ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 58665— 2019

УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Требования к качеству услуг, предоставляемых пассажирам в дневных экспрессах

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

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 ноября 2019 г. № 1172-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, 2019

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 Классы обслуживания пассажиров в дневных экспрессах 2
5 Потребительские требования к удобству проезда пассажиров в дневных экспрессах 2
6 Требования к набору услуг, предоставляемых пассажирам в дневных экспрессах 3
7 Требования к качеству информационно-справочного обслуживания пассажиров в пути следования. 4
8 Требования к качеству санитарно-гигиенических услуг, предоставляемых пассажирам в пути следования. 5
9 Требования к качеству услуг питания 5
10 Требования к качеству дополнительных услуг и товаров, предлагаемых пассажирам в пути следования 6
11 Требования к обслуживанию пассажиров представителями перевозчика. 7
12 Критерии оценки качества обслуживания пассажиров 8
Библиография 12

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Требования к качеству услуг, предоставляемых пассажирам в дневных экспрессах

Services in railway transport.
Requirements for quality of passengers services in day-time express trains

Дата введения — 2020—03—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на услуги, оказываемые пассажирам в дневных экспрессах с предоставлением мест для сидения в моторвагонном подвижном составе и в пассажирских вагонах локомотивной тяги (далее — вагонов).

Настоящий стандарт устанавливает унифицированные требования к набору, качеству и потребительским характеристикам услуг, отражающих специфику и отличительные особенности различных классов обслуживания пассажиров в дневных экспрессах.

Требования к качеству услуг, предоставляемых пассажирам при осуществлении перевозок в дневном экспрессе с предоставлением в вагонах мест для лежания приведены в ГОСТ Р 58576.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

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

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

ГОСТ Р 57214 Изделия остекления железнодорожного подвижного состава. Общие технические условия

ГОСТ Р 58576 Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров в поездах дальнего следования

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.

Издание официальное

3 Термины и определения

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

3.1 **дневной экспресс:** Пассажирский поезд, следующий по маршруту в дневное время суток и включающий преимущественно вагоны с местами для сидения, в том числе моторвагонный подвижной состав, обращающийся на расстоянии свыше 200 км с маршрутной скоростью свыше 70 км/ч и ходовой скоростью, не превышающей 200 км/ч.

Примечание — Дневное время суток в данном случае предполагает интервал с 6.00 до 24.00.

3.2 **представитель перевозчика:** Сотрудник, осуществляющий от имени компании-перевозчика обслуживание пассажиров дневного экспресса в пути следования с момента посадки в поезд до момента высадки.

4 Классы обслуживания пассажиров в дневных экспрессах

4.1 В дневных экспрессах могут быть реализованы следующие классы обслуживания пассажиров:
- базовый класс;
- экономкласс;
- бизнес-класс.

4.2 Требования к удобству пассажирского места и набору обязательных и дополнительных услуг, предоставляемых пассажирам при различных классах обслуживания в дневных экспрессах, приведены в разделах 5 и 6.

Примечание — Перевозчик вправе предоставлять пассажирам не все приведенные в настоящем стандарте классы обслуживания и/или дополнительно вводить иные классы обслуживания.

5 Потребительские требования к удобству проезда пассажиров в дневных экспрессах

5.1 В салонах вагонов дневных экспрессов должны быть обеспечены санитарно-гигиенические параметры, соответствующие требованиям санитарных правил [1].

5.2 Для обеспечения удобства проезда инвалидов в дневных экспрессах вновь вводимый в эксплуатацию и/или прошедший модернизацию после 1 июля 2016 года подвижной состав, должен соответствовать положениям ГОСТ 33190 в части оборудования вагонов местами для инвалидов, устройствами для их входа и выхода, системам сигнализации и связи.

5.3 При базовом классе обслуживания в дневном экспрессе пассажиру может быть предоставлено отдельное место в вагоне для сидения или место для сидения в пассажирском вагоне локомотивной тяги, оборудованном местами для лежания.

5.4 При использовании вагонов с местами для лежания в качестве базового класса обслуживания пассажиров в дневных экспрессах верхние полки должны быть подняты и зафиксированы.

5.5 Пассажирское кресло вагона экономкласса в дневном экспрессе должно быть мягкого типа, оборудовано подголовниками и подлокотниками.

