



Корпоративный кадровый учебно-методический центр

Услуга «Электронный билет»: приобретение, регистрация, порядок посадки пассажиров с электронной регистрацией

Преподаватель Корепин Олег Юрьевич

Федеральная
пассажирская компания



Основные вопросы:

- Понятие «электронный билет».
- Преимущество «электронного билета».
- Нормативные документы, регламентирующие порядок посадки пассажиров с электронными билетами.
- Порядок оформления электронного билета.
- Порядок регистрации пассажира с электронным билетом.
- Порядок посадки пассажиров:
 1. Без применения программно- аппаратных комплексов.
 2. С применением программно- аппаратных комплексов.

Доля продаж электронных билетов



Целью проекта является активное развитие электронных каналов продаж, информирование пассажиров и увеличение продаж билетов.

Нормативные документы.

**Приказ Министерства транспорта Российской от 19 декабря
2013 г.**

№ 473 г. Москва

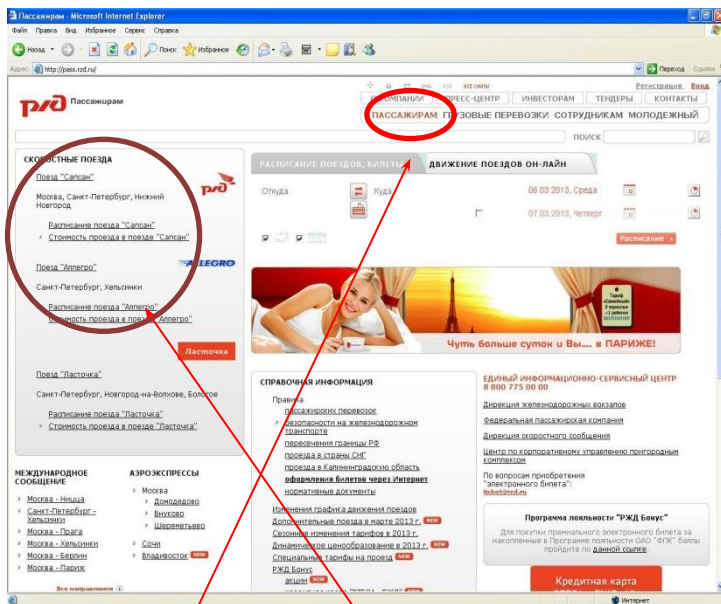
**"Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа,
грузобагажа железнодорожным транспортом"**

Распоряжение АО «ФПК» № 542р от 30 апреля 2015г.

**«Порядок организации посадки пассажиров с
электронными проездными документами (билетами)»**

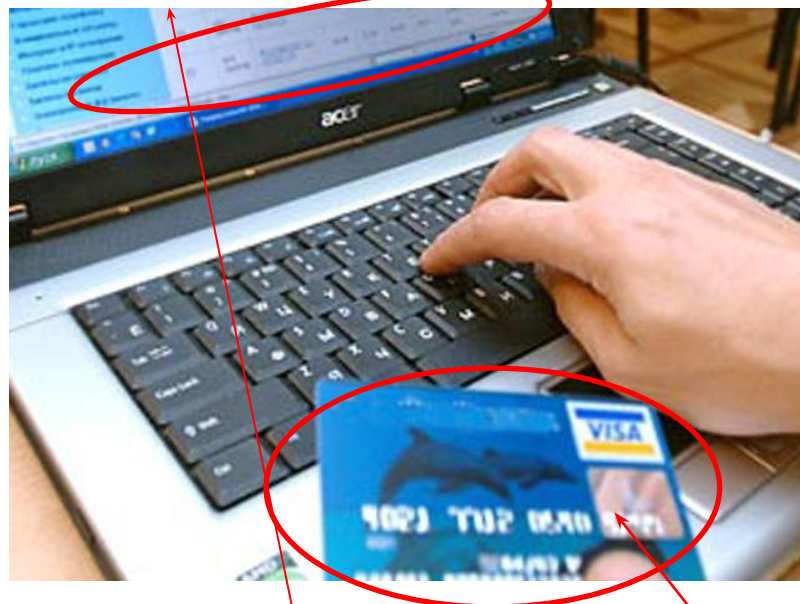
Оформления электронного билета

02



Зайти на сайт
pass.rzd.ru.

