ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 58098— 2018

УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Требования к обслуживанию пассажиров в высокоскоростных 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. № 182-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, 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 пассажиров в высокоскоростных поездах 2
5 Потребительские требования к комфорту подвижного состава, используемого для высокоскоростных пассажирских перевозок 2
6 Требования к набору услуг, предоставляемых пассажирам при различных классах обслуживания в высокоскоростных поездах 4
7 Требования к качеству информационно-справочного обслуживания пассажиров в пути следования 5
8 Требования к качеству санитарно-гигиенического обслуживания пассажиров в высокоскоростных поездах 6
9 Требования к качеству услуг питания в высокоскоростных поездах при различных классах обслуживания 7
10 Требования к качеству прочих дополнительных услуг и товаров, предлагаемых пассажирам в пути следования 7
11 Требования к обслуживанию пассажиров сотрудниками поездных бригад при посадке-высадке в поезд и в пути следования 9
12 Требования к персоналу, осуществляющему обслуживание пассажиров в пути следования 9
13 Критерии оценки качества обслуживания пассажиров при различных классах обслуживания в высокоскоростных поездах 9
Библиография 13

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Требования к обслуживанию пассажиров в высокоскоростных поездах

Services in railway transport. Requirements for passengers service in high-speed trains

Дата введения — 2018—10—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на процессы, связанные с обслуживанием пассажиров в пути следования при осуществлении высокоскоростных пассажирских перевозок железнодорожным транспортом.

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

4 Классы обслуживания пассажиров в высокоскоростных поездах

4.1 В зависимости от потребностей пассажиров и технико-технологических возможностей железнодорожного транспорта на маршруте высокоскоростного пассажирского сообщения могут быть реализованы следующие классы облуживания пассажиров:

- базовый класс;
- эконом-класс;
- бизнес-класс;
- класс люкс.

4.2 Требования к уровню комфорта пассажирского места и набору дополнительных услуг, предоставляемых пассажирам при различных классах обслуживания в высокоскоростных поездах, 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 подвижного состава, используемого для высокоскоростных пассажирских перевозок

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

5.2 Не менее одного вагона эконом-класса в составе высокоскоростного 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 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).

5.3 Основные потребительские характеристики пассажирского места в вагонах различного класса обслуживания высокоскоростного поезда приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 — Основные потребительские характеристики пассажирского места в вагонах различного класса обслуживания высокоскоростного поезда

Параметр	Класс вагона			
	Люкс	Бизнес	Эконом	Базовый
Рекомендуемая схема расстановки кресельных блоков	1+1 1+2	2+2	2+2	2+3
Возможности регулировки кресла	Регулировка положения кресла. Положение для сна. Рекомендовано наличие поясничной поддержки. Допускается возможность разворота кресла на 180°	Электрическая или механическая регулировка угла наклона спинки кресла. Рекомендовано наличие поясничной поддержки	Механическая регулировка угла наклона спинки кресла	Регулировка угла наклона спинки кресла может отсутствовать
Чехол (при его отсутствии — обивка кресла)	Чехол из натуральной кожи	Чехол из натуральной кожи	Текстильный чехол	Текстильный чехол
Подголовники кресла	Подголовник со сменным чехлом из натуральной кожи (перед каждым рейсом подголовник обеспечивается одноразовой салфеткой)	Подголовник со сменным текстильным чехлом (перед каждым рейсом подголовник обеспечивается одноразовой салфеткой)	Подголовник со сменным текстильным чехлом (перед каждым рейсом подголовник обеспечивается одноразовой салфеткой)	Подголовник со сменным текстильным чехлом (перед каждым рейсом подголовник обеспечивается одноразовой салфеткой)
Подлокотники кресла	Подлокотники с обивкой из натуральной кожи	Подлокотники с обивкой из натуральной кожи	Подлокотники с текстильной обивкой	В наличии
Поддержка ног	Рекомендована электрическая регулировка поддержки ног, обеспечивающая комфортное положение в режиме «сна»	Выдвижная опора для ног	Выдвижная опора для ног	—
Индивидуальный столик	Вмонтирован в подлокотник кресла, рекомендовано оборудовать держателем для стакана	Откидной, вмонтированный во впередистоящее кресло, в подлокотник кресла или стационарный (в зависимости от типа рассадки)	Откидной, вмонтированный во впередистоящее кресло или стационарный (в зависимости от типа рассадки)	—
Индивидуальное освещение	Рекомендовано индивидуальное с регулировкой яркости и угла освещения	Предусмотрено	Предусмотрено	—
Электрическая розетка	На каждое пассажирское место	На каждое пассажирское место	Одна на кресельный блок	Одна на вагон
Аудио- и видеомодуль	Индивидуальный монитор и аудиосистема	Потолочный монитор и аудиомодуль, вмонтированный в кресельный блок	Аудиомодуль, вмонтированный в кресельный блок	—
Кнопка вызова проводника	Предусмотрена	Предусмотрена	Предусмотрена	—

