ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 58856— 2020

УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Требования к качеству услуг, предоставляемых пассажирам с помощью мобильных сервисов и сети Интернет

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2020

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

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

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 045 «Железнодорожный транспорт»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15 мая 2020 г. № 206-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, 2020

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 доступности и удобству интернет-сайта и мобильного приложения 3
5 Требования к набору услуг, предоставляемых пассажирам с помощью интернет-сайта и мобильного приложения 4
6 Требования к качеству предоставления информационно-справочных услуг на интернет-сайте и в мобильном приложении 4
7 Требования к услугам по оформлению проездных документов на интернет-сайте и в мобильном приложении 5
8 Требования к оформлению дополнительных услуг с помощью интернет-сайта и мобильного приложения 8
9 Требования к возможностям оплаты услуг с помощью интернет-сайта и мобильного приложения 9
10 Требования к обратной связи с пассажиром с помощью интернет-сайта и мобильного приложения 10
11 Критерии оценки качества услуг, предоставляемых пассажирам с помощью интернет-сайта и мобильного приложения 11
Библиография 13

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Требования к качеству услуг, предоставляемых пассажирам с помощью мобильных сервисов и сети Интернет

Services in railway transport.
Quality requirements for passengers' services by use of mobile services and the Internet

Дата введения — 2020—12—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на процессы обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта с использованием мобильных сервисов и сети Интернет.

Настоящий стандарт устанавливает унифицированные требования к набору, качеству и потребительским характеристикам услуг, предоставляемых пассажирам с помощью мобильных приложений и интернет-сайтов.

Примечание — Под мобильными приложениями и интернет-сайтами в настоящем стандарте понимают официально зарегистрированные в Российской Федерации web-сайты и программные продукты, предназначенные для получения услуг, непосредственно связанных с перевозкой пассажиров железнодорожным транспортом.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

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

ГОСТ Р ИСО 9241-110 Эргономика взаимодействия человек — система. Часть 110. Принципы организации диалога

ГОСТ Р ИСО 9241-151 Эргономика взаимодействия человек — система. Часть 151. Руководство по проектированию пользовательских интерфейсов сети Интернет

ГОСТ Р ИСО 9241-210 Эргономика взаимодействия человек — система. Часть 210. Человеко-ориентированное проектирование интерактивных систем

ГОСТ Р ИСО 14915-1 Эргономика мультимедийных пользовательских интерфейсов. Часть 1. Принципы проектирования и структура

ГОСТ Р 52872 Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности

ГОСТ Р 54409—2011/ISO/IEC TR 19765:2007 Информационные технологии. Обзор графических значков и символов, обеспечивающих доступ к функциональным возможностям продуктов информационных технологий и облегчающих их использование гражданами пожилого возраста и лицами с ограничениями жизнедеятельности

ГОСТ Р 54410—2011/ISO/IEC TR 19766:2007 Информационные технологии. Рекомендации по дизайну графических значков и символов, доступных всем пользователям, включая граждан пожилого возраста и лиц с ограничениями жизнедеятельности

Издание официальное

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов 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.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ 33942, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **аутентификация:** Процедура проверки, устанавливающая подлинность лица, получающего доступ к автоматизированной системе, путем сопоставления сообщенного им идентификатора и предъявленного подтверждающего фактора.

3.2

интерактивная система (interactive system): Система компонентов аппаратного и программного обеспечения, которая получает информацию, вводимую пользователем, и передает ему свой ответ, помогая в работе или выполнении задачи.

Примечание — В некоторых случаях интерактивная система включает упаковку, брендинг, документацию пользователя, оперативную помощь, поддержку и обучение.

[ГОСТ Р ИСО 9241-210—2016, пункт 2.8]

3.3

информационное наполнение (content): Информация, передаваемая с помощью мультимедийных приложений от источника к пользователю в соответствии с определенными целями обмена информацией.

[ГОСТ Р ИСО 14915-1—2016, пункт 3.1]

3.4 **мобильное приложение:** Программное обеспечение, предназначенное для работы на платформах смартфонов, планшетов и других мобильных устройств.

3.5

навигация (navigation): Перемещение пользователя внутри медиа-объекта и между медиа-объектами или сегментами представления информации (см. ИСО 14915-2) для нахождения интересующего объекта, тематического раздела или определенной информации.

[ГОСТ Р ИСО 14915-1—2016, пункт 3.6]

3.6

пассажир: Физическое лицо, совершающее поездку в поезде по действительному проездному документу (билету), либо имеющее проездной документ (билет) и находящееся при посадке и высадке на территории железнодорожного вокзала или пассажирской платформы.

[ГОСТ 33942—2016, статья 2.2]

Примечание — В настоящем стандарте под термином «пассажир» также подразумевается физическое лицо, являющееся потенциальным пользователем услуг железнодорожного транспорта, то есть планирующее в будущем его использование для совершения поездки.

