

Стандарт обслуживания пассажиров

Общие требования к готовности вагона для посадки/высадки пассажиров.

- * На двери служебного купе установлена табличка с фамилией, именем и отчеством дежурного проводника (ФИО указаны полностью).
- * Включены все лампы по купе и коридору. Режим освещения в положении «Вечерний» или «Дневной».
- * Уровень громкости внутрипоездной трансляции оптимален.
- * Нижние полки подняты.
- * Верхние полки опущены. На полки, не оборудованные предохранительными скобами, установлены ремни безопасности.
- * Места для сидения экипированы подголовниками (где предусмотрено).
- * Столики в пассажирских купе опущены.
- * Купейные столики вагонов II класса покрыты салфеткой.
- * Купейные столики вагонов I класса покрыты салфеткой и сервированы чайной парой.

- * Солнцезащитная штора поднята полностью.
- * В контейнер для сбора мусора установлены полиэтиленовые мешки. Мешки соответствуют размеру мусоросборника.
- * Туалеты экипированы туалетной бумагой, бумажными полотенцами, мылом и озонаторами/ освежителями воздуха. На высоте 400 – 500 мм от пола расположена емкость с моюще-дезинфицирующим раствором и ершиком.
- * Маршрутная доска и номер вагона установлены в оконном проеме рядом с тамбуром, через который осуществляется посадка (если иное не предусмотрено конструкцией вагона).
- * В плацкартном вагоне матрасы свернуты и размещены на полках для ручной клади купейной стороны. Одежда уложена на полках для ручной клади коридорной стороны.
- * В вагоне II класса матрасы и одеяла размещены на верхней полке.
- * В вагоне I класса все спальные места застелены.
- * В вагонах повышенной комфортности предоставлена информация об услугах, включенных в стоимость проездного документа.

Требования к обслуживанию при посадке пассажира в вагон

*Поезд полностью остановлен.

*Посадка/высадка пассажира в вагон осуществляется только через рабочий тамбур. В экстренных случаях по решению начальника пассажирского поезда посадка/высадка пассажиров осуществляется через нерабочий тамбур, а при механическом блокировании дверей вагона – через тамбур соседнего вагона.

*Двери тамбура для посадки/высадки пассажиров открыты и зафиксированы.

*Откидная площадка поднята и зафиксирована (при посадке/ высадке пассажиров с низкой платформы).

*Выдвижные ступени (при посадке/ высадке пассажиров с низкой платформы) опущены и очищены от грязи, снега, льда.

*Поручни сухие (за исключением случаев дождя) и чистые. В зимний период поручни и ступени вагона очищены ото льда.

*Проводник находится снаружи пассажирского вагона, возле открытой двери тамбура посадки/высадки и располагается лицом к подходящим пассажирам, таким образом, чтобы пассажиры и обслуживаемый вагон находились в его видимости.

*При неблагоприятных погодных условиях (сильный дождь, снегопад и т.п.) проводник вагона располагается в рабочем тамбуре, максимально обеспечивая удобство пассажиров при посадке.

*Проводником вагона во время посадки не совершаются действия противоречащие нормам этикета, а также вызывающие или способные вызвать отрицательные эмоции у пассажиров (жевание, курение, громкий смех и т.д.). Поза проводника открытая (руки опущены вниз), проводник не держит руки в карманах, на талии, бедрах, скрещенными на груди и т.д.

*Проводник вагона демонстрирует доброжелательность (улыбается) пассажиру, пришедшему на посадку, первым приветствует пассажира.

*Фамилия, имя, отчество пассажира на предъявленном проездном документе сверяется с документом, по которому был приобретен билет, и при необходимости, с документом, дающим право на предоставление льгот.

*Посторонние лица (не имеющие проездного документа, не являющиеся провожающими и т.п.) в вагон не допускаются.

*После проверки документов, пассажир информируется о номере места и приглашается в вагон.

*Пассажирам пожилого возраста, с ограниченными возможностями, пассажирам с детьми, оказывается помощь при посадке в вагон.

*Руководитель организованной детской группы предупреждается под роспись об обязательном наличии у несовершеннолетних граждан документов, необходимых для беспрепятственного пересечения границы.

*За 10 минут до отправления пассажиры оповещаются по поездной радиосвязи об отправлении поезда.

