



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Український державний університет науки і технологій

КОРОБІОВА Р. Г.
ГЕРМАНЮК Ю. М.

ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ЗАЛІЗНИЧНИХ ВОКЗАЛЬНИХ КОМПЛЕКСІВ

Навчальний посібник для ВНЗ

Львів – СПОЛОМ – 2023

УДК 656.025.6

Кор 66

Рецензенти:

Турпак Сергій Миколайович, д-р техн. наук, проф. завідувач кафедри «Транспортні технології» Національного університету «Запорізька політехніка»;

Гера Богдан Васильович д-р техн. наук, проф., завідувач кафедри «Управління перевезеннями і технологічними процесами залізниць» Львівського інституту Українського державного університету науки і технологій.

*Рекомендовано до друку вченою радою Львівського інституту
Українського державного університету науки і технологій
(протокол № 1 від 30.08.2022 р.)*

Коробйова, Руслана Геннадіївна.

Організація роботи залізничних вокзальних комплексів : навч. посіб. / Коробйова Р. Г., Германюк Ю. М. – Львів : СПОЛОМ, 2023. – 220 с. : рис., табл. – Бібліогр.: с. 213-218 (53 назви).

Розглянуто класифікацію та структуру управління вокзальним комплексом на залізничному транспорті, його призначення в системі організації пасажирських перевезень. Наведено теоретичні відомості щодо організації технологічного процесу роботи вокзального комплексу, викладено методику розрахунку необхідної кількості окремих пристроїв та розрахунку основних показників обслуговування пасажирів.

Для студентів, що навчаються у вищих навчальних закладах в галузі знань 275 «Транспортні технології (за видами)» і вивчають дисципліну «Пасажирські перевезення», для курсового та дипломного проектування, може бути використано інженерно-технічними працівниками пасажирського комплексу.

© Коробйова Р. Г., Германюк Ю. М., 2023

© Український. держ. ун-т
науки і технологій, 2023

© Вид-во «СПОЛОМ», 2023

ISBN 978-966-919-883-9

Зміст

Вступ.....	8
Терміни і скорочення.....	10
РОЗДІЛ 1. Розташування та класифікація вокзальних комплексів ...	14
1.1. Основні пасажирські споруди та пристрої на станціях	14
1.2. Розташування вокзалів у системі міста	16
1.3. Класифікація вокзалів	21
РОЗДІЛ 2. Пристрої та обладнання вокзальних комплексів	34
2.1. Загальні вимоги до вокзального комплексу.....	34
2.2. Основні розрахункові параметри вокзалів.....	35
2.3. Пасажирські платформи та навіси	39
2.4. Вокзальні переходи	49
2.5. Малі архітектурні форми й засоби візуальної комунікації ...	53
2.6. Привокзальні площі	54
РОЗДІЛ 3. Організація роботи вокзальних комплексів	58
3.1. Основні положення технологічного процесу роботи вокзального комплексу	58
3.2. Структура управління та оперативне планування роботи вокзального комплексу	59
3.3. Технічна та експлуатаційна характеристики вокзального комплексу	70
3.4. Організація пасажиропотоків	72
3.5. Функціональне призначення основних пристроїв та приміщень вокзального комплексу	74
3.6. Послуги, які надаються пасажирам на вокзалі	77
РОЗДІЛ 4. Організація квитково-касового обслуговування на вокзалному комплексі.....	80
4.1. Квитково-касове обслуговування (загальні положення).....	80

4.2. Характеристика, функції та структура автоматизованої системи керування пасажирськими перевезеннями (АСК ПП УЗ)	81
4.3. Організація квитково-касової роботи	86
4.4. Види проїзних документів. Пасажирські тарифи	87
4.4.1 Загальні вимоги до форми бланків проїзних документів	87
4.4.2 Форми бланків проїзних документів, що використовуються на залізничному транспорті	88
4.4.3 Види проїзних документів	93
4.4.4 Пасажирські тарифи	96
4.4.5 Страховий збір (страховий платіж)	100
4.5. Технологія оформлення проїзних документів	103
4.5.1 Технологія обслуговування пасажирів при оформленні проїзних (перевізних) документів в квиткових касах обладнаних АСК ПП УЗ	103
4.5.2 Технологія обслуговування пасажирів при відмові АСК ПП УЗ	105
4.5.3 Технологія обслуговування пасажирів у приміських касах обладнаних РРО «СПЕККА-00»	106
4.5.4 Повернення, переоформлення та погашення проїзних (перевізних) документів	107
4.6. Розрахунок кількості обладнання для квитково-касового обслуговування на вокзальному комплексі	113
4.6.1 Визначення кількості квиткових кас на вокзальному комплексі	113
4.6.2 Визначення кількості автоматів для продажу приміських квитків	116
РОЗДІЛ 5. Організація інформаційно-довідкового обслуговування на вокзальному комплексі	118
5.1. Інформаційно-довідкове обслуговування (загальні положення)	118
5.2. Класифікація довідкової інформації	120
5.3. Візуальна інформація	122
5.3.1 Візуальна інформація з постійним зображенням	122
5.3.2 Візуальна інформація зі змінним зображенням (аудіовізуальна)	125
5.4. Гучномовна (аудіальна) інформація	126

5.4.1 Організація робочого місця диктора вокзального комплексу та його обов'язки.....	127
5.4.2 Технологія надання аудіальної інформації на відправлення поїзда.....	129
5.4.3 Порядок надання аудіальної інформації на прибуття поїзда	131
5.5. Технологія роботи довідкового бюро.....	131
5.5.1 Надання довідок по телефону	132
5.5.2 Надання довідок в довідковому бюро	132
5.6. Інформування пасажирів і зустрічаючих про запізнення поїздів	135
РОЗДІЛ 6. Організація послуг із переміщення, зберігання та перевезення багажу та ручної поклажі пасажирів та відвідувачів на вокзальному комплексі.....	
6.1. Технологія зберігання ручної поклажі пасажирів та особистих речей відвідувачів вокзального комплексу	137
6.1.1 Загальні вимоги.....	137
6.1.2 Технологія зберігання в автоматизованих камерах схову самообслуговування	140
6.1.3 Технологія зберігання в стаціонарних камерах схову	145
6.2. Технологія надання послуг з перевезення багажу та вантажобагажу	147
6.2.1 Класифікація і характеристика багажного відділення	147
6.2.2 Загальні положення з перевезення багажу.....	149
6.2.3 Загальні положення з перевезення вантажобагажу	153
6.2.4 Оголошення цінності багажу та вантажобагажу.....	155
6.2.5 Визначення терміну доставки багажу та вантажобагажу	156
6.2.6 Визначення плати за перевезення багажу та вантажобагажу	158
6.2.7 Технологія обробки багажу та вантажобагажу	159
6.3. Технологія оформлення перевезення легкових автомобілів автомобілевозом	168
6.3.1 Загальні положення	168
6.3.2 Прийом автомобілів до перевезення	169
6.3.3 Передача автомобілів спеціалізованій бригаді для завантаження до автомобілевоза	171
6.3.4 Видача автомобіля відправнику (отримувачу).....	172

6.4. Технологія надання послуги по переміщенню ручної поклажі та багажу пасажирів на вокзальному комплексі	173
РОЗДІЛ 7. Організація культурно-побутового обслуговування пасажирів та відвідувачів вокзального комплексу	
7.1. Надання послуг із очікування відправлення.....	176
7.2. Надання послуг із розміщення та перебування на території вокзальних комплексів.....	178
7.2.1 Технологія обслуговування пасажирів у кімнаті матері і дитини.....	178
7.2.2 Технологія обслуговування пасажирів у кімнатах тривалого відпочинку	179
7.3. Надання послуг із торговельного обслуговування та громадського харчування на вокзальному комплексі	181
7.3.1 Надання послуг з торговельного обслуговування на вокзальному комплексі	181
7.3.2 Надання послуг з громадського харчування на вокзальному комплексі	182
7.4. Надання окремих додаткових послуг на вокзальному комплексі	185
7.4.1 Організація роботи медичного пункту на території вокзального комплексу	185
7.4.2 Технологія надання послуги з паркування особистого автотранспорту на території, яка належить вокзальному комплексу (Паркінгу)	186
7.4.3 Організація безпеки на території вокзального комплексу	189
7.5. Організація обслуговування маломобільних груп населення на вокзальних комплексах	191
РОЗДІЛ 8. Сервісне обслуговування пасажирів та відвідувачів вокзального комплексу	
8.1. Призначення та завдання сервіс-центрів.....	195
8.2. Послуги, що надаються сервіс-центрами.....	196
РОЗДІЛ 9. Організація технічної експлуатації вокзального комплексу та забезпечення санітарно-гігієнічних умов	
9.1. Організація технічної експлуатації вокзального комплексу	199
9.1.1 Загальні положення	199

9.1.2	Водопостачання, водопровід і каналізація.....	200
9.1.3	Теплопостачання, опалення, вентиляція і кондиціонування повітря.....	201
9.1.4	Електропостачання й електричні пристрої.....	204
9.2.	Забезпечення санітарно-гігієнічних умов обслуговування пасажирів і відвідувачів на вокзальному комплексі	206
9.2.1	Загальні положення	206
9.2.2	Види та періодичність проведення прибирання вокзального комплексу	208
9.2.3	Санітарна обробка постільної білизни та інвентарю ..	210
9.3.	Забезпечення екологічної безпеки на вокзальному комплексі.....	212
	Бібліографічний список	213

Вступ

Рівень транспортного обслуговування населення багато в чому залежить від ефективності використання різних видів транспорту. Конкурентним фактором залучення населення на залізничний транспорт є надання пасажирам послуг високої якості та дотримання соціальних стандартів.

В умовах розвитку комунікаційних зв'язків підвищуються вимоги, що пред'являються як до транспортної інфраструктури, важливим елементом якої є вокзал, так і до взаємодії її елементів, що впливають на якість обслуговування.

Враховувати сучасні тенденції розвитку рівня послуг в пасажирських перевезеннях на залізничному транспорті доцільним є перехід від поняття «вокзал» до поняття «вокзальний комплекс», яке включає в себе крім власної будівлі вокзалу, призначеної для тимчасового перебування пасажирів та їх обслуговування, привокзальні площі, пасажирські перони та платформи, допоміжні будівлі та споруди з торговими та діловими функціями, що надають широкий спектр послуг та додаткових сервісів для обслуговування як пасажирів залізничного транспорту, так і відвідувачів вокзальних комплексів. Сучасні вокзальні комплекси, крім традиційних функцій – транспортної та сервісної, виконують інформаційну, іміджеву, культурну та історичну функції, а також є центр мобільності населення, що забезпечує взаємозв'язок з транспортною мережею та інфраструктурою міста.

Навчальний посібник призначений для студентів вищих навчальних закладів залізничного транспорту в галузі знань 275 «Транспортні технології (за видами)» за спеціальністю 275.02 «Транспортні технології на залізничному транспорті» при вивченні дисципліни «Пасажирські перевезення». Структура навчального посібника, підбір навчального матеріалу та характер його викладу визначалися навчальною програмою дисципліни «Пасажирські перевезення».

У навчальному посібнику викладаються найбільш актуальні питання організації роботи вокзальних комплексів, а саме: відображено

питання вдосконалення технології роботи з врахуванням сучасного стану вокзального господарства та світових тенденцій у підходах до його управління та розвитку. Викладено принципи побудови системи оперативного управління на вокзальному комплексі. Розглянуто особливості роботи білетних кас в умовах функціонування АСК ПП УЗ, інформаційно-довідкового обслуговування пасажирів та відвідувачів, організацію послуг з переміщення, зберігання та перевезення багажу та ручної поклажі. Приділено увагу питанням з організації культурно-побутового обслуговування пасажирів та відвідувачів й обслуговуванню маломобільних груп населення на вокзальних комплексах.

Навчальний посібник допоможе студентам опанувати теорію організації виробничої діяльності вокзальних комплексів, навчитися виконувати розрахунок необхідної кількості окремих його пристроїв та технологічного обладнання, призначеного для надання основних і додаткових послуг пасажирам і відвідувачам.

Для надання допомоги студентам у пошуку довідкових матеріалів при виконанні практичних робіт, курсових і дипломних проєктів у посібнику наводяться довідкові таблиці. При написанні навчального посібника використовувалися класичні теоретичні розробки вчених транспортних вузів, законодавчі акти України, нормативні документи АТ «Укрзалізниця», а також сучасні наукові публікації.

Терміни і скорочення

Використані терміни

Бланк замовлення – підлягає обов’язковому обміну на залізничний квиток (квитанцію на перевезення багажу) у будь-якій залізничній касі. Документ, який одержує замовник за результатами успішного оформлення та оплати квитка та супутніх послуг на веб-сайті Укрзалізниці, містить повну інформацію про майбутню поїздку та унікальний номер.

Високошвидкісний рух поїздів – рух пасажирських поїздів зі швидкостями понад 200 км/год.

Вокзал залізничний – будівля для обслуговування пасажирів на станціях та зупинкових пунктах.

Документ на повернення – розрахунковий документ, який одержує замовник за результатами успішного повернення ЕПД через веб-сайт.

Документ на послуги – розрахунковий документ, який одержує замовник за результатами успішного оформлення та оплати резервування або інших послуг.

Електронний проїзний (перевізний) документ – електронний документ, сформований за допомогою програмно-апаратного комплексу з оформлення/повернення електронних проїзних (перевізних) документів для забезпечення пасажирських перевезень, який є підтвердженням договору на перевезення пасажирів (багажу).

Зал очікування – спеціально обладнане приміщення вокзалу, призначене для тимчасового перебування пасажирів, які очікують відправлення чи прибуття поїзда.

Конкорс – службово-технічна споруда вокзального комплексу, що слугує для переходу від привокзальної площі або пасажирської будівлі на платформи (інколи на інший бік залізничних колій) та у зворотному

напрямку (є вокзальним переходом), а також для короткочасного очікування пасажирами поїздів.

Маломобільні групи населення – особи, які відчувають труднощі при самостійному пересуванні, одержанні послуги, необхідної інформації або при орієнтуванні у просторі, зокрема особи з інвалідністю, особи з тимчасовим порушенням здоров'я, вагітні жінки, громадяни похилого віку, особи з дитячими візками.

Нетарифний зупинковий пункт – зупинковий пункт, на якому не здійснюються багажні операції.

Павільйон пасажирський – службово-технічна будівля, як правило, не опалюється і застосовується у приміському сполученні для короткочасного перебування

Перевізний документ (візуальна форма електронного перевізного документа) – дає право на перевезення багажу без звернення до залізничної квиткової каси. Документ, який одержує замовник за результатами успішного оформлення та оплати багажу на веб-сайті Укрзалізниці.

Посадочний документ (візуальна форма електронного квитка) – дає право на посадку та проїзд у поїзді без звернення до залізничної квиткової каси. Документ, який одержує пасажир на електронну пошту за результатами успішного оформлення та оплати електронного квитка на веб-сайті Укрзалізниці.

Проїзний/перевізний документ – квиток на проїзд залізничним транспортом або на перевезення багажу.

Реєстратор розрахункових операцій – реєстратор розрахункових операцій, що відповідає встановленим фіскальним вимогам та забезпечує виконання інших функцій, пов'язаних із сферою його застосування

Резервування місць – виділення на певний проміжок часу місця в поїзді на підставі оформлення та оплати даної послуги на веб-сайті з подальшим викупом проїзного документа у будь-якій автоматизованій залізничній касі на території України або через веб-сайт.

Службово-технічні будівлі залізничного транспорту – будівлі вокзального комплексу; адміністративно-побутові будівлі станцій, роз'їздів, обгінних та зупинних пунктів; локомотивні та вагонні депо; будівлі пунктів технічного огляду вагонів; пости електричної централізації; будівлі для чергових по переїзду, стрілочні пости, пакгаузи, багажні комори, будівлі зв'язку, СЦБ тощо.

Споруди залізничного транспорту – високі та низькі пасажирські платформи, перони, павільйони типу МАФ не торгівельного призначення, флігелі, навіси, пішохідні мости та конкорси, пакгаузи, вантажні платформи, рампи, переїзди, водопропускні труби (крім мостів, по яких вони проходять), водовідвідні та водопровідно-каналізаційні споруди, підземні (тунельні) та наземні переходи, шумозахисні та захисні огорожі.

Швидкісний рух поїздів – рух пасажирських поїздів зі швидкостями від 160 км/год до 200 км/год.

Використані скорочення

Eurostar — залізнична мережа, що сполучає Лондон та графство Кент у Великій Британії із містами Париж та Лілль у Франції та Брюсселем у Бельгії. Потяги Eurostar перетинають Ла-Манш через Євротунель.

S-Bahn — як правило скорочення від нім. Stadtschnellbahn, міська швидкісна залізниця; рідше від нім. Schnellbahn, швидкісна залізниця; іноді й від нім. Stadtbahn, міська залізниця. Технічно і юридично є залізницею і видом залізничного приміського і міжміського транспорту в Німеччині, Австрії і Швейцарії.

SNCF — державне підприємство, що завідує залізницями Франції. SNCF є також експлуатантом швидкісних потягів TGV.

АКСС – автоматичні камери схову самообслуговування

АСК – автоматизована система керування

АСК ВП УЗ – автоматизована система керування вантажними перевезеннями

АСК ПП УЗ – автоматизована система керування пасажирськими перевезеннями

ВП – вокзальний перехід

ГЮЦ – Філія «Головний інформаційно-обчислювальний центр» АТ «Укрзалізниця»

ГРП – графік руху поїздів

ДНЦ – поїзний диспетчер

ДСП – черговий по станції.

ЕПД – електронний квиток

ЕЦ – пости електричної централізації
КМіД – кімната матері і дитини
КОТІФ – Конвенція про міжнародні залізничні перевезення
КС – камера схову
КТВ – кімнати тривалого відпочинку
ЛВОК – начальник вокзального комплексу
МГН – маломобільні групи населення.
МПТ – договір про міжнародний пасажирський тариф
ППД – проїзний/перевізний документ
ПТЕ – Правило технічної експлуатації залізниць України
ПФПП – план формування пасажирських поїздів
РГР – рівень головки рейки
РРО – реєстратор розрахункових операцій
СІ УМПС – службова інструкція до Угоди про міжнародне залізничне пасажирське сполучення.
СЦБ – сигналізація, централізація і блокування
ТРА – технічно-розпорядчий акт.
УЗШК – Філія «Українська залізнична швидкісна компанія» АТ «Укрзалізниця»
УМВС – Угода про міжнародне залізничне вантажне сполучення.
УМПС – Угода про міжнародне залізничне пасажирське сполучення
ЦД – Департамент управління рухом
ЦЛ – Департамент з організації внутрішніх та міжнародних пасажирських перевезень.
ЄДЕБО – Єдина державна електронна база з питань освіти.

Розташування та класифікація вокзальних комплексів

1.1 Основні пасажирські споруди та пристрої на станціях

Для виконання пасажирських операцій станції повинні мати:

- приймально-відправні колії;
- вокзальний комплекс;
- багажне відділення;
- привокзальну площу.

Вокзальний комплекс включає:

- пасажирську будівлю (будівлю вокзалу) і павільйони;
- пасажирські платформи (з навісами або без них);
- переходи через залізничні колії (вокзальні переходи) в одному або в різних рівнях;
- малі архітектурні форми та візуальну інформацію, інформацію про пересадочний вузол;
- місця короткострокової та довгострокової стоянки автомобілів.

Окремий вокзальний комплекс, у залежності від місцевих умов, може мати не всі перелічені вище складові елементи.

Головним елементом вокзального комплексу є вокзал.

Вокзал – комплекс спеціальних споруд, приміщень, обладнань, призначений для тимчасового перебування пасажирів та їх обслуговування, надання пасажирам платних та безоплатних послуг, у тому числі реалізації продуктів харчування, промислових та супутніх товарів, друкованої продукції та розміщення обслуговуючого персоналу.

У міру розвитку міст спостерігається постійне збільшення важливості вокзальних комплексів у житті міста та кількості функцій, які вони виконують, впливаючи на розвиток міст, вносячи значні зміни до

їх структури. Еволюція вокзальних комплексів складалася під впливом ряду технічних, соціальних і економічних чинників.

Родоначальницею вокзалів прийнято вважати Англію, а походження терміну «Воксал» від терміну «Vauxhall» (Воксхолл) (рис.1.1, а) [1].

За однією з версій, слово «вокзал» зобов'язане своєю появою парку Воксхолл-Гарденз (Vauxhall Gardens) – розважального саду на південному березі Темзи, який не мав жодного зв'язку з транспортом, і був одним з головних лондонських місць відпочинку в XVII-XIX століттях, названого на прізвище власниці Джейн Вокс (Jane Vaux), яка у 1732 р. поклала початок поширенню в подальшому по всьому світу громадських парків.

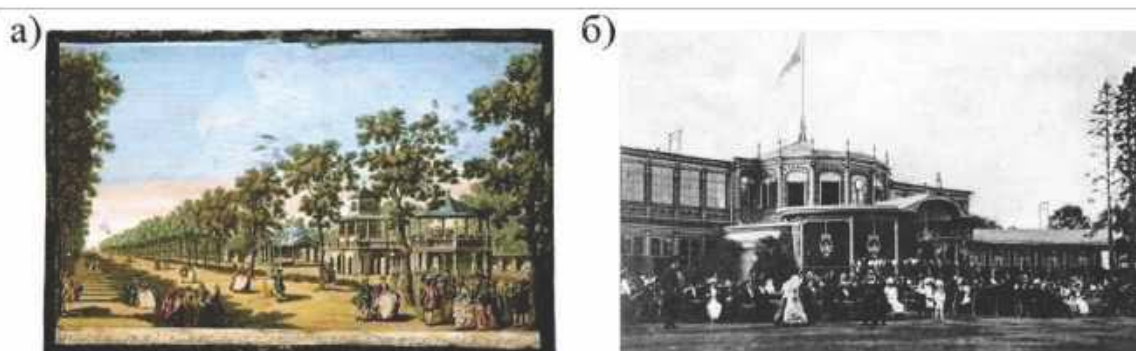


Рис. 1.1. Перші вокзали:

а) Воксхолл-Гарденз (Vauxhall Gardens); б) Павловський вокзал

У травні 1838 р. в Павловському парку (біля Санкт-Петербурга) при залізниці було споруджено будинок, що отримав назву «Воксал» (рис. 1.1, б) [2, 3]. Всередині центральної частини «Воксал» мав два буфетних зали і один великий – для обідів, балів і танців. У бічних флігелях знаходилися кімнати для відпочиваючих і прислуг. Вперше розважальні заходи (музичні вечори, танці, звані обіди тощо) були приурочені для їзди по залізниці. Громадський об'єкт набуває транспортну функцію, яка згодом стає домінуючою, а пристанційні будови для пасажирів стали називати вокзалами.

На початку XVIII століття перші вокзали представляли собою невеликі за розмірами будівлі, які служили, перш за все, розважальними закладами для знатної публіки.

У другій половині XIX століття, зі збільшенням пасажиропотоків, будівлі вокзалів розрослися і набули характеру громадських установ

поряд з адміністративними або релігійними установами, виник новий тип цивільної будівлі – залізничний вокзал.

На початку XX століття в міру розвитку автомобільного та повітряного транспорту почався паралельно розвиток авто- і аеровокзалів. Це призвело до появи об'єднаних вокзалів – єдиних вокзалів для різних видів транспорту.

У XXI столітті тенденцією розвитку великого міста стає будівництво пасажирських терміналів – уніфікованих, компактних, що враховують всі сучасні тенденції транспортних об'єктів, що мають переваги об'єднаних вокзалів і транспортно-громадських вузлів.

Основне технологічне призначення вокзального комплексу – забезпечення безпечного, швидкого і зручного обслуговування пасажирів відправлення при оформленні проїзних документів, а також під час очікування поїзда; посадки і висадки із вагонів; короткочасного обслуговування пасажирів прибуття, а також зустрічаючих і проводжаючих.

На вокзальному комплексі необхідно забезпечити зручну, безпечну й швидку пересадку із залізничного транспорту на місцеві види транспорту і в зворотному напрямку.

У будівлі вокзалу повинні бути передбачено наступні приміщення:

- каси;
- довідкове бюро;
- відділення зв'язку;
- камери схову ручної поклажі й багажу;
- зали очікування й попутного обслуговування.

1.2 Розташування вокзалів в системі міста

Транспортні системи великих міст являють собою складну інфраструктуру, що включає декілька видів зовнішнього транспорту взаємодіючих з міським громадським й індивідуальним транспортом в організації масових пасажирських перевезень. Тому вокзальний комплекс виконує функції пересадочного вузла між різними видами міського транспорту. Залізничні вокзали виконують інформаційну, презентаційну, іміджеву, культурну та історичну функцію для міста. У зв'язку з цим головними завданнями вокзального комплексу в сучасному світі є: удосконалення інфраструктури міста, поліпшення транспортної

доступності, скорочення конфлікту між транспортом і міським середовищем, підвищення якості життя міського населення.

Розташування вокзальних комплексів в населених пунктах має бути зручним для пасажирів та відвідувачів. Разом з тим вони повинні займати домінуюче становище в тій частині населеного пункту, яка примикає до залізниці. Привокзальна площа повинна бути зручною для пішоходів і міського транспорту. Будівля вокзалу повинна бути, як правило, розташована з боку населеного пункту.

Положення вокзалу в системі міста визначалося випадково, в силу кон'юнктури, яка складалася, що призвело, в ряді випадків, до хаотичного скупчення окремих станцій і вокзалів, в різний час побудованих на одній ділянці. Система приватної власності на залізничних лініях сприяла до виникнення великої кількості вокзальних будівель в міському середовищі: в Лондоні – 15 вокзалів головних ліній; в Парижі було 12, пізніше скоротилася до 7; в Москві – 9; в Стокгольмі – 9; в Римі – 7 і вокзал Ватикану (рис. 1.2) [3].

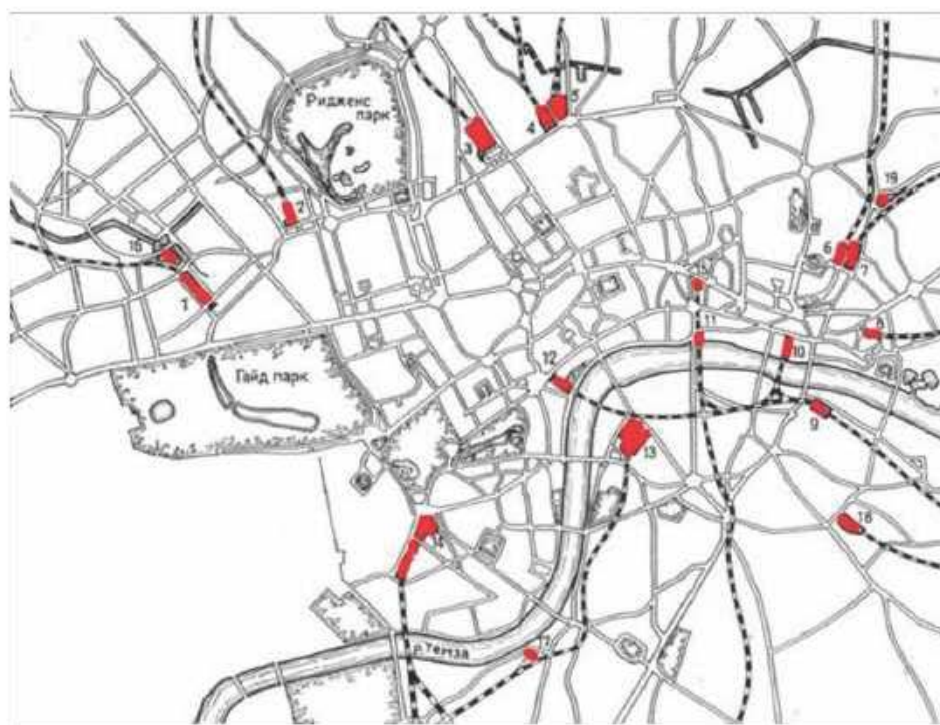


Рис. 1.2. Схема розміщення лондонських вокзалів:

- 1 – Паддінгтон; 2 – Мерілебон-Роуд; 3 – Юстон-Роуд; 4 – Сент-Панкрас; 5 – Кінгс-Крос;
- 6 – Брод-стріт; 7 – Ліверпуль-стріт; 8 – Фенчер-Стріт; 9 – Лондон-бридж; 10 – Кеннон-стріт;
- 11 – Блекфрайєрс-Роуд; 12 – Чарінг-Кросс; 13 – Ватерлоо-Роуд; 14 – Вікторія-Стріт;
- 15 – Холборн-віадук; 16 – Паддінгтон I (закритий); 17 – Найн Елмс лайн (закритий);
- 18 – Бріклейєрс-армс (закритий); 19 – Шодіч-Стріт (закритий)

По мірі росту міст, при первинному розміщенні вокзалів на вільних ділянках ближче до околиць, біля старих міських укріплень або валів, привокзальний район швидше інших вrostав в міську структуру, вирішуючи проблеми міського транспорту, околичне положення транспортного вузла змінювалося на внутрішньо-міське. При початковому розташуванні вокзалу на деякому віддаленні від міста, навколо нього і вздовж дороги, що з'єднує його з населеним пунктом, формувалася забудова і місто поступово поглинало привокзальну територію.

Зрощення віддаленого транспортно-комунікаційного вузла з містом неминує в силу того, що дорога, яка веде з міста до вокзалу, і сам вокзал, при зростанні потоку людей, які проходять через нього, стає важливою градоформуючою основою розвитку міської структури.

Переважає більшість вокзалів, що виникли у великих містах на ранній стадії розвитку залізниць, були побудовані тупиковими.

За містобудівним розміщенням вокзали діляться на споруджувані *в межах міста і на периферії міста* [4].

Вокзальні комплекси, розташовані в межах міста, створюються переважно в основних транспортних вузлах міста – в точках перетину з метрополітемом і іншими видами наземного транспорту. В європейських містах головні залізничні вокзали знаходяться в більшості випадків поблизу загальноміського центру або в самому центрі.

Вокзальні комплекси, що знаходяться в межах міста можуть розташовуватись [4]:

- в центральній частині міста. Пасажирські вокзальні комплекси по можливості повинні бути транзитними; розташовувати їх слід на території міста з підземними або надземними коліями (рис. 1.3, а, б). Вузлові залізничні станції з розв'язкою в різних рівнях хоча і скорочують довжину введів головних колій до міста, з експлуатаційної точки зору незручні через неможливість переведення поїздів або безпересадочних вагонів прямого сполучення з одного рівня на інший (рис. 1.3, в).
- на околицях міста з замиканням однієї з важливих міських магістралей. Кілька тупикових вокзалів одного міста доцільно з'єднувати між собою окружною дорогою (рис. 1.3, г) або внутрішньо-міськими передавальними гілками (рис. 1.3, д, е). Таке рішення полегшує процес експлуатації залізниць, пересадку пасажирів і перевантаження багажу.

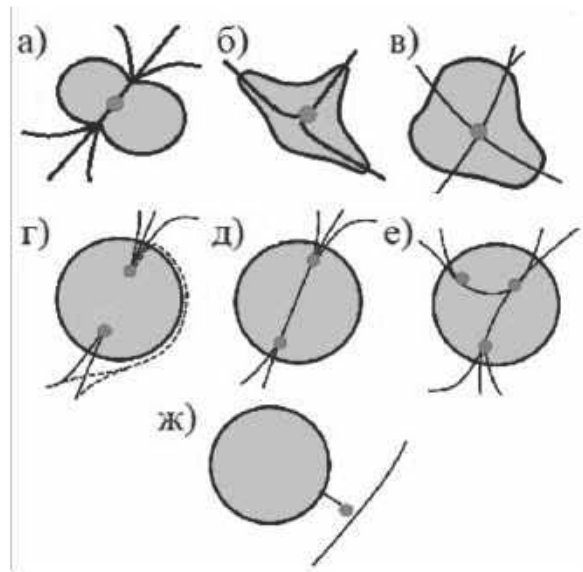


Рис. 1.3. Розташування вокзалу в системі міста:

а) – в) у центральній частині міста; г) – е) на околицях міста; ж) на периферії міста

При об'єднанні вокзальних комплексів залізничними коліями, останні в межах міста можуть бути прокладені:

- 1) в одному рівні з міськими вулицями, з забезпеченням безпеки шляхом влаштування залізничних переїздів з шлагбаумами;
- 2) на насипах, з пропуском міських вулиць під ними;
- 3) в виїмках, з влаштуванням шляхопроводів для пропуску вулиць над коліями.

Другий і третій варіанти є найбільш переважними.

Система прокладання залізничних підходів до вокзалів у виїмках є найкращою, у цьому випадку насипи не порушують архітектурного вигляду міста; виключається і порушення внутрішньо-міського транспортного потоку, що відбувається при влаштуванні переїздів із шлагбаумами.

При влаштуванні як насипів, так і виїмок можуть бути успішно виконані всі вимоги, що пред'являються до вокзалів:

- можливість безперешкодного проходу до вокзалу з міста з обох боків;
- хороша оглядовість території вокзалу;
- скорочення шляху руху пасажирів та їх багажу без втрат на підйоми та спуски;
- забезпечення маршрутів проходу пасажирів до вокзалу без перетину залізничних колій.

При розташуванні вокзальних комплексів на периферії міста (поблизу міста і пов'язані з містом магістраллю) зазвичай споруджуються вокзальні комплекси, які об'єднують в собі аеровокзали та станції швидкісного рейкового транспорту.

Будівництво залізничних вокзальних комплексів на околиці міста (рис. 1.3, ж), пов'язаних з його центром іншими видами транспорту, має свої переваги:

- відсутній дефіцит землі, тому можливе будівництво великого вокзального комплексу;
- вокзальний комплекс сприяє поліпшенню економічно несприятливих умов околиць;
- виникає можливість для надання послуг, нерентабельних в центрі міста, наприклад, послуг з обслуговування автомобілів, надання складських приміщень тощо;
- будівництво нового вокзального комплексу може виявитися дешевше, ніж реконструкція вокзалу, що знаходиться в центрі в умовах щільної забудови і часто є пам'яткою архітектури та історії.

Недоліком такого розташування вокзальних комплексів є втрата можливості «швидкого» доступу до центру міста, що й спостерігається в Ізраїлі, де багато залізничних станцій (Рош ха-Аине, Афуле, Ашкелоне, Димоне, Сдероте та інших) розташованих далеко від центрів міст, житлових масивів та автобусних зупинок, в результаті потенціал залізничного транспорту реалізується не повною мірою.

З метою заощадження часу для пасажирів при пересадці з одного виду транспорту на інший та придбанні різних видів товарів і послуг в світі намітилася тенденція заміни традиційних вокзалів на багатофункціональні термінали.

Пасажирський термінал можна визначити як комплекс, який об'єднує станції міжнародного і міжміського транспорту, міського пасажирського транспорту, паркінги, що виконує суспільно-ділові функції і має перетин платформ в декількох рівнях. Комплекс поєднує всі ці функції в одному об'ємі і передбачає наявність додаткових об'єктів, не пов'язаних безпосередньо з обслуговуванням пасажирів.

Однією з головних завдань створення пасажирських терміналів є економія часу для пасажирів при пересадці з одного виду транспорту на інший і придбанні різних видів товарів і послуг (можливість отримання в одному місці всієї необхідної інформації, придбання квитку, здавання багажу).

Крім цього перевагами терміналів є:

- містобудівний ефект (економія території, скорочення будівельних обсягів і протяжності інженерних комунікацій, підвищення архітектурно-художньої виразності забудови та ін.);
- виключення витрат часу пасажирів на переїзди по місту, в разі чого зменшується завантаження міського транспорту.

1.3 Класифікація вокзалів

Залізничний вокзальний комплекс – це сукупність залізничного вокзалу і прилеглої до нього території, об'єктів, будівель і споруд пов'язаних із залізничним вокзалом, що входить до складу міської транспортної системи. Як наслідок, залізничний вокзал – це частина вокзального комплексу.

Розрізняють вокзали чотирьох класів: позакласні, 1, 2, 3 класів. Клас вокзалу встановлюється в залежності від обсягу пасажирської роботи, який оцінюють в умовних одиницях – балах:

- позакласний – більше 50 балів;
- I класу – більше 30 до 50 балів;
- II класу – більше 15 до 30 балів;
- III класу – більше 4 до 15 балів.

Клас вокзалів, що обслуговують пасажирів різних видів транспорту (залізничний та автобусний, залізничний та річковий), і вокзалів прикордонних станцій, що обслуговують пасажирів в міжнародному сполученні, може бути встановлений з підвищенням на один клас проти передбаченого показниками. Сума балів для встановлення класу вокзалу розраховується за показниками (табл. 1.1) [5].

Довідково: на залізницях України діють 118 вокзалів, у тому числі позакласних вокзалів – 18, вокзалів 1 класу – 9, вокзалів 2 класу – 34, вокзалів 3 класу – 57.

Позакласні пасажирські вокзали розташовуються в великих міських агломераціях, таких як Київ, Дніпро, Львів, Харків. Вони мають в середньому площу приміщень в 11,3 тис. м² та розрахункову місткість понад 1 500 пасажирів.

**Показники, що характеризують роботу вокзального комплексу,
для визначення суми балів за групами (класами)**

	Показники (в річному обчисленні)	Одиниці виміру	Кількість балів за одиницю виміру
1	Відправлення пасажирів у середньому за добу (в річному обчисленні):		
	а) у прямому і місцевому сполученнях, включаючи транзит	100 пас.	1,0
	б) у приміському сполученні	100 пас.	0,05
2	Загальна площа вокзальних приміщень (включаючи приміщення і тунелі, що стоять окремо)	100 м ²	0,2

Примітка: Клас вокзалів, що обслуговують пасажирів різних видів транспорту, і вокзалів прикордонних станцій, що обслуговують пасажирів у міжнародному сполученні, може бути встановлений з підвищенням на один клас проти передбаченого показниками.

Вокзали I класу – розташовуються в великих промислово-господарських зонах. До таких вокзалів відносяться вокзал станції Лозова. Площа приміщень таких вокзалів в середньому становить 4,6 тис. м². Розрахункова місткість вокзалів I класу зазвичай становить 1 200...1 500 пасажирів.

Вокзали II класу розташовуються в господарських і курортних містах, культурних центрах. До таких вокзалів відносяться вокзали станції Знам'янка, Кропивницький, Кривий Ріг Головний та інші. Площа приміщень вокзалів II класу в середньому становить 2,3 тис. м². Розрахункова місткість вокзалів II класу зазвичай становить 500...900 пасажирів.

Вокзали III класу – розташовуються в районних центрах, а також у великих поселеннях міського типу. До таких вокзалів відносяться вокзал станції Нікополь. Площа приміщень вокзалів III класу в середньому оцінюється в 1,0 тис. м² та розрахунковою місткістю зазвичай до 300...400 пасажирів.

За призначенням вокзальні комплекси діляться на універсальні і спеціалізовані.

Універсальні вокзали з'явилися до середини XX ст. на сформованих транспортних шляхах і обслуговували всі види сполучень – приміське, місцеве і далеке. В даний час у світі йде процес їх реконструкції і пристосування під сучасні потреби залізничного транспорту.

Універсальні вокзальні комплекси, за умовами обслуговування, можуть бути:

- загальні – всі елементи вокзалу експлуатуються спільно всіма категоріями пасажирів (рис. 1.4, а);
- частково роздільні – для кожної категорії пасажирів виділяють деякі самостійні (окремі) елементи (рис. 1.4, б);

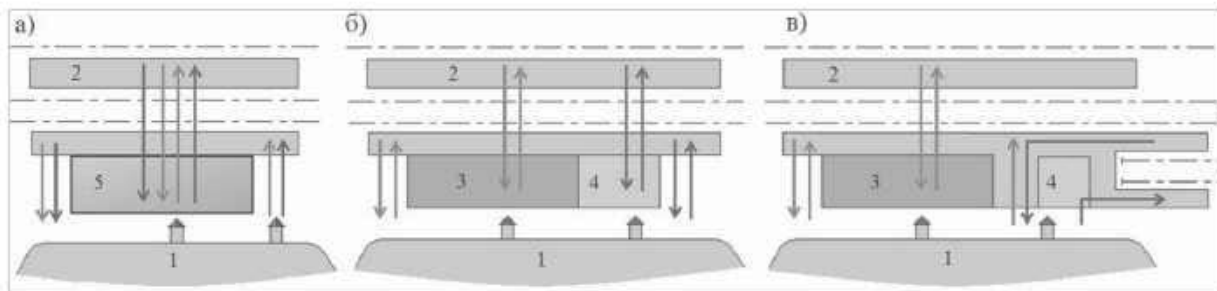


Рис. 1.4. Типи вокзалів залежно від їх призначення та умов обслуговування пасажирів:

- а) загальні; б) змішані (частково роздільні); в) спеціалізовані (роздільні). 1 – привокзальна площа, 2 – платформа, 3 – приміщення в будівлі вокзалу для пасажирів далекого прямування, 4 – приміщення в будівлі вокзалу для приміських пасажирів, 5 – будівля вокзалу для спільного обслуговування пасажирів приміського, місцевого та далекого сполучення.

Спеціалізовані вокзали з'явилися переважно в другій половині ХХ ст. і призначені для обслуговування одного з видів сполучення: приміського або далекого (рис. 1.4, в).

На даний момент розвиток отримують в основному два підтипи таких вокзальних комплексів:

- вокзали приміського сполучення, які є складовою частиною системи транспортного обслуговування міст і найближчих передмість. Приміські вокзали функціонують і продовжують розвиватися, так як розвиваються міста і інтенсифікується повідомлення з поселеннями, що входять в їх агломерації;
- вокзали далекого прямування, в тому числі й на станціях високошвидкісних залізничних магістралей.

У світовій практиці вокзальні комплекси високошвидкісних залізничних магістралей мають схожість з аеропортами за способом організації роботи з пасажирями:

- обмеження доступу на платформи;
- реєстрація пасажирів і доставка багажу;
- організація дозвілля під час очікування поїзда для пасажирів тощо.

Розташування вокзалу відносно залізничних колій має принципове значення при оптимізації руху пасажиропотоків. Розглядається як вертикальне, так і горизонтальне розташування вокзалів щодо залізничних колій та платформ.

По горизонтальному розташуванню щодо залізничних колій вокзали можна класифікувати на дві великі групи: тупикові та транзитні.

- тупикові – пасажирська будівля і розподільча платформа, яка приймає до неї, розташовані поперек тупикових колій і платформ, замикаючи їх [6].

Тупикові вокзали влаштовуються у вигляді букв П, Г або Т (рис. 1.5, а). Для далекого і місцевого сполучення зустрічаються дуже рідко і, як правило, влаштовуються на одному рівні з платформами і привокзальною площею (вокзал станції Одеса-Головна, вокзал Гельсінкі (Фінляндія), вокзал Zürich Hauptbahnhof (Цюрих, Швейцарія)). Рішення є доцільним тільки для кінцевих станцій, інакше потрібна велика територія для колійного розвитку. Таке розташування більш властиво вокзалам приміського сполучення та найчастіше зустрічаються на головних приміських пасажирських станціях у великих транспортних вузлах (Києві, Львові). Нові тупикові вокзали проєктують, коли наскрізна схема станції зустрічає труднощі через місцеві умови.

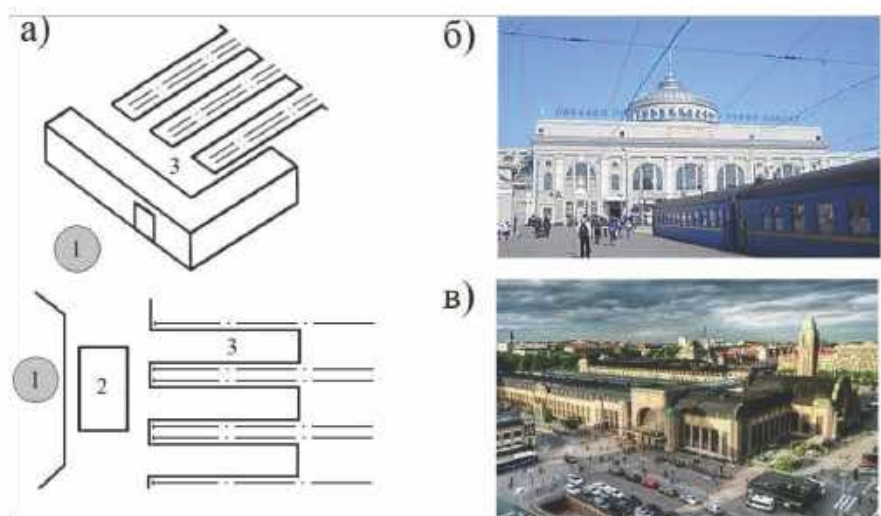


Рис. 1.5. Вокзал тупикової станції:

а) схема; б) залізничний вокзал станції Одеса-Головна (Україна); в) залізничний вокзал Гельсінкі (Фінляндія). 1 – привокзальна площа; 2 – пасажирська будівля; 3 – платформа

Перші будівлі залізничних вокзалів будувалися тупикового типу, так як лінія залізниці пов'язувала два кінцевих пункти: два міста або

місто та передмістя, і в плані мали Г або П-подібну форму [3]. Вони містили дві платформи: одна – для відправлення, інша – для прибуття поїздів. Праворуч від торцевого корпусу розташовувалися ворота для в'їзду екіпажів та входу пасажирів в розвинену групу приміщень відправлення, які включали: зал для публіки (очікування) з касою, зал для багажу, ресторан, дамські кімнати, вбиральні, виходи на перон і службові приміщення. Залізничні колії за класичною схемою станції з'єднувалися за допомогою поворотних кіл для перестановки локомотивів і вагонів. Згодом приміщення для пасажирів й багажу починають влаштовувати при платформі прибуття. Наступний етап трансформування – це з'єднання приміщень відправлення і прибуття за допомогою вестибюля, тим самим перетворюючись в класичний тупиковий вокзал П-образного типу.

- берегові (бокові) – будівля розташована із зовнішнього боку від наскрізних перонних колій (рис. 1.6) [6], є найбільш поширений тип (вокзал ст. Дніпро, Тернопіль). Пасажири з привокзальної площі можуть проходити у вокзал або, минаючи його, на перонні колії. Маршрути прямування пасажирів і багажу між будівлею вокзалу та острівними платформами перетинають залізничні колії, для забезпечення безпеки необхідно передбачати переходи в різних рівнях, що призводить до збільшення спусків і підйомів.

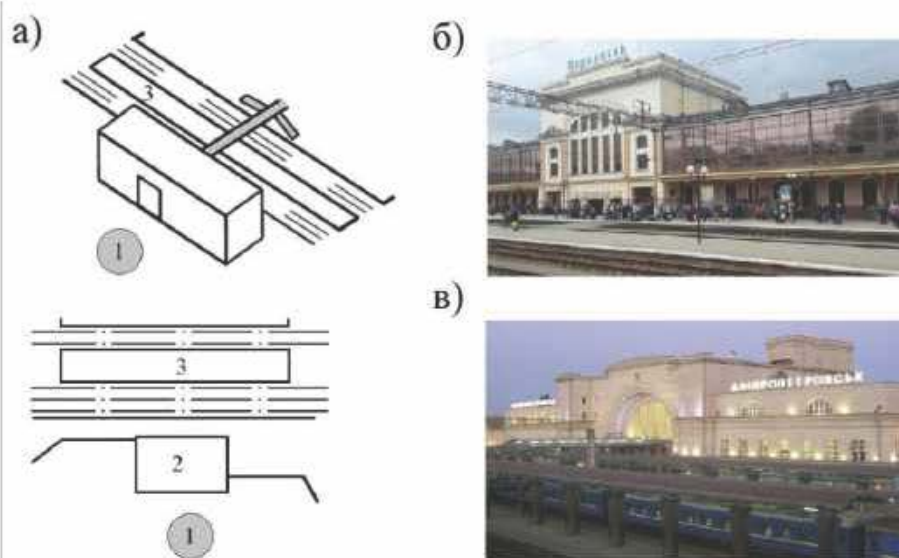


Рис. 1.6. Вокзал берегового типу:

- а) схема; б) залізничний вокзал станції Тернопіль (Україна); в) залізничний вокзал станції Дніпро (Україна). 1 – привокзальна площа; 2 – пасажирська будівля; 3 – платформа

- острівні – будівля розташована на платформі між перонними коліями власне пасажирської станції (рис. 1.7, а) [6].

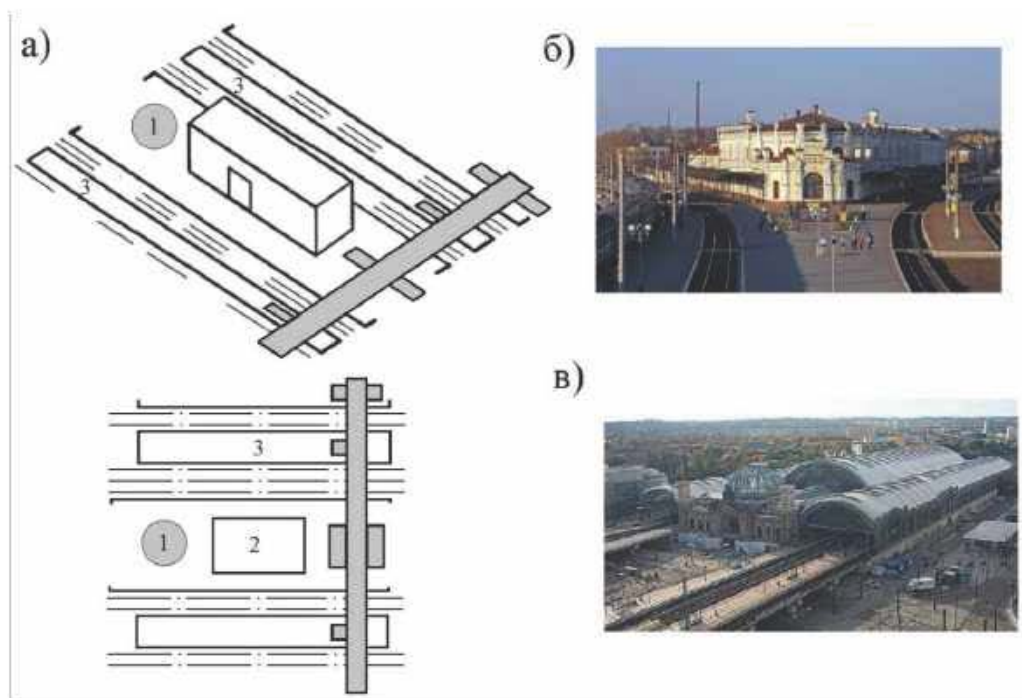


Рис. 1.7. Вокзал острівного типу:

а) схема; б) залізничний вокзал станції Козятин (Україна); в) залізничний вокзал станції Дрездені (Німеччини). 1 – привокзальна площа; 2 – пасажирська будівля; 3 – платформа

При такому розташуванні пасажирів з приміщень вокзалу на привокзальну площу і назад прямують по тунелях (рис. 1.7, а). Такі вокзали зручні лише тільки для транзитних пасажирів, істотним недоліком яких є поганий зв'язок з містом. Розширення привокзальної площі, як правило, неможливо або дуже ускладнено, тому що площа затиснута між коліями. В окремих випадках при реконструкції острівних вокзалів споруджуються додаткові бічні будівлі, пов'язані з острівними будинками тунельними або мостовими переходами. В цьому випадку привокзальна площа часто повністю переноситься до бічної будівлі вокзалу або створюються дві привокзальні площі: зовнішня – з боку міста і внутрішня – у острівної будівлі.

Перші прохідні вокзали були, як правило, острівними, переважно дерев'яними в один-два поверхи. Прикладом вокзалів острівного типу є вокзали на станціях Козятин, Лозова, Ворожба (рис. 1.7, б). Широке поширення отримали острівні вокзали в Німеччині (будівлі в Галле, Горне, Дрездені та ін.). Найбільший транспортний вузол Дрездена –

центральный залізничний вокзал (рис. 1.7, в). Будівля вокзалу – поєднання вокзалів острівної і тупикового типів, розташованих на двох рівнях.

- руслові, над коліями або під коліями (з місцевих умов) – коли пасажирське приміщення знаходиться зверху або під перонними залізничними коліями і платформами [6].

Вокзали цього типу особливо ефективні в умовах сформованої затисненої міської забудови, при складному рельєфі місцевості.

Укладання рейкових колій в межах міста не в одному рівні з землею призводить до розміщення залізничних колій над будівлею вокзалу як на залізничному вокзалі Кельна, Німеччина (рис. 1.8, а) або ж під ним (Дармштадт, Копенгаген, Лондон) [4].

Через нестачу території в міській забудови при реконструкції вокзалів все частіше використовують руслові конструкції вокзалів. Основна частина Північного вокзалу Кёге (Данія), нового транспортного вузла для Великого Копенгагена, – це пішохідний міст довжиною 225 м і шириною в 9 м через шосе і залізничні колії (рис. 1.8, б), який доповнюють лише платформи і місця для паркування.

Надземна частина вокзалу «Bahnhof Zoo» (рис. 1.8, в) служить для зупинки поїздів S-Bahn'a, а вокзальні приміщення розташовані під коліями в підземній частині.