3.7 **пользовательский интерфейс:** Все компоненты интерактивной системы, которые предоставляют пользователю информацию и являются инструментами для выполнения определенных задач.

3.8 **электронный билет:** Электронный документ, подтверждающий договор перевозки между пассажиром и перевозчиком.

Примечание — Представляет собой цифровую запись в базе данных перевозчика, содержащую идентификационные данные пассажира, данные о заказе и статус заказа, означающий наличие у пассажира права воспользоваться услугой перевозчика, а также наличие у перевозчика обязанности оказать услуги пассажиру в объеме и на условиях договора перевозки.

3.9 **электронная регистрация на поезд:** Подтверждение пассажиром согласия на осуществление проезда в поезде на основании договора перевозки, оформленного электронным билетом.

3.10 **web-сайт:** Совокупность программных, информационных и медийных средств, логически связанных между собой и воспринимаемых пользователем как единое целое.

4 Требования к доступности и удобству интернет-сайта и мобильного приложения

4.1 Доступность и удобство интернет-сайта и мобильного приложения должны быть обеспечены соблюдением требований ГОСТ Р ИСО 14915-1 в части реализации принципов проектирования при разработке интерфейса, ГОСТ Р ИСО 9241-110 в части организации диалога при взаимодействии человек — система, ГОСТ Р ИСО 9241-151 в части проектирования пользовательских интерфейсов сети Интернет, ГОСТ Р ИСО 9241-210 в части проектирования интерактивных систем.

4.2 Доступность интернет-сайта для слабовидящих и инвалидов по зрению должна быть обеспечена соблюдением требований ГОСТ Р 52872, а также подразделов 3.2—3.4 ГОСТ Р 54409 и раздела 10 ГОСТ Р 54410—2011.

4.3 Интернет-сайт должен быть доступен во всех официально используемых на территории Российской Федерации интернет-браузерах, поддерживающих современные языки программирования и разметки страниц.

4.4 Отображение структуры web-страниц должно быть корректным при использовании любого официально используемого на территории Российской Федерации интернет-браузера. Структура отображаемой web-страницы не должна нарушаться при различных настройках экрана пользователя.

4.5 Должна быть обеспечена корректная работа мобильного приложения на основных массово используемых на территории Российской Федерации мобильных платформах, включая их последние публичные версии.

Примечание — Допустимо не обеспечивать работу мобильного приложения на мобильных устройствах с неактуальной (устаревшей) версией операционной системы, а также работу интернет-сайта на неактуальных (устаревших) версиях браузера.

4.6 Ориентация экрана (вертикальная или горизонтальная) мобильного устройства не должна влиять на качество отображения информации в мобильном приложении.

4.7 Доступ к интернет-сайту и мобильному приложению должен быть обеспечен в круглосуточном режиме.

Примечание — Исключения могут составлять технологические перерывы для проведения работ, регламентированных владельцем интернет-сайта/мобильного приложения, с предварительным информированием о них пассажиров.

4.8 Интернет-сайт и мобильное приложение должны иметь интуитивно понятный пользовательский интерфейс и очевидную для пользователя навигацию (возможность перехода по навигационным элементам).

4.9 Основные способы навигации по интернет-сайту должны быть доступны для пользователя без прокручивания страницы.

4.10 Должна быть обеспечена возможность выбора языка при работе с интернетом-сайтом и мобильным приложением: русский или английский.

Примечание — При оказании услуги оформления проездных документов на международные поезда дальнего следования рекомендовано добавлять варианты использования других языков в зависимости от географии маршрутов следования поездов, на которые осуществляется оформление на интернет-сайте или в мобильном приложении.

4.11 Интернет-сайт и мобильное приложение должны предусматривать возможность создания личного кабинета пассажира.

4.12 При создании личного кабинета необходимо запрашивать у пассажира разрешение на отправку ему писем по электронной почте или смс-сообщений с целью информирования.

4.13 Должна быть предусмотрена исключающая доступ третьих лиц возможность восстановления данных в личном кабинете пассажира (логин, пароль) по его запросу.

4.14 Хранение персональных данных, вносимых через интернет-сайт и мобильное приложение, должно быть обеспечено в соответствии с положениями федерального закона [1].

4.15 Мобильное приложение после обновления должно обеспечивать сохранность использованных ранее данных.

5 Требования к набору услуг, предоставляемых пассажирам с помощью интернет-сайта и мобильного приложения

С помощью интернет-сайта и мобильного приложения пассажир должен иметь возможность получить следующие услуги, непосредственно связанные с поездкой железнодорожным транспортом.

