

ОБУЧАЮЩИЙ МАТЕРИАЛ НА ТЕМУ:

**Оформление электронных
железнодорожных билетов**



О КУРСЕ

В курсе представлен обучающий материал по оформлению электронных железнодорожных билетов. После изучения теории Вам необходимо пройти тестирование для закрепления полученных знаний.

1.Услуга по оформлению электронных железнодорожных билетов.

- 1.1. Что такое электронный ЖД билет?
- 1.2. Какие существуют опции в услуге по оформлению электронных железнодорожных билетов?
- 1.3. Преимущества сервиса UFS по продаже электронных ЖД билетов.
- 1.4. В какие направления можно приобрести электронные ЖД билеты?
- 1.5. Территория оказания услуги.

2. Технологический процесс оформления электронных билетов в модуле ЕАС ОПС.

- 2.1. Перечень инструктивных документов
- 2.2. Оформление электронного ЖД билета
- 2.3. Изменение статуса электронной регистрации
- 2.4. Возврат электронных ЖД билетов
- 2.5. Информационные сообщения
- 2.6. Связь с техподдержкой УФС
- 2.7. Отчетность
- 2.8. Особенность оформления билетов в отделениях почтовой связи, расположенных в районе малодетальных станций.

3. Техника продажи электронных железнодорожных билетов.

- 3.1. Предложения услуги потенциальным клиентам.
- 3.2. Работа с возражениями клиента.

КАКИЕ ИСПОЛЬЗУЮТСЯ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ?



Веб-система ООО «УФС» ufs-online.ru (Веб-система) - комплекс программно-аппаратных средств, исключительные права на который принадлежат УФС, предназначенный для оформления и возврата электронных билетов в режиме реального времени.



Модуль - разработанное УФС программное обеспечение, исключительные права на которое принадлежат УФС, предоставляющее возможность оформления и возврата сотрудниками Почты электронных железнодорожных билетов в Веб-системе с использованием программного обеспечения ЕАС ОПС.



Электронный билет (далее - ЭБ) - документ, используемый для удостоверения договора перевозки пассажира, в котором информация о железнодорожной перевозке пассажира представлена в электронно-цифровой форме и хранится в системе бронирования и продажи билетов ОАО «РЖД».



Проездной документ (билет) - документ, оформленный на бланке строгой отчетности утвержденной формы и удостоверяющий заключение договора перевозки пассажира.



Бланк ЛУ-10д – являются бланками строгой отчетности.

КАКИЕ ИСПОЛЬЗУЮТСЯ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ?

Контрольный купон – контрольный купон электронного билета является документом строгой отчетности, без посадочного купона для проезда недействителен.



Для получения посадочного купона необходимо пройти электронную регистрацию, получить посадочный купон на бланке проездного документа ЛУ-10 у сотрудника Почты, в билетной кассе РЖД или терминале самообслуживания на территории Российской Федерации.

Электронная регистрация (далее - ЭР) - электронная регистрация на поезд – согласие пассажира на осуществление проезда в поезде на основании договора перевозки, подтвержденного электронным билетом. При электронной регистрации в обязательном порядке выдается посадочный купон к контрольному купону электронного билета.

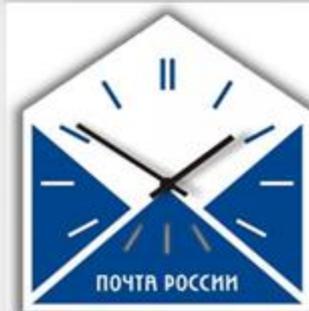


ОПС – отделение почтовой связи.



Малодеятельные станции – станции и остановочные пункты, где отсутствует касса Дороги и, соответственно, возможность оформления проездного документа на бланке строгой отчетности.

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГЕ



Оформление электронного ЖД билета в системе УФС



В Веб-системе производится бронирование и оформление электронных жд билетов по всем направлениям и маршрутам на территории Российской Федерации, некоторым странам СНГ, Прибалтики и Евросоюза.

В системе доступны следующие опции:

1

Актуальное расписание, стоимость билетов и наличие мест по всем направлениям

2

Выписка электронного билета и электронная регистрация на поезд за 60 и 45 суток до поездки (в зависимости от поезда)

3

Электронные возвраты

4

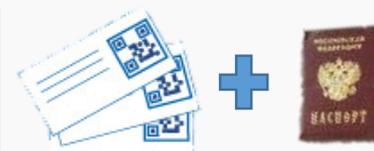
Бесплатное SMS-оповещение пассажира о параметрах поездки

Преимущества электронных ЖД билетов

Просто, быстро, надежно, доступно!

1

Приобретая электронный ЖД билет в ОПС, при посадке в поезд клиент предъявляет только данный билет и паспорт



2

В случае утери электронного ЖД билета, клиент может обратиться в ОПС для повторной распечатки билета совершенно бесплатно (при утере бумажного билета на бланке РЖД необходимо писать заявление и вносит дополнительную плату)



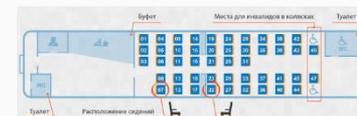
3

Экономия времени клиента: отсутствие необходимости дополнительно ехать на вокзал для оформления билета



4

При покупке в ОПС клиент может выбрать желаемое место, поскольку в Модуле представлена схема вагонов



ТЕРРИТОРИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ



Услуга доступна жителям РФ во всех регионах и удаленных субъектах РФ

На данный момент подключено более **22 000 Отделений почтовой связи**

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ПРОЦЕСС ОФОРМЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ БИЛЕТОВ В МОДУЛЕ ЕАС ОПС



ПЕРЕЧЕНЬ ИНСТРУКТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ

Список инструктивных документов, с которыми необходимо ознакомиться перед началом работы:

1

Описание версии ЖД Модуля.

2

Руководство администратора (назначение Модуля, состав, системные требования, требования к каналам с связи, установка криптоядра, регистрация сертификатов, настройка печати контрольных купонов, установка сервисного сбора ОПС, обновление Модуля и т.д.).

3

Руководство пользователя (Пошаговая инструкция для оператора по оформлению и оплате электронного билета, печати контрольного купона, возврата билета, установки/отмены электронной регистрации, снятию ежедневного отчета).



Все перечисленные документы хранятся на сервере ФГУП Почта России и доступны для скачивания.

ОФОРМЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО ЖД БИЛЕТА

Для оформления электронного ЖД билета следует перейти в меню:

Шаг 1. Меню «Коммерческие услуги» (3)

Почтовые услуги (1)	Финансовые услуги (2)
Коммерческие услуги (3)	Розничная торговля (4)
Прочие операции (5)	Отчеты (6)
Главное окно кассы (7)	Выход (8)

Шаг 2. Меню «Реализация транспортных билетов» (3)

Услуга телефонной связи (1)	Прием телеграмм (2)
Реализация транспортных билетов (3)	Лотереи (4)
Виртуальные карты (5)	Главное меню (0)

Шаг 3. Меню «ЖД билеты» (2)

ТК и проездные билеты (1)
ЖД Билеты (2)
Назад (3)
Главное меню (0)

ОФОРМЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО ЖД БИЛЕТА

В результате будет предоставлен выбор операций по железнодорожным билетам, из которых необходимо выбрать **«Продажа»**



ОФОРМЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО ЖД БИЛЕТА

Окно открывается на вкладке **«Выбор поезда»**

Электронные ЖД-билеты. 2.0.0.1

Выбор поезда | Выбор мест | Резервирование | Подтверждение/Отмена

№ поезда	Отправл.	В пути (ч.)	Прибытие	Св. мест	Стоимость	ЭР	Название

Выбранный поезд:

Станция отправления: Станция назначения: Дата отправки: 24.09.2015

Время отправления (ч.): С 00 По 24

Количество пассажиров в заказе по возрасту: Взросл. 1 Дети 5-10 0 Дети до 5 0

Buttons: F1 маршрут, Запрос, Далее >>, F11 Тех. поддержка

Callouts: 1 (points to 'Запрос'), 2 (points to the form area), 3 (points to 'Далее >>')

1. Если название станции отсутствует в списке быстрого поиска, набор названия станции вручную является основным - необходимо ввести названия станций отправления или назначения, как продиктовал или написал пассажир и нажать кнопку **«Запрос»**.

2. В нижней части вкладки необходимо указать параметры поездки:

- Станцию отправления
- Станцию назначения
- Дату отправления
- Предполагаемое время отправления (при необходимости)
- Количество пассажиров в заказе с учетом их возраста.

