

по Законодательству ▼

Найти...

**Распоряжение ОАО "РЖД" от 31.05.2016 N 1039р "Об утверждении Положения об организации продажи мест на поезда дальнего следования, формирования ОАО "РЖД"**

Структура документа ≡

[Весь документ](#) **ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО "РОССИЙСКИЕ ЖЕЛЕЗНЫЕ ДОРОГИ"****РАСПОРЯЖЕНИЕ  
от 31 мая 2016 г. N 1039р****ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОДАЖИ МЕСТ  
НА ПОЕЗДА ДАЛЬНОГО СЛЕДОВАНИЯ, ФОРМИРОВАНИЯ ОАО "РЖД"**

В целях обеспечения согласованной работы структурных подразделений ОАО "РЖД", обеспечивающих перевозку пассажиров в поездах дальнего следования, а также в целях повышения эффективности работы холдинга в вопросе реализации мест и обеспечения специальных перевозок:

- 1) Ввести в действие с 06.06.2016 Положение об организации продажи мест на поезда дальнего следования, формирования ОАО "РЖД" (согласно Приложению);
- 2) С 06.06.2016 считать утратившим силу распоряжение ОАО "РЖД" от 17.12.2007 N 2369р "Об утверждении положения о порядке организации продажи проездных документов (билетов) на поезда дальнего следования" (в редакции распоряжений ОАО "РЖД" от 19.06.2008 N 1304р, от 17.07.2008 N 1507р, от 26.05.2009 N 1097р);
- 3) С 06.06.2016 считать утратившим силу распоряжение ОАО "РЖД" от 28.06.2014 N 1739р "О вводе в действие Регламента организации продажи и порядка перевозки детей на специализированных местах в высокоскоростных поездах "Сапсан";
- 4) Начальнику департамента управления бизнес-блоком "Пассажирские перевозки" Шнейдеру М.А., генеральному директору Дирекции скоростного сообщения Петрову А.Ю., начальнику Дирекции железнодорожных вокзалов Вотолевскому В.Л., генеральному директору АО "ФПК" Иванову П.В. (по согласованию) инструктируйте причастных, обеспечьте исполнение.

Вице-президент ОАО "РЖД"  
М.П.АКУЛОВ

Утверждено  
распоряжением ОАО "РЖД"  
от 31 мая 2016 г. N 1039р

**ПОЛОЖЕНИЕ  
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОДАЖИ МЕСТ НА ПОЕЗДА ДАЛЬНОГО  
СЛЕДОВАНИЯ, ФОРМИРОВАНИЯ ОАО "РЖД"** **1. Общие положения**

Настоящее Положение разработано с целью обеспечения согласованной работы структурных подразделений ОАО "РЖД", компаний-агентов по вопросу организации продажи проездных документов и электронных билетов на поезда дальнего следования, формирования ОАО "РЖД".

Целью настоящего Положения является разграничение обязанностей причастных руководителей и специалистов, а также систематизация порядка взаимодействия структурных подразделений холдинга в части основных аспектов, имеющих отношение к организации продажи мест, повышению показателя использования вместимости поездов, а также организации специальных перевозок в поездах, формирования ОАО "РЖД".

Организация продажи проездных документов на поезда и в вагоны других перевозчиков регламентируется настоящим Положением в случае, если это предусмотрено соответствующим соглашением (договором), заключенным между ОАО "РЖД" и иным перевозчиком.

Требования, утвержденные в настоящем Положении, являются обязательными для исполнения всеми причастными руководителями и специалистами холдинга "РЖД" и компаний-агентов при реализации мест в поезда формирования ОАО "РЖД".

## 2. Условные сокращения

АО "ФПК" - акционерное общество "Федеральная пассажирская компания";

Аренда - организация перевозки пассажиров на условиях заключения договора аренды подвижного состава (вагона, либо группы вагонов в составе пассажирского поезда несекционного типа, либо отдельной секции в рамках моторвагонного подвижного состава);

АСУ "Экспресс" - автоматизированная система управления пассажирскими перевозками на железнодорожном транспорте "Экспресс" ОАО "РЖД";

БНУ ПП - автоматизированная система бухгалтерского и налогового учета пассажирских перевозок ОАО "РЖД";

Бронь-заказ - технология резервирования мест с последующим оформлением проезда в специализированных билетных кассах в течение установленного Перевозчиком периода с момента резервирования, применяемая преимущественно для оформления ОГП (ОГД, ОГШ, ОГВ), а также на усмотрение Перевозчика для индивидуальных пассажиров при увеличении стандартного срока резервирования;

Вид работы - допуск АСУ "Экспресс", обеспечивающий выполнение билетным кассиром и/или оператором определенной узконаправленной работы;

Возврат - операция полного отказа от ранее оформленных мест, проводимая в АСУ "Экспресс" в соответствии с Правилами перевозок;

ДЖВ - Дирекция железнодорожных вокзалов - филиал ОАО "РЖД";

Дополнительный поезд - поезд, назначаемый на усмотрение Перевозчика, с целью обеспечения перевозки пассажиров в период высокого спроса;

ДОСС - Дирекция скоростного сообщения - филиал ОАО "РЖД";

ЕЛС - единый лицевой счет юридического лица в системах управления (АСУ "Экспресс") и отчетности (БНУ ПП) ОАО "РЖД";

ЖА - железнодорожное агентство - структурное подразделение филиала АО "ФПК";

Заявка на перевозку - письменное обращение установленной формы со стороны юридического лица в адрес Перевозчика о выделении мест в поезде для организации проезда ОГП (ОГД, ОГШ, ОГВ);

ИВЦ - Региональный информационно-вычислительный центр - структурное подразделение Главного вычислительного центра - филиала ОАО "РЖД";

Сбор за резервирование - оплата пассажиром дополнительной услуги, включаемой в общую стоимость проездного документа, относящейся к резервированию мест в поездах дальнего следования, установленный ФАС России;

Корпоративное обслуживание - договорные отношения по оказанию услуг по перевозке пассажиров с иными юридическими лицами, не имеющими лицензии на осуществление туроператорской или турагентской деятельности;

Л - Региональная служба развития пассажирских сообщений и предоставления доступа к инфраструктуре - структурное подразделение ОАО "РЖД";

Макет - схема поезда, хранящаяся в АСУ "Экспресс", содержащая все данные об установленных для каждого конкретного вагона и/или местах, режимах продажи, технологических резервов и квот, наличии специализированных мест и иных признаках, в том числе факультативности;

МГН - маломобильные группы населения;

Место - физический и логический объект продажи, единица услуги по оказанию со стороны Перевозчика услуги по перевозке пассажира;

МЖА - Московское железнодорожное агентство - структурное подразделение Московского филиала АО "ФПК";

ОАО "РЖД" - открытое акционерное общество "Российские железные дороги";

ОГВ - организованная группа военнослужащих, оформленных по одной заявке, следующих в составе не менее 10 человек в одном поезде, с одной датой отправления, по одному маршруту в сопровождении начальника команды, оформленные по предъявлению в билетную кассу воинского перевозочного документа;

ОГД - организованная группа детей в составе не менее 10 человек в возрасте до 10 лет, включая дату рождения при совпадении ее с датой отправления поезда, следующих в одном поезде, с одной датой отправления, по одному маршруту, в сопровождении взрослого лица, из расчета не более 1 сопровождающего на 10 детей, оформленных по одной заявке;

ОГП - оформленная по одной заявке организованная группа пассажиров в составе от 10 и более человек, следующих в одном поезде, с одной датой отправления, по одному маршруту;

ОГШ - организованная группа школьников в составе не менее 10 человек, включая дату рождения при совпадении ее с датой отправления поезда, следующих в одном поезде, с одной датой отправления, по одному маршруту, в сопровождении взрослого лица, из расчета не более 1 сопровождающего на 10 школьников, оформленные по одной заявке;

Организатор перевозки - юридическое лицо, организующее перевозку пассажиров в составе ОГП (ОГД, ОГШ, ОГВ), при наличии соответствующего договора с Перевозчиком либо агентом продажи;

Пароль - технология резервирования мест с последующим оформлением проездных документов в специализированных билетных кассах в течение установленного Перевозчиком периода с момента резервирования, применяемая для организации проезда индивидуальных пассажиров;

Перевозчик - владелец и/или оператор подвижного железнодорожного состава, обеспечивающий перевозку пассажиров в соответствии с Уставом железнодорожного транспорта, Правилами перевозок и иными нормативными актами. Применительно к настоящему Положению - ДОСС, АО "ФПК" и иные железнодорожные операторы;

Переменный трафарет - норма мест, выделенная для организации заблаговременной продажи проездных документов от промежуточной станции;

Период резервирования - временной интервал, устанавливаемый Перевозчиком в АСУ "Экспресс", в течение которого доступна реализация мест;

Плановая заявка - заявка на перевозку ОГП (ОГД, ОГШ, ОГВ), положительно рассмотренная за периодом резервирования;

Поезд регулярного сообщения - поезд, назначаемый на постоянной основе в течение сезона, либо круглогодично;

Посадочный талон - вспомогательный документ, выдаваемый АСУ "Экспресс" для организации посадки пассажиров при использовании ручной технологии оформления, а также вспомогательный документ, дополнительно выдаваемый для посадки на места, оформленные в проездном документе;

Правила перевозки - Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утвержденные приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 19.12.2013 N 473;

Пункт продажи - билетная касса или группа касс, расположенных по одному физическому адресу, осуществляющие оформление проездных и/или перевозочных документов в рамках одного пункта, одного ИВЦ обслуживания;

Резервирование мест - выделение мест из свободной продажи с целью отдельного хранения в АСУ "Экспресс" в течение установленного срока резервирования для последующего оформления проездных документов;

Режим продажи - условия реализации одного места либо диапазона мест, устанавливаемые в АСУ "Экспресс" с целью увеличения доступности пассажирских перевозок на отдельных участках, а также повышения процента использования вместимости в поездах дальнего следования;

Руководитель группы - ответственное лицо, непосредственно сопровождающее ОГП (ОГД, ОГШ, ОГВ), уполномоченное от лица группы совершать действия, делегированные ему в соответствии с доверенностью формы М-2 со стороны организатора перевозки;

Свободная продажа - норма мест, не имеющих целевого назначения, реализуемая через АСУ "Экспресс" по общедоступным каналам продажи;

Сервисный сбор - сбор, в том числе необязательный, включаемый в общую стоимость проезда, относящийся к дополнительным услугам, оказываемым пассажиру непосредственно в пути следования (питание, печатная и иная продукция в соответствии с нормативами, установленными Перевозчиком для оформляемого класса обслуживания);

Смешанная группа - организованная группа пассажиров в количестве от 10 человек и более, следующих в одном поезде, с одной датой отправления, по одному маршруту, в составе которой помимо взрослых пассажиров присутствуют дети и/или школьники;

Специализированная касса - билетная касса, имеющая в рамках работы в АСУ "Экспресс" доступ к технологическим квотам;

Специализированное место - место, предназначенное для целевого использования, реализуемое в АСУ "Экспресс" в рамках режима свободной продажи;

Специальный тарифный план - тариф, установленный Перевозчиком для организации перевозки целевой аудитории, на который распространяются отличные от общедоступного тарифа правила исчисления и применения;

Срок резервирования - период доступности места для оформления его из системы отдельного хранения в рамках работы АСУ "Экспресс" по технологии пароля, либо бронь-заказа;

Тариф - плата за оказание услуги по перевозке пассажиров, багажа и грузобагажа, оплачиваемые пассажиром или Организатором перевозки в пользу Перевозчика, а также правила исчисления и применения этих плат и сборов;

Терминальная характеристика - характеристика терминала, осуществляющего работу в рамках АСУ "Экспресс", содержащая допуски по видам работ, квотам и системным признакам;

Технологическая квота - порядок использования и системное хранилище отдельных мест, выделяемых для целевого использования;

Технологический резерв - норма мест, выделяемая для целевого использования;

Туроператорская деятельность - деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (туроператором), в соответствии с ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ;

Факультативный вагон - вагон, предусмотренный в схеме состава поезда для оперативного регулирования продажи при увеличении пассажиропотока;

ФПКБА - Управление организации продажи АО "ФПК";

ФАС - Федеральная антимонопольная служба Российской Федерации;

ЦЛ - Департамент управления бизнес-блоком "Пассажирыские перевозки" ОАО "РЖД";

Частичный возврат - операция отказа от части ранее оформленных в одном проездном документе мест, проводимая в АСУ "Экспресс" в соответствии с Правилами перевозок;

Эталон - макет поезда, хранящийся в АСУ "Экспресс" за периодом резервирования;

Явка - установленная дата для оформления поезда по технологии пароля и/или бронь-заказа.

### **3. Организация работы по подготовке продажи**

Назначение поездов объявляется телеграммами ОАО "РЖД", в которых Перевозчик указывает:

- расписание движения поезда;
- периодичность курсирования;
- схему состава;
- количество мест по вагонам, в том числе для реализации в свободной продаже и использования в служебных целях;
- переменный трафарет;
- технологические резервы и квоты и другие технологические процедуры и аспекты.

Телеграмма является основанием для подготовки макета к продаже.

При отсутствии согласованности в действиях ответственных подразделений Перевозчика в части хранения мест в технологических резервах, ввода переменного трафарета и иных вопросов, связанных с формированием макета, окончательное решение принимает руководитель Перевозчика, при отсутствии согласованных действий среди различных Перевозчиков - ЦЛ.

### 3.1. Подготовка макета поезда

Подготовку макета и организационно-технологическое взаимодействие с Перевозчиком обеспечивается со стороны причастного ИВЦ.

Макет составляется с учетом экономической целесообразности курсирования поезда, максимальной населенности поезда по всему маршруту следования и наличия альтернативных поездов на участках маршрута.

### 3.2. Установление технологических резервов и квот

Технологические резервы устанавливаются Перевозчиком по согласованию ЦЛ в соответствии с целевым назначением (Приложение N 1).

Перевозчику допускается хранить в технологических резервах не более 10% от общего количества мест в поездах вместимостью менее 200 мест (без учета факультативных вагонов).

В поездах вместимостью свыше 200 мест Перевозчик устанавливает технологические резервы по согласованию ЦЛ, исходя из потребностей в обслуживании целевых групп пассажиров. Общее количество мест, хранящееся в технологических резервах, в таких поездах не регламентируется.

Места для отдыха поездных бригад, сотрудников МВД России при сопровождении поезда, экспедиторов для доставки служебной корреспонденции ОАО "РЖД", фельдъегерской связи и работников иных аутсорсинговых организаций не включаются в норму мест свободной продажи, устанавливаются в соответствии с заключенными договорами на усмотрение Перевозчика сверх установленной для технологических резервов нормы.

Перевозчик обязан проводить ежемесячный анализ реализации мест, хранящихся в технологических резервах, с целью оптимизации количества мест, используемых в рамках той или иной квоты. При формировании предложений по увеличению или уменьшению количества таких мест необходимо учитывать фактор сезонности, а также исходить из возможности изменения периода освобождения нереализованных мест в свободную продажу.

После принятия решения об изменении макета в сторону увеличения количества мест, хранящихся в той или иной квоте, Перевозчик по согласованию ЦЛ формирует телеграмму в адрес причастных подразделений ОАО "РЖД". При изменении квот в сторону уменьшения - телеграмма формируется Перевозчиком самостоятельным порядком.

Перевозчику допускается иметь не более 3-х технологических квот в одном вагоне. Количество квот, используемых в макете одного поезда, не ограничено.

Распределение мест в пассажирских поездах под использование по целевому назначению, а также контроль за их использованием осуществляет уполномоченный руководитель Перевозчика.

### 3.3. Квотирование под организацию групповых перевозок

Перевозчик, в том числе на период массовых пассажирских перевозок, вправе установить ограничение оформляемых для ОГП (ОГД, ОГШ, ОГВ) мест, исходя из процентного соотношения к общему количеству предложенных мест в поезде, либо к количеству мест, предлагаемых отдельно по классам обслуживания.

Установление ограничений по процентному соотношению мест для ОГП (ОГД, ОГШ, ОГВ) осуществляется телеграфным указанием Перевозчика.

Контроль исполнения настоящего требования осуществляется уполномоченным сотрудником Перевозчика.

### 3.4. Установление признаков на специализированные места

Перевозчик вправе устанавливать в АСУ "Экспресс" признаки целевого назначения для конкретных мест (Приложение N 2).

Ограничение каналов продажи специализированных мест допускается указанием Перевозчика.

### 3.5. Порядок открытия продажи

Реализация мест для поездов формирования ОАО "РЖД" во внутригосударственном сообщении в свободной продаже открывается в 8 часов 00 минут по местному времени региона нахождения ИВЦ, обслуживающего требуемый поезд.

Открытие продажи осуществляется одновременно для всех каналов и пунктов продажи.

Отработка плановых заявок на перевозку ОГП (ОГД, ОГШ, ОГВ), а также предварительное плановое резервирование по заявкам индивидуальных пассажиров осуществляется на терминалах, имеющих специальный системный признак "Плановые заявки".

## 4. Резервирование мест в текущем периоде резервирования

Право резервирования терминалом АСУ "Экспресс" мест из свободной продажи и из соответствующих технологических квот устанавливается по указанию уполномоченного руководителя Перевозчика.

Резервирование мест по заявкам физических лиц допускается по видам работ P05, а также P17 при наличии признака "Индивидуальный".

Резервирование мест для ОГП (ОГД, ОГШ, ОГВ) осуществляется только по виду работ P17.

### 4.1. Право использования технологических резервов и квот

Перечень должностных лиц, которым предоставлено право пользования технологическими резервами, устанавливается и корректируется приказом Перевозчика, исходя из внутренних особенностей организации продажи, обслуживания пассажиров на вокзалах и в пути следования.

### 4.2. Резервирование мест по заявкам физических лиц

По решению Перевозчика иным Перевозчикам и/или агентам продажи предоставляется право резервирования мест из свободной продажи по индивидуальным заказам с последующим оформлением проездных документов в течение 2 суток, следующих за датой резервирования.

Резервирование мест по индивидуальным заказам производится на специально выделенных терминалах. Указанным терминалам не допускается производить оформление проездных документов.

Перечень терминалов, которые производят резервирование мест и оформление проездных документов по индивидуальным заказам, устанавливается руководителем Перевозчика.

В исключительных случаях при оформлении проезда отдельным категориям пассажиров, которым законодательством Российской Федерации установлено преимущественное право на приобретение проездных документов, срок выкупа зарезервированных мест может быть увеличен. Заказ с увеличенным сроком выкупа разрешается уполномоченным руководителем Перевозчика.

Порядок резервирования мест по индивидуальным заказам разрабатывается причастным структурным подразделением Перевозчика и утверждается руководителем Перевозчика.

Резервирование мест по запросам других Перевозчиков и/или агентов продаж осуществляется с указанием категории пассажира (инвалид, депутат, несопровождаемые дети, и т.д.). В случае увеличения срока резервирования в запросе указывается фамилия должностного лица, которым

принято данное решение. Решение о продлении срока выкупа обязательным порядком согласовывается с Перевозчиком.

Использование мест из технологического резерва регистрируется в специальном журнале с указанием номера поезда, даты отправления, количества мест, даты выкупа и должностного лица, передавшего заказ (Приложение N 3). По усмотрению Перевозчика стандартная форма журнала может быть расширена дополнительными графами. Допускается ведение журнала в электронном виде.

#### 4.3. Резервирование мест для организации групповых перевозок

Резервирование мест для организации групповой перевозки (ОГП, ОГД, ОГШ, ОГВ) осуществляется только после оплаты сбора за резервирование, на основании положительно рассмотренной со стороны Перевозчика заявки.

Резервирование мест по заявкам для ОГП (ОГД, ОГШ, ОГВ) осуществляется только по виду работ Р17, в том числе по заявкам других Перевозчиков, а также для оформления проезда от станции пересадки.

Для резервирования мест по заявкам выделяется ограниченное число терминалов, которым присвоен вид работы Р17 и системный признак "Бронирование групповых". Количество таких терминалов и пункты их установки утверждаются Перевозчиком.

Сроком хранения зарезервированных мест для ОГП (ОГД, ОГШ, ОГВ) устанавливается 9 суток после даты резервирования, но не позднее, чем за 10 суток до отправления поезда. При резервировании мест менее чем за 10 суток до отправления поезда, выкуп зарезервированных мест производится на следующие сутки.

Время явки проставляется АСУ "Экспресс" автоматически, исходя из даты и времени отправления поезда. Стандартным порядком перевод нереализованных остатков мест, хранящихся в бронь-заказе, осуществляется в 20 часов 00 минут по московскому времени.

### 5. Организация продажи групповых перевозок

Оформление поездки ОГП (ОГД, ОГШ, ОГВ) осуществляется по факту положительного рассмотрения уполномоченным сотрудником Перевозчика заявки, направленной от Организатора перевозки в соответствии с требованиями настоящего Положения.

Форма и порядок рассмотрения Заявок утверждается внутренним нормативным актом Перевозчика.

Для урегулирования спорных вопросов, возникающих в процессе взаимодействия Организатора перевозки и Перевозчика и/или уполномоченного агента продажи, между указанными сторонами заключается договор, который должен соответствовать требованиям законодательных, нормативных правовых актов ОАО "РЖД" и требованиям настоящего Положения.

Оформление проездных документов для организации проезда ОГП (ОГД, ОГШ, ОГВ) производится на терминалах, которым присвоен вид работы Р17. По указанию руководителя Перевозчика терминалу, на котором установлен признак "Бронирование групповых" разрешается производить в том числе и оформление проездных документов, для чего в адрес причастного структурного подразделения (филиала) направляется соответствующее указание.

#### 5.1. Формирование и обработка заявки на организацию перевозки

Юридические лица, по заявкам которых осуществляются перевозки ОГП, ОГД, ОГШ или ОГВ в поездах, следующих за пределы территории Российской Федерации или транзитом через территорию других государств, обязаны соблюдать паспортно-административные (визовые), таможенные, санитарные и другие правила. Перевозчик не несет ответственности за последствия невыполнения этих правил пассажирами, о чем в заявке делается соответствующая запись.



Заявки для перевозки ОГП (ОГД, ОГШ, ОГВ) принимаются к рассмотрению в соответствии с внутренними правилами, установленными Перевозчиком. В случае отсутствия отдельных правил организации перевозки ОГП (ОГД, ОГШ, ОГВ), заявки принимаются на всем периоде резервирования, в зависимости от глубины продажи, установленной для конкретного поезда, но не позднее, чем за 10 суток до отправления поезда. Заявка, предъявленная менее чем за 10 суток до отправления поезда, принимается при возможности ее выполнения.

Заявки, подающиеся на рассмотрение Перевозчику, для поездов, находящихся за периодом резервирования, принимаются к исполнению по резолюции руководителя Перевозчика, либо лица, его замещающего.

Резервирование мест для ОГП (ОГД, ОГШ, ОГВ), в том числе по запросу иных Перевозчиков и уполномоченных агентов продажи, осуществляется Перевозчиком после положительного рассмотрения. При отсутствии возможности удовлетворения заявки, уполномоченный сотрудник Перевозчика обязан предложить иные варианты организации перевозки, путем изменения параметров отправления - номера поезда, класса обслуживания и так далее. При невозможности осуществления групповой перевозки, либо отказе от предложенных уполномоченным сотрудником вариантов, Перевозчик вправе отклонить заявку.

При подаче заявки на резервирование мест для ОГП (ОГД, ОГШ, ОГВ) со стороны иного Перевозчика или уполномоченного агента продаж, Перевозчик обязан рассмотреть заявку в течение 1 рабочего дня, при этом в запросе является обязательным указание категории группы - ОГП, ОГД, ОГШ, ОГВ.

Увеличение срока резервирования осуществляется по согласованию Перевозчика. Если срок хранения зарезервированных мест превышает установленный, то в запросе указывается требуемый срок выкупа и фамилия руководителя Перевозчика, либо агента продажи, которым принято решение об увеличении срока выкупа по данной заявке. При этом запрашиваемая сторона обязана соблюдать установленный Перевозчиком порядок оформления мест под ОГП (ОГД, ОГШ, ОГВ), включая порядок взимания сбора за резервирование.

После положительного рассмотрения, структурное подразделение Перевозчика резервирует места и передает необходимую информацию для оформления в адрес иного Перевозчика или уполномоченного агента продаж.

При отказе или частичном отказе от заявленных мест, выделенных из технологической квоты для оформления проездных документов на обратный выезд или от другой станции, эти места передаются в структурное подразделение Перевозчика, которое их зарезервировало, для последующей реализации.

Резервирование мест производится по виду работ Р17 на терминалах АСУ "Экспресс", которым присвоен признак "Бронирование групповых", в соответствии с Инструкцией работы билетных кассиров и операторов на билетно-кассовой аппаратуре (терминалах) системы "Экспресс-3".

Формирование запроса в АСУ "Экспресс" осуществляется структурным подразделением Перевозчика на железной дороге отправления поезда из общей продажи и/или из технологических квот, в соответствии с их назначением.

Срок выкупа мест для ОГП (ОГД, ОГШ, ОГВ) может быть продлен на очередной период в соответствии с п. 4.3 настоящего Положения по письменному либо устному заявлению Организатора перевозки при условии осуществления повторной оплаты сбора за резервирование.

В исключительных случаях ответственный руководитель Перевозчика по письменному обращению Организатора перевозки разрешает один раз бесплатно продлить срок выкупа проездных документов.

Срок выкупа устанавливается автоматически АСУ "Экспресс" при отработке запроса на резервирование мест по виду работ Р17. Стандартный срок резервирования составляет 10

дней, включая дату резервирования.

В отдельных случаях при перевозке ОГД и/или ОГВ срок выкупа зарезервированных мест может быть установлен не менее чем за 2 часа до отправления поезда со станции посадки. Заявка с увеличенным до 2-х часов до отправления поезда сроком выкупа согласовывается руководителем Перевозчика.

На усмотрение Перевозчика при оплате сбора за резервирование по безналичному виду расчета допускается резервирование мест после выставления счета на оплату. В этом случае зарезервированные места хранятся не более 5 рабочих дней. Если после 5 рабочих дней с момента резервирования мест Перевозчику не удалось подтвердить оплату сбора за резервирование, заявка аннулируется, места подлежат возврату в общую продажу и/или в технологическую квоту, в случае осуществления резервирования не из свободной продажи.

Перевозчик вправе самостоятельно устанавливать порядок оплаты Организатором перевозки сбора за резервирование. При отсутствии указаний подобного рода со стороны Перевозчика сбор за резервирование взимается стандартным порядком. При отказе от выделенных мест полученный сбор не подлежит возврату.

Указания об изменении порядка взимания сбора за резервирование Перевозчик обязан направить в адрес ЦЛ, всем уполномоченным агентам продажи, а также иным Перевозчикам для учета в текущей работе.

Все заявки на перевозку ОГП (ОГД, ОГШ, ОГВ) регистрируются уполномоченными сотрудниками структурного подразделения Перевозчика в специальном журнале (Приложение N 4). По усмотрению Перевозчика стандартная форма журнала может быть расширена дополнительными графами. Допускается ведение журнала в электронной форме.

Запросы иных Перевозчиков и/или уполномоченных агентов продажи на выделение мест, а также запросы на резервирование мест с увеличенным сроком выкупа контролируются и проверяются уполномоченным руководителем Перевозчика в соответствии с внутренними нормативными актами ОАО "РЖД" и/или Перевозчика.

Все заявки, включая запросы от других Перевозчиков и уполномоченных агентов продажи, на резервирование мест хранятся в архиве Перевозчика в течение 12 месяцев.

По окончании месяца проводится анализ работы по заявкам с учетом выкупленных мест и поступивших отказов от зарезервированных мест (отдельно по заявкам с увеличенным сроком резервирования) для принятия решения по организации дальнейшей работы с конкретными Организаторами перевозки.

## 5.2. Резервирование мест за периодом резервирования

При обработке Плановых заявок по решению Перевозчика допускается осуществление резервирования в том числе до момента открытия продажи.

Для осуществления работы с положительно рассмотренными заявками на резервирование мест в поездах, находящихся за периодом резервирования, Перевозчик вправе установить на конкретные терминалы АСУ "Экспресс" признак "Плановые заявки".

## 5.3. Организация продажи мест для группы детей

Для плановых перевозок ОГД прием заявок может осуществляться в том числе на поезда вне текущего периода резервирования. В этом случае пофамильный список ОГД предъявляется в билетную кассу на момент оформления проездных документов.

На основании принятых заявок на перевозку ОГД Перевозчик разрабатывает соответствующие планы, с периодичностью и детализацией, утвержденной внутренними нормативными актами Перевозчика.

Не допускается резервирование мест для ОГД в вагоны, в которых зарезервированы или оформлены места для ОГВ.

Для проезда ОГД выделение мест в вагонах производится компактно.

При численности ОГД, превышающей количество мест в вагоне, оформление и распределение сопровождающих производится пропорционально численности детей в вагоне. По желанию Организатора перевозки свободные места в вагоне с ОГД могут быть оформлены по полному тарифу.

Оформление проездных документов и организация детских перевозок производится в соответствии с постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 4 апреля 2003 г. N 31 "О введении в действие Санитарных правил "Санитарно-эпидемиологические требования к перевозке железнодорожным транспортом организованных детских коллективов. СП 2.5.1277-03".

После оформления проездных документов для ОГД агент продажи направляет предупреждение в адрес Перевозчика, ДЖВ, вокзалов станций отправления и назначения, с обязательным указанием даты отправления, номера поезда, номера вагона, номеров мест, станции отправления, станции назначения, количества пассажиров в группе, контактных данных руководителя группы, наличия в составе группы медицинских работников (Приложение N 5).

#### 5.4. Организация продажи мест для группы школьников

Перевозчик вправе устанавливать правила оформления организованных групп школьников, отличные от правил оформления ОГП, либо ОГД.

Порядок оформления мест для ОГШ по согласованию с ЦЛ определяется телеграфным указанием Перевозчика, которое рассылается в адрес уполномоченных агентов продажи, а также иных Перевозчиков в случае необходимости.

Не допускается резервирование мест для ОГШ в вагоны, в которых зарезервированы или оформлены места для ОГВ.

После оформления проездных документов для ОГШ агент продажи направляет предупреждение в адрес Перевозчика, ДЖВ и вокзалов станции отправления и назначения, с обязательным указанием даты отправления, номера поезда, номера вагона, номеров мест, станции отправления, станции назначения, количества пассажиров в группе, контактных данных руководителя группы, наличия в составе группы медицинских работников (Приложение N 5).

#### 5.5. Организация продажи мест для группы военнослужащих

Резервирование и оформление плановых перевозок ОГВ производятся на основании заявок, предъявленных воинскими организациями (органы ВОСО МО РФ и спец. перевозок МВД РФ или иных силовых ведомств) в адрес Перевозчика, либо уполномоченного агента продажи.

В соответствии с полученными заявками Перевозчик формирует план перевозок ОГВ, в котором предусматривается при необходимости назначение дополнительных поездов или резервирование мест в поездах круглогодичного обращения.

Сроки приема заявок, оплата сбора за резервирование, сроки резервирования мест, продление сроков резервирования осуществляются в соответствии с настоящим Положением.

Резервирование мест и оформление проездных документов для ОГВ численностью менее 10 человек производятся, как для индивидуальных пассажиров, места резервируются, либо устанавливаются в технологический резерв, предназначенный для воинских перевозок. Резервирование мест для ОГВ численностью 10 и более человек производится в порядке, установленном для ОГП.

Оформление проездных документов для воинской команды численностью менее 10 человек производится индивидуально на каждого пассажира, численностью 10 и более человек - на начальника команды.

В соответствии с положениями государственного договора, заключенного силовым ведомством с ОАО "РЖД", за резервирование мест в поездах для перевозки ОГВ может взиматься сбор за резервирование.

Не допускается резервирование и оформление мест для команды призывников в вагоны, в которых зарезервированы или оформлены места для проезда ОГД и/или ОГШ.

#### 5.6. Требования к порядку оформления зарезервированных мест

Оформление проезда ОГП (ОГД, ОГШ, ОГВ) по заявке производится на руководителя группы на одном, либо нескольких бланках проездного документа, отдельно на каждый вагон.

Оформление проездных документов в рамках Корпоративного обслуживания, а также по индивидуальным заявкам, а том числе принятым со стороны иных Перевозчиков и/или агентов продажи, производится отдельно на каждого пассажира.

#### 5.7. Замена руководителя организованной группы

Настоящий порядок замены руководителя группы действует только при проезде ОГП (ОГД, ОГШ, ОГВ) по территории Российской Федерации в поездах и вагонах формирования ОАО "РЖД".

При обращении Организатора перевозки о замене по уважительной причине (болезнь, несчастный случай и так далее) руководителя группы, на которого оформлены проездные документы в арендованные вагоны на проезд по территории Российской Федерации, руководителю Перевозчика разрешается производить замену.

В остальных случаях по письменному обращению Организатора перевозки о замене руководителя группы, на которого ранее были оформлены проездные документы, по разрешению уполномоченного руководителя Перевозчика производится возврат проездного документа, оформленного на руководителя группы, и оформляется новый проездной документ на вновь назначенного руководителя. При этом для исключения возврата ранее оформленного места в общую продажу, указанное место устанавливается в соответствующий технологический резерв.

В этом случае Организатору перевозки вручается предупреждение о замене руководителя группы (Приложение N 6), которое предъявляется при посадке в поезд. До начала поездки Организатор перевозки обязан предоставить в адрес Перевозчика новые пофамильные списки. Билетный кассир, в свою очередь, вносит требуемые изменения в АСУ "Экспресс" и заверяет оба экземпляра пофамильного списка штампелем билетной кассы.

Руководитель группы при посадке в поезд предъявляет свой проездной документ, групповые проездные документы, оформленные на предыдущего руководителя группы, измененный пофамильный список группы, а также предупреждение о замене руководителя группы, выданное в билетной кассе.

При наличии технической возможности Перевозчик вправе заменить предупреждение о замене руководителя группы электронной рассылкой причастным руководителям и сотрудникам.

### 6. Организация продажи специализированных мест

Оформление специализированных мест осуществляется исходя из ограничений, установленных Перевозчиком по каналам и пунктам продажи. При отсутствии установленных Перевозчиком ограничений реализация специализированных мест производится во всех кассах Перевозчика, а также агентов продажи.

Оформление специализированных мест не по их целевому назначению запрещено.

## **7. Организация корпоративного обслуживания** ↻

Перевозчик вправе устанавливать отличные условия и порядок работы с корпоративными клиентами.

Введение порядка обслуживания корпоративных клиентов утверждается Перевозчиком по согласованию ЦЛ.

Вводимый порядок не может противоречить законодательству Российской Федерации, положениям нормативно-правовых актов ОАО "РЖД", а также нормам настоящего Положения.

В случае отсутствия отдельного порядка обслуживание корпоративных клиентов осуществляется на общих основаниях в соответствии с нормами настоящего Положения.

## **8. Терминальные характеристики билетных касс** ↻

Изменение терминальных характеристик (видов работ, брони и признаков терминала) разрешается только по указанию руководителя Перевозчика либо уполномоченного заместителя. Руководителям и специалистам структурных подразделений изменение терминальных характеристик запрещается.

Контроль актуального состояния терминальных характеристик осуществляется причастными специалистами структурных подразделений Перевозчика по информации аналитической базы данных АСУ "Экспресс".

Учитывая технологические особенности работы по организации продажи проездных документов (технологические перерывы в работе АСУ "Экспресс", пересадка пассажиров в случае исключения вагонов и т.д.) ограниченному числу терминалов по разрешению уполномоченного руководителя Перевозчика присваивается признак "Посадочные" для вывода мест из общей продажи на посадочные талоны. Информация о местах, выведенных на посадочные талоны, причинах и основании (приказ, телеграмма и так далее) регистрируется в специальном журнале, который контролируется и проверяется уполномоченным руководителем Перевозчика.

## **9. Организация пересадки** ↻

При наличии проданных мест в случае исключения из состава поезда вагона или группы вагонов, а также возникновения форс-мажорных ситуаций, требующих выделения отдельного вагона в составе поезда, Перевозчик обязан обеспечить пересадку пассажиров на места аналогичной комфортности и класса обслуживания.

При необходимости Перевозчик вправе обратиться в ДЖВ для оказания содействия в организации пересадки и подаче соответствующих объявлений по громкой связи на вокзалах отправления и/или проследования поезда.

Пересадка осуществляется силами Перевозчика с обязательным оформлением через систему АСУ "Экспресс" посадочных документов.

В случае необходимости Перевозчик вправе оперативным порядком установить соответствующую технологическую квоту. При отсутствии в свободной продаже требуемого для организации пересадки количества мест, Перевозчик вправе использовать места, хранящиеся в технологических резервах.

Во избежание некорректного формирования справки на пересадку из АБД АСУ "Экспресс" оформление пересадки пассажиров необходимо осуществлять в сутках отправления поезда.

## **10. Работа с агентами и контрагентами** ↻

Порядок работы агентов и субагентов продажи, полномочия и права таких организаций в вопросе осуществления продажи проездных документов и/или электронных билетов регламентируются соответствующими договорами, заключаемыми с Перевозчиком.

## 11. Порядок аренды ↻

По решению Перевозчика, при наличии соответствующих договорных отношений, допускается передача вагона либо группы вагонов в составе пассажирского поезда несекционного типа, либо отдельной секции в рамках моторвагонного подвижного состава, в пользование иными организациями, в том числе осуществляющими туроператорскую и турагентскую деятельность.

## 12. Порядок осуществления электронного документооборота ↻

Для упрощения документооборота между Перевозчиком и Организатором перевозки, при наличии соответствующего положения в договоре между указанными организациями, допускается осуществление электронного обмена данными.


Использование электронного документооборота допускается при условии соблюдения требований законодательства Российской Федерации, нормативно-правовых актов ОАО "РЖД" и Перевозчиков в области информационной безопасности и защиты персональных данных.


Приложение N 1  
к Положению об организации продажи  
мест на поезда дальнего следования,  
формирования ОАО "РЖД" ↻

## ПЕРЕЧЕНЬ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ КВОТ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В АСУ "ЭКСПРЕСС-3" ↻


Номер квоты	Назначение	Срок перевода	Порядок установления
03	Технологический резерв ОАО "РЖД"	за 4 часа	Указание РЖД
04	Клуб Сапсан	за 1 час	Указание ДОСС
07	Технологический резерв железнодорожного агентства	1 сутки	Указание ФПК
08	Для оформления проезда в поезда иностранных железных дорог	не сним.	Указание РЖД
10	Общая продажа для дороги отправления поезда в международном сообщении	за 24 часа	Указание РЖД
12	Для оперативного управления пассажирскими перевозками	за 5 суток	Указание РЖД, ФПК
14	Технологический резерв производственного участка	за 2 часа	Указание ФПК
15	Технологический резерв ДОСС	по отпр.	Указание РЖД
16	Для оформления МГН в специализированных кассах	по отпр.	Указание РЖД
17	Технологический резерв для организации сопровождения	не сним.	Указание ФПК
20	Технологический резерв для оформления мест в поездах Аллегро со стороны авиакомпаний	за 3 дня	Указание ДОСС
21	Для организации перевозки ОГП (ОГД, ОГШ, ОГВ); обеспечение услуги "Несопровождаемый ребенок"	за 2 суток	Указание ДОСС
22	Клуб Сапсан	за 6 часов	Указание ДОСС
23	Технологический резерв МЖА	за 1 сутки	Указание ФПК
24	Технологический резерв для оформления мест в поездах Аллегро со стороны авиакомпаний	за 3 дня	Указание ДОСС
25	Для организации пересадки от станции установки терминала	По отпр.	Указание РЖД, ДОСС, ФПК
27	Технологический резерв АО "ФПК"	за 6	Указание ФПК

28	Технологический резерв для обеспечения специальных мероприятий в российско-финляндском сообщении	за 18 часов	Указание ДОСС
29	Клуб Сапсан	за 2 часа	Указание ДОСС
30	Технологический резерв ОАО "РЖД"	за 6 часов	Указание РЖД
31	Технологический резерв ОАО "РЖД"	за 2 суток	Указание РЖД, ДОСС

Приложение N 2  
к Положению об организации продажи мест на поезда дальнего следования, формирования ОАО "РЖД" 


**ПЕРЕЧЕНЬ  
СИСТЕМНЫХ ПРИЗНАКОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В АСУ "ЭКСПРЕСС-3",  
ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОДАЖИ МЕСТ В СООТВЕТСТВИИ  
С ЦЕЛЕВЫМ НАЗНАЧЕНИЕМ **

Признак	Назначение	Порядок установления
М	Мужское купе	По указанию Перевозчика
Ж	Женское купе	По указанию Перевозчика
С	Смешанное купе	По указанию Перевозчика
и	Места для МГН	По указанию Перевозчика
/Ж	Места для проезда пассажира с мелким домашним животным	По указанию Перевозчика
/Р	Места для проезда пассажиров с детьми; "Детские места"	По указанию Перевозчика
/М	Место матери и ребенка	По указанию Перевозчика
*Ж	Наличие в вагоне мест для пассажиров с мелкими домашними животными	При наличии в вагоне признака "/Ж"
*Д	Наличие в вагоне мест для проезда с детьми	При наличии в вагоне признака "/Р" и/или "/М"

Приложение N 3  
к Положению об организации продажи мест на поезда дальнего следования, формирования ОАО "РЖД" 

**ФОРМА ЖУРНАЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ МЕСТ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО РЕЗЕРВА **

Дата резервирования	Дата отправления	Маршрут обслуживания	Класс обслуживания мест	Количество	Место явки	Дата явки	ФИО уполномоченного
---------------------	------------------	----------------------	-------------------------	------------	------------	-----------	---------------------

Приложение N 4  
к Положению об организации продажи мест на поезда дальнего следования, формирования ОАО "РЖД" 


**ФОРМА ЖУРНАЛА ОТРАБОТКИ ЗАЯВОК НА ГРУППОВЫЕ ПЕРЕВОЗКИ **

Вх. N	Дата	Исх. N	Организация	Дата N	Маршрут Кл.	Кол-	Дата	Информация
-------	------	--------	-------------	--------	-------------	------	------	------------

заявки поступления заявки  
заявки


отпр. поезда

обсл. во явки о вводе  
мест персон.  
данных

Приложение N 5  
к Положению об организации продажи  
мест на поезда дальнего следования,  
формирования ОАО "РЖД" 

### ФОРМА ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ О СЛЕДОВАНИИ ГРУППЫ ДЕТЕЙ

Дата отпр.  
N поезда  
Маршрут  
Станция посадки группы  
Вагон  
Кол-во мест  
Тип группы  
Руководитель группы  
Контактные данные руководителя группы  
Наличие в составе группы медицинского работника

Приложение N 6  
к Положению об организации продажи  
мест на поезда дальнего следования,  
формирования ОАО "РЖД" 

### Предупреждение о замене руководителя

Дата отпр.  
N поезда  
Маршрут  
Станция посадки группы  
Вагон  
Кол-во мест  
Тип группы  
Прежний руководитель группы  
Назначенный руководитель группы