Рис. 1.8. Вокзали руслового типу: надколійні

а) залізничний вокзал Кельна (Німеччина); б) Північного вокзалу Кёге (Данія);

в) вокзал «Bahnhof Zoo» (Берлін, Німеччини)

- комбіновані, що поєднує в собі риси кількох типів вокзалів (рис. 1.9, а) [6].

До комбінованого типу відноситься вокзальний комплекс на станції Київ-Пасажирський. Центральний і Південний вокзали далекого прямування, розміщені з двох сторін колійного парку, мають в двох рівнях виходи на пасажирські платформи, з'єднуються між собою тунелями і

широким конкурсом, в якому влаштовані зали нетривалого очікування поїздів, газетні та продуктові кіоски.

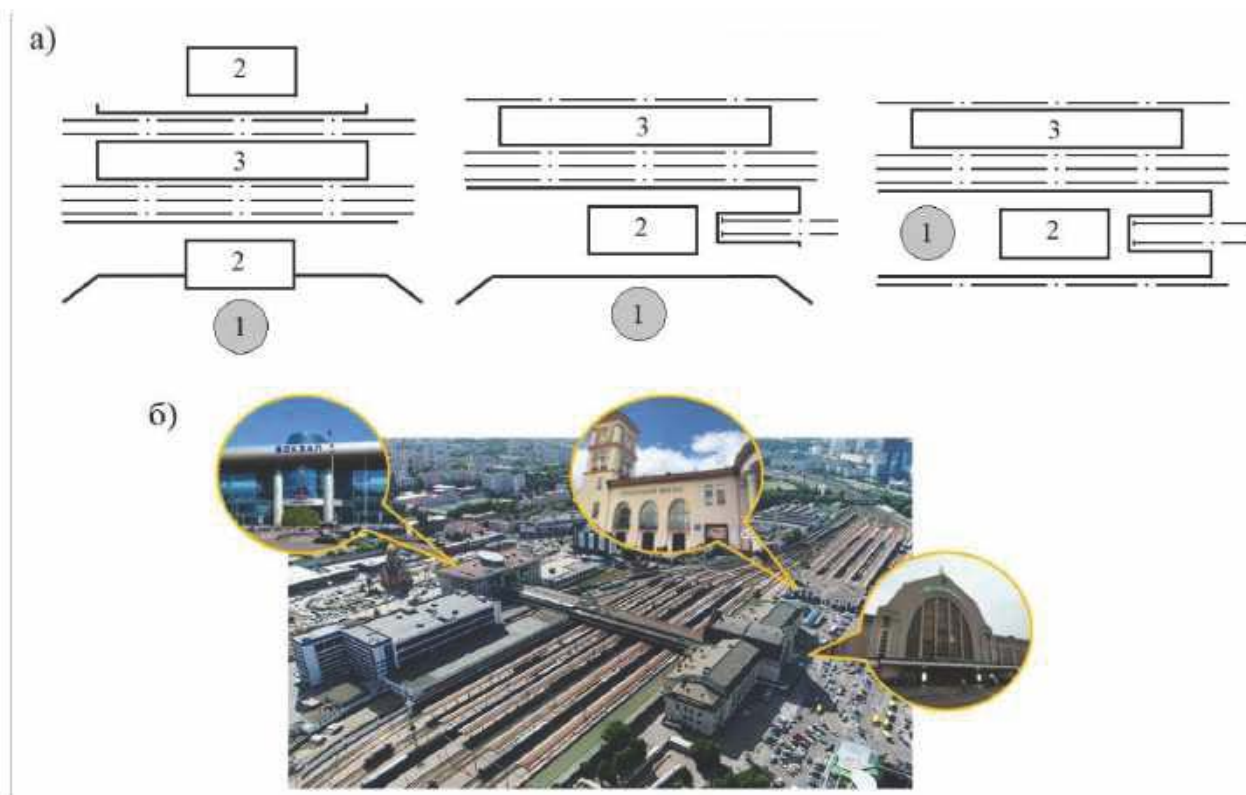


Рис. 1.9. Вокзали комбінованого типу:

а) схема; б) вокзальний комплекс на станції Києві-Пасажи́рський. 1 – привокзальна площа; 2 – пасажирська будівля; 3 – платформа

Залежно від топографічних умов взаємне розташування **по вертикалі** привокзальної площі, пасажирської будівлі та платформ (перонних залізничних колій) вокзали можуть бути трьох типів [6]:

- *однорівневі* (горизонтального типу) – розташування колій, будівлі (підлогу першого поверху) і привокзальної площі в одному рівні. Таке розташування характерно для більшості вокзалів розташованих в невеликих і середніх населених пунктах, а також для великих вокзалів в центрі міста, збудованих в минулому столітті й які не піддалися реконструкції, або новим вокзалам, створеним на базі існуючих аеропортів і, що розташовуються за межами міста.

Тільки на малих залізничних вокзалах бічного і острівного типу, а також на вокзалах тупикового типу допускається однорівневе рішення організації проходу пасажирів та для доставки їх багажу на посадочні платформи через рейкові колії.

На середніх і великих вокзалах бічного і острівного типу безпечні маршрути проходження пасажирів, доставки багажу на платформи організовуються з використанням:

- пішохідних і багажних тунелів (рис. 1.10, а);
- пішохідних мостів (рис. 1.10, б).

Зали очікування доцільно планувати на першому поверсі, передбачаючи лише спеціальні пішохідні тунелі для зв'язку з пасажирськими платформами. Для транзитних пасажирів в цьому випадку більш доцільно створювати окремі зали на другому поверсі будівлі.

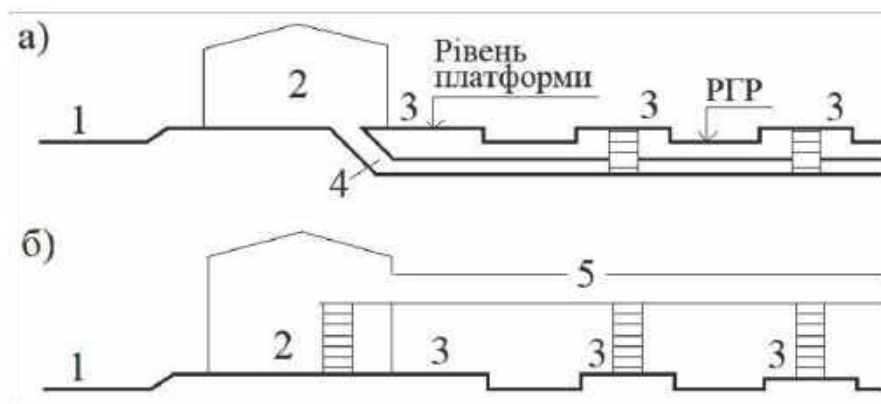


Рис. 1.10. Типи однорівневих вокзалів:

а) (горизонтальний) з використанням пішохідного тунелю; б) (горизонтальний) з використанням пішохідного моста. 1 – привокзальна площа; 2 – пасажирська будівля; 3 – платформа; 4 – тунель; 5 – пішохідний міст.

– *дворівневі:*

- занижені – привокзальна площа та пасажирська будівля (підлога першого поверху) - нижче платформ (рис. 1.11, а). Такий варіант є найбільш зручний для розвитку потоків пасажирів та транспортуванню багажу. Перший поверх вокзалу (вестибюль, центральна касова зала, багажне відділення), який знаходиться на рівні привокзальної площі, з'єднується з пасажирськими платформами тунелями, в яких можуть розташовуватися деякі приміщення вокзалу. Другий поверх (зали очікування, ресторан та інші приміщення), який спланований на рівні платформ, має прямий вихід на першу платформу (Львівський вокзал далекого сполучення). Зали очікування можуть розташовуватися на першому і другому поверхах, забезпечуючи зручний і короткий шлях проходження пасажирів на посадочні платформи.

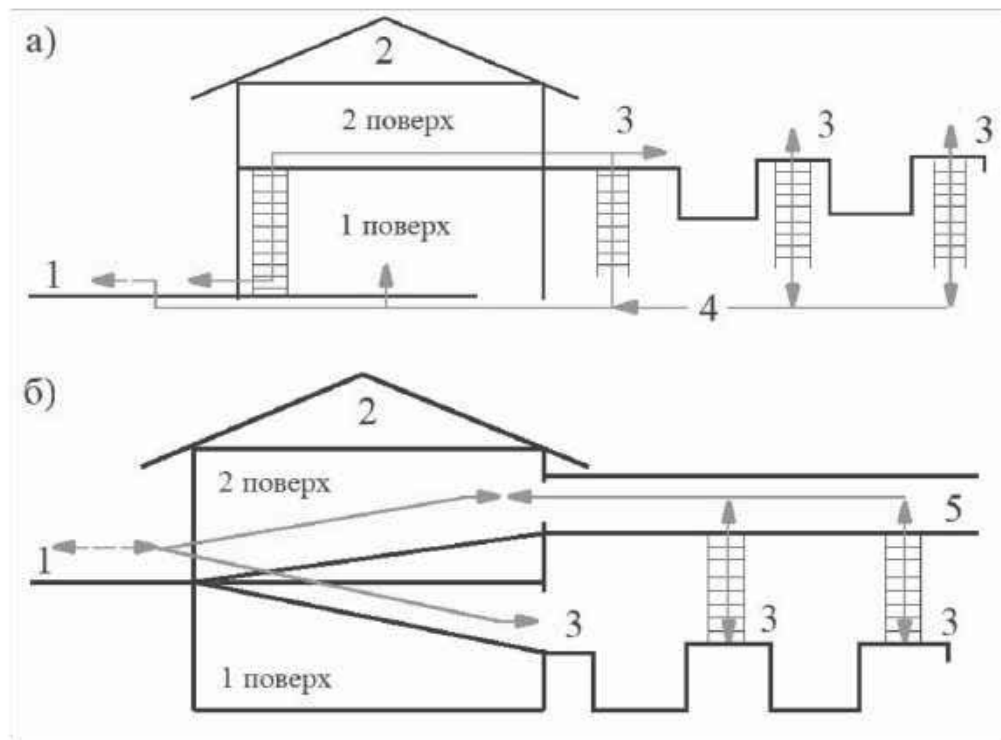


Рис. 1.11. Типи дворівневих вокзалів:

а) занижені; б) завищені. 1 – привокзальна площа; 2 – пасажирська будівля; 3 – платформа; 4 – тунель; 5 – пішохідний міст.

- завищені – привокзальна площа і пасажирське будівля – вище перонних колій (рис. 1.11, б). При такому розташуванні споруджуються пішохідні мости з драбинами і конкорси, розташовані над перонними коліями. При такому рішенні створюються гарні умови для пасажирів і легка орієнтація в будівлі. У деяких вокзалах приміщення конкорсу поширюється для розміщення в ньому розподільного залу, що забезпечує зручності для пасажирів. Рівень підлоги основних приміщень вокзалу відповідає рівню перехідних мостів. На нижньому поверсі розташовуються допоміжні і службові приміщення, а зали очікування краще розташовувати на другому поверсі.
- багаторівневі, коли площа, будівля та платформи знаходяться в декількох рівнях, в тому числі безпосередньо один над одним, з використанням пішохідних тунелів і мостів в різних поєднаннях (комбінаціях). Багатоярусне рішення забезпечує повне розділення шляхів руху різних категорій пасажирів і різних транспортних засобів. Одночасно може бути досягнуто високий рівень компактності пересадочного вузла.

Прийом найбільш виправданий в багатофункціональних суспільно-транспортних комплексах, особливо в умовах значних перепадів рельєфу. За таким принципом побудована інтермодальна пересадочна станція Transbay в діловому центрі Сан-Франциско (США), яка призначена стати основним автобусним та залізничним терміналом між містом і областю (рис. 1.12, а) [7].



Рис. 1.12. Багаторівневі вокзали:

- а) Транспортний центр Transbay (Сан-Франциско, США);
- б) залізничний вокзал Gare du Nord (Париж, Франція)

Наземна частина складається з наступних рівнів:

- перший поверх – входи, торгівельні площі, квиткові каси й офіси;
- другий поверх – автобусна станція з платформами, що оточує центральну зону очікування;
- парк на даху площею 5,4 акрів (2,2 гектара).

Підземна частина – дворівнева станція залізниці, яка обслуговується двома компаніями: Каліфорнійською приміською залізничною лінією та Каліфорнійською високошвидкісною залізницею. Перон на станції складається з 3 острівних платформ, що обслуговують 6 колій. Каси і зона очікування розташовуються в мезонині над коліями та платформою, але нижче входів, розміщених на першому поверсі.

Багаторівневе розташування необхідно при будівництві сучасних вокзальних комплексів в межах міста, так як дозволяє досягти значної економії територій і підвищити віддачу кожного квадратного метра, а

також скоротити відстані, які змушені долати пасажирів при пересадках з одного виду транспорту на інший. У сучасному світі широко поширена практика активного використання підземних просторів при багаторівневому будівництві вокзалів.

В даний час в більшості розвинених країн при реконструкції існуючих вокзалів спостерігається тенденція: перетворювати їх в багаторівневі комплекси за рахунок будівництва підземних поверхів.

RENCH National Railways (SNCF) планує більш, ніж в три рази збільшити розмір Gare du Nord, найзавантаженішу залізничну станцію Парижа (рис. 1.12, б) [8]. Площа станції збільшиться з 36 тис. м² до 110 тис. м² до 2024 року. Великий новий зал дозволить пасажиропотокам посадки й висадки попрямувати в дві різні зони. Подальше розширення терміналу Eurostar полегшить митний контроль. Пропускна спроможність станції зараз становить не більше 700 тис. пас. на добу. Після реконструкції пропускна спроможність станції збільшиться до 800 тис. осіб на добу в 2024 році та 900 тис. осіб до 2030 року.

Залежно від розрахункової місткості вокзали, які обслуговують далеких пасажирів, поділяються [6]:

- малі – 25, 50, 100, 200 пас.;
- середні – більш 300 до 700 пас.;
- великі – більше 900 до 1 500 пас.;
- дуже великі – понад 2 000 пас.

Приміські вокзали в залежності від величини річного розрахункового потоку пасажирів і розташування на заміській ділянці, підрозділяються на [6]:

- малі – не більше 0,75 (1,5) млн. пас.;
- середні – більш 0,75 (1,5) до 5,0 (7,0) млн. пас.;
- великі – більше 5,0 (7,0) до 20,0 (25,0) млн. пас.;
- дуже великі – більш 20,0 (25,0) млн. пас.

Перша цифра відноситься до вокзалів проміжних станцій, друга (в дужках) – до вокзалів початкових і кінцевих станцій.

Залежно від виду станції та її розташування на приміській ділянці приміські вокзальні комплекси підрозділяються на:

- головні, які розташовуються в центрі тяжіння потоків приміських пасажирів (залізничні вузли, відносно великі міста); на цих станціях основна маса пасажирів починає або закінчує рух по залізниці; зазвичай це найбільші вокзали, на яких необхідний увесь комплекс елементів;

- зонні, які розташовуються в кінці приміських ділянок або зон на великих приміських станціях, з пристроями для обороту і відстою приміських составів; значна частина пасажирів закінчує або починає тут шлях прямування по залізниці;
- розміщуються на проміжних станціях приміської зони; потоки відносно невеликі і зазвичай для їх обслуговування достатньо однієї-двох платформ з невеликим павільйоном і навісами, а також відповідної кількості інших елементів і устаткування вокзалу.

Контрольні питання

1. Які складові елементи входять до вокзального комплексу?
2. В чому полягає основне технологічне призначення вокзального комплексу?
3. Які основні приміщення передбачено у будівлі вокзалу?
4. Яку схожість мають вокзальні комплекси високошвидкісних залізничних магістралей з аеропортами за способом організації роботи з пасажиром у світовій практиці?
5. Як діляться вокзали по містобудівному розміщенню?
6. Як розрізняють вокзали в залежності від обсягу пасажирської роботи?
7. Як поділяються вокзальні комплекси за призначенням?
8. Як класифікуються вокзали по горизонтальному розташуванню щодо залізничних колій?
9. Яких типів можуть бути вокзали залежно від топографічних умов, взаємному розташуванню по вертикалі привокзальної площі пасажирської будівлі та платформ?
10. Як поділяються приміські вокзали в залежності від величини річного розрахункового потоку пасажирів і розташування на заміській ділянці; залежно від виду станції та її розташування на приміській ділянці?

Пристрої та обладнання вокзальних комплексів

2.1 Загальні вимоги до вокзального комплексу

На всіх станціях і пасажирських зупинкових пунктах, а також на роз'їздах і обгінних пунктах, де передбачається посадка і висадка пасажирів, необхідно передбачати приміщення та пристрої для обслуговування пасажирів.

Вокзал є частиною вокзального комплексу, в який входять всі функціонально і композиційно взаємопов'язані будівлі, споруди і пристрої, призначені як для обслуговування пасажирів, проведення квиткових, багажних, поштових та інших операцій, так і управління роботою станції.

На нових вокзалах і вокзалах, що підлягають реконструкції, необхідно дотримуватися таких вимог [9]:

- повинен передбачатися необхідний комплекс будівель, споруд і пристроїв з метою забезпечення оптимальних умов обслуговування пасажирів і скорочення витрат їх часу на всі операції, пов'язані з відправленням, прибуттям і пересадкою;
- враховуватися архітектурно-композиційний та стильовий характер частини міста, де розташовується вокзальний комплекс, або всього міста в цілому з урахуванням конкретних культурно-історичних, національних і місцевих особливостей;
- враховуватися природно-кліматичні особливості регіону, його природний ландшафт, характер озеленення, рельєф, гідрогеологічні, сейсмічні й інші конкретні умови;
- передбачати заходи щодо забезпечення охорони навколишнього середовища від забруднення відпрацьованими газами, стічними водами, з підтримки нормованих рівнів шуму і вібрацій;

- передбачати сучасні методи обслуговування пасажирів з використанням засобів механізації й автоматизації при виконанні виробничих операцій з продажу квитків, прийому, видачі та транспортування багажу, пошти, вантажів, а також при утриманні та прибиранні приміщень і територій, використання інформаційних технологій;
- створювати необхідні умови для інвалідів та маломобільних груп населення, за рахунок зручної організації відповідних пішохідних шляхів, забезпечення оптимального обслуговування на вокзалі, упорядкування пересувань по вокзальному комплексу та під час посадки-висадки в транспортні засоби (вагон) із застосуванням спеціальних перонних й інших пристроїв та пристосувань.

2.2 Основні розрахункові параметри вокзалів і привокзальних площ

На всіх вокзальних комплексах для якісного обслуговування пасажирів обов'язково передбачаються пасажирські будівлі, залежно від місцевих умов, переважно на острівних платформах вокзалів великої місткості, передбачаються павільйони. На бічних чи острівних платформах зупинкових пунктів залежно від місцевих умов – допускається улаштування напіввідкритих павільйонів (без однієї стінки). Пасажирські будівлі вокзальних комплексів бічного типу розташовуються на відстані не ближче ніж 20 м від осі найближчої колії та не ближче ніж 25 м на нових лініях, де передбачається рух пасажирських поїздів зі швидкостями понад 141 км/год, але в обох випадках – не далі ніж 50 м від осі колії [9].

Для забезпечення пасажирів належним комфортом і швидкістю обслуговування, вокзали повинні мати достатню площу приміщень і раціональне їх розташування.

Нормування вокзалу в цілому та його окремих елементів виконується залежно від:

- розрахункового річного пасажиропотоку;
- розрахункової місткості вокзалу (розрахункової місткості нормованих пасажирських приміщень вокзалу), що визначається окремо для далекого сполучення (у тому числі прямого, місцевого і

транзитного сполучень), окремо для приміського пасажиропотоку, окремо для інших видів перевезень.

Розрахунковий річний пасажиропотік ($\Pi_{\text{вд}}^{\text{р}}$) для вокзалів, що обслуговують пасажиропотік далекого сполучення, визначається кількістю, які відправляються, і яких заплановано обслуговувати проєктованим вокзалом за розрахунковий рік. Розрахунковий річний пасажиропотік встановлюється на підставі техніко-економічних обґрунтувань (за даними про передбачувану чисельність і рухливість населення в регіоні, що обслуговується, на перспективу): для малих, середніх і великих вокзалів – на 10-й рік експлуатації вокзалу після закінчення його будівництва (реконструкції), для дуже великих – згідно з завданням на проєктування.

Розрахунковий добовий пасажиропотік для вокзалу,

- що обслуговує далеке сполучення, визначається за розрахункову добу (пас/добу) за формулою:

$$\Pi_{\text{вд}}^{\text{р}} = \frac{\Pi_{\text{вд}}^{\text{рік}} k_1 k_2 k_3}{365} = C k_1 k_2 k_3$$

- що обслуговують пасажирів приміського сполучення за формулою:

$$\Pi_{\text{вд}}^{\text{р}} = \frac{\Pi_{\text{вд}}^{\text{рік}} k_1 k_2 k_3 k_4}{365 \cdot n_{\text{год}}} = \frac{C}{n_{\text{год}}} k_1 k_2 k_3 k_4$$

де C – середньодобовий за розрахунковий рік пасажиропотік, який відправляється з вокзального комплексу, $C = \Pi_{\text{вд}}^{\text{рік}} / 365$;

$n_{\text{год}}$ – кількість годин на добу, протягом яких слід працювати вокзалу; зазвичай приймається за місцевими умовами рівним 18...20 год;

k_1 – коефіцієнт сезонної нерівномірності, що враховує зміну середньодобових пасажиропотоків за три найбільш завантажені місяці року порівняно з C . Для вокзалів, що обслуговують далеке сполучення, приймається від 1,1 до 1,3 (відносно більше значення коефіцієнта приймається для вокзальних комплексів, розташованих у місцях масового відпочинку, курортних, історичних місцевостях). Для вокзальних комплексів, що обслуговують пасажирів приміського сполучення, розташованих в населених пунктах з приблизно постійною

протягом року кількістю працюючих і учнів на ближніх станціях, приймається від 1,00 до 1,10; для вокзальних комплексів, розташованих в місцях масового відпочинку, історичних, пам'ятних і т.п. місцях – від 1,10 до 1,20; щодо більшого значення коефіцієнта, то воно приймається для вокзальних комплексів, більш віддалених від головної станції (від пунктів тяжіння населення);

k_2 – коефіцієнт, що враховує загальну місткість вокзалу та враховує пасажирів прибуття, а також тих, що зустрічають і проводжають. Приймається для вокзальних комплексів далекого сполучення 1,1...1,25 і уточнюється залежно від місцевих умов, для вокзальних комплексів приміського сполучення – 1;

k_3 – коефіцієнт добової нерівномірності, що враховує зміну добових пасажиропотоків за два найбільш завантажених дні тижня: наприклад, (субота + неділя)/2 або (п'ятниця + субота)/2 порівняно з C і приймається для вокзалів далекого сполучення не більше 1,20, приміських вокзалів, розташованих у великих містах і на великих головних станціях – 1,15...1,25; в інших випадках – 1,1...1,15;

k_4 – коефіцієнт нерівномірності, враховує годинні коливання пасажиропотоку відправлення протягом доби і, що в години «пік» поїзди слідують частіше, і основна маса пасажирів їде за абонементними і іншим пільговими квитками, приймається від 1,4 до 1,7; щодо більшого значення коефіцієнта приймається для вокзальних комплексів, ближче розташованих до головної станції.

Розрахункова місткість вокзалу визначається кількістю пасажиропотоку далекого сполучення, що обслуговуються одночасно, з урахуванням місткості та площ, призначених для короточасного перебування (вестибюлі, операційні, касові зали, зали очікування тощо) за умови дотримання нормативних умов обслуговування та нормативних площ.

Розрахунковий потік пасажирів відправлення з однієї платформи або платформ, що обслуговують один напрямок, пас.:

$$П_{пл}^p = \frac{p}{n_{пл}} П_{вд}^p$$

де p – частка пасажирів відправлення, які прямують з даної платформи або з платформ, які обслуговують один напрямок; приймається в залежності від місцевих умов 0,25; 0,50; 0,75 або 1,00;

$n_{\text{пл}}$ – кількість платформ, які обслуговують один напрямок.

Розрахункова місткість вокзалу для перевезень в далекому сполученні визначається з заокругленням у більшу сторону і приймається кратною 100 (для малих вокзалів – 50) за формулою:

$$N_{\text{вд}}^{\text{р}} = \Pi_{\text{вд}}^{\text{р}} \frac{H}{100}$$

де H – норма розрахункової місткості вокзалу у відсотках від середньодобового за розрахунковий рік пасажиропотоку, приймається за даними табл. 2.1 і стосується до пасажирських приміщень вокзалу (приймається у межах кожної її градації й уточнюється за місцевих умов), більш високої – для відносно менших значень C , у разі нерівномірного розподілу пасажиропотоків протягом доби, відправлення більшості пасажирських поїздів у нічний час.

Таблиця 2.1

Норма розрахункової місткості вокзалу

Середньодобовий потік пасажирів відправлення C , чол.	Норма розрахункової місткості вокзалу H у відсотках від C
до 500	39-36
більше 500 до 1 000	36-32
більше 1 000 до 2 000	32-29
більше 2 000 до 4 000	29-25
більше 4 000 до 7 000	25-21
більше 7 000 до 12 000	21-19
більше 12 000 до 18 000	19-17
більше 18 000 до 25 000	17-16
більше 25 000	16-15 (або за завданням на проєктування)

Розрахункова місткість приміського павільйону визначається за формулою:

$$N_{\text{пав}} = \Pi_{\text{пл}}^{\text{р}} k_5 k_6$$

де k_5 – коефіцієнт, що враховує кількість пасажирів, які користуються пасажирським павільйоном в залежності від інтервалів руху поїздів; в інтенсивний час руху поїздів при інтервалах до 15 хв приймається 0,3;

0,4 – при інтервалах понад 15 до 30 хв; 0,5 – при інтервалах понад 30 хв;

k_6 – коефіцієнт, що враховує кліматичні умови району будівництва; приймається рівним 1,0 для I кліматичного району, 0,75 для II і 0,5 для III і IV.

Пасажи́рський паві́льйон може бути на одну або на групу платформ.

Для забезпечення пасажирів комфортом і швидким обслуговуванням вокзали повинні мати достатню площу приміщень і раціональне їх розташування.

Номенклатуру пасажирських приміщень залежно від розрахункової місткості вокзалів визначається за нормами, що наведені в ГБН В.2.3-37472062-2:2013 [6].

Площі пасажирських приміщень для великих вокзалів визначаються за формулою:

$$S = y l N_{\text{вд}}^p$$

де y – норма усередненого розподілу за приміщеннями, яка приймається у відсотках згідно з даними ГБН В.2.3-37472062-2:2013 [6].

l – одинична норма площі приміщень, яка приймається у м^2 на одного розрахункового пасажирів.

Площа пасажирських приміщень малих вокзалів (на 25, 50 і 100 пасажирів) приймається за типовими проектами. Висота приміщень, від підлоги до низу виступаючих конструкцій перекриття, покриття або підвісної стелі повинна бути не менше 3,0 м, висота у технічних приміщеннях не менше 2,4 м.

2.3 Пасажи́рські платформи та навіси

Для здійснення посадки, висадки та очікування пасажирами поїздів на всіх вокзальних комплексах, пасажирських зупинкових й обгінних пунктах та роз'їздах, передбачаються пасажирські платформи.

Перон – наближена до залізничних колій частина території вокзального комплексу, на якій проводяться посадка та висадка пасажирів, завантаження та розвантаження багажних, поштових вагонів (рис. 2.1).

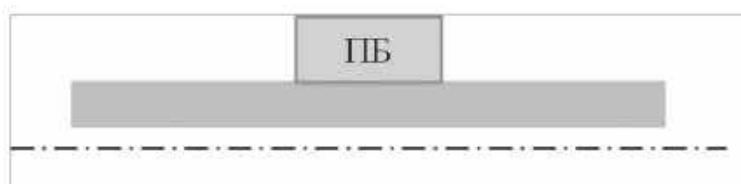


Рис. 2.1. Перон

Платформи в залежності від типу вокзального комплексу та розташування відносно залізничних колій в плані бувають (рис. 2.2):

- бокові, розташовані з боку від колій;
- проміжні (острівні), розташовані між коліями;
- розподільчі (торцеві, лобові), об'єднують кілька тупикових платформ, такі платформи забезпечують прямий зв'язок пасажирської будівлі зі всіма проміжними платформами.

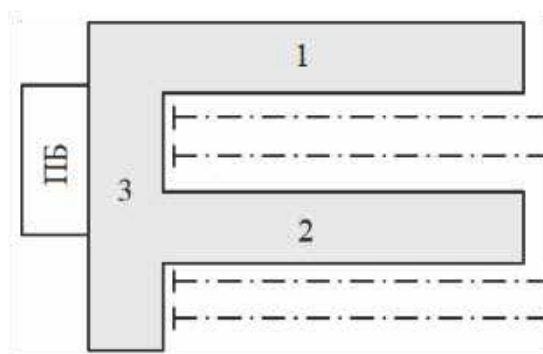


Рис. 2.2. Пасажирські платформи.

1 – бокова; 2 – проміжна (острівна); 3 – розподільча.

На великих вокзальних комплексах платформи спеціалізуються по прибуттю та відправленню пасажирських поїздів в далекому та приміському сполученнях.

Платформи, залежно від висоти над рівнем верху головки рейки, поділяються на високі та низькі (рис. 2.3).

Низькі платформи мають висоту над рівнем головки рейки (РГР) 200 мм, а відстань від краю платформи до осі прилеглої колії 1 745 мм. Низькі пасажирські платформи будуються на станціях, де обертається

незначна кількість пасажирських поїздів, а приміських рух не електрифіковано. Низькі пасажирські платформи мають менші будівельні витрати, але посадка і висадка пасажирів на цих платформах незручна для пасажирів інвалідів та маломобільних груп населення.

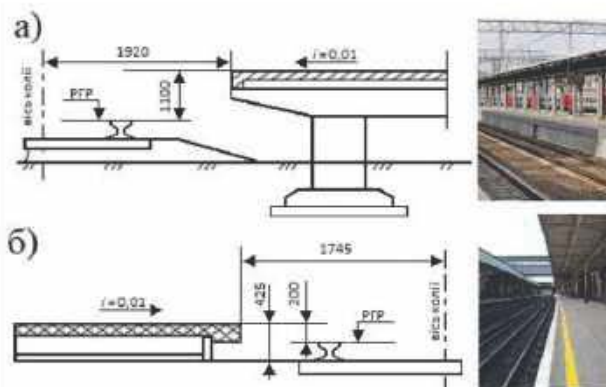


Рис. 2.3. Пасажирські залізничні платформи: а) високі; б) низькі

Високі, мають висоту над РГР 1 100 мм, а відстань від краю платформи до осі колії – 1 920 мм.

Допускається приймати висоту пасажирських платформ в межах 1 100 мм, але не більше 1 300 мм від рівня верху головок рейок при відстані від осі колії 1 920 мм у таких випадках:

- для платформ, розміщених у приймально-відправних або головних коліях на роздільних пунктах, на ділянках з інтенсивним рухом приміських поїздів, де головний і один приймально-відправні колії на одноколійних лініях, а на двоколійних і багатоколійних лініях – головний і приймально-відправні колії в кожному напрямку забезпечують пропуск негабаритних вантажів, тобто всі споруди та пристрої відповідають вимогам обрису габариту С по суцільній лінії для перегонів;
- для платформ, розміщених на станційних коліях багатоколійних ліній біля колій, спеціалізованих тільки під пасажирський рух;
- для платформ, розміщених у тупикових коліях станції, якщо на цих коліях не передбачені прибуття і відправлення поїздів з негабаритними вантажами; в цьому випадку також допускається зменшення відстані до осі колії, але не менше, ніж 1 875 мм.

Високі платформи застосовують на великих і дуже великих вокзальних комплексах, а також на вокзальних комплексах електрифікова-

них залізниць з інтенсивним приміським та міським рухом та у випадку, коли на приміській ділянці обертається моторвагонний рухомий склад без підніжок.

Високі платформи є більш зручні, але мають деякі недоліки:

- відносно дорогі, потребують значно більших фінансових витрат при будівництві;
- підвищена небезпека травматизму людей. Платформи облаштовуються тактильними та контрастними елементами орієнтації (направляючі) та попередження. Обмежувальна лінія (смуга) безпеки яскраво-жовтого кольору наноситься фарбою або може бути викладена тротуарною плиткою уздовж платформи шириною 150...200 мм на відстані 800 мм від її краю. Край платформи повинен мати протиковзну поверхню та рельєфну фактуру (рис. 2.4);
- ускладнюють технічний огляд составів. Тому біля колій, які призначені для технічного обслуговування вагонів пасажирських поїздів, влаштовують – низькі платформи. Спорудження високих платформ допускається за умови, що їх конструкція й обриси, забезпечують прохід під ними персоналу, який виконує двосторонній огляд і ремонт ходових частин цих вагонів;
- швидкий знос залізобетонних платформ, краї яких неможливо захистити від руйнівних впливів зовнішніх чинників.

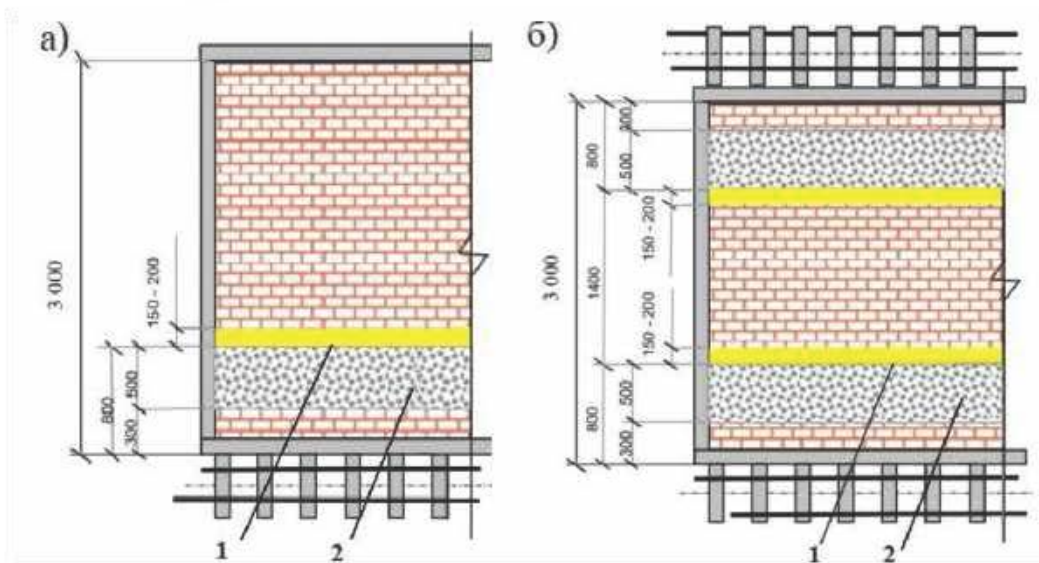


Рис. 2.4. Фрагмент пасажирської платформи з нанесеними обмежувальною лінією та смугою безпеки з тактильного матеріалу:

- а) бічної (берегової) б) острівної. 1 – обмежувальна лінія (смуга) безпеки яскраво-жовтого кольору; 2 – смуга безпеки з тактильного матеріалу білого кольору

На вокзальних комплексах тупикового типу зазвичай споруджуються високі платформи, які забезпечують пропуск пасажиропотоків в будівлю вокзалу без підйомів і спусків. На станціях наскрізного типу, при бічному розташуванні вокзалу, перон, як правило, проектується високим. Проміжні платформи для таких станцій можуть бути як високими, так і низькими. Пасажирські платформи у межах ділянки обертання приміських поїздів влаштовують однотипними – високими або низькими.

Платформи, як правило, повинні розміщуватися на прямих ділянках колії. При розташуванні високих пасажирських платформ на кривих – повинні мати пристрої, що забезпечують можливість контролю закриття автоматичних дверей по всьому составу помічником машиніста.

Довжина пасажирських платформ повинна задовольняти найбільшій довжині пасажирського поїзда (на перспективу п'ятого року експлуатації). При цьому на нових станціях передбачається можливість подовження платформ до 650 м, а платформ, що обслуговують тільки приміський рух – до 500 м [6, 9], і може бути визначена за формулою:

$$L_{\text{пл}} = l_{\text{л}} + l_{\text{в}}m + l_{\text{дод}}$$

де $l_{\text{л}}, l_{\text{в}}$ – довжина локомотиву і пасажирського вагону відповідно, м;
 m – кількість вагонів в составі пасажирського поїзду;
 $l_{\text{дод}}$ – додаткова відстань (30 м на станціях тупикового типу та 60 м на станціях наскрізного типу).

Ширина пасажирських платформ встановлюється залежно від наступних параметрів:

- характеру та інтенсивності пасажиропотоку (далекий, приміський);
- швидкості руху поїздів (прискорений, швидкісний, високошвидкісний);
- кількості виходів з платформ та їх розташування;
- розмірів споруд, які необхідно розмістити на платформі (павільйони, сходи з пішохідних мостів, входи у тунель тощо).

Ширина платформ прибуття пасажирських поїздів визначається за формулою, яка враховує ширину смуги безпеки [1, 10]:

- для приміських поїздів

$$b_{\text{пр}} = \frac{a_{\text{пр}}P_{\text{пр}}}{L_{\text{с}}}k + b_{\text{дод}} + 1,0; \quad (2.1)$$

– для далеких поїздів

$$b_d = \frac{1,25a_d p_d}{L_c} k + b_{\text{дод}} + 2,0, \quad (2.2)$$

де $a_{\text{пр}}, a_d$ – населеність приміського та далекого поїздів відповідно, пас.;

$p_{\text{пр}}, p_d$ – розрахункова площа платформи, що припадає на одного пасажера приміського або далекого сполучення відповідно. Норма площі, враховуючи ручну поклажу, приймається на пасажера приміського сполучення $0,9 \dots 1 \text{ м}^2$, в стислих умовах – $0,6 \text{ м}^2$; далекого сполучення $1,2 \dots 1,4 \text{ м}^2$;

L_c – довжина составу або його частини, що тяжіє до виходу з платформи, м. При тупикових платформах і відсутності на них сходів в тунель (міст) в якості L_c приймається довжина всього поїзду, а при наявності сходів – частина довжини составу, що визначається в залежності від розташування і числа сходів (рис. 2.5);

$b_{\text{дод}}$ – додаткова ширина платформи, що враховує наявність на платформі будь-яких пристроїв (опор контактної мережі тощо), при їх відсутності приймається $b_{\text{дод}} = 0$;

1,25 – коефіцієнт, що враховує зустрічаючих і носіїв;

1,0 або 2,0 – ширина смуг безпеки, м;

k – коефіцієнт, який враховується тільки для випадку $T_v > T_{\text{пр}}$, тому він може приймати значення:

$$k = \begin{cases} \frac{T_{\text{пр}}}{T_v}, & \text{якщо } T_v > T_{\text{пр}} \\ 1, & \text{якщо } T_v < T_{\text{пр}} \end{cases},$$

де $T_v, T_{\text{пр}}$ – відповідно тривалість висадки та проходу платформи пасажиром.

Тривалість висадки пасажирів з поїзда розраховуємо за формулою

$$T_v = \frac{a}{m_c c n_v}, \quad (2.3)$$

де c – кількість виходів, які відчиняються в одному вагоні;

n_B – кількість пасажирів, які висаджуються через один вихід за хвилину (з приміських електропоїздів – на високу платформу 70...75 пас., на низьку 35...40 пас., з поїздів далекого сполучення – на високу платформу 20...30 пас., на низьку – 12...15 пас.).

Тривалість проходу платформи пасажиром з останнього вагону

$$T_{\text{пр}} = \frac{L_c}{60v}, \quad (2.4)$$

де v – швидкість пересування пасажирів, яка приймається для приміських пасажирів 1,2...1,3 м/с, пасажирів далекого сполучення 1,0...1,3 м/с

При розрахунках острівної платформи значення населеності составу в формулах (2.1), (2.2) збільшується в 2 рази, а значення p зменшується проти норми на 25...30 %.

Мінімальна ширина перону (розподільчої платформи) приймається не менше 6 м, а при перевлаштуванні існуючих станцій, розташованих у важких умовах, – не менше 5 м у межах розташування будівлі вокзалу і не менше 4 м поза ними, для малих вокзалів місткістю менше ніж 200 пас., може бути зменшена до 3 м.

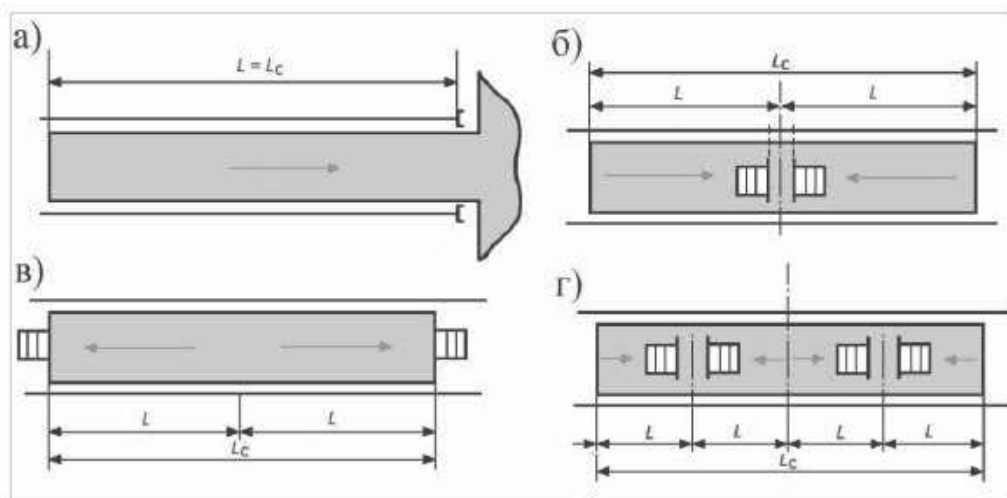


Рис. 2.5. Розрахункові схеми для визначення довжини проходу пасажирів:

а) при відсутності сходів; б) при наявності сходів посередині платформи; в) при наявності сходів по кінцях платформи; г) при наявності двох сходів на платформі

Коли на лініях передбачається беззупинковий рух пасажирських поїздів з швидкостями понад 141 км/год (у разі неможливості

улаштування бічної платформи), ширина платформи, за умови розташування її між головними коліями, збільшується до 8 м, а в особливо складних умовах – до 6 м [9]. Крім того, повинні вживатися додаткові заходи щодо забезпечення безпеки (встановлення поручнів вздовж усієї довжини платформи з розривом для проходу та пристроїв гучномовного оповіщення про прибуття швидкісного поїзда тощо).

Ширину проміжної платформи на лініях III і IV категорій слід приймати не менше 4 м.

За наявності на платформі павільйонів та інших споруд, сходів, ескалаторів та ліфтів з пішохідних мостів, входів у тунель тощо, відстань між крайніми елементами споруд та краєм платформи повинна бути 2 м, у разі швидкісного руху – збільшена до 3 м [6]:

$$b \geq b_{\text{сх}} + \begin{cases} 4 \text{ м} - \text{зі швидкістю до } 140 \text{ км/год} \\ 6 \text{ м} - \text{зі швидкістю більше } 140 \text{ км/год} \end{cases}$$

На станціях, де можливий беззупинний рух поїздів зі швидкостями понад 141 км/год по колії, суміжній з платформою, її ширина повинна забезпечувати можливість безпечного перебування на ній (на відстані не менше 3,0 м від краю платформи).

На станціях, де передбачається беззупинний рух пасажирських поїздів зі швидкостями понад 161 км/год і більше, повинні передбачатись додаткові заходи, наприклад, улаштування поручнів (на відстані не менше 3,0 м від краю платформи) уздовж поздовжньої осі острівної платформи (з розривами для проходів), улаштування сигналізації, що сповіщає про прибуття швидкісних поїздів.

На пасажирських перонах, платформах вокзальних комплексів та зупинкових пунктах необхідно влаштовувати обмежувальну лінію (смугу) безпеки фарбою яскраво-жовтого кольору уздовж платформи шириною від 150 мм до 200 мм на відстані 800 мм від її краю з протиковзною поверхнею з міцного, морозостійкого матеріалу.

Для пасажирів інвалідів та маломобільних груп населення безпечність платформ забезпечується за рахунок обладнання (рис. 2.6) [11]:

- перехідних і підйомних пандусів на платформах;
- двостороннього огороження з поручнями на висоті 0,9 м і 0,7 м на пандусах і по периметру платформи з польової сторони;
- спеціальних майданчиків, які допомагають не втратити орієнтацію в просторі, залишаючись на безпечній відстані від рухомого складу.

- Для людей з обмеженою функцією зору укладаються спеціальні ряди, які мають грубий поверхневий рельєф тротуарної плитки; тактильних покажчиків по краю платформ. Для людей з вадами слуху ці ділянки обладнують світловідбивними і світловипромінюючими елементами.



Рис. 2.6. Приклад облаштування платформ для забезпечення доступності їх та безпеки для інвалідів та маломобільних пасажирів

Число пасажирських платформ визначається в залежності від взаємного розташування колій і платформ. Схеми розміщення платформ на пасажирських станціях представлені на рис. 2.7.

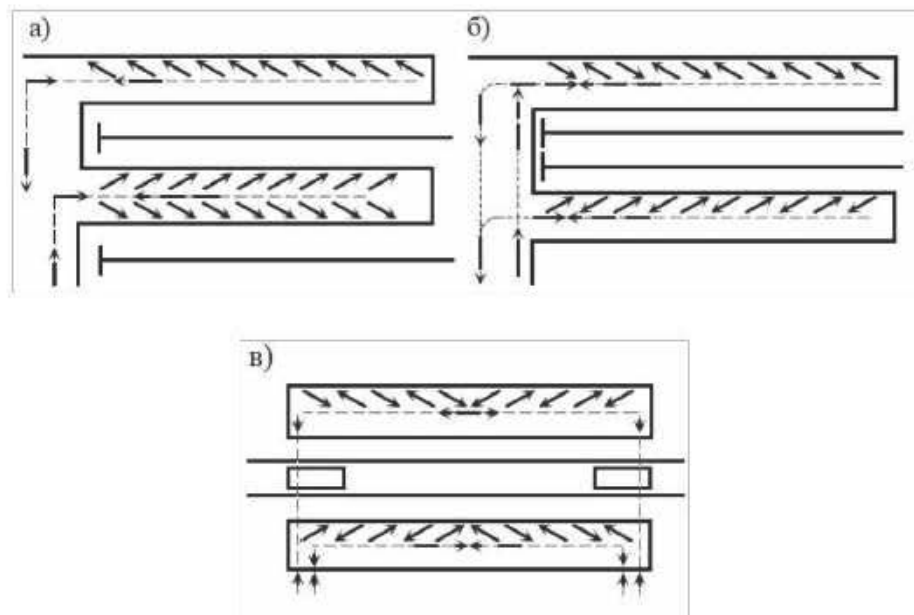


Рис. 2.7. Схеми технологічних ліній просування багажу і пасажирів на платформах:

- а) розділених однією колією; б) розділених двома коліями на тупикових станціях;
- в) розділених двома коліями на станціях наскрізного типу.

Платформи, розділені однією перонною колією (рис. 2.7, а) використовують в основному на тупикових станціях. При такій схемі здійснюється висадка приміських пасажирів на одну платформу, а їх посадка з іншої, що забезпечує розв'язку пасажиропотоків прибуття та відправлення, але призводить до збільшення кількості платформ. При великих інтервалах руху приміських поїздів на тупикових станціях, а також для приймання та відправлення поїздів далекого сполучення між платформами укладаються дві перонні колії (рис. 2.7, б). Посадка і висадка пасажирів можлива тільки з одного боку, що погіршує технологічний режим обслуговування.

Пасажирські платформи повинні бути обладнані навісами, які забезпечують захист пасажирів від атмосферних опадів та від впливу сонячних променів.

Перекрыття пасажирських платформ повинні бути легкі, переривчасті та прозорі із внутрішньо організованим водостоком, розміщення їх опорних систем на платформах – з мінімальними витратами корисної площі та зведення до мінімуму кількості перешкод для руху пасажиропотоків, обладнані у підвісних коробках (під стелею навісу) світильниками, звуковими динаміками, піктограми, при цьому мали мінімальну вартість.

Пасажирські платформи повинні мати навіси по всій її довжині або на частині платформи залежно від категорії вокзального комплексу [6]:

- на великих та дуже великих вокзальних комплексах: дебаркадери або навіси на всю довжину платформи;
- на середніх вокзальних комплексах – довжиною 100...120 м;
- на малих вокзальних комплексах – довжиною не менше довжини пасажирської будівлі.

Найбільше розповсюджені навіси наступних конструкцій:

- одноопорні перекрыття грибоподібної форми окремо над кожною платформою (рис. 2.8, а);
- багатоопорні перекрыття на декілька платформ (рис. 2.8, б);
- дебаркадери (рис. 2.8, в) – така конструкція перекрыття має значну вартість та неекономічні в експлуатації, їх використання можливе тільки на великих пасажирських станціях.



Рис. 2.8. Навіси над пасажирськими платформами:
а) одноопорні; б) багатоопорні; в) дебаркадери; г) сучасні архітектурні рішення навісів

2.4 Вокзальні переходи

Вокзальні переходи призначені для сполучення платформ, пасажирської будівлі та привокзальної площі між собою.

Залежно від місцевих умов, функціонального й об'ємно-планувального рішення вокзального комплексу вокзальні переходи в плані розміщуються посередині або приблизно на одній відстані від обох кінців платформи так, щоб забезпечити основному пасажиропотоку найкоротший шлях від привокзальної площі (зупинок місцевого транспорту) до платформ і у зворотному напрямку.

Вокзальні переходи по відношенню до залізничних колій і платформ, які перетинаються по вертикалі бувають:

- в одному рівні (на рівні верху головки рейки)
- у різних рівнях – над коліями і платформами (пішохідні мости, конкорси) або під коліями і платформами (пішохідні тунелі).

Переходи у різних рівнях передбачаються у вокзалах:

- де прохід з платформ до населеного пункту перетинається залізничними коліями з інтенсивним рухом поїздів (50 і більше пар на добу);
- на лініях зі швидкістю руху пасажирських поїздів понад 121 км/год при пасажиропотоку через перехід більше 75 000 чоловік на рік.

Обираючи тип переходу в різних рівнях, потрібно враховувати експлуатаційні умови роботи станції, рельєф ділянки, інші місцеві особливості. У разі розташування привокзальної площі вище від платформ на 3 м і більше потрібно влаштовувати пішохідний міст або надколійний конкорс. В інших випадках перевага надається тунелям і підземним переходам. Залежно від місцевих умов і особливостей організації руху пасажиропотоків допускається одночасне влаштування декількох переходів, наприклад, тунелю та пішохідного мосту (або конкорсу).

Пішохідні мости для районів із тривалою зимою і районів інтенсивного утворення ожеледиці проєктуються критими (заскленого, галерейного типу), а входи-виходи тунелів – у вигляді павільйонів. Дopusкається улаштування конкорсів (над або під пасажирськими платформами і коліями).

Переходи в одному рівні з верхом головок рейок повинні мати огороження з автоматичною сигналізацією, світловими показчиками і звуковими сигналами, а частина переходу, розташована уздовж залізничної колії від торцевого сходу з платформи до поперечної (через залізничні колії) частини переходу, повинна мати огороження висотою від 0,9 м до 1,1 м.

Ширина вокзального переходу визначається залежно від величини пасажиропотоку з урахуванням його розподілу за платформами як далекого прямування, так і приміського за формулою [6]:

$$B_{\text{вп}} = 2 \times \left(\frac{0,25 P_{\text{вд}}^{\text{р}} \alpha_{\text{А}}}{Q_{\text{д}}} + \frac{P_{\text{пр}}^{\text{р}} \alpha_{\text{пр}}}{Q_{\text{пр}}} \right)$$

де $P_{\text{вд}}^{\text{р}}$ – розрахунковий добовий пасажиропотік далекого прямування;

$\Pi_{\text{пр}}^{\text{р}}$ – розрахунковий годинний приміський пасажиропотік згідно з нормами;

α – частка пасажиропотоку направлена на протилежну (бічну) й основні платформи по переходу;

Q – пропускна спроможність (чол./год) на 1 м ширини переходу, що приймається за даними табл. 2.2

Таблиця 2.2

Пропускна спроможність переходів (чол./год)

Категорія пасажирів	Горизонтальними ділянками	Сходами
Далекого сполучення	1 000	750
Приміські	2 000	1 500

Коли вокзальний перехід використовується для вуличного сполучення між роз'єднаними залізницею частинами населеного пункту, ширина переходу повинна бути збільшена за розрахунком, але не менше ніж на 20 %.

Мінімальна ширина вокзальних переходів і сходів, які входять до їх складу:

- для пішохідних мостів не менше 2,25 м;
- пішохідних тунелів та переходів, які з'єднують основні і проміжні низькі платформи на рівні верху головок рейок – не менше 3 м, а при здійсненні багажних і поштових операцій – не менше 4 м;
- на зупинкових пунктах ширина переходів може бути зменшена до 2 м.