- информационно-справочные услуги;
- оформление проездных документов;
- оформление дополнительных услуг;
- оплата оформленных на интернет-сайте и в мобильном приложении услуг;
- отслеживание статуса ранее оформленных услуг;
- оформление отказа от ранее оформленных услуг и возврата денежных средств (при наличии предварительной оплаты), если такой отказ или возврат допускается правилами перевозок пассажиров [2];
- обратная связь с организациями, осуществляющими железнодорожный перевозочный процесс в пассажирском сообщении.

6 Требования к качеству предоставления информационно-справочных услуг на интернет-сайте и в мобильном приложении

6.1 С помощью интернет-сайта и мобильного приложения пассажир должен иметь возможность получить следующую информацию в соответствии с разделом II правил [3]:

- правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, не противоречащие правилам [2];
- наименование и место нахождения (юридический адрес) перевозчика;
- контактные данные подразделения перевозчика, уполномоченного принимать и рассматривать претензии, предъявляемые к перевозчику;
- сведения о лицензии перевозчика на осуществление перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа (номер, срок ее действия, наименование выдавшего органа);
- расписание движения пассажирских поездов (по видам сообщения);
- схемы составов пассажирских поездов (по видам сообщения, в том числе пригородных, при предоставлении гарантированного посадочного места) с расположением мест, включая места общего пользования;
- наличие свободных мест в поездах;
- стоимость проезда и провоза ручной клади и багажа;
- сведения о договоре обязательного и добровольного страхования и страховщике;
- перечень услуг перевозчиков и владельцев инфраструктуры, входящих в стоимость проезда при различных классах обслуживания;
- перечень услуг перевозчиков и владельцев инфраструктуры, предоставляемых пассажиру за дополнительную плату;
- условия и стоимость предоставления услуг;
- бонусные программы и скидки;
- способы и правила оплаты услуг.

6.2 Рекомендовано размещать на интернет-сайте раздел с информацией, содержащей ответы на часто задаваемые пассажирами вопросы.

6.3 Информация на интернет-сайте и в мобильном приложении должна быть актуальной на момент просмотра.

6.4 Информация, которая может повлиять на качество услуг, предоставляемых с помощью интернет-сайта или мобильного приложения (включая временное ограничение возможностей данных ресурсов), должна отображаться на главной странице при загрузке в верхней части экрана.

6.5 Если по независящим от пассажира причинам технико-технологического характера ему не доступна какая-либо услуга на интернет-сайте и в мобильном приложении, то до пассажира должна быть доведена информация о том, что данная услуга недоступна (или временно недоступна с указанием временного периода), а также список мест, где пассажир может ее получить.

6.6 Необходимо предусматривать возможность автоматического оповещения зарегистрированных пассажиров с помощью электронной почты или смс-сообщений об изменениях или перерывах в работе интернет-сайта и мобильного приложения.

6.7 Информация об изменениях условий предоставления услуг железнодорожного транспорта пассажирам (включая временные), должна быть доведена до пассажира на интернет-сайте (в мобильном приложении) до начала оформления данной услуги.

6.8 Информация о полной стоимости услуги должна быть доведена до пассажира до момента начала ее оплаты.

6.9 Для обеспечения удобства поиска пассажиром необходимой информации на интернет-сайте должна быть строка поиска.

6.10 На интернет-сайте и в мобильном приложении должна быть обеспечена возможность обращения в службу поддержки работы сайта/приложения для получения информации по работе интернет-сайта и мобильного приложения.

6.11 Главная страница интернет-сайта и мобильного приложения не должны содержать посторонней информации, не имеющей отношения к деятельности перевозчиков и пассажирским перевозкам.

6.12 Рекомендовано направлять зарегистрированным пассажирам информацию с напоминанием о предстоящей поездке (на электронную почту, в смс-сообщении или push-уведомлении).

6.13 В день совершения поездки рекомендовано направлять зарегистрированным пассажирам приветствие и пожелание удачной поездки не позднее, чем до момента отправления поезда (в смс-сообщении или push-уведомлении).

6.14 С помощью интернет-сайта и мобильного приложения рекомендовано предоставлять информацию о фактическом движении поезда.

6.15 Пассажир должен иметь возможность оформить отказ (на интернет-сайте или в мобильном приложении) от получения по электронной почте, в смс-сообщении или push-уведомлении не интересующей его информации.

6.16 Посредством мобильного приложения рекомендовано оказывать пассажирам услуги помощи при ориентации на территории вокзальных комплексов (информация о фактическом местонахождении пассажира и расположении функциональных зон вокзального комплекса, построение маршрута перемещения по территории).

6.17 Рекомендовано с помощью интернет-сайта и мобильного приложения оказывать пассажирам услуги развлекательно-познавательного характера (электронные книги, игры, фильмы и другие составляющие информационно-развлекательного контента) при соблюдении требований главы 70 Гражданского кодекса [4].