5.6 Пассажирское место вагона бизнес-класса дневного экспресса должно быть оборудовано:
- регулятором угла наклона спинки;
- выдвижной опорой для ног (при многорядной посадке);
- подголовником со сменным текстильным чехлом (перед каждым рейсом подголовник должен быть обеспечен одноразовой салфеткой);
- подлокотниками;
- столиком (откидным или стационарным приоконным в зависимости от типа посадки);
- электрической штепсельной розеткой напряжением 220 В (не менее одной на два места);
- индивидуальным освещением.

5.7 Фактическая населенность вагонов дневных экспрессов должна быть ограничена числом посадочных мест для размещения пассажиров.

5.8 В вагоне дневного экспресса должны быть размещены указатели с номерами мест, позволяющие пассажиру безошибочно определить расположение своего места, указанного в проездном документе.

5.9 Пассажиру должна быть обеспечена возможность удобного размещения верхней одежды, для чего вагоны должны быть оборудованы крючками для верхней одежды либо специальными шкафами с вешалками.

5.10 Для удобства провоза ручной клади пассажиров в вагонах дневных экспрессов должны быть предусмотрены полки и/или отсеки для размещения ручной клади.

5.11 Все приспособления, предназначенные для размещения одежды и ручной клади, должны находиться в исправном чистом состоянии, без поломок и деформаций, и не допускать падения вещей в случае экстренного торможения.

5.12 В вагоне дневного экспресса должны быть предусмотрены средства солнцезащиты на окнах салонов: регулируемые по высоте солнцезащитные экраны с фиксацией в любом заданном положении либо тонированные стекла со светопроникновением в видимой области в соответствии с ГОСТ Р 57214.

5.13 Для обеспечения необходимых условий для работы и отдыха пассажиров в пути следования вагоны дневных экспрессов должны быть оборудованы устройствами, обеспечивающими возможность беспроводного соединения с сетью Интернет по технологии Wi-Fi.

6 Требования к набору услуг, предоставляемых пассажирам в дневных экспрессах

6.1 Набор услуг, предоставляемых пассажирам в пути следования, в том числе за дополнительную плату, определяется классом обслуживания в соответствии с таблицей 6.1.

Таблица 6.1 — Перечень услуг, предоставляемых пассажирам в пути следования в зависимости от класса обслуживания

Услуги	Класс обслуживания		
	Бизнес-класс	Экономкласс	Базовый
Информационно-справочные	+	+	+
Перевозка ручной клади в соответствии с правилами [2]	+	+	+
Питание	+	+	–
Услуги мобильного бара	+	+	–
Электрические розетки	+	+	–
Доступ к беспроводному Интернету	+	+	–
Аудиотрансляция	+	+	+
Санитарно-гигиенические услуги	+	+	+
Печатная продукция	+	–	–
Индивидуальный санитарно-гигиенический (дорожный) набор	+	–	–
Детский дорожный набор	+	–	–
Индивидуальный плед на время следования по маршруту	+	–	–
Возможность ухода за обувью (аппарат для чистки обуви)	+	–	–
Примечание — В настоящей таблице применены следующие обозначения: «+» — наличие услуги обязательно; «–» — услуга может не предоставляться.			

6.2 Для оказания первой доврачебной помощи в дневном экспрессе у представителя перевозчика должна быть в наличии медицинская аптечка. Состав аптечки должен определяться в соответствии с требованиями [2].

7 Требования к качеству информационно-справочного обслуживания пассажиров в пути следования

7.1 В пути следования дневного экспресса информация пассажирам должна предоставляться визуальным и аудиальным способами в соответствии с таблицей 7.1.

Таблица 7.1 — Средства информирования пассажиров дневного экспресса в пути следования

Способ предоставления информации	Средства предоставления информации		
	Бизнес-класс	Экономкласс	Базовый класс
Визуальный	Динамические средства [светодиодное табло (бегущая строка)]		—
	Статические средства (плакаты, брошюры и т. д.)		
Аудиальный	Радиотрансляционная сеть		
	Устное общение с представителем перевозчика		

7.2 Всю информацию до пассажиров необходимо доводить на русском языке, а в местах развитого международного туризма рекомендуется дублировать на английском языке.

7.3 Маршрутный указатель и номер вагона должны быть установлены с обеих сторон вагона рядом с дверьми, через которые осуществляется посадка (если иное не предусмотрено конструкцией вагона).

7.4 В вагонах дневного экспресса должна быть размещена информация в соответствии с правилами оказания услуг [3].

7.5 Допускается размещение информации в информационных печатных изданиях, распространяемых в поезде.

7.6 Визуальная информация должна быть легко читаема и размещена в доступном для обзора пассажирами месте.

7.7 При посадке пассажира в вагон, оборудованный средствами динамического информирования, рекомендовано транслировать слова приветствия пассажиров в режиме циклического повторения.

7.8 Не позднее чем за 5 мин до отправления поезда с начальной станции маршрута следования пассажиры и провожающие должны быть оповещены по радиотрансляционной сети об отправлении поезда.

7.9 Пассажиры и провожающие, в том числе находящиеся на платформе, должны быть проинформированы об отправлении поезда представителем перевозчика.

7.10 Через 5 мин после отправления поезда с начальной станции маршрута следования по поездной радиосети должно быть передано приветствие пассажиров от имени компании-перевозчика. В дни государственных праздников дополнительно рекомендовано озвучивать поздравление пассажиров с соответствующим праздником.

7.11 После приветствия при отправлении с начальной станции маршрута по поездной радиосети до пассажиров следует доводить информацию:

- о необходимости соблюдении требований безопасности на железнодорожном транспорте;
- об услугах, предоставляемых пассажирам в поезде.

7.12 Посредством аудиальной информации необходимо оповещать пассажиров о маршруте следования дневного экспресса, об отправлении поезда со станции, прибытии поезда на станцию.

7.13 Аудиальную информацию о маршруте следования дневного экспресса и следующей станции в вагонах экономкласса и бизнес-класса необходимо дублировать с помощью средств динамической визуальной информации.

7.14 Динамическая визуальная информация об остановке дневного экспресса должна отображаться таким образом, чтобы она могла быть хорошо читаема со всех мест для инвалидов и по возможности со всех мест для сидения, как при дневном свете, так и при искусственном освещении.

7.15 Динамическая визуальная и аудиальная информация о следующей остановке поезда должна быть передана незамедлительно после отправления от предыдущей остановки и не менее чем за 2 мин перед прибытием на соответствующую остановку.

7.16 В вагонах бизнес-класса дневного экспресса представитель перевозчика должен лично информировать пассажира, следующего до промежуточной станции маршрута поезда, о приближении станции его назначения.

7.17 По прибытии дневного экспресса на конечную станцию по радиотрансляционной сети следует выразить благодарность пассажирам за пользование услугами данного перевозчика.

7.18 В вагонах бизнес-класса дневного экспресса представитель перевозчика должен лично поблагодарить выходящих пассажиров за пользование услугами данного перевозчика.

8 Требования к качеству санитарно-гигиенических услуг, предоставляемых пассажирам в пути следования

8.1 Порядок и чистоту в вагонах дневного экспресса следует поддерживать на протяжении всего пути следования.

8.2 В течение всей поездки пассажиры дневного экспресса должны иметь возможность пользоваться санитарно-гигиеническим помещением.

Примечание — При проезде в вагонах базового класса, не оборудованных экологически чистыми туалетами, исключение составляют санитарные зоны.

8.3 Санитарно-гигиеническое помещение должно быть оборудовано:

- унитазом;
- раковиной;
- смесителем для подачи воды;
- зеркалом;
- мусоросборником (с одноразовыми пакетами);
- держателем для туалетной бумаги;
- держателем для одноразовых полотенец;
- держателем для одежды;
- дозатором жидкого мыла;
- емкостью с дезинфицирующим раствором и ершом;
- расходными материалами (туалетной бумагой, одноразовыми покрытиями на сиденье унитаза, бумажными полотенцами, жидким мылом или мыльной пеной).

8.4 Пополнение расходных материалов в санитарно-гигиеническом помещении должно осуществляться в ходе уборки или по требованию пассажира.

8.5 Уборка санитарно-гигиенических помещений дневных экспрессов должна осуществляться по мере необходимости, но не реже одного раза за каждые три часа рейса.

9 Требования к качеству услуг питания

9.1 Предоставление услуг питания пассажирам дневных экспрессов необходимо осуществлять в соответствии с таблицей 9.1.

Таблица 9.1 — Перечень услуг питания, предоставляемых пассажирам дневного экспресса

Услуга питания	Условия предоставления услуги		
	Бизнес-класс	Экономкласс	Базовый класс
Питание на пассажирском месте	Рекомендовано включать в стоимость поездки	За дополнительную плату (продовольственные товары в индивидуальной упаковке)	
Вагон-ресторан (вагон-буфет) при их наличии в составе поезда	За дополнительную плату		
Вендинговый аппарат	—	За дополнительную плату	—
Чай, кофе, вода	За дополнительную плату на пассажирском месте на протяжении всего пути следования		

9.2 По желанию пассажира вагона бизнес-класса блюда, заказанные и оплаченные в вагоне-ресторане и/или вагоне-буфете (при их наличии), должны быть доставлены к посадочному месту пассажира в течение 20 мин с момента заказа.

Примечание — Заказ на питание должен быть сделан пассажиром не позднее чем за 40 мин до прибытия на станцию назначения.

9.3 В состав дневного экспресса рекомендовано включать вагон-ресторан и/или вагон-буфет и/или в пути следования для пассажиров организовывать разносную торговлю продуктами питания (снеки, выпечка, конфеты и пр.), в том числе с использованием мобильного бара.

9.4 Обслуживание пассажиров с помощью мобильного бара необходимо прекращать на время стоянки пассажирского поезда и посадки в вагон (высадки из вагона) пассажиров на промежуточных станциях.

9.5 Цены на блюда, напитки и продукцию, реализуемые в вагоне-ресторане и/или вагоне-буфете, должны быть указаны в меню и прейскуранте.

9.6 Указанный в меню ассортимент блюд, напитков и продукции, должен обеспечиваться в течение всего рейса.

9.7 Если какое-либо блюдо (напиток), указанное в меню, отсутствует (информация о чем должна быть доведена до пассажира), то вместо него пассажиру должно быть предложено аналогичное (равноценное) блюдо (напиток).

9.8 Время ожидания пассажирами начала обслуживания в вагоне-ресторане и/или вагоне-буфете должно быть не более 15 мин. Дальнейшее время обслуживания должно быть установлено исходя из времени приготовления заказанных пассажиром блюд.

9.9 В вагонах экономкласса дневного экспресса рекомендовано устанавливать вендинговые аппараты. Наличие продуктов питания и напитков в них должно поддерживаться в течение всего рейса.

9.10 Не реже чем через каждые полчаса в вагонах бизнес-класса и экономкласса обслуживающий персонал должен убирать мусор, упаковочный материал и использованную посуду с согласия пассажира.

9.11 Предоставление услуг питания пассажирам дневного экспресса должно осуществляться в соответствии с требованиями санитарных правил [1] и федерального закона [4] в зависимости от длительности поездки.

10 Требования к качеству дополнительных услуг и товаров, предлагаемых пассажирам в пути следования

10.1 Пассажирам в пути следования дневного экспресса могут быть предоставлены дополнительные услуги.

10.2 Дополнительные услуги должны предоставляться пассажиру по его просьбе или с его согласия, полученного после предварительного информирования об условиях оказания услуг, в том числе об их стоимости.

10.3 В дневных экспрессах пассажирам в пути следования рекомендовано предоставлять возможность оформления проездных документов на поезда дальнего следования и высокоскоростные поезда.

10.4 Оформление проездных документов пассажирам в пути следования необходимо осуществлять с использованием контрольно-кассовой техники.

10.5 Во всех вагонах дневного экспресса в пути следования пассажирам рекомендовано предлагать к реализации сопутствующие товары и сувениры в соответствии с ассортиментом, представленным в каталоге.

10.6 Каталог товаров, утвержденный перевозчиком, должен быть в наличии в каждом вагоне в местах общего доступа и у представителя перевозчика.

10.7 В каталоге должны быть приведены согласованные перевозчиком цены на продукцию.

10.8 На протяжении всей поездки в наличии должно быть не менее 80 % товаров, указанных в каталоге.

10.9 Все продукты и товары, реализуемые в дневном экспрессе, должны иметь необходимые документы, удостоверяющие их соответствие санитарно-гигиеническим требованиям к соответствующим группам продуктов и товаров. По запросу пассажира эти документы должны быть ему предоставлены для ознакомления.

10.10 Деятельность, связанную с розничной торговлей в пути следования дневного экспресса, необходимо осуществлять в соответствии с требованиями федерального закона [4].

10.11 Пассажир дневного экспресса должен иметь возможность рассчитываться за приобретенную в поезде продукцию (в том числе питание) как по наличному, так и по безналичному расчету с помощью платежной карты.

10.12 Пассажирам вагона бизнес-класса дневного экспресса в начале рейса должна предоставляться печатная продукция (периодические издания), стоимость которой включена в стоимость проезда.

10.13 В вагонах базового и экономкласса обслуживания пассажирам рекомендовано предлагать к реализации печатную продукцию (периодические издания) за дополнительную плату.

10.14 Предоставляемые пассажирам вагонов бизнес-класса дневного экспресса пледы должны быть в индивидуальных упаковках.

10.15 Пассажирам бизнес-класса дневного экспресса необходимо предоставлять индивидуальный дорожный набор, стоимость которого включена в стоимость проезда. Состав дорожного набора должен быть утвержден перевозчиком.

10.16 Пассажиры вагонов базового и экономкласса должны иметь возможность приобрести дорожный набор за дополнительную плату.

10.17 Для обеспечения безопасности пассажиров в пути следования рекомендовано организовывать сопровождение дневного экспресса профессиональной охраной.

10.18 Решение о сопровождении дневного экспресса профессиональной охраной должен принимать перевозчик в соответствии с требования федерального закона [5].

11 Требования к обслуживанию пассажиров представителями перевозчика

11.1 Дневной экспресс должен быть подан для посадки пассажиров (на начальной станции) не менее чем за 30 мин до отправления поезда по графику.

11.2 Посадку пассажиров в вагон следует осуществлять под контролем и при участии представителя перевозчика.

11.3 Представитель перевозчика должен встречать пассажиров у входа в вагон, а при неблагоприятных погодных условиях (наружная температура воздуха ниже минус 10 °С, сильный ветер, дождь или снегопад) — в тамбуре вагона.

11.4 Во время посадки пассажира в вагон представитель перевозчика обязан оказывать помощь маломобильным пассажирам, пассажирам с детьми и пожилым людям.

11.5 На промежуточных станциях маршрута следования дневного экспресса необходимо сначала осуществлять высадку пассажиров, прибывших на станцию назначения, а затем начинать посадку отправляющихся пассажиров.

11.6 В своей профессиональной деятельности должностные лица и работники, связанные с обслуживанием пассажиров дневного экспресса, должны соблюдать нормы и правила этики поведения и деловой этики компании-перевозчика.

11.7 Представители перевозчика должны носить форменную одежду, а также специальную одежду в установленных случаях (уборка, разносная торговля и др.).

11.8 Каждый представитель перевозчика, непосредственно связанный с обслуживанием пассажиров, должен при исполнении своих должностных обязанностей носить именной бейдж, выполненный в соответствии с требованиями по применению фирменного стиля перевозчика.

11.9 Дневной экспресс на протяжении всего пути следования должен сопровождать представитель перевозчика.

11.10 В вагонах бизнес-класса на протяжении всего пути следования дневного экспресса должно быть обеспечено присутствие представителей перевозчика из расчета не менее одного человека на вагон.

11.11 В любой момент осуществления поездки пассажир дневного экспресса должен иметь возможность обратиться к представителю перевозчика с вопросом/просьбой об услугах, оказываемых в пути следования, и получить своевременный и квалифицированный ответ.

11.12 В случае невозможности выполнения просьбы пассажира представитель перевозчика должен предоставить пассажиру обоснованный отказ.

11.13 Время выполнения просьбы пассажира не должно превышать:

- 20 мин — в вагоне с базовым уровнем обслуживания;
- 15 мин — в вагоне экономкласса;
- 10 мин — в вагоне бизнес-класса.

11.14 В случае возникновения одновременно нескольких просьб со стороны пассажиров первыми следует выполнять просьбы, имеющие неотложный характер (вызов врача, оказание первой помощи).

11.15 Все денежные расчеты с пассажиром необходимо завершать не позднее чем за 15 мин до его прибытия на станцию назначения.

12 Критерии оценки качества обслуживания пассажиров

12.1 Системную оценку качества обслуживания пассажиров в вагонах соответствующего класса дневных экспрессов необходимо производить по критериям, приведенным в таблице 12.1.

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

12.3 Если в течение длительного периода (более одного года) выявляются систематические несоответствия критерия(ев) качества услуг значениям, приведенным в таблице 12.1, то ответственное за его (их) выполнение подразделение перевозчика должно разработать и документально оформить комплекс мероприятий, направленных на устранение выявленных несоответствий.

Таблица 12.1 — Критерии оценки качества обслуживания пассажиров дневных экспрессов

Оцениваемый параметр	Критерий	Значение критерия	Сроки устранения несоответствий
Состояние подножек	Чистота подножек	Подножки чистые, в зимний период без наледи на поверхности ступенек	Немедленно
Состояние поручней (при их наличии)	Санитарно-культурное состояние	Поручни чистые без видимых следов загрязнения	Немедленно
Состояние салонных окон	Обеспечение солнцезащиты	Наличие исправных защитных экранов (штор) либо иных средств в соответствии с 5.12	ТО
	Чистота стекол	На стеклах отсутствуют пятна, подтеки, загрязнения площадью более 20×20 см (снаружи при среднесуточной температуре наружного воздуха более 5 °С)	ТО
Состояние помещений пассажирских вагонов	Чистота стен	Отсутствуют грязные пятна, подтеки, посторонние надписи и наклейки	Ближайшая влажная уборка
	Отсутствие повреждений поверхности пола (напольного покрытия)	Отсутствуют повреждения покрытия площадью более 10×10 см, отсутствуют явные следы истирания поверхности	ТО
	Чистота поверхности пола (напольного покрытия)	Отсутствуют грязные пятна, бытовой мусор, жевательная резинка	Ближайшая влажная уборка
Пассажирское место	Чистота пассажирского места	На обшивке пассажирских кресел (или чехлах) отсутствуют устойчивые загрязнения площадью более 10×10 см	ТО
Пассажирское место	Наличие освещения (в соответствии с требованиями настоящего стандарта)	Лампы индивидуального освещения чистые, исправны и работают в штатном режиме	ТО

Продолжение таблицы 12.1

Оцениваемый параметр	Критерий	Значение критерия	Сроки устранения несоответствий
Кондиционирование и обеззараживание воздуха	Работа системы кондиционирования и обеззараживания в установленных технической документацией режимах	Оборудование системы кондиционирования исправно, поддерживает температуру воздуха в салоне в заданных пределах	При неисправной системе — к следующему рейсу. При исправной системе — коррекция задаваемой температуры воздуха немедленно
	Фильтры очищены, ремонт и очистка воздуховодов и системы обеззараживания в соответствии с эксплуатационной документацией	Отсутствуют нарушения сроков обслуживания фильтров и воздуховодов	К следующему рейсу
Осветительные приборы	Наличие и исправность светильников	Лампы исправны, плафоны чистые, не имеют трещин, сколов, повреждений, закреплены в штатных местах	ТО
Санитарно-гигиеническое обслуживание	Техническая исправность оборудования санитарно-гигиенического помещения	Все оборудование санитарно-гигиенического помещения находится в технически исправном работоспособном состоянии. Бак заправлен водой	Ближайший пункт технического обслуживания, имеющий необходимое оснащение
Санитарно-гигиеническое обслуживание	Наличие расходных материалов в санитарно-гигиеническом помещении	Расходные материалы в наличии в соответствии с требованиями 8.3	Немедленно
Дополнительное и съемное оборудование	Состояние полок для ручной клади (специализированных мест при их наличии)	Полки (отсеки) в наличии, надежно закреплены во всех точках крепления, не имеют деформаций	ТО
	Чистота полок для ручной клади (специализированных мест при их наличии)	Отсутствуют загрязнения, пыль, бытовой мусор	Ближайшая влажная уборка
	Наличие крючков для верхней одежды	Все крючки в наличии, надежно закреплены	ТО
	Состояние мусоросборников	Мусоросборники на штатных местах, отсутствуют следы повреждений, затрудняющих их использование	ТО
	Чистота мусоросборников	Мусоросборник без следов загрязнений, оснащен одноразовым пакетом	Немедленно
	Наличие медицинской аптечки	Аптечка в наличии и укомплектована средствами для оказания первой помощи	При заходе в депо
	Наличие электрических розеток (в соответствии с требованиями 5.6)	Розетки в наличии и исправны	ТО
	Наличие столиков (в соответствии с требованиями 5.6)	Чистые столики в наличии, исправны и надежно закреплены	ТО
	Опора для ног (в соответствии с требованиями 5.6)	Опоры в наличии, исправны, работают в штатном режиме	ТО

