

## Приложение 13

к приказу директора (начальника  
вокзального комплекса) филиала  
акционерного общества «Национальная  
компания «Қазақстан темір жолы» -  
«Железнодорожный вокзальный  
комплекс Астана»  
от «\_\_\_»\_\_\_\_\_ 2022 года №\_\_\_ ЛЖС

### **Техническая спецификация по объекту №17 «Помещение/площадь для организации камеры хранения»**

#### **1. Требования к арендатору:**

1) При входе (на видном месте) установить табличку, содержание которой согласовывается с представителями Арендодателя. Табличка должна содержать прейскурант цен (с ценами, не превышающими цены, применяемые на внеклассных вокзалах Республики Казахстан), Правила временного хранения багажа, ручной клади посетителей вокзала, утвержденные Арендатором по согласованию с Арендодателем.

2) Оборудовать помещения необходимой мебелью и сооружениями (полки металлических стеллажей должны обеспечить охват всей рабочей зоны Объекта).

3) Предоставлять услуги хранения багажа и ручной клади в круглосуточном режиме, обеспечивая бесперебойное функционирование камер хранения.

4) Арендатор обязан на каждую оказанную услугу выдавать фискальный чек клиентам. Наличие POS-терминала приветствуется.

5) При организации и предоставлении услуг камеры хранения соблюдать требования, установленные санитарно-эпидемиологическими, антитеррористическими, противопожарными и другими нормативными документами.

6) Иметь необходимое оборудование и инвентарь, обеспечивающие техническое содержание, эксплуатацию, сохранность качества и безопасность имущества клиентов при их хранении.

#### **2. Требования к помещениям и оборудованию:**

1) Арендатор обязуется за свой счет установить витражи (алюминиевые, и/или из коленного стекла) с входной дверью.

2) Помещения должны быть обеспечены исправными первичными средствами пожаротушения согласно определению необходимого количества первичных средств пожаротушения, оборудованы системами автоматической пожарной сигнализации, оснащены инженерными системами и оборудованием, системами видеонаблюдения, обеспечивающими необходимый уровень работы Объекта.

3) Размещение производственных помещений и оборудования в этих помещениях должно обеспечивать последовательность (поточность) технологических процессов при оказании услуги хранения багажа, ручной клади, а также соблюдение норм технологического проектирования.

### **3. Требования к работникам Объекта:**

1) Обслуживание клиентов должно быть адресным, качественным, своевременным, с соблюдением культуры и этики обращения с посетителями.

2) При оказании Услуг вести диалог с клиентом на языке обращения последнего.

3) Предоставление услуг на Объекте должно производиться профессионально подготовленными специалистами Арендатора. Работники Арендатора, оказывающие услуги на Объекте должны:

- носить единую форму, согласованную с Арендодателем;
- иметь бейджи с указанием Ф.И.О. работника и наименования Арендатора на казахском и русском языках;
- иметь опрятный и подтянутый вид.

4) Работники Арендатора, осуществляющие обслуживание камеры хранения (кладовщики), должны иметь две формы: одну форменную одежду, утвержденную Арендатором и согласованную с Арендодателем, предназначенную для ношения во время обслуживания посетителей, вторую форменную одежду – специальную, предназначенную для ношения в процессе проведения уборки помещения.

5) На Объекте обязательно наличие пронумерованной и прошнурованной книги жалоб и предложений. Книга жалоб и предложений должна предоставляться клиентам по первому требованию. Наличие жалоб, по которым не проведена работа по устранению замечаний, будет являться основанием для расторжения договора. Книга жалоб и предложений должна предоставляться для проверки по первому требованию Арендодателя.

6) Наличие жалоб и нареканий со стороны пассажиров и посетителей вокзального комплекса по вопросам некачественного, несвоевременного и ненадлежащего обслуживания, будет являться основанием для расторжения договорных отношений с Арендатором. Все жалобы и нарекания со стороны клиентов будут считаться достаточно доказанными при письменном обращении их в адрес Арендодателя, размещении в социальных сетях, а также при предоставлении фото и видеоматериалов.

### **4. Требования к условиям хранения багажа и ручной клади:**

1) В стационарные камеры хранения, обслуживаемые кладовщиками, можно сдавать ручную кладь в упаковке независимо от рода и вида ручной клади.

2) Сельскохозяйственные продукты принимают на хранение в любой таре, гарантирующей их сохранность при переноске.

3) Вес отдельно принимаемого на хранение места ручной клади не должен превышать 50 килограммов, и каждое место имеет приспособление, позволяющее его переносить.

4) Каждая вещь, привязанная к сдаваемой ручной клади, считается как отдельное место.

5) Не допускается сдавать и принимать на хранение животных и птиц, огнестрельное оружие, взрывчатые, огнеопасные, легковоспламеняющиеся, отравляющие и зловонные вещества, а также вещи, которыми возможно загрязнение или повреждение вещей других пассажиров.

6) Не допускается хранение в ручной клади денег, облигаций, документов и других ценностей.

7) Если во время приема вещей в камеру хранения обнаружатся дефекты упаковки, то владельцу необходимо либо их устранить, либо подписать акт общей формы по форме ГУ-23п, составленный кладовщиком о наличии дефектов упаковки.

8) Прием вещей на хранение производится при наличии документов, удостоверяющих личность сдающего лица.

9) При приеме ручной клади на хранение кладовщик выдает пассажиру или иному лицу, сдающему ручную кладь, жетон и записывает его номер и данные с документа, удостоверяющего личность (фамилия, имя, отчество пассажира, номер документа, удостоверяющего его личность) в специальную книгу в графе "Выдача". При получении ручной клади пассажиром или иным лицом, сдавшим ручную кладь, кладовщик записывает в графу "Получение" номер этого жетона.

10) Хранение вещей оплачивается по установленным тарифам Арендатора. Вещи выдаются взамен на предъявление и выдачи жетона

11) При утрате жетона принятые в камеру хранения вещи выдают владельцу по предъявлении доказательств о принадлежности ему этих вещей в порядке, установленном для выдачи багажа.

12) За утраченный жетон с пассажира взимается плата, эквивалентная стоимости жетона.

13) Невостребованные владельцем в течение тридцати календарных дней вещи подлежат передаче Арендатором в распоряжение уполномоченных государственных органов (органов государственных доходов и иных государственных органов) с составлением акта с ее подробным описанием. С этого момента пассажир может обратиться к ним по вопросам возмещения стоимости или получения своих вещей.

14) При наличии возможности установить место нахождения владельца ручной клади, ему немедленно посылается извещение о месте нахождения ручной клади. После получения ответа ручная кладь направляется за плату в соответствии с просьбой пассажира (владельца), сдавшего ручную кладь.

15) Ручная кладь и багаж клиентов должны храниться с соблюдением температурного режима и влажности помещения.

---