

Организация обслуживания пассажиров в поездах дальнего следования (на примере работы проводников пассажирского вагонного депо Орел Московского филиала ОАО ФПК)



Работу выполнила:

Фоменкова Кристина Алексеевна

Группа: 34.1 СР

Руководитель: Капранова Татьяна Сергеевна



- Основным в работе проводника пассажирских вагонов является обслуживание пассажиров. Проводник является представителем железнодорожного транспорта, который непосредственно соприкасается с пассажирами и обеспечивает их право совершать поездку с необходимым уровнем удобств и услуг, а также отвечает за их безопасность. Кроме того, проводник работает с техническими устройствами вагона: отоплением, вентиляцией, водоснабжением, электроснабжением. На проводника возлагается и работа по санитарному содержанию вагона.
- Проводник должен иметь достаточно высокий уровень культурного и политического развития, быть активным сторонником перестройки, проходящей в нашей стране. Внимательность, предупредительность, вежливость, готовность в любой момент выслушать пассажира, помочь в решении возникших недоразумений и вопросов - все это важнейшие профессиональные качества проводника пассажирского вагона. В случае невозможности удовлетворить требования пассажиров или разрешить возникшие недоразумения следует пригласить начальника поезда.
- Проводник имеет вполне определенные служебные обязанности в пассажирском вагоне, который он обслуживает, в том числе по предрейсовой его подготовке и экипировке, при посадке пассажиров в вагон, во время рейса и после окончания его. Работа проводника регулируется Правилами технической эксплуатации железных дорог РФ, должностной инструкцией, Правилами перевозок пассажиров, приказами и указаниями ОАО «РЖД». Проводник должен эти документы знать и неукоснительно выполнять их.

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.



Памятка для проводников пассажирских вагонов

Памятка для проводников пассажирских вагонов дальнего следования:

- «О санитарных требованиях к внутренней уборке вагонов в пути следования»
- Для поддержки чистоты и соблюдения санитарных норм и правил в пути следования, проводнику пассажирского вагона необходимо проводить регулярную уборку салона вагона, пассажирских купе, туалетов. А также необходимо регулярно промывать посуду, используемую пассажирами и проводниками вагонов. При этом надо помнить, что посуда, предназначенная для пассажира, хранится в специально отведённом месте и отдельно от посуды проводников.
- Для уборки салонов и купе используется: 1% раствор спец-актива (100 мл (пол стакана) средства на 10 литров воды).
- Для уборки туалетов используется: 3% раствор септопола (300 мл средства (1,5 стакана) на 10 литров воды)
 - Для мытья посуды используется: 0,5 %-2 % раствор кальцинированной соды (5 грамм на 1 литр воды)
 - Противоэпидемиологические мероприятия.
 - Мытьё чайной посуды.
 - Уборка вагона в рейсе
 - Правила хранения постельного белья
- Общие санитарные требования для проводника в пути следования

Санитарно-техническое состояние пассажирского вагона на протяжении всего пути следования соответствует Санитарным правилам по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте



Федеральная
пассажирская компания

РЖД

Посадка и размещение пассажиров в вагоне

- Основная задача проводника вагона - обеспечение необходимых удобств и услуг пассажирам в пути следования. Важнейшими моментами в работе проводника являются посадка пассажиров и размещение их в вагоне, обеспечение нормального отопления, вентиляции и освещения в вагоне, предоставление постельных принадлежностей, чая, настольных игр, необходимой информации.



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 двери вагона. Посадка в вагон производится через открытые 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.

Обслуживание пассажиров в пути следования



- 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.
- Не менее двух раз в сутки проводник обязан делать влажную уборку в вагоне. Четыре раза в сутки, а если необходимо, то и чаще должны убираться туалеты с обязательным мытьем полов. В купейных, мягких и вагонах СВ дважды в сутки пылесосят дорожки в купе и коридоре. Перед остановками поезда на больших станциях, при следовании через санитарные зоны городов и курортных мест, перед мостами и тоннелями туалеты следует закрывать, а пассажирам разъяснить, что это требуется санитарными правилами.

Услуги, оказываемые пассажирам в поездах

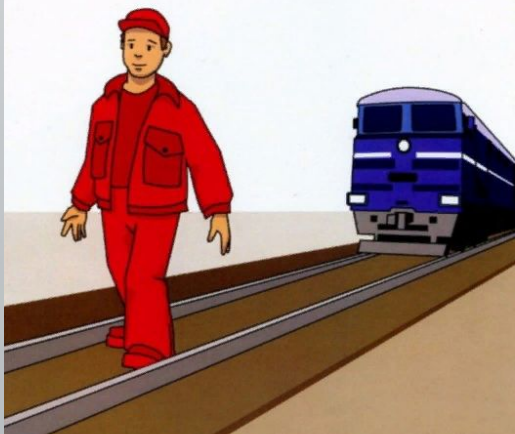


- В поезде пассажирам предоставляется целый комплекс бесплатных и платных услуг. В вагонах со спальными местами выдаются постельные принадлежности и комплект постельного белья в упакованном виде (две простыни, наволочка и полотенце). Плата за пользование существует, но, если в набор включены дополнительные предметы: второе полотенце, туалетное мыло и др., - стоимость услуги повышается. Пассажир имеет право потребовать замены некачественного постельного белья без оплаты. В пути следования пассажир может взять за плату новый комплект постельного белья взамен использованного. Квитанции за пользование постельным бельем не выдаются. Для командированных отчетом за пользование постелью в поезде служит билет на спальное место в вагоне.
- 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.
- Фирменные поезда подаются под посадку с застеленными постелями на верхних полках купейных вагонов. В международных поездах стоимость пользования постельными принадлежностями входит в стоимость плацкарты. Если международный поезд отправляется ночью с 21 часа до 7 часов по местному времени, спальные места должны быть застелены проводником вагона в соответствии с данными картограммы о проданных местах, имеющейся у него до подачи поезда к платформе, где будет производиться посадка. Если международный поезд отправляется днем, щ подготовку спальных мест с застилкой постелей проводник производит по желанию пассажиров.

Требования техники безопасности при нахождении на путях

ОПАСНО ДЛЯ ЖИЗНИ!

**НЕ ХОДИТЕ ПО
ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫМ
ПУТЯМ!**



- Работники поездной бригады и проводники вагонов, направляющиеся в рейс, обязаны в резерве проводников получить сведения о местонахождении вагона и о пути безопасного следования к нему. Места стоянки вагонов регламентируются техническо-распорядительным актом (ТРА) станции. Специально установленные маршруты для прохода по данной станции являются наиболее безопасными и имеют специальные указатели. Там, где эти маршруты совпадают с расположением пассажирского состава или вагона, к которому следует проводник, необходимо строго соблюдать определенные правила.
- Направляясь к вагону, нужно внимательно прислушиваться к звуковым сигналам локомотивов, громкооповестительной радиосети железнодорожной станции. Необходимо также помнить, что на междупутьях имеются места с ограниченным габаритом, которые опасны для прохода людей (проходы у мачт контактной сети, опор мостов, светофоров, стеллажей для запасных частей, платформ погрузки почты и др.). Идти нужно только по междупутью или по обочине железнодорожного пути. Особую осторожность следует соблюдать в темное время суток, при плохой видимости и слышимости сигналов, в гололед и снегопад.
- По пути следования необходимо обращать внимание на находящиеся на путях устройства и предметы, о которые можно споткнуться (предельные столбики, желоба и гибкие тяги стрелочных переводов, водоотводные лотки, колодцы и др.), при выходе на путь из-за подвижного состава, из вагона или здания убедиться в отсутствии движущегося подвижного состава.

Экономическая эффективность от внедрения мероприятий по совершенствованию организации работы в пунктах отправления и прибытия железнодорожного транспорта (на примере работы проводников пассажирского вагонного депо Орел Московского филиала ОАО ФПК)

- Внедрение мероприятия по совершенствованию организации работы персонала железнодорожного вокзала Орел должно приводить к улучшению качества выполнения служебных обязанностей самими работниками и соответственно повышению качества обслуживания, продуманному оснащению, и более рациональной планировке рабочих мест, экономии затрачиваемого времени на предоставление услуг и сервисного обслуживания пассажиров, находящихся на территории вокзального комплекса Орел.
- Годовой экономический эффект от внедрения мероприятий, занятых в обслуживании пассажиров определяются по формуле:
 - $$Э_{\Gamma} = Э_{\text{ф.з.п.}} - E_{\text{н}} * K$$
, где:
 - Эф.з.п. - годовая экономия фонда заработной платы от высвобождения работников занятых в обслуживании пассажиров с учетом начислений на заработную плату;
 - $E_{\text{н}}$ - нормативный коэффициент эффективности, принимаем равным **0,2**;
 - K - капиталовложения на внедрение мероприятий – **621 000** руб.
 - $$Э_{\Gamma} = 315\,686,76 - 0,2 * 621\,000 = 191\,486,76 \text{ руб.}$$

- В ходе дипломной работы мы ознакомились с деятельностью работы проводников пассажирского вагонного депо Орел Московского филиала ОАО ФПК. В последние годы железнодорожный транспорт Орловской области получил заметное развитие, о чем свидетельствуют совершенствование его материально-технической базы, реконструкция и благоустройство станционных сооружений, растущие объемы грузовых перевозок. Продолжается интенсивная работа по техническому переоснащению, внедрению новейших технологий. Пропускная способность узла станции Орел из года в год растет. С развитием связей с ближним и дальним зарубежьем произошли большие изменения в структуре перевозимых грузов. Увеличиваются объемы местных пассажирских перевозок, а также и межгосударственных, которые являются высокорентабельными. Можно сделать вывод, что финансовое состояние анализируемого предприятия является устойчивым и стабильным, наблюдается рост некоторых показателей в 2020 году по сравнению с предыдущими.
- Таким образом, для эффективной работы железной дороги по пассажирским перевозкам необходимо постоянное совершенствование системы сервисного обслуживания пассажиров разных категорий. Только это позволит привлечь не только тех пассажиров, которые вынуждены пользоваться услугами железной дороги из-за «дешевизны» поездки, но и тех, кто привык к комфорту и готов платить за удобства.



Спасибо за внимание!