Продолжение таблицы 12.1

Оцениваемый параметр	Критерий	Значение критерия	Сроки устранения несоответствий
Дополнительное и съемное оборудование	Специальное оборудование для обеспечения возможности посадки/высадки и удобства проезда инвалидов в креслах-колясках и маломобильных пассажиров	Вспомогательные посадочные устройства для посадки/высадки пассажиров-инвалидов и средства крепления на местах для размещения инвалидов в креслах-колясках исправны, работают в штатном режиме	К следующему рейсу
Визуальное информирование	Достоверность информации	Информация полная и актуальная	Немедленно
	Техническое состояние средств информирования	Средства визуального информирования технически исправны	ТО
	Чистота средств информирования	На средствах информирования отсутствуют следы загрязнения, посторонние надписи, наклейки	Ближайшая влажная уборка
Аудиальное информирование	Актуальность и своевременность информации	Своевременно передается актуальная информация	Немедленно
	Техническое состояние средств информирования	Информация передается без помех	ТО
Работа обслуживающего персонала	Наличие персонала	Присутствие представителей перевозчика, имеющих соответствующую квалификацию на рабочих местах на протяжении всего рейса	Немедленно
	Внешний вид персонала	Персонал в чистой форменной одежде с бейджем	Следующий рейс
	Клиентоориентированность персонала	Соблюдение представителями перевозчика, этики поведения и требований должностных инструкций	Немедленно
Работа обслуживающего персонала	Возможность обслуживания маломобильных пассажиров	Владение представителями перевозчика навыками обслуживания маломобильных пассажиров различных категорий и технологией работы специализированного оборудования	Немедленно
Дополнительные услуги в пути следования	Возможность пользования Интернетом	Наличие исправно работающего оборудования, обеспечивающего устойчивый доступ в Интернет в соответствии с требованиями 5.13 и 6.1	ТО
	Возможность пользования услугой питания	Обеспечение пассажиров питанием в соответствии с требованиями настоящего стандарта, санитарных правил [1] и федерального закона [5]	Немедленно
	Возможность использования услуг торговли	Наличие услуг торговли в соответствии с требованиями 9.3	Сутки
	Возможность воспользоваться каталогом товаров	Наличие каталога товаров, в количестве и по содержанию соответствующих требованиям 10.5—10.7	Немедленно

Окончание таблицы 12.1

Оцениваемый параметр	Критерий	Значение критерия	Сроки устранения несоответствий
	Печатные издания	Предоставление печатных изданий в соответствии с требованиями 6.1, 10.16, 10.17	Следующий рейс
	Наличие пледов (в соответствии с требованиями 6.1 и 10.18)	Количество пледов соответствует количеству пассажиров в вагоне бизнес-класса, пледы чистые, в индивидуальных упаковках	Следующий рейс
Дополнительные услуги в пути следования	Индивидуальный санитарно-гигиенический (дорожный) набор/ детский набор (в соответствии с требованиями 6.1)	Индивидуальные наборы/детские наборы в достаточном количестве, полностью укомплектованы	Следующий рейс
	Возможность чистки обуви (в соответствии с требованиями 6.1)	Автоматы для чистки обуви в исправном состоянии, работают в штатном режиме	Следующий рейс
Обратная связь	Предоставление пассажиру возможности выразить свое мнение от поездки или полученной услуги	Книга, предназначенная для оставления пассажиром благодарности, претензий, жалоб или предложений, предоставляется пассажиру обслуживающим персоналом по первому требованию. Все сведения о перевозчике, а также иных каналах приема отзывов от пассажиров должны быть размещены в доступных пассажирам местах	Немедленно
	Жалобы пассажиров	Жалобы пассажиров отсутствуют/ рассмотрены, подготовлены письменные ответы	В соответствии с организационно-правовыми документами перевозчика
Примечание — В настоящей таблице под ТО понимается ближайшее техническое обслуживание в соответствии с перечнем предусмотренных регламентных работ.			

Библиография

[1] СП 2.5.1198-03 Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте

[2] Требования к комплектации изделиями медицинского назначения укладок для оказания первой помощи пострадавшим на железнодорожном транспорте при оказании услуг по перевозкам пассажиров (утверждены приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 5 мая 2012 г. № 498н)

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

[5] Федеральный закон от 9 февраля 2007 г. № 16-ФЗ «О транспортной безопасности»

УДК 656.072.6:006.354 ОКС 45.020

Ключевые слова: пассажир, обслуживание, услуга, дневной экспресс

БЗ 12—2019/84

Редактор *Н.В. Таланова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *М.С. Кабашова*
Компьютерная верстка *Е.А. Кондрашовой*

Сдано в набор 18.11.2019. Подписано в печать 28.11.2019. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,68.

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