5.4 В вагонах высокоскоростного поезда должны быть размещены указатели с номером места, позволяющие безошибочно идентифицировать его расположение.

5.5 На окнах вагонов высокоскоростных поездов должны быть установлены солнцезащитные шторы (экраны, регулируемые по высоте) с фиксацией их в любом конструкционно предусмотренном положении.

5.6 В вагоне базового уровня обслуживания необходимо обеспечить возможность удобного размещения верхней одежды пассажиров, для чего вагоны должны быть оборудованы крючками для верхней одежды.

5.7 В вагонах класса люкс, бизнес-класса и эконом-класса высокоскоростных поездов необходимо обеспечить возможность удобного размещения верхней одежды пассажиров, для чего вагоны должны быть оборудованы:

- крючками для верхней одежды;
- при наличии технической возможности — гардеробами с плечиками для одежды.

5.8 Для удобства провоза ручной клади пассажиров в вагонах высокоскоростных поездов должны быть установлены:

- полки для ручной клади;
- специализированные места для размещения ручной клади.

5.9 В каждом вагоне бизнес-класса высокоскоростных поездов должны быть установлены жидкокристаллические (ЖК) дисплеи.

Примечание — Размер и угол наклона ЖК-дисплеев должны обеспечивать отсутствие бликов и хороший доступ для просмотра пассажирами в определенной зоне. Размещение ЖК-дисплеев в салоне и распределение зон их видимости должны обеспечивать каждому пассажиру возможность беспрепятственного просмотра и не создавать препятствий для перемещения пассажиров по салону.

5.10 Для обеспечения комфортных условий для работы и отдыха пассажиров в пути следования вагоны класса люкс и бизнес-класса высокоскоростных поездов должны быть оборудованы устройствами, обеспечивающими возможность беспроводного соединения с сетью Интернет.

6 Требования к набору услуг, предоставляемых пассажирам при различных классах обслуживания в высокоскоростных 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 высокоскоростного поезда в зависимости от класса обслуживания

Услуги	Класс обслуживания			
	Люкс	Бизнес-класс	Эконом-класс	Базовый
Обязательные услуги				
Справочно-информационные	Индивидуальное информирование	+	+	+
Оформление проездного документа и доплат на текущую поездку	+	+	+	+
Питание	на пассажирском месте и за дополнительную плату в вагоне-бистро	на пассажирском месте и за дополнительную плату в вагоне-бистро	за дополнительную плату в вагоне-бистро	за дополнительную плату в вагоне-бистро
Чай, кофе, напитки	на протяжении рейса без ограничений	на протяжении рейса без ограничений	за дополнительную плату	за дополнительную плату
Доступ к беспроводному Интернету	+	+	–	–

Окончание таблицы 6.1

Услуги	Класс обслуживания			
	Люкс	Бизнес-класс	Эконом-класс	Базовый
Розничная торговля сопутствующими товарами и сувенирной продукцией	+	+	+	+
Информационно-развлекательный портал	+	+	+	–
Аудио- и видеотрансляция	аудиотрансляция	+	+	аудиотрансляция
Печатная продукция	+	+	за дополнительную плату	за дополнительную плату
Рекомендуемые услуги				
Плед	+	+	за дополнительную плату	за дополнительную плату
Индивидуальный дорожный набор	+	+	за дополнительную плату	за дополнительную плату
Детский набор (для пассажиров по тарифу «детский»)	+	+	–	–
Перевозка несопровождаемых детей	–	–	+	–
Детское игровое пространство	+	–	+	–
Заказ такси	+	+	+	+
Бронирование гостиниц, экскурсий	+	+	+	+
Автомат для чистки обуви	+	+	+	–
Примечание — «+» — наличие услуги обязательно; «–» — услуга может не предоставляться.				

6.2 Для оказания первой доврачебной помощи в высокоскоростном поезде у начальника поездной 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 высокоскоростного поезда информация пассажирам должна предоставляться визуальным и аудиальным способами.

7.2 Вся информация пассажирам должна предоставляться на русском языке и английском языке.

7.3 Пассажиры (в том числе находящиеся на платформе) должны оповещаться об отправлении высокоскоростного поезда с начальной станции не менее чем за 5 мин до отправления.

7.4 Информирование пассажиров о прибытии высокоскоростного поезда на станцию должно осуществляться за 5 мин до прибытия.

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

7.6 Динамическая визуальная информация об остановке высокоскоростного 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.

7.7 Динамическая визуальная информация о следующей остановке поезда должна отображаться не менее чем за 2 мин перед прибытием на соответствующую остановку.

7.8 На внешних боковых информационных табло маршрутная информация должна отображаться при остановке высокоскоростного поезда на промежуточных станциях и в течение 5 мин после прибытия поезда на станцию назначения.

7.9 По радиотрансляционной сети должны не менее одного раза за рейс передаваться:

- объявления о времени прибытия, отправления и продолжительности стоянок высокоскоростного поезда на станциях и проследования его по расписанию;
- информация о запрете курения.

7.10 В пути следования высокоскоростного поезда пассажиры должны получать информацию о правилах эвакуации из вагона в случае чрезвычайных ситуаций, расположении аварийных выходов, лестниц для эвакуации, специальных средств и аптечек первой помощи, а также о наличии и расположении информационных материалов о действиях при возникновении чрезвычайных ситуаций в вагоне.

7.11 Информацию о персонале поезда, к которому пассажиры могут обратиться по вопросам, касающимся поездки и обслуживания в пути следования, режима работы вагона-бистро, ассортимента реализуемой продукции и блюд, дополнительных услуг в вагоне-бистро, бесплатных и платных услуг, предоставляемых пассажирам вагонов эконом-класса высокоскоростных поездов, рекомендуется доводить до сведения пассажиров посредством информационных буклетов и журналов.

7.12 В вагонах высокоскоростных поездов должна быть размещена информация в соответствии с правилами оказания услуг [4].

Примечание — Допускается размещение информации в информационных печатных изданиях, распространяемых в поезде, а также бортовой информационно-развлекательной системе поезда.

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

7.14 По прибытии высокоскоростного поезда на конечную станцию должна прозвучать благодарность за выбор железнодорожного транспорта и информация о том, куда пассажир может обратиться с замечаниями и предложениями по обслуживанию.

7.15 Пассажиры высокоскоростного поезда при необходимости должны иметь возможность получать устную информацию от представителя перевозчика, сопровождающего поезд.

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

8.1 Порядок и чистота в вагонах высокоскоростных поездов должны поддерживаться на протяжении всего пути следования.

8.2 Для обеспечения удобства проезда пассажиров с грудными детьми в одном из вагонов эконом-класса высокоскоростного поезда рекомендуется предусматривать наличие универсального туалета с расположенным в нем столиком для пеленания.

8.3 Туалетная кабина должна быть оборудована:

- 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, бумажными полотенцами, жидким мылом или мыльной пеной).

Примечание — Пополнение расходных материалов в туалетных кабинах должно осуществляться в ходе уборки или по требованию пассажира.

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

9.1 Предоставление услуг питания пассажирам вагонов класса люкс и бизнес-класса высокоскоростных поездов должно осуществляться на пассажирском месте не менее одного раза за рейс (услуги, включенные в стоимость проезда) и в вагоне-бистро (за дополнительную плату).

9.2 Предоставление услуг питания пассажирам вагонов эконом-класса высокоскоростных поездов осуществляется за дополнительную плату с помощью мобильного бара или в вагоне-бистро, в вагонах с базовым уровнем обслуживания — только в вагоне-бистро (за дополнительную плату).

9.3 Предоставление услуг питания пассажирам высокоскоростного поезда должно осуществляться в соответствии с требованиями федерального закона [5] в зависимости от времени суток и длительности поездки.

9.4 При предоставлении пассажирам вагонов класса люкс и бизнес-класса услуг питания с помощью мобильного бара-тележки должны использоваться чистые и сухие предметы сервировки:

- столовая фарфоровая посуда;
- сортовая стеклянная посуда;
- столовые приборы из нержавеющей стали;
- салфетки.

9.5 Набор гарантированного питания для пассажира вагона класса люкс или бизнес-класса высокоскоростного поезда должен включать:

- закуску или салат;
- горячее блюдо;
- десерт;
- напитки;
- сахар и специи в индивидуальной упаковке.

9.6 Согласованные перевозчиком цены на блюда, напитки и продукцию, реализуемые в вагоне-бистро, должны быть указаны в меню и прейскуранте. Меню должно быть представлено на русском и английском языках.

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

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

9.8 Время ожидания пассажирами начала обслуживания в вагоне-бистро должно быть не более 10 мин.

9.9 По желанию пассажира вагона класса люкс и бизнес-класса блюда, заказанные и оплаченные в вагоне-бистро, должны доставлять к посадочному месту пассажира, время доставки не должно превышать 20 мин с момента заказа.

9.10 Не реже чем через каждые полчаса в вагонах бизнес-класса и эконом-класса обслуживающий персонал должен убирать мусор, упаковочный материал и использованную посуду по согласованию с пассажиром.

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

10.1 Пассажирам в пути следования высокоскоростного поезда могут быть предоставлены дополнительные услуги.

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

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

10.4 В высокоскоростных поездах пассажирам в пути следования рекомендовано предоставлять возможность оформления проездных документов на поезда дальнего следования и высокоскоростные поезда.

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

10.6 Пассажиры высокоскоростных поездов должны иметь возможность оформления проездных документов на места, предназначенные для проезда с животными.

10.7 Пассажиры вагонов базового класса, эконом-класса и бизнес-класса высокоскоростного поезда должны иметь возможность повышения класса обслуживания при наличии свободных мест в вагоне более высокого класса и оформлении доплаты к проездному документу в высокоскоростных поездах, следующих без промежуточных остановок (в высокоскоростных поездах, следующих с промежуточными остановками, при наличии более 30 % свободных мест в вагонах более высокого класса).

10.8 Деятельность, связанная с розничной торговлей в пути следования высокоскоростного поезда, должна осуществляться в соответствии с требованиями федерального закона [5].

10.9 Пассажиры высокоскоростных поездов должны иметь возможность рассчитываться за приобретенную в поезде продукцию (в том числе питание) как по наличному, так и по безналичному расчету с помощью платежной карты. При расчете за продукцию пассажиры должны получать кассовый чек.

10.10 Аудио- и видеотрансляция в вагонах люкс и бизнес-класса высокоскоростных поездов должна быть доступна пассажирам на протяжении всего пути следования.

10.11 Набор транслируемых видеопрограмм, включающий лицензионные фильмы, должен утверждаться перевозчиком и обновляться не реже 1 раза в месяц. Программы должны меняться не реже 1 раза в 4 дня.

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

10.13 Пассажирам вагонов эконом-класса и выше должны предоставляться одноразовые наушники в индивидуальной упаковке (при необходимости).

10.14 Пассажирам вагонов класса люкс и бизнес-класса высокоскоростных поездов в начале рейса должна предоставляться печатная продукция (периодические издания), стоимость которой включена в стоимость проезда.

Примечание — Пассажиры вагонов базового уровня обслуживания и эконом-класса должны иметь возможность приобрести печатную продукцию (периодические издания) за дополнительную плату.

10.15 В вагонах класса люкс и бизнес-класса высокоскоростных поездов пассажиры должны иметь возможность на протяжении поездки пользоваться пледами, предоставляемыми в индивидуальной упаковке.

10.16 Рекомендуется устанавливать в вагонах высокоскоростного поезда автоматы для чистки обуви:

- 1 автомат в каждом вагоне люкс и бизнес-класса;
- 1 автомат на два вагона эконом-класса.

10.17 Пассажирам высокоскоростных поездов в пути следования должны предоставляться услуги заказа такси, бронирования гостиниц и экскурсий.

10.18 Пассажирам вагонов класса люкс и бизнес-класса высокоскоростных поездов необходимо предоставлять индивидуальный дорожный набор, стоимость которого включена в стоимость проезда.

Примечание — Пассажиры вагонов базового уровня обслуживания и эконом-класса должны иметь возможность приобрести дорожный набор за дополнительную плату.

10.19 Пассажирам, осуществляющим поездку по детскому проездному документу в вагоне класса люкс и бизнес-класса, необходимо предоставлять специальный детский набор, стоимость которого включена в стоимость проезда.

Примечание — Пассажиры вагонов базового уровня обслуживания и эконом-класса должны иметь возможность приобрести детский набор за дополнительную плату.

10.20 В вагонах эконом-класса высокоскоростных поездов необходимо предоставлять услугу перевозки несопровождаемых детей в возрасте от 10 до 16 лет включительно за дополнительную плату.

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

11.1 Высокоскоростной поезд должен быть подан под посадку не менее чем за 20 мин до времени отправления по графику с начальной станции.

11.2 Посадка пассажиров в вагон высокоскоростного поезда должна осуществляться под контролем и при участии сотрудника поездной (посадочной) бригады в соответствии с требованиями его должностных инструкций.

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

11.4 Во время посадки пассажира в вагон высокоскоростного поезда сотрудник поездной (посадочной) бригады 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).

11.5 При посадке пассажиров на промежуточных станциях маршрута следования высокоскоростного поезда рекомендовано сначала производить 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 высокоскоростных поездов, должны соблюдать нормы и правила этики поведения и бизнес-этикета.

12.2 Сотрудники поездной бригады, осуществляющие обслуживание пассажиров высокоскоростного поезда в пути следования, должны носить форменную одежду.

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

12.4 В высокоскоростном поезде на протяжении всего пути следования должно быть обеспечено присутствие представителя перевозчика.

12.5 Сотрудники, обслуживающие пассажиров в вагонах бизнес-класса и люкс высокоскоростных поездов, должны владеть английским языком на базовом уровне.

12.6 В любой момент осуществления поездки пассажир высокоскоростного поезда должен иметь возможность обратиться к сотруднику поездной бригады с вопросом/просьбой об услугах, оказываемых в пути следования, и получить своевременный и квалифицированный ответ.

Примечание — В случае невозможности выполнения просьбы пассажира сотрудник поездной бригады должен предоставить пассажиру обоснованный отказ.

12.7 Время выполнения просьбы пассажира не должно превышать:

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

Примечание — Просьбы, имеющие неотложный характер (вызов врача, оказание первой помощи и пр.), должны выполняться немедленно и в первую очередь при наличии нескольких (других) просьб.

13 Критерии оценки качества обслуживания пассажиров при различных классах обслуживания в высокоскоростных поездах

Системную оценку качества обслуживания пассажиров в вагонах соответствующего класса высокоскоростных поездов необходимо производить по критериям, приведенным в таблице 13.1.

Таблица 13.1 — Критерии оценки качества обслуживания пассажиров в высокоскоростных поездах

Оцениваемый параметр	Критерий	Значение критерия	Сроки устранения несоответствий
Пассажирское место	Наличие освещения (в соответствии с требованиями настоящего стандарта)	Лампы индивидуального освещения чистые, исправны и работают в штатном режиме	Техническое обслуживание
Пассажирское место	Наличие кнопки вызова проводника (в соответствии с требованиями настоящего стандарта)	Кнопки вызова проводника в наличии и работают в штатном режиме	Техническое обслуживание
Освещение	Наличие и исправность светильников	Лампы исправны, плафоны не имеют трещин, сколов, повреждений, закреплены в штатных местах	Техническое обслуживание
Санитарно-гигиеническое обслуживание	Наличие расходных материалов	Расходные материалы в наличии в соответствии с требованиями настоящего стандарта	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	Техническое обслуживание
	Чистота полок для ручной клади (специализированных мест при их наличии)	Отсутствуют загрязнения, пыль, бытовой мусор	Ближайшая влажная уборка
	Наличие гардероба и вешалок для верхней одежды	Гардероб без следов пыли, вешалки в достаточном количестве	Технический ремонт (вешалки при следующей экипировке)
	Наличие крючков	Все крючки в наличии, надежно закреплены	Техническое обслуживание
	Состояние мусоросборников	Мусоросборники на штатных местах, отсутствуют следы повреждений, затрудняющих их использование	Техническое обслуживание
	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 настоящего стандарта)	Розетки в наличии и исправны	Техническое обслуживание
	Наличие столиков (в соответствии с требованиями настоящего стандарта)	Чистые столики в наличии, исправны и надежно закреплены	Техническое обслуживание
	Поддержка ног (в соответствии с требованиями настоящего стандарта)	Опоры в наличии, исправны, работают в штатном режиме	Техническое обслуживание
	Наличие ЖК-дисплеев	Дисплеи исправны, надежно закреплены	Техническое обслуживание
	Наличие аудио- и видеомодуля (в соответствии с требованиями настоящего стандарта)	Аудио- и видеомодули исправны	Техническое обслуживание

Продолжение таблицы 13.1

Оцениваемый параметр	Критерий	Значение критерия	Сроки устранения несоответствий
Дополнительное и съемное оборудование	Наличие индивидуальных наушников (в соответствии с требованиями настоящего стандарта)	Наушники в наличии в достаточном количестве	Немедленно
	Наличие специального оборудования для обеспечения возможности посадки/высадки и удобства проезда маломобильных пассажиров	Оборудование в наличии, работает исправно в штатном режиме	Немедленно
Визуальное информирование	Техническое состояние средств информирования	Средства визуального информирования технически исправны, размещены в удобных для пассажиров местах	Техническое обслуживание
	Достоверность информации	Информация полная и актуальная	Немедленно
Аудиальное информирование	Техническое состояние средств информирования	Информация передается без помех	Немедленно
	Актуальность и своевременность информации	Своевременно передается актуальная информация с установленной периодичностью	Немедленно
Услуги по оформлению проездных документов и доплат в пути следования	Наличие необходимого оборудования и расходных материалов	Наличие исправно работающей контрольно-кассовой техники и бланков в необходимом количестве	Следующий рейс
	Наличие квалифицированного персонала	Присутствие на рабочем месте необходимого персонала	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 и опрятной форменной одежде с бейджем	Следующий рейс
	Клиентоориентированность персонала	Соблюдение персоналом этики поведения и требований должностных инструкций	Немедленно
	Возможность обслуживания иностранных граждан	Знание персоналом, обслуживающим пассажиров вагонов класса люкс и бизнес-класса, английского языка на базовом уровне	Следующий рейс
	Возможность обслуживания маломобильных пассажиров	Владение персоналом вагонов эконом-класса навыками обслуживания маломобильных пассажиров различных категорий и технологии работы специализированного оборудования	Следующий рейс
Дополнительные услуги в пути следования	Возможность пользования Интернетом	Наличие исправно работающего оборудования, обеспечивающего устойчивый доступ в Интернет в соответствии с требованиями настоящего стандарта	Техническое обслуживание

Окончание таблицы 13.1

Оцениваемый параметр	Критерий	Значение критерия	Сроки устранения несоответствий
Дополнительные услуги в пути следования	Возможность пользования услугой питания	Обеспечение пассажиров питанием в соответствии с требованиями настоящего стандарта и санитарно-эпидемиологических требований [1]	Немедленно
	Возможность использования услуг торговли	Наличие услуг торговли в соответствии с требованиями настоящего стандарта	Следующий рейс
	Возможность просмотра видеопрограмм (для пассажиров вагонов 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
	Наличие пледов (в соответствии с требованиями настоящего стандарта)	Количество пледов соответствует требованиям настоящего стандарта, пледы чистые, в индивидуальных упаковках	Следующий рейс
	Индивидуальный дорожный набор/детский набор (в соответствии с требованиями настоящего стандарта)	Индивидуальные наборы/ детские наборы в достаточном количестве, полностью укомплектованы	Следующий рейс
	Возможность заказа такси (в соответствии с требованиями настоящего стандарта)	Бланки заказов в достаточном количестве, персонал в полном объеме владеет технологией заказа такси	Следующий рейс
	Возможность бронирования гостиницы, экскурсии (в соответствии с требованиями настоящего стандарта)	Бланки заказов в достаточном количестве, персонал в полном объеме владеет технологией заказа гостиницы, экскурсии	Следующий рейс
	Возможность чистки обуви (в соответствии с требованиями настоящего стандарта)	Автоматы для чистки обуви в исправном состоянии, работают в штатном режиме	Следующий рейс

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] 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»

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

УДК 656.22:006.354 ОКС 45.020

Ключевые слова: пассажир, обслуживание, услуга, высокоскоростной поезд

БЗ 3—2018/70

Редактор *Н.А. Аргунова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *М.И. Першина*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Сдано в набор 10.04.2018. Подписано в печать 20.04.2018. Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 2,32. Уч.-изд. л. 2,16.
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