



БҰЙРЫҚ

ПРИКАЗ

23 декабря 2011 года № 1202 - ЦЗ

Астана қаласы

город Астана

Об утверждении Технологии

В целях организации оформления проездных документов (билетов) через платежные терминалы самообслуживания за наличный расчет **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемую Технологию оформления проездных документов (билетов) на поезда дальнего следования и пригородного сообщения через сеть платежных терминалов самообслуживания за наличный расчет.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Вице-президент



Е.Кизатов

Утверждена

приказом Вице-президента
акционерного общества
«Национальная компания
«Қазақстан темір жолы»
от 23 декабря 2011 года № 1202-ЦЗ

Технология оформления проездных документов (билетов) на поезда дальнего следования и пригородного сообщения через сеть платежных терминалов самообслуживания за наличный расчет

1. Общие положения

1. Настоящая Технология оформления проездных документов (билетов) на поезда дальнего следования и пригородного сообщения через сеть платежных терминалов самообслуживания за наличный расчет (далее – Технология) определяет порядок организации бизнес-процессов и документооборота в автоматизированной системе электронной коммерции за услуги пассажирских перевозок при приобретении железнодорожных билетов через систему информационно-платежных терминалов самообслуживания и направлена на повышение культуры и качества обслуживания пассажиров. Технология основана на взаимодействии платежных терминалов самообслуживания за наличный расчет (далее – ПТС) с платежной системой филиала акционерного общества «Национальная компания «Қазақстан темір жолы» - «Дирекция процессинга и расчетов за перевозки» (далее – ЦРПП).

2. Целью создания информационно-платежной системы продажи проездных документов (билетов) на поезда дальнего следования и пригородного сообщения через ПТС является повышение качества обслуживания пользователей услугами железнодорожного транспорта за счет предоставления им возможности самостоятельного получения следующих услуг:

получение справочной информации из автоматизированной системы управления «Экспресс»;

формирование реквизитов поездки в пассажирских поездах дальнего следования и пригородного сообщения;

оплата стоимости проездных документов (билетов) в режиме on-line с использованием наличных денег;

получение документа (токена) с данными заказа.

Достижение поставленной цели обеспечивается за счет:

непосредственного взаимодействия ПТС с автоматизированной системой электронной коммерции на базе программного комплекса SmartVista ЦРПП.

Внедрение ПТС позволит:

расширить полигон продажи проездных документов (билетов);
упростить процедуру оформления проездных документов (билетов);
обеспечить новым уровнем сервиса пользователей услугами железнодорожного транспорта;
повысить престиж железнодорожных пассажирских перевозок.

2. Назначение ПТС

3. В Технологии используются следующие понятия и сокращения:

АСУ «Экспресс» – автоматизированная система управления пассажирскими перевозками;

АС ЭК – комплекс программно-аппаратных средств, предназначенный для автоматизации системы продажи электронных билетов через Интернет и ПТС. Комплекс развернут в ЦРПП;

Общество - акционерное общество «Пассажирские перевозки»;

билетная касса – место оформления железнодорожных билетов;

ТТС – транзакционный терминал самообслуживания – место выдачи проездных документов;

Клиент – физическое или юридическое лицо, пользователь услугами пассажирских перевозок;

Сеть - сеть ПТС, заключившая двусторонний договор с Обществом об организации продажи проездных документов за наличный денежный расчет;

Система – информационно-платежная система продажи проездных документов (билетов) на поезда дальнего следования и пригородного сообщения через ПТС;

электронная витрина – сайт Интернета, представляющий справочную информацию о поездах требуемого направления, наличии и стоимости железнодорожных билетов на выбранный поезд, продаже билетов;

токен – документ с данными заказа, формируемый электронной витриной для предоставления Клиентом в билетную кассу.

4. Для организации продажи железнодорожных проездных документов в Системе заключаются договоры между:

Обществом и ЦРПП о предоставлении доступа к АС ЭК;

Обществом и Сетью, в которых определяются права и обязанности сторон, условия обслуживания пассажиров и возврата денежных средств.

