

Обслуживание пассажиров в пути следования

Работу выполнила:
студентка гр. ТАОП-312
Зотова Наталия

ВВЕДЕНИЕ

Выполняемая проводником работа в пути разнообразна, и главная цель ее - обеспечить пассажирам комфортные, санитарно-гигиенические и безопасные условия проезда. В обязанности проводника входит; предоставление пассажирам необходимых услуг, управление техническими устройствами вагона - отоплением, вентиляцией, кондиционированием воздуха и др., санитарное содержание вагона, обеспечение выполнения правил проезда пассажирами, поддержание общественного порядка в вагоне, учет и передача свободных мест, оказание необходимой помощи Пассажирам в случае болезни, сообщение пассажиру необходимой ему информации о расписании движения поезда.

Обязанности проводника по подготовке и экипировке вагона перед рейсом

Каждый пассажирский вагон перед рейсом проходит техническую и санитарную подготовку. Проводник, принимая вагон, должен убедиться, что по санитарно-техническому состоянию он соответствует требованиям, правилам и инструкциям. Технический осмотр и ремонт вагонов, как по ходовым частям, так и по внутреннему оборудованию вагона, осуществляют специальные бригады пункта технического обслуживания. Уборку, чистку и мойку внутри вагона производят в пункте формирования поезда специальные бригады полностью, бригады с участием проводников вагонов и сами проводники.

В пунктах формирования и оборота с помощью вагономоечных машин или вручную проводится наружная обмывка поверхности кузова, оконных стекол и ходовых частей. Обмывка производится горячей или холодной водой и специальными моющими растворами. При этом должны удаляться загрязнения внешней поверхности вагона, но без повреждения окраски. Как правило, наружную обмывку делают перед каждым рейсом.

Внутри вагонов промывают и протирают оконные рамы, стены, полки, диваны, рундуки, полы, моют горячей водой с применением моющих средств тамбуры, трубы отопления и помещения туалетов, производят дезинфекционную обработку туалетов и мусорных ящиков. Не реже одного раза в месяц следует проводить дезинсекционную обработку вагонов с применением инсектицидов с целью предотвращения появлений в вагонах насекомых (клопов, тараканов и др.). Уборка внутренних помещений вагонов производится после дезобработки и ремонтных работ. После дезинсекционной обработки ремонт и уборка могут быть начаты не ранее чем через 2 ч, а после дезинфекционной обработки - через 30 мин.

Посадка и размещение пассажиров в вагоне

- Посадка пассажиров в начальном пункте отправления поезда начинается немедленно после объявления ее по громкоговорящей сети вокзала, а в пути следования - после прибытия поезда и высадки пассажиров. Любая задержка в посадке неприятно действует на пассажиров, поэтому проводник обязан подготовиться к ней заранее. Во время посадки проводник встречает пассажиров перед входом в вагон, а если плохая погода - в тамбуре у открытой тамбурные двери рабочей (котловой) стороны вагона с посадочной платформы.

- При посадке проводник обязан тщательно проверить проездные документы пассажиров: установить, правильно ли оформлены проездные документы, соответствуют ли номер поезда, направление, дата посадки и отправления, а также категория и номер вагона и места тем, что указаны в документах. В случае необходимости он может также попросить пассажира предъявить документы, дающие право на приобретение льготного билета.

Если при посадке проводник обнаружил, что кассой продано два или более билетов на одно место, он разрешает пассажиру войти в вагон, и просит его подождать решения вопроса о предоставлении ему места. Начальник поезда сам или с помощью работников вокзала выделяет место пассажиру здесь или переводит его в другой вагон. Следует принести извинения пассажиру за ошибку, допущенную работниками железной дороги.

Находящиеся в алкогольном опьянении пассажиры к посадке на поезд не допускаются. Если пьяный пассажир обнаружен проводником во время поездки, то его удаляет из вагона начальник поезда или работники милиции. При этом составляется акт, который подписывают кроме проводника или начальника поезда еще два свидетеля. Пассажиру, находящемуся в алкогольном опьянении, делается соответствующая отметка в билете или билет погашается, и таким образом он лишается возможности использовать или сдать этот билет.



Обслуживание пассажиров в пути следования

Пассажирские поезда в нашей стране за один рейс могут проследовать через несколько климатических зон, с севера на юг, с запада на восток и наоборот, поэтому одной из важнейших обязанностей проводника является поддержание необходимого теплового режима в вагоне. Это возможно при правильной эксплуатации системы отопления и вентиляции.

При температуре наружного воздуха до -40°C температуру в вагоне поддерживают при угольном отоплении не ниже 18°C , при электрическом комбинированном - в пределах $18-20^{\circ}\text{C}$. Перед подачей на посадку вагон должен быть достаточно прогрет. В пути следования проводник вагона обязан топить котел водяного отопления, следить за работой и состоянием отопительной системы. В вагонах с электрическим или комбинированным (электрическим или угольным) отоплением она должна постоянно работать в автоматическом режиме и на ручное управление отоплением переходят с разрешения начальника поезда или поездного электромеханика только при неисправности элементов автоматики или при нарушении нормального температурного режима.

Во время рейса проводник должен постоянно контролировать температуру в вагоне и состояние вентиляции, не только полагаясь на свои ощущения, но и следя за показаниями приборов. Следует также прислушиваться к мнению пассажиров. Занимаясь своей работой или находясь в служебном помещении, проводник может не ощущать духоты и повышенной температуры в вагоне.

Услуги, оказываемые пассажирам в поездах



В поезде пассажирам предоставляется целый комплекс бесплатных и платных услуг. В вагонах со спальными местами выдаются постельные принадлежности и комплект постельного белья в упакованном виде (две простыни, наволочка и полотенце).

Проводники застилают все постели в вагонах СВ, а в купейных и плацкартных - только инвалидам и престарелым. Постельные принадлежности забирают у пассажиров не раньше чем за 30 мин до прибытия на станцию назначения. Пассажиры сами убирают свою постель, а проводник забирает ее из купе от спального места. В вагонах СВ белье убирает проводник.

В туалетах во всех поездах в обязательном порядке должны быть - туалетная бумага и мыло.

Все пассажирские вагоны снабжаются чаем, сахаром в индивидуальной упаковке, кондитерскими изделиями в мелкой расфасовке (печенье, вафли и т. д.). В вагонах пассажирских поездов всех категорий пассажирам не менее трех раз в день с 8 до 10, с 15 до 17 и с 20 до 22 часов по местному времени проводники должны предлагать чай, а в фирменных и международных поездах - дополнительно по просьбе пассажиров в любое время суток. Заваривается чай в специальном заварном чайнике кипятком из кипятильника, имеющегося в вагоне. Совместным указанием ОАО «РЖД» и Министерства торговли РФ установлена норма закладки чая на стакан напитка - 1,25 г. Для приготовления заварки используется чай высшего и первого сортов в соотношении 1:1. На литр заварки должно расходоваться 25 г чая, на стакан чая (200 мл) - 50 мл заварки.



Спасибо за просмотр