Зарегистрироваться



Выбрать Дату, время
отправления, номер поезда,
класс вагона, № места,
услуги.

Оплатить
стоимость
банковской картой.

Вид билета с электронной регистрацией

Электронный билет

Вид контрольного купона без электронной регистрации

АСУ «ЭКПРЕСС-3»

Подтверждает договор перевозки.

Содержит информацию о перевозке и данные пассажира

Имеет систему защиты данных

Российские железные дороги - бланк заказа, версия для печати

Стр. 1 из 3

Электронный билет (номер) 71580398497094 Номер заказа 71580398497094
E-ticket number

КОНТРОЛЬНЫЙ КУПОН CHECK COUPON		ВДОВУЧ В Н Плн *****255 Кол-во пассажиров/Number of passengers: 01	
01 Год совершения поездки: 2013 Valid			
Маршрут следования Or / From	Маршрут следования -> До / To	Прибытие Arrival	Класс обслуживания Class
03.03 18:31 СARATOV 1 SARATOV 1	-> МОСКВА ПAV -> MOSKVA PAV	04.03 07:28	33
Поезд Train	Вагон Coach	Место Seat	004 ВЕРХНЕЕ
Полная / Full price		Тариф (билет, плакат), Руб. 1411.2 Fare (ticket/placard), RUR	
		Цена, Руб. 1411.20 Price, RUR	
		Страховой тариф, Руб. 0.0 Insurance, RUR	
		Сборы, Руб. Нет Commission, RUR	

Статус электронного билета E-ticket status	Проведена электронная регистрация Performed
Отмена электронной регистрации возможна до Cancellation of registration is available till	03.03.2013 15:31
Дополнительная информация Additional information	ВРЕМЯ ОТПР. И ПРИВ. МОСКОВСКОЕ.
Дата и время оформления Date and Time of Booking	03.03.2013 10:43
Перевозчик (ИИН) Carrier (VAT number)	ФПК ПРИВОЛЖСКИЙ / ОАО «ФПК» (7708799886)
Форма оплаты Payment method	Банковская карта Bank card
Служебная информация Service information	МЮ097М40 / ФПК

Подтверждаю, что с правилами и особенностями оформления, оплаты, возврата неиспользованного электронного билета, связанного через Интернет и проезда по электронному билету, а также с условиями возврата.
I confirm that I have read and agree with the rules and conditions of the e-ticket payment, refund of unused e-ticket and the offer contract.
Я согласен с правилами поездки и подтверждаю, что персональные данные пассажиров верны.
I agree with the travel details and confirm that all personal data are correct.



ПОСАДОЧНЫЙ КУПОН — BOARDING COUPON

Распечатайте данный купон и предъявите при посадке вместо документа, удостоверяющего личность, указанного при покупке электронного билета.
Print and file coupon and present it when boarding the train. You must bring your identification document, as mentioned on the e-ticket form with you.



Российские железные дороги - бланк заказа, версия для печати

Стр. 1 из 3

Электронный билет (номер) 71730401725704 Номер заказа 71730401725704
E-ticket number

