

ОРГАНИЗАЦИЯ СОТРУДНИЧЕСТВА ЖЕЛЕЗНЫХ ДОРОГ (ОСЖД)

I издание

Разработано ВРГ по резервированию мест  
V Комиссии ОСЖД в 1996 г.

Утверждено Совещанием V Комиссии ОСЖД 30.09-04.10.1996 г.

Дата выступления в силу: 4 октября 1996 г.

P 914

**ЭЛЕКТРОННОЕ РЕЗЕРВИРОВАНИЕ МЕСТ  
И ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ В МЕЖДУНАРОДНОМ СООБЩЕНИИ**  
(Общие положения)

# 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий документ регулирует порядок организации резервирования мест и продажи билетов через электронные системы резервирования на железных дорогах-членах ОСЖД со станции отправления по ходу следования поездов в вагоны с местами для сидения, с местами для лежания (кушеты) и в спальные вагоны.

## 1.1. Центры электронного резервирования мест

Электронные системы резервирования мест и продажи билетов создаются железными дорогами-членами ОСЖД с целью автоматизации технологических процессов, связанных с обслуживанием пассажиров. Эти системы представляют собой компьютерные центры, содержащие информации о поездах, отправляющихся из региона одной или нескольких дорог. Соединение национальных электронных систем резервирования между собой образует вычислительную сеть, обеспечивающую обслуживание пассажиров.

## 1.2. Терминалы билетных касс

Резервирование и оформление проездных документов на станциях и в пунктах продажи осуществляется через терминалы (билетно-кассовую аппаратуру) систем, устанавливаемые в билетных кассах. Заказ, набранный на терминале кассиром, поступает в обслуживающую его электронную систему резервирования мест.

Если поезд, на который делается заказ, хранится в данной системе, то в соответствии с поступившим заказом осуществляется резервирование мест в требуемом вагоне и оформление необходимых проездных документов при продаже или возврате (аннулировании).

Если места на требуемый поезд хранятся в другой системе, то происходит автоматическое взаимодействие систем между собой через вычислительную сеть. В результате этого взаимодействия система, в которой хранятся места на запрашиваемый поезд, резервирует их в соответствии с требованием кассира, определяет стоимость плацкарты и передает эти данные через запрашиваемую систему в терминал билетной кассы. Терминал, получив необходимую информацию, автоматически оформляет проездной документ пассажиру - плацкарту. Для оформления плацкарт, билетов и доплат могут использоваться как

терминалы билетного кассира, так и автоматы, работающие совместно с электронными системами.

Резервирование мест и оформление проездных документов может осуществляться через электронные системы как для одиночных пассажиров, так и для групповых поездок.

## 2. ПОРЯДОК РЕЗЕРВИРОВАНИЯ И ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ

2.1. Каждая железная дорога составляет "Информацию резервирования мест в поездах", которая должна содержать следующие сведения:

- центры электронного резервирования мест, осуществляющие обслуживание терминалов, установленных в билетных кассах на станциях, пунктах продажи, агентствах и бюро путешествий, с указанием времени их работы, почтовых и телеграфных адресов, номеров телефонов, факсов и телексов (Приложение 1, образец 2);
- поезда и вагоны, в которых могут резервироваться места, с одновременным указанием центров электронного резервирования, осуществляющих хранение этих мест (Приложение 1, образец 3);
- начальные и промежуточные станции, от которых можно резервировать места и продавать билеты, включая кодовые номера станций (в соответствии с Памяткой 920-2 приложение 2). Если места можно резервировать от всех промежуточных станций дороги, то это должно быть отмечено в общих положениях "Информации резервирования мест в поездах". Список названий станций должен предоставляться в алфавитном порядке с указанием их кодов (Приложение 1 образец 4).

2.2. Особые правила дорог (особые ограничения и условия), например, правила дорог собственников спальных вагонов и вагонов с местами для лежания и т.п.) должны включаться в раздел Общие положения "Информации резервирования мест в поездах".

2.3. "Порядок резервирования мест через электронные системы" составляется в формате 210 x 297 мм в количестве экземпляров, необходимых для удовлетворения потребностей железных дорог.

"Информация резервирования мест в поездах" взаимно рассылается не позднее одного месяца до смены расписания бесплатно.