Ширина сходів повинна бути не менше ширини вокзального переходу, але не менше 2 м для кожного маршруту двосторонніх сходів, розташованих біля одного входу-виходу тунелю або мосту та може бути визначена за розрахунковим пасажиропотоком за формулою:

$$b_{\text{сх}} = \frac{m \cdot R}{I_{\text{пл}} n_{\text{сх}} x}$$

де R – ширина однієї стрічки (для пасажирів приміського сполучення 0,65...0,7 м, для далекого – 0,85...0,95 м);

$I_{\text{пл}}$ – інтервал підходу поїздів до платформи, який визначається за добовим планом-графіком;

$n_{\text{сх}}$ – пропускна здатність однієї стрічки в хвилину (для приміських – 30...40 чол., для далеких – 25...30 чол.);

x – число сходів з платформи.

Висоту пішохідних тунелів (від підлоги до низу конструкцій, що виступають, або до освітлювальної арматури) проектується не менше 2,4 м, а до низу ригеля, розташованого уздовж осі двопрогінного тунелю, – не менше 2 м.

Ухили сходових маршів на вокзальних переходах необхідно приймати не крутіше 1:2,3 (зі східцями 150 x 300 мм) і не менше 1:3,3 (зі східцями 120 x 400 мм). Кількість східців в одному марші повинна бути не менше трьох і не більше 16 (за необхідності, але тільки в межах одного маршу, допускається не більше 20 східців). Сходи повинні бути обладнані з обох боків поручнями.

Вокзальні переходи в різних рівнях мають свої особливості.

Мости та конкорси доцільно будувати, коли платформи розташовані нижче привокзальної площі і основних приміщень пасажирської будівлі вокзалу, приблизно на поверх – це не тільки зручно для пасажирів, але і економічно вигідно. Перехідні мости та конкорси раціональні й тоді, коли зали очікування розташовані на другому поверсі пасажирської будівлі, а операційні приміщення на першому. Але вони мають такі недоліки:

- якщо пасажирська будівля знаходиться на одному рівні з платформами, пасажири змушені долати додаткові великі підйоми і спуски; особливо це недоцільно при наявності низьких платформ;
- перехід через міст (особливо відкритий), в порівнянні з тунелем, утруднений в осінньо-зимовий період;
- погіршує видимість колій і сигналів та вимагає додаткового збільшення міжколій для устрою опор;
- погіршує архітектурний вигляд станції.

Спорудження тунелів економічно вигідно при великому пасажирообігу. Тунелі створюють більше зручностей пасажирам, забезпечують кращий зв'язок привокзальної площі, пасажирської будівлі та платформ, захищають пасажирів від опадів, не загромождають територію станції, покращують видимість станції, забезпечують поділ потоків прибуття і відправлення. При достатній ширині платформ таке рішення забезпечує максимальну пропускну здатність.

2.5 Малі архітектурні форми й візуальні комунікації

До комплексу малих архітектурних форм і засобів візуальних комунікацій (лави, кіоски, квіткарки та ін.) відносяться різного роду покажчики, табло, інформаційні стенди, піктограми тощо, призначені для покращення інформування, полегшення орієнтації пасажирів і поліпшення організації потоків руху, кращого забезпечення безпеки їх пересування.

Кількість, розміри і розміщення малих архітектурних форм та елементів візуальних комунікацій слід проєктувати в залежності від призначення і величини вокзального комплексу, розмірів руху потоків пасажирів.

Безпосередньою частиною архітектурного рішення вокзальних комплексів є конструкційне рішення малих архітектурних форм, елементів оформлення і благоустрою.

При конструюванні малих архітектурних форм, елементів оформлення і благоустрою зазвичай передбачаються:

- розробка єдиної модульної основи елементів, що має стати передумовою їх індустріального виготовлення;
- використання стандартних несучих конструкцій за умови їх різноманітного наповнення;
- орієнтація на можливості міських виробничих підприємств та використання вироблених в даному регіоні будівельних і оздоблювальних матеріалів.

Малі архітектурні форми і засоби візуальних комунікацій слід розміщувати в приміщеннях вокзалу, на привокзальній площі, платформах, вокзальних переходах в залежності від місцевих умов за проєктом. Разом з іншими елементами вокзального комплексу вони повинні складати єдину архітектурно-планувальну та художню композицію, а також представляти єдину за змістом і формою для вокзальних комплексів всієї мережі залізниць країни систему, мати загальний архітектурно-графічний стиль. Елементи візуальної інформації – шрифти і піктограми (знаки-символи) повинні бути ідентичні для всіх вокзальних комплексів, добре читатися і візуально сприйматися пасажирами.

Велику увагу слід приділяти кольоровому рішення вокзального комплексу в цілому і колірному кодуванню візуальних комунікацій, особливо піктограм.

На будівлях вокзальних комплексів всіх класів, платформах повинна розміщуватися назва станції та зупинкового пункту українською мовою. Додатково на вокзальних комплексах всіх класів необхідно розміщувати назву станції англійською мовою.

Необхідне влаштування на пасажирських перонах, платформах вокзальних комплексів табличок з назвою станції, які розміщуються: на початку, в кінці та уздовж перону і платформ на відстані не більше 50 м й на висоті не більше 2 м над рівнем перону і платформ та за 150...250 м до границі позакласної станції та вокзального комплексу 1-2 класу. Написи з номером колії та написи посадочної зони на платформі – синій квадрат з білою буквою чи цифрою.

На усіх зупинкових пунктах встановлюються урни для сміття. Урни розміщують на початку і в кінці зупинкової платформи, а також біля лави з навісом (павільйону).

Вокзальні комплекси та зупинкові пункти повинні бути обладнані сучасними системами візуальної інформації.

На вокзалах і платформах використовуються піктограми: вихід в місто, вихід до зупинок громадського транспорту, каси й ін.

Стенди з розкладом, оголошення в будівлях вокзалів і на платформах повинні знаходитись в декількох місцях.

2.6 Привокзальні площі

Зв'язок вокзального комплексу з інфраструктурою міста виконує привокзальна площа, яка зазвичай розміщується з боку основної частини заселеної території. В деяких населених пунктах значна частина жителів проживає зі сторони, де не має будівлі вокзалу, в цьому випадку, за умови відповідного обґрунтування, улаштовують другу привокзальну площу з забезпеченням зручних та безпечних переходів через залізничні колії до основної будівлі вокзалу.

В залежності від розташування відносно магістральних вулиць і руху місцевого транспорту привокзальні площі можуть бути [12]:

- транзитні (розташованими в пунктах перетину або примикань кількох вулиць, а також уздовж магістралей з влаштуванням «кишень» на проїжджій частині). Ці площі, крім обслуговування пасажирів, які прибувають і відправляються по залізниці, пропускають різні транзитні міські потоки пасажирського та вантажного транспорту (рис. 2.9, а);
- тупиковими (є кінцевим пунктом руху міського або приміського транспорту). Транзитний пасажирський транспорт винесено на сусідні вуличні магістралі з розв'язкою на найближчих міських площах. Додаткове завантаження створює вантажний автотранспорт, що обслуговує багажне і поштове відділення вокзального комплексу (рис. 2.9, б).

Організація сполучення привокзальної площі з пасажирською будівлею та платформи здійснюється з урахуванням створення зручних під'їздів, зупинок і зон короткострокового та довгострокового паркування місцевого транспорту, пожежних автомобілів, пішохідних підходів, з найповнішим розмежуванням потоку транспорту і пішохідного руху.

Рух на привокзальній площі може бути організовано:

- влаштування пішохідної зони та зупинок транспорту по периметру площі;
- влаштування пішохідної зони в середній частині площі, за умови примикання площі до будівлі вокзального комплексу, та розміщення по периметру площі зупинок міського транспорту;
- влаштування пішохідного і транспортного руху в двох та більше рівнях.

Площі великих і позакласних вокзальних комплексів допускається поділяти на зону відправлення і зону прибуття. У цих зонах необхідно передбачати роздільні зупинки посадки та висадки. Окремо необхідно виділяти зони для транзитного пасажиропотоку.

Зупинки (обладнані навісами та стінками для захисту від вітру) автобусів, трамваїв, тролейбусів, метро розташовуються якнайближче до вокзалу, як правило, не далі 50 м від основних входів-виходів з пасажирської будівлі (для великих вокзальних комплексів – 70 м) так, щоб середня довжина пішохідного шляху пасажирів від зупиночних пунктів міського громадського транспорту до місця в купе поїзда, не перевищувала 300 м в найбільших і великих містах і 200 м – в середніх і малих містах.

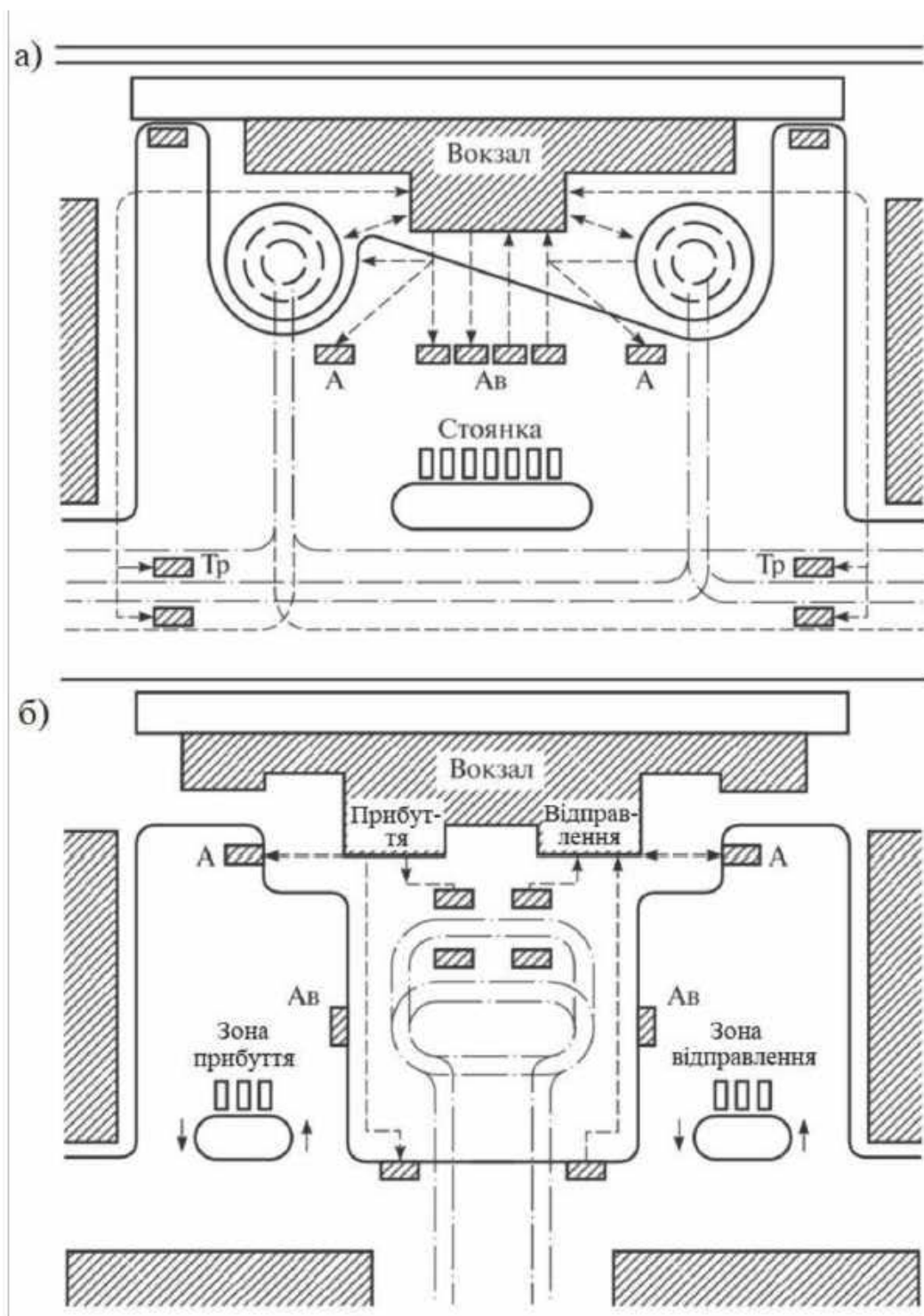


Рис. 2.9. Схеми планування привокзальних площ:
а) при наявності на площі транзитного руху; б) при переважному обслуговуванні вокзалу
кінцевими маршрутами міського транспорту

Перехід від зупинок місцевого транспорту до залізничних платформ (і в зворотному напрямку) повинен бути безпечний і короткий. Такі переходи допускається влаштовувати закритого галерейного типу з використанням механізації (травалаторів, ескалаторів, вертикальних ліфтів). На шляху переходів не повинно бути бар'єрів – бордюрів, поребриків тощо. Зупинки маршрутних транспортних засобів повинні розміщуватись до першої лінії привокзальної площі, тобто бути найближчими до будівлі вокзалу і перону, так щоб пасажиропотоки не виходили на проїзну частину.

Кількість видів і маршрутів місцевого транспорту та зупинок біля вокзалу визначається місцевими умовами.

Для організації руху інвалідів та маломобільних пасажирів на привокзальній площі передбачається комплекс планувальних, конструктивних та технічних заходів, а саме:

- уникати по можливості перепадів рівнів і перешкод на шляхах руху;
- при перепадах рівнів влаштовувати пандуси і сходи з поручнями (число сходинок повинно бути не менше трьох);
- у вертикальних перешкодах необхідно встановлювати огороження, поверхня шляху яких повинна бути рівною та неслизькою;
- на тротуарах влаштовуються рельєфні смуги, що попереджають інвалідів з вадами зору про можливі небезпеки, а поблизу входів в будівлю вокзалу передбачати стоянки для машин інвалідів.

Контрольні питання

1. Яких вимог необхідно дотримуватися на нових вокзалах і вокзалах, що підлягають реконструкції?
2. Перелічіть фактори залежно від яких виконується нормування будівлі вокзального комплексу в цілому та його окремих елементів.
3. Як класифікуються пасажирські платформи на вокзальних комплексах? Назвіть їх характеристики.
4. Які використовуються навіси над пасажирськими платформами?
5. Які вокзальні переходи застосовуються для сполучення платформ, пасажирської будівлі та привокзальної площі між собою?
6. З якою метою на вокзальних комплексах застосовуються малі архітектурні форми і засоби візуальних комунікацій?

Організація роботи вокзальних комплексів

3.1 Основні положення технологічного процесу роботи вокзального комплексу

Організацію роботи вокзального комплексу регламентує технологічний процес.

Технологічний процес роботи вокзального комплексу – визначає технологію обслуговування пасажирів на залізничному вокзалі відповідно до діючих нормативно-правових актів, стандартів, якості, нормативно-технічної документації та принципів логістики [13].

Технологія роботи вокзального комплексу повинна забезпечувати максимальні зручності для пасажирів, мінімальні витрати на експлуатацію та утримання пристроїв, економічно вигідні режими використання механізмів.

Для виконання цих вимог в технологічному процесі дотримуються наступних принципів:

- відповідність режиму роботи вокзальних підрозділів графіку руху пасажирських поїздів;
- ув'язку пропускної спроможності його окремих елементів з роботою міського транспорту;
- розподіл пасажиропотоків, що прибувають та відправляються, далеких і приміських – забезпечення поточності руху пасажирів в будівлі вокзалу, на платформах і привокзальної площі з урахуванням найкоротших відстаней прямування;
- інформатизація технологічного процесу (усна, візуальна, аудіальна, електронна та інші форми) – організація довідкової роботи, щоб звести до мінімуму витрати часу пасажирями для отримання необхідної інформації.

Перед складанням (коригуванням) технологічного процесу роботи вокзального комплексу проводяться хронометражні спостереження,

розробляють норми витрати часу на різні операції по кожному виробничому підрозділу (квиткові каси, довідкові бюро, камери схову, багажні відділення) і відповідні технологічні графіки.

Проект технологічного процесу обговорюють серед працівників вокзального комплексу. При необхідності прийнятий проект уточнюють і доопрацьовують: виявляють можливості суміщення операцій, ущільнення робочого часу, механізації найбільш трудомістких операцій, кращого розміщення і використання обладнання.

Технологічний процес роботи вокзального комплексу містить наступні основні розділи:

- технічна та експлуатаційна характеристика;
- організація продажу проїзних документів;
- організація довідково-інформаційної роботи;
- організація пасажиропотоків;
- організація роботи камер схову ручної поклажі та багажного відділення;
- прибирання приміщень вокзалу, привокзальної території та платформ;
- оперативне планування роботи вокзального комплексу;
- культурно-побутове обслуговування пасажирів і відвідувачів.

Технологічний процес вокзального комплексу затверджується:

- для позакласних вокзалів та вокзалів I класу – пасажирською службою регіональної філії;
- для вокзалів II та III класів – дирекцією залізничних перевезень після погодження із пасажирською службою регіональної філії.

Не рідше одного разу на п'ять років технологічний процес роботи вокзального комплексу повинен перероблятися. Зміни, які відбуваються в технології обслуговування пасажирів та роботі вокзалу протягом вказаного терміну, вносяться до ТП встановленим порядком.

3.2 Структура управління та оперативне планування роботи вокзального комплексу

Організація роботи вокзального комплексу спрямована на вирішення наступних завдань:

- прийом і відправлення пасажирських поїздів за розкладом;

- надання повного переліку послуг пасажирам і відвідувачам відповідно до категорії та класності вокзального комплексу, продаж проїзних документів;
- прийом, відправлення і видача багажу, зберігання багажу та ручної поклажі пасажирів і відвідувачів;
- забезпечення безпечного перебування в приміщеннях вокзалу, посадки і висадки пасажирів.

Структура управління вокзальним комплексом включає адміністративне і оперативне управління всіма підрозділами.

Загальне управління роботою вокзального комплексу покладене на начальника вокзалу, а управління окремими підрозділами – на його заступників.

На начальника вокзального комплексу, відповідно до Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників «Залізничний транспорт і метрополітен» [14], покладені наступні завдання та обов'язки:

- координує і керує роботою підрозділів для забезпечення потреб населення в перевезеннях і якісного обслуговування пасажирів на вокзальному комплексі;
- проводить аналіз пасажиропотоку і розробляє пропозиції щодо призначення і відміни пасажирських і приміських поїздів;
- бере участь у проведенні аналізу й оцінки діяльності підрозділів вокзального комплексу;
- вживає заходів щодо удосконалення організації продажу квитків, роботи камер схову речей і багажного відділення, довідково-інформаційної служби на основі широкого впровадження нової техніки і прогресивної технології;
- забезпечує розширення сфери послуг, що надаються пасажирам і відвідувачам на вокзальному комплексі;
- аналізує виробничо-фінансову діяльність вокзального комплексу і його підрозділів, контролює виконання плану місцевих прибутків;
- керує роботою зі складання технологічного процесу роботи вокзального комплексу й контролює його виконання;
- розробляє і контролює виконання заходів з підготовки вокзального господарства до літніх перевезень та роботи в зимових умовах;
- розглядає і затверджує графіки чергувань і розпорядок дня змін і дільниць вокзального комплексу з урахуванням нерівномірності обсягів роботи за добу і днів тижня, графіки відпусток;

- організовує і контролює утримання в належному стані касових залів та залів очікування на вокзальному комплексі, кімнат і службових приміщень для працівників, які здійснюють пасажирські перевезення, облік майна, ремонт і заміну пошкоджених меблів, обладнання та інвентарю вокзального комплексу, своєчасний ремонт систем опалення, освітлення, вентиляції, водопостачання й каналізації, а також дверей, вікон тощо;
- організовує і проводить технічні навчання, інструктажі працівників вокзального комплексу;
- бере участь в укладанні договорів з іншими організаціями на оренду вокзальних приміщень, територій на опалення, на водопостачання, на вивіз твердих побутових відходів і контролює їх виконання;
- забезпечує зовнішнє оформлення вокзального комплексу;
- організовує проведення ремонту приміщень і споруд, контролює виконання ремонтних робіт, бере участь у технічних і комісійних оглядах вокзального комплексу;
- розглядає звернення пасажирів, вживає необхідних заходів щодо усунення причин скарг;
- приймає пасажирів, організовує цілодобовий прийом пасажирів черговим персоналом вокзального комплексу.

Повинен знати: постанови, накази й вказівки органів вищого рівня, методичні, нормативні та інші керівні матеріали, які стосуються адміністративно-господарського обслуговування пасажирських перевезень; правила перевезень пасажирів, багажу й вантажобагажу; форми проїзних і перевізних документів; схему залізниць України; технологію роботи вокзального комплексу; порядок укладання і виконання господарських договорів; правила користування автоматизованими пристроями для обслуговування пасажирів і відвідувачів; інструкцію про порядок розслідування та обліку нещасних випадків, що пов'язані з виробництвом.

Кваліфікаційні вимоги. Повна вища освіта відповідного напрямку підготовки (магістр, спеціаліст). Стаж роботи для начальника вокзального комплексу позакласного, I класу на посадах керівників нижчого рівня – не менше 5 років, для начальника вокзального комплексу II, III класу на посадах керівників нижчого рівня – не менше 3 років.

На позакласних вокзальних комплексах доцільно призначати трьох заступників, які безпосередньо підпорядковані начальнику вокзального комплексу, які організовують і контролюють роботу відповідних підрозділів – з пасажирської роботи, з багажних перевезень, з вокзального господарства (рис. 3.1). На вокзальних комплексах нижчих класів ці посади можуть бути відсутні.



Рис. 3.1. Схема адміністративного управління вокзальним комплексом

Начальнику вокзального комплексу, зазвичай, безпосередньо підпорядковані головний інженер, сервіс-центр, кімнати тривалого відпочинку (готель), пункти громадського харчування (ресторан-кафе), крім того, він займається кадровими питаннями і виховною роботою в колективі.

Порядок роботи кожного керівника і виконавця та їх взаємодію з іншими працівниками вокзального комплексу передбачається в посадових (робочих) інструкціях працівників кожної професії, які затверджуються начальником вокзального комплексу.

Роботу вокзального комплексу регламентують:

- Правила технічної експлуатації залізниць України [15];

- Графік руху пасажирських поїздів;
- Технологічний процес роботи вокзального комплексу;
- Правила перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України [5];
- Постанови, накази та інші нормативно-методичні документи щодо організації перевезень пасажирів і обслуговування їх на вокзальних комплексах;
- Міждержавні та державні стандарти будівельних норм та правил, санітарних норм та правил, норм пожежної безпеки.

Оперативне керування роботою вокзального комплексу в зміні виконує черговий помічник начальника вокзалу (рис. 3.2).



Рис. 3.2. Схема оперативного управління вокзальним комплексом

До завдань та обов'язків чергового помічника начальника вокзального комплексу належить [14]:

- забезпечення роботи з ефективного та культурного обслуговування пасажирів і відвідувачів на вокзальному комплексі;
- здійснення керівництво роботою підрозділів вокзального комплексу протягом зміни;
- організація надання інформації про зміни в русі пасажирських та приміських поїздів;
- контроль за своєчасним повідомлення пасажирів про прибуття, відправлення і місце прийому-відправлення пасажирських та приміських поїздів;

- контроль за роботою автоматизованих пристроїв, машин і механізмів, пов'язаних з обслуговуванням пасажирів і відвідувачів;
- стеження за дотриманням чистоти у будівлі вокзалу, на посадочних платформах і привокзальній площі;
- нагляд за посадкою і висадкою пасажирів, навантаженням і вивантаженням багажу, вантажобагажу і пошти;
- інформування пасажирів і відвідувачів з питань наявних послуг на вокзальному комплексі;
- вживання заходів щодо запобігання і ліквідації конфліктних ситуацій;
- розгляд претензій, скарг пасажирів і відвідувачів, пов'язаних з незадовільним їх обслуговуванням і вживання відповідних організаційно-технічних заходів;
- контроль за дотриманням трудової і виробничої дисципліни працівниками зміни, правил і норм охорони праці, вимог виробничої санітарії і гігієни, протипожежного захисту;
- інформування керівництва вокзального комплексу про наявні недоліки в організації обслуговування пасажирів, вживання заходів щодо їх ліквідації, здійснення контролю за виконанням вказівок керівництва вокзального комплексу.

На посаду чергового помічника начальника вокзального комплексу приймаються працівники, які мають базову або неповну вищу освіту відповідного напрямку підготовки (бакалавр або молодший спеціаліст). Стаж роботи за професією пов'язаною з організацією перевезень пасажирів для бакалавра – не менше 1 року, для молодшого спеціаліста – не менше 2 років.

Кількість чергових помічників начальника вокзального комплексу (черговий по вокзалу) залежить від класності вокзального комплексу: для позакласних – 5 штатних одиниць, I і II класів – 4, III класу – 3.

Заступивши на зміну, черговий помічник начальника вокзального комплексу повинен:

- отримати оперативну інформацію у чергового помічника, який здає зміну про розпорядження, що надійшли під час його чергування;
- ознайомитися з телеграмами, вказівками, розпорядженнями, які надійшли;
- ознайомитися зі змінами в розкладі руху поїздів, планом перевезення організованих груп дітей на зміну;

- перевірити наявність і справність обладнання, що знаходиться в приміщенні чергового помічника начальника вокзального комплексу;
- в Книзі приймання і здавання чергувань зробити запис про початок чергування;
- перевірити наявність звернень пасажирів і відвідувачів в Книзі відгуків і пропозицій, що надійшли за попередню зміну.

Робота вокзального комплексу планується на наступну добу та на зміну. Відповідно до встановленого графіка руху пасажирських поїздів встановлюється *графік роботи вокзального комплексу* (рис. 3.3) по обслуговуванню всіх поїздів, які прибувають та відправляються протягом доби, а також пасажирів і відвідувачів. Окремо складається графік для обслуговування пасажирів, які прибувають транзитними поїздами.

№	Вид послуги	Години роботи			
		0	8	20	24
1	Довідкове бюро				
2	Дикторська				
3	Каси дальнього прямування				
4	Приміські каси				
5	Зали очікування				
6	Камери схову				
7	Кімнати відпочинку				
8	КМіД				
9	Зал офіційних делегацій				
10	Носії				
11	Сервіс-центр				
12	Медпункт				
13	Багажне відділення				
14	Кафе, буфети				
15	Туалети				
16	Телеграф				
17	Телефони автомати				
18	Міська довідка				
19	Платна стоянка				

Рис. 3.3. Графік роботи вокзального комплексу та надання послуг пасажирам і відвідувачам

Добовий план складається на підставі даних про дійсний стан виконання робіт всіма підрозділами вокзального комплексу до початку

добі та аналізу їхньої роботи за попередній період (наростаючим підсумком) у наступному порядку:

- завчасно, на планерних нарадах денної та нічної зміни керівники підрозділів вокзального комплексу представляють начальнику вокзального комплексу рапорти про становище в їх підрозділах, а саме:
 - o наявність квитків у касах;
 - o наявність вільних місць у поїздах на поточну добу;
 - o відміну існуючих поїздів, або призначення додаткових поїздів чи вагонів;
 - o наявність вільних місць у камерах схову;
 - o фактичну явку на роботу обслуговуючого персоналу;
 - o виконання плану місцевих доходів тощо;
- на підставі одержаних відомостей начальник вокзального комплексу намічає план роботи на добу. Дані про нерівномірність відправлення пасажирів, переробки багажу і ручної поклажі використовуються для коригування роботи квиткових кас, встановлення їх кількості, розробки графіків роботи касирів, а також для поліпшення роботи багажних відділень та камер схову. У випадку, якщо наявність пасажирів біля кас перевищує наявність вільних місць у поїздах, начальник вокзального комплексу, через службу пасажирських перевезень регіональної філії та інформаційно-розпорядчий відділ служби пасажирських перевезень, надає пропозиції про призначення додаткового поїзда або причеплення вагонів;
- відповідно до добового плану надає завдання кожній зміні, що доводиться до відома всього колективу кожної зміни;
- черговий помічник начальника вокзального комплексу, після одержання від начальника вокзального комплексу плану роботи на зміну, перед вступом на чергування, проводить нараду з усім особовим складом, який заступає на чергування. На нараді начальник вокзального комплексу або його заступник оцінює результати роботи зміни за її попереднє чергування та дається оперативна оцінка стану експлуатаційної роботи вокзального комплексу за такими показниками:
 - o наявність пасажирів для відправлення;
 - o кількість вільних місць в поїздах на поточну добу;
 - o хід продажу квитків у касах попереднього продажу;
 - o кількість невідправленого багажу;
 - o наявність вільних місць в кімнатах відпочинку;

- виконання плану місцевих доходів;
- зміни в розкладі руху поїздів та їх місткості;
- стан та безвідмовна робота комірок АКСС та іншого обладнання.

Оперативний план роботи видається зміні у вигляді заходів та завдань, які потрібно реалізувати за період чергування. Оперативний план має бути доведений до кожного виконавця.

При оперативному регулюванні кількості вагонів у поїздах або призначенні додаткових поїздів, – до плану роботи зміни вносяться відповідні зміни та доповнення.

По закінченню нічної зміни черговий помічник начальника вокзалу готує письмовий звіт за участю працівників зміни, які не виконали завдання оперативного плану.

Контроль за виконанням оперативних планів по змінах покладається на першого заступника начальника вокзального комплексу.

Порядок виконання операцій підрозділами вокзального комплексу в часі визначається основним технологічним документом – *добовим планом-графіком роботи*. Нормативний добовий план-графік роботи вокзального комплексу складається на день максимальної роботи в штатному режимі на основі даних про розклад прибуття і відправлення пасажирських поїздів всіх категорій, розмірів обслуговуваних потоків відвідувачів і пасажирів усіх категорій згідно з технологічними лініями, статистичних даних про необхідні обсяги послуг та періодах їх надання, про необхідні технологічні перерви тощо. У графіку показано взаємодію всіх вокзальних служб, які забезпечують якісне обслуговування пасажирів і відвідувачів (інформаційно-довідкове обслуговування, перенесення ручної поклажі, перевезення багажу та вантажобагажу, обслуговування працівниками камер схову та ін.)

Метою складання добового плану-графіка роботи вокзального комплексу є:

- відображення завантаження кожної функціональної зони вокзального комплексу в різний час доби в залежності від розкладу прибуття і відправлення поїздів;
- визначення послідовності (черговості), паралельності операцій для забезпечення якісного обслуговування пасажирів і відвідувачів;
- виявлення «вузьких» місць в роботі вокзального комплексу з точки зору надання послуг і організації пішохідних і транспортних потоків для своєчасного вжиття заходів щодо раціоналізації – розробки необхідних заходів, що виключають зайве накопичення пасажирів

в тунелях, на платформах, квиткових касах, або більш доцільну організацію пропуску пасажиропотоків і багажу;

- виявлення резервів вокзального комплексу з метою раціоналізації технологічних ліній обслуговування пасажирів і відвідувачів та використання різних функціональних зон з тим, щоб не допустити збоїв у роботі або нераціонального використання персоналу, засобів, пристроїв через збільшення навантаження вокзалу при призначенні додаткових поїздів.

Складність побудови плану-графіка залежить від місця розташування вокзального комплексу в місті, типу станції, схем і маршрутів розподілу пасажиропотоків на вокзальному комплексі та його планування.

Відповідно до встановлених розмірами руху пасажирських поїздів складається загальний план-графік роботи вокзального комплексу в цілому по обслуговуванню всіх, що прибувають та відправляються протягом доби, або періодів найбільш інтенсивного підходу пасажирів, поїздів. При цьому розглядаються наступні операції:

- безпосередньо пов'язані з відправленням (або прибуттям) пасажирів даного поїзда, що виконуються в строго визначений час щодо моменту відправлення (або прибуття) поїзда, наприклад, час і тривалість заняття платформ пасажирями;
- частково пов'язані з часом відправлення (або прибуття) поїздів, наприклад, видача пасажиром ручного багажу з камери зберігання перед відправленням поїзда;
- не пов'язані з прибуттям (відправленням) поїздів, наприклад, робота квиткових кас, де одночасно продаються квитки на кілька поїздів незалежно від часу їх відправлення.

Час заняття окремих елементів вокзального комплексу та час виконання окремих технологічних операцій і операцій з обслуговування пасажирів і відвідувачів встановлюється розрахунковим або хронометражним шляхом з урахуванням особливостей кожного вокзального комплексу.

Операції по підвозу до вагонів багажу (або збирання їх в складські приміщення) з указівкою маршрутів руху транспортних засобів відображають у графіку в тих випадках, коли вони за часом збігаються з проходом або висадкою пасажирів.

Фрагмент добового плану-графіка вокзального комплексу показаний на рис. 3.4.

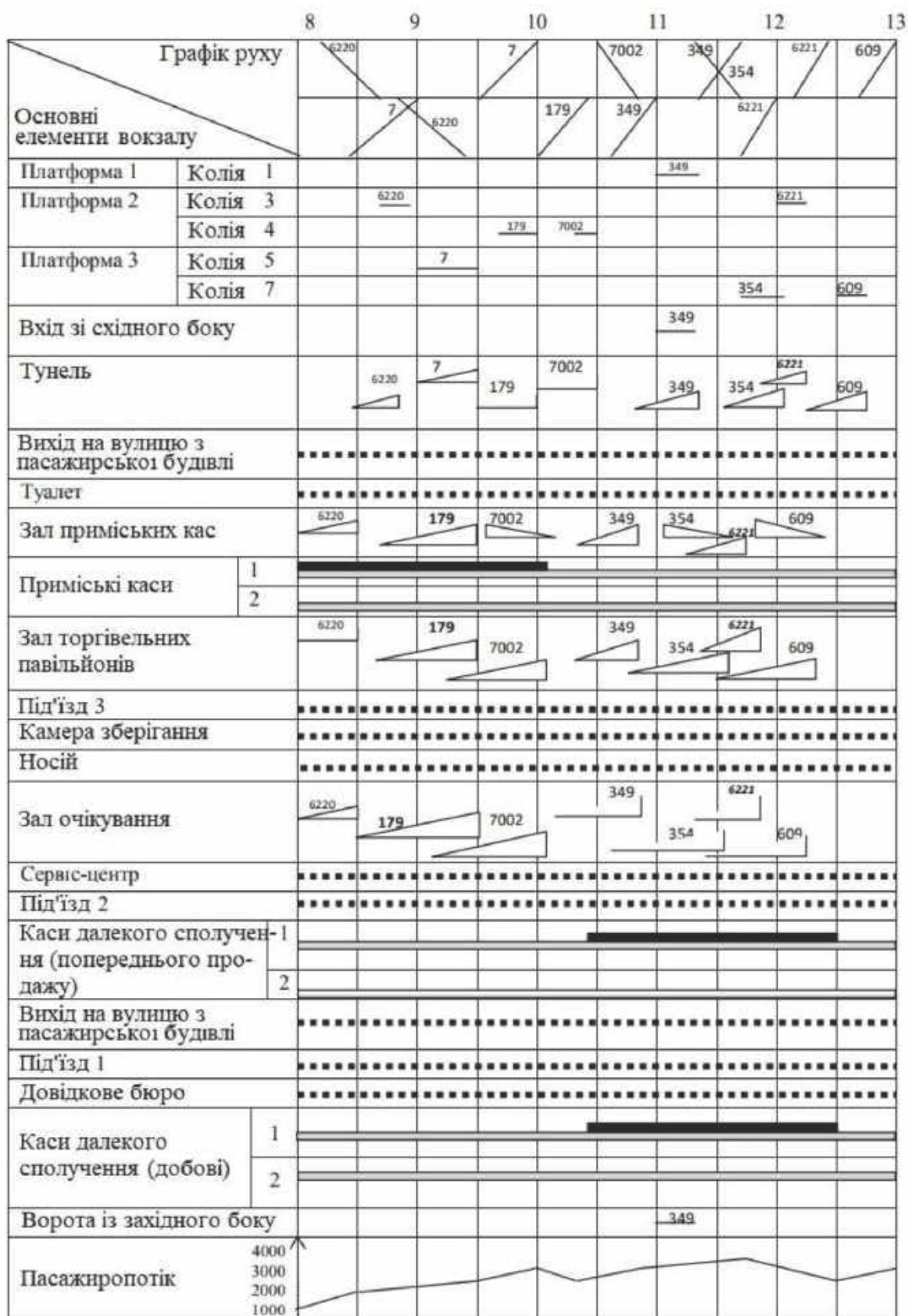


Рис. 3.4. Фрагмент добового плану-графіка роботи вокзального комплексу

Особливу увагу слід приділяти питанням особистої безпеки пасажирів (відвідувачів) і працівників вокзального комплексу, передбачаючи закінчення операції таким чином, щоб пасажир встиг до поїзда до моменту припинення посадки – не пізніше як за 3..5 хв до відправлення.

Коригування плану-графіка і детальне планування роботи вокзального комплексу на майбутній період необхідна в разі:

- проведення на території вокзального комплексу масових заходів (промо-акцій, конференцій, виставок, концертів і т. ін.);
- організації масових перевезень пасажирів (наприклад, на спортивні заходи);
- необхідності прийняття підвищених заходів безпеки (наприклад, терористична загроза, природна стихія і т.д.).

У таких випадках начальник вокзального комплексу через чергового помічника повинен проінформувати всі причетні структури (включаючи перевізників, орендарів) про зміни в технології роботи вокзального комплексу та терміни дії цих змін.

3.3 Технічна та експлуатаційна характеристики вокзального комплексу

Технічна характеристика вокзального комплексу містить [13]:

- генеральний план вокзального комплексу з розташуванням колій, платформ та основних приміщень (залів очікування, квиткових кас, довідкових бюро, центру сервісного обслуговування пасажирів), їх характеристики (площа, об'єм, обладнання) та схематичний план привокзальної площі;
- обладнання та оснащення, які потрібні для забезпечення функціонального призначення вокзального комплексу.

Технічне оснащення залізничного вокзального комплексу включає в себе:

- технологічне обладнання, призначене для надання основних і додаткових послуг пасажиром і відвідувачам, до яких належить обладнання:
 - для квитково-касових операцій;
 - для гучномовної та відеоінформації;
 - довідкових бюро;

- для носіїв, багажних відділень, камер схову;
- залів очікування;
- для прибирання;
- для безперешкодного користування послугами інвалідами та маломобільними групами населення й громадян з дітьми;
- інженерне устаткування, призначене для створення комфортних умов перебування пасажирів (відвідувачів) і виробничого середовища на залізничному вокзальному комплексі:
 - енергозабезпечення;
 - водопостачання;
 - теплопостачання;
 - каналізації;
 - зв'язку;
 - сигналізації.

Експлуатаційна характеристика вокзального комплексу включає в себе наступні дані:

- кількість відправлених пасажирів за кожний місяць по сполученням;
- розміри пасажирського руху по видам сполучення на літній та зимовий періоди;
- показники роботи багажного відділення (об'єми переробки багажу та вантажобагажу по прибуттю, відправленню та транзиту);
- кількість ручної поклажі, яка приймається в камери схову за добу.

Дані, що характеризують роботу вокзального комплексу, беруться за останні 3...4 роки, прогнозують можливі зміни на наступний період і записують у формі таблиць (див. табл.3.1, 3.2).

Таблиця 3.1

Відправлення пасажирів в далекому та місцевому сполученні, чол

Рік	Число відправлених пасажирів по місяцях												Всього за рік
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
В середньому за добу													

Розміри пасажирського руху за видами сполучень

Сполучення	Рік	Кількість пар поїздів за добу по періодах року		Збільшення пар поїздів на літній період
		зимовий	літній	
Далеке				
В середньому за добу				
Приміське				
В середньому за добу				

Експлуатаційну характеристику вокзального комплексу доповнюють такими показниками, як:

- загальна кількість оформлених проїзних документів далекого та міського сполучення в середньому за добу всіма касирами вокзального комплексу, в літній і зимовий період окремо;
- кількість проданих квитків приміського сполучення в середньому за добу, в літній і зимовий період окремо;
- пропускна здатність основних вокзальних приміщень;
- загальна добова виручка вокзального комплексу за минулий рік;
- місцеві доходи за добу.

3.4 Організація пасажиропотоків

Технологія роботи залізничного вокзального комплексу визначається технологічними лініями обслуговування відвідувачів і пасажирів різних категорій. Організація роботи вокзального комплексу передбачає поділ далеких і місцевих пасажиропотоків, що прямують до вокзалу від пасажирських поїздів, розділення транспорту (поштово-багажного) від пасажиропотоків, а також розподіл потоків пасажирів і багажу по відправленню та прибуттю.

На вокзальному комплексі розрізняють наступні основні потоки пасажирів:

- пасажирів відправлення, для яких вокзальний комплекс – початковий пункт руху по залізниці. Пасажирів відправлення при проходженні від привокзальної площі до платформ для посадки у вагони широко користуються приміщеннями вокзалу (для наведення

довідок, придбання квитків, короткочасного очікування поїздів тощо), найбільш необхідними для них приміщеннями є – каси, довідкові бюро, камери схову ручної поклажі та багажу, зали очікування, тому дані приміщення розташовуються в такій послідовності, щоб уникнути зворотного руху, не допустити утворення перетинів основних потоків, розділити головні шляхи руху пасажирів прибуття й відправлення. Для пасажирів, які купили квитки заздалегідь, передбачають найкоротші шляхи (минаючи приміщення вокзалу) від привокзальної площі безпосередньо на платформи;

- пасажир прибуття, для яких вокзальний комплекс – це кінцевий пункт подорожі залізницею. Ці пасажир прагнуть пройти найкоротшим шляхом з платформи на привокзальну площу. Для них необхідні передбачити найбільш короткі та зручні шляхи виходу до пунктів зупинок міського транспорту, щоб виключити зіткнення з потоками пасажирів відправлення і обминати основні приміщення вокзалу. При великій протяжності пасажирських будівель для зручності виходу з перону на привокзальну площу можуть бути виправдані відкриті проходи, що виключають необхідність обходу будівлі по його периметру. Частина пасажирів користується камерами схову, довідковими бюро, санітарно-побутовими приміщеннями тощо;
 - пасажир транзитні знаходяться на вокзальному комплексі найбільш тривалий час і користуються багатьма пасажирськими приміщеннями, будучи спочатку пасажиром прибуття, а після оформлення проїзних документів – пасажиром відправлення;
 - пасажир транзитних поїздів далекого прямування користуються вокзальними приміщеннями порівняно рідко і короткочасно.
- Виділяють основні вимоги організації руху потоків пасажирів і багажу:
- найбільш повне розділення потоків пасажирів по категоріям і спрямування руху пасажиропотоків;
 - шляхи прямування потоків повинні бути безпечні, зручні та найкоротшими без перетинань та зустрічного руху в одному рівні;
 - розташування пристроїв та приміщень вокзалу з урахуванням раціональної технологічної послідовності здійснюючих пасажирських операцій;
 - скорочення до мінімуму кількості підйомів та спусків.

Організація пасажиропотоків, що забезпечує поточність основних операцій по відправленню і прибуттю пасажирів, показана на рис. 3.5.

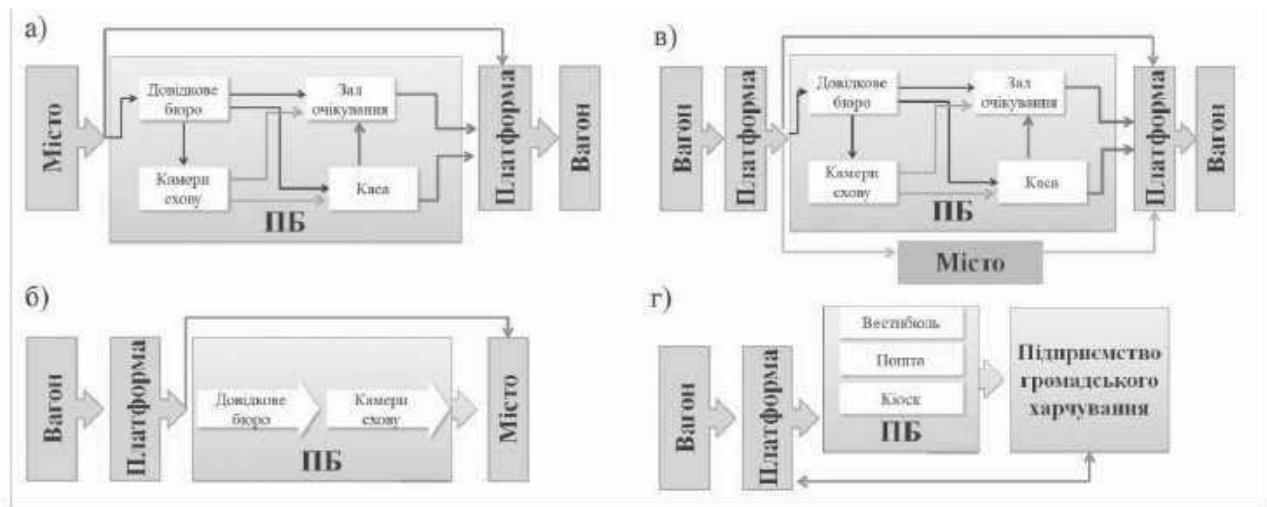


Рис. 3.5. Технологічні лінії обслуговування пасажирів різних категорій на вокзальному комплексі:

- а) пасажирів відправлення; б) пасажирів прибуття; в) пасажирів транзитних;
г) пасажирів транзитних поїздів

Спеціалізація приймально-відправних колій повинна забезпечувати найкращу організацію пасажиропотоків на вокзальному комплексі. При організації пасажиропотоків приміського сполучення необхідно передбачити, щоб пасажир, які мають абонементні квитки, проходили до поїздів, минаючи приміщення вокзалу.

3.5 Функціональне призначення основних пристроїв та приміщень вокзального комплексу

Щоб забезпечити пасажирів і відвідувачів належним комфортом і швидкістю обслуговування, вокзальні комплекси повинні мати достатню площу приміщень і їх функціональне зонування.

Всі площі пасажирської будівлі вокзального комплексу умовно діляться на [13]:

- технологічні площі (зони), призначені для обслуговування пасажирів і відвідувачів: вестибюль, зали очікування, касові зали, приміщення для приймання і видачі багажу, довідкове бюро;
- службові (адміністративні) площі (зони) для розміщення обслуговуючого персоналу (кабінети начальника вокзального комплексу,

чергового по вокзалу) і підсобно-допоміжні для розміщення інженерного і технологічного обладнання.

- санітарно-гігієнічні (туалетні кімнати, кімната матері і дитини, кімнати відпочинку, медпункт);
- зовнішні (перони, платформи, колійні та привокзальні території).

На великих вокзальних комплексах з великими потоками далеких і приміських пасажирів їх слід повністю ізолювати один від одного за рахунок раціонального розташування стоянок міського транспорту, квиткових кас, довідкових бюро і пристроїв окремого проходу для приміських пасажирів. Технологічно допускається суміщення потоків, що прибули далеких і приміських пасажирів, тільки при виході з платформ на привокзальну площу.

Функціональні зони обслуговування пасажирів і відвідувачів вокзального комплексу повинні бути розташовані на головних пішохідних шляхах в логічній послідовності їх споживання з забезпеченням необхідної зорової орієнтації, яка виключає зворотний рух. Вестибюлі, операційні зали, камери схову відокремлюють від залів очікування, ресторанів, кімнат відпочинку та ін. Операційні приміщення і зали очікування розміщують на різних поверхах комплексу. Це забезпечує незалежне функціонування кожного з приміщень, створюючи зручності і комфорт для пасажирів.

Функціональні зони обслуговування пасажирів і відвідувачів вокзального комплексу повинні бути адаптовані для всіх категорій користувачів, в тому числі інвалідів та маломобільних груп населення.

Зали очікування для пасажирів повинні мати зручний вихід на пасажирські платформи, а також виділені зони відпочинку і очікування для інвалідів та маломобільних груп населення, обладнані відповідно до діючих нормативних документів. Зони обслуговування маломобільних груп населення слід розміщувати на рівні входу в пасажирську будівлю, найближчого до поверхні землі. При іншому розміщенні функціональних зон вокзального комплексу по висоті пасажирської будівлі, крім сходів, слід передбачати пандус або спеціалізоване технологічне обладнання, адаптоване для вертикального переміщення людей з інвалідністю.

Кімнати відпочинку повинні знаходитися в зоні мінімального шуму від поїздів і автотранспорту. Кімнати матері і дитини влаштовують на вокзальних комплексах місткістю 500 і більше пасажирів. Їх слід влаштовувати в стороні від основних потоків пасажирів, в тихих

зонах другого або вище розташованих поверхів. По можливості вони повинні мати окремі виходи на привокзальну площу і в будівлю вокзалу.

Зали очікування на вокзальних комплексах бувають загальними для всіх категорій пасажирів і роздільними – окремо для далеких, місцевих, транзитних та приміських пасажирів. В обох випадках потрібна чітко розроблена технологія пропуску пасажирів по всіх приміщеннях вокзалу. Її відсутність викликає тривалі очікування і великі зустрічні потоки.

Приміщення побутового обслуговування пасажирів (сервісні центри, підприємства харчування) слід розташовувати поруч із залами очікування і забезпечувати з ними зручний зв'язок, передбачаючи їх приміщення непрохідними, з достатньою площею і кількістю посадкових місць. Не допускається розташування підприємств торгівлі на головній технологічній лінії руху пасажирів – поблизу касових стійок і камер схову.

Камери схову розташовують поблизу шляху проходження пасажирів прибуття, але з урахуванням зручностей для пасажирів відправлення. Для великих вокзальних комплексів більш раціональним є роздільне розміщення камер схову і багажних відділень. Зберігання не менше 50 % ручної поклажі повинно бути забезпечено в автоматичних камерах, розташованих в одному приміщенні або в суміжних залах.

Багажні приміщення і камери схову доцільно розташовувати на першому поверсі пасажирської будівлі, а комори – в цокольних спусках, пов'язаних з основними приміщеннями підйомниками або пандусами. Недалеко від місць зберігання повинні бути багажні каси і автомати для оплати за зберігання ручної поклажі.

Квиткові каси на вокзальних комплексах розташовують групами і спеціалізують за видами руху. Функціональні зони пасажирської будівлі вокзального комплексу, призначені для надання послуг, що допускають виникнення черг в очікуванні обслуговування (квиткові каси, торговельні площі та ін.), повинні передбачати наявність зон накопичення, що виключають створення перешкод на головних пішохідних шляхах.

Довідкове бюро розташовують поблизу від входів у вестибюль або касовий зал.

Приміщення: чергового по вокзалу, пошту, телеграф і т. ін. розміщують в вестибюлях, операційних залах або близько від них.

Приміщення побутового обслуговування (перукарні, курилні, приміщення для термінового ремонту одягу, взуття тощо) розміщуються недалеко від залів очікування та мають з ними зручний зв'язок. Медичний пункт необхідно розташовувати на першому поверсі і забезпечувати доступ до нього пасажирів і відвідувачів, які перебувають на пероні, привокзальній площі та в залах очікування. Його планування, ширина коридорів (не менше 2 м) і розташування дверей повинні забезпечувати прохід з ношами. Приміщення поліції слід розташовувати в зручному зв'язку з пасажирськими платформами і залами очікування, обладнувати переговорними пристроями, пристроями зв'язку «пасажир-поліція», при необхідності – сучасними системами відеоспостереження, пов'язаними з місцями скупчення пасажирів і відвідувачів.

У разі проведення в будівлі вокзального комплексу прикордонного, санітарно-карантинного, ветеринарного, фітосанітарного, імміграційного контролю та митного огляду пасажирів, ручної поклажі, багажу, домашніх тварин, які прямують через державний кордон, необхідно виділяти окремий зал з відповідними терміналами і забезпечувати прохід пасажирів від (до) поїздів міжнародного сполучення до (від) даного залу тільки по зарежимленій території, що знаходиться під контролем прикордонних і митних служб.

Побутові приміщення для працівників вокзалу розміщують, як правило, в одній зоні з окремими (від пасажирських приміщень) входами.

3.6 Послуги, які надаються пасажирам та відвідувачам на вокзальному комплексі

Набір послуг, доступних для пасажирів та відвідувачів на території вокзального комплексу, залежить від класу вокзального комплексу. Склад, характеристики, способи і технологія надання обов'язкових послуг на вокзальних комплексах різного класу можуть відрізнятися.

На вокзальних комплексах всіх класів пасажирам і відвідувачам повинна бути забезпечена можливість користування такими обов'язковими послугами [13]:

- інформаційно-довідкове обслуговування;
- квитково-касове обслуговування;

- послуги очікування поїзда;
- санітарно-гігієнічне обслуговування;
- медичне обслуговування (перша долікарська допомога).

Обов'язкові послуги повинні бути доступні пасажирам і відвідувачам в режимі, відповідному режиму роботи вокзального комплексу.

Послуги на вокзальному комплексі повинні надаватися пасажирам і відвідувачам на недискримінаційній основі з однаковим рівнем якості і в рівних умовах відповідно до правил надання послуг.

Надання послуг пасажирам і відвідувачам залізничного вокзального комплексу можуть здійснювати:

- безпосередньо співробітники залізничного вокзального комплексу;
- персонал компанії-перевізника пасажирів на залізничному транспорті;
- сторонні організації (товариства) на підставі договору;
- аутсорсингові компанії на підставі агентського договору.

Послуги, які надаються пасажирам на вокзальному комплексі, поділяються на окремі самотійні:

- послуги основної та підсобно-допоміжної діяльності. Здійснюються згідно з номенклатурою витрат відповідно по основній та підсобно-допоміжній діяльності залізниці;
- послуги профільні й непрофільні. Профільні – це послуги, що безпосередньо пов'язані з основною діяльністю залізниць стосовно забезпечення перевезень пасажирів, багажу та вантажобагажу (продаж квитків у добових касах та касах попереднього продажу, оформлення, повернення грошей за невикористані проїзні документи). Непрофільні – послуги, що безпосередньо не пов'язані з перевезенням пасажирів, тобто: побутові, комунальні, зв'язку, культури (кімнати відпочинку, ігрові автомати, Інтернет тощо).
- послуги специфічні та неспецифічні. Специфічними вважаються послуги, які надаються лише на залізничному транспорті (резервування місць, продаж і оформлення проїзних документів, зберігання та оформлення багажу та інші). Неспецифічні – послуги культури, зв'язку, побутові та інші.
- послуги базові й додаткові. Базова послуга – це послуга, яка має відпрацьовану технологію та стабільну вартість. Додаткова послуга (профільна або непрофільна) – це нова послуга, що раніше не надавалась даним підрозділом і виконується за тимчасовими технологіями, має змінну вартість, та залежить від ступеня впровадження цієї

послуги. Наприклад, базова – продаж проїзних документів в касах, додаткова – доставка проїзного документа в межах міста; базова – зберігання в автоматичних камерах схову, додаткова – відкриття на прохання пасажирu, базова – оформлення багажу, додаткова – доставка багажу додому, завантаження в автомобіль.

Послуги повинні бути сертифіковані на відповідність.

Процедура надання послуги має завершуватись оформленням відповідних проїзних (перевізних) документів, квитанцій або чеків, які в свою чергу повинні контролюватися та супроводжуватись веденням відповідної вокзальної комерційної звітності.

Діяльність підрозділів, що надають послуги пасажирам і відвідувачам залізничного вокзального комплексу, а також якісне і своєчасне надання таких послуг, координується черговим помічником начальника вокзального комплексу.

Контрольні питання

1. Перелічить основні розділи технологічного процесу роботи вокзального комплексу.
2. Що є основою для розробки технологічного процесу вокзального комплексу?
3. Як здійснюється оперативне планування роботи вокзального комплексу?
4. Які завдання та обов'язки покладені на начальника вокзального комплексу?
5. Мета та правила розробки добового плану-графіка роботи вокзального комплексу.
6. Наведіть основні принципи організації пасажиропотоків на вокзальному комплексі.
7. Які правила використовуються для функціонального зонування території вокзального комплексу?
8. Який набір послуг надаються пасажирам та відвідувачам на вокзальному комплексі?

Організація квитково-касового обслуговування на вокзальному комплексі

4.1 Квитково-касове обслуговування (загальні положення)

Квитково-касове обслуговування пасажирів, які користуються залізничним транспортом, забезпечують:

- квитковими касами залізниць;
- через сервіс придбання електронних проїзних документів;
- іншими юридичними та фізичними особами, на основі укладених угод із перевізником.

Каса багажна – окреме спеціально обладнане приміщення для оформлення перевезення багажу та вантажобагажу.

Каса квиткова – спеціально обладнане приміщення для оформлення проїзду пасажирів та повернення платежів за невикористані проїзні документи.

Проїзні документи оформлюються пасажирам далекого прямування та приміського сполучення у відповідних квиткових касах, які в свою чергу спеціалізуються:

- за напрямком – Північ-Південь, Захід, на міста й регіони;
- за видами сполучень – міжнародні, приміські, далекого прямування;
- попереднього продажу:
 - каси попереднього продажу – здійснюють оформлення проїзних документів від 1 до 45 діб до відправлення поїздів на поїзди всіх напрямків. Розташовуються на території вокзального комплексу або в місті. Оформлення проїзних документів здійснюється за 45 діб (на окремі поїзди – за 60 діб) до відправлення поїзда. На поїзди категорії «Регіональний поїзд» – за 10 діб до відправ-

лення поїзда. На поїзди категорії Інтерсіті, Інтерсіті+ формування філії УЗШК продаж відкривається за 30 діб до відправлення поїзда. Попередній продаж квитків на першу добу продажу розпочинається з 08:00;

- добові – оформлення квитків починається за 24 год до відправлення поїздів, на поїзди свого формування і оборотні, а також на транзитні поїзди, на причіпні і безпересадочні вагони. Каси працюють на всі напрямки і оформлюють проїзні документи пасажирів всіх категорій. Термін припинення продажу проїзних документів в добових касах вокзального комплексу, перед відправленням поїзда, встановлюється адміністрацією вокзального комплексу в залежності від місця розташування добових кас щодо платформ відправлення і часу, необхідного пасажирові для своєчасного і безпечного прибуття в свій вагон на час відправлення поїзда. У дні, коли не працюють каси попереднього продажу, добові каси здійснюють оформлення квитків до 45 діб;
 - змішані – від 0 до 45 діб.
- спеціалізовані – для залізничників, за замовленням, по бронюванню, для обслуговування Народних Депутатів України.

4.2 Характеристика, функції та структура автоматизованої системи керування пасажирськими перевезеннями (АСК ПП УЗ)

Впровадження АСК.

У 1972 р. була введена в експлуатацію (СРСР, м. Москва, Київський вокзал) перша дослідна система резервування місць та продажу квитків «Експрес», яка дозволила вирішити проблему продажу пасажирських квитків за рахунок централізованого розподілу місць, автоматичного виготовлення проїзних документів, обліку фінансової діяльності квиткових касирів і отримання оперативної та статистичної звітності [16].

В 1982 р. створена типова система для всіх залізниць СРСР – «Експрес-2», яка з 1984 року почала функціонувати на мережі залізниць України, забезпечуючи процес автоматизації продажу проїзних

документів, формування статистичної та фінансової звітності [17]. Автоматизована система «Експрес-2» була з'єднана каналами зв'язку і взаємодіяла з аналогічними електронними системами, які функціонували на кожній залізниці України і країн СНД для можливості оформлення прямої плацкарти та зворотного виїзду.

У 1995 р., піклуючись проблемами створення незалежного залізничного транспорту України, було прийнято рішення про розробку національної автоматизованої системи керування пасажирськими перевезеннями на заміну системи «Експрес-2». Систему АСК «Експрес-УЗ» у 1999 р. було впроваджено в експлуатацію спочатку на Південно-Західній залізниці, замінивши систему, – розробку часів СРСР, а 2006 року – пусковий комплекс Єдиної автоматизованої системи керування пасажирськими перевезеннями (АСК ПП УЗ) почав функціонувати на всіх залізницях України.

З 2011 року Укрзалізниця впровадила нову систему продажу залізничних квитків: місця в поїздах реалізуються по ступеню наповненості вагонів. Продаж місць починається з одного вагону кожного типу (плацкартний, купейний, спальний). У випадку, якщо в вагоні залишається менше дев'яти місць, відкривається для продажу наступний вагон цього типу. Таке нововведення дозволило рівномірно заповнювати поїзд. Незадіяні вагони вводяться до складу поїздів, на які існує високий попит.

З 2011 року за допомогою АСК ПП УЗ розпочато оформлення у пасажирських касах проїзних документів у міжнародному сполученні, а з 2012 року було впроваджено міжсистемну взаємодію системи з європейськими системами резервування місць, що надало можливість оформлювати у квиткових касах проїзні документи з норми місць іноземних залізниць для зворотного виїзду та проїзду між станціями європейських країн. АСК ПП УЗ забезпечує взаємодію із системами «Експрес-3» країн СНД, в частині виконання квитково-касових операцій та взаєморозрахунків між залізничними адміністраціями, та з усіма європейськими системами резервування місць у пасажирських поїздах, в частині оформлення та повернення проїзних документів.

З 2012 р. на офіційному сайті Укрзалізниці розпочав роботу сервіс програмно-апаратного комплексу для онлайн резервування та покупки квитків засобами Інтернет (Сервіс онлайн резервування та покупки квитків – <https://booking.uz.gov.ua/>, рис. 4.1), який був створений як альтернатива сайту «Е-квиток» (www.ekvytok.com.ua).

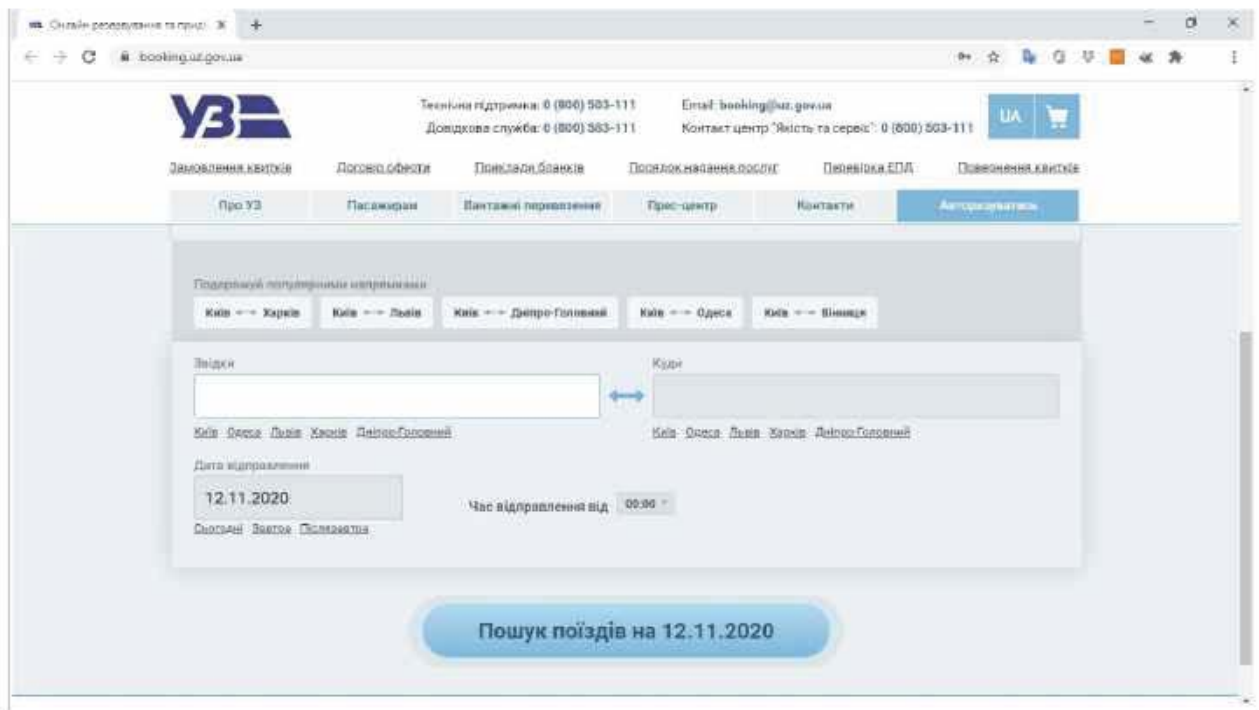


Рис. 4.1. Діалогове вікно «Сервіс онлайн резервування та покупки квитків»

Впровадження Сервісу онлайн резервування та покупки квитків, який обслуговує філія ГІОЦ АТ «Укрзалізниця», надало для пасажирів наступні переваги:

- не потрібно турбуватися про втрачений або забутий квиток;
- вартість проїзду при електронному замовленні не суттєво відрізняється від вартості паперових квитків;
- з'явилась можливість самостійно ознайомитися з розкладом руху поїздів, підібрати зручний маршрут, обрати потрібний вагон, клас квитка і місце без втрати часу на проїзд до вокзального комплексу та очікування в черзі;
- зручність оплати.

Інтернет замовлення квитків здійснюється на маршрути, до відправлення яких залишилося від 45 (60) діб та не менше 2 год.

Функціонально АСК ПП УЗ забезпечує автоматизацію таких напрямків роботи пасажирського господарства АТ «Укрзалізниця» [18]:

- ведення нормативно-довідкової інформації (про поїзди, наявність місць, тарифи, індексацію вартості проїзду, пільги, опис залізничної мережі та станцій, територіальний поділ, параметри керування системою, опис термінальної мережі тощо);

- проведення квитково-касових операцій (оформлення, погашення, повернення, переоформлення проїзних документів у внутрішньодержавному сполученні, міждержавному та міжнародному сполученнях, оформлення бронь-замовлень, надання довідкової інформації касирам та іншим фахівцям);
- формування фінансово-статистичної звітності (по касах, пунктах продажу квитків, залізницях та Укрзалізниці в цілому, взаєморозрахунки із залізничними адміністраціями та іноземними залізницями).

Система АСК ПП УЗ включає в себе цілий ряд підсистем і працює з клієнтурою, утворює електронну базу даних. У структурному плані АСК ПП УЗ представлена наступними підсистемами:

- автоматизована підсистема квитково-касових операцій, яка включає і обслуговування приміських перевезень, здійснює оформлення та облік проїзних документів (в тому числі й контролює кількість бланків проїзних документів) у всіх видах залізничних повідомлень з урахуванням діючих правил, тарифів і пільг;
- автоматизована інформаційно-довідкова підсистема, що дає можливість отримувати різноманітні інформаційні довідки для всіх видів сполучень, на всіх пунктах продажу, в офісах і в домашніх умовах через Інтернет;
- автоматизована підсистема нормативно-довідкової інформації, що забезпечує підготовку і введення всієї необхідної нормативно-довідкової інформації в АСК ПП УЗ, веде в реальному масштабі часу облік проходження за розкладом усіх поїздів, включаючи їх запізнення, і видає необхідну інформацію про поїзди на табло для пасажирів і на друк для виготовлення службових розкладів руху поїздів місцевого, прямого і приміського сполучень;
- автоматизована підсистема фінансового, статистичного обліку та взаєморозрахунків за пасажирські перевезення. Дозволяє бачити всю фінансову та статистичну звітність з пасажирських перевезень за різні періоди (щодоби, по місяцях та ін.). За допомогою цієї підсистеми ведуться взаєморозрахунки за пасажирські перевезення, облік і контроль за фінансовою діяльністю квиткових касирів і витрачання бланків суворої звітності (проїзних, перевізних та інших документів);
- автоматизована підсистема управління багажною роботою, яка оформляє і враховує багаж, його навантаження, вивантаження,

- збереження, розшук вантажобагажу та складає план формування багажних перевезень;
- автоматизована система управління парком пасажирських вагонів (АСУ ПВ). Функції АСУ ПВ: облік стану і дислокації парку вагонів; облік вагонів з несправностями, що були виявлені у складі поїздів і при маневрових роботах; управління резервом провідників; складання і контроль за виконанням планів деповського та капітального ремонтів; перспективне планування; розрахунок пробігу вагонів; видача інформації про конструктивний устрій, місцезнаходження та ремонт кожного вагону, включаючи всі звітні документи за встановленими формами; видача рекомендацій за встановленими формами; видача рекомендацій щодо підвищення безпеки руху вагонів та ін.;
 - автоматизована підсистема «Сервіс», яка, взаємодіючи з автоматизованими системами інших видів транспорту, надає різні сервісні послуги пасажиром як у залізничному, так і в змішаному сполученні;
 - автоматизована підсистема регулювання пасажирських перевезень. Підсистема взаємодії з лінійними підприємствами забезпечує спільну роботу АСК ПП УЗ з автоматизованими системами депо, вагонними ділянками, а також з іншими системами, що функціонують на залізничному транспорті;
 - автоматизована підсистема «Архів», забезпечує збереження (архівування) вихідних даних з метою їх подальшого використання при управлінні пасажирськими перевезеннями та контролю за функціонуванням регіональних систем.

Система побудована за технологією клієнт-сервер, являє собою мережу терміналів, кожен з яких є основою автоматизованого місця квиткового касира. Термінали системи працюють цілодобово і мають технічну перерву 30 хв. Всі термінали об'єднані в єдину обчислювальну мережу та пов'язані з єдиним обчислювальним комплексом, в якому зосереджена вся інформація, оновлення якої здійснюється в режимі реального часу за повідомленнями, що надходять від її абонентів через касові термінали, автоматизовані робочі місця (АРМ), довідкові пристрої, мережу Інтернет. Квитковий касир надсилає запит до обчислювального комплексу, отримує необхідну інформацію і при згоді пасажиром на покупку квитка дає команду на автоматичне оформлення проїзних документів.

4.3 Організація квитково-касової роботи

Квиткові каси забезпечують пасажирів можливістю оформити проїзні документи.

Всі каси системи АСК ПП УЗ можуть вести попередній, добовий та поточний продаж (поточний продаж здійснюється на проміжних станціях після відправлення поїзда зі станції формування).

В системі АСК ПП УЗ визначено наступні пункти продажу проїзних документів [13]:

- каси далекого сполучення;
- каси повернення квитків;
- каси попереднього продажу квитків;
- змішані каси;
- міжнародні;
- бюро замовлень проїзних документів по телефону;
- Сервіс-Центри.

Квиткові каси станцій і зупинкових пунктів, які відкриті для продажу проїзних документів, на поїзди внутрішнього та міжнародного сполучення, здійснюють оформлення проїзних документів від/до станцій і зупинкових пунктів, розташованих за маршрутом прямування поїздів, що зупиняються на цих станціях і зупинкових пунктах.

Роботою квиткових кас керує *начальник квиткових кас*, а також чотири змінних адміністратори та старші квиткові касири. Роботу квиткових касирів організовують і контролюють старші квиткові касири. Графік роботи касирів встановлено в залежності від режиму роботи квиткових кас та дотримання вимог законодавства про працю, як правило, через день (36 год) по 12 годин. На протязі зміни касирам передбачається одна година перерви та кожна годину – по одній перерві на протязі 5 хв.

Кількість працюючих кас встановлюється за графіком, затвердженим начальником вокзального комплексу, в залежності від періоду року, доби та днів тижня. В період збільшення пасажиропотоку, за рішенням начальника вокзального комплексу або його заступника, відкриваються додаткові каси, які можуть працювати цілодобово або лише в певні години.

Графік роботи квиткових кас встановлюється суб'єктами господарювання залежно від розкладу руху поїздів і місцевих умов із забезпеченням безперебійного оформлення проїзних документів.

Графік роботи кас розміщується безпосередньо над вікном каси чи поблизу нього.

На касовому вікні повинно бути розміщено наступну інформацію:

- номер каси;
- графік роботи каси;
- прізвище касира;
- спеціалізація каси;
- рекомендації пасажирів.

У разі непланового припинення роботи каси адміністрація вокзального комплексу повинна завчасно повідомляти про це пасажирів [19]. Таке припинення не повинно переривати процес обслуговування пасажирів.

Незалежно від способу придбання (у квиткових касах, автоматах самообслуговування, з використанням стаціонарного та мобільного зв'язку, Інтернет) продаж проїзних документів для перевезення пасажирів у межах України здійснюється за гривні.

4.4 Види проїзних документів. Пасажирські тарифи

4.4.1 Загальні вимоги до форми бланків проїзних документів

Бланки проїзних документів виготовляються на спеціальних видах паперу з використанням елементів поліграфічного захисту – водяних знаків УЗ та 0022 або 22 (коду залізничної адміністрації України), захисних волокон різного кольору, видимих при денному світлі та при дії ультрафіолетового проміння, і хімічного захисту, антисканерних елементів, які друкуються термофарбами, видимими або невидимими при денному світлі, що мають свічення при дії ультрафіолетового проміння, і які зникають при температурі вище 35° С, та фарбою, невидимою в інфрачервоному світлі, тощо [20].

Реквізити проїзних і перевізних документів на лицьовому боці кожного бланку та його корінці наносяться друкарським способом. Колір друку реквізитів – чорний. Кожен бланк повинен мати на документі та його корінці нанесені друкарським способом серію (одна або дві

літери) та номер (6-8 цифр), які повинні збігатися. Серія та номер у межах серії не повторюються.

4.4.2 Форми бланків проїзних документів, що використовуються на залізничному транспорті

Форма і зміст проїзних документів залежать від виду сполучення та від засобу оформлення.

Для оформлення проїзду пасажирів в поїздах приміського сполучення використовуються квитки, які видаються через реєстратори розрахункових операцій (електронні контрольно-касові апарати, автомати з продажу товарів (послуг) тощо), або квитки, оформлені вручну на бланках таких форм:

- квитки приміського сполучення, коди 101, 102. Квиток приміського сполучення, код 101 (рис. 4.2), виготовляється на двох аркушах: квиток приміського сполучення із захисною сіткою та його корінець білого кольору, виготовлений на самокопіювальному папері. код 102 – виготовляється на одному аркуші і має три складові частини: квиток приміського сполучення, контрольний талон та корінець квитка. На зворотному боці проїзного документа друкується інформація для пасажирів, на зворотному боці корінця – інформація для касира;
- військовий квиток приміського сполучення, код 103, складається з двох аркушів: квитка та корінця квитка;
- абонементний квиток (універсальний) виготовляється на одному аркуші і має три складові частини: абонементний квиток (універсальний), контрольний талон та корінець абонементного квитка (універсального).

Для оформлення проїзних (перевізних) документів у приміських касах і безпосередньо у вагонах приміських поїздів використовуються РРО. Друк проїзних документів здійснюється на квитковій рулонній стрічці, виготовленій із термопаперу шириною не менше $57 \pm 0,5$ мм, з нанесеною захисною сіткою та логотипом АТ «Укрзалізниця» (рис. 4.3). Контрольна стрічка таких РРО може містити лише основні реквізити і показники виданих касових чеків (номери, вартість, дату і час видачі).

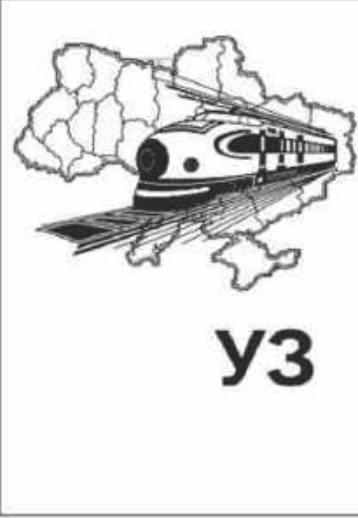
Квиток	Корінець квитка	Розташування елементів захисту
АА 999999 КВИТОК № 101 ПРИМІСЬКОГО СПОЛУЧЕННЯ Від станції _____ До станції _____ Через _____ Дата проїзду _____ (МІСЯЦЬ, ДЕНЬ, РІК) Кількість осіб _____ за повну вартість _____ зі знижкою 50 % _____ Вартість квитка _____ грн. _____ коп. Страховий збір _____ грн. _____ коп. ПДВ _____ грн. _____ коп. Усього сплачено _____ грн. _____ коп. _____ Штамп станції	АА 999999 КОРІНЕЦЬ КВИТКА № 101 ПРИМІСЬКОГО СПОЛУЧЕННЯ Від станції _____ До станції _____ Через _____ Дата проїзду _____ (МІСЯЦЬ, ДЕНЬ, РІК) Кількість осіб _____ за повну вартість _____ зі знижкою 50 % _____ Вартість квитка _____ грн. _____ коп. Страховий збір _____ грн. _____ коп. ПДВ _____ грн. _____ коп. Усього сплачено _____ грн. _____ коп. _____ Штамп станції	

Рис. 4.2. Квиток приміського сполучення, код 101

Рядок	
1.	СТ. «Назва станції, за якою закріплено РРО» «Скорочене найменування залізниць»
2.	АДРЕСА «Адреса станції, за якою закріплено РРО»
3.	ПН «Індивідуальний податковий номер платника ПДВ» «Код касира»
4.	КВИТОК N «Порядковий номер квитка» «Вид квитка» «Гільзова отвеска»*
5.	ПОСВІДЧЕННЯ* «Серія / N посвідчення на право отримання
6.	пільги» ¹
7.	ВІД «Назва станції відправлення»
8.	ДО «Назва станції призначення»
9.	Ч-З «Назва вузлового пункту, через який прямує потізд»
10.	ПЕР «Найменування пункту пересадки пасажирів»
11.	ПРОДАНО «Дата і час продажу у форматі ДД.ММ.РРРР ГГ:ХХ»
12.	ДАТА ДІЛ «Дата дії у форматі ДД.ММ.РРРР»
13.	ТАРИФ «Сума тарифу» А
14.	СТР ПЛАТ «Сума страхового збору» В
15.	СУМА «Форма оплати» «Загальна сума, що стягується з пасажирів»
16.	ПДВ А = 20 % «Сума ПДВ»
17.	«Погодів виробника» ФН «Фіскальний номер РРО»
	ФІСКАЛЬНИЙ ЧЕК
18.	«Інформація про страхову компанію»
19.	«Штрих-кодовий символ Код-128» ²

Рис. 4.3. Форма касового чека квитка приміського сполучення

Для оформлення проїзду пасажирів у внутрішньому та міжнародному сполученнях використовуються бланки форм:

- проїзні документи, коди 11, 12, 21, 22. Виготовляється на одному аркуші і має три складові частини: проїзний документ, контрольний талон та корінець проїзного документа. На зворотному боці проїзного документа друкується інформація для пасажирів, на зворотному боці корінця – інформація для касира;

- військовий проїзний документ виготовляється на одному аркуші і має три складові частини: військовий проїзний документ, контрольний талон та корінець військового проїзного документу;
- проїзний документ/плацкарта виготовляється на двох аркушах і має дві складові частини: проїзний документ/плацкарта та корінець проїзного документу/плацкарти;
- проїзний документ АСК «Експрес» виготовляється на одному аркуші, зворотний бік якого містить надруковану друкарським способом інформацію для пасажирів та поле для нанесення компостера (рис. 4.4).

Обов'язковим елементом візуальної форми електронного проїзного документу є його унікальний код. Посадочний документ (візуальна форма електронного проїзного документу) роздруковується на паперовому носії або зберігається як сукупність електронних даних (рис. 4.5). Посадочний документ, роздрукований на паперовому носії, не є документом суворого обліку і не має реквізитів «серія та номер бланка».

Електронний проїзний документ містить таку обов'язкову інформацію в електронній базі:

- прізвище та ім'я пасажирів;
- позначення типу документа;
- 20-значний номер документа;
- номер поїзда;
- категорія поїзда;
- станції відправлення та призначення;
- дата та час відправлення поїзда;
- номер і категорія вагону, клас вагону;
- тариф (квиток і плацкарта);
- номер місця у вагоні;
- власник вагону;
- індивідуальний податковий номер платника податку, надавача послуг з продажу електронних проїзних і перевізних документів;
- службова інформація;
- фіскальний номер РРО;
- заводський номер РРО;
- фіскальний номер розрахункового документа;
- вид розрахунку, загальна вартість перевезення та її складові;

22	УЗ	АСК «ЕКСПРЕС» АСУ «ЕКСПРЕС»	ПРОЇЗНИЙ ДОКУМЕНТ ПРОЕЗДНОЙ ДОКУМЕНТ		АА 000000
ПОЇЗД ПОЕЗД № шифр шифр	ВІДПРАВЛЕННЯ ОТПРАВЛЕНИЕ число число місяць місяць години години хвили хвили мин. мин.	ВАГОН ВАГОН № тив тип	ШНА, грн. ЦЕНА, грн. квиток билет	платкарта платкарта	ВИД ДОКУМЕНТА ВИД ДОКУМЕНТА
					

Зворотний бік

22 УЗ		ВІДОМОСТІ ДЛЯ ПАСАЖИРІВ Перевіряйте дату, номер і час відправлення поїзда. Поїздка пасажирів починається зі станції, яка вказана в проїзному документі. При оформленні проїзного документа з проміжної станції номери місць можуть не вказуватися.		22 УЗ
		СВЕДЕННЯ ДЛЯ ПАСАЖИРІВ Проверьте дату, номер и время отправления поезда. Поездка пассажира начинается со станции, указанной в проездном документе. При оформлении проездного документа с промежуточной станции номера мест могут не указываться.		
ДЛЯ КОМПОСТЕРА ДЛЯ КОМПОСТЕРА		ДЛЯ ВІДМІТОК ДЛЯ ОТМЕТОК		
ТИПИ ВАГОНІВ Л - 2-місний, м'який М - 4-місний, м'який К - купейний П - плацкартний О - загальний С - міжобластний	ТИПЫ ВАГОНОВ Л - 2-местный, мягкий М - 4-местный, мягкий К - купейный П - плацкартный О - общий С - межобластной	УМОВНІ ПОЗНАЧКИ тар - тариф стр - страховий збір кзб - комісійний збір посл - вартість дод. послуг пдл - податок на дод. вартість г - готівкою ч - за безготівк. розрахунком	УСЛОВНЫЕ ОБОЗНАЧЕНИЯ тар - тариф стр - страховой сбор кзб - комиссионный сбор усл - стоимость дод. услуг пдл - налог на дод. стоимость н - наличными ч - по безналич. расчету	

Розташування елементів захисту

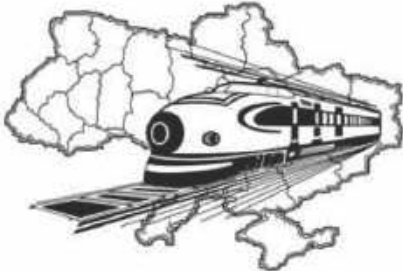
УЗ		УЗ
-----------	---	-----------

Рис. 4.4. Проїзний документ АСК «Експрес»

ТЕРМ. №9	ПОСАДОЧНИЙ ДОКУМЕНТ		000B36C2- 9012-97CB-0001	ПН:215793826073 ФН:148972168 ЗН:0000000001 ФК:000001218508
	ПАТ "УКРЗАЛІЗНИЦЯ" м.Київ, вул.Тараська, буд.5		#Б5Я-Т1-0137824-1502	
МПС	ЦЕЙ ПОСАДОЧНИЙ ДОКУМЕНТ Є ПІДСТАВОЮ ДЛЯ ПРОЇЗДУ			15.02.2013 12:17
Прізвище, Ім'я	Іванов Іван		Поїзд	164 ОА ІС+
Відправлення	2200001	КИЇВ-ПАСАЖИРСЬКИЙ	Вагон	2 С/2 КЛ
Призначення	2204001	ХАРКІВ-ПАС	Місце	044 Повний
Дата/час відпр.	31.10.2012 08:09		Сервіс	
Дата/час приб.	31.10.2012 19:49			
ВАРТ-234,09ГРН (КВ.227,09+ПЛ.0,00+ПДВ.1,92+СТР.З,27+КЗВ.9,58) #СТР.ВІД Н/Б 6000НЕОП.МІН. ТДВ СТ "ДОМІНАНТА", КИЇВ САКСАГАНСЬКОГО,119, Т4928367 ЧАС ВІДПРАВЛЕННЯ КИЇВСЬКИЙ				
 Цей Посадочний документ є підставою для проїзду без звернення у касу. Посадочний документ являється розрахунковим документом. Посадка здійснюється за пред'явленням документа, який посвідчує особу. Повернення даного Посадочного документа можливе до відправлення поїзда.				

Рис. 4.5. Посадочний документ

(візуальна форма електронного проїзного документа):

1 – ПН платника податків, який надає послуги з продажу проїзних документів; 2 – дата і час оформлення документа; 3 – загальна вартість проїзду; 4 – QR-код

- інформація щодо оплати вартості сервісних (додаткових) послуг;
- дата та час прибуття поїзда;
- відомості про страхову компанію.

Електронний проїзний документ може мати іншу додаткову інформацію щодо умов перевезення.

У разі здійснення продажу електронних проїзних і перевізних документів місцем їх оформлення вважається місцезнаходження надавача послуг з продажу електронних проїзних і перевізних документів.

Інформація про кожний електронний проїзний (перевізний) документ міститься в базі даних системи АСК ПП УЗ і має відповідний показник стану (статусу).

Електронні проїзні документи мають такі статуси:

- оплачений;
- використаний;
- погашений;
- повернений.

Оформлення погашення, повернення та переоформлення проїзних і перевізних документів здійснюються на бланку допоміжного документа АСК «Експрес» розміром 195 x 85 мм з нанесеною захисною сіткою голубого кольору.

4.4.3 Види проїзних документів

Проїзний документ – документ установленого зразка, що посвідчує право пасажирів на проїзд залізничним транспортом та є договором на перевезення, оформляється на відповідному бланку проїзного документа, а також може бути сформований в електронному вигляді.

Види проїзних документів [5]:

- повні – проїзний документ, оформлений для проїзду дорослого пасажирів за повну вартість відповідно до затверджених тарифів;
- пільгові – проїзний документ, оформлений для особи, що має право на пільги з оплати вартості проїзду на підставі законодавства та оформлений з відповідною знижкою вартості проїзду чи безплатно (безкоштовно);
- дитячі – проїзний документ, оформлений для дитини з установленою законодавством знижкою;
- безплатні (безкоштовні) – проїзний документ, оформлений для особи, що має право на безплатний (безкоштовний) проїзд відповідно до законодавства;
- груповий – проїзний документ, оформлений для проїзду осіб, що прямують у складі організованої групи.

Проїзний документ із відкладеним друком – замовлений документ, вартість якого сплачена через мережу Інтернет із наступним друком проїзного документа на бланку встановленого зразка у квитковій касі за будь-який час до відправлення поїзда

Посадочний документ – візуальна форма електронного проїзного документа, що роздруковується на паперовому носії або зберігається як сукупність електронних даних (на смартфоні, планшеті тощо). Електронні проїзні документи можуть бути повні, дитячі та пільгові для студентів та учнів професійно-технічних навчальних закладів, при умові, що їх дані внесені до Єдиної державної електронної бази з питань освіти (<https://info.edbo.gov.ua/>).

Проїзний документ, не використаний частково – проїзний документ, за яким поїздка була здійснена тільки частково, наприклад,

перервана поїздка на шляху прямування, поїздки здійснила менша кількість пасажирів, ніж зазначена в проїзному документі тощо.

Пасажир оплачує проїзд і провезення багажу за встановленим тарифом, а залізниця зобов'язується перевезти пасажирів та його багаж у пункт призначення, надавши місце в поїзді згідно купленого квитка до зазначеної станції призначення, відкритої для пасажирських операцій.

Термін дійсності проїзного документа – період часу між відправленням поїзда, зазначеного в проїзному документі, та прибуттям його на станцію призначення пасажирів.

Приміський квиток – проїзний документ, що засвідчує укладання договору між перевізником і пасажиром на проїзд або перевезення ручної поклажі, живих тварин, рослин в приміському сполученні на визначений проміжок часу.

Приміські квитки бувають [5]:

- повними – для проїзду дорослого пасажирів за повну вартість. Оформлення повних квитків приміського сполучення здійснюється без пред'явлення паспорта чи іншого документа, який посвідчує особу;
- пільговими – для проїзду окремих категорій пасажирів, що мають право на пільги та знижки, встановлені законодавством (безоплатні, дитячі, студентські тощо), відповідно до затверджених тарифів. Оформлюються на підставі оригіналів документів, що посвідчують право на пільги та є дійсними на дату здійснення поїздки:
 - у квиткових касах – всім особам, які мають право на пільговий проїзд, крім пільгової категорії «діти віком від 6 до 14 років»;
 - у приміських поїздах – всім особам, які мають право на пільговий проїзд.

Проїзд у приміському сполученні здійснюється за приміськими квитками:

- одноособовими, видається на разову поїздку одного пасажирів;
- груповими, видається старшому групи на разову поїздку групи пасажирів;
- абонементними – документи для багаторазового проїзду пасажирів у приміському поїзді на визначений період.

Абонементні квитки бувають:

- повні. Продаються фізичним або юридичним особам у готівковому або безготівковому порядку, на будь-яку кількість місяців, але не більше, ніж на один рік;

- пільгові. Продаються фізичним або юридичним особам у готівковому або безготівковому порядку із зазначенням на квитку прізвища, імені та по батькові повністю зі слів замовника, на будь-яке число місяців, але не більше ніж на один рік;
- дитячі. Продаються для дітей віком від 6 до 14 років за пред'явленням документа, що посвідчує вік дитини;
- студентські. Продаються у готівковому або безготівковому порядку студентам вищих навчальних закладів I-IV рівнів акредитації та учням професійно-технічних навчальних закладів із зазначенням у квитку прізвища студента та номера студентського (учнівського) квитка. Студентські абонементні квитки дійсні для проїзду тільки в період дії пільги передбаченої законодавством;
- «вихідного дня». Продаються пасажиром незалежно від віку та наявності пільг. Дійсні для проїзду по п'ятницях, суботах, неділях, понеділках, передсвяткових і святкових днях на будь-якій дільниці між станціями указаними у квитку.

За бажанням фізичних або юридичних осіб продаж повних та пільгових абонементних квитків може здійснюватися на 15 днів.

За бажанням пасажирів приміські квитки продаються як в напрямку «туди», «назад», так і «туди і назад». Приміський квиток для проїзду «туди» чи «назад» дійсний до 24-ї години дня, зазначеного в квитку. Приміський квиток для проїзду «туди і назад» дійсний: при прямованні «туди» – до 24-ї години дня, указаного в квитку, для зворотного виїзду – упродовж доби, не рахуючи дня видачі, а також вихідних та святкових днів. У всіх випадках приміські квитки дають право проїзду на одну поїздку «туди» і одну поїздку «назад» у період їх дії.

Якщо строк дії приміського квитка, у тому числі абонементного, закінчується на шляху прямовання пасажира, то квиток зберігає дію до прибуття пасажира на станцію призначення.

Загублені приміські квитки не поновлюються.

Поновлення пошкоджених проїзних документів здійснюється у квиткових касах за поданням паспорта пасажира та його письмової заяви. На зворотному боці поновленого проїзного документа наноситься відмітка «Поновлений» та зазначаються дата, підпис, прізвище та ініціали касира.

Дитина до 6 років перевозиться з дорослим пасажиром безплатно без придбання квитка. При прямованні більшої кількості дітей до

6 років пасажир повинен додатково придбати дитячий квиток на кожну дитину, крім однієї.

4.4.4 Пасажирські тарифи

У відповідності з Законом України «Про залізничний транспорт» [21] встановлення тарифів на перевезення вантажів, пасажирів, багажу, вантажобагажу залізничним транспортом (за винятком приміських пасажирських перевезень) у межах України здійснюється на підставі бюджетної, цінової та тарифної політики у порядку, що визначає Кабінет Міністрів України.

Тарифи на перевезення пасажирів і багажу в приміському сполученні встановлюються АТ «Укрзалізниця» за погодженням з місцевими органами виконавчої влади. При рівні тарифів, що не забезпечують рентабельності цих перевезень, збитки компенсуються з місцевих бюджетів.

Розроблення тарифів на перевезення вантажів, пасажирів, вантажобагажу залізничним транспортом у міжнародному сполученні, у тому числі транзитом, здійснюється АТ «Укрзалізниця». Тарифи на транзитні перевезення встановлюються АТ «Укрзалізниця» відповідно до міжнародних договорів та законодавства України.

Розрахунки за роботи і послуги, пов'язані з перевезенням вантажів, пасажирів, багажу, вантажобагажу, пошти, щодо яких не здійснюється державне регулювання тарифів, проводяться за вільними тарифами, які визначаються за домовленістю сторін у порядку, що не суперечить законодавству про захист економічної конкуренції.

Для захисту інтересів окремих категорій громадян на пасажирських перевезеннях, у тому числі приміських, можуть передбачатися пільгові тарифи. Збитки залізничного транспорту загального користування від їх використання відшкодовуються за рахунок державного або місцевих бюджетів залежно від того, яким органом прийнято рішення щодо введення відповідних пільг.

На залізницях України затверджені в установленому законодавством порядку застосовуються:

- тариф пасажирський – вартість перевезення пасажирів у внутрішньому сполученні в усіх категоріях пасажирських поїздів та вагонів;

- тариф приміський – вартість перевезення пасажирів у межах приміської зони приміськими і місцевими електро- та дизель-поїздами, рейковими автобусами, поїздами, сформованими з класних вагонів з локомотивною тягою без нумерації місць у вагонах;
- тариф багажний – вартість перевезення багажу та вантажобагажу у внутрішньому сполученні в багажних вагонах пасажирських поїздів.

Тарифами на перевезення пасажирів у внутрішньому сполученні встановлюється повна вартість проїзду – вартість проїзду дорослого пасажирів.

Тарифи на перевезення пасажирів, багажу і вантажобагажу залізничним транспортом у внутрішньому сполученні застосовуються на залізничних лініях загального користування, включених у постійну експлуатацію, у межах України. Тарифи на перевезення пасажирів диференційовані в залежності від відстані поїздки, категорії поїзда і типу вагона, на перевезення багажу і вантажобагажу – від відстані перевезення.

Тариф пільговий – вартість проїзду окремих категорій пасажирів, що мають право на знижки або пільги, розрахована шляхом застосування до тарифів на перевезення пасажирів (вартості квитка та плацкарти), установлених законодавством знижок та пільг.

У міжнародному сполученні діють:

- Тарифи на перевезення пасажирів, багажу і вантажобагажу залізничним транспортом в міжнародному сполученні. Тарифи на перевезення пасажирів диференційовані в залежності від відстані поїздки, категорії поїзда та вагону. Тарифи затверджені в тарифній валюті (швейцарський франк). Для визначення тарифів застосовується курс швейцарського франка до гривні, оголошений Національним банком України на передостанній день кожного місяця, приймається, починаючи з 1-го числа кожного місяця. У разі підвищення (зниження) курс може враховуватися частіше, але не більше 4 разів на місяць. Значним відхиленням курсу як у бік підвищення, так і зниження вважається відхилення від попередньо оголошеного на 2,0...2,5 %.
- Тарифи на перевезення пасажирів та багажу залізничним транспортом у міжнародному сполученні Схід – Захід. Тарифи на перевезення пасажирів диференційовані залежно від відстані поїздки,

категорії поїзда і вагона та виражені в євро. Під час розрахунку застосовується офіційний курс гривні до євро, встановлений Національним банком України на дату оплати послуг.

Повна вартість проїзду (вартість проїзду дорослого пасажирів) в спальних вагонах та вагонах з сидячими нумерованими місцями поїздів прямого та місцевого сполучення складається з двох частин:

- квиток – частина вартості проїзду, змінювана залежно від категорії вагона та поїзда, що компенсує витрати на переміщення вагона;
- плацкарта – частина вартості проїзду, змінювана залежно від категорії вагона, поїзда, що компенсує витрати на підготовку в рейс та обслуговування вагона (витрати на утримання, екіпіровку, ремонт і амортизацію вагонів, витрати на утримання провідників) та належить залізниці формування рухомого складу.

До складових вартості проїзного документа включається:

- квиток;
- плацкарта;
- податок на додану вартість;
- страховий збір (страховий платіж);
- плата за продаж проїзного документа (комісійний збір);

та може включатись за бажанням пасажирів:

- плата за користування комплектом постільних речей;
- інші послуги, що надаються суб'єктом господарювання.

Ставки квитка і плацкарти є диференційованими залежно від відстані поїздки, категорії поїзда і вагона.

До вартості квитка та плацкарти застосовуються коефіцієнти індексації тарифного регулювання за календарними періодами року, коефіцієнти зниження (підвищення) за днями тижня та залежно від дати продажу.

Тарифи на перевезення пасажирів затверджуються для загальних, плацкартних, купейних вагонів із 4-місними купе, м'яких вагонів із 2-місними купе – «СВ» та вагонів типу «М» (люкс) нічних пасажирських, нічних швидких поїздів, нічних швидкісних поїздів і вагонів 1-го, 2-го та 3-го класів денних швидких регіональних поїздів, денних швидкісних поїздів (Регіональний експрес, Інтерсіті та Інтерсіті+).

У вагонах з триярусним розташуванням місць (вагони габариту «РІЦ») встановлюється категорія вагона залежно від використання полиць. При використанні нижньої і верхньої полиць – (двомісне купе)

застосовується тариф для м'якого вагона з двомісними купе, при використанні всіх трьох полиць – застосовується тариф жорсткого купейного вагона.

У спеціально обладнаних вагонах для осіб з інвалідністю, які використовують для пересування крісло колісне, вартість проїзду для таких осіб сплачується за тарифом купейного нефірмового вагона з 4-місними купе незалежно від того, в якому купе вони їдуть. Перевезення засобів для пересування в цьому вагоні здійснюється безоплатно.

При проїзді з України в Україну через територію держав СНД вартість проїзду складається з трьох частин:

- квитка за проїзд територією України за тарифом на перевезення пасажирів у внутрішньому сполученні (за сумарну відстань);
- квитка за проїзд територією держав СНД за міждержавними тарифами залізничних адміністрацій (залізниць) цих держав;
- плацкарти за тарифом держави власника вагона за весь шлях прямування.

Пільговий тариф (вартість проїзду окремих категорій пасажирів, що мають право на пільги та знижки) визначається шляхом перемноження окремо вартості квитка та плацкарти на коефіцієнт, що відповідає встановленому відсотку знижки (для дітей віком від 6 до 14 років – коефіцієнт 0,75, студентів – 0,5, осіб з інвалідністю – 0,5). У разі проїзду по території України в поїздах формування іноземних залізниць знижка з вартості проїзду надається дітям у віці від 5 до 10 років.

Заокруглення вартості квитка та плацкарти до цілих копійок здійснюється за кожною складовою (квитка та плацкарти) окремо.

Оформлення проїзду студентам вищих навчальних закладів I-IV рівнів акредитації та учням професійно-технічних навчальних закладів зі знижкою вартості проїзду (квитка та плацкарти) 50 % здійснюється у внутрішньому сполученні у загальних, плацкартних вагонах, вагонах 2-го та 3-го класу всіх категорій поїздів та всіх вагонах регіональних поїздів.

Вартість проїзду пасажирів у приміському сполученні визначається за приміським тарифом і складається з однієї частини – квитка.

Вартість проїзду пасажирів визначається залежно від відстані. Діапазон відстані визначається перевізником залежно від місцевих умов.

Вартість пільгового абонементного квитка на один місяць становить, як правило, суму вартості 26 поїздок за встановленим тарифом, повного – 40 і «вихідного дня» – 14 поїздок. Перевізник на окремих

дільницях може встановлювати меншу кількість поїздок при обчисленні вартості абонементного квитка.

Вартість абонементних квитків, виданих більше ніж на один місяць, визначається множенням вартості місячного квитка на кількість місяців. Вартість абонементного квитка на 15 днів становить половину місячної вартості цього квитка.

Вартість студентських та дитячих абонементних квитків визначається множенням вартості квитка за відповідним пільговим тарифом на кількість поїздок, визначену для пільгового абонементного квитка.

За типом приміські тарифи бувають:

- зонні. Зонні тарифи застосовуються на дільницях, що прилягають до станцій, розташованих у великих населених пунктах, і мають великі пасажиропотоки. При використанні зонних тарифів дільниці розбиваються на зони (не більше п'ятнадцяти). Для станцій, що входять в одну зону, тарифи встановлюються на одному рівні. Тарифні зони визначаються за узгодженням з місцевими органами влади;
- покілометрові. Встановлюються на дільницях з невеликим пасажиропотоком на рівні зонного, але з визначенням платежів за фактичною відстанню поїздки.

4.4.5 Страховий збір (страховий платіж)

При оформленні проїзду з кожного пасажир (крім осіб, що мають право на безплатний проїзд) утримується страховий збір (страховий платіж) [5].

Страховий збір – плата, встановлена законодавством України, що вносить пасажир під час оформлення проїзду для обов'язкового особистого страхування від нещасного випадку.

Вважаються застрахованими без сплати страхового збору (страхового платежу) пасажир, що мають право на безплатний проїзд, та діти менше 6 років, які їдуть без проїзного документа разом із супровідником.

Розмір страхового збору (страхового платежу) при оформленні дитячих, пільгових проїзних документів або безплатних (з доплатою за перевищення категорії) визначається із суми, яку фактично сплачує пасажир.

Розмір страхового збору (страхового платежу) на проїзному документі зазначається окремо.

Страховий збір пасажирами, що сплачують вартість за додаткові місця для проїзду в окремому купе, сплачується на загальних підставах.

Розмір страхового збору (страхового платежу) та страхових сум встановлюється Положенням про обов'язкове особисте страхування від нещасних випадків на транспорті, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 14.08.96 № 959 [22].

Застрахованими вважаються пасажир з моменту оголошення посадки в поїзд до моменту завершення поїздки.

Страховий платіж за обов'язковим особистим страхуванням від нещасних випадків на транспорті утримується з пасажир перевізником, який діє від імені страховика за винагороду на підставі договору доручення:

- на лініях залізничного транспорту на міжобласних і міжміських маршрутах у межах однієї області до 1,5 % вартості проїзду;
- на маршрутах приміського сполучення – до 3 % вартості проїзду;
- пасажирів міжнародних сполучень страховий платіж включається у вартість квитка і утримується з пасажир перевізником у розмірі до 2 % вартості проїзду в національній валюті України.

Розмір страхової суми для кожного застрахованого становить 6 000 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

У поїздах формування філії «Пасажирська компанія» АТ «Укрзалізниця» страхування пасажирів здійснюється страховою компанією СК «Арсенал Страхування», розмір платежу становить 0,17 % від суми вартості проїзду [23]. У поїздах формування філії «УЗШК» АТ «Укрзалізниця» – страхувальник ПАТ СК «ІНТЕР-ПОЛІС», розмір платежу становить 0,12 %. Інформація з даними про страхову компанію та розмір платежів, які необхідно виплатити у разі настання страхового випадку, розміщена в останньому рядку на бланках проїзних документів.

Страховими випадками є [22]:

а) загибель або смерть застрахованого внаслідок нещасного випадку на транспорті;

б) одержання застрахованим травми внаслідок нещасного випадку на транспорті при встановленні йому інвалідності;

в) тимчасова втрата застрахованим працездатності внаслідок нещасного випадку на транспорті.

Якщо випадки, зазначені у підпунктах «а», «б», «в» сталися внаслідок неправомірних або навмисних дій застрахованого, вони не вважаються страховими і страхова сума при цьому не виплачується.

Страховики виплачують страхові суми:

- у разі загибелі або смерті застрахованого внаслідок нещасного випадку на транспорті сім'ї загиблого або його спадкоємцю у розмірі 100 відсотків страхової суми;
- у разі одержання застрахованим травми внаслідок нещасного випадку на транспорті при встановленні йому інвалідності:
I групи – 90 % страхової суми;
II групи – 75 % страхової суми;
III групи – 50 % страхової суми;
- у разі тимчасової втрати застрахованим працездатності за кожну добу – 0,2 % страхової суми, але не більше 50 % страхової суми.

У разі смерті або встановлення інвалідності застрахованому після тимчасової втрати працездатності та отримання ним страхового відшкодування потерпілому або його спадкоємцеві виплачується різниця між максимальною страховою сумою та вже отриманим відшкодуванням.

Про всі нещасні випадки з пасажиром, а також травми, тілесні пошкодження, що сталися на вокзальному комплексі чи в поїзді, представник суб'єкта господарювання обов'язково складає Акт про нещасний випадок, що стався з вини залізниці із застрахованим пасажиром. В акті зазначаються особисті дані пасажира з повною інформацією з проїзного документа, дата та час настання випадку, його обставини, ким надано першу медичну допомогу. Акт підписується відповідальним представником перевізника, який склав цей акт, та свідків (не менше 2-х осіб), завіряється штампом начальника станції (поїзда). Один примірник акту залишається у справах перевізника, інший видається на руки пасажиру, а у разі настання смерті пасажира або тяжких тілесних пошкоджень – його близьким родичам.

Акт про нещасний випадок не видається тільки, коли нещасний випадок трапився з пасажиром за обставин, що безпосередньо не пов'язані з поїздкою.

Страхова виплата застрахованому здійснюється страховиком на підставі:

- заяви застрахованого про її виплату;
- акту про нещасний випадок;
- листа непрацездатності (для працюючої особи) або довідки закладу охорони здоров'я, що засвідчив тимчасову непрацездатність

- громадян (для непрацюючої особи), або довідки спеціалізованих установ про встановлення інвалідності;
- у разі загибелі чи смерті застрахованого внаслідок нещасного випадку – копії свідоцтва про смерть;
 - страхового поліса або документа, що його замінює (для пасажирів пільгової категорії – документа, що підтверджує право на пільги).

Страхова сума виплачується не пізніше як через 10 діб з дня одержання необхідних документів через касу страховика або перераховується на розрахунковий рахунок, зазначений застрахованим у заяві, відповідно до рівня неоподатковуваного мінімуму доходів громадян на день виплати.

Страхова сума виплачується незалежно від виплат по державному соціальному страхуванню, соціальному забезпеченню та в порядку відшкодування збитків.

4.5 Технологія оформлення проїзних документів

4.5.1 Технологія обслуговування пасажирів при оформленні проїзних (перевізних) документів в квиткових касах обладнаних АСК ПП УЗ

Технологія обслуговування пасажирів при оформленні проїзних (перевізних) документів в квиткових касах обладнаних АСК ПП УЗ виконується в наступному порядку (рис. 4.6):

- квитковий касир приймає замовлення від пасажирів по формі: дата виїзду, станція відправлення і призначення, тип вагона, номер поїзда, кількість потрібних місць, пільги, прізвище та ім'я, можливі варіанти поїздки, необхідність оформлення багажу на руках.

Оформлення у квитковій касі повних та дитячих проїзних документів, у тому числі в електронному вигляді, здійснюється із внесенням до проїзних документів прізвища та ім'я пасажирів із слів особи, яка здійснює оплату проїзного документа. Під час оформлення проїзних документів з використанням мобільного зв'язку, Інтернету, спеціалізованих автоматів самообслуговування тощо прізвище та ім'я особи, що буде здійснювати поїздку, зазначає особа, яка здійснює оформлення та оплату проїзного документа.



Рис. 4.6. Графік операцій продажу квитків далекого сполучення

У проїзних документах (крім пільгових та безоплатних) на проїзд у регіональних поїздах та квитках на проїзд у поїздах приміського сполучення прізвище та ім'я особи не зазначаються.

- додатково, в залежності від тривалості поїздки, касир пропонує попередньо оплатити за користування постільними речами, споживання чаю;
- одержане замовлення касир набирає на клавіатурі, вводить його до терміналу і очікує відповіді. Якщо замовлення виконане, касир вставляє бланк проїзного документа в квитково-друкувальний пристрій для друку.

Відповідно до введених касиром вхідних даних у бланк АСК ПП УЗ системою автоматично вдруковується наступна інформація: номер поїзда та його шифр, дата відправлення (число та місяць, години та хвилини), номер і категорія вагона, вартість квитка та вартість плацкарти (в національній валюті), кількість осіб, на яких оформлюється проїзний документ, назва проїзного документа (відповідно до позначень системи – повний, дитячий, пільговий, безкоштовний, груповий, військовий), назви станцій відправлення та призначення, номери місць, вид розрахунку та складові вартості проїзду пасажирів, дата і час прибуття поїзда на станцію призначення, реквізити страховика тощо.

- касир перевіряє всі надруковані на проїзному документі реквізити, і, якщо вони правильні, називає вартість проїзду пасажиру. Після одержання грошей видає проїзний документ пасажиру, чітко називаючи вартість проїзного документа, одержану суму готівки, номер поїзда, дату відправлення, тип та номер вагона, категорію місця, належну суму здачі.

Пасажир повинен не відходячи від каси, перевірити правильність зазначених у проїзному документі відомостей, у тому числі прізвища та імені, одержану здачу.

Проїзд пасажирів (дорослого або дитини) чи групи пасажирів має оформлятися на бланках проїзних документів АСК «Експрес».

У разі, якщо проїзний документ з якоїсь причини буде зіпсований, то він гаситься.

Одна особа має право придбати за одним зверненням до каси до 9 проїзних документів включно незалежно від напрямків та проїзні документи на зворотний проїзд чи на проїзд з пункту пересадки до них.

4.5.2 Технологія обслуговування пасажирів при відмові АСК ПП УЗ

При відмові АСК ПП УЗ чи відключенні електроустаткування в дію вводиться тимчасова технологія оформлення проїзних документів та зняття місць. Адміністратор квиткових кас з'ясовує у диспетчера інформаційно-розпорядчий відділ пасажирської служби наявність вільних місць на поїзд (поїзди). Диспетчер ІРВ при технічній можливості отримує відповідні довідки про вільні місця на зазначений поїзд у лінійному бюро з розподілу місць на пасажирські поїзди (ЛБК) регіональної філії, ІРВ, ЛБК інших регіональних філій, повідомляє необхідну інформацію адміністратору, який доводить її до квиткового касира.

При отриманні від диспетчера ІРВ даних про наявність загальної кількості вільних місць (без їх нумерації) та категорії вагонів квитковий касир на замовлення пасажирів робить запис у книзі запиту місць (дата, № поїзду, кількість місць, категорія вагону, станція відправлення та станція призначення) і здійснює замовлення диспетчеру ІРВ.

Отримавши місця квитковий касир здійснює оформлення квитків. Оформлення проїзних документів здійснюється на бланках суворої звітності вручну.

Після оформлення проїзду адміністратор квиткових кас складає акт довільної форми (список пасажирів) у трьох примірниках на кожен поїзд, вказуючи кількість оформлених місць, дату, на яку здійснювалось оформлення, № поїзда, найменування станції відправлення та станції призначення (№ вагону та номера місць не вказуються). Акт завіряє черговий помічник начальника вокзального комплексу (ДЛВОК), старший оператор ЛБК, при цьому:

- перший примірник акту ДЛВОК надає начальнику поїзду, для подальшого оформлення проїзду пасажирів по квитанції ф. ГУ-57;
- другий – залишається на вокзальному комплексі для звіту;
- третій – передається в ІРВ для вилучення місць з системи АСК ПП УЗ.

ДЛВОК доповідає начальнику вокзального комплексу (заступнику начальника вокзального комплексу) про кількість оформлених проїзних документів, № поїздів для подальшої доповіді в пасажирську службу.

4.5.3 Технологія обслуговування пасажирів у приміських касах обладнаних РРО «СПЕККА-00»

РРО «СПЕККА-00» може забезпечувати оформлення проїзних документів у напрямку «туди» та «туди і назад».

В РРО «СПЕККА-00» забезпечено наступні режими роботи:

- реєстрація, який є основним режимом роботи квиткових касирів при обслуговуванні пасажирів по продажу та оформленню проїзних документів;
- х-звіти (звіти без скидання);
- z-звіти (звіти зі скиданням);
- програмування;
- податковий інспектор.

Обслуговування пасажира при оформленні йому касиром проїзних документів виконується в наступній послідовності:

- квитковий касир для входу в режим «РЕЄСТРАЦІЯ» вводить свій пароль;
- квитковий касир приймає замовлення від пасажира по формі: дата виїзду, станція призначення, станція пересадки, кількість місць, багаж, пільги. Здійснює введення інформації до РРО та надає команду до друку;
- друкується проїзний документ;

- касир перевіряє заповнений квиток і, якщо він правильний, видає пасажиру проїзний документ та здачу (при оплаті готівкою);

Якщо, під час вводу касиром була допущена помилка або пасажир з якоїсь причини відмовляється від сплати, а квиток уже роздрукований, касир здійснює гашення проданого квитка, при цьому касир може виконати погашення лише останнього проданого квитка.

Загальна тривалість операцій при оформленні проїзного документа на терміналі системи «СПЕККА-00» встановлюється хронометражними спостереженнями.

Нормування продажу квитків одним касиром за зміну виконується за формулою:

$$H = \frac{60(t_{зм} - t_{тп})}{t_{пр}k_{аб}}$$

де $t_{зм}$ – тривалість зміни, 12 год;

$t_{тп}$ – тривалість технологічних перерв, за зміну 2 год;

$t_{пр}$ – час, який витрачається на оформлення одного квитка;

$k_{аб}$ – коефіцієнт приведення трудомісткості оформлення абонементного квитка до звичайного приміського квитка, 2,78.

4.5.4 Повернення, переоформлення та погашення проїзних (перевізних) документів

Пасажир має право повернути невикористані проїзні документи згідно з діючими Правилами перевезень пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти [5].

Повернення платежів за невикористані проїзні документи проводиться у будь-якому пункті продажу проїзних документів залізниць України за умови пред'явленням до каси повернення платежів проїзного документа (без пред'явлення до каси оригіналів повернення не здійснюється) та документа, що посвідчує особу.

Повернення проїзних документів до відправлення поїзда може здійснюватися як особисто, так й іншими особами.

Повернення проїзного документа однієї особи після відправлення поїзда здійснюється на підставі документа, що посвідчує особу, прізвище та ім'я якої зазначено в проїзному документі. У разі

пред'явлення проїзних документів до повернення після відправлення поїзда для кількості осіб більше однієї повернення платежів здійснюється за умови, що один із проїзних документів оформлено на особу, яка пред'являє проїзні документи до повернення.

Якщо пасажир відмовився від поїздки з особистих причин в термін:

- не менше ніж за 24 години до відправлення поїзда, то йому виплачується повна вартість квитка і плацкарти;
- від 24 до 9 годин до відправлення поїзда, то йому виплачується повна вартість квитка і 50 % вартості плацкарти;
- менше ніж за 9 годин до відправлення поїзда виплачується повна вартість квитка, а вартість плацкарти не виплачується;
- після відправлення поїзда, але не більше ніж через годину після його відправлення, виплачується 10 % вартості квитка і плацкарти.

Виплата платежів за невикористані проїзні документи, у тому числі такі, що мають позначку про припинення поїздки на шляху прямування, пред'явлені після 1 години після відправлення поїзда, не проводиться.

У всіх випадках повернення проїзних документів пасажир, крім випадків, які сталися з вини АТ «Укрзалізниця», вносить плату за послуги (комісійний збір). Кошти, сплачені за послуги, пов'язані з резервуванням місць і продажом проїзних документів, не повертаються, за винятком випадків, коли повернення здійснюється з вини АТ «Укрзалізниця».

У разі повернення проїзних документів з вини залізниці пасажиру повертаються в повному обсязі кошти, сплачені ним під час придбання проїзного документа, в тому числі за послуги, пов'язані з резервуванням місць.

Якщо сума, що підлягає поверненню після вирахування, є рівною або меншою від плати за послуги з повернення платежів за невикористаний проїзний документ, то плата за послуги з повернення не сплачується.

У касах залізниць України повертаються платежі за невикористані проїзні документи, оформлені в Україні.

У разі пред'явлення проїзних документів на поїзди, які відходять зі станцій залізниць України, але оформлених в інших країнах, станція повернення платежів зобов'язана зробити відмітку на проїзному документі про припинення його дійсності та повернути місця, зазначені в ньому, для продажу. Проїзний документ з відміткою чи допоміжним

бланком повернення місць, оформленим електронним способом, видається пасажирові для отримання платежів у країні, де оформлено проїзний документ.

Повернення платежів за повністю невикористані проїзні документи, оформлені в Україні, але погашені в інших країнах, проводиться з урахуванням часу пред'явлення проїзних документів для погашення, за умови пред'явлення в касу повернення проїзного документа та допоміжного бланка або проїзного документа з відміткою про погашення протягом 6 місяців з дня пред'явлення проїзного документа для погашення.

Повернення вартості проїзних документів, оформлених за готівковим видом розрахунку, здійснюється наступним чином:

- на кожен примірник проїзного документа оформляється допоміжний документ із зазначенням суми, що повертається;
- у кінці зміни оригінал допоміжного документа, скріплений з поверненим проїзним документом, додається до звіту касира;
- на вимогу пасажирів касир повинен надати йому один примірник допоміжного документа.

Порядок повернення проїзних документів, що оформлені ручним способом, наступний:

- проїзний документ вилучається в пасажирів, погашається шляхом перекреслення і нанесення штампа «Виплати без вирахування вартості плацкарти» або «Виплати з вирахуванням вартості плацкарти», який затверджує своїм підписом;
- інформація заноситься до Відомості повернення пасажирів коштів за невикористані проїзні документи ф. ФС-2;
- пасажирові видається під розпис сума коштів, зазначена у відомості;
- відомість ф. ФС-2, разом з повернутими проїзними документами, не пізніше наступного дня направляється старшому інкасатору.

Повернення платежів за невикористані проїзні, оформлені через електронні канали зв'язку, здійснюється:

- пасажиром самостійно через електронні канали зв'язку до відправлення поїзда, зазначеного у проїзному (перевізному) документі;
- після відправлення поїзда, але не пізніше однієї години з моменту його відправлення через квиткові каси пунктів відправлення.

Повернення коштів за електронні проїзні (перевізні) документи, збережені на електронних носіях (мобільний телефон, смартфон, планшет тощо), через квиткові каси виконується після їх роздрукування на

паперовому носії. Повернення платежів за невикористані проїзні документи, сплачені із застосуванням платіжних карток, здійснюється на рахунок власника платіжної картки, якою виконано оплату послуги.

Повернення платежів за невикористані приміські квитки при відмові пасажирів від поїздки, як правило, не проводиться. Повернення проїзних документів у приміському сполученні, що оформлені з використанням РРО, виконується в претензійному порядку.

Квитки приміського сполучення, продані в касах попереднього продажу, можуть бути повернені у разі затримки руху поїздів або в установлені строки, на бажання пасажирів. У першому випадку повернення здійснюється на станціях відправлення, у другому – в касах тієї станції, де цей квиток було оформлено.

Порядок повернення квитків приміського сполучення наступний:

- квиток вилучається та перекреслюється з лицьового боку, зі зворотного боку пишеться дата повернення, ставляться підписи квиткового касира, старшого квиткового касира і штампів станції;
- інформація щодо поверненого квитка заноситься до РРО, роздруковується фіскальний касовий чек видачі коштів за повернений проїзний (перевізний) документ, який видається пасажирові разом із сумою, зазначеною в ньому;
- вилучені квитки разом з роздрукованим у кінці зміни Х-звітом того самого дня направляються до відповідних служб залізниці.

Якщо пасажир не здійснив поїздки через хворобу чи нещасний випадок, що стався в день від'їзду, і пред'явив проїзні документи до повернення пізніше ніж за одну годину після відправлення поїзда, то повернення платежів проводиться у претензійному порядку при пред'явленні пасажиром проїзних документів та документів, які підтверджують хворобу чи нещасний випадок. При цьому пасажирові повертається вартість квитка з вирахуванням вартості послуги за повернення квитка. Вартість плацкарти не повертається.

Число разів повернення пільгових та безплатних проїзних документів не обмежується. Плата за послуги з повернення безплатного проїзного документа не здійснюється.

Пасажир може за наявності вільних місць переоформити проїзний документ:

- на поїзд, який відходить раніше, у вагон вищої (нижчої) категорії;
- здійснити заміну місць, указаних у проїзному документі, на місця будь-якого вагона такої самої категорії.

Переоформлення здійснюється в квиткових касах, якщо до відправлення поїзда, на який переоформлюються проїзні документи, не більше 24 годин.

За переоформлення проїзних документів здійснюється плата, установлена суб'єктом господарювання.

Переоформленню за бажанням пасажирів підлягають проїзні документи для проїзду залізничним транспортом (крім приміського), оформлені ручним способом або з використанням АСК.

Переоформлення проїзних документів (повного, пільгового, дитячого чи групового) не здійснюється:

- зі зміною прізвища та імені пасажирів;
- зі зміною станції призначення (відправлення);
- оформленого за безготівковим розрахунком;
- сплаченого з використанням платіжної картки;
- оформленого через Інтернет.

Переоформлення дитячого проїзного документа на проїзний документ повної вартості дозволяється тільки в разі, якщо на дату відправлення поїзда дитині виповнилося 14 років. Зміна прізвища та імені не допускається.

При переоформленні проїзних документів вартість проїзду перераховується відповідно до нових умов поїздки. Якщо вартість проїзного документа, розрахованого за новими умовами, є вищою від попередньої, пасажиром сплачується різниця вартості. Якщо вартість нових проїзних документів є меншою від вартості проїзних документів, що переоформляються, пасажиру повертається різниця у вартості проїзду.

При проведенні процедури переоформлення, на кожний проїзний документ, що підлягає переоформленню, касир заповнює допоміжний документ, який призначений для звітності. У допоміжному документі зазначаються сума доплати за переоформлення та різниця вартості між проїзним документом, що підлягає переоформленню, та переоформленим. Документ, який підлягає переоформленню, вилучається у пасажирів і разом з допоміжним документом додається до звіту касира, а переоформлений проїзний документ разом з другим примірником допоміжного документа після здійснення розрахунку видається пасажирів.

Погащенню підлягають зіпсовані проїзні (перевізні) документи, якщо вони:

- нечітко і (або) неповністю надруковані чи надрукована інформація зсунута відносно друкарської розмітки бланка;

- переписані вручну з екрана (при відмові термінального обладнання);
- мають розходження між серією та номером бланка, надрукованими в службовому рядку сформованого документа;
- помилково оформлені (у результаті помилки касира або непорозуміння з пасажиром, що виявилася після оформлення документа);
- з нечітко або помилково нанесеним компостером;
- з неправильно розрізаною тарифною сіткою.

Погашення зіпсованих проїзних і перевізних документів виконується лише в день оформлення цих документів до відправлення поїзда тим самим касиром і в тій самій касі, де був оформлений розрахунковий документ. Погашення документа після часу відправлення поїзда, зазначеного на бланку, заборонено.

Погашення може бути: прискореним (безпосередньо після оформлення документа), звичайним (у межах константи погашення), примусовим (за межами константи погашення – з технічних чи технологічних причин). Примусове погашення вимагає складання акту із зазначенням причини несвоєчасного погашення.

Технологічна операція погашення зіпсованого документа через систему АСК ПП УЗ здійснюється касиром з виконанням наступних переходів:

- касир вводить до системи відповідні дані;
- на бланку допоміжного документа система роздруковує інформацію про погашений документ, відповідно до введених касиром вхідних даних;
- касир перекреслює двічі по діагоналі зіпсований документ, у правій його частині зазначає причину погашення, там же ставить підпис;
- підпис касира завіряє старший касир (керівник зміни, начальник станції);
- зіпсований документ скріплюється з допоміжним документом;
- в кінці зміни інформація про погашені документи заноситься до звіту касира АСК ПП УЗ та книги ф. ЛУ-8;
- звіт касира разом з погашеними і допоміжними документами не пізніше наступного дня направляється до ІРВ.

Підклеювання неправильно відрізаної частини проїзного/перевізного документа заборонено.

4.6 Розрахунок кількості обладнання для квитково-касового обслуговування на вокзальному комплексі

4.6.1 Визначення кількості квиткових кас на вокзальному комплексі

Кількість квиткових кас повинна забезпечувати повне та своєчасне обслуговування пасажирів, що мають придбати проїзні документи. Для визначення необхідної кількості квиткових кас на вокзальному комплексі використовують метод, який оснований на застосуванні теорії масового обслуговування. Цей метод дає оцінку впливу нерівномірності звертання пасажирів в каси за годинами доби.

Квитково-касові системи вокзального комплексу відносяться до багатоканальних систем, які мають кілька однорідних груп каналів обслуговування (спеціалізованих за напрямками роботи кас). Групи спеціалізованих за напрямками роботи кас, при допущенні рівно-ймовірного звернення до них пасажирів, можна розглядати як одноканальні системи масового обслуговування.

Прибуваючий на вокзальний комплекс потік пасажирів вважається пуассонівським. Інтенсивність звернення пасажирів в каси продажу квитків, що відповідає максимальному рівню завантаження вокзального комплексу, являє собою відношення числа звернень до кас в період «пік» до часу роботи кас протягом робочого дня, та може бути визначений:

- до добових кас продажу квитків

$$\lambda = \frac{\alpha_d A_{\max} k_n}{60\beta(1-\gamma)t_{\text{доб}}}, \text{ чол./хв}$$

- до кас попереднього продажу квитків

$$\lambda = \frac{(1-\alpha_d) A_{\max} k_n}{60\beta(1-\gamma)t_{\text{доб}}}, \text{ чол./хв}$$

– до кас продажу квитків приміського сполучення

$$\lambda = \frac{(1 - \beta_a) \cdot (1 - \beta_{пл}) A_{\max} k_H}{60 \beta t_{\text{доб}}}, \text{ чол./хв}$$

де $A_{\max}$ – кількість пасажирів, що відправлені у день максимальних перевезень за минулий рік;

α_d – доля пасажирів, що оформлюють проїзні документи в день відходу поїзда визначається за даними системи АСК ПП УЗ та не перевищує 0,45...0,70 їх загальної кількості;

β – середня кількість квитків, куплених одним пасажиром, згідно з дослідженнями становить 1,3;

β_a – доля пасажирів, які купують квитки через автомати самообслуговування ($\beta_a = 0,2 \dots 0,5$);

$\beta_{пл}$ – доля пасажирів, які мають службові, сезонні квитки та користуються пільгами, приблизно 25...30 % ($\beta_{пл} = 0,25 \dots 0,30$);

γ – доля пасажирів, які не змогли купити проїзні документи, $\gamma = 0,15$;

$t_{\text{доб}}$ – час роботи квиткових кас протягом доби, з урахуванням технологічних перерв ($24 - t_{\text{пр}}$);

$t_{\text{пр}}$ – сума технологічних перерв у роботі каси на добу;

k_H – коефіцієнт добової нерівномірності продажу квитків, який розраховуємо за формулою:

$$k_H = \frac{24 A_{\text{пik}}}{A_{\max} \Delta t_{\text{пik}}},$$

де $A_{\text{пik}}$ – кількість звернень пасажирів в каси в години «пik»;

$\Delta t_{\text{пik}}$ – тривалість «пикового» періоду.

Згідно теорії масового обслуговування мінімально необхідна кількість квиткових кас на вокзальному комплексі складає:

$$n = \frac{\lambda t_{\text{обс}}}{2} \left[1 + \sqrt{1 + \frac{4}{\lambda (T - t_{\text{обс}})}} \right],$$

де $t_{\text{обс}}$ – середній час, що витрачено на обслуговування одного пасажирів;

T – максимально припустимий час знаходження пасажирів в черзі, АТ «Укрзалізниця» встановила для кас далекого прямування не більше 20 хв, для кас приміського сполучення – не більше, ніж 6 хв.

Процес обслуговування пасажирів в квиткових касах являє собою взаємодію двох величин: інтенсивності вхідного потоку пасажирів та середньої інтенсивності обслуговування пасажирів касирами квиткових кас. Відношення цих параметрів характеризує величину завантаження квиткових кас та є основним показником у якості роботи. Найкраще використання технічних засобів та робочого часу касира при мінімальних витратах часу пасажирів на очікування обслуговування досягається при завантаженні кас, яке відповідає значенню від 0,7 до 0,9, тому для нормальної роботи каси необхідно, щоб коефіцієнт завантаження касира був меншим ніж 1:

$$\varphi = \frac{\lambda}{\mu} \leq 1,$$

де λ – інтенсивність вхідного потоку пасажирів до всіх кас вокзального комплексу, пас./хв;

μ – середня інтенсивність обслуговування пасажирів касирами.

Інтенсивність обслуговування пасажирів касирами квиткових кас визначається з виразу:

$$\mu = \frac{n}{t_{\text{обс}}}.$$

Середній час очікування в черзі, хв:

$$T_{\text{оч}} = \frac{\varphi}{(1 - \varphi)\mu}.$$

Середній час, який витрачає пасажир на придбання квитка, не повинен перевищувати максимально допустимий час на придбання квитка, хв:

$$T_{\text{ср}} = \frac{\lambda \cdot t_{\text{обс}}^2}{n(n - \lambda \cdot t_{\text{обс}})} + t_{\text{обс}}.$$

Середня кількість пасажирів на вокзальному комплексі, які очікують придбання квитків, пас.:

$$p = \frac{\varphi}{(1 - \varphi)}.$$

Середня довжина черги в одну касу, пас.:

$$L_{\text{ч}} = \frac{p}{n} = \frac{\varphi}{(1 - \varphi)n}.$$

4.6.2 Визначення кількості автоматів для продажу приміських квитків

Потрібна кількість автоматів для продажу приміських квитків розраховується за формулою:

$$n_a = \frac{\lambda t_{\text{обс}}}{2} \left[1 + \sqrt{1 + \frac{2}{\lambda(T - t_{\text{обс}})}} \right].$$

Граничні затрати часу на придбання квитка в автоматі T не повинні перевищувати 1 хв.

Інтенсивність звернення пасажирів до автоматів для продажу приміських квитків, пас./год:

$$\lambda = \frac{A_{\text{max}}^{\text{пik}} \beta_a}{\Delta t_{\text{пik}}},$$

де $A_{\text{max}}^{\text{пik}}$ – кількість пасажирів відправлених за «піковий» період максимальних перевезень.

Середні витрати часу на обслуговування пасажирів автоматом встановлюється хронометражним спостереженням або можуть бути визначені за формулою, хв:

$$t_{\text{обс}} = \frac{1}{P_{\text{ав}}},$$

де $P_{\text{ав}}$ – продуктивність автомата, операцій/год.

Контрольні питання

1. Як спеціалізуються залізничні квиткові каси?
2. Автоматизацію яких напрямків роботи пасажирського господарства АТ «Укрзалізниця» забезпечує АСК ПП УЗ?
3. Яка структура АСК ПП УЗ?
4. Як здійснюється організація квитково-касової роботи на вокзальному комплексі?
5. Які види проїзних документів на перевезення пасажирів і багажу застосовуються на залізницях України в далекому та приміському сполученні? Надайте їх характеристики.
6. Які тарифи на перевезення пасажирів і багажу застосовуються на залізницях України? Надайте їх характеристики.
7. Який порядок обслуговування пасажира при оформленні проїзних (перевізних) документів в квиткових касах обладнаних АСК ПП УЗ?
8. Який порядок обслуговування пасажира при оформленні проїзних (перевізних) документів у приміських касах обладнаних РРО «СПЕККА-00»?
9. В яких випадках допускаються повернення, переоформлення та погашення проїзних (перевізних) документів?

Організація інформаційно-довідкового обслуговування на вокзальному комплексі

5.1 Інформаційно-довідкове обслуговування (загальні положення)

Забезпечення інформаційно-довідкового обслуговування, включаючи чітко вибудовану систему навігації, є основою якісного виконання технологічного процесу роботи залізничного вокзального комплексу, скорочення часу проведення технологічних операцій з обслуговування пасажирів і відвідувачів, забезпечення швидкої і зручної їх орієнтації на території вокзального комплексу.

Інформаційно-довідкові послуги дозволяють пасажирів отримати повну інформацію з надання основної послуги – перевезення, а також додаткових (профільних і непрофільних) послуг, що надаються на залізничному вокзальному комплексі.

Інформаційно-довідкове обслуговування пасажирів і відвідувачів на вокзальних комплексах здійснюється у відповідності з Законами України «Про інформацію» [24] та «Про доступ до публічної інформації» [25], що включає в себе:

- систему навігації, що забезпечує швидку і зручну орієнтацію на території вокзального комплексу;
- надання актуальної інформації про послуги вокзального комплексу, особливості і правила їх надання.

Єдина навігаційна система являє собою систему використання на території вокзального комплексу покажчиків і знаків, об'єднаних спільними принципами та дизайном.

На території вокзального комплексу повинна бути забезпечена чітка навігація і інформування інвалідів та маломобільних груп населення про маршрути пересування, функціональних зонах, що пристосовані і мають технічні засоби для їх обслуговування. На спеціально

позначених місцях повинна бути розміщена інформація про входи / виходи в будівлю вокзалу і порядок виклику працівника, у віданні якого знаходяться питання обслуговування інвалідів та маломобільних груп населення із зазначенням конкретних каналів зв'язку.

Інформація, що надається на вокзальному комплексі, повинна бути доступна, достовірна та надаватися пасажиром і відвідувачам в повному обсязі відповідно до режиму роботи вокзального комплексу.

Місця встановлення засобів передачі візуальної інформації (їх кількість) повинні вибиратися, виходячи зі зручності та доцільності отримання пасажиром або відвідувачем відомостей, переданих з їх допомогою.

Інформація про послуги, що надаються на вокзальному комплексі, повинна бути розміщена таким чином, щоб пасажир і відвідувачі могли чітко диференціювати інформацію, надану від імені перевізника, від іншої інформації, що виходить із інших джерел.

До обов'язкових інформаційно-довідковим послуг, що надаються пасажиром і відвідувачам на залізничному вокзальному комплексі, відносяться:

- інформація про прибуття та відправлення пасажирських поїздів (розклад);
- інформація про розташування функціональних зон, приміщень вокзального комплексу, місць загального користування залізничних станцій, призначених для обслуговування пасажирів, роботи з багажем, вантажобагажу, місць зважування ручної поклажі;
- різні види довідок, пов'язані з перевезенням пасажирів, багажу і вантажобагажу на залізничному транспорті;
- повідомлення про прибуття та відправлення пасажирських поїздів;
- інформація про зміни у розкладі руху пасажирських поїздів;
- інформація про вартість проїзду і провозу багажу і вантажобагажу;
- інформація про правила перевезення багажу, вантажобагажу та ручної поклажі;
- інформація про умови і правила проїзду на залізничному транспорті;
- оголошення по гучномовному зв'язку особистої інформації (місце зустрічі, місце очікування);
- інформація, що забезпечує безпеку знаходження пасажирів і відвідувачів на території вокзального комплексу;
- інформація про додаткові послуги, що надаються пасажиром і відвідувачам на території вокзального комплексу, та їх вартості.

Вся інформація, що надійшла на адресу вокзального комплексу, підрозділяється на:

- оперативну. Оперативна інформація повинна доводитись до відома пасажирів і відвідувачів вокзального комплексу негайно з використанням відповідних носіїв і способів передачі;
- поточну. Поточна інформація доводиться до відома пасажирів і відвідувачів вокзального комплексу протягом доби з моменту отримання телеграм, наказів, вказівок і розпоряджень.

Інформаційно-довідкові послуги повинні надаватися пасажиром і відвідувачам вокзального комплексу в режимі відповідному режиму роботи вокзального комплексу. Режим роботи співробітників, що надають інформаційно-довідкові послуги, – змінний, оформляється у вигляді графіка роботи змін.

5.2 Класифікація довідкової інформації

Носії інформації на вокзальному комплексі класифікуються за такими ознаками:

- за способом впливу на пасажирів і відвідувачів:
 - візуальні (плакати, інформаційні дошки, табло, вивіски тощо);
 - аудіальні або гучномовні (системи звукового оповіщення на вокзальному комплексі);
 - аудіовізуальні або візуальні зі змінним зображенням (плазмові, LED і LCD панелі та екрани);
 - тактильні (мнемосхеми, інформаційні таблички на шрифті Брайля, тактильні знаки, покриття і наземні покажчики).
- за способом отримання інформації пасажиром і відвідувачами вокзального комплексу:
 - індивідуальні – для отримання інформації конкретним пасажиром або відвідувачем вокзального комплексу за особистим запитом (усна інформація через довідкове вікно, радіодовідку, при особистому зверненні до будь-якого працівника вокзального комплексу; в паперовому (письмові довідки) або електронному вигляді (інформаційно-довідкові установки та системи);
 - колективні – для одночасного інформування групи пасажирів і відвідувачів.

- за способом відображення інформації:
 - статичні – передають інформацію в незмінному вигляді протягом всього терміну своєї служби (плакат, покажчик);
 - динамічні – передають, що змінюються повідомлення.
- за змістом інформації:
 - сповіщувальна інформація (в тому числі найменування станції або зупинкового пункту; позначення (номери) колій, платформ; про напрямок слідування пасажирського поїзда; про порядок дій пасажирів при настанні надзвичайних ситуацій; оперативна інформація про розклад прямування пасажирських поїздів, в тому числі при їх запізненні (затримках);
 - довідкова інформація (в тому числі про власника інфраструктури, послуги, що надаються пасажиром і відвідувачам на залізничному транспорті, порядок і умови прямування пасажирських поїздів, супутня інформація про роботу інших видів транспорту і мультимодальних можливостях, порядок проходження митного та інших видів огляду, картографічна інформація, про інфраструктуру для інвалідів та маломобільних груп населення, метеорологічна інформація, точний час тощо);
 - попереджувальна інформація – інформація, що попереджає пасажирів і відвідувачів про що-небудь (в тому числі попереджувальні написи і оголошення, знаки безпеки, сигнальні знаки, правила перебування пасажирів в зонах підвищеної небезпеки, сигнальні покажчики та світлофори);
 - розпорядча інформація – інформація, яка рекомендує пасажиром і відвідувачам виконувати певні дії (в тому числі інформація про напрямок руху пасажиропотоків – шляху проходження пасажирів до поїздів, при виході з пасажирської будівлі, зі станції, зупинкового пункту, при евакуації в надзвичайних ситуаціях);
 - заборонна інформація – інформація, яка забороняє виконання будь-яких дій (в тому числі заборонні сигнали і знаки, сигнальні покажчики, написи, огорожі, сигнальне забороняюче забарвлення певних елементів пасажирських облаштувань);
 - іміджева інформація (в тому числі інформація про АТ «Укрзалізниця», інформація про історію компанії та її філій);
 - розважальна інформація – інформація, що має на меті розважити пасажирів і відвідувачів, що знаходяться на території

- вокзального комплексу (в тому числі художні фільми, музичні кліпи, що транслюються на плазмових моніторах і ін.);
- рекламна інформація.

5.3 Візуальна інформація

Сукупність засобів візуальної інформації повинна надавати пасажирам необхідні відомості без звернення до довідкового бюро та забезпечувати:

- швидкість і надійність сприйняття і отримання інформації;
- читабельність шрифту показників (шрифт повинен бути чітким й уніфікованим для всіх засобів візуальної інформації, що застосовуються на даному вокзальному комплексі; шрифт, знаки та написи не повинні мати жодних прикрас);
- наочність текстів і схем;
- доступність і розрізнення знаків показників (місце розташування показників визначається на основі вивчення потоків руху пасажирів).

5.3.1 Візуальна інформація з постійним зображенням

Візуальна інформація з постійним зображенням – повинна забезпечувати довідки щодо розташування і призначення вокзальних приміщень, спеціалізації проходів, маршрутів прямування поїздів і залізничних сполучень, розкладу, правил проїзду, умов перевезення, правил користування камерами схову, а також про послуги, що надаються на вокзальному комплексі.

До неї відносяться:

- маршрутні карти залізничних сполучень із зазначенням наявності місць в поїздах, що дозволяють отримати інформацію про місця на 40 поїздів, маршрут слідування, пункти пересадки, вартості квитка;
- показники розташування приміщень на вокзальному комплексі, план вокзального комплексу, схеми залізничних сполучень та маршрутів прямування поїздів, розкладу руху, вивіски з найменуван-

- ням службових і побутових приміщень, телемеханічні показчики відправлення поїздів, інформаційні стенди, що обертаються;
- дошка оголошень (зміна розкладу).

Засоби зорової інформації розміщуються в місцях найкращого огляду.

Форми носія інформації – плакат-план вокзального комплексу, піктограми, стрілки-показчики, стенд (розклад), таблиці біля кас (вартість проїзду).

На пасажирській будівлі вокзального комплексу на стенді розміщується розклад руху пасажирських поїздів, безпересадкових та причіпних вагонів по даній станції. Розклад руху пасажирських поїздів складається з двох окремих частин: прибуття поїздів на станцію та відправлення поїздів зі станції.

Інформація на стенді з розкладом відправлення (прибуття) пасажирських поїздів повинна включати:

- час відправлення (прибуття) поїзда;
- початкову та кінцеву станції маршруту поїзда;
- номер поїзда та категорію поїзда;
- перелік станцій з вказівкою в дужках часу прибуття та відправлення, на яких зупиняється поїзд після даної станції (разом не більше 15 станцій, при цьому перевага надається станціям, які розміщені в столицях держав, містах обласного значення або адміністративно-територіальних одиницях, які є великими вузловими станціями);
- час прибуття поїзда на станцію та час його відправлення;
- номер платформи та колії, з якої зазвичай відправляється (прибуває) поїзд;
- час прибуття до кінцевого пункту призначення (лише на стенді з розкладом відправлення);
- періодичність курсування поїзда;
- примітки. У примітках зазначається наявність у поїзді вагона-ресторану, вагона-бару, вагона-автомобілевоза, типи вагонів, що включені до складу поїзда, назва оператора чи операторів пасажирських вагонів у поїзді.

Інформація на стенді з розкладом відправлення (прибуття) пасажирських поїздів наводиться в хронологічному порядку від 0 до 24 годин часу відправлення (прибуття) поїздів.

Аналогічно розміщується інформація про причіпні вагони.

Стенд з розкладом відправлення пасажирських поїздів має жовтий фон. Стенд з розкладом прибуття пасажирських поїздів має білий фон. Інформація про поїзди Інтерсіті+, Інтерсіті та нічні експреси на стендах розкладу руху пасажирських поїздів подається літерами червоного кольору, а про поїзди інших категорій – літерами чорного кольору.

Зразок розміщення інформації щодо розкладу відправлення та прибуття пасажирських поїздів наведено на рис. 5.1.

До розкладу руху пасажирських поїздів на стенді включаються приміські поїзди, що слідують від станції або прибувають на станцію з/до міст обласного значення, міста Києва, Севастополя та Сімферополя чи прямують у міжнародному сполученні.

Усі зміни розкладу руху пасажирських поїздів, які є постійними з моменту внесення, повинні вноситись в розклад на стенді протягом 1 доби з моменту прийняття рішення про зміну розкладу руху.

Усі зміни розкладу руху пасажирських поїздів, які є тимчасовими, можуть відображатись на окремих плакатах біля стендів з обов'язковим зазначенням терміні тимчасових змін та причин, якими ці зміни викликані.

РОЗКЛАД відправлення пасажирських поїздів									
Час		№ поїзда категорії	№ колії	№ платформи	Сполучення	Маршрут (час прибуття - відправлення)	Час прибуття на кінцеву станцію	Періодичність курсуюння	Примітки
прибуття	відправлення								
00-55	01-15	24 Ша.	2	1	Одеса - Москва	Вінниця (21-55 21-59), Київ (00-55 01-15), Ковтово (03-37 03-57), Брянськ (08-44 09-10), Калуга (12-20 12-22)	15-16	щоденно	

РОЗКЛАД прибуття пасажирських поїздів									
Прибуття поїзда	Сполучення	№ колії	№ платформи	№ поїзда категорії	Маршрут (час прибуття - відправлення)	Відправлення з початкової станції	Періодичність курсуюння	Примітки	
00-55	Одеса - Москва	2	1	24 Ша.	Вінниця (21-55 21-59), Київ (00-55 01-15), Ковтово (03-37 03-57), Брянськ (08-44 09-10), Калуга (12-20 12-22)	1504	щоденно		

Рис. 5.1. Зразок розміщення інформації щодо розкладу відправлення та прибуття пасажирських поїздів

У касових залах попереднього продажу проїзних документів розміщуються плакати з розкладом руху пасажирських поїздів по станції розташування кас.

До запровадження нового розкладу руху адміністрацією пункту продажу вивішується інформація про зміни згідно з новим розкладом руху, а в добу його введення вивішується новий розклад руху поїздів замість старого.

На кожному вокзальному комплексі для пасажирів розміщується інформація про транспортні та пов'язані з ними послуги, режим роботи працівників з обслуговування пасажирів, телефонні номери місцевих органів виконавчої влади та Державної служби України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів, його територіальних органів, які здійснюють захист прав споживачів, а також надається інформація про перелік пільгових категорій громадян, що мають право на позачергове та першочергове обслуговування, правила проїзду дітей, правила перевезення ручної поклажі, наявність місць та інша інформація.

Біля кас повернення невикористаних проїзних та перевізних документів розміщується інформація про умови повернення фізичними та юридичними особами проїзних та перевізних документів, у тому числі оформлених за межами України, режим роботи кас.

У приміщеннях вокзального комплексу, касах попереднього продажу проїзних документів, багажних відділеннях розміщуються витяги з Правил перевезення пасажирів, багажу та вантажобагажу [5], що стосуються надання послуг у даному приміщенні.

5.3.2 Візуальна інформація зі змінним зображенням (аудіовізуальна)

Для надання пасажирам інформації про прибуття і відправлення поїздів та наявність вільних місць в поїздах, використовуються засоби змінної інформації.

Форми носія змінної інформації:

- табло «Візінформ», що дозволяє виводити на табло будь-яку інформацію, необхідну пасажирам (влаштовується в центральному вестибюлі вокзалу над виходами на першу платформу, і надає інформацію тільки на поїзди, які будуть відправлені або прибувають найближчим часом);
- автоматичні інформаційні пристрої, призначені для відтворення на табло заздалегідь запрограмованих текстів;

- розклад «що біжить», дозволяє завчасно до початку посадки на поїзди, що відправляються зі станції, підсвічувати рядки з найменуванням поїздів, що надає можливість пасажиром швидко визначити, які саме і куди відправляються поїзди найближчим часом;
- інформаційне табло наявності місць, призначене для інформування пасажирів про наявність у продажу вільних місць на поїзди, що відправляються з даного вокзального комплексу протягом найближчої доби;
- покажчики на платформах і в переходах (оперативна інформація щодо відправлення та прибуття поїздів, а також постійна інформація про колії, до якої він віднесений);
- годинник, індикатори (дата).

5.4 Гучномовна (аудіальна) інформація

Аудіальна інформація, що передається, повинна бути розбірлива і добре чутна в усіх функціональних зонах вокзального комплексу. Гучність аудіальної інформації, що транслюється на території вокзального комплексу, повинна відповідати санітарним нормам.

Будь-яка інформація для пасажирів та відвідувачів на вокзальному комплексі відповідно законодавству України про мови надається державною мовою, у разі потреби інформація може дублюватися англійською мовою [19, 26]. У пунктах початкового відправлення поїздів в міжнародному пасажирському сполученні оголошення для пасажирів про подачу поїзда для посадки, початок посадки та відправлення поїзда здійснюється українською та офіційною мовою (мовами) країни, з якою здійснюється сполучення.

По гучномовно-оповіщувальному зв'язку вокзального комплексу передається наступна інформація:

- про прибуття та відправлення поїздів, сполучення, колію та платформу прийому і відправлення, час зупинки, порядок нумерації вагонів;
- про місце розташування основних підрозділів вокзального комплексу;
- службова інформація;
- приватні оголошення пасажирів;
- правила техніки безпеки пасажирів при користуванні залізничним транспортом;

- правила перевезень пасажирів та багажу.
- Диктор передає інформацію згідно з розробленим графіком. Постійні тексти для періодичного повторення на вокзальному комплексі по внутрішній трансляційній мережі та оперативна інформація транслуються за допомогою «АРМ диктора», повинні бути лаконічними, чіткими, вичерпними. Аудіальна передача інформації на вокзальних комплексах не обладнаних «АРМ диктора» здійснюється за допомогою голосу диктора.

5.4.1 Організація робочого місця диктора вокзального комплексу та його обов'язки

Робоче місце диктора вокзального комплексу розташовується у радіовузлі, де встановлено пульт керування диктора, пульт керування табло «Візінформ» (рис. 5.2). Диктор має внутрішній телефонний зв'язок із ДСП, черговим по вокзалу та довідковим бюро.

Протягом зміни диктор повинен:

- транслювати інформацію для пасажирів і відвідувачів на території вокзального комплексу відповідно до Реєстру обов'язкових і додаткових аудіальних повідомлень вокзального комплексу;
- своєчасно виставляти інформацію на платформних показниках (№ колії, № платформи, № поїзда, станція призначення, час відправлення (прибуття) поїзда);



Рис. 5.2. Робоче місце диктора вокзального комплексу станції Дніпро-Головний

- оголошувати про прибуття (відправлення) пасажирських поїздів різних категорій, початок та закінчення посадки (висадки) пасажирів по радіотрансляційній мережі;
- інформувати пасажирів про затримки і запізнення пасажирських поїздів різних категорій;
- при скасуванні або заміні поїздів приміського сполучення на поточний день транслявати оголошення про наявність змін в розкладі;
- при відправленні пасажирського поїзда по готовності нагадувати пасажирам про необхідність дотримання особливої обережності;
- при екстреній заміні черговим по станції номера колії відправлення (прибуття) поїзда вводити змінену інформацію в комп'ютер для автоматичного формування відповідного оголошення, повідомляти про заміну чергового помічника начальника вокзального комплексу, чергового по видачі довідок, чергового по залу (по посадці);
- з метою уникнення можливої ворожості (перетину) пасажиропотоків у разі, якщо на одну з колій подається пасажирський поїзд під посадку, а на іншу колію до цієї ж платформи прибуває поїзд з пасажирами, інформувати пасажирів в наступній послідовності:
 - o дати вийти пасажирам, а потім оголосити посадку і виставити інформацію на показчику;
 - o у разі, коли для посадки пасажирів залишається мало часу, заздалегідь вивести в ефір оголошення про запрошення пасажирів на платформу.
- для уточнення інформації про прибуття (відправлення) пасажирських поїздів, підтвердження інформації про нумерацію вагонів у складі пасажирського поїзда зв'язатися з черговим по станції;
- при виникненні позаштатної ситуації повідомляти черговому помічнику начальника вокзального комплексу;
- в святкові дні транслявати тексти привітань;
- відповідно до запиту чергового по видачі довідок формувати і транслявати оголошення для пасажирів і відвідувачів, які звернулися в довідкову службу вокзального комплексу;
- за розпорядженням чергового помічника начальника вокзального комплексу або чергового по станції відповідно до запропонованої йому схеми оповіщення оголошувати термінову евакуацію з будівлі вокзалу з технічних причин (враховуючи характер надзвичайної ситуації, диктор формує голосове повідомлення для пасажирів, відвідувачів і працівників вокзального комплексу, а також з

- урахуванням місця виникнення небезпечної зони, оголошує маршрут виходу з приміщень вокзалу);
- при порушеннях в роботі системи оповіщення оперативну інформацію, пов'язану з рухом поїздів, оголошувати голосом по радіотрансляційній мережі до усунення несправності;
- стежити за справністю обладнання, при технічній несправності (збій дикторської програми, системи оповіщення, відеоспостереження, зв'язку) викликати технічного спеціаліста для усунення несправності.

Технологічна схема інформаційного обслуговування пасажирів і відвідувачів вокзального комплексу наведена на рис. 5.3.

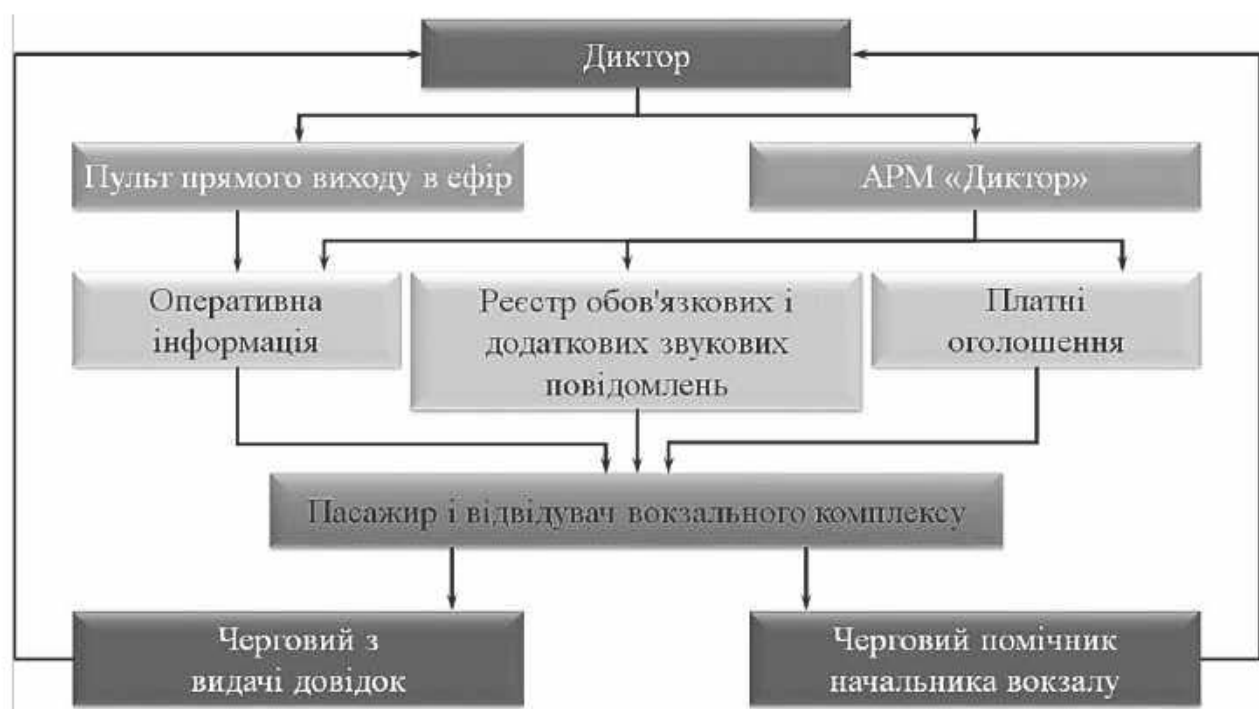


Рис. 5.3. Технологічна схема інформаційного обслуговування пасажирів і відвідувачів вокзального комплексу

5.4.2 Технологія надання аудіальної інформації на відправлення поїзда

До подачі составу пасажирського поїзда під посадку в пунктах формування та обороту забезпечується початкове гучномовне інформування пасажирів по радіотрансляційній мережі щодо відправлення

поїзда, диктор інформує:

- про те, що поїзд подається під посадку пасажирів, порядок виходу до нього, правила безпеки для пасажирів, що знаходяться на платформі, до якої подається состав;
- називає категорію поїзда, номер поїзда, сполучення, номер платформи, колію і час відправлення, нумерацію вагонів у складі поїзда (зі «сходу» чи з «заходу»), шляхи прямування, правила техніки безпеки при прямуванні на посадку до вагону та при посадці у вагон;
- у разі затримки відправлення – тривалість затримки та час подання під посадку.

Після подачі составу поїзда до платформи відправлення, здійснюється оголошення про початок посадки, називається категорія поїзда, номер поїзда, сполучення, номер платформи, колію і час відправлення, нумерація вагонів у складі поїзда (зі «сходу» чи з «заходу»), правила безпеки при прямуванні на посадку до вагону та при посадці у вагон.

Поточне гучномовне інформування пасажирів по радіотрансляційній мережі щодо відправлення поїзда, диктор повторює інформацію стосовно категорії поїзда, номеру поїзда, сполучення, номеру платформи, колію, правила техніки безпеки при прямуванні на посадку до вагону та при посадці у вагон.

Кінцеве гучномовне інформування. За 5 хв до відправлення поїзда диктор передає інформацію з проханням до пасажирів зайняти свої місця у вагонах, а під час відправлення – прохання до пасажирів відійти на безпечну відстань.

У випадках позаграфікового прибуття поїздів, заздалегідь, не пізніше ніж за 1 год до прибуття, диктор сповіщає про час їх запізнення, періодично повторюючи інформацію.

Всі відхилення від графіка передають диктору, який їх реєструє у журналі і відразу сповіщає пасажирів, довідкове бюро та чергового по вокзальному комплексу.

Перед відправленням приміських поїздів з пункту формування чи обороту пасажирам передається інформація про колію відправлення поїзда, порядок виходу до нього, а в разі затримки відправлення – тривалість затримки.

5.4.3 Порядок надання аудіальної інформації на прибуття поїзда

При прибутті поїзда заздалегідь, за 10 хв, а потім за 5 хв до його прибуття, диктором передається наступна інформація: номер поїзда, станція відправлення та призначення, платформа й колія прибуття, нумерація вагона (зі «сходу» чи з «заходу»).

Після прибуття поїзда та під час висадки пасажирів з вагонів передається інформація про порядок виходу до вокзального комплексу, населеного пункту, місцезнаходження камери схову ручної поклажі, місцезнаходження зупинок громадського транспорту.

Інформація про прибуття транзитного поїзда, номер колії, порядок нумерації вагонів передається пасажирам завчасно (за 10 хв до прибуття або початку посадки), так, щоб гарантувати своєчасний і безпечний вихід пасажирів та осіб, які зустрічають, до вагона. Гучномовна інформація про транзитний поїзд передається протягом зупинки та продовження посадки, за 5 хв до відправлення поїзда з проханням до пасажирів зайняти свої місця у вагонах та про відправлення поїзда.

Інформація про місце знаходження вагона, який входить до складу поїзда замість відбракованого, передається через оператора при черговому по станції, диктору вокзалу, який, в свою чергу, аудіальним інформуванням сповіщає про це пасажирів даного поїзда.

5.5 Технологія роботи довідкового бюро

Усна інформація видається:

- при особистому зверненні до начальника вокзального комплексу, чергового по вокзальному комплексу та ін.;
- через телефонну довідкову службу;
- через довідкове вікно.

Посадові особи всіх рівнів управління процесом перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та обслуговування пасажирів повинні здійснювати особистий прийом громадян з питань обслуговування їх працівниками підвідомчих підприємств.

Начальник вокзального комплексу зобов'язаний щоденно здійснювати особисто прийом пасажирів з питань виїзду, обслуговування на

вокзальному комплексі. На позакласних та І класу вокзальних комплексах такий прийом повинен здійснюватися декілька разів на добу із залученням заступників начальника вокзального комплексу.

Прийом здійснюється в службових кабінетах або спеціально обладнаних приймальнях за графіком, який розміщується на дверях приміщення. В інший час звернення пасажирів розглядаються черговим персоналом вокзального комплексу.

У період масового виїзду пасажирів (початок чи кінець літнього сезону, передсвяткові чи післясвяткові дні тощо) рішенням перевізника може вводиться цілодобовий прийом пасажирів.

5.5.1 Надання довідок по телефону

На позакласних вокзальних комплексах та І класу має бути організоване надання довідки за телефоном.

Телефонне довідкове бюро обладнується терміналами, підключеними до системи АСК ПП УЗ, які працюють у режимі отримання довідки без пріоритету та друкувального пристрою. Термінал дає можливість отримати будь-яку довідку за видами робіт, що здійснюються у системі АСК ПП УЗ, за запитом чергового з видавання довідок.

5.5.2 Надання довідок в довідковому бюро

Довідкові бюро розташовуються у вестибюлях, касових залах, інколи у залах очікування й на привокзальній площі.

До початку зміни черговий з видавання довідок знайомиться з оперативними змінами у графіку руху поїздів, керівними вказівками та інструкціями.

