ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 58171— 2018

УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Требования к обслуживанию пассажиров на вокзальных комплексах

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. № 400-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 территории вокзальных комплексов различных классов 2
5 Потребительские требования к комфорту функциональных зон вокзальных комплексов, предназначенных для обслуживания пассажиров и посетителей 4
6 Требования к качеству информационно-справочных услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям на территории вокзального комплекса в зависимости от его класса 5
7 Требования к качеству услуг по оформлению проездных документов на территории вокзального комплекса в зависимости от его класса 8
8 Требования к качеству услуг ожидания отправления, предоставляемых пассажирам и посетителям на территории вокзального комплекса в зависимости от его класса 9
9 Требования к медицинскому обслуживанию на территории вокзальных комплексов 10
10 Требования к качеству услуг размещения и пребывания на территории вокзальных комплексов 11
11 Требования к качеству услуг санитарных комнат, предоставляемых пассажирам и посетителям на территории вокзальных комплексов 12
12 Требования к качеству услуг по перемещению и хранению багажа и ручной клади пассажиров, а также личных вещей посетителей 13
13 Требования к качеству прочих дополнительных услуг и товаров, предлагаемых пассажирам и посетителям на территории вокзальных комплексов 14
14 Требования к персоналу, осуществляющему обслуживание пассажиров и посетителей на территории вокзальных комплексов 14
15 Критерии оценки качества обслуживания пассажиров и посетителей на вокзальных комплексах различного класса 15
Библиография 19

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Требования к обслуживанию пассажиров на вокзальных комплексах

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

Дата введения — 2018—12—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на процессы, связанные с обслуживанием пассажиров и посетителей на территории железнодорожных вокзальных комплексов.

Настоящий стандарт устанавливает унифицированные требования к набору, качеству и потребительским характеристикам услуг, отражающих специфику и отличительные особенности обслуживания пассажиров и посетителей на территории железнодорожных вокзальных комплексов различных классов.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие документы:

ГОСТ 33887 Освещение искусственное внутреннее зданий железнодорожных вокзалов. Нормы и методы контроля

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 документов 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 документ, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого документа с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный документ, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого документа с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный документ, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный документ 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 территории вокзальных комплексов различных классов

4.1 На вокзальных комплексах должна быть обеспечена безопасная и удобная посадка и/или высадка пассажиров в железнодорожный пассажирский подвижной состав и созданы условия для возможности безопасного и комфортного ожидания поезда.

4.2 Набор услуг, доступных для пассажиров и посетителей на территории вокзального комплекса, зависит от класса вокзального комплекса.

4.3 Класс железнодорожного вокзального комплекса определяется площадью помещений, количеством отправленных пассажиров различных категорий, объемом выполняемой работы и характеризуется показателями, выражаемыми в баллах (см. таблицы 1 и 2).

Таблица 1 — Показатели, характеризующие работу железнодорожного вокзального комплекса

Показатель	Единица измерения показателя	Количество баллов за единицу измерения
Отправление пассажиров в среднем в сутки (в годовом исчислении) по категориям:		
1) в дальнем сообщении (в т. ч. международное сообщение);	100 пассажиров	1,0
2) в скоростном и высокоскоростном сообщениях (в т. ч. международное сообщение);	100 пассажиров	1,0
3) в пригородном, пригородно-городском и внутригородском сообщении (в т. ч. скорые пригородные);	100 пассажиров	0,05
4) в сообщении железнодорожный вокзальный комплекс – аэропорт	100 пассажиров	0,05
Общая площадь помещений железнодорожного вокзального комплекса (включая отдельно стоящие помещения, тоннели, конкорсы)	100 м^2	0,2
Общая площадь пассажирских платформ, перронов	100 м^2	0,06
Общая площадь привокзальных площадей, находящихся на балансе вокзального комплекса	100 м^2	0,04
Средний доход со 100 м^2 вокзального комплекса в сутки	1150 руб в сутки	0,3
Примечание – Площади помещений, привокзальных площадей, тоннелей, конкорсов и пассажирских платформ вокзальных комплексов учитываются при определении суммы баллов в соответствии с их техническими паспортами.		

Таблица 2 — Классы железнодорожных вокзальных комплексов

Класс железнодорожного вокзального комплекса	Сумма баллов, исчисленная по показателям в условных единицах
Внеклассный	Св. 50
I класс	От 30 до 50 включ.
II класс	От 11 до 30 включ.
III класс	От 4 до 11 включ.
IV класс	До 4

4.4 Класс железнодорожного вокзального комплекса пограничной станции и обслуживающего пассажиров, следующих в международном железнодорожном сообщении, устанавливается с повышением на один класс от расчетного, определяемого в соответствии с подразделом 4.3.

4.5 На вокзальных комплексах всех классов пассажирам и посетителям должна быть обеспечена возможность пользования следующими обязательными услугами:

- информационно-справочное обслуживание;
- билетно-кассовое обслуживание;
- услуги ожидания поезда;
- санитарно-гигиеническое обслуживание;
- медицинское обслуживание (первая доврачебная помощь).

4.6 Обязательные услуги должны быть доступны пассажирам и посетителям в режиме, соответствующем режиму работы вокзального комплекса.

4.7 Услуги на вокзальном комплексе должны предоставляться пассажирам и посетителям на недискриминационной основе с одинаковым уровнем качества и в равных условиях в соотвествии с правилами оказания услуг [1].

4.8 Состав, характеристики, способы и технология оказания обязательных услуг на вокальных комплексах различного класса могут отличаться. Минимально необходимый состав обязательных услуг, оказываемых пассажирам и посетителям на вокзальных комплексах различного класса, приведен в таблице 3.

