ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 58172— 2018

УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Требования к обслуживанию пассажиров на остановочных пунктах

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2018

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования «Российский университет транспорта (МИИТ)» (РУТ (МИИТ))

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 45 «Железнодорожный транспорт»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 6 июля 2018 г. № 401-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. №162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, оформление, 2018

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 2
4 Требования к набору услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям на остановочных пунктах 2
5 Потребительские требования к комфортному нахождению пассажиров и посетителей на территории остановочных пунктов 3
6 Требования к качеству информационно-справочных услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям на территории остановочных пунктов 4
7 Требования к качеству услуг по оформлению проездных документов на территории остановочных пунктов 8
8 Требования к качеству услуг ожидания отправления, предоставляемых пассажирам и посетителям на территории остановочных пунктов 9
9 Требования к качеству санитарно-гигиенических услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям на территории остановочных пунктов 11
10 Требования к качеству услуг розничной торговли на территории остановочных пунктов 11
11 Требования к качеству прочих дополнительных услуг и товаров, предлагаемых пассажирам и посетителям на территории остановочных пунктов 12
12 Требования к персоналу, осуществляющему обслуживание пассажиров и посетителей на территории остановочных пунктов 12
13 Критерии оценки качества обслуживания пассажиров и посетителей на остановочных пунктах 12
Библиография 16

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Требования к обслуживанию пассажиров на остановочных пунктах

Services in railway transport. Requirements for passenger service at flag stations

Дата введения — 2018—12—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на процессы, связанные с обслуживанием пассажиров и посетителей на территории железнодорожных остановочных пунктов.

Настоящий стандарт устанавливает требования к набору, качеству и потребительским характеристикам услуг, отражающих специфику и отличительные особенности обслуживания пассажиров и посетителей на территории остановочных пунктов различных категорий.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие документы:

ГОСТ 12.4.026 Система стандартов безопасности труда. Цвета сигнальные, знаки безопасности и разметка сигнальная. Назначение и правила применения. Общие технические требования и характеристики. Методы испытаний

ГОСТ 33942 Услуги на железнодорожном транспорте. Обслуживание пассажиров. Термины и определения

ГОСТ Р 51671 Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности

ГОСТ Р 52131 Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования

ГОСТ Р 52871 Дисплеи для слабовидящих. Требования и характеристики

ГОСТ Р 54984 Освещение наружное объектов железнодорожного транспорта. Нормы и методы контроля

СП 239.1326000.2015 Системы информирования пассажиров, оповещения работающих на путях и парковой связи на железнодорожном транспорте

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов (сводов правил) в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

Издание официальное

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ 33942.

4 Требования к набору услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям на остановочных пунктах

4.1 На остановочном пункте должны быть обеспечены:

- безопасный и удобный проход пассажиров от границы полосы отвода железной дороги к посадочным платформам, пешеходным переходам, пешеходным мостам или тоннелям;
- безопасная и удобная посадка и/или высадка пассажиров в железнодорожный пассажирский подвижной состав;
- условия для возможности безопасного и комфортного ожидания поезда.

4.2 Безопасность нахождения пассажиров и посетителей на остановочном пункте должна быть обеспечена в соответствии с требованиями правил технической безопасности [1].

4.3 Набор услуг, доступных для пассажиров и посетителей на территории остановочного пункта, зависит от категории остановочного пункта, устанавливаемой в соответствии с таблицей 1.

Таблица 1 — Категории пассажирских остановочных пунктов

Категория пассажирского остановочного пункта	Среднесуточное суммарное количество отправленных и прибывших пассажиров остановочного пункта, чел/сут
A	Св. 7 000 (св. 2,5 млн. пассажиров в год)
B	4 000 — 7 000 (от 1,5 до 2,5 млн. пассажиров в год)
C	500 — 4 000 (от 0, 2 до 1,5 млн. пассажиров в год)
D	Менее 500 (менее 0,2 млн. пассажиров в год)

4.4 Обязательные услуги для пассажиров должны быть доступны в режиме, соответствующем режиму работы остановочного пункта.

4.5 Услуги на остановочном пункте должны предоставляться пассажирам и посетителям на недискриминационной основе с одинаковым уровнем качества и в равных условиях в соответствии с правилами оказания услуг [2].

4.6 Состав, характеристики, способы и технология оказания обязательных услуг на остановочных пунктах различных категорий могут отличаться. Минимально необходимый состав обязательных услуг, оказываемых пассажирам и посетителям на остановочных пунктах различных категорий, приведены в таблице 2.

Таблица 2 — Минимально необходимый состав обязательных услуг, оказываемых пассажирам и посетителям на остановочных пунктах

Услуги	Состав услуги	Категория остановочного пункта			
		A	B	C	D
Информационно-справочные	Визуальная информация	+	+	+	+
	Аудиальная информация	+	+	р	–
	Устная информация	+	р	–	–
Билетно-кассовые	Обслуживание в билетной кассе	+	+	р	р
	Билетопечатающие автоматы (далее — БПА)	+	+	р	р
Услуги ожидания	Залы ожидания	+	+	–	–
	Предоставление условий для ожидания (скамьи, навесы)	+	+	+	+
Санитарно-гигиеническое обслуживание	Туалет	+	+	р	–
	Поддержание чистоты и порядка	+	+	+	+
Примечание — «+» — наличие услуги обязательно, «р» — наличие услуги рекомендовано, «–» — услуга не предоставляется.					

4.7 Информация о периодах оказания услуг должна быть размещена в соответствующих функциональных зонах остановочного пункта.

4.8 Для обеспечения возможности использования услуг на территории остановочного пункта маломобильными пассажирами и посетителями, их обслуживание должно быть организовано техническими и технологическими мероприятиями в соответствии с требованиями ГОСТ Р 52871 (в части средств отображения визуальной информации), ГОСТ Р 52131 (в части характеристики знаковых средств отображения информации), ГОСТ Р 51671 (в части технических средств связи, информации и сигнализации общего пользования, доступных для маломобильных пассажиров), федерального закона [3] (в части оборудования вокзальных комплексов, информационного обслуживания, организации посадки в вагон и высадки из вагона, порядка предоставления услуг владельцами инфраструктуры), федерального закона [4] (в части обеспечения беспрепятственного доступа к объектам транспортной инфраструктуры) и порядка обеспечения условий доступности [5] (в части порядка обеспечения доступности для пассажиров из числа инвалидов вокзальных комплексов и предоставляемых на вокзальных комплексах услуг).

4.9 Расчет с пассажирами или посетителями остановочного пункта за предоставленные платные услуги должен производиться в соответствии с требованиями федерального закона [6].

4.10 Предоставление услуг пассажирам и посетителям остановочного пункта должно осуществляться в соответствии с правилами оказания услуг [2].

5 Потребительские требования к комфортному нахождению пассажиров и посетителей на территории остановочных пунктов

5.1 На всех остановочных пунктах, где осуществляется посадка и/или высадка пассажиров, необходимо предусматривать пассажирские платформы.

Примечание — Если длина платформ остановочного пункта менее длины поезда, перевозчик должен ограничивать продажу билетов в вагоны, которые останавливаются вне длины платформы, или организовать посадку и высадку пассажиров через вагоны, находящиеся в пределах платформы.

5.2 Поверхности платформ и сходов должны быть ровными, не иметь нарушений покрытия, не допускать скопления воды.

5.3 Поверхности пассажирских платформ, переходов, мостов, сходов должны быть чистыми, без посторонних предметов, не имеющих отношения к их обустройству.

5.4 Уборка функциональных зон остановочного пункта должна проводиться в периоды времени, когда поток пассажиров и посетителей минимален.

5.5 Работы по уходу за газонами должны производиться в течение рабочего дня, работы по сбору случайного мусора — в утреннее время до восьми часов утра на остановочных пунктах категорий A и B, и не реже трех раз в неделю на остановочных пунктах категорий C и D.

5.6 После снегопада снег с платформ, сходов, дорожек и переходов должен быть очищен в течение суток до верхнего покрытия.

Примечание — Для остановочных пунктов категории D допускается осуществление уборки до уплотненного снега, исключающего вероятность травмирования пассажиров при посадке-высадке в поезд.

5.7 Пассажирские платформы, подземные и надземные переходы, настилы, лестничные сходы должны быть убраны от снега, наледи и обработаны противогололедными средствами до прибытия (отправления) первого пассажирского поезда. Во время снегопада уборка и обработка должны проводиться регулярно, не создавая препятствий для прохода пассажиров.

Примечание — Для остановочных пунктов категории D допускается осуществление уборки снега с настилов и сходов в течение суток.

5.8 Не допускается образование сосулек на навесах.

5.9 При появлении наледи на платформах, сходах, настилах, мостах их необходимо обрабатывать противогололедным материалом.

5.10 При интенсивных длительных снегопадах цикл снегоочистки и обработки площадок противогололедным материалом должен повторяться после каждого выпадения 5 см свежего неуплотненного снега.

Примечание — Для остановочных пунктов категории D допускается увеличение цикла до суток.

5.11 Площадка перед входом на мост и сходом с моста должна быть очищена от снега и льда до покрытия в радиусе не менее 5 м.

5.12 Дорожка до 10 м от ступенек моста, при необходимости мост, ступени и площадка перед мостом должны быть обработаны противогололедным материалом.

5.13 Дорожки от билетных касс до платформ должны быть очищены от снега, наледи и обработаны противогололедными средствами до прибытия первого пассажирского поезда и до пяти часов вечера, во время снегопада постоянно на ширину покрытия платформы.

Примечание — Для остановочных пунктов категории D допускается осуществление очистки от снега дорожек от билетных касс до платформы в течение суток.

5.14 Время, необходимое для окончательного устранения недостатков уборки пассажирских обустройств на остановочных пунктах категорий A и B, не должно превышать 6 ч, остановочных пунктах категорий C и D — 1 сутки после окончания снегопада.

5.15 С целью обеспечения контроля доступа пассажиров пригородных поездов на платформы в автоматизированном режиме на остановочных пунктах категории A рекомендовано оборудование турникетных линий.

5.16 Для обеспечения комфорта пассажиров турникеты должны быть установлены в пассажирских павильонах, под навесами или в других местах, защищенных от атмосферных воздействий.

5.17 Каждая турникетная линия должна быть выполнена для двух типов зон проходов:

- стандартный — шириной 600 мм;
- багажный расширенный — 900 мм (для прохода маломобильных пассажиров или пассажиров с ручной кладью и багажом).

5.18 Пропускная способность одного турникета должна составлять не менее 12 человек в минуту.

5.19 Турникеты не должны иметь выступающих частей, которые могут нанести вред пассажиру, его одежде или личным вещам.

5.20 Турникет должен иметь:

- функцию реализации режима «антипаника»;
- функцию разблокировки исполнительных устройств при отключении питания;
- индикацию направления прохода (вход/выход) и индикацию разрешения прохода.

5.21 Услуги по поддержанию общественного порядка и безопасности пассажиров и посетителей на территории остановочного пункта должны отвечать требованиям федерального закона [8].