3. После ввода нажать кнопку **«Далее»**

ВЫБОР ПОЕЗДА

№ поезда	Отправл.	В пути (ч.)	Прибытие	Св. мест	Стоимость	ЭР	Название
103М	08.10 13:30	04:15	08.10 17:45	702	476.4-1659.0	Да	
075Б	08.10 15:15	08:17	08.10 23:32	302	571.1-1715.7	Да	
073А	08.10 15:40	05:52	08.10 21:32	134	804.8-1504.1	-	
065М	08.10 16:21	06:15	08.10 22:36	222	909.0-909.0	-	
105М	08.10 18:55	04:15	08.10 23:10	698	476.4-1659.0	Да	
085С	08.10 20:22	05:43	09.10 02:05	452	909.0-1591.8	Да	
023М	08.10 21:25	05:35	09.10 03:00	216	798.7-1498.0	-	Одесса
099С	08.10 23:55	06:15	09.10 06:10	403	1299.6-3486.0	Да	Иван

Выбранный поезд: 103М, МОСКВА КИВ-БРЯНСК ОРЛ, СК. F1 маршрут

Станция отправления: МОСКВА Станция назначения: БРЯНСК Дата отправки: 08.10.2015 Запрос

Время отправления (ч.): С 00 По 24 Количество пассажиров в заказе по возрасту: Взросл. 1 Дети 5-10 0 Дети до 5 0 Далее >>

F11 Тех. поддержка

1. Информация будет представлена в виде таблицы, в столбцах которой содержатся следующие сведения:

- **№ поезда** – номер поезда;
- **Отправл.** – дата и время отправления поезда со станции, указанной в поле <Станция отправления> (время московское);
- **В пути (ч.)** – время нахождения поезда в пути от станции отправления пассажира до станции назначения;
- **Прибытие** – дата и время прибытия поезда на станцию назначения (время московское);
- **Св. мест** – количество свободных мест;
- **Стоимость** – диапазон цен на билеты (стоимость билета от категории вагона, места в вагоне);
- **ЭР** – признак, определяющий возможность прохождения электронной регистрации на данный поезд
- **[Да]** - электронная регистрация возможна,
- **[-]** - электронная регистрация невозможна
- **[?*]** - возможность ЭР будет известна

2. Можно изменить параметры запроса: выбрать другое «**Время отправления (ч.)**», «**Дата отправления**» и нажать кнопку «**Запрос**»

3. После ввода нажать кнопку «**Далее**»

ОТОБРАЖЕНИЕ ЭЛЕКТРОННОЙ РЕГИСТРАЦИИ ПРИ ВЫБОРЕ ПОЕЗДА

Для того чтобы попасть в вагон, необходимо иметь при себе только:

1. Контрольный купон, распечатанный непосредственно в вашем ОПС
2. Документ, удостоверяющий личность, на который был оформлен электронный билет.

The screenshot shows the 'Электронные ЖД-билеты. 2.0.0.1' application window. It features a table with columns for train number, departure time, duration, arrival time, seats, cost, and electronic registration status. The 'ЭР' column is highlighted with a red box. Below the table is a form for selecting a train, with fields for departure station (МОСКВА), destination station (БРЯНСК), and departure date (08.10.2015). There are also fields for passenger count and age groups, and buttons for 'Запрос' and 'Далее >>'. A 'F11 Тех. поддержка' button is at the bottom.

№ поезда	Отправл.	В пути (ч.)	Прибытие	Св. мест	Стоимость	ЭР	Название
103М	08.10 13:30	04:15	08.10 17:45	702	476.4-1659.0	Да	
075Б	08.10 15:15	08:17	08.10 23:32	302	571.1-1715.7	Да	
073А	08.10 15:40	05:52	08.10 21:32	134	804.8-1504.1	-	
065М	08.10 16:21	06:15	08.10 22:36	222	909.0-909.0	-	
105М	08.10 18:55	04:15	08.10 23:10	698	476.4-1659.0	Да	
085Ч	08.10 20:22	05:43	09.10 02:05	452	909.0-1591.8	Да	
023М	08.10 21:25	05:35	09.10 03:00	216	798.7-1498.0	-	Одесса
099Ч	08.10 23:55	06:15	09.10 06:10	403	1299.6-3486.6	Да	Иван

Электронная регистрация дает пассажиру возможность посадки на поезд без дополнительного оформления бумажного билета на бланке ОАО «РЖД»/ОАО «ФПК»



Продажа билетов с **электронной регистрацией** в отделениях с принтером возможна за 2 часа и более до времени отправления пассажира.

ВЫБОР ПОЕЗДА

Электронные ЖД-билеты. 2.0.0.1

Выбор поезда | Выбор мест | Резервирование | Подтверждение/Отмена

№ поезда	Отправл.	В пути(ч)	Прибытие	Св. мест	Стоимость	ЭР	Название
103М	08.10 13:30	04:15	08.10 17:45	702	476.4-1659.0	Да	
075Б	08.10 15:15	08:17	08.10 23:32	302	571.1-1715.7	Да	
073А	08.10 15:40	05:52	08.10 21:32	134	804.8-1504.1	-	
065М	08.10 16:21	06:15	08.10 22:36	222	909.0-909.0	-	
105М	08.10 18:55	04:15	08.10 23:10	698	476.4-1659.0	Да	
085С	08.10 20:22	05:43	09.10 02:05	452	909.0-1591.8	Да	
023М	08.10 21:25	05:35	09.10 03:00	216	798.7-1498.0	-	Одесса
099С	08.10 23:55	06:15	09.10 06:10	403	1299.6-3486.0	Да	Иван

Выбранный поезд: 103М, МОСКВА КИВ-БРЯНСК ОРЛ, СК. F1 маршрут

Станция отправления: МОСКВА Станция назначения: БРЯНСК Дата отправ.: 08.10.2015 Запрос

Время отправления (ч.): С 00 По 24 Количество пассажиров в заказе по возрасту: Взросл. 1 Дети 5-10 0 Дети до 5 0 Далее >>

F11 Тех. поддержка

Шаг 4. Для выбора поезда необходимо установить курсор на соответствующей строке таблицы.

4

Маршрут

Станция	Время прибытия	Время отправления	Время стоянки
Основной маршрут: МОСКВА КИВ-БРЯНСК ОРЛ, Дата: 08.10.2015			
МОСКВА	18:55		
МОСКВА КИВ	18:55		
КАЛУГА	20:58	20:56	0002
КАЛУГА 2	20:58	20:56	0002
СЫМЛИНИЧИ	21:53	21:46	0007
СЫМЛИНИЧИ Г	21:53	21:46	0007
БРЯНСК		23:10	
БРЯНСК ОРЛ		23:10	

F3 Выход

5

Шаг 5. Для выбранного поезда можно просмотреть станции следования по его маршруту – чтобы открыть форму просмотра маршрута необходимо:

- при выделенной строке в списке поездов нажать на клавиатуре **кнопку F1**,
- Или нажать кнопку **«Маршрут»** на экранной форме.

Будет открыто окно просмотра станций по маршруту поезда

ВЫБОР ВАГОНА

Электронные ЖД-билеты 2.0.0.1

Выбор поезда | Выбор мест | Резервирование | Подтверждение/Отмена

Информация о заказе

Станция отправления	Станция назначения	Дата отправ.	Дата приб.	№ поезда	Кол. пасс
МОСКВА	БРЯНСК	08.10 20:22	09.10 02:05	0854	1

№ вагона	Категория	Тип	Св. мест	Мин. стоимость	Макс. стоимость	ЭР
11	2Л	КУПЕ	34	1155.1	1591.8	Да
16	2Л	КУПЕ	35	1155.1	1591.8	Да
10	2Л МЖ	КУПЕ	35	1155.1	1591.8	Да
03	3Л	ПЛАЦ	52	909.0		Да
04	3Л	ПЛАЦ	51	909.0		Да
05	3Л	ПЛАЦ	53	909.0		Да
06	3Л	ПЛАЦ	52	909.0		Да

Выбранный вагон:

Вагон № 11. Купейный вагон (2Л). Вагон без услуг. В стоимость входит - постельное белье. Наличие установки кондиционирования воздуха.. Перевозчик ФПК

Наличие мест:
нижних: 17 верхних: 17

<< Назад

Далее >>

Текущий остаток средств УФПС = 30 000,00 руб.

F11 Тех. поддержка

Шаг 6. В верхней части закладки показана информация

- станции отправления,
- станции назначения,
- датах его отправления и прибытия,
- номере выбранного поезда,
- количестве пассажиров в заказе

Шаг 7. Для выбора вагона необходимо установить курсор на соответствующей строке таблицы.

Шаг 8. При этом в нижней части закладки появится информация о выбранном вагоне и свободных местах в нем

Шаг 9. После выбора номера вагона необходимо нажать кнопку **Далее>>**, будет осуществлен переход на закладку **Резервирование**

ВВОД ДАННЫХ ПАССАЖИРА

Электронные ЖД-билеты. 2.0.0.1

Выбор поезда | Выбор мест | Резервирование | Подтверждение/Отмена

Информация о заказе

Станция отправления Станция назначения Дата отъезда Дата приезда № поезда Тип вагона

МОСКВА	БРЯНСК	08.10 20:22	09.10 02:05	0854	КУПЕ
Кол. пасс.	№ вагона	Нижних	Верхних	Нижних боковых	Верхних боковых
1	16	17	18		

Номера свободных мест

1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36

Пассажиры:

№	Фамилия	Имя	Отчество	Тип документа	Номер документа

Дополнительные требования к местам

Тип купе Ярус С бельем Номер телефона

Любой

Диапазон мест В одном купе

Текущий остаток средств УФПС = 30 000,00 руб. F11 Тех. поддержка

Шаг 10. В верхней части закладки выводится информация о выбранном поезде, вагоне и свободных местах.

Шаг 11. Под таблицей расположены следующие кнопки для ввода/изменения информации о пассажире:

- кнопка **Добавить** – добавление информации о пассажире;
- кнопка **Изменить** - изменение информации о пассажире;
- кнопка **Удалить** - удаление пассажира.

Шаг 12. В нижней части закладки выбрать:

- **тип купе** – мужское, женское, смешанное (доступно только для ограниченного списка поездов)
- **желаемый ярус расположения мест** - (верхние/нижние)
- **включение стоимости белья при покупке билета;**
- **номер телефона** – обязателен при необходимости прохождения ЭР (вводится в международном формате)
- предпочтительный **диапазон мест** и необходимость расположения пассажиров в одном купе (указывается через дефис, например «9-21» при желании клиента). Указание диапазона мест через запятую или пробел невозможно.

ВВОД ДАННЫХ ПАССАЖИРА

1

На одного взрослого может приходиться не более одного ребенка без занятия отдельного места (ребенок до 5 лет).

2

Если в заказе на одного взрослого пассажира приходится более одного ребенка возрастом до 5 лет, на остальных детей оформляются билеты по детскому тарифу с занятием отдельного места.

3

Для оформления билетов по детскому тарифу на оставшихся детей необходимо указать их количество в поле «Дети 5-10».

