



АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
«ФЕДЕРАЛЬНАЯ ПАССАЖИРСКАЯ  
КОМПАНИЯ»  
(АО «ФПК»)

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

«22» мая 2015 г. № 613р

**Об утверждении СТО ФПК 1.05.006.2015 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания»**

В связи с вступлением в силу Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утвержденных приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 19 декабря 2013 г. № 473, а также в целях совершенствования обслуживания пассажиров в поездах формирования АО «ФПК»:

1. Утвердить прилагаемый СТО ФПК 1.05.006.2015 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания» (далее – Стандарт).

2. Ввести в действие Стандарт в 10-дневный срок с даты его утверждения.

3. Начальникам филиалов АО «ФПК»:

1) организовать в 10-дневный срок с даты утверждения Стандарта изучение его требований причастными работниками филиалов и их структурных подразделений;

2) обеспечить выполнение требований Стандарта в поездах формирования АО «ФПК».

4. Признать утратившими силу с даты введения в действие Стандарта:

1) распоряжение ОАО «ФПК» от 18 июня 2012 г. № 650р «Об утверждении СТО ФПК 1.05.006.2012 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования открытого акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания»;

2) распоряжение ОАО «ФПК» от 18 февраля 2013 г. № 174р «О внесении изменения в СТО ФПК 1.05.006.2012 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования открытого акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания»;

3) распоряжение ОАО «ФПК» от 27 октября 2013 г. № 1437р «О внесении изменения в СТО ФПК 1.05.006.2012 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования открытого акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания».

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на исполняющего обязанности заместителя Генерального директора Торубарова К.Н.

Генеральный директор



М.П.Акулов



АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
«ФЕДЕРАЛЬНАЯ ПАССАЖИРСКАЯ КОМПАНИЯ»  
(АО «ФПК»)

Стандарт  
АО «ФПК»

СТО ФПК  
1.05.006.  
2015

**ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ В ПОЕЗДАХ  
ФОРМИРОВАНИЯ АКЦИОНЕРНОГО  
ОБЩЕСТВА «ФЕДЕРАЛЬНАЯ  
ПАССАЖИРСКАЯ КОМПАНИЯ»**

**Требования к качеству обслуживания**

Москва  
2015 год

## Предисловие

1 РАЗРАБОТАН	Управлением обслуживания пассажиров
2 ВНЕСЕН	Управлением обслуживания пассажиров
3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ	распоряжением АО «ФПК» от « <u>22</u> » <u>мар</u> 20 <u>15</u> г. № <u>613р</u>
4 ВВЕДЕН ВЗАМЕН	СТО ФПК 1.05.006.2012 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования открытого акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания», утвержденному распоряжением ОАО «ФПК» от 18 июня 2012 г. № 650р (с изменениями, внесенными распоряжениями ОАО «ФПК» от 18 февраля 2013 г. № 174р и от 27 октября 2013 г. № 1437р)
Учетный регистрационный номер СТО ФПК	1.05.006.2015

Воспроизведение и/или распространение настоящего Стандарта, а также его применение сторонними организациями осуществляется в порядке, установленном АО «ФПК».

## Содержание

1	Область применения .....	1
2	Нормативные ссылки.....	1
3	Термины и определения .....	2
4	Основные принципы создания положительного впечатления о компании и ее работниках.....	4
5	Требования к обеспечению безопасности перевозки пассажиров.....	6
6	Требования к работникам поездной бригады .....	7
7	Требования к съемному мягкому имуществу и инвентарю вагонов.....	8
8	Дополнительные требования к обеспечению инвентарем и имуществом штабных вагонов .....	10
9	Общие требования к готовности вагона для посадки пассажиров в пункте формирования/оборота.....	12
10	Требования к обслуживанию пассажиров при посадке/высадке в вагон / из вагона .....	13
11	Требования к обслуживанию пассажиров в пути следования .....	16
12	Требования к содержанию пассажирского вагона в пути следования.....	19
13	Дополнительные требования к услугам в вагонах международного сообщения.....	20
14	Порядок присвоения поезду категории «фирменный». Требования к обслуживанию пассажиров в поездах категории «фирменный».....	21
15	Требования к услугам в вагоне класса «Люкс» .....	26
16	Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров.....	28
17	Особенности обслуживания различных категорий маломобильных пассажиров.....	29
18	Особенности обслуживания пассажирских вагонов с купе для перевозки багажа .....	32
19	Организация обратной связи с пассажирами .....	34
	Приложение А (обязательное) Основные требования к готовности вагона для посадки пассажиров в пункте формирования/оборота (в зависимости от класса вагона) ....	35
	Приложение Б (обязательное) Форма аттестата о присвоении поезду категории «фирменный» .....	36
	Приложение В (обязательное) Представление на присвоение поезду категории «фирменный».....	37

Приложение Г (обязательное) Перечень документов, необходимых для аттестации поезда на категорию «фирменный».....	38
Приложение Д (обязательное) Форма акта аттестации вагонов на право курсирования в фирменных поездах .....	39
Приложение Е (обязательное) Форма акта аттестации вагонов на право курсирования в фирменном поезде .....	40
Приложение Ж (обязательное) Перечень пассажирских вагонов, аттестованных на право курсирования в фирменных поездах.....	41
Библиография .....	42

**Стандарт АО «ФПК»**

---

**ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассаЖИРОВ В ПОЕЗДАХ  
ФОРМИРОВАНИЯ АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА  
«ФЕДЕРАЛЬНАЯ ПассаЖИРСКАЯ КОМПАНИЯ»  
Требования к качеству обслуживания**

---

Дата введения – 2015-06-01**1 Область применения**

Настоящий СТО ФПК 1.05.006.2015 (далее – Стандарт) разработан в целях формирования единых требований к качеству обслуживания и предоставлению услуг в пассажирских поездах формирования акционерного общества «Федеральная пассажирская компания» и устанавливает данные требования в зависимости от класса вагона и категории пассажирского поезда.

Требования настоящего Стандарта распространяются на филиалы АО «ФПК» и их структурные подразделения, осуществляющие подготовку и экипировку пассажирских поездов в рейс в пунктах формирования и оборота и обслуживание пассажиров в пути следования.

**2 Нормативные ссылки**

При разработке настоящего Стандарта были использованы следующие нормативные документы:

Федеральный закон от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации»;

Федеральный закон от 9 февраля 2007 г. № 16-ФЗ «О транспортной безопасности»;

Федеральный закон от 3 мая 2012 г. № 46-ФЗ «О ратификации конвенции о правах инвалидов»;

Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утвержденные приказом Министерства

транспорта Российской Федерации от 19 декабря 2013 г. № 473;

Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 г. № 111;

Положение о пассажирском поезде международного сообщения, утвержденное Советом по железнодорожному транспорту государств – участников Содружества (протокол от 20–21 октября 2010 г.);

распоряжение ОАО «РЖД» от 6 августа 2007 г. № 1493р «О порядке организации и обеспечения безопасности перевозок организованных групп детей»;

СТО РЖД 03.001-2014 «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров», утвержденный распоряжением ОАО «РЖД» от 24 декабря 2014 г. № 3102р;

Правила по этике общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте, утвержденные распоряжением ОАО «РЖД» от 27 августа 2013 г. № 1835р;

Регламент взаимодействия Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте, утвержденный распоряжением ОАО «РЖД» от 24 апреля 2014 г. № 1016р.

### 3 Термины и определения

В настоящем Стандарте применяются следующие термины и определения:

**вагон класса «Люкс»** – купейный спальный вагон, оборудованный индивидуальными купе с душевым модулем, умывальником и туалетной кабиной;

**вагон I класса** – купейный спальный вагон, оборудованный купе с двумя спальными диванами. В вагоне – две туалетные кабины общего пользования;

**вагон II класса** – купейный спальный вагон, оборудованный купе с двумя диванами и двумя полками для лежания. В вагоне – две туалетные кабины общего пользования;

**вагон III класса** – вагон открытого типа. В каждом отсеке три дивана и три полки для лежания. В вагоне – две туалетные кабины общего пользования;

**вагон международного сообщения** – пассажирский вагон, курсирующий по территории двух и более государств;

**вагон с местами для сидения** – пассажирский вагон, оборудованный креслами для сидения соответствующего класса и двумя туалетными кабинами общего пользования;

**вагон повышенной комфортности** – пассажирский вагон, в котором пассажирам предоставляется дополнительное сервисное обслуживание;

**ИДП** – Инструкция по движению поездов и маневровой работе на железнодорожном транспорте Российской Федерации [1];

**ИСИ** – Инструкция по сигнализации на железнодорожном транспорте Российской Федерации [2];

**качество** – степень соответствия характеристик, присущих услуге, требованиям настоящего Стандарта;

**купейный вагон** – спальный пассажирский вагон, предназначенный для осуществления перевозок пассажиров с предоставлением им спальных мест в отдельном купе;

**маломобильный пассажир** – пассажир, испытывающий затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или ориентировании в пространстве. К категории маломобильных пассажиров в настоящем Стандарте отнесены люди с инвалидностью и временно ограниченными возможностями по состоянию здоровья (с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата, слуха и зрения), а также пассажиры с детьми в возрасте до 1 года;

**обслуживание** – деятельность исполнителя (АО «ФПК») при непосредственном контакте с потребителем услуги;

**пассажир** – физическое лицо, заключившее договор перевозки пассажира;

**пассажирский вагон** – вагон, предназначенный для перевозки пассажиров и (или) багажа, почтовых отправок, в том числе почтовый, багажный, вагон-ресторан, служебно-технический, служебный, вагон-клуб, санитарный, испытательная и измерительная лаборатория, специальный вагон пассажирского типа;

**пассажирский поезд** – поезд для перевозки пассажиров, багажа и почтовых отправок, сформированный из пассажирских вагонов;

**пассажирский скорый поезд** – пассажирский поезд, маршрутная скорость движения которого составляет от 50 до 91 км/ч;

**пассажирский скоростной поезд** – пассажирский поезд, маршрутная скорость движения которого составляет более 91 км/ч;

**ПТЭ** – Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации [3];

**требование** – условие, являющееся обязательным для выполнения;

**услуга** – результат непосредственного взаимодействия исполнителя (АО «ФПК») и потребителя (пассажира), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя;

**фирменный поезд** – поезд дальнего следования, которому присвоена категория «фирменный». Категорией поезда «фирменный» является товарный знак, гарантирующий заявленный уровень качества обслуживания пассажиров, а также предоставление оказываемых перевозчиком дополнительных услуг.

Другие термины и определения, используемые в настоящем Стандарте, соответствуют терминам и определениям Устава железнодорожного транспорта Российской Федерации» [4] и иных нормативных документов, действующих в АО «ФПК».

#### **4 Основные принципы создания положительного впечатления о компании и ее работниках**

4.1 Работник поезда бригады одет в форменную одежду в соответствии с требованиями, установленными приказом АО «ФПК» «О форменной одежде работников АО «ФПК», непосредственно участвующих в организации движения поездов и обслуживании пассажиров» [5].

Форменная одежда в чистом и опрятном состоянии. Обувь классическая, темного цвета, с закрытым носом и пяткой, на устойчивом низком каблуке.

Ассортимент форменной одежды студентов и проводников пассажирских вагонов, принятых в штат структурных подразделений филиалов АО «ФПК» (далее – филиалы) на период сезонного увеличения пассажирских перевозок, согласован с начальником Управления обслуживания пассажиров.

4.2 Работник поезда бригады, участвующий в обслуживании пассажиров в праздничные дни, одет в парадную форменную одежду в соответствии с требованиями Порядка организации работы поездных бригад пассажирских поездов формирования АО «ФПК» в праздничные дни [6].

4.3 Работник поезда бригады должен иметь опрятный внешний вид:  
волосы естественного цвета или окрашены в натуральные оттенки;  
аккуратная классическая стрижка или собранные в хвост (прическу) длинные волосы;

минимальное количество простых по форме украшений (для женщин – не более двух колец и серьги, для мужчин – одно кольцо), допускается ношение часов;

чистые, ухоженные руки и ногти (у женщин – ногти средней длины, допускается наличие маникюра нейтральных оттенков);

не допускается наличие на открытых частях тела татуировок и пирсинга, ношение мобильных телефонов, украшений и других аксессуаров поверх форменной одежды;

мужчина побрит (допускается ношение аккуратных усов и бороды);

мужчина носит носки в тон форменных брюк или ботинок;

женщина носит колготки (чулки) телесного цвета без рисунка;

макияж женщины выполнен с использованием натуральных оттенков.

4.4 Визитка (бейдж) установленного образца с указанием фамилии, имени и отчества закреплена на форменной одежде с левой стороны. Фамилия и имя проводника пассажирского вагона класса «Люкс» и вагона международного сообщения дублированы латиницей.

4.5 Работником поезда бригады соблюдаются нормы вежливости и этикета, проявляется доброжелательность, готовность оказать помощь пассажирам.

4.6 Во время контакта с пассажиром не совершаются действия, противоречащие нормам этикета, а также вызывающие или способные вызвать отрицательные эмоции (жевание, курение, громкий смех и т. д.).

4.7 При общении с пассажирами проводник пассажирского вагона (далее – проводник вагона) демонстрирует доброжелательность (улыбается). Поза открытая (проводник вагона не держит руки в карманах, на талии, бедрах, скрещенными на груди и т. д.).

4.8 Во время следования поезда работники поезда бригады доступны и находятся на рабочем месте, выполняют свои обязанности в соответствии с установленными требованиями, а также требованиями настоящего Стандарта.

4.9 Работники поезда бригады оказывают содействие в решении проблем пассажиров.

4.10 Проводник вагона предоставляет книгу жалоб и предложений по первому требованию пассажира.

4.11 Работники поезда бригады не обсуждают с пассажирами и коллегами в присутствии пассажиров внутренние дела АО «ФПК».

4.12 Служебные помещения вагона работниками поезда бригады содержатся в чистоте.

## 5 Требования к обеспечению безопасности перевозки пассажиров

5.1 Работники поездной бригады выполняют требования ПТЭ, ИСИ и ИДП.

5.2 Все вагоны, включенные в состав поезда, отвечают требованиям ПТЭ в полном объеме.

5.3 Работники поездной бригады обучены действиям в нештатных ситуациях в соответствии с Регламентом действий поездных бригад в случаях возникновения внештатных ситуаций в пути следования пассажирских поездов [7].

5.4 Вагоны пассажирских поездов обеспечены первичными средствами пожаротушения (в том числе огнетушителями) по Нормам оснащения объектов и подвижного состава первичными средствами пожаротушения [8].

5.5 Все вагоны отвечают требованиям Инструкции по обеспечению пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов [9]. Установки пожарной сигнализации в исправном состоянии.

5.6 Средства индивидуальной защиты при пожаре (самоспасатель изолирующий (СПИ-20) или газодымозащитный комплект (ГДЗК) и т. п.) в каждом вагоне в количестве двух штук в наличии. Срок годности соблюден.

5.7 Проводники вагонов выполняют требования Правил пожарной безопасности на железнодорожном транспорте [10].

5.8 Проводники вагонов контролируют выполнение требований пожарной безопасности пассажирами, не допускают использования пассажирами открытого огня, провоза легковоспламеняющихся и горючих жидкостей, контролируют показатели электроизмерительных приборов и сигнализации пульта управления электрооборудованием вагона.

5.9 В вагонах поезда не допускается:

подключение к электрической сети вагона электропотребителей, не предусмотренных конструкцией вагона (кроме мобильных устройств);  
курение.

5.10 Проводник вагона в период с 22 ч. 00 мин. до 8 ч. 00 мин. поддерживает тишину в вагоне и оперативно реагирует на нарушение общественного порядка, информируя начальника пассажирского поезда (далее – начальник поезда) в случае его несоблюдения.

5.11 Начальник поезда, проводник вагона совместно с работниками полиции или сотрудниками охранных организаций принимают меры по удалению из поезда пассажира, мешающего спокойствию других

пассажира, нарушающего при посадке в поезд или в пути следования правила проезда и общественный порядок.

5.12 При отсутствии в пассажирском поезде наряда сопровождения начальник поезда с использованием имеющихся у него средств связи информирует о происшествии ближайший линейный отдел внутренних дел на транспорте.

5.13 Пассажир, который находится в болезненном состоянии, препятствующем совершению его дальнейшей поездки или угрожающем здоровью других пассажиров, в случае отсутствия возможности поместить его отдельно от других пассажиров, удаляется из поезда при обязательном участии медицинского работника на станции.

5.14 Проводник вагона обучен правилам оказания первой доврачебной помощи.

5.15 Работники поезда бригады соблюдают требования транспортной безопасности в соответствии с Инструкцией о порядке действий работников поезда бригады по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность пассажирского поезда [11].

5.16 После окончания посадки пассажиров и отправления поезда проводники вагонов закрывают:

торцевые двери тамбуров вагонов по концам состава на внутренние запоры «секретки» и на замок под специальный ключ;

боковые двери нерабочего тамбура на замок «секретку», замок под специальный ключ и под трехгранный ключ;

боковые двери рабочего тамбура на замок «секретку», доступный только изнутри вагона, и замок под трехгранный ключ или специальный ключ.

## **6 Требования к работникам поезда бригады**

6.1 Работники поезда бригады имеют при себе удостоверение личности, служебное удостоверение, полис обязательного медицинского страхования.

Для работников поездов бригад, обслуживающих вагоны международного сообщения, обязательно наличие документа, удостоверяющего личность на территории иностранных государств (при необходимости с действующей визой).

6.2 Периодичность сдачи квалификационных испытаний по ПТЭ, ИСИ, ИДП соблюдена. Удостоверение с отметками даты сдачи испытаний в наличии.

6.3 Периодичность проверки знаний требований по охране труда, пожарно-техническому минимуму, правилам технической эксплуатации электроустановок напряжением до 1 000 В, дополнительных обязанностей проводника хвостового вагона соблюдена. Отметки с датой сдачи испытаний в удостоверении имеются.

6.4 Медицинская книжка в наличии. Периодичность прохождения медицинских осмотров, санитарно-гигиенического минимума соблюдена.

6.5 Проводник вагона знает общее устройство пассажирского вагона и правила эксплуатации системы отопления, электрооборудования, вентиляции, установки пожарной сигнализации, установки водяного пожаротушения, первичных средств пожаротушения, установки кондиционирования воздуха.

6.6 Назначение проводников вагонов на обслуживание пассажиров в вагонах класса «Люкс», в поездах и вагонах международного сообщения согласовано комиссией по профессиональному отбору работников поездных бригад структурного подразделения филиала.

6.7 Назначение проводников вагонов на обслуживание пассажиров в поездах и вагонах международного сообщения со странами, не входящими в состав СНГ, а также вагонах класса «Люкс», согласовано начальником филиала.

6.8 До назначения на обслуживание вагона класса «Люкс», вагона международного сообщения и вагона фирменного поезда проводник вагона прошел обучение по соответствующей программе.

6.9 Обслуживание вагона класса «Люкс» осуществляется проводниками вагонов, имеющими классное звание «Проводник пассажирского вагона I класса»<sup>1</sup>.

## **7 Требования к съемному мягкому имуществу и инвентарю вагонов**

7.1 Журнал приемки, сдачи и технического состояния оборудования пассажирского вагона (форма ВУ-8) в наличии.

7.2 Книга описи и учета съемного мягкого имущества вагона (форма-11) и Книга съемного имущества вагона (форма ФИУ № 11) в наличии.

7.3 Оснащение вагонов съемным мягким имуществом и требования, предъявляемые к нему, соответствуют СТО ФПК 1.21.002-2013 «Стандарт

---

<sup>1</sup> За исключением вагонов МИКСТ с купе класса «Люкс».

оснащенности вагонов ОАО «ФПК». Требования к оснащенности пассажирских вагонов съемным мягким имуществом» [12].

7.4 Вагоны класса «Люкс», имеющие нестандартные размеры спальных полок (полуптора- и двухспальные диваны), оснащены съемным мягким имуществом исходя из фактических размеров спальных мест.

7.5 Сроки эксплуатации отдельных предметов съемного мягкого имущества пассажирских вагонов в зависимости от категории оснащенности соблюдены в соответствии с требованиями приложения № 5 к СТО ФПК 1.21.002-2013 «Стандарт оснащенности вагонов ОАО «ФПК». Требования к оснащенности пассажирских вагонов съемным мягким имуществом».

7.6 Режимы и сроки профилактической обработки съемного мягкого имущества пассажирских вагонов соблюдены в соответствии с требованиями СТО ФПК 1.21.002-2013 «Стандарт оснащенности вагонов ОАО «ФПК». Требования к оснащенности пассажирских вагонов съемным мягким имуществом», таблица 4.

7.7 Не допускается использование в вагонах предметов съемного мягкого имущества с дефектами, указанными в подпункте 3.7.4 СТО ФПК 1.21.002-2013 «Стандарт оснащенности вагонов ОАО «ФПК». Требования к оснащенности пассажирских вагонов съемным мягким имуществом», независимо от фактического срока их эксплуатации.

7.8 Оснащение вагонов съемным жестким инвентарем, оборудованием и расходными материалами и требования, предъявляемые к ним, соответствуют СТО ФПК 1.21.003-2014 «Стандарт оснащенности вагонов ОАО «ФПК». Требования к оснащенности вагонов съемным жестким инвентарем, оборудованием и расходными материалами» [13].

7.9 Имеются ручные сигналы (фонари и флаги).

7.10 Перечень мест хранения уборочного инвентаря, предметов санитарно-бытового назначения, средств индивидуальной защиты и форменной одежды определен начальником структурного подразделения филиала в зависимости от модели пассажирского вагона и согласован с руководителем территориального отдела Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по железнодорожному транспорту.

В случае письменного отказа от согласования руководителем территориального отдела Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по железнодорожному транспорту перечня мест хранения в пассажирских вагонах уборочного инвентаря, предметов санитарно-бытового назначения, средств индивидуальной защиты и форменной одежды, начальник

структурного подразделения филиала утверждает данный перечень самостоятельно.

7.11 Укладка для оказания первой помощи в каждом вагоне в наличии. Состав укладки определен в приложении № 2 к приказу Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации «Об утверждении требований к комплектации изделиями медицинского назначения упаковок для оказания первой помощи пострадавшим на железнодорожном транспорте при оказании услуг по перевозкам пассажиров» [14].

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

## **8 Дополнительные требования к обеспечению инвентарем и имуществом штабных вагонов**

8.1 Вагон оборудован стационарной и двумя носимыми радиостанциями для связи с машинистом. Радиостанции исправны.

8.2 Вагон оборудован поездной радиоустановкой. Радиоустановка исправна.

8.3 Расписание работы поездного радиопункта вывешено с наружной стороны двери радиокупе.

8.4 Копия первой страницы сертификата соответствия на услуги, предоставляемые пассажирам в поезде, вывешена с наружной стороны двери служебного купе<sup>2</sup>.

8.5 Служебный мобильный телефон и информация о номерах телефонов для оперативного взаимодействия с Ситуационным центром АО «ФПК» и диспетчерами филиалов имеется.

8.6 Сигнальные приборы и принадлежности проводника хвостового вагона в наличии (ручной сигнальный фонарь с показаниями красного и прозрачно-желтого огня, два желтых и два красных сигнальных флага в чехлах, коробка петард в количестве шести штук). Срок службы петард соблюдается.

8.7 Укладка для оказания первой помощи, эпидукладка, противопедикулезная укладка в наличии.

8.8 Состав укладки для оказания первой помощи определен в приложении № 1 к приказу Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации «Об утверждении требований к

---

<sup>2</sup> При наличии действующего сертификата соответствия на услуги, предоставляемые пассажирам в поезде.

комплектации изделиями медицинского назначения укладок для оказания первой помощи пострадавшим на железнодорожном транспорте при оказании услуг по перевозкам пассажиров».

8.9 Состав и комплектация эпидукладки и противопедикулезной укладки соответствует Санитарным правилам по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте [15].

8.10 Запасные части для производства ремонтно-профилактических работ в пути следования в наличии. Перечень запасных частей соответствует примерному перечню инструмента, запасных частей и материалов, которыми обеспечивается электромеханик, приведенному в приложении Б к Инструкции электромеханику пассажирского поезда [16]. Сроки переосвидетельствования соединительного рукава и концевого крана соблюдены.

8.11 Абсолютный шаблон, шаблон Холодова (шаблон № 873), бесконтактный измеритель температуры в наличии. Сроки переосвидетельствования соблюдены.

8.12 Культинвентарь (по три комплекта шашек, шахмат и домино) имеется.

8.13 В штабном вагоне находится:

книга жалоб и предложений (форма АДУ-20);

книга учета выхода в город;

рейсовый журнал (форма ВУ-6);

журнал учета радиосвязи (форма ВУ-8А);

журнал учета работы поездного радиопункта (форма ВУ-98);

журнал трехступенчатого контроля;

журнал учета квитанций формы ВУ-9;

графики дежурств проводников пассажирских вагонов;

маршрутные листы работников поездной бригады;

гарантийный талон качества;

текст обращения начальника поезда по радиотрансляционной сети;

бланки квитанций разных сборов за услуги подсобно-вспомогательной деятельности (форма РС-97м);

бланки квитанций за пользование постельным бельем в поездах (форма ВУ-9);

бланки проездных документов для оформления проезда пассажиров в поезде дальнего следования (форма ЛУ-10д);

другая необходимая в поезде документация.

## 9 Общие требования к готовности вагона для посадки пассажиров в пункте формирования/оборота

9.1 Основные требования к готовности вагона для посадки пассажиров в пункте формирования/оборота (в зависимости от класса вагона) определены в приложении А к Стандарту.

9.2 На двери служебного купе установлена табличка утвержденного образца с фамилией, именем и отчеством дежурного проводника вагона. Фамилия и имя проводника вагона класса «Люкс» и вагона международного сообщения дублированы латиницей.

9.3 При недостаточном уровне естественного освещения включены все лампы в купе и коридоре.

9.4 Уровень громкости транслируемой по поездной радиосети информации для пассажиров оптимален.

9.5 На верхние полки, не оборудованные предохранительными скобами, установлены ремни безопасности.

9.6 В вагонах с местами для сидения спинки кресел приведены в вертикальное положение, подлокотники подняты, встроенные в кресла откидные столики подняты или убраны в подлокотники (если иное не предусмотрено конструкцией вагона).

9.7 Места для сидения экипированы подголовниками (где предусмотрено).

9.8 Столики в каждом купе опущены.

9.9 Магнитные ключи-карты для доступа в купе вагонов I класса размещены на купейном столике<sup>3</sup>. Количество магнитных ключей-карт соответствует количеству посадочных мест.

9.10 Солнцезащитная штора поднята полностью.

9.11 В контейнер для сбора мусора установлены полиэтиленовые мешки. Мешки соответствуют размеру контейнера.

9.12 Туалетные кабины экипированы туалетной бумагой, бумажными полотенцами, мылом (туалетные кабины, оборудованные дозаторами, – жидким мылом) и озонаторами/освежителями воздуха. Емкость с моюще-дезинфицирующим раствором и ершиком в наличии.

9.13 Вагоны, оборудованные экологически чистыми туалетными комплексами, обеспечены одноразовыми гигиеническими накладками для унитазов.

9.14 Маршрутная доска и номер вагона установлены с обеих сторон

---

<sup>3</sup> Для вагонов, оборудованных Системой контроля, управления доступом и охраны пассажирского поезда (СКУДОПП).

вагона в оконном проеме рядом с тамбуром, через который осуществляется посадка (если иное не предусмотрено конструкцией вагона).

9.15 Перечень информационных материалов и их размещение в каждом вагоне соответствует требованиям распоряжения ОАО «ФПК» «О требованиях к размещению информационных материалов в вагонах пассажирских поездов формирования ОАО «ФПК» [17].

9.16 Временная информация о скидках, акциях, Программе лояльности «РЖД Бонус» холдинга «РЖД» может размещаться в карманах рекламно-информационных стендов (при их наличии в вагонах).

## **10 Требования к обслуживанию пассажиров при посадке/высадке в вагон / из вагона**

10.1 Посадка/высадка пассажиров производится в присутствии, под контролем и при участии проводника вагона.

10.2 Посадка/высадка пассажира в вагон / из вагона осуществляется после полной остановки поезда только через рабочий тамбур. В экстренных случаях, при невозможности обеспечения безопасности посадки/высадки пассажиров, по решению начальника поезда посадка/высадка осуществляется через нерабочий тамбур, а при механическом блокировании дверей вагона – через тамбур соседнего вагона.

10.3 Дверь тамбура, через который осуществляется посадка/высадка пассажиров, открыта со стороны посадочной платформы и зафиксирована.

10.4 Откидная площадка поднята и зафиксирована (при посадке/высадке пассажиров с низкой платформы / на низкую платформу).

10.5 Выдвижные ступени (при посадке/высадке пассажиров с низкой платформы / на низкую платформу) опущены, в зимний период от грязи, снега и льда очищены.

10.6 Поручни протерты. В зимний период поручни очищены ото льда и снега.

10.7 Проводник вагона находится рядом с вагоном возле открытой двери тамбура, через который осуществляется посадка/высадка пассажиров, и располагается лицом к пассажирам таким образом, чтобы пассажиры и обслуживаемый вагон находились в зоне его видимости, за исключением случаев исполнения других служебных обязанностей (вынос мусора из вагона на станции удаления мусора, осмотр подвагонного оборудования, очистка ходовых частей и подвагонного оборудования ото льда и снега в зимнее время и т. п.).

10.8 При неблагоприятных погодных условиях (сильный дождь, снегопад и т. п.) проводник вагона находится в рабочем тамбуре,

максимально обеспечивая удобство пассажирам при посадке и высадке.

10.9 При посадке пассажира в вагон проводник вагона проверяет оригинал проездного документа (билета), документ, удостоверяющий личность, на основании которого оформлен проездной документ (билет), документы, подтверждающие право на льготы (при наличии льгот на проезд), а также соответствие веса, габарита ручной клади пассажира установленным нормам.

При несоответствии фамилии пассажира или номера документа, удостоверяющего личность, соответственно фамилии или номеру документа, указанным в предъявленном проездном документе (билете), при отсутствии, изменении (исправлении) фамилии или номера документа, удостоверяющего личность, и иных сведений в проездном документе (билете) пассажир к посадке в поезд не допускается.

В случае расхождения данных документа, удостоверяющего личность пассажира, с данными, указанными в проездном документе (билете), не более чем на одну букву в фамилии и не более чем на одну цифру в номере пассажир допускается к посадке в поезд.

При наличии у пассажира проездного документа (билета) и отсутствии по различным причинам документа, удостоверяющего личность, который указан в проездном документе (билете), проводник вагона осуществляет посадку пассажира в следующих случаях:

при отсутствии заграничного паспорта, если предъявлен оригинал паспорта гражданина Российской Федерации, в котором имеется информация о реквизитах заграничного паспорта;

при смене фамилии, если предъявлен оригинал паспорта гражданина Российской Федерации, содержащий информацию о реквизитах ранее выданного паспорта, по которому оформлен проездной документ (билет), или временное удостоверение личности формы № 2П и документ, подтверждающий смену фамилии;

при оформлении проездного документа (билета) по реквизитам паспорта гражданина Российской Федерации, утерянного впоследствии или срок действия которого истек, если предъявлено временное удостоверение личности формы № 2П с указанием в нем реквизитов ранее выданного паспорта и наличием фотографии или паспорт, в котором имеется информация о реквизитах ранее выданного паспорта.

При перевозке пассажиром мелких домашних (комнатных) животных, собак и птиц проводник вагона проверяет наличие соответствующих ветеринарных документов.

10.10 Посадка пассажиров в вагон по электронному проездному документу (билету) осуществляется в соответствии с требованиями Правил

перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом [18], Порядка организации посадки пассажиров с электронными билетами [19], а также иными нормативными документами, регламентирующими перевозку пассажиров в поездах дальнего следования по электронному проездному документу (билету).

10.11 После проверки документов проводник вагона информирует пассажира о номере места и приглашает в вагон.

10.12 Маломобильным пассажирам, людям пожилого возраста, пассажирам с детьми проводник вагона оказывает помощь при посадке в вагон.

10.13 При посадке в вагон международного сообщения проводник вагона информирует пассажиров об обязательном наличии документов, дающих право на пересечение границы.

10.14 При отсутствии у пассажира документов, дающих право на пересечение границы, проводник вагона уведомляет пассажира о том, что он может быть удален из поезда в пункте пропуска сотрудниками пограничной службы и рекомендует воздержаться от поездки.

10.15 Руководитель организованной группы детей уведомляется под подпись о требованиях обязательного наличия у несовершеннолетних граждан документов, необходимых для беспрепятственного пересечения границы.

10.16 На промежуточных железнодорожных станциях проводник вагона производит посадку пассажиров с проездными документами (билетами) на пассажирский поезд независимо от того, в какие пассажирские вагоны приобретены проездные документы.

10.17 С момента объявления посадки в поезд на начальной станции маршрута следования и до приветствия пассажиров после отправления начальник поезда обеспечивает трансляцию по поездной радиосети музыкальных композиций, предусмотренных информационно-развлекательным аудиоконтентом.

10.18 За 10 минут до отправления поезда с начальной станции маршрута следования пассажиры оповещаются по поездной радиосети об отправлении поезда.

10.19 Проводник вагона информирует пассажиров, в том числе находящихся на платформе, об отправлении поезда не позднее чем за 5 минут до отправления.

10.20 При стоянке поезда, составляющей менее 5 минут, и отсутствии посадки/высадки пассажиров, а также в случае сокращения времени стоянки поезда проводник вагона находится в тамбуре и рекомендует пассажирам не выходить из вагона.

10.21 При отправлении со станции пассажирского поезда, не оборудованного системой автоматического закрытия и контроля закрытого положения боковых дверей вагонов, проводники вагонов с радиокупе (штабного) и хвостового (кроме случаев отправления поездов с тупиковых путей) показывают в сторону пассажирской платформы (до конца платформы):

днем – свернутый желтый флаг;

ночью – ручной фонарь с прозрачно-белым огнем.

Проводники остальных вагонов в момент отправления поезда закрывают боковые двери вагона и наблюдают через тамбурное окно за возможной подачей сигналов при следовании вдоль платформы.

10.22 При угрозе жизни или здоровью пассажиров, осуществляющих посадку/высадку, проводник вагона показывает машинисту локомотива сигнал остановки:

днем – развернутый красный флаг;

ночью – ручной фонарь с красным огнем.

Проводники остальных вагонов дублируют сигнал в сторону машиниста локомотива.

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

11.1 Пассажиры информируются о требованиях пожарной и личной безопасности, запрете курения в вагонах поезда, местонахождении начальника поезда, оказываемых платных услугах, наличии и режиме работы вагона-ресторана (кафе-буфета), местах размещения справочной информации через 5–10 минут после отправления поезда из пункта формирования/оборота по поездной радиосети и далее в пути следования в 10 ч. 00 мин. и 18 ч. 00 мин. по местному времени.

11.2 Пассажиры, осуществляющие посадку на промежуточных станциях, информируются проводником вагона о требованиях пожарной и личной безопасности, запрете курения в вагонах поезда, наличии и режиме работы вагона-ресторана (кафе-буфета), а также о местах размещения справочной информации в момент повторной проверки и гашения проездных документов (билетов).

11.3 В праздничные дни начальник поезда осуществляет поздравление пассажиров по поездной радиосети в соответствии с требованиями Порядка организации работы поездных бригад пассажирских поездов формирования АО «ФПК» в праздничные дни.

11.4 Дальнейшее информирование пассажиров проводится в

соответствии с требованиями Единого регламента информирования пассажиров в поездах ОАО «ФПК» [20].

11.5 В течение одного часа с момента отправления поезда с начальной станции и в течение 30 минут – с промежуточной станции проводник вагона:

повторно проверяет наличие проездных документов (билетов) и соответствие фамилии пассажира и номера документа, удостоверяющего его личность, на предъявленном проездном документе;

осуществляет гашение бланков проездных документов АСУ «Экспресс» путем разрушения голограммы;

осуществляет гашение проездных документов (билетов), не имеющих голографической защиты, путем их надрыва без нарушения компостерных знаков;

собирает контрольные купоны проездных документов.

11.6 Проводник вагона обеспечивает защиту персональных данных пассажиров, указанных в проездных документах, от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, копирования, распространения, а также иных неправомерных действий.

11.7 При проезде в поезде организованных групп детей проводник вагона информирует сопровождающих лиц о правилах поведения на железнодорожном транспорте и о технике личной безопасности.

11.8 Присутствие дежурного проводника вагона на рабочем месте обеспечивается на всем пути следования.

11.9 Проводник вагона оперативно реагирует на просьбы пассажиров, по возможности выполняет пожелания пассажиров. Особое внимание уделяется маломобильным пассажирам, людям пожилого возраста, пассажирам с детьми.

11.10 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<sup>4</sup>.

11.11 Проводник вагона информирует пассажиров о закрытии туалетных кабин в вагонах, не оборудованных экологически чистыми туалетными комплексами, не менее чем за 30 минут до начала проследования поездом границ санитарных зон.

11.12 Закрытие и открытие туалетных кабин при проезде через санитарные зоны в вагонах, не оборудованных экологически чистыми

---

<sup>4</sup>.За исключением стоянки поезда в пункте пропуска через границу.

туалетными комплексами, производится в полном соответствии с границами санитарных зон.

11.13 Чистое и использованное постельное белье хранится проводниками вагонов отдельно в специально отведенных для этого местах.

11.14 Постельное белье предлагается пассажирам и доставляется на места.

11.15 Проводник вагона осуществляет застил спального места маломобильным пассажирам, людям пожилого возраста, пассажирам с детьми.

11.16 Предоставляемое постельное белье в индивидуальной упаковке, чистое, сухое. Упаковка не нарушена.

11.17 Пассажирам, оплатившим стоимость постельного белья в вагоне, проводником вагона выдается квитанция (форма ВУ-9).

11.18 По просьбе пассажира проводник вагона производит замену использованного постельного белья в пути следования за дополнительную плату.

11.19 Замена вскрытого, но неиспользованного пассажиром комплекта постельного белья, имеющего загрязнение или механические повреждения структуры ткани, проводится по первому требованию пассажира без взимания дополнительной платы с составлением акта за подписью проводника вагона и начальника поезда. К акту прикладывается неиспользованный пассажиром комплект постельного белья.

11.20 Пассажирам не предоставляются дополнительные услуги без их согласия.

11.21 Культинвентарь (шахматы, шашки, домино) выдаются по просьбе пассажира.

11.22 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 ч. по местному времени), а также предоставляются по просьбе пассажира в любое время суток.

11.23 Просьба пассажира о предоставлении услуг чайной торговли выполняется в течение 15 минут<sup>5</sup>.

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

11.25 Обеспечение пассажиров чаем, кофе, кондитерскими изделиями производится в санитарной одежде (куртке или переднике).

11.26 Санитарная одежда чистая, выглаженная, хранится отдельно от личной и форменной одежды.

---

<sup>5</sup> За исключением времени стоянки поезда на станции.

11.27 По просьбе пассажира проводник вагона приглашает работника вагона-ресторана для принятия заказа на питание. Заказы принимаются работником вагона-ресторана в соответствии с графиком работы вагона-ресторана.

11.28 Товары, реализуемые проводником вагона за наличный расчет, имеют контрольно-информационный стикер.

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

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

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

11.32 При получении информации об изменении маршрута следования поезда начальник поезда по поездной радиосети или проводник вагона оповещают пассажиров о порядке следования поезда по новому маршруту и ориентировочном времени прибытия поезда на станцию назначения.

## **12 Требования к содержанию пассажирского вагона в пути следования**

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

12.2 Параметры микроклимата в салоне вагона соответствуют требованиям, установленным Санитарными правилами по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте.

12.3 В вагонах с принудительной вентиляцией и 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 туалетных кабинах открыты.

12.4 В вагоне, не оборудованном информационным табло, имеются два термометра.

12.5 Влажная уборка проводится не реже двух раз в сутки и по мере необходимости.

12.6 Обеспыливание ковровых дорожек и сухая уборка внутренних помещений вагона производится пылесосом не менее двух раз в сутки.

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

В вагонах, оснащенных освежителем воздуха аэрозольного типа, проводник вагона во время уборки туалетных кабин, а также по мере необходимости осуществляет кратковременное распыление аэрозоля.

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

12.9 Уборка тамбуров, переходных площадок осуществляется по мере необходимости, но не реже одного раза в шесть часов.

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

12.11 На протяжении всего пути следования в кипятильнике поддерживается наличие горячей воды температурой не ниже 80 °С в дневное время и 60 °С в ночное время (в фирменных поездах – круглосуточно не ниже 80 °С).

12.12 Чистая посуда, столовые приборы (ложки, вилки, ножи) и продукция чайной торговли хранятся отдельно в специальном шкафу служебного отделения. Допускается демонстрационная выкладка продукции чайной торговли в специализированном торговом лотке, витрине или на подносе.

12.13 Уборка использованных постельного белья и принадлежностей осуществляется проводником вагона после выхода пассажира на станции назначения.

12.14 Уборочный инвентарь и специальная одежда соответствует выполняемым видам работ.

### **13 Дополнительные требования к услугам в вагонах международного сообщения**

13.1 Работники поездной бригады проинформированы об адресах и номерах телефонов представительств ОАО «РЖД», посольств и консульских учреждений Российской Федерации в странах проследования и пребывания.

13.2 В вагонах международного сообщения с государствами, железнодорожные администрации которых входят в Совет по железнодорожному транспорту государств – участников Содружества, наглядная информация выполнена на русском языке.

13.3 В сообщении с государствами, железнодорожные администрации которых не входят в Совет по железнодорожному транспорту государств – участников Содружества, а также с Болгарией и Финляндией наглядная информация дублируется на немецком или английском языках либо на языке страны назначения.

13.4 В вагонах международного сообщения со странами, не входящими в Таможенный союз, размещена памятка для пассажиров поездов международного сообщения, следующих через таможенную границу Таможенного союза.

13.5 Пассажирам, следующим за границу, проводник вагона предлагает бланки таможенных деклараций и миграционных карт. При необходимости оказывает помощь в их заполнении.

13.6 За 30 минут до прибытия поезда на пограничную станцию проводник вагона информирует пассажиров о предстоящем погранично-таможенном контроле, разъясняет порядок его проведения и предупреждает об окончании пользования туалетными кабинами за 10 минут до прибытия.

13.7 Перед прибытием на пограничную станцию проводник вагона повторно предупреждает пассажиров о необходимости нахождения на своих местах во время прохождения погранично-таможенного контроля.

13.8 При следовании организованной группы детей проводник вагона напоминает руководителю группы о необходимости предъявления документов, дающих право на пересечение границы, каждым ребенком самостоятельно.

13.9 Посадка/высадка пассажиров на пограничных станциях в вагоны / из вагонов международного сообщения производится только с разрешения должностных лиц пограничной службы и таможенных органов.

## **14 Порядок присвоения поезду категории «фирменный». Требования к обслуживанию пассажиров в поездах категории «фирменный»**

### **14.1 Общие положения**

14.1.1 Поездам дальнего следования может присваиваться категория «фирменный». Категория «фирменный» присваивается перевозчиком по результатам аттестации поезда дальнего следования на соответствие

установленным критериям<sup>6</sup>.

14.1.2 Перед присвоением поезду категории «фирменный» филиал в обязательном порядке исследует рынок перевозок пассажиров на маршруте следования поезда.

Решение о присвоении поезду категории «фирменный» закрепляется распоряжением АО «ФПК» за подписью Генерального директора на основании результатов указанного исследования, которые являются приложением к данному распоряжению.

14.1.3 Обязательным условием присвоения поезду дальнего следования категории «фирменный» является курсирование на маршруте следования поезда категории «фирменный» иных поездов дальнего следования, не являющихся фирменными.

В случае невозможности обеспечения курсирования на маршруте следования поезда категории «фирменный» иных поездов дальнего следования, не являющихся фирменными, пассажиру предоставляется возможность получения услуги по перевозке по регулируемым государством тарифам.

14.1.4 Поезд, аттестованный на категорию «фирменный», может иметь индивидуальное название. Категория «фирменный» отражается на маршрутном указателе вагона фирменного поезда, а также информационных табло вокзалов, рекламно-информационных ресурсах, в книгах расписания.

14.1.5 График движения поезда категории «фирменный» разрабатывается с учетом наиболее удобного времени отправления и прибытия на конечную станцию по сравнению с альтернативным поездом, курсирующим в данном направлении.

## **14.2 Порядок аттестации поезда на категорию «фирменный»**

14.2.1 На категорию «фирменный» поезд аттестовывается Комиссией АО «ФПК» по аттестации пассажирских поездов на категорию «фирменный», образованной распоряжением АО «ФПК», при участии руководителей филиала и его структурного подразделения с оформлением акта аттестации и выдачей аттестата установленного образца (приложение Б).

14.2.2 Аттестация поезда на категорию «фирменный» проводится на основании письменного обращения начальника филиала в адрес Генерального директора, в котором указывается планируемая дата, время и место проведения аттестации. Письмо направляется не позднее чем за 14 дней до планируемой даты аттестации.

14.2.3 Предварительно (не позднее 5 дней до планируемой даты

---

<sup>6</sup> Порядок присвоения поезду категории «фирменный» курсирующему в международном сообщении, определяется нормативными документами Совета по железнодорожному транспорту государств – участников Содружества.

аттестации) филиал направляет в Центр внутреннего контроля и аудита – структурное подразделение АО «ФПК» (далее – Центр внутреннего контроля и аудита) представление на присвоение поезду категории «фирменный» (приложение В) и документацию согласно перечню документов, необходимых для аттестации поезда на категорию «фирменный» (приложение Г).

14.2.4 Вагоны не старше 12 лет после постройки для включения в состав поезда категории «фирменный» аттестовываются комиссией филиала под председательством заместителя начальника филиала (по вагонному хозяйству и обслуживанию пассажиров) по представлению начальника структурного подразделения филиала.

14.2.5 В состав комиссии филиала включаются руководители, курирующие вопросы эксплуатации вагонов, обслуживания пассажиров, организации питания, а также представитель регионального отделения Центра внутреннего контроля и аудита.

14.2.6 Результаты работы комиссии филиала оформляются актом аттестации установленного образца:

для пассажирских вагонов, окрашенных или подлежащих окраске в соответствии с требованиями Дизайна вагона унифицированных поездов для ОАО «РЖД» [21], согласно приложению Д;

для пассажирских вагонов, не подлежащих окраске в соответствии с Дизайном вагона унифицированных поездов для ОАО «РЖД» по истечению гарантийного срока службы лакокрасочного покрытия кузовов, согласно приложению Е.

14.2.7 Копия акта с номерами аттестованных вагонов направляется в Центр внутреннего контроля и аудита в 3-суточный срок с даты аттестации.

14.2.8 В исключительных случаях допускается включение в состав поезда сроком на один год вагонов после капитально-восстановительного ремонта или старше 12 лет после постройки при условии их аттестации комиссией филиала и решения Генерального директора или первого заместителя Генерального директора.

14.2.9 Вагоны, аттестованные на право курсирования в фирменных поездах одного филиала, при передаче на баланс другого филиала подлежат обязательной переаттестации комиссией принимающего филиала.

14.2.10 В случаях выявления в фирменном поезде нарушений требований настоящего Стандарта категория «фирменный» отменяется распоряжением АО «ФПК».

### **14.3 Требования к проводникам вагонов**

14.3.1 До назначения на обслуживание вагонов фирменных поездов проводник вагона прошел обучение в соответствии с Рабочим учебным

планом и программами для профессиональной подготовки проводника пассажирского вагона (на IV разряд) с последующим присвоением IV разряда. Разряд указан в маршруте проводника пассажирского вагона и приемосдатчика груза и багажа (форма ФТУ-33).

У проводника вагона III разряда, привлекаемого для обслуживания вагонов фирменных поездов, имеется свидетельство установленного образца об успешном прохождении обучения в соответствии с Рабочим учебным планом и программами для профессиональной подготовки проводника пассажирского вагона (на IV разряд) или его копия, заверенная в отделе управления персоналом и социального развития структурного подразделения филиала.

#### **14.4 Требования к вагонам фирменного поезда**

14.4.1 Фирменный поезд сформирован из пассажирских вагонов не старше 12 лет после постройки.

14.4.2 В составе фирменного поезда все вагоны аттестованы на право курсирования в фирменных поездах<sup>7</sup>.

14.4.3 На отдельных участках маршрута допускается включение в состав фирменного поезда неаттестованных пассажирских вагонов беспересадочного сообщения. Такие вагоны должны иметь окраску кузова в соответствии с требованиями Дизайна вагона унифицированных поездов для ОАО «РЖД».

14.4.4 Все вагоны оборудованы установками кондиционирования воздуха.

14.4.5 Штабной вагон оборудован комплектом аппаратуры спутниковой связи и навигации.

14.4.6 Все вагоны оборудованы системой контроля безопасности и связи пассажирского поезда.

14.4.7 Штабной вагон оборудован купе для инвалидов и подъемным устройством для посадки/высадки маломобильного пассажира, передвигающегося на инвалидной коляске.

14.4.8 В состав фирменного поезда могут включаться вагоны повышенной комфортности с предоставлением пассажирам дополнительного сервисного обслуживания, стоимость которого включена в стоимость проезда.

14.4.9 За фирменным поездом закреплены вагоны-рестораны (во всех случаях, где они предусмотрены схемой поезда, утвержденной в установленном порядке).

---

<sup>7</sup> За исключением багажных, почтово-багажных и почтовых вагонов.

14.4.10 Требования к организации питания пассажиров в фирменном поезде, а также требования к интерьеру торговых залов вагона-ресторана, качеству столовой посуды и приборов определены СТО ФПК 1.21.001-2013 «Обслуживание пассажиров в поездах дальнего следования формирования ОАО «ФПК». Требования к организации питания» [22].

#### **14.5 Требования к съемному имуществу и инвентарю вагонов фирменного поезда**

14.5.1 Цветовая гамма штор, занавесок, а также коридорных и купейных ковровых дорожек во всем составе выдержана в фирменном стиле ОАО «РЖД».

Цветовое решение указанного инвентаря может быть изменено в соответствии с техническим заданием, согласованным с начальником Управления обслуживания пассажиров.

14.5.2 Все предметы съемного инвентаря и посуды в пределах вагона оформлены в едином стиле.

14.5.3 В штабном вагоне находится перечень пассажирских вагонов, аттестованных на право курсирования в фирменных поездах. Форма перечня приведена в приложении Ж.

#### **14.6 Требования к услугам в вагонах фирменного поезда**

14.6.1 До подачи поезда под посадку постели верхних спальных мест, кроме боковых, застелены. В вагонах-трансформерах застелены все места. Одеяла заправлены в пододеяльники.

В вагонах-трансформерах (II класса), курсирующих в составе поездов, время нахождения которых в пункте оборота составляет 3 часа и менее, допускается отсутствие застила нижних спальных мест при отправлении из пункта оборота.

Застил указанных мест, а также освободившихся спальных мест в пути следования поезда проводник вагона производит по согласованию с пассажиром в момент повторной проверки проездных документов (билетов).

14.6.2 Столики купейных вагонов покрыты салфетками. Загрязнения и повреждения ткани настольной салфетки отсутствуют.

14.6.3 Столики вагона I класса сервированы двумя чайными парами.

14.6.4 Спальное место вагона I класса заправлено покрывалом<sup>8</sup>.

14.6.5 В вагонах I и II класса с трансформируемыми полками нижнее спальное место после застила поднято.

14.6.6 В купейных вагонах ковровые дорожки по коридору и во всех купе расстелены.

14.6.7 Все купе открыты для проветривания.

---

<sup>8</sup> За исключением вагонов с трансформируемыми полками.

## 15 Требования к услугам в вагоне класса «Люкс»<sup>9</sup>

15.1 До подачи поезда под посадку застелены постели всех спальных мест. Верхнее спальное место поднято.

15.2 Халаты в количестве двух штук уложены на верхней полке шкафа друг на друга без нарушения полиэтиленовой упаковки.

15.3 Тапочки в упаковке размещены рядом с халатами без нарушения полиэтиленовой упаковки.

15.4 Вешалки для верхней одежды расположены в шкафу.

15.5 Лестница для подъема на вторую полку закреплена в шкафу либо в туалетной комнате (зависит от конструкции вагона).

15.6 Индивидуальные наборы пассажиров и пульты управления TV, DVD и сплит-системой<sup>10</sup> размещены в нише над диваном.

15.7 Наборы печатной продукции разложены на диване ближе к входной двери.

15.8 Гигиенические наборы установлены на полке подвешенного шкафчика в туалетной комнате.

15.9 Банные полотенца уложены друг на друга на верхнюю полку полотенцедержателя или размещены в других местах, предусмотренных конструкцией вагона.