Протягом зміни черговий з видачі довідок повинен:

- інформувати пасажирів і відвідувачів вокзального комплексу про:
 - o розклад, час прибуття (відправлення), маршрут прямування пасажирських поїздів, пунктах пересадки на шляху прямування;
 - o зміни в розкладі руху пасажирських поїздів (запізнення та ін.);
 - o правила перевезення й порядок страхування пасажирів, багажу та вантажобагажу у внутрішньому та міжнародному сполученні;
 - o вартість проїзду та послуги, що входять у вартість проїзду;

- наявність вільних місць в пасажирських поїздах. На кожній станції пасажиром безкоштовно надається інформація про наявність місць на момент запиту в усіх поїздах, що відправляються з цієї станції;
- послуги, що надаються на вокзальному комплексі, порядок їх надання та їх вартості;
- поточний час та режим роботи всіх служб комплексу.
- видавати на вимогу пасажирів письмові довідки про запізнення поїздів. Усні та письмові довідки про запізнення поїздів видаються фізичним та юридичним особам безкоштовно. Письмові підтвердження про запізнення поїзда видаються на станції призначення пасажирів тільки при пред'явленні проїзного документа шляхом нанесення відмітки на ньому або на окремому бланку безпосередньо після прибуття поїзда. Без пред'явлення проїзних документів письмові довідки про запізнення поїздів не видаються;
- передавати дикторові тексти оголошень прийнятих від пасажирів та відвідувачів для трансляції по радіотрансляційній внутрішній мережі;
- приймати оплату від користувача послугою відповідно до прейскуранта цін на інформаційно-довідкові послуги;
- при виникненні позаштатних ситуацій повідомляти черговому помічнику начальника вокзального комплексу;
- стежити за справністю обладнання, про всі технічні несправності повідомляти технічним фахівцям;
- своєчасно поповнювати довідкові матеріали, що застосовуються та вносити в них зміни на підставі телеграм, які надходять.

Уся інформація, що надають чергові з надання довідок, ділиться на безкоштовну та платну. Усна інформація про розклад руху пасажирських поїздів, вартість проїзду та перевезення багажу і вантажобагажу, наявність місць, запізнення поїздів, колію відправлення (прибуття) поїзда, правила перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та інша – надається безплатно. Платними є довідки, що надаються фізичним та юридичним особам письмово за плату, крім довідок про запізнення поїздів, до таких довідок відносяться:

- час прибуття та відправлення поїздів по Укрзалізниці та СНД;
- час знаходження поїзду на шляху прямування;
- маршрути прямування пасажирських поїздів (через які станції) та зміни в маршрутах;

- зупинки поїзду та їх тривалість на станціях Укрзалізниці, СНД;
- міська довідка.

Вартість усіх довідок та послуг, які надає довідкове бюро, визначається розрахунковою калькуляцією вокзального комплексу. Для здійснення розрахунків за надання платної довідки, чергові з надання довідок, на робочому місці, забезпечуються РРО.

Показниками якості інформаційного обслуговування пасажирів є:

- кількість вікон довідкового бюро;
- довжина черги;
- асортимент довідок;
- час перебування пасажирів в черзі;
- час надання інформації по телефону.

Необхідна кількість вікон довідкового бюро на вокзальному комплексі розраховується за формулою

$$n_{\text{в}} = \frac{\lambda t_{\text{відп}}}{2} \left[1 + \sqrt{1 + \frac{4}{\lambda(T - t_{\text{відп}})}} \right],$$

де λ – середнє число пасажирів за 1 хвилину, що звертаються у довідкове бюро в піковий період;

$t_{\text{відп}}$ – середній час на відповідь пасажирів у довідковому бюро. Час, який витрачає черговий довідкового бюро для надання довідки, залежить від складності довідки;

T – максимально припустимі витрати часу пасажиром на одержання довідки АТ «Укрзалізницею» встановлено не більше, ніж 7 хв.

Інтенсивність звернень пасажирів

$$\lambda = \frac{A_{\text{пiк}}}{\Delta t_{\text{пiк}}},$$

де $A_{\text{пiк}}$ – найбільше число звернень пасажирів у довідкове бюро за місяць максимальних перевезень за піковий період доби;

$\Delta t_{\text{пiк}}$ – тривалість пікового періоду.

5.6 Інформування пасажирів і зустрічаючих про запізнення поїздів

Інформацію про запізнення поїздів дорожній диспетчер надає поїзному диспетчеру, який доводить до відома чергових по станції своєї дільниці та станції прибуття поїзда.

Інформація про запізнення поїздів періодично уточняється та передається поїзним диспетчером черговому по станції, який в свою чергу – причетним працівникам вокзального комплексу для забезпечення інформування пасажирів, наступним порядком:

- при запізненні поїзда понад 12 годин – через кожні 4 години;
- при запізненні від 12 до 6 годин – через 3 години;
- при запізненні від 6 до 3 годин – через 2 години.

Про запізнення пасажирського поїзда диктор повідомляє пасажирів та особам, які їх зустрічають, не пізніше, як за 2 год до прибуття поїзда на станцію за розкладом. Інформація надається через кожні 30 хв, в інформації вказується час наступної передачі інформації.

Диктор інформує пасажирів про очікуваний час фактичного прибуття поїзда за 1 год до його прибуття, а за 10 хв – точний час, номер колії або платформи.

Про запізнення приміського поїзда пасажирів та осіб, котрі його зустрічають, диктор повинен повідомити не пізніше, ніж за 20 хв до часу та в час прибуття поїзда на станцію за розкладом.

Якщо за характером перешкоди для руху поїздів неможливо встановити точний час прибуття поїзда, час подачі составу поїзда під посадку або час його відправлення, передається максимально приближена інформація, такими термінами, як: «від 1 години до 2 годин», «від двох до трьох годин», «більше, ніж понад 1 годину» та інше. Забороняється передавати невизначену інформацію типу «Поїзд запізнюється на невизначений час», а також неперевірену інформацію.

Відповідальність за своєчасність та правильність інформації для пасажирів покладається на диктора вокзального комплексу.

При зміні колії прийому та відправлення приміського поїзда пасажирів повинні інформуватись не пізніше, ніж за 10 хв до прибуття поїзда.

Контрольні питання

1. Що включає в себе інформаційно-довідкове обслуговування пасажирів і відвідувачів на вокзальних комплексах?
2. Які інформаційно-довідкові послуги, що надаються пасажирам і відвідувачам на залізничному вокзальному комплексі, відносяться до обов'язкових?
3. Як класифікується довідкова інформація на вокзальному комплексі?
4. Як забезпечується надання візуальної інформація з постійним зображенням на вокзальному комплексі?
5. Що повинна включати інформація на стенді з розкладом відправлення (прибуття) пасажирських поїздів
6. Як забезпечується надання візуальної інформація зі змінним зображенням на вокзальному комплексі?
7. Як забезпечується надання гучномовної (аудіальної) інформації на вокзальному комплексі?
8. Яка інформація передається по гучномовно-оповіщувальному зв'язку вокзального комплексу?
9. Організація роботи диктора вокзального комплексу.
10. Організація роботи довідкового бюро.
11. Що відноситься до безкоштовної і платної інформації, яку надають чергові з надання довідок?
12. Показники якості інформаційного обслуговування пасажирів
13. Порядок інформування пасажирів і зустрічаючих про запізнення поїздів.
14. Яка інформація передається якщо за характером перешкоди для руху поїздів неможливо встановити точний час прибуття поїзда, час подачі составу поїзда під посадку або час його відправлення?

Організація послуг із переміщення, зберігання та перевезення багажу та ручної поклажі пасажирів та відвідувачів на вокзальному комплексі

6.1 Технологія зберігання ручної поклажі пасажирів та особистих речей відвідувачів вокзального комплексу

6.1.1 Загальні вимоги

Ручна поклажа – особисті предмети або речі пасажирів, які перевозяться разом з ними.

Ручна поклажа великогабаритна – ручна поклажа, розміри якої за сумою трьох вимірювань перевищують 200 см.

Камера схову – спеціально обладнане приміщення для короткочасного зберігання ручної поклажі, багажу пасажирів.

Послуга зі зберігання ручної поклажі пасажирів і речей відвідувачів включає в себе прийом, зберігання і видачу ручної поклажі пасажирів і речей відвідувачів на вокзальному комплексі.

Короткочасне зберігання ручної поклажі пасажирів і речей відвідувачів на вокзальному комплексі може здійснюватися в стаціонарних камерах схову або з використанням автоматизованих камер схову самообслуговування (АКСС).

Правове регулювання зберігання речей у камерах схову організацій, підприємств транспорту здійснюється ст. 972 ЦК України [26], а також низкою підзаконних актів, які приймаються Міністерством транспорту України, зокрема Правилами користування автоматичними камерами схову самообслуговування [27], Правил перевезень

пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України [5].

Відповідно до ст. 972 ЦК України камери схову загального користування, що перебувають у віданні організацій, підприємств транспорту, зобов'язані приймати на зберігання речі пасажирів та інших осіб незалежно від наявності у них проїзних документів.

Рекомендовані число і місткість стелажів і комірок АКСС, що необхідні для надання послуги зі зберігання ручної поклажі пасажирів і речей відвідувачів на конкретному вокзальному комплексі, розраховуються.

На вокзальному комплексі організовується цілодобовий режим зберігання ручної поклажі (речей), прийнятої у пасажирів (відвідувачів). Операції з прийому та видачі ручної поклажі пасажирів і речей відвідувачів здійснюються відповідно до режиму роботи вокзального комплексу.

- Ручна поклажа і речі, що приймаються на зберігання, повинні бути:
- в чистій, цілій, без слідів ударів, подряпин й інших пошкоджень упаковці або тарі, мати пристосування для перенесення;
 - виступаючі кінці гострих предметів (лижі, лижні палиці, ковзани, ріжучий або колючий інструмент та інше) повинні бути заохлені або укладені в футляр;
 - ремені, ручки, пряжки, замки ручної поклажі повинні бути міцними і мати справні запірні і фіксуючі пристрої. При переміщенні ручної поклажі (речей) запірні і фіксуючі пристрої не повинні самовільно розкриватися.

Якщо під час приймання речей до камери схову будуть виявлені дефекти в упакованні, то власник зобов'язаний ліквідувати ці дефекти. У разі неможливості ліквідувати ці дефекти комірник складає акт, який підписує комірник та пасажир.

Забороняється приймати на зберігання тварин і птахів, вибухові, отруйні, смердючі, інфекційні, радіоактивні речовини, спирт, бензин, гас, ацетон та інші вогнебезпечні, легкозаймисті, самозаймисті речовини, а також ручну поклажу, яка може зіпсувати або забруднити речі інших пасажирів.

Не приймаються до зберігання в ручній поклажі грошові суми, облігації, документи та інші коштовності.

Претензії про втрату речей з камер схову на суму до 2,0 тис. грн включно розглядає начальник вокзалу, а на суму, що перевищує

2,0 тис. грн – перевізник. Якщо речі згодом будуть знайдені, то вони видаються власнику при поверненні в касу отриманого відшкодування.

Речі, які здані до камери схову, зберігаються там не більше двох календарних діб, враховуючи дату здачі речей до камери схову, а потім їх передають на зберігання до загального складського приміщення вокзалу. Доба зберігання закінчується о 24 год за місцевим часом, незалежно від того, коли пасажир поклав речі в комірку (о 6 год ранку чи о 22 год).

При вилученні з камер зберігання речей, не одержаних пасажирами, комірником складається акт з описом речей. За наявності даних, за якими можна визначити місцезнаходження власника речей, власнику негайно надсилається лист з повідомленням про місцезнаходження речей. Після одержання відповіді речі відправляють на прохання власника.

Якщо протягом 30 діб власник не забере свої речі, то вони підлягають реалізації згідно із законодавством України.

Після 30 діб зберігання незабрані речі, при умові, що всі заходи щодо розшуку їх власника були прийняті, за письмовою згодою пасажирської служби залізниці пересилаються на склад по реалізації вантажів. До речей додається два примірники акту з описом. Один примірник акту пересилається у пасажирську службу залізниці, один залишається у справах вокзалу. Склад реалізації у 10-денний термін повідомляє вокзал та пасажирську службу залізниці про отримання речей відповідно до опису та кількості місць.

Пасажири, які не можуть з поважних причин забрати свої речі у встановлений термін, повинні письмово повідомити про це адміністрацію вокзального комплексу до закінчення 30-добового строку зберігання ручної поклажі на складі.

Продукти харчування, якість яких не підтверджена відповідними документами, реалізації не підлягають і знищуються у встановленому порядку, про що складається акт.

Знайдені у речах документи (паспорти, посвідчення, дипломи та інше) передаються по списку органам внутрішніх справ на транспорті (станції, відділку). Цінні папери (облігації, сертифікати та інше), грошові знаки здаються з супроводжуючими описами у відділення банку, який обслуговує вокзал.

Інформація про надання послуг з приймання, зберігання і видачі ручної поклажі (речей) в стаціонарних камерах схову та АКСС на вокзальному комплексі надається за наступними каналами:

- розміщується безпосередньо у камер зберігання;
- передається з використанням гучномовного зв'язку.

Надання послуг пасажиром (відвідувачам) здійснюється відповідно:

- в АКСС – робітниками АКСС (комірник або черговий по залу);
- в стаціонарних камерах схову – комірниками стаціонарних камер схову.

6.1.2 Технологія зберігання в автоматизованих камерах схову самообслуговування

Для тимчасового збереження ручної поклажі пасажирів на залізничних вокзалах встановлюють блоки автоматизованих камер схову самообслуговування, які вміщують речі розмірами 550х500х800 мм.

Автоматична камера схову самообслуговування (АКСС) – це металева конструкція з дев'яти ізольованих самостійних комірок, розташованих у три яруси. Кожна комірка має дверці, на яких розміщені шифратор, механізм для прийняття жетону, замок (рис. 6.1).

Експлуатація АКСС на залізничних вокзальних комплексах здійснюється у відповідності з Інструкцією по експлуатації автоматичних камер схову самообслуговування на залізничних вокзалах [28].



Рис. 6.1. Автоматична камера схову самообслуговування

Кількість секцій та місце їх розташування визначаються комісією під головуванням начальника вокзалу за участю представників дистанції сигналізації і зв'язку та співробітника органів внутрішніх справ на транспорті. АКСС розміщуються як в окремих залах, так і в приміщенні зали очікування або залах вокзалу. АКСС обслуговує комірник або черговий по залу.

Кількість комірок АКСС приймається згідно розрахунків (заокруглення – в більший бік з кратністю 9), за формулою:

$$n_{\text{АКСС}} = \frac{Q t_{36} (1 + \alpha)}{24 t_{\text{міс}} q},$$

де Q – кількість місць, прийнятих за місяць максимальних перевезень звітного року;

t_{36} – середній термін зберігання ручної поклажі в АКСС, становить 14...16 год;

$t_{\text{міс}}$ – кількість діб у місяці максимальної роботи;

q – кількість місць, які одночасно зберігаються у комірці ($q = 2$);

α – очікуваний коефіцієнт приросту обсягу переробки ручної поклажі.

Площа необхідна для розміщення секцій АКСС, розраховується за формулою:

$$F = \frac{n_{\text{АКСС}}}{9} f_c,$$

де f_c – площа необхідна для однієї секції ($f_c = 3,6 \text{ м}^2$);

9 – число комірок у секції.

Ширина проходів між рядами секцій АКСС приймається за умови двостороннього розміщення комірок 2,1...2,3 м; за умови одностороннього – 1,15 м. Ширина проходу вздовж фронту тупикових рядів АКСС приймається від 3,0 до 3,5 м. Висота приміщення АКСС повинна бути не меншою ніж 3 м.

Реалізацію жетонів для користування АКСС проводить черговий по залу чи інший призначений працівник вокзалу безпосередньо перед входом до залу, де розміщені камери схову. Розрахунки з пасажиром за всі послуги, що надаються при користуванні АКСС, виконуються з

застосуванням РРО або з видачою квитанції МД-4. Жетони на реалізацію видаються під розписку.

Жетони з АКСС вилучаються комісією у складі не менше трьох осіб, призначених начальником вокзалу з періодичністю не менше ніж один раз за дві доби, а на малодіяльних вокзалах не менше ніж один раз за п'ять діб, як правило, у денні часи. Вилучені жетони підраховуються, про що складається акт.

Для користування АКСС необхідно: сплатити вартість зберігання та отримати жетон, відкрити дверці вільної комірки, покласти в неї речі, набрати на шифраторі, з внутрішньої сторони дверці, шифр (одну букву та три цифри), опустити у приймальну щілину жетон, закрити дверці та, потягнувши ручку на себе, переконавшись, що комірка замкнена. Якщо комірка не замкнулась, необхідно натиснути кнопку «повернення» і отримати жетон назад. Це вказує на те, що комірка несправна.

Для відкриття дверці комірки, на шифраторі з зовнішньої сторони дверця, необхідно набрати зліва направо раніше встановлений шифр та потягти ручку на себе.

Термін зберігання речей у комірці – 2 календарні доби. Доба зберігання закінчується о 24⁰⁰ незалежно від часу, коли пасажир поклав речі у комірку.

При виявленні несправності комірки АКСС, черговий по залу робить помітку у журналі технічного огляду та ремонту, де вказує дату, час, номер комірки, вид несправності та прізвище посадової особи, якій повідомлено про неї. На несправні комірки чи виключені секції АКСС вивішуються об'яви «Комірка виключена». Комірка блокується. Після усунення несправностей, електромеханік у тому ж журналі помічає дату і час ліквідації пошкодження, вказує фактичну несправність, ставить підпис.

При вході в приміщення АКСС для відома пасажирів розташовують стенди з правилами користування АКСС та вартість оплати за зберігання речей.

Черговий по залу, який відповідає за АКСС, вирішує всі непорозуміння, що виникають у пасажирів при користуванні АКСС.

Якщо пасажир забув набраний шифр чи номер комірки, примусове відмикання її, розшук та видача ручної поклажі проводиться за письмовою заявою пасажирів. В заяві пасажир обов'язково вказує своє прізвище, ім'я, по-батькові, постійне місце проживання, згідно з

паспортом або іншим документом, який засвідчує особу пасажирів та його постійне місце проживання. Заява на примусове відмикання комірки АКСС нумерується та реєструється у Книзі обліку. Заяви та Книги обліку зберігаються на вокзалі – два роки.

За примусове відмикання комірки з пасажирів стягується додаткова плата, яка оформлюється чеком РРО. Дозволяється відмикати не більше двох комірок, вказаних пасажиром (при умові, якщо пасажир займав одну комірку). Подальший розшук речей пасажирів проводиться комісією при перевірці дотримання пасажирів встановленого строку зберігання речей у комірках АКСС.

Речі видаються пасажирів під розписку.

Примусове відкриття комірок по заяві пасажирів та видачу з них речей проводиться цілодобово комісійно у присутності чергового працівника поліції та чергового помічника начальника вокзалу.

Ключі для примусового відмикання комірок АКСС повинні бути пронумеровані. Кількість робочих і резервних комплектів ключів, місце їх зберігання та порядок використання визначається наказом начальника вокзалу.

Знаходження речей у комірці АКСС понад встановлений термін контролюється при відкритті жетонозбірника та вилученні жетонів. Якщо жетон відсутній, а комірка зайнята, то у Книзі зайнятості комірок робиться помітка. Комірка відмикається, у Книгу записується внутрішній шифр, найменування речей, рід упаковки, кількість місць. Речі вилучаються. Складається акт у чотирьох примірниках з описом речей, який підписується членами комісії та працівником поліції. Після цього внутрішній шифр збивається.

При достатній кількості вільних комірок АКСС дозволяється продовжити термін зберігання речей: в комірку з речами кладеться вкладиш, де вказується дата нарахування додаткової плати за зберігання понад дві календарні доби; змінюється внутрішній шифр, комірка зачиняється. Номер комірки фіксується у Книзі. Речі видаються пасажирів на основі заяви після сплати за зберігання. Виняток робиться для пасажирів, які з поважних причин (тривала хвороба, стихійне лихо), не змогли у встановлений термін забрати свою ручну поклажу. Видача речей проводиться без стягнення вартості вимушеного зберігання, якщо пасажир пред'явить виправдальний документ.

Виявлені у незабраній з АКСС ручній поклажі харчові продукти з ознаками псування, речі у антисанітарному стані знищуються. Про це

складається акт загальної форми у 3-х примірниках, який підписується комісією. Акт зберігається у чергового по залу АКСС.

Якщо у речах знайдені документи, за якими можливо встановити місце проживання, власнику надсилається повідомлення про необхідність забрати речі.

Речі видаються при особистій явці чи пересилаються багажем за вказаною адресою.

При пересилці речей за межі України присутність власника обов'язкова для митного оформлення та оплати за перевезення.

При зникненні речей з комірки АКСС пасажир подає письмову заяву, яка реєструється у Книзі обліку заяв пасажирів на розшук ручної поклажі. У заяві пасажир вказує: опис речей з зазначенням упаковки та кількості місць, номер комірки, набраний шифр, чи користувались коміркою повторно, у який час це відбувалось, кількість опущених жетонів при замиканні дверцят, чи переконався пасажир у тому, що комірка замкнена.

Після надходження заяви про втрату речей, комісійно, у присутності пасажирів та працівника поліції перевіряється справність дії замикаючого пристрою та технічного стану комірки. Склад комісії встановлюється начальником вокзалу, з обов'язковим включенням до неї електромеханіка. Головою комісії призначається особа з адміністрації вокзалу.

Для перевірки роботи замикаючого пристрою електромеханіку під розписку видаються жетони. Після закінчення перевірки жетони здаються касиру, про що робиться відповідний запис в журналі технічного огляду і ремонту.

Про результати перевірки технічного стану комірки складається акт в 4-х примірниках, який підписується членами комісії, працівником поліції та пасажиром. Один примірник акту передається у відділ транспортної поліції станції для прийняття заходів щодо розшуку речей, другий видається під розписку пасажирів, третій – в дистанцію сигналізації та зв'язку, четвертий залишається в справах вокзалу.

Всі питання та претензії, які виникають у процесі користування автоматичними камерами схову самообслуговування, розглядаються адміністрацією вокзалу негайно, а при необхідності розшуку речей, переданих на склад, протягом 3-х діб.

6.1.3 Технологія зберігання в стаціонарних камерах схову

Речі вагою понад 50 кг, великогабаритні речі, що не можуть бути розміщені в комірках АКСС, а також холодильники, телевізори, пральні машини тощо, які не вважають ручною поклажею, приймають для збереження у стаціонарних камерах схову зі стягненням відповідної плати.

У коморі стаціонарних камер схову всі полиці ярусних стелажів розміщені. За кожною полицею закріплений жетон, що має номер місця на полиці. Режим роботи камери схову вивішується на чільному місці.

За збереження речей в камері схову пасажир сплачує гроші комірнику камери схову, отримує чек РРО та жетон з визначеного місця і віддає речі.

При здачі ручної поклажі в стаціонарні камери схову пасажиром (відвідувачем), комірник зобов'язаний:

- оглянути речі та визначити кількість місць, що здаються;
- визначити загальну суму наданої послуги згідно з чинним прейскурантом, в якому встановлена плата за зберігання 1 місця ручної поклажі (сумка, пакет і т.п.);
- визначає місце на стелажах для зберігання ручної поклажі;
- видає жетон з визначеного місця пасажиру;
- прикріплює до речей чек (на якому вказано дату, час та його номер) та дублікат жетона;
- відносить речі до місця зберігання.

Термін зберігання речей – одна календарна доба з 0⁰⁰ до 24⁰⁰ (доба зберігання закінчується о 24⁰⁰, незалежно від того, коли пасажир здав речі). За кожную наступну добу зберігання речей береться додаткова оплата. Докладати до речей або брати будь-що з речей, які здані до камери схову, забороняється.

При видачі ручної поклажі:

- комірник одержує від пасажира жетон;
- знаходить ручну поклажу на стелажі, звіряє номер жетона з номером дубліката, переконується у правильності даних, вказаних в дублікаті чека;
- видає речі пасажиру, попередньо перевіривши дату здачі речей, і при потребі стягується плата за зберігання понад встановлений термін з видачою чека РРО;
- з'єднує жетон з дублікатом і кладе їх на відповідне місце.

У випадку, якщо жетони загублено, то пасажир сплачує через касу камери схову встановлений штраф за кожен втрачений жетон. Номери загублених жетонів реєструють у спеціальному журналі й вилучають із подальшого користування, а на стелажі роблять відповідну позначку. Речі видаються пасажирові на підставі письмової заяви з представленням доказів приналежності речей пасажирові.

Якщо камера схову працює цілодобово, тоді комірники двічі на добу проводять приймання-здавання матеріальних цінностей згідно опису, вносять запис до книги приймання-здавання про кількість місць, які знаходяться на збереженні, і кількість жетонів, що є у наявності, та загублених. Приймання-здавання матеріальних цінностей оформлюють підписами комірників, котрі здають та приймають зміну.

Речі, після закінчення терміну їх зберігання в камері схову, вилучаються комісією, склад якої визначає начальник вокзалу. На вилучені речі складають акт загальної форми в 3-х екземплярах із ретельним описом речей, при цьому вказується номер жетону камери схову. Після 30 діб речі готують до відправлення до складу реалізації або списують згідно із чинним законодавством.

Кількість діючих вікон камери схову повинно бути таким, щоб пасажир витрачав на здачу або одержання ручної поклажі не більше 10...15 хв.

Необхідну кількість цих вікон розраховуємо за формулою:

$$n_{\text{СКС}}^{\text{В}} = \frac{A_{\text{СКС}}}{A_{\text{В}}},$$

де $A_{\text{СКС}}$ – загальна кількість пасажирів, які користуються стаціонарною камерою схову за «піковий» період.

$A_{\text{В}}$ – кількість пасажирів, яких може обслужити одне вікно за «піковий» період, становить:

$$A_{\text{В}} = \frac{t_{\text{оч}} \Delta t_{\text{пik}}}{t(3t + t_{\text{оч}})},$$

де $t_{\text{оч}}$ – час очікування пасажирів в черзі здачі (одержання) ручної поклажі, 10...15 хв;

$\Delta t_{\text{пik}}$ – тривалість «пікового» періоду, хв;

t – середній час обслуговування одного пасажирів, хв.

Середній час очікування пасажирів в черзі розраховується за формулою:

$$t_{\text{оч}}^{\text{ср}} = \frac{A_{\text{в}} t^2}{T - A_{\text{в}} t}.$$

6.2 Технологія надання послуг з перевезення багажу та вантажобагажу

6.2.1 Класифікація і характеристика багажного відділення

Переробка багажу та вантажобагажу на вокзальних комплексах виконується багажними відділеннями.

Для виконання операцій з прийому та видачі багажу і вантажобагажу вокзали мають спеціальні приміщення. На великих станціях, що переробляють значну кількість багажних вантажів, приміщення для його прийому і видачі виділені окремо. На станціях з меншою переробкою багаж і вантажобагаж приймаються і видаються в одному приміщенні.

Багаж і вантажобагаж приймають для перевезення до станцій, що наведені в «Тарифному керівництві № 4» [29] і відкриті, відповідно, для прийому та видачі багажу (вантажобагажу).

Багажем вважаються речі, що належать пасажиру і прийняті до перевезення в багажному вагоні (який може слідувати з пасажирським або поштово-багажних поїздом) по залізничному квитку за плату, визначену по багажному тарифу.

Вантажобагаж – це вантажі підприємств, організацій, установ, що перевозяться в багажних вагонах пасажирських поїздів по вантажобагажному тарифу. До вантажобагажу відносяться і вантажі, прийняті до перевезення від громадян за відсутності у них проїзного документа (за письмовою заявою).

Багаж (вантажобагаж) легковаговий – предмети (речі), об'єм 1 кг ваги якого перевищує 8 000 см³. До них належать мітли, корзини, пакля, пластикові бутлі (порожні), меблі (плетені) тощо.

За обсягом роботи багажні відділення розподіляються на три групи:

I група – багажні відділення, які переробляють в місяць максимальних перевезень понад 75 т багажу і вантажобагажу на добу. В обсязі роботи багажних відділень I-ї групи основне місце займає переробка транзитних вантажів. Багажні відділення цієї групи, як правило, розташовані в великих залізничних вузлах. Цим і пояснюється факт переважного обсягу транзитних вантажів.

II група – від 25 до 75 т на добу, переважають операції, пов'язані з видачою багажних вантажів.

III група – менше 25 т на добу. В роботі багажних відділень 3-ї групи, що розташовуються на лінійних станціях, виконуються тільки операції з приймання та видачі багажу пасажирів і вантажобагажу.

Основна вимога до розміщення багажних пристроїв – зручні і короткі шляхи підходу пасажирів і відсутність перетинів багажних візків з пасажиропотоками.

Розташування багажних пристроїв на станції значно впливає на собівартість переробки багажу, ефективність використання засобів механізації і оптимізацію технологічного процесу роботи всього багажного комплексу. Багажні відділення розташовуються:

- самостійно. На станціях з переважанням кінцевих поїздів пристрої для багажу бажано виносити на окремий майданчик поблизу перонних колій;
- у пасажирській будівлі раціонально розміщувати багажні пристрої на станціях з переважно транзитним рухом.

Багажні відділення повинні мати:

- достатні площі для прийому багажу і вантажобагажу;
- добрий і незалежний під'їзд автомобільного транспорту;
- достатню кількість тунелів або переходів для перевезення багажних вантажів до поїздів;
- механізми і підйомники для перевезення багажу до поїздів і підйому його до платформ.

У багажних відділеннях передбачаються:

- складські приміщення (склад прийому багажу, склад видачі багажу);
- багажні каси;
- контори прийомоздавальників;
- приміщення для агентів з розшуку вантажів;
- вагові;
- інші службові приміщення.

Структура управління багажним відділенням може бути представлена у вигляді схеми з відображенням організаційних відносин між працівниками багажного відділення (рис. 6.2).



Рис. 6.2. Орієнтовна структура управління багажним відділенням

6.2.2 Загальні положення з перевезення багажу

Пасажир має право перевозити ручну поклажу в усіх категоріях вагонів та поїздів (далекого та приміського сполучення) загальною вагою до 50 кг. Ручна поклажа:

- до 36 кг включно перевозиться безплатно. Кожний пасажир має право безплатно перевозити з собою у вагоні ручну поклажу вагою до 36 кг на повний, пільговий, дитячий, у тому числі безплатний проїзний документ, якщо її розмір за сумою трьох вимірів не перевищує 200 см.
- перевищення до 14 кг оплачується. В поїздах далекого прямування – за тарифом перевезення багажу, з видачею пасажиру квитанції ф. ЛУ-12а або перевізного документа, оформленого електронним способом. Вартість перевезення надлишку ручної поклажі в приміському поїзді дорівнює вартості повного квитка.

Ручна поклажа, загальна вага якої перевищує 50 кг, до перевезення у пасажирських вагонах не допускається.

Пасажир має право безоплатно перевозити при собі понад установлену норму ручної поклажі портфель, дамську сумку, лижі та палиці

до них, сноуборд, вудлища, фотоапарат, відеокамеру та інші дрібні речі, які за своїми розмірами можуть бути розташовані у вагоні на місцях, призначених для ручної поклажі.

На станціях, відкритих для багажних операцій, пасажиром до посадки в вагон надається можливість зважування ручної поклажі та оплати перевезення надлишків ваги або здачі частини ручної поклажі для перевезення багажем за окрему плату.

До перевезення багажем (вантажобагажем) приймаються вантажі та речі пасажирів, що можуть бути легко і швидко завантажені і розміщені у багажному вагоні, упаковані в закриті валізи, скрині, невеликі ящики, фанерні коробки, а також корзини, лантухи, вузли або паки, перев'язані залізною стрічкою або мотузкою, за винятком предметів, що дозволяються до перевезення багажем без упаковки. У разі подання до перевезення багажу в упакованні, несправність якого не може призвести під час перевезення до втрати чи пошкодження багажу, пред'явленого до перевезення, або багажу інших пасажирів, перевізник може прийняти до перевезення цей багаж, проставивши відмітку в перевізних документах про несправність упаковки.

До перевезення багажем (вантажобагажем) не допускаються:

- речі, стан яких не відповідає санітарним нормам;
- легкозаймисті (бензин, газ, ацетон тощо) самозаймисті, вибухові, радіоактивні, їдкі, наркотичні, психотропні речовини та отруйні речовини і прекурсори, вогнепальна зброя, бойові припаси;
- газові балони, що були у вжитку;
- предмети, які можуть розповсюджувати інфекцію та поширюють сморід;
- тварини, за винятком собак, дрібних домашніх тварин, бджіл і птахів у клітках або в іншій відповідній тарі;
- золото, срібло, платина та вироби з них, цінні папери, гроші металеві та паперові, перли, дорогоцінне каміння та інші коштовності, вироби мистецтва.

Вага окремого місця багажу не повинна бути більшою ніж 75 кг, а довжина – більшою за три метри.

Багаж приймається у багажне відділення, як правило, не раніше ніж за 24 години до відправлення поїзда, з яким він має бути відправленим. У разі здачі багажу більш як за 24 години пасажиром здійснюється оплата за послугу зберігання багажу за кількість діб зберігання. При цьому неповна доба вважається повною.

Багаж, що швидко псується, перевозиться у багажних вагонах пасажирських поїздів без підтримування сталого температурного режиму на шляху прямування, приймається не раніше ніж за 2 год до відправлення поїзда без перевантаження на шляху прямування.

Багаж може бути прийнятий у пасажирів на підставі проїзного документа:

- від (до) вказаної в ньому станції;
- станції, розташованої в межах приміської зони станції (відправлення) призначення пасажирів, якщо вона відкрита для приймання та видачі багажу.

Якщо пасажир їде до станції, яка закрита для видачі багажу, то він може оформити багаж до найближчої станції видачі багажу, навіть, якщо вона й знаходиться поза шляхом прямування пасажирів.

Багаж може бути зданий до перевезення як на станції відправлення пасажирів, так і на будь-якій відкритій для багажних операцій проміжній станції на шляху прямування.

Пасажир на станції початкового відправлення або на шляху прямування може здати багаж до перевезення безпосередньо до багажного вагона поїзда, у якому він їде. Багаж у цьому разі приймається прийомоздавальником тільки до станції, відкритої для багажних операцій, без перевантаження на шляху прямування. На підтвердження прийняття багажу відправнику видається ярлик встановленої форми, а до багажу прикріплюється талон ярлика.

Перевезення багажу з нетарифних зупинкових пунктів до тарифних станцій і навпаки відбувається без перевантаження на шляху прямування.

При оформленні багажу в багажній квитанції вказують наступну за зупинковим пунктом тарифну станцію призначення із зазначенням того, в якому пункті підлягає вивантаженню цей багаж.

Видача багажу на нетарифному зупинковому пункті проводиться прийомоздавальником безпосередньо з багажного вагона. У разі неявки отримувача до багажного вагона на нетарифному зупинковому пункті, багаж доставляється на зазначену в багажній квитанції тарифну станцію, де його видають у встановленому порядку.

При відправленні багажу від нетарифного зупинкового пункту відправник здає багаж безпосередньо в багажний вагон прийомоздавальнику, який видає відправнику ярлик встановленої форми, талон якого прикріплює до прийнятого багажу.

Багаж здається прийомоздавальнику станції призначення багажу, де він видається після пред'явлення ярлика, встановлення ваги багажу та оплати всіх платежів з видачею багажної квитанції

Перевезення багажу між нетарифними зупинковими пунктами не виконуються.

Загальна вага місць, пред'явлених для перевезення як багаж, не повинна перевищувати 200 кг на один проїзний документ (одну особу групового проїзного документа). Якщо за одним проїзним документом пред'являється до перевезення багаж вагою більше 200 кг, то таке перевезення оформлюється за наявності вільного місця у багажному вагоні. Оформляються однією багажною квитанцією з вказанням загальної ваги відправлення. При цьому:

- 200 кг багажу оформляються за тарифом багажу,
- надлишок ваги – за тарифом вантажобагажу.

Дипломатичний багаж приймається до перевезення без обмеження ваги, але на нього поширюється положення щодо оформлення перевезення ваги багажу понад 200 кг за тарифом вантажобагажу.

Багаж видається, як правило, на станції призначення, зазначеній у багажній квитанції. Видача проводиться протягом всього часу роботи багажного відділення згідно із графіком.

На вимогу пред'явника багажної квитанції перевізник зобов'язаний перевірити багаж в його присутності.

Багаж не затребуваний пасажиром протягом 30 діб з дня прибуття на залізничну станцію призначення, не враховуючи доби прийняття, підлягає реалізації згідно із законодавством України.

Отримувач, при отриманні багажу, має право перевірити його вагу. У разі виявлення нестачі і складання про це комерційного акту плата за зважування не стягується.

Якщо фактична вага перевищує вагу, зазначену в перевізних документах, працівниками перевізника складається акт і проводиться службове розслідування. З отримувача багажу стягується плата за перевезення надлишку ваги та плата за зважування.

На станції призначення багаж, що прибув, зберігається без оплати протягом однієї доби, не враховуючи дня прибуття. При зберіганні багажу понад добу (при цьому неповна доба вважається повною) з одержувача стягується плата.

У разі втрати багажної квитанції чи ярлика, за якими здійснювалося перевезення, багаж видають пасажиру за його письмовою заявою з

описом належних йому речей під розписку із зазначенням прізвища, імені, по батькові, місця проживання.

Якщо багаж не прибув на станцію призначення у встановлений строк, то станція призначення зобов'язана на зворотному боці багажної квитанції зробити відмітку «Багаж не прибув». Пасажир (за бажанням) може бути повідомленим про прибуття багажу.

6.2.3 Загальні положення з перевезення вантажобагажу

Вантажобагаж приймається до перевезення від будь-якої фізичної чи юридичної особи без пред'явлення проїзного документа на підставі заяви, в якій зазначається:

- найменування станції відправлення і призначення;
- найменування (прізвище) відправника і одержувача та їх місце проживання;
- найменування вантажобагажу, кількість місць, вага окремих місць і вид упакування;
- сума оголошеної цінності вантажобагажу;
- зобов'язання про повідомлення одержувача.

Начальник вокзалу (станції) зобов'язаний розглянути заяву відправника, встановити можливість приймання вантажу до перевезення та дату і час завезення його на станцію. Залежно від часу стоянки поїзда, наявності місць у багажному вагоні начальник вокзалу (станції) може обмежити вагу або кількість місць вантажу, що приймається до перевезення однією партією, та запропонувати відправити декількома партіями різними поїздами.

Вантажі, що швидко псуються, приймаються від відправника після того, як начальник вокзалу (станції) встановить, з яким саме поїздом вони можуть бути відправлені, але не раніше ніж за 2 год до відправлення цього поїзда.

На підтвердження приймання вантажобагажу до перевезення відправнику видається вантажобагажна квитанція.

Вага окремого місця вантажобагажу може бути від 5 до 165 кг. При цьому:

- вантажобагаж вагою одного місця до 75 кг приймається до станцій, відкритих для багажних операцій;

- вантажобагаж вагою одного місця від 75 кг до 165 кг приймається до станцій, відкритих для вантажобагажних операцій.

Як виняток, приймається до перевезення без перевантаження вантажобагаж вагою одного місця від 165 до 300 кг від і до станцій формування та обігу поїзда, з яким курсує багажний вагон, за умови завантаження та вивантаження силами відправника (одержувача). У перевізних документах проставляється відмітка «Завантаження (вивантаження) – силами відправника, розвантаження – одержувача». У разі невивантаження такого вантажобагажу згідно з відміткою після прибуття поїзда на станцію призначення перевізник вивантажує вантажобагаж і складає акт. Одержувач повинен сплатити перевізнику витрати, пов'язані із вивантаженням вантажобагажу.

Вантажобагаж на нетарифних пунктах не приймається.

Коли у працівника багажного відділення пункту відправлення вантажобагажу виник сумнів щодо найменування вантажу чи його стану, може здійснюватися перевірка вмісту, яка проводиться тільки на пункті відправлення в присутності відправника. За результатами складається акт.

Вантажобагаж, що прибув на станцію призначення, зберігається безплатно протягом однієї доби, не враховуючи дня прибуття. Надалі за зберігання стягується плата за встановленими тарифами.

Станція призначення зобов'язана, не пізніше наступного дня після прибуття вантажобагажу, направити отримувачу повідомлення (листом на замовлення, телеграмою за заявою відправника, повідомленням по телефону) про прибуття вантажобагажу. Станція зобов'язана мати докази відправлення отримувачу повідомлення про прибуття вантажобагажу.

Вантажобагаж видається отримувачу, зазначеному в дорожній вантажобагажній відомості, без пред'явлення вантажобагажної квитанції під розписку в дорожній вантажобагажній відомості, може бути виданий й іншій особі, якщо в неї є довіреність отримувача, оформлена в установленому законом порядку. Отримувач зобов'язаний надати документ, що посвідчує особу. Відомості про пред'явлені документи та місце проживання особи, що отримує вантажобагаж, записуються на зворотному боці дорожньої відомості.

Вантажобагаж, що прибув на адресу юридичних осіб, видають за довіреністю, підписаною керівником і бухгалтером з пред'явленням документа, який посвідчує особу, під розписку одержувача на

зворотному боці дорожньої багажної відомості. Довіреність залишається у справах станції. Особа, уповноважена на одержання вантажобагажу, має право зняти копію з дорожньої відомості, яку багажний касир завіряє особистим підписом та штемпелем станції.

Отримувач при отриманні вантажобагажу має право перевірити його вагу.

Якщо отримувач, незважаючи на повідомлення про прибуття вантажобагажу, не з'явився протягом 30 діб з дня його отримання, то вантажобагаж вважається незатребуваним і реалізується згідно із законодавством України.

При відмові одержувача вантажобагажу від одержання вантажу, станція призначення повинна, в строк не пізніше однієї доби після отримання письмової заяви одержувача про відмову, повідомити про це відправника із запитом як вчинити із вантажобагажем. Перевідправлення вантажобагажу на будь-яку станцію в цих випадках здійснюється з оплатою послуг за зберігання вантажобагажу.

Якщо в 10-денний строк після відправлення відправнику повідомлення про відмову одержувача в отриманні вантажобагажу, станцією не буде отримано розпорядження щодо вантажобагажу, то він вважається незатребуваним і реалізовується згідно із законодавством. Про реалізацію вантажобагажу інформується відправник.

6.2.4 Оголошення цінності багажу та вантажобагажу

Під час здавання багажу до перевезення пасажир може оголосити його цінність, яка зазначається в багажній квитанції. Під час здавання вантажобагажу відправник зобов'язаний оголосити його цінність. Залізнична станція відправлення зобов'язана відмовити в прийманні вантажобагажу, якщо відправник не оголосив його цінність.

Сума оголошеної цінності встановлюється зі слів пасажир (відправника) у гривнях і не повинна перевищувати фактичної вартості предметів, які знаходяться у багажі (вантажобагажі).

Цінність продуктів, що швидко псуються, і багажу, прийнятого в багажний вагон на зупинкових платформах (за ярликами), не оголошують.

Перевізник не зобов'язаний запевнитись, що сума оголошеної цінності відповідає фактичній вартості багажу (вантажобагажу), пред'явленого до перевезення. Але, якщо у працівника станції, у випадку

оголошення пасажиром ціни свого багажу в сумі більш як 2 000 грн за місце, виник сумнів у правильності оцінки, то він має право вимагати розпакування багажу для перевірки.

У разі розбіжностей у сумі оцінки між працівником станції та відправником оцінка проводиться комісійно (за участю начальника станції, вокзалу або чергового помічника начальника вокзалу), про що складається акт довільної форми. Один примірник акту залишається на станції, другий прямує з перевізними документами, а третій – видається відправникові.

У разі незгоди відправника на перевірку або незгоди з сумою оцінки, призначеною комісійно, багаж (вантаж) до перевезення з оголошеною цінністю не приймають.

6.2.5 Визначення терміну доставки багажу та вантажобагажу

Днем приймання багажу (вантажобагажу) до перевезення вважається дата накладення календарного штампеля станції відправлення на перевізні документи.

Термін доставки багажу (вантажобагажу) визначається часом прямування поїзда з яким відправлено багаж до станції призначення.

В разі перевантаження на шляху прямування термін доставки визначається часом прямування узгоджених поїздів з додаванням:

- для багажу – однієї доби на кожне перевантаження;
- для вантажобагажу – двох діб на кожне перевантаження.

Термін доставки багажу (вантажобагажу) збільшується:

- на час непередбачених затримок, пов'язаних з виконанням митних та інших передбачених законодавством процедур;
- на час перерви руху пасажирських поїздів, якщо така перерва сталася не з вини перевізника;
- на час, що потрібний для перевідправлення за заявою пасажирів (відправників).

А також термін доставки вантажобагажу збільшується у разі затримок з вини відправників та одержувачів.

Тривалість і причина затримки, яка призводить до подовження терміну перевезення, вказуються на зворотному боці багажної дорожньої відомості, внаслідок яких перевізник має право подовжити термін доставки.

Багаж на шляху прямування при необхідності перевантажується механізмами перевізника без участі пасажирів. На станції перевантаження багажу на зворотному боці перевізного документа ставиться календарний штамп із зазначенням дати прибуття та відправлення багажу.

- Термін доставки вважається дотриманим, якщо до його закінчення
- багаж прибув на станцію призначення і може бути поданим до видачі;
 - вантажобагаж прибув на станцію призначення і отримувач був своєчасно повідомлений про прибуття вантажобагажу.

Багаж (вантажобагаж) вважається втраченим і пасажир (отримувач) має право на відшкодування його вартості, якщо він не прибув на залізничну станцію призначення протягом 10 діб після закінчення терміну доставки.

Якщо багаж (вантажобагаж) прибув із запізненням, то станція призначення складає та видає акт, у якому зазначаються номер багажної квитанції, дата, час приймання багажу (вантажобагажу) для перевезення, дата та час прибуття до станції призначення, сума перевізних платежів, кількість діб прострочення терміну доставки з вини перевізника, сума штрафу, яка підлягає виплаті. На підставі акту багажна каса пункту призначення багажу (вантажобагажу) сплачує штраф за невиконання терміну доставки.

Якщо багаж з вини перевізника не прибув на залізничну станцію призначення у встановлений термін доставки, а пасажир не може чекати прибуття багажу, то він може подати заяву про перевідправлення багажу на іншу станцію призначення. Плата за перевідправлення багажу у цих випадках не здійснюється. Залізнична станція повинна зазначати інформацію щодо перевідправлення у багажній квитанції.

Якщо багаж, визнаний втраченим, буде знайдено протягом 12 місяців з дати, коли він мав прибути на залізничну станцію призначення, то станція призначення зобов'язана повідомити про це пасажирів, якщо його місце проживання відоме чи може бути встановлено. Протягом 30 днів після відправлення повідомлення про виявлення втраченого багажу пасажир може заявити, щоб багаж було доставлено йому безплатно на іншу станцію, і зобов'язаний повернути одержану ним раніше суму відшкодувань за втрачений багаж. Оплата за зберігання багажу на станції перевідправлення не стягується.

Якщо виявлений багаж не був затребуваний пасажиром протягом 30 днів після відправлення йому повідомлення або якщо втрачений

багаж було знайдено більше ніж через 12 місяців з дати, коли він повинен прибути на станцію призначення, то він підлягає реалізації згідно із законодавством України.

Якщо відправник вантажобагажу є його отримувачем, то йому надається право, у випадку неприбуття вантажобагажу в зазначений термін доставки з вини перевізника, заявити на залізничній станції призначення про повернення вантажобагажу на залізничну станцію відправлення, якщо це не заборонено митними чи іншими правилами. Станція призначення повинна занести зміст заяви відправника у вантажобагажну квитанцію. У цьому випадку перевідправлення вантажобагажу проводиться без стягнення платежів за новими перевізними документами, а попередня вантажобагажна квитанція залишається на станції.

Відлік часу затримання доставки багажу ведеться з нуля годин дня, наступного за днем, в який повинен прибути багаж.

6.2.6 Визначення плати за перевезення багажу та вантажобагажу

Вартість перевезення багажу та вантажобагажу (в тому числі легкового) є диференційованою залежно від відстані перевезення.

Відстань перевезення багажу (вантажобагажу) визначається за маршрутом прямування поїзда.

Якщо багаж (вантажобагаж) перевозиться з перевантаженням на шляху прямування, то загальна відстань перевезення визначається за маршрутами поїздів, узгоджених для перевезення багажу (вантажобагажу).

Мінімальна розрахункова вага багажу чи вантажобагажу (в тому числі легкового) – 10 кг.

При перевезенні багажу і вантажобагажу загальною вагою до 1 000 кг включно неповні 10 кг вважаються повними.

При перевезенні вантажобагажем загальною вагою понад 1 000 кг неповні 100 кг вважаються повними.

Мінімальна сума оголошеної цінності при оформленні перевезення багажу чи вантажобагажу (в тому числі легкового) – 10 грн. Неповні 10 грн оголошеної цінності вважаються за повні.

При перевезенні вантажобагажу загальною вагою понад 1 000 кг надається знижка у розмірі 20 %.

У тариф за перевезення багажу (вантажобагажу) включаються збори за навантаження і розвантаження з вагону на кінцевих і проміжних станціях.

Якщо зданий багаж або вантажобагаж повернуто пасажиру за його бажанням до завантаження у вагон на залізничній станції відправлення більше ніж за 9 год до відправлення поїзда, сплачені провізні платежі повертаються в повному розмірі. У разі пред'явлення перевізних документів менше ніж за 9 год до часу відправлення поїзда виплачується вартість перевезення з вирахуванням 10 %.

При бажанні отримати пасажиром свій багаж на одній з проміжних залізничних станцій, провізні платежі за неспрослідовану відстань не повертаються.

У випадку затримання багажу або вантажобагажу митними або слідчими органами, провізні платежі за перевезення багажу або вантажобагажу не повертаються.

За не здійснене з вини перевізника перевезення багажу та вантажобагажу повернення провізних платежів здійснюється у повному розмірі без стягнення будь-яких плат.

6.2.7 Технологія обробки багажу та вантажобагажу

Технологічний процес обробки багажу та вантажобагажу складається з наступних операцій;

- приймання багажу та вантажобагажу;
- завантаження багажу та вантажобагажу до вагонів;
- вивантаження багажу та вантажобагажу з вагонів;
- видача багажу та вантажобагажу;
- обробка транзитного багажу та вантажобагажу та ін.

Посадання і кількість технологічних ділянок, а також технологія роботи багажного відділення визначає обсяг вантажів, що переробляються. Технологічні ділянки прийому, видачі і транзитних багажних вантажів можуть бути спеціалізовані окремо для багажу і вантажобагажу, а також за напрямками проходження вантажів. Так, на великих станціях, які переробляють значну кількість багажних вантажів, приміщення для прийому і видачі багажу і вантажобагажу виділені окремо. На станціях з меншою переробкою багаж і вантажобагаж приймаються і видаються в одному приміщенні.

Кожна технологічна ділянка виконує певні функції і оснащена спеціальним обладнанням.

Залежно від характеру і послідовності виконання технологічних операцій у багажному відділенні виділяються наступні основні взаємопов'язані фази переробки багажних відправлень:

1. *На ділянці прийому* чотири фази:

- прийом відправлень до перевезення;
- оформлення документів;
- сортування і тимчасове зберігання;
- транспортування вантажів на вантажно-розвантажувальний залізничний фронт.

При прийманні багажу:

- прийомоздавальник вантажу та багажу перевіряє придатність проїзних документів, правильність пакування і маркування багажу, зважує багаж;
- оформлює багаж з оформленням ярлика ф. ЛУ-59 або ф. ЛУ-14;
- для подальшого оформлення перевезення багажу в багажній касі і стягнення провізної плати віддає заповнений ярлик пасажиру разом з проїзним документом;
- після оформлення перевізних документів прийомоздавальник отримує від багажного касира багажну дорожню відомість і маркує прийнятий багаж, записує відправки до Книги прийому та відправлення багажу і вантажобагажу ф. ЛУ-60;
- багаж розкладається на візки і перевозиться на відведене місце згідно з напрямком або номером поїзда.

Дорожню відомість прийомоздавальник багажного відділення, записує в здавальний список ф. ГУ-26 та передає прийомоздавальнику багажного вагону після завантаження багажу в вагон.

Приклад графіка прийому багажу наведено на рис. 6.3.

