ОСТ 32-24-93

УТВЕРЖДЕНО:
03 марта 1993 г.

МИНИСТР ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Г.М.Фадеев

ОТРАСЛЕВОЙ СТАНДАРТ

СТАНДАРТИЗАЦИЯ В ОБСЛУЖИВАНИИ НАСЕЛЕНИЯ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

ТРЕБОВАНИЯ К ОБСЛУЖИВАНИЮ ПАССАЖИРОВ В ФИРМЕННЫХ ПОЕЗДАХ

Код ОКП(ОКСТУ) 31 6656 9901

Группа КГС Д50

gost.e-ecolog.ru

Форма 2Б

ПЕРЕЧЕНЬ ПРОДУКЦИИ ДЛЯ ПРОСТАНОВКИ КОДОВ ОКП

Код	ВЧ	Наименование продукции	Марка	ГОСТ, ОСТ, ТУ	Назначение, принцип действия, технические характеристики изделия	Дополнительные данные
1	2	3	4	5	6	7
1 21 8558 9901 03		Стандартизация в обслуживании изделия на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров в фирменных поездах		ОСТ 32-24-93		

Директор ПКТБ [подпись] А. П. Писарев

Предисловие

I РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН Главным пассажирским управлением Министерства путей сообщения Российской Федерации (ЦД МПС РФ) и Всероссийским научно-исследовательским институтом железнодорожного транспорта (ВНИИЖТ)

Начальник Главного пассажирского управления Шатаев В.Н.

Директор Лисицын А.Л.

Руководители разработки: Серый В.Ф., Лукашев В.И.

Исполнители: Емельянов А.Д., Матюхина Л.П., Земов В.Г., Черников В.Д., Орехова Т.В., Мешалкин М.В., Гордеева Н.В.

2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Постановлением 3 марта 1993г.

Министр путей сообщения РФ Фадеев Г.М.

3 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения Министерства путей сообщения Российской Федерации.

С О Д Е Р Ж А Н И Е

		С.
I	Область применения	I
2	Нормативные ссылки	I
3	Определения	2
4	Общие положения	3
5	Требования	4
5.I	Требования к вагонам	4
5.2	Требования к съемному инвентарю и имуществу вагона	4
5.3	Требования к подготовке состава в рейс	5
5.4	Требования к предоставляемым услугам	6
5.5	Требования к условиям пребывания пассажиров в поезде	8
5.6	Требования к обслуживающему персоналу	9
5.7	Требования безопасности	II
Приложение А	Представление перевода пассажирского поезда в категорию "фирменный"	I3
Приложение Б	Аттестат о присвоении поезду категории "фирменный"	I4
Приложение В	Сроки эксплуатации отдельных предметов постельных принадлежностей и мягкого съемного инвентаря	I5
Библиография		I6

ОТРАСЛЕВОЙ СТАНДАРТ

Стандартизация в обслуживании населения на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров в фирменных поездах

Дата введения _____

I Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования к обслуживанию пассажиров в фирменных поездах и по подготовке составов фирменных поездов в рейс.

Требования настоящего стандарта являются обязательными для всех предприятий и организаций, расположенных на территории Российской Федерации, независимо от форм собственности и подчиненности, осуществляющих подготовку и экипировку фирменных поездов в рейс, обслуживание в них пассажиров.

Данный стандарт может быть использован при сертификации фирменных поездов.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты и нормативные документы

ГОСТ 12.1.003-83 "ССБТ Шум. Общие требования безопасности"

ГОСТ 2874-82 "Вода питьевая. Гигиенические требования и контроль за качеством".

Общероссийский классификатор платных услуг населению (ОКПлУН);

Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации;

Типовой технологический процесс подготовки и экипировки пассажирских вагонов в рейс МПС ТК-140;

Инструкция по технологии обработки белья железных дорог на фабриках-прачечных МПС № ЗЦ-ЦДП;

Санитарные правила для пунктов экипировки пассажирских вагонов на железнодорожных станциях МПС № ЦУВС-4380;

"Типовая инструкция проводнику пассажирского вагона" МПС № ЦД/4723

"Инструкция по сигнализации на железных дорогах Российской Федерации".

"Нормы оснащения объектов и подвижного состава железнодорожного транспорта первичными средствами пожаротушения" МПС ЦУО/4607;

"Правила пожарной безопасности на железнодорожном транспорте МПС РФ";

"Правила безопасности граждан на железнодорожном транспорте" МПС № ЦУО/4499.