КОНТРОЛЬНЫЙ КУПОН CHECK COUPON		ШОНИЯ Ю К Плн *****255 Кол-во пассажиров/Number of passengers: 01	
01 Год совершения поездки: 2013 Valid			
Маршрут следования Or / From	Маршрут следования -> До / To	Прибытие Arrival	Класс обслуживания Class
10.03 19:00 СARATOV 1 SARATOV 1	-> РТИШЕВО 1 -> RTISHCHEVO 1	10.03 22:14	3С
Поезд Train	Вагон Coach	Место Seat	061
Полная / Full price		Тариф (билет, плакат), Руб. 381.3 Fare (ticket/placard), RUR	
		Цена, Руб. 381.30 Price, RUR	
		Страховой тариф, Руб. 0.0 Insurance, RUR	
		Сборы, Руб. Нет Commission, RUR	

Статус электронного билета E-ticket status	Оплачен Paid
Дополнительная информация Additional information	ВРЕМЯ ОТПР. И ПРИВ. МОСКОВСКОЕ;
Дата и время оформления Date and Time of Booking	10.03.2013 10:09
Перевозчик (ИИН) Carrier (VAT number)	ФПК ПРИВОЛЖСКИЙ / ОАО «ФПК» (7708799886)
Форма оплаты Payment method	Банковская карта Bank card
Служебная информация Service information	МЮ097М40 / ФПК

Подтверждаю, что с правилами и особенностями оформления, оплаты, возврата неиспользованного электронного билета, связанного через Интернет и проезда по электронному билету, а также с условиями возврата.
I confirm that I have read and agree with the rules and conditions of the e-ticket payment, refund of unused e-ticket and the offer contract.
Я согласен с правилами поездки и подтверждаю, что персональные данные пассажиров верны.
I agree with the travel details and confirm that all personal data are correct.



Контрольный купон для проезда недействителен. Для проезда в поезд необходимо получить посадочный купон (на бланке предоставленного документа) в билетный кассовый или с помощью терминала самообслуживания на территории Российской Федерации (список касс приведен на сайте rzd.ru).
The check coupon is not valid for your journey. To board the train you need to obtain a regular ticket issued at a point of sale located in the Russian Federation or at a self-service machine.

Получение билета не прошедшего электронную регистрацию

Если пассажир воспользовался услугой электронной регистрации, но получил контрольный купон и посадочный купон к электронному проездному документу (билету) на бланке установленной формы в билетной кассе или через терминал самообслуживания, то электронная регистрация отменяется автоматически.



не оборудованные программно-аппаратными средствами, предназначенными для организации посадки пассажиров и контроля легитимности электронных билетов

За 50 минут до отправления начальник поезда получает ведомость занятия мест пассажирами, прошедшими электронную регистрацию



Раздача списков с электронной регистрацией по вагонам

ЛНП раздает бланки проводникам пассажирских вагонов с отметкой о получении в рейсовом журнале обязательно *перед посадкой* пассажиров.



Ведомость занятия мест пассажирами прошедших электронную регистрацию

ВНИМАНИЕ! АЛФАВИТНЫЙ СПИСОК ПассажиРОВ СОДЕРЖИТ СВЕДЕНИЯ ПО ПОЕЗДУ, КОТОРЫЙ УЖЕ БЫЛ ОТПРАВЛЕН.

АЛФАВИТНЫЙ СПИСОК ПассажиРОВ 11.11.13 13.17 0896968 44M15
 ПОЕЗД : 010И МОСКВА КАЗ - САМАРА ОТПРАВЛЕНИЕ : 29.10.13 18.10
 ДОКУМЕНТОВ : 15 НА СТРАНИЦЕ : 13 ОСТАЛОСЬ : 2

