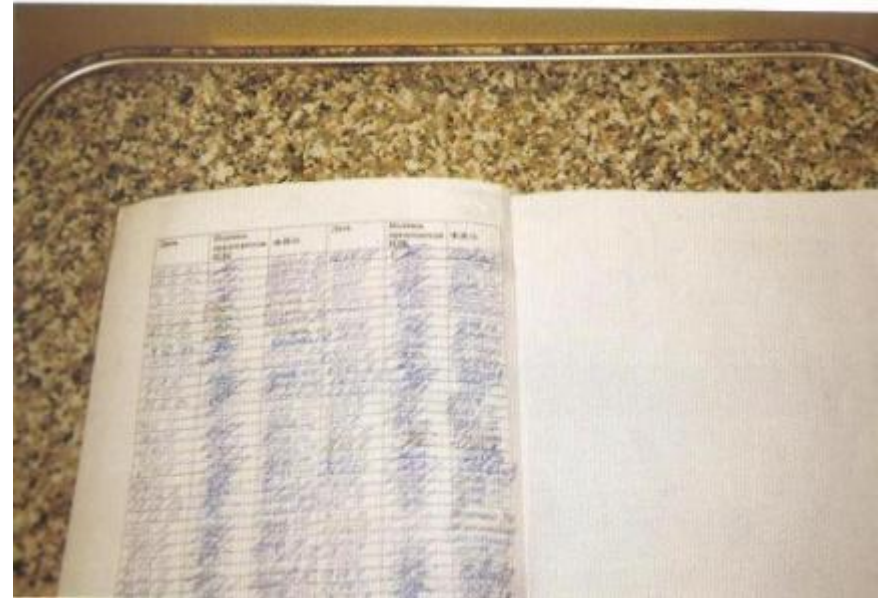


Подготовка состава в рейс

При приёмке пассажирского вагона проводник обязан проводить:

- Выполнение заявочного ремонта
- Обеспечение пассажирского вагона водой
- Наличие топлива для системы отопления и кипятильника
- Укомплектованность вагона съёмным инвентарем и мягким имуществом
- Наличие комплектов постельных принадлежностей, мыла, моющих и дезинфицирующих средств, туалетной бумаги



Содержание служебного купе

- В служебном купе всегда должна поддерживаться чистота.
- В служебном купе проводник моет посуду, стол, раковину, вытирает стаканы, чашки и расставляет их в шкафу для хранения посуды.
- В служебном купе хранятся чайно-кофейная продукция и кондитерские изделия.

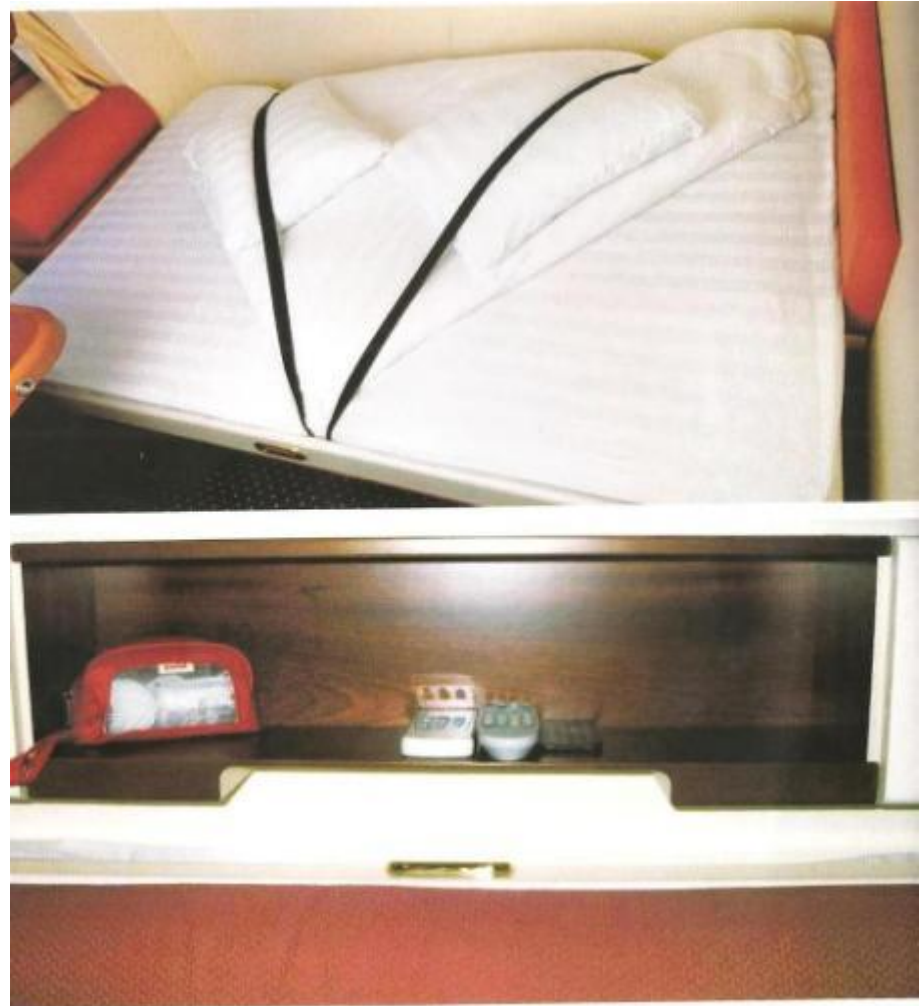


- Распределительный щит должен быть чистым
- На двери служебного купе должна быть табличка с Ф.И.О. дежурного проводника пассажирского вагона



Купе вагона класса «Люкс»

- Спальные места застелены, после застила подняты
- Индивидуальные наборы для пассажиров и пульты управления TV, DVD и сплит-системой размещены в нише под диваном
- Наборы печатной продукции разложены на диване ближе к входной двери





для вагонов модели 61-4193

- Халаты 2 шт. размещены на верхней полке шкафа, без нарушения полиэтиленовой упаковки
- Плечики для одежды 4 шт. повешены

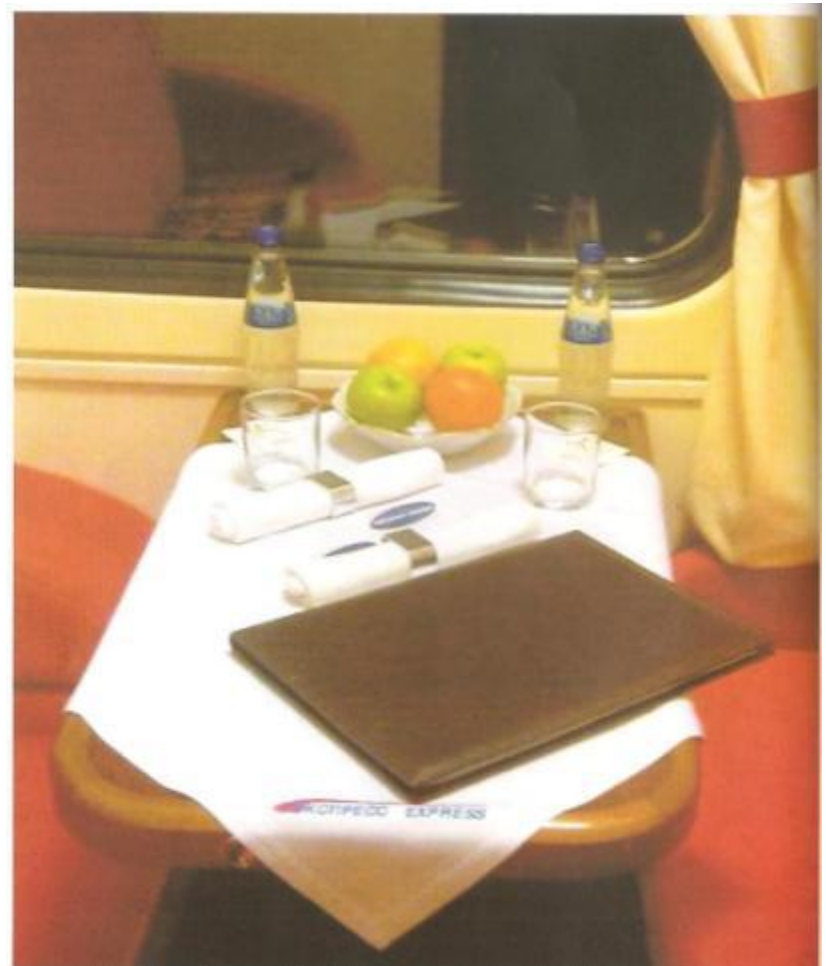


для вагонов модели 61-4449

- Тапочки уложены рядом с халатами без нарушения полиэтиленовой упаковки
- Лестница для подъема на вторую полку может быть размещена в туалетной комнате

Сервировка стола в пассажирском купе

- Салфетка – скатерть для стола
- Две бутылки минеральной воды в стеклянной таре (для вагона повышенной комфортности)
- Два стакана из хрустала или два хрустальных бокала для воды (сока)
- Ваза для фруктов (для вагона повышенной комфортности)
- Два набора столовых приборов (нож, вилка) в салфетке, уложенной трубочкой



Размещение санитарно-гигиенических принадлежностей в туалетной комнате





- Швы полотенца не видны. Для этого края полотенца складываются вовнутрь, затем полотенце складывается пополам и встряхивается для придания объемной формы

Размещение комплекта полотенец в туалетной комнате

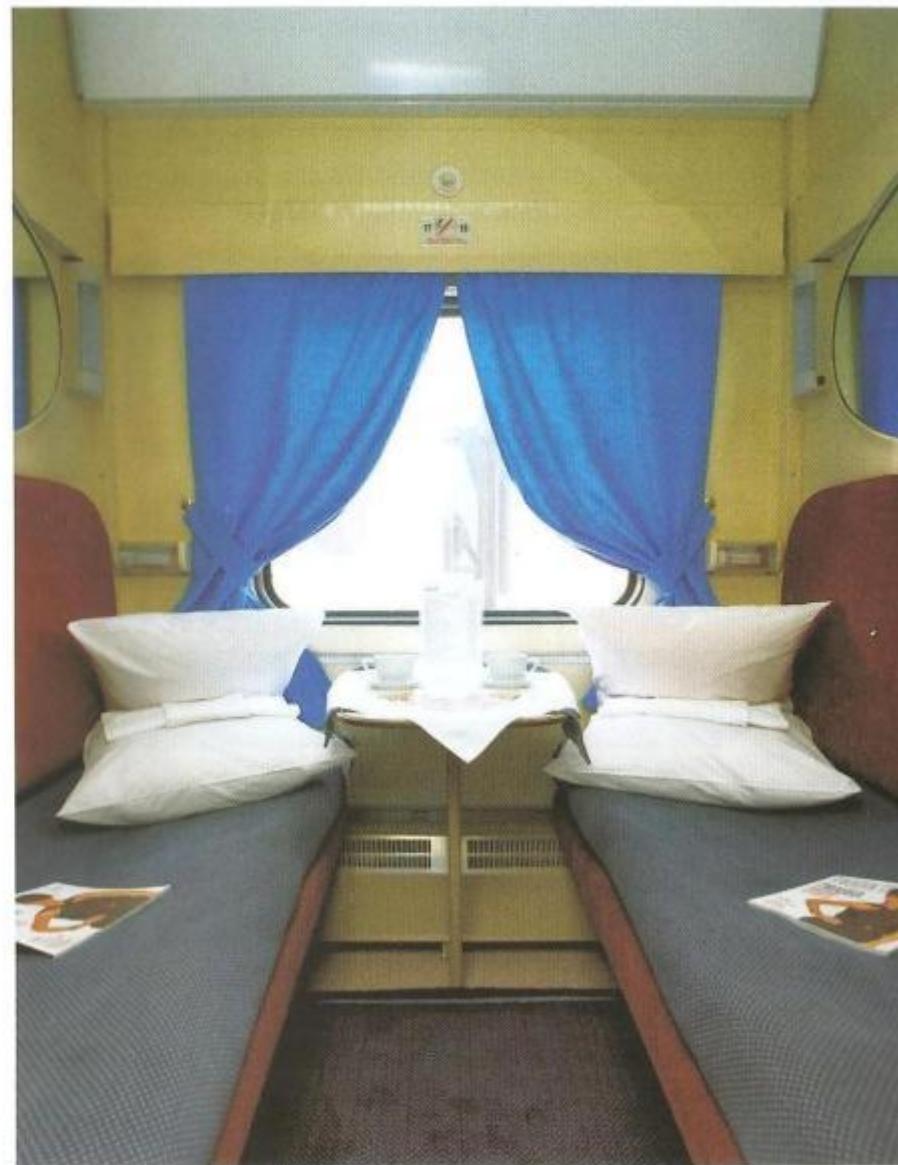


■ Расположение банных полотенец и полотенца для рук

■ Расположение коврика для ног

Купе вагона I класса

- Солнцезащитная штора поднята полностью.
- Купейный столик покрыт салфеткой и сервирован двумя чайными парами.
- Спальные места застелены.
- Вторая подушка в наличии.
- Коврик расстелен.
- На каждое спальное место по две вешалки для одежды.
- Для вагонов, оборудованных «Системой контроля, управления доступом и охраны пассажирского поезда», магнитные ключ-карты для защиты купе от несанкционированного доступа размещены на купейном столике.



Купе вагона II класса поезда категории «фирменный»

- Солнцезащитная штора поднята полностью.
- Купейный столик накрыт салфеткой.
- Верхние спальные места застелены. В вагонах, оборудованных трансформируемыми полками, застелены все места.
- Предохранительные дуги (ремни безопасности) на верхних полках установлены.
- Нижнее спальное место поднято.
- Коврик расстелен.
- На каждое спальное место по одной вешалке для одежды. Вешалки однотипные.
- Купе открыто для проветривания.



Купе вагона III класса поезда категории «фирменный»



- Солнцезащитная штора поднята полностью.
- Верхние спальные места застелены.
- Предохранительные дуги (ремни безопасности) на верхних полках установлены.



- Нижнее спальное место поднято.
- Столик опущен.
- Матрасы свёрнуты и размещены на полках для ручной клади купейной стороны.
- Одеяла уложены на полках для ручной клади.

Купе вагона III класса поезда категории «нефирменный»



- Солнцезащитная штора поднята полностью.
- Столик опущен.
- Предохранительные дуги (ремни безопасности) на верхних полках установлены.



- Нижнее спальное место поднято.
- Матрасы свёрнуты и размещены на полках для ручной клади купейной стороны.
- Одеяла уложены на полках для ручной клади коридорной стороны.

Обслуживание пассажиров

Встреча пассажиров на перроне и организация их посадки

- Начальник поезда обязан за 1 час до отправления поезда под посадку пассажиров убедиться, что все проводники находятся на рабочем месте.
- Выход проводников на перрон осуществляется одновременно по команде начальника поезда в единой форме одежды.
- Посадка пассажиров в вагон осуществляется в присутствии, под контролем и при участии проводника.
- Проводник находится снаружи вагона, возле открытой двери, и располагается таким образом, чтобы пассажиры находились в его видимости.



Обслуживание пассажиров в пути следования



- На двери служебного купе находится табличка с Ф.И.О. дежурного проводника (фамилия, имя, отчество указываются полностью).
- Услуги пассажирам оказываются доброжелательно, пассажирам оказываются помощь и внимание в течение всего пути следования.



- Проводник чутко реагирует на все замечания пассажиров по поводу тех или иных неудобств и прилагает все усилия, чтобы выполнить их пожелания.
- Проводник создаёт все условия для того, чтобы покой пассажиров ничем не нарушался.

Обслуживание пассажиров в пути следования



- Постельное бельё и принадлежности предлагаются и доставляются пассажирам на места.



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

Обеспечение комфорта поездки

- Температурный режим в вагоне поезда соблюдается в течение всего пути следования.
- Температура воздуха в вагоне в зимнее и переходное время года должна быть от 20 до 24°C, а в туалетах – не ниже 16°C, в летнее время – 22 – 26°C.
- В пути следования пассажиры обеспечиваются охлаждённой (кипячёной) либо бутилированной питьевой водой.



Требования к безопасности проезда и режиму



- В вагоне поезда не допускается использование пассажирами открытого огня, курение в неустановленных местах, подключение к сети вагона электроприборов, не предусмотренных конструкцией вагона (исключение – мобильные телефоны).
- В вагонах, оборудованных системой контроля, управления доступом и охраны пассажирского поезда, магнитные ключ-карты для защиты купе от несанкционированного доступа имеют пассажир и проводник вагона.

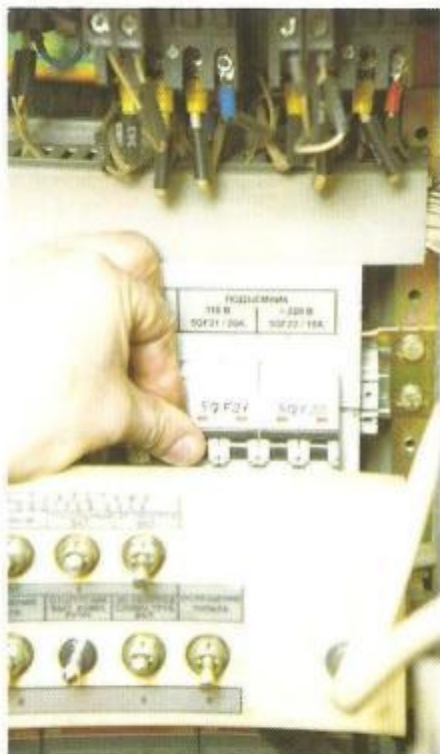


Требования к безопасности проезда и режиму

- Для проезда пассажиров с ограниченными физическими возможностями в поездах дальнего следования предлагаются комфортные условия.
- Спальная полка устанавливается в любое удобное для пассажира положение.
- В местах размещения инвалидов, на двери туалета для инвалидов расположены тактильные пиктограммы для слабовидящих пассажиров.



Порядок использования подъемника для инвалидов-колясочников (на примере вагона серии 61-445)



1. Подать питание на пульт управления.



2. Открыть дверь шкафа управления.



3. Включить насос.



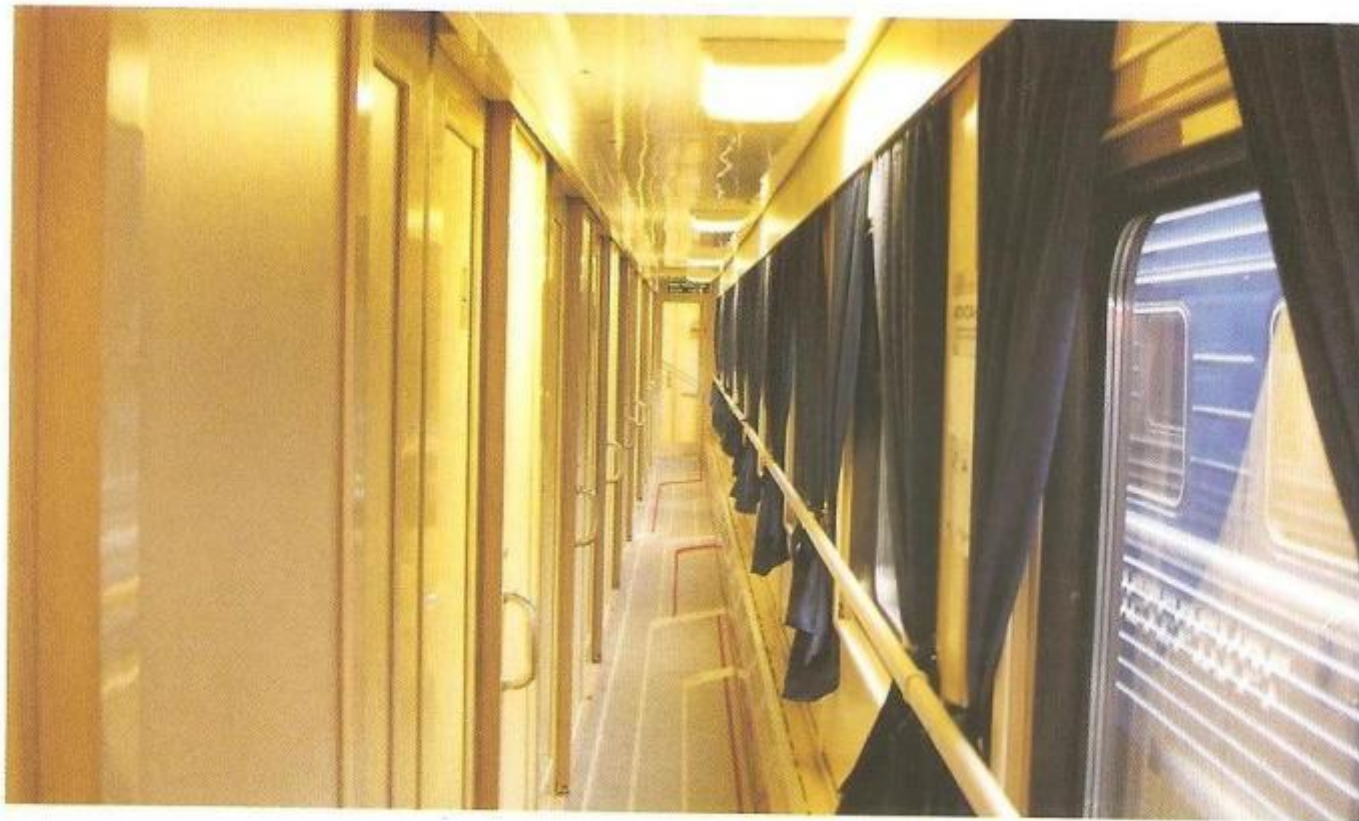
4. Открыть входную дверь, нажать на фиксатор, поднять переднюю рампу и выдвинуть площадку.