3. Функции ПТС

5. Услуга по продаже проездных документов (билетов) должна оказываться через ПТС, расположенные на территории Республики Казахстан, подключенные к АС ЭК на базе программного комплекса SmartVista ЦРПП.

6. Функционирование ПТС должно осуществляться в режиме продажи проездных документов (билетов) с оплатой наличными денежными средствами,

с печатью и выдачей чека (токена) о покупке проездного документа (билета) с возможностью последующего оформления бланка проездного документа (билета) в билетной кассе либо через ТТС.

7. Режим «Продажа» должен быть предназначен для того, чтобы Клиент имел возможность самостоятельно через ПТС, подключенный к АС ЭК, подобрать условия поездки, заполнить необходимые реквизиты поездки, оплатить стоимость проездных документов (билетов) наличными денежными средствами, получить подтверждающий чек (токен) о покупке билета с последующим оформлением бланка проездного документа (билета) в билетной кассе либо через ТТС.

8. В главном пользовательском меню интерфейса программного обеспечения ПТС должен быть размещен ярлык (ссылка) о предоставлении услуги по продаже проездных документов (билетов) на двух языках – казахском и русском. В меню интерфейса должны отражаться слова: «Қазақстан темір жолы» и логотип акционерного общества «Национальная компания «Қазақстан темір жолы».

Автомат ПТС должен обеспечивать:

печать подтверждающего чека (токена) о покупке проездного документа (билета);

ведение журнала событий, фиксирующего все проведенные операции взаимодействия с АС ЭК.

На токене размещается следующая информация:

идентификатор заказа в АСУ «Экспресс»;

дата и время заказа в АСУ «Экспресс»;

номер заказа;

номер поезда;

маршрут;

дата и время отправления;

номер вагона;

тип и класс обслуживания вагона;

количество мест и номер (-а) мест (-а);

дата и время прибытия поезда;

данные о пассажирах (Ф.И.О., номера либо серии документов, удостоверяющих личность);

стоимость заказа с учетом указанных тарифов проездных документов (билетов);

номер терминала, на котором проведена продажа проездного документа (билет);

дополнительная информация;

штриховой код в кодировке (CODE 39), содержащий идентификатор заказа.

Возврат денежных средств за покупку проездных документов (билетов), выданных через ПТС, в случае отказа от поездки производится Обществом

через билетные кассы в установленном порядке.

4. Требования к функционированию ПТС

9. Продажа проездных документов (билетов) с оплатой наличными денежными средствами через ПТС должна обеспечиваться следующими операциями:

- 1) выбор Клиентом услуги по продаже проездных документов (билетов) на мониторе ПТС;
- 2) вывод на экран правил продажи проездных документов (билетов) через ПТС;
- 3) выбор Клиентом реквизитов поездки в поездах и посылка запроса через АС ЭК;
- 4) получение информации о поездке по заданным реквизитам из АСУ «Экспресс» и вывод её на монитор ПТС без идентификатора заказа;
- 5) согласование или отклонение Клиентом реквизитов поездки;
- 6) оплата проезда наличными денежными средствами, зачисление суммы разницы (сдачи) между размером введенных в автомат денежных средств и стоимостью проездного документа (билета) на вводимый Клиентом номер мобильного телефона или на другую услугу, представленную на данном терминале;
- 7) формирование и выдача (распечатка) Клиенту чека (токена);
- 8) оформление билета на основании полученного чека (токена) в билетной кассе либо через ПТС на бланке проездного документа (билета).

5. Порядок оформления проездных билетов через ПТС

10. Клиенту для приобретения железнодорожного билета через сеть ПТС необходимо иметь наличные денежные средства в объеме, достаточном для приобретения билета, а также обратиться к терминалу Сети, заключившей договор с Обществом о реализации электронных билетов через ПТС Сети.

11. Клиент через ПТС Сети, подключенный к АС ЭК, осуществляет: поиск поездов необходимого направления; запрос информации о наличии и стоимости железнодорожных билетов; покупку железнодорожных билетов (оформление электронного билета).
12. Для выбора услуги приобретения билета Клиент выбирает пункт меню «Приобрести ЖД билет» на ПТС.
13. Для выбора маршрута Клиент должен указать станцию отправления, станцию назначения, интервал времени отправления поезда: начало интервала (дата и время) и конец интервала (дата и время). АС ЭК запрашивает у АСУ «Экспресс» список доступных поездов, после чего отображает для Клиента следующие данные: номер поезда, дату и время отправления, время в пути, дату время прибытия, общее количество свободных мест, которые передаются ПТС.

14. Клиент выбирает один из найденных поездов, ПТС предоставляет Клиенту информацию о:

- категории вагона;
 - стоимости проезда в соответствии с категорией;
 - количестве мест в каждой категории;
 - количестве мест разного типа в пределах категории.
- Клиент выбирает категорию вагона.

15. АС ЭК запрашивает у АСУ «Экспресс» информацию о свободных местах в вагонах выбранной категории с указанием номера вагона, стоимости проезда, количества мест разного типа в пределах категории. Если продажа через Интернет или ПТС железнодорожных билетов на поезд не допускается из-за каких-либо ограничений, поезд не отображается в общем списке. Если для поезда есть ограничения по продаже в вагонах, ПТС отображает только вагоны, в которых Клиент может выкупить места.

16. Клиент выбирает тип требуемых мест и указывает их лимитируемое количество.

17. Клиент вводит свои персональные данные: фамилию, имя, отчество, тип и номер документа, удостоверяющего личность.

АС ЭК проверяет правильность и полноту заполнения всех полей. Если Клиент оставил поле незаполненным, АС ЭК выдает предупреждение с предложением заполнить поле. АС ЭК не позволит Клиенту на ПТС совершить заказ, если не заполнены все обязательные поля.

18. АС ЭК проверяет данные заказа на соответствие определенным в Системе правилам, которые представляют собой критерии лимитов на совершение операций по продаже. Если проверка не успешна, АС ЭК сообщает ПТС об ошибке и прерывает операцию продажи.

19. После сбора всей необходимой для оформления билета информации и проведения проверки сумм платежей, внесенных для оформления билетов в Системе, по установленному уровню лимита платежей, АС ЭК направляет запрос на электронное оформление указанного количества железнодорожных билетов в АСУ «Экспресс» для дальнейшего проведения операций. АСУ «Экспресс» в свою очередь формирует и заносит в базу данных «электронный билет» - прототип реального железнодорожного билета и возвращает номер токена для выкупа заказа (номер заказа), при этом номер заказа не должен отображаться на мониторе ПТС.

20. АС ЭК сообщает Сети информацию об успешно сформированном заказе, в ответ на которую ПТС выдает запрос о необходимости внесения Клиентом денежных средств в объеме, необходимом для выкупа билетов в заказе.

21. В случае успешного приема денежных средств от Клиента ПТС отображает Клиенту токен – подготовленный к печати документ с данными заказа и номером заказа и распечатывает его на встроенном принтере. Указанный документ (чек) ПТС Клиент использует при получении бумажной

копии железнодорожных билетов в кассе.

22. При неуспешном приеме денежных средств через ПТС (отсутствие подтверждения в АС ЭК в рамках установленного лимита времени) АС ЭК в АСУ «Экспресс» направляет запрос на аннулирование предварительно оформленного электронного заказа, и железнодорожные билеты возвращаются в свободную продажу. Терминал выдает Клиенту соответствующее сообщение, и операция покупки железнодорожного билета прекращается. На экране ПТС появляется сообщение с просьбой обратиться в справочную службу Сети в случае возникновения спорных вопросов.

23. Для получения бумажной копии железнодорожного билета, оплаченного через Сеть, Клиент обращается в билетную кассу или на экране ПТС вручную вводит данные токена, а именно номер заказа и данные документа, удостоверяющего личность одного из пассажиров, подавших заказ. Номер заказа может быть введен автоматически путем считывания штрих-кода токена, распечатанного на бумаге, встроенным сканером ПТС.

24. Отказ от железнодорожного билета, приобретенного через Сеть, производится по действующим правилам возврата железнодорожных билетов, приобретенных за наличный расчет.