Документы по которым можно оформить электронный железнодорожный билет

ТИП ДОКУМЕНТА	ФОРМАТ
Российский паспорт	10 цифр
Свидетельство о рождении	римское число от I до XXXV, 2 русские буквы, 6 цифр
Иностранный документ	не менее 1 цифры, если цифр нет, допускаются только латинские буквы
Заграничный паспорт	9 цифр
Паспорт моряка	2 буквы или цифры, далее 7 цифр
Военный билет	должна быть хотя бы 1 цифра



Общее количество пассажиров в заказе не может превышать 4 человек.

ВВОД ДАННЫХ ПАССАЖИРА

Возраст пассажира и тип документа (значение из выпадающего списка)

Номер документа, удостоверяющего личность пассажира

ФИО пассажира

Пол, дата, место рождения

Для иностранного документа и паспорта моряка – выбрать Государство выдачи документа из выпадающего списка.

Ввод информации о пассажире

Возраст: Тип документа:

Номер документа:

Фамилия:

Имя:

Отчество (необязательно для иностранного документа):

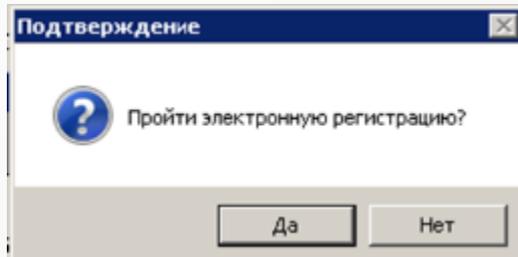
Пол: Дата рождения: Государство выдачи документа:

Место рождения:

OK Отмена

ВИД ЗАКЛАДКИ РЕЗЕРВИРОВАНИЕ ПОСЛЕ ВВОДА ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ДАННЫХ

В случае оформления билетов на поезд, для которого доступно прохождение электронной регистрации, система предложит ее пройти:



- Для того, чтобы установить электронную регистрацию, нажмите **[Да]**
- Для отказа от электронной регистрации нажмите **[Нет]**



В случае отказа клиента от прохождения электронной регистрации обязательно проинформируйте его о необходимости получения билета на бланке строгой отчетности («бумажного» билета)

В общем случае билет на бланке строгой отчетности можно получить в:

- кассах ОАО «РЖД»/ОАО «ФПК»
- транзакционных терминалах регистрации;
- транзакционных терминалах самообслуживания (терминалы, позволяющие пассажиру распечатать ранее заказанный и оплаченный электронный билет)

ВИД ЗАКЛАДКИ РЕЗЕРВИРОВАНИЕ ПОСЛЕ ВВОДА ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ДАННЫХ

Шаг 13. Для завершения резервирования мест и перехода на закладку подтверждения покупки билетов необходимо нажать кнопку **[Далее>>]**

Шаг 14. Будет распечатана заявка на приобретение ЖД билета, которую необходимо передать клиенту для проверки данных (отметьте галочкой место для подписания)



Электронные ЖД-билеты. 2.0.0.1

Выбор поезда | Выбор мест | Резервирование | Подтверждение/Отмена

Информация о заказе

Станция отправления	Станция назначения	Дата отправления	Дата прибытия	№ поезда	Тип вагона
МОСКВА	БРЯНСК	08.10.20.22	09.10.02.05	0854	КУПЕ

Кол. пасс.	№ вагона	Нижних	Верхних	Нижних боковых	Верхних боковых
1	16	17	18		

Номера свободных мест

1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36

Пассажиры:

№	Фамилия	Имя	Отчество	Тип документа	Номер документа
1	ФАМИЛИЯ	ИМЯ	ОТЧЕСТВО	Российский па...	4500000000

Дополнительные требования к местам

Тип купе	Ярус	С бельем	Номер телефона
	Любой		+7

Диапазон мест: В одном купе

Текущий остаток средств УФС = 30 000,00 руб.

F11 Тех. поддержка

13

Электронные ЖД-билеты. 2.0.0.1

Выбор поезда | Выбор мест | Резервирование | Подтверждение/Отмена

Информация о заказе

Станция отправления	Станция назначения	Дата отправления	Дата прибытия
МОСКВА	БРЯНСК	08.10.20.22	09.10.02.05

Кол. пасс.	№ поезда	Тип вагона	№ вагона	Номера мест	Стоимость, руб.
1	0854	К	16	001	1 155,10

Дополнительная информация

ВРЕМЯ ОТПР И ПРИБ МОСКОВСКОЕ, КУРИТЬ ЗАПРЕЩЕНО.

Пассажиры:

№	Фамилия	Имя	Отчество	Тип документа	Номер документа
1	ФАМИЛИЯ	ИМЯ	ОТЧЕСТВО	Российский па...	4500000000

Расчет заказа

Сумма	Сбор
1155,10	152,00

Добавить в корзину | Отказаться | Выход

Текущий остаток средств УФС = 30 000,00 руб.

F11 Тех. поддержка

15

Шаг 15. Для перехода к оплате билетов требуется нажать кнопку **«Добавить в корзину»**. Откроется окно корзины ЕАС ОПС

Сервисный сбор
Почты за покупку
билета

Заявка на приобретение билета (шаг 14)

```
=====
ЗАЯВКА НА ПРИОБРЕТЕНИЕ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО БИЛЕТА
=====
Номер транзакции: 98506428
Дата и время заказа: 30.08.2013 16:53
Номер поезда: 0029А
Станция отправления: МОСКВА КАЗ
Станция назначения: КАЗАНЬ ПАС
Дата и время отправления поезда: 26.09 22:08
Дата и время прибытия поезда: 27.09 09:27
Номер вагона / Тип вагона (класс обслуживания): 13 / П (33)
Плательский (наличие установки кондиционирования воздуха)
Номера мест / Количество мест: 013 / 1
Дополнительная информация: ВРЕМЯ ОТПР И ПРИВ МОСКОВСКОЕ

ПАССАЖИРЫ:
-----
| | | | | Стоимость | Сбор за | Тип и номер |
| В |Тариф | | | билета, | продажу, | документа |
| | | | | руб. | руб. | |
|-----|-----|-----|
| 1 |полный|ИВАНОВ ИВАН ИВАНОВИЧ | 1896.10| 50.00|ПМ4500000000 |
|-----|-----|-----|

Итого стоимость билетов 1896.10 руб., Сбор за продажу 50.00 руб.,
К оплате 1946.10 руб.

ПОДТВЕРЖДАЮ, ЧТО РЕКВИЗИТЫ ПОЕЗДА И ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ ПАССАЖИРОВ ВЕРНЫ

Подпись клиента: _____
Подпись оператора: _____

Внимание! Возврат билетов возможен только в Отделении Почтовой Связи того
субъекта РФ, где они были приобретены, либо в кассах РЖД!

Посадка на поезд осуществляется по предъявлении контрольного купона
электронного билета и паспорта пассажира. Получите контрольные купоны
электронных билетов у оператора после оплаты заказа!

Дата печати документа: 30.08.2013 16:53:46
```

Необходимо проверить и поставить подписи клиента и оператора

РАСЧЕТ С КЛИЕНТОМ

Шаг 16. В результате расчёта с клиентом в ЕАС ОПС должен быть распечатан фискальный чек. После проведения расчётов в ЕАС ОПС и печати чека производится печать контрольного купона (купонов) электронного билета

Код	Товар \ Услуга	Кол-во	Итого
2.36.1/9010400	Поступление\наличными\билеты\ОКД	1,0	5 129,00
2.11.1.2.3/3010400	Девид\Сбор за прием различного вида платежей\Наличными\насле...	1,0	456,00
2.36.1/9010400	Поступление\наличными\билеты\ОКД	1,0	1 103,10
2.11.1.2.3/3010400	Девид\Сбор за прием различного вида платежей\Наличными\насле...	1,0	152,00

Итого	0,00
Итого	6 902,10
Промежуточный итог	6 902,10
Сумма	6 902,10

Регистр: 00000035 | Смена: 00000035-45 | Должность: Маркет-Аналитик | Соединено с БД ОПС | Присоединение проводки: 0 | 24.09.2015 16:01:34 | 5.4.1.6399

Окно «Корзины» в ЕАС ОПС

ПРИМЕР РАСПЕЧАТАННОГО ЧЕКА ПРОДАЖИ НА ФИСКАЛЬНОМ РЕГИСТРАТОРЕ

ФГУП «Почта России»
131000, Москва, Варшавское ш., д. 37
Слободо-Туринский р-н, п. Слобода
Туринская, ул. Ленина 2, т.(34361)
2-15-07

Касса № 623930.01
РН ККТ:0000511713046317 09.08.17 14:45
ЗН ККТ:0249710012004801 СМЕНА:58 ЧЕК:81
КАССОВЫЙ ЧЕК/ПРИХОД
ИНН:7724261610 ФН:8710000100205840
Оператор связи 1 класса (ОПС) ФУРТИКОВА И.
#6219

Сайт ФНС: www.nalog.ru
Сайт ОФД: https://ofd.ru/
Название ОФД: OFD.RU
Номер заказа №75724889013135
Номер транзакции 105123067
Продажа билетов
Билеты: ж/д
ЖД-Билет, тариф

	1.000 X 3883.20	
	≡3883.20_B	
НДС0	0.00	
ЖД-Билет, услуги	1.000 X 138.20	
	≡138.20_A	
НДС18	21.08	
Сервисный сбор за продажу эл. ЖД-билета	1.000 X 220.00	
	≡220.00_A	
НДС18	33.56	