Порядок использования подъёмника для инвалидов-колясочников (на примере вагона серии 61-445)



- Перевести фиксатор из транспортного в рабочее положение. Готовность ПУ к работе подтверждается загоранием индикатора зелёного цвета на переносном пульте.
- Поднять заднюю рампу и, удерживая кнопку ↓, опустить площадку на посадочную платформу.

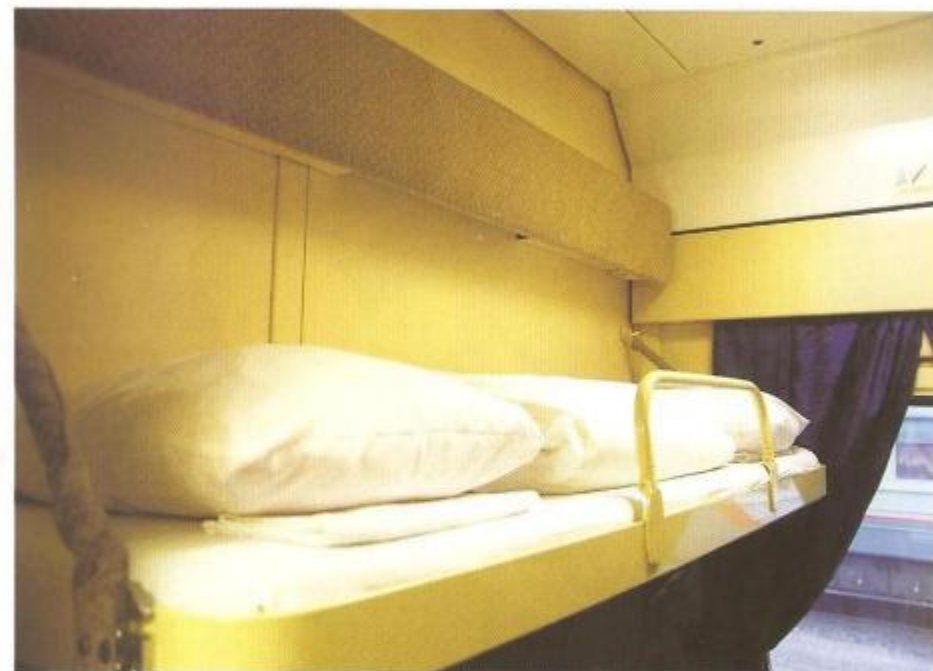
Требования к безопасности проезда и режиму



- В вагоне поддерживается общественный порядок, в ночное время с 22.00 до 8.00 соблюдается тишина, проводник оперативно реагирует на нештатные ситуации.

