

***Порядок действий работников  
поездных бригад резервов  
проводников АО «ФПК» при  
внештатных ситуациях, связанных  
с обслуживанием пассажиров***



# Порядок действия поездных бригад в случае утраты (повреждения) в пути следования поезда проездного документа (билета) пассажиром или проводником, а также в случае, если проездной документ (билет) остался у провожающих.

**Немедленно  
Сообщить ЛНП**

ЛНП устанавливает обстоятельства произошедшего, берет объяснения с причастных, составляет акт ФМУ-73 с указанием причины отсутствия проездного билета у пассажира



Если имеются доказательства приобретения утерянного или испорченного проездного билета, то восстановление производится ЛНП посредством оформления дубликата на бланке ЛУ10Д с уплатой сбора за выполнение операции по письменному заявлению пассажира.

В случае возможности подтверждения действующего договора перевозки пассажира либо при наличии контрольного купона проездного документа – восстановление проездного документа не обязательно. Об этом делается отметка в рейсовом журнале.

В случае невозможности подтверждения действующего договора перевозки физическое лицо считается безбилетным. ЛНП оформляется проездной документ формы ЛУ10Д с взиманием платы за проезд, а также платы за его оформление. В случае отказа от данной оплаты – физическое безбилетное лицо удаляется из поезда на ближайшей станции с привлечением сотрудников полиции.

# Действия работников поездных бригад в случае проезда пассажиром станции назначения, указанной в проездном документе (билете).

Проводник **обязан** доложить ЛНП



ЛНП устанавливает причину проезда пассажиром станции назначения, берет объяснение причастных, делает отметку в рейсовом журнале.



В случае невозможности подтверждения действующего договора перевозки физическое лицо считается безбилетным. ЛНП оформляется проездной документ формы ЛУ10Д с взиманием платы за проезд, а также платы за его оформление. В случае отказа от данной оплаты – физическое безбилетное лицо удаляется из поезда на ближайшей станции с привлечением сотрудников полиции.

Приложение № 3  
Форма ЛУ-10д

ИПН 7708709686  
ОКПО 94154560  
Наименование перевозчика  
Наименование подразделения  
к э/б № 12345678901234

Утверждена приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 27.10.2009 г. № 187 форма по ОКУД  
А 2056000 000001

**ПРОЕЗДНОЙ ДОКУМЕНТ**  
для оформления проезда пассажиров  
в поезде дальнего следования

От станции Москва  
До станции Тверь  
Поезд № 146У Категория поезда скорый фирменный  
Вагон № 5 Тип вагона II Место № 30  
Дата отправления 12.08.2012  
Вид документа: полный детский льготный (мужское зачеркнуть)  
Класс обслуживания 3П  
Стоимость (доплата) билета \_\_\_\_\_ руб.  
Стоимость (доплата) плацкарты \_\_\_\_\_ руб.  
Сбор за оформление \_\_\_\_\_ руб.  
Страховой тариф \_\_\_\_\_ руб.  
Стоимость проезда (доплаты) всего ОУПА ВЗРО ВРЕЗНОК руб.  
Фамилия, имя, отчество Иванов Иван Иванович  
Предъявлен документ ПН 45 05 203123  
Время прибытия 13.08.2012  
Принадлежность вагона ФПК Северо-Западный  
Ф.И.О. билетного кассира Новикова В.В.  
Подпись билетного кассира \_\_\_\_\_

Подделка бланков строгой отчетности преследуется по закону  
Поле для нанесения штрихового кода \_\_\_\_\_ Сведения об изготовителе

## Перевозка предметов, которые по сумме трех измерений превышают 180

**см**

Бытовая техника	Велосипеды	Байдарки	Детские и инвалидные коляски	Лыжи, сноуборды	Спортивные шесты	Оружие
<p>Если <b>превышает 180 см</b>, не зависимо от наличия у пассажира ручной клади, не более <b>одного предмета</b> на билет во всех вагонах <b>кроме общих</b>. Оплата производится по тарифу багажа <b>за 30 кг</b>.</p>	<p>Велосипеды перевозятся в собранном виде по квитанции <b>10 кг</b> за каждый!</p>	<p>Байдарки, каяки, весла в собранном виде по квитанции <b>за 30 кг</b> за каждую.</p>	<p>Детские и инвалидные коляски в разобранном виде, если следует ребенок или инвалид – <b>бесплатно</b>, если не следует, то <b>квитанция на 10 кг за</b></p>	<p>Лыжи, сноуборды провозятся <b>бесплатно!!!</b></p>	<p>Спортивные шесты только в купе или СВ не более 2-х на один билет! По квитанции <b>каждый за 10 кг</b></p>	<p>Ружья в чехле, в разряженном состоянии по квитанции <b>за 10 кг</b></p>



## **Действия работников поездных бригад при провозе пассажирами излишней или негабаритной ручной клади и багажа на особых условиях**

В случае сомнения в весе или размере ручной клади, проводник вправе потребовать от пассажира ее взвешивания или измерения. Взвешивание происходит на вокзалах или в штабном вагоне при наличии багажного купе.



При обнаружении в пути следования пассажира, перевозящего неоплаченную ручную кладь сверх установленной нормы, проводник обязан доложить об этом ЛНП. ЛНП обязан взыскать с пассажира плату за весь путь следования и сбор за оказание услуг по оформлению провоза ручной клади. При отказе пассажира оплатит провоз излишней ручной клади, ЛНП обязан принять меры по удалению пассажира из поезда.



При наличии у пассажира ручной клади весом сверх установленной нормы, проводник обязан предложить сдать ее в багаж. Если пассажир отказывается сдать в багаж излишнюю ручную кладь – ЛНП должен отказать в перевозке такой ручной клади, при этом составляется акт ФМУ-73 в двух экземплярах, второй экземпляр которого выдается пассажиру, указываются весовые и габаритные характеристики ручной клади. Допускается фото-видео съемка для фиксации нарушения.



# Действия работников поездных бригад в случае обнаружения забытой ручной клади

Проводник, обнаруживший в вагоне подозрительный предмет или забытую ручную кладь, обязан **немедленно сообщить ЛНП**



ЛНП обязан осмотреть забытую ручную кладь, установить наличие в ней признаков подозрительных предметов, выяснить ее принадлежность и обстоятельства обнаружения



При обнаружении подозрительного предмета ЛНП обязан:

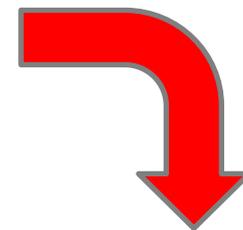
- Немедленно сообщить об этом машинисту, поезвному диспетчеру, сотрудникам полиции, сменному инженеру АО «ФПК» и старшему диспетчеру Ситуационного центра АО «ФПК»;
- Не прикасаться к обнаруженному предмету, не перемещать его, не допускать к нему других лиц, принять меры к эвакуации пассажиров в соседние вагоны;
- Обратиться по радиотрансляции к лицам, находящимся в поезде, с просьбой не пользоваться радио-мобильной связью, информировать пассажиров о порядке действий в целях недопущения паники. После прибытия сотрудников полиции действовать в соответствии с их указаниями

## Действия работников поездных бригад в случае перевода пассажира в другой вагон

При невозможности предоставить пассажиру место в вагоне согласно проездному билету, в том числе в случае технической неисправности вагона, ЛНП обязан предоставить такому пассажиру при его согласии место в другом вагоне, в том числе и в вагоне более высокой категории, без взимания доплаты.

В случае, если пассажиру предоставлено с его согласия место в вагоне более низкой категории или при отказе от предложенного ему места, ЛНП составляет акт ФМУ-73 по данному факту в двух экземплярах, один из которых вручается пассажиру.

В случае необходимости повторной выдачи постельного белья пассажиру, переведенному в другой вагон по причине технической неисправности вагона, в котором следовал пассажир, денежные средства за повторно выданный комплект не взимаются. По факту выдачи комплекта ЛНП составляет акт в одном экземпляре.



## Действия поездных бригад при осуществлении посадки пассажира с животными

К перевозке **НЕ** допускаются животные, перевозка которых может угрожать жизни и здоровью пассажиров, работников перевозчика (рептилии, насекомые, хищники). При осуществлении посадки пассажира, предъявившего такое животное ЛНП вправе отказать в перевозке животного.



При посадке пассажира, предъявившего мелкое домашнее животное в количестве, превышающем установленную норму провоза или находящееся в таре, размер которой превышает 180 см или находящееся без тары, проводник и ЛНП имеют право отказать пассажиру в перевозке животного. При этом составляется акт ФМУ-73, делается отметка в рейсовом журнале. В акте указываются описание внешнего вида животного и ящика, корзины, клетки. Допускается фото-видео-фиксация нарушения.

## **Порядок действия в случае порчи пассажиром мягкого или жесткого имущества пассажирского вагона**

В случае порчи постельных принадлежностей, постельного белья, а также повреждении или утрате предметов внутреннего оборудования вагонов пассажиром проводник обязан доложить ЛНП, который, установив факт порчи, составляет акт ФМУ-73 в двух экземплярах. В акте указывается что повреждено или утрачено, данные документа, удостоверяющего личность пассажира, причина порчи, номер квитанции, по которой взыскан ущерб. Один экземпляр акта отдается пассажиру вместе с квитанцией, второй экземпляр сдается в кассу разных сборов.



## Действия работников поездных бригад при несоответствии данных, указанных в проездном документе (билете), данным документа, удостоверяющего личность пассажира

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

- При отсутствии заграничного паспорта, если предъявлен оригинал паспорта РФ, в котором

имеется информация о реквизитах заграничного паспорта;

- При смене фамилии, если предъявлен оригинал паспорта РФ, содержащий информацию о реквизитах ранее выданного паспорта, или временное удостоверение личности формы №2П и документа, подтверждающего 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 наличии фотографии в нем или паспорт, в котором имеется информация о реквизитах ранее выданного паспорта.

ЛНП делает отметку в рейсовом журнале ВУ-6.

В случае несоответствия пола пассажира, указанному в проездном билете, полу пассажира определенного документом, удостоверяющим личность, пассажир к посадке в поезд допускается при отсутствии каких-либо несоответствий. ЛНП делает запись в рейсовом журнале ВУ-6 и принимает меры для урегулирования возможного конфликта при проезде разнополых пассажиров в купе



## Действия работников поездных бригад при несоответствии данных, указанных в проездном билете, данным документа, удостоверяющего личность пассажира

При выявлении работниками поездных бригад нарушений Правил перевозок в части проезда детей по ксерокопиям свидетельств о рождении, при отсутствии справок, подтверждающих льготный проезд, несоответствии персональных данных ребенка информации, указанной в проездном документе или групповом списке, ЛНП обязан в течении одного часа после отправления поезда из п/ф или п/о или в течении 30 минут при отправлении с промежуточной станции. По данным фактам составить акт ФМУ-73, сделать запись в рейсовом журнале.