Телефон ФГУП «Почта России»:
8-800-2005-888

e.mail Почты России:
client@russianpost.ru

сайт Почты России: www.pochta.ru
Срок предъявления претензий 6 месяцев

ИТОГ ≡4241.40

НАЛИЧНЫМИ
ПОЛУЧЕНО: ≡4241.40
НАЛИЧНЫМИ ≡4241.40
А: СУММА НДС18 ≡54.64
В: СУММА С НДС0 ≡3883.20
СНО: ОСН

ФД: 7401 ФП: 1493151462



Оператор оформивший билет

Номер заказа электронного билета

Оказываемая услуга

Стоимость тарифа билета

Стоимость сервисных услуг перевозчика

Сервисный сбор Почты, взимаемый дополнительно к стоимости билетов*

Итоговая стоимость, которую необходимо взять с пассажира за продажу жд билета

* Размер сервисного сбора Почты, взимаемый дополнительно согласно Приказу УФПС

СПОСОБ ПЕЧАТИ КОНТРОЛЬНОГО КУПОНА

		Номер электронного билета E-ticket number	76274797497353	Номер заказа Order number	76274797497353	
КОНТРОЛЬНЫЙ КУПОН CHECK COUPON			Скубева Алена Викторовна ПН *****1244 Кол-во пассажиров / Number of passengers: 01			
01 Год совершения поездки: 2012 Valid						
		Маршрут следования От / From	До / To			Класс обслуживания Class
06.09	11:00	ХАБАРОВС 1 HABAROVVS 1	-> ТИХООКЕАНС -> TIHOOKEANS	07.09	01:10	3П
Отправление Departure				Прибытие Arrival		
Поезд Train	1143 СКОРый	Вагон Coach	14 П	Место Seat	017 Нижнее	
Полный / Full price		УО С Бельем		Тариф (билет, гл.карта), руб Fare (ticket, reservation), RUR		1233.80
				Цена, руб Price, RUR		1236.10 (вкл. НДС 188.21)
				Страховой тариф, руб Insurance, RUR		2.30
				Сервисные услуги, руб Services, RUR		101.40
				Сборы, руб Commission, RUR		Нет No
Статус электронного билета E-ticket status			Пройдена электронная регистрация 09.08.2012 05:16 E-registration completed			
Отмена электронной регистрации возможна до: Cancelling e-registration available till			06.09.2012 10:00 ВРЕМЯ ОТПР И ПРИБ МОСКОВСКОЕ			
Дополнительная информация: Additional information			09.08.12 05:16			
Дата и время оформления: Date and Time of Booking			ФПК ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ / ОАО "ФПК" (7708709686)			
Перевозчик (ИНН) Carrier (VAT number)			Наличные Cash			
Форма оплаты Payment method			МНО24М32 ФПК/			
Службная информация						
Подтверждаю, что с правилами и особенностями оформления, оплаты, возврата неиспользованного электронного билета, заказанного через Интернет и проезда по электронному билету, а также с офертой, ознакомлен. I confirm that I have read and agree with the rules and conditions of the order, e-ticket payment, refund of unused e-ticket and the offer contract.						
Я согласен с реквизитами 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 вместе с документом, удостоверяющим личность, указанным при покупке электронного билета. Please print this coupon and present it when boarding the train. You must bring your identification document, as given when purchasing the e-ticket, with you.			* 7 6 2 7 4 7 9 7 4 9 7 3 5 3 *			
						
		Веб-ресурс ООО "УЗС"				
Счастливого пути!		Масштабный формат		телефон службы поддержки: (495) 642-83-66		

Номер электронного билета

Информация о пассажире, ФИО, номер документа

Реквизиты поездки: маршрут, номер поезда, дата и время отправления поезда, вагон, место

Стоимость билета

Отметка о прохождении электронной регистрации

Посадочный купон



Контрольные/посадочные купоны в обязательном порядке распечатываются на принтере.

ИЗМЕНЕНИЕ СТАТУСА ЭЛЕКТРОННОЙ РЕГИСТРАЦИИ

Шаг 1. Для изменения статуса электронного регистрации необходимо воспользоваться Навигатором ЖД-билетов. Для этого выберите меню **ЖД-билеты**⇒ **Навигатор**

Шаг 2. Поиск билетов осуществляется по дате заказа, ФИО любого из пассажиров, номеру чека, номеру заказа, номеру любого из билетов заказа, а также любому сочетанию всех перечисленных параметров



Скриншот интерфейса «Навигатор ЖД-билетов 2.0.0.1». Интерфейс включает поля для поиска по дате, ФИО, номеру чека, номеру заказа и номеру билета, а также кнопку «F7 Поиск». Ниже представлено табличное представление результатов поиска.

Дата отпр.	№ чека	№ заказа	№ эл. билета	ФИО	Сумма	Тип опер.
24.10 15:35	81070	31234077595131	31234077595131	ИВАНОВ ИВАН ИВАНОВИЧ	1 637,60	Продажа
25.2015 12:46:00	41959	31234077595131	31234077595131	ИВАНОВ ИВАН ИВАНОВИЧ	0,00	Возврат

ИЗМЕНЕНИЕ СТАТУСА ЭЛЕКТРОННОЙ РЕГИСТРАЦИИ

Шаг 3. Откроется окно «Информация о заказе». Для изменения статуса электронной регистрации необходимо нажать на кнопку «**Пройти ЭР**» или «**Отменить ЭР**»

Шаг 4. При отмене ЭР после нажатия на кнопку «отменить ЭР» будет распечатано заявление на отмену электронной регистрации, в котором клиенту необходимо указать ФИО и поставить подпись

Станция отправления	Станция назначения	Дата отправления	Дата прибытия
МОСКВА	САМАРА	24 15:35	25 12:46

Кол. пасс.	№ поезда	Тип вагона	№ вагона	Номера мест	Стоимость, руб.
1	132У	П	06	001	1 637.60

№	Фамилия	Имя	Отчество	Тип и номер документа	ЭР
1	ПЕТРОВ	ПЕТР	ПЕТРОВИЧ	ПН5005123123	Да

ЗАЯВЛЕНИЕ НА ОТМЕНУ ЭЛЕКТРОННОЙ РЕГИСТРАЦИИ (ЭР)

№ ID заказа: 74334861884661
№ ID билета (ов): 74334861884661, 74334861884672
Дата/время подачи заявления: 21.05.2013 15:47:10

Внимание!
Подпись на данном заявлении подтверждает Ваше согласие с условиями посадки в поезд без электронной регистрации. Информацию об услуге электронной регистрации Вы можете получить у оператора отделения почтовой связи.
Номер поезда: 076AA
Станция отправления-назначения: МОСКВА ОКТ-С-ПЕТ-ЛАД
Дата и время отправления поезда: 21.06 17:20
Номер вагона / Тип вагона: 06 / К
Количество мест / Номера мест: 2 / 001 003
Ф.И.О. первого пассажира: ИВАНОВ ИВАН ИВАНОВИЧ
Ф.И.О. второго пассажира: ПЕТРОВ ПЕТР ПЕТРОВИЧ
Статус ЭР: УСТАНОВЛЕНА
СОГЛАСЕН НА ОТМЕНУ ЭР:

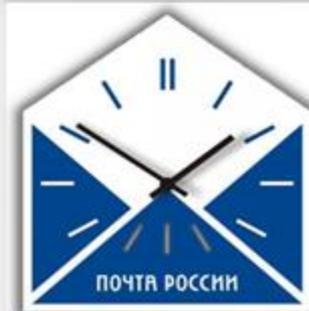
Документ: _____ Серия: _____ № _____
Выдан: _____

_____ Ф.И.О. _____ подпись клиента
_____ Ф.И.О. _____ подпись оператора



Для подтверждения отмены электронной регистрации клиенту необходимо указать ФИО и поставить подпись в соответствующих строках.

ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ



ВОЗВРАТ ЭЛЕКТРОННЫХ ЖД БИЛЕТОВ



Возврат ЖД-билетов доступен только в Отделениях Почтовой Связи того субъекта РФ, в котором они были приобретены (то есть в рамках одного УФПС)!

Для осуществления возврата билетов необходимо перейти в меню **ЖД-билеты**⇒ **Возврат**

1

Сумма к возврату за билет отличается от суммы, уплаченной при его покупке!

2

При возврате билета с клиента дополнительно взимается сервисный сбор Почты за возврат ЖД-билетов!

3

Билеты, по которым были получены проездные документы на бланках строгой отчетности, возвращаются исключительно в кассах ОАО «РЖД»/ ОАО «ФПК»!

4

Также в кассах ОАО «РЖД»/ ОАО «ФПК» возможен возврат любого билета, приобретенного в Отделениях ФГУП «Почта России»!



Возврат осуществляется в три этапа:

Шаг 1. Отправка запроса на получение суммы к возврату клиенту



Шаг 2. Печать/подписание клиентом заявления на возврат



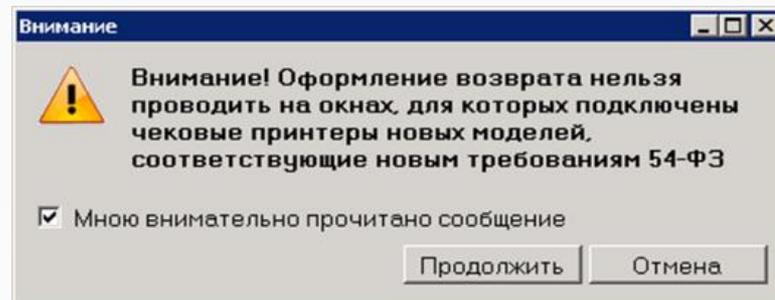
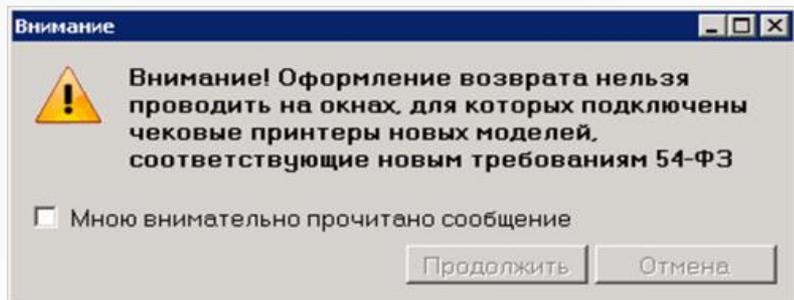
Шаг 3. Непосредственно проведение возврата.