25. Учет железнодорожных билетов, оплаченных через Сеть, но не востребованных пассажиром после ухода поезда, производится согласно решению, принятому на совещании у Исполнительного директора Общества (протокол от 29 июня 2011 года № 03/191).

26. При возникновении претензий к качеству приобретенной услуги (железнодорожным билетам) Клиент обращается в Общество.

27. Лимиты на совершение операций по продаже железнодорожных билетов через Сеть (количество билетов в одном заказе, приобретение билетов в пределах временного лимита в зависимости от времени отправления поезда, приобретение билетов в пределах лимита суточного оборота) настраиваются администратором АС ЭК согласно письменному заявлению Общества.

6. Информация для пассажира

28. Разрешается приобретать проездные документы (билеты) на поезда дальнего следования и пригородного сообщения по полному или детскому тарифу (только по территории Республики Казахстан).

29. Продажа проездных документов (билетов) производится только по полному и детскому тарифам.

30. Не производится оформление льготных, а также бесплатных проездных документов (билетов), в том числе на детей до 7 лет, которые не занимают отдельного места, а также для организованных групп пассажиров по заявкам.

31. Не производится продажа детских проездных документов (билетов) на поезда международного сообщения (ближнее и дальнее зарубежье) и во внутригосударственном сообщении в поезда формирования других

железнодорожных администраций.

32. В ПТС не производится возврат и переоформление проездных документов (билетов).

33. Оформление заказа на покупку проездных документов (билетов) за 45 суток до отправления поезда осуществляется с 6 часов времени Астаны, за исключением технического перерыва с 4 часов 50 минут до 5 часов 50 минут времени Астаны. Оформление заказа в сутки отправления поезда осуществляется не позднее чем за 30 минут до отправления поезда.

34. В одном заказе разрешается оплатить проезд не более 4 пассажиров, с оформлением проездных документов (билетов) на каждого пассажира.

35. По одному документу можно оформить 1 проездной документ (билет) на 2 места вагона СВ или 2 и 4 купейных места, при этом на данных местах может проехать только один пассажир, данные которого указаны в проездном документе (билете), проезд посторонних лиц по указанному проездному документу не допускается.

7. Оформление проезда детей по территории Республики Казахстан

36. Пассажир имеет право провозить с собой бесплатно одного ребенка не старше 7 лет, если он не занимает отдельное место.

37. На ребенка до 7 лет по желанию пассажира может приобретаться проездной документ (билет) с местом по детскому тарифу.

38. На ребенка в возрасте от 7 до 15 лет и при проезде более одного ребенка в возрасте до 7 лет, который занимает отдельное место, необходимо приобрести проездной документ (билет), оплачиваемый по детскому тарифу. Для детей старше 15 лет и детям, которым на момент оформления проездного документа исполнилось 15 лет, приобретаются проездные документы (билеты) по полному тарифу.

39. Проезд пассажиров по детскому билету без сопровождения взрослых не допускается.

40. Продажа билета по детскому тарифу производится только одновременно с продажей билетов по полному тарифу.

41. Возраст ребенка определяется на дату начала поездки.

8. Процедура оформления заказа

42. Оформление заказа на покупку проездных документов (билетов) осуществляется путем выбора реквизитов поездки и заполнения персональных данных каждого пассажира.

43. За правильность указанных реквизитов поездки и персональных данных каждого пассажира полную ответственность несет лицо, оформляющее заказ.

44. Необходимо внимательно проверить введенную в Систему информацию и после согласования реквизитов поездки оплатить заказ.

45. Сначала производится выбор номера поезда. Для этого Клиент вводит в Систему информацию о маршруте поездки, указывая следующие реквизиты:

- станция отправления;
- станция назначения (станции можно набирать, используя клавиатуру на экране, либо выбрать ее из списка станций);
- количество мест в заказе;
- дата отправления.

46. Все реквизиты являются обязательными. Разрешается в одном заказе произвести оформление не более 4-х мест.

По желанию Клиента может задаваться интервал времени отправления (прибытия).

В случае неправильного ввода реквизитов Клиенту выдается сообщение об ошибке, возникающей при вводе. В этом случае необходимо изменить реквизиты запроса.

47. На основании правильно введенной информации ПТС производит формирование запроса в АСУ «Экспресс» на получение справки о наличии мест (Р62). В АСУ «Экспресс» на основании запроса осуществляется поиск информации о поездах, курсирующих между станцией отправления и станцией назначения в заданную дату, в которых есть в наличии места в свободной продаже.

48. В случае если требования Клиента не удовлетворены, АСУ «Экспресс» формирует отрицательный ответ в ПТС для выдачи его на экран ПТС. Клиенту выдается сообщение, содержащее один из возможных отрицательных ответов:

- об отсутствии прямого сообщения между станцией отправления и станцией назначения;
- об отсутствии информации о поездах (в случае если для одной из указанных станций нет информации о проходящих поездах);
- об отсутствии движения поездов на указанную дату;
- об отсутствии свободных мест в поездах на указанную дату;
- о неправильном наборе реквизитов.

Клиент имеет возможность изменить условия поездки, произведя корректировку соответствующих реквизитов.

В случае удовлетворительного ответа из АСУ «Экспресс» на экран ПТС выдается перечень поездов, курсирующих между станцией назначения и станцией отправления, в которых на заданную дату имеются свободные места.

49. По каждому поезду выдается информация о маршруте, времени отправления со станции начала маршрута (в часах и минутах), времени прибытия поезда на станцию окончания маршрута (в часах и минутах), времени нахождения поезда в пути между станциями начала и окончания маршрута (в часах и минутах), общем количестве свободных мест по типам вагонов.

Клиент выбирает удовлетворяющий его требования поезд, после чего на экране ПТС отображается более подробная информация по данному поезду.

На экран ПТС выдается информация о номере поезда, категории поезда, его маршруте с перечнем типов вагонов, с указанием номеров вагонов, в которых имеются свободные места для продажи.

По каждому номеру вагона на экране ПТС выводится следующая информация:

- о типе вагона и классе обслуживания (при его наличии) с указанием признаков комфортабельности вагона (вагон с услугами, вагон без услуг, вагон фирменного поезда, нефирменный вагон фирменного поезда, вагон без указания номеров мест по ходу следования);

- о стоимости поезда (с учетом НДС), включающей тарифную стоимость билета и плацкарты;

- о количестве свободных мест.

50. Для купейных вагонов указывается количество свободных мест (отдельно верхних и нижних), для плацкартных вагонов – количество свободных мест (отдельно верхних и нижних) в купейной части вагона и количество верхних и нижних мест в боковой части вагона.

51. Клиент имеет возможность выбрать вагон, в котором имеется требуемое ему количество свободных мест, соответствующего типа и класса обслуживания с учетом стоимости поезда.

После выбора соответствующего номера вагона, в котором имеется требуемое ему количество свободных мест, Клиент переходит к вводу дополнительных требований к местам. Клиент также имеет возможность вернуться назад и выбрать другой номер поезда при сохранении прежнего маршрута поездки и даты отправления или начать оформление заказа с первого шага.

В дополнительных требованиях к местам Клиент может указать:

- границы мест;
- требования к нижним и верхним местам;
- требования к местам в конкретной части вагона (в одном купе, в купейной части – для плацкартного вагона, в одном отсеке – для плацкартного вагона).

При оформлении заказа на проезд в плацкартных вагонах Клиент обязательно заполняет в заказе поле «Требование к оплате стоимости постельных принадлежностей».

После заполнения требований к местам Клиент заполняет информацию о пассажирах.

При вводе информации о пассажирах необходимо обязательно указать сведения о каждом пассажире, включающие следующие реквизиты:

- наименование документа, удостоверяющего личность;
- фамилия, имя, отчество (указываются буквами казахского или русского алфавита или латиницей);
- тип тарифа (детский или полный).

52. Все реквизиты являются обязательными. При отсутствии отчества в документе, удостоверяющем личность пассажира, данный реквизит не

заполняется.

Далее Клиент заполняет поля экрана ПТС для реквизитов, необходимых для оформления проездного документа (номера либо серии паспорта, удостоверения личности гражданина, свидетельств о рождении детей, не достигших 16 лет, временного удостоверения личности), состоящие из граф для указания вида документа и его номера. Через ПТС предусмотрена продажа билетов по следующим видам документов:

УЛ – удостоверение личности Республики Казахстан;

ПК – паспорт гражданина Республики Казахстан;

ПН - паспорт гражданина Российской Федерации;

ПУ - паспорт гражданина Республики Узбекистан;

СР – свидетельство о рождении;

ЗЗ - другие иностранные документы;

ВУ – временное удостоверение гражданина Республики Казахстан;

ВЖ – вид на жительство;

СЗ - справка об освобождении с фотографией для лиц, освобожденных из исправительных учреждений, для следования их до места назначения.

Перечень видов документов отображается на экране ПТС. После выбора вида документа Клиент набирает номер документа в соответствующем поле.

Набранная информация о дополнительных требованиях к местам и информация о пассажире подвергается синтаксическому контролю в ПТС.

При неверно введенной информации о пассажирах или дополнительных требованиях к местам выдается сообщение об ошибке ввода. В этом случае Клиент должен откорректировать ее.

53. Клиент должен внимательно проверить информацию об условиях поездки, подобранных им. В случае несогласия с какими-либо условиями поездки Клиент имеет возможность вернуться назад и изменить их.

За правильность указания реквизитов поездки и персональных данных каждого пассажира несет Клиент, оформляющий заказ.

При согласии Клиента со всеми условиями поездки производится формирование запроса в АСУ «Экспресс» на оформление проездного документа. В случае положительного результата ПТС производит оплату железнодорожных билетов наличными денежными средствами Клиента.

После этого на экране выдается следующая информация, являющаяся подтверждением выполнения заказа на поездку (токен). Клиент, распечатав токен, должен предъявить его при получении железнодорожных билетов.

54. Клиенту предлагается подтвердить покупку в течение допустимого интервала времени, величина которого задается в ПТС параметрическим способом. В случае если Клиент в заданное время не подтверждает покупку, ПТС в автоматическом режиме производит ее подтверждение.

9. Обработка заказа в АСУ «Экспресс»

55. После обработки запроса, поступившего из ПТС, в АС ЭК могут быть

сформированы следующие ответы:

ошибки набора;

отрицательные ответы (требования, предъявленные пассажиром в запросе, не удовлетворены);

положительные ответы (ответ полностью удовлетворяет требованиям пассажира).

В случае неудовлетворительного поиска мест из АСУ «Экспресс» передается сообщение об отсутствии возможности приобретения мест: Ош Т - ошибка требований.

При получении соответствующего ответа ПТС АС ЭК проверяет условия, задаваемые Клиентом для поиска мест, и передает соответствующую рекомендацию Клиенту на экран. Клиент имеет возможность вернуться назад, удалить либо откорректировать дополнительные требования к условиям проезда и вновь произвести оформление заказа на покупку.

Ошибки набора могут быть выданы при синтаксическом и логическом контроле введенной заявки.

В случае удовлетворения всех требований Клиента АС ЭК формирует электронные документы. При этом занесение информации на финансовые счетчики ПТС не производится.

На основании электронных документов на бланках строгой отчетности с использованием печатающего устройства билетных касс или ТТС будут оформлены проездные документы (билеты).

Запись информации в архив электронных документов производится в соответствии с номером заказа (уникальным номером, содержащим информацию о поездке), который формируется АСУ «Экспресс». Номер заказа содержит 14 цифр.

На основании информации, записанной в архив электронных документов, АСУ «Экспресс» формирует ответ в ПТС с информацией электронного документа, являющийся подтверждением выполнения заказа на поездку.

10. Организация документооборота, учета электронных платежей и контроля за ними

56. Ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, Сеть представляет Обществу отчет об операциях по продаже проездных документов (билетов), проведенных через ПТС (в электронном виде в формате Excel с использованием технических средств передачи данных), не позднее 11 часов рабочего дня, следующего за днем принятия платежа. Отчет должен быть сформирован за полные календарные сутки (с 00:00:00 до 23:59:59 по времени Астаны) и составлен по форме согласно приложению к настоящей Технологии.