Требования к безопасности проезда и режиму

Пассажиры имеют возможность в любое время беспрепятственно пользоваться туалетными кабинками, кроме санитарных зон и стоянок поезда на станциях. Пользование туалетными кабинками, оборудованными экологически чистыми туалетными комплексами, возможно в любое время.



- На местах пассажиров, проезжающих на верхних полках, проводник осуществляет установку устройств, предохраняющих от падения (ремни, скобы безопасности).
- Руководители детских групп инструктаж о безопасности проезда детей в поезде получили. Руководитель организованной детской группы предупреждается под роспись об обязательном наличии у несовершеннолетних граждан документов, необходимых для беспрепятственного пересечения границы.

Требования к безопасности проезда и режиму



- При необходимости пассажирам оказывается первая доврачебная помощь.

Санитарно-гигиенические требования к содержанию вагона

- Порядок и чистота в вагоне поддерживаются проводником на протяжении всего пути следования.
- Уборка вагона в пути следования осуществляется проводником качественно.
- Уборка постельного белья, а также уборка спального места пассажира осуществляются проводником после выхода пассажира на станции прибытия, либо по просьбе пассажира, либо в присутствии пассажира с его согласия.



Санитарно-гигиенические требования к содержанию вагона

- Сухая уборка вагона осуществляется по мере необходимости, но не реже двух раз в сутки, с обязательным использованием пылесоса.
- Влажная уборка в вагоне осуществляется по мере необходимости, но не реже одного раза в 12 часов.
- В туалетных кабинах уборка осуществляется по мере необходимости, но не реже одного раза в 6 часов.
- Проверка чистоты туалетных кабин и по необходимости пополнение гигиенических средств проводится один раз в час.
- Очистка пепельниц осуществляется по мере необходимости, но не реже одного раза в час в дневное время и не реже одного раза в 4 часа в ночное время.



Чайная торговля

- Услуги чайной торговли предлагаются пассажирам не менее трёх раз в сутки (с 8 до 10 час., с 15 до 17 час., 20 до 22 час. по местному времени), а также по просьбе пассажира в любое время суток.
- Чай, кофе, сахар, кондитерские изделия предоставляются пассажирам в упакованном виде, в расфасовке с логотипом перевозчика.
- Просьба пассажиров о предоставлении услуг чайной торговли выполняется не более чем за 15 минут.
- Чайная посуда, предлагаемая пассажирам, должна быть чистой. По просьбе пассажира проводник производит замену использованной посуды на чистую.



Информирование пассажиров, прибывающих на промежуточную станцию – станцию высадки пассажира

- Адресное информирование пассажиров о прибытии поезда на станцию назначения производится за 30 мин. до прибытия вне зависимости от времени суток.



- При этом произносится фраза:

«Уважаемый (ая), имя, отчество! Через (время) наш поезд прибывает на станцию (название станции). Стоянка поезда – (количество минут стоянки)».

- За 5 минут до прибытия поезда пассажиры, выходящие на станции назначения, повторно предупреждаются о прибытии на станцию, при этом используется фраза:

«Уважаемый (ая), имя, отчество! Через 5 минут наш поезд прибывает на станцию (название станции). Стоянка поезда – (количество минут стоянки). Пожалуйста, подготовьтесь к выходу».

Требования к поведению проводника при высадке пассажиров

- Высадка пассажиров производится в присутствии, под контролем и при участии проводника.
- При высадке пассажиров к проводнику предъявляются все те же требования, что и при посадке: поза проводника открытая, проводник не держит руки в карманах, выражение лица доброжелательное (улыбчивое).



- Провожая пассажиров от вагона, произносите одну из фраз:

«Всего доброго, до новых встреч!»

«Желаем вам всего доброго!»

«До свидания, спасибо за поездку!»

«До свидания, счастливого пути!»