ВОЗВРАТ ЭЛЕКТРОННЫХ ЖД БИЛЕТОВ



- В связи с новыми требованиями законодательства (54ФЗ), в отделениях устанавливается фискальное оборудование «нового» образца.
- Для окон, на которых установлено такое оборудование, возврат ЖД билетов оформлять запрещено. Это связано с тем, что в платформе ЕАС ОПС не произведены необходимые доработки.

Для предупреждения операторов при запуске сценария возврата выводятся информационные окна двух видов: Окно предупреждения, если блокировка возвратов не включена в настройках плагина



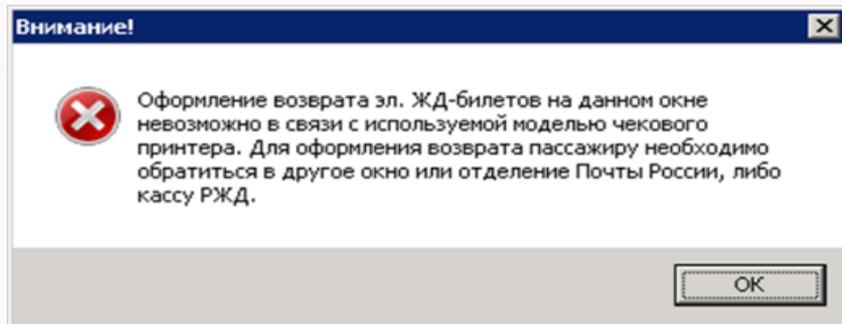
В случае отображения подобного окна и использования «нового» фискального оборудования оператору необходимо прекратить сценарий оформления возврата.

Продолжить сценарий возврата можно только в случае использования «старого» фискального оборудования.

Оператору необходимо проставить галочку, после чего станут доступными для нажатия кнопки. Для остановки сценария следует нажать «Отмена», для продолжения «Продолжить».

Возврат электронных ЖД билетов

Окно сообщения о блокировке возвратов.



- В случаях, когда в настройках плагина возврат заблокирован, выводится окно предупреждения.
- Пассажир для оформления возврата может обратиться либо в другое окно/отделение Почты России, либо в кассу РЖД.

Если возврат не заблокирован и оператор выбрал продолжение сценария возврата, далее выполняется сценарий в стандартном варианте:

Шаг 1. Откроется окно Поиск заказа для возврата жд-билетов

Шаг 2. Для возврата - ввести Номер транзакции или Номер заказа, указанные в электронном ЖД билете.

Шаг 3. При нахождении заказа откроется окно с запросом номера документа пассажира, который необходимо ввести без пробелов

Поиск заказа для возврата ЖД-билетов

Номер транзакции

Номер заказа

OK Отмена

Проверка

Введите номер документа пассажира

OK Отмена

ВОЗВРАТ ЭЛЕКТРОННЫХ ЖД БИЛЕТОВ

При наличии возможности возврата в Модуле ЕАС ОПС одного или более билетов Модуль уточнит статусы электронных билетов заказа и отобразит их в окне «Информация о заказе», которая будет представлена в виде таблицы, в столбцах которой содержатся следующие сведения:

Информация о заказе 2.0.0.1

Выбор	№ билета	Тариф	ФИО	Тип и № докум.	Дата отпр.	Дата приб.	Текущий статус	Ограничение
<input checked="" type="checkbox"/>	777839638946	ПОЛНЫЙ	ИВАНОВ ИВАН ИВАНОВИЧ	ПН5005123123	25.10.2015 19:40:00	26.10.2015 8:00:00	С электронной регистрацией	Возврат возможен не позднее, чем за 1 ч до отпр. поезда с нач. станции маршрута!
<input type="checkbox"/>	777839638946	ПОЛНЫЙ	ИВАНОВ ИВАН ИВАНОВИЧ	ПН4500123123	25.10.2015 19:40:00	26.10.2015 8:00:00	С электронной регистрацией	Возврат возможен не позднее, чем за 1 ч до отпр. поезда с нач. станции маршрута!

4

Стоимость заказа: 3811,20

Вернуть все билеты заказа

F1 Получить сумму к возврату F2 Вернуть F3 Отмена

- № билета – номер билета
- Тариф
- ФИО – фамилия, имя и отчество пассажира
- Тип и № документа
- Дата отправления;
- Дата прибытия;
- Текущий статус – статус билета на возможность проведения возврата;
- Ограничения – причины невозможности проведения возврата

Шаг 4. После выбора билета/заказа, подлежащего возврату, необходимо нажать на кнопку «Получить сумму к возврату»

Шаг 5. При нажатии на кнопку «Да» будет распечатано «Заявление на возврат железнодорожного билета».

Шаг 6. Заявление на возврат ЖД билета необходимо в обязательном порядке подписать у клиента!

Шаг 7. Затем в окне подтверждения возврата необходимо нажать на кнопку «Да»

Подтверждение

Сумма к возврату за заказ №37778396389461 3 500,20 рублей.
Распечатать заявление на возврат?

5

ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВОЗВРАТ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО БИЛЕТА

№ заказа (билета): 74314543476 Номер транзакции: 5531743
Дата и время заказа: 21.05.2015 12:18:00
Дата и время подачи заявления: 21.05.2015 14:13:31
№ заказа: 37783

Станция отправления-назначения: МОСКВА СМТ-С-СМТ-САД
Дата и время отправления поезда: 21.08.2015 17:00:00
№ вагона / Тип вагона: 6 / К
№ места / Количество мест: 011 / 1

ПАССАЖИРЫ:

№	Стан	Имя	Вид	Стоимость	Сбор за билет	Тип и номер
				руб.	руб.	руб.
ПОЛНЫЙ	ИВАНОВ	ИВАН	ИВАНОВИЧ	2327,50	50,00	ПН5005123123

Сумма к возврату 2372,50 руб., сбор за возврат 50,00 руб.
Всего: 2322,50 руб.

С данными заказа для возврата, правилами возврата и суммой и выдать ознакомлен и согласен

Подпись клиента: _____ Подпись оператора: _____

ВНИМАНИЕ! В случае если заказ на возврат отправлен в систему «Экспресс-1», в статусе «Возврат не произведен», необходимо повторно сделать заявление на возврат билета в программном интерфейсе системы, когда билет будет возвращен в систему, в случае его наличия на дату выдачи.

Подтверждение

Заявление на возврат распечатано, но возврат еще не произведен!
Произвести возврат билетов сейчас?

7

ВОЗВРАТ ЭЛЕКТРОННЫХ ЖД БИЛЕТОВ

Образец заявления на возврат электронного ЖД билета

=====

ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВОЗВРАТ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО БИЛЕТА

=====

Номер заказа (билета): 74334861884576 Номер транзакции: 55317493
Дата и время заказа: 21.05.2013 13:19:00
Дата и время подачи заявления: 21.05.2013 14:13:31
Номер поезда: 070AA
Станция отправления-назначения: МОСКВА ОКТ-С-ПЕТ-ЛАД
Дата и время отправления поезда: 21.06.2013 17:20:00
Номер вагона / Тип вагона: 6 / К
Номера мест / Количество мест: 001 / 1

ПАССАЖИРЫ:

№	Тариф	ФИО	Стоимость билета, руб.	Сбор за продажу, руб.	Тип и номер документа
		ПОЛНЫЙ ИВАНОВ ИВАН ИВАНОВИЧ	2327.50	50.00	ПН*****0000

Сумма к возврату 2172.00 руб., сбор за возврат 50.00 руб.
К выплате 2122.00 руб.

С данными заказа для возврата, правилами возврата и суммой к выплате ознакомлен и согласен

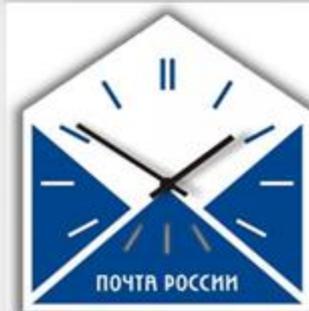
Подпись клиента: _____ Подпись оператора: _____

ВНИМАНИЕ! В СЛУЧАЕ ЕСЛИ ЗАПРОС НА ВОЗВРАТ ОТПРАВЛЕН В СИСТЕМУ "ЭКСПРЕСС-3", А ОТВЕТ ПОЛУЧИТЬ НЕ УДАЛОСЬ, НЕОБХОДИМО ДОЖДАТЬСЯ ЗАВЕРШЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ОПЕРАЦИИ ВОЗВРАТА! В ПРОТИВНОМ СЛУЧАЕ ВОЗМОЖНЫ СИТУАЦИИ, КОГДА БИЛЕТЫ БУДУТ ВОЗВРАЩЕНЫ В СИСТЕМУ, А ДЕНЬГИ ИЗ КАССЫ НЕ БУДУТ ВЫДАНЫ!

Ограничения по возврату электронного ЖД билета

Статус билета	Ограничения
Оплата не подтверждена	Возврат невозможен
Аннулирован	Возврат невозможен
Возвращен	Возврат невозможен
Возвращено место	Возврат невозможен
Выдан бумажный билет	Возврат только в кассах ОАО «РЖД»/ОАО «ФПК»
Нет данных	Нет данных. Возврат недоступен

ИНФОРМАЦИОННЫЕ СООБЩЕНИЯ И ВОЗНИКНОВЕНИЕ СБОЙНЫХ СИТУАЦИЙ



ИНФОРМАЦИОННЫЕ СООБЩЕНИЯ. ТЕКУЩИЙ ОСТАТОК НА БАЛАНСЕ УФПС

С целью предотвращения ситуаций, когда продажа билетов становится невозможной по причине недостатка средств на балансе УФПС, реализован механизмы:

- отображения текущего остатка средств на счете филиала
- оповещения, если остаток средств на счете филиала опускается ниже 30 000 рублей.