Таблица 3 — Минимально необходимый состав обязательных услуг, оказываемых пассажирам и посетителям на вокзальных комплексах

Услуги	Состав услуги	Класс вокзального комплекса				
		Вне-классный	I класс	II класс	III класс	IV класс
Информационно-справочные	Визуальная информация	+	+	+	+	+
	Аудиальная информация	+	+	+	+	+
	Устная информация	+	+	+	–	–
Билетно – кассовые	Обслуживание в билетной кассе	+	+	+	р	р
	Билетопечатающие автоматы (далее — БПА) и транзакционные терминалы самообслуживания (далее — ТТС)	+	р	р	р	р
Услуги ожидания	Залы ожидания	+	+	р	–	–
	Предоставление условий для ожидания	+	+	+	+	+
Санитарно-гигиеническое обслуживание	Туалет	+	+	+	+	+
	Поддержание чистоты и порядка	+	+	+	+	+
Медицинское обслуживание*	Наличие укомплектованной медицинской аптечки	+	+	+	+	+

* Необходимость оборудования медицинского пункта на вокзальном комплексе определяется в соответствии с требованиями отраслевых норм технологического проектирования [2].

Примечание – «+» – наличие услуги обязательно, «р» – наличие услуги рекомендовано, «–» – услуга не предоставляется.

4.9 На вокзальном комплексе, в соответствии с его классом, пассажиры и посетители должны иметь возможность получения дополнительных услуг согласно таблице 4.

4.10 Режим оказания дополнительных услуг может отличаться от режима работы вокзального комплекса. Информация о временных периодах оказания таких услуг должна быть размещена в соответствующей функциональной зоне.

Таблица 4 — Минимально необходимый состав дополнительных услуг, оказываемых пассажирам и посетителям на вокзальных комплексах

Услуги	Состав услуги	Класс вокзального комплекса				
		Внеклассный	I класс	II класс	III класс	IV класс
Камера хранения	Услуги приема-выдачи и хранения ручной клади в стационарной камере хранения	+	+	+	+	–
	Услуги автоматической камеры хранения	+	р	–	–	–
Услуги по перемещению ручной клади и багажа по территории вокзального комплекса		+	+	–	–	–
Услуги ожидания в зале повышенного комфорта		+	+	–	–	–
Санитарно-гигиенические услуги душевых кабин		р	р	–	–	–
Услуги парковки		+	р	–	–	–
Услуги такси		+	р	–	–	–
Услуги питания	Ресторан	+	–	–	–	–
	Кафе и предприятия быстрого питания	+	+	р	–	–
Услуги предприятий торговли	Печатная продукция	+	+	+	–	–
	Промышленные товары	+	+	+	–	–
	Продовольственные товары	+	+	+	р	–
	Аптека	+	+	–	–	–
Примечание – Необходимость наличия комнат длительного отдыха и комнаты матери и ребенка на вокзальном комплексе определяется в соответствии с требованиями отраслевых норм технологического проектирования [3].						

4.11 Для обеспечения возможности использования услуг вокзального комплекса 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), федеральным законом [4] (в части оборудования вокзальных комплексов, информационного обслуживания, организации посадки в вагон и высадки из вагона, порядка предоставления услуг владельцами инфраструктуры), федеральным законом [5] (в части обеспечения беспрепятственного доступа к объектам транспортной инфраструктуры) и приказом Министерства транспорта Российской Федерации [1] (в части порядка обеспечения доступности для пассажиров из числа инвалидов вокзальных комплексов и предоставляемых на вокзальных комплексах услуг).

4.12 Расчет с пассажиром или посетителем вокзального комплекса за предоставленные им платные услуги должен производиться в соответствии с требованиями федерального закона [6].

4.13 Предоставление услуг пассажирам и посетителям вокзального комплекса должно осуществляться в соответствии с правилами перевозок [2].

5 Потребительские требования к комфорту функциональных зон вокзальных комплексов, предназначенных для обслуживания пассажиров и посетителей

5.1 Планировочные решения и расчетная вместимость помещений вокзального комплекса должны учитывать требования отраслевых норм [3] и норм технологического проектирования [7].

5.2 Функциональные зоны вокзальных комплексов, предназначенные для обслуживания пассажиров и посетителей, запрещено занимать для иных целей.

5.3 Для комфортного пребывания пассажиров и посетителей в помещениях вокзальных комплексов должны быть обеспечены параметры микроклимата (температура, влажность, уровень шума) в соответствии с требованиями санитарных правил [8] и параметры освещенности в соответствии с требованиями ГОСТ Р 33887.

5.4 Функциональные зоны обслуживания пассажиров и посетителей вокзального комплекса должны быть расположены на главных пешеходных путях в логической последовательности получения услуг с обеспечением необходимой зрительной ориентации, исключающей возвратное движение.

5.5 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 и 4 м в остальных случаях.

5.6 С целью обеспечения контроля доступа пассажиров на платформы к пригородным поездам в автоматизированном режиме на вокзальном комплексе рекомендовано оборудование турникетных линий.

5.7 Турникеты должны быть установлены в пассажирских павильонах, под навесами или в приспособленных для этих целей помещениях вокзальных комплексов или в других местах, защищенных от атмосферных воздействий.

5.8 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).

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

5.10 Турникет должен иметь:

- функцию реализации режима «антипаника»;
- индикацию направления прохода (вход/выход) и индикацию разрешения прохода.

5.11 При необходимости проведения досмотра багажа и ручной клади пассажиров, личных вещей посетителей на вокзальном комплексе могут быть оборудованы специализированные зоны с соответствующим технологическим оборудованием, обеспечивающим обнаружение веществ или устройств, в отношении которых установлен запрет или ограничение на перемещение в зону транспортной безопасности в соответствии с федеральным законом [9].

5.12 Услуги по поддержанию общественного порядка и обеспечению транспортной безопасности пассажиров и посетителей на территории вокзального комплекса должны отвечать требованиям федерального закона [9] и правилам технической эксплуатации [10] в части функционирования сооружений и устройств инфраструктуры вокзального комплекса.

5.13 Для обеспечения комфортных условий пребывания пассажиров и посетителей на территории вокзального комплекса во всех его функциональных зонах необходимо поддерживать санитарное состояние в соответствии с требованиями санитарных правил [8].

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

6 Требования к качеству информационно-справочных услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям на территории вокзального комплекса в зависимости от его класса

6.1 Информационно-справочное обслуживание пассажиров и посетителей на вокзальных комплексах должно включать в себя:

- систему навигации, обеспечивающую быструю и удобную ориентацию на территории вокзального комплекса;
- предоставление актуальной информации об услугах вокзального комплекса, особенностях и правилах их предоставления.

6.2 Информация, предоставляемая на вокзальных комплексах, должна быть понятна, достоверна, актуальна и доступна пассажирам и посетителям в полном объеме (см. таблицу 5) в соответствии с режимом работы вокзального комплекса.

Таблица 5 — Требования к перечню и условиям предоставления информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям на вокзальном комплексе

Вид информации	Способ передачи информации	Средства передачи	Класс вокзального комплекса					Периодичность обновления информации
			Внеклассный	I	II	III	IV	
Расписание движения пассажирских поездов всех категорий, имеющих остановку на станции, где расположен вокзальный комплекс	Визуальный	Динамическое информационное табло	+	р	–	–	–	В соответствии с изменениями расписания
		Типографский плакат	+	+	+	+	+	При вводе нового расписания движения
Расписание движения пассажирских поездов всех категорий, имеющих остановку на станции, где расположен вокзальный комплекс		Информационный стенд	+	+	+	р	р	При вводе нового расписания движения
		Информационно – справочная установка индивидуального пользования	+	+	–	–	–	В соответствии с изменениями расписания
Схема пригородного направления	Визуальный	Типографский плакат или специальный стенд	+	+	+	+	+	При изменении количества остановочных пунктов и/или их названий
Указатели расположения помещений и служб вокзального комплекса	Визуальный	Типографский плакат или специальный стенд	+	+	+	+	+	При изменении информации (расположения помещений и служб)
Информация о прибытии и отправлении поездов	Визуальный	Динамическое информационное табло	+	+	–	–	–	Не менее чем за 5 мин до начала посадки или прибытия поезда
		Динамические платформенные указатели	+	р	–	–	–	
Информация о прибытии и отправлении поездов	Аудиальный	Система громкоговорящего оповещения (Автодиктор)	+	+	+	р	р	Не менее чем за 5 мин до начала посадки или прибытия поезда
		Голосовое оповещение диктором	+	+	+	+	–	
Информация об изменении расписания поездов	Визуальный	Типографский плакат или специальный стенд	+	+	–	–	–	Не менее, чем за 15 дней об изменении расписания движения пригородных поездов. Не менее, чем за 60 дней об изменении расписания движения пассажирских поездов остальных категорий
		Динамическое информационное табло	+	+	–	–	–	
		Объявление в печатном виде	–	–	–	+	+	
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

Продолжение таблицы 5

Вид информации	Способ передачи информации	Средства передачи	Класс вокзального комплекса					Периодичность обновления информации
			Внеклассный	I	II	III	IV	
Информация об отмене или замене поездов пригородного сообщения (включающую сведения о маршруте следования поезда)	Визуальный	Динамическое информационное табло	+	+	–	–	–	Непосредственно после получения информации
	Аудиальный	Голосовое оповещение диктором	+	+	+	+	+	Каждые 20 мин
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)	+	+	+	+	–	
		Голосовое оповещение	+	+	+	+	+	
Справочная информация о правилах получения услуг на территории вокзального комплекса	Визуальный	Информационные стенды или плакаты	+	+	+	+	+	При изменении правил и условий оказания соответствующих видов услуг
		Информационные буклеты	+	+	+	+	+	
	Аудиальный	Система громкоговорящего оповещения (Автодиктор)	+	+	+	+	–	
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
		Информационные буклеты	+	+	+	+	+	
	Устный	Справочное бюро (информационная стойка)	+	+	–	–	–	
Информация о наличии мест в поездах	Визуальный	Информационно-справочная установка индивидуального пользования	+	+	–	–	–	В соответствии с продажей (оформлением) проездных документов (билетов)
		Транзакционный терминал самообслуживания	+	+	–	–	–	
	Устный	Справочное бюро (информационная стойка)	+	+	–	–	–	
		Билетная касса	+	+	+	+	+	
Платформенная разметка	Визуальный	Полосы и указатели	+	+	+	+	+	При внесении изменений в нормативную базу
Схема железных дорог Российской Федерации и стран СНГ	Визуальный	Типографский плакат	+	+	–	–	–	При изменении информации

Окончание таблицы 5

Вид информации	Способ передачи информации	Средства передачи	Класс вокзального комплекса					Периодичность обновления информации
			Внеклассный	I	II	III	IV	
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	+	+	+	+	–	
		Информационные буклеты	+	+	+	+	–	
	Аудиальный	Система громкоговорящего оповещения (Автодиктор)	+	+	+	+	–	
Поздравления с государственными праздниками	Визуальный	Типографский плакат	+	+	+	+	+	В соответствии с государственными праздниками

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 Информация по услугам, предоставляемым на вокзальном комплексе, должна быть размещена таким образом, чтобы пассажиры и посетители могли четко дифференцировать информацию, предоставляемую от имени перевозчика, от иной информации, исходящей из других источников.

6.5 Передаваемая аудиальная информация должна быть разборчива и хорошо слышима во всех функциональных зонах вокзального комплекса. Громкость транслируемой на территории вокзального комплекса аудиальной информации должна соответствовать санитарным нормам [8] (в части нормируемых параметров и предельно допустимых уровней шума в помещениях общественных зданий) и СП 239.1326000.2015 (в части правил проектирования и строительства интегрированных систем централизованного информирования пассажиров).

6.6 На вокзальных комплексах, обслуживающих пассажиров поездов международного сообщения, а также расположенных в крупных культурных и туристических центрах, визуальную и аудиальную информацию рекомендовано дублировать на английском языке.

6.7 При наличии на вокзальном комплексе справочного бюро (информационной стойки) пассажиры и посетители должны иметь возможность получить следующую информацию:

- время прибытия и отправления поездов;
- задержки прибытия/отправления и изменения в расписании движения пассажирских поездов;
- помощь в разработке маршрута (какими поездами можно проехать, где сделать пересадку);
- наличие мест в поездах, стоимость проезда;
- различные виды справок, связанные с перевозками багажа, грузобагажа и ручной клади железнодорожным транспортом;
- расписание работы смежных видов транспорта;
- наименование, местонахождение и контактные данные перевозчика и его подразделений;
- расположение функциональных зон вокзального комплекса;
- предоставляемые пассажирам на вокзальном комплексе услуги, порядок их получения и стоимость.

7 Требования к качеству услуг по оформлению проездных документов на территории вокзального комплекса в зависимости от его класса

7.1 Услуги по оформлению проездных документов на территории вокзального комплекса должны быть доступны пассажирам и посетителям в соответствии с таблицей 6 в билетных кассах и/или ТТС или БПА.

Таблица 6 – Услуги по оформлению проездных и перевозочных документов

Вид услуги	Класс вокзального комплекса				
	Внеклассный	I	II	III	IV
Оформление проездных документов на поезда дальнего следования, включая скоростные и высокоскоростные, от станции, на который находится вокзальный комплекс	+	+	+	+	+
Оформление проездных документов на пригородные поезда	+	+	+	+	+
Оформление проездных документов на обратный проезд и проезд от другой станции	+	+	+	–	–
Оформление абонементных билетов на пригородные поезда	+	+	+	+	+
Оформление возврата проездных документов	+	+	+	+	+
Переоформление и восстановление проездных документов	+	+	+	+	+
Распечатка проездных документов, ранее оплаченных через Интернет	+	+	+	+	+
Оформление перевозочных документов на багаж	+	+	+	–	–
Оформление доплат и сборов в соответствии с [4]	+	+	+	+	+
Оформление проездных документов на другие виды транспорта	р	–	–	–	–

7.2 Пассажиры и посетители внеклассного вокзального комплекса и вокзального комплекса первого класса 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.

7.3 Время ожидания пассажиром или посетителем начала обслуживания в билетной кассе, с помощью ТТС или БПА на вокзальном комплексе не должно превышать 10 мин при оформлении проездных документов на поезда дальнего следования и 7 мин при оформлении проездных документов на пригородные поезда.

Примечание — Для создания комфортных условий обслуживания пассажиров в билетной кассе рекомендовано применять систему «электронной очереди» на вокзальных комплексах класса I и выше.

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

7.5 Все ТТС, устанавливаемые на железнодорожных вокзальных комплексах, должны обеспечивать пассажиру возможность получить актуальную информацию о расписании движения пассажирских поездов с учетом действующих отмен и изменений.

7.6 В непосредственной близости к билетным кассам в местах, удобных для восприятия пассажирами и посетителями, должна быть размещена информация, предусмотренная требованиями правил перевозок [2].

7.7 На внеклассных вокзальных комплексах, а также вокзальных комплексах, расположенных в местах развитого международного туризма, должно быть обеспечено наличие касс с возможностью обслуживания иностранных граждан на английском языке.

8 Требования к качеству услуг ожидания отправления, предоставляемых пассажирам и посетителям на территории вокзального комплекса в зависимости от его класса

8.1 Пассажирам на территории вокзального комплекса должны предоставляться услуги кратковременного ожидания отправления:

- в залах ожидания различного уровня комфорта в зависимости от класса вокзального комплекса;
- на платформах.

8.2 Залы ожидания вокзальных комплексов должны обеспечивать пассажирам и посетителям комфортные условия проведения времени в ожидании пассажирского поезда и должны быть оборудованы креслами в соответствии с требованиями [7].

8.3 Залы ожидания вокзальных комплексов должны быть оборудованы:

- беспроводным доступом в Интернет (на внеклассных вокзальных комплексах и вокзальных комплексах I класса);
- электрическими розетками с напряжением 220 В для зарядки переносных электронных устройств.

8.4 В непосредственной близости от залов ожидания и/или на их территории рекомендовано предоставлять пассажирам и посетителям возможность пользования услугами предприятий потребительского рынка и услугами питания.

8.5 На внеклассном вокзальном комплексе и вокзальном комплексе первого класса рекомендовано предусматривать возможность повышения уровня комфорта ожидания пассажирами и посетителями поездов в залах ожидания повышенной комфортности.

8.6 Залы ожидания повышенной комфортности должны быть изолированы от остальных помещений вокзального комплекса, иметь оборудованные помещения для отдыха, работы, личной гигиены и питания, оборудованы средствами связи громкого оповещения и специализированными информационными табло.

8.7 Зал ожидания повышенной комфортности должен включать в себя:

- ресепшн-стойку;
- гардеробную комнату (либо иное специально оборудованное место размещения верхней одежды в непосредственной близости к месту пребывания пассажира или посетителя);
- зону отдыха, оборудованную мягкими креслами и диванами;
- санитарную комнату с комплектом санитарно-гигиенических принадлежностей;
- специально отведенное место для хранения малогабаритной ручной клади.

8.8 Рекомендуется при наличии спроса включать в зал ожидания повышенной комфортности рабочую зону для пассажиров и посетителей (переговорную комнату) на 8 – 10 посадочных мест.

8.9 В зале ожидания повышенной комфортности рекомендовано предусматривать:

- кафе или бар;
- детский уголок, укомплектованный игрушками и настольными играми.

8.10 В зале ожидания повышенной комфортности вокзального комплекса пассажиры и посетители должны иметь возможность воспользоваться следующими услугами:

- информационно-развлекательные услуги (телевидение, пользование ассортиментом бесплатной печатной продукции);
- бизнес-услуги [компьютер, принтер, копир, услуги беспроводного и проводного доступа в интернет, переговорная комната (при наличии)];
- справочные услуги, консьерж-сервис.

8.11 В зале ожидания повышенной комфортности пассажирам и посетителям необходимо предоставлять включенные в стоимость пребывания напитки (чай, кофе, воду).

8.12 Для обеспечения комфортного ожидания пассажирами поезда непосредственно перед его прибытием и/или отправлением платформы вокзальных комплексов рекомендовано оборудовать:

- навесами;
- скамьями;
- урнами.

8.13 Освещение платформ должно соответствовать нормам, устанавливаемым ГОСТ Р 54984.

9 Требования к медицинскому обслуживанию на территории вокзальных комплексов

9.1 Медицинские пункты вокзальных комплексов должны предоставлять услуги по оказанию первичной доврачебной и врачебной медико-санитарной помощи в неотложной и экстренной форме пассажирам и посетителям вокзального комплекса, а также в поездах во время их стоянки.

9.2 Деятельность медицинских пунктов на железнодорожном вокзальном комплексе должна соответствовать требованиям отраслевых норм [3] (в части планировки медицинских пунктов), санитарных правил [8] (в части расположения медицинских пунктов), федерального закона [12] (в части организации первичной медико-санитарной помощи), положения [13] (в части правил организации первичной медико-санитарной помощи) и санитарно-эпидемиологическим требованиям [14] (в части размещения, устройства, оборудования, содержания, противоэпидемического режима и профилактических мероприятий медицинских пунктов).

9.3 Для оказания помощи пассажиру, неспособному самостоятельно добраться до медицинского пункта, должна быть обеспечена возможность получения медицинской помощи в любой точке на территории вокзального комплекса:

- медицинский пункт должен быть оснащен мобильными тележками, инвалидными колясками для транспортировки пациентов;

- все основные помещения вокзального комплекса должны быть оснащены устройствами для экстренной связи и вызова медперсонала для получения медицинской помощи;

- медицинский пункт должен быть обеспечен специальным оборудованием и медицинскими препаратами для оказания экстренной помощи в любой точке вокзального комплекса;

- при необходимости оказания помощи в транспортировке пострадавших на территории вокзального комплекса может быть привлечен персонал (носильщики или работники вокзального комплекса), а также согласован въезд санитарного транспорта на территорию вокзального комплекса.

9.4 В случае отсутствия медицинского пункта на территории вокзального комплекса должна быть в наличии медицинская аптечка для оказания первой помощи. Состав аптечки определен санитарно-эпидемиологическими требованиями [14].

10 Требования к качеству услуг размещения и пребывания на территории вокзальных комплексов

10.1 Услуги размещения и пребывания на территории вокзальных комплексов должны быть предоставлены в:

- комнатах длительного отдыха (далее – КДО);

- комнатах матери и ребенка (далее – КМиР).

10.2 В КДО вокзального комплекса пассажиры и посетители должны иметь возможность воспользоваться услугами размещения:

- с предоставлением спального места;

- граждан с детьми возрастом до одного года с возможностью их кормления и переодевания без предоставления спального места сроком от одного часа до трех часов (услуга предоставляется на одного взрослого и одного или более детей).

10.3 С целью комфортного пребывания пассажиров и посетителей в КДО вокзального комплекса должны предоставляться следующие услуги:

- бронирование мест в КДО гражданами;

- предоставление комплекта постельного белья с полотенцем;

- пользование санитарными модулями (душем и туалетом);

- хранение личных вещей пребывающих в специально выделенных помещениях комнат отдыха или ячейках, предназначенных для хранения, в соответствии с условиями конкретного вокзального комплекса;

- вызов скорой помощи и пользование медицинской аптечкой;

- доставка в комнату корреспонденции;

- побудка к определенному времени;

- пользование гладильной доской и электроутюгом;

- пользование комнатой с бытовыми приборами (электроплитой, холодильником, чайником и т. д.);

- предоставление швейных наборов (иголки и нитки);

- предоставление питьевой воды;

- услуги информационно-развлекательного характера (телевещание, радио);

- вызов носильщика для переноски вещей (при наличии услуги на вокзальном комплексе).

10.4 Услуги КДО должны предоставляться в круглосуточном режиме.

10.5 Помещения внеклассного вокзального комплекса, предназначенные для размещения пассажиров и посетителей для длительного отдыха, должны соответствовать требованиям отраслевых норм [3] и санитарных правил [8].

10.6 Зона приема, оформления и размещения граждан в КДО внеклассного вокзального комплекса (ресепшн) должна быть оборудована стойкой дежурного КДО, диваном, креслом, столом, вешалкой.

10.7 Зона пребывания (номер) в КДО внеклассного вокзального комплекса должна быть оборудована и оснащена:

- потолочными или напольными, прикроватными светильниками и выключателями освещения у входа в номер и у изголовья кровати;

- кроватями (в количестве, соответствующем количеству размещаемых граждан) и прикроватными тумбочками у каждого спального места;

- прикроватным ковриком у каждой кровати при отсутствии ковров или коврового покрытия;

- шкафом с полками и вешалкой с плечиками;

- стульями;

- зеркалом;
- плотными занавесями (жалюзи);
- комплектом постельных принадлежностей и мягкого инвентаря, белья (матрац с наматрацником, подушка, одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочки, полотенце);
- корзиной для мусора.

10.8 Туалетные комнаты в КДО внеклассного вокзального комплекса должны быть оборудованы туалетными кабинами, умывальниками с зеркалами и электророзетками и оснащены туалетной бумагой, мылом, бумажными полотенцами (или электрополотенцами), крючками для одежды, корзинами для мусора закрытого типа, держателями для туалетной бумаги, щеткой для унитаза.

10.9 Душевые комнаты в КДО внеклассного вокзального комплекса должны быть оборудованы душевыми кабинами, умывальниками с зеркалом, полкой для туалетных принадлежностей, крючками для одежды, корзиной для мусора закрытого типа.

10.10 Услуга размещения в КМиР на внеклассном вокзальном комплексе должна оказываться пассажирам (посетителям) с детьми до 10 лет (при наличии мест – до 14 лет включительно), беременным женщинам и включать:

- отдых пассажиров (посетителей) с детьми и беременных женщин;
- хранение личных вещей пребывающих в специально выделенных помещениях или ячейках, предназначенных для хранения;
- предоставление комнат для пеленания, игровых комнат;
- почасовое бесплатное пребывание пассажиров с детьми раннего возраста (до одного года), для предоставления возможности кормления и переодевания детей, без предоставления спального места;
- санитарно-гигиенические услуги (санитарные комнаты).

10.11 В КМиР внеклассного вокзального комплекса пассажирам и посетителям рекомендовано предоставлять возможность приобрести санитарно-гигиенические принадлежности для ухода за ребенком (памперсы, пеленки, гигиенические салфетки, присыпка и т. д.).

10.12 Размещение в КМиР внеклассного вокзального комплекса должно осуществляться круглосуточно. Матери с детьми до трех лет и многодетные семьи должны размещаться вне очереди.

10.13 КМиР внеклассного вокзального комплекса должны иметь следующие помещения:

- гардероб, место для хранения ручной клади и детских колясок;
- приемную, оборудованную диваном, креслом (стульями), столом, вешалкой;
- комнату для детских игр;
- спальные комнаты со спальными местами, с чистым бельем, полотенцем и набором пассажира, оборудованные набором мебели и предметами обихода (кроватями, прикроватными тумбочками, шкафом с полками и вешалкой с плечиками, стульями, зеркалом, корзиной для мусора, щеткой (для одежды и обуви), ключом для открывания бутылок, графином для воды и стаканами;
- санузел, оборудованный туалетной комнатой и душевой кабиной, умывальником с зеркалом и электророзетками, полкой для туалетных принадлежностей, крючками для одежды, корзиной для мусора закрытого типа, щеткой для унитаза, бумажными полотенцами или электрополотенцем. Постоянно в наличии должны быть мыло, туалетная бумага;
- комнату для пеленания, оборудованную столиком для пеленания.

11 Требования к качеству услуг санитарных комнат, предоставляемых пассажирам и посетителям на территории вокзальных комплексов

11.1 В санитарных комнатах вокзальных комплексов пассажиры и посетители должны иметь возможность воспользоваться туалетными кабинами и умывальниками.

Примечание – На внеклассных вокзальных комплексах пассажиры и посетители также должны иметь возможность воспользоваться услугами душевых кабин.

11.2 Расположение, оборудование и текущее содержание санитарных комнат на вокзальных комплексах должно соответствовать требованиям санитарных правил [8].

11.3 В санитарных комнатах вокзальных комплексов постоянно должны быть в наличии:

- туалетная бумага;
- жидкое мыло в диспенсере для мыла;
- электрополотенце или бумажные полотенца.

12 Требования к качеству услуг по перемещению и хранению багажа и ручной клади пассажиров, а также личных вещей посетителей

12.1 Услуга по перемещению ручной клади и багажа пассажиров, а также личных вещей посетителей на внеклассном вокзальном комплексе должна оказываться на платной основе носильщиками в границах территории вокзального комплекса.

12.2 Пассажиры и посетители должны иметь возможность начать пользоваться услугами носильщика в удобный для них момент, с этой целью на вокзальном комплексе должна быть определена схема размещения носильщиков в период ожидания обслуживания:

- на платформах вокзального комплекса по прибытию поездов;
- на привокзальной площади (преимущественно в зоне остановки такси и парковки личного автотранспорта);
- у камер хранения;
- в залах ожидания.

12.3 Для пассажиров и посетителей на внеклассном вокзальном комплексе должна быть предусмотрена возможность предварительного заказа услуги по перемещению ручной клади и багажа по различным каналам связи.

12.4 Носильщики должны осуществлять доставку ручной клади и багажа пассажиров и личных вещей посетителей к указанному клиентом месту назначения вручную или с помощью специальных тележек. При этом необходимо соблюдение следующих требований:

- при транспортировании должна быть обеспечена сохранность ручной клади, багажа и личных вещей;
- скорость транспортирования должна быть приемлема для пассажира или посетителя, которые должны находиться в поле видимости носильщика на расстоянии не более 1 м от тележки;
- по требованию пассажира носильщики должны заносить или выносить багаж и ручную кладь в вагон пассажирского поезда, устанавливать вещи на тележку, закладывать в камеру хранения, укладывать в багажник автомобиля.

12.5 Услуги по хранению ручной клади пассажиров и вещей посетителей на вокзальном комплексе должны предоставляться на платной основе и включать в себя прием, хранение и выдачу ручной клади пассажиров и вещей посетителей вокзального комплекса.

12.6 На вокзальном комплексе должен быть организован круглосуточный режим хранения ручной клади (вещей), принятой у пассажиров (посетителей). Операции по приему и выдаче ручной клади пассажиров и вещей посетителей должны производиться в соответствии с режимом работы вокзального комплекса.

12.7 Услуги по хранению ручной клади пассажиров и вещей посетителей могут оказываться как в стационарных камерах хранения (далее – СКХ), так и с использованием автоматизированных камер хранения (далее – АКХ).

12.8 Размер камеры хранения должен позволять свободно размещать ручную кладь пассажиров и личные вещи посетителей, по габаритным размерам не превышающие требований правил перевозок [2].

12.9 Размещение крупногабаритной ручной клади допускается в СКХ.

Примечание – Пассажиру может быть отказано в размещении крупногабаритной ручной клади, если ее размеры не соответствуют размерам ячейки СКХ.

12.10 Ожидание в очереди для оформления услуги хранения ручной клади пассажиров и вещей посетителей на вокзальном комплексе не должно превышать 10 мин.

12.11 На внеклассном вокзальном комплексе в непосредственной близости рядом с СКХ рекомендовано оборудовать место для упаковки ручной клади и вещей.

12.12 Ячейки АКХ, устанавливаемые на вокзальных комплексах, должны предусматривать возможность использования смарт-карт или оплату наличными деньгами, или банковской картой в автоматизированном режиме, а также иметь возможность, в случае технической неисправности (сбоев в работе), открываться принудительно механическим способом ответственным персоналом вокзального комплекса.

12.13 Для расчета с пассажиром и посетителем вокзального комплекса за услугу хранения ручной клади (вещей) СКХ и АКХ должны быть оснащены:

- кассовым терминалом для оформления чеков за услугу хранения;
- запасом бланков или смарт-карт (при необходимости);
- сейфом для хранения денежных средств.

12.14 Рекомендовано предусматривать возможность оплаты услуг АКХ с помощью терминалов самообслуживания.

Примечание – При использовании терминалов самообслуживания рекомендовано осуществлять предварительный контроль безопасности ручной клади с использованием специализированного оборудования (например, рентгенотелевизионной установки).

13 Требования к качеству прочих дополнительных услуг и товаров, предлагаемых пассажирам и посетителям на территории вокзальных комплексов

13.1 С целью улучшения качества обслуживания пассажиров и посетителей на территории вокзального комплекса могут быть предусмотрены следующие услуги за дополнительную плату:

а) консьерж-услуги (бронирование услуг):
1) планирование поездки (помощь в приобретении билетов на любой вид транспорта, заказ такси, организация трансфера пассажира);
2) планирование пребывания пассажира или посетителя в населенном пункте (бронирование мест в гостиницах, залах ожидания повышенной комфортности на вокзальных комплексах и в аэропортах, аренда автомобиля, покупка экскурсионных программ);
3) встреча пассажира у вагона и посадка в вагон, включая услуги носильщика;
4) экспресс-доставка проездных документов, почтовых отправлений и багажа по указанному адресу;
5) решение мелких нужд пассажира (зарядка мобильных устройств и т. п.);

б) информационно-справочные услуги:
1) выдача различных видов справок;
2) поиск адресов организаций по запросу пассажира или посетителя;

в) услуги связи:
1) услуги городской, междугородней и международной связи, в том числе услуги беспроводного и проводного Интернета (для вокзальных комплексов 2, 3 и 4 классов);
2) продажа телефонных и Интернет-карт;

г) офисные, банковские и бизнес услуги:
1) аренда переговорной комнаты и соответствующего оборудования для переговоров;
2) услуги мелкой полиграфии (печать фото, копир, принтер, факс и т. д.);
3) предоставление компьютера;
4) обмен валюты.

14 Требования к персоналу, осуществляющему обслуживание пассажиров и посетителей на территории вокзальных комплексов

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

14.2 Сотрудники, обслуживающие пассажиров в кассах для иностранных граждан и залах ожидания повышенной комфортности, должны владеть английским языком на уровне, позволяющем обслужить пассажира в рамках оказываемых сотрудником услуг.

14.3 Согласно режиму работы вокзального комплекса и режиму оказания услуг пассажирам и посетителям на территории вокзального комплекса должен присутствовать квалифицированный персонал, компетентный в соответствующей области обслуживания.

14.4 В любой момент пребывания на вокзальном комплексе пассажир или посетитель должен иметь возможность обратиться к сотруднику вокзального комплекса с вопросом или просьбой и получить вежливый и квалифицированный ответ.

14.5 Внешний вид сотрудников, обслуживающих пассажиров и посетителей на вокзальном комплексе, должен быть опрятен.

14.6 Сотрудники вокзального комплекса, непосредственно связанные с обслуживанием пассажиров и посетителей, должны всегда носить именной бейдж, соответствующий фирменному стилю организации, предоставляющей услугу.

Примечание – Допускается вместо бейджа использовать таблички с фамилией и именем работника, устанавливаемые на его рабочем месте.

15 Критерии оценки качества обслуживания пассажиров и посетителей на вокзальных комплексах различного класса

Системную оценку качества обслуживания пассажиров и посетителей на вокзальных комплексах соответствующего класса необходимо производить по критериям, приведенным в таблице 7.

Таблица 7 — Критерии оценки качества обслуживания пассажиров на вокзальных комплексах

Оцениваемый параметр	Критерий	Значение критерия	Сроки устранения несоответствий
Доступность услуг	Режим предоставления обязательных услуг	Соответствует режиму работы вокзального комплекса	Немедленно
	Режим предоставления дополнительных услуг	Соответствует заявленному режиму работы	В течение суток Для вокзальных комплексов третьего и четвертого класса – в течение трех суток.
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 вокзального комплекса	Немедленно
	Освещенность функциональных зон	Соответствует требованиям настоящего стандарта	Немедленно. Если несоответствие параметров связано с техническими неисправностями, то учитывается время их устранения
	Параметры микроклимата	Параметры микроклимата (температура воздуха и влажность в помещениях вокзального комплекса) соответствуют требованиям настоящего стандарта	Немедленно. Если несоответствие параметров связано с техническими неисправностями, то учитывается время их устранения
	Санитарно-техническое состояние оборудования	Все оборудование, предназначенное для обслуживания пассажиров, исправно, отсутствуют повреждения (общей площадью более 100 $см^2$), посторонние надписи и наклейки	Немедленно. Если несоответствие параметров связано с техническими неисправностями, то учитывается время их устранения. Чистота — немедленно
	Состояние поверхности платформ и привокзальной площади	Отсутствие неровностей, резких перепадов высот (более 20 мм), трещин и выбоин глубиной более 20 мм и размером более 20×20 мм	В течение недели. На вокзальных комплексах второго класса допускается в течение двух недель. На вокзальных комплексах третьего и четвертого класса в течение месяца

Продолжение таблицы 7

Оцениваемый параметр	Критерий	Значение критерия	Сроки устранения несоответствий
Качество предоставляемой информации	Полнота информации	Соответствует требованиям настоящего стандарта	Немедленно
	Достоверность и актуальность информации	Соответствует текущей (оперативной) ситуации в данный момент времени	Немедленно
Визуальная информация	Доступность визуальной информации	Информация размещена в доступном для пассажиров и посетителей месте в соответствии с требованиями настоящего стандарта	В течение суток. Для вокзальных комплексов третьего и четвертого класса в течение недели
	Санитарно – техническое состояние статических средств визуальной информации	Отсутствуют следы механических повреждений, посторонние надписи, наклейки и прочие следы вандализма	В течение недели. 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 вокзального комплекса, предназначенных для обслуживания пассажиров	В течение суток
Устная информация	Оперативность выдачи справки	Время ожидания обслуживания и продолжительность подготовки справки соответствует требования настоящего стандарта	В течение суток
Навигация на территории вокзального комплекса	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. Чистота – немедленно
Предоставление билетно-кассовых услуг	Возможность оформления проездных документов, необходимых пассажиру видов и типов	Соответствие типов и видов проездных документов, оформляемых на вокзальном комплексе, 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	Немедленно

Продолжение таблицы 7

Оцениваемый параметр	Критерий	Значение критерия	Сроки устранения несоответствий
Оформление проездного документа с помощью ТТС и БПА	Исправность работы БПА и ТТС	Все ТТС и БПА находятся во включенном технически исправном состоянии (за исключением технологических перерывов с соблюдением их продолжительности с точностью до 1 мин). Все ТТС и БПА оформляют предусмотренные их программно – аппаратным комплексом виды проездных документов	Немедленно. Если несоответствие параметров связано с техническими неисправностями, то учитывается время их устранения
	Оснащенность БПА (ТТС) расходными материалами	БПА (ТТС) укомплектованы расходными материалами в достаточном количестве	В течение суток
Условия кратковременного ожидания поезда	Количество посадочных мест в зале ожидания	Количество посадочных мест в зале ожидания соответствует не менее 30 % ожидающих поезд в зале (для периода максимального отправления поездов)	В течение месяца
Условия кратковременного ожидания поезда	Возможность зарядки мобильных устройств	Наличие не менее одной электрической розетки с напряжением 220 В	В течение недели
Условия кратковременного ожидания в зале повышенного комфорта	Набор услуг в зале ожидания повышенного комфорта	Пассажир или посетитель имеет возможность воспользоваться всеми услугами в зале ожидания повышенного комфорта в соответствии с перечнем и требованиями, представленными в настоящем стандарте	В течение трех суток
Услуги санитарно-гигиенических комнат	Наличие технически исправных санитарных кабин с соответствующим оборудованием	Соответствие требованиям настоящего стандарта	В течение месяца
	Наличие технически исправных душевых кабин с соответствующим оборудованием	Соответствие требованиям настоящего стандарта	В течение месяца
	Укомплектование санитарных комнат необходимыми санитарно – гигиеническими средствами	Соответствие требованиям настоящего стандарта	В течение суток. Для вокзальных комплексов третьего и четвертого класса в течение трех суток
Оказание первой помощи	Медицинская аптечка в наличии и укомплектована	Соответствие требованиям настоящего стандарта	Немедленно
	Оперативность медицинской помощи	Помощь оказывается своевременно непосредственно после обращения	Немедленно
Услуги хранения личных вещей посетителей и ручной клади пассажиров	Наличие технически исправных АКХ	АКХ в наличии в соответствии с требованиями настоящего стандарта, работают в штатном режиме	В течение месяца
	Наличие необходимого количества ячеек СКХ соответствующей вместимости	Соответствие требованиям настоящего стандарта	В течение месяца

Окончание таблицы 7

Оцениваемый параметр	Критерий	Значение критерия	Сроки устранения несоответствия
Услуги хранения личных вещей посетителей и ручной клади пассажиров	Наличие оборудованного места для упаковки ручной клади и личных вещей	Соответствие требованиям настоящего стандарта	В течение месяца
Услуги по перемещению личных вещей посетителей и ручной клади пассажиров	Наличие носильщиков и необходимого оборудования	Соответствие требованиям настоящего стандарта	В течение суток
	Полнота выполнения носильщиками своего функционала	Соответствие выполняемых услуг требованиям настоящего стандарта	Немедленно
Услуги размещения и пребывания	Наличие достаточного количества мест в КДО	Число мест соответствует числу запросов на пользование услугами (количество отказов не превышает 20 % от поступивших запросов)	В течение месяца
	Наличие необходимого оборудования в КДО	Соответствие требованиям настоящего стандарта	В течение недели
Услуги отдыха и пребывания с детьми	Наличие достаточного количества мест в КМиР	Число мест соответствует числу запросов на пользование услугами	В течение месяца
	Наличие необходимого оборудования в КМиР	Число мест соответствует числу запросов на пользование услугами	В течение недели
Работа персонала вокзального комплекса	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 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
[2]	Приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 19 декабря 2013 г. № 473	Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом
[3]	ОНТП от 31 декабря 1997 г. № О-1у (введенные в действие указанием Министерства Путей Сообщения России)	Отраслевые нормы технологического проектирования железнодорожных вокзалов для пассажиров дальнего следования
[4]	Федеральный закон от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ	Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации
[5]	Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ	О социальной защите инвалидов в Российской Федерации
[6]	Федеральный закон от 28 декабря 2009 г. № 381-ФЗ	Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации
[7]	ВНТП-98 ЦЛ/87/МПС СССР	Нормы технологического проектирования пригородных вокзалов
[8]	СП 2.5.1198—03	Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте
[9]	Федеральный закон от 9 февраля 2007 г. № 16-ФЗ	О транспортной безопасности
[10]	Приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 21 декабря 2010 г. № 286	Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации
[11]	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
[12]	Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ	Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации
[13]	Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 15 мая 2012 г. № 543н	Положение об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению
[14]	СанПиН 2.1.3.2630-10	Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность
[15]	Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 5 мая 2012 г. № 498н	Об утверждении требований к комплектации изделиями медицинского назначения укладок для оказания первой помощи пострадавшим на железнодорожном транспорте при оказании услуг по перевозкам пассажиров

УДК 656. 211.5: 006.354 ОКС 45.020

Ключевые слова: услуги, железнодорожный транспорт, пассажир, обслуживание, вокзальный комплекс

БЗ 7—2018/46

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

Сдано в набор 09.07.2018. Подписано в печать 24.07.2018. Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 2,79 Уч.-изд. л. 2,52.
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