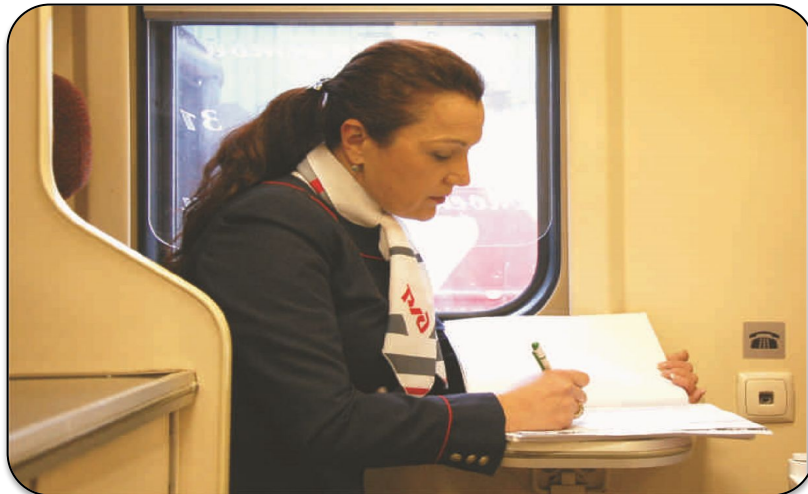


Основные принципы создания положительного впечатления о компании и ее работниках

СТО ФПК
1.05.006.2015

- Во время следования поезда работники поезда бригады доступны и находятся на рабочем месте, выполняют свои обязанности в соответствии с установленными требованиями, а также требованиями настоящего Стандарта
- Работники поезда бригады оказывают содействие в решение проблем пассажиров
- Работники поезда бригады не обсуждают с пассажирами и коллегами в присутствии пассажиров внутренние дела АО «ФПК»
- Служебные помещения вагона работниками поезда бригады содержаться в чистоте
- Книга жалоб и предложения предоставляется по первому требованию пассажира



Изменения

Посадка при отсутствии оригинала документа по которому был приобретён проездной документ:

1. При отсутствии заграничного паспорта, если предъявлен паспорт РФ в котором имеются реквизиты заграничного паспорта
2. При смене фамилии, если предъявлен паспорт РФ в котором имеются реквизиты ранее выданного или временное удостоверение личности формы №2П
3. По форме №2П с указанием в нем реквизитов ранее выданного паспорта и наличия фотографии, или паспорта РФ в котором есть реквизиты ранее выданного

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 и документов удостоверяющих личность, осуществляет гашение проездных документов, собирает контрольные купоны

Посадка пассажиров в поезд дальнего следования

При посадке пассажира в вагон проводник проверяет соответствие данных документа,



данным, указанным в проездном документе.

Расхождение не более одной буквы в фамилии и не более одной цифры в номере

Паспорт утерян или на замене –
предъявлено временное
удостоверение личности формы 2П с
фотографией и реквизитами старого
паспорта либо новый паспорт с
информацией о реквизитах ранее



При отсутствии заграничного паспорта предъявлен оригинал
паспорта гражданина РФ с информацией о реквизитах ранее
выданного паспорта

При смене фамилии предъявлен оригинал
паспорта гражданина РФ с информацией о
реквизитах ранее выданного паспорта, либо
предъявлено временное удостоверение
личности формы 2П и документа,
подтверждающего смену фамилии



*Решение о посадке в
вышеуказанных случаях
принимает начальник поезда, с
обязательной отметкой в
рейсовом журнале формы ВУ-6!*

Документы, подтверждающие право на льготы

При наличии льгот на проезд –
документы,
подтверждающие право на льготы



**СПРАВКА, БИЛЕТ УЧАЩЕГОСЯ
выданы только
Муниципальным
общеобразовательным
учреждением !!!**



Проезд детей

с 5 до 10 лет проезжает по проездному документу, с оплатой по тарифу на перевозку детей

до 5 лет проезжает по бесплатному проездному документу

Один ребенок на один проездной документ с оплатой по тарифу, если он не занимает отдельное место

Возраст ребенка определяется на день начала поездки. Если в день отправления поезда ребенку исполняется 10 лет, то на него оформляется проездной документ по тарифу на перевозку детей.



не менее 10 человек

ОГ
Д

прилагается по фамильный список с указанием реквизитов документов (паспорт, св-во о рождении)

проездной документ оформлен

на руководителя группы

с отметкой пункта оформления

проездного документа (касса)

Любой измененный список должен быть заверен пунктом продажи

ПОВТОРНО!

Проезд детей в возрасте до 10 лет в поездах дальнего следования без сопровождения взрослых не допускается, за исключением случаев проезда учащихся, пользующихся ж.д. транспортом для посещения общеобразовательных учреждений.