Для этого, в окне продажи ЖД билетов, начиная с вкладки «Выбор мест», отображается текущий остаток средств УФПС.

Если остаток средств на счете УФПС менее 30 000 рублей, строка с информацией об остатке средств УФПС подсвечивается красным цветом и жирным шрифтом.

Если на компьютере настроена возможность отправки электронной почты, то уведомление примет следующий вид

№ вагона	Категория	Тип	Св. мест	Мин. стоимость	Макс. стоимость	ЭР
11	2Л	КУПЕ	34	1155.1	1591.8	Да
16	2Л	КУПЕ	35	1155.1	1591.8	Да
10	2Л МЖ	КУПЕ	35	1155.1	1591.8	Да
03	3Л	ПЛАЦ	52	909.0		Да
04	3Л	ПЛАЦ	51	909.0		Да
05	3Л	ПЛАЦ	53	909.0		Да
06	3Л	ПЛАЦ	52	909.0		Да

Выбранный вагон:
Вагон № 11. Купейный вагон (2Л). Вагон без услуг. В стоимость входит - постельное белье. Наличие установки кондиционирования воздуха.. Перевозчик ФПК

Наличие мест:
нижних: 17 верхних: 17

Текущий остаток средств УФПС = 30 000,00 руб.

Уведомление

На балансе УФПС осталось менее 30 000,00 руб. Необходимо обратиться (сообщить) к ответственному в Почтамте/Филиале для пополнения баланса

Да Нет

Связь с технической поддержкой «УФС»

При возникновении ошибок Модуля, а также при необходимости получения дополнительной консультации специалиста УФС о работе ЖД Модуля вы можете отправить письмо непосредственно из Модуля.

№ поезда	Отправл.	В пути (ч.)	Прибытие	Св. мест	Стоимость	ЭР	Название

Выбранный поезд: F1 маршрут

Станция отправления: Станция назначения: Дата отправки: 24.09.2015 Запрос

Время отправления (ч.): С 00 По 24
Количество пассажиров в заказе по возрасту: Взросл. 1 Дети 5-10 0 Дети до 5 0 Далее >>

F11 Тех. поддержка

Шаг 1. Нажать на кнопку Тех. поддержка, отображенную в нижней части экранной формы «Электронные ЖД-билеты» (данная кнопка доступна на любой из вкладок формы)

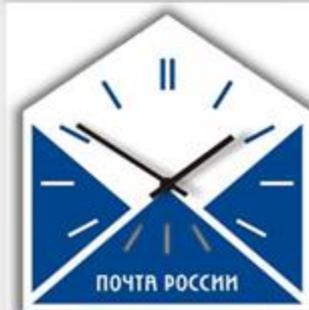
Шаг 2. Автоматически будет создано новое электронное письмо, в котором будет прописан адрес получателя **POST@UFS-ONLINE.RU**

Шаг 3. Опишите вашу ситуацию, задайте интересующий вас вопрос и отправьте письмо в стандартном порядке и укажите телефон обратной связи. Специалист ответит обратным письмом или по телефону



Данная функциональность доступна только для Отделений, на которых имеется электронная почта! Для настройки электронной почты обращайтесь к своему техническому специалисту.

ОФОРМЛЕНИЕ ОТЧЕТНОСТИ



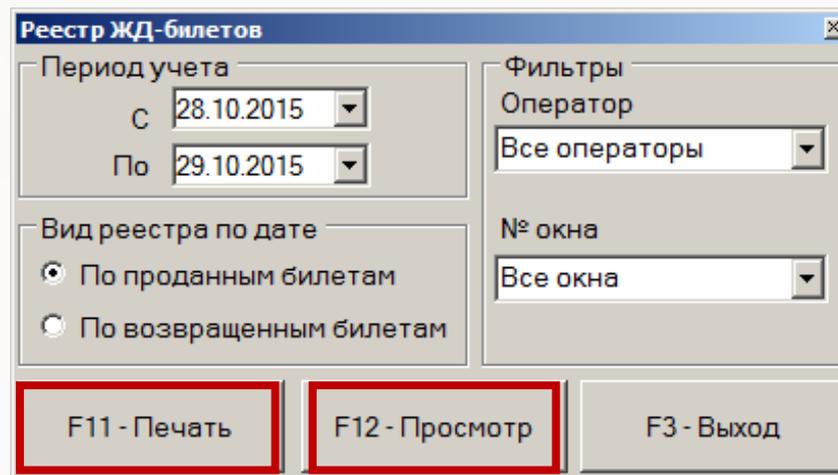
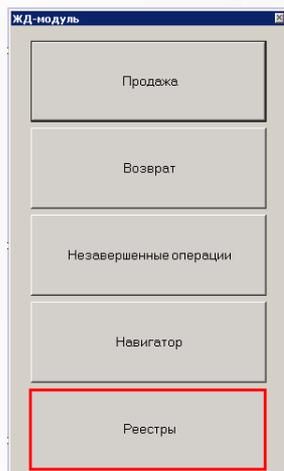
ОТЧЕТНОСТЬ

Для оформления отчетности по проданным и возвращенным билетам:

Шаг 1. Выберите последовательно **ЖД билеты**
⇒ **Реестры**

Шаг 2. В открывшемся окне выбрать **период учета** и **вид реестра по дате**

Шаг 3. Нажмите на кнопку «**Печать**» для печати отчета или на кнопку «**Просмотр**» для его просмотра



Виды отчетов:

1. Отчет по проданным билетам

Скриншот отчета «Индивидуальный реестр» по проданным билетам за период с 25-09-2015 по 26-09-2015. Выводятся данные по билетам с заголовком: Дата, Номер заказа, Номер билета, Номер заказа, Станция, (Стоп на), Итого, (Состояние).

Дата	Номер заказа	Номер билета	Номер заказа	Станция	(Стоп на)	Итого	(Состояние)
25-09	177783639461	1137783639461	3161,50	304,00	4115,20	Дано окр	
26-09	17784607963761	113784607963761	3160,50	152,00	3312,50	Дано окр	
Итого			6322,00	456,00	7477,70		

Дата печати: 25-09-2015 14:01:48
Оператор: Дани оператор

2. Отчет по возвращенным билетам

Скриншот отчета «Индивидуальный реестр» по возвращенным билетам за период с 25-09-2015 по 26-09-2015. Выводятся данные по билетам с заголовком: Дата, Номер заказа, Номер билета, Номер заказа, Станция, (Стоп на), Итого, (Состояние).

Дата	Номер заказа	Номер билета	Номер заказа	Станция	(Стоп на)	Итого	(Состояние)
25-09	177783639461	1137783639461	3160,50	152,00	3312,50	Дано окр	
26-09	17784607963761	113784607963761	3161,50	304,00	4115,20	Дано окр	
Итого			6322,00	456,00	7477,70		

Дата печати: 25-09-2015 14:07:10
Оператор: Дани оператор

ОСОБЕННОСТЬ ОФОРМЛЕНИЯ БИЛЕТОВ В ОПС, РАСПОЛОЖЕННЫХ В РАЙОНЕ МАЛОДЕЯТЕЛЬНЫХ СТАНЦИЙ



ОФОРМЛЕНИЕ БИЛЕТОВ НА МАЛОДЕЯТЕЛЬНЫХ СТАНЦИЯХ



Порядок посадки пассажиров в поезда дальнего следования ОАО «ФПК» по электронным проездным документам (билетам), оформленным в ОПС ФГУП «Почта России» через веб-систему УФС – документ, разработанный в целях организации посадки пассажиров в поезда дальнего следования формирования ОАО «ФПК» на малодетельных станциях.

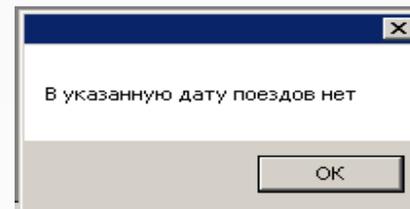


Продажа билетов в ОПС, относящихся к малодетельным станциям, для посадки на малодетельных станциях ОАО «РЖД», возможна только для поездов и вагонов формирования ОАО «ФПК» и для станций назначения, находящихся на территории Российской Федерации.

Это значит, что:

1

при попытке продажи билета в районе малодетельной станции с посадкой на малодетельной станции и со станцией назначения за пределами Российской Федерации, будет всплывать окно с предупреждением «В указанную дату поездов нет»



2

При посадке на малодетельных станциях, на вкладке «Выбор мест», будут показаны только вагоны, принадлежащие ФПК. Вагоны других перевозчиков отображаться не будут. Также, при посадке на малодетельных станциях, если в поезде нет ни одного вагона формирования ФПК, то такие поезда не будут отображаться вообще.

3

Для билетов с отправлением с малодетельных станций, прохождение электронной регистрации в отделениях почтовой связи не предусмотрено!

ОФОРМЛЕНИЕ БИЛЕТОВ НА МАЛОДЕЯТЕЛЬНЫХ СТАНЦИЯХ

Если станция посадки пассажира и ОПС соответствуют малодетельным станциям, то необходимо оформить каждый билет на бланке строгой отчетности ЛУ-10д – об этом Вас дополнительно предупредит Модуль.

Шаг 1. Для начала оформления укажите параметры поездки во вкладке «**Выбор поезда**» согласно описанному ранее порядку.

Шаг 2. Нажмите «**Запрос**», для получения информации о поездах.

Шаг 3. При нажатии кнопки «**Далее**» будет осуществлен переход на закладку «**Выбор места**»

Электронные ЖД-билеты. 2.0.0.1

Выбор поезда | **Выбор мест** | Резервирование | Подтверждение/Отмена

№ поезда	Отправл.	В пути (ч.)	Прибытие	Св. мест	Стоимость	ЭР	Название
6834	08.10 14:42	10:42	09.10 01:24	120	893.7-1564.4	Да	

Выбранный поезд:
6834, ЗАБАЙКАЛ *-БОРЗЯ, ПАСС.
Станция отправления: ДАУРИЯ | Станция назначения: ЧИТА | Дата отправки: 08.10.2015

Время отправления (ч.): С 00 По 24 | Количество пассажиров в заказе по возрасту: Взросл. 1 | Дети 5-10 0 | Дети до 5 0

Ф11 Тех. поддержка

Электронные ЖД-билеты. 2.0.0.1

Выбор поезда | **Выбор мест** | Резервирование | Подтверждение/Отмена

Информация о заказе

Станция отправления	Станция назначения	Дата отправки	Дата прибытия	№ поезда	Кол. пасс
ДАУРИЯ*	ЧИТА	08.10 14:42	09.10 01:24	6834	1

№ вагона	Категория	Тип	Св. мест	Мин. стоимость	Макс. стоимость	ЭР
07	2Л	КУПЕ	16	1135.8	1564.4	Да
05	3Л	ПЛАЦ	54	893.7		Да
06	3Л	ПЛАЦ	50	893.7		Да

Выбранный вагон:
Вагон № 07, Купейный вагон (2Л). Вагон без услуг. В стоимость входит - постельное белье. Наличие установки кондиционирования воздуха. Перевозчик ФПК

Наличие мест:
нижних: 8 верхних: 8

Текущий остаток средств УФС = 30 000,00 руб.

Ф11 Тех. поддержка

ОФОРМЛЕНИЕ БИЛЕТОВ НА МАЛОДЕЯТЕЛЬНЫХ СТАНЦИЯХ

Шаг 4. После выбора номера вагона в стандартном порядке перейдите на закладку **Резервирование**. Заполните окно ввода информации о пассажире

Шаг 5. Для завершения резервирования мест и перехода на закладку подтверждения покупки билетов необходимо нажать кнопку **Далее>>**.

Шаг 6. На закладке «**Подтверждение/Отмена**» выводится о поезде, вагоне, номерах мест, пассажирах, а также общая сумма заказа и размер сбора за продажу.

Электронные ЖД-билеты. 2.0.0.1

Выбор поезда | Выбор мест | **Резервирование** | Подтверждение/Отмена

Информация о заказе

Станция отправления	Станция назначения	Дата отправ.	Дата приб.	№ поезда	Тип вагона
ДАУРИЯ*	ЧИТА	08.10 14:42	09.10 01:24	683Ч	КУПЕ

Кол. пасс.	№ вагона	Нижних	Верхних	Нижних боковых	Верхних боковых
1	07	8	8		

Номера свободных мест

5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20

Пассажиры:

№	Фамилия	Имя	Отчество	Тип документа	Номер документа
1	ФАМИЛИЯ	ИМЯ	ОТЧЕСТВО	Российский па...	4500000000

Ins Добавить | F4 Изменить | Del Удалить

Дополнительные требования к местам

Тип купе	Ярус	С бельем	Номер телефона
	Любой		+7 _____

Диапазон мест | В одном купе

<< Назад | **Далее >>**

Текущий остаток средств УФПС = 30 000,00 руб. | F11 Тех. поддержка **5**

Электронные ЖД-билеты. 2.0.0.1

Выбор поезда | Выбор мест | Резервирование | **Подтверждение/Отмена**

Информация о заказе

Станция отправления	Станция назначения	Дата отправ.	Дата приб.
ДАУРИЯ	ЧИТА	08.10 14:42	09.10 01:24

Кол. пасс.	№ поезда	Тип вагона	№ вагона	Номера мест	Стоимость, руб.
1	683Ч	К	07	001	1 135,80

Дополнительная информация

ВРЕМЯ ОТПР И ПРИБ МОСКОВСКОЕ, КУРИТЬ ЗАПРЕЩЕНО.

Пассажиры:

№	Фамилия	Имя	Отчество	Тип документа	Номер документа
1	ФАМИЛИЯ	ИМЯ	ОТЧЕСТВО	Российский па...	4500000000

Расчет заказа

Сумма	Сбор
1135,80	152,00

Добавить в корзину | Отказаться | Выход

Текущий остаток средств УФПС = 30 000,00 руб. | F11 Тех. поддержка **6**

ОБРАЗЕЦ КОНТРОЛЬНОГО КУПОНА, РАСПЕЧАТАННОГО НА ПРИНТЕРЕ А4 с ОТТИСКОМ КАЛЕНДАРНОГО ПОЧТОВОГО ШТЕМПЕЛЯ

		Номер электронного билета E-ticket number	74684876796116	Номер заказа Order number	74684876796116
КОНТРОЛЬНЫЙ КУПОН CHECK COUPON 01 Год совершения поездки: 2013 Valid				БУРЛУЦКИЙ В. В. ПИ *****6805 Кол-во пассажиров / Number of passengers: 01	
		Маршрут следования Or / From	До / To		
06.07	14:04	НЕВИННОМЫС NEVINNOMYS	-> МОСКВА КАЗ -> MOSKVA KAZ	07.07	15:38
Отправление Departure				Прибытие Arrival	
Поезд Train	143СА СКОРЫЙ	Вагон Coach	02 П	Место Seat	014 ВЕРХНЕЕ
Полный / Full price		УО С.Бельен		Тариф (билет, резервация), Руб Fare (ticket, reservation), RUR 2516.30 Цена, Руб Price, RUR 2516.30 (в т.ч. НДС 383.84) Страховой тариф, Руб Insurance, RUR 0.00 Сервисные услуги, Руб Services, RUR 0.00 Сборы, Руб Commission, RUR Нет No	
Статус электронного билета E-ticket status		Оплачен Paid			
Дополнительная информация: Additional information		ВРЕМЯ ОТПР И ПРИБ МОСКОВСКОЕ			
Дата и время оформления: Date and Time of Booking		27.06.13 11:28			
Перевозчик (ИНН) Carrier (VAT number)		ФПК СЕВ-КАВКАЗСКИЙ / ОАО "ФПК" (7708709686)			
Форма оплаты Payment method		Наличные Cash			
Служебная информация		МС024М34 ФПК/			
Подтверждаю, что с правилами и особенностями оформления, оплаты, возврата неиспользованного электронного билета, заказанного через Интернет и проезда по электронному билету, а также с офертой, ознакомлен. I confirm that I have read and agree with the rules and conditions of the order, e-ticket payment, refund of unused e-ticket and the offer contract. Я согласен с условиями 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 поезде необходимо получить посадочный купон (проездной документ) в билетной кассе или с помощью терминала самообслуживания на территории Российской Федерации. 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 terminal.				Для проезда в поезде получите проездной документ. Please gather a regular ticket for journey	
		Веб-ресурс ООО "УФС"			
Разделение железных дорог Счастливого пути!		телефон службы поддержки: (495) 642-83-65		Дата формирования купона 27.06.13 12:38	

ОФОРМЛЕНИЕ БИЛЕТОВ НА МАЛОДЕЯТЕЛЬНЫХ СТАНЦИЯХ

Проездной документ, являющийся основанием для посадки пассажира на малодеятельной станции РЖД:

- Бланк ЛУ-10д
- Контрольный купон с штампом почтового отделения, распечатанный на фискальном регистраторе либо сетевом принтере А4

Пример заполненного бланка строгой отчетности формы ЛУ-10

20 РЖД К 248 33313748091911 Форма ЛУ-10д

ИИНН 7705709686
ОБЛЮ 94154560
Исполнительное
предприятие
Наименование
подразделения

Утверждена
приказом Министерства транспорта
Российской Федерации
от 27.10.2009 № 187
форма по ОКБД

В2056001 401750

КУПОН КАССИРА
к проездному документу для оформления проезда пассажиров
в поезде дальнего следования

От станции: Завьялы
До станции: Итапа 2

Поезд №: 6492 Категория поезда: фирменный

Вагон №: 09 Тип вагона: К Место №: 001

Дата отправления: 22.06 15:37

Вид документа: полный _____ детский _____ льготный (сверх квоты) _____

Класс обслуживания: 2.в

Стоимость (доплата) билета _____ руб.
Стоимость (доплата) плацкарты _____ руб.
Сбор за оформление _____ руб.
Страховой тариф _____ руб.

Стоимость проезда (доплата) всего оплата через ОПС _____ руб.

Фамилия, имя, отчество: Иванов Иван Иванович

Предъявлен документ: ПН 4500000000

Время прибытия: 22.06 01:05

Принадлежность вагона: ФПК Забайкальский

Ф.И.О. билетного кассира: Хаймурата С.В.

Инициалы билетного кассира: ХИ

Подложка бланков строгой отчетности проследуется по закону

200 - бланки формы ЛУ-10, Москва, ФПС, 4001750001, от 08.11.09, 440 стр., 440 стр., 440 стр.

20560014017500

- Оператор ОПС к контрольному купону электронного билета с малодеятельных станций отправления оформляет надлежащим образом проездной документ формы ЛУ-10.
- Каждый бланк имеет 3 самокопирующихся слипа (листа):
 1. Купон кассира к проездному документу формы ЛУ-10д - (первый лист) остается у оператора ОПС.
 2. Контрольный купон кассира к проездному документу формы ЛУ-10д (второй лист)
 3. Проездной документ формы ЛУ-10д (третий лист) оператор ОПС отдает на руки пассажиру.
- Контрольный купон кассира к проездному документу формы ЛУ-10д (второй лист), предъявленный при посадке пассажиром в поезд, остается у проводника.
- Проездной документ формы ЛУ-10д (третий лист) остается у пассажира.

ОФОРМЛЕНИЕ БИЛЕТОВ НА МАЛОДЕЯТЕЛЬНЫХ СТАНЦИЯХ

Вверху проездного документа формы ЛУ-10д указывается 14-тизначный номер электронного билета: «к э/б № 12345678901234».

- «От станции» указывается станция отправления
- «До станции» указывается станция назначения
- «Поезд №» указывается номер поезда
- «Категория поезда» указывается «скорый» либо «пассажирский», а для фирменных поездов дополнительно «фирменный»
- «Вагон №» указывается номер вагона
- «Тип вагона» указывается тип (общий, сидячий, плацкартный, купейный, СВ, люкс, VIP)
- «Место №» указывается номер места
- «Дата отправления» проставляется дата отправления поезда со станции отправления
- «Вид документа»: полный, детский, льготный – ненужное вычеркивается
- «Класс обслуживания» указывается:
 1. в мягких вагонах: 1А, 1М, 1Н – VIP; в вагонах СВ: 1Б – бизнес, 1Л – люкс; в купейных вагонах: 2К, 2У, 2Л – купейный, 2Э – эконом-класс
 2. в плацкартных вагонах: 3П, 3Э – плацкартный; в вагонах для сидения: 1С – бизнес-класс, 2Е – эконом-класс, 2С, 2В – сидячий; в общий вагон: 3О – общий
- «Стоимость (доплата) билета», «стоимость (доплата) плацкарты», «сбор за оформление» и «страховой тариф» ставится прочерк
- «Стоимость проезда (доплаты)» всего указывается «оплата через ОПС»
- «Фамилия, имя, отчество» указывается фамилия и инициалы пассажира
- «Предъявлен документ» - при заполнении используются следующие сокращения: ПН (паспорт новый), ЗП (заграничный паспорт, выданный гражданам России), ЗЗ (иностранный документ), ПМ (паспорт моряка), ВБ (военный билет), СР (свидетельство о рождении)
- «Время прибытия» указывается время прибытия пассажира на станцию назначения
- «Принадлежность вагона» указывается перевозчик ОАО «ФПК» и филиал приписки вагона
- «Ф.И.О. билетного кассира» и «Подпись билетного кассира» проставляются фамилия, инициалы и подпись оператора ОПС. Информация на проездном документе формы ЛУ-10д должна соответствовать информации на контрольном купоне ЭБ

ОФОРМЛЕНИЕ БИЛЕТОВ НА МАЛОДЕЯТЕЛЬНЫХ СТАНЦИЯХ

Отчёт о расходе бланков ЛУ-10д производится один раз в месяц.

Отчет по использованию бланков ЛУ-10д за _____ месяц 20__ г. ОПС _____ УФПС _____		
	Шт.	Номера бланков (С ... по ...)
Приход бланков в ОПС:		
Остаток на начало месяца		
Расход бланков за месяц:		
Кол-во оформленных бланков		
Кол-во испорченных бланков		
Кол-во бланков возврата (2 слипа на один билет)		
Остаток на конец месяца:		
Начальник ОПС _____ / _____ / Ф.И.О. подпись		
« ____ » _____ 20__ г.		

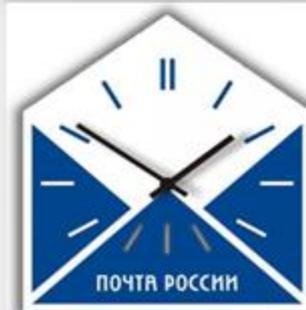
В отчёт включаются:

1. Первые листы заполненных бланков ЛУ-10д
2. Испорченные бланки
3. Вторые и третьи листы бланков при возврате
4. Один экземпляр ведомости получения бланков
5. Заявка на пополнение запаса бланков (при необходимости). Заявка оформляется в произвольной форме с указанием необходимого кол-ва бланков.

Отчёт направляется в АУП ФГУП «Почта России» в Отдел реализации и резервирования билетов Департамента универсальных услуг связи и сетевых услуг Дирекции по коммерческим операциям, откуда его забирает ответственный сотрудник ООО «УФС».

Ежемесячный отчет формируется на основании ежедневных отчетов операторов за смену в случае наличия продаж с использованием бланков Лу-10д.

Техника продажи электронных железнодорожных билетов



ПРЕДЛОЖЕНИЯ УСЛУГИ ПОТЕНЦИАЛЬНЫМ КЛИЕНТАМ.

ЭТАП	ФРАЗА
1. Установление контакта	Добрый день. Меня зовут_____
2. Сбор информации	Чем я могу Вам помочь?
3. Консультирование по запросу клиента	Оператор консультирует клиента по основному запросу
5. Презентация услуги электронный ЖД билет (демонстрация рекламного макета, размещенного рядом с оператором на стенде)	<p>1. В любом отделение почтовой связи Вы можете оформить железнодорожный билет, что позволит Вам сэкономить время.</p> <p>2. Возможность оформления электронной регистрации позволит Вам осуществить поездку предоставив только паспорт и электронный билет.</p>
6. Работа с возражением клиента	Смотрите слайд 54
7. Процесс оформления билета и расчета с клиентом	Смотрите технологический процесс оформления электронного ЖД билета
8. Завершение контакта	Всего доброго /до свидания. Будем рады видеть Вас снова.

Работа с возражениями клиентов



Высокая комиссия, в кассе РЖД нет комиссий

Для приобретения билета на вокзале заранее, Вам придется затратить дополнительное время и деньги на поездку до вокзала, отстоять в очереди без гарантии того, что сохранятся хорошие места.



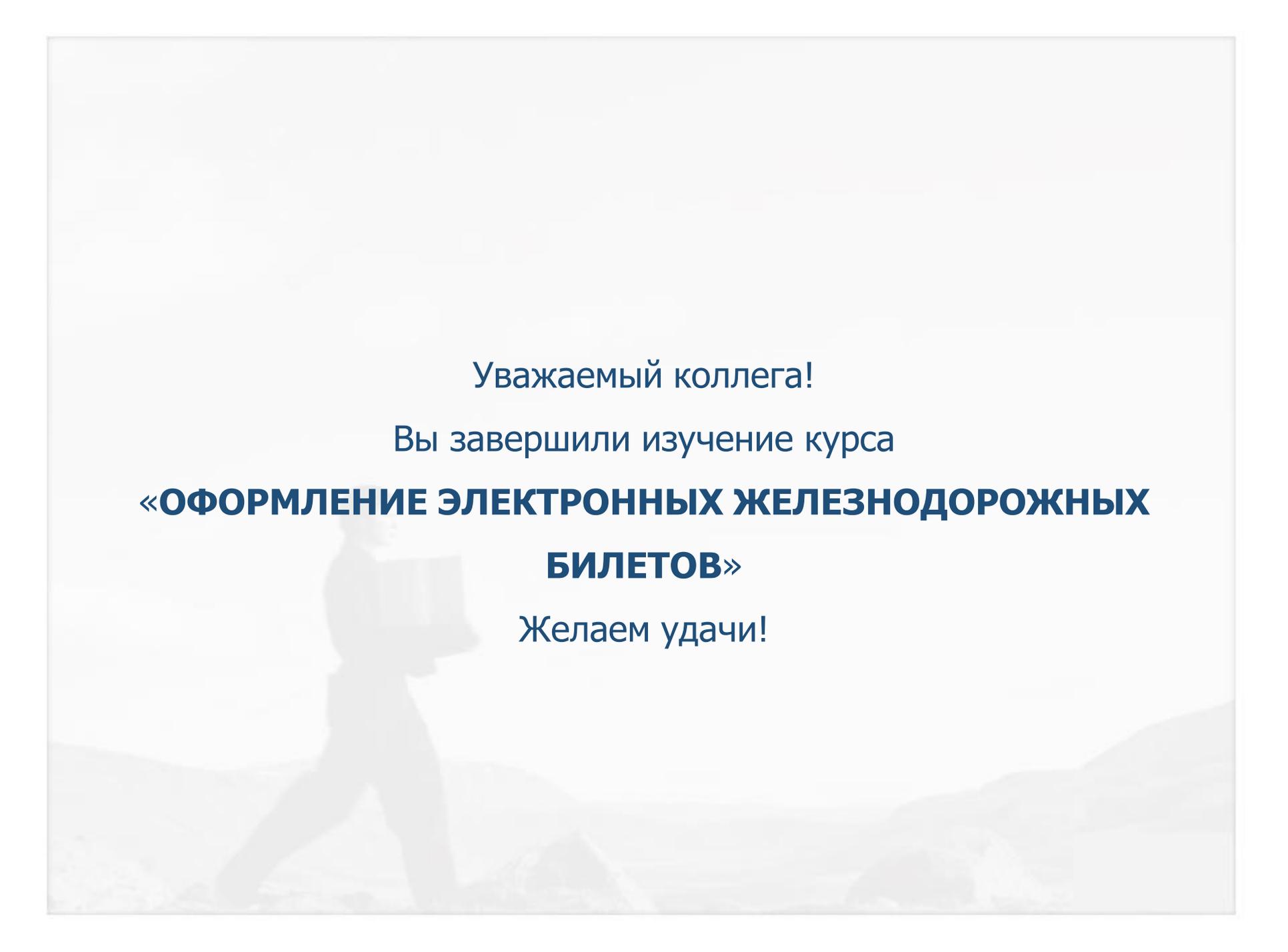
Работа с возражениями клиентов



Я не доверяю электронным билетам. Как я могу быть уверенным, что меня посадят в поезд по этой бумажке и смогу ли отчитаться в бухгалтерии о командировочных расходах

В соответствии с Приказом Министерства Транспорта* электронный проездной билет является документом строгой отчетности. Контрольный купон электронного проездного документа (билета) является документом строгой отчетности



A faint, grayscale background image of a person in a dark suit walking from left to right, carrying several large boxes. The person is in the foreground, and the background shows a hazy, mountainous landscape under a bright sky.

Уважаемый коллега!

Вы завершили изучение курса

**«ОФОРМЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ
БИЛЕТОВ»**

Желаем удачи!