ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 70724— 2023

УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Требования к качеству внутригородских перевозок

Издание официальное

Москва
Российский институт стандартизации
2023

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 14 апреля 2023 г. № 230-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

© Оформление. ФГБУ «Институт стандартизации», 2023

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 внутригородским пассажирским перевозкам, осуществляемым железнодорожным транспортом 2
5 Требования к системе информационно-справочного обслуживания пассажиров 3
6 Требования к системе оплаты проезда и контроля оплаты проезда 4
7 Требования к дополнительным услугам, оказываемым пассажирам при осуществлении внутригородских перевозок железнодорожным транспортом 4
8 Критерии оценки качества услуг внутригородских перевозок, осуществляемых железнодорожным транспортом 5
Библиография 7

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Требования к качеству внутригородских перевозок

Services in railway transport. Quality requirements of intercity transportation

Дата введения — 2023—10—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на процессы обслуживания пассажиров при осуществлении внутригородских пассажирских перевозок железнодорожным транспортом общего пользования.

Стандарт устанавливает унифицированные требования к качеству внутригородских пассажирских перевозок железнодорожным транспортом, а также к качеству сопутствующих и дополнительных услуг, оказываемых при этом пассажирам.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 33190 Вагоны пассажирские локомотивной тяги и моторвагонный подвижной состав. Технические требования для перевозки инвалидов и методы контроля

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

ГОСТ 34013 Кресло пассажирское моторвагонного подвижного состава и пассажирских вагонов локомотивной тяги. Общие технические условия

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 55434 Электропоезда. Общие технические требования

ГОСТ Р 58099—2018 Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров в пригородных поездах

ГОСТ Р 58171—2018 Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров на вокзальных комплексах

ГОСТ Р 58172—2018 Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров на остановочных пунктах

ГОСТ Р 58856—2020 Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к качеству услуг, предоставляемых пассажирам с помощью мобильных сервисов и сети Интернет

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

Издание официальное

(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 **валидатор:** Электронное или электронно-механическое устройство, предназначенное для проверки и отображения данных о проездном документе, записанном на бесконтактный электронный носитель.

3.2 **внутригородские пассажирские перевозки:** Перевозки, осуществляемые железнодорожным транспортом общего пользования по маршрутам пригородно-городского и/или внутригородского пассажирского сообщения.

3.3 **городская агломерация:** Совокупность компактно расположенных населенных пунктов и территорий между ними, связанных совместным использованием инфраструктурных объектов и объединенных интенсивными экономическими, в том числе трудовыми и социальными, связями.

3.4

маршрут пассажирского пригородно-городского железнодорожного сообщения: Частный случай маршрута пассажирского пригородного железнодорожного сообщения, при котором значительная часть его протяженности проходит по территории (в пределах административных границ) одного муниципального образования городского округа, поселка городского типа и т. п.

[ГОСТ 33942—2016, статья 2.35]

3.5

маршрут пассажирского внутригородского железнодорожного сообщения: Установленный путь следования пассажирского поезда между начальными и конечными пунктами при организации процесса перевозки пассажиров в пределах административных границ муниципального образования.

[ГОСТ 33942—2016, статья 2.36]

3.6 **социальная карта:** Персонифицированная пластиковая карта, выдаваемая гражданам определенных категорий, с возможностью записи и хранения на ней информации, в том числе финансового характера.

4 Требования к внутригородским пассажирским перевозкам, осуществляемым железнодорожным транспортом

4.1 При организации внутригородских пассажирских перевозок железнодорожным транспортом необходимо соблюдать требования [1] и [2].

4.2 Размеры движения поездов, осуществляющих внутригородские пассажирские перевозки, устанавливают исходя из транспортного заказа субъекта Российской Федерации и заявки перевозчика.

Примечание — При разработке графика движения поездов, осуществляющих внутригородские пассажирские перевозки, рекомендуется учитывать режим работы городских видов транспорта.

4.3 График движения поездов, осуществляющих внутригородские пассажирские перевозки в городских агломерациях с населением более 6 млн человек, необходимо строить с учетом следующих требований: в часы пик интервал между поездами не должен превышать 8 мин, в остальные часы — 20 мин.

4.4 Остановки поездов, выполняющих внутригородские пассажирские перевозки, для посадки-высадки пассажиров на вокзальных комплексах и остановочных пунктах рекомендуется осуществлять у одних и тех же платформ.

4.5 Отклонение от действующего графика движения поездов времени прибытия и отправления по станциям и остановочным пунктам поездов, осуществляющих внутригородские пассажирские перевозки, при штатном режиме работы не должно превышать 3 мин.

4.6 В случаях сбоев в графике движения поездов, осуществляющих внутригородские пассажирские перевозки (незапланированный перерыв в движении поездов более чем на 0,5 ч без возможности восстановления графика движения в ближайший час), рекомендуется обеспечивать перевозку пассажиров другими видами транспорта и/или по альтернативным маршрутам.

4.7 Моторвагонный подвижной состав, используемый для внутригородских пассажирских перевозок, должен обеспечивать доступность проезда маломобильных пассажиров в соответствии с требованиями ГОСТ 33190.

4.8 Пассажирские кресла в салонах вагонов поездов, осуществляющих внутригородские пассажирские перевозки, должны соответствовать требованиям, предъявляемым к креслам III класса в соответствии с ГОСТ 34013.

Примечание — Установка кресел I или II может быть осуществлена по усмотрению балансодержателя подвижного состава.

4.9 Для обеспечения безопасности пассажиров, проезжающих стоя, места для стояния должны быть оборудованы поручнями, соответствующими требованиям ГОСТ Р 55434.

4.10 Температура и влажность воздуха, уровень шума и освещенность в салонах вагонов поездов, осуществляющих внутригородские пассажирские перевозки, и в помещениях на объектах пассажирской инфраструктуры должны соответствовать требованиям [3].

5 Требования к системе информационно-справочного обслуживания пассажиров

5.1 Информационно-справочное обслуживание пассажиров при осуществлении внутригородских пассажирских перевозок железнодорожным транспортом необходимо осуществлять:

- удаленно с помощью интернет-сайта и мобильного приложения с учетом требований ГОСТ Р 58856—2020 (разделы 4 и 6);
- на вокзальных комплексах с учетом требований ГОСТ Р 58171—2018 (раздел 6);
- на остановочных пунктах с учетом требований ГОСТ Р 58172—2018 (раздел 6);
- в пути следования с учетом требований ГОСТ Р 58099—2018 (раздел 7).

5.2 Информация о маршрутах и расписании движения поездов, осуществляющих внутригородские перевозки, должна быть представлена в источниках информирования о внутригородских перевозках в соответствующем муниципальном образовании. К таким источникам информирования могут быть отнесены объекты пассажирской инфраструктуры и подвижной состав городского общественного транспорта.

5.3 Информация о маршрутах и расписаниях движения поездов, осуществляющих внутригородские перевозки, условиях и стоимости проезда в них должна быть идентичной и актуальной во всех источниках информирования.

5.4 Информация о местах возможной пересадки пассажиров с поездов, осуществляющих перевозки по маршрутам пассажирского пригородно-городского и/или внутригородского железнодорожного сообщения, на поезда, осуществляющие перевозки по аналогичным и/или иным маршрутам пассажирского железнодорожного сообщения, и/или в транспортные средства других видов городского общественного транспорта должна быть представлена на схемах маршрутов, размещаемых в пассажирских поездах, а также на объектах пассажирской инфраструктуры, на официальных сайтах в сети Интернет и в официальных мобильных приложениях перевозчиков и/или владельцев инфраструктуры.

5.5 При аудиальном информировании пассажиров в пути следования об остановках поездов, осуществляющих внутригородские перевозки, текст объявления должен содержать информацию о возможности совершения пересадки на городской общественный транспорт.

5.6 Информационно-справочное обслуживание пассажиров из числа инвалидов необходимо осуществлять с учетом ГОСТ Р 51671 в части соблюдения требований к техническим средствам связи, информации и сигнализации общего пользования, доступным для инвалидов, с учетом ГОСТ Р 52131 в части соблюдения требований к знаковым средствам отображения информации.

6 Требования к системе оплаты проезда и контроля оплаты проезда

6.1 Система оплаты проезда в поездах, осуществляющих внутригородские пассажирские перевозки, должна позволять оформлять разовые и абонементные проездные документы по полному и по льготному тарифу.

6.2 На проезд в поездах, осуществляющих внутригородские пассажирские перевозки, могут быть установлены тарифы, интегрированные с тарифами на проезд в других видах городского общественного транспорта и отличающиеся от тарифов на проезд в пригородных поездах.

6.3 Проездной документ на поезд, осуществляющий внутригородские перевозки, может быть оформлен на бумажном носителе, записан на транспортную или социальную карту. Для создания бесшовного транспортного пространства для пассажира рекомендуется обеспечивать возможность использования бесконтактных систем оплаты проезда (списания стоимости проездного документа с банковской карты или со счета, привязанного к платежной системе мобильного телефона).

6.4 Информацию о тарифах и способах оплаты проезда (по наличному или безналичному расчету) в поездах, осуществляющих внутригородские перевозки, необходимо доводить до пассажиров в соответствии с 5.1, 5.3, 5.6 до момента оформления проездного документа.

6.5 В зависимости от установленной для маршрута пригородно-городского или внутригородского пассажирского сообщения системы оплаты проезда оформление проездных документов производят одним из следующих способов или с использованием их комбинации:

- на объектах пассажирской инфраструктуры в билетной кассе, билетопечатающем автомате или с использованием бесконтактной оплаты при проходе на посадку перед отправлением;
- в пути следования у разъездного билетного кассира;
- на объектах пассажирской инфраструктуры после прибытия на вокзальный комплекс/остановочный пункт назначения;
- с использованием сети Интернет и мобильного приложения.

6.6 Контроль оплаты проезда во внутригородских перевозках, выполняемых железнодорожным транспортом, осуществляют в автоматизированном режиме при проходе пассажира на посадку при отправлении или после выхода из поезда по прибытии с использованием турникетов и/или отдельно стоящих валидаторов. Допускается осуществлять контроль оплаты проезда в пути следования при участии работников перевозчика.

6.7 При использовании турникетов для контроля оплаты проезда пропускная способность турникетной линии должна составлять не менее 12 человек в минуту. Должна быть предусмотрена возможность отключения турникетов для обеспечения беспрепятственного прохода пассажиров в случаях, когда требуется обеспечить их безопасность.

7 Требования к дополнительным услугам, оказываемым пассажирам при осуществлении внутригородских перевозок железнодорожным транспортом

7.1 Процесс предоставления дополнительных услуг пассажирам не должен создавать препятствий для перемещения пассажиров по территории объектов пассажирской инфраструктуры и в железнодорожном подвижном составе, осуществляющем внутригородские пассажирские перевозки.

7.2 На безвозмездной основе рекомендуется оказывать пассажирам следующие дополнительные услуги:

- беспроводной доступ в сеть Интернет;
- зарядку мобильных устройств (наличие usb-разъема и/или устройства для беспроводной зарядки).

7.3 Услугу беспроводного доступа в Интернет по технологии Wi-Fi предоставляют только после предварительной авторизации пользователя в сети Wi-Fi в соответствии с требованиями [4].

7.4 Перевозку мелких домашних животных, ручной клади и багажа (включая средства индивидуальной мобильности) пассажиров во внутригородских поездах осуществляют в соответствии с [2].

7.5 Дополнительные услуги, не входящие в стоимость проезда, в том числе услуги розничной торговли и питания, могут быть оказаны пассажиру только после предварительного информирования об их стоимости.

7.6 Деятельность, связанную с розничной торговлей на объектах пассажирской инфраструктуры и в пути следования внутригородских поездов, необходимо осуществлять в соответствии с требованиями [5].

7.7 На продукцию, реализуемую на объектах пассажирской инфраструктуры и в пути следования внутригородских поездов, должны быть в наличии документы об обязательном подтверждении соответствия в случаях, предусмотренных законодательством Евразийского экономического союза и Российской Федерации.

7.8 Услуги розничной торговли и питания, предоставляемые за отдельную плату пассажирам в пути следования внутригородских поездов, должны быть доступны на всем маршруте следования поезда. Исключение могут составлять услуги розничной торговли и питания, оказание которых рекомендуется завершать за 10 мин до прибытия поезда на станцию с массовой посадкой-высадкой пассажиров для обеспечения беспрепятственного прохода.

8 Критерии оценки качества услуг внутригородских перевозок, осуществляемых железнодорожным транспортом

8.1 Системную оценку качества внутригородских перевозок, осуществляемых железнодорожным транспортом, связанных с ними сопутствующих услуг и дополнительных услуг необходимо производить по критериям, приведенным в таблице 8.1.

8.2 Качество услуг, предоставляемых пассажирам на вокзальных комплексах и остановочных пунктах, оценивают по критериям, приведенным в ГОСТ Р 58171—2018 (раздел 15) и в ГОСТ Р 58172—2018 (раздел 13).

8.3 Периодичность проведения оценки качества услуг должна быть закреплена организационно-правовыми документами владельца инфраструктуры и/или перевозчика, осуществляющего внутригородские перевозки железнодорожным транспортом.

Таблица 8.1 — Критерии оценки качества услуг внутригородских перевозок, осуществляемых железнодорожным транспортом

Оцениваемый параметр	Критерий	Значение критерия	Сроки устранения несоответствий
График движения поездов, осуществляющих внутригородские перевозки	Период обращения поездов	Соответствие периода требованиям 4.2	При вводе нового графика движения поездов
	Регулярность	Соответствие интервалов движения требованиям 4.3	При вводе нового графика движения поездов
	Надежность (фактическое выполнение)	Соответствие фактического графика движения нормативному не менее чем на 99 %	В течение 1 сут
	Надежность	Наличие схем альтернативных маршрутов и/или действующих регламентов/договоров с перевозчиками других видов транспорта, позволяющих обеспечить перевозки пассажиров по альтернативным маршрутам и/или альтернативными дополнительными транспортными средствами в случае возникновения нештатных ситуаций	В течение 2 ч

Окончание таблицы 8.1

Оцениваемый параметр	Критерий	Значение критерия	Сроки устранения несоответствий
Комфортность перевозки пассажира	Пассажирские кресла	Соответствие требованиям, предъявляемым к креслам III класса по ГОСТ 34013	При приобретении нового или при капитальном ремонте эксплуатируемого подвижного состава
	Температура воздуха и влажность в салонах вагонов	Соответствие требованиям [3]	В течение 1 сут
	Освещенность в салонах вагонов	Соответствие требованиям [3]	В течение 1 сут
	Доступность поездки для маломобильных пассажиров и инвалидов	Соблюдение требований 4.8	При приобретении нового или при капитальном ремонте эксплуатируемого подвижного состава
Информационно-справочные услуги	Качество информации	Актуальность и идентичность информации во всех источниках	В течение 1 ч
	Своевременность предоставления информации	Соответствие требованиям 5.1	В течение 1 ч
	Информация о пересадках	Наличие информации о возможности пересадки в текстах объявлений об остановках	В течение 1 ч
	Информирование маломобильных пассажиров и инвалидов	Соответствие требованиям 5.8	В течение 1 мес
Услуги по оформлению проездных документов	Способ оплаты	Доступность наличной и безналичной оплаты	В течение 1 сут
		Наличие возможности бесконтактной оплаты	В течение года
	Формы проездных документов	Соответствие требованиям 6.4	В течение года
Дополнительные услуги	Доступ в сеть Интернет	Наличие беспроводного доступа в сеть Интернет на вокзальных комплексах/остановочных пунктах	После проведения реконструкции пассажирских обустройств
	Доступ в сеть Интернет	Наличие возможности беспроводного доступа в сеть Интернет в пути следования	В течение 3 мес
	Возможность зарядки мобильных устройств	Наличие usb-разъемов на вокзальных комплексах/остановочных пунктах	После проведения реконструкции пассажирских обустройств
		Наличие usb-разъемов в подвижном составе	При приобретении нового или при капитальном ремонте эксплуатируемого подвижного состава

Библиография

[1] 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 27 мая 2021 г. № 810)

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

[3] СП 2.5.3650-20 Санитарно-эпидемиологические требования к отдельным видам транспорта и объектам транспортной инфраструктуры

[4] Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

[5] Федеральный закон от 28 декабря 2009 г. № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации»

УДК 656.073:006.354 ОКС 45.020

Ключевые слова: пассажир, обслуживание, услуга, внутригородские перевозки, железнодорожный транспорт

Редактор *З.А. Лиманская*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *Л.С. Лысенко*
Компьютерная верстка *А.Н. Золотаревой*

Сдано в набор 18.04.2023. Подписано в печать 19.04.2023. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,26.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении в ФГБУ «Институт стандартизации» 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