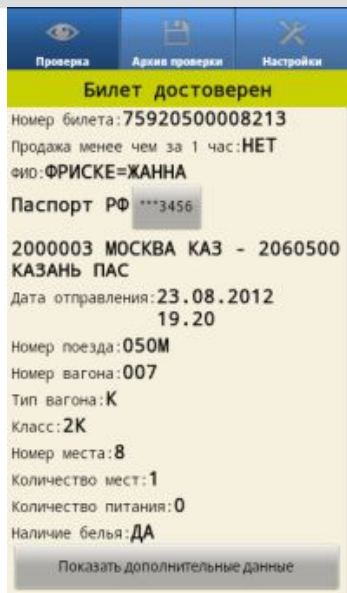
№ п/п	Номер вагона	Номер места	Станция посадки	Станция высадки	Номер заказа / Документ пассажира	Тип ваг., кл. обл.	Услуги	Вид документа	Дата оформления
Тип документа: электронный билет зарегистрированный									
001	09	001	МОСКВА КАЗ	САМАРА	77584910909194 ПН*****9339	К / 2Т	У1	ПОЛНЫЙ	24.10.13
002	09	021	МОСКВА КАЗ	САМАРА	77584910359075 ПН*****4875	К / 2Т	У1	ПОЛНЫЙ	22.10.13
003	09	023	МОСКВА КАЗ	САМАРА	77581393615764 ПН*****6105	К / 2Т	У1	ПОЛНЫЙ	23.10.13
004	09	025	МОСКВА КАЗ	САМАРА	77581394543290 ПН*****5815	К / 2Т	У1	ПОЛНЫЙ	24.10.13
005	09	027	МОСКВА КАЗ	САМАРА	77581394568114 ПН*****5816	К / 2Т	У1	ПОЛНЫЙ	24.10.13
006	09	016	МОСКВА КАЗ	САМАРА	77584911759650 ПН*****3533	К / 2Т	У1	ПОЛНЫЙ	29.10.13
Тип документа: электронный билет незарегистрированный									
007	09	018	МОСКВА КАЗ	САМАРА	77584911943982 ПН*****7163	К / 2Т	У1	ПОЛНЫЙ	29.10.13
Тип документа: возвращенный электронный билет									
008	09	002	МОСКВА КАЗ	САМАРА	77581395945810	К / 2Т	У1	ПОЛНЫЙ	28.10.13
009	09	017	МОСКВА КАЗ	САМАРА	77584910093333	К / 2Т	У1	ПОЛНЫЙ	29.10.13
010	09	019	МОСКВА КАЗ	РЯЗАНЬ 1	77584910127762	К / 2Т	У1	ПОЛНЫЙ	24.10.13
011	09	024	МОСКВА КАЗ	САМАРА	77581393615775	К / 2Т	У1	ПОЛНЫЙ	28.10.13
Тип документа: аннулированный электронный билет									
012	09	011	МОСКВА КАЗ	САМАРА	77584909957776	К / 2Т	У1	ПОЛНЫЙ	28.10.13
013	09	033	МОСКВА КАЗ	САМАРА	77581397585195	К / 2Т	У1	ПОЛНЫЙ	29.10.13

Алфавитный список пассажиров по поезду (страница 1 из 2) Подпись ответственного лица _____

Расшифровка подписи _____

М.Г

Работа проводника с комплексом УКЭБ

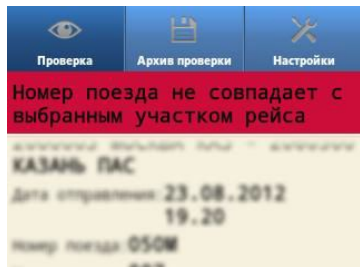


Успешная проверка данных пассажира



Сканер штрих кодов

Индикатор Bluetooth соединения



Неуспешная проверка данных пассажира



Посадка с билетами не прошедшего электронную регистрацию

- В случае, если пассажиром не пройдена электронная регистрация или пройдена, а затем отменена из личного кабинета; проводник вагона или



- При этом следует разъяснить пассажиру, что внесенные платежи за вторично оплаченные проездные документы могут быть возвращены ему в претензионном порядке при условии предоставления в претензионный отдел филиала ОАО «ФПК» (по станции отправления или станции назначения) заявления с указанием 14-значного номера заказа и оригинала проездного документа формы ЛУ-10д, по которому повторно были оплачены проездные документы в поезде.

Вопросы закрепления темы.