2.4. Образец "Информации резервирования мест в поездах" приведен в приложении 1.

### 3. ОБСЛУЖИВАНИЕ СТАНЦИЙ ПО ХОДУ СЛЕДОВАНИЯ ПОЕЗДОВ

3.1. Все станции по ходу следования поездов делятся на два вида:

- станции, на которых в билетных кассах устанавливаются терминалы электронных систем резервирования мест и продажи билетов (станции типа А);

- станции, на которых отсутствуют в билетных кассах терминалы электронных систем резервирования и продажи билетов (станции типа Б).

3.2. На станциях типа А, где устанавливаются терминалы электронных систем резервирования, обслуживание пассажиров должно осуществляться аналогично продаже проездных документов на станциях первоначального отправления поездов.

Пассажир обращается к билетному кассиру и излагает ему свои требования на поездку. Билетный кассир набирает на клавиатуре терминала заказ пассажира и посылает его в электронную систему резервирования мест и продажи билетов. Электронная система, обработав заказ, выдает на терминал кассира ответ. Билетный кассир ознакомившись с ответом системы через дисплей: либо автоматически печатает и выдает необходимые пассажиру проездные документы (плацкарту, билет, доплату), либо сообщает пассажиру причину невозможности выполнения его требований. В последнем случае при изменении требований пассажира в систему посылается новый заказ.

3.3. На станциях типа Б, где отсутствуют терминалы электронных систем, оформление проездных документов осуществляется вручную.

#### 4. ВИДЫ РЕЗЕРВИРОВАНИЯ МЕСТ И ПРОДАЖИ ПРОЕЗДНЫХ ДОКУМЕНТОВ

4.1. Наличие различных правил сочетания резервирования и продажи проездных документов вручную и через электронные системы резервирования мест в ОСЖД и МСЖД создает необходимость их классификации. При этом следует исходить только из правил резервирования мест, поскольку оформление билетов и доплат не связано с конкретными номерами поездов и временем их отправления и проследования по станциям.

Могут использоваться 2 вида (режима) резервирования:

- предварительное до отправления поезда с начальной станции;
- предварительное и текущее во время движения поезда.

4.2. Продажа билетов и доплат может производиться либо через терминалы электронных систем резервирования, либо через автоматы, либо вручную билетными кассирами или кондукторами в поездах.

#### 5. РЕЖИМ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОГО РЕЗЕРВИРОВАНИЯ МЕСТ

5.1. При этом режиме (виде) работы электронные системы резервируют места по поступающим заказам от станций на поезда только до момента их отправления (или за несколько часов до их отправления) с начальной станции.

5.2. Начало предварительного резервирования мест через электронные системы устанавливается железными дорогами в соответствии с пунктом 2 документа "Информация резервирования мест в поездах". На некоторых дорогах в понятие предварительной продажи может включаться и понятие суточной продажи, т.е. резервирование мест в последние сутки перед отправлением поезда.

5.3. Перед отправлением поезда с начальной станции выдается диаграмма занятости мест в вагонах поезда.

5.4. Станции по ходу поезда, имеющие терминалы, после прекращения резервирования на отправившийся поезд с начальной станции, продают только билеты или делают доплаты по требованиям пассажиров.

5.5. Станции по ходу поезда, не имеющие терминалы билетного кассира, оформляют билеты и доплаты либо через автоматы, либо через оператора-диспетчера, имеющего терминал, либо вручную.

5.6. При наличии кондукторов в поездах, оформление билетов и доплат может производиться во время движения непосредственно в поезде. Контроль и учет мест в поезде во время его движения осуществляет кондуктор или проводники вагонов.

## 6. РЕЖИМ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОГО И ТЕКУЩЕГО РЕЗЕРВИРОВАНИЯ МЕСТ

6.1. При этом режиме работы электронные системы резервируют места по поступающим заказам до момента отправления поезда с его предпоследней станции.

6.2. Перед отправлением поезда с начальной станции диаграмма занятости мест в вагоны поезда не выдается, т.к. весь учет мест во время его движения ведет электронная система резервирования.