3 Определения

В настоящем стандарте применяются следующие термины и их определения:

Термин	Определение
Поезд пассажирский	Транспортное средство для перевозки пассажиров, багажа и почты, сформированное из пассажирских вагонов с локомотивом, следующее по определенному маршруту (участку). Поезд может реализовываться совокупностью составов
Вагоны пассажирские	Вагоны, предназначенные для перевозки пассажиров, а также почтовые, багажные, вагоны-рестораны, служебно-технические (служебные, клубы, санитарные, испытательные и измерительные, лаборатории и другие специальные вагоны пассажирского типа)
Фирменное обслуживание	Обеспечение дополнительных факторов (услуг), повышающих сервис, комфортность перевозок с гарантией их исполнения
Фирменный поезд	Пассажирский поезд, в котором осуществляется фирменное обслуживание и которому присвоена категория "фирменный"
Подвижной состав	Локомотивы (электровозы, тепловозы, газотурбовозы, паровозы и мотовозы), вагоны и моторвагонный подвижной состав
Штабной вагон	Вагон с радио-купе, в котором находится начальник поезда
Маршрутная доска	Указывает маршрут следования вагона в составе поезда

4 Общие положения

4.1 Категория поезду "Фирменный" присваивается Министерством путей сообщения Российской Федерации по представлению начальника железной дороги формирования (форма представления приведена в приложении А).

4.2 Фирменный поезд должен быть аттестован комиссией с выдачей аттестата установленного образца (приведен в приложении Б) в установленном порядке.

4.3 Фирменный поезд имеет индивидуальное название и эмблему (символику), которые утверждаются Министерством путей сообщения.

Название фирменного поезда указывается на наружной боковой стене вагонов или маршрутной доске следования поезда.

5 Требования

5.I Требования к фирменному поезду.

5.I.I Фирменный поезд должен формироваться из пассажирских вагонов, которые находились в эксплуатации не более I2 лет после постройки.

5.I.2 Вагоны и внутреннее вагонное оборудование должны находиться в исправном состоянии и чистоте.

5.I.3 Штабной вагон состава поезда должен быть оборудован аппаратурой связи начальника поезда с локомотивной бригадой.

5.I.4 За фирменным поездом должны быть закреплены вагоны-рестораны (во всех случаях, где они предусмотрены схемой поезда, утвержденной в установленном порядке).

5.2 Требования к съемному инвентарю и имуществу вагона.

5.2.I Все пассажирские вагоны фирменного поезда должны иметь полный комплект съемного инвентаря и имущества, не отличающегося по цвету и рисунку в пределах состава поезда.

5.2.2 В купейных вагонах фирменного поезда в коридорах должны быть дорожки, а в купе - коврики.

5.2.3 В комплект постельных принадлежностей входят: матрац с чехлом, подушка, одеяло (по качеству не ниже одеяля типа "Термо"). В вагонах с двухместными купе в комплект включаются по две подушки на каждое место и чехлы на диван.

5.2.4 В комплект постельного белья входят: две простыни, наволочка закрытого типа, льняное полотенце. Кроме того, в вагона с двухместными купе типа "СВ" в комплект включаются: пододеяльник простынь, две наволочки, два полотенца - махровое и льняное.

5.2.5 Срок эксплуатации постельных принадлежностей и мягкого съемного инвентаря приведен в приложении В, он определяется по нанесенной на предметы маркировке, на которой должна быть указана дата ввода в эксплуатацию.

5.2.6 В фирменных поездах обязательно наличие в туалетах полотенец, туалетного мыла и туалетной бумаги.

5.2.7 Качество стирки постельного белья должно соответствовать требованиям "Инструкции по технологии обработки белья железных дорог на фабриках-прачечных" МПС № 3I-ЦДП.

5.2.8 Санитарная обработка съемного инвентаря и имущества вагона должна производиться в соответствии с требованиями "Санитарных правил для пунктов экипировки пассажирских вагонов на железнодорожных станциях" МПС № ЦУВС-4380.

5.2.9 В штабном вагоне должны находиться:

- рейсовый журнал;

- медицинская аптечка и опломбированная аварийная аптечка, санитарные носилки (согласно приказу МПС № 89/ЦЗ "Об улучшении медико-санитарного обслуживания пассажиров в поездах и на вокзалах");

- книга отзывов и предложений по работе фирменного поезда;

- другая, необходимая в поезде документация.

5.2.I0 Все купейные вагоны должны иметь вешалки для одежды по одной, а в двухместных купе – по две на каждое спальное место.

5.3 Требования к подготовке составов в рейс.

