ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 58576— 2019

УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Требования к обслуживанию пассажиров в поездах дальнего следования

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 45 «Железнодорожный транспорт»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 3 октября 2019 г. № 872-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. 1
4 Классы обслуживания в пассажирских вагонах различных типов 1
5 Потребительские требования к комфорту пассажирских вагонов различных типов, используемых для перевозки пассажиров в дальнем сообщении 2
6 Требования к набору услуг, предоставляемых пассажирам в вагонах различных типов при различных классах обслуживания в поездах дальнего следования 5
7 Требования к качеству информационно-справочного обслуживания пассажиров в пути следования. 7
8 Требования к качеству санитарно-гигиенического обслуживания пассажиров в поездах дальнего следования 8
9 Требования к качеству услуг питания в поездах дальнего следования при различных классах обслуживания. 10
10 Требования к качеству прочих дополнительных услуг и товаров, предлагаемых пассажирам в пути следования 12
11 Требования к обслуживанию пассажиров проводниками при посадке в поезд, высадке из поезда и в пути следования 13
12 Требования к персоналу, осуществляющему обслуживание пассажиров в пути следования 14
13 Критерии оценки качества обслуживания пассажиров в вагонах различных типов при различных классах обслуживания. 14
Библиография 19

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Требования к обслуживанию пассажиров в поездах дальнего следования

Services in railway transport. Requirements for passenger service in long-distance trains

Дата введения — 2020—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на процессы, связанные с обслуживанием пассажиров при осуществлении железнодорожных перевозок в дальнем сообщении в пассажирских вагонах локомотивной тяги с местами для лежания (далее — вагоны).

Настоящий стандарт устанавливает унифицированные требования к набору, качеству и потребительским характеристикам услуг, отражающих специфику и отличительные особенности различных уровней обслуживания пассажиров в поездах дальнего следования.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использована нормативная ссылка на следующий стандарт:

ГОСТ 33942—2016 Услуги на железнодорожном транспорте. Обслуживание пассажиров. Термины и определения

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.

4 Классы обслуживания в пассажирских вагонах различных типов

4.1 В поездах дальнего следования могут быть реализованы следующие классы обслуживания пассажиров:

- базовый класс (жесткий вагон локомотивной тяги с местами для лежания);
- эконом-класс (жесткий купейный вагон локомотивной тяги с местами для лежания);

Издание официальное

- бизнес-класс (мягкий вагон локомотивной тяги с местами для лежания);
- класс люкс (мягкий вагон локомотивной тяги, оборудованный индивидуальными купе с душевым модулем, умывальником и туалетом замкнутого типа).

4.2 Требования к уровню комфорта пассажирского места и набору дополнительных услуг, предоставляемых пассажирам при различных классах обслуживания в поездах дальнего следования, приведены в разделах 5 и 6.

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

5 Потребительские требования к комфорту пассажирских вагонов различных типов, используемых для перевозки пассажиров в дальнем сообщении

5.1 Пассажирские вагоны, используемые для пассажирских перевозок в дальнем сообщении, должны соответствовать требованиям санитарных правил [1].

5.2 Рекомендуется минимум одно пассажирское купе в составе поезда дальнего следования оборудовать для обеспечения возможности поездки маломобильных пассажиров согласно требованиям для перевозки инвалидов.

5.3 Коридоры вагонов бизнес-класса и класса люкс должны быть снабжены ковровыми дорожками с текстильными настилами или грязезащитными ковровыми дорожками.

5.4 В вагонах должны быть размещены указатели с номерами мест, позволяющие безошибочно идентифицировать их расположение.

5.5 Пассажирские купе (отсеки) вагонов различных классов должны быть оборудованы в соответствии с требованиями таблицы 1.

Таблица 1 — Перечень основного оборудования и оснащения пассажирских купе (отсеков) вагонов различных классов обслуживания в поездах дальнего следования

Оборудование, оснащение	Характеристика основного оборудования и оснащения для класса обслуживания			
	Купе вагона класса люкс	Купе вагона бизнес-класса	Купе вагона эконом-класса	Пассажирский отсек вагона базового класса
Спальное место	Диван, трансформируемый в спальное место, и верхняя спальная полка	Две спальные полки, размещенные друг напротив друга или друг над другом	Четыре или три спальные полки	Две нижние полки, расположенные друг напротив друга; одна нижняя боковая спальная полка, трансформируемая в два кресла и стол; три верхние спальные полки, в том числе одна боковая
Кресло	В наличии	—	—	—
Столик	Трансформируемый	Трансформируемый или откидываемый	Трансформируемый или откидываемый	Откидываемый
Крючки для одежды	—	По 2 шт. на торцевой стенке с каждой стороны от двери с оснащением вешалками для одежды с перекладиной для брюк и крючками (зажимами) — не менее 2 шт. на одно место	По 2 шт. на торцевой стенке с каждой стороны от двери с оснащением вешалками для одежды с перекладиной для брюк и крючками (зажимами) — не менее 1 шт. на одно место	1 шт. на каждое пассажирское место

Продолжение таблицы 1

Оборудование, оснащение	Характеристика основного оборудования и оснащения для класса обслуживания			
	Купе вагона класса люкс	Купе вагона бизнес-класса	Купе вагона эконом-класса	Пассажирский отсек вагона базового класса
Ниша для ручной клади	В наличии	В наличии	В наличии	В наличии
Шкаф для одежды и обуви	В наличии, имеющий следующее оснащение: - вешалки-плечики (2 шт. на одно место); - вешалки — держатели брюк (2 шт. на одно место); - вешалки-плечики для детских вещей (2 шт. на купе); - полка для обуви	—	—	—
Аудиосистема	Индивидуальная	С центральным управлением	С центральным управлением	С центральным управлением
Видеосистема	Индивидуальная	В наличии	—	—
Розетка на напряжение 220 В	Не менее 2 розеток на купе	Не менее 1 розетки на купе	Не менее 1 розетки в коридоре вагона/ не менее 1 розетки на купе для пассажирских вагонов, изготовленных (модернизированных) после вступления в силу настоящего стандарта	Не менее 1 розетки на вагон
Индивидуальный светильник (на каждое спальное место)	В наличии	В наличии	В наличии	Рекомендован
Лестница-подножка для подъема на верхнее спальное место (если конструкцией вагона не предусмотрена отдельная лестница для подъема на верхнее спальное место)	В наличии	В наличии при размещении спальных полок друг над другом	В наличии	В наличии
Кнопка вызова проводника	В наличии	Рекомендована	—	—

Окончание таблицы 1

Оборудование, оснащение	Характеристика основного оборудования и оснащения для класса обслуживания			
	Купе вагона класса люкс	Купе вагона бизнес-класса	Купе вагона эконом-класса	Пассажирский отсек вагона базового класса
Электронный замок	Рекомендован	Рекомендован	—	—
Оборудование санитарно-гигиенического модуля	Умывальный столик, душевая кабина (душевой модуль), туалет замкнутого типа, шкаф или специализированное место для хранения санитарно-гигиенических принадлежностей, зеркало, держатели для туалетных принадлежностей и предметов гигиены, розетка на напряжение 220 В	—	—	—

5.6 Купе вагонов класса люкс необходимо оборудовать системами кондиционирования воздуха с индивидуальным регулированием потока воздуха.

5.7 Все верхние спальные полки должны быть оборудованы предохранительными скобами или оснащены ремнями безопасности.

5.8 В вагонах бизнес-класса и класса люкс при наличии электронного замка каждое пассажирское купе должно быть снабжено двумя магнитными ключами, активированными перед посадкой пассажиров.

5.9 Каждое пассажирское купе (отсек) соответствующего класса должно быть оснащено предметами съемного мягкого имущества (в том числе постельными принадлежностями и комплектом постельного белья соответствующего размера). Рекомендованная комплектация приведена в таблице 2.

Таблица 2 — Перечень предметов съемного мягкого имущества

Наименование предмета	Количество предметов в пассажирском купе (отсеке) соответствующего класса			
	Купе вагона класса люкс	Купе вагона бизнес-класса	Купе вагона эконом-класса	Отсек вагона базового класса
Ковровая дорожка или грязезащитный ковер (при отсутствии напольного покрытия из аналогичных материалов)	1 на купе	1 на купе	—	—
Текстильные шторы, солнцезащитные шторы или жалюзи в коридорах вагонов	На каждом окне	На каждом окне	—	—
Шторы	2 на окно	2 на окно	—	—
Подхват для штор	2 на окно	2 на окно	—	—
Салфетка для столика	1	1	1	—
Матрац	1 на спальное место	1 на спальное место	1 на спальное место	1 на спальное место

Окончание таблицы 2

Наименование предмета	Количество предметов в пассажирском купе (отсеке) соответствующего класса			
	Купе вагона класса люкс	Купе вагона бизнес-класса	Купе вагона эконом-класса	Отсек вагона базового класса
Чехол на матрац	2	2	1 на спальное место	1 на спальное место
Простыня	2	2	2 на спальное место	2 на спальное место
Подушка	2 и 2 дополнительные подушки	2 и 2 дополнительные подушки	1 на спальное место	1 на спальное место
Наволочка	4	4	1 на спальное место	1 на спальное место
Одеяло, пододеяльник	2 одеяла и 2 пододеяльника	2 одеяла и 2 пододеяльника	1 одеяло на спальное место	1 одеяло на спальное место
Покрывало (за исключением вагонов с трансформируемыми полками)	1	1	—	—
Полотенце	4	2 комплекта по 2 шт.	1 на спальное место	1 на спальное место
Банное полотенце	2	—	—	—
Полотенце для ног	2	—	—	—
Банный халат	1 на каждого пассажира купе	—	—	—

5.10 К моменту посадки пассажира в вагон класса люкс и бизнес-класса спальные полки в пассажирских купе должны быть полностью застелены комплектами чистого постельного белья. Трансформируемые полки должны быть подняты и закрыты.

5.11 Комплекты постельного белья в вагонах классов обслуживания, не предусматривающих застил постели проводником до посадки пассажира в вагон, должны быть упакованы в индивидуальные одноразовые пакеты с ярлыками предприятия, проводящего стирку белья.

5.12 В каждом купе вагона класса люкс и бизнес-класса должен быть установлен видеомонитор.

5.13 Вагоны класса люкс и бизнес-класса рекомендуется оборудовать устройствами, обеспечивающими возможность беспроводного соединения с сетью Интернет.

6 Требования к набору услуг, предоставляемых пассажирам в вагонах различных типов при различных классах обслуживания в поездах дальнего следования

Набор услуг, предоставляемых пассажирам в пути следования, в том числе за дополнительную плату, определяется классом обслуживания в соответствии с таблицей 3.

Таблица 3 — Перечень услуг, предоставляемых пассажирам в поезде дальнего следования в зависимости от класса обслуживания

Услуги	Класс обслуживания			
	Люкс	Бизнес-класс	Эконом-класс	Базовый
Справочно-информационные	Индивидуальное информирование	+	+	+
Питание	На пассажирском месте или в вагоне-ресторане при включении услуги питания в стоимость проездного документа; за дополнительную плату на пассажирском месте или в вагоне-ресторане (при его наличии в составе поезда)	На пассажирском месте или в вагоне-ресторане при включении услуги питания в стоимость проездного документа; за дополнительную плату на пассажирском месте или в вагоне-ресторане (при его наличии в составе поезда)	На пассажирском месте при включении услуги питания в стоимость проездного документа; за дополнительную плату на пассажирском месте или в вагоне-ресторане (при его наличии в составе поезда)	За дополнительную плату в вагоне-ресторане (при его наличии в составе поезда)
Чай, кофе, напитки	Рекомендованы на всем пути следования без ограничений	За дополнительную плату	За дополнительную плату	За дополнительную плату
Питьевая вода	+	+	+	+
Электрические розетки	+	+	–	–
Розничная торговля сопутствующими товарами и сувенирной продукцией	+	+	+	+
Информационно-развлекательный портал	+	+	–	–
Аудиотрансляция	+	+	+	+
Видеотрансляция	+	Рекомендована	–	–
Санитарно-гигиенические услуги	+	+	+	+
Печатная продукция	+	За дополнительную плату	За дополнительную плату	За дополнительную плату
Индивидуальный санитарно-гигиенический набор	+	За дополнительную плату	За дополнительную плату	За дополнительную плату
Возможность ухода за одеждой и обувью (наличие щетки для одежды, щетки или губки для обуви)	+	+	+	+

Примечание — В настоящей таблице применены следующие обозначения: «+» — услуги предоставляются; «–» — не предоставляются.

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

7.1 В пути следования пассажирского поезда информацию пассажирам следует предоставлять визуальным и аудиальным способами.

7.2 Маршрутный указатель и номер вагона должны быть установлены с обеих сторон вагона в оконном проеме рядом с тамбуром, через который осуществляется посадка (если иное не предусмотрено конструкцией вагона).

7.3 В салоне вагонов базового класса, эконом-класса и бизнес-класса должны быть размещены таблички с расписанием движения поезда по маршруту, выпиской из правил перевозок пассажиров в поездах, памяткой по обеспечению пожарной безопасности в вагоне (при отсутствии в вагоне информационной памятки, предусмотренной предприятием-изготовителем), памяткой о транспортной безопасности.

Примечание — В вагонах, не оснащенных туалетами замкнутого типа, необходимо размещать информацию о санитарных зонах по маршруту следования поезда.

7.4 Визуальная информация, предназначенная для коллективного просмотра, должна быть легко читаемой и должна быть размещена в месте, доступном для обзора пассажирами.

7.5 На двери служебного купе (на стене рядом с дверью служебного купе) должна быть размещена табличка с полным указанием фамилии и имени дежурного проводника.

7.6 В каждом пассажирском купе на столике перед началом посадки должна быть размещена информация для пассажиров:

- в вагоне бизнес-класса — каталог товаров и услуг, реализуемых в поезде в пути следования;
- в вагоне класса люкс — папка с информацией и каталог товаров и услуг, реализуемых в поезде в пути следования.

7.7 Перечень индивидуальной информации на бумажном носителе, предоставляемой пассажиру в вагоне класса люкс и бизнес-класса, представлен в таблице 4.

Таблица 4 — Перечень индивидуальной информации, предоставляемой пассажиру вагонов класса люкс и бизнес-класса на бумажном носителе

Информация	Класс вагона	
	Люкс	Бизнес-класс
Обращение к пассажиру от имени перевозчика	+	–
Расписание движения поезда со схемой маршрута	+	–
Перечень услуг, входящих в стоимость проезда	+	–
Каталог товаров и услуг, предлагаемых пассажиру в пути следования, с указанием их стоимости	+	+
Выписка из правил перевозок пассажиров в поездах	+	–
Памятки по обеспечению пожарной безопасности в вагоне и о транспортной безопасности	+	–
Примечание — В настоящей таблице применены следующие обозначения: «+» — информация предоставляется; «–» — не предоставляется.		

7.8 С момента объявления посадки в поезд на начальной станции маршрута следования и до отправления поезда по поездной радиосети рекомендовано транслировать музыкальные композиции.

7.9 При посадке пассажира в купе, оборудованное видеосистемой, на мониторе рекомендовано демонстрировать информационный приветственный видеоролик в режиме циклического повторения.

7.10 После отправления поезда проводник вагона класса люкс и бизнес-класса должен проинформировать пассажира о предоставляемых услугах в пути следования и порядке их оказания, наглядно продемонстрировать ему правила пользования техническим оборудованием купе.

7.11 Не позднее чем за 5 мин до отправления поезда с начальной станции маршрута следования пассажиры должны быть оповещены по поездной радиосети об отправлении поезда.

7.12 Не позднее чем за 5 мин до отправления поезда провожающие и пассажиры, в том числе находящиеся на платформе, должны быть проинформированы проводником о скором отправлении поезда.

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

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

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

7.15 По поездной радиосети в дневное время с 8.00 до 22.00 (по местному времени) следует передавать объявления о времени прибытия и продолжительности стоянок пассажирского поезда на станциях.

Примечание — В случае выхода из строя поездной радиосети проводник вагона должен предоставлять пассажирам информацию о названиях станций и продолжительности стоянок поезда.

7.16 Адресное информирование пассажиров о планируемом времени прибытия их на станцию назначения должен проводить проводник не позднее чем за 30 мин до прибытия вне зависимости от времени суток (время уведомления может быть изменено и/или уведомление может быть продублировано по просьбе пассажиров).

Примечание — За 5 мин до прибытия на станцию назначения выходящие пассажиры должны быть повторно проинформированы проводником.

7.17 По поездной радиосети в дневное время рекомендовано передавать аудиопрограммы (предпочтительна спокойная музыка).

7.18 Для организации отдыха и досуга пассажиров в пути следования вагоны, оборудованные видеосистемой, должны быть обеспечены ассортиментом лицензионных видеопрограмм для просмотра.

7.19 Рекомендуемая концепция видеопрограмм может предусматривать следующие жанры: научно-познавательные программы, фильмы для семейного просмотра (комедии, фантастика, приключения и т.д.), мультфильмы, передачи о спорте, видеофильмы о железных дорогах.

7.20 По прибытии поезда дальнего следования на конечную станцию должна прозвучать благодарность за выбор перевозчика.

8 Требования к качеству санитарно-гигиенического обслуживания пассажиров в поездах дальнего следования

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

8.2 Рекомендовано предусматривать в вагоне бизнес-класса душевую кабину.

8.3 Каждое купе вагонов класса люкс должно быть оборудовано санитарно-гигиеническим модулем замкнутого типа, включающим туалет замкнутого типа, душевую кабину (душевой модуль) и умывальный столик.

8.4 В течение всей поездки пассажиры поезда дальнего следования должны иметь возможность пользоваться санитарно-гигиеническим модулем.

Примечание — При проезде в вагонах, не оборудованных туалетами замкнутого типа, исключение составляют санитарные зоны.

8.5 Санитарно-гигиенические модули в вагонах должны быть оснащены гигиеническими средствами. Набор средств приведен в таблице 5.

Таблица 5 — Требования к оснащенности санитарно-гигиенических модулей гигиеническими средствами

Наименование гигиенических средств	Класс вагона				
	Люкс		Бизнес-класс (в вагоне)	Эконом-класс (в вагоне)	Базовый (в вагоне)
	В вагоне	В купе			
Туалетная бумага	+	+	+	+	+
Бумажные полотенца	+	+	+	+	+
Текстильные полотенца	–	+	–	–	–
Дозатор с жидким мылом	+	+	+	+	+
Освежитель воздуха	+	+	+	+	+
Емкость с моюще-дезинфицирующим раствором и ершик	+	+	+	+	+
Одноразовые гигиенические накладки для унитаза (обязательны при наличии туалета замкнутого типа)	+	+	+	+	+
Мусоросборник закрытого типа, оснащенный полиэтиленовыми мешками соответствующего размера	+	+	+	+	+
Индивидуальный санитарно-гигиенический набор	–	+	–	–	–
Напольный коврик для душевого модуля	–	+	+ (только при наличии душевого модуля в вагоне)	–	–
Шторка для душа	–	+	+ (только при наличии душевой кабины в вагоне)	–	–

8.6 К моменту посадки пассажира в вагон класса люкс купе рекомендовано укомплектовывать следующими санитарно-гигиеническими принадлежностями:

- банные халаты и тапочки в упаковке;
- банные полотенца;
- полотенца для рук;
- полотенца для ног.

8.7 Санитарно-гигиенические наборы, предоставляемые каждому пассажиру в вагонах класса люкс, бизнес-класса и эконом-класса (при включении услуги в стоимость проездного документа), рекомендовано укомплектовывать в соответствии с требованиями таблицы 6.

Таблица 6 — Состав индивидуальных санитарно-гигиенических наборов

Наименование гигиенических принадлежностей	Класс вагона			
	Люкс		Бизнес-класс	Эконом-класс
	Мужской набор	Женский набор		
Твердое мыло	+	+	+	–
Набор для ухода за зубами (зубная щетка в индивидуальной упаковке, зубная паста, зубочистка)	+	+	+	+
Влажные салфетки	+	+	+	+
Расческа	+	+	+	-
Шампунь	+	+	–	–
Гель для душа	+	+	–	–
Губка для тела	+	+	–	–
Шапочка для душа	+	+	–	–
Бритвенный набор (бритвенный станок, крем для бритья)	+	–	–	–
Косметический набор (пилка для ногтей, ватные диски и ватные палочки)	–	+	–	–
Ежедневные прокладки	–	+	–	–
Крем/лосьон для тела	+	+	–	–
Ополаскиватель для рта	+	+	–	–
Беруши	+	+	–	–
Рожок для обуви	+	–	–	–
Тапочки	+	+	+	+
Губка для обуви	+	+	+	–

8.8 При проезде в купе класса люкс пассажиру, проезжающему по детскому тарифу, рекомендовано предоставлять детский дорожный набор.

8.9 По просьбе пассажира проводник вагона проводит замену использованного постельного белья и полотенец в пути следования за дополнительную плату.

8.10 Время уборки купе должно быть согласовано с пассажиром, не должно нарушать распорядок его дня или мешать комфортному сну.

9 Требования к качеству услуг питания в поездах дальнего следования при различных классах обслуживания

9.1 Предоставление услуг питания пассажирам в поезде дальнего следования в зависимости от времени суток и длительности поездки следует осуществлять в соответствии с требованиями Федерального закона [2].

9.2 В пути следования пассажиры должны иметь возможность воспользоваться за дополнительную плату услугой заказа у проводника чая или кофе на свое место.

9.3 В пути следования рекомендовано организовывать разносную торговлю продуктами питания (снеки, выпечка, конфеты и пр.) в дневное время суток.

9.4 Для обеспечения комфортного приема пищи пассажиром на его месте в купе должна быть выполнена сервировка стола. Рекомендуемый набор предметов сервировки стола в купе вагонов различных классов приведен в таблице 7.

Таблица 7 — Предметы сервировки стола в купе вагонов различных классов

Наименование предмета сервировки	Класс вагона		
	Люкс	Бизнес-класс	Эконом-класс
Салфетка-скатерть для стола	+	+	+
Стаканы	Два стакана из хрусталя для воды и сока	–	–
Чайная пара (чашка с блюдцем)	Две чайные пары	Две чайные пары	–
Набор столовых приборов (нож, вилка) в текстильной салфетке	Два набора	–	–
Ваза для фруктов	+	–	–
Минеральная вода или питьевая вода без газа	Две стеклянные бутылки	Две пластиковые бутылки	–
Салфетница с салфетками	+	–	–
Ваза с цветами	+	–	–
Меню вагона-ресторана или буфета	+	–	–

9.5 Сервировку стола в купе вагона класса люкс, бизнес-класса и эконом-класса для приема пищи следует осуществлять после доставки заказа.

9.6 Вагоны различных классов должны быть оснащены инвентарем для оказания услуг питания. Рекомендуемый набор инвентаря, предназначенный для оказания услуг питания в вагонах различных классов, приведен в таблице 8.

Таблица 8 — Инвентарь, предназначенный для оказания услуг питания в вагонах различных классов

Наименование инвентаря	Класс вагона			
	Люкс	Бизнес-класс	Эконом-класс	Базовый
Наливной водонагреватель-кипятильник (электрочайник) (для вагона, не оборудованного стационарным кипятильником и кулером)	+	+	+	+
Стакан из гладкого стекла для чая вместимостью не менее 250 мл (не менее 1 на пассажирское место)	–	–	Не менее 35 шт. на вагон	Не менее 40 шт. на вагон
Хрустальный стакан для чая вместимостью не менее 250 мл (не менее 1 на пассажирское место)	+	+	–	–
Металлический подстаканник	Не менее 1 на пассажирское место	Не менее 1 на пассажирское место	Не менее 30 на вагон	Не менее 35 на вагон
Чайная ложка из нержавеющей стали	Не менее 1 на пассажирское место	Не менее 1 на пассажирское место	Не менее 30 на вагон	Не менее 35 на вагон
Фарфоровая или стеклянная чайная пара (не менее 1 комплекта на пассажирское место)	+	+	–	–
Металлический поднос (не менее 1 на вагон)	+	+	+	+

Окончание таблицы 8

Наименование инвентаря	Класс вагона			
	Люкс	Бизнес-класс	Эконом-класс	Базовый
Мелкая тарелка	Фарфоровая — не менее 10 на вагон	Фаянсовая — не менее 10 на вагон	–	–
Столовая вилка из нержавеющей стали	Не менее 10 на вагон	Не менее 10 на вагон	–	–
Столовый нож из нержавеющей стали (не менее 10 на вагон)	+	+	–	–
Консервный нож из нержавеющей стали	Не менее 1 на вагон	Не менее 1 на вагон	–	–

9.7 После размещения пассажира в купе вагона класса люкс проводник вагона должен проинформировать его об услугах питания, включенных в стоимость проезда, и узнать пожелания о времени приема пищи. В указанное пассажиром время к нему должен подойти проводник вагона для приема заказа.

9.8 Кроме питания, входящего в стоимость проезда, пассажиры вагона класса люкс, бизнес-класса и эконом-класса, в том числе маломобильные пассажиры и сопровождающие их лица, должны иметь возможность воспользоваться платными услугами вагона-ресторана в своем купе.

9.9 В меню вагона-ресторана должны быть блюда детского меню, обеспечивающие комфортный проезд пассажиров с детьми.

Примечание — Для обеспечения комфортного проезда пассажиров с детьми в вагоне класса люкс в меню питания, включенного в стоимость проезда, должны быть блюда детского меню.

9.10 Цены на блюда, напитки и продукцию, реализуемые в вагоне-ресторане, должны быть указаны в меню и прейскуранте.

9.11 Указанный в меню ассортимент блюд, напитков и продукции должен быть обеспечен на всем пути следования.

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

9.12 Время ожидания пассажиром начала обслуживания в вагоне-ресторане должно быть не более 10 мин. Дальнейшее время обслуживания должно быть установлено исходя из времени приготовления заказанных пассажиром блюд.

9.13 Пассажир при желании должен иметь возможность получить информацию о составе заказанных блюд, способе приготовления и иных потребительских характеристиках.

9.14 Пассажир должен быть информирован о продолжительности приготовления и подачи заказанного блюда.

9.15 Подачу блюд и уборку посуды при предоставлении услуг питания пассажиру осуществляют только с использованием подноса и с соблюдением правил этикета ресторанного обслуживания.

9.16 Использованную посуду и столовые приборы необходимо убирать перед подачей следующего блюда и только после приема пищи всеми пассажирами в купе (за столиком вагона-ресторана), если иное не оговорено пассажиром.

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

10.1 Пассажирам в пути следования могут быть предоставлены дополнительные услуги.

10.2 Дополнительные услуги не следует предоставлять пассажиру без его предварительного информирования и согласия.

10.3 Услуги, не входящие в стоимость проезда, следует предоставлять пассажиру после предварительного информирования об их стоимости.

10.4 Пассажиры поезда дальнего следования в пути следования непосредственно в своем вагоне должны иметь возможность приобрести сопутствующие товары и сувениры в соответствии с ассортиментом, представленным в каталоге.

10.5 Каталог товаров, утвержденный перевозчиком, должен быть в наличии:

- в каждом купе класса люкс;
- в каждом вагоне бизнес-класса, эконом-класса и базового класса в местах общего доступа и у проводника.

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

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

10.8 Все продукты и товары, реализуемые в поезде дальнего следования, должны отвечать санитарно-гигиеническим требованиям к соответствующим группам продуктов и товаров.

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

10.10 Для организации досуга на всем пути следования пассажиры вагонов класса люкс, бизнес-класса и эконом-класса должны иметь возможность на безвозмездной основе пользоваться настольными играми (например, шашками, шахматами, домино и т. д.).

10.11 На безвозмездной основе пассажирам вагонов класса люкс и бизнес-класса рекомендовано предоставлять услуги по охлаждению и хранению продуктов питания, а также разогреву продуктов питания в микроволновой печи (при наличии технической возможности).

10.12 Пассажирам вагонов класса люкс и бизнес-класса поездов дальнего следования в пути следования рекомендовано предоставлять услуги заказа такси, бронирования гостиниц и экскурсий в пункте назначения.

10.13 Для обеспечения возможности ухода за одеждой и обувью пассажиров вагоны различных классов рекомендовано оснащать инвентарем в соответствии с требованиями таблицы 9.

Таблица 9 — Набор инвентаря для ухода за одеждой и обувью пассажиров

Наименование инвентаря	Класс вагона			
	Люкс	Бизнес-класс	Эконом-класс	Базовый
Щетка для одежды	1 на вагон	Не менее 1 на вагон	Не менее 1 на вагон	Не менее 1 на вагон
Щетка (губка) для обуви с бесцветной пропиткой	1 на вагон	1 на вагон	—	—

10.14 Пассажиров вагонов класса люкс, бизнес-класса и эконом-класса с включенными в стоимость проездного документа услугами рекомендовано обеспечивать печатной продукцией (периодическими изданиями), набор которой должен быть установлен перевозчиком.

10.15 Для оказания первой доврачебной помощи в поезде дальнего следования должна быть в наличии медицинская аптечка. Состав аптечки должен определяться в соответствии с требованиями [3].

11 Требования к обслуживанию пассажиров проводниками при посадке в поезд, высадке из поезда и в пути следования

11.1 Пассажирский поезд дальнего следования 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 проводника вагона.

11.3 Проводник вагона 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 проводник вагона обязан оказывать помощь маломобильным пассажирам, пассажирам с детьми и пожилым людям.

11.5 При посадке (высадке) пассажиров на промежуточных станциях маршрута следования поезда дальнего следования необходимо сначала проводить высадку пассажиров, прибывших на станцию назначения, а затем начинать посадку отправляющихся пассажиров.

12 Требования к персоналу, осуществляющему обслуживание пассажиров в пути следования

12.1 В своей профессиональной деятельности должностные лица и работники, связанные с обслуживанием пассажиров поездов дальнего следования, должны соблюдать нормы и правила этики поведения и бизнес-этикета.

12.2 Работники поездной бригады, осуществляющие обслуживание пассажиров поезда дальнего следования в пути следования, должны носить форменную одежду, а также специальную одежду в установленных случаях (уборка, разносная торговля и др.).

12.3 Каждый работник поездной бригады, непосредственно связанный с обслуживанием пассажиров, должен при исполнении своих должностных обязанностей носить именной бейдж.

12.4 Проводник вагона, прежде чем войти в купе к пассажиру, должен постучать и спросить разрешение войти.

12.5 В любой момент поездки пассажир должен иметь возможность обратиться к работнику поездной бригады с вопросом/просьбой и получить своевременный и квалифицированный ответ.

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

13 Критерии оценки качества обслуживания пассажиров в вагонах различных типов при различных классах обслуживания

13.1 Системную оценку качества обслуживания пассажиров в вагонах соответствующего класса поездов дальнего следования необходимо проводить по критериям, приведенным в таблице 10.

13.2 На момент отправления поезда в рейс все критерии должны соответствовать значениям, указанным в таблице 10.

Таблица 10 — Критерии оценки качества обслуживания пассажиров в поездах дальнего следования

Оцениваемый параметр	Критерий	Характеристика критерия	Срок устранения несоответствий
Состояние подножек	Санитарно-культурное состояние	Подножки чистые, в зимний период без наледи	Немедленно
Состояние поручней	Санитарно-культурное состояние	Поручни чистые, без видимых следов загрязнения	Немедленно
Состояние салонных окон	Обеспечение солнцезащиты	Наличие исправных защитных экранов (штор) в соответствии с требованиями настоящего стандарта	Техническое обслуживание (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 внутри	Чистота стен	Отсутствуют грязные пятна, подтеки, посторонние надписи и наклейки	Ближайшая влажная уборка
	Отсутствие повреждений поверхности пола (напольного покрытия)	Отсутствуют повреждения покрытия более формата 10×10 см, нет явных следов истирания поверхности	ТО
	Чистота поверхности пола (напольного покрытия)	Отсутствуют грязные пятна, бытовой мусор, жевательная резинка	Ближайшая влажная уборка

Продолжение таблицы 10

Оцениваемый параметр	Критерий	Характеристика критерия	Срок устранения несоответствий
Состояние пассажирского места	Чистота пассажирского места	На обшивке пассажирских полок отсутствуют устойчивые загрязнения размером более 10×10 см	ТО
	Наличие предохранительных скоб на верхних полках	Предохранительные скобы на верхних полках в наличии и исправны	ТО
	Наличие ремней безопасности на верхних полках	Ремни безопасности на верхних полках в наличии и исправны	Немедленно
	Состояние лестницы для подъема пассажира на верхнюю спальную полку	Подъемная лестница в наличии, чистая, исправная и функционирует в штатном режиме	ТО
	Наличие комплекта постельных принадлежностей, постельного белья и полотенец	Наборы постельных принадлежностей, постельного белья и полотенец полностью укомплектованы в соответствии с требованиями настоящего стандарта, чистые и сухие	Немедленно
Освещение	Исправность светильников	Плафоны не имеют трещин, сколов, повреждений, закреплены в штатных местах	ТО
	Чистота плафонов	Отсутствуют грязные пятна, следы краски, пыль	ТО
Температурный режим в пассажирском салоне	Комфортный температурный режим	Все отопительное и вентиляционное оборудование (включая систему кондиционирования воздуха, при наличии) исправно и обеспечивает температуру воздуха в салоне в соответствии с требованиями настоящего стандарта	Немедленно
Санитарно-гигиеническое обслуживание	Техническая исправность оборудования туалетной кабины	Все оборудование туалетной кабины находится в технически исправном, работоспособном состоянии. Бак заправлен водой	Ближайший пункт технического обслуживания, имеющий необходимое оснащение
	Техническая исправность оборудования душевой кабины/душевого модуля (при его наличии в вагоне/купе)	Все оборудование душевой кабины/душевого модуля находится в технически исправном, работоспособном состоянии. Бак заправлен водой	ТО
	Наличие расходных материалов	Расходные материалы в наличии в соответствии с требованиями настоящего стандарта	Немедленно
Дополнительное и съемное оборудование	Чистота полок для ручной клади (отсеков при их наличии)	Отсутствуют загрязнения, пыль, бытовой мусор	Ближайшая влажная уборка
	Наличие шкафа (для вагонов класса люкс) и вешалок для верхней одежды (в соответствии с требованиями настоящего стандарта)	Шкаф без следов пыли, вешалки в достаточном количестве	ТО, вешалки при следующей экипировке
	Наличие крючков	Все крючки в наличии, надежно закреплены	ТО

Продолжение таблицы 10

Оцениваемый параметр	Критерий	Характеристика критерия	Срок устранения несоответствий
Дополнительное и съемное оборудование	Состояние мусоросборников	Мусоросборники на штатных местах, отсутствуют следы повреждений, затрудняющих их использование	ТО
	Чистота мусоросборников	Мусоросборник без следов загрязнений, оснащен одноразовым пакетом, заполнен менее чем на 2/3 объема	Немедленно
	Наличие медицинской аптечки	Аптечка в наличии и укомплектована средствами для оказания первой медицинской помощи	При заходе в депо
	Наличие электрических розеток (в соответствии с требованиями настоящего стандарта)	Розетки в наличии и исправны	ТО
	Наличие видеомониторов (в соответствии с требованиями настоящего стандарта)	Видеомониторы исправны, надежно закреплены	ТО
	Наличие аудиосистемы и видеосистемы (в соответствии с требованиями настоящего стандарта)	Аудиосистема и видеосистема исправны	ТО
	Наличие специального оборудования для обеспечения возможности посадки/высадки и удобства проезда маломобильных пассажиров	Оборудование в наличии, работает исправно в штатном режиме	ТО
Визуальное информирование	Техническое состояние средств информирования	Средства визуального информирования технически исправны, размещены в удобных для пассажиров местах	ТО
	Чистота средств информирования	На средствах информирования отсутствуют следы загрязнения, посторонние надписи, наклейки	Ближайшая влажная уборка
	Наличие индивидуальной информации на бумажном носителе в купе	Бумажные носители в необходимом количестве в соответствии с требованиями настоящего стандарта	Немедленно
	Достоверность информации	Информация полная и актуальная	Немедленно
Аудиальное информирование	Техническое состояние средств информирования	Информация передается без помех	Немедленно
	Актуальность и своевременность информации	Актуальная информация передается своевременно с установленной периодичностью	Немедленно
Работа обслуживающего персонала	Наличие персонала	Присутствие обслуживающего персонала соответствующей квалификации на рабочих местах на протяжении всего рейса в соответствии с требованиями настоящего стандарта	Немедленно
	Внешний вид персонала	Персонал в чистой форменной одежде с бейджем	Немедленно

Продолжение таблицы 10

Оцениваемый параметр	Критерий	Характеристика критерия	Срок устранения несоответствий
Работа обслуживающего персонала	Клиентоориентированность персонала	Соблюдение персоналом этики поведения и требований должностных инструкций	Немедленно
	Возможность обслуживания маломобильных пассажиров	Владение персоналом 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 настоящего стандарта	ТО
	Возможность пользования услугой питания	Обеспечение пассажиров питанием в соответствии с требованиями настоящего стандарта	Немедленно
	Возможность использования услуг торговли	Наличие услуг торговли в соответствии с требованиями настоящего стандарта	Следующий рейс
	Возможность воспользоваться каталогом товаров	Наличие каталога товаров, в количестве и по содержанию соответствующего требованиям настоящего стандарта	Немедленно
	Возможность просмотра видеопрограмм (для пассажиров вагонов класса люкс и бизнес-класса)	Наличие аудио- и видеотрансляции в соответствии с требованиями настоящего стандарта	Следующий рейс
	Печатные издания (в соответствии с требованиями настоящего стандарта)	Предоставление печатных изданий в соответствии с требованиями настоящего стандарта	Следующий рейс
	Индивидуальный санитарно-гигиенический набор (в соответствии с требованиями настоящего стандарта)	Индивидуальные наборы в достаточном количестве и полностью укомплектованы	Немедленно
	Возможность организации досуга пассажира в пути следования	Настольные игры в наличии, в достаточном ассортименте и количестве	Следующий рейс
	Возможность заказа такси (в соответствии с требованиями настоящего стандарта)	Бланки заказов в достаточном количестве, персонал в полном объеме владеет технологией заказа такси	Немедленно
	Возможность бронирования гостиницы, экскурсии (в соответствии с требованиями настоящего стандарта)	Бланки заказов в достаточном количестве, персонал в полном объеме владеет технологией заказа гостиницы, экскурсии	Немедленно
	Возможность ухода за одеждой и обувью (в соответствии с требованиями настоящего стандарта)	Весь инвентарь для ухода за одеждой и обувью в наличии и в исправном состоянии	Немедленно

Окончание таблицы 10

Оцениваемый параметр	Критерий	Характеристика критерия	Срок устранения несоответствий
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

Библиография

[1]	Санитарные правила СП 2.5.11980-03	Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте
[2]	Федеральный закон от 28 декабря 2009 г. № 381-ФЗ	Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации
[3]	Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 5 мая 2012 г. № 498н	Об утверждении требований к комплектации изделиями медицинского назначения укладок для оказания первой помощи пострадавшим на железнодорожном транспорте при оказании услуг по перевозкам пассажиров. Приложение № 2

УДК 656.22:006.354 МКС 03.220.30

Ключевые слова: услуги, железнодорожный транспорт, пассажиры, обслуживание, требования, пассажирский поезд, поезд дальнего следования

БЗ 8—2018/19

Редактор *Л.И. Нахимова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *Л.С. Лысенко*
Компьютерная верстка *Е.А. Кондрашовой*

Сдано в набор 08.10.2019. Подписано в печать 22.10.2019. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 2,79. Уч.-изд. л. 2,23.

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