6.3. В этом режиме все станции по ходу движения поезда должны иметь терминалы билетных кассиров, или иметь возможность оперативно резервировать места и оформлять билеты через оператора-диспетчера по телефону (факсу, телетайпу), или по телефону через кассиров соседней станции.

6.4. При отсутствии на определенных участках маршрута следования поездов целого ряда станций, не имеющих возможности резервировать места (неавтоматизированная зона маршрута следования поезда), временно по договоренности дорог может быть организована выдача из электронной системы необходимой информации о высадке пассажиров по этим станциям. При этом дальнейшее ведение учета мест в поезде, начиная с этих станций до последней станции назначения поезда, должен осуществлять кондуктор или проводник вагонов.

ОБРАЗЕЦ 1  
титульный лист

Сокращенное наименование  
железной дороги

Наименование железной дороги

### ИНФОРМАЦИЯ РЕЗЕРВИРОВАНИЯ МЕСТ В ПОЕЗДАХ

(включая перечень центров электронного резервирования, перечень поездов и вагонов, в которых резервируются места, и перечень станций, от которых можно резервировать места)

Срок действия

Примечание. Порядок резервирования мест через электронные системы печатается на нескольких языках (не менее 2-х) национальном и официальном принятым в ОСЖД

ОБРАЗЕЦ 1 а  
Оборотная сторона  
титального листа

### С о д е р ж а н и е

1. Общие положения
2. Пояснения и условные обозначения
3. Центры электронного резервирования мест
4. Перечень поездов и вагонов, на которые осуществляется резервирование мест для пассажиров в международном сообщении  
Раздел А. Поезда международного сообщения.  
Раздел Б. Поезда внутреннего сообщения.
5. Перечень станций и их кодов, от которых и до которых можно резервировать места.
6. Время работы электронных центров резервирования.



ОБРАЗЕЦ 2

ЦЕНТРЫ ЭЛЕКТРОННОГО РЕЗЕРВИРОВАНИЯ МЕСТ\*

Центр резервирования его название и адрес	Телефон		Телеграф телекс факс		Время работы центра	Примечание
	Почтовый	Железнодорожный	Почтовый	Железнодорожный		
1	2	3	4	5	6	7

\* Примечание: центры электронного резервирования мест обмениваются данной информацией между собой

ОБРАЗЕЦ 2 а

БЮРО РЕЗЕРВИРОВАНИЯ МЕСТ

Бюро резервирования его название и адрес	Телефон		Телеграф телекс факс		Время работы бюро	Примечание
	Почтовый	Железнодорожный	Почтовый	Железнодорожный		
1	2	3	4	5	6	7

ОБРАЗЕЦ 3

## П Е Р Е Ч Е Н Ь

поездов и вагонов, в которых осуществляется  
резервирование мест для пассажиров  
международного сообщения

Номера поездов и время их отправления	Маршрут следования поезда или вагона	Класс вагонов и их категория	Номер вагона и его дорога собственника	Центр электронного резервирования	Примечание
1	2	3	4	5	6

Примечание: Поезда группируются по разделам  
А. Поезда международного сообщения  
Б. Поезда внутреннего сообщения

ОБРАЗЕЦ 4

ПЕРЕЧЕНЬ СТАНЦИЙ И ИХ КОДОВ,  
ОТ КОТОРЫХ И ДО КОТОРЫХ МОЖНО  
РЕЗЕРВИРОВАТЬ МЕСТА

Код станции	Название станции
----------------	---------------------

Код станции	Название станции
----------------	---------------------

Код станции	Название станции
----------------	---------------------

Примечание:

1. Станции кодируются в соответствии с  
Памяткой 920-2 Приложение 2  
Код станций - 7 знаков
2. Название станций обозначаются  
латинскими буквами
3. Станции располагаются в порядке  
латинского алфавита

ОБРАЗЕЦ 5

## РЕЗЕРВИРОВАНИЕ ГРУППОВЫХ ЗАЯВОК

Резервирование мест по групповым заявкам производится до наступления периода резервирования и в пределах срока резервирования. Заявки на бронирование мест должны направляться в бюро резервирования мест. Распределение мест осуществляется при соблюдении очередности поступивших заявок, но не ранее срока

.....

Количество мест, выделяемое системой резервирования при прямом обращении в систему составляет

.....