5.3.I Подготовка составов в рейс должна осуществляться в соответствии с требованиями "Типового технологического процесса подготовки и экипировки пассажирских вагонов в рейс" МПС ТК-I40.

5.3.2 При подготовке составов в рейс должны соблюдаться санитарно-гигиенические требования "Санитарных правил подготовки пассажирских вагонов в рейс" МПС № 6-ЦУВС-58.

5.3.3 Устройство, оборудование, содержание и подготовка в рейс вагонов-ресторанов должны соответствовать санитарным требованиям, установленным "Санитарными правилами для вагонов-ресторанов пассажирских поездов" МПС № 082-75/6-ЦУВС-35.

5.4 Требования к предоставляемым услугам.

5.4.1 Перечень (ассортимент) услуг, оказываемых в конкретном фирменном поезде, должен быть вывешен в каждом вагоне.

Примечание. Виды услуг и конкретные услуги определяют по Общероссийскому классификатору платных услуг населению (ОКПлУН).

5.4.2 В фирменном поезде пассажирам должен предоставляться гарантированный минимум услуг.

5.4.3 К гарантированному минимуму оплаченных услуг относятся:

- разноска чая или кофе;
- уборка салона вагона не менее трех раз в сутки и в туалетах по мере необходимости, но не менее четырех раз в сутки;
- застилка и уборка постелей;
- обеспечение информацией в пути следования.

5.4.4 В фирменном поезде допускается провоз ручной клади до 36 кг бесплатно. В любом случае перевозимая ручная кладь должна быть габаритной и не создавать неудобств остальным пассажирам при ее размещении в купе и салоне вагона.

5.4.5 В вагоне с двухместным купе разрешается проезд одного пассажира при оплате им обоих мест.

5.4.6 В перечень обязательных платных услуг входит:

- предоставление постельных принадлежностей и белья;

- обеспечение чаем или кофе с сахаром (или без сахара) в любое время суток (по просьбе пассажиров).

5.4.7 До подачи поезда для посадки пассажиров должны быть застелены постели верхних спальных мест, кроме боковых в некупейных вагонах, а в вагонах с двухместными купе - все спальные места.

Проводники после посадки пассажиров обязаны доставлять комплекты постельного белья на места пассажиров и застилать постели.

По окончании поездки пассажира, проводники обязаны убрать использованное постельное белье.

5.4.8 Перечень передач, транслируемых поездным радиопунктом, должен составляться с учетом маршрута следования поезда, последних событий, происходящих в нашей стране, а также анализа пожеланий пассажиров.

5.4.9 По радиотрансляционной сети должны периодически передаваться:

- слова приветствия при отправлении поезда с начального пункта и слова прощания при прибытии поезда на конечный пункт;

- информация о правилах проезда пассажиров в поезде и предоставляемых услугах;

- информация о составе поездной бригады, должностных лицах, к которым пассажиры могут обратиться по вопросам проезда и обслуживания в пути следования, в пункте прибытия;

- объявления о времени прибытия, отправления и продолжительности стоянок поезда на станциях и проследования его по расписанию;

- информация о проезде санитарных зон;

- трансляция познавательных передач о городах и достопримечательностях, расположенных по маршруту следования поезда;

- развлекательные концертные программы;

- информация о времени работы вагона-ресторана, ассортименте реализуемой продукции и блюд, дополнительных услугах, предоставляемых вагоном-рестораном.

5.4.10 В каждом вагоне должны быть вывешены:

- перечень обязанностей проводника вагона в части обслуживания пассажиров;

- правила проезда пассажиров в поездах;

- расписание следования поезда со схемой маршрута;

- перечень бесплатных и платных (с указанием тарифа) услуг, оказываемых в поезде;

- адрес пассажирской службы железной дороги приписки поезда и предприятия его формирования.

Кроме того, могут вывешиваться:

- маршруты следования городского транспорта;

- схемы линий метрополитенов;

- другая полезная информация;

- реклама.

5.4.11 На начальной станции состав должен быть подан на посадку не менее чем за 20 минут до отправления поезда.

5.4.12 В штабном вагоне фирменного поезда должны быть в продаже предметы, необходимые в пути, в т.ч. мыло, зубная паста, щетки, иголки, нитки, пуговицы, письменные принадлежности.

5.5 Требования к условиям пребывания пассажиров в поезде.

5.5.I Освещенность, запыленность, кратность обмена воздуха в час, плавность хода, шум определяются техническими характеристиками вагонов, используемыми в фирменном поезде.

5.5.2 В салоне вагона температура воздуха в зимнее и переходное время года должна быть в пределах от I8 до 22°С, в летнее - от 22 до 26°С.

5.5.3 В течение всей поездки пассажиры должны обеспечиваться охлажденной кипяченой водой. Качество воды, подаваемой в пассажирские вагоны, должно соответствовать требованиям ГОСТ 2874.

5.5.4 Уровень шума в вагоне при движении должен соответствовать требованиям ГОСТ I2.I.003.

5.5.5 В пути следования должны выполняться требования "Санитарных правил содержания пассажирских вагонов в пути следования" МПС № 6-ЦУВС-4.

5.5.6 Для обслуживания пассажиров с детьми и инвалидов в салоне вагона-ресторана выделяются специальные столы.

5.5.7 В меню вагона-ресторана должны быть включены фирменные (или национальные блюда) и комплексные обеды, по сезону овощи и фрукты.

Ассортимент блюд должен быть вывешен в салоне вагона-ресторана.

5.5.8 Детские и диетические блюда должны приготавляться по заказу пассажиров.

5.5.9 Пассажиры с детьми, престарелые, инвалиды, пассажиры вагонов с двухместными купе через проводника могут заказать завтраки, обеды, ужины и другую продукцию вагона-ресторана.

5.6 Требования к обслуживающему персоналу

5.6.I Проводник вагона должен быть вежливым, приветливым, предупредительным, уделять особое внимание этике в обращении со всеми пассажирами поезда, но в то же время требовать от них точного выполнения установленных МПС правил.

5.6.2 Проводники должны выполнять в полном объеме требования "Типовой инструкции проводнику пассажирского вагона" МПС № ЦД/4723, дополненные требованиями к фирменному обслуживанию.

5.6.3 Комплектование поездных бригад должно производиться из числа лучших проводников вагонов со стажем работы по данной специальности не менее двух лет и прошедших аттестацию на право обслуживания фирменных поездов.

5.6.4 Форменная одежда персонала, обслуживающего фирменный поезд, должна быть индивидуального пошива.

5.6.5 Санитарная одежда (светлых тонов куртка или передник, косынка) должна надеваться при приготовлении чая, кофе, подборке кондитерских изделий и разноске их пассажирам. Она должна быть чистой, выглаженной, храниться отдельно от личной и форменной одежды проводника.

5.6.6 Спецодежда (два халата, брезентовые рукавицы и резиновые перчатки) предназначается для проведения уборки пассажирских помещений вагона, санузлов и работ, связанных с обслуживанием систем водоснабжения и отопления во время рейса. Эта одежда также должна храниться отдельно.

5.6.7 Ношение при исполнении служебных обязанностей форменной, санитарной или спецодежды обязательно.

5.6.8 Каждый проводник должен иметь удостоверение личности и личную медицинскую книжку. Не допускаются в рейс проводники вагонов, не прошедшие санитарный минимум и медицинский осмотр с соответствующими отметками в личной медицинской книжке.

Периодическое обучение и проверку знаний нормативных документов по санитарному минимуму проводники проходят не реже одного раза в два года с отметкой в личной медицинской книжке.

5.6.9 По первому требованию пассажиров начальник поезда обязан выдать "Книгу отзывов и предложений по улучшению работы фирменного поезда".

5.6.10 Проводники вагонов обязаны при посадке и высадке оказывать помощь пассажирам, особенно людям престарелым, пассажирам с детьми и инвалидам.

5.7. Требования безопасности и пожарной безопасности.

5.7.1 Для обеспечения безопасности движения работники железнодорожного транспорта должны точно и неуклонно выполнять "Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации"и "Инструкции по сигнализации на железных дорогах Российской Федерации.

5.7.2 Работники железнодорожного транспорта должны обеспечивать полную безопасность пассажиров.

5.7.3 Подвижной состав должен содержаться в исправном состоянии, обеспечивающем его бесперебойную работу, безопасность движения и технику безопасности.

5.7.4 Все элементы вагонов по прочности, устойчивости и техническому состоянию должны обеспечивать безопасное движение поездов.

5.7.5 Не допускается включать в поезда пассажирские вагоны, имеющие неисправности отопления, электрооборудования, вентиляции и другие неисправности, нарушающие нормальные условия перевозки.

5.7.6 Проводники вагонов пассажирского поезда при наличии препятствия к безопасному следованию должны немедленно принять меры к его остановке.

5.7.7 Посадка в вагон и высадка пассажиров из вагона должна производиться только через один тамбур.

5.7.8 Вагоны должны соответствовать требованиям МПС "Пожарная безопасность пассажирских вагонов, Технические требования".

5.7.9 Во всех вагонах должны находиться огнетушители по "Нормам оснащения объектов и подвижного состава железнодорожного транспорта первичными средствами пожаротушения" МПС ЦУО/4607.

5.7.10 Проводники должны выполнять требования "Правил пожарной безопасности на железнодорожном транспорте МПС РФ" № ЦУО 3725.

5.7.11 Проводники должны знать обязанности проводника при обнаружении пожара, обязанности проводника для обеспечения безопасности следования поезда и действия при возникновении экстремальных ситуаций.

5.7.12 Проводники обязаны контролировать выполнение требований пожарной безопасности пассажирами, не допускать пользования ими открытым огнем, провоза легковоспламеняющихся и горючих жидкостей, курение в не отведенных для этого местах, контролировать показания электроизмерительных приборов и сигнализации пульта управления электрооборудованием вагона.

5.7.13 Пассажиры должны выполнять "Правила безопасности граждан на железнодорожном транспорте" МПС № ЦУО/4499.

Приложение А

(обязательное)

Министерство путей сообщения Российской Федерации

_____ ж.д.

П Р Е Д С Т А В Л Е Н И Е

на присвоение поезду категории "фирменный"

Поезд № _____ вагоны № _____

_____

_____

_____

в сообщении _____

приписанный к вагонному участку (депо) _____

_____

_____

соответствует требованиям стандарта "Стандартизация в обслуживании населения на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров в фирменных поездах".

Предлагается поезду присвоить фирменное название "_____

_____

Эскиз художественного оформления наружных боковых стен вагона и маршрутной доски прилагается.

Начальник

_____ ж.д. _____ _____

личная подпись — расшифровка подписи

дата

Приложение Б

(обязательное)

Министерство путей сообщения Российской Федерации

А Т Т Е С Т А Т

о присвоении поезду № _____ категории

"фирменный"

Поезд № _____ вагоны №№ _____

_____

_____

приписанный к вагонному депо (участку) _____

_____

_____ ж.д.

соответствует требованиям стандарта "Стандартизация в обслуживании населения на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров в фирменных поездах".

Поезду устанавливается название - "_____".

Заместитель Министра
путей сообщения _____ _____

личная подпись — расшифровка подписи

дата

Приложение В

(обязательное)

Сроки эксплуатации отдельных предметов постельных принадлежностей и мягкого съемного инвентаря пассажирских вагонов

Наименование	Сроки (лет)
I. Простыни льняные	2
2. Простыни хлопчатобумажные	I
3. Наволочки льняные	I,5
4. Наволочки хлопчатобумажные	I
5. Полотенца льняные личные	2
6. Полотенца хлопчатобумажные личные	I
7. Салфетки льняные	I
8. Матрацы ватные	2,5
9. Чехлы матрацные	2
I0. Чехлы диванные	I
II. Подушки пуховые	3
I2. Шторы оконные шелковые	I,5
I3. Занавески солнечные разные	I
I4. Одеяла зимние	2,5
I5. Ковровые изделия	2
I6. Одеяла летние	2,5

Библиография

УДК

Группа Т 50

ОКСТУ

Ключевые слова: фирменный поезд, ассортимент, платные услуги, технические требования

Начальникам железных дорог
начальникам отделений
передать телеграфом

МИНИСТЕРСТВО ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

г. Москва, 107174, М.Басманная, 2

«11» 09 1996 г. №ЦЛ-804у

УКАЗАНИЕ

Начальнику Пассажирского Управления
В.Н.Шатаеву
ВНИИЖТ,ГВЦ

копия: Начальникам железных дорог России
Начальникам отделений железных дорог России
Начальникам железных дорог СНГ
Генеральным директорам государственных предприятий железных дорог Республик Литвы,Латвии,Эстонии

О внесении изменения в отраслевой стандарт 32-24-93.

В целях повышения культуры обслуживания пассажиров в фирменных поездах Министерство путей сообщения ПРИКАЗЫВАЕТ:

1. Внести следующее изменение в отраслевой стандарт 32-24-93 "Стандартизация в обслуживании населения на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров в фирменных поездах": в разделе 5 - пункт 5.2.6. изложить в следующей редакции: "В фирменных поездах обязательно наличие в туалетах полотенец, туалетной бумаги, дозаторов жидкого мыла".

Первый заместитель Министра **О.А.Мошенко**

п/п верно:

исп.Островский
тел.2-66-67 ЦЛ

gost.e-ecolog.ru