15.10 Полотенца для рук вывешены рядом друг с другом на поручень полотенцедержателя или размещены в других местах, предусмотренных конструкцией вагона.

15.11 Полотенца для ног уложены на порог душевой кабины, двери кабины открыты.

15.12 Кончик рулона туалетной бумаги сложен уголком.

15.13 В туалетной комнате освежитель воздуха аэрозольного типа в наличии.

15.14 Сервировка стола в купе включает следующие элементы:

салфетка-скатерть для стола;

две бутылки минеральной воды в стеклянной таре;

два стакана из хрустала или два хрустальных бокала для воды/сока;

ваза для фруктов;

два набора столовых приборов (нож, вилка) в салфетке, уложенной трубочкой (рекомендуется фиксация салфетки ресторанным кольцом);

меню вагона-ресторана (в том числе винная карта);

---

<sup>9</sup> Требования к качеству обслуживания и экипировке вагона класса «Люкс» проиллюстрированы в наглядном пособии проводнику пассажирского вагона по культуре обслуживания.

<sup>10</sup> В случае наличия.

ключи<sup>11</sup>;

информационная папка пассажира (информация оформлена в едином стиле на двух языках: русском и английском<sup>12</sup>);

унифицированный каталог «Товары в дорогу».

15.15 Последовательность расположения информации в папке пассажира:

обращение к пассажиру от имени начальника филиала;

расписание движения поезда со схемой маршрута;

перечень сервисных услуг, входящих в стоимость проезда;

унифицированный прейскурант товаров;

памятка по обеспечению пожарной безопасности в вагоне;

информация пассажиру об антитеррористической защите;

правила перевозок пассажиров в поездах с информацией о перевозчике, номере телефона Единого информационно-сервисного центра ОАО «РЖД», месте нахождения книги жалоб и предложений;

памятка для пассажиров поездов международного сообщения, следующих через таможенную границу Таможенного союза (размещается в вагонах международного сообщения со странами, не входящими в Таможенный союз);

анкета-опросник для пассажира (заполняется по желанию)<sup>13</sup>.

В информационной папке пассажира может быть представлена дополнительная информация: описание достопримечательностей, находящихся по маршруту следования поезда, сведения о проводимых акциях, скидках и т. п.

15.16 Проводник вагона перед отправлением в рейс осуществляет проверку функционирования бытового оборудования и электрооборудования купе:

информационной системы (DVD, TV, пультов управления);

установки кондиционирования воздуха;

системы вентиляции туалетной комнаты;

кнопки вызова персонала;

подогрева пола.

15.17 Не позднее чем за 5 минут до начала посадки пассажиров

<sup>11</sup> В зависимости от типа вагона (ключ может быть как магнитный, так и простой, также может отличаться количество ключей).

<sup>12</sup> Для вагонов, курсирующих в международном сообщении, информация может быть дополнена на языке страны назначения.

<sup>13</sup> Обработка анкет-опросников осуществляется в установленном АО «ФПК» порядке.

проводник вагона загружает в DVD-проигрыватель каждого купе информационный видеоролик для пассажиров.

15.18 Проводник вагона открывает двери купе для проветривания.

15.19 Проводник вагона в момент повторной проверки и гашения проездного документа (билета) информирует пассажиров о технических возможностях купе и порядке пользования индивидуальными магнитными ключами-картами для доступа в купе<sup>14</sup>.

15.20 При наличии второго пассажира в купе проводник вагона должен провести презентацию второго спального места, при этом отметив, что когда потребуется, он подготовит спальные места ко сну.

15.21 Проводник вагона в любое время суток обеспечивает пассажира чаем, кофе, кофейными напитками (на выбор пассажира). Напитки, приготовление которых осуществляется из одноразовых индивидуальных пакетов, предоставляются пассажиру в установленном количестве по его просьбе без взимания платы.

## **16 Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров**

16.1 Подъемное устройство для посадки/высадки маломобильного пассажира, передвигающегося на инвалидной коляске, в исправном состоянии. Защитные жалюзи подъемного устройства не имеют механических повреждений. Рукоятки ручного привода в наличии.

16.2 Проводник вагона обучен правилам эксплуатации подъемного устройства для посадки/высадки маломобильного пассажира, передвигающегося на инвалидной коляске.

16.3 В зоне мест размещения маломобильных пассажиров, на двери туалета для инвалидов или рядом с дверью тактильные пиктограммы для слепых и слабовидящих лиц в наличии.

16.4 Светодиодное информационное табло в купе для инвалида в исправном состоянии, обеспечивает отображение достоверной информации о занятости туалетной кабины, температуре внутри вагона и текущем времени.

16.5 Механизм трансформации спального места исправен.

16.6 Спальное место застилается проводником вагона.

16.7 Ремень для фиксации инвалидной коляски в наличии.

---

<sup>14</sup> Для вагонов, оборудованных Системой контроля, управления доступом и охраны пассажирского поезда (СКУДОПП).

16.8 В туалете для инвалида установлен дополнительный поручень.

16.9 Купе и туалет оборудованы кнопкой вызова проводника вагона.

16.10 Проводник вагона во время повторной проверки проездного документа (билета) демонстрирует маломобильному пассажиру и его сопровождающему специализированное оборудование в купе и туалете.

## **17 Особенности обслуживания различных категорий маломобильных пассажиров**

### **17.1 Общие рекомендации**

17.1.1 Обращаясь к маломобильному пассажиру, работник поездной бригады представляется (называет должность, имя и фамилию).

17.1.2 Предлагая помощь маломобильному пассажиру, работник поездной бригады дожидается до тех пор, пока она будет принята.

17.1.3 Во время разговора с маломобильным пассажиром работник поездной бригады обращается непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре.

17.1.4 Во время общения с маломобильным пассажиром работник поездной бригады проявляет спокойствие и доброжелательность.

17.1.5 При посадке в вагон маломобильного пассажира с приобретенным проездным документом (билетом) без оформления заявки на оказание помощи начальник поезда информирует пассажира о возможности бесплатной организации его встречи и сопровождения на вокзале станции прибытия при оформлении заявки по бесплатному федеральному номеру телефона Центра содействия мобильности ОАО «РЖД»<sup>15</sup>.

В случае если указанный пассажир испытывает трудности в коммуникации начальник поезда по согласованию с пассажиром оформляет заявку за него.

### **17.2 Особенности обслуживания маломобильных пассажиров, передвигающихся на инвалидной коляске**

17.2.1 При осуществлении посадки в вагон маломобильного пассажира, передвигающегося на инвалидной коляске, к зоне ответственности работников поездной бригады относится:

при посадке с низкой платформы в вагон, оборудованный подъемным устройством, – подготовка подъемной платформы для въезда коляски, въезд коляски на подъемную платформу, безопасный подъем пассажира и въезд коляски в тамбур вагона;

---

<sup>15</sup> Только на вокзалах и остановочных пунктах, где предусмотрено оказание ситуационной помощи маломобильным пассажирам.

при посадке с низкой платформы в вагон, не оборудованный подъемным устройством, при наличии подъемной платформы на вокзале – въезд коляски в тамбур вагона;

при посадке с низкой платформы в вагон, не оборудованный подъемным устройством, и отсутствии подъемной платформы на вокзале – посадку осуществляют работники поездной бригады при содействии работников вокзала.

17.2.2 При осуществлении посадки маломобильного пассажира, передвигающегося на инвалидной коляске, в штабной вагон, оборудованный транспортным креслом-коляской, к зоне ответственности работников поездной бригады дополнительно относится:

пересадка пассажира из личной инвалидной коляски в транспортную;

передвижение пассажира на транспортном кресле-коляске до спального места в соответствии с приобретенным проездным документом (билетом).

17.2.3 Дальнейшее передвижение маломобильного пассажира на транспортном кресле-коляске к местам общего пользования в штабном вагоне (кипятильник, туалет для инвалидов и т.п.) осуществляется работником поездной бригады по просьбе пассажира.

17.2.4 Хранение транспортного кресла-коляски и личной инвалидной коляски пассажира осуществляется в специализированном купе для инвалидов или в специализированном купе для перевозки багажа (ручной клади).

17.2.5 Порядок действий работников поездной бригады при осуществлении высадки маломобильного пассажира, передвигающегося на инвалидной коляске, аналогичен порядку его посадки, указанному в подпунктах 17.2.1 и 17.2.2.

Высадка пассажира, следующего до станций назначения на территории иностранных государств, из не оборудованного подъемным устройством вагона, осуществляется работниками поездной бригады совместно с работниками вокзала по предварительному информированию начальником поезда через представителя иностранной железнодорожной администрации, сопровождающего поезд.

### **17.3 Особенности обслуживания пассажиров с нарушением зрения**

17.3.1 При посадке в вагон незрячего (слабовидящего) пассажира без сопровождающего работник поездной бригады провожает его (по возможности) до места, указанного в проездном документе (билете), и помогает разместиться или подробно объясняет, как пройти к своему месту.

17.3.2 При сопровождении незрячего (слабовидящего) пассажира работник поездной бригады комментирует свои действия (например:

«Из тамбура входим в коридор вагона, с левой стороны – служебное купе, в котором находится дежурный проводник. Будьте осторожны: справа расположен кипятильник» и т. д.).

17.3.3 При оказании помощи в передвижении незрячему (слабовидящему) пассажиру работник поездной бригады предлагает ему свою руку в качестве опоры. При этом не допускается отнимать, пытаться направлять трость или поводок собаки-проводника.

17.3.4 Предлагая незрячему (слабовидящему) пассажиру присесть, работник поездной бригады направляет его руку на спинку кресла/подлокотник или сообщает с какой стороны расположено его место в купе.

17.3.5 После отправления поезда работник поездной бригады предлагает незрячему (слабовидящему) пассажиру свою помощь, осуществляет застил спального места, уточняет информацию об ознакомлении пассажира с местами общего пользования в вагоне. При необходимости работник поездной бригады информирует незрячего пассажира о работе санитарно-технического оборудования, отвечает на возникшие вопросы.

17.3.6 При общении с незрячим (слабовидящим) пассажиром работник поездной бригады не использует расплывчатые определения и инструкции, которые обычно сопровождаются жестами (например, «стакан находится где-то там на столе», «это поблизости от Вас» и т. п.), а старается озвучить точное месторасположение предмета (например, «стакан находится посередине стола» и т. п.).

17.3.7 При ознакомлении незрячего (слабовидящего) пассажира с незнакомым предметом работник поездной бригады дает ему (по возможности) свободно потрогать предмет.

17.3.8 Не допускается трогать, кормить собаку-проводника, а также давать ей команды без разрешения хозяина.

17.3.9 Работник поездной бригады предупреждает незрячего (слабовидящего) пассажира:

- о прерывании разговора в связи со служебной необходимостью;
- о необходимости прочитать ему информацию, размещенную в вагоне;
- о препятствиях во время его передвижения по вагону.

17.3.10 При предоставлении платных услуг работник поездной бригады заранее озвучивает цены.

## **17.4 Особенности обслуживания пассажиров с нарушением слуха**

17.4.1 При общении со слабослышащим пассажиром использование термина «глухонемой» не допускается.

17.4.2 Общаясь со слабослышащим пассажиром, работник поездной бригады не загромождает лицо руками, волосами, смотрит прямо на собеседника, чтобы пассажир имел возможность следить за выражением его лица, движением губ.

17.4.3 Чтобы привлечь внимание слабослышащего пассажира, работник поездной бригады обращается к нему по имени. При отсутствии ответа допускается слегка тронуть человека за руку или плечо или помахать рукой.

17.4.4 При общении со слабослышащим пассажиром работник поездной бригады говорит ясно и ровно, не кричит, особенно в ухо.

17.4.5 При необходимости работник поездной бригады уточняет у слабослышащего пассажира о возможности чтения по губам.

17.4.6 В случае владения слабослышащим пассажиром навыком чтения по губам работник поездной бригады смотрит прямо в лицо собеседника и говорит ясно и медленно, используя простые фразы и избегая несущественных слов.

17.4.7 При необходимости подчеркнуть или прояснить смысл сказанного работник поездной бригады использует мимику и жесты.

### **17.5 Особенности обслуживания пассажиров с затруднениями речи**

17.5.1 Работник поездной бригады не допускает игнорирование пассажира с затруднениями речи.

17.5.2 Во время разговора работник поездной бригады не прерывает и не поправляет пассажира с затруднениями речи и начинает говорить только тогда, когда убедился, что собеседник уже закончил свою мысль.

17.5.3 При общении с пассажиром, имеющим затруднения в речи, работник поездной бригады старается задавать вопросы, требующие коротких ответов (кивка) или спрашивает его о возможности использования другого способа информирования (написание).

### **17.6 Особенности обслуживания пассажиров с задержкой в развитии и проблемами общения**

17.6.1 При общении с пассажиром с задержкой в развитии и проблемами общения работник поездной бригады использует доступный язык, избегает словесных штампов и образных выражений, не говорит резко.

17.6.2 При необходимости работник поездной бригады повторяет информацию несколько раз.

## **18 Особенности обслуживания пассажирских вагонов с купе для перевозки багажа**

18.1 Посадка и высадка пассажиров с багажом осуществляется

одновременно с посадкой и высадкой пассажиров без багажа и должна быть завершена за время, предусмотренное технологическим графиком работы станции (при отправлении и прибытии поезда в пункты формирования и оборота) или графиком движения поезда (для промежуточных станций).

18.2 Работнику поезда бригады в пути следования (включая время посадки и высадки пассажиров в пунктах формирования и оборота) категорически запрещается выполнять работы по погрузке, размещению и выгрузке багажа пассажиров.

18.3 Погрузка (доставка багажа до места размещения в вагоне на время перевозки), размещение багажа в вагоне с купе для перевозки багажа и его выгрузка производятся силами пассажира.

18.4 Перевозка в качестве багажа мелких домашних животных, собак, птиц и пчел в вагоне с купе для перевозки багажа запрещена.

18.5 Осмотр багажа может проводиться проводником вагона и другими уполномоченными работниками железнодорожного транспорта как на платформе непосредственно перед посадкой, так и в специально выделенном купе для перевозки багажа.

18.6 Проводник вагона обеспечен техническими средствами, переносными и ручными приборами контроля (металлодетектором, газоанализатором, напольными весами, рулеткой и др.) для досмотра багажа.

18.7 По окончании погрузки багажа пассажирами проводник вагона, осуществлявший приемку багажа, принимает у пассажира дорожную ведомость, заполняет бланк учета перевезенного багажа и сохраняет для последующего учета корешок ярлыка на перевозку багажа, а пассажир занимает место в вагоне в соответствии с проездным документом (билетом).

18.8 Заполнение бланка учета перевезенного багажа проводником вагона осуществляется в течение 1 часа при отправлении поезда из пункта формирования/оборота или станции, где производилась погрузка более 10 мест багажа, и в течение 30 минут – во всех остальных случаях.

18.9 Дежурный проводник вагона, в котором следует пассажир, сдавший багаж в вагон с купе для перевозки багажа, не менее чем за 30 минут до прибытия пассажира на станцию назначения предупреждает его о необходимости получения багажа.

18.10 Проводник вагона производит выдачу багажа по предъявлении пассажиром проездного документа (билета), перевозочного документа (с наклеенными ярлыками) и документа, удостоверяющего его личность.

18.11 Подробные требования к работе поезда бригады в пассажирских вагонах с купе для перевозки багажа в пунктах формирования/оборота и в пути следования пассажирских поездов изложены

в Технологии работы проводников пассажирских вагонов (с купе для перевозки багажа) [23].

## **19 Организация обратной связи с пассажирами**

19.1 Обратная связь с пассажирами осуществляется как по инициативе пассажира, так и по инициативе АО «ФПК».

19.2 Для выражения мнения относительно совершаемой поездки, а также предложений и пожеланий, пассажир может воспользоваться книгой жалоб и предложений, позвонить по телефону Единого информационно-сервисного центра ОАО «РЖД» или обратиться в общественную приемную на официальном сайте ОАО «РЖД».

19.3 Для изучения мнения пассажиров об основных и дополнительных услугах, предоставляемых АО «ФПК» или его партнерами, участвующими в перевозочном процессе, проводятся маркетинговые исследования.

19.4 Маркетинговые исследования, связанные с изучением мнения пассажиров, проводятся на основании распоряжений АО «ФПК».

19.5 Методы сбора и обработки информации, инструментарий (анкета), сроки и периодичность проведения исследования, рекомендации по корректирующим мероприятиям, а также зоны ответственности причастных подразделений аппарата управления, структурных подразделений центрального подчинения АО «ФПК», филиалов и их структурных подразделений определяются регламентом проведения исследования, который разрабатывается отдельно для каждого исследования в соответствии с поставленными задачами и утверждается вышеуказанным распоряжением АО «ФПК».

---

Приложение А  
(обязательное)Основные требования к готовности вагона для посадки пассажиров в пункте формирования/оборота  
(в зависимости от класса вагона)

№ п/п	Предметы интерьера и имущества вагона	II класс			III класс
		I класс	без признака «фирменный»	без признака «фирменный»	
1	Нижние полки	Опущены, застелены (трансформируемые полки подняты)	Подняты	Подняты (в вагонах-трансформерах спальное место застелено)	Подняты
2	Верхние полки	Опущены	Опущены	Опущены, застелены	Опущены, застелены (кроме боковых)
3	Столики	Покрыты салфеткой, сервированы двумя чайными парами		Покрыты салфеткой	Опущены, не сервированы
4	Съемное мягкое имущество				
	4.1 Наматрацики (матрацы) зачехлены (где предусмотрены конструкцией вагона)	Застелены	Свернуты, размещены на верхних полках	На верхних полках застелены. Остальные свернуты, размещены в нишах для ручной кладки	На верхних полках, кроме боковых, застелены. Остальные свернуты, размещены на полках для ручной кладки
	4.2 Подушки (зачехлены в корсажи)	Наволочки надеты на подушки. Спальные места дополнительно экипируются второй подушкой, за исключением вагонов с тремя вертикально расположенными полками	Завернуты в наматрацики (матрацы)	На верхних полках наволочки надеты на подушку. Остальные подушки завернуты в наматрацики (матрацы)	На верхних полках (кроме боковых) наволочки надеты на подушки. Остальные подушки завернуты в наматрацики (матрацы)
	4.3 Одеяла	Заправлены в пододеяльники, застелены	Сложены, размещены на верхней полке	На верхних полках заправлены в пододеяльники, застелены. Остальные сложены и размещены в нише для ручной кладки	Сложены, размещены на полках для ручной кладки коридорной стороны
	4.4 Коврик в купе	Расстелен	Расстелен в скорых и скоростных поездах	Расстелен	Нет
	4.5 Ковровая дорожка	Расстелена	Нет	Расстелена	Нет
	4.6 Шторы (где предусмотрены конструкцией вагона)	В наличии	Нет	Нет	Нет
5	Комплект постельного белья	Простыня, пододеяльник, две наволочки <sup>16</sup> , два полотенца	Простыня, пододеяльник, наволочка, полотенце	Простыня, пододеяльник (в пассажирских скорых поездах – простыня), наволочка, полотенце	Две простыни, наволочка, полотенце
6	Вешалки	Две на место	Одна на место	Одна на место	Нет

<sup>16</sup> В комплект постельного белья для вагонов с тремя вертикально расположенными полками входит одна наволочка.

Приложение Б  
(обязательное)

Форма аттестата о присвоении поезду категории «фирменный»

The logo of RZD (Russian Railways) is located in the top left corner of the certificate frame.

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
«ФЕДЕРАЛЬНАЯ ПАССАЖИРСКАЯ КОМПАНИЯ»  
(АО «ФПК»)

**АТТЕСТАТ**

*О ПРИСВОЕНИИ ПОЕЗДУ № .....  
КАТЕГОРИИ «ФИРМЕННЫЙ»*

Поезд №      вагоны:

Генеральный директор  
АО «ФПК»

М.П.Акулов

«    »    г.

A decorative wavy line graphic is located in the bottom right corner of the certificate frame.

**Приложение В  
(обязательное)**

**ПРЕДСТАВЛЕНИЕ  
на присвоение поезду категории «фирменный»**

Поезд № \_\_\_\_\_ (вагоны № \_\_\_\_\_)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_),

курсирующий в сообщении \_\_\_\_\_,  
приписанный к Вагонному участку (Пассажирскому вагонному депо) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ филиала АО «ФПК»,  
соответствует требованиям СТО ФПК 1.05.006.2015 «Обслуживание  
пассажиров в поездах формирования акционерного общества «Федеральная  
пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания».

Начальник филиала

\_\_\_\_\_  
(Подпись)

И.О.Фамилия

**Приложение Г  
(обязательное)**

**Перечень документов,  
необходимых для аттестации  
поезда на категорию «фирменный»**

1. Акт проверки соблюдения требований, предъявляемых к фирменным поездам, на каждый состав поезда.
2. Акт на штабные вагоны, аппаратуру связи, ГЛОНАСС.
3. Перечень вагонов, закрепленных за поездом.
4. Расчет потребной численности проводников вагонов для обслуживания поезда.
5. Список проводников вагонов, закрепленных за поездом.
6. Протокол заседания комиссии по аттестации проводников пассажирских вагонов на право обслуживания фирменного поезда.
7. Акт об укомплектовании штабных вагонов поездной документацией.
8. Акт о выдаче упаковок для оказания первой помощи с описью изделий медицинского назначения.
9. Акт об обеспечении проводников вагонов форменной, специальной и санитарной одеждой.
10. Акт о наличии съемного инвентаря.
11. Акт о наличии мягкого имущества и постельного белья.
12. Акт об исправности системы пожарной сигнализации.
13. Акт об исправности ходовых частей, ударно-тяговых приборов, автотормозов.
14. Акт об исправности системы электрооборудования.
15. Акт об исправности системы отопления и водоснабжения.
16. Акт об исправности холодильного оборудования.
17. Акт об обеспечении средствами пожаротушения.
18. Перечень услуг, предоставляемых пассажирам.

**Приложение Д  
(обязательное)  
Форма акта аттестации вагонов на право курсирования  
в фирменных поездах**

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
«ФЕДЕРАЛЬНАЯ ПАССАЖИРСКАЯ КОМПАНИЯ»  
(АО «ФПК»)

**НАИМЕНОВАНИЕ ФИЛИАЛА**

**АКТ**

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(Место проверки)

**Комиссией в составе:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Должности, Ф.И.О. членов комиссии)

проведена проверка соблюдения требований СТО ФПК 1.05.006.2015 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания» к вагонам, аттестуемым на право курсирования в фирменных поездах.

**Исходные данные:** номера вагонов с кодом дороги приписки (дополнительно для вагонов класса «Люкс» указывать букву Л)

**Результаты проверки:** предъявленные вагоны соответствуют требованиям СТО ФПК 1.05.006.2015

**Вывод:** вышеуказанные вагоны аттестованы на право курсирования в фирменных поездах формирования \_\_\_\_\_ филиала АО «ФПК»  
(Наименование филиала)

до « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ года

**Замечания:** \_\_\_\_\_

**Председатель комиссии:**

Заместитель начальника филиала

И.О. Фамилия

**Члены комиссии:**

Должность

И.О. Фамилия

Должность

И.О. Фамилия

**Приложение Е  
(обязательное)**

**Форма акта аттестации вагонов на право курсирования  
в фирменном поезде**

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
«ФЕДЕРАЛЬНАЯ ПАССАЖИРСКАЯ КОМПАНИЯ»  
(АО «ФПК»)

НАИМЕНОВАНИЕ ФИЛИАЛА

**АКТ**

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(Место проверки)

**Комиссией в составе:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Должности, Ф.И.О. членов комиссии)

проведена проверка соблюдения требований СТО ФПК 1.05.006.2015 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания» к вагонам, аттестуемым на право курсирования в фирменном поезде.

**Исходные данные:** номера вагонов с кодом дороги приписки (дополнительно для вагонов класса «Люкс» указывать букву Л)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Результаты проверки:** предъявленные вагоны соответствуют требованиям СТО ФПК 1.05.006.2015

**Вывод:** вышеуказанные вагоны аттестованы на право курсирования в фирменном поезде \_\_\_\_\_

(№ поезда, название, сообщение)

формирования \_\_\_\_\_ филиала АО «ФПК»

(Наименование филиала)

до « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

**Замечания:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Председатель комиссии:**

Заместитель начальника филиала

И.О.Фамилия

**Члены комиссии:**

Должность

И.О.Фамилия

Должность

И.О.Фамилия

**Приложение Ж  
(обязательное)**

**Перечень пассажирских вагонов, аттестованных на право курсирования в фирменных поездах**

(Наименование структурного подразделения филиала АО «ФПК»)

№ вагона	Дата постройки, КВР	Дата аттестации	Окончание срока аттестации	Окраска (соответствует дизайн-проекту ОАО «РЖД»)	ЭЧТК	УКВ	Купить для инвалидов	Душевая кабина	Доступ в Интернет	DVD	СКУДЮШ	СКБ и СШ

Начальник пассажирского вагонного депо / вагонного участка

*И.О. Фамилия*

## Библиография

1. Инструкция по движению поездов и маневровой работе на железнодорожном транспорте Российской Федерации (приложение № 8 к Правилам технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации).
2. Инструкция по сигнализации на железнодорожном транспорте Российской Федерации (приложение № 7 к Правилам технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации).
3. Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации, утвержденные приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 21 декабря 2010 г. № 286.
4. Федеральный закон от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации».
5. Приказ ОАО «ФПК» от 13 февраля 2015 г. № 43 «О форменной одежде работников АО «ФПК», непосредственно участвующих в организации движения поездов и обслуживании пассажиров».
6. Порядок организации работы поездных бригад пассажирских поездов формирования АО «ФПК» в праздничные дни, утвержденный распоряжением АО «ФПК» от 8 декабря 2014 г. № 1427р.
7. Регламент действий поездных бригад в случаях возникновения внештатных ситуаций в пути следования пассажирских поездов, утвержденный приказом ОАО «ФПК» от 10 ноября 2010 г. № 282р «О мерах по обеспечению безопасности движения в открытом акционерном обществе «Федеральная пассажирская компания».
8. Нормы оснащения объектов и подвижного состава первичными средствами пожаротушения, утвержденные распоряжением ОАО «РЖД» от 17 декабря 2010 г. № 2624р.
9. Инструкция по обеспечению пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов, утвержденная распоряжением ОАО «РЖД» от 5 ноября 2009 г. № 2255р.
10. Правила пожарной безопасности на железнодорожном транспорте, утвержденные первым заместителем Министра путей сообщения Российской Федерации Э.С.Поддавашкиным 11 ноября 1992 г. № ЦУО-112.
11. Инструкция о порядке действий работников поездной бригады по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность пассажирского поезда, утвержденная распоряжением ОАО «ФПК» от 15 марта 2011 г. № 193р (с изменением, внесенным распоряжением ОАО «ФПК» от 27 декабря 2013 г. № 1616р).

12. СТО ФПК 1.21.002-2013 «Стандарт оснащённости вагонов ОАО «ФПК». Требования к оснащённости пассажирских вагонов съёмным мягким имуществом», утвержденный распоряжением ОАО «ФПК» от 3 июля 2013 г. № 819р (с изменениями, внесенными распоряжениями ОАО «ФПК» от 26 декабря 2013 г. № 1595р и от 18 июля 2014 г. № 847р).

13. СТО ФПК 1.21.003-2014 «Стандарт оснащённости вагонов ОАО «ФПК». Требования к оснащённости пассажирских вагонов съёмным жестким инвентарем, оборудованием и расходными материалами», утвержденный распоряжением ОАО «ФПК» от 28 октября 2014 г. № 1243р.

14. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 5 мая 2012 г. № 498н «Об утверждении требований к комплектации изделиями медицинского назначения укладок для оказания первой помощи пострадавшим на железнодорожном транспорте при оказании услуг по перевозкам пассажиров».

15. Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте СП 2.5.1198-03, утвержденные Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации – Первым заместителем Министра здравоохранения Российской Федерации Г.Г.Онищенко 3 марта 2003 г. (с изменениями и дополнениями № 1, утвержденными постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации Онищенко Г.Г. от 16 апреля 2010 г. № 24, и № 2, утвержденными постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации Онищенко Г.Г. от 16 июня 2010 г. № 68).

16. Инструкция электромеханику пассажирского поезда, утвержденная заместителем начальника Департамента пассажирских сообщений МПС А.Д.Емельяновым 3 марта 1998 г. № 0020-99 ПКБ ЦЛ.

17. Распоряжение ОАО «ФПК» от 6 июня 2014 г. № 675р «О требованиях к размещению информационных материалов в вагонах пассажирских поездов формирования ОАО «ФПК» (с изменениями, внесенными распоряжением ОАО «ФПК» от 31 октября 2014 г. № 1286р).

18. Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утвержденные приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 19 декабря 2013 г. № 473.

19. Порядок организации посадки пассажиров с электронными билетами, утвержденный распоряжением ОАО «ФПК» от 14 ноября 2013 г. № 1382р.

20. Распоряжение ОАО «ФПК» от 28 ноября 2011 г. № 1142р «О введении Единого регламента информирования пассажиров в поездах открытого акционерного общества «Федеральная пассажирская компания».

21. Распоряжение ОАО «РЖД» от 4 мая 2009 г. № 929р «О единой окраске вагонов пассажирских поездов принадлежности Федеральной пассажирской дирекции».

22. СТО ФПК 1.21.001-2013 «Обслуживание пассажиров в поездах дальнего следования формирования ОАО «ФПК». Требования к организации питания», утвержденный распоряжением ОАО «ФПК» от 7 июня 2013 г. № 682р.

23. Технология работы проводников пассажирских вагонов (с купе для перевозки багажа), утвержденная заместителем Генерального директора ОАО «ФПК» В.В.Мишаниным 4 декабря 2012 г. № ФПК-362.

---

Первый заместитель  
Генерального директора



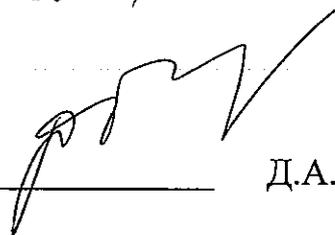
В.И.Каляпин

Исполняющий обязанности  
заместителя Генерального  
директора



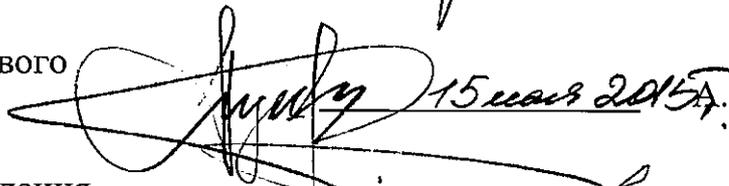
К.Н.Торубаров

Заместитель  
Генерального директора –  
начальник Управления  
маркетинга и тарифной политики



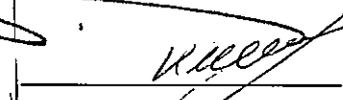
Д.А.Горбатов

Начальник Правового  
управления



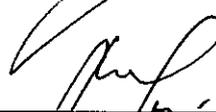
П.Бусев

Зам. Начальник Управления  
технической политики



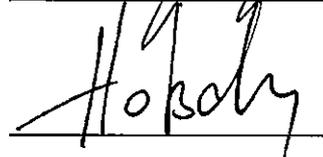
Е.Г.Бухвалов

Начальник Управления  
организации питания



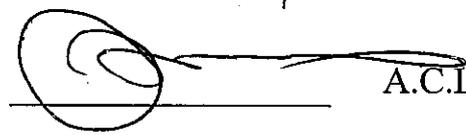
И.С.Ворончев

Начальник Центра внутреннего  
контроля и аудита



В.М.Новак

Начальник Управления  
вагонного хозяйства



А.С.Шинкарук

Начальник Управления  
обслуживания пассажиров



А.Б.Сондык