6.18 Рекомендовано предоставлять на интернет-сайте и в мобильном приложении информацию об услугах партнеров перевозчика, включая данные:

- о мультимодальных перевозках;
- услугах, оказываемых на вокзальных комплексах и остановочных пунктах;
- туристических услугах;
- услугах трансфера и такси;
- других услугах, связанных с поездкой железнодорожным транспортом.

6.19 Рекомендовано предусматривать возможность автоматического оповещения через мобильные устройства зарегистрированных пассажиров о возникновении чрезвычайных и аварийных ситуаций в период поездки, которые могут повлиять на качество их транспортного обслуживания.

7 Требования к услугам по оформлению проездных документов на интернет-сайте и в мобильном приложении

7.1 На интернет-сайте и в мобильном приложении пассажир может получить следующие услуги, связанные с оформлением проездных документов (электронных билетов):

- оформление проездных документов;

- переоформление или возврат ранее оформленных проездных документов (за исключением проездных документов на пригородные поезда без указания места), если такой отказ или возврат допускается правилами перевозок пассажиров [2];

- прохождение электронной регистрации на поезд.

7.2 Для получения услуги по оформлению проездных документов на интернет-сайте или в мобильном приложении необходимо рекомендовать пассажиру пройти процедуру регистрации в данных ресурсах для получения в последующем полного набора дополнительных услуг.

7.3 Для прохождения процедуры регистрации на интернет-сайте или в мобильном приложении пассажир должен создать личный кабинет согласно 4.12, 4.13 и/или пройти аутентификацию.

7.4 Оформление проездных документов на интернет-сайте или с помощью мобильного приложения должно предусматривать не более пяти логических шагов (без учета шагов, необходимых для ввода и подтверждения платежных данных).

7.5 Процесс оформления проездного документа на интернет-сайте и в мобильном приложении должен сопровождаться логическими подсказками при обеспечении возможности получения дополнительной информации на каждом шаге.

7.6 При оформлении проездного документа на интернет-сайте или в мобильном приложении должна быть предусмотрена возможность вернуться к предыдущему шагу для внесения корректировок или уточнения информации.

7.7 На интернет-сайте и в мобильном приложении должна быть обеспечена возможность оформления не только одного, но и нескольких проездных документов в одном заказе (не менее чем на трех пассажиров).

7.8 Оформление проездного документа на интернет-сайте и в мобильном приложении может быть осуществлено только после внесения персональных данных каждого пассажира в заказе.

7.9 Перед началом ввода персональных данных необходимо получить от пассажира согласие на обработку персональных данных, а также получение им согласия третьих лиц на передачу и обработку их персональных данных, выражаемое проставлением соответствующей отметки или совершением установленного текстом оферты действия (например, нажатия кнопки) на интернет-сайте или в мобильном приложении.

7.10 Политика защиты и обработки персональных данных должна соответствовать федеральному закону [1] и должна быть размещена на отдельной странице интернет-сайта или мобильного приложения и доступна для ознакомления всем посетителям информационного ресурса до подтверждения согласия на обработку персональных данных.

7.11 Персональные данные каждого пассажира должны соответствовать данным, указанным в документе, удостоверяющем его личность. Пассажир должен быть предупрежден, что несет ответственность за корректность внесения информации о поездке и пассажирах.

7.12 В личном кабинете пассажира на интернет-сайте и в мобильном приложении должно быть обеспечено хранение персональных данных пассажиров в соответствии с федеральным законом [1].

7.13 В мобильном приложении рекомендовано предусмотреть возможность автоматического заполнения персональных данных пассажира после считывания их с документа, удостоверяющего личность, с помощью камеры мобильного устройства.

7.14 В личном кабинете пассажиру должна быть доступна информация о предыдущих заказах.

7.15 Пассажир, оформляющий несколько электронных билетов или осуществляющий возврат нескольких неиспользованных электронных билетов на интернет-сайте или в мобильном приложении, должен быть проинформирован, что действует от имени всех пассажиров, указанных в заказе, в связи с чем, все эти пассажиры считаются проинформированными об условиях посадки и проезда в поезде или об отказе от поездки.

7.16 Формы электронных проездных документов должны отвечать требованиям приказа Минтранса России [5].

7.17 Сроки начала оформления проездных документов (глубина продаж) на интернет-сайте и в мобильном приложении должны соответствовать требованиям правил перевозок пассажиров [2].

7.18 Услуга оформления проездных документов на интернет-сайте или в мобильном приложении должна быть доступна с момента открытия продаж и заканчиваться не позднее чем за один час до отправления поезда дальнего следования со станции посадки пассажира (при наличии свободных мест).