Требования к обслуживанию пассажиров при посадке/высадке в вагон / из вагона

СТО ФПК
1.05.006.2015



При отправлении пассажирского поезда со станции Проводники вагонов с радиокупе (штабного) и хвостового:

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

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПОЕЗДНОЙ БРИГАДЫ С ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫМИ ОРГАНАМИ

СТО ФПК
1.05.006.2015



ЛНП сообщает машинисту о необходимости вызова сотрудников полиции

ЛНП сообщает в оперативный отдел о свершении правонарушения



Проводник сообщает о правонарушении ЛНП

РЖД

Акционерное общество
«ФЕДЕРАЛЬНАЯ ПАССАЖИРСКАЯ КОМПАНИЯ»
(ОАО «ФПК»)
УРАЛЬСКИЙ ФИЛИАЛ

(исполнительная структурная единица)

АКТ
О недостойном поведении пассажира

от «__» _____ 20__ года

Поезд № _____ сообщением _____ пункта формирования
Мы, ниже подписавшиеся _____

составили настоящий акт в том, что «__» _____ 20__ года, с поезда № _____ из вагона № _____ на станции _____ вылезли пассажир _____ следующий от станции _____ до станции _____ по проездному документу серии _____ № _____ находившийся в нетрезвом состоянии, распивал спиртные напитки, нарушал спокойствие других пассажиров, выражался нецензурной бранью, мешал работе проводников, на замечания не реагировал (примечание подчёркнуто)

На основании пункта 36 подпункта (а) «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, утвержденных постановлением Правительства РФ от 02.03.2005 года № 111, пассажир удален из поезда с помощью сотрудников милиции на станции _____

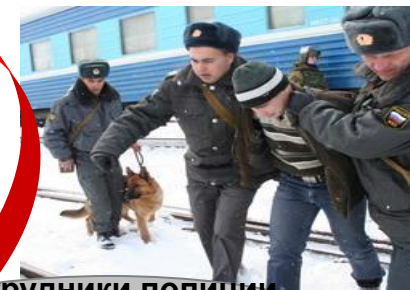
Пассажир _____ снят работниками милиции на станции _____
Копия акта вручена работнику милиции _____

(подпись Ф.И.О. подпись)

Подписи:
Начальник поезда _____ / _____ /
Проводник вагона _____ / _____ /
Свидетель (пассажир) _____ / _____ /
Свидетель (пассажир) _____ / _____ /

Адреса пассажиров (свидетелей):
1. _____
2. _____

На ближайшей крупной станции прибытие сотрудников полиции



Сотрудники полиции на основании документов Удаляют правонарушителя

Начальник поезда составляет информационный лист и акт на снятие пассажира



Требования к обеспечению безопасности перевозки пассажиров

СТО ФПК
1.05.006.2015

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.



Открытое акционерное общество
«ФЕДЕРАЛЬНАЯ ПАССАЖИРСКАЯ КОМПАНИЯ»
(ОАО «ФПК»)
УРАЛЬСКИЙ ФИЛИАЛ

(наименование структурного подразделения)

АКТ
о передачи больного пассажира работникам медпункта

от «___» _____ 20__ года

Поезд № _____ сообщением _____ пункт формирования _____
Мы, ниже подписавшиеся _____

составили настоящий акт в том, что «___» _____ 20__ года, с поезда № _____ из вагона № _____
на станции _____ снят больной пассажир _____
следующий от станции _____ до станции _____
по подозрению на _____

На основании пункта 36 подпункта (б) «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, утвержденных постановлением Правительства РФ от 02.03.2005 года № 111, пассажир удален из поезда медицинскими работниками на станции _____

Ручная кладь больного передана _____

Копия акта вручена врачу (фельдшеру) _____

Задержка поезда составила _____ час., _____ мин. (Ф.И.О., подпись)

