

Открытое акционерное общество  
«Российские железные дороги»

---



Стандарт  
ОАО «РЖД»

СТО РЖД  
1.04.001 -  
2007

---

**ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ  
ПРОВОДНИКАМИ ВАГОНОВ ФОРМИРОВАНИЯ  
ФЕДЕРАЛЬНОЙ ПАССАЖИРСКОЙ ДИРЕКЦИИ  
Требования к качеству обслуживания**

Москва  
2007

## **Предисловие**

- 1 РАЗРАБОТАН Федеральной пассажирской дирекцией – филиал ОАО «РЖД»
- 2 ВНЕСЕН Федеральной пассажирской дирекцией – филиал ОАО «РЖД»
- 3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ распоряжением ОАО «РЖД» от 05.09.2007 № 1691р
- 4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Учетный регистрационный номер

В настоящем стандарте реализованы нормы Федерального закона «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» от 10.01.2003 №18-ФЗ.

© ОАО «РЖД», 2007 г.

Воспроизведение и/или распространение настоящего стандарта, а также его применение сторонними организациями осуществляется в порядке, установленном ОАО «РЖД»

## Содержание

1	Область применения.....	1
2	Термины и определения.....	1
3	Общие требования к проводнику.....	2
4	Общие требования к готовности вагона для посадки/высадки пассажиров.....	2
5	Требования к обслуживанию при посадке пассажира в вагон.....	3
	5.1 Требования к действиям проводника при посадке.....	3
	5.2 Требования к обслуживанию при проверке проездного документа пассажира.....	3
	5.3 Требования к обслуживанию при проходе пассажира в вагон.....	3
	5.4 Требования к информированию пассажиров перед отправлением поезда.....	4
6	Требования к обслуживанию пассажиров в пути следования.....	5
	6.1 Требования к поведению проводника в пути следования.....	5
	6.2 Требования к обеспечению комфорта поездки .....	5
	6.3 Требования к безопасности и режиму.....	6
	6.4 Санитарно-гигиенические требования.....	6
	6.5 Требования к услугам чайной торговли.....	7
	6.6 Требования к информационному сопровождению пассажиров на промежуточных станциях.....	8
7	Требования к обслуживанию пассажиров, прибывающих в пункт назначения.....	8
	7.1 Требования к информационному сопровождению выхода пассажиров.....	8
	7.2 Требования к поведению проводника при высадке.....	9
	7.3 Требования к обслуживанию при высадке пассажира.....	9
8	Работа с нестандартными ситуациями, просьбами, конфликтами.....	9
	8.1 Требования к работе с нестандартными просьбами пассажиров.....	9
	8.2 Требования к поведению проводника в конфликтных ситуациях....	10
	8.3 Требования к обслуживанию пассажиров в нестандартных ситуациях.....	10
	Библиография.....	12



---

**Стандарт ОАО «РЖД»**

---

**ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассажиРОВ ПрОВОДНИКАМИ  
ВАГОНОВ ФОРМИРОВАНИЯ ФЕДЕРАЛЬНОЙ  
ПАССАЖИРСКОЙ ДИРЕКЦИИ**  
**Требования к качеству обслуживания**

---

Дата введения – 2007-09-01

**1 Область применения**

Настоящий стандарт устанавливает требования к качеству обслуживания пассажиров проводниками вагонов формирования Федеральной пассажирской дирекции (далее – ФПД), выполнение которых необходимо для обеспечения условий комфорта и качественного обслуживания пассажиров в поезде.

Данный стандарт не распространяется на обслуживание пассажиров проводниками вагонов в чрезвычайных условиях (катастрофа, пожар, терроризм, задымление вагона или действие удушливых газов и др.).

**2 Термины и определения**

**2.1 багаж:** Вещи пассажира, принятые в установленном порядке для перевозки в пассажирском или почтово-багажном поезде до железнодорожной станции назначения, указанной в проездном документе (билете).

**2.2 вагоны пассажирские:** Вагоны, предназначенные для перевозки пассажиров, а также почтовые, багажные, почтово-багажные, вагоны-рестораны, служебно-технические (служебные, клубы, санитарные, испытательные и измерительные, лаборатории и другие специальные вагоны пассажирского типа).

**2.3 качество обслуживания:** Совокупность свойств и признаков предоставляемой услуги, характеризующих ее особенность, полезность, способность удовлетворять определенные потребности пассажира.

**2.4 комфорт поездки:** Совокупность удобств, благоустроенности и уюта в процессе поездки.

**2.5 пассажир:** Лицо, совершающее поездку в поезде по действительному проездному документу (билету) либо имеющее проездной документ (билет) и находящееся на территории железнодорожной станции, железнодорожного вокзала или пассажирской платформы непосредственно перед указанной поездкой или непосредственно после нее.

**2.6 поезд пассажирский:** Транспортное средство для перевозки пассажиров, багажа и почты, сформированное из пассажирских вагонов с локомотивом, следующее по определенному маршруту (участку), которому присваивается определенный номер.

**2.7 потребность:** Определенное требование или ожидание пассажира.

**2.8 удовлетворенность пассажира:** Восприятие пассажиром степени выполнения его потребностей.

**2.9 услуга:** Результат непосредственного взаимодействия исполнителя (ОАО «РЖД») и пассажира, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей пассажира.

### **3 Общие требования к проводнику**

3.1 Проводник одет в форменную одежду в соответствии с требованиями [2].

3.2 Визитка (бейдж) с указанием ФИО (полностью) проводника закреплена на лацкане форменного костюма.

3.3 Форменная одежда проводника в чистом и хорошем состоянии.

3.4 Внешний вид проводника (прическа, руки и т.п.) опрятен.

3.5 Проводником соблюдаются нормы вежливости и этикета, проявляется доброжелательность, готовность оказать помощь пассажирам.

### **4 Общие требования к готовности вагона для посадки/высадки пассажиров**

4.1 Перед началом посадки пассажиров в вагон должны быть соблюдены нижеуказанные требования к готовности вагона к посадке/высадке пассажиров:

4.1.1 Посадка/высадка пассажира в вагон осуществляется только через рабочий тамбур. В экстренных случаях по решению начальника пассажирского поезда возможна посадка/высадка пассажиров через нерабочий тамбур, а при механическом блокировании дверей вагона - через тамбур соседнего вагона. Тамбур, через который осуществляется посадка пассажиров, далее называется «Тамбур посадки».

4.1.2 Готовность вагона к посадке/высадке пассажиров должна быть обеспечена в течение одной минуты после объявления посадки на поезд (остановки поезда).

Готовность вагона к посадке/высадке пассажиров означает:

4.1.3 Поезд полностью остановлен.

4.1.4 Двери тамбура для посадки/высадки пассажиров открыты.

4.1.5 Откидная площадка поднята и зафиксирована (при посадке пассажиров с низкой платформы).

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

4.1.7 Поручни сухие (за исключением случаев дождя) и чистые.

4.1.8 В зимний период поручни и ступени вагона очищены ото льда в течение всего времени посадки пассажиров.

4.2 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.

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

## **5 Требования к обслуживанию при посадке пассажира в вагон**

### **5.1 Требования к действиям проводника при посадке**

5.1.1 Посадка пассажиров в вагон проводится в присутствии, под контролем и при участии проводника.

5.1.2 Проводником 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.

### **5.2 Требования к обслуживанию при проверке проездного документа пассажира**

5.2.1 Проводник демонстрирует доброжелательность (улыбается) пассажиру, пришедшему на посадку, находится к нему лицом, первым приветствует пассажира, используя одну из следующих фраз:

#### ***Примеры***

***1. Здравствуйте. Пожалуйста, предъявите Ваш билет и документ, удостоверяющий Вашу личность.***

***2. Доброе утро (день, вечер). Пожалуйста, предъявите Ваш билет и документ, удостоверяющий Вашу личность.***

5.2.2 Фамилия, имя, отчество (далее – ФИО) пассажира на предъявленном проездном документе сверяется с документом, по которому был приобретен билет, и при необходимости с документом, дающим право на предоставление льгот.

5.2.3 Посторонние лица (лица, не имеющие проездного документа, не являющиеся провожающими, или лица, имеющие билет, ФИО которых не соответствуют указанным в билете) в вагон не допускаются.

### 5.3 Требования к обслуживанию при проходе пассажира в вагон

5.3.1 После проверки документов, начинается посадка пассажира в вагон, при этом используется следующая фраза:

*Пример*

*Добро пожаловать на поезд, ваше место – номер (номер места, указывая, является ли место нижним/верхним/боковым), находится в купе номер (номер купе).*

5.3.2 Пассажирам, особенно пожилым людям, инвалидам, пассажирам с детьми, оказывается помощь при посадке в вагон.

5.3.3 По просьбе пассажира и при наличии возможности, проводник оказывает помощь в погрузке вещей пассажира в тамбур посадки.

### 5.4 Требования к информированию пассажиров перед отправлением поезда

5.4.1 Пассажиры оповещаются начальником пассажирского поезда об отправлении состава по поездной радиосвязи не менее чем за 10 минут до отправления, при этом используется следующая фраза:

*Пример - Уважаемые пассажиры, наш поезд (название и номер поезда), следующий по маршруту (начальная и конечная остановка поезда) отправляется через 10 минут. Проверьте, пожалуйста, не оставлены ли вами билеты и вещи у провожающих. Провожающих, просьба покинуть вагон.*

5.4.2 Проводник оповещает пассажиров об отправлении поезда не менее чем за 5 минут до отправления, при этом используется следующая фраза:

*Пример - Уважаемые пассажиры, наш поезд отправляется, проверьте, пожалуйста, не оставлены ли ваши билеты и вещи у провожающих. Провожающих, просьба покинуть вагон.*

5.4.3 Не позднее, чем через 5 минут после отправления поезда проводник начинает проверку билетов у пассажиров. При проверке билетов у пассажиров, используется следующая фраза:

*Пример - Доброе утро (день, вечер). Пожалуйста, предъявите Ваши билеты.*

5.4.4 При проверке билетов 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. В вагонах повышенной комфортности предоставляется информация об услугах, включенных в стоимость проездного документа. При проезде в составе поезда организованных групп детей производится инструктаж сопровождающих лиц, а также детей о



правилах поведения на железнодорожном транспорте и о личной технике безопасности.

## **6 Требования к обслуживанию пассажиров в пути следования**

### **6.1 Требования к поведению проводника в пути следования**

6.1.1 Присутствие дежурного проводника на рабочем месте в своем вагоне обеспечивается на всем пути следования.

6.1.2 На двери служебного купе находится табличка с ФИО дежурного проводника (ФИО указываются полностью).

6.1.3 Услуги пассажирам предоставляются доброжелательно, пассажирам оказывается помощь и внимание в течение всего пути следования.

6.1.4 Пассажирам не предоставляются дополнительные услуги без их информирования и согласия.

6.1.5 На протяжении всего пути следования особое внимание уделяется пожилым людям, инвалидам, пассажирам с маленькими детьми.

6.1.6 Проводник оперативно реагирует на просьбы пассажиров, по возможности выполняет пожелания пассажиров.

6.1.7 По просьбе пассажира предоставляются: щетки для одежды и обуви, настольные игры (шашки, шахматы, домино), а также возможность зарядки мобильного телефона. Печатные издания, аудио/видео кассеты/диски и иные услуги, не включенные в стоимость проезда, предоставляются на платной основе (если имеются разрешительные документы).

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

6.1.9 Пассажиру предоставляется книга отзывов и предложений по первому требованию.

6.1.10 Проводник, по просьбе пассажира, приглашает работника вагона-ресторана для принятия заказа на питание. Заказы принимаются в соответствии с графиком работы вагона-ресторана.

### **6.2 Требования к обеспечению комфорта поездки**

6.2.1 Требования к постельному белью:

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

6.2.1.2 Предоставляемое постельное белье запечатано в индивидуальную упаковку, чистое, сухое.

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

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

6.2.2 Требования к температурному режиму определяются в соответствии с требованиями [1].

6.2.2.1 Температурный режим в вагоне поезда соблюдается в течение всего пути следования.

6.2.2.2 Температура воздуха в вагоне в зимнее и переходное время года должна быть от 20 до 24 градусов Цельсия, а в туалетах не ниже 16 градусов Цельсия.

6.2.2.3 Температура воздуха в вагоне в летнее время должна быть от 22 до 26 градусов Цельсия.

6.2.2.4 Температура воздуха в вагоне в зимнее и переходное время года нормируется для всех типов пассажирских вагонов, а в летнее – только для вагонов оборудованных установками кондиционирования воздуха.

6.2.2.5 Работы, связанные с обслуживанием систем водоснабжения и отопления, производятся в специальной одежде.

6.2.3 Требования к питьевой воде определяются в соответствии с требованиями [1].

6.2.3.1 На протяжении всего пути следования в кипятильнике поддерживается наличие горячей воды.

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

6.2.4 Весь маркируемый инвентарь для выполнения различных видов работ по маркировке соответствует выполняемым видам работы.

### **6.3 Требования к безопасности и режиму**

6.3.1 В вагоне поезда не допускается использование пассажирами открытого огня, курение в неустановленных местах, подключение к сети вагона электропотребителей, не предусмотренных конструкцией вагона (исключение – мобильные телефоны).

6.3.2 В вагоне поддерживается общественный порядок, в ночное время (с 23.00 до 6.00) соблюдается тишина, проводник оперативно реагирует на нештатные ситуации.

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

6.3.4 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.

6.3.5 Для детей в возрасте до 12 лет, проезжающих на верхних полках, проводник устанавливает ремни безопасности.

6.3.6 При необходимости пассажирам оказывается первая доврачебная помощь.

#### 6.4 Санитарно-гигиенические требования

6.4.1 Требования к чистоте в пассажирском вагоне на протяжении всего пути следования определяются в соответствии с требованиями [1].

6.4.2 Порядок и чистота в вагоне поддерживается проводником на протяжении всего пути следования.

6.4.3 Требования к уборке:

6.4.3.1 Вся уборка, включая влажную, осуществляется проводником качественно.

6.4.3.2 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.

6.4.3.3 Уборка купе, туалетных кабин во время рейса производится в специальной одежде.

6.4.3.4 Сухая уборка вагона производится по мере необходимости, но не реже двух раз в сутки, с обязательным использованием пылесоса.

6.4.3.5 Влажная уборка в пассажирском вагоне осуществляется по мере необходимости, но не реже 1 раза в 12 часов.

6.4.3.6 В туалетных кабинах уборка осуществляется по мере необходимости, но не реже 1 раза в 6 часов, с обязательной обмывкой полов. Одним из критериев достаточности уборки туалетных комнат является отсутствие в них резких, неприятных запахов. Проверка необходимости пополнения гигиенических средств (мыло, туалетная бумага, бумажные полотенца) в туалетных кабинах производится не реже чем 1 раз в час. Пополнение указанных средств осуществляется по результатам проверки или по просьбе пассажиров. Уборка тамбуров осуществляется по мере необходимости, но не реже 1 раза в 6 часов.

6.4.3.7 Очистка пепельниц осуществляется по мере необходимости, но не реже чем каждый час в дневное время и не реже одного раза в четыре часа в ночное время.

6.4.4 Требования к мусоросборникам:

6.4.4.1 Мусоросборники оснащены полиэтиленовыми мешками.

6.4.4.2 Заполненные мешки удаляются из мусоросборника при их заполнении.

6.4.5 Требования к санитарной, специальной и форменной одежде:

6.4.5.1 Санитарная, специальная и форменная одежда должны быть чистыми и в хорошем состоянии.

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

## 6.5 Требования к услугам чайной торговли

6.5.1 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.

6.5.2 Чай, кофе, сахар, кондитерские изделия пассажирам предоставляются в упакованном виде, в расфасовке с логотипом перевозчика.

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

6.5.4 Обеспечение пассажиров чаем, кофе, кондитерскими изделиями производится в санитарной одежде.

6.5.5 Чайная посуда, предлагаемая пассажирам, чистая. По просьбе пассажира проводник производит замену использованной посуды на чистую.

## 6.6 Требования к информационному сопровождению пассажиров на промежуточных станциях

6.6.1 Информирование пассажиров о прибытии поезда на промежуточную станцию осуществляется начальником пассажирского поезда по поездной радиосвязи за 5-10 минут до прибытия (в ночное время информирование не производится). При этом произносится следующая фраза:

*Пример - Уважаемые пассажиры, наш поезд прибывает на станцию (название станции). Стоянка поезда – (количество минут стоянки). Напоминаю Вам, что покупка продуктов питания и напитков у частных торговцев небезопасна, т.к. эти продукты и напитки могут быть низкого качества.*

6.6.2 Если продолжительность стоянки поезда на станции менее пяти минут или стоянка может быть сокращена ввиду отставания поезда, проводник предупреждает об этом пассажиров и рекомендует не покидать вагон, используя при этом фразу:

*Пример - Уважаемые пассажиры, стоянка поезда продлится менее 5 минут (может быть сокращена), просьба не покидать вагон.*

6.6.3 Пассажиры, находящиеся на станции, предупреждаются об отправлении поезда за 5 минут, при этом используется следующая фраза:

*Пример - Уважаемые пассажиры, наш поезд отправляется через 5 минут, просьба пройти в свой вагон.*

6.6.4 За 1 минуту до отправления поезда пассажиры, находящиеся на станции, повторно предупреждаются об отправлении поезда, при этом используется следующая фраза:

*Пример - Уважаемые пассажиры, стоянка окончена, поезд отправляется.*

## **7 Требования к обслуживанию пассажиров, прибывающих в пункт назначения**

### **7.1 Требования к информационному сопровождению выхода пассажиров**

7.1.1 Адресное информирование пассажиров о прибытии поезда на станцию назначения, производится за 1 час до прибытия, вне зависимости от времени суток (время уведомления может быть изменено и/или уведомление может быть повторено по просьбе пассажира). При этом произносится следующая фраза:

*Пример - Уважаемый (-ая) ФИО через (время) наш поезд прибывает на станцию (название станции). Стоянка поезда – (количество минут стоянки).*

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

*Пример - Уважаемый (-ая) ФИО пассажира, указанные в билете, через 5 минут наш поезд прибывает на станцию (название станции). Стоянка поезда – (количество минут стоянки). Пожалуйста, подготовьтесь к выходу.*

### **7.2 Требования к поведению проводника при высадке**

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

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

### **7.3 Требования к обслуживанию при высадке пассажира**

7.3.1 Пассажирам, особенно пожилым людям, инвалидам, пассажирам с детьми, оказывается помощь при высадке из вагона. При возможности, рекомендуется подавать руку женщинам при выходе из вагона.

7.3.2 По просьбе пассажира и при наличии возможности, проводник оказывает помощь при выносе вещей пассажира из тамбура высадки.

7.3.3 При высадке пассажиров проводник демонстрирует доброжелательность (улыбается), прощается с пассажирами, при этом используется одна из следующих фраз:

#### **Примеры**

- 1. До свидания, счастливого пути.*
- 2. До свидания, хорошего отдыха.*
- 3. До свидания, спасибо за поездку.*

## **8 Работа с нестандартными ситуациями, просьбами, конфликтами**

### **8.1 Требования к работе с нестандартными просьбами пассажиров**

8.1.1 Нестандартные просьбы пассажиров (предоставление услуги не входящей в стоимость его билета, но предоставляемой в других классах обслуживания и др.), по возможности (при подтверждении пассажира к готовности оплаты такой услуги или при предварительной оплате пассажиром), должны быть выполнены.

8.1.2 Время выполнения просьбы пассажира не должно превышать тридцати минут.

8.1.3 Основанием для отказа в выполнении нестандартной просьбы пассажира могут являться: нарушение действующего законодательства Российской Федерации или иных нормативных документов, а также решение начальника пассажирского поезда, с соответствующим устным объяснением причин отказа.

8.1.4 Отказ от выполнения нестандартной просьбы должен сопровождаться фразой:

*Пример - Прошу прощения, но, к сожалению, Ваша просьба не может быть выполнена, так как (объяснение причины отказа).*

### **8.2 Требования к поведению проводника в конфликтных ситуациях**

8.2.1 При возникновении конфликтной ситуации с пассажиром или между пассажирами, проводник выясняет ее причины, пытается разрешить данную ситуацию, по возможности устранить причину недовольства пассажира. При разрешении конфликтной ситуации, проводник докладывает начальнику пассажирского поезда. Разрешение конфликтной ситуации (способ устранения причины конфликта) должно основываться на действующих нормативных документах ОАО «РЖД» и ФПД.

8.2.2 Общение с пассажиром в конфликтной ситуации ведется в вежливой и культурной форме.

8.2.3 При невозможности устранить причину недовольства пассажира проводник вызывает начальника пассажирского поезда.

### **8.3 Требования к обслуживанию пассажиров в нестандартных ситуациях**

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

8.3.2 При отклонении поезда от графика движения пассажиры информируются об изменении времени стоянки поезда на станции, при этом используется рекомендуемая фраза:

*Пример - Уважаемые пассажиры, в связи с отклонением от графика движения, время стоянки поезда будет ограничено (увеличено).*

8.3.3 При длительной задержке поезда (более 4 часов) проводник подает начальнику поезда заявку для организации бесплатного питания пассажиров. Пассажиры обеспечиваются питанием при 4 часах задержки, двухразовым питанием – при 12 часовой задержке, трехразовым питанием – при 24 часовой задержке.

8.3.4 При необходимости пропуска через тамбур пассажиров других пассажирских поездов, находящихся на соседних путях к пассажирскому зданию (вокзалу) железнодорожной станции, проводник, после объявления дежурного по вокзалу (станции), должен открыть обе боковые двери рабочего тамбура, поднять откидные площадки и следить за проходом пассажиров.

8.3.5 Если проводник обнаружил, что пассажир обслуживаемого им вагона отстал от пассажирского поезда, он сообщает об этом начальнику пассажирского поезда.

8.3.6 При изменении маршрута следования поезда проводник оповещает пассажиров о порядке следования по новому маршруту, при этом используется рекомендуемая фраза:

*Пример - Уважаемые пассажиры. Приносим вам свои извинения, однако, в силу следующих причин (причины изменения маршрута), маршрут нашего поезда будет изменен. Мы приложим все усилия для того, чтобы эти изменения доставили вам как можно меньше неудобств. Еще раз напоминаем, что вы можете оставить запись в книге жалоб и предложений, которая будет предоставлена вам по первому требованию.*

8.3.7 При отцепке пассажирского вагона начальник пассажирского поезда и проводник информируют пассажиров о предстоящей отцепке вагона и производят размещение пассажиров отцепленного вагона в других вагонах пассажирского поезда, по возможности с учетом класса и категории обслуживания, указанных в билетах пассажиров. При этом используется рекомендуемая фраза:

*Пример - Уважаемые пассажиры. Приносим вам свои извинения, однако, по техническим причинам, ваш вагон будет отцеплен. Мы вынуждены просить вас перейти в другие вагоны, где вы будете размещены. Мы приложим все усилия для размещения вас с учетом класса и категории обслуживания, указанных в ваших билетах. Еще раз напоминаем, что вы можете оставить запись в книге жалоб и предложений, которая будет предоставлена вам по первому требованию.*

8.3.8 При выявлении больного или подозрении на заболевание пассажира, при неожиданных родах проводник сообщает об этом начальнику

пассажира поезда. Заболевший пассажир или роженица должны быть высажены на ближайшей железнодорожной станции, где имеется медицинский пункт.

8.3.9 При выявлении больного (больных) острыми кишечными инфекционными заболеваниями и пищевыми отравлениями проводник пассажирского вагона немедленно информирует о выявленном больном (больных) начальника пассажирского поезда, до прибытия медицинских работников изолирует больного (больных) в отдельном купе и не имеет права покидать вагон.

8.3.10 При нарушении в работе, выходе из строя, поломке технического оборудования проводник должен незамедлительно сообщить об этом пассажирам, используя фразу:

***Пример - Уважаемые пассажиры. В нашем вагоне произошел сбой в работе технического оборудования (название оборудования). Указанное оборудование не влияет на безопасность движения. Поездная бригада приложит все усилия для того, чтобы работоспособность оборудования была восстановлена. Просьба не пользоваться указанным оборудованием.***



## Библиография

- [1] Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте. Санитарно-эпидемиологические правила от 3.03.2003 г. СП 2.5 1198-03
- [2] Приказ МЧС России «О форменной одежде» от 22.12.1994 №14Ц

---

ОКС 03.220.30

---