Примечание — На поезда дальнего следования, оборудованные устройствами контроля легитимности электронных билетов, следующих во внутригосударственном сообщении, включая прицепные и беспересадочные

вагоны, оформление электронного проездного документа возможно не позднее чем за 15 мин до отправления пассажира со станции его посадки.

7.19 Пассажир должен иметь возможность оформить на интернет-сайте и в мобильном приложении проездной документ на проезд с предоставлением посадочного места по любому представленному маршруту при наличии свободных мест за полную стоимость или по льготному тарифу (при внесении данных документов, подтверждающих право на льготу), а также на пригородный поезд без предоставления посадочного места по любому представленному маршруту в прямом беспересадочном сообщении за полную стоимость.

Примечание — Пассажир сам может выбрать места, отмеченные на интернет-сайте и в мобильном приложении как свободные. После резервирования пассажиром места и до завершения оформления и оплаты заказа данное место должно быть недоступно для выбора другими пассажирами при любом способе покупки (интернет-сайт, мобильное приложение, билетная касса, терминал самообслуживания).

7.20 При наличии в выбранном поезде купе с дифференциацией пассажиров по их полу, в заказе, оформляемом через интернет-сайт или мобильное приложение, для каждого из пассажиров может быть указан только один из вариантов — место в мужском, женском или смешанном купе.

7.21 Перед переходом к этапу оплаты пассажиру должно быть указано на необходимость проверки введенных данных и запрошено подтверждение согласия с условиями оказания услуг.

7.22 До момента перехода к оплате заказа у пассажира должны быть запрошены данные о его участии в бонусной программе перевозчика и о полной или частичной оплате заказа бонусами.

7.23 Полная стоимость заказа после учета скидки должна быть доведена до пассажира на интернет-сайте и в мобильном приложении до начала оплаты.

7.24 При оформлении проездного документа по невозвратному тарифу пассажир должен быть предупрежден об этом до перехода к оплате заказа.

7.25 Для оплаты проездного документа через интернет-сайт и мобильное приложение должен быть сформирован документ строгой отчетности для осуществления расчетов без применения контрольно-кассовой техники в соответствии с требованиями федерального закона [6].

7.26 После оформления и оплаты проездного документа пассажиру в случае, если электронная регистрация не была произведена автоматически, должно быть предложено пройти процедуру электронной регистрации на поезд (за исключением оформления проездного документа на пригородный поезд без предоставления мест и случаев, когда на выбранных маршруте, поезде и вагоне электронная регистрация невозможна).

7.27 При отсутствии технической возможности или при отказе пассажира от электронной регистрации он должен быть предупрежден о необходимости получения посадочного купона на бланке проездного документа в билетной кассе или терминале самообслуживания до момента посадки в поезд.

7.28 Пассажир должен иметь возможность пройти электронную регистрацию на поезд в личном кабинете после оплаты проездного документа либо в другое удобное для него время не позднее момента закрытия электронной регистрации согласно правилам перевозок пассажиров [2] (за исключением оформления проездного документа на пригородный поезд без предоставления мест и случаев, когда на выбранных маршруте, поезде и вагоне электронная регистрация невозможна).

7.29 Пассажир должен иметь возможность пройти электронную регистрацию как одновременно для всех указанных в заказе пассажиров, так и на отдельные электронные билеты, оформленные в одном заказе.

7.30 Оформленные и оплаченные на интернет-сайте и в мобильном приложении проездные документы (контрольный и посадочный купоны) должны быть доступны пассажиру в личном кабинете. Рекомендовано направлять информацию о приобретенных пассажиром билетах на указанную им электронную почту (за исключением проездных документов на пригородный поезд без предоставления мест).

Примечание — Проездные документы должны быть сформированы в формате, который корректно отображается на интернет-сайте и в мобильном приложении, а также может быть выведен на печать пассажиром на персональном принтере. Например, формат pdf.

7.31 Электронный проездной документ на пригородный поезд может направляться пассажиру в электронном виде посредством цифровых технологий передачи данных или формироваться напрямую в приложении на мобильном устройстве. Сформированный электронный проездной документ на пригородный поезд может отображаться на мобильных устройствах пассажира в виде бланка либо с использованием системы отображения линейного или 2D штрихового кода.

7.32 Пассажиру должна быть доступна услуга отказа от электронной регистрации в личном кабинете на интернет-сайте и в мобильном приложении не позднее одного часа до отправления поезда (вагона в составе поезда) с начальной станции маршрута следования.

7.33 Пассажир должен иметь возможность возврата проездного документа, оформленного через личный кабинет на интернет-сайте и в мобильном приложении (за исключением проездных документов на пригородные поезда без предоставления мест), если такой возврат допускается правилами перевозок пассажиров [2].