6 Требования к качеству информационно-справочных услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям на территории остановочных пунктов

6.1 Информационно-справочное обслуживание пассажиров и посетителей на остановочных пунктах должно включать:

- четко выстроенную систему навигации, обеспечивающую быструю и удобную ориентацию на территории остановочного пункта;
- предоставление актуальной информации об услугах остановочного пункта, особенностях и правилах их предоставления.

6.2 Информация, предоставляемая на остановочном пункте, должна быть понятна, достоверна, актуальна и доступна пассажирам и посетителям в полном объеме (см. таблицу 3) в соответствии с режимом работы остановочного пункта.

6.3 Места установки средств передачи визуальной информации (и их количество) должны выбираться исходя из удобства и целесообразности получения пассажиром или посетителем передаваемых с их помощью сведений.

6.4 На пассажирском здании, павильоне и прилегающей к ним территории со стороны селитебной части населенного пункта должно быть размещено название остановочного пункта таким образом, чтобы можно было однозначно определить направление движения ко входу на остановочный пункт.

Примечание — Название остановочного пункта должно соответствовать названию, указываемому в проездном документе.

6.5 Вывески с названием остановочного пункта должны быть расположены:

- на островных платформах — по продольной оси платформы и ориентированы на четную и нечетную стороны прибытия и/или отправления пассажирских поездов;
- на береговых платформах — с ориентацией на сторону прибытия пассажирского поезда соответствующего направления.

Таблица 3 — Требования к перечню и условиям предоставления информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям на остановочном пункте

Вид информации	Способ передачи информации	Средства передачи	Категория остановочного пункта				Периодичность обновления информации
			A	B	C	D	
Расписание движения пассажирских поездов всех категорий, имеющих остановку на данном остановочном пункте	Визуальный	Динамическое информационное табло	+	–	–	–	В соответствии с изменениями расписания
		Типографский плакат или специальный стенд	+	+	+	+	При вводе нового расписания движения
		Информационный стенд с подсветкой	+	+	–	–	При вводе нового расписания движения
Схема пригородного направления	Визуальный	Типографский плакат или специальный стенд	+	+	+	+	При изменении количества остановочных пунктов и/или их названий
Указатели расположения функциональных зон остановочного пункта	Визуальный	Информационные таблички, пиктограммы	+	+	+	+	При изменении информации (расположения помещений и служб)
Информация о прибытии и отправлении поездов	Визуальный	Динамическое информационное табло	+	–	–	–	Не менее чем за 5 мин до прибытия или отправления поезда дальнего следования и не менее чем за 5 мин до прибытия поезда пригородного сообщения
		Динамические платформенные указатели	+	–	–	–	
Информация о прибытии и отправлении поездов	Аудиальный	Система громкоговорящего оповещения (Автодиктор)	+	+	р	–	Не менее чем за 5 мин до прибытия или отправления поезда дальнего следования и не менее чем за 5 минут до прибытия поезда пригородного сообщения
		Голосовое оповещение диктором	+	–	–	–	
Информация об изменении расписания поездов	Визуальный	Типографский плакат или специальный стенд	+	+	–	–	Не менее, чем за 15 дней до изменения расписания движения пригородных поездов. Не менее, чем за 60 дней до изменения расписания движения пассажирских поездов остальных категорий
		Динамическое информационное табло	+	–	–	–	
		Объявление в печатном виде	–	+	+	+	
	Аудиальный	Голосовое оповещение диктором	+	+	–	–	
Информация о задержках и опозданиях пассажирских поездов различных категорий	Визуальный	Динамическое информационное табло	+	–	–	–	Оперативно по мере изменения информации
	Аудиальный	Голосовое оповещение диктором	+	+	–	–	Каждые 15 мин при опоздании до 3 ч, каждые 30 мин при опоздании свыше 3 ч
Информация об отмене или замене пассажирских поездов (включая сведения о маршруте следования поезда)	Визуальный	Динамическое информационное табло	+	+	–	–	Непосредственно после получения информации
	Аудиальный	Голосовое оповещение диктором	+	+	р	–	Каждые 20 мин

Окончание таблицы 3

Вид информации	Способ передачи информации	Средства передачи	Категория остановочного пункта				Периодичность обновления информации
			A	B	C	D	
Информация об изменении пути прибытия/отправления поезда	Визуальный	Динамическое информационное табло	+	–	–	–	Непосредственно после получения информации, но не менее, чем за 5 мин до начала посадки или прибытия поезда
		Динамические платформенные указатели	+	–	–	–	
	Аудиальный	Система громкоговорящего оповещения (Автодиктор)	+	+	р	–	
		Голосовое оповещение диктором	+	+	–	–	
Справочная информация о правилах получения услуг на территории остановочного пункта	Визуальный	Информационные стенды или плакаты	+	+	+	+	При изменении правил оказания соответствующих видов услуг
	Аудиальный	Система громкоговорящего оповещения (Автодиктор)	+	+	р	–	
Информация о правилах перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом и правилах оказания услуг	Визуальный	Информационные стенды или плакаты	+	+	+	+	При внесении изменений в нормативную базу
Информация о наличии мест в поездах	Устный	Билетная касса	+	+	–	–	В соответствии с продажей (оформлением) проездных документов (билетов)
Платформенная разметка остановки вагонов	Визуальный	Указатель «Остановка первого вагона»	+	+	+	+	При изменении соответствующих нормативов
Дата и текущее время	Визуальный	Электронные или электромеханические часы	+	+	+	+	В соответствии с текущим временем и датой
Информация о правилах поведения пассажиров и посетителей на объектах железнодорожного транспорта и мерах безопасности	Визуальный	Типографский плакат	+	+	–	–	При соответствующих изменениях
		Соответствующие сигнальные знаки и окраска	+	+	+	+	
	Аудиальный	Система громкоговорящего оповещения (Автодиктор)	+	+	–	–	
Поздравления с государственными праздниками	Визуальный	Типографский плакат	+	–	–	–	В соответствии с государственными праздниками
	Аудиальный	Система громкоговорящего оповещения (Автодиктор)	+	+	–	–	

6.6 Количество вывесок с названием остановочного пункта, размещаемых на платформе, следует определять исходя из обеспечения видимости и читаемости вывески пассажиром с любой точки нахождения его на платформе. Минимальное количество вывесок с названием остановочного пункта, размещаемое на платформе, зависит от категории остановочного пункта и количества платформ согласно таблице 4.

Таблица 4 — Требования к минимальному количеству средств визуальной информации на одной пассажирской платформе в зависимости от категории остановочного пункта

Средства визуальной информации	Количество платформ	Категория пассажирского остановочного пункта			
		A	B	C	D
Вывески с наименованием остановочного пункта	1	2	2	2	1
	2	2	2	1	1
	3 и более	2	2	1	1
Плакаты и стенды с расписанием	1	2	2	2	1
	2	2	2	1	1
	3 и более	2	2	1	1
Вывески со схемой железнодорожного направления	1	2	2	2	1
	2	2	2	1	1
	3 и более	2	2	1	1
Примечание — Для островных платформ вывески должны быть двухсторонними.					

6.7 Рядом с каждым названием остановочного пункта, размещаемым на платформе, необходимо устанавливать указатели направлений движения пассажирских поездов. Допустимо совмещать название остановочного пункта и указатели направления движения пассажирских поездов на одной вывеске.

6.8 Таблички с номерами платформ должны располагаться в непосредственной близости к вывескам с названиями остановочного пункта и позволять однозначно определить принадлежность номера к той или иной платформе.

Примечание — Рекомендовано также размещать таблички с номерами платформ при входах на платформу, перед сходами с переходов через железнодорожные пути в разных уровнях, при выходах из павильонов и пассажирских зданий.

6.9 В пассажирских зданиях и на кассовых павильонах должно быть размещено расписание движения пассажирских поездов всех категорий, останавливающихся на данном остановочном пункте, и схема пригородного направления.

6.10 На платформах остановочных пунктов должно быть размещено расписание движения пассажирских поездов обслуживаемого направления (четного и/или нечетного) и схема пригородного направления, на котором расположен данный остановочный пункт, в соответствии с таблицей 4.

6.11 Информационные носители, содержащие большую текстовую или графическую информацию, требующую время для ознакомления, рекомендовано размещать таким образом, чтобы не создавать помех движению пассажиров.

6.12 Часы должны быть установлены на фасадах пассажирских зданий со стороны города и со стороны пассажирских платформ, в пассажирских и служебных помещениях. Часы должны быть размещены в пассажирском здании над входом и/или выходом, на кассовых павильонах вблизи расписания движения поездов и на платформах остановочных пунктов всех категорий.

6.13 Предупредительные надписи и знаки безопасности необходимо располагать в местах повышенной опасности с целью предостережения пассажира от опасности перехода через железнодорожные пути в неположенном месте, приближения к краю платформы, захода за границу опасной зоны и т. д.

6.14 Знаки безопасности должны обеспечивать однозначное понимание пассажирами требований, касающихся безопасности, сохранения жизни и здоровья, а также снижения материального ущерба без применения слов, и не должны содержать слов (или их минимальное количество).

6.15 Запретительная информация, оповещающая пассажиров о недопустимости совершения определенных действий, должна быть расположена на соответствующих элементах пассажирских обустройств в виде запретительных знаков, сигнальных указателей, надписей, сигнальной окраски.

6.16 Запретительные, предупреждающие, предписывающие и другие информационные знаки необходимо выполнять согласно ГОСТ 12.4.026.

6.17 На участках проследования скоростных поездов на пассажирских платформах остановочных пунктов, у билетных касс, переходах через пути должны быть вывешены специальные информационные щиты о времени проследования скоростных поездов и предупреждения людей об особой осторожности при их проходе:

- на станции не менее четырех щитов;
- на остановочном пункте с высокими платформами — не менее двух щитов на каждой остановочной высокой платформе;
- на остановочном пункте с низкими пассажирскими платформами — по одному на каждую платформу.

6.18 Размещение информации об услугах, предоставляемых на остановочном пункте, должно позволять пассажирам и посетителям четко дифференцировать информацию, предоставляемую от имени перевозчика, от иной информации, которая не связанна с перевозкой.

6.19 Динамические средства визуального отображения информации, а также стенды и указатели со статичной информацией должны находиться в технически исправном состоянии.

6.20 Электронные информационные носители должны быть в технически исправном состоянии, с актуальной информацией. Программный интерфейс, используемый в носителях электронной информации, должен быть простым, логично выстроенным и «интуитивно» понятным пассажирам и посетителям.

6.21 Передаваемая аудиальная информация должна быть разборчива и хорошо слышима во всех функциональных зонах остановочного пункта. Громкость и разборчивость транслируемой на территории остановочного пункта аудиальной информации должна соответствовать санитарным нормам [9] (в части установления параметров и предельно допустимых уровней шума), СП 239.1326000.2015 (в части требований к системам информирования пассажиров о движении поездов и о приближении подвижного состава к пассажирским платформам).

6.22 На остановочных пунктах категории А, расположенных в крупных культурных и туристических центрах, визуальную и аудиальную оповестительную информацию рекомендовано дублировать на английском языке.

7 Требования к качеству услуг по оформлению проездных документов на территории остановочных пунктов

7.1 Оформление проездных документов в билетных кассах на остановочных пунктах категорий А и В должно производиться в круглосуточном режиме.

7.2 Оформление проездных документов в билетных кассах (при их наличии) на остановочных пунктах категорий С и D должно производиться в период движения пассажирских поездов, имеющих остановку на этих остановочных пунктах (в соответствии с утвержденным режимом работы билетной кассы).

7.3 Услуги по оформлению проездных документов на территории остановочных пунктов могут быть предоставлены в билетных кассах и/или с помощью БПА в соответствии с таблицей 5.

Таблица 5 — Способ предоставления услуг по оформлению проездных и перевозочных документов

Вид услуги	Билетная касса	БПА
Оформление разовых проездных документов	+	+
Оформление перевозочных документов на перевозку ручной клади	+	–
Оформление абонементных билетов на пригородные поезда	+	р
Оформление возврата проездных документов	+	–
Переоформление и восстановление проездных документов (с указанием места)	+	–
Оформление доплат и сборов в соответствии с [6]	+	–

7.4 Пассажиры и посетители остановочных пунктов категорий А и В должны иметь возможность оформления проездных документов как за наличный, так и безналичный расчет. При наличном расчете должен быть обеспечен постоянный разменный фонд для удобного расчета с клиентом.

7.5 Пассажиры и посетители остановочных пунктов категорий А и В должны иметь возможность проверки данных, записанных на бесконтактные карты.

7.6 Время ожидания пассажиром или посетителем начала обслуживания в билетной кассе или с помощью БПА не должно превышать 10 мин на остановочных пунктах категорий А и В и 15 мин на остановочных пунктах категории С.

7.7 Для обеспечения быстрого удобного самостоятельного оформления проездного документа пассажиром или посетителем БПА должны иметь интуитивно понятный интерфейс, позволяющий однозначно определять порядок действий.

7.8 В непосредственной близости к билетным кассам в местах, удобных для восприятия пассажирами и посетителями, должна быть размещена информация, предусмотренная требованиями правил перевозок [7].

7.9 На остановочных пунктах категорий А и В, расположенных в местах развитого международного туризма, должно быть обеспечено наличие билетных касс с возможностью обслуживания иностранных граждан на английском языке.

8 Требования к качеству услуг ожидания отправления, предоставляемых пассажирам и посетителям на территории остановочных пунктов

8.1 Для комфортного ожидания пассажирами и посетителями поезда на территории остановочного пункта должны быть предусмотрены сооружения и оборудование согласно таблице 6.

Таблица 6 — Перечень минимально необходимых пассажирских обустройств на остановочных пунктах

Пассажирские обустройства		Категория остановочного пункта			
		A	B	C	D
Зал ожидания		+	+	–	–
Павильон		+	+	–	–
Навес		+	+	+	+
Туалет (для остановочных пунктов, где остановку имеют поезда дальнего следования)		+	+	р	–
Малые архитектурные формы	Скамьи	+	+	+	+
	Урны	+	+	+	+

8.2 Платформы должны быть оборудованы навесами в соответствии с категорией остановочного пункта:

- категория А — на всю длину платформы;
- категория В — не менее половины длины платформы;
- категория С — не менее четверти длины платформы.

Примечание — При наличии на платформе павильона допускается отсутствие навеса.

8.3 Пассажирские здания целесообразно предусматривать на остановочных пунктах категорий А и В.

8.4 В пассажирском здании целесообразно пространственно выделять функциональные зоны: операционную, распределительную и зону ожидания.

8.5 Пассажирский павильон рекомендуется сооружать при расчетной вместимости 25 пассажиров и более.

8.6 Пассажирское здание должно иметь отопление во всех помещениях, предназначенных для пассажиров и обслуживающего персонала.

8.7 В павильонах допускается отапливать только помещения, предназначенные для постоянно работающего административно-служебного персонала.

8.8 В зависимости от местных условий (преимущественно в III и IV климатических районах) допускается эксплуатация полуоткрытых павильонов.

8.9 Функциональные зоны остановочных пунктов, предназначенные для обслуживания пассажиров и посетителей, запрещено занимать для иных целей.

8.10 Для комфортного пребывания пассажиров и посетителей в помещениях пассажирского здания должны быть обеспечены параметры микроклимата (температура, влажность, освещенность, уровень шума) в соответствии с требованиями санитарных правил [11].

8.11 Если обслуживание пассажира в определенной функциональной зоне не исключает возможность возникновения очереди, то такая функциональная зона должна предусматривать зону накопления пассажиров и посетителей глубиной:

- не менее 3 м при интенсивности движения пассажиропотока в час «пик» до 500 пассажиров;
- не менее 4 м в остальных случаях.

8.12 Освещение платформ, сходов, переходов должно соответствовать нормам, устанавливаемым ГОСТ Р 54984.

8.13 Скамьи, размещаемые на платформах, должны быть выполнены из безопасных, антивандальных материалов и надежно закреплены.

8.14 Скамьи на платформах должны быть размещены от края платформы на таком расстоянии, чтобы был обеспечен беспрепятственный проход основного потока пассажиров в пиковый период по платформе между полосой безопасности (защитным ограждением) и скамьями.

8.15 Количество скамей на каждой платформе зависит от категории остановочного пункта, интервала движения поездов, количества платформ и их длины ($L_{пл}$) и должно определяться в соответствии с таблицей 7.

Таблица 7 — Минимальное количество скамей на платформе остановочного пункта

Категория остановочного пункта	Количество платформ	Интервал движения поездов (в непиковые периоды суток), мин		
		< 15	15 — 30	> 30
A	1	$L_{пл}$/100	$L_{пл}$/100	$L_{пл}$/75
	2	$L_{пл}$/100	$L_{пл}$/100	$L_{пл}$/75
	3 и более	$L_{пл}$/100	$L_{пл}$/100	$L_{пл}$/75
B	1	$L_{пл}$/100	$L_{пл}$/100	$L_{пл}$/75
	2	$L_{пл}$/100	$L_{пл}$/75	$L_{пл}$/75
	3 и более	$L_{пл}$/75	$L_{пл}$/75	$L_{пл}$/75
C	1	$L_{пл}$/75	$L_{пл}$/75	$L_{пл}$/75
	2	$L_{пл}$/75	$L_{пл}$/50	$L_{пл}$/50
	3 и более	$L_{пл}$/50	$L_{пл}$/50	$L_{пл}$/50
D	1	$L_{пл}$/50	$L_{пл}$/50	$L_{пл}$/50
	2	$L_{пл}$/75	$L_{пл}$/75	$L_{пл}$/75
	3 и более	$L_{пл}$/75	$L_{пл}$/75	$L_{пл}$/75

8.16 Количество урн на каждой платформе зависит от категории остановочного пункта, количества платформ и их длины ($L_{пл}$) в соответствии с таблицей 8.

Таблица 8 — Минимальное количество урн на платформе остановочного пункта

Категория остановочного пункта	Количество платформ	Интервал движения поездов (в непиковые периоды суток), мин		
		< 15	15 — 30	> 30
A	1	$L_{пл}$/50	$L_{пл}$/50	$L_{пл}$/50
	2	$L_{пл}$/50	$L_{пл}$/50	$L_{пл}$/50
	3 и более	$L_{пл}$/50	$L_{пл}$/50	$L_{пл}$/50
B	1	$L_{пл}$/50	$L_{пл}$/50	$L_{пл}$/75
	2	$L_{пл}$/50	$L_{пл}$/75	$L_{пл}$/75
	3 и более	$L_{пл}$/50	$L_{пл}$/75	$L_{пл}$/75
C	1	$L_{пл}$/75	$L_{пл}$/75	$L_{пл}$/100
	2	$L_{пл}$/75	$L_{пл}$/100	$L_{пл}$/100
	3 и более	$L_{пл}$/100	$L_{пл}$/100	$L_{пл}$/125
D	1	$L_{пл}$/125	$L_{пл}$/125	$L_{пл}$/125
	2	$L_{пл}$/150	$L_{пл}$/150	$L_{пл}$/150
	3 и более	Не менее 2	Не менее 2	Не менее 2

Примечание — Для предотвращения засорения функциональных зон на территории остановочных пунктов должны быть установлены урны из расчета не менее одной урны на 800 м^2 площади.

8.17 У каждого пункта розничной торговли должна быть установлена урна емкостью не менее 10 л.

8.18 Размещать урны рекомендуется рядом со скамьями для ожидающих пассажиров и сходами с платформ.

8.19 При наличии на остановочном пункте турникетного павильона требуется дополнительное размещение не менее одной урны в павильоне.

8.20 При наличии на пассажирском остановочном пункте перехода требуется дополнительное размещение не менее одной урны на входе с каждой стороны.

8.21 Очистка урн от мусора должна производиться до семи часов утра, а в дневное время — по мере необходимости. Для остановочных пунктов категории D очистка урн от мусора может производиться в течение суток.

9 Требования к качеству санитарно-гигиенических услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям на территории остановочных пунктов

9.1 На остановочных пунктах категорий А и В пассажиры и посетители должны иметь возможность воспользоваться услугами санитарных комнат (туалетными кабинами и умывальниками).

9.2 Расположение, оборудование и текущее содержание санитарных комнат, располагаемых в пассажирских зданиях остановочных пунктов, должно соответствовать требованиям санитарных правил [10].

9.3 В санитарных комнатах остановочных пунктов постоянно должны быть в наличии:

- туалетная бумага;
- жидкое мыло в диспенсере для мыла;
- сушильный аппарат для рук.

9.4 При отсутствии в пассажирском здании остановочного пункта категории В санитарных комнат, следует размещать стационарные туалеты модульного типа на платформах и/или прилегающих территориях, оборудованные в соответствии с требованиями санитарных правил [11], [12] и санитарных требований [13].

9.5 Общественные туалеты следует размещать на расстоянии не менее 50 м от павильонов и пассажирских зданий.

9.6 Территория вокруг общественного туалета должна быть заасфальтирована или выложена плиткой с уклоном для отвода поверхностных вод.

9.7 При размещении туалета на прилегающих территориях подход следует организовывать по пешеходной дорожке шириной не менее 1 м.

9.8 В кабинах должны быть крючки для верхней одежды, полки для личных вещей посетителей, урны или бачки для бумаги и других отходов.

9.9 Допустимо использование передвижного компактного туалета с накопительным баком, рассчитанным на 350—400 посещений.

9.10 Периодичность санитарной обработки каждого передвижного компактного туалета — два раза в сутки.

10 Требования к качеству услуг розничной торговли на территории остановочных пунктов

10.1 Пассажирам и посетителям на территории остановочных пунктов могут быть предоставлены услуги предприятий потребительского рынка, перечень которых должен быть согласован владельцем инфраструктуры.

10.2 Деятельность по организованной торговле на территории остановочных пунктов должна осуществляться в соответствии с требованиями федеральных законов [6] и [4].

10.3 Все продукты и товары, реализуемые на территории остановочных пунктов, должны быть сертифицированы и отвечать санитарно-гигиеническим требованиям.

11 Требования к качеству прочих дополнительных услуг и товаров, предлагаемых пассажирам и посетителям на территории остановочных пунктов

С целью улучшения качества обслуживания пассажиров и посетителей на остановочных пунктах рекомендовано предусматривать следующие услуги за дополнительную плату:

а) услуги парковки личного автомобиля;

б) услуги питания:

1) кафе и предприятия быстрого питания;

2) розничная торговля продуктами питания;

в) офисные, банковские и бизнес услуги:

1) услуги мелкой полиграфии (печать фото, ксерокс, принтер, факс и т. д.);

2) предоставление компьютера (в том числе с доступом в Интернет);

г) услуги связи;

д) услуги проведения коммунальных и иных платежей;

е) услуги развлекательного характера (выставки, музыкальные выступления) и другие потребительские услуги.

12 Требования к персоналу, осуществляющему обслуживание пассажиров и посетителей на территории остановочных пунктов

12.1 В своей профессиональной деятельности должностные лица и работники, связанные с обслуживанием пассажиров и посетителей на остановочных пунктах, должны соблюдать нормы и правила этики поведения и требования бизнес-этикета.

12.2 Внешний вид сотрудников, обслуживающих пассажиров и посетителей на остановочном пункте, должен быть опрятен.

12.3 Сотрудники, непосредственно связанные с обслуживанием пассажиров и посетителей на территории остановочного пункта, должны всегда носить именной бейдж, соответствующий фирменному стилю организации, предоставляющей услугу.

13 Критерии оценки качества обслуживания пассажиров и посетителей на остановочных пунктах

Системную оценку качества обслуживания пассажиров и посетителей на остановочных пунктах необходимо производить по критериям, приведенным в таблице 9.

Таблица 9 — Критерии оценки качества обслуживания пассажиров на остановочных пунктах

Оцениваемый параметр	Критерий	Значение критерия	Сроки устранения несоответствий
Доступность услуг	Режим предоставления обязательных услуг	Соответствует режиму работы остановочного пункта	Немедленно
	Режим предоставления дополнительных услуг	Соответствует заявленному режиму работы	В течение трех суток. Для остановочных пунктов категорий C и D — в течение недели
	Доступность услуг для маломобильных пассажиров и посетителей	Услуги остановочных пунктов доступны для маломобильных пассажиров и посетителей в соответствии с требованиями настоящего стандарта	Сроки устранения несоответствий требованиям федерального закона [3] — немедленно, федерального закона [4] — в течение месяца; порядка [5] — в течение месяца

Продолжение таблицы 9

Оцениваемый параметр	Критерий	Значение критерия	Сроки устранения несоответствий
Комфорт пребывания	Санитарное состояние функциональных зон	Соответствует требованиям настоящего стандарта. Фактические периоды и средства проведения уборки функциональных зон соответствуют графикам, составленным в зависимости от времени года, климатической зоны, планировочных и других особенностей	Немедленно. Для остановочных пунктов категорий C и D — в течение трех суток
	Освещенность функциональных зон	Соответствует требованиям настоящего стандарта	На остановочных пунктах категории A и B в течение суток. На остановочных пунктах категорий C и D — в течение трех суток. Если несоответствие параметров связано с техническими неисправностями, то учитывается время их устранения
	Параметры микроклимата	Параметры микроклимата (температура воздуха и влажность в помещениях остановочного пункта) соответствуют требованиям настоящего стандарта	Немедленно. Если несоответствие параметров связано с техническими неисправностями, то учитывается время их устранения
Комфорт пребывания	Санитарно-техническое состояние оборудования	Все оборудование, предназначенное для обслуживания пассажиров, исправно, отсутствуют повреждения (размером более 10×10 см), посторонние надписи и наклейки	На остановочных пунктах категорий A и B — в течение суток. На остановочных пунктах категорий C и D — в течение трех суток. Если несоответствие параметров связано с техническими неисправностями, то учитывается время их устранения. Чистота — немедленно
	Состояние поверхности платформ, сходов, переходов	Отсутствие неровностей, резких перепадов высот, трещин и выбоин глубиной более 20 мм и размером более 20×20 мм	На остановочных пунктах категории A — в течение недели. На остановочных пунктах категории B — в течение двух недель. На остановочных пунктах категории C — в течение трех месяцев. На остановочных пунктах категории D — в течение трех месяцев
Качество предоставляемой информации	Полнота информации	Соответствует требованиям настоящего стандарта	На остановочных пунктах категории A — немедленно. На остановочных пунктах категории B — в течение суток. На остановочных пунктах категорий C и D — в течение недели
	Достоверность и актуальность информации	Соответствует текущей (оперативной) ситуации в данный момент времени	Немедленно на остановочных пунктах категории A. В течение суток на остановочных пунктах других категорий

Продолжение таблицы 9

Оцениваемый параметр	Критерий	Значение критерия	Сроки устранения несоответствий
Визуальная информация	Доступность визуальной информации	Информация размещена в доступном для пассажиров и посетителей месте в соответствии с требованиями настоящего стандарта	На остановочных пунктах категории А — в течение суток. На остановочных пунктах категории В — в течение недели. На остановочных пунктах категории С — в течение двух недель. На остановочных пунктах категории D — в течение месяца
Визуальная информация	Санитарно-техническое состояние статических средств визуальной информации	Отсутствуют следы механических повреждений, посторонние надписи, наклейки и прочие следы вандализма	В течение месяца. На остановочных пунктах категорий С и D — в течение трех месяцев. Чистота — немедленно
	Санитарно-техническое состояние динамических средств визуальной информации	Отсутствие неисправностей и износа динамических средств визуального информирования, искажающих информацию и затрудняющих ее восприятие	В течение недели
Аудиальная информация	Доступность аудиальной информации	Информация разборчива и хорошо слышна во всех функциональных зонах остановочного пункта, предназначенных для обслуживания пассажиров	На остановочных пунктах категории А — в течение суток. На остановочных пунктах категории В — в течение трех суток. На остановочных пунктах категорий С и D — в течение недели.
Навигация на территории остановочного пункта	Возможность точно и безошибочно определить место расположения функциональных зон и направление движения к ним	Знаки навигации в наличии в соответствии с проектом, без загрязнений, посторонних надписей, наклеек и следов вандализма	В течение недели. На остановочных пунктах категорий С и D — в течение месяца. Чистота — немедленно
Предоставление билетно-кассовых услуг	Возможность оформления проездных документов, необходимых пассажиру видов и типов	Соответствие типов и видов проездных документов, оформляемых на остановочном пункте, требованиям настоящего стандарта	Немедленно
	Продолжительность ожидания оказания услуги	Не превышает норм, установленных настоящим стандартом	Немедленно
	Продолжительность оказания услуги	Не превышает продолжительность выполнения технологических операций, необходимых для оказания услуги, более чем на 3 мин	Немедленно
Обслуживание в билетной кассе	Наличие и исправность оборудования билетных касс	Все билетные кассы укомплектованы необходимым исправным оборудованием	В течение суток
	Наличие расходных материалов, необходимых для оформления проездных документов	Все билетные кассы укомплектованы расходными материалами, необходимыми для оформления проездных документов	В течение суток

Окончание таблицы 9

Оцениваемый параметр	Критерий	Значение критерия	Сроки устранения несоответствий
Оформление проездного документа с помощью БПА	Исправность работы БПА	Все БПА находятся во включенном технически исправном состоянии (за исключением технологических перерывов с соблюдением их продолжительности с точностью до 1 мин). Все БПА оформляют предусмотренные их программно-аппаратным комплексом виды проездных документов	На остановочных пунктах категории A — в течение суток. На остановочных пунктах категории B — в течение трех суток. На остановочных пунктах категорий C и D — в течение недели. Если несоответствие параметров связано с техническими неисправностями, то учитывается время их устранения
	Оснащенность БПА расходными материалами	БПА укомплектованы расходными материалами в достаточном количестве	В течение суток
Услуги санитарно-гигиенических комнат	Наличие технически исправных санитарных кабин с соответствующим оборудованием	Соответствие требованиям настоящего стандарта	В течение месяца
	Укомплектование санитарных комнат необходимыми санитарно-гигиеническими средствами	Соответствие требованиям настоящего стандарта	На остановочных пунктах категорий A и B — в течение суток. На остановочных пунктах категорий C и D — в течение трех суток
Работа обслуживающего персонала	Выполнение персоналом своего функционала в соответствии с должностными инструкциями	Соответствие требованиям должностных инструкций	Немедленно
	Соблюдение персоналом норм делового этикета	Соблюдение персоналом правил общения с пассажирами и посетителями в соответствии с нормами этикета	Немедленно
	Внешний вид персонала	Персонал опрятен и находится на рабочем месте в форменной или специальной одежде, если она предусмотрена для данной профессии	Немедленно

Библиография

[1]	Приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 21 декабря 2010 г. № 286	«Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации»
[2]	Постановление Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 г. № 111	«Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности»
[3]	Федеральный закон от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации»	
[4]	Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»	
[5]	Приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 6 ноября 2015 г. № 329	«Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов пассажирских вагонов, вокзалов, поездов дальнего следования и предоставляемых услуг на вокзалах и в поездах дальнего следования»
[6]	Федеральный закон от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ «Гражданский кодекс Российской Федерации»	
[7]	Приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 19 декабря 2013 г. № 473	«Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом»
[8]	Федеральный закон от 9 Февраля 2007 г. № 16-ФЗ «О транспортной безопасности»	
[9]	СН 2.2.4/2.1.8.562—96	«Шум на рабочих местах, в помещениях жилых, общественных зданий и на территории жилой застройки. Санитарные нормы»
[10]	СП 2.5.1198-03	«Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте»
[11]	СанПиН № 983-72	«Санитарные правила устройства и содержания общественных уборных»
[12]	СанПиН 42-128-4690-88	«Санитарные правила содержания территорий населённых мест»
[13]	СанПиН 2.1.2.2645-10	«Санитарные требования при проектировании, реконструкции, строительстве и содержании эксплуатируемых жилых зданий и помещений»
[14]	Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»	

УДК 656. 211.5: 006.354 ОКС 45.020

Ключевые слова: пассажир, обслуживание, услуга, остановочный пункт

БЗ 7—2018/45

Редактор *Е.А. Моисеева*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *И.А. Королева*
Компьютерная верстка *Е.О. Асташина*

Сдано в набор 09.07.2018. Подписано в печать 18.07.2018. Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 2,32. Уч.-изд. л. 2,26.
Подготовлено на основе электронной версии предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» для комплектования Федерального информационного фонда стандартов, 123001 Москва, Гранатный пер., 4.

gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru