**Тема урока : Технологический процесс работы вокзала.**

К технологическому оборудованию вокзала относят оборудование:

* для производства билетно-кассовых операций;
* информационного обслуживания;
* камер хранения;
* для интерьеров и мебель;
* пунктов общественного питания;
* носильщиков;
* уборки вокзалов;
* контроля оплаты проезда в пригородном сообщении;
* механизации вертикального и горизонтального перемещения пассажиров и багажа;
* приема и взвешивания багажа, особенно при осуществлении интермодальных перевозок аэроэкспрессами;
* прочее, как-то: терминалы для оплаты счетов, зарядки теле­фонов и т.д.

Уборка вокзальных помещений. Технологический процесс согла­совывается с органами государственного санитарно-эпидемиологи­ческого надзора на железнодорожном транспорте.

Указанный технологический процесс должен регламентировать объем и кратность проведения периодических, суточных и гене­ральных уборок.

Периодическая текущая уборка помещений вокзала включает мытье полов, стен, мебели и уборку мусора.

Уборочный инвентарь должен быть промаркирован («для туа­летов», «для пола», «для мебели»). Инвентарь с маркировкой «для мебели» допускается использовать и для мытья стен.

Суточная уборка на вокзале проводится ежедневно в часы сни­жения интенсивности движения пассажирских поездов с примене­нием поломоечных машин, пылесосов, телескопических вышек. Су­точная уборка включает протирание полов, очистку оконных сте­кол, рам и подоконников, отопительных приборов, мебели, мытье и дезинфекцию туалетов, умывальных, курительных комнат, му­сорных ящиков и урн.

Генеральная уборка помещений проводится не реже двух раз в месяц. При этом очистка от пыли потолков, карнизов, барелье­фов должна осуществляться пылесосами, а электроарматура, окон­ные карнизы и витражи, вентиляционные в отопительные прибо­ры, кроме того, должны мыться и протираться. Уборка помещений проводится с применением дезинфицирующих средств.

Для постоянного наблюдения за технически исправным содер­жанием основных объектов закреплены специальные работники (слесарь-ремонтник, маляры, электромеханик, два электромонте­ра по ремонту электрооборудования, слесарь-сантехник), которые должны периодически проверять состояние устройств и при обна­ружении неисправностей устранять их.

Слесарь-ремонтник проверяет исправность дверей, плотность их закрывания, наличие и исправность ручек, замков, оконных рам и стекол, панелей, диванов и другой мебели. Маляр выпол­няет работы по покраске фасада здания и внутренних помещений, наружной части платформ, лестничных маршей, ограничительных полос. Электромеханик поддерживает системы электро- и тепло­снабжения в технически исправном состоянии. Электромонтер по ремонту оборудования выявляет и устраняет неисправности элек­трооборудования.

Техническое обслуживание систем вентиляции, отопления, го­рячего и холодного водоснабжения, энергоснабжения производится главным инженером, электромеханиками, электромонтерами, сантехником, слесарем-ремонтником. Системы теплоснабже­ния, отопления, кондиционирования воздуха вокзала должны со­ответствовать строительным нормам и правилам.

Персонал вокзала должен знать правила эксплуатации тепло­вых приборов, своевременно выполнять мероприятия по сохране­нию тепла в помещениях.

По окончании отопительного сезона главный инженер вокзала должен произвести общий осмотр всех частей системы, составить акт об обнаруженных в ней неисправностях, подлежащих устране­нию при подготовке здания к зиме.

Перед началом отопительного сезона должна быть произведена промывка отопительной системы.

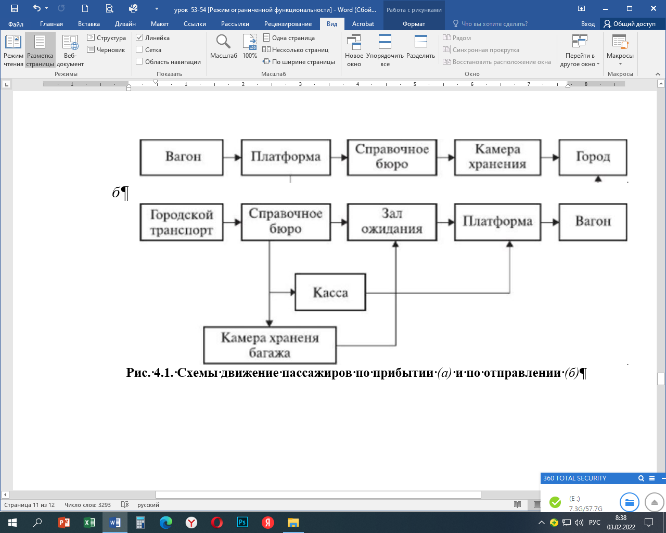
Организация пассажиропотоков на вокзалах. Пассажиропоток — это количество пассажиров, проследовавших в единицу времени по определенному участку железной дороги. На основании пас­сажиропотоков могут быть составлены различные варианты числа назначений и категорий поездов. Размеры движения определяют­ся для каждого сообщения отдельно. Однако местные пассажиро­потоки частично могут быть освоены поездами прямого сообще­ния, поэтому эти два вида движения принимаются в общий расчет.

Организация пассажиропотоков обеспечивает: поточность ос­новных операций по отправлению и прибытию пассажиров: ис­ключение в стречности и пересечений основных пассажиропотоков; более короткие и удобные переходы пассажиров с привокзальной площади к поездам и обратно; изоляцию путей следования пасса­жиров от маршрутов транспортировки багажа и почты.

На крупных вокзалах разделяют пассажиропотоки дальнего и пригородного сообщения путем соответствующего расположения стоянок городского транспорта, касс, справочного бюро и устрой­ства для отдельного прохода для пригородных пассажиров. Совре­менные вокзалы, обслуживающие несколько направлений, проек­тируются в трех уровнях, поэтому потоки прибывающих и отбыва­ющих пассажиров как в дальнем, так и пригородном сообщении не пересекаются друг с другом. Верхняя часть вокзала становится од­новременно мостом над путями. Здесь размешается зал для пасса­жиров дальнего следования. Зал для пассажиров пригородных по­ездов находится в нижней подземной части вокзала, под путями. На платформах предусматриваются пассажирские павильоны, где размещены эскалаторы, лестницы и лифты, связывающие платфор­мы с распределительными залами вокзала.

При специализации приемо-отправочных путей для прибываю­щих пассажиров, не нуждающихся в услугах вокзала, устраивают выходы с платформ непосредственно на привокзальную площадь.

На вокзалах станций сквозного типа при скрещении и обгоне поездов пассажиры направляются к поезду через тоннели, пеше­ходные мосты (виадуки), настилы, уложенные через ближайшие пути и, как исключение, через открытые двери вагонов пассажир­ского поезда. В последнем случае диктор вокзала просит провод­ников вагонов открыть двери и оказывать помощь пассажирам при переходе.



Направление пассажиропотоков указывают на схемати­ческом плане вокзала (рис)

Посадке в поезд предшествует заблаговременная и исчерпыва­ющая информация пассажиров. В частности, о транзитном поезде указываются станции отправления и назначения, предполагаемое сокращение времени стоянки поезда, порядок нумерации вагонов (с головы или с хвоста).

Составы пассажирских поездов на посадку на станциях фор­мирования (оборота) подают заблаговременно, но не позже чем за 20 мин, а в ночное время — в зависимости от свободности приемо­отправочных путей — за 1—2 ч до отправления поезда. О маршру­тах следования, мерах личной безопасности пассажиров, ожидае­мом проходе подвижного состава по путям, которые могут пере­секать пассажиры, диктор периодически сообщает по громкогово­рящей перронной связи.

Ответственность за безопасность пассажиров возлагают на де­журного помощника начальника вокзала или другого работника вокзала, выделенного для этой цели. Посадку в транзитные поезда осуществляют так, чтобы пассажиры знали места стоянок вагонов у платформы. Если остановка поезда менее 5 мин, то пассажиры могут войти в любой вагон, а затем перейти в нужный Организация посадки и высадки пассажиров. Важное значение для безопасности и удобства пассажиров имеет организация посадки и высадки пассажиров. Она обеспечивается с помощью разного ти­па (и конструкций) платформ, которые могут быть предназначены также для кратковременного ожидания поездов, а в необходимых случаях — для производства почтово-багажных операций. Плат­формы устанавливаются в зависимости от типа вокзала, его архи- тектурно-застроечной планировки, вместимости, особенностей и скорости движения поездов.

На крупнейших, больших и всех остальных вокзалах с интен­сивным пригородным движением устанавливают высокие платфор­мы. На средних и малых вокзалах платформы могут быть низкими.

В процессе перевозки пассажиров все большее внимание уделя­ется организации их посадки в поезда и высадки из них как важ­ному элементу' безопасности и качества обслуживания, а также ме­рам по обеспечению безусловной и удобной для пассажира опла­ты проезда.

Для обеспечения безопасной и удобной посадки и высадки пас­сажиров строятся высокие платформы, павильоны и навесы от дож­дя и непогоды. Для оказания помощи инвалидам, пожилым людям и тем, у кого возникают сложности из-за большого количества де­тей или ручной клади, организуются посадочные бригады с привле­чением милиции, кинологов и волонтеров. На станциях формиро­вания или оборота состав поезда под посадку пассажиров подает­ся заблаговременно, но не позднее чем за 20 мин до его отправле­ния. Предварительно пассажиров оповещают по радио о времени посадки с указанием номера платформы (пути) поезда и конеч­ной станции его следования, порядке выхода пассажиров к поезду.

На сквозных станциях, если идущим на посадку пассажирам путь преграждает пассажирский поезд, диктор вокзала просит про­водников этого поезда открыть двери вагонов и оказать помощь пассажирам, проходящим через тамбур. Ответственность за безо­пасность посадки пассажиров в данном случае возлагается на де­журного по вокзалу, а на промежуточных станциях — на дежур­ного по станции.

При посадке в транзитные поезда с кратковременными стоянка­ми пассажиров оповещают о расположении вагонов в составе поез­да. Пассажир, имеющий билет на данный поезд, может быть поса­жен в любой вагон, если продолжительность остановки поезда ме­нее 5 мин, а потом по составу переведен в свой вагон.

Информация о прибывающем поезде передается за 10 и 5 мин до прибытия на станцию. К моменту прибытия поезда у каждого вагона (при наличии штата) должны находиться носильщики. При­бывшим пассажирам объявляют, как пройти в камеру хранения, к остановкам городского транспорта. Независимо от того, имеются ли указатели отправления поездов или нет, и при посадке на при­городный поезд передастся информация о конечной станции сле­дования поезда, времени его отправления, номере платформы и пунктах остановки.

При посадке и высадке пассажиров важно обеспечить их безо­пасность, поэтому диктор вокзала обязан информировать пассажи­ров и работников вокзала о путях прохода к поездам, мерах лич­ной безопасности, ожидаемом проходе подвижного состава по со­седним путям.

Заслуживает внимания опыт некоторых вокзалов, где дежурные по посадке снабжены рациями. Это позволяет им держать связь с дежурными по вокзалу и оперативно решать возникающие вопро­сы при посадке пассажиров в поезда.

Посадочная бригада в течение всего дежурства обязана контро­лировать безопасность, санитарное состояние пассажирской плат­формы и показания пассажирских указателей, давать пассажирам точные справки.

В журнале учета посадочная бригада ежесменно записывает все замечания по отправлению поездов, причины их задержек, брак по оформлению проездных документов. По окончании смены со­ставляется отчет о работе за смену, который представляется руко­водству вокзала.

Непосредственный контроль за организацией работы посадоч­ных бригад осуществляет дежурный помощник начальника вокза­ла, который контролирует организацию посадки пассажиров в по­езда, выполнение должностных инструкций.

Работу посадочных бригад анализирует заместитель начальника вокзала по оперативной работе, который делает соответствующие выводы и контролирует правильность ведения всей документации.

Меры ио обеспечению безопасности на вокзалах. Вокзалы явля­ются объектами федерального железнодорожного транспорта повы­шенной опасности, которая обусловлена спецификой пассажирских железнодорожных перевозок, массовых скоплений людей и может быть отягощена проявлениями террористической деятельности. Для развитых стран характерно, что обеспечение безопасности пасса­жиров на вокзалах берет на себя их администрация.

При выстраивании системы безопасности на вокзале, которая заключается в сохранении материальных ценностей, жизни и здо­ровья человека, учитываются следующие чрезвычайные ситуации:

* природного характера — геологические (землетрясения, сели); метеорологические (ураганы, грозы, бури и т.д.), гидрологические (наводнения, цунами и т.д.), стихийные бедствия, природные по­жары (лесные, торфяные), массовые заболевания;
* военного характера — террористические акты, военные дей­ствия;
* техногенные происшествия, аварии, катастрофы (разруше­ние сооружений, выброс опасных веществ в окружающую среду);
* последствия антисоциального поведения людей.

С целью противодействия террористической деятельности на вокзале осуществляется комплекс предупредительных мероприя­тий, позволяющий предотвратить или максимально сократить по­тери людей при совершении террористического акта.

Для этого на вокзале реализуются следующие программы:

* разрабатывается оперативно-распорядительная документация, регламентирующая порядок действий и использования технических средств при возникновении чрезвычайных происшествий (пожары, повреждения коллекторов), а также при угрозах совершения тер­рористических актов и массовых беспорядках;
* устанавливается комплекс устройств, обеспечивающих конт­роль общественной безопасности на вокзале.

*Соблюдение безопасности в дизайне внутреннего пространства вокзала и прилегающей территории.* Для соблюдения противопо­жарной безопасности должны соблюдаться все требования, предъ­являемые нормативными документами для гражданских зданий и сооружений.

В отдельных случаях допускается предусматривать входы с са- мозакрывающимися дверями в зал общего пользования из обще­го вестибюля при условии обеспечения самостоятельных эваку­ационных выходов из этого зала без учета выходов через общий вестибюль. Из каждого зала должны быть предусмотрены эваку­ационные выходы непосредственно наружу или на лестничную клетку. Число выходов определяется типовыми расчетами, но ус­танавливается не менее двух. Эвакуационные выходы следует рас­полагать рассредоточенно. При расчете эвакуационных выходов допускается учитывать служебные лестничные клетки и выходы, связанные непосредственно с залом или коридором, при условии непосредственного свободного прохода к этим выходам. В расче­те путей эвакуации эскалаторы нс учитываются. Площадь прохо­дов между турникетами, кабинами контролеров и проходов с на­ружной стороны от зала общего пользования вдоль расчетного уз­ла в площадь основных эвакуационных проходов не включается. Открытые лестницы или пандусы допускается учитывать в расче­те путей эвакуации только для половины количества пассажиров, находящихся в соответствующем зале, а для эвакуации остальных пассажиров следует предусматривать не менее двух лестничных клеток. Из лестничных клеток, предназначенных для эвакуации людей из залов и служебных помещений вокзала, размещенных в надземных или первом подземном этажах, следует предусмат­ривать обособленные эвакуационные выходы наружу' из перво­го подземного этажа. При этом указанные выходы должны быть отделены от других помещений глухой противопожарной перего­родкой на высоту одного этажа. Лестничные клетки, как прави­ло, следует проектировать с естественным освещением через про­емы в наружных стенах.

*Устройства обеспечения яичной и противопожарной безопаснос­ти.* Перечень устройств, обеспечивающих общественную безопас­ность, включает газоанализатор воздуха, который определяет на­личие и концентрацию вредных веществ в воздухе, и современ­ную пожарную сигнализацию, датчики которой установлены во всех помещениях вокзала.

Системы пожарной безопасности на вокзале, которые служат для определения местоположения пожара и извещения обслужива­ющего персонала и пассажиров о факте пожара и состоят из сле­дующих компонентов:

• датчики, расположенные в охраняемых помещениях, которые реагируют на различные признаки пожара — дым, огонь, сильное повышение температуры воздуха;

* аппаратура контроля, с которой электрически связаны все датчики;
* аппаратура оповещения пассажиров и персонала.

При проектировании запасных выходов и прочих устройств для эвакуации необходимо помнить о людях с ограниченными возмож­ностями. Эвакуационные проходы должны иметь соответствую­щую ширину. При эвакуации с различных этажей здания необхо­димо обеспечить возможность перемещения людей в инвалидных колясках в случаях отказа в работе лифтов, эскалаторов.

Системы автоматического пожаротушения (САП) являются та­кой же обязательной составляющей системы обеспечения безо­пасности вокзала, как и системы пожарной сигнализации. Поря­док и необходимость установки автоматического пожаротушения регламентируются НПБ110-96 и другими нормативными докумен­тами.

К САП предъявляются особые требования к эвакуации людей:

* газовые САП — эвакуация требуется в обязательном порядке;
* пенные и водопенные САП — эвакуация требуется в обяза­тельном порядке;
* аэрозольные САП — эвакуация требуется в обязательном по­рядке;
* водяные САП — эвакуация не требуется;
* системы тонкодисперсной (тонкораспыленной) воды — эва­куация не требуется.

В соответствии с этим в пассажирских помещениях вокзалов необходимо устраивать водяные САП и системы тонкодисперс­ной воды.

Задание на дом:

1.Законспектировать в тетрадь материал лекции.