7.34 При оформлении возврата на интернет-сайте и в мобильном приложении пассажиру должна быть доступна возможность возврата как всего заказа, так и конкретного проездного документа из заказа.

Примечание — Возврат конкретного проездного документа может быть невозможен в случае, если при оформлении заказа была получена скидка, зависящая от количества пассажиров, или особые условия проезда на весь заказ.

7.35 Порядок возврата пассажиру денежных средств за отмененную или нереализованную поездку должен быть установлен организационно-правовыми документами перевозчика и/или владельца инфраструктуры и доступен пассажиру для ознакомления на интернет-сайте и в мобильном приложении.

7.36 После оформления возврата проездного документа, он должен быть недоступен для загрузки (сохранения на устройстве) и распечатки через интернет-сайт и мобильное приложение.

8 Требования к оформлению дополнительных услуг с помощью интернет-сайта и мобильного приложения

8.1 На интернет-сайте и в мобильном приложении рекомендовано предоставлять пассажиру возможность воспользоваться следующими дополнительными услугами:

- отслеживание фактического движения пассажирского поезда;
- розыск забытых на объектах железнодорожного транспорта вещей;
- формирование заявки на оформление бонусной карты;
- формирование заявки на оформление транспортной карты.

8.2 В личном кабинете на интернет-сайте и в мобильном приложении пассажир может оформить дополнительные услуги для получения их во время совершения поездки:

- одновременно с оформлением проездного документа;
- к электронному билету, купленному ранее (в личном кабинете пользователя).

Примечание — Если пассажир оформил возврат проездного документа, то оформленные к нему дополнительны услуги будут отменены.

8.3 В личном кабинете на интернет-сайте в качестве дополнительных к проездному документу пассажиру могут быть доступны для оформления услуги в соответствии с таблицей 8.1.

Таблица 8.1 — Дополнительные услуги, доступные для оформления на интернет-сайте

Услуга	Сроки оформления	Условия предоставления
Полис добровольного страхования	До начала поездки	По желанию пассажира
Перевозка багажа: - мелких домашних животных - ручной клади за дополнительную плату сверх установленных правилами [2] норм - негабаритного багажа на особых условиях	Не позднее чем за 1 ч до отправления поезда со станции посадки пассажира	В соответствии с правилами [2]
Перевозка багажа в багажных купе	Не позднее чем за 24 ч до отправления поезда (вагона в составе поезда) с начальной станции маршрута	При наличии багажного купе в данном поезде

Окончание таблицы 8.1

Услуга	Сроки оформления	Условия предоставления
Перевозка личных автомобилей в специализированных вагонах	Не позднее чем за 24 ч до отправления поезда (вагона в составе поезда) с начальной станции его маршрута	При наличии данной услуги на маршруте следования пассажира и свободных мест
Сопровождение маломобильных пассажиров	Не позднее чем за 24 ч до отправления поезда со станции посадки пассажира	При наличии услуги на маршруте следования пассажира
Заказ и/или выбор питания в пути следования	Не позднее чем за 24 ч до отправления поезда (вагона в составе поезда) со станции отправления пассажира	При наличии услуги (вагона-ресторана) в поезде
Заказ такси в пункте назначения	В пути следования поезда	При наличии услуги в пункте назначения пассажира

8.4 При оформлении услуги перевозки багажа на интернет-сайте должен быть сформирован электронный перевозочный документ, а пассажиру выслан на электронную почту и доступен в личном кабинете контрольный купон электронной багажной квитанции с реквизитами перевозки и нанесенным 2D штриховым кодом.

Примечание — Форма представления электронной багажной квитанции должна позволять распечатать ее на бумаге формата А4.

8.5 Полная стоимость дополнительной услуги должна быть отображена на интернет-сайте до перехода к ее оплате.

8.6 Если услуга была оформлена пассажиром, но не оплачена в отведенный для этого период времени (после предварительного информирования пассажира о длительности этого периода), то на интернет-сайте и в мобильном приложении должна быть предусмотрена возможность сохранения параметров заказа для возможности формирования нового заказа (при условии доступности услуги на момент повторного оформления) с указанными параметрами и последующей оплаты.

8.7 Отказ от оформленной дополнительной услуги пассажир может оформить не позднее чем за 1 ч до отправления поезда (вагона в составе поезда) с начальной станции маршрута следования в соответствии с правилами [2].

8.8 Порядок возврата пассажиру денежных средств за отмененные или неполученные услуги должен быть установлен организационно-правовыми документами перевозчика и/или владельца инфраструктуры и доступен пассажиру для ознакомления на интернет-сайте и в мобильном приложении.

9 Требования к возможностям оплаты услуг с помощью интернет-сайта и мобильного приложения

9.1 Безопасность процедуры оплаты проездных и перевозочных документов, а также дополнительных услуг на интернет-сайте и в мобильном приложении должна быть обеспечена применением средств шифрования трафика (SSL).

9.2 На интернет-сайте и в мобильном приложении должна быть обеспечена возможность оплаты с помощью банковских карт Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro международных платежных систем Visa International, MasterCard International и банковской карты национальной платежной системы «Мир».

9.3 В личном кабинете пассажира на интернет-сайте и в мобильном приложении должна быть предусмотрена возможность хранения данных о ранее использованных банковских картах.

9.4 При оплате в мобильном приложении необходимо обеспечить возможность оплаты с использованием мобильных платежных систем (Apple Pay, Samsung Pay и др.).

9.5 Оплата по банковской карте проводится после проверки и подтверждения заказа с переадресацией на платежный шлюз банка. На принятие решения об оплате заказа и ввод реквизитов банковской карты пассажиру отводится ограниченный период времени (с информированием пассажира о продолжительности данного периода). В случае превышения установленного времени заказ аннулируется.

9.6 При оплате заказа необходимо ввести следующие реквизиты банковской карты:

- имя и фамилия держателя банковской карты;
- номер банковской карты;
- срок действия банковской карты,
- трехзначный код (CVV2 или CVC2).

9.7 За разъяснениями об особенностях оплаты по банковской карте на интернет-сайте и в мобильном приложении, причинах отказа в оплате необходимо обращаться в службу поддержки банка, выпустившего карту.

9.8 В соответствии с требованиями международных платежных систем в целях повышения уровня безопасности при оплате должна быть применена технология безопасности платежей в сети Интернет 3D Secure/Secure Code.

Примечание — При отсутствии соответствующего сертификата банка, выпустившего карту, на применение данной технологии пассажиру может быть отказано в проведении оплаты платежной системой.

9.9 В соответствии с требованиями технологии 3D Secure/Secure Code при оплате заказа банк, выпустивший карту, может потребовать от держателя карты пройти дополнительную идентификацию. Необходимость проведения дополнительной идентификации и ее способ определяется организационно-правовыми документами банка.

9.10 Допускается использовать для оплаты проездных и провозных документов, а также дополнительных услуг, оформленных на интернет-сайте, электронные деньги (электронный кошелек).

9.11 Порядок пополнения и использования электронных кошельков должен быть установлен организационно-правовыми документами компании-владельца.

9.12 Порядок оплаты с помощью электронных кошельков услуг железнодорожного транспорта должен быть определен нормативно-правовыми документами перевозчика и/или владельца инфраструктуры и доступен пассажирам для ознакомления на интернет-сайте до начала оплаты.

10 Требования к обратной связи с пассажиром с помощью интернет-сайта и мобильного приложения

10.1 Интернет-сайт и мобильное приложение должны предусматривать возможность получения обратной связи от пассажиров.

10.2 Ссылка на форму для отправки обращения должна быть размещена на главной странице интернет-сайта и в главном меню мобильного приложения.

10.3 Для отправки обращения пассажир должен заполнить форму на сайте, в которой указать:

- свои фамилию и имя;
- адрес электронной почты для получения ответа в форме электронного документа или почтовый адрес для получения ответа в письменной форме;
- номер телефона для связи (по желанию пассажира);
- изложить суть обращения (предложение, заявление, жалоба, благодарность).

Примечание — Пассажиру может быть отказано в рассмотрении электронного обращения в случаях: отсутствия фамилии и имени заявителя, при указании неполного или недостоверного адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, нецензурного или оскорбительного обращения, угроз в адрес компании или ее сотрудников.

10.4 На интернет-сайте и в мобильном приложении должна быть предусмотрена возможность приложения к обращению дополнительных материалов в электронной форме (фотографии, копии документов и пр.). При этом должна быть указана информация о доступных форматах прилагаемых документов, их максимальном количестве и максимальном объеме цифровых данных каждого документа.

10.5 После оформления обращения пассажиру должно быть направлено подтверждение о том, что его обращение принято и зарегистрировано (с указанием регистрационного номера).

10.6 Рекомендовано доводить до сведения пассажира по электронной почте информацию об этапах рассмотрения его обращения (передачи в профильное подразделение компании и т.д.). Для пасса-

жиров, имеющих личный кабинет на интернет-сайте, должна быть доступна возможность отслеживания статуса обращения в личном кабинете.

10.7 Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 календарных дней в соответствии с требованиями федерального закона [7].

10.8 Ответ на обращение пассажира должен быть направлен выбранным им способом: в форме электронного документа по адресу электронной почты, в письменной форме по указанному при подаче заявления почтовому адресу.

10.9 Если предмет обращения пассажира не относится к ведению перевозчика и/или владельца инфраструктуры, то пассажир должен быть об этом проинформирован с обоснованием, подкрепленным ссылками на нормативно-правовую базу Российской Федерации.

11 Критерии оценки качества услуг, предоставляемых пассажирам с помощью интернет-сайта и мобильного приложения

11.1 Системную оценку качества услуг, предоставляемых пассажирам с помощью интернет-сайта и мобильного приложения, необходимо проводить по критериям, приведенным в таблице 11.1.

11.2 Периодичность проведения оценки качества услуг, включая контроль соблюдения сроков устранения выявленных несоответствий, должна быть закреплена организационно-правовыми документами перевозчика и/или владельца инфраструктуры.

11.3 Если в течение длительного периода (более одного года) выявляются систематические несоответствия критерия(ев) качества услуг значениям, приведенным в таблице 11.1, то ответственное за его (их) выполнение подразделение перевозчика и/или владельца инфраструктуры должно разработать (и документально оформить) комплекс мероприятий, направленных на устранение выявленных несоответствий.

Таблица 11.1 — Критерии оценки качества услуг, предоставляемых с помощью интернет-сайта и мобильного приложения

Оцениваемый параметр	Критерий	Значение критерия	Сроки устранения несоответствий
Доступность и удобство интернет-сайта/мобильного приложения	Корректность отображения информации	Информация отображается корректно во всех интернет-браузерах в соответствии с 4.3	В течение месяца
		Информация отображается корректно на мобильных устройствах всех моделей в соответствии с 4.5	В течение месяца
	Понятный интерфейс	Количество обращений в службу поддержки не превышает 20 % оформленных услуг	При следующей актуализации интернет-сайта/мобильного приложения
	Оперативность работы службы поддержки работы интернет-сайта/мобильного приложения	Ожидание ответа от службы поддержки не превышает 15 мин	В течение недели
	Устойчивость работы интернет-сайта/мобильного приложения	Отсутствие непредвиденных сбоев в работе интернет-сайта/мобильного приложения (за исключением плановых технологических перерывов)	В течение 12 ч

Окончание таблицы 11.1

Оцениваемый параметр	Критерий	Значение критерия	Сроки устранения несоответствий
Качество информационных услуг, оказываемых на интернет-сайте/в мобильном приложении	Полнота информационного наполнения (контента)	На интернет-сайте/в мобильном приложении доступна информация в соответствии с 6.1	В течение 12 ч
	Актуальность информации	Вся размещенная на интернет-сайте/в мобильном приложении информация актуальна на момент ее просмотра	Немедленно
	Возможность отслеживания информации в личном кабинете	Информация о сделанных заказах доступна в личном кабинете (за исключением плановых технологических перерывов в работе интернет-сайта/мобильного приложения)	В течение 12 ч
Качество услуг по оформлению провздных документов и дополнительных услуг, оказываемых на интернет-сайте/в мобильном приложении	Сложность оформления проездного документа/дополнительной услуги	Оформление осуществляется не более чем в пять шагов (без учета шагов для ввода и подтверждения платежных данных)	При следующей актуализации интернет-сайта/мобильного приложения
	Подтверждение заказа	Получение пассажиром подтверждения заказа по электронной почте	В течение суток
	Возможность оплаты заказа на интернет-сайте/в мобильном приложении	Доступность оплаты картами международных платежных систем Visa International, MasterCard International и банковской карты национальной платежной системы «Мир»	В течение суток
Качество услуг по работе с обращениями пассажиров	Возможность подачи обращения через интернет-сайт/мобильное приложение	Наличие на интернет-сайте/в мобильном приложении специальной формы для подачи обращения пассажиром	При следующей актуализации интернет-сайта/мобильного приложения
	Прием обращений	Получение пассажиром подтверждения о принятии обращения и его регистрации	В течение суток
	Своевременность ответа на обращение	Направление пассажиру ответа в течение 30 сут с момента регистрации обращения	Немедленно

Библиография

[1] Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»

[2] Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом (утверждены Приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 19 декабря 2013 г. № 473)

[3] 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 (утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 г. № 111)

[4] Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18 декабря 2006 г. № 230-ФЗ

[5] Приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 21 августа 2012 г. № 322 «Об установлении форм электронных проездных документов (билетов) на железнодорожном транспорте»

[6] Федеральный закон от 22 мая 2003 г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»

[7] Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

УДК 656.072.6:006.354 ОКС 45.020

Ключевые слова: пассажир, обслуживание, услуга, Интернет, мобильное приложение

БЗ 6—2020

Редактор *Н.В. Таланова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *М.В. Бучная*
Компьютерная верстка *М.В. Лебедевой*

Сдано в набор 21.05.2020. Подписано в печать 04.06.2020. Формат 60×84¼. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 2,32. Уч.-изд. л. 1,92.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,

117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru