обогрев в зимний период года.

Посадочные перроны, платформы вокзалов и остановочных пунктов должны содержаться в чистоте и иметь урны для сбора мусора. Количество устанавливаемых урн и их размещение зависит от уровня пассажиропотока и согласовывается с органами федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора. Очистка урн от мусора проводится по мере их заполнения.

В период посадки и высадки пассажиров движение по перронам автотранспорта запрещается. Перевозку багажа и других грузов следует производить электрокарами, а посадку в вагон инвалидов на коляске — мобильными подъемниками с электромоторным оборудованием.

Поверхность платформ должна быть ровной, без выбоин, не допускающей травматизма пассажиров и скопления воды, а покрытие — обладать противоскользящими свойствами. При наличии гололеда следует удалять с перрона (посадочных платформ) снег и передавать по средствам звуковой информации соответствующее предупреждение.

Объявления о запрещении курения в неположенных местах, соблюдении чистоты и порядка следует размещать на видных местах пассажирских помещений вокзала и площадок ожидания.

Требования к устройству, оборудованию, содержанию комнат матери и ребенка, комнат длительного отдыха пассажиров и пунктов общественного питания. Комната матери и ребенка (далее — КМиР) должна размещаться в наименее шумной и изолированной наземной части вокзала, желательно с отдельным входом с привокзальной площади и (или) из пассажирского здания; ориентацию окон определять в соответствии с климатическими

широтными особенностями. При расположении КМиР на третьем этаже и выше следует предусматривать устройство лифтов.

Процентное соотношение спальных мест для матерей и для детей устанавливается по местным условиям, площадь на 1 спальное место должна быть не менее 5,4 кв. м. В помещениях КМиР, в зависимости от потребности, разрешается устанавливать несколько ячеек автоматических камер хранения.

Окна спальных и игровых комнат не допускается располагать над окнами кухни и санузлов. Вход в постирочную не должен находиться непосредственно напротив входа в помещения спальных и игровых комнат.

Комнаты длительного отдыха пассажиров (далее — КДО) надлежит размещать в относительно тихой зоне, преимущественно на втором и вышележащих этажах. Количество мест в одной спальной комнате должно быть два — четыре, желательно с санузлом в каждой комнате. Площадь на 1 спальное место должна быть не менее 6,1 кв. м. КМиР и КДО оборудуются гардеробными с индивидуальными шкафами для хранения верхней одежды,

спальными с кроватями, прикроватными тумбочками, столом, креслами (стульями) по числу мест, шкафом для одежды, прикроватными светильниками, радиоточкой, зеркалом, необходимым набором посуды.

В смежных помещениях устраиваются преддушевая и душевые кабины, санитарный узел и умывальная, оснащенные закрытыми мусоросборниками; комната с утюгами и гладильными досками.

Отдыхающий пассажир обеспечивается комплектом постельных принадлежностей, белья, полотенцем. Для уборщиц выделяются отдельные шкафы для хранения чистого и использованного (в мешках) постельного белья, спецодежды, отдельно для личной одежды, вентилируемый шкаф для уборочного инвентаря, стол, тумбочка, стул. Набор уборочного инвентаря включает пылесос, щетки, швабры, ветошь, промаркированные ведра («для туалетов», «для пола», «для мебели»).

В помещениях КМиР и КДО должна регулярно проводиться влажная уборка с применением дезинфицирующих средств в соответствии с технологическим процессом уборки вокзалов. Уборка осуществляется утром и по мере необходимости в течение дня.

При освобождении пассажиром спального места дополнительно проводится влажное обтирание мебели, мытье посуды, находившейся в пользовании пассажира, смена постельного белья.

Периодически (не реже 2 раз в год) и по эпидемическим показаниям постельные принадлежности подвергаются химчистке и камерной дезинфекции. Целесообразно применение постельного белья одноразового использования, одеял из антимикробных волокон, матрасов и подушек с водогрязеотталкивающими и антимикробными свойствами.

Состав, планирование помещений вокзальных ресторанов, кафе, буфетов определяются требованиями строительных норм и правил по проектированию предприятий общественного питания. Их устройство, оборудование и содержание должны отвечать требованиям санитарных правил для предприятий общественного питания и торговли.

Работники комнат отдыха и КМиР подлежат медицинским осмотрам согласно действующим нормативным документам.

Требования к вентиляции, отоплению и кондиционированию. Все помещения пассажирских вокзалов должны быть оборудованы системами отопления и вентиляции, отвечающими требованиям норм проектирования отопления, вентиляции, кондиционирования и обеспечивающими соответствующую температуру воздуха.

Конструкция отопительных приборов и вентиляции должна обеспечивать их удобную очистку от пыли и грязи. Все наружные входы должны иметь эффективно работающие воздушно-тепловые завесы или отапливаемые тамбуры.

Температура воздуха в зоне пребывания пассажиров в различных помещениях вокзала должна быть в холодный период года 16–20 °С, скорость движения воздуха не более 0,2 м/с. В теплый период года температура воздуха должна быть 18–26 °С, скорость движения воздуха не более 0,3 м/с. Относительная влажность воздуха в холодный и теплый периоды года должна быть в пределах 15–75%.

Воздухозаборные устройства должны располагаться в местах, исключающих попадание в них загрязненного воздуха, газов, воды.

Рециркуляционный воздух следует использовать лишь в исключительных случаях в объеме, не превышающем 30% подаваемого в помещения воздуха; рециркуляционный воздух необходимо очищать с помощью обеспыливающих и обеззараживающих фильтров, а приточный — только обеспыливающими фильтрами.

Концентрация пыли в воздухе помещений в зоне дыхания пассажиров не должна превышать 0,5 мг/куб. м. Концентрация углекислого газа в воздухе помещений в зоне дыхания пассажиров не должна превышать 0,1 об.%.

Размещение фрамуг, приточных и вытяжных решеток должно обеспечивать равномерный воздухообмен по всему помещению и возможность сквозного проветривания комнат с исключением застойных мест.

Относительная влажность воздуха должна быть в пределах 30–60%. В летнее время механическая приточная вентиляция должна подавать в помещения не менее 30 куб. м/час воздуха на 1 человека.

В штате сотрудников вокзала должен быть персонал, ответственный за эксплуатацию и техническое состояние вентиляционных систем.

Требования к системам водоснабжения и канализации. Наружные сети водоснабжения и канализации железнодорожных вокзалов должны отвечать требованиям строительных норм и правил для наружных сетей водоснабжения и канализации.

Внутренние сети водоснабжения и канализации должны быть выполнены в соответствии с требованиями строительных норм и правил для внутренних сетей водоснабжения и канализации. Сети горячего водоснабжения должны соответствовать требованиям строительных норм и правил для сетей горячего водоснабжения.

Водопровод вокзала хозяйственно-питьевого назначения должен обеспечиваться водой с показателями качества, регламентированными требованиями санитарных правил и норм для питьевой воды.

Водопровод технический устраивается отдельно и должен иметь установленную опознавательную окраску.

Качество питьевой воды и санитарно-техническое состояние сооружений водопровода контролируется органами федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора. Запрещается использование для производственных целей горячей воды из системы водяного отопления.

Уборные (туалеты) общего пользования (раздельно мужские и женские) размещаются в пассажирском здании с учетом того, что расстояние от туалета до любого пассажирского помещения не должно превышать 75 м.

На привокзальной площади и на платформах в зависимости от местных условий рекомендуется установка дополнительных туалетов, в том числе замкнутого типа. Уборные надлежит оборудовать напольными чашами или унитазами без сидений, размещаемыми в отдельных кабинах, разделенных перегородками.

Количество санитарных приборов рассчитывается исходя из вместимости вокзала, площадью не менее 2,75 м на 1 прибор. Количество писсуаров в мужских уборных должно быть равно количеству унитазов.

Обязательно наличие туалета для инвалидов с габаритами:

- длина — 2300 мм;

- ширина — 1550 мм;
- высота — 1950 мм;
- ширина унитаза — 600 мм;
- расстояние от унитаза до стены — 800 мм;
- ширина двери не менее — 900 мм.

В туалете устанавливаются штанги с навесными рукоятками. В умывальной должны быть расположены: умывальники из расчета 1 на каждые 4 санитарных прибора, но не менее 1 на уборную; электрополотенца — 1 на каждые 2 умывальника; в мужских уборных —

штепсельные розетки для электробритв. В туалетах должно быть выделено помещение для хранения и дезинфекции уборочного инвентаря.

Для обеспечения пассажиров и обслуживающего персонала питьевой водой допускается установка питьевых фонтанчиков и водоразборных кранов. Следует предусматривать устройства для присоединения к водопроводу поливных шлангов для поливки и влажной уборки на перронах и платформах. На неканализованных вокзалах устраиваются общественные туалеты, размещенные вне вокзала с замкнутыми системами сбора и удаления канализационных стоков.

Требования к освещению. Естественное освещение наземных помещений вокзалов обеспечивается равномерным по помещению размещением окон с соотношением к площади пола не менее 1:5. Витражи следует устраивать лишь как дополнение к оконному остеклению, чтобы не снижать естественную освещенность.

Искусственное освещение наземных и подземных помещений вокзала может быть организовано на основе обустройства осветительными установками с лампами накаливания, лампами люминесцентными и светодиодами белого цвета.

Световые приборы, предназначенные к эксплуатации со светодиодами, должны иметь защитный угол, исключающий попадание в поле зрения прямого излучения. Не допускается наличие в спектре излучения волн длиной менее 400 нм. Электроснабжение светильников с люминесцентными лампами должно осуществляться от источников переменного тока с частотой не менее 400 Гц.

Уровни освещенности должны соответствовать требованиям, указанным в Приложении 9 к настоящему изданию. Уровень искусственного освещения на поверхности пассажирских платформ должен быть не менее 5 лк.

Аварийное освещение (от независимого источника), необходимое для эвакуации людей из помещения, должно предусматриваться в следуюших помещениях вокзала:

- в основных проходных помещениях (вестибюли, пешеходные тоннели, коридоры и лестницы);
- в отдельных помещениях, где одновременно может находиться более 100 человек;
- в помещениях комнат матери и ребенка, комнатах отдыха и медицинских пунктах.

Аварийное освещение, необходимое для эвакуации людей, должно обеспечивать освещенность на полу не менее 1 лк. Двери, через которые должна проводиться эвакуация людей, а также пожарные гидранты должны быть оборудованы световыми указателями.

Светильники для внутренних помещений вокзалов очищаются не реже 2 раз в месяц, для открытых пространств — не реже 3 раз в год.

6.4. Понятие, функции, типы и назначение железнодорожных станций, основы производственной деятельности

В соответствии со ст. 2 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» **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, обгону поездов, операции по обслуживанию пассажиров и приему, выдаче грузов, багажа, грузобагажа, а при развитых путевых устройствах выполнять маневровые работы по расформированию и формированию поездов и технические операции с поездами;

Железнодорожные станции входят в состав инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования.

Открытие и закрытие железнодорожных станций осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 10 января 2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» и другими нормативными актами органов государственной власти Российской Федерации.

Перевозки пассажиров, грузов, багажа, грузобагажа, порожних грузовых вагонов осуществляются по железнодорожным путям общего пользования и между железнодорожными станциями, открытыми для выполнения соответствующих операций. Перечень таких станций и выполняемых ими операций составляется на основании заявок владельцев инфраструктур, утверждается федеральным органом исполнительной власти в области железнодорожного транспорта и публикуется в соответствующем тарифном руководстве.

Целью функционирования железнодорожной станции является обеспечение процесса перевозок грузов, пассажиров, багажа, грузобагажа, направленное на выполнение корпоративных задач, связанных с повышением эффективности перевозок.

Основные требования к проектированию, строительству и реконструкции станционных зданий, сооружений и устройств, предназначенных для эксплуатации на железнодорожном транспорте, определены в Своде правил «Станционные здания, сооружения и устройства» (утв. приказом Минтранса России от 2 декабря 2014 г. № 331). Учитываются также Правила и технические нормы проектирования станций и узлов на железных дорогах колеи 1520 мм (утв. МПС России 28 июля 2000 г. № ЦД-858).

Типовой технологический процесс, который регламентирует требования к содержанию, разработке, согласованию, утверждению, выверке и изменению технологических процессов работы пассажирских и пассажирских технических железнодорожных станций утвержден распоряжением ОАО «РЖД» от 1 декабря 2015 г. № 2806р «Об утверждении Типового технологического процесса работы пассажирской и пассажирской технической станции ОАО «РЖД».

Основные требования к работе железнодорожной станции регламентированы Положением о железнодорожной станции, утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 31 мая 2011 г. № 1186р. Кроме того, не утратили своей силы и Основные положения работы железнодорожной станции, утв. МПС России 26 марта 2001 г. № ЦД-811). Производственно-

хозяйственная деятельность железнодорожных станций регламентируется также рядом отраслевых документов.

К числу основных функций железнодорожной станции относятся:

- прием, отправление и пропуск поездов в соответствии с графиком движения поездов и на основании установленных заданий;
- прием к перевозке, погрузка, выгрузка, сортировка и выдача грузов, обслуживание железнодорожных путей необщего пользования в соответствии с заключенными договорами;
- формирование и расформирование грузовых поездов в соответствии с установленным планом формирования поездов;
- организация маневровой работы с пассажирскими и почтово-багажными поездами и вагонами, а также вагонами специально-техническими, служебно-техническими и другими вагонами пассажирского типа;
- оказание услуг в соответствии с заключенными договорами, в том числе с организациями-перевозчиками и компаниями-операторами; создание условий для их производственной деятельности на путях общего пользования;
- контроль за устойчивой работой технических средств и устройств на железнодорожной станции, содержанием эксплуатируемых зданий и сооружений;
- передача и прием из информационно-вычислительного центра информации о грузовых, коммерческих, технических и пассажирских операциях с поездами и вагонами, выполняемых на железнодорожной станции, другой информации о работе железнодорожной станции в зависимости от местных условий;
- разработка и выполнение планов и мероприятий по обеспечению безопасности движения поездов, охране труда, техническому обучению, подготовке, переподготовке и повышению квалификации работников железнодорожной станции;
- разработка и проведение мероприятий по обеспечению сохранности перевозимых грузов, средств идентификации на грузы, следующие под таможенным контролем и подвижного состава, улучшению количественных и качественных показателей работы железнодорожной станции, доставки грузов в установленные сроки;
- разработка техническо-распорядительного акта и приложений к нему и технологического процесса работы железнодорожной станции;
- ведение в установленном порядке учета и отчетности о работе железнодорожной станции;
- другие функции, обусловленные назначением железнодорожной станции в соответствии с характером ее работы.

В зависимости от характера и объема выполняемой работы железнодорожная станция должна иметь соответствующее путевое развитие, устройства и обустройства для выполнения технологических операций по: пропуску, приему и отправлению поездов, обслуживанию пассажиров, приему и выдаче грузов, приему и выдаче почты и багажа, погрузке и выгрузке грузов, расформированию составов поездов на сортировочной горке и

(или) на вытяжном пути, формированию составов поездов, техническому обслуживанию и ремонту грузовых вагонов, техническому обслуживанию, экипировке и ремонту пассажирских вагонов, техническому обслуживанию, экипировке и ремонту локомотивов,

коммерческой работе, вводу информации о поездах, вагонах и грузах в автоматизированные системы управления.

Железнодорожная станция должна иметь средства водоснабжения, освещения и энергоснабжения, пожарной безопасности, сигнализации, централизации, блокировки и связи, информатизации и автоматизированного управления, восстановительные и пожарные поезда (на выделенных станциях).

В зависимости от требований к технологии работы на железнодорожной станции выполняются технические, грузовые, коммерческие и пассажирские операции.

К ***техническим операциям*** относятся: прием, отправление, обгон, скрещение и пропуск поездов всех категорий, маневровая работа (прицепка/отцепка, подача/уборка вагонов и другие), сортировочная работа, формирование и расформирование поездов в соответствии с планом формирования для данной железнодорожной станции, техническое обслуживание составов поездов и устранение выявленных неисправностей вагонов, смена локомотивов и локомотивных бригад, промывка/пропарка, экипировка вагонов, подготовка вагонов к погрузке.

К ***грузовым операциям*** относятся: сортировка, погрузка, выгрузка, коммерческий осмотр составов поездов и устранение коммерческих неисправностей, подготовка вагонов к перевозке конкретного груза.

К ***коммерческим операциям*** относятся: прием груза к перевозке, взвешивание, хранение, выдача и переадресовка грузов, оформление перевозочных документов, пломбирование вагонов, транспортно-экспедиционное обслуживание.

К ***пассажирским операциям*** относятся: обслуживание пассажиров, прием и выдача багажа и почты, погрузка и выгрузка багажа и почты.

К ***пассажирским техническим операциям*** относятся: техническое обслуживание и экипировка пассажирских составов, маневровая работа с пассажирскими составами (вагонами пассажирского типа), а также отстой и ремонт вагонов пассажирского типа.

Железнодорожные станции по основному характеру работы могут быть отнесены к следующим категориям (типам): пассажирская, грузовая, техническая и промежуточная. Пассажирские железнодорожные станции подразделяют на пассажирские и пассажирские технические станции.

Тип железнодорожной станции — это обозначение характера работы по объекту обслуживания, для которого объем этой работы максимален и имеет первостепенное значение. Учитывая, что на железнодорожных станциях производится комплекс различных операций, определение и отнесение их к определенному типу производится в соответствии со специально разработанной методикой.

Тип железнодорожной станции используется для определения:

- соответствующих типовых технологических процессов при разработке конкретного технологического процесса;
- типовых (разработка новых) информационных технологий;
- типа информационной системы (в том числе системы управления и уровня автоматизации);
- необходимого уровня оснащенности техническими средствами.

Пассажирская железнодорожная станция — раздельный пункт с путевым развитием, позволяющим производить операции по приему, отправлению поездов, приему и выдаче багажа, а при развитых путевых устройствах — маневровую работу по расформированию поездов и технические операции с поездами.

Пассажирская железнодорожная техническая станция — станция, основной работой которой является комплексная подготовка пассажирских составов (и отдельных вагонов) в рейс и выполнение связанных с этим операций по техническому осмотру, очистке, переформированию, ремонту, экипировке пассажирских составов.

Грузовая железнодорожная станция — железнодорожная станция, предназначенная для выполнения грузовых и коммерческих операций с грузами и грузовыми вагонами.

Техническая железнодорожная станция — железнодорожная станция, предназначенная для выполнения технических операций с грузовыми вагонами, составами, поездами для организации перевозок и обеспечения безопасности движения.

Промежуточная железнодорожная станция — железнодорожная станция, предназначенная для выполнения технических операций по приему, отправлению, обгону, скрещению и пропуску грузовых и пассажирских поездов, маневровых операций по прицепке или отцепке вагонов к сборным поездам.

Назначение пассажирской железнодорожной станции состоит в выполнении пассажирских операций на железнодорожной станции, приеме и отправлении багажа, почты и грузобагажа, приеме и отправлении пассажирских и почтово-багажных поездов, подаче/уборке на пассажирскую техническую станцию (технический парк) конечных пассажирских поездов, техническом обслуживании и экипировке транзитных пассажирских поездов и маневровой работе с почтово-багажными составами.

Назначение пассажирской технической железнодорожной станции состоит в выполнении пассажирских технических операций, техническом обслуживании, ремонте и экипировке пассажирских вагонов, вагонов-ресторанов, приписных вагонов, формировании/расформировании пассажирских составов из приписных вагонов, подаче/уборке пассажирских составов (приписных вагонов) на пассажирскую станцию, отстое пассажирских составов и приписных вагонов.

В случае, когда на одной железнодорожной станции выполняются операции, характерные как для пассажирской, так и для пассажирской технической железнодорожной станции, станция является пассажирской.

Основное назначение грузовой железнодорожной станции состоит в выполнении грузовых и коммерческих операций с грузами и грузовыми вагонами, связанных с приемом к перевозке, взвешиванием, хранением, погрузкой, выгрузкой, сортировкой и выдачей грузов, переработкой контейнеров, оформлением перевозочных документов, формированием передаточных грузовых поездов и отправительских маршрутов, производством маневровой работы по подаче вагонов на погрузочно-выгрузочные фронты и их уборке, а также с другими техническими операциями.

При осуществлении перевозок, в зависимости от характера и требований к технологии выполнения грузовых операций, грузовые железнодорожные станции специализируются на погрузочные — при массовой погрузке, выгрузочные — при массовой выгрузке и перегрузочные — при перегрузке с одного вида транспорта на другой.

В зависимости от вида груза в составе погрузочных железнодорожных станций выделяются наливные железнодорожные станции, осуществляющие налив груза в цистерны. Выделяются предпортовые железнодорожные станции, осуществляющие непосредственное обслуживание морского или речного порта. Выделяются перегрузочные железнодорожные станции, осуществляющие перегрузку из вагонов узкой колеи в вагоны широкой колеи.

К ***техническим железнодорожным станциям*** относятся железнодорожные станции, на которых операции пассажирской и грузовой работы не являются доминирующими. Основное назначение технической железнодорожной станции состоит в выполнении технических операций с грузовыми вагонами, составами, поездами для организации перевозок и обеспечения безопасности движения.

В зависимости от выполняемых технических операций с грузовыми вагонами, составами или поездами технические железнодорожные станции подразделяются на: сортировочные и участковые.

Сортировочная железнодорожная станция — техническая железнодорожная станция, предназначенная для массовой переработки вагонов и формирования составов.

Участковая железнодорожная станция — техническая железнодорожная станция, предназначенная для обработки транзитных грузовых и пассажирских поездов, выполнения маневровых операций по расформированию — формированию сборных и участковых поездов, обслуживания подъездных путей.

Основное ***назначение сортировочной железнодорожной станции*** состоит в

сортировке вагонов и формировании из них поездов различных категорий в соответствии с планом формирования поездов, выполнении операций по пропуску транзитных поездов без переработки, техническое обслуживание и коммерческий осмотр составов поездов и устранение выявленных неисправностей вагонов, смена локомотивов и локомотивных бригад. На сортировочных железнодорожных станциях выполняются также грузовые и пассажирские операции, по объему и значимости не превосходящие основную работу.

Основное ***назначение участковой железнодорожной станции*** состоит в смене локомотивов и локомотивных бригад, расформировании и формировании грузовых поездов (в основном участковых и сборных), техническом обслуживании и коммерческом осмотре составов поездов, выполнении грузовых и пассажирских операций.

Промежуточная железнодорожная станция предназначена в основном для выполнения технических операций по приему, отправлению, обгону, скрещению и пропуску грузовых и пассажирских поездов, маневровых операций по прицепке/отцепке вагонов к сборным поездам, подаче и уборке вагонов на грузовые фронты, а также грузовых, коммерческих и пассажирских операций.

Железнодорожная станция, имеющая необходимое путевое развитие, технические обустройства и персонал, обеспечивающие работу по передаче транспортных средств между государствами в техническом и коммерческом отношении с выполнением операций государственного контроля, оформлением передаточной ведомости и формированием необходимых сообщений информационно-вычислительного центра для ведения учета передачи и номерного наличия вагонного парка, является межгосударственной передаточной станцией.

Все железнодорожные станции подразделяются на классы: внеклассные, I, II, III, IV и V классов. Класс станции устанавливается на основе показателей, характеризующих ее работу в условных единицах. Классностью станций определяются штат и должностные оклады станционных работников. К внеклассным и станциям I класса относятся крупные сортировочные, грузовые и пассажирские станции. Промежуточные, как правило, относятся к IV классу. Участковым и небольшим грузовым станциям присваиваются II и III класс. Классность станций устанавливается по шкале баллов, начисляемых на выполняемые объемные показатели работы (погрузка, выгрузка вагонов; прием, отправление поездов; отправление пассажиров и др.). Порядок определения классности железнодорожной станции устанавливается акционерным обществом «РЖД».

В соответствии с Положением о железнодорожной станции, утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 31 мая 2011 г. № 1186р, железнодорожная станция является структурным подразделением дирекции управления движением — структурного подразделения Центральной дирекции управления движением — филиала акционерного общества «РЖД» (далее — Дирекция управления движением), подразделением Центра организации работы железнодорожных станций — структурного подразделения Дирекции управления движением (далее — Центр) или подразделением железнодорожной станции, выполняющей функции управления железнодорожными станциями.

Железнодорожная станция может иметь круглую печать или штамп в соответствии с действующей в акционерном обществе «РЖД» Инструкцией по использованию печатей и штампов, бланки со своим наименованием и другие средства визуальной идентификации, содержащие указание на принадлежность к ОАО «РЖД».

Для автоматизации управления перевозочным процессом с применением автоматизированных систем управления железнодорожной станции в установленном порядке присвоен код единой сетевой разметки (ЕСР).

Железнодорожные станции, являющиеся структурными подразделениями Дирекции управления движением, осуществляют экономическую и хозяйственную деятельность, а также прием и увольнение работников.

Экономическое и хозяйственное обслуживание, а также прием и увольнение работников железнодорожных станций, не являющихся структурными подразделениями, осуществляют Дирекции управления движением, Центры или станции — структурные подразделения Дирекции управления движением.

По предложению Центральной дирекции руководство акционерного общества «РЖД» утверждает перечень важнейших грузовых и сортировочных станций, оказывающих существенное влияние на эксплуатационную работу. Контроль за работой таких станций

осуществляет Центральная дирекция.

Производственная деятельность железнодорожной станции заключается в выполнении плановых заданий и технических норм эксплуатационной работы, направленных на обеспечение перевозочного процесса в рамках деятельности акционерного общества «РЖД».

Дирекция управления движением составляет технические нормы эксплуатационной работы с параметрами объемных и качественных показателей работы и передает железнодорожной станции для исполнения. Железнодорожная станция, выполняя технические нормы эксплуатационной работы, обеспечивает достижение наилучших

результатов за счет совершенствования технологии, эффективного использования технических средств, трудовых и материальных ресурсов.

Железнодорожная станция работает в соответствии с технологическим процессом.

Технологический процесс работы железнодорожной станции — это документ, отражающий оптимальное использование технических средств и устройств с применением современных методов и приемов работы, позволяющих делать вклады в оказание транспортных услуг при нормальных условиях эксплуатации. Нормальными условиями считается работа по нормативному графику движения поездов с использованием регламента плана формирования поездов и соблюдением нормативов эксплуатационной работы по выполнению заявок на перевозки грузов, пассажиров, багажа и грузобагажа при рабочем состоянии и функционировании всех технических устройств железнодорожной станции.

Для каждой категории (типа) железнодорожных станций на основании типового технологического процесса разрабатываются технологические процессы работы конкретных железнодорожных станций.

Технологический процесс работы железнодорожной станции разрабатывается начальником железнодорожной станции совместно с подразделениями Дирекции управления движением, железной дороги, других филиалов и структурных подразделений акционерного общества «РЖД», взаимодействующих в процессе работы с железнодорожной станцией.

Для промежуточных станций разрабатываются технологические карты. Пересмотр технологического процесса (технологических карт) осуществляется по мере необходимости, но не реже одного раза в 5 лет. Порядок разработки, корректировки и утверждения технологических процессов (технологических карт) устанавливается Центральной дирекцией.

Технологический процесс работы железнодорожной станции утверждается:

- для внеклассных станций — начальником Дирекции управления движением,
- для станций I и II класса — главным инженером Дирекции управления движением,
- для станций III класса, а также технологические карты для железнодорожных станций IV и V классов — начальником Центра или начальником железнодорожной станции — структурного подразделения Дирекции управления движением.

Технологический процесс работы железнодорожной станции должен определять: методы оперативного управления и планирования работы железнодорожной станции, технологию обслуживания поездов и вагонов в техническом и коммерческом отношениях, организацию работы подразделений железнодорожной станции, технологию пассажирской работы, технологию грузовой работы, организацию работы железнодорожной станции в зимних условиях.

Технологический процесс работы железнодорожной станции должен обеспечивать: безопасность движения поездов и маневровой работы, безопасность пассажиров, работников акционерного общества «РЖД» и других лиц; экологическую безопасность, возможность выезда аварийно-восстановительных средств, восстановительного и пожарного поезда, сохранность грузов, сохранность вагонного парка, минимизацию затрат времени на выполнение операций.

Технологический процесс работы железнодорожной станции должен предусматривать совершенствование технологии работы за счет применения передовых технологий и

организации труда, информационных технологий, механизации и автоматизации производственных процессов, внедрения технических средств.

Для работников железнодорожной станции составляются инструкционно-технологические (технолого-нормировочные) карты, состоящие из разделов, содержащих информацию об условиях, порядке производства работ при выполнении конкретного технологического процесса и нормах труда. Данные карты утверждает начальник Центра или начальник (главный инженер) железнодорожной станции — структурного подразделения Дирекции управления движением. Для работников железнодорожных станций разрабатываются инструкции по охране труда в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации.

Железнодорожная станция организует работу по выполнению технических норм эксплуатационной работы на основе технологического процесса работы железнодорожной станции (технологической карты), единого технологического процесса работы железнодорожных путей необщего пользования и станции примыкания (ЕТП) или, при отсутствии ЕТП, инструкции о порядке обслуживания и организации движения на железнодорожных путях необщего пользования, графика движения поездов, плана формирования поездов с учетом технологии работы подразделений железной дороги и других филиалов акционерного общества «РЖД», используя передовые методы труда, изобретения и рационализаторские предложения.

Оперативные задания по ежесуточной корректировке технических норм эксплуатационной работы, внеплановые и текущие задания железнодорожная станция получает от Диспетчерского центра управления перевозками и обеспечивает их выполнение в сроки, устанавливаемые заданиями.

Дирекция управления движением планирует обеспечение железнодорожной станции соответствующими материально-техническими ресурсами, необходимыми для выполнения установленных заданий. Для выявления потребностей в ресурсах железнодорожной станцией ведется постоянный анализ их расходования и остатка.

Все сооружения и технические устройства железнодорожной станции, а также организация работы на железнодорожной станции должны обеспечивать безопасность работников, пассажиров и других лиц, безопасность движения поездов, сохранность вагонного парка и перевозимых грузов. Работа технических устройств железнодорожной станции, не обеспечивающих соблюдение этих требований, должна быть немедленно прекращена до устранения недостатков.

Порядок использования технических средств железнодорожной станции устанавливается техническо-распорядительным актом железнодорожной станции. Этот порядок является обязательным для всех подразделений железной дороги, других филиалов, структурных подразделений акционерного общества «РЖД», а также дочерних и зависимых обществ акционерного общества «РЖД» в соответствии с заключенными с ними соглашениями, использующих или обслуживающих технические средства железнодорожной станции.

Техническо-распорядительный акт железнодорожной станции составляется и утверждается в порядке, установленном действующей в акционерном обществе «РЖД»

Инструкцией по составлению техническо-распорядительных актов железнодорожных станций акционерного общества «РЖД».

Планирование грузовой работы железнодорожной станции на сутки и смену производится на основе суточного и сменного задания, поступающего из Диспетчерского центра управления перевозками. Планирование поездной работы осуществляется на основе информации о подходе поездов и перевозимых в них грузов, поступающей из Диспетчерского центра управления перевозками, с учетом фактического положения на железнодорожной станции к началу планируемого периода. План работы железнодорожной станции на сутки и смену утверждается начальником железнодорожной станции или его заместителем и включает задания по отправлению поездов, погрузке и выгрузке вагонов. В задании устанавливаются число ожидаемых поездов и вагонов, выделяемых поездных локомотивов и локомотивных бригад, ограничений в работе в связи с предоставлением «окон» для проведения работ по ремонту и содержанию железнодорожного пути и обустройств железнодорожной станции, работой снегоуборочных и снегоочистительных машин.

План работы и оперативные задания на смену объявляются работникам железнодорожной станции при вступлении их на дежурство во время инструктажей и планерных совещаний в виде суточного и сменного планов. Соответствующие разделы плана доводятся до сведения работников подразделений железной дороги, участвующих в выполнении задания. Форма и состав показателей суточного и сменного планов соответствуют техническим нормам эксплуатационной работы.

Железнодорожная станция организует выполнение мероприятий по автоматизации и механизации трудоемких процессов, обеспечивает своевременное внедрение новой техники, организует изобретательскую и рационализаторскую работу, рассмотрение и освоение изобретений и рационализаторских предложений, поддерживает и поощряет новаторов производства, выполняет иные необходимые функции.

6.5. Пассажирские железнодорожные платформы: понятие, типы и предъявляемые требования

В соответствии с требованиями Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации», а также иных законов и подзаконных актов, на железнодорожных станциях сооружаются пассажирские платформы, соответствующие специальным нормам технологического проектирования и содержания связанных с обслуживанием пассажиров объектов железнодорожного транспорта, утвержденными федеральным органом исполнительной власти в области железнодорожного транспорта.

Платформа пассажирская железнодорожная — сооружение, представляющее собой специально расположенную рядом с железнодорожными путями и приподнятую по отношению к ним площадку, предназначенную для посадки и высадки пассажиров в вагоны. Такое определение закреплено в Требованиях к пассажирским платформам по обеспечению безопасности граждан, утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 24 декабря 2010 г. № 2705р. В Типовом технологическом процессе работы железнодорожного вокзального комплекса, утв.

распоряжением ОАО «РЖД» от 25 декабря 2014 г. № 3134р конкретизировано, что платформа пассажирская железнодорожная — это 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). В то же время ГОСТ 33942-2016 «Услуги на железнодорожном транспорте. Обслуживание пассажиров. Термины и определения» (введен в действие приказом Ростехрегулирования от 30 ноября 2016 г. № 1873-ст) определяет платформу пассажирскую (железнодорожную) как благоустроенную площадку на станциях или остановочных пунктах для удобного и безопасного прохода, накопления, а также посадки пассажиров в вагоны и их высадки.

Несмотря на некоторые отличия, имеющиеся в приведенных определениях, в них отражено основное функциональное назначение пассажирской железнодорожной платформы — временное накопление пассажиров для целей посадки в вагоны или высадки из них.

Свод правил «Станционные здания, сооружения и устройства» СП 225.1326000.2014 (утв. приказом Минтранса России от 2 декабря 2014 г. № 331) распространяется на проектирование, строительство и реконструкцию станционных зданий, сооружений и устройств, предназначенных для эксплуатации на железнодорожном транспорте при скоростях движения пассажирских поездов до 200 км/ч включительно, грузовых поездов до 120 км/ч включительно и грузовых ускоренных до 140 км/ч включительно. Указанный свод правил распространяется на все железнодорожные пути общего пользования, а также пути необщего пользования, на которых предусмотрен пропуск вагонов с допустимой на железнодорожных путях общего пользования нормой технической нагрузки.

В рамках Свода правил «Станционные здания, сооружения и устройства» регламентированы требования к пассажирским зданиям, сооружениям и устройствам, в том числе: к железнодорожным вокзалам, пассажирским платформам, пешеходным мостам и подземным переходам, пассажирским остановочным пунктам.

Единые требования к пассажирским платформам (в части обеспечения безопасности пассажиров) установлены Требованиями к пассажирским платформам по обеспечению безопасности граждан, утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 24 декабря 2010 г. № 2705р. Применение этих Требований обязательно при новом строительстве, реконструкции

пассажирских платформ, а также при модернизации технического оснащения. Действие указанных Требований не распространяется на грузовые платформы, воинские платформы и платформы иного применения.

Пассажирские железнодорожные платформы[101] подразделяются на следующие ***основные типы:***

1) высокие и низкие — в зависимости от уровня поверхности платформы по отношению к уровню головок рельсов рядом проходящих железнодорожных путей;

2) боковые и островные — в зависимости от расположения их по отношению к железнодорожным путям.

[101] Далее по тексту настоящего раздела — платформы.

Платформа боковая (береговая) — платформа, рядом с которой железнодорожный путь проходит только с одной стороны. **Платформа островная** — платформа, расположенная между двумя железнодорожными путями.

Платформы, как правило, должны размещаться на прямых участках пути. Для платформ, расположенных на линиях, по которым осуществляется движение пассажирских и грузовых поездов, должны иметь следующие нормы по высоте:

- для высоких платформ — 1100 мм от уровня верха головок рельсов и 1920 мм от края платформы до оси пути;
- для низких платформ — 200 мм от уровня верха головок рельсов и 1745 мм от края платформы до оси пути.

В процессе эксплуатации допускаются изменения указанных норм в следующих пределах:

- по высоте до 20 мм в сторону увеличения и до 50 мм в сторону уменьшения;
- по расстоянию от оси пути до 30 мм в сторону увеличения и до 25 мм в сторону уменьшения.

В кривых участках пути приведенные выше расстояния определяются по нормам, установленным «Инструкцией по применению габаритов приближения строений ГОСТ 9238-83» (утв. МПС СССР 18 ноября 1986 г. № ЦП/4425).

Платформы в пунктах посадки-высадки пассажиров высокоскоростных поездов должны иметь высоту 1300 мм.

В целях улучшения условий посадки и высадки пассажиров допускается принимать высоту более 1100 мм, но не более 1300 мм для платформ, расположенных у приемо-отправочных или главных путей на раздельных пунктах, в том числе остановочных с большим потоком пассажиров, где главный и один приемо-отправочный путь на однопутной линии, главный и один приемо-отправочный путь в каждом направлении на двухпутных и многопутных линиях обеспечивают пропуск негабаритных грузов, то есть все сооружения и устройства полностью отвечают очертанию габарита С по сплошной линии для перегона.

Пассажирские платформы, располагаемые у тупиковых путей станций, где не предусматривается прием и отправление поездов с негабаритными грузами, также допускается проектировать высотой до 1300 мм.

Высота пассажирских платформ, у которых предусматривается остановка, кроме пригородных электропоездов, также поездов дальнего следования, с целью обеспечения погрузочно-выгрузочных операций из почтово-багажных вагонов должна быть не более 1200 мм.

Перечень железнодорожных линий, на которых пассажирские платформы могут иметь высоту 1300 (1200) мм, должен быть согласован с Центральной дирекцией управления движением.

Ширину пассажирских платформ следует устанавливать в зависимости от интенсивности и характера потоков пассажиров, скоростей движения поездов по установленным техническим нормам (см., например, Отраслевые нормы технологического проектирования (ОНТП) железнодорожных вокзалов для пассажиров дальнего следования, принятые и введенные в действие с 1 июля 1998 г. указанием МПС России от 31 декабря 1997 г. № О-1у).

На участках железнодорожных линий, где предусматривается движение пассажирских поездов со скоростями более 140 км/час, ширина островной платформы при расположении ее между главными путями должна быть не менее 8 м.

Допускается эксплуатация боковых платформ, расположенных на раздельных пунктах, где производится безостановочный пропуск скоростного или высокоскоростных поездов, шириной не менее 4,5 м, при условии наличия ограждения сигнального. Ограждение сигнальное должно устанавливаться на расстоянии не менее 2 м от края платформы со стороны движения скоростного или высокоскоростного поезда. В этом случае соотношение ширины опасной зоны (Lоз), создаваемой движущимся скоростным или высокоскоростным поездом, и зоны безопасного нахождения пассажиров (Lбез) на платформах определяется из соотношения Lоз:Lбез = 1:1,25э.

При этом Lбез определяется по максимуму пассажиропотоков (как наблюдаемых, так и прогнозируемых на перспективу).

На остановочных пунктах платформы следует располагать, как правило, в одном створе. Расположение платформ не в одном створе или между главными путями может быть допущено в обоснованных случаях.

Требования к размещению лестничных сходов и пандусов. Выходы с высоких боковых платформ должны быть расположены, как правило, в полевую сторону. Сходы в полевую сторону у боковых платформ следует проектировать при интенсивном пассажиропотоке через каждые 50 м, а в прочих случаях — через 100 м. Ширина сходов должна соответствовать половине ширины платформы, но быть не менее 2,5 м.

При невозможности организации выходов на полевую сторону на линиях со скоростью движения до 140 км/час допускается применение торцевых сходов. В этом случае вдоль железнодорожных путей от торцевого схода с платформы до места перехода через железнодорожные пути должно устраиваться ограждение высотой 1100–1200 мм.

При строительстве новых и реконструкции высоких платформ должны предусматриваться пандусы для маломобильных групп пассажиров (инвалидов, пассажиров с детскими колясками и других).

Уклоны лестничных сходов следует принимать не круче 1:2,3 (со ступенями 140 х 320 мм) и не положе 1:3,3 (со ступенями 120 х 400 мм). Количество ступеней в одном сходе не менее 3 и не более 16 (при необходимости, но только в пределах одного схода допускается до 20 ступеней). Для граждан с ослабленным зрением непосредственно перед лестничными сходами и на площадках сходов должны располагаться тактильные наземные указатели.

При устройстве пандусов должны выдерживаться следующие параметры:

- шириной не менее 1,2 м (при движении кресел-колясок в одном направлении);
- с уклоном не круче 1:8;
- с поперечным уклоном пандуса не более 1:50;
- с высотой подъема каждого марша пандуса не более 0,8 м.

В начале и конце каждого подъема пандуса следует устраивать горизонтальные площадки длиной не менее 1,5 м и шириной не менее ширины пандуса. Уклон наружных пандусов — не круче 1:12.

Допускается вместо лестничных сходов использовать только пандусы. Лестничные сходы, пандусы и переходы должны иметь нескользкое покрытие.

Требования к конструктивным материалам поверхностей платформ и сходов. Поверхности платформ и сходов должны быть ровными, без выбоин, не допускать скопления воды, обладать противоскользящими свойствами. Уклон поверхности платформ в поперечном направлении следует предусматривать не более 1:100. Для боковых платформ уклон поверхности должен быть направлен в сторону от железнодорожных путей с устройством водоприемного лотка.

Применяемый в проекте вид покрытия должен быть твердым, прочным, ремонтопригодным, экологичным. Выбор видов покрытия следует принимать в соответствии с их целевым назначением и с учетом возможных предельных нагрузок.

Для пассажиров с ослабленным зрением должны применяться волнистые и

шероховатые поверхности специальных плит, образующих дорожки (например, из мелкодисперсного силикатного камня). Такие дорожки должны иметь высокую износоустойчивость, устойчивость к действию химических реагентов, используемых для очистки платформ от наледи. Волны на поверхности плиты должны располагаться с шагом 14 мм, который является оптимальным как с точки зрения очистки плит в процессе уборки, так и для тактильного контраста.

На поверхности плит тактильного указателя должно предусматриваться рифление глубиной 5–6 мм. Поверхность тактильного указателя должна быть контрастного цвета. Расстояние от края платформы до ближней к пути границы тактильного указателя должно быть 0,75 м при ширине тактильного указателя не менее 0,5 м.

Требования к сигнальной разметке и ограждениям на платформах. Вдоль платформы на расстоянии 0,75 м от ее края следует наносить ограничительную линию из контрастного по отношению к цвету покрытия платформы материала шириной от 0,15 до 0,20 м. Следует применять линии белого или желтого цвета.

При скоростях движения свыше 140 км/час на поверхности платформы дополнительно к ограничительной линии наносится на расстоянии не менее 2,0 м от края платформы линия, обозначающая границу опасной зоны.

На боковых платформах шириной менее 6 м, где предусматривается безостановочное движение пассажирских поездов со скоростями свыше 140 км/час, на границе опасной зоны (но не ближе 2,0 м от края платформы) должно предусматриваться устройство ограждения сигнального. Ограждение сигнальное должно иметь проходы для пассажиров шириной не менее 2,0 м. Число проходов в ограждении должно быть не менее двух на длину вагона. Длина каждого из элементов ограждения должна равняться как минимум 2-кратной ширине оставляемых между ними проходов.

Высота ограждения сигнального должна составлять не менее 1100 мм. На пассажирских платформах станций и остановочных пунктов, у лестничных сходов, у билетных касс должны быть вывешены плакаты, указатели, предупреждающие пассажиров об особой осторожности при проходе поезда.

На высоких платформах со стороны поля и торцов должно быть установлено защитное ограждение. Также должно быть установлено ограждение с перилами на лестничных сходах с платформ и входах на пешеходные мосты. Высота ограждения должна приниматься от 1000 до 1200 мм.

При использовании решетчатых металлических или железобетонных ограждений расстояние в свету между элементами заполнения ограждения не должно превышать 150 мм.

В конструкциях сигнального и защитного ограждений не должно быть острых углов, выступов, заусенцев, которые могли бы нанести травму пассажирам.

Ограждения должны окрашиваться красками, стойкими к механическим, абразивным и атмосферным воздействиям.

Требования к информационным устройствам и оповещению пассажиров на платформах. Количество и размещения устанавливаемых указателей, элементов и знаков должно быть удобным и достаточным для ориентации пассажиров как на подходах к пассажирской платформе, так и на самой пассажирской платформе.

Размещать различные указатели, таблицы, пиктограммы и другие знаки визуальной информации следует группами в местах, наиболее удобных для пассажиров. Следует придерживаться единого по высоте размещения однотипной информации.

Платформы на линиях I, II и III классов должны быть оборудованы устройствами автоматического оповещения о приближении подвижного состава за 1 мин. до фактического проследования подвижного состава мимо платформы.

На участках скоростного и высокоскоростного движения оповещение пассажиров о подходе скоростного поезда должно осуществляться за 15 мин. до его фактического проследования мимо платформы устройствами автоматического оповещения.

При отсутствии устройств оповещения или их неисправности дежурные по станциям, вокзалам заблаговременно оповещают пассажиров, проводников стоящих поездов о приближении скоростного или высокоскоростного пассажирского поезда и запрещении нахождения людей в опасной зоне. При отсутствии на станции устройств связи для информации пассажиров оповещение о проследовании данной категории поездов должно

осуществляться дежурными по вокзалам, платформам, билетными кассирами или другими работниками по указанию дежурного по станции, с помощью мегафонов.

Оповещение осуществляется по связи для информации пассажиров за 15 минут до прохода скоростного пассажирского поезда путем трехкратного повторения сообщения с интервалом 5 минут. За 1–2 минуты до проследования поезда мимо платформы оповещение должно подаваться непрерывно.

На пассажирских платформах станций и остановочных пунктов, у билетных касс, переходах через пути должны быть вывешены специальные информационные щиты о времени проследования скоростных поездов и предупреждения людей об особой осторожности при их проходе: на станциях не менее 4-х, на других остановочных пунктах не менее 2-х на каждую остановочную высокую платформу и по 1-му на остановочный пункт с низкой пассажирской платформой. При этом дежурные работники, а также пассажиры, ожидающие поезда на платформах, должны отойти от края платформы на безопасное расстояние (не менее 2 м) или за ограждение сигнальное, специально установленное для этих целей.

Для формирования звуковых сигналов оповещения пассажиров должны применяться речевые информаторы или мультитональные сигнализаторы. Уровень звукового сигнала должен быть достаточным для обеспечения надежного восприятия пассажирами с

нормальным слухом в пределах всей платформы, но не нарушая при этом санитарных норм на прилегающих территориях.

Проектирование устройства оповещения пассажиров на платформах должно осуществляться также в соответствии с техническими требованиями к устройствам информирования пассажиров, изложенными в документе «Централизованная интегрированная система информирования пассажиров, оповещения работающих на железнодорожных путях и парковой станционной связи (ЦИСОП). Технические требования».

Электропитание устройств оповещения платформ осуществляется от двух независимых источников электроснабжения первой категории без аккумуляторного резерва. При наличии одного источника электроснабжения первой категории в качестве второго источника использовать аккумуляторную батарею.

Требования к освещению платформ. Освещение платформ должно соответствовать нормам, устанавливаемым ГОСТ Р 54984-2012 «Освещение наружное объектов железнодорожного транспорта. Нормы и методы контроля» (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 13 сентября 2012 г. № 302-ст).

Светильники следует размещать таким образом, чтобы исключать слепящее действие на граждан, находящихся на платформе. Для ограничения слепящего действия осветительных приборов, установленных на отдельных опорах или осветительных мачтах высотой менее 16 м, осветительных приборов в осветительных установках железнодорожных и подземных пешеходных тоннелей и переходов, мостов и путепроводов, пассажирских и грузовых платформ должны быть выполнены соответствующие требования СП 52.13330.2011 «Естественное и искусственное освещение. Актуализированная редакция СНиП 23-05-95*» (утв. приказом Минрегиона Российской Федерации от 27 декабря 2010 г. № 783).

Освещенность на пассажирских платформах измеряют в контрольных точках, начиная от торцов платформ. Контрольные точки размещают по оси и у ближнего к железнодорожному пути края платформы с интервалом от 5 до 15 м. Общее число контрольных точек зависит от типа платформы (боковая, островная), ее длины и ширины.

Для платформ длиной от 400 до 500 м число контрольных точек для боковой платформы должно быть не менее 30; для платформы островного типа — не менее 45. Для платформ длиной от 240 до 300 м число контрольных точек для боковой платформы должно быть не менее 15, для платформы островного типа — не менее 20.

Число контрольных точек на ступенях лестниц, предназначенных для входа (выхода) с платформы (при их наличии), должно быть не менее трех в одном лестничном марше.

Содержание платформ и обслуживание технических средств. Содержание и обслуживание устройств оповещения о приближении поезда на платформах осуществляется балансодержателями.

Содержание и обслуживание осветительных установок платформ осуществляется балансодержателями. Содержание и обслуживание платформ, очистка от мусора, пыли,

снега, поддержание эстетического состояния (покраска, периодическая очистка от загрязнений) осуществляется балансодержателями.

Контроль за исправным состоянием платформ осуществляется в процессе периодических (комиссионных) осмотров.

В целях повышения качества обслуживания пассажиров на объектах пассажирского комплекса, обеспечения единства требований к пассажирским платформам, зданиям, павильонам и другим эксплуатационным параметрам пассажирских обустройств на железнодорожных линиях в зависимости от объема пригородного пассажиропотока распоряжением ОАО «РЖД» от 4 июня 2013 г. № 1252р утверждены и введены в действие с 1 июля 2013 г. Типовые требования к размещению, эксплуатации, обслуживанию и ремонту пассажирских обустройств на железнодорожных линиях (далее — Типовые требования).

Данные Типовые требования устанавливают основные понятия, терминологию и единые (унифицированные) требования к пассажирским платформам, зданиям, павильонам и другим эксплуатационным параметрам пассажирских обустройств, влияющим на качество обслуживания пассажиров в пригородном сообщении железнодорожным транспортом, а также требования к размещению на объектах пассажирской инфраструктуры малых архитектурных форм, устройств для автоматизированной продажи билетов и контроля оплаты проезда, средств визуальной информации и навигации. Область применения указанных Типовых требований распространяется на объекты пассажирской инфраструктуры, предназначенные для обслуживания пригородного пассажиропотока и расположенные в крупных транспортных узлах мегаполисов с населением более 3 млн. чел.

Типовые требования предусматривают, что пассажирские платформы для пригородных пассажиров следует предусматривать на всех станциях и остановочных пунктах, а также на разъездах и обгонных пунктах, где осуществляется посадка и высадка пассажиров.

Платформы для пригородных пассажиров следует сооружать одного из следующих основных типов:

- высокие или низкие — в зависимости от уровня поверхности платформы по отношению к уровню головок рельсов рядом проходящих железнодорожных путей;
- береговые или островные — в зависимости от расположения их по отношению к железнодорожным путям.

Высокие платформы рекомендуется использовать на пригородных участках IV категории и выше, низкие платформы — преимущественно на участках V и VI категорий, вне зависимости от наличия скоростного или тактового движения на пригородной линии.

Пассажирские платформы для посадки и высадки пассажиров следует располагать с внешней стороны главных путей двухпутных линий.

На линиях со скоростями движения поездов до 140 км/ч допускается пассажирские платформы располагать между главными путями.

6.6. Пассажирские остановочные пункты

Пассажирский остановочный пункт на железнодорожном транспорте — элемент железнодорожной инфраструктуры, предназначенный для остановки железнодорожного пассажирского подвижного состава, посадки и высадки пассажиров.

Требования к набору, качеству и потребительским характеристикам услуг, отражающих специфику и отличительные особенности обслуживания пассажиров и

посетителей на территории остановочных пунктов различных категорий, закреплены в ГОСТ Р 58172-2018 «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров на остановочных пунктах» (утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 6 июля 2018 г. № 401-ст).

На остановочном пункте ***должны быть обеспечены:***

- безопасный и удобный проход пассажиров от границы полосы отвода железной дороги к посадочным;
- платформам, пешеходным переходам, пешеходным мостам или тоннелям;
- безопасная и удобная посадка и/или высадка пассажиров в железнодорожный пассажирский подвижной состав;
- условия для возможности безопасного и комфортного ожидания поезда.

Безопасность нахождения пассажиров и посетителей на остановочном пункте должна быть обеспечена в соответствии с требованиями правил технической безопасности.

Набор услуг, доступных для пассажиров и посетителей на территории остановочного пункта, зависит от категории остановочного пункта (см. табл. 6).

Обязательные услуги для пассажиров должны быть доступны в режиме, соответствующем режиму работы остановочного пункта.

Услуги на остановочном пункте должны предоставляться пассажирам и посетителям на недискриминационной основе с одинаковым уровнем качества и в равных условиях в соответствии с правилами оказания услуг, за исключением отдельных категорий граждан, устанавливаемых законодательством Российской Федерации и субъектов Российской Федерации.

Таблица 6

Категории пассажирских остановочных пунктов

Категория пассажирского остановочного пункта	Среднесуточное суммарное количество отправленных и прибывших пассажиров остановочного пункта, чел/сут
A	Свыше 7000 (св. 2,5 млн пассажиров в год)
B	4000-7000 (от 1,5 до 2,5 млн пассажиров в год)
C	500-4000 (от 0,2 до 1,5 млн пассажиров в год)
D	Менее 500 (менее 0,2 млн пассажиров в год)

Состав, характеристики, способы и технология оказания обязательных услуг на остановочных пунктах различных категорий могут отличаться. Минимально необходимый состав обязательных услуг, оказываемых пассажирам и посетителям на остановочных пунктах различных категорий, приведены в табл. 7.

Информация о периодах оказания услуг должна быть размещена в соответствующих функциональных зонах остановочного пункта.

Таблица 7

Минимально необходимый состав обязательных услуг, оказываемых пассажирам и посетителям на остановочных пунктах

Услуги[102]	Состав услуги	Категория остановочного пункта			
		A	**B**	**C**	**D**
Информационно-справочные	Визуальная информация	+	+	+	+
	Аудиальная информация	+	+	р	-
	Устная информация	+	р	-	-
Билетно-кассовые	Обслуживание в билетной кассе	+	+	р	р
	Билетопечатающие автоматы	+	+	р	р
Услуги ожидания	Залы ожидания	+	+	-	-
	Предоставление условий для ожидания (скамьи, навесы)	+	+	+	+
Санитарно-гигиеническое обслуживание	Туалет	+	+	р	-
	Поддержание чистоты и порядка	+	+	+	+

Для обеспечения возможности использования услуг на территории остановочного пункта маломобильными пассажирами и посетителями, их обслуживание должно быть организовано техническими и технологическими мероприятиями в соответствии с

требованиями ГОСТ Р 52871-2017 «Дисплеи для слабовидящих. Требования и характеристики» (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 31 октября 2017 г. № 1616-ст) (в части средств отображения визуальной информации), ГОСТ Р 52131-2003 «Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования» (принят и введен в действие постановлением Госстандарта России от 4 ноября 2003 г. № 309-ст) (в части характеристики знаковых средств отображения информации), ГОСТ Р 51671-2015 «Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности» (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 28 октября 2015 г. № 2169-ст) (в части технических средств связи, информации и сигнализации общего пользования, доступных для маломобильных пассажиров), федерального закона[103] (в части оборудования вокзальных комплексов, информационного обслуживания, организации посадки в вагон и высадки из вагона, порядка предоставления услуг владельцами инфраструктуры), федерального закона[104] (в части обеспечения беспрепятственного доступа к объектам транспортной инфраструктуры) и порядка[105] обеспечения условий доступности (в части порядка

[102] Знак «+» означает, что такая услуга предоставляется в обязательном порядке; знак «р» означает, что наличие услуги рекомендовано; знак «-» означает, что услуга не предоставляется.
[103] См. Федеральный закон от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации».
[104] См. Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
[105] См. приказ Минтранса России от 6 ноября 2015 г. № 329 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов пассажирских вагонов, вокзалов, поездов дальнего следования и предоставляемых услуг на вокзалах и в поездах дальнего следования».

обеспечения доступности для пассажиров из числа инвалидов вокзальных комплексов и предоставляемых на вокзальных комплексах услуг).

Расчет с пассажирами или посетителями остановочного пункта за предоставленные платные услуги должен производиться в соответствии с требованиями Гражданского кодекса. Предоставление услуг пассажирам и посетителям остановочного пункта должно осуществляться в соответствии с правилами оказания услуг (см. Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 г. № 111).

На всех остановочных пунктах, где осуществляется посадка и/или высадка пассажиров, необходимо предусматривать пассажирские платформы. Если длина платформ остановочного пункта менее длины поезда, перевозчик должен ограничивать продажу билетов в вагоны, которые останавливаются вне длины платформы, или организовать посадку и высадку пассажиров через вагоны, находящиеся в пределах платформы.

Поверхности платформ и сходов должны быть ровными, не иметь нарушений покрытия, не допускать скопления воды. Поверхности пассажирских платформ, переходов, мостов, сходов должны быть чистыми, без посторонних предметов, не имеющих отношения к их обустройству. Уборка функциональных зон остановочного пункта должна проводиться в периоды времени, когда поток пассажиров и посетителей минимален.

Работы по уходу за газонами должны производиться в течение рабочего дня, работы по сбору случайного мусора — в утреннее время до восьми часов утра на остановочных пунктах категорий A и B, и не реже трех раз в неделю на остановочных пунктах категорий C и D. После снегопада снег с платформ, сходов, дорожек и переходов должен быть очищен в течение суток до верхнего покрытия. Для остановочных пунктов категории D допускается осуществление уборки до уплотненного снега, исключающего вероятность травмирования пассажиров при посадке-высадке в поезд.

Пассажирские платформы, подземные и надземные переходы, настилы, лестничные сходы должны быть убраны от снега, наледи и обработаны противогололедными средствами до прибытия (отправления) первого пассажирского поезда. Во время снегопада уборка и обработка должны проводиться регулярно, не создавая препятствий для прохода пассажиров. Для остановочных пунктов категории D допускается осуществление уборки снега с настилов и сходов в течение суток.

Не допускается образование сосулек на навесах. При появлении наледи на платформах,

сходах, настилах, мостах их необходимо обрабатывать противогололедным материалом. При интенсивных длительных снегопадах цикл снегоочистки и обработки площадок противогололедным материалом должен повторяться после каждого выпадения 5 см свежего неуплотненного снега. Для остановочных пунктов категории D допускается увеличение цикла до суток.

Площадка перед входом на мост и сходом с моста должна быть очищена от снега и льда до покрытия в радиусе не менее 5 м. Дорожка до 10 м от ступенек моста, при необходимости мост, ступени и площадка перед мостом должны быть обработаны противогололедным материалом.

Дорожки от билетных касс до платформ должны быть очищены от снега, наледи и обработаны противогололедными средствами до прибытия первого пассажирского поезда и до пяти часов вечера, во время снегопада постоянно на ширину покрытия платформы. Для остановочных пунктов категории D допускается осуществление очистки от снега дорожек от билетных касс до платформы в течение суток.

Время, необходимое для окончательного устранения недостатков уборки пассажирских обустройств на остановочных пунктах категорий A и B, не должно превышать 6 ч. остановочных пунктах категорий C и D — 1 сутки после окончания снегопада.

С целью обеспечения контроля доступа пассажиров пригородных поездов на платформы в автоматизированном режиме на остановочных пунктах категории A рекомендовано оборудование турникетных линий.

Для обеспечения комфорта пассажиров турникеты должны быть установлены в пассажирских павильонах, под навесами или в других местах, защищенных от атмосферных воздействий. Каждая турникетная линия должна быть выполнена для двух типов зон проходов:

- стандартный — шириной 600 мм;
- багажный расширенный — 900 мм (для прохода маломобильных пассажиров или пассажиров с ручной кладью и багажом).

Пропускная способность одного турникета должна составлять не менее 12 человек в минуту.

Турникеты не должны иметь выступающих частей, которые могут нанести вред пассажиру, его одежде или личным вещам. Турникет должен иметь:

- функцию реализации режима «антипаника»;
- функцию разблокировки исполнительных устройств при отключении питания:
- индикацию направления прохода (вход/выход) и индикацию разрешения прохода.

Услуги по поддержанию общественного порядка и безопасности пассажиров и посетителей на территории остановочного пункта должны отвечать требованиям федерального закона[106].

Информационно-справочное обслуживание пассажиров и посетителей на остановочных пунктах должно включать:

- четко выстроенную систему навигации, обеспечивающую быструю и удобную ориентацию на территории остановочного пункта:
- предоставление актуальной информации об услугах остановочного пункта, особенностях и правилах их предоставления.

Информация, предоставляемая на остановочном пункте, должна быть понятна, достоверна, актуальна и доступна пассажирам и посетителям в полном объеме (см. Приложение 10 к настоящему изданию) в соответствии с режимом работы остановочного пункта.

Места установки средств передачи визуальной информации (и их количество) должны выбираться исходя из удобства и целесообразности получения пассажиром или посетителем передаваемых с их помощью сведений.

[106] См. Федеральный закон от 9 февраля 2007 г. № 16-ФЗ «О транспортной безопасности».

На пассажирском здании, павильоне и прилегающей к ним территории со стороны селитебной части населенного пункта должно быть размещено название остановочного пункта таким образом, чтобы можно было однозначно определить направление движения ко входу на остановочный пункт. Название остановочного пункта должно соответствовать названию, указываемому в проездном документе.

Вывески с названием остановочного пункта должны быть расположены:

- на островных платформах — по продольной оси платформы и ориентированы на четную и нечетную стороны прибытия и/или отправления пассажирских поездов;
- на береговых платформах — с ориентацией на сторону прибытия пассажирского поезда соответствующего направления.

Количество вывесок с названием остановочного пункта, размещаемых на платформе, следует определять исходя из обеспечения видимости и читаемости вывески пассажиром с любой точки нахождения его на платформе. Минимальное количество вывесок с названием остановочного пункта, размещаемое на платформе, зависит от категории остановочного пункта и количества платформ согласно табл. 8.

Рядом с каждым названием остановочного пункта, размещаемым на платформе, необходимо устанавливать указатели направлений движения пассажирских поездов. Допустимо совмещать название остановочного пункта и указатели направления движения пассажирских поездов на одной вывеске. Таблички с номерами платформ должны располагаться в непосредственной близости к вывескам с названиями остановочного пункта и позволять однозначно определить принадлежность номера к той или иной платформе. Рекомендовано также размещать таблички с номерами платформ при входах на платформу. перед сходами с переходов через железнодорожные пути в разных уровнях, при выходах из павильонов и пассажирских зданий.

Таблица 8

Требования к минимальному количеству средств визуальной информации на одной пассажирской платформе в зависимости от категории остановочного пункта

Средства визуальной информации	Количество платформ	Категория пассажирского остановочного пункта			
		A	B	C	D
Вывески с наименованием остановочного пункта	1	2	2	2	1
	2	2	2	1	1
	3 и более	2	2	1	1
Плакаты и стенды с расписанием	1	2	2	2	1
	2	2	2	1	1
	3 и более	2	2	1	1
Вывески со схемой железнодорожного направления	1	2	2	2	1
	2	2	2	1	1
	3 и более	2	2	1	1
Примечание: для островных платформ вывески должны быть двухсторонними.					

В пассажирских зданиях и на кассовых павильонах должно быть размещено расписание движения пассажирских поездов всех категорий, останавливающихся на данном остановочном пункте, и схема пригородного направления.

На платформах остановочных пунктов должно быть размещено расписание движения пассажирских поездов обслуживаемого направления (четного и/или нечетного) и схема пригородного направления, на котором расположен данный остановочный пункт, в соответствии с табл. 8.

Информационные носители, содержащие большую текстовую или графическую информацию, требующую время для ознакомления, рекомендовано размещать таким образом, чтобы не создавать помех движению пассажиров.

Часы должны быть установлены на фасадах пассажирских зданий со стороны города и со стороны пассажирских платформ, в пассажирских и служебных помещениях. Часы должны быть размещены в пассажирском здании над входом и/или выходом, на кассовых павильонах вблизи расписания движения поездов и на платформах остановочных пунктов всех категорий.

Предупредительные надписи и знаки безопасности необходимо располагать в местах повышенной опасности с целью предостережения пассажира от опасности перехода через железнодорожные пути в неположенном месте, приближения к краю платформы, захода за границу опасной зоны и т.д.

Знаки безопасности должны обеспечивать однозначное понимание пассажирами требований, касающихся безопасности, сохранения жизни и здоровья, а также снижения материального ущерба без применения слов, и не должны содержать слов (или их минимальное количество).

Запретительная информация, оповещающая пассажиров о недопустимости совершения определенных действий, должна быть расположена на соответствующих элементах пассажирских обустройств в виде запретительных знаков, сигнальных указателей, надписей, сигнальной окраски.

Запретительные, предупреждающие, предписывающие и другие информационные знаки необходимо выполнять согласно ГОСТ 12.4.026-2015 «Система стандартов безопасности труда. Цвета сигнальные, знаки безопасности и разметка сигнальная. Назначение и правила применения. Общие технические требования и характеристики. Методы испытаний» (введен в действие приказом Росстандарта от 10 июня 2016 г. № 614-ст).

На участках проследования скоростных поездов на пассажирских платформах остановочных пунктов, у билетных касс, переходах через пути должны быть вывешены специальные информационные щиты о времени проследования скоростных поездов и предупреждения людей об особой осторожности при их проходе:

- на станции не менее четырех щитов;
- на остановочном пункте с высокими платформами — не менее двух щитов на каждой остановочной высокой платформе;
- на остановочном пункте с низкими пассажирскими платформами — по одному на каждую платформу.

Размещение информации об услугах, предоставляемых на остановочном пункте, должно позволять пассажирам и посетителям четко дифференцировать информацию, предоставляемую от имени перевозчика, от иной информации, которая не связанна с перевозкой.

Динамические средства визуального отображения информации, а также стенды и указатели со статичной информацией должны находиться в технически исправном состоянии.

Электронные информационные носители должны быть в технически исправном состоянии, с актуальной информацией. Программный интерфейс, используемый в носителях электронной информации, должен быть простым, логично выстроенным и «интуитивно» понятным пассажирам и посетителям.

Передаваемая аудиальная информация должна быть разборчива и хорошо слышима во всех функциональных зонах остановочного пункта. Громкость и разборчивость транслируемой на территории остановочного пункта аудиальной информации должна соответствовать санитарным нормам (см. СН 2.2.4/2.1.8.562-96. 2.2.4 «Физические факторы производственной среды. 2.1.8. Физические факторы окружающей природной среды. Шум на рабочих местах, в помещениях жилых, общественных зданий и на территории жилой застройки. Санитарные нормы» (утв. постановлением Госкомсанэпиднадзора от 31 октября 1996 г. № 36) (в части установления параметров и предельно допустимых уровней шума), СП 239.1326000.2015 «Системы информирования пассажиров, оповещения работающих на путях и парковой связи на железнодорожном транспорте», утв. приказом Минтранса России от 6 июля 2015 г. № 206 (части требований к системам информирования пассажиров о движении поездов и о приближении подвижного состава к пассажирским платформам).

На остановочных пунктах категории А, расположенных в крупных культурных и туристических центрах, визуальную и аудиальную оповестительную информацию рекомендовано дублировать на английском языке.

Оформление проездных документов в билетных кассах на остановочных пунктах категорий А и В должно производиться в круглосуточном режиме. Оформление проездных документов в билетных кассах (при их наличии) на остановочных пунктах категорий С и D должно производиться в период движения пассажирских поездов, имеющих остановку на этих остановочных пунктах (в соответствии с утвержденным режимом работы билетной

кассы).

Услуги по оформлению проездных документов на территории остановочных пунктов могут быть предоставлены в билетных кассах и/или с помощью билетопечатающих автоматов в соответствии с табл. 9.

Пассажиры и посетители остановочных пунктов категорий А и В должны иметь возможность оформления проездных документов как за наличный, так и безналичный расчет. При наличном расчете должен быть обеспечен постоянный разменный фонд для удобного расчета с клиентом. Пассажиры и посетители остановочных пунктов категорий А и В должны иметь возможность проверки данных, записанных на бесконтактные карты.

Время ожидания пассажиром или посетителем начала обслуживания в билетной кассе или с помощью билетопечатающих автоматов не должно превышать 10 мин на остановочных пунктах категорий А и В и 15 мин на остановочных пунктах категории С.

Таблица 9

Способ предоставления услуг по оформлению проездных и перевозочных документов

Вид услуги[107]	Билетная касса	Билетно-печатающий аппарат
Оформление разовых проездных документов	+	+
Оформление перевозочных документов на перевозку ручной клади	+	-
Оформление абонементных билетов на пригородные поезда	+	р
Оформление возврата проездных документов	+	-
Переоформление и восстановление проездных документов (с указанием места)	+	-
Оформление доплат и сборов	+	-

Для обеспечения быстрого удобного самостоятельного оформления проездного документа пассажиром или посетителем билетопечатающие автоматы должны иметь интуитивно понятный интерфейс, позволяющий однозначно определять порядок действий.

В непосредственной близости к билетным кассам в местах, удобных для восприятия пассажирами и посетителями, должна быть размещена информация, предусмотренная требованиями правил перевозок. На остановочных пунктах категорий А и В, расположенных в местах развитого международного туризма, должно быть обеспечено наличие билетных касс с возможностью обслуживания иностранных граждан на английском языке.

Для комфортного ожидания пассажирами и посетителями поезда на территории остановочного пункта должны быть предусмотрены сооружения и оборудование согласно табл. 10.

Таблица 10

Перечень минимально необходимых пассажирских обустройств на остановочных пунктах[108]

Пассажирские обустройства		Категория пассажирского остановочного пункта			
		A	B	C	D
Зал ожидания		+	+	-	-
Павильон		+		-	-
Навес		+	+	+	+
Туалет (для остановочных пунктов, где остановку имеют поезда дальнего следования)		+	+	р	-
Малые архитектурные формы	Скамьи	+	+	+	+
	Урны	+	+	+	+

[107] Знак «+» означает, что такая услуга предоставляется в обязательном порядке; знак «р» означает, что наличие услуги рекомендовано; знак «-» означает, что услуга не предоставляется.

[108] Знак «+» означает, что такая услуга предоставляется в обязательном порядке; знак «р» означает, что наличие услуги рекомендовано; знак «-» означает, что услуга не предоставляется.

Платформы должны быть оборудованы навесами в соответствии с категорией остановочного пункта:

- категория А — на всю длину платформы;
- категория В — не менее половины длины платформы;
- категория С — не менее четверти длины платформы.

При наличии на платформе павильона допускается отсутствие навеса.

Пассажирские здания целесообразно предусматривать на остановочных пунктах категорий А и В.

В пассажирском здании целесообразно пространственно выделять функциональные зоны: операционную, распределительную и зону ожидания.

Пассажирский павильон рекомендуется сооружать при расчетной вместимости 25 пассажиров и более.

Пассажирское здание должно иметь отопление во всех помещениях, предназначенных для пассажиров и обслуживающего персонала. В павильонах допускается отапливать только помещения, предназначенные для постоянно работающего административно-служебного персонала. В зависимости от местных условий (преимущественно в III и IV климатических районах) допускается эксплуатация полуоткрытых павильонов.

Функциональные зоны остановочных пунктов, предназначенные для обслуживания пассажиров и посетителей, запрещено занимать для иных целей.

Для комфортного пребывания пассажиров и посетителей в помещениях пассажирского здания должны быть обеспечены параметры микроклимата (температура, влажность, освещенность, уровень шума) в соответствии с требованиями санитарных правил (см. Санитарные правила устройства и содержания общественных уборных, утв. Главным государственным санитарным врачом СССР 19 июня 1972 г. № 983-72).

Если обслуживание пассажира в определенной функциональной зоне не исключает возможность возникновения очереди, то такая функциональная зона должна предусматривать зону накопления пассажиров и посетителей глубиной:

- не менее 3 м при интенсивности движения пассажиропотока в час «пик» до 500 пассажиров:
- не менее 4 м в остальных случаях.

Освещение платформ, сходов, переходов должно соответствовать нормам, устанавливаемым ГОСТ Р 54984-2012 «Освещение наружное объектов железнодорожного транспорта. Нормы и методы контроля» (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 13 сентября 2012 г. № 302-ст).

Скамьи, размещаемые на платформах, должны быть выполнены из безопасных, антивандальных материалов и надежно закреплены. Скамьи на платформах должны быть размещены от края платформы на таком расстоянии, чтобы был обеспечен беспрепятственный проход основного потока пассажиров в пиковый период по платформе между полосой безопасности (защитным ограждением) и скамьями.

Количество скамей на каждой платформе зависит от категории остановочного пункта, интервала движения поездов, количества платформ и их длины (L ^).

Количество урн на каждой платформе зависит от категории остановочного пункта, количества платформ и их длины (Lpn). Для предотвращения засорения функциональных зон

на территории остановочных пунктов должны быть установлены урны из расчета не менее одной урны на 800 м^2 площади.

У каждого пункта розничной торговли должна быть установлена урна емкостью не менее 10 л. Размещать урны рекомендуется рядом со скамьями для ожидающих пассажиров и сходами с платформ. При наличии на остановочном пункте турникетного павильона требуется дополнительное размещение не менее одной урны в павильоне. При наличии на пассажирском остановочном пункте перехода требуется дополнительное размещение не

менее одной урны на входе с каждой стороны. Очистка урн от мусора должна производиться до семи часов утра, а в дневное время — по мере необходимости. Для остановочных пунктов категории D очистка урн от мусора может производиться в течение суток.

На остановочных пунктах категорий А и В пассажиры и посетители должны иметь возможность воспользоваться услугами санитарных комнат (туалетными кабинами и умывальниками). Расположение, оборудование и текущее содержание санитарных комнат, располагаемых в пассажирских зданиях остановочных пунктов, должно соответствовать требованиям СП 2.5.1198-03 «Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте» (введены в действие постановлением Главного государственного санитарного врача от 4 марта 2003 г. № 12).

В санитарных комнатах остановочных пунктов постоянно должны быть в наличии:

- туалетная бумага:
- жидкое мыло в диспенсере для мыла;
- сушильный аппарат для рук.

При отсутствии в пассажирском здании остановочного пункта категории В санитарных комнат, следует размещать стационарные туалеты модульного типа на платформах и/или прилегающих территориях, оборудованные в соответствии с требованиями Санитарных правил устройства и содержания общественных уборных, утв. Главным государственным санитарным врачом СССР 19 июня 1972 г. № 983-72), СанПиН 42-128-4690-88 «Санитарные правила содержания территорий населенных мест» (утв. Главным государственным санитарным врачом СССР 5 августа 1988 г. № 4690-88) и санитарных требований (см. СанПиН 2.1.2.2645-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы», утв. постановлением Главного государственного санитарного врача от 10 июня 2010 г. № 64).

Общественные туалеты следует размещать на расстоянии не менее 50 м от павильонов и пассажирских зданий. Территория вокруг общественного туалета должна быть заасфальтирована или выложена плиткой с уклоном для отвода поверхностных вод. При размещении туалета на прилегающих территориях подход следует организовывать по пешеходной дорожке шириной не менее 1 м.

В кабинах должны быть крючки для верхней одежды, полки для личных вещей посетителей, урны или бачки для бумаги и других отходов. Допустимо использование передвижного компактного туалета с накопительным баком, рассчитанным на 350–400 посещений. Периодичность санитарной обработки каждого передвижного компактного туалета — два раза в сутки.

Пассажирам и посетителям на территории остановочных пунктов могут быть предоставлены услуги предприятий потребительского рынка, перечень которых должен быть

согласован владельцем инфраструктуры. Все продукты и товары, реализуемые на территории остановочных пунктов, должны быть сертифицированы и отвечать санитарно-гигиеническим требованиям.

С целью улучшения качества обслуживания пассажиров и посетителей на остановочных пунктах рекомендовано предусматривать следующие услуги за дополнительную плату:

а) услуги парковки личного автомобиля:

б) услуги питания:

- кафе и предприятия быстрого питания;
- розничная торговля продуктами питания;

в) офисные, банковские и бизнес услуги:

- услуги мелкой полиграфии (печать фото, ксерокс, принтер, факс и т.д.);
- предоставление компьютера (в том числе с доступом в Интернет);

г) услуги связи;

д) услуги проведения коммунальных и иных платежей;

е) услуги развлекательного характера (выставки, музыкальные выступления) и другие потребительские услуги.

Особые требования предъявляются к персоналу, осуществляющему обслуживание пассажиров и посетителей на территории остановочных пунктов. В своей профессиональной деятельности должностные лица и работники, связанные с обслуживанием пассажиров и посетителей на остановочных пунктах, должны соблюдать нормы и правила этики поведения и требования бизнес-этикета.

Внешний вид сотрудников, обслуживающих пассажиров и посетителей на остановочном пункте, должен быть опрятен. Сотрудники, непосредственно связанные с обслуживанием пассажиров и посетителей на территории остановочного пункта, должны всегда носить именной бейдж, соответствующий фирменному стилю организации, предоставляющей услугу.

6.7. Устройства, обеспечивающие безопасное перемещение пассажиров в пределах железнодорожной станции, пассажирской платформы, правила нахождения граждан и размещения объектов в зонах повышенной опасности

Железнодорожные пути общего пользования и железнодорожные пути необщего пользования, железнодорожные станции, пассажирские платформы, а также другие связанные с движением поездов и маневровой работой объекты железнодорожного транспорта являются **зонами повышенной опасности** и при необходимости могут быть огорожены за счет средств владельцев инфраструктур (владельцев железнодорожных путей необщего пользования).

В целях безопасного перемещения и нахождения пассажиров в пределах железнодорожной станции, пассажирской платформы ***устанавливаются специальные конструкции, устройства и сооружения***, в том числе:

- **пешеходные сходы** — лестничные марши пешеходных тоннелей, мостов и т.д., предназначенные для спуска и подъема пассажиров;

- **пешеходные мосты** — сооружения над транспортными коммуникациями (железнодорожными путями, автомобильными дорогами и т.д.) для перехода пассажиров к зданию вокзала, пассажирским платформам;
- **навесы** — металлические, железобетонные или иные конструкции, состоящие из столбчатых несущих элементов и крыши (кровли), располагающейся над пассажирской платформой или в непосредственной близости от нее, защищающей пассажиров от осадков в виде дождя или снега;
- **пешеходные переходы через железнодорожные пути** — оборудованные места пересечения пассажирами железнодорожных путей (одноуровневые, разноуровневые);
- **пешеходные тоннели** — подземные сооружения под транспортными коммуникациями для прохода пассажиров к зданию вокзала, привокзальной площади, пассажирским платформам;
- **пандусы** — сооружения, имеющее сплошную наклонную по направлению движения поверхность, предназначенные для перемещения с одного уровня горизонтальной поверхности пути на другой, в том числе на кресле-коляске.

Распоряжением ОАО «РЖД» от 23 декабря 2009 г. № 2655р утверждены Технические требования к пешеходным переходам через железнодорожные пути, которые распространяются на пешеходные переходы, устраиваемые в одном уровне с верхом головки рельсов. Данные Технические требования определяют необходимый минимум технического и информационного оснащения пешеходных переходов.

В случаях, предусмотренных требованиями по обеспечению транспортной безопасности, установленными в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2007 г. № 16-ФЗ «О транспортной безопасности», проводятся досмотр, дополнительный досмотр, повторный досмотр, наблюдение и (или) собеседование в целях обеспечения транспортной безопасности. Организация досмотра, дополнительного досмотра, повторного досмотра, наблюдения и (или) собеседования в целях обеспечения транспортной безопасности возлагается на субъекты транспортной инфраструктуры и (или) перевозчиков. Правила проведения досмотра, дополнительного досмотра, повторного досмотра в целях обеспечения транспортной безопасности утв. приказом Минтранса России от 23 июля 2015 г. № 227.

Свод правил «Станционные здания, сооружения и устройства» СП 225.1326000.2014 (утв. приказом Минтранса России от 2 декабря 2014 г. № 331) предусматривает, что для обеспечения безопасности пассажиров, пользующих всеми видами сообщений, и работников железнодорожного транспорта в местах массового их скопления (в зданиях железнодорожных вокзалов, на платформах, в пунктах приема и выдачи багажа и др.) от противоправных действий террористической направленности следует предусматривать:

- ограждения, устройства контроля за несанкционированным проходом пассажиров на посадку в поезда;

- средства автоматического контроля за наличием у посетителей железнодорожного вокзала оружия, взрывчатых веществ и других опасных предметов и веществ;
- аварийное освещение и аварийные выходы;
- системы дистанционного видеонаблюдения;

- устройства, исключающие подъезд к пассажирскому зданию железнодорожного вокзала автотранспорта (бордюры, столбики, низкий забор и др.).

При проведении досмотра, дополнительного досмотра и повторного досмотра в случаях определенных планами обеспечения транспортной безопасности, используются средства досмотра: рентгенотелевизионные, радиоскопические установки, стационарные, переносные и ручные металлодетекторы, газоаналитическая и химическая аппаратура, а также другие устройства, обеспечивающие обнаружение оружия, взрывчатых веществ или других устройств, предметов и веществ, в отношении которых установлены запрет или ограничение на перемещение в зону транспортной безопасности или ее часть

Досмотр, дополнительный досмотр, повторный досмотр проводится на оборудованных контрольно-пропускных пунктах и на постах, оснащенных средствами досмотра и другими техническими средствами обеспечения транспортной безопасности, предусмотренными планами обеспечения транспортной безопасности, в том числе средствами, обеспечивающими аудио- и видеозапись для документирования действий работников подразделений транспортной безопасности, осуществляющих мероприятия по обследованию объектов досмотра.

Подробнее о требованиях, предъявляемых к железнодорожным вокзальным комплексам, железнодорожным вокзалам, пассажирским платформам и железнодорожным станциям см. соответствующие разделы и подразделы гл. 6 настоящего издания.

Проезд и переход граждан через железнодорожные пути допускается только в установленных и оборудованных для этого местах.

При проезде и переходе через железнодорожные пути гражданам необходимо пользоваться специально оборудованными для этого пешеходными переходами, тоннелями, мостами, железнодорожными переездами, путепроводами, а также другими местами, обозначенными соответствующими знаками (при этом внимательно следить за сигналами, подаваемыми техническими средствами и (или) работниками железнодорожного транспорта).

Проезд гражданина в инвалидной коляске через железнодорожные пути допускается только по пешеходным переходам и обязательно с сопровождающим.

При проезде граждан через железнодорожные пути на транспортных средствах должны соблюдаться нормы, установленные п. 15 «Движение через железнодорожные пути» Правилах дорожного движения Российской Федерации, утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 23 октября 1993 г. № 1090.

Правила нахождения граждан и размещения объектов в зонах повышенной опасности, выполнения в этих зонах работ, проезда и перехода через железнодорожные пути утверждаются в установленном порядке федеральным органом исполнительной власти в области железнодорожного транспорта[109].

Действия граждан, которые ***не допускаются*** на железнодорожных путях и пассажирских платформах:

[109] См. приказ Минтранса России от 8 февраля 2007 г. № 18 «Об утверждении Правил нахождения граждан и размещения объектов в зонах повышенной опасности, выполнения в этих зонах работ, проезда и перехода через железнодорожные пути».

- подлезать под пассажирскими платформами и железнодорожным подвижным составом;

- перелезать через автосцепные устройства между вагонами;
- заходить за ограничительную линию у края пассажирской платформы;
- бежать по пассажирской платформе рядом с прибывающим или отправляющимся поездом;
- устраивать различные подвижные игры;
- оставлять детей без присмотра (гражданам с детьми);
- прыгать с пассажирской платформы на железнодорожные пути;
- проходить по железнодорожному переезду при запрещающем сигнале светофора переездной сигнализации независимо от положения и наличия шлагбаума;
- подниматься на опоры и специальные конструкции контактной сети и воздушных линий и искусственных сооружений;
- прикасаться к проводам, идущим от опор и специальных конструкций контактной сети и воздушных линий электропередачи;
- приближаться к оборванным проводам;
- находиться в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения;
- повреждать объекты инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования и (или) железнодорожных путей необщего пользования;
- повреждать, загрязнять, загораживать, снимать, самостоятельно устанавливать знаки, указатели или иные носители информации;
- оставлять на железнодорожных путях вещи;
- иметь при себе предметы, которые без соответствующей упаковки или чехлов могут травмировать граждан;
- иметь при себе огнеопасные, отравляющие, воспламеняющиеся, взрывчатые и токсические вещества;
- проходить по пешеходным переходам через железнодорожные пути при запрещающем сигнале светофора (при отсутствии светофора — перед приближающимся железнодорожным подвижным составом);
- проезжать и переходить через железнодорожные пути в неустановленных местах;
- находиться на железнодорожных путях (в том числе ходить по ним).

Действия граждан при нахождении на пассажирских платформах:

- не создавать помех для движения железнодорожного подвижного состава;
- принимать все возможные меры для устранения помех;
- обеспечивать информирование о помехах работников инфраструктур железнодорожного транспорта общего пользования и (или) железнодорожных путей необщего пользования;
- отходить на расстояние, при котором исключается воздействие воздушного потока, возникающего при приближении железнодорожного подвижного состава;
- подать сигнал возможным способом в случаях возникновения ситуации, требующей экстренной остановки железнодорожного подвижного состава;

- держать детей за руку или на руках (гражданам с детьми);
- информировать о посторонних и (или) забытых предметах, при возможности, работников инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования и (или) железнодорожных путей необщего пользования.

Действия граждан, которые ***не допускаются*** при пользовании железнодорожным подвижным составом:

- подходить к вагонам до полной остановки поезда;
- прислоняться к стоящим вагонам;
- оставлять детей без присмотра при посадке в вагоны и (или) высадке из вагонов (гражданам с детьми);
- осуществлять посадку и (или) высадку во время движения;
- стоять на подножках и переходных площадках;
- задерживать открытие и закрытие автоматических дверей вагонов;
- высовываться из окон вагонов и дверей тамбуров;
- проезжать в местах, не приспособленных для проезда;
- повреждать железнодорожный подвижной состав;
- подлезать под железнодорожным подвижным составом и перелезать через

автосцепные устройства между вагонами;

- подниматься на крыши железнодорожного подвижного состава;
- курить в вагонах пригородных поездов;
- курить в местах, не предназначенных для курения, в пассажирских поездах.

Действия граждан при посадке в вагоны и (или) высадке из вагонов:

- осуществлять посадку и (или) высадку, не создавая помех другим гражданам;
- осуществлять посадку и (или) высадку только при полной остановке поезда;
- осуществлять посадку и (или) высадку только со стороны пассажирской платформы (в специально отведенных и приспособленных местах железнодорожных станций);
- осуществлять посадку и (или) высадку, держа детей за руку или на руках (гражданам с детьми).

С целью обеспечения безопасного нахождения граждан в зонах повышенной опасности владельцами инфраструктур разрабатываются, планируются, организуются и ***проводятся необходимые мероприятия, позволяющие:***

- реализовать возможность размещения объектов с учетом соблюдения условий, обеспечивающих безопасное нахождение граждан, пользующихся услугами железнодорожного транспорта;
- выполнять работы в соответствии с законодательством Российской Федерации (места проведения таких работ ограждаются соответствующими сигналами и знаками в установленном порядке с информированием о проведении работ);
- иметь достаточное количество мест, оборудованных информационными знаками, для проезда и перехода через железнодорожные пути.

С целью предупреждения случаев травмирования граждан при их нахождении в зонах повышенной опасности и недопущения гражданами действий, которые не допускаются на

железнодорожных путях и пассажирских платформах, владельцами инфраструктур ***предусматривается проведение работ по обеспечению:***

- содержания пассажирских платформ, пешеходных переходов, тоннелей, мостов и других объектов инфраструктур железнодорожного транспорта общего пользования и железнодорожных путей необщего пользования в исправном техническом и безопасном для движения и (или) нахождения граждан состоянии;
- установки соответствующих световых и звуковых сигналов, знаков, указателей, необходимой информации (посредством технических средств и (или) иных носителей информации);
- своевременного информирования пользователей услугами железнодорожного транспорта общего пользования и (или) железнодорожного транспорта необщего пользования о вводимых ограничениях (посредством технических средств и (или) иных носителей информации);
- обозначения и ограждения мест проведения реконструкции, строительных и ремонтных работ (с целью исключения нахождения граждан в таких местах).

Общие требования к системам информирования пассажиров о движении пассажирских поездов, о приближении подвижного состава к пассажирским платформам и к системам оповещения граждан на пешеходных переходах через железнодорожные пути о приближении железнодорожного подвижного состава, закреплены в ГОСТ 34079-2017 «Системы информирования о движении поездов и оповещения о приближении железнодорожного подвижного состава. Общие требования» (введен в действие приказом Росстандарта от 29 июня 2017 г. № 608-ст).

В целях повышения качества обслуживания пассажиров на объектах пассажирского комплекса, обеспечения единства требований к пассажирским платформам, зданиям, павильонам и другим эксплуатационным параметрам пассажирских обустройств на железнодорожных линиях в зависимости от объема пригородного пассажиропотока распоряжением ОАО «РЖД» от 4 июня 2013 г. № 1252р утверждены и введены в действие с 1 июля 2013 г. Типовые требования к размещению, эксплуатации, обслуживанию и ремонту пассажирских обустройств на железнодорожных линиях.

Данные Типовые требования устанавливают основные понятия, терминологию и единые (унифицированные) требования к пассажирским платформам, зданиям, павильонам и другим эксплуатационным параметрам пассажирских обустройств, влияющим на качество

обслуживания пассажиров в пригородном сообщении железнодорожным транспортом, а также требования к размещению на объектах пассажирской инфраструктуры малых архитектурных форм, устройств для автоматизированной продажи билетов и контроля оплаты проезда, средств визуальной информации и навигации. Область применения указанных Типовых требований распространяется на объекты пассажирской инфраструктуры, предназначенные для обслуживания пригородного пассажиропотока и расположенные в крупных транспортных узлах мегаполисов с населением более 3 млн. чел.

В рамках указанных Типовых требований регламентированы в том числе требования к переходам, сходам, мостам и тоннелям, требования к конструктивным материалам, используемым для покрытия пассажирских платформ, переходов и сходов, требования к оборудованию пассажирских платформ навесами, требования к ограждениям на

пассажирских платформах, требования к содержанию пассажирских платформ, переходов, мостов и сходов.

Контрольные вопросы

1. Что следует понимать под железнодорожным вокзальным комплексом и в чем его основное назначение? На каких принципах базируется программа развития железнодорожных вокзальных комплексов?
2. Какие классы железнодорожных вокзальных комплексов вы знаете? Перечислите показатели, характеризующие работу железнодорожного вокзального комплекса.
3. Охарактеризуйте типы железнодорожных вокзальных комплексов.
4. Что относится к элементам железнодорожного вокзального комплекса?
5. Каковы особенности технического оснащения железнодорожного вокзального комплекса?
6. В чем заключается функциональное зонирование площадей железнодорожного вокзального комплекса? Охарактеризуйте функциональное зонирование привокзальной площади.
7. В чем заключается функциональное зонирование площадей железнодорожного вокзального комплекса? Охарактеризуйте функциональное зонирование площадей пассажирского здания железнодорожного вокзального комплекса.
8. В чем заключается функциональное зонирование площадей железнодорожного вокзального комплекса? Охарактеризуйте функциональное зонирование пассажирского перрона.
9. Какие виды безопасности должны быть обеспечены на железнодорожном вокзальном комплексе? Охарактеризуйте условия организации и проведения «Дня безопасности» на железнодорожном вокзальном комплексе.
10. Какие виды безопасности должны быть обеспечены на железнодорожном вокзальном комплексе? Охарактеризуйте условия организации и проведения комиссионного месячного осмотра зданий и сооружений железнодорожного вокзального комплекса.
11. Какие виды безопасности должны быть обеспечены на железнодорожном вокзальном комплексе? Охарактеризуйте условия обеспечения личной безопасности пассажиров, посетителей и работников железнодорожного вокзального комплекса.
12. Какие виды безопасности должны быть обеспечены на железнодорожном вокзальном комплексе? Охарактеризуйте условия обеспечения пожарной безопасности на территории железнодорожного вокзального комплекса.
13. Какие виды безопасности должны быть обеспечены на железнодорожном вокзальном комплексе? Охарактеризуйте условия обеспечения безопасности и охраны труда персонала на железнодорожном вокзальном комплексе.
14. Какие виды безопасности должны быть обеспечены на железнодорожном вокзальном комплексе? Охарактеризуйте условия обеспечения информационной безопасности на железнодорожном вокзальном комплексе.
15. Раскройте сущность оперативного планирования и организация работы смены на железнодорожном вокзальном комплексе.

16. Охарактеризуйте основные аспекты эксплуатации зданий и сооружений железнодорожного вокзального комплекса.

17. Что следует понимать под транспортно-пересадочным узлом? Какие функции он выполняет?

18. Дайте понятие транспортно-пересадочного комплекса и перечислите его основные функции.

19. Охарактеризуйте основные принципы функционирования транспортно-пересадочных узлов и транспортно-пересадочных комплексов.

20. Раскройте сущность классификации транспортно-пересадочных узлов и транспортно-пересадочных комплексов.

21. Что входит в перечень обязательных услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям на территории транспортно-пересадочных узлов и транспортно-пересадочных комплексов?

22. Раскройте принципы формирования транспортно-пересадочных узлов и транспортно-пересадочных комплексов на базе железнодорожного транспорта.

23. Раскройте понятие и назначение железнодорожных вокзалов.

24. Перечислите основные требования, предъявляемые к железнодорожным вокзалам.

25. Охарактеризуйте требования к устройству и оборудованию основных пассажирских помещений (наземных и подземных) железнодорожных вокзалов.

26. Охарактеризуйте требования к содержанию основных помещений железнодорожных вокзалов.

27. Охарактеризуйте требования к устройству, оборудованию, содержанию комнат матери и ребенка, комнат длительного отдыха пассажиров и пунктов общественного питания на железнодорожных вокзалах.

28. Охарактеризуйте требования к системам водоснабжения и канализации железнодорожных вокзалов.

29. Охарактеризуйте требования к освещению железнодорожных вокзалов.

30. Раскройте понятие и назначение железнодорожной станции.

31. Перечислите основные функции железнодорожной станции.

32. Кратко охарактеризуйте основные операции, выполняемые на железнодорожных станциях.

33. Что означает тип железнодорожной станции, и каковые основные критерии классификации пассажирских железнодорожных станций?

34. Что означает технологический процесс работы железнодорожной станции. И каково его основное назначение?

35. Раскройте понятие железнодорожной платформы и назовите основные типы железнодорожных платформ.

36. Охарактеризуйте требования, предъявляемые к размещению лестничных сходов и пандусов железнодорожных платформ.

37. Перечислите требования к конструктивным материалам поверхностей железнодорожных платформ и сходов.

38. Какие установлены требования к сигнальной разметке и ограждениям на железнодорожных платформах?

39. Назовите основные требования, предъявляемые к информационным устройствам и оповещению пассажиров на железнодорожных платформах.

40. Охарактеризуйте требования к освещению железнодорожных платформ.

41. Раскройте основные аспекты содержания железнодорожных платформ и обслуживания располагаемых на них технических средств.

42. Раскройте понятие и назначение пассажирских остановочных пунктов.

43. Перечислите основные требования, предъявляемые к пассажирским остановочным пунктам.

44. Что следует понимать под зоной повышенной опасности? Какие конструкции, устройства и сооружения устанавливаются в целях безопасного перемещения и нахождения пассажиров в пределах железнодорожной станции, пассажирской платформы?

45. Перечислите основные правила нахождения граждан и размещения объектов в зонах повышенной опасности.

ГЛАВА 7. ПОДГОТОВКА ПАССАЖИРСКИХ ПОЕЗДОВ В РЕЙС

7.1. Основы организации движения поездов, сводный график и расписание движения поездов

Основой организации движения поездов по инфраструктуре является сводный график движения поездов. **График движения поездов** — основной нормативно-технологический документ, объединяющий и регулирующий деятельность всех подразделений владельцев железнодорожной инфраструктуры, перевозчиков, операторов подвижного состава и других участников перевозочного процесса на инфраструктуре общего пользования.

В соответствии с п. 1 ст. 18 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» сводный график движения поездов утверждается в порядке, определяемом федеральным органом исполнительной власти в области железнодорожного транспорта[110], на основании предложенных владельцами инфраструктур графиков движения поездов в пределах инфраструктур.

Организация движения поездов на железнодорожном транспорте обеспечивается в соответствии с требованиями, предусмотренными в одноименном документе, содержащемся в Приложении № 6 к Правилам технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации (утв. приказом Минтранса России от 21 декабря 2010 г. № 286). Организация движения поездов в пределах одной инфраструктуры осуществляется на основании графика движения поездов, утверждаемого и вводимого в действие владельцем этой инфраструктуры.

Движение поездов по графику обеспечивается соблюдением норм и правил, правильной организацией и выполнением технологического процесса работы железнодорожных станций, депо, тяговых подстанций, пунктов технического обслуживания и других подразделений железнодорожного транспорта, связанных с движением поездов.

Нарушение сводного графика движения поездов не допускается. В исключительных случаях или из-за отказа технических средств, или явлений стихийного бедствия, когда происходит нарушение сводного графика движения поездов, работники всех хозяйств

обязаны принимать оперативные меры для ввода в график опаздывающих поездов пассажирских и грузовых и обеспечивать их безопасное проследование.

На железнодорожных путях необщего пользования владелец железнодорожных путей необщего пользования утверждает контактные графики движения поездов.

Сводный график движения поездов должен обеспечивать:

- удовлетворение потребностей в перевозках пассажиров и грузов;
- безопасность движения поездов;
- эффективное использование пропускной и провозной способности участков и перерабатывающей способности железнодорожных станций;
- рациональное использование железнодорожного подвижного состава и погрузочно-разгрузочных средств;

[110] См. приказ Минтранса России от 26 февраля 2018 г. № 69 «Об утверждении Административного регламента Федерального агентства железнодорожного транспорта предоставления государственной услуги по установлению сроков ввода в действие графика движения пассажирских поездов на железнодорожном транспорте».

- соблюдение установленной продолжительности непрерывной работы локомотивных бригад;
- возможность производства работ по текущему содержанию и ремонту пути, сооружений, устройств сигнализации, централизации и блокировки, связи и электроснабжения;
- выполнение технологического процесса по своевременной перевозке грузов;
- согласованность работы железнодорожного транспорта общего и необщего пользования.

График движения поездов представляет собой сетку из горизонтальных и вертикальных линий (см. рис. 5). Горизонтальные линии соответствуют станциям (сплошные) или остановочным пунктам (штриховые). Вертикальными линиями поле графика делится на 24 части — часы суток. Для удобства пользования вертикальные линии, соответствующие 06, 12, 18 и 24 ч, делают толще остальных. Каждый час делится на шесть равных частей — 10-минутных интервалов; линию, соответствующую 30 мин, изображают обычно пунктиром. Поезда обозначают на графике наклонными прямыми линиями, идущими слева вниз направо (нечетные) и слева вверх направо (четные). Над каждой линией в начале и конце участка проставляют номер поезда. В месте пересечения наклонных линий с горизонтальными, обозначающими станцию, ставят время прибытия, отправления или проследования поезда через данный раздельный пункт[111].

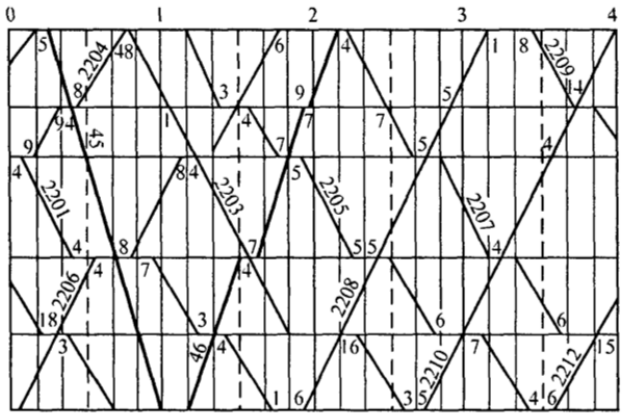


Рис. 5. Сетка графика

[111] См. Общий курс железных дорог. Указ. соч. С. 268–269.

График движения поездов разрабатывается на основе следующих расчетных элементов[112]:

- времени хода поездов по перегонам и добавок к ним на разгон и замедление;
- станционных интервалов промежутков времени между прибытием или отправлением одного поезда на раздельный пункт и прибытием или отправлением другого, необходимых для выполнения всех операций, обеспечивающих безопасность движения поездов;
- интервалов между поездами в пакете при автоблокировке или полуавтоматической блокировке, зависящих от длины блок-участков или межпостовых перегонов и скорости движения поездов;
- норм стоянок поездов для выполнения операций на промежуточных станциях (контрольное опробование автотормозов, посадка и высадка пассажиров и др.);
- норм нахождения локомотивов на станциях основного и оборотного депо;
- технологических норм времени на обработку поездов в парках участковых, грузовых, пассажирских и сортировочных станций.

Элементы графика влияют на пропускную способность, участковую и маршрутную скорости, оборот локомотивов, поэтому, помимо требований обеспечения безопасности движения, они должны также удовлетворять условиям:

- наиболее полного использования мощности локомотивов и пропускной способности;
- сокращения времени стоянок поездов при скрещении, под обгоном и по техническим надобностям;
- обеспечения минимальных интервалов между поездами;
- сокращения времени нахождения локомотивов на станциях.

Времена хода поездов по перегонам определяются по данным тяговых расчетов отдельно в четном и нечетном направлениях для каждой категории грузовых и пассажирских поездов, а также для одиночных локомотивов с учетом допустимых скоростей движения по состоянию пути и конструкционных скоростей обращающихся видов локомотивов и вагонов.

Полученные значения уточняют, используя достижения передовых машинистов и данные опытных поездок с динамометрическим вагоном.

Время хода по каждому перегону определяют как при безостановочном проследовании поезда через оба ограничивающих данный перегон раздельных пункта, так и при остановках поезда на них. В первом случае время хода называют чистым временем хода. Разница времени хода поезда по перегону с остановками и без остановок определяет добавочное время, необходимое для разгона и замедления (поправки на разгон и замедление).

При тяговых расчетах рассматривается движение поезда как движение материальной точки, у которой масса сосредоточена в центре ее тяжести (условно в середине состава), поэтому время хода поезда по перегону определяют по моментам совпадения середины поезда с осью раздельных пунктов, ограничивающих данный перегон.

Станционные интервалы — это минимальные промежутки времени, необходимые для выполнения операций по приему, отправлению или пропуску поездов через раздельный пункт с путевым развитием.

---

[112] См. *Абрамов А. А.* Управление эксплуатационной работой : Ч. II. График движения поездов и пропускная способность : учеб. пос. М. : РГОТУПС, 2002. С. 14–17.

Станционный интервал зависит от:

- схемы путевого развития раздельного пункта и профиля подхода к нему;
- способа управления стрелками и сигналами;
- средств связи по движению поездов;
- взаимозависимости примыкающих перегонов;
- состава поезда и скорости его движения.

Станционные интервалы определяют для каждого подхода к станции в отдельности

отдельно для грузовых и пассажирских поездов построением графиков операций по приему, отправлению и пропуску поездов.

Межпоездные интервалы — это минимальное время, которым разграничивают поезда при следовании по перегонам на участках, оборудованных автоматической блокировкой.

Нормы стоянок поездов и нахождения локомотивов на станциях устанавливаются в соответствии с технологическими процессами работы станций и техническими возможностями деповского хозяйства. Стоянки поездов на станциях предусмотренные графиком движения могут быть подразделены на три категории:

- вызываемые необходимостью выполнения технических операций с составами поездов и локомотивами (технический и коммерческий осмотр состава, прицепка, отцепка и экипировка локомотива, смена локомотивных бригад, опробование тормозов);
- связанные с обгонами и скрещениями поездов, отцепкой и прицепкой вагонов, погрузкой и выгрузкой грузов и выполнением маневровой работы на промежуточных станциях;
- для выполнения операций, связанных с перевозкой пассажиров.

Общее время нахождения локомотива на станциях основного и оборотного депо (при заходе локомотива в депо) складывается из нормы выполнения технических операций с локомотивом на территории деповского хозяйства, нахождения его на путях прибытия, прохода в депо, возвращения из депо на пути отправления и простоя до отправления поезда.

Нормы стоянок поездов для выполнения технических операций на участковых, сортировочных и промежуточных станциях устанавливают в соответствии с действующим на данной станции технологическим процессом работы. Стоянки пассажирских поездов определяют исходя из времени, необходимого для посадки и высадки пассажиров, погрузки и выгрузки багажа и других операций по обслуживанию пассажирского поезда с учетом их параллельного выполнения.

График движения поездов является основным нормативно-технологическим документом, регламентирующим работу всех подразделений федерального железнодорожного транспорта по организации ритмичности и безопасности движения поездов. Он объединяет работу всех участков и направлений железных дорог.

Уровень выполнения графика движения поездов отражает степень реализации технологии перевозочного процесса и качество эксплуатационной работы, эффективность использования подвижного состава, провозной и пропускной способности железных дорог.

Анализ графика исполненного движения поездов позволяет выявить недостатки, вызванные организационными причинами, отступлением от нормативов технологических процессов, отказами технических средств и коммерческими браками.

Порядок назначения и отмены поездов всех категорий на железнодорожном транспорте общего пользования в соответствии со сводным графиком движения устанавливается владельцем инфраструктуры.

Каждому поезду присваивается номер, установленный графиком движения поездов. Поездам одного направления присваиваются четные номера, а поездам обратного направления — нечетные.

Кроме номера, ***каждому*** грузовому и ***пассажирскому поезду*** на железнодорожной станции его формирования (отправления) ***присваивается индекс***, который не изменяется до железнодорожной станции расформирования (назначения).

По видам сообщения пассажирские поезда делятся на дальние, следующие на расстояние свыше 700 км, местные — до 700 км и пригородные — до 200 км.

Поездам, не предусмотренным графиком движения (восстановительные, пожарные, снегоочистители, локомотивы без вагонов, специальный самоходный подвижной состав, назначаемые для восстановления нормального движения и для тушения пожара), номера присваиваются при их назначении. Номера таких поездов и порядок их следования объявляются диспетчером поездным.

Приоритетность поездов устанавливается в зависимости от следующей очередности перевозок:

- внеочередные перевозки, осуществляемые для восстановления движения поездов и тушения пожаров (восстановительные и пожарные поезда, снегоочистители, локомотивы без вагонов, специальный самоходный подвижной состав, назначаемые для восстановления нормального движения и для тушения пожара);
- воинские перевозки (воинские поезда);

- перевозки пассажиров в международном сообщении (высокоскоростные, скоростные, скорые пассажирские поезда);
- перевозки пассажиров в пределах Российской Федерации в дальнем следовании (высокоскоростные, скоростные, скорые пассажирские поезда);
- перевозки пассажиров в пределах Российской Федерации в пригородном сообщении (поезда пригородного сообщения);
- перевозки почтовых отправлений, багажа, грузобагажа (почтово-багажные поезда);
- специальные перевозки (специальные поезда);
- грузопассажирские и людские перевозки (грузопассажирские и людские поезда);
- перевозки грузов (грузовые (сквозные, участковые, сборные, вывозные, передаточные), хозяйственные поезда и локомотивы без вагонов).

Движение поездов производится по московскому поясному времени в 24-часовом исчислении.

В служебных помещениях, на пассажирских вокзалах должны быть установлены часы. Порядок установки, ремонта и содержания настенных и наружных электрических часов, находящихся в местах работы уполномоченных лиц, связанных с движением поездов и обслуживанием пассажиров, определяется, соответственно, владельцем инфраструктуры, владельцем железнодорожных путей необщего пользования.

Показание времени на часах должно быть одинаковым на всех участках и подразделениях железнодорожного транспорта.

Ответственными за правильность формирования поезда являются работники железнодорожных станций. Работники железнодорожной станции владельца инфраструктуры или владельца железнодорожного пути необщего пользования (если железнодорожная станция расположена на железнодорожных путях необщего пользования) перед отправлением поезда должны в точном соответствии с технологическим процессом работы железнодорожной станции, техническо-распорядительным актом, графиком движения и планом формирования поездов проверить правильность формирования поезда, правильность и прочность крепления грузов на открытом железнодорожном подвижном составе, убедиться, что сохранность грузов полностью обеспечена, поезд имеет установленные сигналы и снабжен необходимым поездным инвентарем.

Техническое обслуживание поездных сигнальных приборов, обозначающих хвост грузовых и грузопассажирских поездов, навешивание сигнальных приборов на эти поезда и снятие их возлагаются на работников вагонного хозяйства.

Порядок проверки поезда и ответственность соответствующих работников железнодорожной станции в зависимости от местных условий устанавливаются, соответственно, владельцем инфраструктуры, владельцем железнодорожных путей необщего пользования.

На все грузовые и пассажирские поезда на железнодорожных станциях формирования перед отправлением поезда машинисту ведущего локомотива выдаются учетный документ, который составляется на железнодорожной станции формирования поезда в соответствии с Инструкцией по составлению Натурного листа грузового поезда, утвержденной Советом по железнодорожному транспорту государств — участников Содружества (протокол от 12 февраля 2003 г. № 34) и сопровождает поезд на всем пути следования, и перевозочные документы в запечатанном виде.

На пассажирские (кроме моторвагонных поездов) и почтово-багажные поезда натурный лист поезда машинисту ведущего локомотива и начальнику (механику-бригадиру) пассажирского поезда выдается на железнодорожных станциях формирования и на железнодорожных станциях оборота.

На поезда, в которых имеется кондуктор главный (составитель поездов), натурный лист и перевозочные документы выдаются ему. В этом случае кондуктор главный (составитель поездов) обязан ознакомить машиниста по натурному листу с составом отправляемого поезда.

При прицепках и отцепках вагонов в пути следования в натурный лист поезда работниками железнодорожной станции, на которых выполняются указанные операции, должны вноситься соответствующие изменения.

Время фактического отправления или проследования каждого поезда, его номер, а при

необходимости и другие данные, характеризующие состав поезда, дежурный по железнодорожной станции обязан отметить в журнале движения поездов, а на железнодорожных путях необщего пользования — на графике исполненного движения и немедленно сообщить дежурному по железнодорожной станции соседней железнодорожной станции, на которую отправлен поезд, и диспетчеру поездному. Кроме того, дежурный по

железнодорожной станции должен обеспечить передачу необходимых данных о поезде в автоматизированную информационную систему управления (при ее наличии).

На железнодорожных станциях, оборудованных аппаратурой автоматизированного рабочего места дежурного по железнодорожной станции, которая должна обеспечивать автоматическую запись данных об отправлении или проследовании поезда, разрешается дежурному по железнодорожной станции вести журнал движения поездов в электронном виде, контролируя при этом достоверность выдаваемой или получаемой информации.

Движением поездов на участке руководит только один работник — диспетчер поездной, отвечающий за выполнение графика движения поездов по обслуживаемому им участку.

Приказы диспетчера поездного подлежат безоговорочному выполнению работниками, непосредственно связанными с движением поездов на данном участке.

Не допускается давать оперативные указания о движении поездов на участке другими лицами.

При обслуживании локомотивов пассажирских и моторвагонных поездов одним машинистом диспетчер поездной при нахождении такого поезда на обслуживаемом им участке обязан обеспечить контроль за его следованием и информировать об этом дежурных по железнодорожным станциям данного участка.

Инструкция по движению поездов и маневровой работе на железнодорожном транспорте Российской Федерации содержится в Приложении № 8 к Правилам технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации (утв. приказом Минтранса России от 21 декабря 2010 г. № 286).

На основе графика движения поездов составляют служебное **расписание движения поездов** — документ, содержащий информацию о движении поездов по определенным календарным датам на основании графика движения поездов. В зависимости от обращения поездов на дороге каждая железная дорога составляет свои служебные расписания движения поездов.

В служебном расписании также помещают:

- установленные нормативы по обеспечению поезда автоматическими и ручными тормозами;
- установленную нумерацию поездов и таблицы массы тары и условной длины подвижного состава;
- таблицы времени хода, норм массы и длины составов поездов и норм времени на технические операции с поездами на станциях.

Расписание движения пассажирского поезда — сведения о маршруте движения пассажирского поезда, периодичности его следования, времени отправления и прибытия данного поезда на железнодорожные станции и пассажирские остановочные пункты.

Расписание движения поездов выдают машинистам, дежурным по станциям и другим работникам, связанным с движением поездов.

В силу ст. 80 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» перевозчики и владельцы инфраструктур должны обеспечивать движение пассажирских поездов в соответствии с установленным расписанием, своевременную доставку багажа, грузобагажа.

Доведение до сведения пассажиров расписания движения пассажирских, в том числе пригородных, и почтово-багажных поездов обеспечивается перевозчиком с использованием настенных носителей информации, специальных информационных стендов и справочников.

Об изменениях в расписании движения пассажирских поездов объявляется по громкой связи на железнодорожных станциях и железнодорожных вокзалах. С расписанием движения пассажирских поездов можно также ознакомиться на официальном сайте перевозчика, соответствующего железнодорожного вокзала.

7.2. Санитарно-гигиенические требования к подготовке пассажирских составов в рейс

Санитарно-гигиенические требования к устройству, оборудованию и эксплуатации пассажирских вагонов локомотивной тяги предусмотрены СП 2.5.1198-03 «Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте» (введены в действие постановлением Главного государственного санитарного врача от 4 марта 2003 г. № 12).

Вагоны пассажирских поездов, отправляемых в рейс, должны быть подготовлены в соответствии с технологическим процессом осмотра, безотцепочного ремонта и экипировки пассажирских вагонов.

В пунктах формирования пассажирских поездов проводится ***полная подготовка и экипировка вагонов, которая включает в себя:***

- наружную экипировку вагонов;
- профилактическую дезинфекционную и дезинсекционную обработку вагонов по графику;
- ремонт оборудования;
- смену фильтров принудительной вентиляции (при ТО-2);
- уборку внутренних помещений вагонов;
- снабжение вагонов предметами съемного инвентаря;
- снабжение вагонов продукцией чайной торговли;
- заправку водой и топливом.

Из пунктов оборота пассажирские вагоны должны отправляться с учетом требований СП 2.5.1198-03 «Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте» (введены в действие постановлением Главного государственного санитарного врача от 4 марта 2003 г. № 12).

Объемы и сроки экипировки согласовываются с уполномоченными органами федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора.

Наружная экипировка вагонов проводится после каждого рейса и включает в себя обмывку кузова и ходовых частей, переходных площадок, очистку и мытье ступенек.

Смена вентиляционных фильтров и прочистка системы приточной вентиляции вагонов должна проводиться согласно графику.

Для дезинфекции и дезинсекции используются дезинфекционные и дезинсекционные средства, разрешенные к применению на объектах железнодорожного транспорта (см.

Дезинфекционные и дезинсекционные средства, сертифицированные к применению на объектах железнодорожного транспорта и метрополитена : Руководство / С. Д. Кривуля, Г. Г. Мартынова ; Деп. здравоохранения МПС России; В. А. Капцов, В. А. Полякова, А. Г. Базазьян, Н. С. Лебедева, Е. К. Гипп ; ФГУП ВНИИЖТ МПС России ; М. : ООО Фирма «РЕИНФОР», 2003. Выпуск 1[113] и Дезинфекционные и дезинсекционные средства, прошедшие испытания на объектах железнодорожного транспорта и метрополитена, разрешенные к применению : Руководство / Под общей редакцией директора ФГУП ВНИИЖТ Роспотребнадзора, доктора медицинских наук М. Ф. Вильк. М. : ООО Фирма «РЕИНФОР», 2006. Выпуск 2[114]).

Дезинфекционная и дезинсекционная обработка пассажирских вагонов выполняется в соответствии с установленными инструкциями (см., например, Инструкцию № 1/07 по применению дезинфицирующего средства «БИОПАГ-Д» для дезинфекции объектов железнодорожного транспорта и метрополитена[115]; Инструкцию по применению дезинфицирующего средства «Дезофран» (ООО «МАКФЕРОН», Россия) для дезинфекции объектов железнодорожного транспорта и метрополитена[116]; Инструкцию по применению дезинфицирующего средства «Дезэфект» для дезинфекции объектов железнодорожного транспорта и метрополитена[117]; Инструкцию по применению дезинфицирующего средства

«Дезэфект-Санит» для дезинфекции объектов железнодорожного транспорта и метрополитена[118]; Инструкцию по применению дезинфицирующего средства «Дезэфект-Свежесть» для дезинфекции объектов железнодорожного транспорта и метрополитена[119]) и правилами (см. СанПиН 3.5.2.3472-17 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации и проведению дезинсекционных мероприятий в борьбе с членистоногими, имеющими эпидемиологическое и санитарно-гигиеническое значение» (утв. постановлением Главного государственного санитарного врача от 7 июня 2017 г. № 83); СП 3.5.1378-03. 3.5 «Дезинфектология. Санитарно-эпидемиологические требования к организации и осуществлению дезинфекционной деятельности. Санитарно-эпидемиологические правила» (утв. постановлением Главного государственного санитарного врача от 9 июня 2003 г. № 131) и др.).

Подготовительные работы (свертывание, развертывание мягкого инвентаря) при дезинфекционных обработках выполняются проводниками вагонов.

В пунктах подготовки пассажирских вагонов в рейс проводятся следующие виды обработок:

- дезинфекционная обработка туалетов, мусоросборников в каждом вагоне пассажирского состава по прибытии в пункт формирования и оборота;
- дезинсекционная обработка вагонов — не реже 1 раза в месяц (в зависимости от применяемых инсектицидов). Вагоны, предназначенные для перевозки организованных

[113] См. URL: http://www.dezefekt1.ru/files/rukovodstvo_vnii_zhg_vypusk_1.pdf.
[114] См. URL: http://www.dezefekt1.ru/files/rukovodstvo_vnii_zhg_vypusk_21.pdf.
[115] См. URL: https://uralargo.ru/books/pdf/biopag_metropoliten.pdf.
[116] См. URL: https://www.infodez.ru/production/dezofran/dezofran-instr-trans-050125.doc.
[117] См. URL: http://dezefekt.ru/dez_rail_instruction.doc.
[118] См. URL: http://www.dezefekt.ru/instrdsanit.doc.
[119] См. URL: http://www.dezefekt.ru/sv_zd_guideline.doc.

контингентов, должны подвергаться дезинфекции, дезинсекции и дератизации до и после указанных перевозок;

- внеплановая дезинфекция, дезинсекция и дератизация в вагонах — по эпидпоказаниям, а также по заявке начальника поезда.

Профилактическая дезинфекция постельных принадлежностей и съемного инвентаря проводится в соответствии с табл. 11.

Таблица 11

Режимы и сроки профилактической дезобработки постельных принадлежностей и инвентаря

Объекты, подлежащие обеззараживанию	Используемые средства или способ	Сроки и периодичность обработки	Место обработки
Уборочный инвентарь		После каждого рейса	Дезотделение
Постельное белье (простыни, наволочки, полотенца, пододеяльники)	Стирка с термической и термохимической обработкой	После каждого пассажира по окончании рейса	Прачечная
Мягкий инвентарь вагона (скатерти, чехлы для диванов, занавески, салфетки для подголовников и т.п.)	Стирка с термической и термохимической обработкой	После каждого рейса	Прачечная
Чехлы, матрасные корсажи	Стирка	По мере загрязнения, но не реже 1 раза в месяц	Прачечная
Постельные принадлежности (матрасы, подушки)	Камерное обеззараживание	Не реже 4 раз в год	Дезкамера
Одеяла летние	Стирка	Не реже 1 раза в месяц	Прачечная
Одеяла зимние (шерстяные и полушерстяные)	Камерное обеззараживание, химчистка, обеспыливание	По мере загрязнения, но не реже 2 раз в год	Химчистка, дезкамера

Уборка внутренних помещений вагонов должна производиться после проведения дезобработки и выполнения внутренних ремонтных работ.

После дезинфекционной/дезинсекционной обработки вагонов ремонт и уборка могут начинаться с учетом режима проветривания согласно инструкциям по применению данных препаратов.

Для уборки внутренних помещений вагонов при подготовке в рейс работники должны обеспечиваться спецодеждой, моющими средствами, ведрами, ветошью, швабрами для мытья полов, пылесосом, веником, совком, горячей водой. Уборочный инвентарь должен быть промаркирован («для туалета», «для пола», «для полок», «для мусора»). Ведро для полок может использоваться и для мытья стен. Уборочный инвентарь и ветошь после уборки обеззараживаются в растворе дезсредства с последующим ополаскиванием и просушиванием. Для очистки от пыли мягкого инвентаря должны применяться пылесосы.

В пунктах формирования (оборота) мусор из вагонов удаляется в мусоросборники, устанавливаемые на междупутьях. Выбрасывать мусор на пути, междупутья и другие места, не предназначенные для этих целей, категорически запрещается.

В пунктах экипировки и отстоя пассажирских поездов пользоваться туалетами вагона запрещается (кроме туалетов замкнутого типа). Очистку накопительных баков туалетной системы замкнутого типа следует проводить в пунктах формирования (оборота) и в пути следования.

Прошедшие наружную и внутреннюю обработку вагоны снабжаются съемным инвентарем, мылом, туалетной бумагой, моющими и дезинфицирующими средствами и кожными антисептиками. В вагоне, отправляемом в рейс из пункта формирования, должен быть комплект уборочного инвентаря: пылесос, веник, совок, маркированные ведра («для пола», «для туалетов», «для полок», «для мусора»), ветошь, ерши для мытья унитазов, обтирочный материал с отведением места для его хранения.

Количество постельного белья, выдаваемого в рейс, должно определяться исходя из длительности рейса, пассажиропотока и количества мест в вагоне, предназначенных для пассажиров. Комплект постельного белья должен иметь индивидуальную упаковку, исключающую возможность его повторного применения.

В комплект постельного белья входят две простыни (или одна простыня и один пододеяльник), наволочка (наволочки) закрытого типа, полотенце (полотенца). В комплект постельных принадлежностей входят матрас, подушка (подушки), одеяло (зимнее или летнее).

Наличие мыла и туалетной бумаги в вагонах всех категорий, отправляемых в рейс, обязательно.

Отправляющиеся в рейс пассажирские вагоны должны быть заправлены водой и обеспечены топливом. Качество воды должно соответствовать гигиеническим требованиям, предъявляемым к питьевой воде.

Обеспечение пассажирских вагонов топливом осуществляется в зимнее и переходное время года в соответствии с утвержденными нормами. Топливо к вагонам должно доставляться на специальном транспорте, подаваться в вагон в затаренном виде и засыпаться в предназначенные емкости работниками экипировочных бригад.

Температура воздуха в зимнее и переходное время года нормируется для всех вагонов пассажирских поездов, а в летнее время только для вагонов, имеющих установки для кондиционирования воздуха.

Вагоны отапливаются при температуре наружного воздуха +10 °С и ниже. Перед подачей состава на посадку (в зимнее и переходное время года) температура воздуха в вагонах должна поддерживаться на уровне +22 +/- 2 °С.

В вагонах, отправляемых в рейс, должно быть обеспечено:

- исправная работа титанов и электротитанов (при их наличии);
- наличие чайной посуды, столовых приборов в соответствии с перечнем съемного оборудования, маркированной емкости «для мытья стаканов», подноса для сушки посуды, посудных полотенец;
- наличие разрешенных к применению моющих средств для мытья посуды и моюще-дезинфицирующих средств для текущей уборки вагонов, кожных антисептиков;

- наличие санитарной одежды для обслуживания пассажиров продукцией чайной торговли.

Состав должен быть укомплектован аптечкой для оказания первой помощи, эпидукладкой на случай выявления в пути следования больного, подозрительного на заболевание особо опасной инфекцией, противопедикулезной укладкой, которые хранятся у начальника поезда.

Эпидукладка в обязательном порядке комплектуется маркированными емкостями для сбора естественных выделений больного (эмалированные ведра «для рвотных масс», «для фекальных масс», стеклянная банка с притертой крышкой «для мокроты»), дезинфицирующими средствами, имеющими соответствующий спектр действия (против возбудителей чумы, холеры, сибирской язвы, микобактерий туберкулеза), ветошью. Другие предметы хозяйственного и медицинского назначения, необходимые для проведения профилактических и противоэпидемических мероприятий, используются из вагонного имущества. Дополнительная комплектация эпидукладки устанавливается органами федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора.

В состав противопедикулезной укладки входят:

- клеенчатые или хлопчатобумажные (крафт-) мешки для сбора зараженных вещей;
- оцинкованное ведро;
- хлопчатобумажный халат;
- респиратор или ватно-марлевая повязка;
- перчатки резиновые;
- косынка;
- вата;
- препараты для уничтожения всех видов вшей;
- препараты для дезинсекции постельных принадлежностей;
- дустер или резиновая груша.

Запрещается включение в схему поезда пассажирских вагонов, имеющих:

- неисправности систем холодного и горячего водоснабжения, отопления, вентиляции, электроосвещения, холодильных установок, спускных механизмов в туалетах;
- помещения в неудовлетворительном санитарном состоянии;
- разбитые стекла окон, неисправные двери;
- при обнаружении в вагонах бытовых паразитов и грызунов.

Вагоны с вышеуказанными недостатками подлежат отцепке в пунктах формирования, запрещается проезд в них из пунктов оборота.

Запрещается включать в состав поездной бригады, назначаемой в рейс, проводников с нарушениями в состоянии здоровья, а также не имеющих личных медицинских книжек или отметок в них о прохождении обязательных при поступлении на работу и периодических медицинских осмотров и сдаче зачета по программе гигиенической подготовки.

Подготовленный в рейс состав за 2 часа до подачи под посадку пассажиров принимается постоянно действующей комиссией (далее — ПДК), в состав которой в обязательном порядке входит представитель Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту (его территориальных отделов). Все выявленные при

проверке дефекты немедленно должны быть устранены, а результаты проверки занесены в книгу работы ПДК с обязательной росписью всех членов комиссии.

Отправка состава производится после разрешающей записи должностного лица Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту (его территориальных отделов) в книге работы ПДК и журнале (форма ВУ-14). Приемку вагона от проводников оформляют работники экипировочной бригады (книга формы ФПУ-19).

7.3. Основные требования к съемному мягкому имуществу и инвентарю вагонов

Требования к съемному мягкому имуществу и инвентарю вагонов, условия оснащения вагонов таким имуществом, его конкретные виды определяются в зависимости от разных критериев, в том числе от класса поезда, типа вагонов.

Распоряжением ОАО «РЖД» от 30 декабря 2009 г. № 2751р «Об утверждении «Норм

оснащенности спальных пассажирских вагонов съемным мягким имуществом. Общие технические требования» (далее — Нормы оснащенности спальных пассажирских вагонов съемным мягким имуществом) установлены технические требования к съемному мягкому имуществу при экипировке спальных пассажирских вагонов всех классов и поездов формирования структурных подразделений АО «ФПК».

В Нормах оснащенности спальных пассажирских вагонов съемным мягким имуществом закреплены специальные термины с соответствующими определениями. Под **спальным пассажирским вагоном** для целей указанного документа понимается пассажирский вагон, предназначенный для осуществления перевозок пассажиров с предоставлением им спальных мест для лежания.

Съемное мягкое имущество спального пассажирского вагона — съемные мягкие предметы интерьера салона спального пассажирского вагона санитарно-гигиенического и декоративного назначения, необходимые для экипировки и подготовки в рейс, обслуживания пассажиров в пути следования.

Съемное мягкое имущество спального пассажирского вагона состоит из:

- постельных принадлежностей;
- комплектов постельного белья;
- декоративных элементов для оформления оконного проема и мебели;
- различных ковровых покрытий; полотенец для посуды;
- мешков для хранения белья.

Категория оснащенности вагона съемным мягким имуществом — оснащенность вагона, определенная соответствующим перечнем предметов, выдаваемых на вагон при подготовке поезда в рейс, в зависимости от класса вагона.

Установлены три категории (1, 2 и 3) оснащенности съемным мягким имуществом спальных пассажирских вагонов.

Обязательный перечень предметов, входящих в состав съемного мягкого имущества спальных пассажирских вагонов, оснащенных по «1-ой категории», представлен в табл. 12.

Таблица 12

Перечень предметов съемного мягкого имущества пассажирских вагонов «1-ой категории» оснащенности

Наименование предметов	Единицы измерения	Объект оснащения	Норма оснащенности на единицу
1 Шторы	штук	окно	2
2 Подхват для шторы	штук	окно	2
3 Ковровая дорожка купейная	штук	купе	1
4 Ковровая дорожка коридорная	штук	вагон	1
5 Покрышка для коридорной ковровой дорожки	штук	вагон	2
6 Салфетка для подоконных столиков	штук	купе	1
7 Полотенце для посуды	штук	вагон	3
8 Корсаж на подушку	штук	место	2
9 Чехол на матрас*(2)	штук	место	1
10 Подушка	штук	место	2
11 Матрас*(2)	штук	место	1
12 Покрывало	штук	место	1
13 Одеяло	штук	место	1
14 Простыня	штук	место	1
15 Пододеяльник	штук	место	1
16 Наволочка	штук	место	2
17 Полотенце	штук	место	2
18 Полотенце банное*(3)	штук	место	1
19 Халат*(1)	штук	место	1
20 Мешок для хранения постельного белья	штук	вагон	1 на 10 комплектов
21 Чехол на матрас*(4)	штук	место	1
*(1) Для оснащения вагонов класса «Люкс»			
*(2) Для вагонов, не имеющих мягкие матрасы-вкладыши в спальных местах			
*(3) Для вагонов класса «Люкс», имеющих индивидуальную душевую кабину			
*(4) Для вагонов, имеющих мягкие матрасы-вкладыши в спальных местах			

В один комплект постельного белья входят позиции 14-17

Обязательный перечень предметов, входящих в состав съемного мягкого имущества спальных пассажирских вагонов, оснащенных по «2-ой категории», представлен в табл. 13.

Обязательный перечень предметов, входящих в состав съемного мягкого имущества спальных пассажирских вагонов, оснащенных по «3-ей категории», оснащенности представлен в табл. 14. Служебные места проводников обеспечиваются комплектами постельного белья по оснащенности третьей категории.

Кроме того, обратим внимание на требования, которые установлены к съемному мягкому имуществу и инвентарю СТО ФПК 1.05.006.2015 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования акционерного общества «Федеральная пассажирская компания» (утв. распоряжением АО «ФПК» от 22 мая 2015 г. № 613р).

С 1 января 2014 г. также действует СТО ФПК 1.21.002-2013 «Стандарт оснащенности вагонов ОАО «ФПК». Требования к оснащенности пассажирских вагонов съемным мягким имуществом», утв. распоряжением ОАО «ФПК» от 3 июля 2013 г. № 819р.

Таблица 13

Перечень предметов съемного мягкого имущества пассажирских вагонов «2-ой категории» оснащенности

Наименование предметов	Единицы измерения	Объект оснащения	Норма оснащенности на единицу
1 Полотенце для посуды	штук	вагон	3
2 Корсаж на подушку	штук	место	1
3 Чехол на матрас*	штук	место	1
4 Салфетка для подоконных столиков	штук	купе	1
5 Подушка	штук	место	1
6 Матрас*	штук	место	1
7 Одеяло	штук	место	1
8 Простыня	штук	место	1
9 Пододеяльник	штук	место	1
10 Наволочка	штук	место	1
11 Полотенце	штук	место	1
12 Чехол на матрас**	штук	место	1
13 Мешок для хранения постельного белья	штук	вагон	1 на 10 комплектов
* Для вагонов, не имеющих мягкие матрасы-вкладыши в спальных местах			
** Для вагонов, имеющих мягкие матрасы-вкладыши в спальных местах			
В один комплект постельного белья входят позиции 8-11			

Постельные принадлежности — предметы, укладываемые на спальное место, обеспечивающие потребителю (пассажиру) комфорт и тепло, а также используемые для декоративных целей при оформлении спального места.

Комплект постельного белья спального пассажирского вагона (комплект постельного белья) — набор белья, упакованный в индивидуальный закрытый пакет одноразового использования.

Комплектация комплекта зависит от класса вагона:

- **спальный пассажирский вагон** — пассажирский вагон, предназначенный для осуществления перевозок пассажиров с предоставлением им спальных мест для лежания;
- **купейный вагон** — спальный пассажирский вагон, предназначенный для осуществления перевозок пассажиров с предоставлением им спальных мест для лежания в отдельном купе;
- **вагон открытого типа (плацкартный вагон)** — спальный пассажирский вагон, предназначенный для осуществления перевозок пассажиров с предоставлением им спальных мест для лежания, расположенных в открытых пассажирских отсеках;
- **вагон межобластной** — вагон открытого (салонного) типа, оборудованный креслами для сидения;
- **вагон класса «Люкс»** — купейный спальный вагон, оборудованный индивидуальными купе с душевым модулем, умывальником и туалетной кабиной;
- **вагон первого класса** — купейный спальный вагон, оборудованный двухместными купе, двумя туалетными кабинами на вагон;

- **вагон второго класса** — купейный спальный вагон, оборудованный трех — шестиместными купе, двумя туалетными кабинами на вагон;
- **вагон третьего класса (плацкартный вагон)** — спальный вагон открытого типа, оборудованный спальными местами, расположенными в открытых пассажирских отсеках, двумя туалетными кабинами на вагон.

Таблица 14

Перечень предметов съемного мягкого имущества пассажирских вагонов «3-ей категории» оснащенности

Наименование предметов	Единицы измерения	Объект оснащения	Норма оснащенности на единицу
1 Полотенце для посуды	штук	вагон	3
2 Корсаж на подушку	штук	место	1
6 Наволочка	штук	место	1
7 Полотенце	штук	место	1
8 Одеяла полушерстяные	штук	место	2
9 Подушка пуховеровая	штук	место	1
10 Подголовники*	штук	место	1
11 Мешок для хранения постельного белья	штук	вагон	1 на 10 комплектов
В один комплект входят позиции 5-7 * Для вагонов, оборудованных креслами для сидения			

Применение категорий оснащенности съемного мягкого имущества при экипировке спальных пассажирских вагонов производится в зависимости от класса вагона, в соответствии с табл. 15.

Таблица 15

Применение категорий оснащенности съемного мягкого имущества в зависимости от класса спального пассажирского вагона

Класс вагона	Категория оснащенности		
Люкс	1-ая категория		
1-ый класс	1-ая категория		
2-ой класс		2-ая категория	
3-ий класс			3-я категория

Изделия, входящие в комплект постельного белья должны быть белого цвета.

Вагоны всех классов и категорий оснащенности в составе поезда должны быть оснащены съемным мягкими имуществом в единой цветовой гамме.

Разрешается наносить на отдельных предметах имущества логотип бренда ОАО «РЖД», дополнительно вводить предметы съемному мягкому имуществу, не указанные в таблицах 12, 13 и 14, если это предусмотрено согласованным техническим заданием.

Технические требования, предъявляемые к съемному мягкому имуществу, содержатся в п. 4.2 Норм оснащенности спальных пассажирских вагонов съемным мягким имуществом.

Требования пожарной и санитарно-гигиенической безопасности, применяемые к съемному мягкому имуществу, содержатся в п. 4.3 Норм оснащенности спальных пассажирских вагонов съемным мягким имуществом, в п. 4.5 включены требования, предъявляемые к срокам эксплуатации и порядку списания отдельных предметов постельных принадлежностей и съемного мягкого инвентаря.

Раздел 4.4 Норм оснащенности спальных пассажирских вагонов съемным мягким

имуществом касается указаний по смене и профилактической обработке съемного мягкого имущества. Так, в частности, смена комплекта постельного белья в пути следования должна производиться по требованию (просьбе) пассажира с взиманием платы за его использование установленным порядком:

1) при продолжительности поездки до 5 суток — через 2–2,5 суток;

2) при продолжительности поездки более 5 суток — через 3–3,5 суток;

3) в вагонах, предназначенных для перевозки пассажиров в международном сообщении, независимо от длительности поездки, через 2 суток.

Количество выдаваемых в рейс комплектов постельного белья для всех категорий вагонов не менее 2-х комплектов на место.

Норма выдачи комплектов постельного белья для вагонов всех категорий оснащенности в поезде зависит от длительности рейса и средней населенности вагонов и должна быть утверждена руководителем предприятия, являющегося пунктом формирования состава поезда.

На вагоны всех классов и категорий оснащенности вагонов, находящихся в обращении более 5 суток, норма оснащенности по позициям (таблицы 12, 13 и 14): покрышки для коридорных дорожек, салфетки для подоконных столиков, полотенце для посуды — удваивается.

Дезинфекционная обработка съемного мягкого имущества должна осуществляться в соответствии с требованиями санитарных правил (см. Приложение № 2 «Режимы и сроки профилактической дезобработки постельных принадлежностей и инвентаря» к СП 2.5.1198-03 «Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте» (введены в действие постановлением Главного государственного санитарного врача от 4 марта 2003 г. № 12)) и табл. 16.

Требования к комплектации изделиями медицинского назначения укладок для оказания первой помощи пострадавшим на железнодорожном транспорте при оказании услуг по перевозкам пассажиров утверждены приказом Минздравсоцразвития России от 5 мая 2012 г. № 498н.

Качество и технология обработки съемного мягкого имущества должны соответствовать Инструкция по технологии обработки постельного белья на фабриках-прачечных железных дорог России от 29 марта 2004 г. № 32-ЦЛД.

Таблица 16

Режимы и сроки профилактической обработки
съемного мягкого имущества спальных пассажирских вагонов

Объекты, подлежащие обработке	Способ обработки	Сроки обработки	Место обработки
Комплекты постельного белья, халаты, подголовники	Стирка с кипячением или термическая, термохимическая обработка	После каждого пассажира по окончании рейса	Прачечная
Полотенца для посуды, салфетки для подоконных столиков, покрышки для коридорных дорожек	Стирка с кипячением или термическая, термохимическая обработка	После каждого рейса	Прачечная
Чехлы на матрасы, корсажи на подушку, покрывала, шторы	Стирка, химическая чистка	По мере загрязнения, но не реже 1 раза в месяц	Прачечная Химчистка
Постельные принадлежности (матрасы, подушки)	Обеспыливание, камерное обеззараживание	Не реже 4 раз в год	Дезкамера
Одеяла всесезонные	Стирка, химическая чистка	По мере загрязнения, но не реже 1 раза в квартал	Прачечная, химчистка, дезкамера
Ковровые дорожки	Химическая чистка, Стирка	По мере загрязнения, но не реже 1 раза в месяц	Прачечная
Одеяла полушерстяные	Обеспыливание, химическая чистка, дезобработка	Не реже 4 раз в год	Химчистка Дезкамера

7.4. Общие требования к готовности вагона для посадки пассажиров в пункте формирования и оборота

При обслуживании пассажиров в поездах формирования АО «ФПК» общие требования к готовности вагона для посадки пассажиров в пункте формирования и оборота определяются в соответствии с СТО ФПК 1.05.006.2015 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования акционерного общества «Федеральная пассажирская компания» (утв. распоряжением АО «ФПК» от 22 мая 2015 г. № 613р).

В целях формирования единых требований к качеству обслуживания и предоставлению услуг с 1 июля 2017 г. введен в действие СТО ФПК 1.05.001-2017 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования акционерного общества Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания в вагонах с купе класса «Люкс» (утв. распоряжением АО «ФПК» 16 мая 2017 г. № 435р).

Основные требования к готовности вагона для посадки пассажиров в пункте формирования/оборота (в зависимости от класса вагона) определены в табл. 17.

Таблица 17

Основные требования к готовности вагона для посадки пассажиров в пункте формирования и оборота (в зависимости от класса вагона)

Предметы интерьера и имущества вагона	I класс	II класс		III класс	
		без признака «фирменный»	«фирменный»	без признака «фирменный»	«фирменный»
Нижние полки	Опущены, застелены (трансформируемые полки подняты)	Подняты	Подняты (в вагонах-трансформерах спальное место застелено)	Подняты	
Верхние полки		Опущены	Опущены, застелены	Опущены	Опущены, застелены (кроме боковых)
Столики	Покрыты салфеткой, сервированы двумя чайными парами	Покрыты салфеткой		Опущены, не сервированы	
Наматрасники (матрасы) зачехлены (где предусмотрены конструкцией вагона)	Застелены	Свернуты, размещены на верхних полках	На верхних полках застелены. Остальные свернуты, размещены в нишах для ручной клади	Свернуты, размещены на полках для ручной клади	На верхних полках, кроме боковых, застелены. Остальные свернуты, размещены на полках для ручной клади
Подушки (зачехлены в корсажи)	Наволочки надеты на подушки. Спальные места дополнительно экипируются второй подушкой, за исключением вагонов с тремя вертикально расположенными	Завернуты в наматрасники (матрасы)	На верхних полках наволочки надеты на подушку. Остальные подушки завернуты в наматрасники (матрасы)	Завернуты в наматрасники (матрасы)	На верхних полках (кроме боковых) наволочки надеты на подушки. Остальные подушки завернуты в наматрасники (матрасы)

	полками				

Продолжение таблицы 17

Предметы интерьера и имущества вагона	**I класс**	**II класс**		**III класс**	
		без признака «фирменный»	**«фирменный»**	**без признака «фирменный»**	**«фирменный»**
Одеяла	Заправлены в пододеяльники, застелены	Сложены, размещены на верхней полке	На верхних полках заправлены в пододеяльники, застелены. Остальные сложены и размещены в нише для ручной клади	Сложены, размещены на полках для ручной клади коридорной стороны	
Коврик в купе	Расстелен	Расстелен в скорых и скоростных поездах	Расстелен	Нет	
Ковровая дорожка	Расстелена	Нет	Расстелена	Нет	Нет
Шторы (где предусмотрены конструкцией вагона)	В наличии	Нет		Нет	
Комплект постельного белья	Простыня, пододеяльник, две наволочки, два полотенца[120]	Простыня, пододеяльник (в пассажирских нескорых поездах — простыня), наволочка, полотенце		Две простыни, наволочка, полотенце	
Вешалки	Две на место	Одна на место		Нет	

Степень готовности вагона для посадки определяется ***также следующими критериями:***

1) на двери служебного купе установлена табличка утвержденного образца с фамилией, именем и отчеством дежурного проводника вагона;

2) при недостаточном уровне естественного освещения включены все лампы в купе и коридоре;

3) уровень громкости транслируемой по поездной радиосети, информации для пассажиров оптимален;

4) на верхние полки, не оборудованные предохранительными скобами, установлены ремни безопасности;

[120] В комплект постельного белья для вагонов с тремя вертикально расположенными полками входит одна наволочка.

5) в вагонах с местами для сидения спинки кресел приведены в вертикальное положение, подлокотники подняты, встроенные в кресла откидные столики подняты или убраны в подлокотники (если иное не предусмотрено конструкцией вагона);

6) места для сидения экипированы подголовниками (где предусмотрено);

7) столики в каждом купе опущены;

8) магнитные ключи-карты для доступа в купе вагонов I класса размещены на купейном столике[121]. Количество магнитных ключей-карт соответствует количеству посадочных мест;

9) солнцезащитная штора поднята полностью;

10) в контейнер для сбора мусора установлены полиэтиленовые мешки. Мешки соответствуют размеру контейнера;

11) туалетные кабины экипированы туалетной бумагой, бумажными полотенцами, мылом (туалетные кабины, оборудованные дозаторами, — жидким мылом) и озонаторами/освежителями воздуха. Емкость с моюще-дезинфицирующим раствором и ершиком в наличии;

12) вагоны, оборудованные экологически чистыми туалетными комплексами, обеспечены одноразовыми гигиеническими накладками для унитазов;

13) маршрутная доска и номер вагона установлены с обеих сторон вагона в оконном проеме рядом с тамбуром, через который осуществляется посадка (если иное не предусмотрено конструкцией вагона);

14) перечень информационных материалов и их размещение в каждом вагоне соответствует требованиям распоряжения АО от 24 июня 2016 г. № 664р «О требованиях к размещению информационных материалов в вагонах пассажирских поездов формирования АО «ФПК». Временная информация о скидках, акциях, программе лояльности «РЖД Бонус» холдинга «РЖД» может размещаться в карманах рекламно-информационных стендов (при их наличии в вагонах).

7.5. Обязанности проводника при подготовке вагона в рейс

Обязанности проводника при подготовке вагона в рейс сводятся к следующему[122].

Проводник обязан прибыть в пункт формирования пассажирского поезда или вагона в установленное время в форменной одежде, имея при себе:

- служебное удостоверение; документ, удостоверяющий личность; страховой медицинский полис;
- свидетельство о прохождении аттестации на знание Правил технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации и нормативных правовых актов федерального органа исполнительной власти в области железнодорожного транспорта;

[121] Для вагонов, оборудованных Системой контроля, управления доступом и охраны пассажирского поезда.

[122] При обслуживании пассажиров в поездах формирования АО «ФПК» в соответствии с СТО ФПК 1.05.006.2015 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования акционерного общества «Федеральная пассажирская компания» (утв. распоряжением АО «ФПК» от 22 мая 2015 г. № 613р). Инструкция проводника пассажирского вагона АО «ФПК» утверждена распоряжением АО «ФПК» от 27 апреля 2015 г. № 515р.

- удостоверения с отметками о сдаче испытаний по пожарно-техническому минимуму и проверке знаний требований пожарной безопасности, на право обслуживания хвостового вагона (для проводника хвостового вагона);
- удостоверение о проверке знаний правил работы в электроустановках (напряжением до 1000 Вольт);
- удостоверение о проверке знаний требований охраны труда; личную медицинскую книжку проводника;
- табличку с фамилией, именем и отчеством дежурного проводника (напечатанную) и бейдж установленного образца.

По прибытии в пункт формирования пассажирского поезда или вагона проводник обязан:

- получить инструктажи по охране труда, транспортной безопасности и пожарной безопасности, расписаться в журналах установленной формы о прохождении инструктажей;
- ознакомиться под роспись с графиком дежурства в пути следования, пунктах формирования и оборота поезда;
- получить под роспись маршрут проводника пассажирского вагона и приемосдатчика груза и багажа формы ФТУ-33 (далее — маршрутный лист).

При приемке вагона в пункте формирования, парках отстоя и пунктах оборота

проводник обязан проверить:

- наличие пломб на стоп-кранах, на рукоятках привода аварийных выходов, на огнетушителях и пожарных шкафах, а также срок освидетельствования первичных средств пожаротушения (противопожарное полотно, огнетушители) и самоспасателя промышленного изолирующего (СПИ-20);
- исправность системы сигнализации контроля нагрева букс, установки пожарной сигнализации, установки водяного пожаротушения, программно-аппаратных средств, системы контроля управления доступом и охраны пассажирского поезда (СКУДОПП), системы контроля безопасности и связи пассажирского поезда СКБ и СПП, установленных в вагоне;
- функционирование потребителей электроэнергии путем кратковременного их включения с пульта управления, отсутствие утечки тока на корпус вагона, зарядный ток аккумуляторных батарей;
- исправность пожарных кранов, запорной арматуры и наличие шлангов системы водоснабжения вагона в котельном отделении и туалетах;
- обеспечение вагона водой, топливом для системы отопления и кипятильника, наличие ремней безопасности на верхних полках (в случае если конструкцией вагона не предусмотрено иное);
- наличие и соответствие установленным нормативам комплектов
- постельных принадлежностей, постельного белья, съемного мягкого инвентаря, аптечки для оказания первой медицинской помощи;
- в зимний период наличие инвентаря для очистки подвагонного оборудования и ходовых частей от снега и льда;
- наличие и соответствие установленным нормативам количества

- санитарно-гигиенических принадлежностей (туалетной бумаги, бумажных полотенец, мыла и др.), уборочного инвентаря, ветоши, моющих и дезинфицирующих средств;
- наличие противозасорных вставок экологически чистых туалетных комплексов;
- наличие Журнала приемки, сдачи и технического состояния
- оборудования пассажирского вагона формы ВУ-8, выписки из Плана обеспечения транспортной безопасности транспортного средства;
- наличие и расположение наглядной информации, ее актуальность.

При приемке вагона, оборудованного купе для перевозки багажа, проводник дополнительно обязан проверить:

- наличие специализированного инвентаря, защищающего оборудование вагона от повреждений, обеспечивающего сохранность и безопасность перевозки багажа в вагоне, оборудованном купе для перевозки багажа;
- наличие и исправность технических средств контроля (металлодетектора, газоанализатора, напольных весов, рулетки и др.), а также документацию к ним, включая инструкции по эксплуатации.

Непосредственно перед отправлением вагона в рейс в пункте формирования, парках отстоя и пунктах оборота проводник обязан проверить:

- технические шкафы в тамбурах вагона, сохранность пломб на потолочных люках и пожарных шкафах (при отсутствии пломб вызвать поездного электромеханика для вскрытия люка, проверки и опечатывания); багажные ниши и рундуки;
- ниши над и под кипятильником, туалеты и ниши под умывальными чашами;
- топку котла отопления и кипятильника, а также пространство под кожухами труб отопления и столами;
- мусорный ящик, все шкафы для служебного пользования; подвагонное оборудование (ребра хребтовой балки, раму вагона и тележки, узлы тормозного оборудования) на предмет наличия или отсутствия посторонних и подозрительных предметов;
- в зимнее время — фановые трубы, при необходимости очистить их от снега и льда.

Обо всех неисправностях и недостатках, обнаруженных в процессе приемки вагона, в том числе по санитарно-техническому состоянию вагона, противопожарному режиму, температурному режиму, о наличии посторонних и подозрительных предметов проводник обязан доложить начальнику поезда или поездному электромеханику для принятия соответствующих мер.

После приемки вагона проводник обязан:

- получить чайную продукцию и непродовольственные товары в ассортиментом перечне, определенном работодателем;
- получить бланки учета населенности и расхода постельного белья форм ЛУ-72 или ИГОМ, для проводников вагона, оборудованного купе для перевозки багажа, — бланки учета перевезенного багажа, самоклеящиеся ярлыки на багаж установленного образца и другие необходимые бланки учета;
- закрепить на двери служебного купе табличку с фамилией, именем и отчеством дежурного проводника;

- получить ведомость занятия мест пассажирами, прошедшими электронную регистрацию;
- закрепить ремни безопасности на верхних полках (в случае если конструкцией вагона не предусмотрено иное);
- проверить наличие с обеих сторон вагона маршрутных досок и порядковых номеров вагона согласно схеме формирования пассажирского поезда.

При подаче пассажирского поезда на посадку пассажиров в вагоне должна поддерживаться температура в зимнее и переходное время года — 22±2°С, в летнее — 24±2°С. Температура воздуха в пассажирском помещении вагона нормируется в зимнее и переходное время года для всех типов вагонов, а в летнее время года — только для вагонов с кондиционированием воздуха.

Во время посадки пассажиров в вагон проводник обязан: начать посадку за 30 минут до отправления поезда;

- находиться снаружи вагона возле открытой двери рабочего тамбура, проверять у пассажиров проездные и перевозочные документы, оригиналы документов, удостоверяющих личность пассажира, реквизиты которых указаны в проездном документе, а также документы, подтверждающие право льготного проезда в случае проезда пассажира по льготным проездным документам;
- не принимать к перевозке ручную кладь, не соответствующую установленным нормам, вещи, которые могут повредить или загрязнить вагон, вещи других пассажиров, зловонные, отравляющие, легковоспламеняющиеся и взрывоопасные материалы и вещества;
- предупреждать пассажиров при посадке в вагон о том, чтобы они не забыли свои билеты у провожающих лиц, а за 5 минут до отправления предупреждать провожающих об отправлении пассажирского поезда;
- вызывать начальника поезда для решения вопроса отказа в посадке в вагон пассажиру, находящемуся в состоянии опьянения или нарушающему правила проезда или общественный порядок, мешающему спокойствию других пассажиров, находящемуся в болезненном состоянии, и в случае необходимости разрешения конфликтных ситуаций.

7.6. Обязанности начальника поезда при подготовке пассажирского поезда в рейс

В соответствии с должностной инструкцией[123] начальника пассажирского поезда, начальник поезда обязан прибыть в резерв проводников пункта формирования пассажирского поезда в установленное время в форменной одежде, имея при себе:

- служебное удостоверение;
- документ, удостоверяющий личность;
- страховой медицинский полис;
- личную медицинскую книжку;

[123] При обслуживании пассажиров в поездах формирования АО «ФПК».

- свидетельство о прохождении аттестации на знание правил технической эксплуатации и нормативных правовых актов федерального органа исполнительной власти в области железнодорожного транспорта;
- удостоверения с отметками о сдаче испытаний по пожарно-техническому минимуму и проверке знаний требований пожарной безопасности;
- удостоверение о проверке знаний правил работы в электроустановках (напряжением до 1 000 В и выше, не ниже IV группы по электробезопасности);

По прибытии в пункт формирования пассажирского поезда начальник поезда обязан:

- пройти инструктажи по охране труда, транспортной и пожарной безопасности, расписаться в журналах установленной формы о прохождении инструктажей;
- получить под роспись маршрут проводника пассажирского вагона и приемосдатчика груза и багажа формы ФТУ-33 (далее — маршрутный лист);
- получить рейсовый журнал формы ВУ-6, Книгу жалоб и предложений формы АДУ-20, бланки проездных документов для оформления проезда пассажиров в поезде дальнего следования формы ЛУ-10д, квитанции форм РС-97М, ВУ-9, дорожные грузобагажные ведомости формы ЛУ-12бр;
- служебный мобильный телефон;
- бланки учета населенности и расхода постельного белья;
- расценочные ведомости на утрату и порчу имущества;
- таблицы для расчета стоимости проезда, другие необходимые документы и бланки учета;
- ознакомиться под роспись с поступившими за период времени между рейсами новыми нормативными документами, а также телеграммами, указаниями АО «ФПК» и вышестоящих органов;
- организовать сбор работников поездной бригады, убедиться в их работоспособности, проверить наличие установленной форменной одежды, спецодежды, спецобуви и других средств индивидуальной защиты;
- провести инструктаж работникам поездной бригады по охране труда, пожарной, транспортной и электробезопасности;
- ознакомить под роспись проводников с поступившими за период времени между рейсами новыми нормативными документами, а также телеграммами, указаниями АО «ФПК» и вышестоящих органов.

Совместно с нарядчиком поездных бригад начальник поезда должен провести расстановку проводников по вагонам и ознакомить их с графиком дежурства на весь рейс — в пункте формирования, оборота, пути следования поезда в направлении «туда и обратно».

При приемке пассажирского поезда в пункте формирования начальник поезда обязан:

- принять по описи оборудование радиоузла, инвентарь, программно-аппаратные средства контроля проездных документов, проверить исправность и комплектность аппаратуры. Проверить радиостанцию путем установления радиосвязи с ответственным лицом, назначенным приказом структурного подразделения филиала АО «ФПК». Результаты проверки отразить в Журнале учета связи с машинистом формы ВУ-8А;

- получить чайную продукцию и непродовольственные товары в ассортименте, определенном работодателем, распределить их между проводниками по установленным в структурном подразделении филиала АО «ФПК» нормам;
- проконтролировать качество уборки и экипировки вагонов работниками комплексной экипировочной бригады с обязательным составлением актов приемки-сдачи вагонов;
- получить доклад от проводников о наличии средств оказания первой медицинской помощи, пожаротушения, инвентаря, съемного мягкого и жесткого имущества вагонов, наглядной информации для пассажиров, пломб на технологических нишах и люках, твердого топлива и инвентаря для очистки ходовых частей вагонов от снега и наледи (в зимний период);
- получить доклад от поездного электромеханика об исправности электрооборудования, в том числе систем обеспечения безопасности (системы контроля, диагностики и управления (СКДУ), системы контроля температуры нагрева букс и редукторов (СКНБ и СКНР),

системы контроля, управления доступом и охраны пассажирского поезда (СКУДОПП)), внутрипоездной связи, установок пожарной сигнализации (УПС), сигнальных принадлежностей хвостовых вагонов, систем кондиционирования воздуха, вентиляции, систем отопления (в зимнее время), экологически чистых туалетных комплексов (ЭЧТК), огнетушителей самосрабатывающих порошковых (ОСП-1), установок водяного пожаротушения (УВП), о наличии и комплектации технической аптечки, средств защиты и инструментов, применяемых в электроустановках;

- произвести приемку поезда совместно с председателем постоянно действующей комиссии по приемке составов пассажирских поездов перед рейсом, убедиться в правильности формирования пассажирского поезда. Результат отразить в журнале комиссионного осмотра и гарантийном талоне качества;
- получить натурный лист и сверить его со схемой формирования поезда;
- обеспечить силами поездной бригады непосредственно перед подачей пассажирского поезда на станцию под посадку пассажиров осмотр вагонов, подвагонного оборудования и межрельсового пространства в целях выявления подозрительных предметов, а также нахождения посторонних лиц. Результаты осмотра отразить в рейсовом журнале формы ВУ-6 с указанием времени и даты осмотра.

После приемки пассажирского поезда в пункте формирования и до отправления поезда с начальной станции начальник поезда обязан:

- выдать поездному электромеханику носимый терминал системы контроля безопасности (далее — СКБ) и связи пассажирского поезда (далее — СПП), проводникам — носимые терминалы СКБ и СПП вместе с электронными ключами регистрации, соответствующими номерам вагонов, в случае оборудования поезда СКБ и СПП;
- получить доклады проводников о работе аппаратуры СКБ и СПП. О выявленных недостатках доложить руководителю структурного подразделения филиала АО «ФПК» формирования пассажирского поезда или лицу, ответственному за эксплуатацию аппаратуры СКБ и СПП;
- произвести проверку внутрипоездной связи с проводником каждого вагона и поездным электромехаником после регистрации носимых терминалов СКБ и СПП

(телефонных аппаратов) в поезде и отразить результаты проверки в Журнале приемки, сдачи и технического состояния оборудования пассажирского вагона формы ВУ-8.

Перед отправлением в рейс и до начала посадки пассажиров начальник поезда обязан:

- провести инструктаж работникам поездной бригады с отметкой в рейсовом журнале формы ВУ-6 о действиях при возникновении угрозы совершения (при совершении) акта незаконного вмешательства в деятельность пассажирского поезда и при совершении правонарушений в отношении пассажиров и работников поездной бригады, о недопущении к проезду лиц, не имеющих проездных документов (билетов) и документов, удостоверяющих личность, находящихся в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения и нарушающих общественный порядок, мешающих пассажирам, приема к провозу писем и различных вещей от посторонних лиц, о порядке использования СКБ и СПП в пути следования;
- обеспечить проводников сведениями о пассажирах, воспользовавшихся услугой электронной регистрации.

После подачи пассажирского поезда к платформе для посадки пассажиров начальник поезда обязан убедиться в нахождении работников поездной бригады на рабочих местах и обеспечить руководство посадкой пассажиров.

7.7. Требования по обеспечению пожарной безопасности при подготовке вагонов в рейс

В соответствии с требованиями законодательства, регулирующего деятельность железнодорожного транспорта, разработаны ППБО-109-92 «Правила пожарной безопасности на железнодорожном транспорте» (утв. МПС России 11 ноября 1992 г. № ЦУО-112), которые устанавливают основные требования пожарной безопасности на объектах и в подвижном составе железнодорожного транспорта.

Инструкцией по обеспечению пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов, утв. МПС России 4 апреля 1997 г. № ЦП-448, установлены общие требования пожарной безопасности в пассажирских, почтовых, багажных, почтово-багажных вагонах, вагонах-

ресторанах, вагонах-буфетах, вагонах-клубах, вагонах-видеосалонах, вагонах дизель-электростанциях, служебно-технических вагонах и других вагонах магистральных железных дорог Российской Федерации.

На основании указанной Инструкции в целях обеспечения пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов ОАО «РЖД» с 30 ноября 2009 г. введена в действие Инструкция по обеспечению пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов (утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 5 ноября 2009 г. № 2255р). Данная Инструкция распространяется на пассажирские вагоны локомотивной тяги, предназначена для обеспечения пожарной безопасности в вагонах пассажирских, вагонах-ресторанах, багажных, вагонах-электростанциях, вагонах-клубах, служебно-технических и других вагонов, эксплуатируемых ОАО «РЖД».

При обеспечении пожарной безопасности объектов также следует руководствоваться соответствующими стандартами «Системы стандартов безопасности труда», строительными нормами и правилами, нормами технологического проектирования, правилами устройства и

технической эксплуатации электроустановок, а также иными нормативными документами в сфере обеспечения требований пожарной безопасности.

Пожарная безопасность пассажирских вагонов обеспечивается системами предотвращения пожара, противопожарной защиты и готовностью к действию средств пожаротушения.

Система пожарной безопасности должна:

- исключать возникновение пожара;
- обеспечивать безопасность пассажиров, обслуживающего персонала и материальных ценностей в случае пожара.

При подготовке вагонов в рейс начальники и главные инженеры пассажирских служб железных дорог, начальники пассажирских отделов отделений железных дорог, начальники вагонных депо, их заместители (главные инженеры), начальники (главные инженеры) дирекций по обслуживанию пассажиров обязаны не допускать отправку в рейс пассажирских вагонов с неисправностями, могущими привести к пожару.

Запрещается выпускать вагоны в эксплуатацию, не имеющих полного комплекта первичных средств пожаротушения, с неисправной установкой пожарной сигнализации и пожаротушения, а также с неисправными аварийными выходами при их наличии в вагонах.

Все электроустановки вагона должны быть оснащены аппаратами защиты от токов короткого замыкания и других аварийных режимов, могущих привести к пожарам. Плавкие вставки предохранителей должны быть калиброваны и иметь клейма, с указанием номинального тока уставки, отвечающего номинальным значениям защищаемой цепи. Клеймо на плавкой вставке ставится заводом-изготовителем или дорожной электротехнической лабораторией. Аппараты защиты должны быть в работоспособном состоянии.

Электропечи, электрокалориферы, вентиляционные каналы, надпотолочные пространства тамбуров, шкафы с электроаппаратами и другие пожароопасные узлы должны проверяться и очищаться от пыли, горючих материалов и мусора.

Периодичность очистки устанавливается в каждом вагонном депо (участке) в зависимости от условий эксплуатации вагонов. Электродвигатели, светильники, провода, пульты управления электрооборудованием должны очищаться от пыли не реже двух раз в месяц.

При приемке состава поезда постоянно действующей комиссией до отправления с технической станции, после выполнения обслуживающим персоналом вагонного депо (участка) работ в соответствии с Инструкцией по техническому обслуживанию оборудования вагонов ответственными и контролирующими лицами по пожарной безопасности производится проверка качества подготовки вагонов в рейс.

При этом проверяют следующее оборудование вагонов:

1) аппараты пультов управления электрооборудованием;

2) потребители электроэнергии;

3) выключатели и светильники;

4) ограждения (кожухи) электрических печей отопления и их заземляющие устройства;

5) уплотнения в подвагонных ящиках с электроаппаратурой и аккумуляторными батареями, состояние вентиляционного канала;

б) аппаратуру в подвагонных ящиках и аккумуляторные батареи;

7) внутрипоездную связь (проводник — начальник поезда — машинист локомотива), радиосвязь поездного пункта радиовещания и состояние установки пожарной сигнализации (УПС).

В пультах управления электрооборудованием вагонов в доступных местах (кроме опломбированных) осматривает состояние контактных соединений, жгутов с проводами и выводов электрических аппаратов, при этом проверяют:

1) соответствие плавких вставок предохранителей номинальному току защищаемой цепи, оговоренному в технической документации или в электрической схеме вагона;

2) работоспособность пакетных переключателей, тумблеров и автоматических выключателей;

3) состояние пломб на аппаратах регулирования, защиты, регулировочных резисторов и другого оборудования, где пломбирование предусмотрено конструкцией аппарата или оговорено в эксплуатационной документации. Аппараты с нарушенной или отсутствующей пломбой считаются неисправными и должны быть заменены на исправные или проверены на соответствующих стендах и затем опломбированы.

При обнаружении в пультах управления электрооборудованием вагонов слабо затянутых или имеющих повышенный нагрев контактов, надрывов изоляции и обрыва проводов электрических аппаратов, а также при обнаружении методом выборочного контроля несоответствия номиналу плавких вставок предохранителей производят повторное техническое обслуживание всего внутреннего оборудования вагона в соответствии с Инструкцией по техническому обслуживанию оборудования вагонов.

Сопротивление изоляции электрических цепей вагона проверяется по сигнальным лампам системы контроля замыкания проводов на корпус вагона, находящимся на пульте управления электрооборудованием вагонов.

При исправной изоляции должен наблюдаться одинаковый накал (свечение) нитей обеих сигнальных ламп или светодиодов. Неодинаковое свечение ламп или светодиодов свидетельствует о неисправной изоляции электрических цепей вагона. Вагоны с неисправной изоляцией электрических цепей отправлять в рейс запрещается.

Работоспособность потребителей электроэнергии проверяется путем включения и отключения их с пульта управления. При этом проверяется исправность переключателей и тумблеров, а также контролируется по амперметру потребляемый ток.

Проверяются межвагонные электрические соединения. Запрещается оставлять межвагонные электрические соединения (штепсели, головки) не убранными в холостые розетки и защитные коробки. В отопительный период времени высоковольтная магистраль отопления между вагонами и локомотивом должна быть соединена в соответствии с требованиями Инструкции по техническому обслуживанию оборудования вагонов.

Осматриваются электрические печи отопления. Кожухи электропечей должны быть надежно закреплены и заземлены. Осматриваются отопительные установки, кипятильники, кухонные плиты. В доступных местах осматриваются противопожарные разделки. Проверяется состояние топок, запорных механизмов дверок, по возможности колосниковых решеток, вытяжных труб, флюгарок и наличие пламеотражателей.

В помещениях вагона, котельном отделении в районе плитки для приготовления пищи, нише для установки кипятильника, около кухонной плиты вагона-ресторана, в шкафах с электрооборудованием проверяется отсутствие посторонних предметов. В вагоне дизель-электростанции проверяется порядок хранения горюче-смазочных материалов, обтирочного материала и состояние противопожарного инвентаря.

Поездную бригаду выборочно проверяют на предмет знания Инструкции по обеспечению пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов, утв. МПС России 4 апреля 1997 г. № ЦП-448, Инструкции по обеспечению пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов, утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 5 ноября 2009 г. № 2255р,

Инструкции по сигнализации на железнодорожном транспорте Российской Федерации (Приложение № 7 к Правилам технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации, утв. приказом Минтранса России от 21 декабря 2010 г. № 286) (в части подачи звуковых сигналов, устройств и правил пользования установкой пожаротушения с использованием запаса воды из системы водоснабжения и аварийными выходами, а также устройств и правил пользования средствами пожаротушения).

Контрольные вопросы

1. Что является основой организации движения пассажирских поездов? Охарактеризуйте основные условия движение поездов по графику.
2. Дайте понятие расписания движения пассажирского поезда и раскройте его сущность.
3. Перечислите состав мероприятий, связанный с подготовкой и экипировкой вагонов в рейс.
4. Охарактеризуйте основные требования дезинфекционной и дезинсекционной обработки пассажирских вагонов.
5. Что относится к съемному мягкому имуществу и инвентарю вагонов, и какие требования к нему предъявляются?
6. Охарактеризуйте основные требования к готовности вагона для посадки пассажиров в пункте формирования/оборота.
7. Перечислите основные обязанности проводника при подготовке вагона в рейс.
8. Назовите основные обязанности начальника поезда при подготовке пассажирского поезда в рейс.
9. Охарактеризуйте требования по обеспечению пожарной безопасности при подготовке вагонов в рейс.

ГЛАВА 8. ОФОРМЛЕНИЕ, ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ, ВОЗВРАТ И ВОССТАНОВЛЕНИЕ ПРОЕЗДНЫХ И ПЕРЕВОЗОЧНЫХ ДОКУМЕНТОВ

8.1. Формы проездных и перевозочных документов, основная характеристика электронных проездных документов (билетов) на железнодорожном транспорте

Заключение договоров перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа удостоверяется проездными и перевозочными документами.

Проездной документ (билет) — документ, подтверждающий заключение договора перевозки пассажира, который оформляется на бланке установленной формы.

Перевозочный документ — документ (багажная квитанция), подтверждающий заключение договора перевозки багажа, который оформляется на бланке установленной формы или билетной ленте. Сдача отправителями грузобагажа удостоверяется грузобагажными квитанциями.

Электронный проездной документ (электронный билет) — электронный документ, подтверждающий заключение договора перевозки пассажира, в котором информация о железнодорожной перевозке пассажира представлена в электронно-цифровой форме и хранится в электронной базе данных.

Формы перевозочных документов на перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа устанавливаются федеральным органом исполнительной власти в области железнодорожного транспорта по согласованию с федеральным органом исполнительной власти в области финансов. В настоящее время в этом отношении действуют:

1) приказ Минтранса России от 21 августа 2012 г. № 322, которым утверждены формы

электронных проездных документов (билетов) на железнодорожном транспорте и основные предъявляемые к этим формам требования;

2) приказ Минтранса России от 10 августа 2017 г. № 295, которым утверждена форма электронной багажной квитанции на железнодорожном транспорте;

3) приказ Минтранса России от 5 августа 2008 г. № 120, которым утверждены:

- проездной документ АСУ «Экспресс» (трехслойный слип);
- проездной документ АСУ «Экспресс» (двухслойный слип);
- проездной документ АСУ «Экспресс» (ТТС[124]);
- проездной документ международный АСУ «Экспресс» («RZD MC») (трехслойный слип);
- пригородный билет АСУ «Экспресс»;
- пригородный билет (ТТС);
- проездной документ полный формы ЛУ-111д;
- проездной документ льготный формы ЛУ-111дл;
- проездной документ детский формы ЛУ-111дд;

[124] ТТС — здесь и далее по тексту настоящего издания — транзакционный терминал самообслуживания.

- пригородный билет для группового и одиночного проезда в пригородных поездах формы ЛУ-97пг;
- абонементный билет формы ЛУ-97пад;
- транспортная карта формы СК-1 для проезда в поездах пригородного сообщения;
- перевозочный документ на багаж, грузобагаж, почту АСУ «Экспресс» (трехслойный слип);
- абонементный билет для оформления проезда льготных категорий граждан формы ЛУ-4аб;
- пригородный билет для оформления проезда льготных категорий граждан формы ЛУ-4пб;
- пригородный билет для оформления проезда по транспортным требованиям формы ЛУ-97пж;
- абонементный билет для оформления проезда по транспортным требованиям формы ЛУ-97аж;
- проездной документ для оформления проезда пассажиров в пригородных поездах формы ЛУ-10;
- квитанция для безналичных расчетов за перевозки формы БР-1;
- бланковый билет формы БК-9;
- багажная квитанция формы ЛУ-12бр;
- проездной документ для оформления проезда пассажиров в поезде дальнего следования формы ЛУ-10д;
- контрольный купон к проездному документу для оформления проезда пассажиров в поезде дальнего следования» формы ЛУ-10д;
- купон кассира к проездному документу для оформления проезда пассажиров в поезде дальнего следования» формы ЛУ-10д;
- транспортная карта формы БСК-2 для проезда в поездах пригородного сообщения;
- контрольный купон формы КК-1 к транспортной карте формы БСК-2 для подтверждения внесения денежных средств на транспортную карту БСК-2 за проезд в поездах пригородного сообщения (далее — КК-1 к транспортной карте формы БСК-2).

Также действует распоряжение ОАО «РЖД» от 7 октября 2008 г. № 2108р «Об утверждении Положения о порядке использования транспортных карт для оформления проезда в пригородном сообщении».

В настоящее время процесс приобретения и оформления проездного документа (билета) на железнодорожном транспорте максимально упрощен и наиболее адаптирован под запросы всех категорий населения. Многочисленные очереди граждан в кассы дальнего следования, характерные для двадцатого века, сегодня большая редкость. В последние годы возросла потребность в услугах по оформлению и оплате электронных билетов без комиссии

для физического лица с использованием его банковской карты. Этот сервис холдинга «РЖД» широко востребован населением в силу его максимального удобства и простоты[125].

[125] См. об этом подробнее информацию на официальном сайте холдинга «РЖД»: URL: http://pass.rzd.ru/static/public/ru?STRUCTURE_ID=5236&layer_id=3290&refererLayerId=3290&id=2229.

Электронные проездные документы (билеты) на железнодорожном транспорте можно приобрести как на поезда дальнего следования, так и пригородного, а также высокоскоростного сообщения.

Более того, 19 апреля 2017 г. холдинг «РЖД» запустил новое мобильное приложение «РЖД Пассажирам», которое поддерживается на всех мобильных платформах (iOs, Android, Windows). Мобильное приложение «РЖД Пассажирам» — современный канал для продажи билетов. Здесь собраны все сервисы, которые могут понадобиться пассажиру, если он захотел воспользоваться услугами перевозчика[126]. Основные сервисы приложения:

- расписание движения поездов пригородного и дальнего следования;
- покупка билетов на поезда дальнего следования;
- справочная информация о вокзалах;
- навигация на вокзалах;
- подача обращений, предложений в ОАО «РЖД» (можно задать вопрос или получить консультацию);
- справочно-новостная информация ОАО «РЖД».

И, пожалуй, единственным пока что недостатком сервиса мобильного приложения «РЖД Пассажирам» является отсутствие возможности произвести посредством этого приложения переоформление электронных билетов.

Рассмотри далее условия приобретения и оформления ***электронных проездных документов (билетов) на железнодорожном транспорте.***

Электронный проездной документ (билет) на железнодорожном транспорте (далее — электронный билет) используется для удостоверения договора перевозки пассажира в дальнем следовании или в пригородном сообщении, в котором информация о железнодорожной перевозке пассажира представлена в электронно-цифровой форме и содержится в автоматизированной системе управления пассажирскими перевозками на железнодорожном транспорте.

Электронный билет и контрольный купон (выписка из автоматизированной системы управления пассажирскими перевозками на железнодорожном транспорте) на поезд дальнего следования содержат следующую обязательную информацию о перевозке пассажира:

- дата и время заказа;
- номер поезда;
- железнодорожные станции отправления и назначения;
- дата и время отправления поезда;
- дата и время прибытия поезда;
- номер и тип вагона;
- класс обслуживания (категория поезда — если применяется);
- номер места в вагоне;
- наименование и (или) код перевозчика;
- признак купе (женское, мужское или смешанное — если применяется);

[126] См. об этом подробнее информацию на официальном сайте холдинга «РЖД»: URL: http://pass.rzd.ru/static/public/ru?STRUCTURE_ID=5236&layer_id=3290&refererLayerId=3290&id=2584.

- сведения о пассажире — фамилия, имя, отчество[127] (или инициалы), наименование, серия и номер документа, удостоверяющего личность;
- тариф (билет, плацкарта);
- итоговая стоимость перевозки (в том числе налог на добавленную стоимость);

- форма оплаты;
- сборы (если применяются);
- дата оформления;
- наименование агентства/перевозчика, оформившего билет.

Электронный билет на поезд пригородного сообщения с предоставлением мест содержит следующую обязательную информацию о перевозке пассажира:

- железнодорожные станции (остановочные пункты) отправления и назначения;
- наименование и (или) код перевозчика;
- категория поезда;
- вид билета;
- дата проезда и (или) срок действия;
- номер поезда;
- дата и время отправления поезда;
- дата и время прибытия поезда;
- номер вагона и класс обслуживания;
- номер места в вагоне;
- стоимость проезда;
- вид платежа;
- наименование агентства/перевозчика, оформившего билет.

При заказе электронного билета на поезд пригородного сообщения с предоставлением мест пассажир указывает следующую информацию:

- железнодорожные станции (остановочные пункты) отправления и назначения;
- наименование перевозчика;
- категория поезда;
- вид билета;
- дата проезда и (или) срок действия;
- номер поезда;
- дата и время отправления поезда;
- номер вагона и класс обслуживания;
- номер места в вагоне;
- сведения о пассажире — фамилия, имя, отчество[128] (или инициалы), наименование, серия и номер документа, удостоверяющего личность;
- вид платежа.

Контрольный купон (выписка из автоматизированной системы управления пассажирскими перевозками на железнодорожном транспорте) на поезд пригородного

[127] Отчество указывается при наличии.
[128] Отчество указывается при наличии.

сообщения с предоставлением мест содержит следующую обязательную информацию о перевозке пассажира:

- железнодорожные станции (остановочные пункты) отправления и назначения;
- наименование и (или) код перевозчика;
- категория поезда;
- вид билета;
- дата проезда и (или) срок действия;
- номер поезда;
- дата и время отправления поезда;
- дата и время прибытия поезда;
- номер вагона и класс обслуживания;
- номер места в вагоне;
- сведения о пассажире — фамилия, имя, отчество[129] (или инициалы), наименование, серия и номер документа, удостоверяющего личность;
- стоимость проезда;
- вид платежа;
- дата оформления;
- наименование агентства/перевозчика, оформившего билет.

Электронный билет на поезд пригородного сообщения без предоставления мест содержит следующую обязательную информацию о перевозке пассажира:

- железнодорожные станции (остановочные пункты) отправления и назначения;
- наименование и (или) код перевозчика;
- категория поезда;
- вид билета;
- дата проезда и (или) срок действия;
- стоимость проезда;
- вид платежа;
- наименование агентства/перевозчика, оформившего билет.

Электронный билет на поезд пригородного сообщения по кольцевым маршрутам железной дороги, расположенным в пределах одного городского поселения, имеющим остановочные пункты, позволяющие осуществить пересадку на метрополитен, без предоставления мест, оформляемый путем валидации[130] бесконтактной смарт-карты (в том числе социальной карты), транспортной карты, платежной карты (в том числе с использованием бесконтактной технологии проведения платежа) или электронного устройства с использованием автоматизированных систем, вместо указания железнодорожных станций (остановочных пунктов) отправления и назначения может содержать информацию о зоне действия проездного документа, при этом вид платежа и категория поезда могут не указываться.

---

[129] Отчество указывается при наличии.
[130] Валидатор — устройство для считывания, отображения информации о проездных документах (билетах) и установления их легитимности.

При заказе электронного билета на поезд пригородного сообщения без предоставления мест пассажир указывает следующую информацию:

- железнодорожные станции (остановочные пункты) отправления и назначения;
- наименование перевозчика;
- категория поезда;
- вид билета;
- дата проезда и (или) срок действия;
- сведения о пассажире — фамилия, имя, отчество[131] (или инициалы), наименование, серия и номер документа, удостоверяющего личность;
- вид платежа.

Заказ электронного билета для разовой поездки на поезд пригородного сообщения без предоставления мест путем валидации бесконтактной смарт-карты (в том числе социальной карты), транспортной карты, платежной карты (в том числе с использованием бесконтактной технологии проведения платежа) или электронного устройства с использованием автоматизированных систем происходит автоматически в момент валидации. При этом в автоматизированной системе управления пассажирскими перевозками на железнодорожном транспорте сохраняется информация о бесконтактной смарт-карте, транспортной карте, платежной карте или электронном устройстве, с помощью которых был осуществлен заказ электронного билета, а также обязательная информация о перевозке пассажира.

Контрольный купон (выписка из автоматизированной системы управления пассажирскими перевозками на железнодорожном транспорте) на поезд пригородного сообщения без предоставления мест содержит следующую обязательную информацию о перевозке пассажира:

- железнодорожные станции (остановочные пункты) отправления и назначения;
- наименование перевозчика;
- категория поезда;
- вид билета;
- дата проезда и (или) срок действия;
- сведения о пассажире — фамилия, имя, отчество[132] (или инициалы), наименование, серия и номер документа, удостоверяющего личность;
- стоимость проезда;
- вид платежа;
- дата оформления;

- наименование агентства/перевозчика, оформившего билет.

Контрольный купон (выписка из автоматизированной системы управления пассажирскими перевозками на железнодорожном транспорте) на поезд пригородного сообщения по кольцевым маршрутам железной дороги, расположенным в пределах одного городского поселения, имеющим остановочные пункты, позволяющие осуществить пересадку на метрополитен, без предоставления мест, оформляемый путем валидации бесконтактной смарт-карты (в том числе социальной карты), транспортной карты, платежной

[131] Отчество указывается при наличии.
[132] Отчество указывается при наличии.

карты (в том числе с использованием бесконтактной технологии проведения платежа) или электронного устройства с использованием автоматизированных систем, вместо указания железнодорожных станций (остановочных пунктов) отправления и назначения может содержать информацию о зоне действия проездного документа, при этом вид платежа и категория поезда могут не указываться, сведения о пассажире - фамилия, имя, отчество (или инициалы), наименование, серия и номер документа, удостоверяющего личность, не указываются.

Электронный билет и контрольный купон (выписка из автоматизированной системы управления пассажирскими перевозками на железнодорожном транспорте) имеет серию и уникальный номер.

При оформлении электронных проездных документов в пункте продажи контрольный купон (выписка из автоматизированной системы управления пассажирскими перевозками на железнодорожном транспорте) распечатывается и обязательно выдается пассажиру.

При оформлении электронных проездных документов в сети Интернет контрольный купон (выписка из автоматизированной системы управления пассажирскими перевозками на железнодорожном транспорте) обязательно направляется в электронном виде по информационно-телекоммуникационной сети пассажиру.

При оформлении электронных проездных документов путем валидации бесконтактной смарт-карты (в том числе социальной карты), транспортной карты, платежной карты (в том числе с использованием бесконтактной технологии проведения платежа) или электронного устройства контрольный купон (выписка из автоматизированной системы управления пассажирскими перевозками на железнодорожном транспорте) сохраняется и хранится в автоматизированной системе управления пассажирскими перевозками на железнодорожном транспорте и по требованию пассажира распечатывается и выдается пассажиру в пункте продажи при предъявлении пассажиром бесконтактной смарт-карты, транспортной карты, платежной карты или электронного устройства, с помощью которых был оформлен электронный проездной документ (билет).

Электронный билет и контрольный купон (выписка из автоматизированной системы управления пассажирскими перевозками на железнодорожном транспорте) по усмотрению перевозчика может содержать другую дополнительную информацию об условиях перевозки или особенностях обслуживания пассажиров.

8.2. Оформление перевозки пассажиров в поездах дальнего следования и пригородного сообщения

Заключение договоров перевозок пассажиров удостоверяется проездными документами (билетами). При этом пассажиры обязуются оплатить свой проезд при заключении договора перевозки согласно установленным тарифам.

Оформление проездных документов (билетов) на поезда дальнего следования. Пассажир обязан иметь проездной документ (билет), а перевозчик или иное уполномоченное перевозчиком лицо (далее — перевозчик) обязаны оформить проездной документ (билет) при наличии свободного места в поезде до указанного пассажиром пункта назначения, в том числе железнодорожной станции назначения.

Физическое лицо, не предъявившее уполномоченному перевозчиком лицу при проверке наличия и действительности проездных документов (билетов) в поезде или при выходе через пункт контроля действительного проездного документа (билета) либо документов, подтверждающих право на бесплатный или льготный проезд, является безбилетным. Безбилетное физическое лицо обязано приобрести проездной документ (билет) с внесением платы за проезд, а также платы за оказание услуги по оформлению проездного документа (билета) в порядке, установленном правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом.

При оформлении проездного документа (билета) на поезд дальнего следования указание в нем фамилии пассажира и номера документа, удостоверяющего личность, является обязательным.

Для граждан Российской Федерации универсальным документом, удостоверяющим личность гражданина Российской Федерации, является паспорт гражданина Российской Федерации (см. Указ Президента Российской Федерации от 13 марта 1997 г. № 232 «Об основном документе, удостоверяющем личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации», постановление Правительства Российской Федерации от 8 июля 1997 г. № 828 «Об утверждении Положения о паспорте гражданина Российской Федерации, образца бланка и описания паспорта гражданина Российской Федерации»). Паспорт обязаны иметь все граждане Российской Федерации, достигшие 14-летнего возраста и проживающие на территории Российской Федерации.

Личность ребенка, до момента получения им паспорта, удостоверяется свидетельством о рождении[133], которое содержит следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество, дата и место рождения ребенка;
- фамилия, имя, отчество, дата рождения, гражданство родителей (одного из родителей);
- дата составления и номер записи акта о рождении;
- место государственной регистрации рождения (наименование органа записи актов гражданского состояния или многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг);
- дата и место выдачи свидетельства о рождении (наименование органа записи актов гражданского состояния или многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг).

Оформление проездного документа (билета) на поезд пригородного сообщения лицу, имеющему право оплаты стоимости проезда со скидкой или бесплатного проезда, производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документов, подтверждающих указанное право.

На ребенка в возрасте не старше 5 лет, проезжающего со взрослым в поезде дальнего следования, если он не занимает отдельное место, оформляется проездной документ (билет).

---

[133] См. ст. 15 Федерального закона от 15 ноября 1997 г. № 143-ФЗ «Об актах гражданского состояния», приказ Минюста России от 13 августа 2018 г. № 167 «Об утверждении форм бланков свидетельств о государственной регистрации актов гражданского состояния и Правил заполнения форм бланков свидетельств о государственной регистрации актов гражданского состояния».

Отдельные категории граждан имеют в соответствии с законодательством Российской Федерации право на внеочередное приобретение проездных документов (билетов).

Порядок и сроки продажи проездных документов (билетов), а также порядок работы железнодорожных станций и железнодорожных вокзалов определяются правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа исходя из технологических особенностей функционирования железнодорожного транспорта.

Перевозчик может осуществлять продажу проездных документов (билетов) для перевозки групп пассажиров в поездах дальнего следования по заявкам организаций.

Порядок и сроки приема от организаций заявок на продажу проездных документов (билетов) для перевозки групп пассажиров, а также порядок их оформления, возврата неиспользованных проездных документов (билетов) и выплаты стоимости возвращенных проездных документов (билетов) устанавливаются правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа.

Оформление проездных документов (билетов) на поезда дальнего следования и в

вагоны беспересадочного сообщения, маршруты следования которых отличаются от маршрута следования поезда, с которым они начали следование, производится через следующие каналы продажи:

1) в билетной кассе;

2) через терминал самообслуживания;

3) через веб-ресурс с резервированием мест с помощью автоматизированной системы (далее — автоматизированный способ).

При перевозке пассажиров в вагонах беспересадочного сообщения применяются нормы, предусмотренные для перевозок пассажиров в вагонах поездов дальнего следования с учетом особенностей, установленных Правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утв. приказом Минтранса России от 19 декабря 2013 г. № 473.

Оформление проездных документов (билетов) может осуществляться по ручной технологии.

Оформление доплаты к проездному документу (билету) в случаях, предусмотренных Правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утв. приказом Минтранса России от 19 декабря 2013 г. № 473, производится на бланке проездного документа (билета).

Оформление проездного документа (билета) на поезд дальнего следования производится на основании сведений о документе, удостоверяющем личность пассажира (паспорт, военный билет, удостоверение или иной документ, удостоверяющий личность, а для детей в возрасте до 14 лет — свидетельство о рождении или иной документ, удостоверяющий личность), а для лиц, имеющих право оплаты стоимости проезда со скидкой или бесплатного проезда, кроме того, — на основании документов, подтверждающих указанное право.

При оформлении проездных документов (билетов) на поезда дальнего следования пассажир из числа инвалидов информирует перевозчика об ограничении своей жизнедеятельности с целью организации его перевозки.

При оформлении проездного документа (билета) на поезд дальнего следования в проездном документе (билете) указывается наименование перевозчика, номер поезда и тип или класс вагона, класс обслуживания, номер места, станции отправления и назначения маршрута следования пассажира, фамилия, гражданство и иные персональные данные пассажира, наименование и номер документа, удостоверяющего личность пассажира, дата (день, месяц, год) и время отправления поезда, общая стоимость проезда с выделением в тарифе стоимости билета (инфраструктурная, локомотивная и вокзальная составляющие тарифа) и стоимости плацкарты (вагонная, моторвагонная составляющая тарифа), сборы и иные платежи.

Пассажир при получении проездного документа (билета) должен проверить правильность указанных в нем фамилии, гражданства, номера документа, удостоверяющего личность, реквизитов поездки (дата отправления, номер поезда, железнодорожные станции отправления и назначения) и другой информации.

При оформлении проездного документа (билета) в билетной кассе пассажиру, обнаружившему при получении проездного документа (билета) ошибку в нем, оформляется новый проездной документ (билет) без взимания сбора за переоформление проездного документа.

Подчистки и исправления на проездных документах (билетах), оформленных для проезда в поездах дальнего следования и пригородного сообщения, не допускаются. Выдаваемый пассажиру проездной документ (билет), оформленный по ручной технологии, должен иметь компостерные или штемпельные отметки.

Проездные документы (билеты) на проезд в поездах дальнего следования и пригородного сообщения оформляются на проезд пассажира в беспересадочном сообщении по маршруту следования поезда (вагона).

Физическое или юридическое лицо вправе обратиться к перевозчику с просьбой о резервировании ему мест на поезд дальнего следования для оформления проездных документов (билетов).

За резервирование мест в поездах дальнего следования, в том числе по телефону или с использованием иных средств связи (за исключением электронных проездных документов (билетов), приобретаемых через интернет), независимо от сроков предоставления заявки на

резервирование места с последующим оформлением проездного документа (билета), когда дата подачи заявки не совпадает с датой оформления проездного документа (билета), за каждое место перевозчиком взимается сбор.

Оформление проездных документов (билетов) на поезда дальнего следования автоматизированным способом осуществляется в следующие сроки:

- не менее чем от 45 суток до даты отправления поезда (вагона) с пунктов формирования (отправления) поезда (вагона), за исключением поездов (вагонов), дополнительно назначенных при увеличении пассажиропотока, и поездов, сформированных из моторвагонного подвижного состава;
- не менее чем от 3 суток до даты отправления поезда с промежуточной станции.

При перевозке поездами, сформированными из моторвагонного подвижного состава с указанием мест, оформление проездных документов (билетов) осуществляется в срок не менее чем от 10 суток до даты отправления поезда с первоначальной или промежуточной

станций отправления поезда. В случае прицепки к поезду дополнительных (факультативных) вагонов перевозчик в максимально короткий срок в наглядной и доступной форме информирует о такой прицепке пассажиров и иных пользователей услугами железнодорожного транспорта.

В случае временного по техническим причинам изменения маршрута следования поезда от установленного расписанием пассажир не оплачивает стоимость проезда за дополнительное расстояние следования, если проездной документ (билет) приобретен им до ввода указанного изменения. Перевозчик бесплатно информирует пассажиров об изменении установленных маршрутов следования поездов и ориентировочном времени прибытия поезда на станцию назначения.

Стоимость проезда пассажиров, перевозки багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом общего пользования во внутригосударственном сообщении в дальнем следовании (за исключением перевозок в вагонах категории «СВ» и «купе») определяется в зависимости от категории поезда, типа тяги, типа вагонов, категорий пассажиров (взрослые пассажиры и дети) и дальности перевозок (по тарифным поясам).

Стоимость услуг по использованию инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования при перевозках пассажиров в составе дальних поездов перевозчиков, а также при пробеге пассажирских вагонов и специализированного подвижного состава в составе дальних поездов перевозчиков определяется в зависимости от типа тяги, дальности перевозок (по тарифным поясам) и иных факторов, влияющих на величину доходов и расходов регулируемой организации — владельца инфраструктуры.

Границы тарифных поясов формируются следующим образом:

- до 200 км — 10 км;
- от 201 до 700 км — 50 км;
- от 701 до 2100 км — 100 км;
- от 2101 до 3700 км — 200 км;
- от 3701 до 6700 км — 300 км;
- от 6701 до 12300 км — 400 км.

При проезде в поезде дальнего следования пассажир имеет право провозить бесплатно 1 ребенка в возрасте не старше 5 лет, если он не занимает отдельное место, а также детей в возрасте от 5 до 10 лет с оплатой в соответствии с тарифом на перевозку детей.

Если ребенок в возрасте не старше 5 лет при проезде в поезде дальнего следования не занимает отдельное место, то на него оформляется бесплатный проездной документ (билет).

Если ребенок в возрасте не старше 5 лет при проезде в поезде дальнего следования занимает отдельное место, то на него оформляется проездной документ (билет) по тарифу на перевозку детей в установленном Правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утв. приказом Минтранса России от 19 декабря 2013 г. № 473 порядке.

Проезд детей в возрасте до 10 лет в поездах дальнего следования без сопровождения взрослых не допускается, за исключением случаев проезда учащихся, пользующихся железнодорожным транспортом для посещения общеобразовательных организаций.

Возраст ребенка определяется на день начала поездки. Если в день отправления поезда ребенку исполняется 10 лет, то на него оформляется проездной документ (билет) по тарифу на перевозку детей.

Оформление безденежных или льготных проездных документов (билетов) для проезда в поездах дальнего следования осуществляется в билетной кассе.

При оформлении безденежных или льготных проездных документов (билетов) для проезда в поездах дальнего следования талоны на право бесплатного и льготного проезда остаются в билетной кассе.

По талонам, действительным в течение указанного на них года, оформление безденежных и льготных проездных документов (билетов) производится на поезда отправлением до 31 декабря, а на проезд обратно — до 31 января года, следующего за указанным в талоне.

В случае утраты или повреждения проездного документа (билета), оформленного на проезд в поезде (вагоне) от и до станции, расположенных на территории Российской Федерации, производится восстановление проездного документа (билета).

Восстановленный (вследствие утраты) проездной документ (билет) к переоформлению в соответствии с главой III Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утв. приказом Минтранса России от 19 декабря 2013 г. № 473, перевозчиком не принимается.

Для восстановления утерянного или испорченного проездного документа (билета) пассажир оформляет письменное заявление. При восстановлении испорченного проездного документа (билета) к письменному заявлению прикладывается испорченный проездной документ (билет).

Если при восстановлении утерянного проездного документа (билета) обнаружится, что по нему произведена операция возврата денег, то такой проездной документ (билет) восстановлению не подлежит.

За выполнение операции по восстановлению утерянного или испорченного проездного документа (билета) перевозчиком с пассажира взимается сбор.

Утерянный или испорченный проездной документ (билет) на поезд пригородного сообщения не возобновляется и возврат денег за него не производится.

Оформление проездных документов (билетов) на поезда пригородного сообщения. Оформление проездных документов (билетов) на поезда пригородного сообщения производится в билетной кассе автоматизированным способом или при помощи ручной технологии, через терминалы самообслуживания, через веб-ресурс, а также путем валидации бесконтактных смарт-карт (в том числе социальных карт), транспортных карт, платежных карт (в том числе с использованием технологии проведения бесконтактного платежа) или электронных устройств с использованием автоматизированных систем.

В случаях, предусмотренных Правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утв. приказом Минтранса России от 19 декабря 2013 г. № 473, допускается оформление проездного документа (билета) в поезде.

На станциях и остановочных пунктах оформление проездных документов (билетов) на поезда пригородного сообщения при наличии технической возможности может

производиться со всех и до всех станций (остановочных пунктов), расположенных по маршруту следования поездов, следующих через такие станции (остановочные пункты).

При отсутствии билетной кассы, терминала самообслуживания на станции (остановочном пункте) гражданин может осуществить посадку в поезд пригородного сообщения без проездного документа (билета). Перевозчик оформляет его проезд и провоз ручной клади, превышающей установленную норму, непосредственно в поезде пригородного сообщения или на станции назначения без взимания дополнительной платы.

В соответствии со ст. 83 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» для проезда в поезде пригородного

сообщения без указания мест пассажиру оформляется проездной документ (билет) для разовой поездки в одном направлении или в направлении туда и обратно либо абонементный билет (для многократных поездок).

При этом могут устанавливаться следующие виды тарифов на железнодорожные перевозки пассажиров в пригородном сообщении:

- зонные тарифы — в виде фиксированной ставки за тарифную зону;
- покилометровые тарифы — в виде фиксированной ставки за 1 км;
- комбинированные тарифы (сумма фиксированной ставки за 1 поездку на определенное тарифное расстояние и при проезде свыше данного тарифного расстояния — плата по фиксированной ставке за каждый км).

В проездном документе (билете) для разовой поездки на поезд пригородного сообщения без указания мест, за исключением проездных документов (билетов), предназначенных для проезда по кольцевым маршрутам железной дороги, расположенным в пределах одного городского поселения, имеющим остановочные пункты, позволяющие осуществить пересадку на метрополитен, обязательно указывается наименование перевозчика, дата поездки, маршрут следования пассажира, категория поезда, стоимость проезда, при необходимости отметка о наличии обратного выезда.

Проездной документ (билет), оформленный для разовой поездки в одном направлении на поезде пригородного сообщения без указания мест, действителен на одну поездку в течение календарных суток, указанных в билете, и одного часа следующих календарных суток. Проездной документ (билет), оформленный в направлении туда и обратно, действителен, кроме одной поездки в направлении туда, на одну поездку в направлении обратно в течение суток, указанных в билете, и следующих календарных суток. Перевозчиком могут устанавливаться иные сроки действия (превышающие установленные) проездных документов (билетов) для разовых поездок на поезда пригородного сообщения без указания мест.

Стоимость проездного документа (билета) на поезд пригородного сообщения для проезда по территории двух или более субъектов Российской Федерации формируется исходя из тарифов на пригородные пассажирские перевозки, установленных в указанных субъектах Российской Федерации.

Для проезда в поезде пригородного сообщения с указанием мест пассажиру оформляется проездной документ (билет) с указанием отдельного места до любой станции (остановочного пункта), включенной в маршрут следования данного поезда.

Оформление проездных документов (билетов) на поезда пригородного сообщения с указанием мест начинает осуществляться в билетной кассе, через терминал самообслуживания, а также через веб-ресурс не менее чем от 10 суток до даты отправления поезда с первоначальной или промежуточной станций отправления поезда.

Оформление проездного документа (билета) на поезд пригородного сообщения с указанием мест производится на основании сведений о документе, удостоверяющем личность пассажира (паспорт, военный билет или иной документ, удостоверяющий личность пассажира, а для детей в возрасте до 14 лет — свидетельство о рождении или иной документ, удостоверяющий личность), а для лиц, имеющих право оплаты стоимости проезда со скидкой или бесплатного проезда, кроме того, — на основании документов, подтверждающих указанное право.

В проездном документе (билете) для разовой поездки на поезде пригородного сообщения с указанием мест указывается наименование перевозчика, дата поездки, номер поезда, номер и тип вагона и места, маршрут следования пассажира, категория поезда, стоимость проезда, фамилия пассажира, наименование и номер документа, удостоверяющего его личность, и иная информация.

Проездной документ (билет) на поезд пригородного сообщения с указанием мест действителен для проезда в дату и на поезде, указанные в проездном документе (билете).

Физическое или юридическое лицо вправе обратиться к перевозчику с просьбой о резервировании ему мест на поезд пригородного сообщения с указанием мест для оформления проездных документов (билетов).

При резервировании мест в поездах пригородного сообщения с указанием мест, в том числе по телефону или с использованием иных средств связи, за каждое место взимается сбор.

Абонементные билеты оформляются для проезда в поездах пригородного сообщения

для многократных поездок. Виды абонементных билетов дифференцируются в зависимости от срока их действия и (или) количества поездок.

В пригородном сообщении перевозчиком по согласованию с органом власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов могут оформляться следующие виды абонементных билетов:

- абонементные билеты, действительные для проезда пассажиров во все дни недели (далее — абонементные билеты «ежедневно»);
- абонементные билеты, действительные для проезда пассажиров в рабочие дни недели (далее — абонементные билеты «рабочего дня»);
- абонементные билеты на определенное количество поездок.

Абонементные билеты «ежедневно» действительны для проезда в течение срока действия, указанного в билете, во все дни недели.

Абонементные билеты «ежедневно» могут оформляться сроком действия 1, 2, 3, 4, 5, 6, 12 месяцев и 5, 10, 15, 20, 25 дней. Стоимость абонементного билета «ежедневно» рассчитывается по тарифу, применяемому на соответствующем участке пригородного сообщения, из расчета 50 поездок в месяц.

Абонементные билеты «рабочего дня» могут оформляться сроком действия 1, 2, 3, 4, 5, 6, 12 месяцев. Абонементные билеты «рабочего дня» действительны для проезда в течение

срока действия, указанного в билете, по понедельникам, вторникам, средам, четвергам и пятницам, кроме нерабочих праздничных дней. Стоимость абонементного билета «рабочего дня» рассчитывается по тарифу, применяемому на соответствующем участке пригородного сообщения, из расчета 42 поездки в месяц.

При совпадении выходного и нерабочего праздничного дней и переносе выходного дня на рабочий день абонементный билет «рабочего дня» действителен для проезда в выходной день, объявленный рабочим, и недействителен в рабочий день, объявленный нерабочим (выходным).

Абонементные билеты «ежедневно», «рабочего дня» сроком действия 1, 2, 3, 4, 5, 6, 12 месяцев действительны для проезда в течение 30, 60, 90, 120, 150, 180, 360 дней соответственно.

Абонементные билеты на количество поездок оформляются на маршруты, пункты отправления и назначения которых оснащены автоматизированной системой контроля проезда с применением турникетных линий или иными техническими средствами считывания совершенных поездок.

Абонементные билеты на количество поездок оформляются на 10, 20, 60, 90 поездок. Срок действия абонементного билета на количество поездок, в течение которого поездки могут быть использованы, для абонементных билетов на 10, 20 поездок составляет 30 дней, на 60 поездок — 120 дней, на 90 поездок — 180 дней.

Перевозчиками могут оформляться и иные виды абонементных билетов для проезда в поездах пригородного сообщения.

Стоимость абонементного билета может быть установлена на уровне или ниже суммарной стоимости билетов для разовой поездки в одном направлении, оформленных в количестве и на условиях, аналогичных действию абонементного билета.

Абонементные билеты оформляются не более чем за 30 суток до начала срока их действия. Перевозчиком также устанавливаются иные сроки (превышающие установленные) оформления абонементных билетов на поезда пригородного сообщения.

В абонементном билете, за исключением проездных документов (билетов), предназначенных для проезда по кольцевым маршрутам железной дороги, расположенным в пределах одного городского поселения, имеющим остановочные пункты, позволяющие осуществить пересадку на метрополитен, обязательно указывается наименование перевозчика, вид билета, маршрут следования пассажира, категория поезда, срок действия, количество поездок, стоимость абонементного билета.

При прерывании по причинам, зависящим от пассажира, поездки в поезде пригородного сообщения по проездному документу (билету) для разовой поездки возврат стоимости проезда за непроследованное расстояние не осуществляется.

На участках, где осуществляется контроль проездных документов (билетов) с использованием технических средств, проездные документы (билеты) на поезд пригородного сообщения без указания мест оформляются способом, обеспечивающим проведение такого контроля (электронные носители, нанесение штрих-кода и иные).

Если срок действия проездного документа (билета) на поезд пригородного сообщения заканчивается в момент нахождения пассажира в поезде, проездной документ (билет)

является действительным до прибытия пассажира на станцию (остановочный пункт) его назначения.

При проезде в поезде пригородного сообщения пассажир имеет право провозить бесплатно детей в возрасте не старше 5 лет, а также детей в возрасте от 5 до 7 лет с оплатой в соответствии с тарифом на перевозку детей.

На детей старше 7 лет оформляется проездной документ (билет) по тарифу на перевозку взрослого пассажира.

На ребенка в возрасте не старше 5 лет, если он не занимает отдельное место, оформляется безденежный проездной документ (билет) для проезда в поезде пригородного сообщения с указанием мест.

Если ребенок в возрасте не старше 5 лет при проезде в поезде пригородного сообщения с указанием мест занимает отдельное место, то на него оформляется проездной документ (билет) по тарифу на перевозку детей.

Проезд детей в возрасте до 7 лет в поездах пригородного сообщения без сопровождения взрослых не допускается.

Возраст ребенка определяется на день начала поездки. Если в день отправления поезда ребенку исполняется 7 лет, то на него оформляется проездной документ (билет) по тарифу на перевозку детей.

Проездной документ (билет), приобретенный пассажиром на поезд пригородного сообщения, сохраняется им в течение всего пути следования поезда и до момента выхода через пункт контроля проездных документов (билетов) (при наличии указанного пункта) на станции, железнодорожном вокзале и остановочных пунктах.

Перевозка групп пассажиров в поездах дальнего следования по заявкам организаций. Перевозчик может осуществлять продажу проездных документов (билетов) для перевозки групп пассажиров в поездах дальнего следования по заявкам организаций.

Минимальный количественный состав группы пассажиров, следующих в одном направлении по маршруту поезда (вагона) (далее — организованная группа пассажиров), составляет не менее 10 человек, оплативших проезд.

Резервирование мест организованной группе пассажиров на поезд дальнего следования осуществляется только по письменному обращению организаций (далее — заявка), при наличии достаточного количества мест для проезда пассажиров, что определяется в соответствии со сложившимся пассажиропотоком.

Заявки на резервирование мест для перевозки организованной группы пассажиров принимаются не менее чем от 45 суток до 10 суток до даты отправления поезда. В заявке указываются: наименование организации, количество мест, номер поезда, тип или класс вагона, дата выезда, станция отправления и станция назначения. К заявке прикладывается список организованной группы пассажиров с указанием персональных данных и реквизитов документов, удостоверяющих их личности.

При подаче заявки на перевозку организованной группы детей и (или) школьников к заявке прилагается список, в котором отдельно указываются руководитель группы и взрослые сопровождающие ее лица из расчета не более одного взрослого сопровождающего лица на 10 детей и (или) школьников, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

За резервирование мест в поездах дальнего следования для организованных групп пассажиров перевозчиком взимается сбор. Сбор взимается за каждое место при подаче заявки на резервирование мест. Сбор дифференцирован: для организованных групп пассажиров и для организованных групп детей и (или) школьников. При отказе от зарезервированных мест полученный сбор не возвращается.

При резервировании мест для проезда организованных групп детей и (или) школьников с лиц, взрослых сопровождающих такие группы (из расчета не более одного взрослого сопровождающего на 10 детей и (или) школьников), взимается сбор за резервирование мест в поездах дальнего следования, установленный для организованных групп детей и (или) школьников.

По итогам рассмотрения заявки перевозчик информирует заявителя о сроках оформления проездных документов (билетов) и оплаты стоимости проезда организованной группы пассажиров. Оформление проездных документов (билетов) производится в назначенную перевозчиком дату. Если в указанные сроки проездные документы (билеты) оформлены не были, перевозчик аннулирует зарезервированные по заявке места. Оплаченные сборы не возвращаются.

Об условиях оформления перевозки грузобагажа см. раздел 5.6 настоящего издания.

8.3. Переоформление и восстановление проездного документа (билета)

Порядок продления срока действия, возобновления и переоформления проездного документа (билета) определяется правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа.

Срок действия проездного документа (билета), в том числе абонементного, на поезд пригородного сообщения не продлевается.

Если срок действия проездного документа (билета) на поезд пригородного сообщения заканчивается в момент нахождения пассажира в пути, проездной документ (билет) является действительным до прибытия пассажира на железнодорожную станцию назначения.

Срок действия проездного документа (билета) на поезд пригородного сообщения устанавливается правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа.

При проезде в поезде дальнего следования пассажир имеет право выезжать (при наличии свободных мест) поездом, отходящим ранее того поезда, на который приобретен проездной документ (билет).

Переоформление проездных документов (билетов) на ранее отходящий поезд производится до станции, указанной в проездном документе (билете), в вагон того перевозчика, в который был оформлен первоначальный проездной документ (билет), если до отправления этого поезда осталось менее 24 часов.

Переоформление проездных документов (билетов) по желанию пассажиров в вагон более высокой или низкой категории того же поезда, в который был оформлен первоначальный проездной документ (билет), производится, если до отправления этого поезда осталось менее 24 часов.

Если переоформление проездного документа (билета) производится в поезд или тип или класс вагона более высокой категории или по другому маршруту следования поезда без изменения станции назначения, то с пассажира взимается разница в стоимости проезда.

При переоформлении проездного документа (билета) по желанию пассажира в поезд или тип или класс вагона более низкой категории или по другому более короткому маршруту следования поезда без изменения станции назначения ему возвращается разница в стоимости проезда.

Переоформление проездного документа (билета), оформленного по тарифу на перевозку детей, производится детям старше 10 лет.

Если в день отправления поезда ребенку исполняется 10 лет, то переоформление проездного документа (билета), оформленного по тарифу на перевозку детей, на проездной документ (билет) по тарифу на перевозку взрослого пассажира не требуется.

Переоформление проездных документов (билетов) на другого пассажира не допускается.

За переоформление проездного документа (билета) перевозчиком с пассажира взимается сбор.

Пассажир имеет право при проезде в поезде дальнего следования возобновить действие проездного документа (билета) на другой поезд при условии доплаты стоимости плацкарты вследствие опоздания на поезд в течение двенадцати часов либо вследствие болезни, несчастного случая, в течение пяти суток с момента отправления поезда, на который приобретен проездной документ (билет).

Возобновление действия проездного документа (билета) на другой поезд дальнего следования производится на станции отправления, указанной в проездном документе

(билете), без изменения условий проезда в вагон того перевозчика, в который был оформлен первоначальный проездной документ (билет).

Утерянный или испорченный пассажиром проездной документ (билет) на поезд дальнего следования не возобновляется, если он не может быть восстановлен или идентифицирован перевозчиком. Возврат средств, уплаченных за такой проездной документ (билет), не производится.

При предоставлении пассажиром перевозчику сведений, подтверждающих приобретение утерянного или испорченного проездного документа (билета) на конкретное место в соответствующем поезде, перевозчик выдает пассажиру новый проездной документ (билет) взамен утерянного или испорченного без взимания стоимости проезда.

Возврат средств пассажиру за утерянный проездной документ (билет), который может быть восстановлен или идентифицирован, перевозчиком не производится.

Возврат средств за испорченный проездной документ (билет), который может быть восстановлен или идентифицирован, производится перевозчиком при наличии отметки о времени обращения пассажира в железнодорожную билетную кассу по поводу возврата средств.

Восстановленный (вследствие утраты) проездной документ (билет) к возврату и переоформлению перевозчиком не принимается.

Восстановление проездного документа (билета) производится только в случае утраты или повреждения проездного документа (билета), оформленного на проезд, в поезде (вагоне), перевозка в котором осуществляется перевозчиком Российской Федерации, от и до железнодорожных станций, расположенных на территории Российской Федерации.

Восстановление проездного документа (билета) производится в пунктах приобретения проездных документов (билетов) или в железнодорожных билетных кассах железнодорожной станции отправления пассажира.

Утерянный или испорченный проездной документ (билет) на поезд пригородного сообщения не возобновляется и возврат средств за него не производится.

Физическое лицо, имеющее право оплаты стоимости проезда со скидкой в поезде дальнего следования, пользуется этим правом в вагонах всех категорий указанного поезда, а лицо, имеющее право бесплатного проезда, — в жестких вагонах с 4-местными купе скорого поезда или в вагонах поезда более низкой категории, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Физическое лицо, имеющее право оплаты стоимости проезда со скидкой или бесплатного проезда в поезде пригородного сообщения, пользуется этим правом во всех поездах пригородного сообщения, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации.

Перевозчик имеет право отказать пассажиру в продаже проездного документа (билета):

а) при отсутствии свободных мест в поезде (за исключением поездов пригородного сообщения, в которых места не предоставляются);

б) при отсутствии стоянки поезда для посадки и высадки пассажира в указанном пассажиром пункте назначения.

Перевозчик имеет право отказать пассажиру в продаже проездного документа (билета) с оплатой стоимости проезда со скидкой или бесплатного проездного документа (билета) при отсутствии либо предъявлении неправильно оформленного документа, подтверждающего право оплаты стоимости проезда со скидкой или бесплатного проезда.

8.4. Возврат неиспользованных проездных документов

В соответствии с Федеральным законом от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации», Правилами оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 г. № 111) и Правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом (утв. приказом Минтранса России от 19 декабря 2013 г. № 473) пассажир вправе возвратить неиспользованный проездной документ.

При возврате неиспользованного проездного документа (билета) ***для проезда в поезде***

дальнего следования пассажир имеет право:

- не позднее чем за восемь часов до отправления поезда получить обратно стоимость проезда, состоящую из стоимости билета и стоимости плацкарты;
- менее чем за восемь часов, но не позднее чем за два часа до отправления поезда получить стоимость билета и 50% стоимости плацкарты;
- менее чем за два часа до отправления поезда получить обратно стоимость билета. Стоимость плацкарты в таком случае не выплачивается.

При возврате приобретенных по заявкам организаций проездных документов (билетов) менее чем за 7 суток до отправления поезда и не позднее, чем за 3 суток до отправления поезда удерживается 50% в стоимости плацкарты, а при возврате таких проездных документов (билетов) позднее чем за 3 суток до отправления поезда удерживается полная стоимость плацкарты.

Возврат причитающихся сумм за неиспользованные проездные документы (билеты) осуществляется в порядке, определенном правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом.

Возврат причитающихся сумм за неиспользованные проездные документы (билеты), приобретенные по тарифам, не предусматривающим условия о получении обратно стоимости проезда при возврате неиспользованного проездного документа (билета), осуществляется только в случае внезапной болезни пассажира или совместно следующего с пассажиром члена семьи (супруга, родителя (усыновителя) или ребенка (усыновленного), смерти члена семьи либо травмирования пассажира в результате несчастного случая, подтвержденном соответствующими документами, а также в случае отмены отправления поезда или задержки отправления поезда либо непредоставления пассажиру места, указанного в таком проездном документе (билете).

Перевозчик или уполномоченное им лицо до заключения договора перевозки пассажира обязаны убедиться в том, что пассажир проинформирован о возможности приобретения проездного документа (билета) в поезд дальнего следования по тарифу, предусматривающему условие о получении обратно стоимости проезда при возврате неиспользованного проездного документа (билета), либо по тарифу, не предусматривающему такого условия, а в случае необходимости проинформировать пассажира о такой возможности.

Порядок информирования пассажиров о возможности приобретения проездных документов (билетов) в поезда дальнего следования по тарифам, предусматривающим условие о получении обратно стоимости проезда при возврате неиспользованного проездного документа (билета), либо по тарифам, не предусматривающим такого условия, устанавливается правилами оказания услуг по перевозкам пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

8.5. Возврат пассажиру денежных сумм за неиспользованные проездные и перевозочные документы

Возврат денег в билетной кассе за неиспользованные или частично неиспользованные проездные документы (билеты) производится под роспись пассажира на квитанции разных сборов. Возврат денег за неиспользованный проездной документ (билет), оформленный по безналичному расчету (или за наличный расчет для организованных групп пассажиров) или с использованием платежной карты, производится на банковский счет юридического или физического лица, оплатившего проездной документ (билет).

Пассажир при возврате неиспользованного проездного документа (билета) на поезд дальнего следования имеет право получить в билетной кассе полную стоимость проезда

(стоимость билета и стоимость плацкарты), сборы, плату за сервисное обслуживание (при наличии) и иные платежи, без взимания сбора за оформление возврата денег по неиспользованному проездному документу (билету), в следующих случаях:

- при непредоставлении пассажиру места в поезде согласно приобретенному проездному документу (билету) на основании акта, составленного начальником (механиком-бригадиром) пассажирского поезда;
- при отмене поезда, указанного в проездном документе (билете);
- при задержке отправления поезда, указанного в проездном документе (билете), со станции посадки пассажира.

Пассажир имеет право получить полную стоимость проезда в поезде дальнего следования (стоимость билета и стоимость плацкарты), плату за сервисное обслуживание (при наличии) и иные платежи (за исключением сбора за резервирование мест в поездах дальнего следования):

- при возврате в билетную кассу неиспользованного проездного документа (билета) не позднее чем за 8 часов до отправления поезда;
- при возврате перевозчику неиспользованного проездного документа (билета), приобретенного для проезда в составе организованной группы пассажиров, не позднее чем за 7 суток до отправления поезда.

Пассажир имеет право получить стоимость билета и 50 процентов стоимости плацкарты, плату за сервисное обслуживание (при наличии) и иные платежи (за исключением сбора за резервирование мест в поездах дальнего следования):

- при возврате в билетную кассу неиспользованного проездного документа (билета) менее чем за 8 часов, но не позднее чем за 2 часа до отправления поезда;
- при возврате перевозчику неиспользованного проездного документа (билета), приобретенного для проезда в составе организованной группы пассажиров, менее чем за 7 суток, но не позднее чем за 3 суток до отправления поезда.

Пассажир имеет право получить стоимость билета без стоимости плацкарты, плату за сервисное обслуживание (при наличии) и иные платежи (за исключением сбора за резервирование мест в поездах дальнего следования):

- при возврате в билетную кассу неиспользованного проездного документа (билета) менее чем за 2 часа до отправления поезда;
- при возврате перевозчику неиспользованного проездного документа (билета), приобретенного для проезда в составе организованной группы пассажиров, менее чем за 3 суток до отправления поезда;
- при возврате неиспользованного проездного документа (билета) на поезд дальнего следования в билетную кассу станции посадки пассажира при опоздании на поезд в течение 12 часов с момента его отправления;
- при возврате неиспользованного проездного документа (билета) в билетную кассу станции посадки пассажира вследствие болезни или несчастного случая в течение 5 суток с момента отправления поезда, на который был приобретен проездной документ (билет).

При возврате неиспользованного проездного документа (билета), оформленного на поезд дальнего следования, в случаях, предусмотренных п. 85, 86, 87 Правил перевозок

пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утв. приказом Минтранса России от 19 декабря 2013 г. № 473, с пассажира перевозчиком взимается сбор за оформление возврата денег по неиспользованному проездному документу (билету).

Пассажир, удаленный из поезда медицинскими работниками по причине болезни, при возврате частично неиспользованного проездного документа (билета) на поезд дальнего следования имеет право получить в билетной кассе на станции удаления пассажира из поезда стоимость билета за непроследованное расстояние на основании проставленной в проездном документе (билете) отметки об остановке в пути следования и документа из лечебного учреждения. При этом взимается сбор за оформление возврата денег по неиспользованному проездному документу (билету).

Пассажир имеет право при проезде в поезде дальнего следования получить от перевозчика полную стоимость проезда за непроследованное расстояние при прекращении поездки в пути следования в связи с перерывом в движении поездов. При этом возвращаемая пассажиру сумма определяется как разница между стоимостью проезда, указанной на проездном документе (билете), и стоимостью проезда за проследованное расстояние,

рассчитанной по тарифам, соответствующим типу вагона (классу вагона), номеру места и категории поезда, указанным на проездном документе (билете). Сбор за оформление возврата денег по неиспользованному проездному документу (билету) не взимается.

Пассажир при возврате частично неиспользованного проездного документа (билета) в вагон беспересадочного сообщения имеет право получить стоимость билета и стоимость плацкарты за непроследованное расстояние в билетной кассе на станции прибытия поезда, с которым курсирует вагон беспересадочного сообщения, после отправления поезда, согласованного в расписании для переприцепки такого вагона, без прицепки этого вагона.

В случае расхождения данных документа, удостоверяющего личность пассажира, с данными, указанными в проездном документе (билете) (не более одной буквы в фамилии и не более одной цифры в номере), такой проездной документ (билет) принимается к возврату по заявлению пассажира.

По восстановленным вследствие утраты проездным документам (билетам) возврат денег производится перевозчиком при наличии на проездном документе (билете) отметки о времени обращения пассажира в билетную кассу с заявлением о возврате проездного документа (билета). Возврат денег по восстановленным вследствие утраты проездным документам (билетам) производится после прибытия поезда, в который был оформлен проездной документ (билет), на станцию назначения и подтверждения факта несовершения поездки.

При отказе пассажира от предложенного места в случае перевода пассажира в вагон более низкой категории пассажиру на основании составленного акта возвращаются деньги.

В случае прекращения поездки на основании подп. «а», «в» и «г» п. 70 Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утв. приказом Минтранса России от 19 декабря 2013 г. № 473, платежи в размере стоимости проезда за непроследованное расстояние не возвращаются.

Пассажир имеет право получить в билетной кассе полную стоимость проезда на поезде пригородного сообщения с указанием мест:

- при возврате до отправления поезда неиспользованного проездного документа (билета) в случае отмены отправления поезда, задержки отправления поезда более чем на час;
- при возврате неиспользованного проездного документа (билета) не позднее чем за два часа до отправления поезда. При этом с пассажира перевозчиком взимается сбор за оформление возврата денег по неиспользованному проездному документу (билету).

Пассажир имеет право получить в билетной кассе 50 процентов от стоимости проезда на поезде пригородного сообщения с указанием мест при возврате неиспользованного проездного документа (билета) менее чем за 2 часа до отправления поезда. При этом с пассажира перевозчиком взимается сбор за оформление возврата денег по неиспользованному проездному документу (билету).

Возврат стоимости неиспользованного пассажиром билета для разовой поездки на поезде пригородного сообщения без указания мест не производится. Исключение составляют случаи незапланированного перерыва в движении таких поездов пригородного сообщения более чем на час.

Возврат стоимости неиспользованного пассажиром билета для разовой поездки на поезде пригородного сообщения без указания мест производится только в часы незапланированного перерыва в движении таких поездов на станции отправления пассажиров.

Возврат стоимости абонементного билета осуществляется перевозчиком после подачи пассажиром письменного заявления.

Размер суммы, которая подлежит возврату, определяется путем деления стоимости абонементного билета на количество дней действия билета или количество поездок и умножения на фактическое количество дней, оставшихся до истечения срока действия билета с даты его возврата или количество неиспользованных поездок. При возврате абонементного билета до начала срока его действия (или осуществления поездок) возвращается полная стоимость проезда.

При возврате абонементных билетов, дающих право проезда по кольцевым маршрутам железной дороги, расположенным в пределах одного городского поселения, имеющим остановочные пункты, позволяющие осуществить пересадку на метрополитен, и на других

видах городского общественного транспорта, сумма, рассчитанная в соответствии с установленными правилами, умножается на коэффициент использования железнодорожного транспорта в перевозках общественным транспортом, осуществляемых с применением данных билетов, определенный в порядке, установленном законодательством субъекта Российской Федерации о транспортном обслуживании.

Возврат денег производится в течение 10 дней со дня подачи пассажиром письменного заявления. За возврат неиспользованного или частично неиспользованного абонементного билета на поезд пригородного сообщения с пассажира перевозчиком взимается сбор за оформление возврата денег по неиспользованному проездному документу (билету).

Во всех случаях возврата денег за неиспользованные или частично неиспользованные проездные документы (билеты), за исключением абонементных билетов для проезда по кольцевым маршрутам железной дороги, расположенным в пределах одного городского поселения, имеющим остановочные пункты, позволяющие осуществить пересадку на

метрополитен, приобретенные в том числе путем валидации бесконтактной смарт-карты (в том числе социальной карты), транспортной карты, платежной карты (в том числе с использованием бесконтактной технологии проведения платежа) или электронного устройства с использованием автоматизированных систем, возврат денег за которые осуществляется в соответствии с гл. XXVI Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утв. приказом Минтранса России от 19 декабря 2013 г. № 473, все проездные документы (билеты) и квитанции разных сборов (подлинники) остаются у перевозчика и служат основанием для выплаты денег. Пассажиру выдается квитанция, на которой указываются реквизиты поездки и денежная сумма, причитающаяся к возврату.

В соответствии со ст. 83 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» возврат денежных средств за неиспользованный проездной документ (билет), оформленный по безналичному расчету или с использованием платежной карты, производится на банковский счет юридического или физического лица, оплатившего проездной документ (билет).

При отказе пассажира, отправителя от перевозки багажа, грузобагажа до отправления поезда, с которым будет отправлен багаж, грузобагаж, ему возвращаются платежи в размере стоимости перевозки багажа, грузобагажа. За операцию возврата платежей по перевозочному документу взимается сбор.

Во всех случаях возврата денег за несостоявшуюся перевозку багажа, грузобагажа все перевозочные документы и квитанции разных сборов (подлинники) остаются у перевозчика и служат основанием для выплаты денег.

Контрольные вопросы

1. Раскройте смысл понятий «проездной документ (билет)», «перевозочный документ» и «электронный проездной документ (электронный билет)».
2. Какими субъектами устанавливаются формы перевозочных документов на перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа? Назовите основные документы, которыми утверждены формы таких документов.
3. Перечислите основные аспекты приобретения и оформления электронных проездных документов (билетов) на железнодорожном транспорте.
4. Охарактеризуйте особенности оформления перевозки пассажиров в поездах дальнего следования.
5. Перечислите особенности оформления перевозки пассажиров в поездах пригородного сообщения.
6. Назовите условия переоформления и восстановления проездного документа (билета).
7. В каком порядке осуществляется возврат неиспользованных проездных документов?
8. Раскройте основные условия возврата пассажиру денежных сумм за неиспользованные проездные и перевозочные документы.

ГЛАВА 9. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ В ПУТИ СЛЕДОВАНИЯ

9.1. Поездная бригада: понятие, состав, основные требования к работникам поездной бригады

Поездная бригада — группа железнодорожных работников, сопровождающих пассажирский поезд и обслуживающих пассажиров в пути следования.

В состав поездной бригады входят начальник пассажирского поезда, поездной электромеханик и проводники вагонов.

В ГОСТ 33942-2016 «Услуги на железнодорожном транспорте. Обслуживание пассажиров. Термины и определения» (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 ноября 2016 г. № 1873-ст) содержатся следующие определения:

1) **поездная бригада** — коллектив работников, организованный для совместного выполнения производственных задач по качественному обслуживанию пассажиров во время посадки (высадки) в вагоны пассажирского поезда и в пути следования.

2) **посадочная бригада** — коллектив работников, организованный для совместного выполнения производственных задач по качественному обслуживанию пассажиров во время посадки (высадки) в вагоны пассажирского поезда.

3) **начальник поезда** — работник, обеспечивающий в поезде исполнение работниками поездной бригады обязанностей, установленных должностными инструкциями, а также технологического процесса обслуживания пассажиров поездными бригадами, принимающий по кругу обязанностей меры для проследования поезда по расписанию с обеспечением безопасности движения и пожарной безопасности, обеспечивающий высокий уровень обслуживания пассажиров и содержания вагонов, отсутствие в поезде пассажиров, не имеющих проездных документов (билетов), правильную эксплуатацию имеющихся в вагонах устройств, сохранность внутреннего оборудования, съемного инвентаря в вагонах и личную безопасность работников поездной бригады.

4) **проводник пассажирского вагона** — работник железнодорожного транспорта, осуществляющий обслуживание пассажиров и обеспечивающий их безопасность в пути следования пассажирского поезда.

Поездной электромеханик — лицо, на которое возложена обязанность осуществлять контроль за эксплуатацией вагонного оборудования проводниками вагонов, вагонов-ресторанов, почтовых и других вагонов, следующих в составе пассажирского поезда. Поездной электромеханик непосредственно подчиняется мастеру и бригадиру поездных электромехаников, а в пути следования — начальнику поезда; в период отсутствия начальника поезда он исполняет его обязанности по руководству поездной бригадой.

При обслуживании пассажиров в поездах формирования АО «ФПК» соблюдаются требования СТО ФПК 1.05.006.2015 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования акционерного общества «Федеральная пассажирская компания» (утв. распоряжением АО «ФПК» от 22 мая 2015 г. № 613р).

Перед рейсом поездная бригада получает маршрут и проходит инструктаж по вопросам безопасности движения и техники безопасности. После этого поездная бригада под руководством начальника поезда осуществляет приемку состава поезда и подготовку его в рейс, что во многом определяет в дальнейшем безопасность движения и качество обслуживания пассажиров в пути.

Обеспечение высокого уровня обслуживания пассажиров в поезде — одна из основные обязанностей работников поездной бригады. Кроме того, в пути следования поездная бригада обязана принимать меры к обеспечению безопасности проезда пассажиров, проверять проездные документы, контролировать выполнение пассажирами правил проезда в поездах, устранять мелкие неисправности в вагонах, вести поездную документацию и учет

населенности пассажирского поезда.

Начальнику поезда непосредственно подчинены работники вагонов-ресторанов, вагонов с кафе-буфетом, почтово-багажных, служебных, служебно-технических, в том числе прицепных вагонов иностранных железнодорожных администраций, проводники, обслуживающие вагоны сторонних организаций, наряд сопровождения частной охранной организации и работники поездной бригады — поездной электромеханик, проводники.

Начальник поезда координирует деятельность поездной бригады и должен обеспечивать:

- выполнение работниками поездной бригады обязанностей, установленных трудовым договором и служебными инструкциями, локальными нормативными актами перевозчика;
- принятие мер для проследования пассажирского поезда по расписанию с соблюдением правил безопасности движения и пожарной безопасности по кругу своих обязанностей;
- транспортную безопасность пассажирского поезда;
- правильность учета пассажиров и расхода постельного белья;
- проезд пассажиров в поезде только по проездным документам (билетам) и документам, удостоверяющим личность, на основании которых оформлены проездные документы (билеты);
- техническое обслуживание имеющихся в вагонах устройств согласно требованиям нормативных документов;
- полноту поступления денежных средств за предоставляемые пассажирам услуги и реализуемую им продукцию, их сохранность и своевременную сдачу в пункте формирования;
- соблюдение работниками поездной бригады утвержденного графика сменности и требований охраны труда;
- соблюдение работниками поездной бригады и пассажирами законодательства в области транспортной и пожарной безопасности;
- оформление проезда лицам, обнаруженным в поезде без проездного документа (билета), удаление из поезда лиц, отказавшихся оплатить проезд;
- выполнение требований, правил и рекомендаций органов государственного контроля и надзора при перевозке отдельных категорий граждан.

Начальник поезда является лицом, уполномоченным разрешать конфликтные ситуации между работниками поездной бригады и пассажирами, контролировать наличие и действительность проездных документов (билетов) при посадке в вагон, в пути следования, оформлять безбилетному физическому лицу проездной документ (билет) с взысканием платы за проезд, а также платы за оказание услуги по оформлению проездного документа (билета) в установленном порядке, взыскивать штраф с безбилетного физического лица при его отказе от приобретения проездного документа (билета) и/или от внесения платы за оказание услуги по оформлению.

При выполнении должностных обязанностей начальник поезда и другие работники поездной бригады должны быть одеты в форменную одежду установленного образца.

Работник поездной бригады должен иметь опрятный внешний вид:

- волосы естественного цвета или окрашены в натуральные оттенки;
- аккуратная классическая стрижка или собранные в хвост (прическу) длинные волосы;
- минимальное количество простых по форме украшений (для женщин — не более двух колец и серьги, для мужчин — одно кольцо), допускается ношение часов;
- чистые, ухоженные руки и ногти (у женщин — ногти средней длины, допускается наличие маникюра нейтральных оттенков);
- не допускается наличие на открытых частях тела татуировок и пирсинга, ношение мобильных телефонов, украшений и других аксессуаров поверх форменной одежды;
- мужчина побрит (допускается ношение аккуратных усов и бороды);
- мужчина носит носки в тон форменных брюк или ботинок;
- женщина носит колготки (чулки) телесного цвета без рисунка;
- макияж женщины выполнен с использованием натуральных оттенков.

Визитка (бейдж) установленного образца с указанием фамилии, имени и отчества закрепляются на форменной одежде с левой стороны.

Работником поездной бригады соблюдаются нормы вежливости и этикета, проявляется доброжелательность, готовность оказать помощь пассажирам.

Во время контакта с пассажиром не совершаются действия, противоречащие нормам этикета, а также вызывающие или способные вызвать отрицательные эмоции (жевание, курение, громкий смех и т.д.).

При общении с пассажирами проводник пассажирского вагона (далее — проводник вагона) демонстрирует доброжелательность (улыбается). Поза открытая (проводник вагона не держит руки в карманах, на талии, бедрах, скрещенными на груди и т.д.).

Во время следования поезда работники поездной бригады доступны и находятся на рабочем месте, выполняют свои обязанности в соответствии с установленными требованиями.

Работники поездной бригады оказывают содействие в решении проблем пассажиров.

Проводник вагона предоставляет книгу жалоб и предложений по первому требованию пассажира.

Работники поездной бригады не обсуждают с пассажирами и коллегами в присутствии пассажиров внутренние дела АО «ФПК».

Служебные помещения вагона работниками поездной бригады содержатся в чистоте.

Работники поездной бригады имеют при себе удостоверение личности, служебное удостоверение, полис обязательного медицинского страхования.

Периодичность сдачи квалификационных испытаний по правилам технической эксплуатации и другим обязательным правилам соблюдена. Удостоверение с отметками даты сдачи испытаний в наличии.

Периодичность проверки знаний требований по охране труда, пожарно-техническому минимуму, правилам технической эксплуатации электроустановок напряжением до 1000 В, дополнительных обязанностей проводника хвостового вагона соблюдена. Отметки с датой сдачи испытаний в удостоверении имеются.

Медицинская книжка в наличии. Периодичность прохождения медицинских осмотров, санитарно-гигиенического минимума соблюдена.

Проводник вагона знает общее устройство пассажирского вагона и правила эксплуатации системы отопления, электрооборудования, вентиляции, установки пожарной сигнализации, установки водяного пожаротушения, первичных средств пожаротушения, установки кондиционирования воздуха.

Проводник имеет право провозить бесплатно личные вещи общим весом до 36 кг, за исключением предметов, запрещенных к перевозке в качестве ручной клади. К личным вещам относятся предметы первой необходимости, которые являются собственностью проводника и предназначены исключительно для обеспечения его жизнедеятельности, не являются товаром и не предназначены для передачи иным лицам.

9.2. Требования к обслуживанию пассажиров при посадке (высадке) в вагон (из вагона)

Посадка/высадка пассажиров производится в присутствии, под контролем и при участии проводника вагона.

Посадка/высадка пассажира в вагон/из вагона осуществляется после полной остановки поезда только через рабочий тамбур. В экстренных случаях, при невозможности обеспечения безопасности посадки/высадки пассажиров, по решению начальника поезда посадка/высадка осуществляется через нерабочий тамбур, а при механическом блокировании дверей вагона — через тамбур соседнего вагона.

Дверь тамбура, через который осуществляется посадка/высадка пассажиров, открыта со стороны посадочной платформы и зафиксирована.

Откидная площадка поднята и зафиксирована (при посадке/высадке пассажиров с низкой платформы/на низкую платформу).

Выдвижные ступени (при посадке/высадке пассажиров с низкой платформы/на низкую платформу) опушены, в зимний период от грязи, снега и льда очищены.

Поручни протерты. В зимний период поручни очищены ото льда и снега.

Проводник вагона находится рядом с вагоном возле открытой двери тамбура, через который осуществляется посадка/высадка пассажиров, и располагается лицом к пассажирам таким образом, чтобы пассажиры и обслуживаемый вагон находились в зоне его видимости,

за исключением случаев исполнения других служебных обязанностей (вынос мусора из

вагона на станции удаления мусора, осмотр подвагонного оборудования, очистка ходовых частей и подвагонного оборудования ото льда и снега в зимнее время и т.п.).

При неблагоприятных погодных условиях (сильный дождь, снегопад и т.п.) проводник вагона находится в рабочем тамбуре, максимально обеспечивая удобство пассажирам при посадке и высадке.

При посадке пассажира в вагон проводник вагона проверяет оригинал проездного документа (билета), документ, удостоверяющий личность, на основании которого оформлен проездной документ (билет), документы, подтверждающие право на льготы (при наличии льгот на проезд), а также соответствие веса, габарита ручной клади пассажира установленным нормам.

При несоответствии фамилии пассажира или номера документа, удостоверяющего личность, соответственно фамилии или номеру документа, указанным в предъявленном проездном документе (билете), при отсутствии, изменении (исправлении) фамилии или номера документа, удостоверяющего личность, и иных сведений в проездном документе (билете) пассажир к посадке в поезд не допускается.

В случае расхождения данных документа, удостоверяющего личность пассажира, с данными, указанными в проездном документе (билете), не более чем на одну букву в фамилии и не более чем на одну цифру в номере пассажир допускается к посадке в поезд.

При наличии у пассажира проездного документа (билета) и отсутствии по различным причинам документа, удостоверяющего личность, который указан в проездном документе (билете), проводник вагона осуществляет посадку пассажира в следующих случаях:

- при отсутствии заграничного паспорта, если предъявлен оригинал паспорта гражданина Российской Федерации, в котором имеется информация о реквизитах заграничного паспорта;
- при смене фамилии, если предъявлен оригинал паспорта гражданина Российской Федерации, содержаший информацию о реквизитах ранее выданного паспорта, по которому оформлен проездной документ (билет), или временное удостоверение личности и документ, подтверждающий смену фамилии;
- при оформлении проездного документа (билета) по реквизитам паспорта гражданина Российской Федерации, утерянного впоследствии или срок действия которого истек, если предъявлено временное удостоверение личности с указанием в нем реквизитов ранее выданного паспорта и наличием фотографии или паспорт, в котором имеется информация о реквизитах ранее выданного паспорта.

При перевозке пассажиром мелких домашних (комнатных) животных, собак и птиц проводник вагона проверяет наличие соответствующих ветеринарных документов.

Посадка пассажиров в вагон по электронному проездному документу (билету) осуществляется в соответствии с требованиями Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, Порядка организации посадки пассажиров с электронными билетами, а также иными нормативными документами, регламентирующими перевозку пассажиров в поездах дальнего следования по электронному проездному документу (билету).

После проверки документов проводник вагона информирует пассажира о номере места и приглашает в вагон.

Маломобильным пассажирам, людям пожилого возраста, пассажирам с детьми проводник вагона оказывает помощь при посадке в вагон.

Руководитель организованной группы детей уведомляется под подпись о требованиях обязательного наличия у несовершеннолетних граждан документов, необходимых для беспрепятственного пересечения границы.

На промежуточных железнодорожных станциях проводник вагона производит посадку пассажиров с проездными документами (билетами) на пассажирский поезд независимо от того, в какие пассажирские вагоны приобретены проездные документы.

С момента объявления посадки в поезд на начальной станции маршрута следования и до приветствия пассажиров после отправления начальник поезда обеспечивает трансляцию по поездной радиосети музыкальных композиций, предусмотренных информационно-развлекательным аудиоконтентом.

За 10 минут до отправления поезда с начальной станции маршрута следования пассажиры оповещаются по поездной радиосети об отправлении поезда.

Проводник вагона информирует пассажиров, в том числе находящихся на платформе, об отправлении поезда не позднее чем за 5 минут до отправления.

При стоянке поезда, составляющей менее 5 минут, и отсутствии посадки/высадки пассажиров, а также в случае сокращения времени стоянки поезда проводник вагона находится в тамбуре и рекомендует пассажирам не выходить из вагона.

При отправлении со станции пассажирского поезда, не оборудованного системой автоматического закрытия и контроля закрытого положения боковых дверей вагонов, проводники вагонов с радиокупе (штабного) и хвостового (кроме случаев отправления поездов с тупиковых путей) показывают в сторону пассажирской платформы (до конца платформы):

- днем — свернутый желтый флаг;
- ночью — ручной фонарь с прозрачно-белым огнем.

Проводники остальных вагонов в момент отправления поезда закрывают боковые двери вагона и наблюдают через тамбурное окно за возможной подачей сигналов при следовании вдоль платформы.

При угрозе жизни или здоровью пассажиров, осуществляющих посадку/высадку, проводник вагона показывает машинисту локомотива сигнал остановки:

- днем — развернутый красный флаг;
- ночью — ручной фонарь с красным огнем.

Проводники остальных вагонов дублируют сигнал в сторону машиниста локомотива.

9.3. Основные обязанности проводника в пути следования пассажирского поезда

В пути следования пассажирского поезда проводник обязан[134]:

[134] При обслуживании пассажиров в поездах формирования АО «ФПК» в соответствии с СТО ФПК 1.05.006.2015 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования акционерного общества «Федеральная пассажирская компания» (утв. распоряжением АО «ФПК» от 22 мая 2015 г. № 613р).

- контролировать работу электрооборудования вагона, системы контроля нагрева букс (СКНБ), системы замыкания проводов на корпус вагона, системы пожарной сигнализации;
- остановить поезд стоп-краном при наличии препятствий к безопасному следованию поезда, в случае возникновения посторонних шумов, рывков, ударов, срабатывания СКНБ, возгорания или задымления в вагоне. Сообщить по цепочке о случае начальнику поезда или поездному электромеханику. После остановки поезда подавать в сторону локомотива, с учетом видимости, сигнал «Стой» с помощью ручного сигнального флага или фонаря. В случае возгорания или задымления останавливать поезд на мостах и виадуках, в тоннелях или на путепроводах, в местах, где нельзя организовать эвакуацию пассажиров категорически запрещено;
- следить за состоянием внутреннего оборудования, правильным положением межвагонных переходных площадок (переходные площадки по концам состава должны быть подняты и зафиксированы);
- после окончания посадки пассажиров и отправления поезда торцевые двери тамбуров по концам состава вагонов закрыть на внутренние запоры «секретки» и на замок под специальный ключ;
- боковые двери нерабочего тамбура закрыть на замок «секретку», доступный только изнутри вагона, замок под специальный ключ и под трехгранный ключ;
- боковые двери рабочего тамбура закрыть на замок «секретку», доступный только изнутри вагона, и замок под трехгранный ключ или специальный ключ;

- в вагонах со спальными местами обеспечивать пассажиров комплектами постельных принадлежностей, доставлять комплекты постельного белья на места пассажиров;
- выдавать квитанцию формы ВУ-9 пассажирам, оплатившим стоимость постельного белья в вагоне, производить замену использованного постельного белья по просьбе пассажира за дополнительную плату;
- при необходимости застилать постели пассажирам с ограниченными физическими возможностями, больным, пассажирам с малолетними детьми;
- вести учет расхода постельного белья в бланках форм ЛУ-72 или ИНУ-4, учет перевезенного багажа в вагоне, оборудованном купе для перевозки багажа; принимать и выдавать багаж пассажирам, следить за его сохранностью; убирать постельные принадлежности после выхода пассажиров на станции назначения;
- обеспечивать пассажиров в вагоне горячей и охлажденной кипяченой либо бутилированной водой, содержать кипятильник в чистоте;
- предоставлять пассажирам сервисные услуги, осуществлять реализацию чайной продукции и непродовольственных товаров в ассортиментном перечне и по ценам, установленным работодателем;
- предоставлять пассажиру необходимые столовые приборы и/или посуду;
- поддерживать микроклимат в пассажирском помещении вагона согласно Санитарным правилам по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте;
- поддерживать чистоту в вагоне и служебном купе, не реже двух раз в сутки производить влажную уборку в салоне вагона, а в туалетах — по мере необходимости, но не менее четырех раз в сутки с обязательной обмывкой полов и стен;

- контролировать наличие гигиенических средств в туалетных кабинах не реже одного раза в час в дневное время и одного раза в 4 часа в ночное время;
- обеспечивать в вагонах, не оборудованных экологически чистыми туалетными комплексами, соблюдение санитарных зон;
- собирать мусор в вагоне в специальный контейнер, а затем сжигать его в топке котла вагона или удалять из вагона на железнодорожных станциях, предусмотренных для этого владельцем инфраструктуры. Выбрасывать мусор и золу на пути, на пол тамбура, переходные площадки запрещается;
- при обнаружении лиц, не являющихся пассажирами обслуживаемого вагона, установить, в каком вагоне они едут, убедиться в наличии у них проездных документов, в случае отсутствия проездных документов доложить начальнику поезда;
- при выходе из строя радиоустановки объявлять пассажирам в дневное время суток названия остановочных пунктов и продолжительность стоянок пассажирского поезда;
- на промежуточных станциях обращать внимание на пронос в вагон пассажирами подозрительных предметов, при выявлении таковых незамедлительно сообщать начальнику поезда;
- при стоянках поезда свыше 15 минут на промежуточных станциях осуществлять осмотр подвагонного оборудования на предмет выявления подозрительных предметов;
- оказывать пассажирам первую доврачебную помощь;
- использовать для расчетов за оказанные услуги с пассажирами в предусмотренных для этого случаях терминалы безналичной оплаты.

При отправлении пассажирского поезда со станции проводник обязан закрыть боковую дверь вагона и наблюдать через тамбурное окно за возможной подачей сигналов при следовании вдоль пассажирской платформы.

Проводник вагона с радиокупе (штабного), не оборудованного системой автоматического закрытия и контроля закрытого положения боковых дверей вагонов, при отправлении пассажирского поезда с железнодорожной станции после остановки должен показывать в сторону пассажирской платформы (до конца платформы): днем — свернутый желтый флаг, ночью — ручной фонарь с прозрачно-белым огнем.

В течение одного часа с момента отправления пассажирского поезда с первоначальной станции и в течение 30 минут — с промежуточной станции проводник обязан:

- повторно проверить наличие проездных документов и соответствие фамилии, имени, отчества пассажира и номера документа, удостоверяющего личность, на предъявленном проездном документе;
- погасить бланки проездных документов АСУ «Экспресс» путем разрушения

голограммы;

- проездные документы, не имеющие голографической защиты, погасить, надорвав билет, не нарушая компостерные знаки;
- собрать контрольные купоны проездных документов.

По прибытии пассажирского поезда на станцию проводник обязан:

- не позднее чем за 30 минут до прибытия на железнодорожную станцию, где производится высадка пассажиров, предупредить об этом пассажиров;

- после полной остановки пассажирского поезда на железнодорожной станции открыть боковую дверь рабочего тамбура со стороны посадочной платформы;
- при отсутствии высокой платформы поднять и зафиксировать откидную площадку (фартук), протереть поручни, после чего приступить к высадке и посадке пассажиров;
- применять ручные сигналы для обеспечения безопасной посадки/высадки пассажиров. Запрещается осуществлять посадку и высадку пассажиров на ходу поезда;
- при стоянке пассажирского поезда менее 5 минут и отсутствии посадки/высадки пассажиров открыть дверь и, находясь в тамбуре, рекомендовать пассажирам не выходить из вагона;
- внимательно следить за действиями проводников соседних вагонов, немедленно дублировать сигнал остановки поезда в направлении поездного локомотива;
- проверять после выхода пассажиров места, которые они занимали, на предмет обнаружения забытых вещей и подозрительных предметов.

При стоянке поезда на станции более 15 минут после окончания высадки и посадки пассажиров проводник обязан осмотреть ходовые части и подвагонное оборудование вагона, при необходимости в зимнее время года удалить лед, мешающий нормальной работе тормозной рычажной передачи, а также очистить фановые трубы, дефлекторы ящика аккумуляторной батареи, подвагонные баки экологически чистых туалетных комплексов от льда и снега.

При объявлении диктора вокзального комплекса:

- о необходимости пропуска через тамбур пассажиров других пассажирских поездов, находящихся на соседних к пассажирскому зданию (вокзалу) железнодорожной станции путях, проводник обязан открыть обе боковые двери рабочего тамбура, поднять откидные площадки и следить за проходом пассажиров;
- о проходе по смежному пути скоростного пассажирского поезда проводник обязан закрыть с этой стороны двери вагонов и предупредить пассажиров о следовании такого поезда.

На промежуточных станциях проводник обязан производить посадку пассажиров с проездными документами на данный пассажирский поезд независимо от того, в какие вагоны выданы проездные документы.

Перед отправлением пассажирского поезда с промежуточной станции или после вынужденной остановки на перегоне проводник обязан проверить отпуск тормоза вагона по манометру, расположенному в тамбуре или в служебном отделении вагона, при отсутствии манометра и если позволяют условия — по отходу тормозных колодок от поверхности катания колес. На вагонах с дисковыми тормозами (при отсутствии манометров, расположенных в тамбуре или служебном отделении вагона) отпуск тормозов проверяется по показаниям манометров и сигнализаторов торможения, расположенных на боковых стенах вагонов в видимой зоне.

После отправления пассажирского поезда проводник обязан, находясь в тамбуре, наблюдать за движением поезда, в случае обнаружения неотпуска тормозов, искрения или других неисправностей принять меры к их устранению или при необходимости к остановке поезда.

При приемке вагона или приеме-сдаче смены в пути следования проводник обязан проверить:

- отсутствие утечки тока на корпус вагона; зарядный ток аккумуляторных батарей;
- исправность системы сигнализации нагрева букс, установки пожарной сигнализации и установки водяного пожаротушения;
- наличие пломб на стоп-кранах и рукоятках привода аварийных выходов; исправность запорной арматуры пожарных кранов в котельном отделении и туалетах;
- исправность программно-аппаратных средств, СКУДОПП, СКБ и СПП, установленных в вагоне;
- соответствие количества пассажиров в вагоне количеству проездных документов;
- наличие комплектов постельных принадлежностей, постельного белья, съемного мягкого инвентаря, количество выданного пассажирам постельного белья и остаток чистого белья, наличие денежных средств за предоставление комплектов постельного белья и наличие соответствующих отметок в бланках форм ЛУ-72 или ИНУ-4;
- остаток чайной продукции и непродовольственных товаров, наличие денежных средств за реализованные товары.

При получении информации об изменении маршрута следования пассажирского поезда и в случае неработающей радиосвязи по указанию начальника поезда проводник обязан оповещать пассажиров о порядке следования поезда по новому маршруту и ориентировочном времени прибытия поезда на станцию назначения.

При отцепке неисправного вагона проводник обязан информировать пассажиров о предстоящем размещении их в других вагонах пассажирского поезда.

При выявлении больного или подозрении на заболевание, при неожиданных родах или смерти пассажира проводник обязан сообщить об этом начальнику поезда.

В случае утери, порчи или загрязнения постельных принадлежностей, а также утери или порчи столовых приборов и посуды, другого инвентаря или оборудования вагона по вине пассажира проводник обязан доложить начальнику поезда для принятия мер по привлечению пассажира к административной ответственности уполномоченными органами или взыскания стоимости поврежденного или утраченного имущества согласно расценочной ведомости.

В вагонах со спальными местами контрольные купоны проездных документов АСУ «Экспресс» и проездные документы, не имеющие голографической защиты, до конца поездки должны находиться у проводника вагона, который несет ответственность за их сохранность.

Возврат проездных документов осуществляется за 30 минут до прибытия пассажира в пункт назначения. Транспортные требования ОАО «РЖД» всех форм не гасятся и хранятся у пассажиров.

Выдавать использованные проездные документы лицам, не совершившим по ним поездку, запрещается.

При проведении ревизии в обслуживаемом вагоне проводник обязан:

- обеспечить доступ ревизоров в служебное купе и другие помещения вагона, не причиняя при этом неудобств пассажирам;

- в вагонах со спальными местами предъявить ревизорам собранные у пассажиров проездные документы;
- сопровождать контролирующих лиц при проверке проездных документов у пассажиров;
- предъявлять по требованию ревизующих документы, подтверждающие правильность учета свободных и освобождающихся мест;
- давать необходимые пояснения по возникающим в процессе ревизии вопросам, связанным с обслуживанием пассажиров;
- в случае обнаружения в обслуживаемом вагоне провоза безбилетных граждан, излишней ручной клади, повторного использования белья и других нарушений дать письменное объяснение.

В целях обеспечения пожарной безопасности проводник обязан:

- контролировать на пульте управления показания электроизмерительных приборов, сигнализации контроля нагрева букс (СКНБ), сигнализации контроля нагрева редуктора (СКНР), установки пожарной сигнализации и другого электрооборудования;

- при обнаружении неисправности электрооборудования или возникновении короткого замыкания на землю любого из полюсов в электрооборудовании вагона (одна лампа на пульте управления погасла, другая горит полным накалом) отключить все потребители электроэнергии, кроме дежурного освещения (в ночное время) и цепей сигнализации, и вызвать поездного электромеханика или начальника поезда;
- при необходимости ремонта электрооборудования сообщить об этом электромеханику или начальнику поезда для совместного принятия мер
- по восстановлению работоспособности электрооборудования;
- контролировать выполнение пассажирами требований пожарной безопасности;
- не допускать использования пассажирами открытого пламени, курения, провоза легковоспламеняющихся и взрывчатых материалов, подключения электрических приборов, не предусмотренных конструкцией вагона (кроме электробритв и мобильных устройств).

В целях обеспечения пожарной безопасности проводнику запрещается:

- включать под нагрузку силовую и осветительную сеть при наличии неисправного электрооборудования, а также оставлять работающее электрооборудование без присмотра;
- хранить посторонние предметы в нишах с электроаппаратурой, складывать горючие материалы вблизи приборов отопления, электросветильников и других бытовых приборов, предусмотренных
- конструкцией вагона;
- применять для растопки котлов, кипятильников легковоспламеняющиеся и горючие жидкости (керосин, бензин, масло и др.) и сжигать в них топливо, не соответствующее эксплуатационной документации на вагон;
- топить котел и кипятильник без воды или с водой ниже допустимого уровня, с неисправными дымовытяжными трубами, кожухами, разделками, без флюгарок или с наращенными трубами, при отсутствии пламяотражателя в топке кипятильника, а также применять дрова, длина которых превышает размер топки;

- выбрасывать на перегонах и на станциях в неустановленных местах шлак или золу, а также чистить котел при открытых тамбурных дверях при движении вагона;
- оставлять неочищенными от пыли и прочих горючих отходов и материалов надпотолочные пространства котельного отделения, места расположения циркуляционных насосов отопления, вентиляционные дефлекторы;
- применять утюги, электрические чайники, плитки и другие электробытовые приборы, технические характеристики которых не предусмотрены конструкцией вагона;
- отогревать открытым огнем (факелом, раскаленными углями, нагретым в топке металлическим предметом) замороженные трубы водоснабжения, отопления и фановые трубы;
- загромождать вещами пути эвакуации пассажиров (большой коридор, малый коридор, косой коридор, рабочий и нерабочий тамбуры).

Работы вне вагона по удалению мусора, очистке подвагонного оборудования от снега и льда и т.д. проводник обязан выполнять в сигнальном жилете со светоотражающими полосами, имея при себе средства служебной связи (переносную радиостанцию, ручной терминал СКБ и СПП).

Работы внутри вагона проводник обязан производить в спецодежде, спецобуви, с применением других средств индивидуальной защиты.

Присутствие проводника на рабочем месте обеспечивается на всем пути следования, включая обслуживание дежурным проводником двух и более вагонов при наличии системы контроля диагностики и управления (СКДУ). В случае обслуживания дежурным проводником двух и более вагонов носимые терминалы должны находиться при проводнике в форменной одежде.

Визуальный контроль соблюдения требований пожарной безопасности, работы внутреннего оборудования закрепленных вагонов проводник обязан осуществлять не реже одного раза в 30 минут.

Во время отдыха начальника поезда руководство поездной бригадой осуществляет проводник штабного вагона.

9.4. Основные обязанности начальника поезда в пути следования

В отсутствие поездного электромеханика после прицепки локомотива к пассажирскому поезду начальник поезда обязан[135] проконтролировать трехкратную продувку тормозной магистрали локомотива помощником машиниста.

После прицепки локомотива к пассажирскому поезду начальник поезда обязан произвести проверку радиосвязи с машинистом и занести результаты в Журнал учета связи с машинистом формы ВУ-8А, указав фамилию и инициалы машиниста.

Запрещается отправление поезда с неисправной радиосвязью между начальником поезда и машинистом.

---

[135] При обслуживании пассажиров в поездах формирования АО «ФПК» в соответствии с СТО ФПК 1.05.006.2015 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования акционерного общества «Федеральная пассажирская компания» (утв. распоряжением АО «ФПК» от 22 мая 2015 г. № 613р).

При прицепке к составу поезда почтово-багажных, служебных, служебно-технических, специальных, арендованных вагонов, вагонов в неисправном состоянии, вагонов, направляющихся в ремонт/из ремонта, а также вагонов других перевозчиков (операторов) начальник поезда обязан:

- убедиться в наличии и работоспособности проводников;
- проверить наличие у проводников служебных удостоверений, документов, удостоверяющих личность, страховых медицинских полисов, свидетельств о прохождении аттестации на знание правил технической эксплуатации и нормативных правовых актов федерального органа исполнительной власти в области железнодорожного транспорта, удостоверений с отметками о сдаче испытаний по пожарно-техническому минимуму и проверке знаний требований пожарной безопасности, на право обслуживания хвостового вагона (для проводника хвостового вагона), удостоверений о проверке знаний правил работы в электроустановках (напряжением до 1000 Вольт), удостоверений о проверке знаний требований охраны труда, личных медицинских книжек;
- провести инструктаж проводников с отметкой в рейсовом журнале формы ВУ-6 по охране труда, о действиях при возникновении угрозы совершения (при совершении) акта незаконного вмешательства в деятельность пассажирского поезда, при совершении правонарушений в отношении пассажиров и работников поездной бригады, о недопущении к перевозке лиц, не имеющих проездных документов (билетов) и документов, удостоверяющих личность, находящихся в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения и нарушающих общественный порядок, мешающих пассажирам, приема к провозу писем и различных вещей от посторонних лиц, о порядке использования СКБ и СПП в пути следования;
- не допускать включение в состав поезда вагонов в случае отсутствия работоспособных проводников, вышеуказанных документов, наличия недействительных документов или документов с истекшим сроком прохождения испытаний;
- составлять акт об отсутствии работоспособных проводников и/или документов, подтверждающих их квалификацию, за своей подписью и подписями поездного электромеханика, представителя инфраструктуры, информировать о данных нарушениях ситуационный центр АО «ФПК»;
- производить запись о работе проводников в рейсовом журнале формы ВУ-6 и путевом рапорте прицепной группы вагонов.

Перед отправлением пассажирского поезда от начальной станции маршрута следования начальник поезда обязан включить аппаратуру СКБ и СПП штабного вагона, заполнить электронный паспорт поезда и передать сигнал о начале поездки нажатием на мониторе аппаратуры спутниковой навигации и связи СКБ и СПП кнопки «СТАРТ».

Не менее чем за 10 минут до отправления пассажирского поезда от начальной станции маршрута следования начальник поезда обязан оповестить пассажиров по радиотрансляционной сети об окончании посадки.

После отправления пассажирского поезда от начальной станции маршрута следования начальник поезда обязан:

- объявить по поездной радиотрансляционной сети слова приветствия пассажирам, маршрут следования поезда, время прибытия на конечную станцию, месторасположение и график работы вагона-ресторана, вагона с кафе-буфетом, наличие наряда сопровождения частной охранной организации или полиции и далее информировать пассажиров о наличии наряда сопровождения частной охранной организации или полиции на участке следования при сопровождении эстафетным способом;
- включить по поездной радиотрансляционной сети трансляцию служебной информации для пассажиров о правилах перевозок, пожарной, личной и транспортной безопасности в пути следования. Далее обеспечить трансляцию служебной информации два раза в сутки в 10 ч. 00 мин. и 18 ч. 00 мин. по местному времени с последующей отметкой в Журнале учета работы поездного радиопункта формы ВУ-98, передавать объявления о времени прибытия, отправления и продолжительности стоянки поезда на станциях;
- выдать носимый терминал СКБ и СПП сотруднику 'полиции наряда сопровождения и/или старшему наряда сопровождения частной охранной организации, произвести проверку телефонной связи с ними с отметкой в Журнале приемки, сдачи и технического состояния оборудования пассажирского вагона формы ВУ-8, провести информирование сотрудника полиции наряда сопровождения и/или старшего наряда сопровождения частной охранной организации о текущей оперативной обстановке. При сопровождении эстафетным способом выдавать носимый терминал СКБ и СПП, производить проверку телефонной связи и проводить информирование на каждом участке сопровождения.

В пути следования начальник поезда обязан:

- контролировать соблюдение правил перевозки пассажиров, ручной клади и багажа, а также своевременность выдачи пассажирам квитанций формы ВУ-9, других документов, подтверждающих предоставление услуг;
- контролировать не менее двух раз в сутки ведение проводниками бланков форм ЛУ-72 или ИНУ-4, подсчитывать количество проезжающих в вагоне пассажиров, выданного постельного белья, его остаток с записью в указанных бланках;
- контролировать экипировку вагонов топливом (в зимний период) и водой на станциях, указанных в служебном расписании движения пассажирских поездов;
- контролировать санитарно-техническое состояние вагонов, параметры температурного режима в вагонах, наличие санитарно-гигиенических и дезинфицирующих средств в туалетных кабинах;
- контролировать соблюдение работниками поездной бригады правил ношения форменной, санитарной и специальной одежды, специальной обуви и других средств индивидуальной защиты, соблюдение графика дежурств проводниками. При выявлении несанкционированного отсутствия работников поездной бригады на рабочем месте немедленно докладывать в ситуационный центр АО «ФПК»;
- контролировать внесение записей проводниками в Журнал приемки, сдачи и технического состояния оборудования пассажирского вагона формы ВУ-8 об обнаруженных: в пути следования технических неисправностях вагонов;

- руководить работами по очистке ходовых частей и подвагонного оборудования от снега и льда, контролировать качество очистки экипажной части вагонов проводниками в зимнее время на стоянках;
- контролировать наличие и актуальность наглядной информации для пассажиров, буклетов с маркетинговыми инициативами и рекламными акциями не менее двух раз в сутки;
- контролировать предлагаемый пассажирам ассортимент и цены чайной продукции и непродовольственных товаров;
- обеспечить осуществление контроля работниками поездной бригады состояния вагонного оборудования, периодическую проверку систем контроля состояния безопасности

движения, УПС, УВП. При обнаружении неисправностей вагонного оборудования, возникших в пути следования, в установленном порядке подать заявку на их устранение и требовать устранения неисправностей;

- проводить опрос пассажиров о качестве обслуживания с обязательной отметкой об итогах опроса в рейсовом журнале формы ВУ-6 не менее двух раз в сутки, при нахождении поезда в пути следования в течение 12 часов и менее — один раз в сутки;
- выдавать Книгу жалоб и предложений формы АДУ-20 по первому требованию пассажира;
- производить не менее двух раз в сутки обход вагонов пассажирского поезда и осмотр подвагонного оборудования и межрельсового пространства (при стоянке поезда свыше 15 минут) в целях обнаружения посторонних лиц и подозрительных предметов в составе поезда. Результаты обхода отражать в рейсовом журнале формы ВУ-6 с указанием времени, даты и перегона, на котором производился осмотр вагонов;
- держать постоянно включенными аппаратуру СКБ и СПП, служебный мобильный телефон и на прием — радиостанцию для связи с машинистом локомотива, проверять ее работоспособность каждый раз при смене локомотива и локомотивной бригады с отметкой в Журнале учета связи с машинистом формы ВУ-8 А;
- принимать меры по оказанию первой доврачебной помощи заболевшим пассажирам, вызывая в необходимых случаях медицинских работников из числа пассажиров или медпункта на ближайшей железнодорожной станции;
- принимать меры по недопущению необоснованной остановки поезда стоп-краном, за исключением случаев, угрожающих безопасности движения поезда или жизни. Выяснять причину остановки поезда, составлять акт об обстоятельствах и причинах необоснованной остановки поезда, производить опломбирование рукоятки стоп-крана с последующей записью в разделе «Тормозное оборудование» Журнала приемки, сдачи и технического состояния оборудования пассажирского вагона формы ВУ-8;
- принимать своевременно меры к пассажирам, нарушающим общественный порядок;
- предъявлять служебное удостоверение контролирующим, лицам, требовать у них наличие документов на право проведения проверки поезда и документов, удостоверяющих личность. Только убедившись в наличии соответствующих документов, предоставлять рейсовый журнал формы ВУ-6 для обязательной регистрации в нем контролирующих лиц с указанием фамилии, имени, отчества, занимаемой должности, номера документа, дающего

право на проведение проверки поезда, после чего предоставлять необходимые документы, оказывать содействие в проведении проверки. Результаты проверки должны быть отражены в рейсовом журнале формы ВУ-6 за подписями всех контролирующих лиц и своей подписью. При разногласиях отражать особое мнение. В случае обнаружения нарушений в работе поездной бригады предоставлять контролирующим лицам письменное объяснение;

- устанавливать связь с проводником каждого вагона, сотрудниками полиции, поездным электромехаником через носимый терминал СКБ и СПП (телефонный аппарат) не реже одного раза в сутки, на слух осуществлять проверку качества связи с записью в Журнале приемки, сдачи и технического состояния оборудования пассажирского вагона формы ВУ-8;
- немедленно докладывать при возникновении нештатной ситуации машинисту локомотива по поездной радиосвязи, диспетчеру филиала АО «ФПК», территориально расположенного по маршруту следования поезда, и старшему диспетчеру дорожному ситуационного центра АО «ФПК» по служебному мобильному телефону об обстоятельствах, причинах и последствиях произошедшего;
- незамедлительно сообщать сотрудникам полиции, работникам охранных организаций, сопровождающим поезд, об обнаружении подозрительных предметов (сумок, коробок, свертков и других предметов, перевозимых в неустановленных местах) для организации проверочных мероприятий по идентификации данных предметов, а также сообщать об этом диспетчеру ситуационного центра АО «ФПК»;
- незамедлительно сообщать сотрудникам полиции, сопровождающим поезд, информацию о подозрительных пассажирах или пассажирах, осуществивших посадку (высадку) на станциях, не соответствующих указанным в проездных документах, для организации проверочных мероприятий;
- составлять информационный лист по всем случаям противоправных действий в пути следования;

- производить запись в рейсовом журнале формы ВУ-6 о передаче информации о подозрительных пассажирах сотрудникам полиции, а при выявлении подозрительных предметов, требующих дополнительной проверки, сообщать диспетчеру ситуационного центра АО «ФПК»;
- принимать необходимые меры при возникновении угрозы безопасности движения, транспортной или пожарной безопасности в порядке, определяемом действующими нормативными документами;
- организовать в случае возгорания эвакуацию пассажиров и локализацию очага возгорания до прибытия специальных подразделений пожаротушения;
- оформлять акт формы ФМУ-73 о недостатках съемного мягкого имущества, выявленных в пути следования проводниками или пассажирами, с изъятием бракованного постельного белья из эксплуатации;
- обновлять информационную базу в программно-аппаратных средствах контроля проездных документов о пассажирах, воспользовавшихся услугой электронной регистрации, в пути следования перед прибытием поезда на станцию;

- оказывать содействие маломобильным пассажирам с ограниченными возможностями, проезжающим в поезде;
- составлять акт о несчастном случае, произошедшем на железнодорожном транспорте с пассажиром, вручать один экземпляр акта пострадавшему пассажиру.

Начальник поезда вправе требовать от работников поездной бригады выполнения требований по обеспечению транспортной безопасности.

9.5. Обязанности проводника по прибытии пассажирского поезда в пункт формирования и оборота

Обязанности проводника по прибытии пассажирского поезда в пункт оборота[136]. По прибытии пассажирского поезда в пункт оборота проводник обязан:

- осмотреть пассажирские помещения вагона, при обнаружении забытых вещей сообщить начальнику поезда;
- при обнаружении посторонних и подозрительных предметов не прикасаться к ним, незамедлительно сообщить начальнику поезда, организовать охрану, не пользоваться радио- и мобильной связью вблизи предметов;
- осмотреть внутреннее оборудование вагона, сообщить о выявленных неисправностях начальнику поезда или поездному электромеханику для принятия мер по их устранению, сделать запись в Журнале приемки, сдачи и технического состояния оборудования пассажирского вагона формы ВУ-8;
- собрать постельное белье, утилизировать мусор и шлак в специально отведенном месте на станции;
- в зимнее время очистить подвагонное оборудование вагона;
- произвести влажную уборку пассажирского помещения и подготовить вагон к посадке пассажиров.

Время работы и отдыха проводников в пункте оборота устанавливается графиком работы и отдыха, утвержденным начальником резерва проводников с учетом мнения профсоюзного органа структурного подразделения филиала АО «ФПК». Время отдыха проводник имеет право использовать по своему усмотрению в вагоне или вне вагона, согласовав свое отсутствие с начальником поезда.

Выход (возвращение) за пределы станции в свободное от работы время проводник обязан осуществлять только через штабной вагон с обязательной отметкой в Книге учета выхода в город времени ухода/возвращения. При выходе в город необходимо иметь при себе паспорт или служебное удостоверение, страховой полис на оказание медицинской помощи, список номеров телефонов экстренных служб иностранных государств и представителей Российской Федерации (при нахождении в пункте оборота на территории иностранного государства).

[136] При обслуживании пассажиров в поездах формирования АО «ФПК» в соответствии с СТО ФПК 1.05.006.2015 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования акционерного общества «Федеральная пассажирская компания» (утв. распоряжением АО «ФПК» от 22 мая 2015 г. № 613р).

Обязанности проводника по прибытии пассажирского поезда в пункт формирования. По прибытии пассажирского поезда в пункт формирования проводник обязан:

- сдать начальнику поезда бланки форм ЛУ-72 или ИНУ-4, квитанции за пользование постельным бельем в поездах формы ВУ-9, бланки дорожных ведомостей и учета перевезенного багажа, остатки самоклеющихся ярлыков на багаж, ведомости занятия мест пассажирами, прошедшими электронную регистрацию, контрольные купоны проездных документов, деньги за реализованную чайную, печатную и другую продукцию, постельное белье, документы по фактам несохраненной перевозки и невостребованного багажа, акты, составленные в пути следования;
- осмотреть пассажирское помещение вагона, при обнаружении забытых вещей сообщить начальнику поезда;
- при обнаружении посторонних и подозрительных предметов не прикасаться к ним, незамедлительно сообщить начальнику поезда, организовать охрану и не пользоваться радио- и мобильной связью вблизи предметов;
- сделать запись о техническом состоянии оборудования вагона в Журнале приемки, сдачи и технического состояния оборудования пассажирского вагона формы ВУ-8;
- подготовить к сдаче комплектное и некомплектное белье, а также съемное мягкое имущество для последующей сдачи аутсорсинговой организации, оказывающей услуги по подготовке вагонов в рейс;
- осмотреть и подготовить к сдаче съемное жесткое имущество и инвентарь вагона;
- в зимнее время очистить подвагонное оборудование вагона;
- сдать начальнику поезда под роспись в журнале сдачи и с отметкой в накладной формы СМУ-31 нереализованную чайную, печатную и другую продукцию, выданную для реализации пассажирам;
- сдать начальнику поезда или проводнику штабного вагона неиспользованные санитарно-гигиенические принадлежности;
- сдать вагон: съемный жесткий инвентарь — по книге формы ФИУ-11, несъемное оборудование вагона — по описи инвентарного имущества, использованное и неиспользованное постельное белье — по накладной формы ФИУ-20, специализированный инвентарь и штампы при наличии в вагоне багажного купе. Факт сдачи вагона подтверждается обязательной отметкой в маршрутном листе;
- лично сдать маршрутный лист в резерв проводников, если иное не предусмотрено технологическим процессом предприятия; расписаться за время очередного выхода на работу.

9.6. Обязанности начальника поезда по прибытии пассажирского поезда в пункт формирования и оборота

Обязанности начальника поезда по прибытии пассажирского поезда в пункт оборота. По прибытии пассажирского поезда в пункт оборота начальник поезда обязан:

- осмотреть вагоны и подвагонное оборудование на предмет отсутствия подозрительных предметов[137]. Результаты осмотра отразить в рейсовом журнале формы ВУ-6. Обеспечить силами поездной бригады отсутствие посторонних лиц в вагонах. При обнаружении посторонних лиц принять меры к их удалению из вагонов с передачей наряду охраны объекта или сотрудникам полиции;
- принять маршрутные листы проводников и заполнить в них графы «Номер поезда»,

«Число и месяц», «Часы и минуты» раздела «Отметка в пункте оборота», поставить штамп станции оборота поезда;

- получить натурный лист поезда и сверить его со схемой формирования; сделать отметку в книге заявочного ремонта пункта технического обслуживания станции о неисправностях, обнаруженных в пути следования и проконтролировать выполнение заявленного ремонта;
- обеспечивать соблюдение графика работы и отдыха поездной бригады; подавать в установленном порядке заявку на экипировку вагонов топливом (в зимний период) и водой, контролировать ее своевременное выполнение;
- проверять качество санитарной подготовки вагонов, в том числе наружную обмывку кузовов вагонов (где она предусмотрена);
- проверять правильность учета количества пассажиров в вагонах и расхода постельного белья, подвести итог с обязательной подписью в каждом бланке. Опломбировать мешки с использованным постельным бельем;
- производить отметку в диспетчерской о готовности пассажирского поезда в рейс в Книге готовности оборотных поездов после проведения технического обслуживания и экипировки;
- контролировать в зимнее время очистку проводниками фановых труб вагонов от снега и льда.

Обязанности начальника поезда по прибытии пассажирского поезда в пункт формирования. По прибытии пассажирского поезда в пункт формирования или по окончании высадки пассажиров на конечной станции маршрута следования поезда начальник поезда обязан:

- передать сигнал о завершении поездки нажатием на мониторе аппаратуры спутниковой навигации и связи СКБ и СПП кнопки «СТОП». Отключить аппаратуру СКБ и СПП штабного вагона (только по прибытии в пункт формирования после подачи поезда на пути отстоя (экипировки)). Принять отчеты от работников поездной бригады о работе аппаратуры СКБ и СПП в рейсе;
- сообщить обо всех выявленных недостатках работы аппаратуры СКБ и СПП руководителю структурного подразделения филиала АО «ФПК» формирования пассажирского поезда, ответственному за эксплуатацию данной аппаратуры. Отразить в путевом рапорте и докладе руководителю структурного подразделения филиала АО «ФПК» информацию о звонках, сделанных по каналу спутниковой связи СКБ и СПП;

---

[137] При обслуживании пассажиров в поездах формирования АО «ФПК» в соответствии с СТО ФПК 1.05.006.2015 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования акционерного общества «Федеральная пассажирская компания» (утв. распоряжением АО «ФПК» от 22 мая 2015 г. № 613р).

- принять у проводников бланки форм ЛУ-72 или ИНУ-4, квитанции за пользование постельным бельем в поездах формы ВУ-9, ведомости занятия мест пассажирами, прошедшими электронную регистрацию, контрольные купоны проездных документов, денежные средства за реализованные чайную продукцию и непродовольственные товары, постельное белье, акты, составленные в пути следования, неиспользованные санитарно-гигиенические принадлежности, сдать их в порядке, установленном в структурном подразделении филиала АО «ФПК»;
- подвести итог количества перевезенных пассажиров, реализованного постельного белья (безденежно и за наличный расчет), остатка нереализованного белья;
- опломбировать мешки с использованным постельным бельем и мешок с неиспользованным бракованным постельным бельем;
- принять у проводников под роспись в журнале сдачи и с отметкой в накладной на выдачу продуктов в рейс формы ФМУ-31 нереализованные чайную продукцию и непродовольственные товары, денежные средства за реализованную продукцию и сдать их в порядке, установленном в структурном подразделении филиала АО «ФПК»;
- составить отчет о полученных доходах от реализации чайной продукции и непродовольственных товаров, оказанных услугах, количестве реализованной продукции каждым проводником, денежных средствах за реализацию, остатках нереализованного товара, при необходимости составить акты о недостаче
- утерянного проводниками товара;
- составить отчет о состоянии правопорядка в вагонах, работе нарядов сопровождения

полиции или частной охранной организации на протяжении всего маршрута следования поезда;

- составить отчет о взыскании проездных платежей и доплат; принять от поездного электромеханика Акт снятия показаний приборов учета расхода электроэнергии;
- осмотреть вагоны и подвагонное оборудование на предмет отсутствия подозрительных предметов. Итоги осмотра отразить в рейсовом журнале формы ВУ-6. При обнаружении посторонних лиц принять меры к их удалению из вагонов с передачей наряду охраны объекта или сотрудникам полиции;
- сделать отметку в книге заявочного ремонта пункта технического обслуживания обнаруженные в пути следования неисправности в вагонах согласно записям в Журналах приемки, сдачи и технического состояния оборудования пассажирского вагона формы ВУ-8;
- предъявить специалисту по работе с актами и жалобами рейсовый журнал формы ВУ-6, Книгу жалоб и предложений формы АДУ-20 и путевой рапорт для проверки;
- при наличии жалоб, актов, предписаний и записей контролирующих лиц в рейсовом журнале формы ВУ-6 провести разбор в коллективе поездной бригады и представить в резерв проводников материалы разбора вместе с объяснениями причастных работников поездной бригады;
- сдать по описи ответственному лицу, назначенному приказом структурного подразделения филиала АО «ФПК», оборудование радиоузла, инвентарь, программно-аппаратные средства контроля проездных документов с обязательной отметкой в маршрутном листе «Радиокупе принято. Подпись, дата»;

- сдать служебный мобильный телефон в установленном порядке; представить отчет об итогах проведенного рейса заместителю начальника структурного подразделения филиала АО «ФПК» — начальнику резерва проводников, а в его отсутствие — заместителю начальника резерва проводников;
- сдать денежные средства за реализованную продукцию, услуги; сдать на хранение ответственному работнику поездную документацию (рейсовый журнал формы ВУ-6, Книгу жалоб и предложений формы АДУ-20 и другие документы, полученные перед рейсом), неиспользованные бланки форм ЛУ-10д, РС-97М, ЛУ-12бр, ВУ-9;
- удостовериться в нарядной части в том, что все работники поездной бригады сдали маршрутные листы и расписались за следующую явку на работу. В случае отсутствия маршрутного листа и указанной росписи проводника совместно с нарядчиком поездных бригад и инструктором поездных бригад составить акт о самовольном уходе проводника с работы;
- сдать в нарядную часть маршрутный лист и расписаться за следующий выход на работу.

9.7. Основные требования к обеспечению безопасности перевозки пассажиров

Работники поездной бригады выполняют требования правил технической эксплуатации и других обязательных правил.

Все вагоны, включенные в состав поезда, отвечают требованиям правил технической эксплуатации в полном объеме.

Работники поездной бригады обучены действиям в нештатных ситуациях в соответствии с Регламентом действий поездных бригад в случаях возникновения внештатных ситуаций в пути следования пассажирских поездов.

Вагоны пассажирских поездов обеспечены первичными средствами пожаротушения (в том числе огнетушителями) по Нормам оснащения объектов и подвижного состава первичными средствами пожаротушения.

Все вагоны отвечают требованиям Инструкции по обеспечению пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов. Установки пожарной сигнализации в исправном состоянии.

Средства индивидуальной защиты при пожаре (самоспасатель изолирующий (СПИ-20) или газодымозащитный комплект (ГДЗК) и т.п.) в каждом вагоне в количестве двух штук в наличии. Срок годности соблюден.

Проводники вагонов выполняют требования Правил пожарной безопасности на железнодорожном транспорте.

Проводники вагонов контролируют выполнение требований пожарной безопасности пассажирами, не допускают использования пассажирами открытого огня, провоза легковоспламеняющихся и горючих жидкостей, контролируют показатели электроизмерительных приборов и сигнализации пульта управления электрооборудованием вагона.

В вагонах поезда не допускается:

- подключение к электрической сети вагона электропотребителей, не предусмотренных конструкцией вагона (кроме мобильных устройств);
- курение.

Проводник вагона в период с 22 ч. 00 мин. до 8 ч. 00 мин. поддерживает тишину в вагоне и оперативно реагирует на нарушение общественного порядка, информируя начальника пассажирского поезда (далее — начальник поезда) в случае его несоблюдения.

Начальник поезда, проводник вагона совместно с работниками полиции или сотрудниками охранных организаций принимают меры по удалению из поезда пассажира, мешающего спокойствию других пассажиров, нарушающего при посадке в поезд или в пути следования правила проезда и общественный порядок.

При отсутствии в пассажирском поезде наряда сопровождения начальник поезда с использованием имеющихся у него средств связи информирует о происшествии ближайший линейный отдел внутренних дел на транспорте.

Пассажир, который находится в болезненном состоянии, препятствующем совершению его дальнейшей поездки или угрожающем здоровью других пассажиров, в случае отсутствия возможности поместить его отдельно от других пассажиров, удаляется из поезда при обязательном участии медицинского работника на станции.

Проводник вагона обучен правилам оказания первой доврачебной помощи.

Работники поездной бригады соблюдают требования транспортной безопасности в соответствии с Инструкцией о порядке действий работников поездной бригады по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность пассажирского поезда.

После окончания посадки пассажиров и отправления поезда проводники вагонов закрывают:

- торцевые двери тамбуров вагонов по концам состава на внутренние запоры «секретки» и на замок под специальный ключ;
- боковые двери нерабочего тамбура на замок «секретку», замок под специальный ключ и под трехгранный ключ;
- боковые двери рабочего тамбура на замок «секретку», доступный только изнутри вагона, и замок под трехгранный ключ или специальный ключ.

9.8. Требования по обеспечению пожарной безопасности в пути следования

В соответствии с требованиями законодательства, регулирующего деятельность железнодорожного транспорта, разработаны ППБО-109-92 «Правила пожарной безопасности на железнодорожном транспорте» (утв. МПС России 11 ноября 1992 г. № ЦУО-112), которые устанавливают основные требования пожарной безопасности на объектах и в подвижном составе железнодорожного транспорта.

Инструкцией по обеспечению пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов, утв. МПС России 4 апреля 1997 г. № ЦП-448, установлены общие требования пожарной безопасности в пассажирских, почтовых, багажных, почтово-багажных вагонах, вагонах-ресторанах, вагонах-буфетах, вагонах-клубах, вагонах-видеосалонах, вагонах дизель-

электростанциях, служебно-технических вагонах и других вагонах магистральных железных

дорог Российской Федерации.

На основании указанной Инструкции в целях обеспечения пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов ОАО «РЖД» с 30 ноября 2009 г. введена в действие Инструкция по обеспечению пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов (утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 5 ноября 2009 г. № 2255р). Данная Инструкция распространяется на пассажирские вагоны локомотивной тяги, предназначена для обеспечения пожарной безопасности в вагонах пассажирских, вагонах-ресторанах, багажных, вагонах-электростанциях, вагонах-клубах, служебно-технических и других вагонов, эксплуатируемых ОАО «РЖД».

Ответственность за обеспечение пожарной безопасности, а также за организацию тушения пожаров и эвакуацию пассажиров в пути следования пассажирских поездов возлагается на:

1) начальников пассажирских поездов;

2) поездных электромехаников;

3) проводников пассажирских вагонов;

4) приемосдатчиков груза и багажа багажных вагонов;

5) директоров вагонов-ресторанов и вагонов-буфетов;

6) старших механиков-дизелистов вагонов-электростанций, а также лиц, допущенных к обслуживанию вагонов-клубов и служебно-технических вагонов.

Работники, виновные в нарушении правил пожарной безопасности, в зависимости от характера нарушений и их последствий несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Начальникам поездов, поездным электромеханикам, проводникам вагонов, начальникам почтовых вагонов, начальникам составов почтовых вагонов, заместителям начальников почтовых вагонов, проводникам-электромонтерам почтовых вагонов, директору вагона-ресторана, заведующему купе-буфетом, а также лицам допущенным к обслуживанию вагона-видеосалона, служебно-технического вагона и всех вагонов специального назначения оборудованных на базе пассажирских вагонов запрещается:

1) включать под нагрузку силовую и осветительную сеть при наличии неисправного электрооборудования, при нагреве аппаратов или отдельных мест на пульте управления, а также оставлять работающее электрооборудование без присмотра;

2) заменять электрические лампы лампами, мощность которых выше установленной Инструкцией завода-изготовителя;

3) заменять сработавшие предохранители, не соответствующие установленному номиналу для данной цепи;

4) включать электроплитки и другие нагревательные приборы и электропотребители, не предусмотренные электрической схемой вагона;

5) хранить посторонние предметы в нишах с электроаппаратурой, складывать горючие материалы вблизи приборов отопления, электросветильников, газовых горелок и других бытовых приборов предусмотренных конструкцией вагона;

6) вскрывать кожух, ремонтировать или регулировать электромеханический регулятор на ходу поезда. При обнаружении сработавшего предохранителя в цепи обмотки

возбуждения генератора постоянного тока, электромеханик имеет право на остановках вагона снять пломбу, вскрыть кожух и заменить предохранитель типовым, о чем должен быть составлен акт формы ФМУ-73 за подписью начальника и электромеханика поезда;

7) допускать эксплуатацию вагона с утечкой тока на корпус вагона;

8) включать потребители электроэнергии вагона без соответствующего контроля за показаниями на приборах (вольтметре, амперметре). Электрообогреватели водоналивных и сливных труб, не имеющие устройств автоматического отключения, включать более чем на 15–20 мин. Электрообогрев вагона с электроотоплением напряжением 3000 В при ручном режиме включается не более чем на 30–40 мин. (в зависимости от температуры в купе вагона);

9) включать электрокалориферы при неработающей вентиляции и допускать их нагрев выше 28°С по показанию дистанционного термометра;

10) оставлять межвагонные электрические соединения (штепсели, головки) не убранными в холостые розетки и защитные коробки;

11) эксплуатировать неисправные аккумуляторные батареи и производить их зарядку неустановленным способом;

12) сушить одежду и другие вещи в котельных помещениях, на электрических печах, кухонных плитах, кипятильниках, дизель-генераторных установках и выпускных трубах;

13) оставлять без надзора вагоны.

По содержанию и эксплуатации приборов отопления запрещается:

1) эксплуатировать кухонную плиту на топливе в вагоне-ресторане при наличии течи топливопровода и трещин в топливном баке, неисправностях или отсутствии противопожарных фильтров в расходном или основном топливных баках; трещин и отколов на чугунных плитах жарочной поверхности, колосниковых решетках и конфорках; неисправностях регуляторов и заслонок дымоходов, духовок в плитах и водонагревателях, неисправными горелками;

2) применять для растопки котлов, печей, плит и кипятильников легковоспламеняющиеся и горючие жидкости (керосин, бензин, масло и др.) и сжигать в них топливо, не соответствующее эксплуатационной документации на вагон;

3) хранить около котла, в нише кипятильника, возле кухонных плит, на электропечах и под ними горючие предметы, материалы;

4) топить котел, бойлер и кипятильник без воды или с водой ниже допустимого уровня, с неисправными дымовытяжными трубами, их кожухами, разделками, без флюгар или с нарощенными трубами; при отсутствии пламяотражателя в топке кипятильника, а также применять дрова, длина которых превышает размер топки;

5) оставлять без надзора действующие отопительные приборы;

6) выбрасывать на перегонах и на станциях в неустановленных местах шлак или золу, а также чистить котел при открытых тамбурных дверях при движении вагона. Выбрасывать шлак, золу и мусор следует только в предусмотренных для этого местах на станциях, указанных в расписании, пунктах формирования и оборота;

7) эксплуатировать вагоны с нарушенной (частично или полностью) термоизоляцией стен и перегородок, в котельных помещениях, кухнях, возле кипятильников и в надпотолочном пространстве в районе прохода дымовытяжных труб;

8) оставлять не очищенными от пыли и прочих горючих отходов и материалов надпотолочные пространства котельных, места расположения циркуляционных насосов отопления, вентиляционные дефлекторы.

Запрещается:

1) применять для приготовления пищи и других надобностей керосинки, примусы, спиртовые горелки, газовые приборы, а также утюги, электрические чайники, плитки и другие электробытовые приборы, не предусмотренные конструкцией или модернизацией вагона;

2) отогревать открытым огнем (факелом, раскаленными углями, нагретым в топке металлическим предметом) замороженные трубы водоснабжения, отопления и фановой трубы;

3) применять для освещения открытый огонь (свечи без фонарей, керосиновые, карбидовые лампы и т.п.);

4) курить в не установленных для этих целей местах. Курить разрешается только в нерабочем тамбуре, оборудованном пепельницами, не менее двух;

5) закрывать переходные тамбурные двери при неисправной вызывной сигнализации на внутренний замок «секретку» в пути следования поезда;

6) загромождать вещами пути эвакуации пассажиров (большой коридор, малый коридор, косой коридор, рабочий и нерабочий тамбуры);

7) промывать бензином, керосином и другими легковоспламеняющимися и горючими жидкостями кузова и агрегаты вагон-дизель-электростанции;

8) ремонтировать электрооборудование при движении вагона, работающих дизель-генераторах и необесточенных цепях;

9) допускать к посадке пассажиров с легковоспламеняющимися и горючими жидкостями.

При обнаружении неисправности электрического оборудования или возникновении короткого замыкания на землю любого из полюсов в электрооборудовании вагона (одна лампа на пульте управления погасла, другая горит полным накалом) проводник обязан отключить все потребители электроэнергии, кроме дежурного освещения (в ночное время) и цепей сигнализации, и вызвать поездного электромеханика или начальника поезда.

При необходимости ремонта электрооборудования пультов управления проводники

вагонов, иные уполномоченные работники должны сообщить об этом электромеханику или начальнику поезда для совместного принятия мер по восстановлению работоспособности электрооборудования.

При срабатывании предохранителя генератора или аккумуляторной батареи при движении поезда поездной электромеханик на ближайшем пункте технического обсуживания проверяет состояние их цепей, заменяет плавкую вставку предохранителя типовой и контролирует работу всего электрооборудования вагона во время движения поезда при скорости свыше 40 км/ч. В случае обнаружения трудноустранимых в рейсе отказов в цепях генератора и батареи, а также повторного срабатывания предохранителей, потребители электроэнергии переключаются на электроснабжение от исправного вагона. При переходе на электроснабжение вагона (не более одного) от исправного соседнего вагона электромеханик обязан сначала убедиться в полной исправности электрооборудования

вагона, от которого предполагается брать электроэнергию. При отсутствии утечек тока на корпус в обоих вагонах подключить межвагонные соединения и включить пакетные выключатели соответственно «Подача в магистраль» и «Прием из магистрали».

После этого не менее 15 мин осуществлять непрерывный контроль за работой электрооборудования обоих вагонов. Перевод цепей потребителей электроэнергии на питание от другого вагона оформляют актом формы ФМУ-73 за подписями начальника поезда, поездного электромеханика, проводников вагонов и уполномоченных работников, аварийного и исправного вагона.

В пути следования пассажирского поезда в период с 8-00 до 23-00 по местному времени начальник поезда включает по установленному расписанию радио и информирует обслуживающий персонал и пассажиров о соблюдении мер пожарной безопасности в поезде.

Один раз в сутки контролирует выполнение пожарной безопасности бригадой, обслуживающей поезд, и пассажирами с отметкой в бланках ЛУ-72 или ИНУ-4.

При нарушении требований пожарной безопасности начальник поезда принимает меры, предусмотренные Инструкцией по обеспечению пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов.

Проводники вагонов обязаны контролировать выполнение требований пожарной безопасности пассажирами, не допускать использование ими открытого огня, включения приборов, не предусмотренных схемой вагонов, провоза легковоспламеняющихся и горючих жидкостей, курения в не отведенных для этих целей местах, контролировать показания электроизмерительных приборов и сигнализации пульта управления электрооборудованием вагона, в том числе пожарной сигнализации.

При возникновении неисправности в вагоне, угрожающей жизни людей или безопасности движения, проводник обязан немедленно остановить поезд стоп-краном, по имеющейся в вагоне связи или по цепочке вызвать поездного электромеханика или начальника поезда.

9.9. Требования к содержанию пассажирских составов в пути следования

Санитарно-гигиенические требования к устройству, оборудованию и эксплуатации пассажирских вагонов локомотивной тяги предусмотрены СП 2.5.1198-03 «Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте» (введены в действие постановлением Главного государственного санитарного врача от 4 марта 2003 г. № 12).

Выполнение санитарных правил содержания пассажирских вагонов в пути следования возлагается на начальника поезда и проводников вагонов.

Вагоны в пути следования должны содержаться в чистоте.

Влажная уборка должна проводиться не реже 2 раз в сутки и по мере необходимости, при этом обязательна протирка раствором дезинфицирующего средства всех ручек в вагоне.

Уборка туалетов с обязательным мытьем полов и стен на высоту 1,5 м должна проводиться не менее 4 раз в сутки и по мере необходимости с применением разрешенных моюще-дезинфицирующих средств.

Обеспыливание ковровых дорожек должно производиться пылесосом не менее 2 раз в сутки.

Уборка вагона должна производиться проводником только в спецодежде (халат, резиновые перчатки). Обязательно наличие отдельного халата для уборки туалета. По окончании уборки проводник должен обработать руки кожным антисептиком.

На каждом остановочном пункте до выхода (посадки) пассажиров должны протираться поручни, ветошь для их протирки должна храниться в отдельной емкости с раствором дезинфицирующего средства.

Сбор мусора в вагоне должен производиться в специальную емкость «для мусора», оснащенную полиэтиленовыми мешками. Накапливаемый в пути следования мусор должен удаляться из вагонов в мусоросборники на станциях по пути следования, список которых определен служебным расписанием движения пассажирских поездов. После удаления мусора емкость (ведро) должна ополаскиваться водой и дезинфицироваться.

В пути следования должен соблюдаться режим пользования туалетами. На стоянках, при проходе крупных железнодорожных станций, санаторно-курортных и пригородных зон, тоннелей, мостов пользоваться туалетами запрещается, они должны быть закрыты. В каждом вагоне пассажирского поезда межгосударственного сообщения должна быть информация о границах санитарных зон по всем железным дорогам, через которые следует поезд. При оборудовании вагонов туалетными системами замкнутого типа разрешается пользоваться ими по всему пути следования поезда и на стоянках.

Наличие мыла и туалетной бумаги в туалетах вагонов обязательно.

В пути следования пассажиры должны быть обеспечены охлажденной кипяченой либо бутилированной водой.

Запрещается в месте разбора питьевой воды ставить стакан общего пользования.

Пассажиры должны обеспечиваться постельными принадлежностями и постельным бельем в установленном порядке. При этом запрещается пользование постельными принадлежностями без постельного белья.

Чистое постельное белье, запаянное в термоусадочную пленку, должно храниться в специальном шкафу или нише служебного отделения.

Запрещается совместное хранение чистого и использованного постельного белья.

Уборка использованного постельного белья осуществляется проводником вагона после высадки пассажира.

В пунктах оборота использованное постельное белье должно быть опломбировано начальником поезда.

Чистая посуда, столовые приборы (ложки, вилки, ножи) и продукция чайной торговли должны храниться в специальном шкафу служебного отделения. Хранение в этом шкафу посторонних предметов и вещей запрещается.

После каждого пользования пассажиром в пути следования посуда многоразового пользования и столовые приборы должны мыться в специальной промаркированной емкости «для мытья посуды» с применением моющих средств и ополаскиваться проточной водой в моечной ванне. После мытья посуда и столовые приборы вытираются чистым чайным полотенцем насухо.

Обработка посудомоечной раковины разрешенными к применению чистящими и моюще-дезинфицирующими средствами проводится не менее 4 раз в сутки путем нанесения средства на увлажненную ветошь или щетку и тщательного протирания обрабатываемой поверхности.

Услуги, предоставляемые пассажирам в поездах, а также ассортимент реализуемых продуктов питания и напитков должны быть согласованы органами федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора.

На реализуемые в вагонах кондитерские изделия, напитки, продукты питания, а также применяемые моющие и дезинфицирующие средства, туалетную бумагу и т.д. должны иметься документы, удостоверяющие их качество и безопасность для здоровья человека.

Кондитерские изделия должны выдаваться пассажирам в мелкой расфасовке. Раздача

чая, кофе, кондитерских изделий, ланч-боксов производится проводником в специальной одежде (куртка или передник), предназначенной только для этих целей.

Температура воздуха в вагоне в зимнее и переходное время года нормируется для всех типов пассажирских вагонов, а в летнее — только для вагонов с установками для кондиционирования воздуха.

При отрицательных температурах наружного воздуха система отопления при работе котла на твердом топливе совместно с системой вентиляции должна обеспечивать температуру воздуха в вагоне на уровне +22 +/- 2 °С, в туалетах не ниже +16 °С.

В вагонах с принудительной вентиляцией и с установками кондиционирования воздуха вентиляция должна работать непрерывно в автоматическом режиме в зависимости от температуры воздуха в вагоне. При работающей вентиляции дефлекторы в пассажирской части вагона и в туалетах должны быть открыты.

При ручном включении (аварийный режим) вентиляция включается периодически в соответствии с правилами эксплуатации установки.

В вагоне должна быть обеспечена исправная работа осветительных приборов.

При осуществлении контроля выполнения санитарных правил содержания пассажирских составов в пути следования представителями органов федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора обо всех выявленных нарушениях делается запись в рейсовом журнале.

9.10. Общие требования к обслуживанию пассажиров в пути следования

В пути следования[138] пассажиры информируются о требованиях пожарной и личной безопасности, запрете курения в вагонах поезда, местонахождении начальника поезда, оказываемых платных услугах, наличии и режиме работы вагона-ресторана (кафе-буфета), местах размещения справочной информации через 5–10 минут после отправления поезда из пункта формирования/оборота по поездной радиосети и далее в пути следования в 10 ч. 00 мин. и 18 ч. 00 мин. по местному времени.

[138] При обслуживании пассажиров в поездах формирования АО «ФПК» в соответствии с СТО ФПК 1.05.006.2015 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования акционерного общества «Федеральная пассажирская компания» (утв. распоряжением АО «ФПК» от 22 мая 2015 г. № 613р).

Пассажиры, осуществляющие посадку на промежуточных станциях, информируются проводником вагона о требованиях пожарной и личной безопасности, запрете курения в вагонах поезда, наличии и режиме работы вагона-ресторана (кафе-буфета), а также о местах размещения справочной информации в момент повторной проверки и гашения проездных документов (билетов).

В праздничные дни начальник поезда осуществляет поздравление пассажиров по поездной радиосети в соответствии с требованиями Порядка организации работы поездных бригад пассажирских поездов формирования АО «ФПК» в праздничные дни.

Дальнейшее информирование пассажиров проводится в соответствии с требованиями Единого регламента информирования пассажиров в поездах АО «ФПК».

В течение одного часа с момента отправления поезда с начальной станции и в течение 30 минут — с промежуточной станции проводник вагона:

- повторно проверяет наличие проездных документов (билетов) и соответствие фамилии пассажира и номера документа, удостоверяющего его личность, на предъявленном проездном документе;
- осуществляет гашение бланков проездных документов АСУ «Экспресс» путем разрушения голограммы;
- осуществляет гашение проездных документов (билетов), не имеющих голографической защиты, путем их надрыва без нарушения компостерных знаков;
- собирает контрольные купоны проездных документов.

Проводник вагона обеспечивает защиту персональных данных пассажиров, указанных в проездных документах, от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, копирования, распространения, а также иных неправомерных действий.

При проезде в поезде организованных групп детей проводник вагона информирует сопровождающих лиц о правилах поведения на железнодорожном транспорте и о технике личной безопасности.

Присутствие дежурного проводника вагона на рабочем месте обеспечивается на всем пути следования.

Проводник вагона оперативно реагирует на просьбы пассажиров, по возможности выполняет пожелания пассажиров. Особое внимание уделяется маломобильным пассажирам, людям пожилого возраста, пассажирам с детьми.

Пассажиры имеют возможность беспрепятственно пользоваться туалетными кабинами, кроме санитарных зон и стоянок поезда на станциях. Пользование туалетными кабинами, оборудованными экологически чистыми туалетными комплексами, возможно в любое время (за исключением стоянки поезда в пункте пропуска через границу).

Проводник вагона информирует пассажиров о закрытии туалетных кабин в вагонах, не оборудованных экологически чистыми туалетными комплексами, не менее чем за 30 минут до начала проследования поездом границ санитарных зон.

Закрытие и открытие туалетных кабин при проезде через санитарные зоны в вагонах, не оборудованных экологически чистыми туалетными комплексами, производится в полном соответствии с границами санитарных зон.

Чистое и использованное постельное белье хранится проводниками вагонов раздельно в специально отведенных для этого местах.

Постельное белье предлагается пассажирам и доставляется на места.

Проводник вагона осуществляет застил спального места маломобильным пассажирам, людям пожилого возраста, пассажирам с детьми.

Предоставляемое постельное белье в индивидуальной упаковке, чистое, сухое. Упаковка не нарушена.

Пассажирам, оплатившим стоимость постельного белья в вагоне, проводником вагона выдается квитанция (форма ВУ-9).

По просьбе пассажира проводник вагона производит замену использованного постельного белья в пути следования за дополнительную плату.

Замена вскрытого, но неиспользованного пассажиром комплекта постельного белья, имеющего загрязнения или механические повреждения структуры ткани, проводится по первому требованию пассажира без взимания дополнительной платы с составлением акта за подписью проводника вагона и начальника поезда. К акту прикладывается неиспользованный пассажиром комплект постельного белья.

Пассажирам не предоставляются дополнительные услуги без их согласия.

Культинвентарь (шахматы, шашки, домино) выдаются по просьбе пассажира.

Услуги чайной торговли (чай, кофе, напитки, кондитерские изделия) предлагаются пассажирам не менее трех раз в сутки (с 8 до 10 ч., с 15 до 17 ч. и с 20 до 22 ч. по местному времени), а также предоставляются по просьбе пассажира в любое время суток.

Просьба пассажира о предоставлении услуг чайной торговли выполняется в течение 15 минут (за исключением времени стоянки поезда на станции).

Чай, кофе, сахар, кондитерские изделия пассажирам предоставляются в индивидуальной упаковке.

Обеспечение пассажиров чаем, кофе, кондитерскими изделиями производится в санитарной одежде (куртке или переднике).

Санитарная одежда чистая, выглаженная, хранится отдельно от личной и форменной одежды.

По просьбе пассажира проводник вагона приглашает работника вагона-ресторана для принятия заказа на питание. Заказы принимаются работником вагона-ресторана в соответствии с графиком работы вагона-ресторана.

Товары, реализуемые проводником вагона за наличный расчет, имеют контрольно-информационный стикер.

В случае выхода из строя поездной радиосети проводник вагона в дневное время объявляет пассажирам названия остановочных пунктов, продолжительность стоянок поезда и границы санитарных зон.

Адресное информирование пассажиров о прибытии поезда на станцию назначения производится проводником вагона не позднее чем за 30 минут до прибытия вне зависимости от времени суток (время уведомления может быть изменено и/или уведомление может быть повторено по просьбе пассажира).

За пять минут до прибытия поезда пассажиры, выходящие на станции назначения, повторно предупреждаются проводником вагона о прибытии поезда на станцию.

При получении информации об изменении маршрута следования поезда начальник

поезда по поездной радиосети или проводник вагона оповещают пассажиров о порядке

следования поезда по новому маршруту и ориентировочном времени прибытия поезда на станцию назначения.

9.11. Базовые требования к обслуживанию пассажиров в поездах дальнего следования

В поездах дальнего следования могут быть реализованы следующие классы обслуживания пассажиров:

- базовый класс (жесткий вагон локомотивной тяги с местами для лежания и минимальным набором дополнительных услуг);
- эконом-класс (жесткий купейный вагон локомотивной тяги с расширенным набором дополнительных услуг);
- бизнес-класс (мягкий вагон локомотивной тяги с расширенным набором дополнительных услуг);
- класс люкс (мягкий вагон локомотивной тяги, оборудованный индивидуальными купе с душевым модулем, умывальником и туалетом вакуумного типа, с расширенным набором дополнительных услуг).

Потребительские требования к комфорту пассажирских вагонов различных типов, используемых для перевозки пассажиров в дальнем сообщении. Пассажирские вагоны, используемые для осуществления пассажирских перевозок в дальнем сообщении, в части обеспечения комфортности перевозки пассажиров должны соответствовать установленным требованиям соответствующих нормативных документов (см. об этом подробнее главу 2 настоящего издания). Рекомендуется не менее одного пассажирского купе в составе поезда дальнего следования оборудовать для обеспечения возможности поездки маломобильных пассажиров.

Коридоры вагонов бизнес-класса и класса люкс должны быть снабжены ковровыми дорожками с текстильными настилами или грязезащитными ковровыми дорожками. Допускается использование грязезащитных ковровых дорожек без текстильных настилов, за исключением вагонов, имеющих напольное ковровое покрытие.

Окна в коридорах вагонов бизнес-класса и класса люкс должны быть оборудованы текстильными шторами, солнцезащитными шторами или жалюзи.

В вагонах должны быть размещены указатели с номером места, позволяющие безошибочно идентифицировать его расположение.

Пассажирские купе (отсеки) вагонов различных классов должны быть оборудованы в соответствии с требованиями Приложения 11 к настоящему изданию.

Вагоны поездов дальнего следования рекомендовано оборудовать системами кондиционирования воздуха с центральным управлением. Купе вагонов класса люкс необходимо оборудовать системами кондиционирования воздуха с индивидуальным управлением.

Все верхние спальные полки должны быть оборудованы предохранительными скобами или оснащены ремнями безопасности. В вагонах бизнес-класса и класса люкс при наличии электронного замка каждое пассажирское купе должно быть снабжено двумя магнитными ключами, активированными перед посадкой пассажиров.

Каждое пассажирское купе (отсек) соответствующего класса должно быть оснащено предметами съемного мягкого имущества (в том числе постельными принадлежностями и комплектом постельного белья соответствующего размера). Рекомендованная комплектация приведена в Приложении 12 к настоящему изданию.

В вагонах класса люкс и бизнес-класса должен быть предусмотрен предварительный застил постельного белья проводником.

Комплекты постельного белья в вагонах классов обслуживания, не предусматривающих предварительный застил постели проводником, должны быть упакованы в индивидуальные одноразовые пакеты с ярлыками предприятия, производящего стирку белья.

В каждом купе вагона класса люкс и бизнес-класса должен быть установлен ЖК-дисплей.

Вагоны класса люкс и бизнес-класса рекомендовано оборудовать устройствами, обеспечивающими возможность беспроводного соединения с сетью Интернет.

Требования к набору услуг, предоставляемых пассажирам в вагонах различных типов при различных классах обслуживания в поездах дальнего следования. Набор услуг, предоставляемых пассажирам в пути следования, в том числе за дополнительную плату, определяется классом обслуживания в соответствии с Приложением 13 к настоящему изданию.

Требования к качеству информационно-справочного обслуживания пассажиров в пути следования. В пути следования пассажирского поезда информация пассажирам должна предоставляться визуальным и аудиальным способами. Всю информацию до пассажиров необходимо доводить на государственном языке страны формирования и страны, по территории которой следует поезд.

Маршрутный указатель и номер вагона должны быть установлены с обеих сторон вагона в оконном проеме рядом с тамбуром, через который осуществляется посадка (если иное не предусмотрено конструкцией вагона).

В салоне вагонов базового, эконом-класса и бизнес-класса должны быть размещены таблички с расписанием движения поезда по маршруту, выпиской из правил перевозок пассажиров в поездах, памяткой по обеспечению пожарной безопасности в вагоне (при отсутствии в вагоне информационной памятки, предусмотрено заводом-изготовителем), памяткой о транспортной безопасности. В вагонах, не оснащенных туалетными системами замкнутого типа, необходимо размещать информацию о санитарных зонах по маршруту следования поезда.

Визуальная информация, предназначенная для коллективного просмотра, должна быть легко читаема и размещена в доступном для обзора пассажирами месте.

На двери служебного отделения (стене рядом с дверью служебного отделения) должна быть размещена табличка с полным указанием фамилии и имени дежурного проводника.

В каждом пассажирском купе на столике перед началом посадки должна быть размещена информация для пассажира в следующем виде и количестве:

- в вагоне бизнес-класса — унифицированный каталог товаров и услуг, реализуемых в поезде в пути следования;

- в вагоне класса люкс — папка с информацией и унифицированный каталог товаров и услуг, реализуемых в поезде в пути следования.

Перечень индивидуальной информации на бумажном носителе, предоставляемой пассажиру в вагоне класса люкс и бизнес-класса, представлен в табл. 18.

Таблица 18

Перечень индивидуальной информации, предоставляемой пассажиру вагонов класса люкс и бизнес-класса на бумажном носителе[139]

Информация	Класс вагона	
	Люкс	Бизнес-класс
Обращение к пассажиру от имени перевозчика	+	-
Расписание движения поезда со схемой маршрута	+	-
Перечень услуг, входящих в стоимость проезда	+	-
Унифицированный каталог товаров и услуг, предлагаемых пассажиру в пути следования, и прейскурант цен на них	+	+
Выписка из правил перевозок пассажиров в поездах	+	-
Памятки по обеспечению пожарной безопасности в вагоне и о транспортной безопасности	+	-

С момента объявления посадки в поезд на начальной станции маршрута следования и до отправления поезда по поездной радиосети рекомендовано транслировать музыкальные композиции.

При посадке пассажира в купе, оборудованное видеосистемой, на мониторе должен демонстрироваться информационный приветственный видеоролик в режиме циклического повторения.

После отправления поезда проводник вагона класса люкс должен проинформировать пассажира о предоставляемых услугах в пути следования и порядке их оказания, наглядно продемонстрировать ему правила пользования техническим оборудованием купе.

Не позднее чем за 5 мин до отправления поезда с начальной станции маршрута следования пассажиры должны быть оповещены по поездной радиосети об отправлении поезда.

Не позднее чем за 5 мин до отправления поезда провожающие и пассажиры, в том числе находящиеся на платформе, должны быть проинформированы проводником о скором отправлении поезда.

Через 5 мин после отправления поезда с начальной станции маршрута следования по поездной радиосети должно быть передано приветствие пассажиров от имени компании-перевозчика. В дни государственных праздников дополнительно должно прозвучать поздравление пассажиров с соответствующим праздником.

---

[139] Знак «+» означает, что такая услуга предоставляется в обязательном порядке; знак «р» означает, что наличие услуги рекомендовано; знак «-» означает, что услуга не предоставляется.

После приветствия при отправлении с начальной станции маршрута по поездной радиосети до пассажиров должна доводиться информация:

- о соблюдении требований безопасности на железнодорожном транспорте;
- об услугах, предоставляемых пассажирам в поезде.

По поездной радиосети в дневное время с 8.00 до 22.00 (по местному времени) должны передаваться объявления о времени прибытия и продолжительности стоянок пассажирского поезда на станциях. В случае выхода из строя поездной радиосети проводник вагона должен предоставлять пассажирам информацию о названиях остановочных пунктов и продолжительности стоянок поездов.

Адресное информирование пассажиров о прибытии их на станцию назначения должно производиться проводником не позднее, чем за 30 мин до прибытия вне зависимости от времени суток (время уведомления может быть изменено и/или уведомление может быть продублировано по просьбе пассажира).

За 5 мин до прибытия на станцию назначения выходящие пассажиры должны быть повторно проинформированы проводником.

По поездной радиосети в дневное время рекомендовано передавать аудиопрограммы (рекомендована спокойная музыка).

Для организации отдыха и досуга пассажиров в пути следования вагоны, оборудованные видеосистемой, должны быть обеспечены ассортиментом лицензионных видеопрограмм для просмотра.

Содержание видеопрограмм не должно вызывать расовую и религиозную неприязнь, не должно содержать сцен насилия, призывать к употреблению алкоголя, табака, а также наркотических и психотропных веществ, оборот которых запрещен государством.

Рекомендуемая концепция видеопрограмм предусматривает следующие жанры: научно-познавательные программы, фильмы для семейного просмотра (комедии, фантастика, приключения и т.д.), мультфильмы, передачи о спорте, видеофильмы о железных дорогах.

По прибытии поезда дальнего следования на конечную станцию должна прозвучать благодарность за выбор перевозчика.

Требования к качеству санитарно-гигиенического обслуживания пассажиров в поездах дальнего следования. Порядок и чистота в вагонах должны поддерживаться на протяжении всего пути следования. Рекомендовано при наличии технической возможности предусматривать в вагоне бизнес-класса душевую кабину.

Каждое купе вагонов класса люкс должно быть оборудовано санитарно-гигиеническим модулем замкнутого типа, включающим туалет вакуумного типа, душевую кабину (душевой модуль) и умывальный столик. В течение всей поездки пассажиры поезда дальнего следования должны иметь возможность беспрепятственно пользоваться санитарно-

гигиеническим модулем. При проезде в вагонах, не оборудованных экологически чистыми туалетными комплексами, исключение составляют санитарные зоны.

Санитарно-гигиенические модули в вагонах должны быть экипированы гигиеническими средствами. Набор средств приведен в Приложении 14 к настоящему изданию.

К моменту посадки пассажира в вагон класса люкс купе рекомендовано укомплектовывать следующими санитарно-гигиеническими принадлежностями:

- банные халаты и тапочки в упаковке;
- банные полотенца;
- полотенца для рук;
- полотенце для ног.

Санитарно-гигиенические наборы, предоставляемые каждому пассажиру в вагонах класса люкс, бизнес-класса и эконом-класса (при включении услуги в стоимость проездного документа), рекомендовано укомплектовывать в соответствии с требованиями табл. 19.

Таблица 19

Состав индивидуальных санитарно-гигиенических наборов[140]

Наименование гигиенических принадлежностей	**Класс вагона**			
	Люкс		**Бизнес-класс**	**Эконом-класс**
	мужской	женский		
Мыло твердое	+	+	+	-
Зубной набор (зубная щетка в индивидуальной упаковке, зубная паста)	+	+	+	+
Влажные салфетки	+	+	+	+
Расческа	+	+	+	-
Шампунь	+	+	-	-
Гель для душа	+	+	-	-
Губка для тела	+	+	-	-
Шапочка для душа	+	+	-	-
Бритвенный набор (бритвенный станок, крем для бритья)	+	-	-	-
Косметический набор (пилка для ногтей, ватные диски и ватные палочки)	-	+	-	-
Ежедневные прокладки	-	+	-	-
Крем/лосьон для тела	+	+	-	-
Ополаскиватель для рта	+	+	-	-
Беруши	+	+	-	-
Рожок для обуви	+	-	-	-
Тапки	+	+	+	+
Губка для обуви	+	+	+	-

При проезде в купе класса люкс пассажиру, проезжающему по детскому тарифу, рекомендовано предоставлять детский дорожный набор.

[140] Знак «+» означает, что такая услуга предоставляется в обязательном порядке; знак «р» означает, что наличие услуги рекомендовано; знак «-» означает, что услуга не предоставляется.

К моменту посадки пассажира в вагон класса люкс и бизнес-класса спальные полки в

пассажирских купе должны быть полностью застелены комплектами чистого постельного белья. Трансформируемые полки должны быть подняты и закрыты.

По просьбе пассажира проводник вагона производит замену использованного постельного белья и полотенец в пути следования за дополнительную плату.

Время уборки купе должно быть согласовано с пассажиром, не должно нарушать распорядок его дня или мешать комфортному сну.

В случае порчи или загрязнения съемного инвентаря проводник должен привести его в надлежащий вид имеющимися средствами ухода или заменить при необходимости и наличии возможности.

Требования к качеству услуг питания в поездах дальнего следования при различных классах обслуживания. Предоставление питания пассажирам в поезде дальнего следования в зависимости от времени суток и длительности поездки должно осуществляться в соответствии с требованиями соответствующих нормативных документов.

Для обеспечения комфортного приема пищи пассажиром на его месте в купе должна быть выполнена сервировка стола. Рекомендуемый набор предметов сервировки стола в купе вагонов различных классов приведен в табл. 20.

Таблица 20

Предметы сервировки стола в купе вагонов различных классов[141]

Наименование предмета сервировки	Класс вагона		
	Люкс	Бизнес-класс	Эконом-класс
Салфетка-скатерть для стола	+	+	+
Стаканы	Два стакана из хрусталя для воды и сока	-	-
Чайная пара	-	Две чайные пары	-
Набор столовых приборов (нож, вилка) в текстильной салфетке	Два набора	-	-
Ваза для фруктов	+	-	-
Минеральная вода или питьевая вода без газа	Две бутылки в стеклянной таре	Две бутылки в пластиковой таре	-
Салфетница с салфетками	+	-	-
Ваза с цветами	+	-	-
Меню вагона-ресторана или буфета	+	-	-

Вагоны различных классов должны быть оснащены инвентарем для оказания услуг питания. Рекомендуемый набор инвентаря, предназначенный для оказания услуг питания в вагонах различного класса, приведен в табл. 21.

[141] Знак «+» означает, что такая услуга предоставляется в обязательном порядке; знак «р» означает, что наличие услуги рекомендовано; знак «-» означает, что услуга не предоставляется.

Таблица 21

Инвентарь, предназначенный для оказания услуг питания в вагонах различного класса

Наименование инвентаря	Класс вагона[142]			
	Люкс	Бизнес-класс	Эконом-класс	Базовый
Водонагреватель-кипятильник наливной (электрочайник) (для вагона, не оборудованного стационарным кипятильником и кулером)	+	+	+	+
Стакан гладкостенный из стекла для чая емкостью не менее 250 мл (не менее 1 на пассажирское место)	-	-	Не менее 35 шт. на вагон	Не менее 40 шт. на вагон
Стакан хрустальный для чая емкостью не менее 250 мл (не менее 1 на пассажирское место)	+	+	-	-

Металлический подстаканник	не менее 1 на пассажирское место	не менее 1 на пассажирское место	не менее 30 на вагон	не менее 35 на вагон
Чайная ложка из нержавеющей стали	не менее 1 на пассажирское место	не менее 1 на пассажирское место	не менее 30 на вагон	не менее 35 на вагон
Чайная пара фарфоровая или стеклянная (не менее 1 комплекта на пассажирское место)	+	+	-	-
Металлический поднос (не менее 1 на вагон)	+	+	+	+
Тарелка мелкая	фарфоровая — не менее 10 на вагон	фаянсовая — не менее 10 на вагон	-	-
Вилка столовая из нержавеющей стали	не менее 10 на вагон	не менее 10 на вагон	-	-
Нож столовый из нержавеющей стали (не менее 10 на вагон)	+	+	-	-
Нож консервный из нержавеющей стали	не менее 1 на вагон		-	-

В пути следования пассажиры должны иметь возможность воспользоваться за дополнительную плату услугой заказа у проводника чая или кофе на свое место.

В пути следования должна быть организована разносная торговля продуктами питания (снеки, выпечка, конфеты и пр.) в дневное время суток.

После размещения пассажира в купе вагона класса люкс проводник вагона должен проинформировать его об обязательных услугах питания и узнать пожелания о времени приема пищи. В названное пассажиром время к нему должен подойти проводник вагона для приема заказа.

---

[142] Знак «+» означает, что такая услуга предоставляется в обязательном порядке; знак «р» означает, что наличие услуги рекомендовано; знак «-» означает, что услуга не предоставляется.

Пассажир поезда дальнего следования должен иметь возможность воспользоваться платными услугами питания в вагоне-ресторане при его наличии в составе поезда. Кроме питания, входящего в стоимость проезда, пассажиры вагона класса люкс, бизнес-класса и эконом-класса, в том числе маломобильные пассажиры и сопровождающие их лица, должны иметь возможность воспользоваться платными услугами вагона-ресторана в своем купе.

В меню вагона-ресторана должны присутствовать блюда детского меню, обеспечивающие комфортный проезд пассажиров с детьми. Для обеспечения комфортного проезда пассажиров с детьми в вагоне класса люкс в меню гарантированного питания должны присутствовать блюда детского меню.

Цены на блюда, напитки и продукцию, реализуемые в вагоне-ресторане, должны быть указаны в меню и прейскуранте. Указанный в меню ассортимент блюд, напитков и продукции, должен обеспечиваться в течение всего рейса.

Время ожидания пассажиром начала обслуживания в вагоне-ресторане должно быть не более 5 мин. Дальнейшее время обслуживания должно быть установлено исходя из времени приготовления заказанных пассажиром блюд.

По желанию пассажира блюда, заказанные и оплаченные по меню вагона-ресторана, должны быть доставлены в купе пассажира вагона класса люкс, бизнес-класса и эконом-класса. Пассажир при желании должен иметь возможность получить информацию о составе заказанных блюд, способе приготовления и иных потребительских характеристиках. Пассажир должен быть информирован о продолжительности приготовления и подачи заказанного блюда.

Предоставление услуг питания пассажиру в купе вагона класса люкс должно начинаться в строго согласованное в ним время после заблаговременного его подтверждения пассажиром. В вагонах класса люкс необходимо дополнительно уточнить у пассажира указанное время за 10 мин до начала обслуживания.

Сервировка стола в купе вагона класса люкс, бизнес-класса и эконом-класса для приема пищи должна осуществляться после доставки заказа.

Подача блюд и уборка посуды при предоставлении услуг питания пассажиру должны осуществляться только с использованием подноса и с соблюдением правил этикета ресторанного обслуживания.

Грязную посуду и столовые приборы необходимо убирать перед подачей следующего блюда и только после приема пищи всеми пассажирами в купе (за столиком вагона-

ресторана), если иное не оговорено пассажиром.

Требования к качеству прочих дополнительных услуг и товаров, предлагаемых пассажирам в пути следования. Пассажирам в пути следования могут быть предоставлены дополнительные услуги. Дополнительные услуги не должны предоставляться пассажиру без его предварительного информирования и согласия.

Услуги, не входящие в стоимость проезда, должны предоставляться пассажиру после предварительного информирования об их стоимости.

Пассажиры поезда дальнего следования в пути следования непосредственно в своем вагоне должны иметь возможность приобрести сопутствующие товары и сувениры в соответствии с ассортиментом, представленным в каталоге. Унифицированный каталог товаров, утвержденный перевозчиком, должен быть в наличии:

- в каждом купе класса люкс;
- в каждом вагоне бизнес, эконом-класса и вагоне базового класса у проводника.

В каталоге должен быть приведен, согласованный перевозчиком, прейскурант цен на продукцию. На протяжении всей поездки в наличии должно быть не менее 80% товаров, указанных в каталоге. Все продукты и товары, реализуемые в поезде дальнего следования, должны отвечать санитарно-гигиеническим требованиям к соответствующим группам продуктов и товаров. Все денежные расчеты с пассажиром рекомендовано завершать не позднее, чем за 15 мин до его прибытия на станцию назначения.

Для организации досуга на всем пути следования пассажиры вагонов класса люкс, бизнес и эконом-класса должны иметь возможность на безвозмездной основе пользоваться настольными играми (например, шашками, шахматами, домино и т.д.).

На безвозмездной основе пассажирам вагонов класса люкс и бизнес-класса рекомендовано предоставлять услуги по охлаждению и хранению продуктов питания, а также разогреву продуктов питания в микроволновой печи (при наличии технической возможности).

Пассажирам вагонов класса люкс и бизнес-класса поездов дальнего следования в пути следования рекомендовано предоставлять услуги заказа такси, бронирования гостиниц и экскурсий в пункте назначения.

Для обеспечения возможности ухода за одеждой и обувью пассажира вагоны различного класса рекомендовано оснащать инвентарем в соответствии с требования табл. 22.

Таблица 22

Набор инвентаря для ухода за одеждой и обувью пассажиров

Наименование инвентаря	Класс вагона			
	Люкс	Бизнес-класс	Эконом-класс	Базовый
Щетка для одежды	1 на вагон	не менее 1 на вагон	не менее 1 на вагон	не менее 1 на вагон
Щетка (губка) для обуви с бесцветной пропиткой	1 на вагон	1 на вагон	-	-

Пассажиров вагонов класса люкс, бизнес-класса и эконом-класса с включенными в стоимость проездного документа услугами необходимо обеспечивать печатной продукцией (периодическими изданиями), набор которой должен быть установлен перевозчиком.

Для оказания первой доврачебной помощи в каждом вагоне поезда дальнего следования должна быть в наличии медицинская аптечка.

Требования к обслуживанию пассажиров проводниками при посадке-высадке в поезд и в пути следования. Пассажирский поезд дальнего следования должен быть подан под посадку пассажиров (на начальной станции) не менее чем за 30 мин до отправления поезда по графику.

Посадка пассажиров в вагон должна осуществляться под контролем и при участии проводника вагона.

Проводник вагона должен встречать пассажиров у входа в вагон, а при неблагоприятных погодных условиях (наружная температура воздуха ниже минус 10 °С, сильный ветер, дождь или снегопад) — в тамбуре вагона.

Во время посадки пассажира в вагон проводник вагона обязан оказывать помощь маломобильным пассажирам, пассажирам с детьми и пожилым людям.

При посадке пассажиров на промежуточных станциях маршрута следования поезда дальнего следования необходимо сначала производить высадку пассажиров, прибывших на станцию назначения, а затем начинать посадку отправляющихся пассажиров.

Требования к персоналу, осуществляющему обслуживание пассажиров в пути следования. В своей профессиональной деятельности должностные лица и работники, связанные с обслуживанием пассажиров поездов дальнего следования, должны соблюдать нормы и правила этики поведения и бизнес-этикета.

Работники поездной бригады, осуществляющие обслуживание пассажиров поезда дальнего следования в пути следования, должны носить форменную одежду.

Каждый работник поездной бригады, непосредственно связанный с обслуживанием пассажиров, должен при исполнении своих должностных обязанностей носить именной бейдж.

Проводник вагона, прежде чем войти в купе к пассажиру, должен постучать и спросить разрешение войти. В любой момент осуществления поездки пассажир должен иметь возможность обратиться к работнику поездной бригады с вопросом/просьбой и получить своевременный и квалифицированный ответ. В случае возникновения одновременно нескольких просьб со стороны пассажиров первыми должны выполняться просьбы, имеющие неотложный характер (вызов врача, оказание первой помощи и пр.).

9.12. Базовые требования к обслуживанию пассажиров в поездах пригородного сообщения

В пригородном сообщении могут быть реализованы следующие классы облуживания пассажиров:

- базовый класс (вагоны пригородного пассажирского поезда без дополнительных услуг);
- эконом-класс (вагоны скорого пригородного пассажирского поезда с набором дополнительных услуг, предоставляемых за дополнительную плату);
- бизнес-класс (вагоны скорого пригородного пассажирского поезда с набором дополнительных услуг, включенных в стоимость проездного документа).

Базовые требования к набору обязательных и дополнительных услуг, предоставляемых пассажирам в вагонах различных типов при различных классах обслуживания в пригородных поездах, закреплены в ГОСТ Р 58099-2018 «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров в пригородных поездах» (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 9 апреля 2018 г. № 183-ст).

В целях повышения качества услуг, предоставляемых пассажирам в пригородных поездах, распоряжением ОАО «РЖД» от 30 декабря 2014 г. № 3202р утвержден и введен в

действие с 1 июля 2015 г. СТК ЦЛ 1.01.006 «Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам в пригородных поездах».

ГОСТ Р 58099-2018 «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров в пригородных поездах» распространяется на процессы, связанные с обслуживанием пассажиров при осуществлении пригородных пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте. Указанный национальный стандарт устанавливает унифицированные требования к набору, качеству и потребительским характеристикам услуг, отражающих специфику и отличительные особенности различных классов обслуживания пассажиров в пригородных поездах.

СТК ЦЛ 1.01.006 определяет основные унифицированные требования к набору, качеству и потребительским характеристикам услуг, отражающих специфику и отличительные особенности базового уровня обслуживания пассажиров в пригородных

поездах, как отдельного продукта группы «Пассажирские перевозки» общей матрицы продуктов, предоставляемых под брендом «РЖД». Указанный стандарт качества является маркетинговым инструментом для осуществления контроля качества услуг, предоставляемых пассажирам в пригородных поездах, на основе периодического замера уровня удовлетворенности пассажиров согласно установленным критериям оценки.

Рассмотрим далее основные требования, предъявляемые к обслуживанию пассажиров в поездах пригородного сообщения, исходя из следующих критериев:

1) потребительские требования к комфорту вагонов различных типов, используемых для осуществления пригородных пассажирских перевозок;

2) требования к набору услуг, предоставляемых пассажирам в вагонах различных типов при различных классах обслуживания в пригородных поездах;

3) требования к качеству информационно-справочного обслуживания пассажиров в пути следования;

4) требования к качеству санитарно-гигиенического обслуживания пассажиров в пригородных поездах;

5) требования к качеству прочих дополнительных услуг и товаров, предлагаемых пассажирам в пути следования;

6) требования к обслуживанию пассажиров сотрудниками поездных бригад при посадке-высадке в поезд и в пути следования;

7) требования к персоналу, осуществляющему обслуживание пассажиров в пути следования.

Потребительские требования к комфорту вагонов различных типов, используемых для осуществления пригородных пассажирских перевозок. Подвижной состав, используемый для пригородных перевозок, в части обеспечения комфортности перевозки пассажиров должен соответствовать требованиям санитарных правил (см. об этом подробнее главу 2 настоящего издания). Не менее одного вагона пригородного поезда должно быть оборудовано для перевозки маломобильных пассажиров в соответствии с установленными требованиями (см. об этом подробнее главу 4 настоящего издания).

В скором пригородном поезде для обслуживания маломобильных пассажиров должно быть оборудовано не менее одного вагона эконом-класса. Фактическая населенность вагонов эконом-класса с гарантированным предоставлением места и бизнес-класса скорых

пригородных поездов должна быть ограничена числом посадочных мест для размещения пассажиров.

Пассажирское кресло вагона эконом-класса скорого пригородного поезда должно быть мягкого типа. В вагонах бизнес-класса скорых пригородных поездов должны быть предусмотрены средства солнцезащиты на окнах салонов: регулируемые по высоте солнцезащитные экраны с фиксацией в любом заданном положении либо тонированные стекла со светопроникновением в видимой области не менее 75%. либо другие средства солнцезащиты.

В вагонах бизнес-класса и эконом-класса с гарантированным предоставлением места должны быть размещены указатели с номером места, позволяющие безошибочно идентифицировать его расположение.

В вагонах пригородных поездов должна быть обеспечена возможность удобного размещения верхней одежды пассажиров, для чего вагоны должны быть оборудованы крючками для верхней одежды.

Для удобства провоза ручной клади пассажиров в вагонах пригородных поездов должны быть размещены полки для ручной клади. В вагонах бизнес-класса скорых пригородных поездов рекомендовано предусматривать отсеки для размещения ручной клади.

Все приспособления, предназначенные для размещения одежды и ручной клади, должны находиться в исправном чистом состоянии, без поломок и деформаций, и не допускать падения вещей в случае экстренного торможения.

Пассажирское кресло вагона бизнес-класса скорого пригородного поезда должно быть оборудовано:

- регулятором угла наклона спинки;
- выдвижной опорой для ног (при многорядной посадке);
- текстильным чехлом;
- подголовником со сменным текстильным чехлом (перед каждым рейсом подголовник должен обеспечиваться одноразовой салфеткой);

- подлокотниками.

Пассажирское место в вагоне бизнес-класса скорого пригородного поезда рекомендовано оборудовать:

- столиком (откидным или стационарным приконным в зависимости от типа посадки);
- штепсельной розеткой (не менее одной на два места);
- аудио/видео модулем с разъемами для наушников (в кресельном блоке);
- индивидуальным освещением.

При оборудовании пассажирского места штепсельной розеткой в вагоне бизнес-класса скорого пригородного поезда для обеспечения возможности ее использования несколькими пассажирами необходимо предусматривать наличие электрических разветвителей.

В вагоне бизнес-класса скорых пригородных поездов пассажирам должен быть обеспечен доступ к аудио- и видеотрансляции.

Для обеспечения необходимых условий для работы и отдыха пассажиров в пути следования вагоны скорых пригородных поездов должны быть оборудованы устройствами,

обеспечивающими возможность беспроводного соединения с сетью Интернет по технологии Wi-Fi.

Требования к набору услуг, предоставляемых пассажирам в вагонах различных типов при различных классах обслуживания в пригородных поездах. Набор услуг, предоставляемых пассажирам в пути следования, в том числе за дополнительную плату, определяется классом обслуживания в соответствии с Приложением 15 к настоящему изданию.

Для оказания первой доврачебной помощи в пригородном поезде у локомотивной бригады должна быть в наличии медицинская аптечка. Состав аптечки должен определяться в соответствии с требованиями приказа Минздравсоцразвития России от 5 мая 2012 г. № 498н «Об утверждении требований к комплектации изделиями медицинского назначения укладок для оказания первой помощи пострадавшим на железнодорожном транспорте при оказании услуг по перевозкам пассажиров».

Требования к качеству информационно-справочного обслуживания пассажиров в пути следования. В пути следования пригородных поездов информация пассажирам должна предоставляться визуальным и аудиальным способами. Всю информацию до пассажиров необходимо доводить на русском языке, а в местах развитого международного туризма рекомендуется дублировать на английском языке.

В вагонах пригородных поездов должна быть размещена следующая информация;

- схема проезда по участку обслуживания;
- правила проезда в пригородных поездах;
- информация о перевозчике.

Информация должна быть легко читаема и размещена в доступном для обзора пассажирами месте.

Посредством звуковой информации необходимо производить оповещение пассажиров о маршруте следования пригородного поезда, об отправлении поезда со станции, прибытии поезда на станцию. Звуковую информацию о маршруте следования пригородного поезда и следующей станции необходимо дублировать с помощью средств визуальной информации.

Динамическая визуальная информация об остановке пригородного поезда должна отображаться таким образом, чтобы она могла читаться как минимум с 51% пассажирских мест внутри каждого вагона, включая 51% мест для инвалидов, и со всех мест для пассажиров на креслах-колясках.

Динамическая визуальная и аудиальная информация о следующей остановке поезда должна передаваться незамедлительно после отправления от предыдущей остановки и не менее чем за 2 мин перед прибытием на соответствующую остановку.

Пассажиры должны оповещаться об отправлении скорого пригородного поезда с начальной станции не менее чем за 5 мин до отправления.

По радиотрансляционной сети пригородного поезда необходимо периодически передавать:

- информацию о правилах проезда в пригородных поездах;
- информацию, оповещающую пассажиров об отправлении поезда со станции, прибытии поезда на станцию;

- слова приветствия при отправлении поезда с начального пункта и слова прощания при прибытии поезда на конечный пункт;
- информацию о запрете курения и распитии спиртных напитков на протяжении всей поездки;
- информацию о запрете использования открытого огня;
- информацию о запрете несанкционированной торговли;
- информацию о запрете на перевозку опасных (взрывчатых материалов, легковоспламеняющихся и горючих, окисляющих, токсичных, ядовитых, инфицирующих, радиоактивных, едких) веществ, информацию о действии пассажиров в случае нахождения забытых и бесхозных вещей и предметов.

По радиотрансляционной сети скорого пригородного поезда дополнительно необходимо периодически передавать информацию о составе поездной бригады, должностных лицах, к которым пассажиры могут обратиться по вопросам проезда и обслуживанию в пути следования, и о предоставляемых бесплатных и платных услугах пассажирам в поезде. По радиотрансляционной сети пригородного поезда рекомендуется периодически передавать поздравительные сообщения с государственными праздниками.

По прибытии пригородного поезда на конечную станцию должна прозвучать благодарность за выбор проезда на железнодорожном транспорте и информация о том. куда пассажир может обратиться с замечаниями и предложениями по обслуживанию.

Пассажир вагона бизнес-класса скорого пригородного поезда при необходимости должен иметь возможность получать устную информацию об услугах в пути следования от представителя перевозчика, сопровождающего поезд.

Требования к качеству санитарно-гигиенического обслуживания пассажиров в пригородных поездах. Порядок и чистота в вагонах пригородных поездов должны поддерживаться и контролироваться представителями перевозчика перед отправлением с начальной станции и в пунктах оборота, в вагонах скорых пригородных поездов — на протяжении всего пути следования.

Оснащенность туалетных кабин пригородных поездов в течение рейса должна соответствовать требованиям Приложения 16 к настоящему изданию. Уборка туалетных кабин пригородных поездов должна осуществляться перед выходом состава из депо и при проведении уборки на станции оборота. Уборка туалетных кабин скорых пригородных поездов должна осуществляться по мере необходимости, но не реже 2 раз за рейс.

Требования к качеству прочих дополнительных услуг и товаров, предлагаемых пассажирам в пути следования. Дополнительные услуги не должны предоставляться пассажиру без его предварительного информирования и согласия. Услуги, не входящие в стоимость проезда, должны предоставляться пассажиру после предварительного информирования об их стоимости. Исполнитель услуг, предоставляемых пассажирам в пригородном поезде, должен иметь все необходимые лицензии и разрешения, предусмотренные законодательством Российской Федерации. Деятельность, связанную с розничной торговлей в пути следования пригородного поезда, необходимо осуществлять в соответствии с установленными требованиями.

Сотрудник, осуществляющий торговлю, обязан иметь при себе паспорт и личную медицинскую книжку. Набор транслируемых видеопрограмм должен быть утвержден

перевозчиком. Пассажирам вагонов бизнес-класса должны быть предоставлены одноразовые наушники в индивидуальной упаковке.

Предоставление услуг питания пассажирам вагонов скорых пригородных поездов необходимо осуществлять за дополнительную плату с помощью мобильного бара (снеки, закуски, напитки) в соответствии с установленными требованиями федерального закона.

Для обеспечения безопасности пассажиров в пути следования рекомендовано организовывать сопровождение пригородного поезда профессиональной охраной. Решение о

сопровождении пригородного поезда профессиональной охраной должен принимать перевозчик в соответствии с установленными требованиями.

Требования к обслуживанию пассажиров сотрудниками поездных бригад при посадке-высадке в поезд и в пути следования. Пригородный поезд должен быть подан под посадку не менее чем за 10 мин до отправления с начальной станции. При наличии технико-технологических ограничений допускается подача пригородного поезда под посадку не менее чем за 5 мин до отправления с начальной станции.

Готовность пригородного поезда к посадке/высадке пассажиров должна быть обеспечена в течение 1 мин после объявления посадки на поезд на начальной станции.

Готовность пригородного поезда к посадке пассажиров на начальной станции означает:

- поезд полностью остановлен;
- температурный режим в салонах вагонов соответствует требованиям санитарных правил;
- санитарно-техническое состояние поезда соответствует требованиям санитарных правил;
- поезд подготовлен и полностью экипирован в соответствии с установленными требованиями;
- сотрудники поездной бригады пригородного поезда находятся на своих рабочих местах.

Контроль наличия у пассажиров пригородных поездов действительных проездных документов может быть произведен как при посадке, так и в пути следования пригородного поезда в соответствии с требованиями правил оказания услуг (в части условий осуществления контроля) и правил перевозок (в части порядка осуществления контроля действительности проездного документа и ответственности физических лиц за безбилетный проезд).

Посадка пассажиров в вагон скорого пригородного поезда с гарантированным предоставлением места должна осуществляться в присутствии, под контролем и при участии представителя перевозчика.

Контроль наличия у пассажиров скорых пригородных поездов действительных проездных документов с гарантированным предоставлением места должен осуществляться представителями перевозчика при посадке и в пути следования.

Обслуживание пассажиров при посадке/высадке в вагоны бизнес-класса скорых пригородных поездов должны осуществлять представители перевозчика, входящие в состав поездной бригады.

Представитель перевозчика должен встречать пассажиров вагонов бизнес-класса и эконом-класса скорых пригородных поездов у входа в вагон, а при неблагоприятных

погодных условиях (наружная температура воздуха ниже минус 10 °С, сильный ветер или дождь) — в тамбуре вагона.

Представитель перевозчика должен первым приветствовать пассажира. Во время посадки пассажира в вагон бизнес-класса и эконом-класса скорого пригородного поезда представитель перевозчика обязан:

- оказывать помощь маломобильным пассажирам, пассажирам с детьми и пожилым людям;
- разъяснять пассажирам правильность размещения ручной клади (по просьбе пассажира и при наличии возможности оказывать помощь в ее размещении).

Требования к персоналу, осуществляющему обслуживание пассажиров в пути следования. В своей профессиональной деятельности должностные лица и работники, связанные с обслуживанием пассажиров пригородных поездов, должны соблюдать нормы и правила этики поведения и бизнес-этики компании-перевозчика.

Представители перевозчика, осуществляющие обслуживание пассажиров пригородного поезда в пути следования, должны носить форменную одежду. Каждый представитель перевозчика, непосредственно связанный с обслуживанием пассажиров, должен при исполнении своих должностных обязанностей носить именной бейдж.

В пригородном поезде на протяжении всего пути следования должно быть обеспечено присутствие представителя перевозчика (из расчета не менее двух человек на состав). В вагонах эконом-класса на протяжении всего пути следования скорого пригородного поезда должно быть обеспечено присутствие представителя перевозчика (из расчета не менее одного человека на два вагона).

В вагонах бизнес-класса на протяжении всего пути следования скорого пригородного поезда должно быть обеспечено присутствие представителя перевозчика (из расчета не менее одного человека на вагон).

9.13. Базовые требования к обслуживанию пассажиров в высокоскоростных поездах

Унифицированные требования к набору, качеству и потребительским характеристикам услуг, отражающих специфику и отличительные особенности различных классов обслуживания пассажиров в высокоскоростных поездах, закреплены в ГОСТ Р 58098-2018 «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров в высокоскоростных поездах» (утв. и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 9 апреля 2018 г. № 182-ст).

В зависимости от потребностей пассажиров и технико-технологических возможностей железнодорожного транспорта на маршруте высокоскоростного пассажирского сообщения могут быть реализованы следующие классы обслуживания пассажиров:

- базовый класс;
- эконом-класс;
- бизнес-класс;
- класс люкс.

Потребительские требования к комфорту подвижного состава, используемого для высокоскоростных пассажирских перевозок. Подвижной состав, используемый для высокоскоростных перевозок, в части обеспечения комфортности перевозки пассажиров должен соответствовать требованиям санитарных правил (см. об этом подробнее главу 2 настоящего издания). Не менее одного вагона эконом-класса в составе высокоскоростного поезда должно быть оборудовано для перевозки маломобильных пассажиров в соответствии с установленными требованиями (см. об этом подробнее главу 4 настоящего издания).

Основные потребительские характеристики пассажирского места в вагонах различного класса обслуживания высокоскоростного поезда приведены в Приложении 17 к настоящему изданию.

В вагонах высокоскоростного поезда должны быть размещены указатели с номером места, позволяющие безошибочно идентифицировать его расположение.

На окнах вагонов высокоскоростных поездов должны быть установлены солнцезащитные шторы (экраны, регулируемые по высоте) с фиксацией их в любом конструкционно предусмотренном положении.

В вагоне базового уровня обслуживания необходимо обеспечить возможность удобного размещения верхней одежды пассажиров, для чего вагоны должны быть оборудованы крючками для верхней одежды.

В вагонах класса люкс, бизнес-класса и эконом-класса высокоскоростных поездов необходимо обеспечить возможность удобного размещения верхней одежды пассажиров, для чего вагоны должны быть оборудованы:

- крючками для верхней одежды;
- при наличии технической возможности — гардеробами с плечиками для одежды.

Для удобства провоза ручной клади пассажиров в вагонах высокоскоростных поездов должны быть установлены:

- полки для ручной клади;
- специализированные места для размещения ручной клади.

В каждом вагоне бизнес-класса высокоскоростных поездов должны быть установлены жидкокристаллические (ЖК) дисплеи. Размер и угол наклона ЖК-дисплеев должны обеспечивать отсутствие бликов и хороший доступ для просмотра пассажирами в определенной зоне. Размещение ЖК-дисплеев в салоне и распределение зон их видимости должны обеспечивать каждому пассажиру возможность беспрепятственного просмотра и не создавать препятствий для перемещения пассажиров по салону.

Для обеспечения комфортных условий для работы и отдыха пассажиров в пути следования вагоны класса люкс и бизнес-класса высокоскоростных поездов должны быть оборудованы устройствами, обеспечивающими возможность беспроводного соединения с сетью Интернет.

Требования к набору услуг, предоставляемых пассажирам при различных классах обслуживания в высокоскоростных поездах. Набор услуг, предоставляемых пассажирам в пути следования, в том числе за дополнительную плату, определяется классом обслуживания в соответствии с Приложением 18 к настоящему изданию.

Для оказания первой доврачебной помощи в высокоскоростном поезде у начальника поездной бригады должна быть в наличии медицинская аптечка. Состав аптечки должен определяться в соответствии с установленными требованиями.

Требования к качеству информационно-справочного обслуживания пассажиров в пути следования. В пути следования высокоскоростного поезда информация пассажирам должна предоставляться визуальным и аудиальным способами. Вся информация пассажирам должна предоставляться на русском языке и английском языке.

Пассажиры (в том числе находящиеся на платформе) должны оповещаться об отправлении высокоскоростного поезда с начальной станции не менее чем за 5 мин до отправления. Информирование пассажиров о прибытии высокоскоростного поезда на станцию должно осуществляться за 5 мин до прибытия.

Звуковую информацию о маршруте следования высокоскоростного поезда и следующей станции необходимо дублировать с помощью средств визуальной информации.

Динамическая визуальная информация об остановке высокоскоростного поезда должна отображаться таким образом, чтобы она могла читаться как минимум с 51% пассажирских мест внутри каждого вагона, включая 51% мест для инвалидов, и со всех мест для пассажиров на креслах-колясках.

Динамическая визуальная информация о следующей остановке поезда должна отображаться не менее чем за 2 мин перед прибытием на соответствующую остановку.

На внешних боковых информационных табло маршрутная информация должна отображаться при остановке высокоскоростного поезда на промежуточных станциях и в течение 5 мин после прибытия поезда на станцию назначения.

По радиотрансляционной сети должны не менее одного раза за рейс передаваться:

- объявления о времени прибытия, отправления и продолжительности стоянок высокоскоростного поезда на станциях и проследования его по расписанию;
- информация о запрете курения.

В пути следования высокоскоростного поезда пассажиры должны получать информацию о правилах эвакуации из вагона в случае чрезвычайных ситуаций, расположении аварийных выходов, лестниц для эвакуации, специальных средств и аптечек первой помощи, а также о наличии и расположении информационных материалов о действиях при возникновении чрезвычайных ситуаций в вагоне.

Информацию о персонале поезда, к которому пассажиры могут обратиться по вопросам, касающимся поездки и обслуживания в пути следования, режима работы вагона-бистро, ассортимента реализуемой продукции и блюд, дополнительных услуг в вагоне-бистро, бесплатных и платных услуг, предоставляемых пассажирам вагонов эконом-класса высокоскоростных поездов, рекомендуется доводить до сведения пассажиров посредством информационных буклетов и журналов.

В вагонах высокоскоростных поездов должна быть размещена информация в соответствии с правилами оказания услуг. Допускается размещение информации в информационных печатных изданиях, распространяемых в поезде, а также бортовой информационно-развлекательной системе поезда.

Визуальная информация должна быть легко читаема и размещена в доступном для обзора пассажирами месте. По прибытии высокоскоростного поезда на конечную станцию

должна прозвучать благодарность за выбор железнодорожного транспорта и информация о том, куда пассажир может обратиться с замечаниями и предложениями по обслуживанию.

Пассажиры высокоскоростного поезда при необходимости должны иметь возможность получать устную информацию от представителя перевозчика, сопровождающего поезд.

Требования к качеству санитарно-гигиенического обслуживания пассажиров в высокоскоростных поездах. Порядок и чистота в вагонах высокоскоростных поездов должны поддерживаться на протяжении всего пути следования.

Для обеспечения удобства проезда пассажиров с грудными детьми в одном из вагонов эконом-класса высокоскоростного поезда рекомендуется предусматривать наличие универсального туалета с расположенным в нем столиком для пеленания.

Туалетная кабина должна быть оборудована:

- унитазом;
- раковиной;
- смесителем для подачи воды;
- зеркалом;
- мусоросборником (с одноразовыми пакетами);
- держателем для туалетной бумаги;
- держателем для одноразовых полотенец;
- держателем для одежды;
- дозатором жидкого мыла;
- емкостью с дезинфицирующим раствором и ершом;
- расходными материалами (туалетной бумагой, бумажными полотенцами, жидким мылом или мыльной пеной).

Пополнение расходных материалов в туалетных кабинах должно осуществляться в ходе уборки или по требованию пассажира.

Требования к качеству услуг питания в высокоскоростных поездах при различных классах обслуживания. Предоставление услуг питания пассажирам вагонов класса люкс и бизнес-класса высокоскоростных поездов должно осуществляться на пассажирском месте не менее одного раза за рейс (услуги, включенные в стоимость проезда) и в вагоне-бистро (за дополнительную плату).

Предоставление услуг питания пассажирам вагонов эконом-класса высокоскоростных поездов осуществляется за дополнительную плату с помощью мобильного бара или в вагоне-бистро, в вагонах с базовым уровнем обслуживания — только в вагоне-бистро (за дополнительную плату).

Предоставление услуг питания пассажирам высокоскоростного поезда должно осуществляться в соответствии с установленными требованиями в зависимости от времени суток и длительности поездки. При предоставлении пассажирам вагонов класса люкс и бизнес-класса услуг питания с помощью мобильного бара-тележки должны использоваться чистые и сухие предметы сервировки:

- столовая фарфоровая посуда;
- сортовая стеклянная посуда;
- столовые приборы из нержавеющей стали;

- салфетки.

Набор гарантированного питания для пассажира вагона класса люкс или бизнес-класса высокоскоростного поезда должен включать:

- закуску или салат;
- горячее блюдо;
- десерт;
- напитки;
- сахар и специи в индивидуальной упаковке.

Согласованные перевозчиком цены на блюда, напитки и продукцию, реализуемые в вагоне-бистро, должны быть указаны в меню и прейскуранте. Меню должно быть представлено на русском и английском языках. Указанный в меню ассортимент блюд, напитков и продукции должен обеспечиваться в течение всего рейса. Если какое-либо блюдо (напиток), указанное в меню, отсутствуют, то вместо него пассажиру должно быть предложено аналогичное (равноценное) блюдо (напиток), информация о чем должна быть доведена до пассажира.

Время ожидания пассажирами начала обслуживания в вагоне-бистро должно быть не более 10 мин. По желанию пассажира вагона класса люкс и бизнес-класса блюда, заказанные

и оплаченные в вагоне-бистро, должны доставлять к посадочному месту пассажира, время доставки не должно превышать 20 мин с момента заказа.

Не реже чем через каждые полчаса в вагонах бизнес-класса и эконом-класса обслуживающий персонал должен убирать мусор, упаковочный материал и использованную посуду по согласованию с пассажиром.

Требования к качеству прочих дополнительных услуг и товаров, предлагаемых пассажирам в пути следования. Пассажирам в пути следования высокоскоростного поезда могут быть предоставлены дополнительные услуги. Дополнительные услуги не должны предоставляться пассажиру без его предварительного информирования и согласия.

Услуги, не входящие в стоимость проезда, должны предоставляться пассажиру после предварительного информирования об их стоимости.

В высокоскоростных поездах пассажирам в пути следования рекомендовано предоставлять возможность оформления проездных документов на поезда дальнего следования и высокоскоростные поезда.

Оформление проездных документов пассажирам в пути следования необходимо осуществлять с использованием контрольно-кассовой техники.

Пассажиры высокоскоростных поездов должны иметь возможность оформления проездных документов на места, предназначенные для проезда с животными.

Пассажиры вагонов базового класса, эконом-класса и бизнес-класса высокоскоростного поезда должны иметь возможность повышения класса обслуживания при наличии свободных мест в вагоне более высокого класса и оформлении доплаты к проездному документу в высокоскоростных поездах, следующих без промежуточных остановок (в высокоскоростных поездах, следующих с промежуточными остановками, при наличии более 30 % свободных мест в вагонах более высокого класса). Деятельность, связанная с розничной торговлей в пути следования высокоскоростного поезда, должна осуществляться в соответствии с установленными требованиями.

Пассажиры высокоскоростных поездов должны иметь возможность рассчитываться за приобретенную в поезде продукцию (в том числе питание) как по наличному, так и по безналичному расчету с помощью платежной карты. При расчете за продукцию пассажиры должны получать кассовый чек.

Аудио- и видеотрансляция в вагонах люкс и бизнес-класса высокоскоростных поездов должна быть доступна пассажирам на протяжении всего пути следования. Набор транслируемых видеопрограмм, включающий лицензионные фильмы, должен утверждаться перевозчиком и обновляться не реже 1 раза в месяц. Программы должны меняться не реже 1 раза в 4 дня.

Рекомендуемая концепция видеопрограмм должна предусматривать следующие жанры: научно-познавательные программы, фильмы для семейного просмотра (комедии, фантастика, приключения и т.д.), мультфильмы, передачи о спорте.

Пассажирам вагонов эконом-класса и выше должны предоставляться одноразовые наушники в индивидуальной упаковке (при необходимости).

Пассажирам вагонов класса люкс и бизнес-класса высокоскоростных поездов в начале рейса должна предоставляться печатная продукция (периодические издания), стоимость которой включена в стоимость проезда. Пассажиры вагонов базового уровня обслуживания и эконом-класса должны иметь возможность приобрести печатную продукцию (периодические издания) за дополнительную плату.

В вагонах класса люкс и бизнес-класса высокоскоростных поездов пассажиры должны иметь возможность на протяжении поездки пользоваться пледами, предоставляемыми в индивидуальной упаковке.

Рекомендуется устанавливать в вагонах высокоскоростного поезда автоматы для чистки обуви:

- 1 автомат в каждом вагоне люкс и бизнес-класса;
- 1 автомат на два вагона эконом-класса.

Пассажирам высокоскоростных поездов в пути следования должны предоставляться услуги заказа такси, бронирования гостиниц и экскурсий. Пассажирам вагонов класса люкс и бизнес-класса высокоскоростных поездов необходимо предоставлять индивидуальный дорожный набор, стоимость которого включена в стоимость проезда. Пассажиры вагонов базового уровня обслуживания и эконом-класса должны иметь возможность приобрести дорожный набор за дополнительную плату.

Пассажирам, осуществляющим поездку по детскому проездному документу в вагоне класса люкс и бизнес-класса, необходимо предоставлять специальный детский набор, стоимость которого включена в стоимость проезда. Пассажиры вагонов базового уровня обслуживания и эконом-класса должны иметь возможность приобрести детский набор за дополнительную плату.

В вагонах эконом-класса высокоскоростных поездов необходимо предоставлять услугу перевозки несопровождаемых детей в возрасте от 10 до 16 лет включительно за дополнительную плату.

Требования к обслуживанию пассажиров сотрудниками поездных бригад при посадке-высадке в поезд и в пути следования. Высокоскоростной поезд должен быть подан

под посадку не менее чем за 20 мин до времени отправления по графику с начальной станции.

Посадка пассажиров в вагон высокоскоростного поезда должна осуществляться под контролем и при участии сотрудника поездной (посадочной) бригады в соответствии с требованиями его должностных инструкций.

Сотрудник поездной (посадочной) бригады должен встречать пассажиров у входа в вагон, а при неблагоприятных погодных условиях (наружная температура воздуха ниже минус 10 °С, сильный ветер или дождь) — в тамбуре вагона.

Во время посадки пассажира в вагон высокоскоростного поезда сотрудник поездной (посадочной) бригады обязан:

- оказывать помощь маломобильным пассажирам, пассажирам с детьми и пожилым людям;
- разъяснять пассажирам правильность размещения ручной клади (по просьбе пассажира и при наличии возможности оказывать помощь в ее размещении).

При посадке пассажиров на промежуточных станциях маршрута следования высокоскоростного поезда рекомендовано сначала производить высадку пассажиров, прибывших на станцию назначения, а затем начинать посадку отправляющихся пассажиров.

Требования к персоналу, осуществляющему обслуживание пассажиров в пути следования. В своей профессиональной деятельности должностные лица и работники, связанные с обслуживанием пассажиров высокоскоростных поездов, должны соблюдать нормы и правила этики поведения и бизнес-этикета.

Сотрудники поездной бригады, осуществляющие обслуживание пассажиров высокоскоростного поезда в пути следования, должны носить форменную одежду.

Каждый сотрудник поездной бригады, непосредственно связанный с обслуживанием пассажиров, должен при исполнении своих должностных обязанностей носить именной бейдж.

В высокоскоростном поезде на протяжении всего пути следования должно быть обеспечено присутствие представителя перевозчика. Сотрудники, обслуживающие пассажиров в вагонах бизнес-класса и люкс высокоскоростных поездов, должны владеть английским языком на базовом уровне.

В любой момент осуществления поездки пассажир высокоскоростного поезда должен иметь возможность обратиться к сотруднику поездной бригады с вопросом/просьбой об услугах, оказываемых в пути следования, и получить своевременный и квалифицированный ответ. В случае невозможности выполнения просьбы пассажира сотрудник поездной бригады должен предоставить пассажиру обоснованный отказ.

Время выполнения просьбы пассажира не должно превышать:

- 20 мин — в вагоне с базовым уровнем обслуживания;
- 15 мин — в вагоне эконом-класса;
- 10 мин — в вагоне бизнес-класса и класса люкс.

Просьбы, имеющие неотложный характер (вызов врача, оказание первой помощи и пр.), должны выполняться немедленно и в первую очередь при наличии нескольких (других) просьб.

Контрольные вопросы

1. Что следует понимать под «поездной бригадой», и кто входит в ее состав?
2. Назовите основные требования, предъявляемые к работникам поездной бригады.
3. Какие требования устанавливаются к обслуживанию пассажиров при посадке (высадке) в вагон (из вагона)?
4. Охарактеризуйте основные обязанности проводника в пути следования пассажирского поезда.
5. Назовите основные обязанности начальника поезда в пути следования.
6. Раскройте обязанности проводника по прибытии пассажирского поезда в пункт формирования и оборота.
7. Каковы основные обязанности начальника поезда по прибытии пассажирского поезда в пункт формирования и оборота?
8. Перечислите основные требования, предъявляемые к обеспечению безопасности перевозки пассажиров в пути следования.
9. Охарактеризуйте требования по обеспечению пожарной безопасности в пути следования.
10. Что включается в состав требований, предъявляемых к содержанию пассажирских составов в пути следования?
11. Назовите основные требования к обслуживанию пассажиров в пути следования.
12. Охарактеризуйте базовые требования к обслуживанию пассажиров в поездах дальнего следования.
13. Охарактеризуйте базовые требования к обслуживанию пассажиров в поездах пригородного сообщения.
14. Охарактеризуйте базовые требования к обслуживанию пассажиров в высокоскоростных поездах.

ГЛАВА 10. УСЛУГИ ПАССАЖИРАМ И ПОСЕТИТЕЛЯМ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ВОКЗАЛЬНОМ КОМПЛЕКСЕ

10.1. Общие требования к порядку оказания услуг на вокзальном комплексе

Унифицированные требования к набору, качеству и потребительским характеристикам услуг, отражающих специфику и отличительные особенности обслуживания пассажиров и посетителей на территории железнодорожных вокзальных комплексов различных классов, закреплены ГОСТ Р 58171-2018 «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров на вокзальных комплексах» (утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 6 июля 2018 г. № 400-ст). При этом следует учесть, что распоряжением ОАО «РЖД от 25 декабря

2014 г. № 3134р утвержден Типовой технологический процесс работы железнодорожного вокзального комплекса.

Также следует указать на целый ряд утвержденных соответствующими распоряжениями ОАО «РЖД» стандартов качества услуг:

- СТК ЦЛ 1.01.010 «Стандарт качества услуг, предоставляемых на внеклассных вокзальных комплексах» (распоряжение ОАО «РЖД» от 31 декабря 2015 г. № 3213р);
- СТК ЦЛ 1.01.011 «Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзальных комплексах первого класса» (распоряжение ОАО «РЖД» от 31 декабря 2015 г. № 3213р);
- СТК ЦЛ 1.01.009 «Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзальных комплексах второго класса» (распоряжение ОАО «РЖД» от 31 марта 2015 г. № 818р);
- СТК ЦЛ 1.01.012 «Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзальных комплексах третьего класса» (распоряжение ОАО «РЖД» от 31 декабря 2015 г. № 3213р);
- СТК ЦЛ 1.01.013 «Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзальных комплексах четвертого класса» (распоряжение ОАО «РЖД» от 30 декабря 2015 г. № 3174р).

На вокзальных комплексах должна быть обеспечена безопасная и удобная посадка и/или высадка пассажиров в железнодорожный пассажирский подвижной состав и созданы условия для возможности безопасного и комфортного ожидания поезда.

Набор услуг, доступных для пассажиров и посетителей на территории вокзального комплекса, зависит от класса вокзального комплекса (подробнее об этом см. подраздел 6.1.1 настоящего издания).

На вокзальных комплексах всех классов пассажирам и посетителям должна быть обеспечена возможность пользования ***следующими обязательными услугами:***

- информационно-справочное обслуживание;
- билетно-кассовое обслуживание;
- услуги ожидания поезда;
- санитарно-гигиеническое обслуживание;
- медицинское обслуживание (первая доврачебная помощь).

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

Услуги на вокзальном комплексе должны предоставляться пассажирам и посетителям на недискриминационной основе с одинаковым уровнем качества и в равных условиях в соответствии с правилами оказания услуг, за исключением отдельных категорий граждан, устанавливаемых законодательством Российской Федерации и субъектов Российской Федерации.

Состав, характеристики, способы и технология оказания обязательных услуг на вокальных комплексах различного класса могут отличаться. Минимально необходимый состав обязательных услуг, оказываемых пассажирам и посетителям на вокзальных комплексах различного класса, приведен в Приложении 19 к настоящему изданию.

На вокзальном комплексе, в соответствии с его классом, пассажиры и посетители должны иметь возможность получения дополнительных услуг согласно Приложению 20 к настоящему изданию.

Режим оказания дополнительных услуг может отличаться от режима работы вокзального комплекса. Информация о временных периодах оказания таких услуг должна быть размещена в соответствующей функциональной зоне.

Для обеспечения возможности использования услуг вокзального комплекса маломобильными пассажирами и посетителями, их обслуживание должно быть организовано техническими и технологическими мероприятиями в соответствии с требованиями ГОСТ Р 52871-2017 «Дисплеи для слабовидящих. Требования и характеристики» (утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 31 октября 2017 г. № 1616-ст) (в части средств отображения визуальной информации), ГОСТ Р 52131-2003 «Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования» (принят и введен в действие постановлением Госстандарта России от 4 ноября 2003 г. № 309-ст) (в части характеристики знаковых средств отображения информации), ГОСТ Р 51671-2015 «Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности» (утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 октября 2015 г. № 2169-ст) (в

части технических средств связи, информации и сигнализации общего пользования, доступных для маломобильных пассажиров), Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в части оборудования вокзальных комплексов, информационного обслуживания, организации посадки в вагон и высадки из вагона, порядка предоставления услуг владельцами инфраструктуры, и в части обеспечения беспрепятственного доступа к объектам транспортной инфраструктуры) и приказом Минтранса России от 6 ноября 2015 г. № 329 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов пассажирских вагонов, вокзалов, поездов дальнего следования и предоставляемых услуг на вокзалах и в поездах дальнего следования» (в части порядка обеспечения доступности для пассажиров из числа инвалидов вокзальных комплексов и предоставляемых на вокзальных комплексах услуг).

Расчет с пассажиром или посетителем вокзального комплекса за предоставленные им платные услуги должен производиться в соответствии с требованиями федерального закона,

а предоставление услуг пассажирам и посетителям вокзального комплекса должно осуществляться в соответствии с правилами перевозок.

Штат персонала вокзального комплекса, обеспечиваюший 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.

Тарифы, ставки платы и сборы за услуги, а также порядок их введения (изменения) устанавливаются по согласованию с владельцем вокзальной инфраструктуры и в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Расчет с пассажиром или посетителем вокзального комплекса за предоставленные услуги должен производиться с выдачей кассового чека или оформленного соответствующим образом бланка строгой отчетности.

Перечень услуг, требующих от пассажира или посетителя предоставления документов, удостоверяющих личность, и согласия гражданина на обработку личных данных, устанавливается в соответствии с законодательством Российской Федерации и должен быть приведен в технологическом процессе работы конкретного вокзального комплекса.

Порядок предоставления услуги пассажирам и посетителям на вокзальном комплексе включает 5 этапов и является обязательным для выполнения сотрудниками:

1) необходимо доброжелательно, с улыбкой и уважительной интонацией, поприветствовать пассажира (посетителя) (пример: «доброе утро», «добрый день», «добрый вечер», «доброй ночи»);

2) требуется определить потребности пассажира (посетителя):

- внимательно выслушать пассажира (посетителя);
- узнать, какими услугами пассажир (посетитель) хочет воспользоваться;
- предупредить пассажира (посетителя) о том, что ряд услуг является платным;
- оказать необходимую помощь или консультацию;
- ответить на все дополнительные вопросы;

3) произвести расчет с пассажиром (посетителем) (при оказании платных услуг):

- пробить чек на кассовом аппарате (выписать бланк строгой отчетности);
- громко и четко назвать сумму за оказанные услуги (пример - «общая сумма 30 рублей»);
- получив деньги от пользователя, пересчитать их по купюрам вслух (пример: «ваши 50 рублей»);
- проверить банкноты на подлинность при помощи детектора купюр;
- громко и четко назвать сумму сдачи и отдать ее пассажиру (посетителю), пересчитывая вслух каждую купюру (пример: «ваша сдача двадцать рублей»);
- погасить чек и отдать его пассажиру (посетителю) вместе со сдачей, если это необходимо;

4) в завершении обслуживания необходимо поблагодарить пассажира (посетителя) за то, что он воспользовался услугами (пример: «спасибо, что воспользовались нашими услугами»);

5) убрать деньги в кассовый ящик и закрыть кассовый ящик.

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.

При оказании услуг сторонними организациями и аутсорсинговыми компаниями технология оказания соответствующих услуг, закрепленная технологическим процессом работы конкретного вокзального комплекса, должна быть неотъемлемым приложением к договору с владельцем вокзальной инфраструктуры.

В технологическом процессе работы конкретного вокзального комплекса должны быть указаны держатели соответствующих бизнес- процессов.

При оказании услуг сторонними организациями и аутсорсинговыми компаниями информация обо всех изменениях в порядке оказания услуги должна оперативно предоставляться начальнику конкретного вокзала для внесения соответствующих изменений в информацию, предоставляемую пассажирам и посетителям.

При оказании на конкретном вокзальном комплексе услуг, технология оказания которых не приведена в Типовом технологическом процессе работы железнодорожного вокзального комплекса, утв. распоряжением ОАО «РЖД от 25 декабря 2014 г. № 3134р, в технологическом процессе работы этого вокзального комплекса должна быть приведена технология оказания таких услуг и обязанности персонала при их оказании в зависимости от местных условий.

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.

Работа с обращениями пассажиров и посетителей по качеству услуг, предоставляемых на вокзальном комплексе 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 рассматриваться начальником вокзала, необходимо производить разбор обращений и предоставлять заявителю полный ответ в установленные законодательством сроки.

Порядок обслуживания пассажиров на территории вокзального комплекса перевозчиком и балансодержателем при возникновении чрезвычайных ситуаций, а именно порядок принятия решения о закрытии продажи на поезда и в вагоны, следующие с отклонением от основного маршрута, порядок информирования пассажиров о следовании поездов, порядок размещения, организации питания пассажиров, возврата и переоформления проездных документ на опаздывающие поезда и др. устанавливается договором об оказании услуг по использованию инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования.

По указанию начальника вокзала или вышестоящих организаций ответственные за оказание конкретной услуги работники должны давать распоряжения для оказание такой услуги на безвозмездной основе в случаях:

- чрезвычайных ситуаций (длительные задержки, при перерыве движения поездов и других нестандартных ситуациях);
- обслуживания маломобильных групп населения 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 Российской Федерации.

10.2. Информационно-справочное обслуживание на вокзальном комплексе

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.

Информация об услугах, предоставляемых на железнодорожных вокзальных комплексах, должна передаваться в Единый информационный сервисный центр для информирования пассажиров и посетителей.

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)[143];
- система оповещения в чрезвычайных ситуациях[144];
- единая навигационная система[145];
- система рекламных возможностей[146].

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 Российской Федерации;
- организации, осуществляющие свою деятельность на территории вокзального комплекса;
- АСУ «Экспресс-3»;
- информационно-справочная система пригородного сообщения (ИССПС);

[143] Далее по тексту настоящего издания — СИП.
[144] Далее по тексту настоящего издания — СЧС.
[145] Далее по тексту настоящего издания — ЕНС.
[146] Далее по тексту настоящего издания — СРВ.

- спутниковая навигация;
- ЕДЦУ (единый дорожный центр управления);
- средства массовой информации;
- сеть Интернет (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:

1) по способу воздействия на пассажира и посетителя:

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

2) по способу получения информации пассажирами и посетителями вокзального комплекса:

- 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);
- коллективные — для одновременного информирования группы пассажиров (посетителей);

3) по способу отображения информации:

- статические — передают информацию в неизменном виде в течение всего срока своей службы (плакат, указатель);
- динамические — передают меняющиеся сообщения.

В технологическом процессе конкретного вокзального комплекса должно быть указано,

с помощью каких носителей и систем до пассажиров и посетителей вокзального комплекса доводится следующая содержательная информация:

- оповестительная информация (в том числе 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 том числе 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 том числе 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 том числе 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 том числе запрещающие сигналы и знаки, сигнальные указатели, надписи, ограждения, сигнальная запрещающая окраска определенных элементов пассажирских обустройств);
- имиджевая информация (в том числе информация о холдинге «РЖД», информация об истории компании и ее филиалов, иная информация, размещаемая в СИП для формирования у пассажиров и посетителей вокзального комплекса устойчивого положительного отношения к бренду «РЖД»);
- развлекательная информация — информация, имеющая целью развлечение пассажиров, находящихся на территории вокзального комплекса (в том числе 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 ФСБ России, МВД России, МЧС России 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.). Содержание и дизайн данных материалов определяются компетенцией соответствующих органов.

В рамках СЧС владельцем инфраструктуры должно быть обеспечено размещение информационных материалов СЧС на территории вокзального комплекса таким образом, чтобы они не конфликтовали с носителями других систем информирования (СИП, ЕНС,

СРВ). В условиях чрезвычайной ситуации носители СИП, а также, по возможности динамические носители ЕНС могут использоваться СЧС.

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 чрезвычайной ситуации) 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.).

Громкость транслируемой на территории вокзального комплекса информации должна соответствовать СН 2.2.4/2.1.8.562-96. 2.2.4 «Физические факторы производственной среды. 2.1.8. Физические факторы окружающей природной среды. Шум на рабочих местах, в помещениях жилых, общественных зданий и на территории жилой застройки. Санитарные нормы» (утв. постановлением Госкомсанэпиднадзора от 31 октября 1996 г. № 36) и не должна вызывать отрицательные эмоции у пассажиров и посетителей.

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.

В зонах обслуживания маломобильных групп населения, 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 представляет собой систему используемых на территории вокзального комплекса указателей и знаков, объединенных общими принципами и дизайном.

Планирование и проектирование навигационной системы на вокзальном комплексе, дизайн и содержательное наполнение навигационных указателей, используемые цвета и размеры не могут отличаться от установленных Руководством по применению единой навигационной системы для вокзалов и остановочных пунктов холдинга ОАО «РЖД», утвержденных распоряжением ОАО «РЖД» от 4 июня 2013 г. № 1263р.

Не допускается размещение на территории вокзального комплекса навигационных указателей сторонних для ОАО «РЖД» субъектов информирования, даже если они являются арендаторами инфраструктуры.

На территории вокзального комплекса не допускается размещение информационных или рекламных материалов, которые имитируют навигационные указатели и могут ввести в заблуждение пассажиров и посетителей.

В исключительных случаях по согласованию с владельцем инфраструктуры допускается размещение на территории вокзального комплекса временных навигационных указателей сторонних для ОАО «РЖД» субъектов информирования. Такое размещение возможно в случае, если временные навигационные указатели повышают информированность пассажиров и посетителей, например, в случае мероприятия, проводимого на инфраструктуре ОАО «РЖД», необходимости более быстрого нахождения объектов, располагающихся в непосредственной близости от инфраструктуры ОАО «РЖД».

Для временных навигационных указателей сторонних субъектов информирования должны соблюдаться следующие требования:

- указатели должны иметь единый дизайн, отличающийся от дизайна навигационных указателей ЕНС;
- указатели не могут размещаться на носителях ЕНС, для их размещения должны быть предусмотрены отдельные носители;
- расположение указателей не должно вводить пассажиров и посетителей вокзального комплекса в заблуждение относительно расположения объектов самого вокзального комплекса.

Носители ЕНС не могут быть использованы для других целей, за исключением случаев использования динамических носителей ЕНС для целей распространения информации о

чрезвычайных ситуациях.

На территории вокзального комплекса должна быть обеспечена четкая навигация и информирование маломобильных групп населения о маршрутах передвижения, функциональных зонах, приспособленных для маломобильных групп населения, 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 маломобильных групп населения 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.

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

полученные документы в Журнале регистрации телеграмм. Особое внимание необходимо уделять контролю своевременности получения телеграмм об изменении графика движения пассажирских поездов.

В технологическом процессе работы конкретного вокзального комплекса должен быть отражен порядок поступления на вокзальный комплекс информации об опоздании поездов, а также обмена информацией об изменении графика движения 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, то есть оформление стендов, изменение расписания на статических информационных табло;
- самостоятельно или совместно с причастными работниками вокзального комплекса вносит в 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, утвержденным начальником региональной дирекции;
- 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, утвержденному начальником вокзала;
- 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 учета 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:

а) 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;

б) 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 рации);
- о возникновении внештатной ситуации сообщать дежурному помощнику начальника вокзала;
- в праздничные дни транслировать тексты поздравлений согласно Реестру обязательных и дополнительных аудиальных сообщений вокзального комплекса, утвержденному начальником вокзала;
- 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 чрезвычайных ситуаций, 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 рис. 6.

Рис. 6. 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 контрольно-кассовых машин;

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.

Еженедельно начальник вокзала должен готовить справку-отчет о работе на вокзальном комплексе информационно-справочных систем.

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 или билетопечатающем автомате.

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

Таблица 23

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

№ п/п	Наименование услуги	Класс вокзального комплекса				
		Внекл.	I	II	III	IV
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	+[147]	+	-	-	-
1.5	Распечатка проездных документов, ранее оплаченных через Интернет[148]	+	+	+	+	+
2	**Билетно-кассовые услуги, оказываемые с помощью транзакционных терминалов самообслуживания (ТТС) и билетопечатающих автоматов (БПА)**					
2.1	Оформление проездных документов на соответствующие категории пассажирских поездов	+	+	+	+	-
2.2	Распечатка проездных документов, ранее оплаченных через Интернет	+	+	+	+	-

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

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

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

---

[147] Рекомендуется, но не обязательно наличие.
[148] В случае отсутствия возможности распечатки с помощью транзакционных терминалов самообслуживания.

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

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

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

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

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

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

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, обозначаемых на схеме вокзального комплекса, являющейся обязательным приложением к технологическому процессу конкретного вокзального комплекса.

На схеме конкретного вокзального комплекса должно быть показано распределение носильщиков по зонам обслуживания в свободное от оказания услуг время.

Режим работы смен носильщиков должен быть организован с учетом требований Правил внутреннего трудового распорядка и оформлен в виде графика работы смен. График

работы смен носильщиков утверждается начальником вокзала ежемесячно. При оказании услуги частным предпринимателем/юридическим лицом график работы смен носильщиков согласуется с начальником вокзала и утверждается исполнителем услуги ежемесячно.

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, разработанных

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 маломобильных групп населения 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 наличие 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

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.

Услуга по хранению ручной клади пассажиров и вещей посетителей на вокзальном комплексе может оказываться в стационарных камерах хранения[149] или с использованием автоматизированных камер хранения[150].

Рекомендуемые число и вместимость стеллажей СКХ и ячеек АКХ, необходимых для оказания услуги по хранению ручной клади пассажиров и вещей посетителей на конкретном вокзальном комплексе, рассчитываются согласно установленной методике.

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,

[149] Далее по тексту настоящего издания — СКХ.
[150] Далее по тексту настоящего издания — АКХ.

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 предоставляется по следующим каналам:

- размещается непосредственно у камер хранения;
- передается с использованием громкоговорящей связи в соответствии с утвержденным начальников вокзала Реестром аудиальных сообщений на вокзальном комплексе.

Организация-исполнитель услуги несет ответственность за размещение, полноту и достоверность информации, обеспечивает своевременное информирование руководства вокзального комплекса обо всех изменениях порядка предоставления услуг, согласовывает представляемую информацию с начальником вокзала.

Особенности оказания услуги по приему, выдаче, хранению ручной клади (вещей) на конкретном вокзальном комплексе должны быть отражены в технологическом процессе работы конкретного вокзального комплекса.

Предоставление услуг пассажирам (посетителям) осуществляется соответственно:

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

График работы смен кладовщиков СКХ и работников АКХ ежемесячно разрабатывается с учетом требований Правил внутреннего трудового распорядка, согласовывается с начальником вокзала и утверждается исполнителем услуги.

Руководит работой бригады кладовщиков СКХ и работников АКХ ответственный работник камеры хранения[151] (заведующий камерами хранения, старший смены или бригадир)[152], который:

- устанавливает количество кладовщиков СКХ и работников АКХ в смене, обеспечивает бесперебойную работу в КХ, исходя из местных условий;

[151] Далее по тексту настоящего издания — КХ.
[152] При небольших объемах работы возглавлять работу КХ может дежурный помощник начальника вокзала.

- контролирует соблюдение графика выхода на работу с выполнением соответствующих отметок в Журнале приема-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[153], 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 определенных Типовым технологическим процессом работы железнодорожного вокзального комплекса, утв. распоряжением ОАО «РЖД от 25 декабря 2014 г. № 3134р.

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 веши могут быть реализованы в порядке, предусмотренном п. 2 ст. 899 Гражданского кодекса.

Так, в силу п. 2 ст. 899 ГК при неисполнении поклажедателем своей обязанности взять обратно вещь, переданную на хранение, в том числе при его уклонении от получения вещи, хранитель вправе, если иное не предусмотрено договором хранения, после письменного предупреждения поклажедателя самостоятельно продать вещь по цене, сложившейся в месте хранения, а если стоимость веши по оценке превышает сто установленных законом минимальных размеров оплаты труда, продать ее с аукциона в порядке, предусмотренном статьями 447–449 ГК. Сумма, вырученная от продажи веши, передается поклажедателю за вычетом сумм, причитающихся хранителю, в том числе его расходов на продажу веши.

[153] Далее по тексту настоящего издания — БСК.

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).

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 на хранение ручную кладь, запрещенную Типовым технологическим процессом работы железнодорожного вокзального комплекса, утв. распоряжением ОАО «РЖД от 25 декабря 2014 г. № 3134р;
- 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;
- 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[154], 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 м[155];
- 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 прейскуранту[156], 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;
- получить деньги от пассажира (посетителя), полученную сумму пересчитать в присутствии пассажира (посетителя) и четко назвать ее, положить деньги отдельно на виду у пассажира (посетителя), пробить чек на ККМ или, в случаях технической неисправности ККМ, отключения электроэнергии, выписать бланк строгой отчетности, проверить полноту и правильность отпечатанной информации на чеке (правильность заполнения бланка строгой отчетности), пересчитать сдачу (если таковая есть), сообщить сумму сдачи пассажиру (посетителю);
- вручить пассажиру (посетителю) чек или бланк строгой отчетности, дубликат жетона;
- разместить на стеллаже СКХ принятую на хранение ручную кладь.

Стеллажи СКХ должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 55525-2017 «Складское оборудование. Стеллажи сборно-разборные. Общие технические условия» (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 12 января 2017 г. № 6-ст)

Требования к размещению принимаемой ручной клади в СКХ:

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

---

[154] Далее по тексту настоящего издания — ККМ.

[155] 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.

[156] 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:

а) в мешковой таре (тканевой, джутовой) — 0,1 м;

б) 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 линейного отдела внутренних дел на транспорте 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 веши 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.

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.

Оснащение рабочего места работника АКХ зависит от установленных на конкретном вокзальном комплексе автоматизированной системы и системы программ, отвечающих за функционирование АКХ.

В технологическом процессе работы конкретного вокзального комплекса необходимо привести основные характеристики функционирующей автоматизированной системы АКХ, указать наличие подсистем и автоматизированных рабочих мест для работников АКХ, а также порядок работы с ними.

Все сведения по пользованию АКХ (в том числе инструкция для пользователей АКХ по закладке, хранению, выемке багажа) должны быть приведены в технологическом процессе работы конкретного вокзального комплекса, а также размещены в непосредственной близости к ячейкам АКХ.

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;
- в Журнале учета принятой ручной клади заполнить требуемые графы (включая запись ФИО и номера документа, удостоверяющего личность пассажира (посетителя));

- оформить БСК порядком, установленным технологическим процессом работы конкретного вокзального комплекса;
- 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 ее, 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;
- получить деньги от пассажира (посетителя);
- полученную сумму подсчитать в присутствии пассажира (посетителя) и четко назвать ее;
- положить деньги отдельно на виду у пассажира;
- произвести запись на карту БСК и распечатать кассовый чек, установленным порядком;

- 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 заявлении на выдачу вещей;
- поблагодарить пассажира (посетителя).

В случаях пропажи вещей из АКХ работник АКХ должен:

- принять заявление от пассажира (посетителя);
- зарегистрировать заявление в Книге учета заявлений пассажиров о пропаже вещей из АКХ (розыск);
- комиссионно проверить исправность ячейки на момент подачи заявления пассажира (посетителя)[157];
- по результатам проверки составить акт в 4-х экземплярах, который подписывается всеми членами комиссии[158].

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 вещей[159];
- 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;
- 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);

---

[157] Состав комиссии определен приказом руководителя организации-исполнителя

[158] Первый экземпляр акта отдается в отдел полиции для принятия мер к розыску вещей, 2-й экземпляр под роспись выдается пассажиру (посетителю), 3-й экземпляр — ответственному работнику КХ, 4-й экземпляр и заявление кладовщик АКХ подшивает в папку «Розыска пропавших вещей».

[159] Работник АКХ имеет право при выдаче вещей запросить у пассажира (посетителя) сверить вещи с описью, указанной в заявлении на выдачу вещей.

- 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 экземплярах[160];
- 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.

Плата с пассажира (посетителя) не взимается в случае вынужденных причин (болезнь, несчастный случай) происшедших ранее, чем по истечению времени срока получения ручной клади из АКХ - с обязательным предъявлением документа, подтверждающего

[160] Первый 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.

причину неполучения ручной клади в установленный срок (справка с лечебного учреждения о нахождение пассажира (посетителя) на стационарном лечении, оформленная установленным порядком (подпись врача, штамп и печать лечебного учреждения)). При выдаче ручной клади в графе 13 Книги учета занятости ячеек АКХ и передачи невостребованной ручной клади на склад, делается соответствующая отметка причины не взимания платы с пассажира (посетителя), к акту на передачу невостребованной ручной клади на склад забытых и невостребованных вещей подшивается копия справки с лечебного учреждения о нахождение пассажира (посетителя) на стационарном лечении[161].

Работнику АКХ запрещается:

- единолично вскрывать занятые ячейки АКХ;
- 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 бесконтактных смарт-карт.

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.

При выявленных нарушениях копия акта направляется руководителю организации-исполнителя услуги для принятия мер по устранению выявленных нарушений.

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 одни календарные сутки хранения в соответствии с действующим прейскурантом;

---

[161] Каждый случай рассматривается руководителем организации-исполнителя по заявлению пассажира (посетителя) или доверенного лица в индивидуальном порядке.

- 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 одни календарные сутки хранения в соответствии с действующим прейскурантом;
- заполнить соответствующие графы в книге занятости ячеек АКХ и передачи невостребованной ручной клади на склад и предложить пассажиру (потребителю) расписаться в соответствующей графе за получение вещей со склада;

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

10.6. Услуга приема-выдачи грузобагажа на вокзальном комплексе 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, перечень которых должен быть приведен в технологическом процессе работы конкретного вокзального комплекса:

- 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 оплаты и сборов за услуги по приему и выдаче перевозимого грузобагажа на особых условиях устанавливаются в соответствии с приказом владельца вокзальной инфраструктуры. Расчет с отправителем и получателем грузобагажа на особых условиях осуществляется в соответствии с действующим прейскурантом цен на услуги, с выдачей им кассового чека или оформленной квитанции, заявления отправителя грузобагажа на особых условиях и описи вложения.

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

Не принимается грузобагаж на особых условиях, содержащий:

- ядовитые, взрывоопасные, зловонные, инфекционные, огнеопасные, легковоспламеняющиеся, самовозгорающиеся, наркотические и другие вещества и

предметы, запрещенные 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 соответствующее заявление в двух экземплярах[162], опись вложения в трех экземплярах и ярлык получателя в одном экземпляре;

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, заполняя графы с 1 по 8. 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

[162] Допускается заполнение в одном экземпляре при условии снятия требуемого количества ксерокопий.

контейнер и соответствующие документы, контейнер опечатывается, прикрепляется бирка с указанием станции назначения, копия оформленного Реестра на перевозку грузобагажа на особых условиях вкладывает в контейнер;

12) передаточную ведомость для каждой станции назначения отдельно составляют в трех 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»:

- графы 1, 5 (№ реестра, станция назначения) заполняются при регистрации Реестра по приему грузобагажа на особых условиях;
- графа 3 (№ «Передаточной ведомости») заполняется при оформлении «Передаточной ведомости» перед осуществлением передачи контейнера с грузобагажом на особых условиях представителю компании-перевозчика;
- графы 2, 4, с 6 по 14 заполняются после передачи контейнера с грузобагажом на особых условиях представителю компании-перевозчика;

14) контейнер с грузобагажом на особых условиях передается работником вокзального комплекса представителю компании-перевозчика в порядке, определяемом местной технологией.

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

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

1) после перевозки контейнер с грузобагажом на особых условиях и Передаточная ведомость передаются на вокзальный комплекс представителем компании-перевозчика в соответствии с местной технологией;

2) работник, осуществляющий выдачу грузобагажа на особых условиях, сверяет поступивший грузобагаж на особых условиях с Реестром на перевозку грузобагажа на особых условиях;

3) при выдаче грузобагажа на особых условиях работник, осуществляющий его выдачу, заполняет графу 9 в Реестре на перевозку грузобагажа на особых условиях с указанием данных удостоверения личности получателя и росписью о получении;

4) если получатель прибыл за грузобагажом на особых условиях в срок превышающий сутки, то с него взимается плата за хранение, в соответствии с действующим прейскурантом.

В случае неполучения получателем грузобагажа на особых условиях в течение 3 суток с момента прибытия, сотрудники пункта выдачи информируют об этом пункт приема грузобагажа на особых условиях.

Сотрудники пункта приема грузобагажа на особых условиях согласовывают с отправителем дальнейшие действия с грузобагажом на особых условиях (хранение 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 грузобагажа на особых условиях за прошедший месяц, 5 числа каждого месяца, следующего за отчетным, передаются на склад забытых вещей с оформлением соответствующих документов.

Претензии по доставке грузобагажа на особых условиях 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 грузобагажа на особых условиях, повреждение вложения, несоответствие позиций описи вложений оформляется Актом о пропаже (повреждении) вложения.

В случае утраты грузобагажа на особых условиях, проводится разбор, выявляются причины и виновные. На основании результатов разборов руководством причастных структур рассматриваются вопросы о привлечении соответствующих виновных работников к ответственности, а также меры по недопущению случаев утраты грузобагажа на особых условиях.

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

- отправитель неточно, неполно или неправильно указал адреса, контактные телефоны, ФИО 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 Российской Федерации;
- 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.

10.7. Услуги по приему, погрузке, выгрузке и выдаче ручной клади, багажа и грузобагажа на вокзальном комплексе

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 целью проведения проверки ручной клади пассажиров и ее контрольного взвешивания на вокзальном комплексе 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.).

Порядок функционирования пунктов проверки определяется перевозчиком и согласовывается с начальником вокзала.

Общие услуги по приему, погрузке, выгрузке и выдаче багажа и грузобагажа. 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 лицу.

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 лицу;

- в случае технической неисправности ККМ (отключение электроснабжения) сообщить ответственному лицу. 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. Порядок взвешивания и транспортировки разрабатывается индивидуально в учетом местных условий и должен быть указан в технологическом процессе работы конкретного вокзального комплекса.

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.

Порядок приема 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.

Приемосдатчик 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 прием 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. 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-97М 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-97М 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.

Приемосдатчик 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 объявления ценности и под ответственность отправителя.

Продовольственные и скоропортящиеся грузы принимаются для перевозки в качестве багажа без поддержания температурного режима и перегрузки в пути следования.

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.

Порядок выдачи багажа. Багаж на станции назначения багажа 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).

Приемосдатчик 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 невостребовании в течение 10 суток багажа, о прибытии которого перевозчик или владелец вокзальной инфраструктуры не должен был уведомлять пассажира, приемосдатчик направляет пассажиру соответствующее уведомление. За уведомление взимается сбор.

Если приемосдатчик 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 форм, 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, ФИО 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).

Порядок приема и оформления перевозки грузобагажа. Перевозка грузобагажа осуществляется повагонными отправками 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. Особенности перевозки грузобагажа повагонными отправками установлены Правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом.

Грузобагаж принимается для перевозки от и до станций, открытых для выполнения операций по приему и выдаче багажа, в пассажирском или почтово-багажном поезде.

Грузобагаж принимается 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.

Достоверность внесенных в заявление сведений обеспечивает отправитель.

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.

Отправитель, сдающий к перевозке грузобагаж, обязан проверить правильность указанных в грузобагажной квитанции наименований станций и железных дорог отправления и назначения, фамилии, имени и отчества (при наличии) или наименования отправителя и получателя, их адреса и другие реквизиты перевозки (дата отправления, номер поезда, количество мест, вес, сумма объявленной ценности) и другой информации, за исключением служебной информации.

Отправителю, сдающему к перевозке грузобагаж и обнаружившему непосредственно при получении грузобагажной квитанции ошибку в ней, оформляется новая грузобагажная квитанция. 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.

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.

Перевозка грузобагажа в таре или упаковке, не позволяющей обеспечивать сохранность грузобагажа, может осуществляться на особых условиях.

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 карантином, 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 праве 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.

Гроб с телом умершего принимается для перевозки в качестве грузобагажа в багажных и почтово-багажных вагонах перевозчика или в их специально оборудованных отсеках без перегрузки и поддержания температурного режима в пути следования. Перевозка тела умершего должна производиться в тщательно запаянном металлическом гробу, помещаемом в деревянный ящик, свободное пространство которого должно быть засыпано опилками, углем, торфом, известью и т.д. Лицо, сдающее гроб, предъявляет на станции отправления разрешение на перевозку от местных органов власти и органов и учреждений государственной санитарно-эпидемиологической службы, а также документ, удостоверяющий, что металлический гроб для перевозки тела умершего запаян. Время предъявления гроба с телом умершего для перевозки в качестве грузобагажа согласовывается отправителем с перевозчиком. Предварительный прием к перевозке гроба с телом умершего не производится. За перевозку гроба с телом умершего в багажных и почтово-багажных вагонах или в их специально оборудованных отсеках взимается плата как

за перевозку 300 кг грузобагажа. Получение гроба с телом умершего должно осуществляться получателем непосредственно по окончании перевозки.

С предприятиями, с которыми заключен договор на услуги багажного отделения, расчет производится по безналичному (централизованному) расчету. При приеме грузобагажа приемосдатчик груза и багажа запрашивает в отделе отчетности регионального общего центра обслуживания информацию о наличии денег на счету предприятия, после этого грузобагаж принимается к отправке. Грузоотправитель оформляет перевозочный документ в багажной кассе (билетной кассе). Приемосдатчик груза и багажа заполняет перечень накопительную ведомость (карточку), где указывается дата оформления,

количество мест и все сборы, за которые взыскиваются суммы с отправителя (бланк заявления, маркировка и др.). Накопительные карточки составляются на каждую организацию в трех экземплярах и заполняются без исправлений. В накопительных карточках расписываются доверенные лица.

Накопительные карточки высылаются в отдел отчетности регионального общего центра обслуживания после выписки. После получения из отдела отчетности регионального общего центра обслуживания второго и третьего экземпляра с печатью и счетом-фактурой, второй экземпляр выдается грузополучателю (грузоотправителю) вместе с полученным счетом-фактурой, третий остается у приемосдатчика груза и багажа. Все суммы накопительным карточкам передаются оператору по обработке перевозочных (проездных) документов для отчетности.

При перевозке груза предприятиями, входящими в состав ОАО «РЖД», приемосдатчик груза и багажа заполняет накопительную карточку в соответствии с порядком, указанным выше, высылает три экземпляра в Технологический центр по обработке перевозочных документов и после возврата второго и третьего экземпляра, второй выдает грузоотправителю, третий остается у приемосдатчика груза и багажа.

Порядок выдачи грузобагажа. Прибывший в адрес юридического лица грузобагаж выдается его представителю по разовой или годовой доверенности, оформленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Приемосдатчик 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 невостребовании 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 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.

Утрата, недостача и повреждение багажа и грузобагажа. Багаж считается утраченным и его стоимость подлежит возмещению, если он не прибудет на станцию назначения по истечении 10 суток после окончания срока доставки багажа. В этом случае

приемосдатчиком 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 приемосдатчика, а пассажиру по его требованию выдается второй экземпляр коммерческого акта, в котором, кроме данных о недостаче 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 возвратить сумму ранее выплаченную ему в связи с утратой багажа, грузобагажа. В случае, если после признания багажа, грузобагажа утраченным, часть багажа, грузобагажа прибудет 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 недостаче 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 приемосдатчика, а получателю по его требованию выдается второй экземпляр коммерческого акта в котором, кроме данных о недостаче 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 выдается 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.

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 в 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, недостаче 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.

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.

Розыскные телеграммы и переписка подшиваются в папку «Розыск багажа и грузобагажа», который ведет приемосдатчик груза и багажа.

Служебное расследование по каждому акту об утрате багажа производится приемосдатчиком груза и багажа незамедлительно.

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 недостаче 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.

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.

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.

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 штемпель станции, подписывается начальником вокзала, приемосдатчиком груза и багажа, а также грузополучателем, если он участвовал в расследовании, при

необходимости — иными уполномоченными лицами. Лица, составившие или подписавшие коммерческий акт, содержащий недостоверную информацию, несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

Один экземпляр коммерческого акта, направляется в отдел организации работы вокзалов региональной дирекции. Второй экземпляр выдается получателю (по требованию). Третий 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.

10.8. Услуги по парковке личного автотранспорта на территории вокзального комплекса

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. Услуга парковки предоставляется в круглосуточном режиме.

При отсутствии автоматизированной парковочной системы на территории вокзального комплекса в технологическом процессе работы конкретного вокзального комплекса должен быть указан порядок въезда, размещения, выезда транспортных средств, а также оплаты услуг парковки с учетом местных условий, утвержденный на уровне региональной дирекции.

Обязанностями держателя бизнес-процесса по оказанию услуг платной парковки 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 Российской Федерации 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.

Неисправное транспортное средство подлежит немедленному удалению с платной парковки за счет его владельца.

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 кв.м на 1 автобус, личных легковых автомобилей — 25 кв.м на 1 автомобиль. Для остальных случаев рекомендуется определять площадь в зависимости от схемы расстановки автомобилей по табл. 24.

Таблица 24

Норма площади, рекомендуемая для одного 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 раздельными, шириной не менее 3 м каждый, с разных сторон автостоянки; при вместимости автостоянки более 300 автомобилей въезды и выезды следует устраивать раздельными на расстоянии не менее 20 м один от другого; на автостоянках вместимостью до 50 автомобилей в особо стесненных условиях допускается, как исключение, устройство совмещенных 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. Факт въезда на территорию платной парковки подтверждает согласие на паркование в соответствии с правилами паркования.

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. Пользователи постоянной категории осуществляют оплату услуг паркования в соответствии с условиями договоров оказания услуг паркования, заключенных с каждым пользователем.

Допуск на территорию платной парковки без взимания платы предоставляется:

- владельцам специальных карт;
- владельцам пропусков категории «А», выданных в соответствии с приказом ОАО «РЖД» от 14 января 2013 г. № 3 «Об утверждении Положения об организации пропускного и внутриобъектового режима на объектах ОАО «РЖД» и прилегающих к ним территориях»;
- инвалидам, а также пользователям транспортных средств, имеющим льготы по пользованию платной парковкой в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации 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 помощи[163];
- 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 путем нажатия кнопки вызова, расположенной на въездной стойке парковочного оборудования. Факты бесплатного выезда с территории парковки фиксируются в журнале сдачи-приема 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.

Режим работы персонала платных парковок организуется с учетом требований Правил внутреннего трудового распорядка держателя бизнес-процесса и оформляется в виде графика и направляется в порядке информации начальнику железнодорожного вокзала не позднее 25 числа предшествующего месяца.

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;

[163] В последующем, после ликвидации чрезвычайной ситуации (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.

- 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[164], 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

[164] Здесь и далее по тексту ГИБДД — Государственная инспекция по безопасности дорожного движения.

экземплярах. Один экземпляр акта передать сотруднику полиции, второй экземпляр акта подшить в папку «Розыск» для принятия мер по розыску владельца транспортного средства.

По результатам проведения внезапных частичных ревизий парковки в обязательном порядке оформляется акт по установленной форме.

10.9. Организация посадки и высадки пассажиров в поезд на вокзальном комплексе

Организация посадки и высадки пассажиров в поезд на вокзальном комплексе предусматривает:

1) общие условия посадки и высадки пассажира в поезд;

2) условия посадки и высадки организованных групп пассажиров в поезд.

Общие условия посадки и высадки пассажира в поезд. Организация посадки и высадки пассажиров в поезда дальнего следования на вокзальных комплексах должна осуществляться штатными работниками вокзального комплекса в круглосуточном режиме[165].

Работник вокзального комплекса, организующий посадку и высадку пассажиров в поезд (дежурный по посадке), несет 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 Типовым технологическим процессом работы железнодорожного вокзального комплекса, утв. распоряжением ОАО «РЖД от 25 декабря 2014 г. № 3134р;
- 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

[165] Применительно к местным условиям.

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 (за 40 минут до отправления поезда) 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.

В случае исключения вагона из состава поезда, на основании полученных телеграмм или распоряжений оператор бюро резервирования мест (отделенческой группы по учету, распределению и использованию мест) готовит предупреждение с указанием: № поезда, времени отправления, № вагона, мест, предназначенных для пересадки пассажиров, и передает предупреждение дежурному помощнику начальника вокзала.

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.

Посадка и высадка организованных групп пассажиров. Для организации посадки/высадки организованных групп детей, воинских команд, маломобильных групп населения (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 ЛОП МВД России на транспорте 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 конкретного вокзального комплекса.

Все вопросы, связанные с заменой руководителя Группы, должны рассматриваться администратором или старшим билетным кассиром производственного участка конкретного 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 отправлении/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 основе[166]. При отставании военнослужащих от пассажирского поезда порядок действий работников вокзального комплекса определяется соответствующим документом ОАО «РЖД».

По заявкам, поступившим из Центра содействия мобильности ОАО «РЖД», дежурный помощник начальника вокзала должен информировать диспетчера региональной дирекции о получении, выполнении или невыполнении (с указанием причин) заявки, переданную

[166] В случае, если опоздание Группы на пассажирский поезд произошло по вине железной дороги.

информацию зарегистрировать в «Журнале регистрации заявок и обращений маломобильных групп населения».

Для организации сопровождения по всем функциональным зонам вокзального комплекса представитель компании-перевозчика, дежурный помощник начальника вокзала или другой работник вокзального комплекса, ответственный за обслуживание инвалидов и маломобильных групп населения, 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 маломобильных групп населения 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 поездной 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 Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» (его территориальное отделение), проинформировать Центр содействия мобильности ОАО «РЖД» об исполнении заявки.

При организации посадки/высадки маломобильного пассажира, в том числе 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 Центр содействия мобильности 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) маломобильных групп населения 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 маломобильных групп населения 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 по установленной форме

При необходимости, работники вокзального комплекса, участвующие в сопровождении инвалида, должны организовать возврат каталки (носилок) в медпункт.

10.10. Услуги размещения пассажиров железнодорожного транспорта и посетителей на вокзальном комплексе

Услуги размещения пассажиров железнодорожного транспорта и посетителей на вокзальном комплексе включают:

1) общие требования;

2) условия размещения пассажиров и посетителей в комнатах длительного отдыха[167];

3) условия размещения пассажиров и посетителей в комнатах матери и ребенка[168];

4) требования к порядку оказания услуг размещения пассажиров (посетителей) в КДО и КМиР.

Общие требования к услугам размещения пассажиров железнодорожного транспорта и посетителей на вокзальном комплексе.

Услуги размещения оказываются пассажирам железнодорожного транспорта и посетителям вокзального комплекса в КДО, КМиР, хостелах и гостиницах, расположенных

[167] Далее по тексту настоящего издания — КДО.
[168] Далее по тексту настоящего издания — КМиР.

на территории вокзального комплекса. На вокзальном комплексе должен быть организован круглосуточный режим оказания услуг размещения пассажиров и посетителей 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 (особое внимание следует уделить информированию командированных работников);
- утвержденный 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 расчетным 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 ребенка. 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 услуги, применительно к конкретному вокзальному комплексу;
- 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;
- ФИО 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)[169];
- 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.

Режим работы сотрудников, причастных к оказанию услуги размещения пассажиров (посетителей) — сменный, оформляется в виде графика работы смен с учетом требований Правил внутреннего трудового распорядка и утверждается начальником региональной

дирекции.

Распределение обязанностей и ответственности за их выполнение между работниками КДО (КМиР) приведено в Приложении 21 к настоящему изданию.

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), с обязательным оформлением актов.

---

[169] Степень повреждения имущества определяется в присутствии пребывающего гражданина комиссией, в состав которой входит дежурный по КДО (КМиР), дежурный помощник начальника вокзала и сотрудник полиции.

Помещения, предназначенные для размещения пассажиров (посетителей) на вокзальном комплексе, должны соответствовать установленным требованиям 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.

Особенности оказания услуг размещения пассажиров (посетителей) на вокзальном комплексе должны быть отражены в технологическом процессе работы конкретного вокзального комплекса.

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 конкретного 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 (трех) 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, в соответствии с условиями конкретного вокзального комплекса.

Зона приема, оформления и размещения граждан должна быть оборудована стойкой (столом) дежурного КДО, диваном, креслом (стульями), столом, вешалкой, применительно к площадям помещений конкретного вокзального комплекса.

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 (матрас с наматрасником, 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 кабинами, 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 кабинами, 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.

Размещение пассажиров и посетителей в КМиР. Услуга размещения в КМиР на вокзальном комплексе оказывается пассажирам с детьми до 10 лет (при наличии мест — до 14 лет включительно), беременным женщинам и включает в себя:

- отдых пассажиров (посетителей) с детьми и беременных женщин;
- хранение личных вещей пребывающих в специально выделенных помещениях или ячейках, предназначенных для хранения;
- предоставление комнат для пеленания, стирки, игровых комнат, кухни для приготовления пищи;

- почасовое бесплатное пребывание пассажиров с детьми раннего возраста (до 1-го года), для предоставления возможности кормления и переодевания детей, без предоставления спального места.

Основными задачами КМиР являются:

- обеспечение надлежащих санитарно-гигиенических условий пребывания пассажирам с детьми и беременным женщинам;
- организация досуга детей раннего, дошкольного и школьного возраста;
- патронирование медицинскими сестрами медпункта пассажиров с детьми;
- предоставление помещения, оборудованного для приготовления пищи и кормления детей;

- оказание, при необходимости, содействия в посадке в вагон пассажиров с детьми.

КМиР должны иметь следующие помещения:

- гардероб, место для хранения ручной клади и детских колясок;
- приемную (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 приема пищи, оборудованную электроплитой, холодильником, шкафами с посудой;
- комнату для детских игр;
- спальные комнаты (оборудованные и оснащенные 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 (матрас с наматрасником, две подушки, одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочки, полотенце), графин для воды и стаканы);
- туалет (оборудованный туалетной кабиной, умывальником с зеркалом, электрическими розетками, оснащенный туалетной бумагой, мылом, бумажными полотенцами (или электрополотенцем), крючками для одежды, корзиной для мусора закрытого типа, держателем для туалетной бумаги, щеткой для унитаза);
- комната для пеленания (оборудованная столиком для пеленания);
- комната для стирки (оборудованная электрической сушкой для белья и водонагревателем);
- помещения для хранения чистого белья.

Вне очереди размещаются в КМиР многодетные семьи и матери с детьми до трех лет.

При приеме в КМиР граждане должны пройти профилактический осмотр в медпункте вокзального комплекса[170] (заселение производится после предъявления справки из медпункта).

[170] При наличии медпункта на вокзальном комплексе.

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) предусматривает в том числе организацию работы: дежурного КДО (КМиР), кладовщика, горничной и уборщика.

Организация работы дежурного КДО (КМиР). Дежурный КДО (КМиР) в начале смены должен:

- указать дату и время заступления на смену, ФИО в Журнале приема-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, применительно к конкретному вокзальному комплексу;
- 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 хранение вещей, путем 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 ее, получить деньги, полученную сумму подсчитать в присутствии клиента, четко назвать ее и положить деньги отдельно на виду у клиента, пробить чек, затем подсчитать сдачу (если она есть), сообщить сумму сдачи и вручить ее вместе с чеком клиенту или квитанцией разных сборов формы РС-97М;
- сообщить номер комнаты, выдать ключ от занимаемого номера[171] 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

[171] В случаях, если номер 2-х, 3-х или 4-х местный, ключ выдается один на всех пребывающих и выдается дежурному КДО последним пребывающим, который покидает номер.

«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»;
- 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 ее наличии) или ближайших гостиниц в городе.

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

- предложить заполнить заявление на возврат денежной суммы;
- в присутствии пребывающего составить Акт формы КМ-3 о возврате денежных сумм пассажиру по неиспользованному кассовому чеку;
- предложить оформить расписку о получении денежной суммы, внесенной ранее;
- зарегистрировать Акт формы КМ-3 о возврате денежной суммы в Книге регистрации актов о возврате денежной суммы пассажирам (потребителям) по неиспользованным кассовым чекам;
- акт о возврате денежных сумм по неиспользованным кассовым чекам, кассовый чек и расписку пребывающего вместе со всеми отчетными документами сдать установленным порядком.

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 Российской Федерации.

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 тех, принятие которых на хранение запрещено);
- 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 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) конкретного вокзального комплекса. По истечении установленного на конкретном вокзальном комплексе срока хранения личных вещей пребывающего (не более 5 суток) осуществляется их изъятие из помещения для хранения (ячейки) в присутствии комиссии[172].

При изъятии личных вещей пребывающего:

- составляется Акт с подробной Описью изъятия невостребованных 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 невостребованных вещей, 2-й экземпляр передается ответственному работнику

[172] В состав комиссии входит сотрудник линейного отдела внутренних дел на транспорте и лица, назначенные приказом начальника вокзала.

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 пребывающих (в графе Примечание указывается дата передачи вещей на склад, № акта, количество переданных мест);
- выдача вещей со склада забытых и невостребованных вещей производится установленным порядком (см. об этом подробнее раздел 10.5 настоящего издания);
- 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 ст. 899 Гражданского кодекса;

Дежурному КДО запрещается:

- производить заселение командированных работников ОАО «РЖД» и членов

локомотивных бригад сверх установленной квоты 25% от общего количества мест в КДО конкретного 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 (дата, время, № последнего чека, количество оформленных пребывающих за смену, отдельной цифрой из них продливших пребывание на следующие сутки, количество свободных мест, смену сдал, ФИО, подпись) и в Журнал регистрации пребывания командированных работников и членов локомотивных бригад ОАО «РЖД (дата, время, количество оформленных командированных работников за смену, отдельной цифрой из них, продливших пребывание на следующие сутки, количество свободных мест по выделенной квоте, смену сдал, ФИО, подпись);
- внести запись в Журнал приема на хранение личных вещей пребывающих (дата, время сдачи смены, количество занятых мест (ячеек), ФИО, подпись);
- закончить работу на контрольно-кассовой машине или по квитанциям разных сборов формы РС-97М;
- сдать денежную наличность за смену;

- проверить санитарное состояние и техническое состояние оборудования КДО (КМиР);
- в Журнале прима-сдачи смен указать дату и время окончания смены, ФИО;
- сдать смену сменному дежурному КДО (КМиР) и ознакомить его с поступившими распоряжениями, указаниями по работе.

Организация работы кладовщика. В начале смены кладовщик должен:

- указать дату и время заступления на смену, ФИО в Журнале приема-сдачи смен;
- 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 (лист 2) 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 приема-сдачи смен указать дату и время окончания смены, ФИО.

Организация работы горничной. В начале смены горничная должна:

- принять смену, указав дату и время заступления на смену, ФИО в Журнале приема-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, унитаз;
- 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 ее 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 приема-сдачи смен и указав дату, время окончания смены и ФИО.

Организация работы уборщика. В начале смены уборщик должен:

- указать дату и время заступления на смену, ФИО в Журнале приема-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. с выполнением полного объема работ, в соответствии с Типовым технологическим процессом работы железнодорожного вокзального комплекса, утв. распоряжением ОАО «РЖД от 25 декабря 2014 г. № 3134р, а также по мере необходимости применительно к конкретному вокзальному комплексу, ежедневно пылесосить ковры, дорожки, ковровые покрытия, прикроватные коврики.
- 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 месте применительно к конкретному вокзальному комплексу, 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 приема-сдачи смен расписаться за отметку времени окончания смены.

10.11. Услуги залов повышенной комфортности

Залы повышенной комфортности железнодорожного вокзального комплекса в соответствии с брендбуком[173] могут носить название «Бизнес-зал» или «Vip-зал» на усмотрение региональной дирекции

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.

Режим работы зала повышенной комфортности должен соответствовать режиму работы вокзального комплекса.

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.

---

[173] Брендбук — официальный документ компании, в котором описывается концепция бренда, атрибуты бренда, целевая аудитория, позиционирование компании и другие данные, которыми руководствуется отдел маркетинга и руководители бизнеса для построения коммуникации с потребителями и развития компании в целом. Бренд — термин, символизирующий комплекс информации о компании, продукте или услуге; популярная, легко узнаваемая и юридически защищенная символика какого-либо производителя или продукта.

Информация о правилах оказания услуг должна быть вывешена внутри зала в доступном для пользователей месте.

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 непосредственно близости с местом пребывания пассажира (посетителя))[174];
- 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 санитарно-эпидемиологическим требованиям;
- кафе (бар);
- туалетную комнату;
- душевую комнату с необходимым комплексом принадлежностей;
- ячейки для хранения малогабаритной ручной клади.

Зона отдыха должна быть оборудована удобными креслами и диванами.

Оснащение и порядок уборки туалетных и душевых комнат производится в установленном порядке.

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);

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

- 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.

Рекомендуется предоставлять пассажирам (посетителям) в зале ожидания повышенной комфортности напитки (чай, кофе и минеральную воду), в том числе с использованием вендинговых аппаратов[175], и печатную продукцию.

10.12. Услуги залов официальных лиц и делегаций

Услуги залов официальных лиц и делегаций[176] 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 Федерльного Собрания Российской Федерации, членам Совета Федерации Федерльного Собрания Российской Федерации;
- Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, 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.).

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.

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:

[175] Вендинговые аппараты — это разновидность торгового оборудования, в котором можно купить товар или получить услугу без помощи продавца посредством автоматизированной системы расчетов.
[176] Далее по тексту настоящего издания — ЗОЛД.

- 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, справочным бюро, работниками бюро распределения мест производственного участка конкретного вокзального комплекса, относящиеся к региональным железнодорожным агентствам филиалов АО «ФПК»;
- 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 телевидением;
- комната приема пищи, оборудованная холодильником, СВЧ-печью, электрическим чайником (самоваром), кофе-машиной, 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 приема 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 Российской Федерации;
- герб Российской Федерации, флагшток с флагами Российской Федерации, ОАО «РЖД», соответствующего субъекта Российской Федерации;

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 Российской Федерации, 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 Российской Федерации, 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 приема-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-1[177]);
- 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 конкретного 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;
- заказы по телефону на текущие сутки принимаются до часа, указанного в технологическом процессе работы конкретного вокзального комплекса;

[177] Оформление квитанций строгой отчетности формы РС-97М производится в случаях отсутствия или неисправности ККМ, отключения электроэнергии.

- оформление проездных документов по заказам производится до часа, указанного в технологическом процессе работы конкретного 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).

Особенности порядка оформления проездных документов должны быть указаны в технологическом процессе работы конкретного вокзального комплекса с учетом местных условий и согласованы с перевозчиком.

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 с заполнением следующего набора граф: № п/п, ФИО, № удостоверения личности потребителя, № чека или квитанции, сумма взимаемая за дополнительную услугу «предоставление мест для приемов и деловых встреч».

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 с заполнением следующего набора граф (№ п/п, ФИО, № удостоверения личности, № чека (квитанции), сумма взимаемая за дополнительную услугу «предоставление места для ожидания»).

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) применительно к конкретному вокзальному комплексу;
- принять плату с пассажира (посетителя) за услугу вызова носильщика согласно действующему прейскуранту[178];
- выдать пассажиру (посетителю) чек или квитанцию.
- зарегистрировать факт оказания услуги в Журнале учета пассажиров и дополнительных услуг;
- заполнить в Журнале учета пассажиров и дополнительных услуг следующий набор граф: № п/п, ФИО, № удостоверения личности, № чека (квитанции), сумма взимаемая за дополнительную услугу «вызова носильщика».

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;

[178] 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 прейскурантом[179];
- 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).
- выдать пассажиру (посетителю) чек или квитанцию.

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 прейскурантом[180];
- выдать пассажиру (посетителю) чек (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 «заказ питания из ресторана»).

При оказании копировально-множительной услуги пассажиру (посетителю) дежурный ЗОЛД должен:

- информировать пассажира (посетителя) о правилах предоставления и оплаты копировально-множительных услуг;
- принять от пассажира (посетителя) заказ;
- выполнить заказ, принять плату с пассажира (посетителя) согласно действующему прейскуранту и выдать пассажиру (посетителю) чек (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 копировально-множительные услуги.

Уборка помещений ЗОЛД должна производиться ежедневно утром и по мере необходимости в течение дня. Вторую и четвертую субботу каждого месяца дежурный ЗОЛД должен производить генеральную уборку в ЗОЛД, в которую входит:

- чистка оборудования и бытовой техники;

---

[179] Плата за доставку пассажира (посетителя) к месту назначения взимается непосредственно водителем автотранспортного средства.
[180] Оплата набора питания, заказанного в ресторане, принимается непосредственно работником ресторана.

- санитарная обработка столовой, чайной посуды.

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), общая сумма от оказанных услуг, смену сдал, ФИО дежурного ЗОЛД, подпись);
- заполнить Отчет Зала официальных делегаций по квитанциям формы БР-1 за

текущую смену в соответствии с требованиями технологического процесса работы конкретного вокзального комплекса;

- в Журнале приема-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 на вокзальном комплексе

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 законодательству Российской Федерации);
- 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 классности[181], приведен в табл. 25.

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 Российской Федерации;
- рекламно-информационным обеспечением;
- копией свидетельства о регистрации предприятия;

[181] Допускается расширение набора услуг предприятий потребительского рынка не зависимо от классности вокзальных комплексов.

- документами, подтверждающими право работы в данном помещении;
- копией документов, подтверждающих постановку на учет в налоговых органах;
- копией соответствующего заключения Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителя и благополучия человека;
- копией соответствующего заключения органов, уполномоченных на осуществление федерального государственного пожарного надзора;
- планом эвакуации из помещений (в соответствии Правилами пожарной безопасности на железнодорожном транспорте).
- ассортиментным перечнем;
- книгой отзывов и предложений.

Таблица 25

Перечень услуг предприятий потребительского рынка, рекомендуемый к предоставлению на вокзальных комплексах[182]

Вид услуги	Категория 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)	+	+	-	-	-

Вся информация и документация должна быть размещена на видных местах в помещениях, где расположены предприятия потребительского рынка, в виде стендов и

[182] Знак «+» означает, что такая услуга предоставляется в обязательном порядке; знак «р» означает, что наличие услуги рекомендовано; знак «-» означает, что услуга не предоставляется.

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.

На всех предприятиях потребительского рынка железнодорожных вокзальных комплексов любой классности оформление ценников должно соответствовать требованиям действующего законодательства Российской Федерации.

Кассовые зоны всех предприятий потребительского рынка должны оборудоваться ККМ, зарегистрированными в установленном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Торгово-технологическое оборудование всех предприятий потребительского рынка должно обеспечивать сохранность продукции и товаров, всегда находиться в исправном состоянии, своевременно обслуживаться.

Перечень и характеристика торгово-технологического оборудования предприятий потребительского рынка на вокзальном комплексе должен быть приведен в приложении к технологическому процессу работы конкретного вокзального комплекса по установленной форме и должен пересматриваться по мере необходимости, но не реже 1 раза в три года.

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 Российской Федерации и с учетом рекомендаций поставщиков. Основными критериями складирования являются не только сохранность, качество продукции и товаров, но в том числе удобство и безопасность при работе с продукцией.

Режим работы обслуживающего персонала предприятий потребительского рынка должен быть организован с учетом требований Правил внутреннего трудового распорядка, оформляться в виде графика работы смен, согласовываться с начальником вокзала и утверждаться исполнителем услуги ежемесячно.

Работники, предоставляющие услуги предприятий потребительского рынка на вокзальном комплексе, несут ответственность за:

- выполнение требований технологического процесса работы конкретного вокзального комплекса;
- качество оказываемых услуг пассажирам (посетителям);
- соблюдение требований, предусмотренных должностной инструкцией для сотрудников вокзального комплекса применительно к местным условиям);
- соблюдение Правил внутреннего трудового распорядка, пожарной безопасности и

требований охраны труда;

- 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.

При оказании услуг штатными работниками вокзального комплекса руководством должны проводиться внезапные проверки с обязательным оформлением акта по установленной форме.

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 по установленной форме.

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 от 10 января 2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- приказ Минздравсоцразвития России от 15 мая 2012 г. № 543н «Об утверждении

Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»;

- СП 2.5.1198-03 «Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте» (введены в действие постановлением Главного государственного санитарного врача от 4 марта 2003 г. № 12);
- СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность» (утв. постановлением Главного государственного санитарного врача от 18 мая 2010 г. № 58);
- МУ 3.4.2552-09. 3.4 «Санитарная охрана территории. 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» (утв. Главным государственным санитарным врачом 17 сентября 2009 г.);
- Отраслевые нормы технологического проектирования (ОНТП) железнодорожных вокзалов для пассажиров дальнего следования (приняты и введены в действие с 1 июля 1998 г. указанием МПС России от 31 декабря 1997 г. № О-1у);
- распоряжение ОАО «РЖД» от 30 июля 2009 г. № 1608р «О медицинском обслуживании на железнодорожных вокзалах (станциях)» (вместе с «Положением о медицинском пункте на железнодорожном вокзале (станции)»);
- распоряжение ОАО «РЖД» от 19 августа 2009 г. № 1743р «Об утверждении перечня документации для работы медицинских пунктов на железнодорожных вокзалах (станциях)»;
- распоряжение ОАО «РЖД» от 1 июля 2013 г. № 1462р «Об утверждении Единого корпоративного стандарта ОАО «РЖД» предоставления и обслуживания помещений».

На вокзальном комплексе помещения для создания медицинского пункта выделяются согласно СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность» (утв. постановлением Главного государственного санитарного врача от 18 мая 2010 г. № 58) и Отраслевым нормам технологического проектирования (ОНТП) железнодорожных вокзалов для пассажиров дальнего следования (приняты и введены в действие с 1 июля 1998 г. указанием МПС России от 31 декабря 1997 г. № О-1у).

Рекомендуется включать в состав медицинского пункта следующие помещения с соответствующей минимальной площадью[183]:

- вестибюль-гардеробная для посетителей — 10 кв.м;
- кабинет врача (фельдшера) — 12 кв.м;
- процедурная — 12 кв.м;
- помещение (с туалетом) для временного пребывания пациента — 6 кв.м на 1 место, но не мене 9 кв.м;
- комната персонала — 12 кв.м;
- туалет с умывальником — 3 кв.м;

[183] Площади указанных помещений могут быть увеличены в зависимости от классности вокзального комплекса, а также по заданию на проектирование при строительстве и реконструкции вокзального комплекса.

- помещение хранения предметов уборки и дезинфицирующих растворов — 4 кв.м;
- помещение временного хранения медицинских отходов, грязного белья — 5 кв.м;
- помещение (место) для хранения каталок и кресел-колясок — 2 кв.м на каталку, 1 кв. м на кресло-коляску, но не менее 6 кв.м.

В технологическом процессе работы конкретного вокзального комплекса должны быть приведены 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 соответствующим имуществом, своевременного ремонта указанного имущества и/или его замену;
- проведение косметического и текущего ремонта помещений медицинского пункта;
- 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.

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 от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»);
- проезда на территорию вокзального комплекса специального транспорта;
- изменения режима работы медицинского пункта при выявлении больного (трупа) 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;
- чрезвычайные ситуации 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

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 Управлением Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту (его территориальными отделами) 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 конкретного 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 территории:

- 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.)[184].

В технологическом процессе работы конкретного вокзального комплекса необходимо:

- привести подробный перечень убираемых помещений и территорий (в том числе малые архитектурные формы, предметы интерьера);
- привести перечень работ по уборке территории вокзального комплекса в летний (с 1 апреля по 30 сентября) и зимний периоды года[185];
- указать ответственных за уборку каждой зоны;

[184] Согласно документам, подтверждающим принадлежность территории ОАО «РЖД».
[185] Периоды летней и зимних уборок в зависимости от климатических условий могут быть скорректированы.

- привести периодичность проведения текущей, суточной (общей) и генеральной уборки в виде графика уборки, а также порядок их проведения;
- определить перечень участков привокзальной территории, требующих в зимний период первоочередной обработки противогололедными материалами, а также места формирования снега в валы;
- привести порядок взаимодействия работников вокзального комплекса с исполнителями услуг обеспечения санитарно-гигиенических условий содержания территории и помещений вокзального комплекса, а также ответственность и требования к работникам организации-исполнителя;
- определить перечень моющих и дезинфицирующих средств, противогололедных материалов (реагентов), разрешенных к применению, а также их объем для хранения в кладовой вокзального комплекса;
- определить перечень технических средств применяемых для уборки внутренних помещений и прилегающих территорий вокзального комплекса;
- указать помещения для размещения персонала уборщиков, мест, предназначенных для мойки и дезинфекции урн, хранения и очистки уборочной техники, оборудования и уборочного инвентаря, расходных материалов, химических и дезинфицирующих средств, пунктов забора и слива воды, специализированное место для сбора и временного хранения мусора с удобным подъездом для транспортных средств 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.

Услуга обеспечения санитарно-гигиенических условий содержания территории и помещений вокзального комплекса оказывается круглосуточно.

Режим работы уборщиков — сменный, оформляется исполнителем услуги в виде графика работы смен с учетом требований Правил внутреннего трудового распорядка и утверждается начальником региональной дирекции.

Для работников, ответственных за уборку территории вокзального комплекса, необходимо выделять помещения для хранения форменной, специальной одежды и личных вещей (оборудованное шкафами) и приема пищи.

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 Приложении 22 к настоящему изданию.

Периодичность и порядок уборки внутренних помещений и прилегающих территорий конкретного вокзального комплекса определяются размером пассажиропотока и временем года, исходя из местных условий. Окончательный перечень видов уборки, проводимой на территории вокзального комплекса, периодичность ее проведения и используемый инвентарь должны быть приведены в технологическом процессе работы конкретного вокзального комплекса.

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)[186];

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 табл. 26.

Таблица 26

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 белье — наволочка, простыня, пододеяльник, все виды полотенец, наперник, наматрасник
Химическая чистка	Постельные принадлежности — одеяло, подушка, матрас
	Мягкий инвентарь — портьера, тюль, покрывало, ковер, ковровая дорожка, прикроватный коврик
Дезинфекция	Постельные принадлежности — одеяло, подушка, матрас
	Мягкий инвентарь — покрывало

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.

[186] По просьбе клиента допускается ежедневно.

Кладовые для грязного белья должны быть оборудованы напольными стеллажами высотой до 30 см для хранения использованного белья в мешках.

Уборочный инвентарь должен:

1) быть промаркирован и применяться строго по назначению:

- для туалетных комнат («для туалета (пол)», «для туалета (стены)»);
- для душевых («душевая (пол)», «душевая (стены)»;
- для технологических помещений (номера КДО, КМиР, коридоры, кабинеты, кладовые и пр.) («для пола», «для стен», «для мебели»)[187];

2) подвергаться дезинфекции путем замачивания в течение не менее 1 часа, промываться и просушиваться в специально выделенном для этой цели помещении;

3) 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.

Услуги санитарных комнат оказываются пассажирам и посетителям вокзального комплекса в круглосуточном режиме[188].

Режим работы смен сотрудников санитарных комнат должен быть организован с учетом требований Правил внутреннего трудового распорядка и оформлен в виде графика работы смен. График работы смен утверждается начальником вокзала ежемесячно. При оказании услуги частным предпринимателем/юридическим лицом график работы смен согласуется с начальником вокзала и утверждается исполнителем услуги ежемесячно.

График смен должен быть доведен до сведения работников санитарной комнаты под роспись с указанием даты ознакомления, но не позднее чем за один месяц до ввода его в действие.

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;

---

[187] Инвентарь, промаркированный «для мебели», может использоваться для стен.
[188] Применительно к местным условиям в соответствии с режимом работы 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 ее 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 Российской Федерации;
- перечень категорий пассажиров (посетителей), имеющих право бесплатного пользования залами ожидания и туалетами вокзальных комплексов в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 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, имеющим право бесплатного пользования залами ожидания и туалетами вокзальных комплексов в соответствии с законодательством Российской Федерации, 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 приема-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 действующему прейскуранту, 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 линейного отдела внутренних дел на транспорте 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 приема-сдачи смен.

В случаях обнаружения в бесхозных вещах документов пассажира (посетителя), Акт составляется в 4-х экземплярах. Четвертый экземпляр передается с документами сотруднику линейного отдела внутренних дел на транспорте. Забытые или оставленные вещи выдаются пассажиру (посетителю) в камерах хранения или со склада забытых вещей установленным порядком, согласно требованиям технологического процесса работы конкретного вокзального комплекса.

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.

В начале смены уборщик санитарной комнаты должен:

- расписаться в Журнале приема-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 технологическом процессе работы конкретного вокзального комплекса должен быть указан порядок выдачи запаса средств личной гигиены используемого в санитарной комнате, уборщику или кассиру санитарной комнаты.

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 Графику 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 2.5.1198-03 «Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте» (введены в действие постановлением Главного государственного санитарного врача от 4 марта 2003 г. № 12).

При отсутствии в пассажирском здании вокзального комплекса туалетов, следует размещать стационарные туалеты модульного типа на платформах и (или) прилегающих территориях (в соответствии с установленными требованиями нормативных документов).

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 писуара);
- 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.

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 конкретного 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 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.

Исполнитель обязан назначить ответственных лиц за инструктажи по пожарной, электробезопасности, охране труда, медицинскому освидетельствованию (с указанием ФИО, контактного сотового телефона) и предоставить руководству вокзального комплекса список вышеуказанных лиц.

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 перронах[189];
- 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 приемо-отправочных путей от подвижного состава и наличии записи в журнале о предстоящих работах по очистке конкретных приемо-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 нанесенными трафаретами, указывающими принадлежность владельца к соответствующему структурному подразделению региональной дирекции и сигнальными нарукавниками;
- проинформировать дежурного помощника начальника вокзала о начале и об окончании выполнения работ по очистке приемо-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.

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°С) поливку рекомендуется осуществлять с интервалом два часа.

Стены ограждений, металлические ограждения, платформенные знаки и указатели должны быть промыты. 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 ноября[190] (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.

[189] 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 бригадиру смены.
[190] В случае резкого изменения погодных условий (снег, мороз), сроки начала и окончания зимней уборки корректируются с учетом метеоусловий.

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, 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 свежевыпавшего снега. При непрекращающемся снегопаде в течение суток должно быть выполнено не менее трех полных технологических циклов «посыпка-подметание», то есть 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 свежевыпавшего 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) пеняющихся 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;
- 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 др. 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.

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 следует включать 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 конкретного 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 должны рассматриваться 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, порядок ведения Книги отзывов и предложений

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 свое личное отношение к пассажиру, концентрировать свое 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 маломобильным группам населения. Обращаясь к маломобильным гражданам, 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 притолоках. 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 облокачиваться 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, утвержденной работодателем.

Комплекты форменной одежды должны различаться по:

- времени года (летние, зимние),
- полу работника (мужские, женские).

Каждый работник, непосредственно связанный с обслуживанием пассажиров и посетителей, должен всегда носить бейдж, соответствующий фирменному стилю организации, предоставляющей услугу.

Бейдж должен быть закреплен 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 надевают классические полусапожки черного цвета;
- колготки в зимнее время должны быть черными, в летнее время — телесного цвета, отсутствие колготок недопустимо;
- 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 том числе 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 свое 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, должны подвергаться внеочередной проверке знаний.

Порядок ведения Книги отзывов и предложений. Книга отзывов и предложений[191] (форма АДУ-20) 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, ее 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 ее 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 Российской Федерации сроки.

Обращения пассажиров (посетителей) относительно качества оказания услуг работниками арендатора, аутсорсинговой компании, предприятий потребительского рынка, принятые в Книгу вокзального комплекса, должны быть перенаправлены начальником вокзала руководителю соответствующего предприятия для разбора обращений пассажиров (посетителей) и предоставления полного ответа заявителю в установленные законодательством Российской Федерации 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

[191] Далее по тексту настоящего раздела — Книга.

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 внесенную 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 Российской Федерации, направить письменный ответ заявителю, указавшему свой адрес. Копии ответов с соответствующими материалами должны храниться в течение трех 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 чем делается соответствующая запись и заверяется печатью.

Контрольные вопросы

1. Назовите состав обязательных услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям на железнодорожных вокзальных комплексах всех классов, и базовые условия их предоставления.
2. Охарактеризуйте особенности информационно-справочного обслуживания на вокзальном комплексе.
3. Охарактеризуйте особенности билетно-кассового обслуживания на вокзальном комплексе.
4. Охарактеризуйте особенности оказания услуг по перемещению ручной клади и багажа пассажиров на вокзальном комплексе.
5. Охарактеризуйте особенности оказания услуг по хранению ручной клади пассажиров и вещей посетителей на вокзальном комплексе.
6. Охарактеризуйте аспекты приема-выдачи грузобагажа на вокзальном комплексе на особых условиях.

7. Охарактеризуйте особенности оказания услуг по приему, погрузке, выгрузке и выдаче ручной клади, багажа и грузобагажа на вокзальном комплексе.
8. Охарактеризуйте особенности оказания услуг по парковке личного автотранспорта на территории вокзального комплекса.
9. Охарактеризуйте особенности организации посадки и высадки пассажиров в поезд на вокзальном комплексе.
10. Охарактеризуйте особенности оказания услуг по размещению пассажиров

железнодорожного транспорта и посетителей на вокзальном комплексе.

11. Охарактеризуйте особенности оказания услуг в залах повышенной комфортности.

12. Охарактеризуйте особенности оказания услуг в залах официальных лиц и делегаций.

13. Охарактеризуйте особенности оказания услуг предприятиями потребительского рынка на вокзальном комплексе.

14. Охарактеризуйте особенности организации работы медицинского пункта на территории вокзального комплекса.

15. Охарактеризуйте особенности обеспечения санитарно-гигиенических условий пребывания пассажиров и посетителей на территории вокзального комплекса.

16. Раскройте основные аспекты этики обслуживания пассажиров и посетителей на вокзальном комплексе.

ГЛАВА 11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕВОЗЧИКОВ И ПАССАЖИРОВ ПРИ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗКАХ

11.1. Общее понятие юридической ответственности

Юридическая ответственность — обязательный элемент механизма правового регулирования общественных отношений и защиты сложившегося правопорядка. Она побуждает, «принудительно стимулирует» правообязанных, правоуполномоченных лиц к поведению, предписанному законом. Способы и меры такого побуждения многообразны и, как правило, конкретны. Их совокупность составляет общеправовой институт юридической ответственности.

В широком понимании **юридическая ответственность** — это правовой институт, совокупность материальных и процессуальных норм о разрешенных и поддерживаемых государством способах и мерах принудительного и неблагоприятного воздействия на лиц, которые уклоняются от добровольного исполнения возложенных на них юридических обязанностей, договорных обязательств либо нарушают установленный правопорядок.

Юридическая ответственность наступает ***при наличии состава правонарушения***, то есть ***четырех его элементов:***

1) противоправного поведения;

2) наличия вредных последствий;

3) наличия прямой причинной связи между действием (бездействием) и наступившими

последствиями;

4) вины правонарушителя.

Если нет в наличии какого-либо из этих четырех обозначенных элементов, то не может быть и ответственности.

Юридическая ответственность строится на ряде принципов: законности, применения мер ответственности только за правонарушения, предусмотренные законом, неотвратимости, справедливости и целесообразности, равенства всех субъектов права.

Юридическая ответственность строится на ряде принципов: законности, применения мер ответственности только за правонарушения, предусмотренные законом, неотвратимости, справедливости и целесообразности, равенства всех субъектов права.

Принцип законности означает, что привлечение виновного лица к ответственности возможно только в точном соответствии с требованиями закона, с соблюдением всех предусмотренных законом процедур, предоставлением нарушителю всего комплекса защитных субъективных прав. Законным может быть только привлечение к ответственности за деяния, закрепленные в нормативных актах в качестве недопустимых.

Неотвратимость ответственности означает неизбежность неблагоприятных последствий для нарушителей за совершенные ими противоправные деяния. Автор М. В. Заднепровская вкладывает в понятие «юридической ответственности» два основных положения. Во-первых, положение о том, что каждое правонарушение должно неминуемо

влечь ответственность виновного лица. Во-вторых, положение о том, что ни один невиновный не должен быть привлечен к ответственности[192].

Последнее положение прямо связано с ***принципом справедливости***. Несправедливо привлечение невиновного к ответственности. Но так же несправедливо привлечение виновного к излишне мягкой или излишне суровой мере ответственности. Как отмечено автором М. В. Заднепровской: «Несоразмерность ответственности, не соответствующей пределам совершенного правонарушения, не только не укрепляет законность, но и не содействует достижению целей ответственности. <...> Она вызывает протест нарушителя — если ответственность столь сурова, то воспринимается им как несправедливость или незаслуженная мера, или же протест общественности — если ответственность столь мягка, что фактически отождествляется с безответственностью»[193]. Каждый, нарушивший норму права, должен получить взыскание, соразмерное его нарушению. Юридическая ответственность по возможности всегда должна обеспечивать возмещение ущерба, причиненного правонарушением. Лицо несет ответственность лишь за свое собственное поведение (исключение — случай ответственности за чужую вину по гражданскому праву). За одно правонарушение возможно лишь одно юридическое наказание.

Под ***целесообразностью*** необходимо понимать учет при применении мер ответственности тяжести совершенного деяния, времени, прошедшего с его совершения, объема необходимых для исправления нарушителя мер, адекватности расходов и т.д. в литературе отмечаются следующие аспекты принципа целесообразности: если окажется, что правонарушитель способен исправиться под воздействием только общественных мер, штрафная санкция может и не применяться[194]; применение мер ответственности через длительный период после совершения правонарушения перестает быть целесообразным, так как не способно создать надлежащий эффект и не исключает отрицательной оценки — как проявления несправедливости.

Принцип равенства всех субъектов права при возложении юридической ответственности непосредственно связан с конституционным принципом равенства всех перед законом и судом. Не должно оказываться никаких предпочтений при реализации юридической ответственности в зависимости от пола, расы, социальной или национальной группы, вероисповедания. Не может быть освобожден от ответственности руководитель государственного или муниципального органа, иное должностное лицо, в связи с занимаемым им положением.

Выбор конкретного вида, меры и объема ответственности должен соответствовать преследуемым ей целям. В качестве целей юридической ответственности обычно называют: общая превенция правонарушений, наказание нарушителя, воздействие на его сознание, большая или меньшая нравственная перестройка личности, формирование у человека,

[192] См. *Задненровская М. В.* Законность и принципы юридической ответственности // Укрепление правовой основы — закономерность развития Советского государства. Межвузовский сборник. Куйбышев : Изд-во Куйбышев. ун-та, 1990. С. 57.
[193] Там же.
[194] См. *Самощенко И. С., Фарукшин М. Х.* Ответственность по советскому законодательству. М. : Юрид. лит., 1971. С 174.

нарушившего закон, нормальных личностных установок, ориентированных на сочетание общественных и личных интересов[195].

Научное сообщество не придерживается полного единства во взглядах понимания дифференциации юридической ответственности, соотношения различных ее видов в системе права. В науке классификация видов юридической ответственности производится по самым различным основаниям: по органам, реализующим ответственность, по характеру санкций, по функциям и т.д. Наибольшее распространение получило деление видов ответственности по отраслевому признаку. По указанному основанию выделяют следующие виды юридической ответственности:

1) **уголовная ответственность** — это вид юридической ответственности, применяемой за совершение преступления, предусмотренного уголовным законом. Устанавливается исключительно нормами Уголовного кодекса Российской Федерации и применяется только в судебном порядке. Уголовная ответственность реализуется в виде: привлечения к уголовной ответственности; назначения наказания; исполнения наказания; судимости;

2) административная ответственность. Под **административной ответственностью** теория административного права понимает ответственность за совершение административных правонарушений, которая характеризуется следующими признаками[196]:

- представляет собой государственное принуждение, поскольку реализация властных полномочий осуществляется через органы государственной власти и органы местного самоуправления;
- правовое принуждение подчиняется общим принципам законности и справедливости права;
- влечет за собой наступление неблагоприятных последствий для правонарушителей, предусмотренных санкцией правовой нормы;
- в мерах административной ответственности содержится итоговая правовая оценка деяния и нарушителя от имени государства;
- это ретроспективная, или негативная, ответственность в отличие от так называемой положительной (позитивной) ответственности, которая понимается как ответственность за порученное дело, за выполнение поставленной задачи, когда она совпадает с понятием правовой обязанности или долга.

Административная ответственность наступает в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях[197];

3) **гражданско-правовая ответственность**, под которой теория гражданского права понимает обеспеченное государственным принуждением возложение предусмотренных законом или договором лишений имущественного характера на лицо, совершившее неправомерное действие. Она может выражаться в различных формах, предусмотренных гражданским законодательством (например, в форме возмещения убытков (ст. 15 ГК), уплаты неустойки (ст. 330 ГК), потери задатка (ст. 381 ГК) и др.;

[195] См. *Базылев Б. Т.* Ответственность в советском праве. Учебное пособие. Красноярск : Изд-во Краснояр. ун-та, 1977. С. 72.
[196] См. *Братановский С. Н.* Административное право. Общая часть : учебник. М. : Директ-Медиа, 2013. С. 208.
[197] Далее по тексту настоящей главы — КоАП.

4) **дисциплинарная ответственность** предусматривается за совершение дисциплинарных проступков. Устанавливается нормами, регулирующими трудовые

правоотношения. Такие нормы могут содержаться в Трудовом кодексе Российской Федерации, правилах внутреннего трудового распорядка, должностных инструкциях, уставах, правилах, положениях, адресованных специальным категориям работников (например, работникам железнодорожного транспорта).

Также дифференцируют и другие виды ответственности (материальная, процессуальная), активно формируется институт конституционной ответственности, то есть юридической ответственности, непосредственно установленной нормами Конституции Российской Федерации и другими источниками конституционного права. Выделение таких видов ответственности, как налоговой, финансовой, таможенной, эколого-правовой, в качестве отдельных видов, скорее, условно, так как данные виды юридической ответственности представляют комплекс средств, наиболее применяемых в соответствующих сферах правового регулирования гражданско-правовой, материальной, дисциплинарной, административной и уголовной ответственности.

Дифференциация юридической ответственности представляет разработку законодателем и закрепление на уровне закона такого разнообразия мер правового характера, которое в наибольшей степени способствует определению пределов ответственности, разнообразию видов правонарушений, различным правовым последствиям их совершения и характеристике лиц, совершивших указанные правонарушения.

По общему правилу, в случае неисполнения либо ненадлежащего исполнения обязательств по перевозке стороны несут ответственность, установленную ГК, транспортными уставами, кодексами и иными законами, а также соглашением сторон.

При этом следует отграничивать договорную ответственность, вытекающую непосредственно из договора оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа и грузобагажа, от деликтной ответственности, возникающей вследствие причинения вреда (регулируется нормами гл. 59 ГК), а также от ответственности за несоблюдение (нарушение) перевозчиком требований, соблюдение которых обязательно для возникновения у него специальной правоспособности (речь, в частности, идет о необходимости получения соответствующей лицензии, см. об этом подробнее раздел 1.3 настоящего издания).

Далее в рамках комментируемой главы будут рассмотрены основные условия ответственности, вытекающие их правоотношений при оказании физическим лицам услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. В этом случае основания ответственности предусмотрены соответствующими нормами Федерального закона от 10 января 2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации», Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации», Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 г. № 111), Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа

железнодорожным транспортом (утв. приказом Минтранса России от 19 декабря 2013 г. № 473), а также иных нормативных правовых актов.

При этом важно учитывать, что в силу ст. 114 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации», п. 2 ст. 793 ГК любые соглашения перевозчика с грузоотправителями (отправителями), грузополучателями (получателями) или пассажирами, имеющие целью ограничить либо устранить ответственность, возложенную на перевозчика, грузоотправителей (отправителей), грузополучателей (получателей) или пассажиров, считаются недействительными, если иное не предусмотрено Федеральным законом от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации», а любые отметки об этом в перевозочных документах, не предусмотренные данным законом или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, не имеют силы.

11.2. Ответственность пассажиров

Федеральный закон от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» предусматривает следующие основания ответственности пассажира:

1) ст. 110.1 устанавливает, что за отказ от приобретения проездного документа (билета), а также от внесения платы за оказание услуги по его оформлению в случаях, установленных ст. 82 данного закона (см. об этом подробнее соответствующие положения раздела 1.4 настоящего издания) безбилетным физическим лицом уплачивается перевозчику штраф:

- в поезде пригородного сообщения — в пятидесятикратном размере установленного тарифа на перевозку пассажира на расстояние 10 километров, применяемого на участке для типа и класса вагона и категории поезда, в котором обнаружено безбилетное физическое лицо;
- в поезде дальнего следования — в пятикратном размере установленного тарифа на перевозку пассажира на расстояние 100 километров, применяемого для типа и класса вагона, места в вагоне и категории поезда, соответственно в котором и на котором обнаружено безбилетное физическое лицо;

2) согласно ст. 111 за искажение наименования багажа, грузобагажа, а также сведений о свойствах багажа, грузобагажа, при перевозке которых требуются особые меры предосторожности, отправитель грузобагажа, пассажир уплачивают штраф в размере двукратной стоимости платы за перевозку багажа, грузобагажа.

За искажение в заявлении на отправку грузобагажа массы грузобагажа (при повагонной отправке), за отправление в сданных для перевозки багаже, грузобагаже предметов, перевозка которых в качестве багажа, грузобагажа запрещена, отправитель грузобагажа, пассажир уплачивают штраф в размере десятикратной стоимости платы за перевозку багажа, грузобагажа, если в соответствии с законодательством Российской Федерации перевозка таких предметов не влечет за собой административную или уголовную ответственность (см. об этом далее по тексту);

3) в силу ст. 112 при полной или частичной утрате, повреждении (порче) пассажиром имущества железнодорожного транспорта, в том числе предоставленного ему в пользование в процессе перевозки, с пассажира взимается стоимость утраченного или поврежденного (испорченного) имущества в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В соответствии со ст. 21 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» граждане, в том числе являющиеся пассажирами, несут ответственность за нарушение правил перехода через железнодорожные пути.

В соответствии с Правилами нахождения граждан и размещения объектов в зонах повышенной опасности, выполнения в этих зонах работ, проезда и перехода через железнодорожные пути, утв. приказом Минтранса Российской Федерации от 8 февраля 2007 г. № 18, переход граждан через железнодорожные пути допускается только в установленных и оборудованных для этого местах.

При переходе через железнодорожные пути гражданам необходимо пользоваться специально оборудованными для этого пешеходными переходами, тоннелями, мостами, железнодорожными переездами, путепроводами, а также другими местами, обозначенными соответствующими знаками (при этом внимательно следить за сигналами, подаваемыми техническими средствами и (или) работниками железнодорожного транспорта). Проезд гражданина в инвалидной коляске через железнодорожные пути допускается только по пешеходным переходам и обязательно с сопровождающим.

В силу ч. 5 ст. 11.1 КоАП проход по железнодорожным путям в неустановленных местах влечет предупреждение или наложение административного штрафа в размере ста рублей.

Граждане, в том числе являющиеся пассажирами, несут ответственность также за соблюдение иных требований, предусмотренных Правилами нахождения граждан и размещения объектов в зонах повышенной опасности, выполнения в этих зонах работ, проезда и перехода через железнодорожные пути, утв. приказом Минтранса Российской Федерации от 8 февраля 2007 г. № 18. Так, в частности, не допускаются на железнодорожных путях и пассажирских платформах следующие действия граждан:

- подлезать под пассажирскими платформами и железнодорожным подвижным составом;
- перелезать через автосцепные устройства между вагонами;

- заходить за ограничительную линию у края пассажирской платформы;
- бежать по пассажирской платформе рядом с прибывающим или отправляющимся поездом;
- устраивать различные подвижные игры;
- оставлять детей без присмотра (гражданам с детьми);
- прыгать с пассажирской платформы на железнодорожные пути;
- проходить по железнодорожному переезду при запрещающем сигнале светофора переездной сигнализации независимо от положения и наличия шлагбаума;

- подниматься на опоры и специальные конструкции контактной сети и воздушных линий и искусственных сооружений;
- прикасаться к проводам, идущим от опор и специальных конструкций контактной сети и воздушных линий электропередачи;
- приближаться к оборванным проводам;
- находиться в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения;
- повреждать объекты инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования и (или) железнодорожных путей необщего пользования;
- повреждать, загрязнять, загораживать, снимать, самостоятельно устанавливать знаки, указатели или иные носители информации;
- оставлять на железнодорожных путях вещи;
- иметь при себе предметы, которые без соответствующей упаковки или чехлов могут травмировать граждан;
- иметь при себе огнеопасные, отравляющие, воспламеняющиеся, взрывчатые и токсические вещества;
- проходить по пешеходным переходам через железнодорожные пути при запрещающем сигнале светофора (при отсутствии светофора — перед приближающимся железнодорожным подвижным составом);
- проезжать через железнодорожные пути в неустановленных местах;
- находиться на железнодорожных путях (в том числе ходить по ним).

Действия граждан, которые не допускаются при пользовании железнодорожным подвижным составом:

- подходить к вагонам до полной остановки поезда;
- прислоняться к стоящим вагонам;
- оставлять детей без присмотра при посадке в вагоны и (или) высадке из вагонов (гражданам с детьми);
- осуществлять посадку и (или) высадку во время движения;
- стоять на подножках и переходных площадках;
- задерживать открытие и закрытие автоматических дверей вагонов;
- высовываться из окон вагонов и дверей тамбуров;
- проезжать в местах, не приспособленных для проезда;
- повреждать железнодорожный подвижной состав;
- подлезать под железнодорожным подвижным составом и перелезать через автосцепные устройства между вагонами;
- подниматься на крыши железнодорожного подвижного состава;
- курить в вагонах пригородных поездов;
- курить в местах, не предназначенных для курения, в пассажирских поездах.

Действия граждан при посадке в вагоны и (или) высадке из вагонов:

- осуществлять посадку и (или) высадку, не создавая помех другим гражданам;
- осуществлять посадку и (или) высадку только при полной остановке поезда;

- осуществлять посадку и (или) высадку только со стороны пассажирской платформы (в специально отведенных и приспособленных местах железнодорожных станций);
- осуществлять посадку и (или) высадку, держа детей за руку или на руках (гражданам с детьми).

Согласно ч. 6 ст. 11.1 КоАП нарушение правил безопасности движения и эксплуатации железнодорожного транспорта на железнодорожных путях общего пользования, железнодорожных путях необщего пользования или на железнодорожных переездах, за исключением случаев, предусмотренных ч. 1–5 ст. 11.1 КоАП, если эти действия не содержат уголовно наказуемого деяния, влечет наложение административного штрафа в размере от одной тысячи до двух тысяч рублей.

В качестве санкции за нарушение установленных правил, а также в иных ситуациях ***пассажир*** на основании[198] п. 36 Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 г. № 111) ***может быть удален из поезда:***

а) работниками органов внутренних дел — если он при посадке в поезд или в пути следования нарушает правила проезда, общественный порядок и мешает спокойствию других пассажиров. При этом средства в размере стоимости проезда за непроследованное расстояние и стоимости перевозки багажа не возвращаются;

б) медицинскими работниками — в случае болезни пассажира, препятствующей возможности его дальнейшей поездки или угрожающей здоровью других пассажиров, если нет возможности поместить его отдельно. Пассажир удаляется из поезда лишь на той железнодорожной станции, где имеются необходимые лечебные учреждения. В этом случае перевозчик по желанию пассажира обеспечивает возвращение ему средств в размере стоимости проезда за непроследованное расстояние за вычетом стоимости плацкарты или делает отметку об остановке и продлении срока действия проездного документа (билета) на время болезни, подтвержденной документами лечебного учреждения;

в) работниками перевозчика, на которых в установленном порядке возложено осуществление контроля за наличием у пассажиров проездных документов (билетов), — если пассажир проезжает без проездного документа (билета) или по недействительному проездному документу (билету) и отказывается оплатить стоимость проезда в порядке, определяемом правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа;

г) в иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

Пассажиру, удаленному из поезда работниками органов внутренних дел, начальник (механик-бригадир) пассажирского поезда делает на проездном документе (билете) отметку «Поездка прекращена на основании подпункта «а» пункта 36 Правил оказания услуг».

Пассажиру, удаленному из поезда медицинскими работниками, в билетной кассе на проездном документе (билете) проставляется отметка об остановке в пути следования и

[198] См. также п. 70–75 Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом (утв. приказом Минтранса России от 19 декабря 2013 г. № 473).

продлении срока действия проездного документа (билета) на время болезни, подтвержденной документами лечебного учреждения.

При удалении пассажира из поезда также удаляется его ручная кладь.

Если удаленный из поезда пассажир не пожелает, чтобы его багаж следовал в поезде до станции его назначения, багаж по предъявлении квитанции выдается на станции, на которой пассажир был удален из поезда, или, в случае невозможности выгрузки, следует до

ближайшей станции, где выгрузка багажа возможна. С первым обратным поездом багаж возвращается на станцию, где пассажир был удален из поезда, при условии оплаты пассажиром стоимости перевозки багажа.

В случае удаления пассажира из поезда по причине болезни багаж пассажира по его заявлению бесплатно возвращается на станцию, на которой пассажир был удален из поезда.

Если при отказе пассажира, отправителя от перевозки багажа, грузобагажа до отправления поезда, с которым он будет отправлен, а багаж, грузобагаж уже погружен в вагон и отсутствует возможность беспрепятственно обеспечить его выгрузку, так как это повлечет за собой задержку отправления вагона, то багаж, грузобагаж следует до ближайшей станции, где выгрузка багажа, грузобагажа возможна. При этом платежи в размере стоимости перевозки багажа, грузобагажа не возвращаются. С первым обратным поездом багаж, грузобагаж возвращается на станцию отправления без взимания платежей.

Физическое лицо, не предъявившее уполномоченному перевозчиком лицу при проверке наличия и действительности ***проездных документов (билетов)*** в поезде или при выходе через пункт контроля действительного проездного документа (билета) либо документов, подтверждающих право на бесплатный или льготный проезд, ***является безбилетным.***

Безбилетное физическое лицо, обнаруженное в поезде дальнего следования или пригородного сообщения, обязано приобрести проездной документ (билет) с внесением платы за проезд исходя из действующих тарифов в соответствии с категорией поезда, типом и классом вагона, местом в вагоне и маршрутом следования, указанным безбилетным физическим лицом, но не менее чем за расстояние от последнего пункта отправления, в том числе последней железнодорожной станции отправления, где совершал остановку этот поезд, до указанного безбилетным физическим лицом пункта назначения, в том числе железнодорожной станции назначения, а также сбора за оказание услуги по оформлению проездного документа (билета) в поезде с оформлением соответствующего документа.

В случае обнаружения безбилетного физического лица при выходе через пункт контроля плата за проезд взимается за расстояние от указанного им пункта отправления, в том числе железнодорожной станции отправления, до пункта назначения, в том числе железнодорожной станции назначения, где расположен пункт контроля, а также сбор за оказание услуги по оформлению проездного документа (билета).

В случае отсутствия возможности оформить проезд на свободное место в поезде дальнего следования или пригородного сообщения с указанием места, безбилетное физическое лицо обязано оплатить стоимость проезда от указанного им пункта отправления, в том числе железнодорожной станции отправления, до ближайшей железнодорожной станции, на которой безбилетное физическое лицо удаляется из поезда, и сбор за оказание услуги по оформлению проездного документа (билета) в поезде. При этом безбилетному

физическому лицу уполномоченным перевозчиком лицом оформляется проездной документ (билет) без предоставления места.

При отказе безбилетного физического лица от приобретения проездного документа (билета), а также сбора за оказание услуги по оформлению проездного документа (билета), уполномоченным перевозчиком лицом на основании предоставленного безбилетным физическим лицом документа, удостоверяющего его личность, ***составляется акт в двух экземплярах.*** Один экземпляр остается у уполномоченного перевозчиком лица, второй выдается безбилетному физическому лицу.

В акте указывается:

- наименование перевозчика;
- дата и время составления акта;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) и должность уполномоченного представителя перевозчика;
- остановочный пункт или железнодорожная станция или номер поезда и вагона, на/в котором обнаружено безбилетное физическое лицо;
- фамилия, имя и отчество (при наличии) безбилетного физического лица с указанием данных документа, удостоверяющего его личность;
- сумма штрафа;
- подпись безбилетного физического лица.

При отказе безбилетного физического лица от подписи акта уполномоченным

перевозчиком лицом в акте делается соответствующая запись.

После составления акта ***с безбилетного физического лица взыскивается штраф*** в размере, установленном ст. 110.1 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации», и безбилетное физическое лицо удаляется из поезда работником перевозчика, на которого в установленном порядке возложено осуществление контроля за наличием у пассажиров проездных документов (билетов), на ближайшей железнодорожной станции или остановочном пункте.

Безбилетное физическое лицо, совершившее посадку в поезд пригородного сообщения в пункте отправления, в том числе на железнодорожной станции отправления, где отсутствуют или не работают железнодорожные билетные кассы и (или) платежные терминалы, обязано оплатить стоимость проезда от пункта отправления, в том числе железнодорожной станции отправления, до пункта назначения, в том числе до железнодорожной станции назначения, в вагоне или после окончания поездки в пункте назначения, в том числе железнодорожной станции назначения. При этом сбор за оказание услуги по оформлению проездного документа (билета) не взимается.

При проезде в поезде дальнего следования по проездному документу (билету), оформленному по тарифу на перевозку детей, пассажира в возрасте старше 10 лет на момент отправления поезда, с такого пассажира взимается разница между стоимостью проездных документов (билетов), оформленных по тарифу на перевозку взрослого пассажира и тарифу на перевозку детей от станции отправления до станции назначения пассажира.

За нарушение правил поведения граждан на железнодорожном транспорте предусматривается административная ответственность в соответствии со ст. 11.17 КоАП:

1) посадка или высадка граждан на ходу поезда либо проезд на подножках, крышах вагонов или в других не приспособленных для проезда пассажиров местах, а равно самовольная без надобности остановка поезда либо самовольный проезд в грузовом поезде влечет наложение административного штрафа в размере ста рублей (ч. 1 ст. 11.17 КоАП);

2) выбрасывание мусора или иных предметов на железнодорожные пути и платформы влечет предупреждение или наложение административного штрафа в размере ста рублей (ч. 2 ст. 11.17 КоАП);

Нарушение установленных на железнодорожном транспорте требований пожарной безопасности может повлечь наложение административного штрафа на граждан в размере от одной тысячи пятисот до двух тысяч рублей (см. ст. 11.16 КоАП).

В силу ч. 4 ст. 11.18 КоАП провоз без билета детей, проезд которых подлежит частичной оплате, влечет наложение административного штрафа в размере половины штрафа, налагаемого на взрослых пассажиров за безбилетный проезд на транспорте соответствующего вида.

Провоз ручной клади сверх установленных норм без оплаты на железнодорожном транспорте влечет наложение административного штрафа в размере ста рублей (см. ч. 1 ст. 11.19 КоАП).

Провоз в ручной клади, багаже или грузобагаже веществ и предметов, запрещенных к перевозке, а равно сдача опасных веществ на хранение в железнодорожные камеры хранения влечет наложение административного штрафа в размере от ста до трехсот рублей (см. ч. 3 ст. 11.19 КоАП).

Провоз без оплаты домашних животных и птиц влечет наложение административного штрафа в размере ста рублей (см. ч. 4 ст. 11.19 КоАП).

11.3. Ответственность перевозчиков

Гражданский кодекс определяет преимущественно общие основания ответственности для любых категорий перевозчиков, устанавливая в том числе:

1) ответственность за нарушение обязательств по перевозке (см. ст. 793);

2) ответственность перевозчика за неподачу транспортных средств и отправителя за неиспользование поданных транспортных средств (см. ст. 794);

3) ответственность перевозчика за задержку отправления пассажира (см. ст. 795);

4) ответственность перевозчика за утрату, недостачу и повреждение (порчу) груза или багажа (см. ст. 796).

Конкретизация оснований ответственности перевозчика, предусмотренных нормами

ГК, содержится в соответствуюших положениях транспортных уставов, кодексов, иных законов. Что касается ответственности перевозчика за причинение вреда жизни или здоровью пассажира (ст. 800 ГК), то она регламентируется в рамках норм гл. 59 «Обязательства вследствие причинения вреда» ГК (при условии, что законом или договором перевозки не предусмотрена повышенная ответственность перевозчика).

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» определяет как частные, так и общие основания ответственности за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми

актами Российской Федерации. В п. 2 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» отмечено, что если отдельные виды отношений с участием потребителей регулируются не только указанным законом, но также специальными законами Российской Федерации, содержащими нормы гражданского права (например, договор перевозки), то к отношениям, возникающим из таких договоров, Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» применяется в части, не урегулированной специальными законами. При этом, исходя положений ст. 39 данного закона, к отношениям, возникающим из договоров об оказании отдельных видов услуг с участием гражданина, последствия нарушения условий которых не подпадают под действие главы III «Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)», должны применяться общие положения о защите прав потребителей. Так, ст. 12 Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» устанавливает ответственность за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге), ст. 13 — ответственность за нарушение прав потребителей, ст. 14 — имущественную ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги), ст. 15 — ответственность в виде компенсации морального вреда, в ст. 28 закреплены последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).

В силу ст. 43 Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В данном случае речь может идти о применении административной ответственности по:

1) ст. 14.4 «Продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований»;

2) ст. 14.5 «Продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг при отсутствии установленной информации либо неприменение в установленных федеральными законами случаях контрольно-кассовой техники»;

3) ст. 14.7 «Обман потребителей»;

4) ст. 14.8 «Нарушение иных прав потребителей».

Федеральный закон от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» предусматривает следующие основания ответственности перевозчика:

1) в соответствии со ст. 95 перевозчик несет ответственность за несохранность грузобагажа после принятия его для перевозки и хранения и до выдачи его грузополучателю (получателю), если не докажет, что утрата, недостача или повреждение (порча) грузобагажа произошли вследствие обстоятельств, которые перевозчик не мог предотвратить или устранить по не зависящим от него причинам, в частности вследствие:

- причин, зависящих от грузоотправителя (отправителя) или грузополучателя (получателя);
- особых естественных свойств перевозимых грузобагажа;
- недостатков тары или упаковки, которые не могли быть замечены при наружном осмотре грузобагажа при приеме грузобагажа для перевозки, либо применения тары, упаковки, не соответствующих свойствам грузобагажа или принятым стандартам, при отсутствии следов повреждения тары, упаковки в пути;
- сдачи для перевозки грузобагажа, влажность которых превышает установленную норму.

Следует учесть, что после прибытия грузобагажа на железнодорожную станцию назначения и уведомления перевозчиком грузополучателя (получателя) о прибытии грузобагажа в его адрес ответственность за расчеты за перевозку согласно ст. 106 указанного закона возлагается на грузополучателя (получателя).

В случае, если багаж, грузобагаж прибыли на железнодорожную станцию назначения и грузополучатель, пассажир, получатель отсутствуют, а также отсутствует возможность уведомления их о прибытии багажа, грузобагажа, предусмотренную Федеральным законом от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» ответственность перед перевозчиком за окончательные расчеты за данную перевозку несут грузоотправитель, пассажир, отправитель после получения ими уведомления об указанных обстоятельствах в письменной форме от перевозчика;

2) в силу ст. 107 перевозчик несет ответственность за несохранность багажа после принятия его для перевозки и до выдачи его пассажиру, если не докажет, что утрата, недостача или повреждение (порча) багажа произошли вследствие обстоятельств, которые перевозчик не мог предотвратить и устранение которых от него не зависело, в том числе обстоятельств, указанных в ст. 95 данного закона.

Ущерб, причиненный при перевозке багажа, возмещается перевозчиком в случае:

- утраты или недостачи багажа в размере стоимости утраченного или недостающего багажа;
- повреждения (порчи) багажа в размере суммы, на которую понизилась его стоимость, при невозможности восстановления поврежденного багажа в размере его стоимости;
- утраты багажа, сданного для перевозки с объявлением его ценности, в размере объявленной стоимости багажа.

Стоимость багажа определяется исходя из его цены, указанной в счете продавца или предусмотренной договором, а при отсутствии счета продавца или цены в договоре исходя из цены, которая при сравнимых обстоятельствах обычно взимается за аналогичные товары.

Перевозчик наряду с возмещением ущерба, вызванного утратой, недостачей или повреждением (порчей) багажа, возвращает пассажиру, получателю плату за перевозку багажа, а также иные причитающиеся пассажиру, получателю платежи, взысканные за перевозку утраченного, недостающего или поврежденного (испорченного) багажа.

3) на основании ст. 108 за просрочку доставки багажа перевозчик уплачивает пассажиру, получателю при его выдаче на основании акта, составленного по требованию пассажира, получателя, пени в размере трех процентов платы за перевозку багажа за каждые

сутки просрочки (неполные сутки считаются за полные), но не более чем в размере платы за перевозку багажа, если не докажет, что просрочка произошла вследствие предусмотренных ч. 1 ст. 29 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» обстоятельств[199], устранения угрожающей жизни или здоровью людей неисправности транспортных средств либо иных не зависящих от перевозчика обстоятельств.

Просрочка доставки багажа исчисляется с 24 часов суток, когда должен прибыть багаж. В случае задержки багажа и грузобагажа таможенными органами или иными органами государственного контроля (надзора) срок доставки багажа и грузобагажа, предусмотренный правилами перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом, увеличивается на период указанной задержки;

4) в соответствии со ст. 109 за утрату, недостачу или повреждение (порчу) грузобагажа, за просрочку доставки грузобагажа перевозчик несет ответственность в порядке, установленном Федеральным законом от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав

железнодорожного транспорта Российской Федерации» (см. ст. 107), как за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, а также как за просрочку доставки багажа;

5) положениями ст. 110 предусмотрено, что за задержку отправления поезда или за опоздание поезда на железнодорожную станцию назначения, за исключением перевозок в пригородном сообщении, перевозчик уплачивает пассажиру штраф в размере 3 (трех) процентов стоимости проезда за каждый час задержки, но не более чем в размере стоимости проезда, если не докажет, что задержка или опоздание поезда произошли вследствие обстоятельств непреодолимой силы, устранения угрожающей жизни или здоровью пассажира неисправности транспортных средств, возникшей не по вине перевозчика, или иных не зависящих от перевозчика обстоятельств.

Порядок уплаты штрафа определяется правилами оказания услуг по перевозкам пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Пассажир также вправе потребовать возмещения иных причиненных ему убытков в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

6) согласно ст. 113 ответственность перевозчика за вред, причиненный при перевозке пассажира его жизни или здоровью и (или) багажу, ручной клади, определяется международными договорами Российской Федерации либо, если Федеральным законом от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» или договором перевозки пассажира не предусмотрен более высокий размер возмещения указанного вреда, в соответствии с гражданским законодательством[200].

Перевозчик обязан обеспечить выплату компенсации в счет возмещения вреда, причиненного при перевозке пассажира его жизни, гражданам, имеющим в соответствии с гражданским законодательством право на возмещение вреда в случае смерти кормильца, при

---

[199] Речь идет об обстоятельствах непреодолимой силы, военных действий, блокады, эпидемии или иных не зависящих от перевозчиков обстоятельств, препятствующих осуществлению перевозок, погрузке багажа.

[200] В частности, ст. 800 ГК установлено, что ответственность перевозчика за вред, причиненный жизни или здоровью пассажира, определяется по правилам гл. 59 ГК, если законом или договором перевозки не предусмотрена повышенная ответственность перевозчика.

отсутствии таких граждан — супругу, родителям, детям умершего пассажира, а в случае смерти пассажира, не имевшего самостоятельного дохода, — гражданам, у которых он находился на иждивении, в сумме два миллиона рублей. Указанная компенсация распределяется между гражданами, имеющими право на ее получение, пропорционально количеству таких граждан.

Перевозчик обязан обеспечить выплату компенсации в счет возмещения вреда, причиненного при перевозке пассажира его здоровью, в сумме, определяемой исходя из характера и степени повреждения здоровья в соответствии с нормативами, установленными Правительством Российской Федерации[201]. Размер указанной компенсации не может превышать два миллиона рублей.

В случае, если определенный в соответствии с гражданским законодательством размер возмещения вреда, причиненного при перевозке пассажира его жизни или здоровью, превышает размер компенсации в счет возмещения вреда, выплата указанной компенсации не освобождает перевозчика от возмещения такого вреда в части, превышающей сумму произведенной компенсации.

В целях определения периода перевозки пассажира, в течение которого перевозчик несет ответственность за вред, причиненный жизни или здоровью и (или) багажу, ручной клади пассажира, перевозка пассажира включает в себя период, в течение которого пассажир находится в поезде, период посадки пассажира в вагон и период высадки пассажира из вагона.

Федеральный закон от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» определяет следующие ***основания освобождения перевозчика от ответственности:***

1) согласно ст. 117 перевозчик освобождается от уплаты штрафа за невыполнение принятой заявки вследствие:

- обстоятельств непреодолимой силы, военных действий;
- прекращения или ограничения погрузки грузов в случаях, предусмотренных ст. 29 указанного закона;

- неподачи перевозчиком вагонов, контейнеров по причине невнесения грузоотправителем платы за перевозку грузов и иных причитающихся перевозчику платежей за осуществленные перевозки грузов, за исключением случаев, предусмотренных в ч. 1 ст. 29 указанного закона;
- неподачи под погрузку не принадлежащих перевозчику вагонов, контейнеров по причинам, зависящим от грузоотправителя или от организаций, с которыми последний связан договором, регламентирующим обеспечение такими вагонами, контейнерами.

В случае задержки грузоотправителем вагонов, контейнеров в связи с погрузкой, выгрузкой грузов, очисткой и промывкой вагонов, контейнеров перевозчик освобождается от уплаты штрафа за неподачу такому грузоотправителю того количества вагонов, контейнеров, которое задержано и не может быть подано для погрузки грузов по указанной причине;

---

[201] См. постановление Правительства Российской Федерации от 15 ноября 2012 г. № 1164 «Об утверждении Правил расчета суммы страхового возмещения при причинении вреда здоровью потерпевшего».

2) из ст. 118 следует, что перевозчик освобождается от ответственности за утрату, недостачу или повреждение (порчу) принятого для перевозки груза, грузобагажа (при повагонной отправке) в случае, если:

- груз, грузобагаж прибыли в исправных вагоне, контейнере с исправными запорно-пломбировочными устройствами, установленными грузоотправителем, либо исправных вагоне, контейнере без перегрузки в пути следования с исправной защитной маркировкой или исправной увязкой, а также при отсутствии признаков, свидетельствующих о несохранности груза, грузобагажа;
- недостача или повреждение (порча) груза произошли вследствие естественных причин, связанных с перевозкой груза в открытом железнодорожном подвижном составе;
- перевозка груза, грузобагажа осуществлялась в сопровождении представителя грузоотправителя (отправителя) или грузополучателя (получателя);
- недостача груза, грузобагажа не превышает норму естественной убыли и значение предельного расхождения в результатах определения массы нетто груза, грузобагажа;
- утрата, недостача или повреждение (порча) груза, грузобагажа произошли в результате последствий, вызванных недостоверными, неточными или неполными сведениями, указанными грузоотправителем, отправителем в транспортной железнодорожной накладной, заявлении на отправку грузобагажа;
- грузобагаж прибыл в исправных таре или упаковке;
- перевозка продовольственных и скоропортящихся грузов осуществлялась как перевозка грузобагажа под ответственность отправителя, если они были доставлены в срок.

В указанных случаях перевозчик несет ответственность за несохранность груза, если предъявитель претензии докажет, в том числе при необходимости с привлечением независимых экспертов и в порядке, установленном ст. 42 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации», что утрата, недостача или повреждение (порча) груза произошли по вине перевозчика.

11.4. Акты, претензии, иски при перевозках пассажиров, багажа и грузобагажа

Рассмотрение споров в сфере оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом имеет специфические особенности.

В силу ст. 119 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» и раздела XXIV «Акты, иски, оформление и взыскание штрафов при перевозках багажа и грузобагажа» Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом (утв. приказом Минтранса России от 19 декабря 2013 г. № 473) ***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***. О составлении коммерческого акта или

акта общей формы на оборотной стороне багажной, грузобагажной дорожной ведомости делается отметка.

Коммерческие акты составляются для удостоверения следующих обстоятельств:

- несоответствие наименования, массы, количества мест багажа, грузобагажа данным, указанным в багажной квитанции;
- повреждение (порча) багажа, грузобагажа и возможные причины такого повреждения;
- обнаружение багажа, грузобагажа без багажной, грузобагажной дорожной ведомости, а также багажной, грузобагажной дорожной ведомости без багажа, грузобагажа;
- возвращения перевозчику похищенного багажа, грузобагажа.

Коммерческий акт составляется перевозчиком в трех экземплярах и заполняется без помарок, подчисток и каких-либо исправлений. Один экземпляр коммерческого акта выдается пассажиру, отправителю (получателю) по его требованию.

Коммерческий акт подписывает перевозчик, а также пассажир, отправитель (получатель), если он участвует в проверке багажа, грузобагажа.

Акт общей формы составляется для удостоверения следующих обстоятельств:

- утрата документов, приложенных (при необходимости) пассажиром, отправителем к багажной, грузобагажной дорожной ведомости;
- задержка багажа, грузобагажа в пути следования в случае задержки таможенными органами или иными органами государственного контроля (надзора);
- задержка груженых вагонов в пути следования по причинам, не зависящим от перевозчика;
- отказ или уклонение пассажира, отправителя (получателя) от подписания документов, предусмотренных технологией работы железнодорожного транспорта (акта о недостаче, повреждении, порче багажа, грузобагажа);
- искажение наименования багажа, грузобагажа, а также сведений о свойствах багажа, грузобагажа;
- отправление в сданном для перевозки багаже, грузобагаже предметов, перевозка которых в качестве багажа, грузобагажа запрещена;
- в других случаях.

Акт общей формы подписывается лицами, участвующими в удостоверении обстоятельств, послуживших основанием для составления акта, но не менее чем двумя лицами.

При несогласии с содержанием акта каждая сторона может письменно изложить свое мнение. В случае отказа пассажира, отправителя (получателя) от подписи акта, акт подписывается лицами, участвующими в его составлении. При этом в акте делается отметка о предъявлении акта на подпись пассажиру, отправителю (получателю) и о его отказе от подписания акта. Эта отметка вторично заверяется подписями лиц, участвующих в составлении акта.

До предъявления к перевозчику иска, возникшего в связи с осуществлением перевозок пассажиров, багажа, к перевозчику ***может быть предъявлена претензия*** в случае[202]:

---

[202] См. ст. 121 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации».

- утраты багажа — предъявителем багажной квитанции;
- недостачи или повреждения (порчи) багажа — предъявителем выданного перевозчиком коммерческого акта;
- просрочки доставки багажа — предъявителем выданного перевозчиком акта общей формы;
- задержки отправления или опоздания поезда — пассажиром при условии предъявления проездного документа (билета)[203].

Следует учесть, что речь идет именно о возможности[204] предъявления претензии, то есть, ее подача не является обязательной, и рассматриваемый спор может быть сразу передан в суд. ***Обязательный претензионный порядок установлен только для случаев разрешения споров в связи с перевозками*** груза, ***грузобагажа,*** порожнего грузового вагона[205], при этом несоблюдение данного правила является основанием для возвращения искового заявления. В то же время, как показывает практика, предъявление претензии во всяком случае (вне зависимости от того, является ли ее подача обязательной или нет) является наиболее оптимальным вариантом урегулирования возникшего спора.

В ст. 122 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» конкретизировано, что претензии, возникшие в связи с осуществлением перевозки пассажиров, грузобагажа, багажа, предъявляются к перевозчику. Также отмечено, что порядок предъявления и рассмотрения претензий отправителей, получателей устанавливается правилами оказания услуг по перевозкам пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с

---

[203] См. письмо Роспотребнадзора от 22 сентября 2010 г. № 01-09/1927 «О защите прав пассажиров при опоздании или задержке поезда дальнего или местного следования».

[204] Иное толкование, в том числе позиция Роспотребнадзора, отраженная в письме от 22 сентября 2010 г. № 01-09/1927 «О защите прав пассажиров при опоздании или задержке поезда дальнего или местного следования» (в частности, указано, что до предъявления к перевозчику иска <…> в случае задержки отправления или опоздания поезда к перевозчику должна быть предъявлена претензия (ст. 121 УЖТ, п. 68 Правил)), является неверным, поскольку словосочетание «может быть предъявлена претензия» подразумевает только возможность соответствующего волеизъявления, но никак не его обязанность. Пленум Верховного Суда Российской Федерации в п. 23 постановления от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» уточняет, что до подачи искового заявления в суд обязательный претензионный порядок урегулирования споров предусмотрен в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения оператором связи обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи (п. 4 ст. 55 Федерального закона от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи»), а также в связи с перевозкой пассажира, багажа, груза или в связи с буксировкой буксируемого объекта внутренним водным транспортом (п. 1 ст. 161 Кодекса внутреннего водного транспорта Российской Федерации). Об обязательном претензионном порядке урегулирования споров в отношении железнодорожных перевозок пассажиров и багажа речь не идет. Аналогичного мнения придерживаются и другие судебные органы. Так, в определении Верховного суда Республики Бурятия от 8 февраля 2012 г. по делу № 33-347 указано, что ст. 121 Транспортного устава железных дорог Российской Федерации не устанавливает обязательность предъявления претензии до подачи иска, вытекающего из договора перевозки пассажиров или багажа; обязательный порядок предусмотрен только в отношении договора перевозки груза. В «Справке по результатам изучения практики применения районными судами Свердловской области процессуального законодательства на стадии принятия заявлений к производству» (подготовлена судьей Свердловского областного суда Н. А. Панкратовой 3 сентября 2007 г.) отмечено, что по спорам, вытекающим из договора перевозки пассажиров и багажа, обращение с претензией к перевозчику является правом, а не обязанностью (ст. 121 Устава железнодорожного транспорта Российской Федерации); в то же время по требованиям, возникающим из перевозки груза, предъявление претензии к перевозчику до обращения в суд является обязательным (ст. 120 Устава железнодорожного транспорта Российской Федерации).

[205] См. ст. 120 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации».

осуществлением предпринимательской деятельности, и правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом.

В силу п. 68 Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 г. № 111) претензия к перевозчику предъявляется в следующие сроки:

1) в случае утраты, недостачи или повреждения (порчи) багажа, грузобагажа — в течение 6 месяцев;

2) в случае просрочки доставки багажа и грузобагажа, задержки отправления или опоздания поезда — в течение 45 дней.

В ст. 123 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» в свою очередь отмечено, что претензии к перевозчикам могут быть предъявлены в течение шести месяцев, претензии в отношении штрафов и пеней — в течение сорока пяти дней. Указанные сроки предъявления претензий исчисляются в отношении:

- возмещения за повреждение (порчу) либо недостачу багажа, грузобагажа — со дня выдачи груза, багажа или грузобагажа;
- возмещения за утрату багажа, грузобагажа — по истечении тридцати дней после окончания срока доставки багажа, грузобагажа физических лиц;
- просрочки доставки багажа, грузобагажа — со дня выдачи груза, багажа, грузобагажа;
- иных возникших в связи с осуществлением перевозки случаев — со дня наступления

событий, послуживших основаниями для предъявления претензий.

Перевозчик вправе принять для рассмотрения претензию по истечении установленных сроков, если признает уважительной причину пропуска срока предъявления претензии.

В соответствии с п. 70–71 Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 г. № 111) ***в претензии,*** касающейся утраты, недостачи, повреждения (порчи) или просрочки в доставке багажа, грузобагажа ***указываются следующие сведения:***

а) фамилия, имя, отчество заявителя;

б) данные документа, удостоверяющего личность;

в) адрес, по которому следует направлять ответ;

г) основание для предъявления претензии;

д) перечень прилагаемых документов.

К претензии должны быть приложены следующие подтверждающие ее ***документы:***

а) в случае утраты грузобагажа — грузобагажная квитанция о приеме грузобагажа с отметкой железнодорожной станции назначения о неприбытии грузобагажа или справка перевозчика об отправке грузобагажа с отметкой железнодорожной станции назначения о неприбытии грузобагажа, а также документ, подтверждающий размер причиненного ущерба, удостоверяющий количество и действительную стоимость отправленного грузобагажа;

б) в случае недостачи, повреждения (порчи) грузобагажа — грузобагажная квитанция и выданный перевозчиком коммерческий акт, а также документ, подтверждающий размер причиненного ущерба, удостоверяющий количество и действительную стоимость недостающего, поврежденного (испорченного) грузобагажа;

в) в случае просрочки доставки грузобагажа — грузобагажная квитанция;

г) в случае утраты багажа — багажная квитанция;

д) в случае недостачи или повреждения (порчи) багажа — багажная квитанция и коммерческий акт;

е) в случае просрочки доставки багажа — акт общей формы;

ж) в случае задержки отправления или опоздания поезда — проездные документы (билеты).

Согласно ст. 124 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» перевозчик обязан рассмотреть полученную претензию и о результатах ее рассмотрения уведомить в письменной форме заявителя в течение 30 дней со дня получения претензии. При частичном удовлетворении или отклонении претензии заявителя перевозчик указывает в уведомлении основание принятого им решения со ссылкой на соответствующую статью Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» и возвращает представленные вместе с претензией документы.

В п. 72–76 Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 г. № 111) также конкретизировано, что:

1) в случае удовлетворения перевозчиком претензии средства в счет возмещаемого ущерба, штрафов или пеней по просьбе заявителя пересылаются по указанному им адресу или выдаются ему на руки по месту нахождения перевозчика;

2) ущерб, причиненный при перевозке багажа, грузобагажа, возмещается перевозчиком в случае:

а) утраты или недостачи багажа, грузобагажа — в размере стоимости утраченного или недостающего багажа, грузобагажа;

б) повреждения (порчи) багажа, грузобагажа — в размере суммы, на которую понизилась его стоимость, а при невозможности восстановления поврежденного багажа, грузобагажа — в размере его стоимости;

в) утраты багажа, грузобагажа, сданного для перевозки с объявлением его ценности, — в размере объявленной стоимости багажа или грузобагажа;

3) при возмещении ущерба стоимость багажа, грузобагажа определяется исходя из его

цены, указанной в счете продавца или предусмотренной договором, а при отсутствии счета продавца или цены в договоре — исходя из цены, которая при сравнимых обстоятельствах обычно взимается за аналогичный товар.

Перевозчик наряду с возмещением ущерба, вызванного утратой, недостачей или повреждением (порчей) багажа, грузобагажа, возвращает пассажиру, получателю плату за перевозку багажа, грузобагажа, а также иные причитающиеся пассажиру, получателю

платежи, взысканные за перевозку утраченных, недостающих или поврежденных (испорченных) багажа, грузобагажа;

4) за просрочку доставки багажа, грузобагажа перевозчик при их выдаче уплачивает пассажиру, получателю на основании акта, составленного по требованию пассажира, получателя, пени в размере 3% платы за перевозку багажа, грузобагажа за каждые сутки просрочки (неполные сутки считаются за полные), но не более чем в размере платы за перевозку багажа, грузобагажа.

5) уплата штрафа за задержку отправления поезда или за опоздание поезда на железнодорожную станцию назначения, за исключением перевозок в пригородном сообщении, производится перевозчиком из расчета 3% стоимости проезда за каждый полный час задержки отправления или опоздания поезда[206]. При этом задержка отправления или опоздания поезда менее чем на 1 час в расчет не принимается.

Уплата пассажиру штрафа за задержку отправления поезда или за опоздание поезда на железнодорожную станцию назначения, за исключением перевозок в пригородном сообщении, по бесплатным проездным документам (билетам) не производится, а по проездным документам (билетам), оформленным со скидкой, производится исходя из уплаченной стоимости проезда.

Обратим внимание, что образец соответствующей претензии к перевозчику (в связи с задержкой отправления или опоздания прибытия поезда) содержится в приложении № 1 к письму Роспотребнадзора от 22 сентября 2010 г. № 01-09/1927 «О защите прав пассажиров при опоздании или задержке поезда дальнего или местного следования». Также отметим распоряжение ОАО «РЖД» от 22 декабря 2016 г. № 2629р «О выплате пассажирам денежных компенсаций за опоздание поездов «Сапсан» и «Аллегро» и за замену поездов «Аллегро», которым утвержден Порядок выплаты пассажирам денежных компенсаций за опоздание поездов «Сапсан» и «Аллегро» и за замену поездов «Аллегро» другим типом подвижного состава или другими транспортными средствами. Этот Порядок определяет взаимодействие филиалов ОАО «РЖД» и их структурных подразделений при назначении выплат денежных компенсаций пассажирам за опоздание поездов «Сапсан» и «Аллегро» и за замену поездов «Аллегро» другим типом подвижного состава или другими транспортными средствами. К данному Порядку прилагается образец претензии на выплату денежных компенсаций пассажирам за опоздание поездов «Сапсан» и «Аллегро» и за замену поездов «Аллегро» другим типом подвижного состава или другими транспортными средствами.

В силу ст. 125 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» иски к перевозчикам, возникшие в связи с осуществлением перевозок грузов, багажа, грузобагажа, могут быть предъявлены в случае полного или частичного отказа перевозчика удовлетворить претензию либо в случае неполучения ответа перевозчика на претензию (не ранее установленного для рассмотрения претензии срока), или, если получен ответ перевозчика на претензию, до истечения такого срока.

---

[206] Здесь стоит отметить, что в ст. 110 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» уточнено, что штраф уплачивается не более чем в размере стоимости проезда.

Указанные иски предъявляются в соответствии с установленной подведомственностью,

подсудностью в течение года со дня наступления событий, послуживших основаниями для предъявления претензий. Таким образом, установлен специальный срок исковой давности (то есть время для защиты права по иску лица, право которого нарушено) по данной категории споров (см. ст. 197 ГК).

Как можно заметить, в ст. 125 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» речь идет также об исках к перевозчикам, возникшим в связи с осуществлением перевозок багажа, что не вполне согласуется с нормами ст. 121 этого же закона. Исходя из буквального толкования положений ст. 125, до предъявления к перевозчику иска, возникшего в связи с осуществлением перевозок багажа, предъявление претензии является обязательным. В то время как в ст. 121 говорится о возможности урегулирования спора в претензионном порядке. При этом о возможности подачи претензии в случае утраты, недостачи или повреждения (порчи) багажа упоминается также в п. 68 Правилами оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 г. № 111). Таким образом, налицо несостыковка законодательных положений, что требует соответствующих корректировок либо официальных разъяснений уполномоченных на это органов[207].

Что касается сроков исковой давности по спорам, связанным с железнодорожными перевозками пассажиров, то здесь применяются общие правила п. 1 ст. 196 ГК, в силу которых общий срок исковой давности составляет три года со дня, определяемого в соответствии со ст. 200 Гражданского кодекса.

В соответствии с п. 3 ст. 30 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации установлена исключительная подсудность дел, связанных с осуществлением перевозок. Иски к перевозчикам, вытекающие из договоров перевозки, предъявляются в суд по месту нахождения перевозчика, к которому в установленном порядке была предъявлена претензия. В то же время нужно учесть, что указанные положения в системе действующего правового регулирования (то есть при отсутствии требования об обязательном предъявлении претензии к перевозчику) не препятствует предъявлению гражданином иска, вытекающего из договора перевозки пассажиров, багажа, по правилам подсудности, установленным для исков о защите прав потребителей. И на это специально указано в определении Верховного суда Республики Бурятия от 8 февраля 2012 г. по делу № 33-347.

В силу п. 2 ст. 17 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, — его жительства;
- жительства или пребывания истца;

[207] Полагаем, что об обязательном претензионном порядке до предъявления к перевозчику иска, возникшего в связи с осуществлением перевозок багажа, речь идет в тех случаях, когда отправка багажа осуществляется на особых условиях.

- заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

Согласно п. 3 ст. 17 этого же закона потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Обратим внимание, что образец соответствующего искового заявления к перевозчику (о возмещении ущерба в связи с задержкой отправления или опозданием поезда) содержится в приложении № 2 к письму Роспотребнадзора от 22 сентября 2010 г. № 01-09/1927 «О защите прав пассажиров при опоздании или задержке поезда дальнего или местного следования».

Что касается возможности обращения перевозчиков с исками к пассажирам, то в силу ст. 126 Федерального закона от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» иски перевозчиков к пассажирам, грузоотправителям (отправителям), грузополучателям (получателям), другим юридическим лицам и

индивидуальным предпринимателям, возникшие в связи с осуществлением перевозок пассажиров, грузов, багажа, грузобагажа, могут быть предъявлены в соответствии с установленной подведомственностью, подсудностью в суд, арбитражный суд в течение года со дня наступления событий, послуживших основаниями для предъявления таких исков.

Указанный срок исчисляется в отношении:

- взыскания штрафа за невыполнение заявки — по окончании пяти дней после уведомления грузоотправителя о размере такого штрафа;
- иных случаев — со дня наступления событий, послуживших основаниями для предъявления исков.

Контрольные вопросы

1. Дайте общее понятие юридической ответственности, раскройте ее основные принципы.
2. Охарактеризуйте особенности ответственности пассажиров при железнодорожных перевозках.
3. Каковые основные аспекты ответственности перевозчиков при железнодорожных пассажирских перевозках?
4. Каковы особенности составления и предъявления актов, претензий, исков при перевозках пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом?

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Абрамов, А. А.* Управление эксплуатационной работой : Ч. II. График движения поездов и пропускная способность : учеб. пос. — М. : РГОТУПС, 2002.
2. *Базылев, Б. Т.* Ответственность в советском праве. Учебное пособие. — Красноярск : Изд-во Краснояр. ун-та, 1977.
3. *Болотин, З. М.* Проводник пассажирских вагонов : Учебник для нач. проф. образования / З. М. Болотин, Н. Л. Травина, В. В. Соломатин. — М. : Издательский центр «Академия», 2004.
4. *Боровикова, М. С.* Организация движения на железнодорожном транспорте: Учебник для техникумов и колледжей ж.-д. транспорта. — М. : Маршрут, 2003.
5. *Братановский, С. Н.* Административное право. Общая часть : учебник. — М. : Директ-Медиа, 2013.
6. *Вакуленко, С. П., Копылова Е. В., Куликова Е. Б.* Технология работы и эксплуатация железнодорожных вокзальных комплексов : учебное пособие. — М. : МГУПС (МИИТ), 2015.
7. *Воронова, Н. И., Разинкин Е. Е., Дубинский В. А.* Техническая эксплуатация вагонов : учебник. — М. : ФГБОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2016.
8. *Зубков, В. Н.* Организация пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте. В 5 ч. Ч. 5. Технология и управление работой железнодорожных участков и направлений: учеб. пособие / В. Н. Зубков, Н. Н. Мусиенко ; Рост. гос. ун-т путей сообщения. — Ростов н/Д, 2006.
9. *Каликина, Т. Н.* Организация пассажирских перевозок : конспект лекций. — Хабаровск : Изд-во ДВГУПС, 2007.
10. *Карелин, Д. И.* Технические средства железнодорожного транспорта : курс лекций. — Орехову-Зуево : ГБПОУ МО «Орехово-Зуевский железнодорожный техникум имени В. И. Бондаренко», 2016.
11. *Копылова, Е. В., Куликова Е. Б., Левшукова М. Ю.* Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте : Учебное пособие. — М. : РУТ (МИИТ), 2018.

12. *Копылова, Е. В., Куликова Е. Б.* Единые требования к технической оснащенности железнодорожного вокзального комплекса : Учебное пособие. — М. : МГУПС (МИИТ), 2016.

13. *Лавренюк, И. В.* Автоматизированные системы управления на железнодорожном транспорте: учеб. пособие. — М. : ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2017.

14. *Матвеев, В. И.* и др. Пособие проводнику пассажирских вагонов / В. И. Матвеев, Ю. М. Калымулин, А. Г. Дремин. — М. : Транспорт, 1983.

15. Общий курс железных дорог : учебник для техникумов и колледжей ж.-д. транспорта / В. Н. Соколов, В. Ф. Жуковский, С. В. Котенкова, А. С. Наумов ; Под редакцией В. Н. Соколова. — М. : УМК МПС России, 2002.

16. Организация железнодорожных пассажирских перевозок : учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / [А. А. Авдовский, А. С. Бадаев, К. А. Белов и др.] ; под ред. В. А. Кудрявцева. — 2-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2008.

17. Организация работы вокзалов : метод. пособие для выполнения курсового проекта с заданием / сост. И. А. Чубарова. — Иркутск : ИрГУПС, 2014.

18. *Покацкая, Е. В., А. С. Левченко.* Пассажирский железнодорожный комплекс. Пассажирские станции : учеб. пособие для студентов вузов ж.д. транспорта. — Самара : СамГАПС, 2007.

19. *Попова, К. Б.* Усовершенствование системы «Экспресс-3» // Современные технологии обеспечения безопасности на железнодорожном транспорте : Материалы II Всероссийской с международным участием научно-практической конференции студентов (17–18 марта 2015 г.) / отв. ред. : У. М. Шереметьева. — Новосибирск : Издательство ГАОУ ДПО НСО НИПКиПРО, 2015.

20. *Рыкова, Л. А.* Пассажирские комплексы на железнодорожном транспорте : учеб.-метод. пособие. — Екатеринбург : УрГУПС, 2015.

21. *Самощенко, И. С., Фарукшин М. Х.* Ответственность по советскому законодательству. — М. : Юрид. лит., 1971.

22. *Семищенко, В. Н.* Багажные перевозки : Пособие приемосдатчику груза и багажа в поездах и багажных отделениях станций. — М. : Маршрут, 2005.

23. *Сидорова, Е. Н.* Автоматизированные системы управления в эксплуатационной работе : учебник для техникумов и колледжей ж.-д. транспорта. — М. : Маршрут, 2005.

СПИСОК ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСОВ

1. АО «АК «Железные дороги Якутии»: URL: http://www.rw-y.ru/.
2. АО «Пассажирская компания «Сахалин»: URL: http://pk-sakhalin.ru/.
3. АО «Федеральная пассажирская компания»: URL: http://fpc.ru.
4. Восточно-Сибирская железная дорога: URL: http://vszd.rzd.ru.
5. Горьковская железная дорога: URL: http://gzd.rzd.ru.
6. Дальневосточная железная дорога: URL: http://dvzd.rzd.ru.
7. Дирекция железнодорожных вокзалов: URL: http://dzvr.ru.
8. Забайкальская железная дорога: URL: http://zabzd.rzd.ru.
9. Западно-Сибирская железная дорога: URL: http://zszd.rzd.ru.
10. Калининградская железная дорога: URL: http://kzd.rzd.ru.
11. Красноярская железная дорога: URL: http://kras.rzd.ru.
12. Куйбышевская железная дорога: URL: http://kbsh.rzd.ru.
13. Министерство транспорта Российской Федерации: URL: https://www.mintrans.ru.
14. Московская железная дорога: URL: http://mzd.rzd.ru.
15. Октябрьская железная дорога: URL: http://ozd.rzd.ru.
16. Приволжская железная дорога: URL: http://privzd.rzd.ru.
17. Свердловская железная дорога: URL: http://svzd.rzd.ru.
18. Северная железная дорога: URL: http://szd.rzd.ru.
19. Северо-Кавказская железная дорога: URL: http://skzd.rzd.ru.
20. Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по железнодорожному транспорту: URL: http://urpngt.rospotrebnadzor.ru/.
21. Федеральная антимонопольная служба: URL: https://fas.gov.ru.
22. Федеральная служба по надзору в сфере транспорта: URL: http://rostransnadzor.ru.
23. Федеральное агентство железнодорожного транспорта: URL: http://www.roszeldor.ru.
24. Холдинг «Российские железные дороги»: URL: http://www.rzd.ru/.
25. Юго-Восточная железная дорога: URL: http://uvzd.rzd.ru.
26. Южно-Уральская железная дорога: URL: http://yuzd.rzd.ru.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Основные размеры купе для пассажира и купе для проводника

№ п/п	Наименование показателя	Нормативное значение						
		Купе для пассажира в вагонах						Купе для проводника
		люкс	1 класс	2 класс	3 класс	2-х этаж-ный	для эксплуатации в международном сообщении	

1.	Дверной проем в свету, мм, не менее:						
	высота	1900			1900		1900
	ширина	550	520 (430 для последнего купе)	-	520 (430 для последнего купе)		430
2.	Длина купе, мм, не менее	2000	1900	-	1900		1675
3.	Спальная полка, мм, не менее:						
	длина	1840		1665	1840		1665 (1515)[208]
	ширина	700	600	580 (боковой полки 520)	600		
4.	Высота от пола до поверхности сиденья, мм, не менее	420					
5.	Расстояние по высоте между поверхностью сиденья и верхней спальной полкой, мм, не менее	980		940			
6.	Расстояние по высоте между верхней спальной полкой и потолком, мм, не менее	880		590 (до багажной полки)	600	780	
7.	Ширина прохода между спальными полками или между спальной полкой и перегородкой, мм, не менее	500					

[208] Для вагонов 3 класса и вагонов с креслами для сидения.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Параметры микроклимата в пассажирских вагонах

Наименование параметра	Значение параметра при температуре наружного воздуха, °С	
	ниже плюс 20	от плюс 20 до плюс 40
1	2	3
Температура воздуха, °С		
пассажирские и служебные купе вагонов всех типов и классов; обеденный зал вагона-ресторана	20–24	22–26
салон вагонов с креслами для сидения	20–24	22–28
туалеты, коридоры (проходы) вагонов всех типов и классов	16–24	22–28
кухня вагона-ресторана	19–24	20–28
душевой модуль	не менее 24	не менее 24
Перепад температуры воздуха по высоте, °С, не более		
пассажирские и служебные купе вагонов класса «люкс»; душевой модуль; обеденный зал вагона-ресторана	2	2
пассажирские и служебные купе, коридоры (проходы), туалеты вагонов всех типов и классов; кухня вагона-ресторана	3	3
Перепад температуры воздуха по длине, °С, не более		
первое и последнее купе, начало и конец коридора в вагонах класса «люкс», обеденный зал вагона-ресторана	2	-
первое и последнее купе, начало и конец коридора в пассажирских вагонах всех типов и классов; кухня вагона-ресторана	3	-

Температура пола, °С, не менее		
пассажирские и служебные купе всех типов и классов, обеденный зал и кухня вагона-ресторана	15	-
Температура обогреваемого пола, °С, не более		
в пассажирских помещениях	24	-
в душевом модуле	30	-
Температура стен, °С, не менее		
пассажирские и служебные купе вагонов всех типов и классов; обеденный зал и кухня вагона-ресторана	15	-
Скорость движения воздуха, м/с, не более		
пассажирские и служебные купе вагонов всех типов и классов; обеденный зал и кухня вагона-ресторана; душевой модуль	0,2[209]	0,25[210]
Относительная влажность, %		
пассажирские и служебные купе вагонов всех типов и классов; обеденный зал и кухня вагона-ресторана	от 15 до 75	от 15 до 75
Результирующая температура, РТ		
пассажирские и служебные купе вагонов всех типов и классов, обеденный зал и кухня вагона-ресторана:		
для районов с жарким климатом	18,3–22,3	20,5–24,5
для районов с умеренным климатом	16,3–20,3	18,8–22,8

[209] Для коридоров спальных вагонов и кухни вагонов-ресторанов (в центре помещений) с воздушной системой отопления допускается скорость движения воздуха до 0,3 м/с.
[210] Для коридоров спальных вагонов с воздушной системой отопления и кухни вагонов-ресторанов (в центре помещений) допускается скорость движения воздуха до 0,3 м/с.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Параметры искусственного освещения пассажирских вагонов

Наименование показателя	Значение показателя
1	**2**
1. Рабочее освещение	
1.1. Спальные вагоны	
освещенность на горизонтальной плоскости на высоте 0,8 м от пола и расстоянии 0,6 м от спинки дивана и на поверхности столика, лк, не менее	150
освещенность на горизонтальной плоскости от светильника местного освещения на высоте 0,5 м от поверхности дивана и на расстоянии 0,6 м от светильника, лк, не менее	100
1.2. Вагоны с креслами для сидения	
освещенность на горизонтальной плоскости на высоте 0,8 м от пола и расстоянии 0,6 м от спинки кресла и на поверхности столика, лк, не менее	150
освещенность на полу, лк, не менее	50
1.3. Вагон-ресторан	
1.3.1. Обеденный зал	
освещенность на столах, лк, не менее	200
1.3.2. Кухня	
раздаточное окно, лк, не менее	100
освещенность рабочей поверхности плиты, мойки, лк, не менее	200
освещенность на производственных столах, лк, не менее	300
посудомоечное отделение, лк, не менее	50
1.3.3. Бар, бистро	
освещенность на столах посетителей; на стойке раздачи, лк, не менее	200
освещенность на производственных столах, мойке, лк, не менее	150
1.4. Багажный вагон	
1.4.1 Отделение для багажных раздатчиков	
освещенность на горизонтальной плоскости на высоте 0,8 м от пола, лк, не менее	100
1.4.2. Кладовая	
освещенность на полу, лк, не менее	30
1.5. Почтовый вагон	
1.5.1. Зал сортировки корреспонденции	
освещенность на горизонтальной плоскости на высоте 0,8 м от пола, лк, не менее	300
освещенность на вертикальной плоскости на клетках сортировочных шкафов по всей высоте шкафа, лк, не менее	200
1.5.2. Трактовая и транзитная кладовые	
освещенность на полу, лк, не менее	100
1.5.3. Купе для служебной корреспонденции	
- освещенность на вертикальной плоскости на высоте 0,8 м от пола, лк, не менее	150
1.5.4. Рабочий стол начальника и заместителя начальника почтового вагона	
освещенность на столе, лк, не менее	150

1.6. Общие помещения вагонов	
1.6.1. Служебное купе	
освещенность на рабочем столе, лк, не менее	150
освещенность на вертикальной плоскости на электрощите, лк, не менее	100

Наименование показателя	Значение показателя
1	**2**
1.6.2. Туалет	
освещенность на вертикальной плоскости на высоте 1,5 м от пола и на расстоянии 0,3 м от зеркала, со стороны зеркала, лк, не менее	100
освещенность на полу, лк, не менее	50
1.6.3. Коридоры, освещенность на полу, лк, не менее	
большой коридор, малый коридор	50 30
1.6.4. Тамбуры	
освещенность на полу, лк, не менее	20
1.6.5. Ступени при входе в вагон (кроме почтового)	
освещенность на нижней ступени, лк, не менее	10
1.6.6. Котельное отделение	
освещенность на вертикальной плоскости на контрольных приборах, лк, не менее	30
2. Аварийное освещение помещений вагона	
освещенность на полу основных проходов, лк, не менее	1,0

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Предельно допустимые уровни звука и звукового давления в помещениях пассажирских вагонов

Место измерения	Уровни звукового давления, дБ в октавных полосах со среднегеометрическими частотами, Гц	Уровни звука и эквивалентные уровни звука,

										ДБА
	31,5	63	125	250	500	1000	2000	4000	8000	
Пассажирские помещения вагонов различных типов и классов	93	79	70	63	58	55	52	50	49	60
Служебные помещения для проводников, расположенные над тележками; соседние помещения, расположенные рядом с туалетными кабинами, оборудованными экологически чистыми туалетными комплексами; салон вагона с креслами для сидения	96	83	74	68	63	60	57	55	54	65
Служебные помещения (рабочие зоны) вагонов специального назначения; обеденный зал и кухня вагона-ресторана	96	87	79	72	68	65	63	61	59	70

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Предельно допустимые уровни вибрации в пассажирских вагонах (на полу и на поверхности сиденья)

Среднегеометрические частоты в 1/3 октавных полос, Гц	Среднеквадратические значения виброускорений, м/с2	
	Вертикальное направление, Z	Горизонтальное направление, X, Y
1,0	0,22	0,10
1,25	0,20	0,10
1,6	0,18	0,10
2,0	0,16	0,10
2,5	0,14	0,12
3,15	0,12	0,16
4,0	0,11	0,20
5,0	0,11	0,25
6,3	0,11	0,31
8,0	0,11	0,40
10,0	0,14	0,50
12,5	0,18	0,63
16,0	0,22	0,80
20,0	0,28	1,00
25,0	0,35	1,25
31,5	0,45	1,60

40,0	0,56	2,00
50,0	0,71	2,50
63,0	0,90	3,15
80,0	1,12	4,00

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

Предельно допустимые уровни инфразвука в пассажирских вагонах

Среднегеометрические частоты в октавных полосах, Гц	Уровни звукового давления, дБ, не более	Уровень звука дБ «Лин», не более
2,0	99	102
4,0	96	
8,0	93	
16,0	93	

ПРИЛОЖЕНИЕ 7

Перечень услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям железнодорожного вокзального комплекса

Наименование услуг[211]	Класс вокзального комплекса				
	Внекл.	I	II	III	IV
1. Услуги, включенные в стоимость проезда					
1.1. Информационно-справочные услуги					
Визуальная информация	+	+	+	+	+
Аудиальная информация	+	+	+	+	+
Устная (аудиовизуальная) информация	+	+	+	-	-
1.2. Билетно-кассовое обслуживание					
Обслуживание в билетной кассе	+	+	+	+	
Билетопечатающие автоматы (БПА) Транзакционные терминалы самообслуживания (ТТС)	+	+	+	+<p>	-
1.3. Услуги багажного отделения в день отправления поезда	+ <p>	+ <p>	+ <p>	-	-
1.4. Зал ожидания	+	+	+	-	-
1.5. Санитарно-гигиеническое обслуживание					
Туалет	+	+	+	+	+
Поддержание чистоты и порядка на территории вокзального комплекса	+	+	+	+	+
1.6. Медицинское обслуживание					
Медицинский пункт	+	+	+<p>	+<p>	-
Обеспечение условий для оказания первой медицинской помощи (наличие медицинской аптечки с перечнем необходимых медикаментов)	+	+	+	+	+
1.7. Поддержание общественного порядка	+	+	+	+	+
2. Услуги, стоимость которых не включена в стоимость проезда					
2.1. Информационно-справочные услуги					
Аудиальная информация	+	+	+	+	+
Письменная информация	+	+	+	+<p>	-
Устная информация	+	+	+	+<p>	-
2.2. Билетно-кассовое обслуживание	+	+	+	+	+
2.3. Услуги багажного отделения	+	+	+	-	-
2.4. Услуги камеры хранения					
Услуги приема-выдачи и хранения ручной клади в стационарной камере хранения	+	+	+	-	-
Услуги автоматической камеры хранения	+	+	+	+<p>	-
2.5. Услуги по переносу ручной клади и багажа	+ <p>	+ <p>	-	-	-
2.6. Услуги размещения и пребывания					
Комнаты длительного отдыха	+	+ <p>	+<p>	-	-
Комнаты матери и ребенка	+	+ <p>	+ <p>	-	-
Гостиница	+<p>	+ <p>	-	-	-
2.7. Зал повышенного комфорта	+	+ <p>	+ <p>	-	-
2.8. Зал официальных делегаций	+	+ <p>	+ <p>	-	-
2.9. Предприятия сервисного обслуживания и потребительского рынка					

[211] Знак «+» означает, что такая услуга предоставляется в обязательном порядке; знак «р» означает, что наличие услуги рекомендовано; знак «-» означает, что услуга не предоставляется.

Наименование услуг	Класс вокзального комплекса				
	Внекл.	I	II	III	IV
2.9.1. Транспортные услуги					
Такси	+	+	+	+<p>	-
Трансфер	+	+	+<p>	-	-

Аренда автомобилей	+	+ <p>	+ <p>	-	-
Аренда велосипедов	-	-	+<p>	+<p>	-
2.9.2. Коммуникационные услуги					
Интернет-кафе	+	+ <p>	-	-	-
Зона Wi-Fi	+	+	+<p>	-	-
Телефон (в т.ч. международная связь)	+	+	+	+<p>	-
Услуга почтовых отправок	+	+ <p>	-	-	-
Почтовый ящик	+	+	+	+	+
2.9.3. Офисные и бизнес услуги					
Коворкинг — офис	+ <p>	+ <p>	-	-	-
Переговорные, конференц-залы	+ <p>	+ <p>	-	-	-
Копировально-полиграфические и фотоуслуги	+	+	+<p>	-	-
2.9.4. Услуги питания					
Рестораны	+	+	+<p>	-	-
Кафе и предприятия быстрого питания	+	+	+	+	+<p>
2.9.5. Услуги бытового обслуживания					
Ремонт обуви и одежды	+	+ <p>	-	-	-
Чистка одежды	+	+	-	-	-
Салон красоты (парикмахерская)	+	+	+<p>	-	-
Металлоремонт	+	+ <p>	-	-	-
2.9.6. Санитарно-гигиенические услуги					
Туалет (для посетителей)	+	+	+	+	+
Гигиеническое пространство (душ и пр.)	+	+<p>	-	-	-
2.9.7. Банковские услуги					
Услуги банкомата	+	+	+	+<p>	-
Филиал коммерческого банка	+	+<p>	-	-	-
2.9.8. Туристические услуги	+	+	+<p>	+<p>	-
2.9.9. Религиозные услуги (часовни)	+ <p>	+ <p>	-	-	-
2.9.10. Организация досуга и социально-культурного обслуживания					
Проведение выставок, вернисажей и других социально-культурных мероприятий	+	+	+<p>	-	-
Детские игровые зоны	+	+ <p>	+ <p>	-	-
Кинотеатр или видео-зал	+ <p>	+ <p>	-	-	-
Рекреационная зона (библиотека, зимний сад и пр.)	+	+	+<p>	-	-
2.9.11. Услуги парковки					
Почасовая парковка автомобиля	+	+	+	-	-
Ответственное хранение автомобиля	+	+	-	-	-
Сопутствующее сервисное обслуживание автомобиля (мойка, шиномонтаж, чехлы и пр.)	+ <p>	+ <p>	-	-	-
2.9.12. Услуги предприятий торговли					
Аптека	+	+	+	-	-
Продовольственные товары	+	+	+	+	+
Промышленные товары	+	+	+	-	-
Сувенирная продукция	+	+ <p>	+ <p>	+<p>	-
Салон сотовой связи и медиа-продукции	+	+ <p>	+ <p>	-	-
Цветы	+	+	+<p>	-	-
Печатная продукция, полиграфия и канцелярские принадлежности	+	+	+	+	+

ПРИЛОЖЕНИЕ 8

Требования к транспортно-пересадочному узлу (ТПУ) в зависимости от вида пересадки

Вид пересадки	Требования к ТПУ	Характеристика пересадки			
		с точки зрения пассажира		с точки зрения организатора перевозки	
		преимущества	сложности	преимущества	сложности
ная пересадка	возможность одновременного приема двух полносоставных пассажирских поездов; обеспечение возможности более длительного занятия	удобство пересадки; минимум времени на пересадку; высокая степень безопасности в ТПУ	практически нет	минимум непроизводительного простоя транспортных средств при взаимном пассажирообмене; пересадка про-	необходимо исключить необходимость приобретения билета в ТПУ (или учесть это время в продолжительности пересадки);

Кросс-платформен	пути на случай возможного опоздания одного из пассажирских поездов; наличие островной платформы с соответствующими параметрами и пассажирскими обустройствами			исходит в зоне ответственности холдинга «РЖД»	крайне высокие требования к четкости выполнения графика движения поездов
Пересадка между удаленными платформами	возможность одновременного приема двух полносоставных пассажирских поездов; инфраструктурно-технологическое обеспечение безопасного и удобного перехода между платформами	относительно минимальное время пересадки; относительно высокая степень безопасности в ТПУ	сложность перехода для маломобильных групп населения	практически минимальное время непроизводительного простоя транспортных средств при взаимном пассажирообмене; пересадка происходит в зоне ответственности холдинга «РЖД»	желательно исключить необходимость приобретения билета в ТПУ (или учесть это время в продолжительности пересадки); высокие требования к четкости выполнения графика движения поездов

Вид пересадки	**Требования к ТПУ**	**Характеристика пересадки**			
		с точки зрения пассажира		**с точки зрения организатора перевозки**	
		преимущества	**сложности**	**преимущества**	**сложности**
Пересадка между платформой и остановочным пунктом другого вида транспорта в пешей	необходимость развязки пассажиропотоков на территории ТПУ; обеспечение четкой навигации, исключающей возможность задержек пассажира во время пересадки; обеспечение безопасности и удобства пересадки пассажиров всех категорий	возможность максимально быстрой пересадки между двумя видами транспорта	сложность перехода для МГН; потери времени на территории ТПУ (в том числе при необходимости проведения повторного досмотра перед посадкой в другой вид транспорта)	пересадка происходит в зоне ответственности холдинга «РЖД»	необходимость быстрого билетно-кассового обслуживания пассажиров; увеличение времени непроизводительного простоя транспортных средств при взаимном пассажирообмене
ка между платформой и остановочным пунктом другого вида транспорта за пределами привокзальной площади	обеспечение четкой навигации, исключающей возможность задержек пассажира во время прохода по территории ТПУ	возможность совершить пересадку между двумя видами основного транспорта без использования вспомогательного	необходимость идти пешком на большие расстояния; необходимость самостоятельного ориентирования без контроля со стороны представителей холдинга «РЖД»; неудобство перемещения багажа	практически отсутствуют	необходимость быстрого билетно-кассового обслуживания пассажиров; необходимость взаимодействия с муниципальными властями по организации навигации за пределами ТПУ; увеличение времени непроизводительного простоя транспортных средств при взаимном пасса-

Пересад			между транспорт-ными средствами		жирообмене

Вид пересадки	Требования к ТПУ	Характеристика пересадки			
		с точки зрения пассажира		с точки зрения организатора перевозки	
		преимущества	сложности	преимущества	сложности
Пересадка с ожиданием в ТПУ без необходимости гостиничных услуг	наличие мест для кратковременного нахождения пассажиров и ожидания транспортных средств	возможность воспользоваться дополнительными услугами на территории ТПУ	необходимость дополнительного ожидания в ТПУ; неудобство пользования услугами ТПУ при наличии багажа	возможность более гибкого согласования расписаний движения транспортных средств; пересадка происходит в зоне ответственности холдинга «РЖД»	возможность покидания пассажирами территории ТПУ (зоны ответственности холдинга «РЖД») и последующее опоздание
Пересадка с ожиданием в ТПУ с необходимостью гостиничных услуг	наличие достаточного числа мест для размещения пассажиров	возможность воспользоваться дополнительными услугами на территории ТПУ; возможность отдыха	значительное увеличение продолжительности поездки	возможность более гибкого согласования расписаний движения транспортных средств; пересадка происходит в зоне ответственности холдинга «РЖД»	возможность покидания пассажирами территории ТПУ (зоны ответственности холдинга «РЖД») и последующее опоздание
Трансфертная пересадка между двумя ТПУ	обеспечение четкой навигации, исключающей возможность задержек пассажира во время прохода по территории ТПУ; обеспечение мест парковки и посадки в трансфертный транспорт	возможность совершения максимально быстрой пересадки между удаленными ТПУ	сложность перехода для маломобильных групп населения; потери времени на территории ТПУ (в том числе при необходимости проведения повторного досмотра перед посадкой в другой вид транспорта)	обеспечение связи железнодорожного и авиатранспорта, а также железнодорожного транспорта по далеко расположенным ТПУ, не имеющим связи по ж.д.; повышение надежности интеграции благодаря исключению сторонних посредников перевозки	необходимость согласования расписаний движения транспортных средств по двум ТПУ, расположенным на значительном расстоянии друг от друга; высокие требования к точности соблюдения графика движения

ПРИЛОЖЕНИЕ 9

Показатели искусственного освещения наземных и подземных помещений вокзала

Наименование помещений	Освещенность от общего освещения не менее, лк		Поверхность, на которой нормируется освещенность
	При люминесцентных лампах	При лампах накаливания, светодиодах	
Операционные вестибюли, кассовые залы, залы ожидания, багажные кассы	200	150	На уровне 0,8 м от пола
Справочные бюро, почта и телеграф, медпункт	300	200	На уровне 0,8 м от пола
Залы ожидания, распределительные вестибюли, багажные помещения, КМиР, КДО, административно-служебные помещения	150	100	На уровне 0,8 м от пола
Комнаты носильщиков, уборщиц, санузлы, курительные, гардеробные, котельные, вентиляционные, насосные и трансформаторные	100	75	На уровне пола
Складские помещения	30	20	На уровне пола
Пешеходные тоннели	100	75	На уровне пола и стенах

ПРИЛОЖЕНИЕ 10

Требования к перечню и условиям предоставления информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям на остановочном пункте[212]

Вид информации	Способ передачи информации	Средства передачи	Категория остановочного пункта				Периодичность обновления информации
			A	B	C	D	
Расписание движения пассажирских поездов всех категорий, имеющих	Визуальный	Динамическое информационное табло	+	-	-	-	В соответствии с изменениями расписания
		Типографский плакат или специальный стенд	+	+	+	+	При вводе нового расписания движения

остановку на данном остановочном пункте		Информационный стенд с подсветкой	+	+	-	-	При вводе нового расписания движения
Схема пригородного направления	Визуальный	Типографский плакат или специальный стенд	+	+	+	+	При изменении количества остановочных пунктов и/или их названий
Указатели расположения функциональных зон остановочного пункта	Визуальный	Информационные таблички, пиктограммы	+	+	+	+	При изменении информации (расположения помещений и служб)
Информация о прибытии и отправлении поездов	Визуальный	Динамическое информационное табло	+	-	-	-	Не менее чем за 5 мин до прибытия или отправления поезда дальнего следования и не менее чем за 5 мин до прибытия поезда пригородного сообщения
		Динамические платформенные указатели	+	-	-	-	
Информация о прибытии и отправлении поездов	Аудиальный	Система громкоговорящего оповещения (Автодиктор)	+	+	р	-	Не менее чем за 5 мин до прибытия или отправления поезда дальнего следования и не менее чем за 5 минут до прибытия поезда пригородного сообщения
		Голосовое оповещение диктором	+	-	-	-	

[212] Знак «+» означает, что такая услуга предоставляется в обязательном порядке; знак «р» означает, что наличие услуги рекомендовано; знак «-» означает, что услуга не предоставляется.

Вид информации	Способ передачи информации	Средства передачи	Категория остановочного пункта				Периодичность обновления информации
			A	B	C	D	
Информация об изменении расписания поездов	Визуальный	Типографский плакат или специальный стенд	+	+	-	-	Не менее, чем за 15 дней до изменения расписания движения пригородных поездов. Не менее, чем за 60 дней до изменения расписания движения пассажирских поездов остальных категорий
		Динамическое информационное табло	+	-	-	-	
		Объявление в печатном виде		+	+	+	
	Аудиальный	Голосовое оповещение диктором	+	+	-	-	
Информация о задержках и опозданиях пассажирских поездов различных категорий	Визуальный	Динамическое информационное табло	+	-	-	-	Оперативно по мере изменения информации
	Аудиальный	Голосовое оповещение диктором	+	+	-	-	Каждые 15 мин при опоздании до 3 ч, каждые 30 мин при опоздании свыше 3 ч
Информация об отмене или замене пассажирских поездов (включая сведения о	Визуальный	Динамическое информационное табло	+	+	-	-	Непосредственно после получения информации

маршруте следования поезда)	Аудиальный	Голосовое оповещение диктором	+	+	р	-	Каждые 20 минут
Информация об изменении пути прибытия/отправления поезда	Визуальный	Динамическое информационное табло	+	-	-	-	Непосредственно после получения информации, но не менее чем за 5 минут до начала посадки или прибытия поезда
		Динамические платформенные указатели	+	-	-	-	
	Аудиальный	Система громкоговорящего оповещения (Автодиктор)	+	+	р	-	
		Голосовое оповещение диктором	+	+	-	-	

Вид информации	**Способ передачи информации**	**Средства передачи**	**Категория остановочного пункта**				**Периодичность обновления информации**
			A	**B**	**C**	**D**	
Справочная информация о правилах получения услуг на территории остановочного пункта	Визуальный	Информационные стенды и плакаты	+	+	+	+	При изменении правил оказания соответствующих услуг
	Аудиальный	Система громкоговорящего оповещения (Автодиктор)	+	+	р	-	
Информация о правилах перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом и правилах оказания услуг	Визуальный	Информационные стенды и плакаты	+	+	+	+	При внесении изменений в нормативную базу
Информация о наличии мест в поездах	Устный	Билетная касса	+	+	-	-	В соответствии с продажей (оформлением) проездных документов (билетов)
Платформенная разметка остановки вагонов	Визуальный	Указатель «Остановка первого вагона»	+	+	+	+	При изменении соответствующих нормативов
Дата и текущее время	Визуальный	Электронные или электромеханические часы	+	+	+	+	В соответствии с текущим временем и датой
Информация о правилах поведения пассажиров и посетителей на объектах железнодорожного транспорта и мерах безопасности	Визуальный	Типографский плакат	+	+	-	-	При соответствующих изменениях
		Соответствующие сигнальные знаки и окраска	+	+	+	+	
	Аудиальный	Система громкоговорящего оповещения (Автодиктор)	+	+	-	-	
Поздравление с государственными праздниками	Визуальный	Типографский плакат	+		-	-	В соответствии с государственным и праздниками
	Аудиальный	Система громкоговорящего	+	+	-	-	

		оповещения (Автодиктор)					

ПРИЛОЖЕНИЕ 11

Основные потребительские характеристики пассажирских купе (отсеков) вагонов различных классов обслуживания в поездах дальнего следования

Параметр	Класс обслуживания			
	Купе вагона класса люкс	Купе вагона бизнес-класса	Купе вагона эконом класса	Пассажирский отсек вагона базового класса
Спальное место	Диван, трансформируемый в спальное место, и верхняя спальная полка	Две спальные полки с размещением друг напротив друга или друг над другом	Четыре или три спальные полки	Две нижние полки, расположенные друг напротив друга. Одна нижняя боковая спальная полка, трансформируемая в два кресла и стол. Три верхние спальные полки, в том числе одна боковая
Кресло	В наличии	-	-	-
Столик	Трансформируемый	Трансформируемый или откидываемый	Откидываемый	Откидываемый
Крючки для одежды	-	2 шт. на торцевой стенке с каждой стороны от двери с оснащением вешалками для одежды с перекладиной для брюк и крючками (зажимами) — не менее 2 шт. на одно место	2 шт. на торцевой стенке с каждой стороны от двери с оснащением вешалками для одежды с перекладиной для брюк и крючками (зажимами) Ч не менее 1 шт. на одно место	1 шт. на каждое пассажирское место
Багажная ниша	Багажная ниша	Багажная ниша	Багажная ниша	Багажная ниша
Шкаф для одежды	В наличии, имеющий следующее оснащение: вешалки-плечики (2 шт. на одно место); вешалки-держатели брюк (2 шт. на одно место); вешалка-плечики для детских вещей (2 шт. на купе)	-	-	-
Аудио система	Индивидуальная	С центральным управлением	С центральным управлением	С центральным управлением
Видео система	Индивидуальная	В наличии	-	-

Параметр	Класс обслуживания			
	Купе вагона класса люкс	Купе вагона бизнес-класса	Купе вагона эконом класса	Пассажирский отсек вагона базового класса

Розетка с напряжением 220 В	Не менее 2 розеток на купе	Не менее 1 розетки на купе	Не менее 1 розетки в коридоре вагона/ Не менее 1 розетки на купе для пассажирских вагонов дальнего следования	Не менее 1 розетки на вагон
Индивидуальный светильник (на каждое спальное место)	В наличии	В наличии	В наличии	Рекомендовано
Специальная лестница-подножка для подъема на верхнее спальное место (если конструкцией вагона не предусмотрена отдельная лестницы для подъема на верхнее спальное место)	В наличии	В наличии при размещении спальных полок друг над другом	В наличии	В наличии
Кнопка вызова проводника	В наличии	Рекомендовано	-	-
Электронный замок	Рекомендовано	Рекомендовано	-	-
Оборудование санитарно-гигиенического модуля	Умывальный стол. Душевая кабина или душевой модуль. Вакуумный туалет замкнутого типа. Шкаф или специализированное место для хранения санитарно-гигиенических принадлежностей. Зеркало. Держатели для туалетных принадлежностей и предметов гигиены. Розетка с напряжением 220 В	-	-	-

ПРИЛОЖЕНИЕ 12

Перечень предметов съемного мягкого имущества

Наименование предмета	Количество предметов в пассажирском купе (отсеке) соответствующего класса			
	купе вагона класса люкс	купе вагона бизнес-класса	купе вагона эконом-класса	отсек вагона базового класса
Ковровая дорожка или грязезащитный ковер (при отсутствии напольного покрытия)	1 на купе	1 на купе	-	-
Шторы	2 на окно	2 на окно	-	-
Подхват для штор	2 на окно	2 на окно	-	-
Салфетка для столика	1	1	1	-
Матрас	1 на спальное место	1 на спальное место	1 на спальное место	1 на спальное место
Чехол на матрас	2	2	1 на спальное место	1 на спальное место

Простыня	2	2	2 на спальное место	2 на спальное место
Подушка	2 и 2 дополнительные подушки	2 и 2 дополнительные подушки	1 на спальное место	1 на спальное место
Наволочка	4	4	1 на спальное место	1 на спальное место
Одеяло Пододеяльник	2 одеяла и 2 пододеяльника	2 одеяла и 2 пододеяльника	1 одеяло на спальное место	1 одеяло на спальное место
Покрывало (за исключением вагонов с трансформируемыми полками)	1	1	-	-
Полотенце	4	2 комплекта по 2 шт	1 на спальное место	1 на спальное место
Полотенце банное	2	-	-	-
Полотенце для ног	2	-	-	-
Халат банный	1 на каждого пассажира купе	-	-	-

ПРИЛОЖЕНИЕ 13

Перечень услуг, предоставляемых пассажирам в поезде дальнего следования в зависимости от класса обслуживания

Услуги[213]	Класс обслуживания			
	люкс	бизнес-класс	эконом-класс	базовый
Справочно-информационные	индивидуальное информирование	+	+	+
Питание	на пассажирском месте или в вагоне-ресторане при включении услуги питания в стоимость проездного документа; за дополнительную плату на пассажирском месте или в вагоне-ресторане (при его наличии в составе поезда)	на пассажирском месте или в вагоне-ресторане при включении услуги питания в стоимость проездного документа; за дополнительную плату на пассажирском месте или в вагоне-ресторане (при его наличии в составе поезда)	на пассажирском месте при включении услуги питания в стоимость проездного документа; за дополнительную плату на пассажирском месте или в вагоне-ресторане (при его наличии в составе поезда)	за дополнитель-ную плату в вагоне-ресторане (при его наличии в составе поезда)
Чай, кофе, напитки	рекомендовано на протяжении рейса без ограничений	за дополнитель-ную плату	за дополнитель-ную плату	за дополнитель-ную плату
Электрические розетки	+	+	-	-
Розничная торговля сопутствующими товарами и сувенирной продукцией	+	+	+	+
Информационно-развлекательный портал	+	+	-	-
Аудиотрансляция	+	+	+	+
Видеотрансляция	+	р	-	-
Санитарно-гигиенические услуги	+	+	+	+

Печатная продукция	+	за дополнительную плату	за дополнительную плату	за дополнительную плату
Индивидуальный санитарно-гигиенический набор	+	за дополнительную плату	за дополнительную плату	за дополнительную плату
Возможность ухода за одеждой (наличие щетки для одежды)	+	+	+	+

[213] Знак «+» означает, что такая услуга предоставляется в обязательном порядке; знак «р» означает, что наличие услуги рекомендовано; знак «-» означает, что услуга не предоставляется.

ПРИЛОЖЕНИЕ 14

Требования к оснащенности санитарно-гигиенических модулей гигиеническими средствами[214]

Наименование гигиенических средств	Класс вагона				
	люкс		бизнес-класс (в вагоне)	эконом-класс (в вагоне)	базовый (в вагоне)
	в вагоне	в купе			
Туалетная бумага	+	+	+	+	+
Бумажные полотенца	+	+	+	+	+
Текстильные полотенца	-	+	-	-	-
Дозатор с жидким мылом	+	+	+	+	+
Освежитель воздуха	+	+	+	+	+
Емкость с моюще-дезинфицирующим раствором и ершик	+	+	+	+	+
Одноразовые гигиенические накладки для унитаза (обязательно при наличии экологически чистых туалетных комплексов)	+	+	+	+	+
Мусоросборник закрытого типа, оснащенный полиэтиленовыми мешками соответствующего размера	+	+	+	+	+
Индивидуальный санитарно-гигиенический набор	-	+	-	-	-
Напольный коврик для душевого модуля	-	+	+ (только при наличии душевого модуля в вагоне)	-	-
Шторка для душа	-	+	+ (только при наличии душевой кабины в вагоне)	-	-

[214] Знак «+» означает, что такая услуга предоставляется в обязательном порядке; знак «р» означает, что наличие услуги рекомендовано; знак «-» означает, что услуга не предоставляется.

ПРИЛОЖЕНИЕ 15

Перечень услуг, предоставляемых пассажирам в пути следования пригородного поезда в зависимости от класса обслуживания

Услуги[215]	Класс обслуживания		
	Базовый	Эконом-класс	Бизнес-класс
Гарантированное предоставление места для сидения	-	в поездах с указанием мест	+
Информационно-справочные	+	+	+
Оформление проездного документа на текущую поездку	+	в поездах без указания мест	-
Перевозка ручной клади и животных	+	+	+
Питание	-	за дополнительную плату	+
Штепсельные розетки	-	-	+
Wi-Fi	-	в поездах с указанием мест	+
Розничная торговля сопутствующими товарами	-	в поездах с указанием мест	+
Аудио- и видеотрансляция	-	-	+
Санитарно-гигиенические услуги	+	+	+

[215] Знак «+» означает, что такая услуга предоставляется в обязательном порядке; знак «р» означает, что наличие услуги рекомендовано; знак «-» означает, что услуга не предоставляется.

ПРИЛОЖЕНИЕ 16

Оснащенность туалетных комплексов в пригородных поездах

Класс обслуживания	Наименование оборудования, материалов
Бизнес-класс	Туалетная бумага, полотенце бумажное, мыло жидкое, мешок для мусора (объемом 50 л), освежитель воздуха, дезинфицирующее средство, ершик, дозатор жидкого мыла, бумагодержатель, полотенцедержатель, коврик резиновый, зеркало
Эконом-класс	Туалетная бумага, мыло жидкое, мешок для мусора (объемом 50 л), ершик, дозатор жидкого мыла, бумагодержатель, коврик резиновый
Базовый	Туалетная бумага, мешок для мусора (объемом 50 л), ершик, бумагодержатель, коврик резиновый

ПРИЛОЖЕНИЕ 17

Основные потребительские характеристики пассажирского места в вагонах различного класса обслуживания высокоскоростного поезда

Параметр	Класс вагона			
	Люкс	Бизнес	Эконом	Базовый
Рекомендуемая схема расстановки кресельных блоков	1+1 1+2	2+2	2+2	2+3
Возможности регулировки кресла	Регулировка положения кресла. Положение для сна. Рекомендовано наличие поясничной поддержки. Допускается возможность разворота кресла на 180°	Электрическая или механическая регулировка угла наклона спинки кресла. Рекомендовано наличие поясничной поддержки	Механическая регулировка угла наклона спинки кресла	Регулировка угла наклона спинки кресла может отсутствовать
Чехол (при его отсутствии — обивка кресла)	Чехол из натуральной кожи	Чехол из натуральной кожи	Текстильный чехол	Текстильный чехол
Подголовники кресла	Подголовник со сменным чехлом из натуральной кожи (перед каждым рейсом подголовник обеспечивается одноразовой салфеткой)	Подголовник со сменным текстильным чехлом (перед каждым рейсом подголовник обеспечивается одноразовой салфеткой)	Подголовник со сменным текстильным чехлом (перед каждым рейсом подголовник обеспечивается одноразовой салфеткой)	Подголовник со сменным текстильным чехлом (перед каждым рейсом подголовник обеспечивается одноразовой салфеткой)
Подлокотники кресла	Подлокотники с обивкой из натуральной кожи	Подлокотники с обивкой из натуральной кожи	Подлокотники с текстильной обивкой	В наличии
Поддержка ног	Рекомендована электрическая регулировка поддержки ног,	Выдвижная опора для ног	Выдвижная опора для ног	-

	обеспечивающая комфортное положение в режиме «сна»			

Параметр	Класс вагона			
	Люкс	Бизнес	Эконом	Базовый
Индивидуальный столик	Вмонтирован в подлокотник кресла, рекомендовано оборудовать держателем для стакана	Откидной, вмонтированный во впередистоящее кресло, в подлокотник кресла или стационарный (в зависимости от типа рассадки)	Откидной, вмонтированный во впередистоящее кресло или стационарный (в зависимости от типа рассадки)	-
Индивидуальное освещение	Рекомендовано индивидуальное с регулировкой яркости и угла освещения	Предусмотрено	Предусмотрено	-
Электрическая розетка	На каждое пассажирское место	На каждое пассажирское место	Одна на кресельный блок	Одна на вагон
Аудио- и видеомодуль	Индивидуальный монитор и аудиосистема	Потолочный монитор и аудиомодуль, вмонтированный в кресельный блок	Аудиомодуль, вмонтированный в кресельный блок	-
Кнопка вызова проводника	Предусмотрена	Предусмотрена	Предусмотрена	-

ПРИЛОЖЕНИЕ 18

Перечень услуг, предоставляемых пассажирам в пути следования высокоскоростного поезда в зависимости от класса обслуживания

Услуги[216]	Класс обслуживания			
	Люкс	Бизнес-класс	Эконом-класс	Базовый
Обязательные услуги				
Справочно-информационные	Индивидуальное информирование	+	+	+
Оформление проездного документа и доплат на текущую поездку	+	+	+	+
Питание	на пассажирском месте и за дополнительную плату в вагоне-бистро	на пассажирском месте и за дополнительную плату в вагоне-бистро	за дополнительную плату в вагоне-бистро	за дополнительную плату в вагоне-бистро
Чай, кофе, напитки	на протяжении рейса без ограничений	на протяжении рейса без ограничений	за дополнительную плату	за дополнительную плату
Доступ к беспроводному Интернету	+	+	-	-
Розничная торговля сопутствующими товарами и сувенирной продукцией	+	+	+	+
Информационно-развлекательный портал	+	+	+	-
Аудио- и видеотрансляция	аудиотрансляция	+	+	аудиотрансляция
Печатная продукция	+	+	за дополнительную плату	за дополнительную плату

[216] Знак «+» означает, что такая услуга предоставляется в обязательном порядке; знак «р» означает, что наличие услуги рекомендовано; знак «-» означает, что услуга не предоставляется.

Услуги	Класс обслуживания			
	Люкс	Бизнес-класс	Эконом-класс	Базовый
Рекомендуемые услуги				
Плед	+	+	за дополнительную плату	за дополнительную плату
Индивидуальный дорожный набор	+	+	за дополнительную плату	за дополнительную плату
Детский набор (для пассажиров по тарифу «детский»)	+	+	-	-
Перевозка несопровождаемых детей	-	-	+	-
Детское игровое пространство	+	-	+	-

Заказ такси	+	+	+	+
Бронирование гостиниц, экскурсий	+	+	+	+
Автомат для чистки обуви	+	+	+	-

ПРИЛОЖЕНИЕ 19

Минимально необходимый состав обязательных услуг, оказываемых пассажирам и посетителям на вокзальных комплексах

Услуги[217]	Состав услуги	Класс вокзального комплекса				
		Внеклассный	I класс	II класс	III класс	IV класс
Информационно-справочные	Визуальная информация	+	+	+	+	+
	Аудиальная информация	+	+	+	+	+
	Устная информация	+	+	+	-	-
Билетно-кассовые	Обслуживание в билетной кассе	+	+	+	р	р
	Билетопечатающие автоматы и транзакционные терминалы самообслуживания	+	р	р	р	р
Услуги ожидания	Залы ожидания	+	+	р	-	-
	Предоставление условий для ожидания	+	+	+	+	+
Санитарно-гигиеническое обслуживание	Туалет	+	+	+	+	+
	Поддержание чистоты и порядка	+	+	+	+	+
Медицинское обслуживание (необходимость оборудования медицинского пункта на вокзальном	Наличие укомплектованной медицинской аптечки	+	+	+	+	+

комплексе определяется в соответствии с требованиями отраслевых норм технологического проектирования)						

[217] Знак «+» означает, что такая услуга предоставляется в обязательном порядке; знак «р» означает, что наличие услуги рекомендовано; знак «-» означает, что услуга не предоставляется.

ПРИЛОЖЕНИЕ 20

Минимально необходимый состав дополнительных услуг, оказываемых пассажирам и посетителям на вокзальных комплексах

Услуги[218]	Состав услуги	Класс вокзального комплекса				
		Внеклассный	I класс	II класс	III класс	IV класс
Камера хранения	Услуги приема-выдачи и хранения ручной клади в стационарной камере хранения	+	+	+	+	-
	Услуги автоматической камеры хранения	+	р	-	-	-
Услуги по перемещению ручной клади и багажа по территории вокзального комплекса		+	+	-	-	-
Услуги ожидания в зале повышенного комфорта		+	+	-	-	-
Санитарно-гигиенические услуги душевых кабин		р	р	-	-	-
Услуги парковки		+	р	-	-	-
Услуги такси		+	р	-	-	-
Услуги питания	Ресторан	+	-	-	-	-
	Кафе и предприятия быстрого питания	+	+	р	-	-
Услуги предприятий торговли	Печатная продукция	+	+	+	-	-
	Промышленные товары	+	+	+	-	-
	Продовольственные товары	+	+	+	р	-
	Аптека	+	+	-	-	-
Примечание: необходимость наличия комнат длительного отдыха и комнаты матери и ребенка на вокзальном комплексе определяется в соответствии с требованиями отраслевых норм технологического проектирования.						

[218] Знак «+» означает, что такая услуга предоставляется в обязательном порядке; знак «р» означает, что наличие услуги рекомендовано; знак «-» означает, что услуга не предоставляется.

ПРИЛОЖЕНИЕ 21

Распределение обязанностей между работниками комнат длительного отдыха (КДО) и комнат матери и ребенка (КМиР)

Должность	Обязанности
Заведующий	обеспечивать бесперебойную работу вверенного ему подразделения; контролировать соблюдение работниками КДО (КМиР) графика выхода на работу с выполнением соответствующих отметок в Журнале прима-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) правил внутреннего трудового распорядка вокзала в соответствии Трудовым кодексом Российской Федерации, правил пожарной безопасности, производственной санитарии, техники безопасности, охраны труда, 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», требований должностных инструкций, технологического процесса работы конкретного вокзального комплекса, регламентов взаимодействия конкретного вокзального комплекса, требований к обеспечению безопасности труда и внешнему виду

Должность	Обязанности
Дежурный	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	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	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	нести ответственность за санитарное состояние убираемых помещений КДО (КМиР) и наличие средств личной гигиены в санитарных комнатах КДО (КМиР)

ПРИЛОЖЕНИЕ 22

Характеристика различных видов уборки внутренних помещений вокзального комплекса

Вид уборки внутреннего помещения вокзального комплекса	Периодичность проведения уборки	Особенности проведения уборки	Наименование работ
Текущая	Не реже 2–3 раза в сутки (ежедневно)	Сухая и влажная уборка с приме-	Уборка полов; уборка стен на высоту не более 2-х метров; уборка оконных, кассовых и прочих остеклений; уборка телефонов-аппаратов, пожарных шкафов, дверных ручек, мебели, сантехники; уборка мусора из урн и их дезинфекция, смена мусорных пакетов.
	з часы наименьшей ин-потока и размеров дви-	подомоечных машин, ских вышек и других	Влажная уборка полов; протирка плинтусов, дверей, вентиляционных и отопительных решеток; протирка кресел (залы ожидания, кассовые залы, вестибюли); очистка ячеек автоматических камер хранения; 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

Общая (суточная)		Не реже 1 раза в сутки (в	Уборка с применением п	пр.; удаление локальных загрязнений с остекления павильонов, витражей, информационных табло, стрит-лайнов; 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 налета); очистка мусорных ящиков и урн (вынос мусора в специально отведенные места), смена пакетов, мойка и дезинфекция урн снаружи и изнутри.
Генеральная	Не реже 2-х раз в год (теплый период)	Не реже 3-х раз в год	Не реже 2-х раз в месяц	Выполнение полного объема текущей и суточной уборки с применением моющих и дезин-фицирующих средств	Те же работы, 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 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; наружная мойка остекления витражей.