Подписи:
Начальник поезда _____ / _____ /

Проводник вагона _____ / _____ /

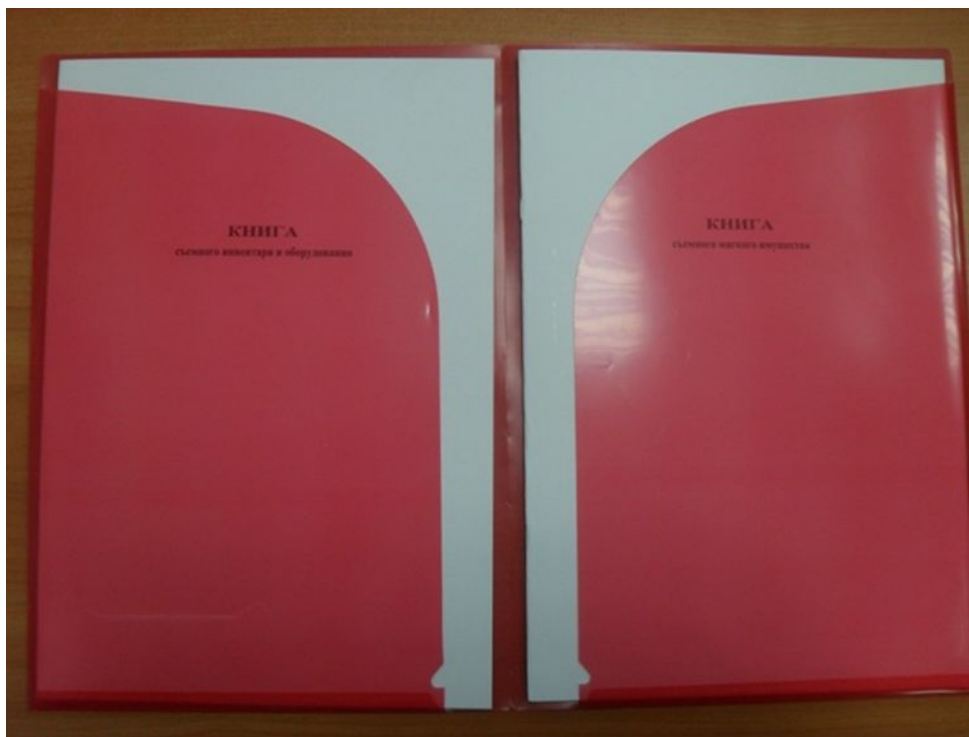
Медицинский работник _____ / _____ /

Штемпель
Станции

Требования к съемному мягкому имуществу и инвентарю вагонов

СТО ФПК
1.05.006.2015

Журнал приемки, сдачи и технического состояния оборудования пассажирского вагона (форма ВУ-8) в наличии.
Книга описи и учета съемного мягкого имущества пассажирского вагона (форма ФИУ-11) в наличии.



Требования к съемному мягкому имуществу и инвентарю вагонов

СТО ФПК
1.05.006.2015

Сроки эксплуатации отдельных предметов съемного мягкого имущества пассажирских

Вагонов в зависимости от категории оснащённости соблюдены в соответствии с Требованиями приложения №5 к СТО ФПК 1.21.002-2013



Наименование	Сроки (лет)
Простыни льняные	2
Простыни хлопчатобумажные	1
Наволочки льняные	1,5
Наволочки хлопчатобумажные	1
Полотенца льняные личные	2
Полотенца хлопчатобумажные личные	1
Салфетки льняные	1
Матрасы ватные	2,5
Чехлы матрасные	2
Чехлы диванные	1
Подушки пухо-перовые	3
Шторы оконные шелковые	1,5
Занавески солнечные разные	1
Одеяла зимние	2,5
Ковровые изделия	2
Одеяла летние	2,5

Требования к съемному мягкому имуществу и инвентарю вагонов

СТО ФПК
1.05.006.2015

Съемное мягкое имущество и инвентарь не содержат механических повреждений и загрязнений.

На постельных принадлежностях (чехол матрацный, корсаж, одеяло) отсутствуют повреждения структуры.



Требования к съемному мягкому имуществу и инвентарю вагонов

СТО ФПК
1.05.006.2015



Санитарная, специальная и форменная одежда хранятся отдельно и используются строго по назначению.

Укладка для оказания первой помощи
В каждом вагоне в наличии.



Дополнительные требования к обеспечению инвентарем и имуществом штабных вагонов

СТО ФПК
1.05.006.2015

Культинвентарь (по три комплекта шашек, шахмат и домино) имеется.



Общие требования к готовности вагона для посадки пассажиров в пункте формирования/оборота

СТО ФПК
1.05.006.2015

В контейнер для сбора мусора установлены полиэтиленовые мешки. Мешки соответствуют размеру контейнера.

Туалеты экипированы туалетной бумагой, бумажными полотенцами, мылом и озонаторами/освежителями воздуха. Емкость с моюще-дезинфицирующим раствором и ершиком в наличии.

Вагоны, оборудованные ЭЧТК, обеспечены одноразовыми гигиеническими накладками для унитазов.



Общие требования к готовности вагона для посадки пассажиров в пункте формирования/оборота

СТО ФПК
1.05.006.2015

- Маршрутная доска и номер вагона установлены с обеих сторон вагона в оконном проеме рядом с тамбуром, через который осуществляется посадка;
- Наглядная информация в наличии.

Вся информация находится под стеклом или ламинирована, текст напечатан типографским способом.