Стандарт обслуживания пассажиров

Требования к обслуживанию пассажиров в пути следования

- * Через 5-10 минут после отправления поезда из пункта формирования/ оборота по внутripоездной радиосвязи пассажиры информируются о требованиях пожарной и личной безопасности, местах, отведенных для курения, местонахождении начальника поезда, оказываемых платных услугах, наличии и режиме работы вагона-ресторана, местах размещения справочной информации. Пассажиры, осуществившие посадку на промежуточных станциях, информируются проводниками вагонов в момент проверки билетов.
- * Не позднее 5 минут после отправления поезда проводник вагона начинает проверку билетов у пассажиров.
- * При проезде в составе поезда организованных групп детей проводится инструктаж сопровождающих лиц, а также детей о правилах поведения на железнодорожном транспорте и о технике личной безопасности.
- * Пассажиры информируются о прибытии/отправлении поезда на промежуточных станциях в дневное время по внутripоездной радиосвязи начальником поезда, в ночное – проводником вагона.
- * Присутствие дежурного проводника на рабочем месте в своем вагоне обеспечивается на всем пути следования.
- * Проводник оперативно реагирует на просьбы пассажиров, по возможности выполняет пожелания пассажиров. Особое внимание

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

*Закрытие и открытие туалетных кабин при проезде через санитарные зоны в вагонах, не оборудованных экологически чистыми туалетными комплексами, производится в полном соответствии с границами санитарных зон.

*Чистое и использованное постельное белье хранится отдельно в специально отведенных для этого местах.

*Постельное белье и принадлежности предлагаются и доставляются пассажирам на места. Проводник предлагает и при согласии пассажира осуществляет застил спального места.

*Пассажирам, оплатившим стоимость постельного белья в вагоне, выдается квитанция ВУ-9.

*По просьбе пассажира производится замена использованного постельного белья в пути следования за дополнительную плату.

* Проводник, по просьбе пассажира, будит его в назначенное время.

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

Требования к обслуживанию пассажиров в пути следования

Просьба пассажира, о предоставлении услуг чайной торговли, выполняется не более чем за 15 минут.

Чай, кофе, сахар, кондитерские изделия пассажирам предоставляются в индивидуальной упаковке.

Чайная посуда чистая. Сколы и трещины отсутствуют.

Обеспечение пассажиров чаем, кофе, кондитерскими изделиями производится в санитарной одежде (куртка или передник, косынка).

Санитарная одежда чистая, выглажена. Хранится отдельно от личной и форменной одежды. По просьбе пассажира, проводник вагона приглашает работника вагона-ресторана для принятия заказа на питание. Заказы принимаются в соответствии с графиком работы вагона-ресторана.

Информирование о прибытии поезда на промежуточную станцию осуществляется по поездной радиосвязи в дневное время (с 8-00 до 22-00) за 5-10 минут до прибытия поезда.

В случае выхода из строя поездной радиоустановки, в дневное время, проводник объявляет пассажирам названия остановочных пунктов, продолжительность стоянок пассажирского поезда и границы санитарных зон.

Адресное информирование пассажиров о прибытии поезда на станцию назначения, проводится проводником вагона за 30 минут до прибытия, вне зависимости от времени суток (время уведомления может быть изменено и/или уведомление может быть повторено по просьбе пассажира).

За 5 минут до прибытия поезда, пассажиры, выходящие на станции назначения, повторно предупреждаются проводником вагона о прибытии поезда на станцию.

Высадка/ посадка пассажиров проводится в присутствии, под контролем и при участии проводника.

Если продолжительность стоянки поезда на станции менее пяти минут или стоянка поезда сокращена проводник вагона рекомендует пассажирам не покидать вагон.

За 1 минуту до отправления поезда пассажиры, находящиеся на станции, предупреждаются об

Стандарт обслуживания пассажиров

*В вагонах с принудительной вентиляцией и с установкой кондиционирования воздуха вентиляция работает непрерывно в автоматическом режиме в зависимости от температуры воздуха в вагоне. При работающей вентиляции дефлекторы в пассажирской части вагона и в туалетах открыты.

*В вагоне имеются два термометра (не оборудованных информационным табло).

**Влажная уборка проводится не реже 2 раз в сутки и по мере необходимости.

Обеспыливание ковровых дорожек производится пылесосом не менее 2 раз в сутки.

*Уборка туалетов с обязательным мытьем полов и стен на высоту 1,5 м проводится не менее 4 раз в сутки и по мере необходимости с применением разрешенных моюще-дезинфицирующих средств.