Оформлення перевізних документів та плата за перевезення здійснюється в багажній (добовій) касі:

- пасажир пред'являє касиру проїзний документ та ярлик;
- багажний касир перевіряє проїзні документи пасажира і правильність та повноту заповнення ярлику;

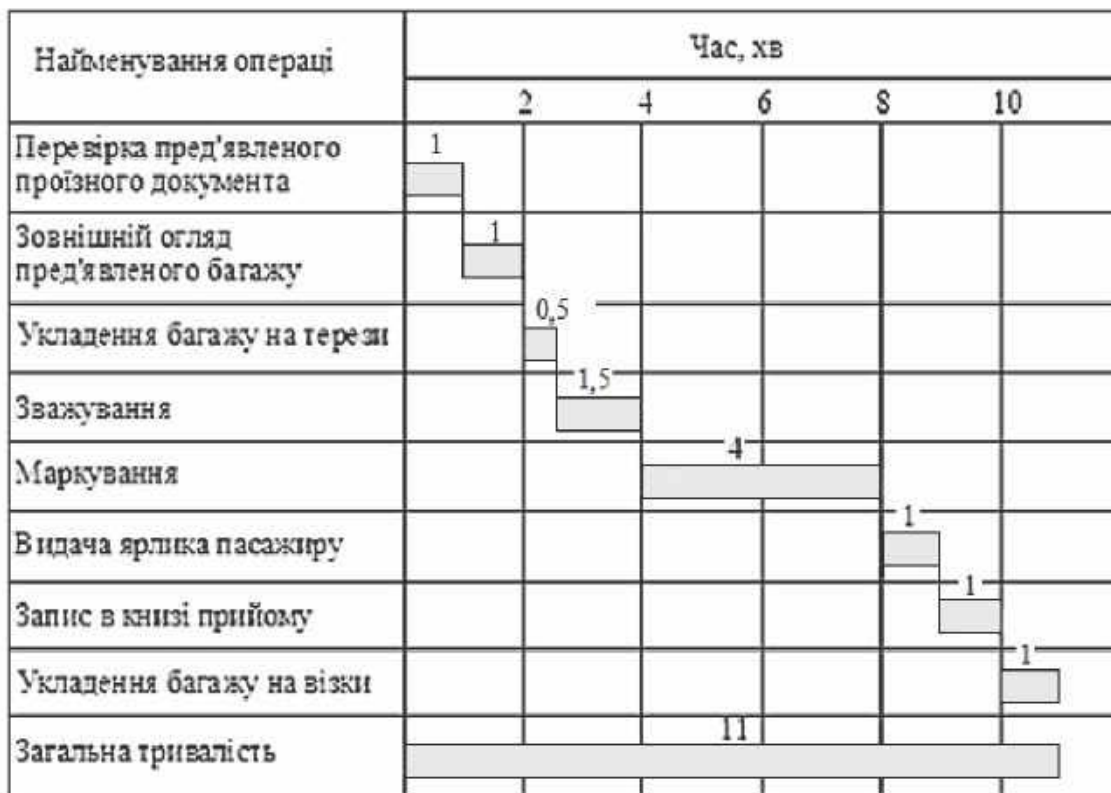


Рис. 6.3. Графіки прийому багажу прийомоздавальником багажного відділення

- багажний касир визначає вартість перевезення, готує комплект перевізних документів. Якщо багажна каса обладнана терміналом системи АСК ПП УЗ, то розрахунок перевізної плати та оформлення комплекту перевізних документів АСК ПП УЗ (багажну дорожню відомість, її квитанцію і корінець) здійснюється системою. При оформленні перевізних документів вручну багажний касир: визначає відстань перевезень і по розрахункових таблицях визначає вартість перевезення; повідомляє вартість перевезення пасажиру і заповнює під копірку багажну квитанцію, дорожню відомість і корінець комплекту документів ф. ЛУ-12;
- розраховується з пасажиром, якому видає багажну квитанцію і проїзний документ. Дорожню відомість передає прийомоздавальнику вантажу та багажу багажного відділення. Корінець багажної квитанції залишається в касі.

Багаж, як правило, відправляється з тим же поїздом, яким їде пасажир, або в день його від'їзду, або з першим попутним поїздом в якому є багажний вагон.

При прийманні вантажобагажу:

- вантажобагаж ввозиться на територію багажного відділення згідно з датою і часу, зазначеним у дозволі начальника вокзалу (станції) після розгляду заяви ф. ЛУ-63 заповненої відправником;
- відправник доставляє вантажобагаж у багажне відділення, ставить його на ваги та пред'являє прийомоздавальнику вантажу та багажу оформлену заяву;
- прийомоздавальник вантажу та багажу перевіряє повноту заповнення заяви; відповідність вантажобагажу, що оформлюється, до представленого; перевіряє правильність пакування і наявність на ньому маркування відправника; перераховує кількість місць; зважує вантажобагаж;
- на зворотному боці заяви прийомоздавальник ставить номер поїзда, кількість місць, масу, рід упаковки та віддає заяву відправнику для оформлення перевізних документів в багажній касі і стягнення провізної плати;
- після оформлення перевізних документів прийомоздавальник отримує від багажного касира багажну дорожню відомість і маркує кожне місце прийнятого вантажобагажу, записує відправки до Книги прийому та відправлення багажу і вантажобагажу ф. ЛУ-60;
- вантажобагаж розкладається на візки і транспортується в склад прийому на відведене місце, згідно з напрямком або номером поїзда.

Вантажобагаж може бути прийнятий заздалегідь із додатковою оплатою за зберігання.

2. На вантажно-розвантажувальному залізничному фронті три фази:

- очікування завантаження (вивантаження),
- навантаження (вивантаження),
- відправлення (транспортування).

При завантаженні багажу та вантажобагажу до вагонів на підготовлений до відправлення багаж і вантажобагаж прийомоздавальник вантажу та багажу багажного відділення завчасно підбирає перевізні документи та складає здавальний список. Готуються технічні засоби для переміщення багажних вантажів зі складу в вагон (трактори, тягачі з візками, ручні візки) та працівники для виконання цієї роботи.

Після подачі багажного вагону під завантаження (відповідно до графіку, затвердженого начальником станції) прийомоздавальник вантажу та багажу багажного відділення перевіряє у прийомоздавальника вагону маршрут, бере підібрані і записані в здавальний список дорожні багажні і вантажобагажні відомості, розставляє вантажників та організовує завантаження. Перед початком роботи між дверима вагона і платформою встановлюється перехідний місток.

Прийомоздавальник багажного вагону перевіряє правильність заповнення багажних і вантажобагажних дорожніх відомостей, правильність маркування, рід і справність упаковки, кількість місць, станцію призначення і дає вказівку вантажникам про укладання багажу і вантажобагажу в вагоні на відповідне місце. Багаж і вантажобагаж розміщується в багажному вагоні в порядку послідовного розташування станцій. У тих випадках, коли обсяг перевезеного в багажному вагоні багажу і вантажобагажу незначний, багаж і вантажобагаж може бути розміщений у вагоні по секторам. Відправки завантажуються до вагону у тому порядку, в якому вони були записані у здавальному списку. Прийомоздавальник багажного вагону відмічає в здавальному списку номери (марки) завантажених відправок.

Після закінчення завантаження, передачі і перевірки відповідності перевізних документів здавальному списку прийомоздавальник вантажу та багажу багажного відділення вокзалу (станції) і прийомоздавальник вагону підписують здавальний список, який передається з вагоном. Копія здавального списку залишається у прийомоздавальника вантажу та багажу на вокзалі, де вони брошуруються за датами приймання і здачі. Здавальні списки на приймання (здавання) багажу (вантажобагажу) прийомоздавальник багажного вагону передає в багажне відділення вокзалу приписки багажного вагону.

Після завантаження багажного вагону прийомоздавальники зачиняють його двері.

Технологічний графік завантаження багажу та вантажобагажу в вагон наведено на рис. 6.4.



Рис. 6.4. Графік завантаження багажу та вантажобагажу в багажний вагон

При вивантаженні багажу та вантажобагажу з вагону прийомоздавальник багажного вагону, до прибуття поїзда на станцію вивантаження, на підставі дорожніх відомостей, складає здавальний список ф. ГУ-26 у двох екземплярах. На транзитні відправки до станцій перевантаження складається окремий список. Нумерація списків ведеться послідовно по кожному рейсу багажного вагону.

На станції призначення прийомоздавальник багажного вагону передає перевізні документи разом зі здавальним списком старшому прийомоздавальнику багажного відділення. До моменту подачі вагона старший прийомоздавальник передає отримані документи і здавальний список прийомоздавальнику, який організовує підготовку технічних засобів і вантажників до вивантаження з розрахунком закінчення підготовки до моменту подачі вагонів. Подача здійснюється за спеціальним графіком (затвердженим начальником станції).

Перед початком вивантаження вагону, прийомоздавальник багажу та вантажу багажного відділення звіряє документи зі здавальним списком. Вивантаження розпочинається безпосередньо після встановлення вагона біля платформи вивантаження. Перед початком вивантаження між дверима вагона і платформою укладається перехідний місток.

Під час вивантаження вантаж укладається на візки по спеціалізації згідно з напрямками подальшого слідування, що дозволяє уникнути повторного сортування в складі. Одночасно підбираються документи та відмічають у здавальному списку номери забраних місць.

Після закінчення вивантаження і перевірки відповідності перевізних документів здавальному списку обидва прийомоздавальники підписують здавальний список. Перевізні документи на багаж і вантажобагаж та перший екземпляр здавального списку передається прийомоздавальнику вантажу та багажу на вокзалі, другий екземпляр залишається у прийомоздавальника багажного вагону.

Технологічний графік вивантаження багажу та вантажобагажу з вагону наведено на рис. 6.5.

При виявленні під час вивантаження недостачі чи псування багажу (вантажобагажу), а також документів без багажу чи бездокументних місць, працівник вокзалу за участю прийомоздавальника у поїздах складає акт загальної форми.



Рис. 6.5. Графік вивантаження багажу та вантажобагажу з багажного вагону

3. На ділянці видачі три фази:

- прийом багажних вантажів із залізничного вантажно-розвантажувального фронту,
- тимчасове зберігання,
- видача.

При *видачі багажу та вантажобагажу* багаж і вантажобагаж, вивантажені з багажного вагону, прийомоздавальник реєструє у Книзі прибуття та видачі багажу ф. ЛУ-50. На звороті ярлика багажної і вантажобагажної відомостей ставиться номер багажної комори, група (в якій розмістили багаж або вантажобагаж), номер реєстрації відправок та проставляє календарний штамп, повідомляє одержувача про вантаж, що прибув.

При отриманні багажу одержувач пред'являє багажному касиру багажну квитанцію.

Багажний касир:

- підбирає дорожню відомість до наданої багажної квитанції;
- виконує розрахунок витрат за додаткові послуги, якщо вони були, а також за збереження та повідомлення про прибуття вантажобагажу;
- оголошує одержувачу вартість доплати;
- після розрахунку виписує отримувачу перепустку у двох екземплярах: один екземпляр видають одержувачу, а другий – корінець – залишають у багажній касі.

Багаж (вантажобагаж) видається одержувачам зі складу видачі по перепустках, які видані багажною касою.

Вантажобагаж видають одержувачу при пред'явленні документа, що засвідчує його особу, якщо цей вантажобагаж адресований на його ім'я. В разі, коли вантажобагаж прибув на адресу організації, то він видається при пред'явленні доручення на право одержання вантажобагажу та документа, що засвідчує особу.

Отримувач вантажобагажу розписується на зворотній стороні вантажобагажної відомості про його одержання та вивозить отриманий вантаж. Перепустка з підписом прийомоздавальника залишається на складі багажного відділення для подальшого закриття відправки.

4. На ділянці транзитних вантажів три фази:

- прийом із вантажно-розвантажувальних автомобільного або залізничного фронту багажних вантажів,
- зберігання,

- передача на автомобільний або залізничний вантажно-розвантажувальний фронт.

Якщо багаж (вантажобагаж) відправлений з перевантаженням на шляху слідування, то для станції перевантаження він є транзитним.

Роботу очолює старший прийомоздавальник вантажу та багажу багажного відділення, який керує роботою зміни по прийому, видачі, зберіганні, навантаженні, розвантаженні та відправленні багажу і вантажобагажу; організовує роботу у відповідності з технологічним процесом роботи багажного відділення, а також Графіком подачі вагонів під навантаження чи розвантаження.

Прийомоздавальник багажного вагону, що прибув, передає перевізні документи та здавальний список старшому прийомоздавальнику зміни багажного відділення.

Під час розвантаження багаж і вантажобагаж складається на візки в залежності від напрямку (транзиту). Прийомоздавальник складу прийому перевіряє надійність упакування транзитного багажу та вантажобагажу. Якщо виникає підозра на порушення упакування, то в цьому разі багаж і вантажобагаж підлягає перевірці на вагах.

Після закінчення розвантаження (якщо багаж прийнятий без зауважень) прийомоздавальник вантажу та багажу розписується в здавальних списках, один примірник віддає прийомоздавальнику багажного вагону, а перевізні документи на багаж і вантажобагаж, що підлягає транзиту – прийомоздавальнику складу прийому, який розкладає їх в складі прийому по напрямках і реєструє транзитні документи у Книзі вивантаження і відправлення транзитного багажу та вантажобагажу ф. ЛУ-60, а після завантаження транзитного вантажу і виписування здавального списку, закриває дану відправку у транзитній книзі.

Відправлення транзитного багажу виконується за вищевказаною технологією. Транзитний багаж і вантажобагаж повинні бути відправлені за призначенням із першим узгодженим поїздом без затримки.

6.3 Технологія оформлення перевезення легкових автомобілів автомобілевозом

6.3.1 Загальні положення

Легкові автомобілі приймаються до перевезення пасажирськими поїздами, до складу яких включені автомобілевози. Автомобілі до перевезення в автомобілевозах приймаються (від фізичних та юридичних осіб) цілодобово в багажному відділенні вокзалу.

Оформлення перевізних документів на перевезення автомобіля здійснюється у терміни, визначені для продажу проїзних документів – в день відправлення поїзда та за попереднім замовленням (до 45 діб), як в напрямку «туди», так і «назад». Приймання автомобілів до перевезення припиняється за одну годину до відправлення поїзда.

Оголошення цінності при оформленні перевезення автомобіля не здійснюється.

При оформленні автомобіля до перевезення відправнику видається перевізний документ – вантажобагажна квитанція. Відправник повинен пересвідчитися в тому, що перевізні документи заповнені правильно. Датою оформлення перевезення автомобіля вважається дата накладання календарного штампеля на перевізний документ.

Групові перевезення автомобілів однієї марки та моделі за бажанням пасажирів можуть оформлюватись за однією вантажобагажною квитанцією.

За бажанням пасажирів допускається перевезення в салоні автомобіля особистих речей. Речі, що здаються відправником до перевезення у машині, оформляються як вантажобагаж при здачі автомобіля. Оплата за речі, що здаються до перевезення у машині відправника, здійснюється за положеннями, передбаченими для вантажобагажу.

Автомобіль приймається до перевезення разом із ключами.

Перевезення автомобіля здійснюється згідно з датою відправлення, яка вказана в перевізному документі.

Автомобіль видається тільки на станції призначення. Видача автомобіля проводиться протягом доби після прибуття поїзда (без повідомлення отримувача про прибуття автомобіля). Якщо протягом доби отримувач не з'явився для отримання автомобіля, перевізник повинен повідомити отримувача про прибуття автомобіля.

Провізні платежі за нездійснені перевезення автомобілів повертаються у повному розмірі, якщо перевізні документи пред'явлені до каси повернення не пізніше ніж за 9 год до відправлення поїзда.

При пред'явленні перевізних документів на автомобілі менше ніж за 9 год до відправлення поїзда, але не більше ніж через 1 годину після відправлення поїзда, виплачується вартість перевезення з вирахуванням 10 %.

Повернення провізних платежів за перевізними документами, що містять відмітку про прийняття автомобіля до перевезення, не здійснюється.

У разі втрати автомобіля перевізник відшкодовує дійсну вартість автомобіля.

У разі пошкодження автомобіля перевізник відшкодовує суму, що відповідає відсотку зниження цінності автомобіля внаслідок пошкодження.

У випадках повного відшкодування за втрачений чи пошкоджений автомобіль перевізник повертає повністю провізні та інші платежі, які були сплачені відправником.

У разі пошкодження чи втрати автомобіля експертну оцінку відповідно стану пошкодженого автомобіля чи дійсної вартості автомобіля із урахуванням дати випуску здійснюють відповідні експертні організації.

6.3.2 Прийом автомобілів до перевезення

Операція з надання послуги оформлення автомобілів виконується в наступній послідовності:

- відправник автомобіля, для оформлення перевезення, повинен звернутись до багажного касира, де повинен заповнити заяву на ім'я начальника вокзалу, в якій зазначити: найменування станції відправлення та призначення, марку машини, номер, колір, рік випуску згідно зі свідоцтвом про реєстрацію транспортного засобу та номер цього свідоцтва, кількість та вага;
- для перевезення відправник доставляє автомобіль у багажний двір, де пред'являє підписану заяву;
- старший прийомоздавальник вантажу та багажу здійснює приймання автомобіля в присутності відправника, а саме: проводить огляд автомобіля на предмет його зовнішнього технічного стану.

Якщо автомобіль має особливості, наприклад, пошкодження, відсутні фари чи скло, незакріплений номер, навісне облаштування тощо, інформація про це зазначається у дорожній відомості прийомоздавальником вантажу та багажу, а також вказується дата та час їх складання і завіряється своїм підписом. Відправник також підтверджує зазначені особливості своїм підписом.

Звірка відповідності даних машини технічному паспорту покладається на старшого прийомоздавального. У разі наявності розбіжностей у даних машини і технічному паспорті автомобіль до перевезення не приймається;

- після завершення огляду автомобіля старший прийомоздавальник посвідчує його приймання записом у журналі довільної форми: «Прийнято автомобіль марки, номер, дата, час, прізвище та ініціали, підпис», робить відмітку на заяві та прикріплює до ключів автомобіля спеціальну бірку, де нанесено відповідне залізничне маркування.

Ключі зберігаються в спеціальному сейфі у старшого прийомоздавального вантажу та багажу до початку завантаження. Старший прийомоздавальник вантажу та багажу відповідає за збереження автомобілів та оформлених вкладень, що перевозяться в них, які знаходяться в багажному дворі.

У разі, якщо відправник прибув до багажного двору менше ніж за 1 год. до відправлення поїзда, або при відсутності в автомобілевозі місця для завантаження автомобілів, старший прийомоздавальник вантажу та багажу пропонує відправнику погодити відправлення автомобіля на іншу дату. При згоді відправника автомобіль оформлюється до перевезення у вказаному порядку та залишається під охороною у дворі багажного відділення. З відправника стягується плата за збереження автомобіля до його відправлення;

- оформлення відправки здійснюється в багажній касі до якої відправник звертається із заявою, де є відмітка старшого прийомоздавального вантажу та багажу.

Багажний касир здійснює оформлення комплекту перевізних документів ф. ЛУ-126 на відправлення автомобіля у напрямку «туди».

Комплект перевізних документів ф. ЛУ-126 складається з трьох аркушів: вантажобагажної квитанції, яка видається власнику автомобіля «на руки», дорожньої вантажобагажної відомості, яка передається експедитору, що супроводжує автомобілевоз; корінця

вантажобагажної квитанції, що залишається у касира для обліку і контролю з подальшою передачею в пасажирську службу.

Для оформлення документів на перевезення автомобіля в напрямку «назад» багажний касир надсилає до пункту обороту запит, з проханням надати місце в автомобілевозі в зворотному напрямку. Після отримання відповіді про місце і ярус, на якому буде розміщено автомобіль, багажний касир здійснює оформлення перевізних документів.

Резервування місця для автомобіля у зворотному напрямку оформлюється багажним касиром на перевізному документі ф. ЛУ-12б.

Квитанція на вантажобагаж надається відправнику, а дорожня вантажобагажна відомість на зворотне відправлення передається окремим здавальним списком старшим прийомоздавальником вантажу та багажу і бригадиру-експедитору під розпис.

Після оформлення перевізних документів багажний касир видає відправнику оформлені перевізні документи, з якими він повинен ознайомитись та пересвідчитись в тому, що перевізні документи складені відповідно із його даних.

Якщо відповідальному працівнику перевізника, що прийняв автомобіль до перевезення, заявлено про відмову в перевезенні і є можливість повернення автомобіля відправнику, у перевізних документах при поверненні автомобіля закреслюється інформація про прийняття і здійснюється запис відповідальною особою: «Автомобіль повернено відправнику, зазначається час, число, місяць, рік, прізвище та ініціали та проставляється підпис». Відправник підтверджує отримання автомобіля своїм підписом. Аналогічний запис здійснюється у дорожній відомості.

6.3.3 Передача автомобілів спеціалізованій бригаді для завантаження до автомобілевоза

В день відправлення старший прийомоздавальник вантажу та багажу передає відповідальній особі залізниці під розпис у відповідній книзі ключі від автомобілів, дорожню відомість на автомобілі, що транспортуються автомобілевозом, квитанції на багаж (вантажобагаж), що знаходиться всередині автомобілів та здаточний список, згідно з яким відповідальна особа залізниці перевіряє автомобілі в накопичу-

вачі. В здаточному списку вказуються наступні дані: номер вантажобагажної відомості, станція відправлення, станція призначення, кількість місць, номери автомобілів та їх вага.

Відповідальна особа залізниці звіряє здаточний список з перевізними документами та перевіряє автомобілі. У разі, якщо все відповідає приведеному в описі здаточного списку, старший прийомоздавальник вантажу та багажу та відповідальна особа залізниці підписуються в здаточному списку про приймання-здавання автомобілів.

Інформація стосовно автомобілів, які перевозяться, заноситься до спеціального журналу (рис. 6.6).

Журнал обліку оформлених до перевезення автомобілів в автомобілевозі									
Дата прийому автомобіля до перевезення	№ дорожньої відомості	Станція призначення	Відправник (ПІБ)	№ та марка автомобіля	Вага автомобіля	К-сть місць	Ярус, місце	ПІБ прийомозда- вальника та багажного касира	Тариф

Рис. 6.6. Форма журналу обліку автомобілів

6.3.4 Видача автомобіля відправнику (отримувачу)

По прибуттю поїзда до станції призначення автомобіль вивантажують з автомобілевоза та розміщують у багажному дворі. Технологія оформлення автомобіля на прибуття та видачу його відправнику наступна:

- відповідальна особа залізниці, яка прибула з автомобілевозом, передає старшому прийомоздавальнику вантажу та багажу по здаточному списку, дорожню відомість та ключі від автомобілів;
- старший прийомоздавальник вантажу та багажу перевіряє номер дорожньої відомості, марки машин, державні номери та зовнішній вигляд автомобілів на відповідність приведеному в описі і, якщо все відповідає опису, то старший прийомоздавальник вантажу та багажу і відповідальна особа залізниці підписуються в здаточному списку про прийом-здавання кожного автомобіля.

Автомобіль видається отримувачу, зазначеному в дорожній вантажобагажній відомості, без пред'явлення перевізного документа під розписку в дорожній вантажобагажній відомості. Необхідні відомості про пред'явлені документи та місце проживання особи, що отримує автомобіль, записуються на зворотному боці дорожньої відомості. Отримувач зобов'язаний пред'явити документ, що посвідчує особу, а станція призначення зобов'язана видати автомобіль особі, яка має на це право.

У разі, якщо автомобіль не відправлено до станції призначення, прийомоздавальник вантажу та багажу в перевізних документах при поверненні автомобіля закреслює інформацію про прийняття і робить наступний запис: «Автомобіль повернено відправнику, число, місяць, рік, підпис». Отримувач підтверджує отримання автомобіля своїм підписом. Аналогічний запис здійснюється у дорожній відомості.

6.4 Технологія надання послуги по переміщенню ручної поклажі та багажу пасажирів на вокзальному комплексі

Для підвищення якості обслуговування пасажирів на вокзалах організовується робота носіїв.

Послуга по перенесенню ручної поклажі та багажу пасажирів включає в себе переміщення по території вокзального комплексу ручної поклажі та багажу пасажирів в ручну або за допомогою спеціальних ручних візків та електровізків (електрокарів). На носіїв покладаються й додаткові обов'язки, пов'язані з господарськими роботами на станції за розпорядженням керівництва. Для виконання обов'язків носіїв можуть використовуватися вантажники з навантаження і вивантаження багажу. Керує роботою носіїв прийомоздавальник вантажу та багажу багажного відділення.

На вокзальних комплексах послуга по переміщенню ручної поклажі та багажу надається носіями в межах території вокзального комплексу та привокзальної площі. Носії розподіляються за зонами обслуговування, де найбільше потрібні їхні послуги:

- біля головного входу до будівлі вокзалу та привокзальній площі;
- на платформах прибуття;

- біля камер схову ручної поклажі, в багажних приміщеннях;
- у залах очікування.

Графік роботи носіїв затверджується начальником вокзального комплексу та розробляється в залежності від пасажиропотоку та розкладу руху поїздів.

Носій несе відповідальність:

- за збереження і доставку ручної поклажі і багажу;
- за якість послуг, що надаються;
- за дотримання фінансової дисципліни;
- за збереження готівки і бланків суворої звітності або контрольно-касового апарату;
- за своєчасну здачу грошової виручки;
- за дотримання вимог пожежної безпеки та охорони праці.

Для обслуговування пасажирів, що прибувають поїздами, носії виходять на платформу до прибуття поїзда, розподіляючись із зонами обслуговування. Носії зобов'язані, в першу чергу, обслуговувати пасажирів із дітьми, інвалідів, людей похилого віку; допомагати пасажирові заносити речі до вагону або виносити із вагону.

За перенесення речей носії повинні одержати від пасажирів плату згідно із встановленим тарифом. На візках вказується інформація – вартість перенесення одного місця ручної поклажі або багажу згідно затвердженої калькуляцією послуги. Надання послуг оформлюється чеком РРО носієм під час заняття візка пасажиром для перевезення багажу.

Порядок обслуговування пасажирів носієм наступний:

- звернення пасажирів з проханням надати послугу в перенесенні речей;
- уточнення носієм ваги та габаритів ручної поклажі та місця доставки;
- навантаження носієм на візок ручної поклажі пасажирів;
- перевезення на візку (перенесення вручну) ручної поклажі пасажирів носієм;
- вивантаження ручної поклажі пасажирів носієм з візка;
- розрахунок з пасажиром за надану послугу.

Після закінчення робочої зміни отримані гроші носії повинні здати до відповідної каси вокзалу.

Перенесення ручної поклажі допускається масою до 50 кг та розміром, сума яких не перевищує в трьох вимірах 200 см, якщо ж більше,

то такі речі являються великогабаритними, оплата здійснюється за тарифом великогабаритних речей.

Контроль за роботою та виконання планових завдань здійснює черговий помічник начальника вокзалу та доповідає кожної зміни начальнику вокзалу.

Носію забороняється:

- піднімати і переміщувати вручну вантажі масою понад 50 кг;
- надавати послугу з доставки ручної поклажі та багажу пасажирів менш ніж за 5 хв до відправлення пасажирського поїзда;
- користуватися несправним візком;
- залишати візок без нагляду на території вокзального комплексу;
- перевозити на ручному візку людей та їздити на ньому самому;
- входити в вагон, виходити з вагону або перебувати на підніжках вагона, виконувати операції з навантаження та вивантаження ручної поклажі і багажу при русі пасажирського поїзда.

Контрольні питання

1. Як здійснюється організація зберігання ручної поклажі (речей) пасажирів та відвідувачів на вокзальному комплексі?
2. Які правила зберігання в автоматизованих камерах схову самообслуговування ручної поклажі (речей) пасажирів та відвідувачів на вокзальному комплексі?
3. Які правила зберігання речей пасажирів та відвідувачів в стаціонарних камерах схову на вокзальному комплексі?
4. Які основні принципи роботи багажного відділення на вокзальному комплексі?
5. Як визначається термін доставки багажу та вантажобагажу?
6. Правила визначення плати за перевезення багажу та вантажобагажу?
7. З яких операцій складається технологічний процес обробки багажу та вантажобагажу в багажному відділенні вокзального комплексу?
8. Особливості прийому (видачі) легкових автомобілів та їх перевезення пасажирськими поїздами, до складу яких включені автомобілевози?
9. Як здійснюється організація послуги по переміщенню ручної поклажі та багажу пасажирів на вокзальному комплексі?

Організація культурно-побутового обслуговування пасажирів та відвідувачів вокзального комплексу

7.1 Надання послуг із очікування відправлення

Пасажирам на території вокзального комплексу повинні надаватися послуги короткочасного очікування відправлення:

- в залах очікування різного рівня комфорту;
- на платформах.

Для забезпечення комфортного очікування пасажирами поїзда безпосередньо перед його прибуттям або відправленням платформи вокзальних комплексів обладнуються: навісами; лавками; урнами. Освітлення платформ має відповідати встановленим нормам.

Пасажири з проїзними документами мають право безперешкодного та безоплатного проходу до залів очікування. Суб'єкти господарювання на вокзалах можуть запроваджувати, за погодженням з місцевими державними адміністраціями, платний вхід до залів очікування та інших приміщень вокзалів для осіб, які не мають проїзних документів.

Зал очікування – спеціально обладнане приміщення вокзалу, призначене для тимчасового перебування пасажирів, які очікують відправлення чи прибуття поїзда.

Зали очікування вокзальних комплексів повинні забезпечувати пасажирам та відвідувачам комфортні умови проведення часу в очікуванні пасажирського поїзда і повинні бути обладнані кріслами, електричними розетками з напругою 220 В для зарядки переносних електронних пристроїв та гучномовний зв'язок.

У безпосередній близькості від залів очікування або на їх території рекомендується надавати пасажирам і відвідувачам можливість

користування послугами підприємств споживчого ринку та послугами харчування.

На позакласному вокзальному комплексі та І класу рекомендується передбачати можливість підвищення рівня комфорту очікування пасажирів і відвідувачів поїздів в залах очікування підвищеної комфортності.

Зал очікування підвищеного комфорту – зал очікування, у якому передбачені комфортні умови перебування пасажирів (підвищеної якості стільці, журнальні столики, преса, телевізор).

Платні зали очікування підвищеного комфорту чи з додатковими послугами на вокзальному комплексі можуть відкриватися для функціонування тільки за наявності безплатних.

Зали очікування підвищеної комфортності повинні бути ізольовані від інших приміщень вокзального комплексу, мати обладнані приміщення для відпочинку, роботи, харчування, засобами зв'язку гучного оповіщення та спеціалізованими інформаційними табло.

Цілодобово в залах з платним входом працює черговий по залу. До його обов'язків входить:

- облік відвідувачів;
- проводити розрахунки за користування залом очікування з пасажиром за допомогою РРО;
- при потребі замовляти послугу перенесення ручної поклажі;
- забезпечувати пасажирів інформацією про час відправлення (прибуття) поїзда, його запізнення тощо;
- надавати безкоштовну інформацію – послуги, які надаються пасажирам на вокзальному комплексі та їх вартість; про розклад руху поїздів зі станції; розташування вокзальних приміщень;
- при змінах у розкладі руху поїздів пропонувати пасажирам придбання довідників з новим розкладом руху;
- слідкувати за дотриманням порядку в залах очікування.

У залах очікування забороняється :

- палити, розпивати принесені з собою спиртні напої;
- заносити до залу, заряджену (з набоями) зброю, смердючі, вогнебезпечні, їдкі, отруйні, легкозаймисті, вибухові та інші речовини, а також речі, які можуть зіпсувати або забруднити речі інших пасажирів;
- заходити та знаходитись у залі в неохайному стані або явно вираженому стані сп'яніння.

7.2 Надання послуг із розміщення та перебування на території вокзальних комплексів

Послуги розміщення та перебування на території вокзальних комплексів у відповідності з Порядком обслуговування громадян залізничним транспортом [19], повинні надаватися у цілодобовому режимі в:

- кімнатах матері та дитини (КМіД);
- кімнатах тривалого відпочинку (КТВ).

У кімнатах матері та дитини та тривалого відпочинку повинно бути створені умови, щоб забезпечити життя, здоров'я пасажирів, зберегти їхнє майно та захистити навколишнє середовище згідно з ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування [31] та ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів [32].

7.2.1 Технологія обслуговування пасажирів у кімнаті матері і дитини

КМіД призначена для обслуговування пасажирів із дітьми до 14 років та вагітних жінок. Дітей старше 14 років приймають на загальних підставах. Жінки з немовлятами повинні обслуговуватись в першу чергу.

КМіД працюють цілодобово. Розрахункова доба починається з моменту заселення. Перебування в КМіД менше ніж 12 годин сплачується як за півдобу, понад 12 годин – як за повну добу.

Приміщення КМіД повинні розташовуватись окремо від кімнат тривалого відпочинку (мати окремий вхід). Розміри, перелік приміщень, штат персоналу, що обслуговує кімнату матері і дитини, повинні відповідати обсягу пасажиропотоку. КМіД повинні відповідати санітарним вимогам та мати:

- місце для зберігання ручної поклажі та дитячих колясок;
- кімнату для дитячих ігор;
- спальні кімнати зі спальними місцями, з чистою білизною, рушником, обладнані набором меблів (ліжками, тумбочками, шафою з полицями і вішалкою з плечиками, стільцями, дзеркалом) і предметами побуту (холодильником, приладдям для підігріву їжі, пральним, сушильним обладнаннями), кошиком для сміття, графіном для води і склянками;

- санвузол. Постійно в наявності повинні бути мило, туалетний папір;
 - кімнату для пеленання, обладнану столиком для пеленання.
- Технологія обслуговування пасажирів у КМіД наступна:
- при оплаті черговий КМіД оформлює чек РРО, за проханням пасажира видається рахунок-фактура, де вказується прізвище пасажира, сума оплати;
 - при завершенні зміни черговий по КМіД здає до каси різних зборів вокзалу кошти, отримані протягом змін;
 - працівники КМіД при потребі викликають носія, надають інформацію про місця знаходження камер схову та забезпечують пасажирів інформацією щодо часу відправлення чи прибуття поїзда, його запізнення тощо;
 - перелік послуг, що входять у вартість оплати: користування постільлю (надається комплект білизни); користування туалетом, умивальником; перегляд телевізійних програм; забезпечення своєчасною інформацією стосовно слідування поїздів. Інші послуги надаються за окрему плату.

7.2.2 Технологія обслуговування пасажирів у кімнатах тривалого відпочинку

Кімнати відпочинку працюють цілодобово. Розрахункова доба починається з моменту заселення та оформлення чека РРО. Плата за надання послуг кімнат відпочинку стягується у відповідності до єдиної розрахункової години – 11⁰⁰ год поточної доби за місцевим часом. При заселенні упродовж 12 год до розрахункового часу або при виїзді протягом 12 год після розрахункового часу – плату за проживання беруть як за половину доби, а понад 12 год – за повну добу.

Зона перебування (номер) в КТВ вокзального комплексу повинна бути обладнана і оснащена:

- світильниками і вимикачами освітлення;
- ліжками (в кількості, що відповідає кількості розміщуваних громадян) і тумбочками у кожного спального місця;
- килимком біля кожного ліжка за відсутності килимів або килимового покриття;
- шафою з полицями і вішалкою з плечиками;
- стільцями;

- дзеркалом;
- щільними завісами (жалюзі);
- комплектом постільних речей та м'якого інвентарю, білизни (матрац із намотрацники, подушка, ковдра, покривало на ліжку, простирadlo, підодіяльник, наволочки, рушник);
- кошиком для сміття.

Туалетні кімнати в КТВ вокзального комплексу повинні бути обладнані туалетними кабінами, умивальниками з дзеркалами і електро-розетками і оснащені туалетним папером, милом, паперовими рушниками (або електрорушниками), гачками для одягу, кошиками для сміття закритого типу, тримачами для туалетного паперу, щіткою для унітаза.

Душові кімнати в КТВ вокзального комплексу повинні бути обладнані душовими кабінами, умивальниками з дзеркалом, полицею для туалетного приладдя, гачками для одягу, кошиком для сміття закритого типу.

Технологія обслуговування пасажирів у кімнатах тривалого відпочинку виконується в наступній послідовності:

- для отримання місця в КТВ пасажир повинен пред'явити паспорт або інший документ, який засвідчує особу. Дітей, старших 14 років, приймають у кімнати тривалого відпочинку на загальних підставах із наданням їм окремого місця;
- при оплаті пасажир за послуги черговий КТВ оформлює чек РРО та віддає документ;
- працівники КТВ, у разі потреби, повинні викликати носія та забезпечити пасажирів інформацією про час відправлення чи прибуття поїзда, його запізнення та ін.

Перелік послуг, які входять у вартість оплати:

- користування комплектом білизни;
- користування туалетом, умивальником;
- холодильником;
- перегляд телевізійних програм;
- забезпечення своєчасною інформацією стосовно слідування поїздів.

За окрему плату в КТВ надаються такі послуги:

- користування душем;
- користування службовим телефоном;
- прасування особистих речей пасажирів;

- доставка продуктів харчування;
- користування феном, праскою;
- підзарядка мобільного телефону;
- зберігання особистих речей пасажирів у камерах схову кімнат відпочинку. В кімнатах тривалого відпочинку додатково надаються послуги з харчування (реалізація води, чаю, кави та печива);
- в кінці зміни черговий по КТВ здає до каси різних зборів вокзалу кошти, які отримані протягом зміни.

7.3 Надання послуг з торговельного обслуговування та громадського харчування на вокзальному комплексі

7.3.1 Надання послуг з торговельного обслуговування на вокзальному комплексі

Торговельне обслуговування пасажирів та відвідувачів на вокзальному комплексі може здійснюватися власними силами роздрібною торгівлі й орендарями. На вокзальному комплексі допускається надавати послуги з торговельного обслуговування у відповідності з Правилами роздрібною торгівлі непродовольчими товарами [33] та Правилами роздрібною торгівлі продовольчими товарами [34], а саме з продажу:

- продуктів харчування та напоїв (допустимих до продажу на території вокзального комплексу згідно законодавства України);
- друкованої продукції, поліграфії, канцелярського приладдя;
- електротоварів, побутової техніки, фото/відео і засобів зв'язку;
- фармацевтики, медикаментів, парфумерно-косметичних товарів та засобів особистої гігієни;
- одягу, текстильної продукції, взуття;
- сувенірної продукції, товарів у дорогу;
- квітів.

Начальник вокзалу, для надання торговельних послуг, повинен забезпечити дотримання санітарно-технічних і гігієнічних умов, вимог і зобов'язань, що передбачені договором з орендарями.

Розташоване на платформах, залах очікування торговельне устаткування не повинно заважати пасажирам і не перешкоджати їхньому

проходу до поїздів, виходу в місто, а також проїзду транспортних засобів по платформі.

Всі приміщення торговельного об'єкту повинні бути естетично оформлені та обладнані засобами зв'язку гучного оповіщення. Торговельні об'єкти на фасаді приміщення, де воно розташовується, повинні мати вивіску з назвою підприємства та на чільному місці відомостями про час і порядок роботи. У відповідності з Законом України «Про захист прав споживачів» [35] та Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів [36] у приміщенні торговельного об'єкту на видному та доступному місці розташований «Куточок споживача», в якому розміщується:

- інформація про найменування власника або уповноваженого ним органу, адреси і номери телефонів органів, що забезпечують захист прав споживачів;
- ліцензії відповідно до встановлених законодавством вимог;
- правила, що регламентують торговельну діяльність, відповідно до чинного законодавства України (Закон України «Про захист прав споживачів» [35], санітарні норми, правила продажу окремих видів товарів відповідно до спеціалізації суб'єкта господарювання);
- документи, що підтверджують право роботи в даному приміщенні. Крім цього, на стендах розташовуються:
- план евакуації з приміщень;
- написи про шкоду куріння і напис «Куріння заборонено» з відповідною піктограмою;
- Книга відгуків і пропозицій – не обов'язкова, скасовано необхідність її ведення постановою КМУ від 06.03.2019 р. №168, але за бажанням може перебувати на стенді. Кількість Книг відгуків і пропозицій (при її наявності), їх місцезнаходження на вокзальному комплексі та відповідальні особи за їх провадження та зберігання встановлюється начальником вокзалу (станції).

7.3.2 Надання послуг з громадського харчування на вокзальному комплексі

Громадське харчування пасажирів та відвідувачів на вокзальному комплексі організовується за допомогою надання послуг ресторану, кафе-буфетів і торгових точок з реалізації продовольчих товарів, які

розташовуються на привокзальній площі, в будівлі вокзалу або платформ.

Специфіка обслуговування пасажирів залізничного транспорту полягає в тому, щоб забезпечити максимальне задоволення потреб в харчуванні при мінімальних витратах часу. Послугами підприємств громадського харчування, розташованих на вокзальних комплексах, користуються переважно пасажирів відправлення та транзитні.

Організація харчування на залізничних вокзалах залежить від виду вокзалу:

- для дуже великих прийняті наступні типи підприємств: ресторан, кафе загального типу та кафе дитяче, кафетерій, буфет, підприємства швидкого обслуговування (fast food), їдальня для обслуговуючого персоналу;
- для великих – ресторан по типу fast food, буфет, бар, в тому числі ігровий;
- для середніх – ресторан по типу fast food, буфет;
- для малих – підприємства fast food вузької спеціалізації.

При розробці режиму роботи підприємства громадського харчування необхідно враховувати розклад руху поїздів. Бажано, час перерв в роботі встановлювати коли відсутнє прибуття та відправлення кінцевих поїздів або їх мінімальна кількість. Рекомендуються наступні режими роботи:

- ресторан – з 7⁰⁰ до 24⁰⁰;
- кафе – з 8⁰⁰ (9⁰⁰) до 21⁰⁰;
- підприємства fast food – цілодобово з двома перервами;
- торгівля на пероні – цілодобово з двома перервами.

При обслуговуванні пасажирів (відвідувачів) в підприємствах громадського харчування різних типів застосовують наступні методи обслуговування [37]:

- самообслуговування. У процесі самообслуговування споживачам надається можливість самостійно брати на роздавальній холодні страви і закуски, напої, кондитерські та інші вироби, столові прибори. Гарячі страви порційно відпускають роздавальники. Споживачі ставлять відібрані страви на таці, переміщують їх в розрахунковий вузол уздовж роздавальної лінії, а після розрахунку переносять до обідніх столів;
- обслуговування офіціантами застосовується в ресторанах, кафе, барах. При такому способі обслуговування, в залежності від кількості

- виконуваних офіціантами операцій, розрізняють повне (всі операції – одержання продукції, доставка її в зал, подавання страв і напоїв в обнос, збір посуду, розрахунок, здійснюють офіціанти) і часткове обслуговування (передбачає передачу низки функцій споживачам – за типом «шведський стіл» і за фуршетними столами-буфетами);
- змішаний (комбінований) метод, коли поряд з обслуговуванням офіціантами застосовується самообслуговування. Характерно поєднання різних методів. Комбінований метод можуть застосовувати в ранкові та денні години.
 - організація комплексних обідів. Столи сервіруються до приходу споживачів, виставляються холодні страви і закуски, хліб та інші вироби. Гарячі страви подаються під час обіду (сніданку, вечері).

У ресторанах розташованих в приміщеннях вокзальних комплексів організовують столи для обслуговування транзитних пасажирів за попереднім замовленням і пасажирів з дітьми. Для пасажирів з дітьми в залах ресторанів та кафе встановлюють меблі з регулюванням висоти, а в асортимент вводять каші, солодкі страви, напої, молоко та інші страви дитячого меню.

Буфети винесені в зали, що дає можливість пасажирам придбати деякі товари в дорогу (холодні закуски, бутерброди, мучні вироби, гарячі напої, кисломолочні продукти). У кіосках на пероні реалізують борошняні вироби (пиріжки, булочки), бутерброди, напої в пляшках. Встановлюються торгові автомати для реалізації штучного товару (кави, газованих та негазованих напоїв, шоколаду, закуски).

Сучасні тенденції розвитку залізничних вокзалів у пасажирський термінали, що виконують суспільно-ділові функції, і стають більше, ніж транспортними вузлами, для підприємств харчування відводять спеціальні зони – фуд-корти.

Місткість підприємств громадського харчування залежить від величини пасажиропотоку. Кількість місць у пунктах харчування для найбільших вокзалів визначається, виходячи з розрахунку обслуговування 10...15 % пасажиропотоку, для великих і середніх – 12 %, для малих – 15...20 %.

Кількість пасажирів, які користуються послугами перонної торгівлі, приймають рівною 5...10 % від суми кількості пасажирів відправлення, транзитних пасажирів і пасажирів транзитних поїздів з урахуванням, що в кожному поїзді розміщується 1 000...1 200 пасажирів.

7.4 Надання окремих додаткових послуг на вокзальному комплексі

Крім побутових і транспортних послуг на вокзальному комплексі надається і цілий ряд додаткових соціально-побутових послуг: медпункт, поліція, підприємства зв'язку, відео-залу, ігротеки, надання місць на Паркінгу.

7.4.1 Організація роботи медичного пункту на території вокзального комплексу

Медичний пункт є структурним підрозділом вокзального комплексу, основними завданнями якого є [6]:

- надання первинної долікарської та лікарської медико-санітарної допомоги невідкладної та екстреної формам громадянам, які перебувають на території вокзального комплексу, в поїздах під час їх стоянки, а також персоналу вокзалу;
- участь працівників медичного пункту в ліквідації медико-санітарних наслідків надзвичайних ситуацій на залізничному транспорті.

Створення та діяльність медичного пункту на залізничному вокзальному комплексі регламентують нормативними документами України.

Медичний пункт розташовується на першому поверсі вокзального комплексу з виходами на перон та на привокзальну площу, зручний під'їзд для санітарного транспорту, з'їзд для інвалідного візка, радіозв'язок із санітарним автомобілем, прямий телефонний зв'язок черговим по вокзалу, станцією швидкої і невідкладної медичної допомоги. При розташуванні медпункту не в рівні перону необхідно забезпечити можливість доставки хворого на ношах (пандус, ліфт).

Рекомендується включати до складу медичного пункту наступні приміщення з відповідною мінімальною площею, яка залежить від виду вокзалу [6]:

- приймальня – $8...10 \text{ м}^2$;
- кабінет лікаря – $10...12 \text{ м}^2$;
- кімната тимчасового перебування хворих – 6 м^2 ;
- перев'язочна – $5...12 \text{ м}^2$;
- ізолятор з санвузлом – $6...9 \text{ м}^2$;

- комора (вбудовані шафи) – 3...4 м².

Черговий медпрацівник (лікар, фельдшер) медичного пункту повинен сповіщати адміністрацію вокзального комплексу у випадках:

- надзвичайної ситуації в медичному пункті;
- надання медичної допомоги пасажиром, що отримали травму на території вокзального комплексу, при посадці або висадці з поїзда;
- проїзду на територію вокзального комплексу спеціального транспорту;
- зміни режиму роботи медичного пункту при виявленні хворого (трупа) з підозрою на інфекційну (паразитарну) хворобу, що викликає надзвичайну ситуацію в області санітарно-епідеміологічного благополуччя населення;
- необхідності транспортування хворого на ношах або кріслі-каталці;
- необхідності ремонту майна або приміщень медичного пункту.

Адміністрація вокзального комплексу повинна сповіщати чергового медпрацівника (лікаря, фельдшера) медичного пункту у випадках:

- необхідності надання медичної допомоги на території вокзального комплексу або в поїзді;
- надзвичайної ситуації на території вокзального комплексу.

Посадові обов'язки працівників медпункту встановлюють у посадових інструкціях. Вони повинні мати медичну освіту, що підтверджує відповідний документ.

7.4.2 Технологія надання послуги з паркування особистого автотранспорту на території, яка належить вокзальному комплексу (Паркінгу)

Паркінг призначений для паркування транспортних засобів пасажирів і відвідувачів на території вокзального комплексу. Діяльність Паркінгу (автостоянки) із зберігання транспортних засобів регулюється Правилами зберігання транспортних засобів на автостоянках [39], затвердженими постановою КМУ від 22.01.96 р. № 115, які розповсюджуються на діяльність автостоянок незалежно від форм власності.

Згідно з вимогами чинного законодавства, Паркінг повинен мати:

- тверде покриття (асфальтове, бетонне, гравійне, щебеневе),
- огорожу,

- освітлення,
- телефонний зв'язок,
- приміщення для обслуговуючого персоналу,
- в'їзні-виїзні ворота із шлагбаумом та запасні ворота на випадок термінової евакуації транспортних засобів.

На території Паркінгу забороняється перебування сторонніх осіб, не можна встановлювати ящики та шафи для зберігання інвентарю, запасних частин чи інструментів.

Послуги з паркування особистого автотранспорту пасажирів і відвідувачів на території вокзального комплексу включають в себе забезпечення в'їзду (виїзду) автомобілів, надання місця для його розміщення та регулювання руху по території парковки.

Площа Паркінгу повинна бути розмічена і огорожена від несанкціонованого проникнення сторонніх осіб, безконтрольного в'їзду (виїзду) на територію паркування, забезпечена обліком автомобілів та обладнана системою автоматизованого забезпечення в'їзду (виїзду) транспортного засобу.

На Паркінгу рекомендується встановлювати три зони паркування:

I зона – лінія таксі для представників компаній, що мають дозвіл на надання послуг із перевезення пасажирів і багажу легковим таксі;

II зона – короткострокова стоянка транспортних засобів із пільговим (безкоштовним) часом знаходження до 10 хв;

III зона – довгострокова стоянка транспортних засобів не передбачає пільгового (безкоштовного) часу перебування транспортних засобів.

На території Паркінгу обов'язково облаштовуються місця (в обсязі 10 % загальної кількості, але не менш як одне місце) передбаченого стандартами розміру, позначені дорожніми знаками та розміткою для паркування транспортних засобів загального призначення, якими керують інваліди, або транспортних засобів спеціального призначення, що їх перевозять. Місця для автомобілів інвалідів необхідно розташовувати не далі 50 м від входу в пасажирську будівлю вокзального комплексу.

При в'їзді на Паркінг встановлюється щит із схемою руху транспортних засобів, нумерацією місць, планом термінової евакуації транспортних засобів та інформацією про розпорядок роботи автостоянки і тарифи за надання послуг, а на території автостоянки вивішуються або

наносяться на проїжджій частині необхідні показники й нумерація місць.

Працівники Паркінгу несуть відповідальність за:

- охорону транспортних засобів, майна, що тимчасово або постійно знаходиться на території автостоянки, та пакувального обладнання;
- додержання санітарних норм, прибирання території від снігу, льоду та побутового сміття;
- безпеку руху та розміщення транспортних засобів відповідно до встановлених дорожніх знаків і розмітки;
- дотримання правил пожежної безпеки;
- якість надання послуг паркування користувачам.

Користувач послугами Паркінгу зобов'язаний:

- поставити транспортний засіб на місце для паркування відповідно до дорожньої розмітки та дорожніх знаків, а також із дотриманням вимог Правил паркування транспортних засобів [39] і Правил дорожнього руху [40];
- здійснити оплату послуг паркування;
- розмістити у лівому нижньому куті лобового скла транспортного засобу платіжний документ так, щоб забезпечити його видимість для перевірки;
- після закінчення часу паркування, за який сплачено, звільнити місце паркування або сплатити збір за подальше паркування. Допускається безоплатне знаходження транспортного засобу протягом 10 хв після закінчення часу паркування, за який сплачено, для виїзду з території Паркінгу.

Послуга Паркінгу надається цілодобово та охороняється відповідними службами. До штату працівників повинен входити контролер-касир (один у зміну), який виконує розрахунки із користувачами послуги та оформлює послугу чеком РРО або квитанцією.

При прийомі чергування контролер-касир повинен перевіряти фактичну наявність автомобілів, що знаходяться на території Паркінгу. Автомобілі, що перебувають на автостоянці цілодобово, заносяться до журналу. Кошти, що стягуються за послугу, контролер-касир здає до каси різних зборів чи інкасатору.

При наближенні до в'їзду на територію Паркінгу транспортний засіб повинен зупинитися. Контролер-касир ознайомлює користувача з правилами користування послугою та після оплати за перебування автомобіля, та отримання від контролера-касира фіскального чеку, водій

паркує автомобіль на вказане контролером місце. При виїзді водій автомобіля подає контролеру чек про здійснену оплату за послугу.

У випадках порушення безпеки руху на території Паркінгу співробітник повинен:

- повідомити черговому помічнику начальника вокзалу про подію;
- надати допомогу у виклику спеціальних служб (патрульна поліції, Швидка допомога);
- вжити тимчасових заходів по регулюванню руху транспорту в об'їзд зони події.

При необхідності черговий помічник начальника вокзалу:

- сприяє наданню першої допомоги потерпілим (направляє до місця події співробітників медпункту);
- в разі пригоди за участю припаркованого автомобіля, викликати власника по гучномовному зв'язку.

7.4.3 Організація безпеки на території вокзального комплексу

Для контролю та здійснення оперативного запису візуального спостереження за об'єктами на території вокзального комплексу, організовується робота інженерного центру. Режим роботи інженерного центру – цілодобовий.

Працівники інженерного центру за допомогою комп'ютерного обладнання, до якого підключені відеокамери, встановлені на території вокзалу, привокзальній площі та платформах, здійснюють контроль за автоматизованим відеозаписом та відеоспостереженням. В ході спостереження, при виявленні нестандартних ситуацій або несанкціонованого втручання в діяльність вокзалу, інженер діє відповідно до чинних планів, порядків, інструкцій та заносить інформацію в «Журнал несанкціонованих втручань в роботу вокзалу або виникнення нестандартних ситуацій».

Інформація або відеоматеріали контролюючим та правоохоронним органам надаються тільки з письмового дозволу начальника регіональної філії, а за його відсутності – посадовою особою, яка виконує його обов'язки або радника начальника філії з безпеки згідно з діючим законодавством.

У 2015 році була ліквідована транспортна поліція, яка відповідала за правопорядок на вокзальних комплексах та в поїздах. За дотриманням громадського порядку на залізничних вокзалах залучають працівників Сервісної служби Національної поліції України. Цілодобове чергування здійснюють бійці підрозділу патрульної поліції з охорони громадського порядку (ТОР).

