Приложение№ 41

**ИНСТРУКЦИЯ**

**проводника пассажирского вагона международного сообщения**

**1. Общие положения**

1.1. Инструкция проводника пассажирского вагона международного сообщения (далее – Инструкция)является документом, регламентирующим права и обязанности проводника пассажирского вагона при обслуживании пассажиров и вагонов поездов, курсирующих в международном сообщении между железнодорожными администрациями, которые участвуют в работе Совета по железнодорожному транспорту государств – участников Содружества (далее – Совет).

1.2. На должность проводника пассажирского вагона (далее – проводник вагона) назначаются лица, прошедшие специальную подготовку и сдавшие квалификационный экзамен, соответствующие иным требованиям, установленным железнодорожной администрацией (перевозчиком) формирования поезда (вагона).

1.3. Проводник вагона обязан:

1) соблюдать высокий уровень обслуживания пассажиров;

2) обеспечить безопасную посадку и высадку пассажиров;

3) проверять наличие и правильность оформления проездных документов, размещение пассажиров в вагоне в соответствии с проездными документами;

4) не допускать посадку и проезд безбилетных пассажиров, провоз неоплаченной излишней ручной клади и контролировать соблюдение правил перевозки ручной клади;

5) содержать вагон в чистоте и поддерживать температуру в вагоне в соответствии с санитарными нормами;

6) оказывать, при необходимости, первую (доврачебную) помощь пассажирам;

7) обеспечивать сохранность внутреннего оборудования и инвентаря вагонов;

8) контролировать работу и регулировать, при необходимости, устройства принудительной вентиляции и кондиционирования воздуха, приборов освещения и отопления;

9) контролировать работу систем жизнеобеспечения и безопасности движения вагона;

10) обеспечивать правильность учета пассажиров, оформление документов и ведение необходимой отчетности, хранение проездных документов;

11) соблюдать требования нормативных документов в области железнодорожного транспорта по кругу своих обязанностей, норм законодательства государств по маршруту следования поезда и требовать их соблюдения пассажирами.

1.4. Проводник вагона, кроме требований настоящей Инструкции, должен знать и выполнять по кругу своих обязанностей:

1) Правила технической эксплуатации железных дорог (ПТЭ), действующие на железнодорожных администрациях проследования поезда;

2) Инструкцию по сигнализации на железнодорожных дорогах, действующую на железнодорожных администрациях проследования поезда;

3) технические требования по содержанию ходовых частей, тормозного и электрооборудования, автосцепного устройства;

4) технологический процесс подготовки составов в рейс;

5) Положение о расследовании и учете несчастных случаев на производстве на железнодорожном транспорте;

6) Соглашение между железнодорожными администрациями государств – участников Содружества Независимых Государств, Грузии, Латвийской Республики, Литовской Республики, Эстонской Республики об особенностях применения отдельных норм Соглашения о международном пассажирском сообщении (СМПС) – ОП СМПС (далее – ОП СМПС);

7) Соглашение о Межгосударственном пассажирском тарифе и Межгосударственный пассажирский тариф (МГПТ) (далее – Соглашение о МГПТ);

8) Правила пользования пассажирскими вагонами в международном сообщении (ПППВ);

9) Руководство по техническому обслуживанию и текущему ремонту пассажирских вагонов, курсирующих в международном сообщении;

10) Правила проезда пассажиров в поездах международного сообщения;

11) Санитарные правила пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте в международном сообщении;

12) Правила контроля пассажирских поездов и прицепных вагонов международного сообщения;

13) Инструкцию по обеспечению пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов международного сообщения между   
государствами – участниками СНГ, Грузией, Латвийской Республикой, Литовской Республикой, Эстонской Республикой (далее – Инструкция по обеспечению пожарной безопасности);

14) Типовые нормы пожарной безопасности. Вагоны пассажирские международного сообщения между государствами – участниками СНГ, Грузией, Латвийской Республикой, Литовской Республикой, Эстонской Республикой. Требования пожарной безопасности;

15) Нормы оснащения подвижного состава железнодорожного транспорта в международном пассажирском сообщении между государствами – участниками СНГ, Грузией, Латвийской Республикой, Литовской Республикой, Эстонской Республикой первичными средствами пожаротушения;

16) Положение о пассажирском поезде международного сообщения;

17) Положение о фирменном поезде и фирменной группе вагонов в международном пассажирском сообщении (для проводников вагонов фирменных поездов или фирменных групп вагонов);

18) Соглашение об экономической ответственности за провоз безбилетного физического лица, излишней ручной клади, неоформленного багажа и (или) грузобагажа в поездах, следующих в международном сообщении;

19) Правила учета и передачи сведений о свободных и освобождающихся местах в международных пассажирских поездах на железных дорогах   
государств – участников Содружества Независимых Государств, Латвийской Республики, Литовской Республики, Эстонской Республики;

20) Положение о порядке очистки ото льда ходовых частей и подвагонного оборудования пассажирских поездов в международном сообщении;

21) Правила технического обслуживания тормозного оборудования и управления тормозами железнодорожного подвижного состава;

22) Инструкцию по техническому обслуживанию вагонов в эксплуатации (инструкция осмотрщику вагонов);

23) действующие правила, распоряжения и предписания, необходимые проводнику вагона для выполнения своих служебных обязанностей;

24) все формы проездных и перевозочных документов, квитанций доплат, порядок их заполнения, документы, дающие право на проведение контроля пассажирского поезда;

25) применяемые формы учета и отчетности, относящиеся к деятельности проводника вагона, порядок их ведения и составления;

26) общее устройство и правила эксплуатации систем отопления и водоснабжения, электрооборудования, вентиляции, холодильных установок, установок кондиционирования воздуха (УКВ), пожарной сигнализации (УПС), системы контроля нагрева букс (СКНБ) и других устройств вагона;

27) расположение станций и санитарных зон на обслуживаемом направлении;

28) места сбора мусора в пути следования и в пунктах оборота.

1.5. С момента выхода на работу проводник вагона, в том числе и прицепных вагонов, прицепляемых в пункте формирования, оборота, а также в пути следования поезда, непосредственно подчиняется начальнику поезда.

1.6. Проводник вагона несет ответственность за сохранность внутреннего оборудования и съемного инвентаря вагона.

1.7. Во время исполнения служебных обязанностей проводник вагона должен быть в одежде установленной формы и на левой лицевой стороне форменной одежды носить визитную карточку установленного образца.

При приготовлении чая, кофе, разноске их пассажирам проводник вагона должен быть в санитарной одежде, а при проведении уборки вагонов, санузлов, работ по обслуживанию систем водоснабжения и отопления во время рейса проводник вагона должен быть в специальной одежде.

Ношение форменной, санитарной и специальной одежды обязательно для проводника вагона и должно соответствовать выполняемой работе.

1.8. Проводник вагона не должен распространять персональные данные пассажиров, полученные в ходе исполнения своих должностных обязанностей.

1.9. При исполнении служебных обязанностей проводник вагона должен вежливо и доброжелательно относиться ко всем пассажирам, оказывать им необходимую помощь и оперативно реагировать на просьбы пассажиров.

**2. Обязанности проводника вагона**

**при приемке и подготовке вагона в рейс**

2.1. Перед отправлением в рейс проводник вагона обязан прибыть на работу в установленное время, имея при себе:

1) форменную одежду;

2) удостоверение личности (паспорт), дающий право на въезд в государства следования поезда;

3) служебное удостоверение и документ, подтверждающий прохождение обязательного медицинского осмотра;

4) удостоверение о проверке знаний по пожарной безопасности;

5) удостоверение на право обслуживания хвостового вагона (для проводника хвостового вагона).

2.2. При приемке и подготовке вагона в рейс проверить:

1) действие ручного тормоза;

2) исправность и работоспособность систем контроля нагрева букс, пожарной сигнализации;

3) отсутствие утечки тока на корпус вагона;

4) исправность хвостовых и сигнальных фонарей, наличие сигнальных флажков;

5) исправность пожарных кранов установок водяного пожаротушения;

6) наличие и исправность огнетушителей (проверяется согласно Инструкции по обеспечению пожарной безопасности в части количества и срока годности);

7) выполнение заявочного ремонта;

8) работоспособность потребителей электроэнергии на функционирование включением и выключением их с пульта или щита управления;

9) степень зарядки аккумуляторной батареи по показаниям приборов на электрическом щите;

10) наличие пломб на стоп-кранах и рукоятках привода аварийных выходов;

11) исправность кипятильника (визуально и по показаниям прибора) и наличие пламеотражателя в топке титана;

12) состояние кранов, умывальных чаш и унитазов, сливных механизмов унитазов;

13) исправность поручней, переходных площадок, тамбурных входных площадок, а также дверей и дверных замков по всему вагону;

14) проводник штабного вагона проверяет наличие санитарных носилок и эпидукладки, которые хранятся в этом вагоне, а также укомплектование аптечки для оказания первой помощи;

15) санитарное состояние вагона, наличие постельных принадлежностей, мыла, моющих, дезинфицирующих средств и туалетной бумаги;

16) обеспеченность вагона водой, работу питьевой точки (при наличии);

17) наличие съемного оборудования и имущества;

18) наличие достаточного количества миграционных карт и таможенных деклараций для пассажиров;

19) наличие в установленных местах маршрутных указателей и порядкового номера вагона согласно схеме формирования состава;

20) укомплектованность уборочным инвентарем;

21) наличие пепельниц в местах, отведенных для курения, если это не запрещено национальным законодательством железнодорожной администрации (перевозчика) формирования и проследования вагона.

2.3. В отопительный сезон:

1) проверить исправность сети отопления в рабочем состоянии, наличие колосников в топке, исправность ручного и циркуляционного насосов;

2) проверить наличие воды в системе отопления и обеспеченность вагона топливом;

3) не допускать хранения в котельном помещении дров, обтирочных, горючих материалов и других посторонних предметов.

2.4. Обо всех неисправностях или недостатках, обнаруженных в процессе приемки вагона, проводник вагона обязан доложить начальнику поезда или поездному электромеханику для принятия соответствующих мер.

2.5. Перед рейсом получить маршрутный лист служебного персонала, бланки по учету населенности вагона и расхода постельного белья.

2.6. Перед отправлением поезда из пункта формирования и оборота, проводник вагона обязан проверить все места вагона, где могут быть спрятаны предметы или люди (угольные ящики, потолочные ниши тамбуров, котельное отделение, технологические ниши и т.д.). В пути следования во время приема-сдачи смены и периодически во время дежурства проверять указанные места. При выявлении во время осмотра посторонних предметов, спрятавшихся людей, срочно доложить об этом начальнику поезда, а при подъезде к станциям прохождения таможенного и пограничного контроля (ТПК) также информировать об этом сотрудников правоохранительных, пограничных и таможенных служб.

2.7. До начала посадки пассажиров в вагон получить установленным порядком ведомость пассажиров, прошедших электронную регистрацию.

2.8. Во время посадки пассажиров в поезд:

1) находиться перед входом в вагон возле открытой двери вагона с сигнальными принадлежностями;

2) проверять у пассажиров наличие и правильность оформления проездных документов, наличие у пассажиров документов, подтверждающих право на оформление бесплатных (льготных) проездных документов, а также соответствие реквизитов документа, удостоверяющего личность, на основании которого приобретен проездной документ, в соответствии с требованием национального законодательства;

3) производить сверку данных документов, удостоверяющих личность пассажиров, следующих по электронным проездным документам с электронной регистрацией, с информацией в ведомости;

4) рекомендовать руководителям организованных групп детей проверить наличие документов на право пересечения границы несовершеннолетними гражданами. В случае отсутствия документов на право пересечения границы, рекомендовать воздержаться от поездки;

5) следить за соблюдением правил перевозки ручной клади согласно действующим нормам;

6) оказывать помощь пассажирам преклонного возраста и пассажирам с малолетними детьми, в том числе при прохождении пограничного и таможенного контроля (подготовка документов, ручной клади для контроля и т.п.).

2.9. Обеспечивать посадку и высадку пассажиров с ограниченными возможностями,передвигающихся с помощью оборудования, необходимого для их передвижения.

2.10. За пять минут до отправления поезда проинформировать пассажиров и находящихся в вагонах провожающих лиц об отправлении поезда.

**3. Обязанности проводника вагона**

**в пути следования**

3.1. В пути следования проводник вагона обязан:

1) содержать вагон в чистоте и поддерживать параметры микроклимата в вагоне в соответствии с санитарными правилами;

2) следить за состоянием внутреннего оборудования вагона, системой отопления в части контроля уровня воды и правильным положением межвагонных переходных площадок;

3) проводить не менее двух раз в сутки влажную уборку в вагоне, а в туалете – по мере необходимости, но не менее четырех раз в сутки с обязательным мытьем полов;

4) проводить уборку вагонов, санузлов, работу по обслуживанию систем водоснабжения и отопления, используя средства индивидуальной защиты и спецодежду;

5) собирать мусор в вагоне в специальную емкость «для мусора» и удалять из вагонов только на станциях, указанных в расписании, в пунктах формирования и оборота в предусмотренных для этого местах. Запрещается выбрасывать золу и мусор на пути и переходную площадку вагона;

6) обеспечивать пассажиров чайной продукцией на всем пути следования;

7) поддерживать наличие кипяченой (горячей и охлажденной) воды;

8) в вагонах со спальными местами обеспечивать пассажиров комплектами постельных принадлежностей; по желанию пассажиров, при возможности, заменять использованное постельное белье в пути следования за дополнительную плату;

9) доставлять постельное белье на места пассажиров, а также застилать постели лицам с ограниченной подвижностью, пассажирам преклонного возраста и пассажирам с малолетними детьми;

10) убирать постельные принадлежности и постельное белье после выхода пассажиров; в исключительных случаях разрешается с согласия пассажиров убирать постельное белье не ранее, чем за 30 минут до прибытия поезда на станцию высадки пассажиров;

11) при выходе из строя радиоустановки объявлять пассажирам в дневное время названия остановочных пунктов, сообщать о границах санитарных зон и продолжительности стоянок поезда; инструктировать пассажиров о порядке проведения пограничного и таможенного контроля;

12) следить за тем, чтобы окна вагона при работе установки кондиционирования воздуха были закрыты;

13) обеспечивать беспрепятственное пользование санузлами пассажирами (кроме санитарных зон и стоянок поезда на станциях). При оборудовании вагонов экологически чистыми туалетными комплексами (ЭЧТК) разрешается пользоваться ими на всём пути следования, за исключением стоянок для прохождения пограничного контроля;

14) вести учет населенности вагона и расхода постельного белья на бланках установленной формы;

15) при приеме-сдаче смены проверять наличие в папке проездных документов (билетов), кроме вагонов с местами для сидения, и их соответствие занятым пассажирами местам, расход постельного белья и сделать соответствующие отметки в бланках установленной формы;

16) оказывать пассажирам первую помощь;

17) давать пассажирам необходимые разъяснения по вопросам их проезда или оказывать помощь в получении разъяснений от других должностных лиц;

18) принимать возможные меры по урегулированию возникших разногласий между пассажирами;

19) в соответствии с ОП СМПС проставлять отметки на проездных документах международного сообщения и заверять их своей подписью;

20) следить за работой электрооборудования;

21) следить за соблюдением пассажирами правил пожарной безопасности;

22) не допускать использования пассажирами открытого огня, провоза легковоспламеняющихся и горючих жидкостей, курения в не отведенных для этого местах;

23) принимать от пассажиров заказы на завтрак, обед и т.п. (в случаях оказания в поезде или вагоне такой услуги), а также информировать пассажиров о месте нахождения вагона-ресторана;

24) не допускать посадки и высадки пассажиров на ходу поезда;

25) не допускать незаконную торговую деятельность в поездах, вагонах;

26) контролировать показания электроизмерительных приборов, системы контроля нагрева букс и другого электрооборудования на пульте управления вагона, а также установки пожарной сигнализации;

27) при стоянке поезда на станциях более 10 минут осматривать со стороны платформы подвагонное оборудование, тормозную рычажную передачу, контролировать температуру нагрева букс на станциях, где отсутствуют осмотрщики вагонов и, при необходимости, в зимнее время года удалить лед с тормозной рычажной передачи, а также очистить дефлекторы аккумуляторной батареи ото льда и снега

3.2. Проводнику вагона запрещается:

1) продавать пассажирам товары, приобретенные за свой счет;

2) провозить письма, посылки, товары, платежные средства и предметы, подлежащие таможенному оформлению;

3) использование рундуков и багажных полок салона вагона для хранения и провоза каких-либо вещей и предметов (кроме ручной клади пассажиров) не относящихся к оборудованию, необходимому для выполнения служебных обязанностей;

4) размещать ручную кладь пассажиров в служебном купе.

3.3. Проводник вагона обязан по просьбе пассажиров помогать им при их выходе из вагона.

3.4. Если имеются жалобы со стороны пассажиров на техническое состояние вагона, обслуживание и т.д., проводник вагона должен принять соответствующие меры. Если жалобы не могут быть удовлетворены проводником вагона, то он обязан пригласить начальника поезда для урегулирования сложившейся ситуации.

По первому требованию пассажира проводник вагона обязан предоставить книгу отзывов и предложений по улучшению обслуживания пассажиров.

3.5. Проводник вагона должен аккуратно вести поездную документацию, соблюдать правила пограничного и таможенного контроля.

3.6. В случае порчи постельных принадлежностей, а также частичном, полном повреждении или утрате предметов внутреннего оборудования вагонов по вине пассажира, проводник вагона обязан доложить об этом начальнику поезда.

3.7. Во время движения пассажирского поезда проводник вагона обязан держать закрытыми торцевые двери по концам состава поезда, а также боковые двери тамбуров на внутренние запоры «секретки» и на замок под специальный ключ.

Остальные торцевые двери для перехода из вагона в вагон должны быть не заперты.

3.8. За 30 минут до прибытия поезда на станцию, где имеется высадка, проводник вагона обязан предупредить пассажиров. По прибытии поезда на станцию после полной его остановки открыть дверь, поднять откидную площадку, зафиксировать ее (при отсутствии высокой платформы), протереть поручни и приступить к высадке и посадке пассажиров. На станциях, где стоянка поезда менее 5 минут, рекомендовать пассажирам не выходить из вагона, не допускать к посадке в вагон провожающих лиц. В случае если время стоянки поезда не позволяет своевременно произвести посадку и высадку пассажиров, проводник вагона обязан показывать сигнал остановки в сторону локомотива до окончания посадки и высадки пассажиров, при этом убедиться, что проводники соседних вагонов с головы поезда продублировали сигнал остановки.

При отправлении пассажирского поезда проводник вагона обязан закрыть дверь, кроме проводников хвостового и штабного вагонов, которые должны проводить станцию до конца платформы: днем – свернутый желтый флаг, ночью - ручной фонарь с прозрачно-белым огнем, что указывает на благоприятное следование поезда (тупиковые станции провожает только проводник штабного вагона).

3.9. На промежуточных станциях проводник вагона должен производить посадку пассажиров с проездными документами на данный поезд, независимо от того, в какие вагоны они оформлены.

3.10. При отборе у пассажира проездных документов после посадки в вагон проводник вагона должен:

1) погасить их путем надрыва, не нарушая компостерные знаки;

2) проинформировать пассажиров о порядке пользования оборудованием в купе (свет, вызов проводника, розетки и т.д.), о требованиях пожарной и личной безопасности, местах, отведенных для курения (при их наличии), оказываемых платных услугах, наличии и режиме работы вагона-ресторана, местах размещения справочной информации, в вагонах повышенной комфортности предоставляется информация об услугах, включенных в стоимость проездного документа;

3) раздать бланки таможенных деклараций и миграционных карт, в случае необходимости, оказать помощь в их заполнении.

В вагонах со спальными местами обеспечить хранение проездных документов пассажиров в пути следования и возврат их пассажирам (не ранее, чем за 30 минут) до прибытия на станцию их назначения.

3.11. Во время стоянки поезда, при необходимости пропуска через рабочий тамбур пассажиров с других поездов, находящихся на соседних путях, к пассажирскому зданию и обратно, проводник вагона должен после получения команды дежурного по станции открыть обе боковые двери рабочего тамбура вагона, поднять откидные площадки и следить за переходом пассажиров.

3.12. Ответственность за выполнение требований пожарной безопасности в пассажирских вагонах в пути следования поезда возлагается на проводников вагонов.

3.13. Проводнику вагона запрещается самостоятельно ремонтировать и регулировать электрооборудование, холодильное и радиооборудование, а также установку пожарной сигнализации (УПС) и систему контроля нагрева букс (СКНБ).

При обнаружении неисправности он обязан сообщить об этом начальнику поезда или поездному электромеханику.

3.14. Контроль вагона контролирующими лицами может проводиться только в присутствии начальника поезда или лица, его замещающего.

При контроле вагона проводник вагона обязан:

1) обеспечить доступ контролирующим лицам в служебное купе и другие помещения вагона, не причиняя при этом неудобства пассажирам;

2) предъявлять контролирующим лицам проездные документы пассажиров, хранящиеся у проводника вагона, и ведомость занятия мест пассажирами, прошедшими электронную регистрацию;

3) предъявлять по требованию контролирующих лиц документы, подтверждающие правильность учета свободных и освобождающихся мест, расхода комплектов постельного белья;

4) давать необходимые пояснения по возникающим в ходе контроля вопросам, связанным с обслуживанием пассажиров;

5) в случае обнаружения в обслуживаемом вагоне провоза безбилетного физического лица, излишней ручной клади и других нарушений, совместно с начальником поезда подписать акт и дать письменное объяснение по поводу обнаруженных нарушений и недостатков.

3.15. Проводнику вагона разрешается провоз ручной клади в соответствии с ОП СМПС.

3.16. Порядок дежурства проводников вагонов определяется графиком, составленным установленным порядком, согласно нормам рабочего времени, утвержденным предприятием формирования поезда. Проводник вагона обязан ознакомиться с графиком дежурства, проставив свою подпись.

График работы проводников вагонов составляется с расчетом обеспечения постоянного дежурства одного проводника в каждом вагоне. Если проводник вагона по состоянию здоровья не может исполнять служебные обязанности во время рейса, он должен немедленно уведомить об этом начальника поезда для принятия решения о передаче вагона другому проводнику.

3.17. Во время следования поезда проводник вагона должен находиться на рабочем месте, выполнять свои служебные обязанности в соответствии с установленными настоящей Инструкцией требованиями, а также требованиями, установленными железнодорожной администрацией (перевозчиком) формирования поезда.

3.18. Пребывание проводника вагона во время следования поезда на местах для проезда пассажиров с целью отдыха, приема пищи, сна, выполнения служебных обязанностей, не связанных с обслуживанием пассажиров и санитарно-техническим обслуживанием вагонов, запрещено.

**4. Обязанности проводника вагона при**

**прохождении пограничного и таможенного контроля**

**на пограничной станции**

4.1. Проводник вагона при следовании по территории другого государства обязан соблюдать паспортно-административные, таможенные, валютные положения, правила, действующие в данном государстве.

4.2. При следовании поезда в пограничном районе и по перегону между пограничными станциями проводник вагона обязан обеспечивать соблюдение установленных правил для пассажиров и обслуживающего персонала, а также:

1) за 30 минут до прибытия поезда на пограничные станции объявить пассажирам о предстоящем пограничном и таможенном контроле, разъяснить порядок его проведения (подготовка документов, ручной клади для контроля);

2) предупредить пассажиров о необходимости нахождения на своих местах, о том, что за 10 минут и во время прохождения пограничного и таможенного контроля все туалеты будут закрыты;

3) предупредить руководителей организованных групп детей о самостоятельном предъявлении документов детьми;

4) осмотреть вагон, в том числе служебные помещения и технологические ниши в туалетах и тамбурах, на предмет наличия посторонних людей и предметов, запрещенных к ввозу и вывозу. О результатах осмотра информировать начальника поезда и представителей пограничной службы по прибытии на железнодорожную станцию;

5) закрыть туалеты, в ночное время включить полное освещение в вагоне.

4.3. На пограничных станциях проводник вагона обязан:

1) ограничить перемещение пассажиров по вагону до окончания пограничного и таможенного контроля;

2) оказывать содействие пограничным и таможенным органам;

3) осуществлять посадку/высадку пассажиров на пограничных станциях из поездов только с разрешения пограничных и таможенных органов.

4.4. Проводнику вагона во время проведения пограничного и таможенного контроля запрещается:

1) отлучаться из вагона;

2) допускать провожающих или встречающих лиц в вагоны, в которых находятся пассажиры, не прошедшие перед отправлением за границу (или после прибытия из-за границы) паспортный и таможенный контроль.

4.5. При необходимости, старшим проводником группы вагонов беспересадочного сообщения на группу вагонов (проводниками вагонов беспересадочного сообщения – на каждый вагон) декларировать транспортное средство.

**5. Обязанности проводника вагона по прибытии поезда**

**в пункт оборота**

5.1. По прибытии поезда в пункт оборота, после высадки пассажиров из вагона, проводник вагона обязан:

1) проверить вагон на предмет забытых пассажирами вещей и присутствие посторонних предметов. При обнаружении забытых вещей и посторонних предметов действовать в соответствии с п. 8.10 настоящей Инструкции проводника;

2) осмотреть оборудование вагона. В случае обнаружения каких-либо недостатков или неисправностей, сообщить об этом начальнику поезда (поездному электромеханику);

3) подготовить вагон в новый рейс в соответствии с установленным порядком;

4) мусор после уборки выносить в специально отведенное для этого место;

5) в зимний период очистить ото льда и грязи подножки дверей вагона, переходные площадки, тормозные рычажные передачи и детали ходовых частей.

6) при необходимости подать заявку на пополнение топливом;

5.2. Порядок дежурства проводников в вагонах в пункте оборота устанавливается в соответствии с графиком работы.

5.3. При перемещении по территории парка подготовки вагонов пользоваться маршрутами служебных проходов.

**6. Обязанности проводника вагона по прибытии поезда**

**в пункт формирования**

По прибытии поезда в пункт формирования проводник вагона обязан:

1) проверить вагон на предмет забытых пассажирами вещей и отсутствие посторонних предметов. При обнаружении забытых вещей и посторонних предметов действовать в соответствии с п. 8.10 Инструкции проводника;

2) проверить оборудование, имущество, инвентарь, недостающее пополнить порядком, установленным структурным подразделением формирования поезда;

3) при необходимости, подать заявку на ремонт;

4) при обнаружении в вагоне грызунов или насекомых проводник вагона сообщает об этом начальнику поезда.

**7. Дополнительные обязанности проводника**

**хвостового вагона**

7.1. Проводниками хвостового вагона назначаются опытные проводники со стажем работы не менее 1 года, после сдачи квалификационного экзамена и получения специального удостоверения на право выполнять обязанности проводника хвостового вагона.

7.2. Проводник хвостового вагона обязан:

1) принимая вагон, проверить наличие, исправность, чистоту стекол хвостовых сигнальных фонарей, а в пути следования обеспечить контроль за их работой;

2) получить после приемки вагона коробку с петардами и дополнительный комплект сигнальных принадлежностей;

3) при отправлении пассажирского поезда с железнодорожной станции показывать в сторону пассажирской платформы (до конца платформы): днем -свернутый желтый флаг, ночью – ручной фонарь с прозрачно-белым огнем;

4) при остановке поезда на участках, оборудованных автоблокировкой, проверить видимость поездных сигналов, внимательно наблюдать за перегоном и, в случае появления вслед идущего поезда, принять меры к его остановке;

5) при вынужденной остановке поезда на перегоне, по указанию машиниста локомотива, производить ограждение поезда;

6) если миновала надобность в ограждении поезда, по сигналу машиниста локомотива (один длинный свисток), проводник вагона, ограждающий хвост поезда, должен снять ранее установленное ограждение;

7) при изменении направления движения поезда, при отцепке и прицепке вагонов в пути следования проверять наличие, исправность и чистоту хвостовых сигналов, а в пути следования обеспечивать контроль за их работой;

8) в случаях, предусмотренных Правилами технического обслуживания тормозного оборудования и управления тормозами железнодорожного подвижного состава, принимать участие в производстве сокращенного опробования автотормозов в соответствии с установленным порядком.

7.3. Если хвостовым вагоном, поставлен служебно-технический, почтовый, багажный, и т.д., дополнительные обязанности, изложенные в п.7.2 настоящей Инструкции проводника, сохраняются за проводником пассажирского вагона, имеющего соответствующее удостоверение.

**8. Действия проводника вагона в случаях возникновения**

**внештатных ситуаций в пути следования поезда**

8.1. При обнаружении неисправности электрооборудования или возникновении короткого замыкания на землю любого из полюсов (лампы горят с разным накалом) проводник вагона обязан отключить все потребители электроэнергии, кроме дежурного освещения (в ночное время) и цепей сигнализации, и вызвать поездного электромеханика или начальника поезда. При возникновения полного замыкания на корпус (одна лампа не горит, другая горит в полный накал) при движении поезда проводник вагона обязан немедленно отключить все потребители электроэнергии путём нажатия аварийной кнопки в служебном купе проводника и вызвать поездного электромеханика для принятия соответствующих мер.

8.2. При возникновении неисправности в вагоне, угрожающей жизни людей или безопасности движения поезда, а также в случае срабатывания системы контроля нагрева букс немедленно остановить поезд стоп-краном, вызвать поездного электромеханика или начальника поезда.

8.3. Для обеспечения пожарной безопасности в вагонах проводнику вагона запрещается:

1) сушить одежду и другие вещи в котельных помещениях, на электрических печах, кипятильниках, кухонных плитах;

2) хранить и перевозить легковоспламеняющиеся, взрывчатые и другие опасные вещества;

3) включать электроплитки и другие нагревательные приборы и электропотребители, не предусмотренные электрической схемой вагона;

4) растапливать котлы отопления без наличия воды и колосников, кипятильники без наличия воды и пламяотражателя при помощи легковоспламеняющихся и горючих жидкостей (керосин, бензин, масло и др.);

5) курить в неустановленных местах;

6) оставлять без надзора вагоны;

7) использовать открытый огонь.

8.4. В случае срабатывания пожарной сигнализации отключить акустический сигнал на блоке управления, по его табло установить место пожара и убедиться в достоверности показания путем осмотра этого места. При ложном сигнале о пожаре вызвать поездного электромеханика или начальника поезда.

8.5. При обнаружении пожара в вагоне поезда проводник вагона обязан действовать в соответствии с Инструкцией по обеспечению пожарной безопасности.

8.6. При экстренном торможении (вынужденной остановке) пассажирского поезда на перегоне проводник вагона обязан выяснить причину остановки поезда путем визуального осмотра в своем вагоне ходовых частей, букс, крепления деталей автотормоза и электрооборудования. В случае обнаружения неисправности, являющейся препятствием для дальнейшего движения поезда, немедленно вызвать начальника поезда.

После отпуска машинистом локомотива автотормозов проводник вагона обязан проверить отпуск тормоза в обслуживаемом им вагоне, а после отправления поезда проводники вагонов должны из тамбуров наблюдать за движением поезда и, в случае неотпуска тормозов, искрения или других неисправностей, принять меры к остановке поезда.

8.7. При остановке пассажирского поезда на спуске (подъеме) проводники вагонов по сигналу машиниста локомотива «Тормозить» – три длинных свистка –должны привести в действие ручные тормоза в обслуживаемых ими вагонах, а перед приведением поезда в движение по сигналу машиниста локомотива «Отпустить тормоза» – два длинных свистка – отпустить ручные тормоза в обслуживаемых ими вагонах.

8.8. При получении информации от начальника поезда об изменении маршрута следования поезда проводник вагона оповещает пассажиров о порядке следования по новому маршруту, информирует пассажиров, следующих до станций, через которые не будет следовать поезд о порядке пересадки, обеспечивает высадку пассажиров на согласованных с ними станциях и выдачу им на руки проездных документов с соответствующей отметкой.

После высадки пассажиров производит соответствующую отметку в бланке учета населенности и расхода постельного белья.

8.9. В случае отцепки вагона от поезда из-за технической неисправности:

1) поставить в известность об этом пассажиров;

2) принять меры к размещению пассажиров, с их согласия, в других вагонах, оказать при этом необходимую помощь, в первую очередь пассажирам с ограниченной подвижностью, преклонного возраста и с малолетними детьми. Если нет возможности разместить пассажиров в других вагонах на свободных местах, то по указанию начальника поезда разместить пассажиров в коридорах вагонов;

3) проводник отцепляемого вагона в проездных документах, которые возвращаются пассажирам, и в маршруте, имеющемся у проводника, должен о вынужденной пересадке сделать отметку следующего содержания: «Вагон № ......... отцеплен на станции ............. числа ........... месяца ................. 20 г.» и заверить своей подписью и подписью начальника поезда;

4) в бланке учета населенности и расходования постельного белья отмечаются номера проездных документов, возвращаемых пассажирам, и указываются наименования договорного перевозчика;

5) при пересадке пассажира в вагон, предоставленный взамен отцепленного, проводник этого вагона обязан на предъявленном проездном документе сделать следующую отметку: «От станции ............................. до станции ..................проездной документ использован в вагоне перевозчика...................................»., проставляет дату и заверяет своей подписью. По факту отцепки вагона и пересадки пассажиров составляется Акт о замене вагона одного перевозчика на вагон другого перевозчика. Акт составляется и заверяется подписью проводника вагона и начальника поезда с обязательным указанием информации о первоначальной продаже проездного документа, его фактического использования, станции отправления/назначения и перевозчика, осуществившего перевозку. В Акте о замене вагона одного перевозчика на вагон другого перевозчика, при переводе пассажиров, прошедших электронную регистрацию, указывается идентификационный номер электронного проездного документа.

К Акту прилагаются подтверждающие документы (телеграмма, приказ и другое).

Проездной документ и/или Акт о замене вагона одного перевозчика на вагон другого перевозчика прилагается проводником вагона к отчету и передается для осуществления дальнейших расчетов, в соответствии с порядком, установленным железнодорожной администрацией (перевозчиком).

8.10. При обнаружении забытых вещей и посторонних предметов принять меры по исключению контакта с данным предметом до прибытия специалистов и сообщить начальнику поезда. При подтверждении отсутствия в них угрожающих факторов для жизни пассажиров и работников поездной бригады передать забытые и обнаруженные вещи порядком, установленным железнодорожной администрацией (перевозчиком).

8.11. При выявлении больного или подозрении на заболевание, в первую очередь, инфекционное, немедленно информировать начальника поезда.

8.12. Проводник вагона, обнаруживший, что пассажир обслуживаемого им вагона отстал от поезда, обязан немедленно сообщить об этом начальнику поезда и составить акт с указанием наименования и количества оставленных мест ручной клади. Акт должен быть подписан начальником поезда, проводником вагона и двумя пассажирами. Принять меры к обеспечению сохранности забытой ручной клади до указания начальника поезда о дальнейших действиях.

8.13. При утере проводником вагона принятых им на хранение от пассажира проездных документов составляется акт, который подписывается проводником вагона и начальником поезда. Новые проездные документы на основании акта оформляются начальником поезда без оплаты проезда пассажиром.

8.14. В пунктах снабжения составов твердым топливом, указанных в расписаниях движения поездов международного сообщения, проводник вагона оформляет требование на выдачу угля в необходимом количестве по форме, указанной в ПППВ.

В случае отказа обслуживающего персонала пункта экипировки в снабжении вагона водой или топливом, проводник вагона информирует об этом начальника поезда для принятия мер совместно с дежурным по станции или вокзалу, в соответствии с ПППВ.

8.15. При наступлении несчастного случая с пассажиром в поезде, проводник вагона обязан оказать потерпевшему первую помощь, незамедлительно уведомить начальника поезда о случившемся и принять участие в составлении акта установленным порядком.

8.16. В случаях прерывания поездки (за исключением случаев нарушений пассажирами Правил проезда) проводник вагона обязан разъяснить пассажирам порядок возобновления поездки или предъявления требования о возмещении стоимости за непроследованное расстояние.

**9. Обязанности проводника вагона**

**при перевозке пассажиров с ограниченной подвижностью**

9.1. Проводник вагона при оказании помощи пассажирам с ограниченной подвижностью должен руководствоваться технологическими процессами, инструкциями и другими нормативными документами, в части, касающейся обеспечения условий доступности пассажирских поездов (вагонов) и предоставляемых в них услуг для пассажиров с ограниченной подвижностью, железнодорожной администрации (перевозчика) формирования поезда.

9.2. Проводник вагона должен оказывать помощь пассажиру с ограниченной подвижностью при прохождении пограничного, таможенного, санитарно-карантинного, ветеринарного, карантинного фитосанитарного или иных видов контроля, предусмотренных законодательством государства, на территории которого проводится контроль.

9.3. Обращаясь к пассажиру с ограниченной подвижностью проводник вагона должен представиться (называть должность, имя и фамилию).

Предлагая помощь пассажиру с ограниченной подвижностью, проводник вагона должен дождаться, пока она будет принята.

Во время разговора с пассажиром с ограниченной подвижностью проводник вагона должен обращаться непосредственного к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре.

Во время общения с пассажиром с ограниченной подвижностью проводник вагона должен проявлять спокойствие и доброжелательность.

9.4. При обслуживании пассажиров с ограниченной подвижностью, передвигающихся с помощью специального оборудования, проводник вагона должен обеспечить:

9.4.1. посадку пассажира, в вагон, при этом для пассажиров, передвигающихся на инвалидной коляске;

- при посадке с низкой платформы в вагон, оборудованный подъемным устройством: подготовить подъемную платформу для въезда коляски, организовать въезд коляски на подъемную платформу, безопасный подъем пассажира и въезд коляски в тамбур вагона;

- при посадке с низкой платформы в вагон, не оборудованный подъемным устройством: при наличии подъемной платформы на вокзале – организовать въезд коляски в тамбур вагона; при посадке с низкой платформы в вагон, не оборудованный подъемным устройством, и отсутствии подъемной платформы на вокзале – организовать посадку при содействии работников вокзала;

9.4.2. передвижение по вагону пассажира от места посадки в вагон до места размещения пассажира в вагоне и до места высадки из вагона;

9.4.3. демонстрацию пассажиру и его сопровождающему специализированного оборудования в купе и туалетной кабине (при его наличии в вагоне);

9.4.4. хранение оборудования, необходимого для передвижения пассажира с ограниченной подвижностью, в специализированном купе для инвалидов или в специализированном купе для перевозки багажа (ручной клади);

9.4.5. высадку пассажира. Порядок действий проводника вагона при осуществлении высадки из вагона пассажира, передвигающегося на инвалидной коляске, аналогичен порядку его посадки, указанному в пункте 10.4.1. настоящего пункта.

9.5. При обслуживании пассажиров с нарушением зрения (незрячих, слабовидящих) проводник вагона должен:

9.5.1. организовать посадку пассажира в вагон. При посадке с низкой платформы проводник вагона информирует пассажира о количестве ступеней и примерной высоте первой ступени от платформы, при посадке с высокой платформы – о расстоянии между вагоном и платформой, а также о примерной высоте пола тамбура относительно платформы;

9.5.2. при посадке в вагон пассажира без сопровождающего проводить его (по возможности) до места, указанного в проездном документе (билете), и помочь разместиться или подробно объяснить, как пройти к своему месту;

9.5.3. после отправления поезда проводник вагона должен предложить пассажиру свою помощь, осуществить застил спального места, уточнить информацию об ознакомлении пассажира с местами общего пользования в вагоне. При необходимости проводник вагона информирует пассажира о работе санитарно-технического оборудования, отвечает на возникшие вопросы;

9.5.4. высадку пассажира из вагона. Порядок действий проводника вагона при осуществлении высадки из вагона незрячего (слабовидящего) пассажира аналогичен порядку его посадки, указанному в пункте 10.5.1. настоящего пункта.

9.6. При обслуживании пассажиров с нарушением слуха проводник вагона не должен загораживать лицо, смотреть прямо на собеседника, чтобы пассажир с нарушением слуха имел возможность следить за выражением его лица, движением губ.

При общении со слабослышащим пассажиром должен говорить ясно и ровно, не кричать,при необходимости уточнить у слабослышащего пассажира о возможности чтения по губам.В случае владения слабослышащим пассажиром навыком чтения по губам проводник вагона должен смотреть прямо в лицо собеседника и говорить ясно и медленно, используя простые фразы и избегая несущественных слов.При необходимости подчеркнуть или прояснить смысл сказанного проводник вагона может использовать мимику и жесты.

9.7. Во время разговора с пассажиром с затруднениями речи проводник вагона не должен прерывать и поправлять его, начинать говорить только тогда, когда убедился, что собеседник уже закончил свою мысль.

При общении с пассажиром с затруднениями речи проводник вагона должен стараться задавать вопросы, требующие коротких ответов (кивка) или спрашивать пассажира с затруднениями речи о возможности использования другого способа информирования (написание).

**10. Правила и этика поведения проводника вагона**

**при обслуживании пассажиров**

10.1. При обслуживании пассажиров не совершать действий, противоречащих нормам этикета, а также вызывающих или способных вызвать отрицательные эмоции, проявлять доброжелательность и готовность оказать помощь пассажирам, с уважением относиться к традициям и обычаям народов.

10.2. Проводник вагона должен соблюдать требования к профессиональной этике проводника вагона, установленные железнодорожной администрацией (перевозчиком) формирования поезда (вагона).

**11. Ответственность проводника вагона**

Проводник вагона несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных настоящей Инструкцией, в соответствии с действующим национальным законодательством государства перевозчика, с которым заключен трудовой договор.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_