* Проверка наличия гигиенических средств (мыло, туалетная бумага, бумажные полотенца) в туалетных кабинах производится не реже чем 1 раз в час в дневное время и 1 раз в четыре часа в ночное время. Пополнение указанных средств осуществляется по результатам проверки или по просьбе пассажиров.

*В пути следования пассажиры обеспечиваются охлажденной (кипяченой), либо бутилированной питьевой водой.

*На протяжении всего пути следования в кипятильнике поддерживается наличие горячей воды температурой не ниже 80° в дневное время и 60° в ночное время.

*Чистая посуда, столовые приборы (ложки, вилки, ножи) и продукция чайной торговли хранятся отдельно в специальном шкафу служебного отделения.

*Уборка постельного белья, спальных принадлежностей, а также уборка места пассажира осуществляется проводником после выхода пассажира на станции прибытия либо по просьбе пассажира, либо, с согласия пассажира, не ранее чем за 30 минут до прибытия поезда на станцию высадки.

*Уборочный инвентарь промаркирован, соответствует выполняемым видам работы.

*Санитарная одежда, носки и фирменная одежда хранятся раздельно и используются строго

ПАМЯТКА – РЕКОМЕНДАЦИЯ ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ПАССАЖИРОВ

(согласно распоряжения ОАО «ФПК» от 27.08.2013 № 1835р, вводится в действие с 10.09.2013 г.)

Работники железнодорожного транспорта обязаны оказывать помощь маломобильным пассажирам.

- Обращаясь к маломобильному пассажиру представьтесь и представьте других людей, которые могут быть с Вами;
- Предлагая помощь – дождитесь, пока она будет принята;
- Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему;
- Будьте спокойны и доброжелательны.

Обслуживание инвалидов – колясочников:



- Инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте без разрешения;
- Получив разрешение передвинуть коляску, сначала катите ее медленно;
- Передача денежных средств и получение проездных документов должна осуществляться пассажиром или в его присутствии;
- При посадке в поезд инвалида-колясочника на не специализированное место, начальник поезда должен сообщить в call-центр (8-800-510-11-11) указав номер поезда, дату и пункт прибытия.**

Люди с нарушением зрения:

- При обслуживании пассажиров с нарушением зрения всегда называйте себя (должность, имя, фамилия);
- При общении с группой инвалидов, не забудьте каждый раз называть того, к кому Вы обращаетесь;
- Оказывая помощь при передвижении, предложите ему свою руку в качестве опоры;
- Предупреждайте о препятствиях;
- Комментируйте свои действия;
- При посадке в вагон по возможности проводите его до

Люди с нарушением слуха:

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, не используйте термин «глухонемой»;
- Чтобы привлечь внимание человека, можно слегка тронуть его за руку или плечо;
- Убедитесь, что Вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли Вас собеседник;
- Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам;
- Не меняйте тему разговора без предупреждения;



РАБОТНИКИ Ж.Д. ТРАНСПОРТА:

- **Не должны оказывать медицинскую помощь;**
- **Распаковывать или хранить личные вещи пассажира;**
- **Принимать денежные средства с целью передачи для оплаты услуг.**

Люди, испытывающие затруднения в речи:

- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить;
- Если у Вас возникают проблемы в общении, выберите другой способ общения (написать, напечатать);
- Не пытайтесь ускорить разговор;
- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт;
- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

Люди с задержкой в развитии:

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу;
- Не говорите «свысока»;
- Рассказывайте все «по шагам»;
- Если необходимо, повторитесь;
- Помните, что люди с задержкой развития – дееспособны.

Психология и культура общения

Служебный этикет – это совокупность правил Вашего поведения в отношении пассажиров. Все они вправе рассчитывать на Ваше внимательное и предупредительное отношение так же, как и на то, что Вы сможете оказать им ряд определенных услуг.

Наша профессиональная этика требует от Вас чуткости, терпимости, уважения и скромности. Вам необходимо всегда одинаково приветливо встречать совершенно разных по характеру и национальности людей. И чтобы Ваши взаимоотношения с пассажирами в пути складывались хорошо, нужно научиться сразу определять их настроение и темперамент и заранее знать, как вести себя в любой сложной ситуации.

Вы ни на минуту не должны забывать о том, что являетесь для каждого пассажира лицом ОАО «РЖД» и что по Вашему виду и поведению они судят о ситуации на всем железнодорожном транспорте. Всегда помните о лежащей на Вас высокой ответственности.

Важным элементом культуры обслуживания пассажиров являются манеры проводника. Сюда можно отнести часто употребляемые в разговоре выражения, тон, походку, жесты, мимику. К плохим манерам относят привычку громко разговаривать, не стесняясь в выражениях и развязно жестикулируя, грубость, не умение сдерживать раздражение. Очень некрасиво указывать на что-либо пальцем, особенно на человека, или слюнявить палец.

В служебный этикет входит ряд формальных правил, которые Вам необходимо соблюдать:

1. Вы первым приветствуете пассажира, который пришел на посадку, и Вы обязательно должны взглянуть ему в глаза.
2. Если в вагон садятся одновременно несколько человек, ненавязчиво установите для них очередность: первыми в вагон входят женщины, затем дети, потом пожилые люди и последними – мужчины.
3. Прежде чем войти в купе к пассажирам, обязательно постучите и спросите разрешения.
4. Оповещайте пассажиров о приближении поезда к станции назначения.
5. Никогда не стучите в двери купе слишком громко.
6. После отправления поезда узнайте пожелания пассажиров, причем сначала тех, кто едет с детьми, пожилых и инвалидов; потом выясните, кто из пассажиров и когда будет пить чай, и будут ли заказы на обеды из вагона-ресторана.

Психология и культура общения

10. Будьте готовы всегда прийти на помощь пассажирам.
11. Будьте очень внимательны, обязательно предлагайте помощь, даже если о ней не просят, но Вы видите, что в ней есть хотя бы малейшая необходимость, однако делайте это корректно и ненавязчиво.
12. Если Вам нужно разминуться с пассажиром или коллегой в тесных местах, повернитесь к другому человеку лицом.
13. Всегда поддерживайте чистоту и порядок на рабочем месте.
14. Во время высадки прощайтесь с каждым пассажиром и благодарите его за то, что он воспользовался услугами нашей компании – ОАО «Российские железные дороги» (улыбнитесь каждому, скажите «до свидания», «до встречи», поблагодарите за понимание и сотрудничество, пожелайте всего доброго, всего хорошего, удачи вам и т.д.).

Есть еще один ряд важных правил, которые также регламентируют Ваше поведение в дороге.

Недопустимо:

- уделять особое внимание кому-либо из пассажиров в ущерб другим;
- оставлять без внимания пассажира, нуждающегося в помощи;
- быть навязчивым в общении, затрагивать в разговоре личные или интимные темы;
- проявлять недовольство чем-либо;
- излишне эмоционально реагировать на что-то, громко говорить или смеяться;
- ходить по вагону небрежно одетым, шаркать ногами, жевать резинку;
- есть, переодеваться, расчесываться, делать маникюр или макияж на виду у пассажиров;
- держать руки в карманах, на талии или бедрах;
- делать резкие или шумные движения.

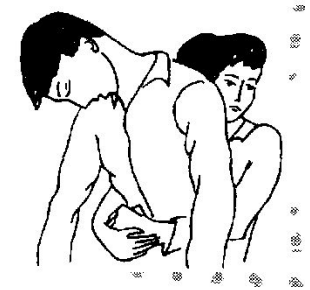
Первая медицинская помощь:

Удушье: пострадавший в сознании

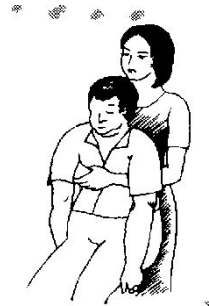
Человек, испытывающий удушье, инстинктивно хватается руками за горло. Этот жест свидетельствует о том, что ему следует немедленно оказать помощь.

ВЗРОСЛЫЙ \ РЕБЕНОК

Сделайте толчки в живот, руки между пупком и оконечностью грудины.



МЛАДЕНЕЦ



Сделайте толчки в грудину, руки на центре грудины.

Сделайте 5 похлопываний между лопатками.

Сделайте 5 толчков в грудину, пальцы на центре грудины, ниже линии, проходящей между сосками

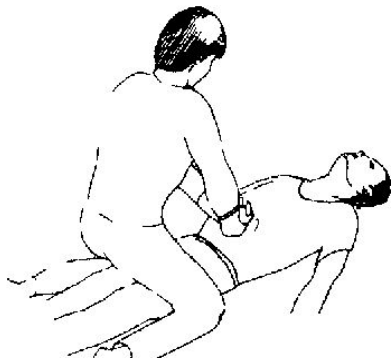
Повторяйте, пока инородное тело не будет извлечено.

Первая медицинская помощь:

Удушье: пострадавший без сознания

После первых двух неудачных попыток провести искусственную вентиляцию легких сделайте следующее:

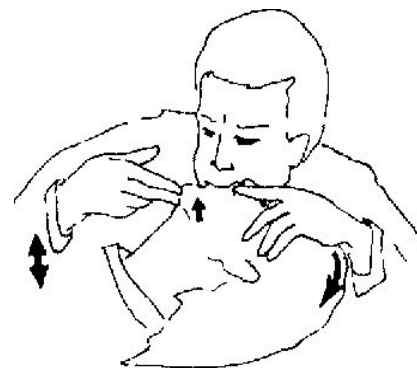
ВЗРОСЛЫЙ \ РЕБЕНОК



Сделайте 5 толчков в живот. Сядьте верхом на бедра пострадавшего. Основанием ладони быстрыми толчковыми движениями, направленными вверх, надавите на живот пострадавшего чуть выше пупка.



Слегка выдвиньте нижнюю челюсть вместе с прижатым к ней языком. Проверьте ротовую полость пальцем и постарайтесь извлечь инородное тело изо рта.



Запрокиньте голову и приподнимите подбородок, сделайте 2 полных вдувания. Если воздух проходит в легкие, то проверьте пульс.

Если воздух не проходит в легкие, запрокиньте голову пострадавшего еще раз и повторите вдувания. Если воздух по-прежнему не проходит в легкие, повторяйте действия в указанной последовательности, пока инородное тело не будет извлечено.

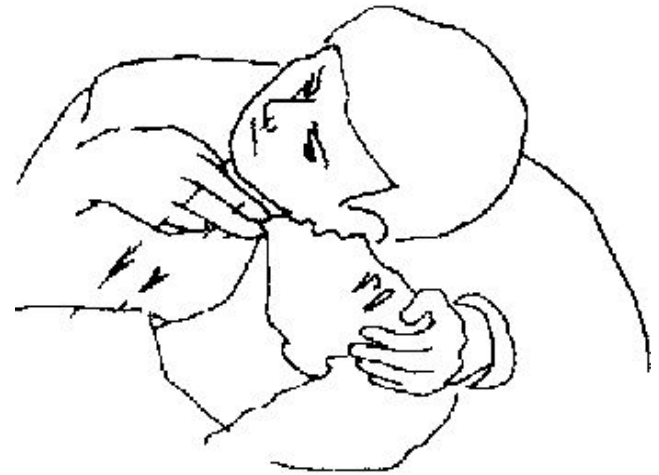
Проверка наличия дыхания

Пострадавший без сознания

Чтобы определить, присутствует ли дыхание у пострадавшего, находящегося без сознания, сделайте следующее:



Запрокинь те голову пострадавшего, и приподнимите подбородок.



Проведите зрительный слуховой и осязательный контроль в течение 5 секунд.

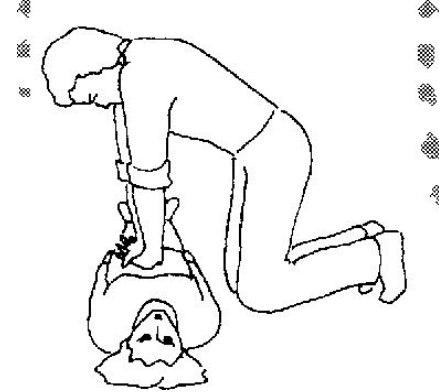
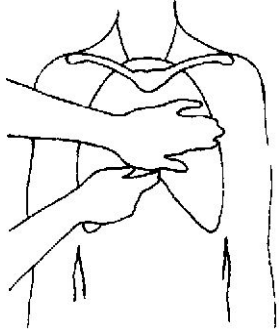
Если пострадавший не дышит, проведите искусственную вентиляцию легких (ИВЛ).

Сердечно-легочная реанимация.