Працівники поліції відповідно до покладених на неї завдань на вокзальному комплексі [41]:

- здійснюють профілактичну діяльність, спрямовану на запобігання вчиненню правопорушень;
- виявляють причини та умови, що сприяють вчиненню кримінальних та адміністративних правопорушень, вживають (у межах своєї компетенції) заходів для їх усунення;
- вживають заходи з метою виявлення кримінальних, адміністративних правопорушень; припиняють виявлені кримінальні та адміністративні правопорушення;
- вживають заходи, спрямовані на усунення загроз життю та здоров'ю фізичних осіб і публічній безпеці, що виникли внаслідок учинення кримінального, адміністративного правопорушень;
- здійснюють своєчасне реагування на заяви та повідомлення про кримінальні, адміністративні правопорушення або події;
- вживають заходи для забезпечення публічної безпеки і порядку на вулицях, площах, вокзалах, інших публічних місцях;
- вживають заходи для визначення осіб, які не здатні через стан здоров'я, вік або інші обставини повідомити інформацію про себе; встановлюють особу за невпізнаним трупом;
- здійснюють охорону об'єктів права державної власності у випадках та порядку, визначених законом та іншими нормативно-правовими актами, а також беруть участь у здійсненні державної охорони;
- здійснюють у визначеному законом порядку приймання, зберігання та знищення вилученої, добровільно зданої або знайденої вогнепальної, газової, холодної та іншої зброї, боєприпасів, набоїв, вибухових речовин та пристроїв, наркотичних засобів або психотропних речовин;
- здійснюють оперативно-розшукову діяльність відповідно до закону;
- та інші функції, спрямовані на підтримання правопорядку.

7.5 Організація обслуговування маломобільних груп населення на вокзальних комплексах

Відповідно до офіційного визначення, яке міститься в Законі України «Про регулювання містобудівної діяльності» [30], маломобільні групи населення – особи, які відчують труднощі при самостійному пересуванні, одержанні послуги, необхідної інформації або при орієнтуванні у просторі, зокрема особи з інвалідністю, особи з тимчасовим порушенням здоров'я, вагітні жінки, громадяни похилого віку, особи з дитячими візками.

Таки чином під поняття «маломобільні групи населення» підпадають:

- вагітні жінки;
- діти до 7-ми років;
- особи, які супроводжують малолітніх дітей;
- люди поважного віку;
- люди з інвалідністю;
- люди з постійними та/або тимчасовими функціональними порушеннями (фізичними, сенсорними, психічними, розумовими);
- люди, які отримали тимчасову травму або хворіють;
- люди з нестандартними розмірами тіла (дуже високого зросту або дуже низького);
- люди, які протягом певного часу можуть бути неуважними (під впливом стресу);
- люди з відсутністю досвіду або знання (турист в країні, в якій розмовляють іншою мовою або мають інші правила).

Під категорію маломобільні групи населення підпадає доволі велика частка людей, за даними з різних джерел, вона становить від 30 до 50 % всього населення країни, перед якими стоїть ряд бар'єрів у реалізації своїх прав та отриманні доступу до публічних послуг, у тому числі й на вокзальному комплексі.

Для організацій якісного обслуговування інвалідів та інших категорій маломобільних громадян та забезпечення безбар'єрного доступу до інфраструктури (як фізичної, так і цифрової) у рамках Національної стратегії зі створення безбар'єрного простору в Україні до 2030 року [42] на вокзальному комплексі повинні бути розроблені технологічні лінії обслуговування, а також «Порядок діяльності з обслуговування

інвалідів та інших маломобільних груп населення на вокзальному комплексі», з вказанням конкретних відповідальних працівників для надання послуг маломобільним пасажиром.

Для обслуговування, супроводження, вирішення питань, пов'язаних з організацією перевезень, на вокзальних комплексах створюють групи з надання допомоги особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення. До складу груп входять працівники медичних пунктів, чергові по вокзалах, старші квиткові касири та інші працівники, які задіяні в обслуговуванні осіб з інвалідністю. Інформація про наявність зазначених груп доводиться до пасажирів по гучномовному зв'язку та візуально на інформаційних стендах і табло.

Черговий помічник начальника вокзалу або інший працівник, призначений відповідальним, повинен здійснювати контроль за організацією та порядком взаємодії співробітників при обслуговуванні маломобільних груп.

Працівники вокзального комплексу повинні вживати відповідні заходи щодо забезпечення доступу інвалідів до поїздів, інформаційних та інших засобів для обслуговування пасажирів. Повинні надавати допомогу особам, які пересуваються на інвалідних візках, в оформленні проїзних документів, розрахунках з касиром, визначенні маршруту, проїзді (з) поїзда тощо.

При зверненні маломобільного пасажиром до працівника вокзального комплексу для сприяння при користуванні послугами, що надаються на території вокзального комплексу, відповідальний співробітник вживає заходи для оперативної організації ситуаційної допомоги:

- інформує працівників привокзальної стоянки автотранспорту про прибуття транспортного засобу з маломобільним пасажиром та необхідність надання йому місця для здійснення посадки/висадки;
- забезпечує перепустку спеціального автотранспорту для маломобільного пасажиром до медичного пункту вокзального комплексу;
- забезпечує зустріч маломобільного пасажиром у погодженому місці;
- організовує супровід маломобільного пасажиром від/до транспортного засобу, який доставив/очікує його;
- забезпечує надання (при необхідності) крісла-каталки, каталки для лежачих хворих для здійснення переміщення пасажиром від/до транспортного засобу, територією вокзального комплексу та до вагона пасажирського поїзда;

- організовує супровід пасажирів до всіх функціональних зон вокзального комплексу (привокзальні території, будівля вокзалу, включаючи санітарно-побутові приміщення та приміщення обслуговування, виходи та переходи на платформи, перони/платформи);
- забезпечує надання допомоги при отриманні послуг, що надаються на вокзальному комплексі (оформленні проїзних документів, користуванні камерою зберігання, придбанні товарів тощо);
- організовує надання місця на вокзальному комплексі для тимчасового перебування маломобільного пасажирів та особи, що його супроводжує на період очікування посадки в поїзд або транспортного засобу;
- організовує за необхідності надання медичної допомоги – супровід медичного персоналу медпункту вокзального комплексу;
- сприяє з залученням носіїв по переміщенню ручної поклажі;
- організовує взаємодію з поїзною бригадою при посадці/висадці маломобільного пасажирів в поїзди далекого прямування та швидкісні (високошвидкісні) поїзди.

Для створення безперешкодного середовища та забезпечення зручного перебування маломобільних пасажирів на рівні з іншими пасажирів та відвідувачами на території вокзальних комплексів шляхом інтегрування фізичної, інформаційної та цифрової безбар'єрності повинно бути здійснено [43]:

- облаштування вокзальних комплексів пандусами, спеціальними поручнями, ліфтами, ескалаторами, переходами, пішохідними доріжками з похилими з'їздами та виїздами тощо;
- встановлення таксофонів, кнопок виклику персоналу розташовані на зручній висоті для користування особами з обмеженими фізичними можливостями;
- улаштування в приміщення голосових пристроїв із метою створення безпечних умов для руху людей з вадами зору, а також обладнані інформаційними та технологічними засобами (піктограмами, інформаційними щитами, електронними табло тощо), які надають можливість отримання належної інформації;
- оснащення спеціальними піднімальними пристроями (підйомниками, трапами) для полегшення доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями до транспортних засобів;
- розташування квиткових кас, автовідповідачів відповідно до потреб осіб з обмеженими фізичними можливостями;

- нанесення на підлозі вокзалів спеціальних контрастних позначень та влаштування на перонах рельєфних обмежувальних смуг із метою створення безпечних умов для руху людей із вадами зору;
- забезпечення вокзальних комплексів засобами навігації та орієнтування, які застосовуються у міжнародній практиці для позначення місць доступності для інвалідів.

Контрольні питання

1. Як організовується надання послуги короткочасного очікування відправлення пасажирів на території вокзального комплексу?
2. Охарактеризуйте послуги, що надає зал підвищеного комфорту.
3. Як організовується надання послуг із розміщення та перебування у кімнатах матері і дитини на вокзальному комплексі?
4. Як організовується надання послуг із розміщення та перебування у кімнатах тривалого відпочинку на вокзальному комплексі?
5. Які основи надання послуг із торговельного обслуговування на вокзальному комплексі?
6. Які основи надання послуг із громадського харчування на вокзальному комплексі?
7. Як забезпечується послуга із паркування особистого автотранспорту на території, яка належить вокзальному комплексу?
8. Які зони паркування рекомендується встановлювати на паркінгу?
9. Які основні завдання та принципи роботи медичного пункту на території вокзального комплексу?
10. Що організовується для контролю та здійснення оперативного запису візуального спостереження за об'єктами на території вокзального комплексу?
11. Забезпечення безпеки пасажирів та відвідувачів на території вокзального комплексу.
12. Що розуміють під поняттям «маломобільні групи населення»?
13. Створення безбар'єрного простору на вокзальному комплексі для маломобільних пасажирів та відвідувачів.

Сервісне обслуговування пасажирів та відвідувачів вокзального комплексу

8.1 Призначення та завдання сервіс-центрів

Підвищення рівня сервісу на вокзальному комплексі є основою для залучення пасажирів на залізничний транспорт та підвищення рентабельності пасажирських перевезень. Покращення якості пасажирських перевезень потребує надання на вокзальних комплексах послуг нового рівня, що підвищують привабливість поїздок залізничним транспортом. Послуги, що надаються на вокзальному комплексі, можна умовно розглядати як:

- система обслуговування для масового потоку пасажирів та відвідувачів з переважанням строго визначених стандартних операцій із чітко налагодженою вокзальною системою обслуговування у реалізації традиційних послуг;
- система обслуговування для невеликого потоку пасажирів та відвідувачів із переважанням індивідуальних операцій.

Для надання нетрадиційних для вокзальних служб послуг, що вимагають значних витрат часу, трудових, технічних, фінансових ресурсів та враховують індивідуальний підхід до клієнта, створюються спеціальні організації залізничного транспорту, до яких належать сервісні центри.

Основною метою діяльності сервіс-центру є забезпечення всебічних запитів населення у наданні основних, супутніх та додаткових послуг, розширення діапазону послуг, які не надаються вокзальними службами, та підвищення якості транспортного обслуговування, оперативна взаємодія з підприємствами, що надають послуги пасажирам із метою найбільш повного задоволення потреб клієнтів у транспортному обслуговуванні.

Здатність сервіс-центрів, як і будь-якої компанії, отримувати прибуток значною мірою залежить від враження, що співробітники справляють на клієнтів. Це враження створюється за рахунок якісних послуг, що надаються, точністю та швидкістю обслуговування, поважним ставленням до клієнта, що безпосередньо залежить від рівня кваліфікації співробітників.

8.2 Послуги, що надаються сервіс-центрами

Сервіс-центри повинні поєднувати можливості залізничного транспорту з інших видів транспорту та міськими підприємствами з метою створення та надання пасажирам комплексу послуг на логістичній основі.

Основними напрямками діяльності по наданню послуг у сервіс-центрах є:

- оформлення всіх видів залізничних проїзних документів;
- бронювання місць та оформлення проїзних документів до поїздів формування своєї залізниці та для поїздки з інших станцій;
- бронювання місць за телефоном, інтернетом та доставка проїзних документів додому у зручний для клієнта час доби;
- бронювання та оформлення проїзних документів на інші види транспорту;
- довідково-інформаційні послуги;
- надання повної інформації про маршрут прямування будь-якого поїзда;
- надання інформації про перелік послуг сервіс-центрів у кожному пункті мережі залізниць;
- замовлення на бронювання місць у готелях, кімнаті матері та дитини, кімнаті відпочинку;
- послуги міжнародного та місцевого телефонного зв'язку, супутникового зв'язку, телефаксу, електронної пошти;
- комп'ютерні роботи та послуги;
- відправлення телеграм;
- туристично-екскурсійні послуги;
- доставка пасажирів та багажу на (з) вокзал;

- забезпечення екскурсійним автотранспортом туристичних груп;
- оренда автомобілів, мобільних телефонів;
- копіювально-розмножувальні послуги та інші поліграфічні послуги;
- прийом замовлень на виклик таксі, носіїв;
- прийом замовлень на оренду пасажирських та багажних вагонів;
- послуги залів очікування підвищеної комфортності, надання кімнат для ділових переговорів та зустрічей;
- обмін валюти та банкомати (за наявності відповідного дозволу);
- продаж друкованої продукції, товарів першої необхідності та сувенірів;
- прийом замовлень на обслуговування в ресторанах та кафе;
- проведення виставок на вокзалі, організація ділових переговорів та зустрічей;
- реалізація квитків до театрів, виставок, ярмарків, фестивалів, спортивних змагань та інших видовищних заходів.

Організація роботи сервіс-центрів у сучасних умовах повинна ґрунтуватися на принципах:

- технологічності – забезпечення якісного транспортного обслуговування пасажирів потребує високої технологічності виконання послуг кваліфікованими фахівцями. Для забезпечення виконання цього принципу сервіс-центри повинні взаємодіяти як й з структурними підрозділами залізниці, так і з міськими службами транспорту, готелів, ресторанів тощо;
- економічності – передбачає беззбитковість функціонування сервіс-центрів;
- маркетингу – обслуговування має бути адресним, якісним, своєчасним та відображати бажання та потреби пасажирів і відвідувачів;
- логістиці – безпечна доставка пасажирів «від дверей до дверей» за найкоротший час із максимальним комфортом, при цьому необхідно забезпечити весь комплекс послуг по всьому ланцюжку: від моменту появи бажання здійснити поїздки до її завершення;
- гостинності. Способи та якість надання послуг повинні бути однаковими для всіх платоспроможних клієнтів.

За обслуговування у сервіс-центрах встановлена плата (збір) залежно від фактичних витрат на утримання приміщень, устаткування, відповідних послуг, організацію обслуговування і надання додаткових

платних послуг, згідно з розробленими та затвердженими відповідними калькуляціями. Ціни на послуги, пов'язані з перевезенням пасажирів та їх ручної поклажі, на які не поширюється державне регулювання, встановлені керівництвом залізниці. Інформація стосовно вартості послуг повинна бути доступна пасажиром і відвідувачам для ознайомлення.

Послуги, що надаються в сервіс-центрі, оформлюються чеком РРО, в якому обов'язково повинні бути вказані види послуг, що були надані. Оплату послуг здійснюють безпосередньо в сервіс-центрі.

Для успішної роботи сервіс-центрів про послуги, що ними надаються, на вокзальному комплексі повинно бути організовано візуальне та аудіальне інформування за допомогою гучномовного зв'язку пасажирів та відвідувачів.

Контрольні питання

1. У чому полягає мета створення сервіс-центрів на вокзальному комплексі?
2. Які поділяють послуги, що надаються на вокзальному комплексі?
3. Призначення сервіс-центрів на вокзальному комплексі та принципи їх роботи.
4. Основні напрямки діяльності сервіс-центрів на вокзальному комплексі.
5. У чому полягають особливості роботи сервіс-центрів на вокзальному комплексі?
6. Принципи роботи сервіс-центрів у сучасних умовах.

Організація технічної експлуатації вокзального комплексу та забезпечення санітарно-гігієнічних умов

9.1 Організація технічної експлуатації вокзального комплексу

9.1.1 Загальні положення

Вокзальний комплекс, з одного боку – це складні інженерно-технічні споруди, оснащені сучасним устаткуванням, з іншого – будівлі вокзалу є архітектурними пам'ятниками, що вимагають постійного контролю за станом всіх його конструктивних елементів із метою виявлення необхідності в своєчасному виконанні поточного, планового, періодичного або капітального ремонтів.

Відповідно до вимог Закону України «Про регулювання містобудівної діяльності» [44] та Порядку проведення обстеження прийнятих в експлуатацію об'єктів будівництва [45], з метою дотримання правил техногенної безпеки, норм охорони праці та забезпечення життєдіяльності пасажирів та відвідувачів вокзального комплексу, а також безпечної та надійної експлуатації будівлі вокзалу профілактичний огляд (фасаду, фундаменту, вікон і дверей) проводять двічі на рік:

- весною, після розтавання снігу, для огляду стану будівель після зими до підготовки до літнього періоду;
- восени, перед початком опалювального сезону, для перевірки підготовки споруд до зимового періоду.

Одночасно виконуються й огляди інженерного устаткування – системи опалення, тепломережі, водопостачання та каналізації.

Позачергові огляди повинні проводитись після стихійних лих, пожеж, буревіїв, злив та снігопадів, землетрусу, зсувів ґрунту або аварій.

Склад комісії з огляду призначає начальник вокзалу, до якої входять працівники, що контролюють експлуатацію будівель, представники служб, що відповідають за окремі види інженерного устаткування. По результатах огляду складаються акти. Одночасно складають дефектні відомості, в яких вказують обсяг пошкоджень, що підлягають усуненню.

Для забезпечення оптимальних умов перебування пасажирів та відвідувачі на вокзальному комплексі все інженерне обладнання вокзалу повинно бути справним і безперебійно функціонувати.

Всі роботи з огляду, технічного обслуговування та ремонту устаткування вокзального комплексу повинні вестися в години найменшого його завантаження. Проведення ремонтних робіт в інший час допускається тільки при необхідності виконання непередбаченого ремонту.

Дні та періоди проведення ремонтних робіт обладнання вокзального комплексу повинні бути узгоджені з начальником вокзалу.

9.1.2 Водопостачання, водопровід і каналізація

Вокзальні комплекси обладнують постійним водопроводом, що забезпечує господарсько-питні та протипожежні потреби, а також мережами побутової каналізації та внутрішніх водостоків [6]. Для прибирання пішохідних тунелів і платформ повинен функціонувати поливальний водопровід. Приміщення для зберігання машин для прибирання, устаткування й інвентарю в будівлях вокзалів розрахунковою місткістю 300 пасажирів і більше обладнуються поливальними кранами з підведенням гарячої й холодної води, а також трапами для зливу брудної води.

Для відведення води з тунелю передбачається зливово каналізація з водоприймальними пристроями (колодязями) з подальшим перекачуванням у зовнішню мережу. Відведення води здійснюється системою труб, закладених у фундаменті тунелю. Для приймання води в тунелі влаштовуються трапи через кожні 30...40 м.

Централізоване гаряче водопостачання зазвичай передбачають для вокзалів на 300 осіб і більше. У пасажирських приміщеннях розрахунковою місткістю понад 900 пасажирів передбачають, для забезпечення побутових послуг, циркуляцію гарячої води в системах централізованого гарячого водопостачання. У малих вокзалах допускається підігрів води в місцевих водонагрівачах.

Зовнішнє пожежогасіння повинне здійснюватися (як правило, від існуючого водопроводу населеного пункту або найближчого підприємства) від кільцевих водогінних мереж через пожежні гідранти, установлені в колодязях.

Для забезпечення господарсько-питних і протипожежних потреб, а також централізованого гарячого водопостачання вокзальні комплекси повинні бути обладнані автоматизованими насосними.

9.1.3 Теплопостачання, опалення, вентиляція і кондиціонування повітря

Системи теплопостачання, опалення, вентиляції і кондиціонування повітря вокзальних комплексів повинні відповідати вимогам ДБН В.2.5-67:2013 [46].

Теплопостачання вокзального комплексу повинно бути від централізованого джерела тепла, яким можуть служити (міські теплові мережі, районна або депо́вська котельні тощо) або власна котельня, що окремо побудована або прибудована до пасажирської будівлі [6].

При значному віддаленні вокзального комплексу від інженерних мереж населеного пункту, допускається використовувати електрокотельні. Поряд із традиційними джерелами тепла допускається застосування нових енергозберігаючих й екологічно чистих систем відповідно до чинного законодавства України.

У пасажирських будівлях опалення передбачається у всіх приміщеннях, призначених для пасажирів та адміністративно-службового персоналу. У павільйонах опалюються тільки приміщення постійно працюючого персоналу.

Залежно від місцевих умов дозволяються такі системи опалення:

- водяні з радіаторами, регістрами, конвекторами – для всіх приміщень;
- повітряні, сполучене із приточною вентиляцією – для касових залів, залів очікування, конкорсів тощо.

Розрахункову температуру повітря для опалення в приміщеннях будівлі вокзального комплексу рекомендується приймати за нормами, наведеними в табл. 9.1.

Для збереження нормального температурного режиму в приміщеннях будівлі вокзалу та для захисту від потоків холодного повітря в

зимовий та перехідний періоди року на всіх вхідних дверях встановлюються шлюзи-тамбури з облаштуванням у них:

- нагрівальних приладів систем опалення (для малих вокзалів);
- повітряно-теплових завіс із перегрівом рециркуляційного повітря для середніх, великих і дуже великих вокзалів при температурі зовнішнього повітря від -15°C до -25°C і чисельності людей, що проходять протягом години від 400 чоловік і більше та при температурі від -26°C до -45°C – від 250 чоловік і більше.

Таблиця 9.1

Розрахункова температура повітря для опалення в приміщеннях вокзального комплексу

Приміщення		Розрахункова температура повітря для опалювання, $^{\circ}\text{C}$
1	Операційні та касові зали, об'єднані пасажирські зали, розподільні зали, зали очікування, конкорси	18
2	Кабіни квиткових і багажних кас, довідкового бюро	21
3	Вестибюлі, коридори, переходи, головні сходи, пішохідні тунелі, галереї	14
4	Приміщення прийому та видачі багажу і ручної поклажі	16
5	Кімнати матері та дитини: приймальня, гардероб спальні й ігрові дитячі убиральні душові	18 20 20 25
6	Кімнати тривалого перебування пасажирів	18
7	Медичні пункти: кабінети лікарів і приміщення тимчасового перебування хворих туалетні кімнати	20 18
8	Приміщення відділень зв'язку, ощадних кас, транспортних агентств, радіовузли, диспетчерські тощо	18
9	Приміщення для зберігання багажу і ручної поклажі	16
10	Туалетні кімнати загального користування	14
11	Торговельні зали ресторанів, кафе, буфетів, їдальні	16

З метою забезпечення економії витрат тепла передбачається встановлення приладів обліку й контролю параметрів теплоносія. Вузол обліку теплової енергії обладнується засобами вимірювання: тепло-

лічильниками, водолічильниками, лічильниками пару, приладами, що реєструють параметри теплоносія, тощо.

Теплові пункти оснащуються засобами автоматизації, приладами теплотехнічного контролю й регулювання, що забезпечують роботу теплових пунктів.

У будівлях вокзалів передбачають приточно-витяжну вентиляцію з природним, механічним або комбінованим спонуканням у залежності від призначення приміщень:

- для пасажирських залів і приміщень, де утруднене природне провітрювання, – механічну приточно-витяжну вентиляцію або повітряне опалення, сполучене із приточною вентиляцією;
- для залів ресторанів, кафе, їдальні і їхніх підсобних приміщень – приточно-витяжну вентиляцію з механічним спонуканням; для санвузлів загального користування – механічну витяжку й приплив із сусідніх приміщень;
- для приміщень, розташованих у підвалах, і приміщень, що не мають віконних прорізів, – приточно-витяжну вентиляцію з механічним спонуканням зі збільшенням повітрообміну на обсяг приміщення проти передбачених нормами;
- для кімнати матері та дитини, залів відпочинку пасажирів з дітьми – самостійну приточно-витяжну вентиляцію з механічним припливом і природною витяжкою. Видалення повітря із шаф для сушіння дитячого одягу варто приймати в обсязі 10 м³/год; допускається застосування шаф з електрообігріванням;
- для приміщень медпунктів – самостійну механічну витяжну систему.

Приточно-витяжна вентиляція повинна створювати повітрообмін у всіх приміщеннях та залах вокзального комплексу. Природна вентиляція складається з аерації (провітрювання через фрамуги, вікна, кватирки) і підлогово-гравітаційна вентиляція через шахти виходять на дах і вентиляційні грати в приміщеннях за рахунок різниці температур. Там, де природна вентиляція не забезпечує нормальний повітрообмін і сприятливий температурний режим для роботи термінального устаткування в квиткових касах – використовують кондиціонери.

Кондиціонування (центральне або автономне) повітря передбачається в приміщеннях кас, довідкових, приміщенні чергового по вокзалу, операційних і касових залах, у залах ресторанів, у кімнаті матері та дитини тощо.

9.1.4 Електропостачання й електричні пристрої

Електропостачання, електротехнічні пристрої і штучне освітлення повинні відповідати ДБН В.2.5-28:2018 [47], НПАОП 40.1-1.21-98 [48], СНиП 3.05.06 [49].

Основні електроприймачі вокзальних комплексів (окрім малих вокзалів) за параметрами забезпечення надійності електропостачання належать:

- до першої категорії – установки пожежогасіння, охоронна та пожежна сигналізація, автоматизовані системи бронювання й продажу квитків, засоби спеціального контролю, освітлювальні установки аварійного освітлення в приміщеннях у яких можуть одночасно перебувати понад 300 осіб, покажчики аварійних виходів, засоби зв'язку, сигналізації та сповіщення;
- до другої категорії – освітлювальні установки робочого освітлення кас, пунктів реєстрації, пунктів оформлення багажу, пасажирських і службових приміщень, електросилові пристрої для громадського харчування, засоби механізації й автоматизації, зовнішнє освітлення привокзальних площ, розташованих поза населеними місцями, перонами, автоматичні камери схову ручного багажу;
- до третьої категорії – вентиляційне устаткування, внутрішні та зовнішні світлові покажчики, рекламне освітлення й ілюмінація, електроприймачі побутового та господарського призначення.

Зовнішнє освітлення вокзального комплексу, привокзальної площі та перону повинне мати дистанційне керування, а внутрішнє освітлення приміщень – централізоване.

Штучне освітлення поділяється на робоче, аварійне, охоронне, чергове. Існують дві системи штучного освітлення – загальне та комбіноване. У приміщеннях вокзального комплексу застосовується система загального освітлення.

Робоче освітлення слід передбачати для всіх приміщень, а також відкритих ділянок, призначених для роботи, проходу людей і руху транспорту. Частину світильників робочого освітлення допускається використовувати для чергового освітлення.

Повинна бути забезпечена освітленість освітлювальними приладами:

- приміщень, в залежності від їх призначення, – 75...300 лк, при люмінесцентних лампах та 30...150 лк, при лампах накаливання;

- привокзальної площі біля будівлі вокзального комплексу, платформи, переїзди – від 10 до 30 лк, у відповідності до розміру пасажиропотоку;
- пішохідних тунелів на поверхні підлоги – 100 лк вдень та 40 лк увечері та вночі.

Аварійне освітлення поділяється на евакуаційне та резервне.

Освітлення шляхів евакуації в приміщеннях або поза будівлею вокзального комплексу слід передбачати по маршрутах евакуації:

- у коридорах і проходах за маршрутом евакуації;
- у місцях зміни (перепаду) рівня підлоги або покриття;
- в зоні зміни напрямку маршруту;
- при перетині проходів і коридорів;
- перед кожним евакуаційним виходом;
- перед пунктом медичної допомоги;
- у місцях розміщення засобів екстреного зв'язку та інших засобів, призначених для оповіщення про надзвичайну ситуацію;
- у місцях розміщення первинних засобів пожежогасіння.

Освітлення шляхів евакуації повинно забезпечувати 50 % нормованої освітленості через 5 с після порушення живлення робочого освітлення, а 100 % нормованої освітленості – через 10 с. Мінімальна тривалість освітлення повинна визначатися часом, при якому існує небезпека для людей, але не менше 1 год.

Резервне освітлення, як правило, не повинно використовуватися для цілей евакуаційного освітлення та має бути передбачено в наступних приміщеннях і спорудах вокзального комплексу:

- у вестибюлях, операційних і касових залах, коридорах, переходах, галереях, сходах, а також в пішохідних тунелях, на пішохідних мостах і перонах;
- у приміщеннях, в яких одночасно може перебувати понад 100 чоловік;
- у диспетчерських, радіовузлах, приміщеннях зв'язку, кабінах квиткових і багажних кас, кімнатах матері та дитини, залах очікування, ощадних касах, інших приміщеннях.

Резервне освітлення повинно забезпечувати 50 % нормованої освітленості не пізніше ніж через 15 с після порушення живлення робочого освітлення і 100 % нормованої освітленості – не пізніше ніж через 60 с.

Чергове освітлення слід передбачати в приміщеннях або в частині приміщень, коли при відсутності пасажирів або зниженні пасажиропотоку робоче освітлення може бути відключено.

Управління зовнішнім освітленням вокзалу повинно автоматизуватись у залежності від змін природного освітлення та графіку руху поїздів.

9.2 Забезпечення санітарно-гігієнічних умов обслуговування пасажирів і відвідувачів на вокзальному комплексі

9.2.1 Загальні положення

Пасажири та відвідувачі вокзального комплексу повинні бути забезпечені санітарно-гігієнічними умовами, що відповідають Законом України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення» [50] та «Про захист населення від інфекційних хвороб» [51].

Щороку до літніх пасажирських перевезень рекомендується проводити на вокзальному комплексі поточний ремонт приміщень, а до зимового періоду – їхнє утеплення.

Послуга забезпечення санітарно-гігієнічних умов перебування пасажирів та відвідувачів на території вокзального комплексу включає прибирання території та приміщень вокзального комплексу із застосуванням ручного інвентарю та прибиральної техніки.

Межі території прибирання вокзального комплексу визначаються відповідно до технічної документації на будівлі та споруди конкретного вокзального комплексу.

У межах території прибирання вокзального комплексу виділяють зони прибирання:

- 1) внутрішні приміщення:
 - технологічні (зали очікування, касові зали, камери схову тощо);
 - службові;
- 2) зовнішні території:
 - платформи, перони, сходи з платформ, переходи (тунелі), пандуси, укоси вздовж пасажирських платформ тощо;

- колії, міжколії, тупикові призми;
- території, які прилягають до вокзального комплексу (парковка, цоколь будівлі вокзалу, споруди (павільйони), що окремо стоять, сквери та ін.).

У технологічному процесі роботи конкретного вокзального комплексу необхідно:

- привести докладний перелік приміщень і територій (у тому числі малі архітектурні форми, предмети інтер'єру);
- навести перелік робіт із прибирання території вокзального комплексу у літній та зимовий періоди року;
- вказати відповідальних за прибирання кожної зони;
- навести періодичність проведення поточного, добового та генерального прибирання у вигляді графіка прибирання, а також порядок їх проведення;
- визначити перелік ділянок привокзальної території, що вимагають у зимовий період першочергової обробки протиожедними матеріалами;
- визначити перелік миючих та дезінфікуючих засобів, протиожедних матеріалів (реагентів), дозволених до застосування, а також їх обсяг для зберігання у коморі вокзального комплексу;
- визначити перелік технічних засобів, що застосовуються для прибирання внутрішніх приміщень та прилеглих територій вокзального комплексу;
- вказати приміщення для розміщення персоналу прибиральників, місць, призначених для миття та дезінфекції урн, зберігання та очищення прибиральної техніки, обладнання та прибирального інвентарю, витратних матеріалів, хімічних та дезінфікуючих засобів, пунктів забору та зливу води, спеціалізоване місце для збору та тимчасового зберігання сміття зі зручним під'їздом для транспортних засобів та ін.

Технологія і режими виконання прибиральних робіт внутрішніх приміщень і прилеглих територій вокзального комплексу повинні забезпечувати безперешкодний рух транспортних засобів і пішоходів, незалежно від погодних умов.

З метою забезпечення санітарно-гігієнічних умов перебування пасажирів та відвідувачів на території вокзального комплексу повинна надаватися візуальна та аудіальна інформація за допомогою гучномовного зв'язку наступного характеру:

- про заборону куріння;
- про дотримання чистоти та порядку на території вокзального комплексу;
- попереджувального характеру про період закриття на прибирання залів очікування та інших технологічних приміщень.

Для працівників, відповідальних за прибирання території вокзального комплексу, мають бути виділені приміщення для зберігання форменого, спеціального одягу, особистих речей (обладнане шафами) та прийому їжі.

9.2.2 Види та періодичність проведення прибирання вокзального комплексу

Забезпечення санітарно-гігієнічних умов утримання території та приміщень вокзального комплексу здійснюється цілодобово. Для прибирання приміщень вокзального комплексу та прилеглої території формуються комплексні бригади, які працюють позмінно (по 12 годин).

З метою забезпечення санітарно-гігієнічних умов утримання внутрішніх приміщень і прилеглих територій вокзального комплексу в залежності від періодичності проведення виконують наступні види прибирання: поточне, добове (загальне) та генеральне.

Характеристика різних видів прибирання внутрішніх приміщень вокзального комплексу наведено у табл. 9.2. Перелік, черговість та тривалість операцій із усіх видів прибирань регламентується технологічним процесом роботи вокзального комплексу.

Для покращення утримання приміщень вокзального комплексу, платформ та привокзальних територій, якості прибиральних робіт та зниження витрат використовують прибиральну техніку:

- підлогомийні машини для миття підлоги з твердим покриттям;
- тротуарозбиральні машини для комплексної механізації основних видів робіт із прибирання платформ та привокзальних площ;
- універсальні збиральні машини на базі колісного трактора;
- автотранспортувачі для очищення та навантаження снігу на транспортні засоби;
- телескопічні вежі для миття стін, стель, карнизів, приладів освітлення;
- інші машини та механізми.

**Характеристика видів прибирання внутрішніх приміщень
вокзального комплексу**

Вид прибирання	Періодичність проведення прибирання	Особливості проведення прибирання	Найменування
поточне	щодня (1 раз за зміну)	сухе та вологе (бажано вночі) прибирання із застосуванням миючих та дезінфікуючих засобів	– миття підлоги; – протирання пилу з меблів, віконного скла, підвіконників, дверей, секцій опалювальних приборів; – витирання мармурових панелей; – очищення від бруду та пилу килимів, жалюзей; – провітрювання приміщень; – прибирання сміття з урн та їх дезінфекція, зміна сміттєвих пакетів
добове	1 раз на добу (у години найменшої інтенсивності пасажиропотоку та розмірів руху поїздів)	із застосуванням механічних пристроїв (підлогомийних машин, телескопічних вишок та інших)	– видалення локальних забруднень із підлоги, стін, віконного та касового скління, меблі вокзальних приміщень (крісел, лав тощо); – прибирання та дезінфекція туалетів, умивальних кімнат, чищення та дезінфекція кахельної плитки стін, унітазів, раковин тощо; – прибирання перонів і території вокзалу; – вивезення та утилізації сміття.
генеральне	не рідше ніж двічі на місяць	виконання повного обсягу поточного та добового прибирання із застосуванням миючих та дезінфікуючих засобів	те саме, що і для поточного та добового – з видаленням локальних забруднень із горизонтальних та вертикальних поверхонь висотою понад 2 м; – видалення пилу, у тому числі із важкодоступних місць; – зовнішнє миття скляних вітражів (в теплий період року).

Прибирання пасажирських платформ, перону, привокзальної території слід проводити двічі на добу та в разі виявленої потреби. Прибирання пасажирських платформ та привокзальної території за характером операцій, що виконуються, буває літня та зимова. Літнє прибирання полягає у видаленні сміття, митті та поливанні асфальтових покриттів. У зимовий період до прибирання сміття додаються операції з очищення від льоду та снігу та вивезення їх за межі міста.

При виявленні на вокзальному комплексі інфекційних осередків, для їх знищення проводять дезінфекцію, дезінсекцію або дератизацію (в залежності від виду носія інфекції). Для здійснення дезінсекції та дератизації залучаються спеціалізовані підрозділи СЕС, які виконують обробку приміщень при відсутності людей (відвідувачів, пасажирів та персоналу вокзального комплексу). Після проведення епідеміологічних робіт обов'язково виконується повне позапланове генеральне прибирання.

На території вокзального комплексу повинно бути передбачені спеціальні місця для дезінфекції урн та контейнерів.

Прибирання вокзальних приміщень, привокзальної території, пасажирських платформ, перонів здійснюється згідно з «Графіком прибирання вокзальних приміщень», затвердженим начальником вокзального комплексу, який ґрунтується на підставі необхідного повторення операцій із прибирання приміщень вокзального комплексу протягом запланованого періоду та трудомісткості цих робіт.

9.2.3 Санітарна обробка постільної білизни та інвентарю

Постільна білизна, постільні речі та м'який інвентар утримання кімнат матері й дитини та кімнат тривалого відпочинку повинні проходити санітарну обробку (прання, дезінфекцію та хімічне чищення) в терміни, які наведено в табл. 9.3.

Прибиральний інвентар повинен бути промаркованим та застосовуватися строго за призначенням:

- для туалетних кімнат («для туалету (підлога)», «для туалету (стіни)»);
- для душових («душова (підлога)», «душова (стіни)»);

- для технологічних приміщень (кімнат тривалого відпочинку, кімнат матері й дитини, коридори, кабінети, комори та ін.) («для підлоги», «для стін», «для меблів»).

Таблиця 9.3

Перелік постільної білизни, постільних речей та м'якого інвентарю, що підлягають зміні, пранню, дезінфекції та хімічному чищенню

Заходи, що проводяться	Перелік постільних речей (білизни), м'якого інвентарю	Періодичність обробки
прання	постільна білизна: наволочка, простирadlo, підковдра, всі види рушників	після кожного пасажера
	постільні речі: напiрник, на матра-сник, ковдра лiтня	по мiрi забруднення, але не менше 1 разу на мi-сяць
	м'який iнвентар: скатертини, чо-хли диванiв тощо	
хімічна чистка	постільні речі: подушка, матрац, ковдра зимова (шерстяні, напів-шерстяні)	по мiрi забруднення, але не менше 2 разу на мi-сяць
	м'який iнвентар: порт'єра, гар-дина, покривало, килим, кили-мова дорiжка, килимок	по мiрi забруднення але не менше 2 разiв на рiк
дезінфекція	постільні речі: подушка, матрац	по мiрi забруднення, але не менше 4 разiв на рiк
	постільні речі: ковдра зимова (ше-рстяні, напівшерстяні)	по мiрi забруднення, але не менше 2 разiв на рiк
	м'який iнвентар: покривало	
	iнвентар прибиральний	щоденно

Дезінфекція прибирального інвентарю виконується шляхом замо-чування протягом не менше 1 год, промивається та просушується у спеціально виділеному для цієї мети приміщенні. Для зберігання ін-вентарю на вокзальному комплексі повинно бути відведено спеціальне приміщення.

9.3 Забезпечення екологічної безпеки на вокзальному комплексі

Забезпечення екологічної безпеки та запобігання негативного впливу на навколишнє середовище під час господарської діяльності на вокзальному комплексі на навколишнє середовище повинно здійснюватися у відповідності до Законів України «Про охорону навколишнього середовища» [52] та «Про відходи» [53].

На вокзальному комплексі повинні бути передбачені техніко-технологічні та управлінські заходи для зниження шкідливого впливу на навколишнє середовище, а саме:

- використання енергоефективних та енергозберігаючих технологій;
- використання поновлюваних джерел енергії;
- озеленення території вокзального комплексу;
- проведення громадських акцій із популяризації збереження навколишнього середовища;
- застосування сучасних технологій сортування та переробки сміття тощо.

Контрольні питання

1. Які основні принципи організації контролю за станом конструктивних елементів вокзального комплексу?
2. Як здійснюється організація водопостачання та водовідведення на вокзальному комплексі?
3. Як забезпечуються комфортні умови перебування пасажирів та відвідувачів на вокзальному комплексі?
4. Як здійснюється забезпечення санітарно-гігієнічних умов на вокзальному комплексі?
5. Які заходи використовуються на вокзальному комплексі з метою забезпечення екологічної безпеки?

Бібліографічний список

1. Кузнецов, В. Г. Организация работы железнодорожных вокзалов [Текст] : учеб. пособие / В. Г. Кузнецов, Л. А. Редько, И. М. Литвинова. – Гомель : БелГУТ, 2015. – 248 с.

2. История железнодорожного транспорта России [Текст]. Т. 1: 1836-1917 / С. В. Амелин, Ф. К. Бернгард, Г. И. Богданов [и др.]; под общ. ред. Е. Я. Красковского. – Санкт-Петербург : Петербург. гос. ун-т путей сообщ., 1994. – 336 с.

3. Батырев, В. М. Вокзалы [Текст] / В. М. Батырев. – Москва : Стройиздат, 1988. – 214 с. ISBN 5-274-00181-5.

4. Нойферт, Э. Строительное проектирование [Текст] / Э. Нойферт; Пер. с нем. К. Ш. Фельдмана, Ю. М. Кузьминой; Под ред. З. И. Эстрова, Е. С. Раевой. – Москва : Стройиздат, 1991. – 391 с. ISBN 5-274-00236-6

5. Правила перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України : затв. та введ в дію наказом від 27.12.2006 року № 1196 [Електронний ресурс] / Міністерство транспорту та зв'язку України – Київ : Ітпрес, 2007. – 168 с. ISBN 978-966-96857-2-8. – Режим доступу: <https://cutt.ly/hUrIHNd>

6. Галузеві будівельні норми України. ГБН В.2.3-37472062-2:2013. Службово-технічні будівлі і споруди станційно-вокзальних комплексів та зупинних пунктів залізничного транспорту : затв. та введ в дію наказом від 30.12.2013 р. № 1073 [Електронний ресурс] / Міністерство інфраструктури України. – Київ : Міністерство інфраструктури України, 2013. – 123 с. – Режим доступу : <http://kbu.org.ua/assets/app/documents/dbn2/132.1..pdf>

7. Ковальова, І. Транспортний центр Трансбэй в Сан-Франциско [Електронний ресурс] / І. Ковальова // Підземний експерт. – Режим доступу : <https://cutt.ly/ULzVSTI>

8. У Парижі займуться реконструкцією Північного вокзалу [Електронний ресурс] // Пасажирський транспорт. – Режим доступу : <https://traffic.od.ua/news/worldtrans/1204289>

9. Державні будівельні норми України. ДБН В.2.3-19-2008 Споруди транспорту, залізниці колії 1520 мм : затв. та введ в дію наказом від 26.01.2008 р. № 42 [Електронний ресурс] / Міністерство інфраструктури України. – Київ : Мінрегіонбуд України, 2008. – 126 с. – Режим доступу : <https://cutt.ly/rLzBPAAb>

10. Савченко, И. Е. Железнодорожные станции и узлы [Текст] : учеб. для вузов ж.-д. транспорта / И. Е. Савченко, С. В. Земблинов, И. И. Страковский. – Москва : Транспорт, 1973. – 464 с.

11. Державні будівельні норми України. ДБН В.2.2-17:2006 Доступність будинків і споруд для маломобільних груп населення : затв. та введ в дію наказом від 02 11.2006 р. № 362 [Електронний ресурс] / Мінбуд України. – Київ : Мінбуд України, 2007. – 47 с. – Режим доступу : <https://cutt.ly/HLzNuOx>

12. Державні будівельні норми України. ДБН В.2.2-12:2019 Планування і забудова територій : затв. та введ в дію наказом від 26.04.2019 р. № 104 [Електронний ресурс] / Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України. – Київ : Мінрегіон України, 2019. – 185 с. – Режим доступу : <https://www.minregion.gov.ua/wp-content/uploads/2019/06/B2212-IB.pdf>

13. Типовий технологічний процес з надання послуг пасажиром та організації роботи залізничних вокзалів : затв. та введ в дію наказом від 29.06.2005 р. № 187-Ц / Міністерство транспорту та зв'язку України. – Київ : Укрзалізниця, 2005. – 196 с.

14. Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників «Залізничний транспорт і метрополітен» : затв. та введ в дію наказом від 20.05.2016 р. № 181 [Електронний ресурс] / Міністерство інфраструктури України. – Режим доступу : https://zakononline.com.ua/documents/show/97996__97996#n20

15. Правила технічної експлуатації залізниць України : затв. та введ. в дію наказом від 20.12.96 р. № 411 [Електронний ресурс] / Міністерство транспорту України. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0050-97#Text>

16. Морозова, Н. С. Информационное обеспечение туризма [Текст] : учебник / Н. С. Морозова, М. А. Морозов, А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Л. А. Родигин. – Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. – 288 с.

17. Сотников, І. «Експрес-2» – «Експрес-УЗ». Історія не закінчується [Електронний ресурс] / І. Сотников // Робітниче слово :

газети. – 2010. – № 3. – Режим доступу: <https://cutt.ly/7Lxehxm>. Загл. с екрану.

18. Ломотько, Д. В. Управління транспортними технологіями [Текст] : метод. вказ. / Д. В. Ломотько, Ю. В. Шульдінер, Г. О. Примаченко, О. М. Харламова. – Харків : УкрДУЗТ, 2018. – 69 с.

19. Порядок обслуговування громадян залізничним транспортом : затв. та введ. в дію постановою від 30.05.2013 р. № 331/137 [Електронний ресурс] / Міністерство інфраструктури України, Міністерство доходів і зборів України. – Режим доступу : <https://cutt.ly/1Lxtusm>

20. Порядку оформлення розрахункових і звітних документів при здійсненні продажу проїзних і перевізних документів на залізничному транспорті : затв. та введ. в дію наказом від 19.03.97 р. № 252 [Електронний ресурс] / Кабінет Міністрів України. – Режим доступу : http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/RE23570.html

21. Закон України «Про залізничний транспорт» [Електронний ресурс] / Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 1996. – № 40. – ст. 183. – Режим доступу : <https://cutt.ly/wLxiqNg>

22. Положення про обов'язкове особисте страхування від нещасних випадків на транспорті : затв. та введ. в дію постановою від 14.08.96 р. № 959 [Електронний ресурс] / Кабінету Міністрів України. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/959-96-%D0%BF#Text>

23. Страхування пасажирів залізничного транспорту від нещасних випадків [Електронний ресурс] / Сайт УЗ. – Режим доступу : https://uz.gov.ua/passengers/station_services_and_facilities/test/. Назва з екрану.

24. Закон України «Про інформацію» [Електронний ресурс] / Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 1992. – № 48. – ст. 650. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#top>

25. Закон України «Про доступ до публічної інформації» [Електронний ресурс] / Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 2011. – № 32. – ст. 314. – Режим доступу : <https://cutt.ly/eLxIENe>

26. Цивільний кодекс України : введ. в дію постановою від 19.06.2003 р. № 980-IV [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/2939-17#Text>

27. Правилами користування автоматичними камерами схову самообслуговування : затв. та введ. в дію наказом від 10.06.96 р. № 230

[Електронний ресурс] / Міністерство транспорту України – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0420-96#Text>

28. Інструкції по експлуатації автоматичних камер схову самообслуговування на залізничних вокзалах : затв. та введ. в дію наказом від 10.07.96 р. № 230 [Електронний ресурс] / Міністерство транспорту України – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0419-96#Text>

29. Тарифне керівництво № 4 залізниць України [Текст] : затв. та введ. в дію наказом від 19.01.01 р. № 31-Ц / Укрзалізниця. – Київ : Логос, 2001. – 403 с.

30. Закон України «Про регулювання містобудівної діяльності» [Електронний ресурс] / Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 2011. – № 34. – ст. 343. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3038-17#top>

31. Національний стандарт України. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування : затв. та введ в дію наказом від 23.12.2003 р. № 225 [Електронний ресурс] / Держспоживстандарту України. – Київ : Держспоживстандарту України, 2004. – 14 с. – Режим доступу : <https://cutt.ly/fLxfWru>

32. Національний стандарт України. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. : затв. та введ в дію наказом від 23.12.2003 р. № 225 [Електронний ресурс] / Держспоживстандарту України. – Київ : Держспоживстандарту України, 2004. – 16 с. – Режим доступу : <https://cutt.ly/ZLxfXMI>

33. Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами : затв. та введ в дію наказом від 19.04.2007 р. № 104 [Електронний ресурс] / Міністерство економіки України. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1257-07#Text>

34. Правил роздрібної торгівлі продовольчими товарами : затв. та введ в дію наказом від 11.07.2003 р. № 185 [Електронний ресурс] / Міністерство економіки та з питань європейської інтеграції України. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0628-03#Text>

35. Закон України «Про захист прав споживачів» [Електронний ресурс] / Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР). – 1991. – № 30. – ст. 379. – Режим доступу : <https://cutt.ly/SLxU6qH>

36. Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів : затв. та введ. в дію постановою від 15.06.2006 р. № 833 [Електронний ресурс]

/ Кабінет міністрів України. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/833-2006-%D0%BF#Text>

37. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства [Текст] : підручник / За ред. П'ятницької Н. О. – 2-ге вид. перероб. та допов. – Київ: Центр учбової літератури, 2011. – 584 с.

38. Правил зберігання транспортних засобів на автостоянках : затв. та введ. в дію постановою від 22.01.96 р. № 115 [Електронний ресурс] / Кабінет міністрів України. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/115-96-%D0%BF#Text>

39. Правила паркування транспортних засобів : затв. та введ. в дію постановою від 03.12.2009 р. № 1342 [Електронний ресурс] / Кабінет міністрів України. – Режим доступу : <https://www.kmu.gov.ua/npras/243210824>

40. Правила дорожнього руху : затв. та введ. в дію постановою від 10.10.2001 р. № 1306 [Електронний ресурс] / Кабінет міністрів України. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1306-2001-%D0%BF#Text>

41. Положення про Національну поліцію : затв. та введ. в дію постановою від 28.10.2015 р. № 877 [Електронний ресурс] / Кабінет міністрів України. – Режим доступу : <https://cutt.ly/LLctKBR>

42. Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року : схвалення розпорядж. від 14.04.2021 р. № 366-р [Електронний ресурс] / Кабінету Міністрів України. – Режим доступу : <https://cutt.ly/0LctXcC>

43. Про додаткові заходи щодо створення належних умов для доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями до об'єктів транспорту та зв'язку : затв. та введ. в дію наказом від 04.10.2008 р. № 1337 [Електронний ресурс] / Міністерство транспорту та зв'язку України. – Режим доступу : <https://cutt.ly/mLxj3lK>

44. Закон України «Про регулювання містобудівної діяльності» [Електронний ресурс] / Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 2011. – № 34. – ст. 343. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3038-17#top>

45. Порядку проведення обстеження прийнятих в експлуатацію об'єктів будівництва : затв. та введ. в дію постановою від 12.04.2017 р. № 257 [Електронний ресурс] / Кабінет міністрів України. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/257-2017-%D0%BF#n8>

46. Державні будівельні норми України. ДБН В.2.5-67:2013. Опалення, вентиляція та кондиціонування затвердження : затв. та введ в дію наказами від 25.01.2013 р. № 24 та від 28.08.2013 р. № 410 [Електронний ресурс] / Міністерство регіонального розвитку, будівництва. – Київ : Мінрегіон України, 2013. – 240 с. – Режим доступу : <https://cutt.ly/bLzkNf3>

47. Державні будівельні норми України. ДБН В.2.5-28:2018. Природне і штучне освітлення : затв. та введ в дію наказом від 03.10.2018 р. № 264 [Електронний ресурс] / Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства. – Київ : Мінрегіон України, 2018. – 137 с. – Режим доступу : https://dbn.co.ua/_ld/11/1188_dbn-V2528-1.pdf

48. Правила безпечної експлуатації електроустановок споживачів : затв. та введ в дію наказом від 09. 01. 98 № 4 [Електронний ресурс] / Держнаглядохоронпраці. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0093-98#Text>

49. Строительные нормы и правила. СНиП 3.05.06-85. Электротехнические устройства : утв. и введены постановлением 11.12.85 г. № 215 [Электронный ресурс] / Государственный комитет СССР по делам строительства. – Режим доступа : http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=4682

50. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення» [Електронний ресурс] / Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 1994. – № 27. – ст. 218. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4004-12#top>

51. Закон України «Про захист населення від інфекційних хвороб» [Електронний ресурс] / Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 2000. – № 29. – ст. 228. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1645-14#top>

52. Закон України «Про охорону навколишнього природного середовища» / Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 1991. – № 41. – ст. 546. – Режим доступу : <https://cutt.ly/DLcrR98>

53. Закон України «Про відходи» [Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 1998. – № 36-37. – ст. 242. – Режим доступу : <https://cutt.ly/eLcrQe1>

Для нотаток

Навчальне видання

**Коробйова Руслана Геннадіївна
Германюк Юлія Миколаївна**

ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ЗАЛІЗНИЧНИХ ВОКЗАЛЬНИХ КОМПЛЕКСІВ

Навчальний посібник

Авторська редакція

Відповідальний за випуск Борис Корпан

Підписано до друку 30.08.2022. Формат 60х84/16
Гарн. Times New Roman. Папір офсетний. Ум. друк. арк. 12,79.
Наклад 150 прим. Зам. № 25/02.

Видавництво «Сполом», 79008 Україна, м. Львів, вул. Краківська, 9
Тел.: (380-32) 297-55-47, E-mail: spolom_lviv@ukr.net
Свідоцтво суб'єкта видавничої діяльності:
серія ДК, № 2038 від 02.02.2005 р.

Друк ФОП Корпан Б.І.
Львівська обл., Пустомитівський р-н., с Давидів, вул. Чорновола 18
Ел. пошта: bkorpan@ukr.net, тел. (093) 480-6141
Код ІНДРФО 1948318017, Свідоцтво фізичної особи-підприємця:
В02 № 635667 від 13.09.2007