- Оказание услуг, понятие «Электронный билет»?
- Правило оформления электронного билета, электронная регистрация?
- Программно-Аппаратные средства организации посадки пассажиров?
- Порядок получения ведомостей занятия мест пассажирами, прошедших электронную регистрацию?
- Порядок посадки пассажиров при отсутствии УКЭБ?
- Посадка при отказе электронных устройств?
- Формирования черных списков, отказ в посадке ?

Ситуационные задачи

Перечень основных вопросов для принятия зачетов у проводников по организации посадки пассажиров, прошедших электронную регистрацию

№ №	Ситуация, вопрос	Ее разрешение, ответ
1	Электронная регистрация пройдена пассажиром за 30 минут до отправления поезда с начальной станции, предъявлен посадочный , контрольный купоны и документ, удостоверяющий личность. 1. Должна ли быть фамилия пассажира в повагонной ведомости? 2. Действия проводника при посадке?	1. Фамилии пассажира быть не должно, т.к. ведомость формируется за 50 минут до отправления поезда с начальной станции 2. Проводник считывает код с посадочного купона, загорается зеленый световой сигнал Проводник проверяет документ, удостоверяющий личность Проводник допускает пассажира в вагон После отправления поезда проводится повторная проверка, документов, удостоверяющих личность, на основании которых были оформлены электронные билеты
2	Пассажиром не предъявлен посадочный купон на бумажном носителе или экране мобильного устройства. Со слов пассажира электронная регистрация пройдена. Поезд оборудован УКЭБ. Действия проводника при посадке?	Проводник 1. информирует пассажира о необходимости наличия посадочного купона при следующих поездках 2. сверяет информацию о пассажире с данными повагонной ведомости, в случае, если фамилия пассажира в ведомости присутствует, он допускается к посадке 3. При отсутствии данных в ведомости проводник уточняет, когда пассажиром была пройдена электронная регистрация 4. Если пассажир прошел электронную регистрацию менее чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции пассажир считается безбилетным, к посадке в поезд не допускается, направляется в билетную кассу для оформления посадочного купона или оформления возврата электронного билета 5. Если пассажир прошел регистрацию более чем за 1 час до отправления поезда, пассажир направляется к начальнику поезда или к проводнику ближайшего вагона, где имеется общий список всех пассажиров, прошедших электронную регистрацию, для уточнения номера вагона, в который был оформлен билет и решения вопроса о посадке в поезд
3	Перечислить действия начальника поезда (проводников первого и последнего вагонов), если проводник направил к нему пассажира для подтверждения правомочности проезда.	Начальник поезда 1. Сверяет информацию о пассажире с общим и черным списком 2. Если фамилия пассажира, как прошедшего электронную регистрацию, в общем списке присутствует, пассажир допускается к посадке и направляется в вагон, указанный в билете, либо посадка производится через штабной вагон. 3. В случае если электронный билет пассажира находится в «черном списке» и имеет статус «электронный билет незарегистрированный» пассажиру предлагается повторно оплатить проезд. При этом пассажир информируется о том, что повторно взысканные платежи могут быть

Ситуационные задачи

		возвращены в претензионном порядке. В случае отказа пассажир направляется в билетную кассу. 4. При отсутствии фамилии пассажира в общем и черном списках, пассажир к посадке не допускается, направляется в билетную кассу для оформления посадочного купона или оформления возврата электронного билета
4	УКЭБ не сканирует 2D код с посадочного купона или с мобильного устройства. Каковы действия проводника?	1. Создать необходимые условия для считывания 2D кода, используя дополнительное освещение в вагоне, фонарик в УКЭБ, либо идентифицировать по ведомости электронной регистрации. 2. В случае отсутствия фамилии пассажира в ведомости вызвать начальника поезда. 3. Начальник проверяет фамилию пассажира по общему и черному спискам. 4. При отсутствии фамилии в списке связывается с БРМ станции отправления для подтверждения легитимности билета 5. При отсутствии достаточного времени при предъявлении пассажиром всех необходимых документов осуществить посадку, сопроводить к начальнику поезда для подтверждения легитимности по общему списку или по информации БРМ
5	Когда должен быть загружен «черный» список в УКЭБ?	До начала посадки пассажиров, но не ранее 50 минут до отправления поезда с начальной станции
6	Для чего нужен «черный» список?	Для выявления 1. лиц, которыми был осуществлен возврат электронного билета через веб-ресурс или билетную кассу («возвращенный электронный билет»); 2. лиц, прошедших электронную регистрацию, но затем получивших посадочный купон в билетной кассе или ТТС («аннулированный электронный билет»); 3. лиц, которыми не была пройдена электронная регистрация или пройдена, а затем отменена из личного кабинета; («электронный билет незарегистрированный»)
7	Можно ли проверять легитимность одного и того же билета несколько раз?	Да, можно неограниченное количество раз. Все отсканированные билеты отображаются в архиве проверки.
8	Как должен быть заряжен аккумулятор УКЭБ?	Перед отправлением с начальной станции аккумулятор должен быть заряжен не менее чем на 100%. Уровень заряда аккумулятора не должен опускаться ниже 30%.
9	Обязательно ли вводить полный номер поезда?	Да, необходимо ввести трехзначный номер и букву.
10	При считывании 2D кода загорается красный световой сигнал. Действия в дальнейшем?	Проводник по «черному списку» определяет статус электронного билета, о чем докладывает начальнику поезда, который принимает решение о посадке пассажира (см. п.4)
11	До какого времени пассажир может пройти электронную регистрацию 1. на поезда, оборудованные УКЭБ? 2. на поезда, необорудованные УКЭБ?	1. не позднее, чем за 5 минут до отправления пассажира с любой станции по маршруту следования поезда 2. не позднее, чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции
12	Сколько раз пассажир может отменять электронную регистрацию в личном кабинете и до какого времени может ее отменять?	Неограниченное число раз, но не позднее, чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции.

22

Ситуационные задачи

13	Как пассажир может отменить электронную регистрацию?	1.Получив посадочный купон с билетной кассе или ТТС на территории РФ 2.В личном кабинете на веб-ресурсе, где был оформлен электронный билет
14	За какое время формируется ведомость электронной регистрации, сколько экземпляров общего списка пассажиров (вместе с черным списком) выдается?	1.Ведомость формируются за 50 минут до отправления поезда со станции начала маршрута следования поезда 2.Три экземпляра - для начальника поезда, проводника первого вагона, проводника последнего вагона
15	Когда начальник поезда должен раздать проводникам повагонные ведомости?	До объявления о начале посадки пассажиров
16	Что должен предъявить пассажир, прошедший электронную регистрацию, при посадке?	Пассажир предъявляет контрольный и посадочный купон с 2D штриховым кодом на бумаге А4 или экране мобильного устройства; документ, удостоверяющий личность
17	Поезд оборудован УКЭБ. Может ли пассажир произвести посадку в другом вагоне, отличном от указанного в проездном документе?	Да, может. УКЭБ может проверять легитимность билетов всех пассажиров данного рейса.
18	Поезд не оборудован УКЭБ. Каковы действия проводника, в случае отсутствия фамилии пассажира в ведомости электронной регистрации, при том, что пассажир заявляет, что воспользовался данной услугой ?	1.Проводник уточняет номер вагона, в который оформил билет пассажир. 2.Если пассажир не помнит, в какой вагон он приобрел билет, он направляется в ближайшие вагоны, где имеется общий список пассажиров, прошедших электронную регистрацию (штабной, первый, последний вагоны) 3.Начальник поезда, проводники первого (последнего) вагонов сверяют данные пассажира с общим списком, и при их совпадении допускают пассажира к посадке

Спасибо за внимание