После того как вы открыли дыхательные пути, проверили дыхание, сделайте 2 полных вдувания «изо рта в рот». Проверьте наличие пульса в течение 10 секунд, при его отсутствии следует немедленно приступить к проведению сердечно-легочной реанимации (СЛР)

ВЗРОСЛЫЙ

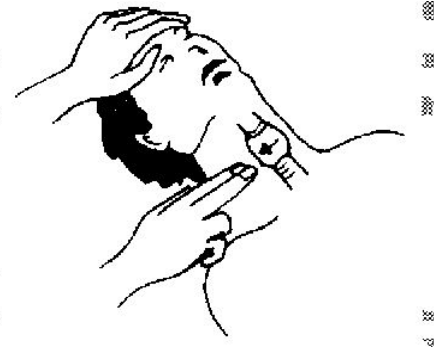
Найдите правильное положение для рук. Нащупайте двумя пальцами одной руки углубление на нижнем крае грудины, положите основание ладони другой руки на грудину выше того места, где расположены пальцы. Положите ладонь первой руки поверх другой руки.



Сделайте 15 надавливаний на грудину 2 руками на глубину 4 - 5см.



Сделайте 2 полных вдувания «изо рта в рот» в течение 1,5 - 2 сек каждое.

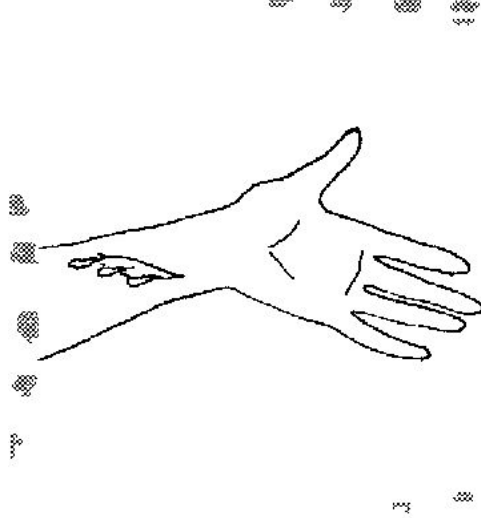


Сделайте 4 цикла из 15-ти надавливаний и 2-х вдуваний. Повторно проверьте наличие пульса. При отсутствии пульса продолжайте проведение сердечно легочной реанимации, проверяя пульс через каждые несколько минут.

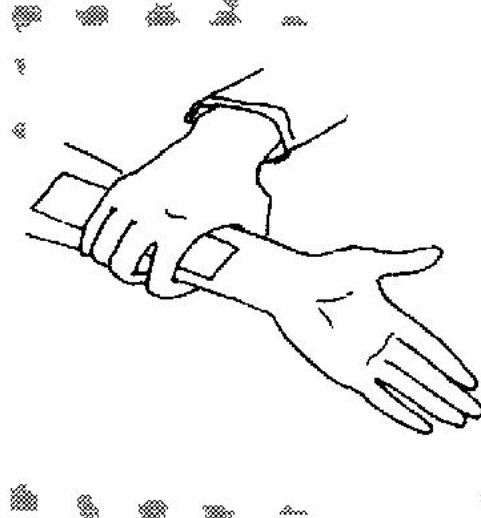
Кровотечение.

Первичный осмотр предусматривает выявление сильного кровотечения, которое должно быть остановлено как можно быстрее, т.к. представляет реальную угрозу для жизни пострадавшего. Если в ране есть инородное тело, не удаляйте его. Для остановки кровотечения используйте чистый, по возможности стерильный перевязочный материал.

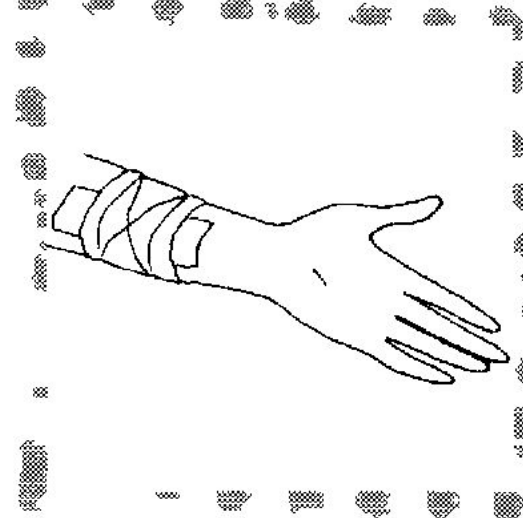
Последовательность оказания первой помощи:



Кровотечение.



Прижмите рану.



Наложите на рану давящую повязку.

- Приподнимите поврежденную конечность.
- Усадите пострадавшего.
- Если кровь просачивается через бинт, наложите дополнительные салфетки и замотайте их бинтом поверх старой повязки.
- Не удаляйте бинты, уже пропитанные кровью.

Шоковое состояние.

Все пострадавшие, независимо от того имеют ли они большую кровопотерю или нет, могут впасть в шоковое состояние. Следует, незамедлительно принять меры, препятствующие развитию шока.



Признаки и симптомы

- ◆ **Бледная, холодная и влажная кожа**
- ◆ **Слабость**
- ◆ **Беспокойство**
- ◆ **Сухость во рту, жажда**
- ◆ **Слабый учащенный пульс**
- ◆ **Учащенное дыхание**
- ◆ **Спутанность сознания**
- ◆ **Бессознательное состояние**



Первая помощь

- Согрейте пострадавшего**
- Уложите пострадавшего на спину, поднимите ноги на 30 см выше уровня тела (если нет травмы головы, шеи или позвоночника)**
- Успокойте пострадавшего, окажите помощь при наличии других травм или заболеваний, которые могут способствовать развитию шока**
- Не давайте пострадавшему пить**

Инструкция по охране труда ИОТ ЛВЧ 016 14

При нахождении на железнодорожных путях проводник должен соблюдать следующие требования:

к месту работы и с работы проходить только по специально установленным маршрутам, обозначенным указателями "Служебный проход";

переходить пути только под прямым углом, предварительно убедившись, что в этом месте нет движущегося на опасном расстоянии подвижного состава;

переходить путь, занятый подвижным составом, пользуясь только тамбурами вагонов или переходными площадками вагонов с исправными подножками и поручнями;

при сходе с вагона держаться за поручни и располагаться лицом к вагону, предварительно осмотрев место схода и убедившись в отсутствии приближающегося подвижного состава на соседнем пути;

обходить группы вагонов или локомотивов, стоящие на пути, на расстоянии не менее 5 м от автосцепки;

проходить между расцепленными вагонами, если расстояние между автосцепками этих вагонов не менее 10 м;

обращать внимание на показания светофоров, звуковые сигналы и предупреждающие знаки;

При нахождении на железнодорожных путях проводнику запрещается:

*подлезать под вагонами;

*становиться или садиться на рельсы;

*переходить пути в пределах стрелочных переводов;

*при переходе путей наступать на головки рельсов и концы железобетонных шпал;

*приближаться ближе 2 м к токоведущим частям контактной сети и воздушных линий, находящимся под напряжением, а к оборванным проводам – ближе 8 м.

В случае попадания в зону "шаговых напряжений" необходимо ее покинуть, соблюдая следующие меры безопасности: соединить ступни ног вместе, и не торопясь, мелкими шагами, не превышающими длину стопы, не отрывая ног от земли выходить из опасной зоны.

Инструкция по охране труда ИОТ ЛВЧ 016 14

Требования охраны труда при производстве внутренней уборки вагона

Неисправный инвентарь привести в порядок, а при необходимости заменить на исправный.

При уборке вагона необходимо использовать разрешенные для применения моющие и дезинфицирующие средства, хранить которые следует в маркированных емкостях.

Уборку вагона необходимо производить в спецодежде (халате, резиновых перчатках). Обрабатывать дезинфицирующими средствами унитазы, умывальные чаши, мусорные емкости и пепельницы необходимо в резиновых перчатках. Для уборки туалетов следует применять специально предназначенный для этого халат. По окончании уборки необходимо обработать руки с применением дезинфицирующих средств и помыть их теплой водой.

Влажная уборка и мытье полов допускается:

в вагонах с электрическим отоплением - при отключенном питании электропечей;

в вагонах с комбинированным отоплением - без отключения нагревательных элементов котлов отопления, кроме полов рабочего тамбура и котельного отделения.

Для обеспыливания ковровых дорожек следует применять пылесос.

Хранение мешков с бельем на третьих полках не допускается.

Сбор мусора в вагоне должен производиться в специальную емкость «для мусора», оснащенную полиэтиленовые мешками. Накапливаемый мусор необходимо удалять из вагона во время стоянки поезда в предназначенные для этого мусоросборники, установленные на станциях.

Выбрасывать мусор, выливать воду из вагона на междупутья не допускается.