Поезд № 142E
Екатеринбург – Симферополь

Поезд № 141P
Симферополь – Екатеринбург

Пункт назначения	Время прибытия	Время отправления
Екатеринбург	10:00	10:00
Симферополь	18:00	18:00

Расписание

Поезд № 142E/141P
Екатеринбург – Симферополь – Екатеринбург

www.rzd.ru



Требования к обслуживанию пассажиров при посадке/высадке в вагон / из вагона

СТО ФПК
1.05.006.2015



- Посадка/высадка пассажиров производится в присутствии, под контролем и при участии проводника вагона
- Посадка/высадка производится только при полной остановке поезда
- Дверь тамбура открыта и зафиксирована. Откидная площадка открыта и зафиксирована. Выдвижные ступени опущены, очищены от снега и льда в зимнее время. Поручни протерты
- Проводник находится рядом с вагоном возле открытой двери, лицом к пассажирам таким образом, чтобы пассажиры и вагон были в зоне видимости (за исключением выполнения других должностных обязанностей)
- После проверки документов проводник вагона информирует о номере места и приглашает в вагон
- Оказание помощи маломобильным пассажирам
- Проводник вагона информирует об отправлении поезда не менее чем за 5 минут

Требования к обслуживанию пассажиров при посадке/высадке в вагон / из вагона

СТО ФПК
1.05.006.2015

При наличии у пассажира проездного билета и отсутствии документа, удостоверяющего личность, который указан в билете, проводник осуществляет посадку пассажира в следующих случаях:

- При отсутствии загранпаспорта, если предъявлен оригинал паспорта РФ, в котором имеется информация о реквизитах загранпаспорта;
- При смене фамилии, если предъявлен оригинал паспорта РФ, содержащий информацию о реквизитах ранее выданного паспорта, или временное удостоверение личности формы №2П и документа, подтверждающий смену фамилии;
- При оформлении билета по реквизитам паспорта РФ, утерянного или срок действия которого истек, если предъявлено временное удостоверение личности с указанием в нем реквизитов паспорта и наличия фотографии в нем или паспорт, к которому имеется информация о реквизитах ранее выданного паспорта.

№ 149 06 ИЮН 2011

Фамилия Лопатев

Имя Екатерина

Отчество Львовская

Дата рождения 05.06.1989

Место рождения г. Свердловск

Личная подпись [подпись]

М.П. Удмуртского

Адрес места жительства (места пребывания)
г. Екатеринбург
ул. Горького



Удостоверение выдано

Отдел УФМС России по Свердловской области в Челябинском районе

Имя Иванович Фамилия Иванов И.И. (отчество выдано)

Действительно по «06» июня 2011 г.

М.П. Удмуртского

Подпись руководителя подразделения Иванов

Продлено до « » г.

М.П. Удмуртского

Подпись руководителя Иванов

Зам. Начальника отдела УФМС России по Свердловской области в Челябинском районе г. Екатеринбург
Подполковник внутренней службы
«Иванов - ЗАЛОЖНИК»

46 03 826261

Сведения о ранее выданном паспорте

Серия ПЕ № 541381 98.Х.81

Оксана Ивановна Рогова г. Белгород

код подразделения, выдавшего паспорт

000-000 . Заверил: [подпись]

Требования к обслуживанию пассажиров при посадке/высадке в вагон / из вагона

СТО ФПК
1.05.006.2015

При перевозке животных и птиц проводник проверяет наличие ветеринарных документов



Дайза Дарио Виа
Данэо Чабко рнэ

**СТО ФПК
1.05.006.2015**

**Требования к обслуживанию
пассажиров в пути
следования**

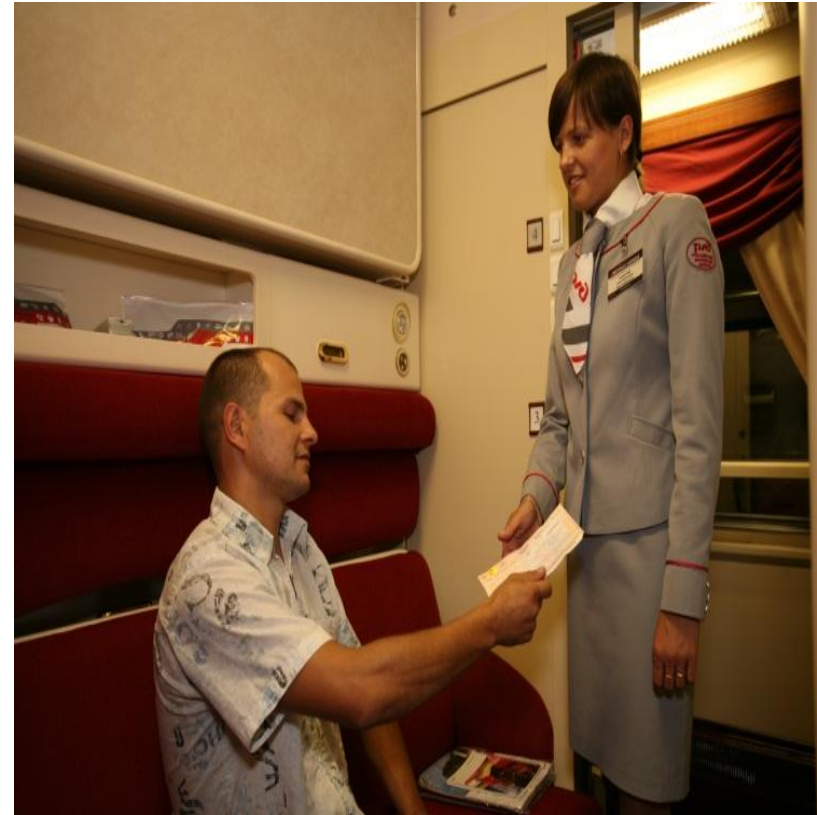
Требования к обслуживанию пассажиров в пути следования

СТО ФПК
1.05.006.2015

В течении одного часа с момента отправления поезда с начальной станции и в течении 30 минут – с промежуточной проводник:

- Повторно проверяет наличие проездных билетов и соответствие фамилии пассажира и номера документа, удостоверяющего личность, на который оформлен билет;
- Осуществляет гашение проездных билетов путем разрушения голограммы;
- Гасит проездные документы, не имеющие голограммы, путем их надрыва без разрушения компостерных знаков;
- Собирает контрольные купоны билетов.

Проводник вагона обеспечивает защиту персональных данных, указанных в проездных документах пассажиров, от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, копирования, распространения, а также иных неправомерных действий.



Требования к обслуживанию пассажиров в пути следования

СТО ФПК
1.05.006.2015



Постельное белье и принадлежности предлагаются и доставляются пассажирам на места



Проводник осуществляет застил спального места инвалидам, больным, престарелым и пассажирам с малолетними детьми

Требования к обслуживанию пассажиров в пути следования

СТО ФПК
1.05.006.2015

По просьбе пассажира Проводник вагона производит замену использованного постельного белья в пути следования **за дополнительную плату.**

Замена 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.**



Требования к обслуживанию пассажиров в пути следования

СТО ФПК
1.05.006.2015

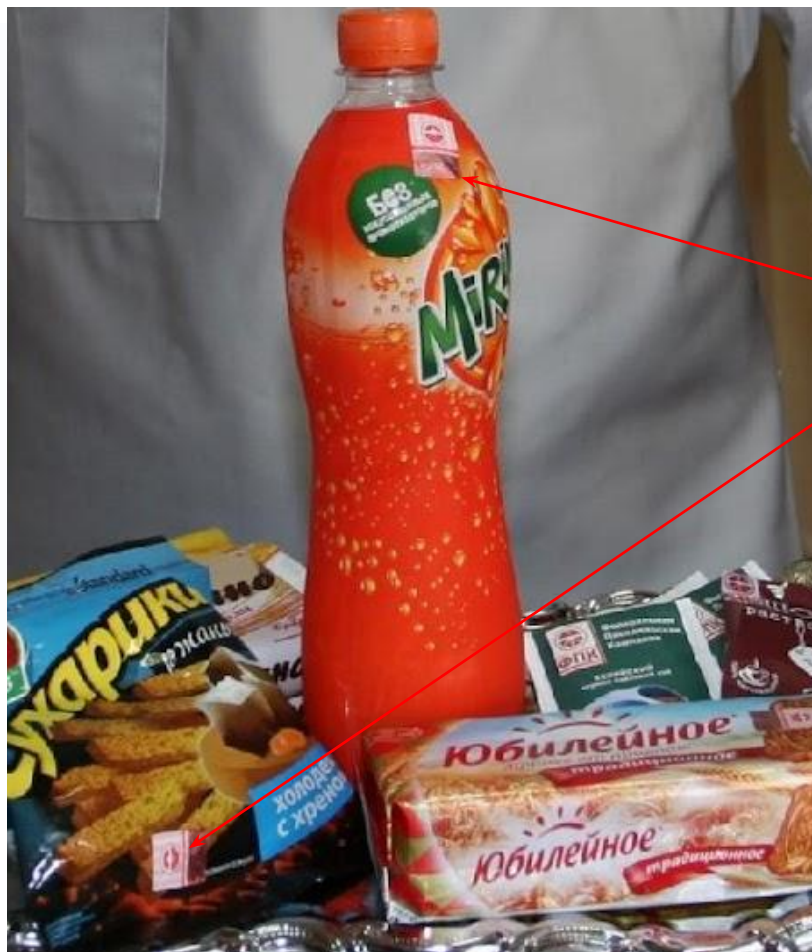
Услуги чайной торговли (чай, кофе, напитки, кондитерские изделия) предлагаются пассажирам не менее трех раз в сутки (с 8 до 10 часов, с 15 до 17 часов и с 20 до 22 часов по местному времени), а также предоставляются по просьбе пассажира в любое время суток. Просьба пассажира о предоставлении услуг чайной торговли выполняется в течение 15 минут.



Обеспечение пассажиров чайной продукцией осуществляется в санитарной одежде.

Требования к обслуживанию пассажиров в пути следования

СТО ФПК
1.05.006.2015



Товары имеют контрольно-информационный стикер.

**СТО ФПК
1.05.006.2015**

**Требования к содержанию
пассажирского вагона в пути
следования**

Требования к проводнику вагона по содержанию пассажирского вагона в пути следования

СТО ФПК
1.05.006.2015



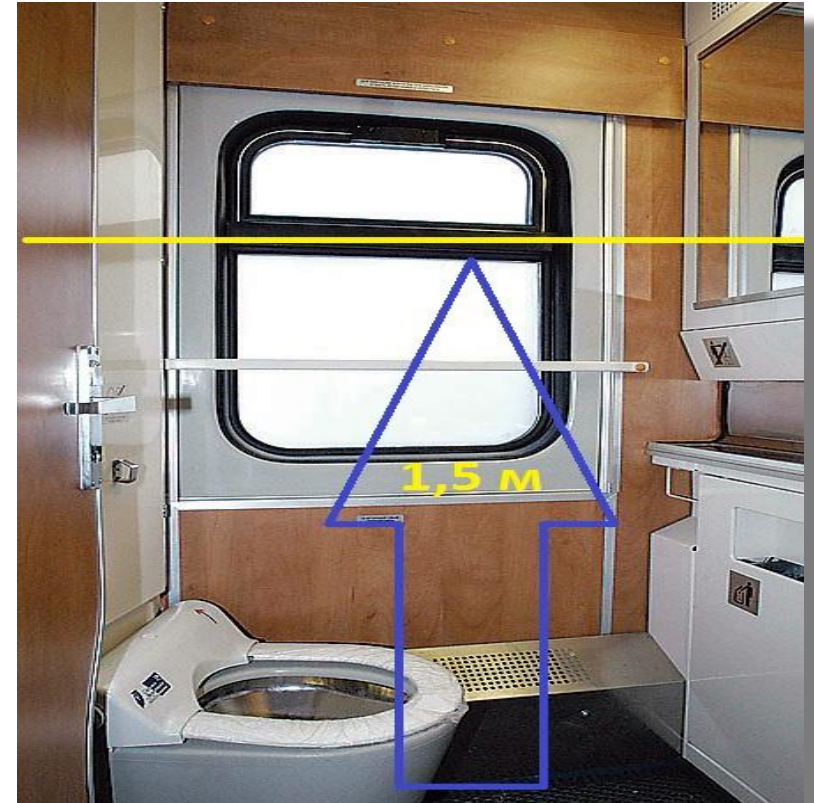
Влажная уборка проводится **не реже двух раз в сутки** и по мере необходимости.

Обеспыливание ковровых дорожек и сухая уборка внутренних помещений вагона производится пылесосом **не менее двух раз в сутки**.

Требования к проводнику вагона по содержанию пассажирского вагона в пути следования

СТО ФПК
1.05.006.2015

Уборка туалетных кабин с обязательным мытьем полов и стен на высоту 1,5 м проводится **не менее четырех раз в сутки** и по мере необходимости с применением разрешенных моюще-дезинфицирующих средств.



Требования к проводнику вагона по содержанию пассажирского вагона в пути следования

СТО ФПК
1.05.006.2015



Проверка наличия гигиенических средств (мыло, туалетная бумага, бумажные полотенца) в туалетных кабинах производится **не реже чем один раз в час в дневное время и один раз в четыре часа в ночное время.** Пополнение указанных средств осуществляется по результатам проверки или по просьбе пассажиров.

**СТО ФПК
1.05.006.2015**

**Особенности обслуживания
различных категорий
маломобильных пассажиров**

Особенности обслуживания различных категорий маломобильных пассажиров

СТО ФПК
1.05.006.2015

Общие рекомендации:

- Обращаясь к маломобильному пассажиру, работник поездной бригады представляется (должность, имя и фамилия);
- Предлагая помощь, нужно дожидаться, пока она будет принята;
- Во время разговора с маломобильным пассажиром, необходимо обращаться именно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре;
- Во время общения работник поездной бригады проявляет спокойствие и доброжелательность;
- При посадке в вагон маломобильного пассажира с приобретенным проездным билетом без оформления заявки на оказание помощи ЛНП информирует пассажира о возможности бесплатной организации его встречи и сопровождения на вокзале станции прибытия.



Особенности обслуживания различных категорий маломобильных пассажиров

Инвалиды-колясочники

СТО ФПК
1.05.006.2015

- Перед посадкой пассажира необходимо подготовить подъемную платформу для въезда коляски;
- Обеспечить безопасный подъем пассажира и въезд коляски в тамбур вагона;
- Передвижение пассажира на кресле-коляске к местам общего пользования (туалет, кипятильник и т.п.) осуществляется проводником по просьбе пассажира;
- Хранение кресла-коляски осуществляется с купе для инвалидов или в купе для перевозки багажа.

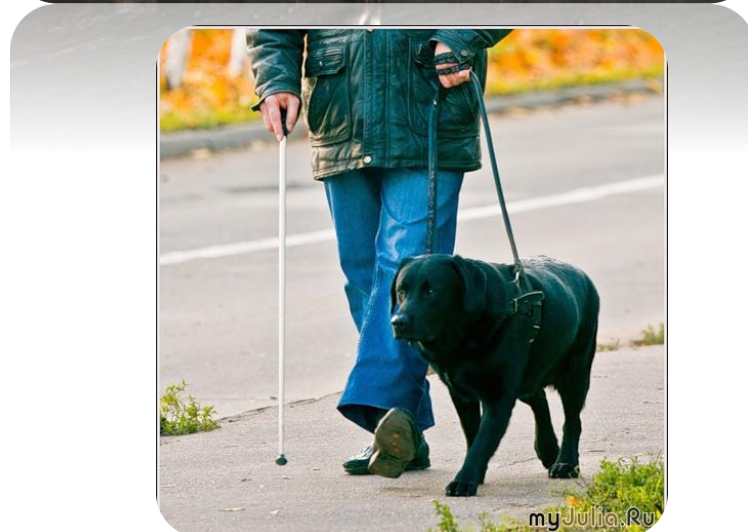


Особенности обслуживания различных категорий маломобильных пассажиров

Пассажиры, с нарушением зрения

СТО ФПК
1.05.006.2015

- При посадке в вагон незрячего (слабовидящего) пассажира без сопровождающего проводник провожает его до места, указанного в проездном билете и помогает разместиться или подробно объясняет, как пройти к своему месту;
- При сопровождении проводник комментирует свои действия, предупреждая о препятствиях (кипятильник и т.п.);
- При оказании помощи в передвижениях проводники предлагают свою руку в качестве опоры;
- При общении с пассажиром **не допускаются** расплывчатые фразы (например: «стакан находится где-то там..»), нужно озвучивать точное месторасположение предмета;
- **Не допускается** трогать, кормить собаку-поводыря, а также давать ей команды без разрешения хозяина.

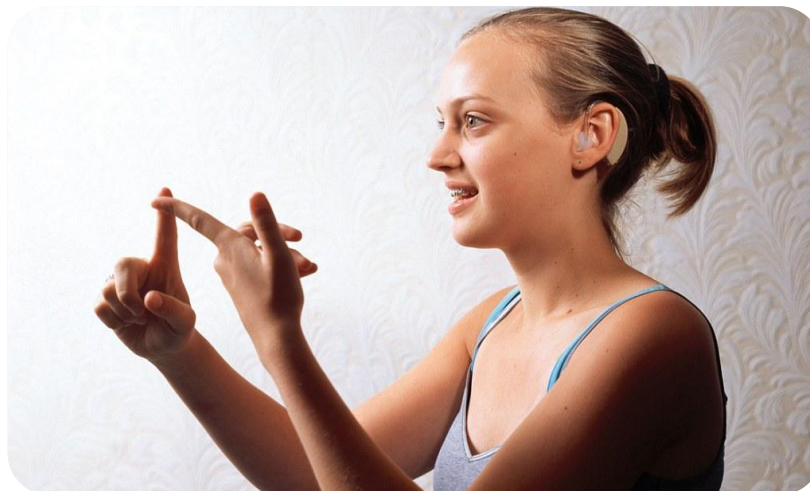


Особенности обслуживания различных категорий маломобильных пассажиров

Пассажиры, с нарушением слуха

СТО ФПК
1.05.006.2015

- При общении с пассажиром **не допускается** использования термина «глухонемой»;
- Обращение к пассажиру только по имени, при отсутствии ответа допускается слегка тронуть человека за руку или плечо;
- Разговаривать с пассажиром ясно и ровно, не кричать, особенно в ухо;
- В случае владения пассажиром навыка чтения по губам, работник поездной бригады смотрит в лицо собеседника и говорит ясно и медленно, используя простые фразы;
- При необходимости подчеркнуть или прояснить смысл сказанного работник поездной бригады использует мимику и жесты.



Особенности обслуживания различных категорий маломобильных пассажиров

Пассажиры, с затруднениями речи и задержкой в развитии

СТО ФПК
1.05.006.2015

- Работник поездной бригады **не допускает** игнорирования пассажира с затруднениями речи;
- Во время разговора **не прерывать и не поправлять** пассажира, говорить только тогда, когда собеседник уже закончил свою мысль;
- При общении с пассажиром стараться задавать вопросы, требующие коротких ответов (кивка) или спросить о возможности использования другого способа общения (написание);
- При общении с пассажиром с задержкой в развитии и проблемами общения необходимо использовать доступный язык, избегать образных выражений, не говорить резко;
- При необходимости повторить информацию несколько раз.



**СТО ФПК
1.05.006.2015**

**Особенности обслуживания
пассажирских вагонов с купе
для перевозки багажа**

Особенности обслуживания пассажирских вагонов с купе для перевозки багажа

СТО ФПК
1.05.006.2015

- Посадка и высадка пассажиров с багажом осуществляется одновременно с посадкой/высадкой пассажиров без багажа;
- Проводнику **запрещается** выполнять работы по погрузке, размещению и выгрузке багажа;
- Перевозка в качестве багажа животных, птиц и пчел **запрещена**;
- Проводник обеспечен техническими средствами, приборами контроля (металлодетектором, напольными весами, рулеткой и т.п.);
- По окончании погрузки проводник принимает у пассажира дорожную ведомость, заполняет бланк учета багажа и сохраняет корешок ярлыка на перевозку багажа, а пассажир занимает место согласно проездного билета.



Особенности обслуживания пассажирских вагонов с купе для перевозки багажа

СТО ФПК
1.05.006.2015

После окончания погрузки пассажирами, проводник на основе **Дорожной ведомости** заполняет **Бланк учета перевезенного багажа**. Бланк учета должен быть заполнен в течении **1 часа** с пункта формирования/оборота или станции, где производилась погрузка более **10** мест багажа, и в течении **30 мин** в остальных случаях.

Дежурный проводник вагона, в котором следует пассажир, сдавший багаж, не менее чем за 30 минут до прибытия пассажира на станцию назначения предупреждает его о необходимости получения багажа;

Проводник производит выдачу багажа по предъявлении пассажиром проездного билета, перевозочного документа (с наклеенными ярлыками) и документа, удостоверяющего его личность.

Blank form for baggage accounting document (Бланк учета перевезенного багажа). The form includes fields for: РЖД 20, АСУ «ЭКСПРЕСС», ПЕРЕВОЗЧИЙ ДОКУМЕНТ (III 2020020 622205), ПОЕЗД, ОТПРАВЛЕНИЕ, КОЛ-ВО МЕСТ, ВЕС, ОБЪЯВЛЕННАЯ ЦЕННОСТЬ, СУММА НАЛИЧНЫЕ, ВИД ОТПРАВКИ, and a table for baggage items with columns for weight, value, and quantity.

Filled baggage accounting document (Бланк учета перевезенного багажа). The form includes fields for: РЖД 20, АСУ «ЭКСПРЕСС», ПРОЕЗДНОЙ ДОКУМЕНТ (НК2010318 373943), ПОЕЗД, ОТПРАВЛЕНИЕ, ВАГОН, ЦЕНА, ВИД ДОКУМЕНТА, and a table for baggage items with columns for weight, value, and quantity. The table contains 9 rows of baggage data.



**СТО ФПК
1.05.006.2015**

Организация обратной связи с пассажирами

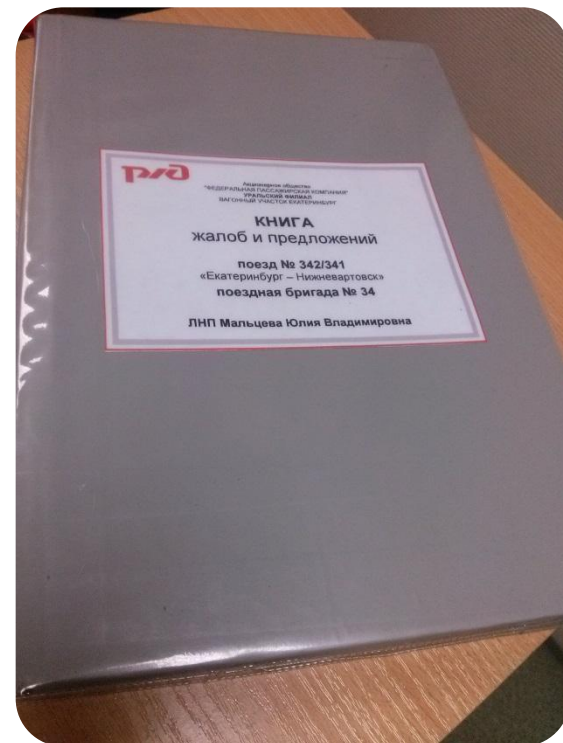
Организация обратной связи с пассажирами

СТО ФПК
1.05.006.2015

Обратная связь с пассажирами осуществляется как по инициативе пассажира, так и по инициативе АО «ФПК»;

Для выражения мнения о поездке, а также предложений и пожеланий, пассажир может воспользоваться книгой жалоб и предложений, позвонить по телефону Единого информационно-сервисного центра ОАО «РЖД» или обратиться в общественную приемную на официальном сайте ОАО «РЖД»;

Для изучения мнения пассажиров об основных и дополнительных услугах, предоставляемых АО «ФПК» или его партнерами, проводятся маркетинговые исследования (на основании распоряжений АО «ФПК»).



8-800-775-0000

www.rzd.ru