ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 58099— 2018

УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Требования к обслуживанию пассажиров в пригородных поездах

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2018

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

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

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 45 «Железнодорожный транспорт»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 9 апреля 2018 г. № 183-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 информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, оформление, 2018

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения.....1
2 Нормативные ссылки.....1
3 Термины и определения.....2
4 Классы обслуживания в вагонах пригородных поездов различных типов.....2
5 Потребительские требования к комфорту вагонов различных типов, используемых для осуществления пригородных пассажирских перевозок.....2
6 Требования к набору услуг, предоставляемых пассажирам в вагонах различных типов при различных классах обслуживания в пригородных поездах.....3
7 Требования к качеству информационно-справочного обслуживания пассажиров в пути следования.....4
8 Требования к качеству санитарно-гигиенического обслуживания пассажиров в пригородных поездах.....5
9 Требования к качеству прочих дополнительных услуг и товаров, предлагаемых пассажирам в пути следования.....6
10 Требования к обслуживанию пассажиров сотрудниками поездных бригад при посадке-высадке в поезд и в пути следования.....7
11 Требования к персоналу, осуществляющему обслуживание пассажиров в пути следования.....7
12 Критерии оценки качества обслуживания пассажиров при различных классах обслуживания в пригородных поездах.....8

Библиография.....10

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Требования к обслуживанию пассажиров в пригородных поездах

Services in railway transport. Requirements for passengers service in local trains

Дата введения — 2018—10—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на процессы, связанные с обслуживанием пассажиров при осуществлении пригородных пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте.

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

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

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

ГОСТ Р 50955 Вагоны электропоездов. Технические требования для перевозки инвалидов

ГОСТ Р 50956 Вагоны пассажирские локомотивной тяги магистральных железных дорог колеи 1520 мм. Технические требования для перевозки инвалидов

ГОСТ Р 51671 Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности

ГОСТ Р 51764 Устройства подъемные транспортные реабилитационные для инвалидов. Общие технические требования

ГОСТ Р 52131 Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования

ГОСТ Р 55555 Платформы подъемные для инвалидов и других маломобильных групп населения. Требования безопасности и доступности. Часть 1. Платформы подъемные с вертикальным перемещением

ГОСТ Р 55556 Платформы подъемные для инвалидов и других маломобильных групп населения. Требования безопасности и доступности. Часть 2. Платформы подъемные с наклонным перемещением

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

Издание официальное

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 вагонах пригородных поездов различных типов

4.1 В пригородном сообщении могут быть реализованы следующие классы облуживания пассажиров:

- базовый класс (вагоны пригородного пассажирского поезда без дополнительных услуг);
- эконом-класс (вагоны скорого пригородного пассажирского поезда с набором дополнительных услуг, предоставляемых за дополнительную плату);
- бизнес-класс (вагоны скорого пригородного пассажирского поезда с набором дополнительных услуг, включенных в стоимость проездного документа).

4.2 Требования к набору обязательных и дополнительных услуг, предоставляемых пассажирам в вагонах различных типов при различных классах обслуживания в пригородных поездах, приведены в разделе 6.

5 Потребительские требования к комфорту вагонов различных типов, используемых для осуществления пригородных пассажирских перевозок

5.1 Подвижной состав, используемый для пригородных перевозок, в части обеспечения комфортности перевозки пассажиров должен соответствовать требованиям санитарных правил [1].

5.2 Не менее одного вагона пригородного поезда должно быть оборудовано для перевозки маломобильных пассажиров согласно ГОСТ Р 51671 (в части требований к техническим средствам связи, информации и сигнализации общего пользования, доступных для инвалидов), ГОСТ Р 50955 (в части оборудования вагонов электропоездов местами для инвалидов, устройствами для их входа и выхода, средствами связи и информации), ГОСТ Р 50956 (в части оборудования вагонов пассажирских локомотивной тяги местами для инвалидов, устройствами для их входа и выхода, средствами связи и информации), ГОСТ Р 51764 (в части технических требований к подъемным устройствам, предназначенным для обеспечения прохода (проезда) маломобильных пассажиров в транспортное средство), ГОСТ Р 52131 (в части требований к знаковым средствам отображения информации, с помощью которых маломобильные пассажиры получают информацию о доступности транспорта), ГОСТ Р 55555 (в части требований безопасности и доступности к стационарно устанавливаемым подъемным платформам с вертикальным перемещением, предназначенным для использования маломобильными пассажирами), ГОСТ Р 55556 (в части требований безопасности и доступности к стационарно устанавливаемым подъемным платформам с наклонным перемещением, предназначенным для использования маломобильными пассажирами) и федеральному закону [2] (в части внесения изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов).

Примечание — В скором пригородном поезде для обслуживания маломобильных пассажиров должно быть оборудовано не менее одного вагона эконом-класса.

5.3 Фактическая населенность вагонов эконом-класса с гарантированным предоставлением места и бизнес-класса скорых пригородных поездов должна быть ограничена числом посадочных мест для размещения пассажиров.

5.4 Пассажирское кресло вагона эконом-класса скорого пригородного поезда должно быть мягкого типа.

5.5 В вагонах бизнес-класса скорых пригородных поездов 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 не менее 75%, либо другие средства солнцезащиты.

5.6 В вагонах бизнес-класса и эконом-класса с гарантированным предоставлением места должны быть размещены указатели с номером места, позволяющие безошибочно идентифицировать его расположение.

5.7 В вагонах пригородных поездов должна быть обеспечена возможность удобного размещения верхней одежды пассажиров, для чего вагоны должны быть оборудованы крючками для верхней одежды.

5.8 Для удобства провоза ручной клади пассажиров в вагонах пригородных поездов должны быть размещены полки для ручной клади.

Примечание — В вагонах бизнес-класса скорых пригородных поездов рекомендовано предусматривать отсеки для размещения ручной клади.

5.9 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.

5.10 Пассажирское кресло вагона бизнес-класса скорого пригородного поезда должно быть оборудовано:

- регулятором угла наклона спинки;
- выдвижной опорой для ног (при многорядной посадке);
- текстильным чехлом;
- подголовником со сменным текстильным чехлом (перед каждым рейсом подголовник должен обеспечиваться одноразовой салфеткой);
- подлокотниками.

5.11 Пассажирское место в вагоне бизнес-класса скорого пригородного поезда рекомендовано оборудовать:

- столиком (откидным или стационарным приоконным в зависимости от типа посадки);
- штепсельной розеткой (не менее одной на два места);
- аудио/видео модулем с разъемами для наушников (в кресельном блоке);
- индивидуальным освещением.

5.12 При оборудовании пассажирского места штепсельной розеткой в вагоне бизнес-класса скорого пригородного поезда для обеспечения возможности ее использования несколькими пассажирами необходимо предусматривать наличие электрических разветвителей.

5.13 В вагоне бизнес-класса скорых пригородных поездов пассажирам должен быть обеспечен доступ к аудио- и видеотрансляции.

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

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

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 пригородного поезда в зависимости от класса обслуживания

Услуги	Класс обслуживания		
	Базовый	Эконом-класс	Бизнес-класс
Гарантированное предоставление места для сидения	-	в поездах с указанием мест	+
Информационно-справочные	+	+	+
Оформление проездного документа на текущую поездку	+	в поездах без указания мест	-

Окончание таблицы 6.1

Услуги	Класс обслуживания		
	Базовый	Эконом-класс	Бизнес-класс
Перевозка ручной клади и животных	+	+	+
Питание	-	за дополнительную плату	за дополнительную плату
Штепсельные розетки	-	-	+
Wi-Fi	-	в поездах с указанием мест	+
Розничная торговля сопутствующими товарами	-	в поездах с указанием мест	+
Аудио- и видео- трансляция	-	-	+
Санитарно-гигиенические услуги	+	+	+

Примечание — «+» — наличие услуги обязательно; «-» — услуга может не предоставляться.

6.2 Для оказания первой доврачебной помощи в пригородном поезде у локомотивной бригады должна быть в наличии медицинская аптечка. Состав аптечки должен определяться в соответствии с требованиями [3].

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

7.1 В пути следования пригородных поездов информация пассажирам должна предоставляться визуальным и аудиальным способами.

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

7.3 В вагонах пригородных поездов должна быть размещена следующая информация:

- схема проезда по участку обслуживания;
- правила проезда в пригородных поездах;
- информация о перевозчике.

7.4 Информация должна быть легко читаема и размещена в доступном для обзора пассажирами месте.

7.5 Посредством звуковой информации необходимо производить оповещение пассажиров о маршруте следования пригородного поезда, об отправлении поезда со станции, прибытии поезда на станцию.

7.6 Звуковую информацию о маршруте следования пригородного поезда и следующей станции необходимо дублировать с помощью средств визуальной информации.

7.7 Динамическая визуальная информация об остановке пригородного поезда должна отображаться таким образом, чтобы она могла читаться как минимум с 51 % пассажирских мест внутри каждого вагона, включая 51 % мест для инвалидов, и со всех мест для пассажиров на креслах-колясках.

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

7.9 Пассажиры должны оповещаться об отправлении скорого пригородного поезда с начальной станции не менее чем за 5 мин до отправления.

7.10 По радиотрансляционной сети пригородного поезда необходимо периодически передавать:

- информацию о правилах проезда в пригородных поездах;
- информацию, оповещающую пассажиров об отправлении поезда со станции, прибытии поезда на станцию;
- слова приветствия при отправлении поезда с начального пункта и слова прощания при прибытии поезда на конечный пункт;

- информацию о запрете курения и распитии спиртных напитков на протяжении всей поездки;
- информацию о запрете использования открытого огня;
- информацию о запрете несанкционированной торговли;
- информацию о запрете на перевозку опасных (взрывчатых материалов, легковоспламеняющихся и горючих, окисляющих, токсичных, ядовитых, инфицирующих, радиоактивных, едких) веществ;
- информацию о действии пассажиров в случае нахождения забытых и бесхозных вещей и предметов.

Примечания

1 По радиотрансляционной сети скорого пригородного поезда дополнительно необходимо периодически передавать информацию о составе поездной бригады, должностных лицах, к которым пассажиры могут обратиться по вопросам проезда и обслуживанию в пути следования, и о предоставляемых бесплатных и платных услугах пассажирам в поезде.

2 По радиотрансляционной сети пригородного поезда рекомендуется периодически передавать поздравительные сообщения с государственными праздниками.

7.11 По прибытии пригородного поезда на конечную станцию должна прозвучать благодарность за выбор проезда на железнодорожном транспорте и информация о том, куда пассажир может обратиться с замечаниями и предложениями по обслуживанию.

7.12 Пассажир вагона бизнес-класса скорого пригородного поезда при необходимости должен иметь возможность получать устную информацию об услугах в пути следования от представителя перевозчика, сопровождающего поезд.

8 Требования к качеству санитарно-гигиенического обслуживания пассажиров в пригородных поездах

8.1 Порядок и чистота в вагонах пригородных поездов должны поддерживаться и контролироваться представителями перевозчика перед отправлением с начальной станции и в пунктах оборота, в вагонах скорых пригородных поездов — на протяжении всего пути следования.

8.2 Оснащенность туалетных кабин пригородных поездов в течение рейса должна соответствовать требованиям таблицы 8.1.

Таблица 8.1 — Оснащенность туалетных комплексов в пригородных поездах

Класс обслуживания	Наименование оборудования, материалов
Бизнес-класс	Туалетная бумага
	Полотенце бумажное
	Мыло жидкое
	Мешок для мусора (объемом 50 л)
	Освежитель воздуха
	Дезинфицирующее средство
	Ершик
	Дозатор жидкого мыла
	Бумагодержатель
	Полотенцедержатель
	Коврик резиновый
	Зеркало

Окончание таблицы 8.1

Класс обслуживания	Наименование оборудования, материалов
Эконом-класс	Туалетная бумага
	Мыло жидкое
	Мешок для мусора (объемом 50 л)
	Ершик
	Дозатор жидкого мыла
	Бумагодержатель
	Коврик резиновый
Базовый	Мешок для мусора (объемом 50 л)
	Ершик
	Туалетная бумага
	Бумагодержатель
	Коврик резиновый

8.3 Уборка туалетных кабин пригородных поездов должна осуществляться перед выходом состава из депо и при проведении уборки на станции оборота.

8.4 Уборка туалетных кабин скорых пригородных поездов должна осуществляться по мере необходимости, но не реже 2 раз за рейс.

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

9.1 Дополнительные услуги не должны предоставляться пассажиру без его предварительного информирования и согласия.

9.2 Услуги, не входящие в стоимость проезда, должны предоставляться пассажиру после предварительного информирования об их стоимости.

9.3 Продукция, реализуемая при оказании услуг, определенных настоящим стандартом, должна иметь документы об обязательном подтверждении соответствии в случаях, предусмотренных законодательством Евразийского экономического союза и Российской Федерации.

9.4 Исполнитель услуг, предоставляемых пассажирам в пригородном поезде, должен иметь все необходимые лицензии и разрешения, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

9.5 Деятельность, связанную с розничной торговлей в пути следования пригородного поезда, необходимо осуществлять в соответствии с требованиями федерального закона [4].

9.6 Сотрудник, осуществляющий торговлю, обязан иметь при себе паспорт и личную медицинскую книжку.

9.7 Набор транслируемых видеопрограмм должен быть утвержден перевозчиком.

9.8 Пассажирам вагонов бизнес-класса должны быть предоставлены одноразовые наушники в индивидуальной упаковке.

9.9 Предоставление услуг питания пассажирам вагонов скорых пригородных поездов необходимо осуществлять за дополнительную плату с помощью мобильного бара (снеки, закуски, напитки) в соответствии с требованиями федерального закона [4].

9.10 Для обеспечения безопасности пассажиров в пути следования рекомендовано организовывать сопровождение пригородного поезда профессиональной охраной.

Примечание — Решение о сопровождении пригородного поезда профессиональной охраной должен принимать перевозчик в соответствии с требования федерального закона [5].

10 Требования к обслуживанию пассажиров сотрудниками поездных бригад при посадке-высадке в поезд и в пути следования

10.1 Пригородный поезд должен быть подан под посадку не менее чем за 10 мин до отправления с начальной станции.

Примечание — При наличии технико-технологических ограничений допускается подача пригородного поезда под посадку не менее чем за 5 мин до отправления с начальной станции.

10.2 Готовность пригородного поезда к посадке/высадке пассажиров должна быть обеспечена в течение 1 мин после объявления посадки на поезд на начальной станции.

10.3 Готовность пригородного поезда к посадке пассажиров на начальной станции означает:

- поезд полностью остановлен;
- температурный режим в салонах вагонов соответствует требованиям санитарных правил [1];
- санитарно-техническое состояние поезда соответствует требованиям санитарных правил [1];
- поезд подготовлен и полностью экипирован в соответствии с требованиями настоящего стандарта;
- сотрудники поездной бригады пригородного поезда находятся на своих рабочих местах.

10.4 Контроль наличия у пассажиров пригородных поездов действительных проездных документов может быть произведен как при посадке, так и в пути следования пригородного поезда в соответствии с требованиями правил оказания услуг [6] (в части условий осуществления контроля) и правил перевозок [7] (в части порядка осуществления контроля действительности проездного документа и ответственности физических лиц за безбилетный проезд).

10.5 Посадка пассажиров в вагон скорого пригородного поезда с гарантированным предоставлением места должна осуществляться в присутствии, под контролем и при участии представителя перевозчика.

10.6 Контроль наличия у пассажиров скорых пригородных поездов действительных проездных документов с гарантированным предоставлением места должен осуществляться представителями перевозчика при посадке и в пути следования.

10.7 Обслуживание пассажиров при посадке/высадке в вагоны бизнес-класса скорых пригородных поездов должны осуществлять представители перевозчика, входящие в состав поездной бригады.

10.8 Представитель перевозчика должен встречать пассажиров вагонов бизнес-класса и эконом-класса скорых пригородных поездов у входа в вагон, а при неблагоприятных погодных условиях (наружная температура воздуха ниже минус 10 °С, сильный ветер или дождь) — в тамбуре вагона.

10.9 Представитель перевозчика должен первым приветствовать пассажира.

10.10 Во время посадки пассажира в вагон бизнес-класса и эконом-класса скорого пригородного поезда представитель перевозчика обязан:

- оказывать помощь маломобильным пассажирам, пассажирам с детьми и пожилым людям;
- разъяснять пассажирам правильность размещения ручной клади (по просьбе пассажира и при наличии возможности оказывать помощь в ее размещении).

11 Требования к персоналу, осуществляющему обслуживание пассажиров в пути следования

11.1 В своей профессиональной деятельности должностные лица и работники, связанные с обслуживанием пассажиров пригородных поездов, должны соблюдать нормы и правила этики поведения и бизнес-этики компании-перевозчика.

11.2 Представители перевозчика, осуществляющие обслуживание пассажиров пригородного поезда в пути следования, должны носить форменную одежду.

11.3 Каждый представитель перевозчика, непосредственно связанный с обслуживанием пассажиров, должен при исполнении своих должностных обязанностей носить именной бейдж.

11.4 В пригородном поезде на протяжении всего пути следования должно быть обеспечено присутствие представителя перевозчика (из расчета не менее двух человек на состав).

11.5 В вагонах эконом-класса на протяжении всего пути следования скорого пригородного поезда должно быть обеспечено присутствие представителя перевозчика (из расчета не менее одного человека на два вагона).

11.6 В вагонах бизнес-класса на протяжении всего пути следования скорого пригородного поезда должно быть обеспечено присутствие представителя перевозчика (из расчета не менее одного человека на вагон).

12 Критерии оценки качества обслуживания пассажиров при различных классах обслуживания в пригородных поездах

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

Таблица 12.1 — Критерии оценки качества обслуживания пассажиров в пригородных поездах

Оцениваемый параметр	Критерий	Значение критерия	Сроки устранения несоответствий
Санитарно-гигиеническое обслуживание	Наличие расходных материалов в туалетной кабине	Расходные материалы в наличии в соответствии с требованиями настоящего стандарта	Немедленно
Дополнительное и съемное оборудование	Чистота мусоросборников	Мусоросборник без следов загрязнений, оснащен одноразовым пакетом, заполнен менее чем на 2/3 объема	Пункт оборота (для вагонов базового класса) Немедленно (для вагонов эконом- и бизнес-класса)
	Наличие медицинской аптечки	Аптечка в наличии и укомплектована средствами для оказания первой медицинской помощи	При заходе в депо
	Наличие штепсельных розеток (для бизнес-класса)	Розетки в наличии	Техническое обслуживание
		Розетки исправны	Техническое обслуживание
Дополнительное и съемное оборудование	Наличие возможности видеотрансляции (для бизнес-класса)	Средства видеотрансляции исправны	Техническое обслуживание
	Наличие аудиомодуля (для бизнес-класса)	Аудиомодули исправны	Техническое обслуживание
	Наличие индивидуальных наушников (для бизнес-класса)	Наушники в наличии в достаточном количестве	Немедленно
	Наличие электрических разветвителей (для бизнес-класса)	Электрические разветвители в наличии в достаточном количестве	Немедленно
Визуальное информирование	Достоверность информации	Информация полная и актуальная	Немедленно
	Техническое состояние средств информирования	Средства визуального информирования технически исправны	Техническое обслуживание

Окончание таблицы 12.1

Оцениваемый параметр	Критерий	Значение критерия	Сроки устранения несоответствий
Аудиальное информирование	Актуальность и своевременность информации	Своевременно передается актуальная информация с установленной периодичностью	Немедленно
	Техническое состояние средств информирования	Информация передается без помех	Техническое обслуживание
Услуги по оформлению проездных документов и доплат в пути следования	Наличие необходимого оборудования и расходных материалов	Наличие исправно работающей контрольно-кассовой техники и бланков (чековой ленты) в необходимом количестве	Следующий рейс
	Наличие квалифицированного персонала	Присутствие на рабочем месте необходимого количества кассиров билетных с разъездным характером работы	В течение рейса
Работа обслуживающего персонала	Наличие персонала	Присутствие обслуживающего персонала соответствующей квалификации на рабочих местах на протяжении всего рейса в соответствии с требования настоящего стандарта	Немедленно
	Внешний вид персонала	Персонал в чистой форменной одежде с бейджем	Следующий рейс
	Клиентоориентированность персонала	Соблюдение персоналом этики поведения и требований должностных инструкций	Немедленно
Дополнительные услуги в пути следования	Возможность пользования Интернетом	Наличие исправно работающего оборудования, обеспечивающего устойчивый сигнал Wi-Fi и доступ в Интернет в соответствии с требованиями настоящего стандарта	Техническое обслуживание
	Возможность пользования услугой питания	Обеспечение пассажиров питанием в соответствии с требованиями настоящего стандарта и санитарных правил [1]	В пункте оборота
	Возможность использования услуг торговли	Наличие услуг торговли в соответствии с требованиями настоящего стандарта	Сутки
	Возможность просмотра видеопрограмм (для пассажиров вагонов бизнес-класса)	Наличие аудио- и видеотрансляции в соответствии с требованиями настоящего стандарта	Сутки

Библиография

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

[2] Федеральный закон от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменения в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией конвенции о правах инвалидов»

[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»

[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 № 16-ФЗ «О транспортной безопасности»

[6] Постановление Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 г. № 111 «Об утверждении Правил 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»

[7] Приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 19 декабря 2013 г. № 473 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом»

УДК 656.22:006.354 ОКС 45.020

Ключевые слова: пассажир, обслуживание, услуга, пригородный поезд

БЗ 3—2018/69

Редактор *Н.А. Аргунова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *И.А. Королева*
Компьютерная верстка *А.Н. Золотаревой*

Сдано в набор 10.04.2018. Подписано в печать 20.04.2018. Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,68.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» для комплектования Федерального информационного фонда стандартов, 123001 Москва, Гранатный пер., 4.

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru