МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И СЕРТИФИКАЦИИ
(МГС)
INTERSTATE COUNCIL FOR STANDARDIZATION, METROLOGY AND CERTIFICATION
(ISC)

МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ
СТАНДАРТ

**ГОСТ
33942—
2016**

УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ

Термины и определения

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

Цели, основные принципы и основной порядок проведения работ по межгосударственной стандартизации установлены в ГОСТ 1.0—2015 «Межгосударственная система стандартизации. Основные положения» и ГОСТ 1.2—2015 «Межгосударственная система стандартизации. Стандарты межгосударственные, правила и рекомендации по межгосударственной стандартизации. Правила разработки, принятия, обновления и отмены»

Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования «Московский государственный университет путей сообщения Императора Николая II» [МГУПС (МИИТ)]

2 ВНЕСЕН Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии

3 ПРИНЯТ Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации (протокол от 27 сентября 2016 г. № 91-П)

За принятие проголосовали:

Краткое наименование страны по МК (ИСО 3166) 004—97	Код страны по МК (ИСО 3166) 004—97	Сокращенное наименование национального органа по стандартизации
Азербайджан	AZ	Азстандарт
Армения	AM	Минэкономики Республики Армения
Казахстан	KZ	Госстандарт Республики Казахстан
Киргизия	KG	Кыргызстандарт
Россия	RU	Росстандарт

4 Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 ноября 2016 г. № 1873-ст межгосударственный стандарт ГОСТ 33942—2016 введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 июля 2017 г.

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

6 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Январь 2019 г.

*Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячном информационном указателе «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, 2016, 2019

В Российской Федерации 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 Общие понятия 1
3 Понятия в области пассажирской инфраструктуры 4
4 Понятия в области подвижного состава 6
5 Понятия в области организации предоставления услуг 7
Алфавитный указатель терминов на русском языке 10

Введение

Установленные в настоящем стандарте термины расположены в систематизированном порядке, отражающем систему понятий данной области знания.

Для каждого понятия установлен один стандартизированный термин.

Термины-синонимы приведены в качестве справочных данных и не являются стандартизованными.

Заключенная в круглые скобки часть термина может быть опущена при использовании термина в документах по стандартизации, при этом не входящая в круглые скобки часть термина образует его краткую форму.

Наличие квадратных скобок в терминологической статье означает, что в нее включены два (три, четыре) термина, имеющих общие терминоэлементы.

В алфавитном указателе данные термины приведены отдельно с указанием номера статьи.

Приведенные определения можно, при необходимости, изменять, вводя в них производственные признаки, раскрывая значения используемых в них терминов, указывая объекты, входящие в объем определяемого понятия. Изменения не должны нарушать объем и содержание понятий, определенных в настоящем стандарте.

Стандартизированные термины набраны полужирным шрифтом, синонимы — курсивом.

МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ

УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ

Термины и определения

Services in railway. Passenger service. Terms and definitions

Дата введения — 2017—07—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает термины и определения основных понятий в области обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте.

2 Общие понятия

2.1 **услуга, предоставляемая пассажиру (на железнодорожном транспорте):** Результат деятельности и непосредственного взаимодействия предприятий железнодорожного транспорта, других предприятий и организаций с пассажиром по удовлетворению его потребностей, связанных с подготовкой и осуществлением поездки на железнодорожном транспорте.

2.2 **пассажир:** Физическое лицо, совершающее поездку в поезде по действительному проездному документу (билету) либо имеющее проездной документ (билет) и находящееся при посадке и высадке на территории железнодорожного вокзала или пассажирской платформы.

2.3 **маломобильный пассажир:** Пассажир, испытывающий затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве, с инвалидностью и временно ограниченными возможностями здоровья с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата, слуха и зрения.

2.4 **железнодорожный перевозочный процесс в пассажирском сообщении:** Совокупность организационно и технологически взаимосвязанных действий и операций, выполняемых предприятиями и другими подразделениями железных дорог при подготовке, осуществлении и завершении перевозок пассажиров и багажа.

2.5 **пассажирские перевозки на железнодорожном транспорте:** Транспортные услуги по перемещению пассажира, его ручной клади и багажа посредством железнодорожного транспорта.

2.6 **пассажирские перевозки в международном сообщении:** Транспортные услуги по перемещению пассажира, его ручной клади и багажа с участием железнодорожного транспорта в прямом и непрямом международном сообщении между государствами, в результате которых пассажир, его ручная кладь и багаж пересекают границы этих государств, если иное не предусмотрено международными договорами.

2.7 **пассажирские перевозки в прямом железнодорожном сообщении:** Транспортные услуги по перемещению пассажира, его ручной клади и багажа железнодорожным транспортом между железнодорожными станциями в пределах отдельного государства по единому проездному (перевозочному) документу, оформленному на весь маршрут следования.

2.8 **пассажирские перевозки в непрямом смешанном сообщении:** Транспортные услуги по перемещению пассажира, его ручной клади и багажа в пределах территории отдельного государства

Издание официальное

несколькими видами транспорта с участием железнодорожного транспорта по отдельным проездным (перевозочным) документам.

2.9 **пассажирские перевозки в прямом смешанном сообщении:** Транспортные услуги по перемещению пассажира, его ручной клади и багажа в пределах территории отдельного государства несколькими видами транспорта с участием железнодорожного транспорта по единому проездному (перевозочному) документу, оформленному на весь маршрут следования.

2.10 **пассажирские перевозки в прямом международном сообщении:** Транспортные услуги по перемещению пассажира, его ручной клади и багажа, осуществляемые между железнодорожными станциями в различных государствах или несколькими видами транспорта, с участием железнодорожного, в различных государствах по единому перевозочному документу, оформленному на весь маршрут следования.

2.11 **пассажирские перевозки в непрямом международном сообщении:** Транспортные услуги по перемещению пассажира, его ручной клади и багажа, осуществляемые через расположенные в пределах приграничной территории железнодорожные станции и порты по перевозочным документам, оформленным в государствах, по территории которых осуществляется перевозка, а также перевозки несколькими видами транспорта с участием железнодорожного по отдельным перевозочным документам на транспорте каждого вида.

2.12 **интермодальные перевозки в пассажирском сообщении:** Транспортные услуги по перемещению пассажира, его ручной клади и багажа по выбранному маршруту транспортными средствами одного или нескольких перевозчиков, осуществляющих свою деятельность на одном или нескольких видах транспорта, на основе логистических принципов по единому проездному документу (билету) при ответственности одного перевозчика перед пассажиром за выполнение перевозки.

2.13 **мультимодальные перевозки в пассажирском сообщении:** Транспортные услуги по перемещению пассажира, его ручной клади и багажа по выбранному маршруту транспортными средствами одного или нескольких перевозчиков, осуществляющих свою деятельность на одном или нескольких видах транспорта, на основе логистических принципов.

2.14 **пассажирская транспортная система:** Совокупность объектов транспортной инфраструктуры, транспортных средств и технологических процессов, необходимых для перевозки пассажиров на отдельно взятой территории (мегаполисе, регионе, стране и т. д.).

2.15 **транспортная система мультимодальная [интермодальная]:** Совокупность объектов транспортной инфраструктуры, транспортных средств и технологических процессов, обеспечивающих мультимодальные [интермодальные] перевозки пассажиров по всем логистическим цепочкам на отдельно взятой территории (мегаполисе, регионе, стране и т. д.).

2.16 **логистика пассажирских перевозок:** Комплексное планирование, управление и контролирование всех пассажирских потоков и потоков пассажирских транспортных средств, логистических объектов и процессов цепей транспортировки (перемещения) пассажиров в транспортных системах, а также связанных с ними информационных и финансовых потоков.

2.17 **логистическая цепочка перемещения пассажиров:** Маршрут перевозки пассажиров с использованием транспортных средств двух и более видов транспорта, обеспечивающих рационализацию общего времени нахождения пассажира пути следования и суммарных издержек перевозчиков на организацию перевозки.

2.18 **мобильность граждан:** Возможность совершения поездки в нужное ему время, выбора способа перемещения (перевозчика, вида транспорта), а также возможность совершения поездки выбранным видом транспорта по выбранному маршруту по удобному расписанию с приемлемой стоимостью и с желаемым комплексом дополнительных услуг.

2.19 **модальность перевозки пассажира:** Категория, характеризующая способы осуществления перевозки пассажира на определенном маршруте и их количество.

2.20 **перевозчик:** Договорной перевозчик и все последующие перевозчики, участвующие в перевозке пассажира и багажа.

2.21 **договорной перевозчик:** Юридическое лицо, заключившее с пассажиром (отправителем) договор перевозки, в соответствии с которым обязалось доставить пассажира, вверенный отправителем багаж из пункта отправления в пункт назначения, а также выдать багаж в пункте назначения либо передать пассажира и багаж последующему перевозчику.

2.22 **последующий перевозчик:** Юридическое лицо, принявшее от договорного перевозчика обязательства по дальнейшей перевозке пассажира и багажа в пункт назначения либо обязательства по передаче пассажира и багажа последующему перевозчику.

2.23 **фактический перевозчик:** Юридическое лицо, которое не заключило договор перевозки с пассажиром, но которому договорный или последующий перевозчик доверил осуществлять железнодорожную перевозку на определенном участке.

2.24 **багаж:** Вещи (предметы) пассажира, принимаемые перевозчиком для перевозки в багажном вагоне или в специально предназначенных местах пассажирского поезда.

2.25 **ручная кладь:** Вещи пассажиров, перевозимые с собой в вагоне и не превышающие по весу и габаритам установленные нормы.

2.26 **крупногабаритная ручная кладь:** Вещи пассажиров, превышающие по весу и (или) габаритам установленные нормы и перевозимые с собой в вагоне за дополнительную оплату.

2.27 **регулярное пассажирское железнодорожное сообщение:** Перевозки пассажиров железнодорожным транспортом общего пользования, осуществляемые в соответствии с расписанием движения поездов.

2.28 **расписание движения поездов:** Документ, содержащий информацию о движении поездов по определенным календарным датам на основании графика движения поездов.

2.29 **расписание движения пассажирского поезда:** Сведения о маршруте движения пассажирского поезда, периодичности его следования, времени отправления и прибытия данного поезда на железнодорожные станции и пассажирские остановочные пункты.

2.30 **нумерация пассажирских поездов:** Система присвоения номеров поездам, учитывающая их классификацию по категориям, периодам курсирования и направлениям их движения.

2.31 **пригородное направление:** Железнодорожная линия с пригородным сообщением, образованная несколькими населенными пунктами, являющимися местами тяготения пассажиропотока.

2.32 **пригородный железнодорожный участок:** Часть пригородного направления, на котором осуществляются пассажирские перевозки в пригородном железнодорожном сообщении.

2.33 **маршрут пассажирского железнодорожного сообщения:** Установленный путь следования пассажирского поезда между начальными и конечными пунктами при организации процесса перевозки пассажиров.

2.34 **маршрут пассажирского пригородного железнодорожного сообщения:** Установленный путь следования пассажирского поезда между начальным и конечным пунктом при организации процесса перевозок пассажиров на пригородном направлении, выходящий за пределы административных границ хотя бы одного муниципального образования (городского округа, поселка городского типа и т. п.) либо проходящий вне муниципальных образований.

2.35 **маршрут пассажирского пригородно-городского железнодорожного сообщения:** Частный случай маршрута пассажирского пригородного железнодорожного сообщения, при котором значительная часть его протяженности проходит по территории (в пределах административных границ) одного муниципального образования городского округа, поселка городского типа и т. п.

2.36 **маршрут пассажирского внутригородского железнодорожного сообщения:** Установленный путь следования пассажирского поезда между начальными и конечными пунктами при организации процесса перевозки пассажиров в пределах административных границ муниципального образования.

2.37 **безопасность пассажира:** Состояние защищенности пассажиров от вредных факторов, создающих риск (угрозы) для жизни, здоровья и имущества пассажиров.

2.38 **безопасность услуги [работы, товара]:** Свойство услуги [работы, товара], характеризующее ее способность при наличии внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывать воздействие на пассажира во время предоставления, не подвергая его жизнь, здоровье и имущество недопустимому риску, а также оказывать воздействие на окружающую среду, не подвергая ее риску.

2.39 **адаптация объектов железнодорожного транспорта к оказанию услуг маломобильным пассажирам:** Приспособление подвижного состава, зданий, сооружений и других объектов пассажирской железнодорожной инфраструктуры с учетом потребностей инвалидов и маломобильных групп населения (создание условий доступности, безопасности, комфортности и информативности) посредством технических и организационных решений для предоставления услуг маломобильным пассажирам.

2.40 **доступность объектов железнодорожного транспорта** (*безбарьерность объектов железнодорожного транспорта*): Свойство подвижного состава, зданий, сооружений и других объектов пассажирской инфраструктуры железнодорожного транспорта, позволяющее пассажиру беспрепятственно достичь места целевого назначения и воспользоваться услугой.

2.41 **аварийное освещение:** Освещение на путях эвакуации, имеющее электропитание от автономных источников, функционирующих при пожаре, аварии и других чрезвычайных ситуациях.

2.42 **естественное освещение:** Освещение помещений солнечным (дневным) светом (прямым или отраженным), проникающим через световые проемы в наружных ограждающих конструкциях.

2.43 **индивидуальное освещение:** Освещение, дополнительное к общему, создаваемое светильниками, концентрирующими световой поток непосредственно для пассажира.

2.44 **общее освещение:** Освещение, при котором светильники размещаются в верхней зоне помещения равномерно (общее равномерное освещение) или применительно к расположению оборудования (общее локализованное освещение).

2.45 **час пик:** Промежуток времени с систематическим резким увеличением пассажиропотока на железнодорожном транспорте в течение суток.

3 Понятия в области пассажирской инфраструктуры

3.1 **инфраструктура железнодорожного транспорта:** Технологический комплекс, включающий в себя железнодорожные пути и другие сооружения, железнодорожные станции, устройства электроснабжения, сети связи, системы сигнализации, централизации и блокировки, информационные комплексы и систему управления движением и иные обеспечивающие функционирование этого комплекса здания, строения, сооружения, устройства и оборудование.

3.2 **вокзальная инфраструктура:** Здания, сооружения, коммуникации, инженерные сети, обеспечивающие бесперебойную работу железнодорожного вокзального комплекса по обслуживанию пассажиров железнодорожного транспорта и других пользователей услуг железнодорожного вокзального комплекса и обеспечению деятельности персонала на его территории.

3.3 **пассажирская инфраструктура железнодорожного транспорта:** Часть инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования, его коммуникации и объекты, предназначенные для обслуживания пассажиров.

3.4 **(железнодорожная) пассажирская станция:** Раздельный пункт с путевым развитием, позволяющим производить операции по приему, отправлению поездов, приему и выдаче багажа, а при развитых путевых устройствах — маневровую работу по расформированию поездов и технические операции с поездами.

3.5 **(железнодорожная) пассажирская техническая станция:** Станция, основной работой которой является комплексная подготовка пассажирских составов (и отдельных вагонов) в рейс и выполнение связанных с этим операций по техническому осмотру, очистке, переформированию, ремонту, экипировке пассажирских составов.

3.6 **(пассажирский) остановочный пункт:** Элемент железнодорожной инфраструктуры, предназначенный для остановки железнодорожного пассажирского подвижного состава, посадки и высадки пассажиров.

3.7 **железнодорожный вокзал:** Элемент железнодорожной инфраструктуры, комплексный объект недвижимости — часть железнодорожного вокзального комплекса на железнодорожной станции (пассажирском остановочном пункте), здание или комплекс зданий и сооружений, состоящих из помещений, предназначенных для обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта и других пользователей услугами железнодорожного вокзального комплекса, размещения рабочих мест и служебных помещений обслуживающего персонала.

3.8 **железнодорожный вокзальный комплекс:** Совокупность железнодорожного вокзала и прилегающих к нему территорий, зданий, сооружений и других объектов конструктивно, технологически или иным образом связанных с железнодорожным вокзалом и подчиненных единому режиму управления, функционирования и развития.

3.9 **транспортно-пересадочный узел:** Комплекс объектов недвижимого имущества, включающий в себя земельный участок либо несколько земельных участков с расположенными на них, над или под ними объектами транспортной инфраструктуры, а также другими объектами, предназначенными для обеспечения безопасного и комфортного обслуживания пассажиров в местах их пересадок с одного вида транспорта на другой.

3.10 **транспортно-пересадочный комплекс:** Совокупность элементов транспортно-пересадочного узла, объединенных с объектами социальной, сервисной и торгово-развлекательной инфраструктуры с целью обеспечения комфортной пересадки пассажиров, а также оказания комплекса услуг пассажирам и посетителям.

3.11 **транспортно-пересадочный кластер:** Совокупность нескольких транспортно-пересадочных узлов и (или) транспортно-пересадочных комплексов, конструктивно, технологически или иным образом связанных между собой.

3.12 **пассажирское здание вокзального комплекса:** Совокупность помещений для обслуживания пассажиров, посетителей и размещения рабочих мест обслуживающего персонала.

3.13 **павильон пассажирский:** Комплекс сооружений, размещаемый непосредственно на пассажирских платформах и (или) рядом с ними, предназначенный для обслуживания пассажиров.

3.14 **привокзальная территория:** Территория, прилегающая к железнодорожному вокзалу с подъездами и подходами к железнодорожному вокзалу, остановочными пунктами общественного и индивидуального транспорта, местами парковки, автостоянками, элементами благоустройства.

3.15 **пассажирские обустройства:** Комплекс сооружений и устройств обеспечивающих реализацию технологии перевозочного процесса и сервисного обслуживания пассажира (пассажирские платформы, навесы, павильоны, билетные кассы, пассажирские здания вокзальных комплексов, ограждения, малые архитектурные формы, статическая и динамическая визуальная информация).

3.16 **платформа пассажирская (железнодорожная):** Благоустроенная площадка на станциях или остановочных пунктах для удобного и безопасного прохода, накопления, а также посадки пассажиров в вагоны и их высадки.

3.17 **береговая пассажирская платформа** (*боковая пассажирская платформа*): Платформа, рядом с которой железнодорожный путь проходит только с одной стороны.

3.18 **островная пассажирская платформа:** Платформа, расположенная между железнодорожными путями.

3.19 **навес:** Сооружение над пассажирской платформой и (или) рядом расположенным пассажирским обустройством для защиты пассажира и пассажирских устройств от атмосферных осадков.

3.20 **пешеходный сход:** Лестничные марши пешеходных тоннелей, мостов и т. д., предназначенные для спуска и подъема людей.

3.21 **пешеходный мост:** Сооружение, предназначенное для прохода пешеходов над железнодорожными путями.

3.22 **пешеходный переход через железнодорожные пути:** Специально оборудованное место, пересекающее железнодорожные пути и предназначенное для прохода пешеходов.

3.23 **пешеходный тоннель:** Сооружение, предназначенное для прохода пешеходов под железнодорожными путями.

3.24 **конкорс:** Сооружение вокзального комплекса (распределительный зал над пассажирскими платформами), предназначенное для перемещения пассажиропотока и ожидания пассажирами поездов.

3.25 **пандус:** Сооружение, имеющее сплошную наклонную по направлению движения поверхность, предназначенное для перемещения с одного уровня горизонтальной поверхности пути на другой, в том числе на кресле-коляске.

3.26 **функциональная зона вокзального комплекса [остановочного пункта]:** Часть территории вокзального комплекса [остановочного пункта], несущая определенную функциональную нагрузку в служебных целях и (или) в целях обслуживания пассажиров и посетителей.

3.27 **турникет:** Автоматизированное устройство контроля и учета прохода физических лиц.

3.28 **зал ожидания железнодорожного вокзала:** Функциональная зона (помещение) на территории железнодорожного вокзала, предназначенная для пребывания пассажиров и встречающих (провожающих) граждан, ожидающих прибытия (отправления) пассажирских поездов.

3.29 **въездной зал на территории вокзального комплекса:** Специально оборудованное помещение, исключающее проход в него посторонних лиц и разделенное на расположенные последовательно, по направлению движения пассажиров: зону накопления пассажиров и заполнения документов; зону пограничного контроля с установленными в линию кабинами для осуществления паспортного контроля; зону таможенного контроля со столами для досмотра товаров физических лиц, стойками для работы с таможенными документами и рентген-аппаратами; посты иммиграционного и других видов контроля.

3.30 **камера хранения:** Специально оборудованое место (помещение), предназначенное для временного хранения ручной клади пассажиров и вещей иных лиц на территории вокзального комплекса.

3.31 **пункт продажи:** Специально оборудованная зона, предназначенная для оформления услуг, связанных с перевозкой пассажиров (багажа).

3.32 **багажная касса:** Помещение, предназначенное для оформления багажных перевозок (оформление перевозочных документов, взимание платежей за перевозку, хранение и оформление выдачи прибывшего багажа).

3.33 **билетная касса:** Специально оборудованное помещение для оформления проездных документов (билетов), приема и хранения денег.

3.34 **смешанная касса:** Специально оборудованное помещение для оформления проездных документов (билетов) и багажных перевозок, приема и хранения денег.

3.35 **билетопечатающий автомат:** Аппаратно-программный комплекс, предназначенный для самостоятельного оформления пассажиром проездного документа (билета).

3.36 **малые архитектурные формы:** Составная часть вокзального комплекса (остановочного пункта), включающая предметы, сооружения и устройства функционального, информационного и декоративного назначения.

3.37 **ограждение защитное:** Предохранительное ограждение (физический барьер) на пассажирской платформе, лестничных сходах, пандусах и т. п., служащее для предотвращения непреднамеренного доступа к границе перепада высот.

3.38 **ограждение сигнальное:** Предохранительное ограждение, предназначенное для обозначения опасной зоны.

3.39 **ограничительная линия:** Линия вдоль края платформы или выделенная цветом поверхность платформы, за (на) которую запрещается заходить или находиться при движении подвижного состава вдоль платформы.

3.40 **навигационная система (на территории вокзального комплекса):** Комплекс навигационных указателей и знаков, объединенных общими принципами и дизайном.

3.41 **навигационный указатель:** Элемент навигационной системы, содержащий вербальную и визуальную информацию, устанавливаемый на объектах пассажирской инфраструктуры.

3.42 **указатель объекта:** Знак, содержащий вербальную и визуальную информацию, служащую для визуальной идентификации объекта инфраструктуры.

3.43 **средства размещения информации:** Конструкции, сооружения, технические приспособления, художественные элементы и другие носители, предназначенные для распространения информации, за исключением рекламных конструкций.

3.44 **класс вокзала [вокзального комплекса]:** Статус вокзала [вокзального комплекса], определенный исходя из установленной системы показателей.

4 Понятия в области подвижного состава

4.1 **пассажирский вагон:** Железнодорожный вагон, предназначенный для перевозки пассажиров и (или) багажа, почтовых отправлений.

Примечание — К пассажирским вагонам относятся также почтовые, почтово-багажные, багажные, вагоны-рестораны, служебно-технические на основе пассажирских (служебные, клубы, санитарные, испытательные и измерительные, лаборатории и другие специальные вагоны пассажирского типа).

4.2 **багажный вагон:** Пассажирский вагон, предназначенный для перевозки багажа в составе пассажирских поездов.

4.3 **жесткий купейный вагон локомотивной тяги:** Пассажирский вагон с местами для лежания (со спальными полками) и столиком в 4-местных или 3-местных купе, изолированных от коридора.

4.4 **жесткий вагон локомотивной тяги с местами для лежания:** Пассажирский вагон с местами для лежания, расположенными в открытых пассажирских отсеках.

4.5 **жесткий вагон локомотивной тяги с местами для сидения:** Пассажирский вагон с местами для сидения салонного типа, оборудованный одним или несколькими пассажирскими салонами с креслами соответствующего класса и центральным проходом.

4.6 **мягкий вагон локомотивной тяги:** Пассажирский вагон с местами для лежания и столиком в 2-местных купе, изолированных от коридора.

4.7 **вагон-ресторан:** Пассажирский вагон, предназначенный для приготовления, реализации продукции общественного питания для обслуживания пассажиров в пути следования.

4.8 **вагон-бистро:** Пассажирский вагон, предназначенный для реализации продукции общественного питания для обслуживания пассажиров в пути следования.

4.9 **моторвагонный подвижной состав:** Моторные и немоторные вагоны, из которых формируются электропоезда, дизель-поезда, дизель-электропоезда, а также автомотрисы, электромотрисы, рельсовые автобусы, предназначенные для перевозки пассажиров и (или) багажа, почты.

4.10 **схема формирования состава пассажирского поезда:** Перечень и порядок пассажирских вагонов различных типов в составе пассажирского поезда.

4.11 **пассажирский поезд:** Поезд для перевозки пассажиров, багажа и почты, сформированный из пассажирских вагонов.

4.12 **грузопассажирский поезд:** Поезд, сформированный из грузовых и пассажирских вагонов и предназначенный для перевозки грузов и пассажиров на малоинтенсивных линиях (участках).

4.13 **высокоскоростной пассажирский поезд:** Поезд, следующий по участку (отдельным участкам) со скоростью более 200 км/ч.

4.14 **скоростной пассажирский поезд:** Пассажирский поезд, маршрутная скорость движения которого составляет более 91 км/ч.

4.15 **пригородный пассажирский поезд:** Поезд, состоящий из вагонов с местами для сидения, следующий по маршруту, длина которого не превышает установленной длины пригородного направления.

4.16 **скорый пригородный пассажирский поезд:** Пригородный поезд, обращающийся с маршрутной скоростью свыше 50 км/ч и имеющий в своем составе вагоны не ниже 2 класса.

4.17 **маршрутный указатель направления движения пассажирского поезда:** Устройство для отображения информации о маршруте движения пассажирского поезда.

5 Понятия в области организации предоставления услуг

5.1 **обслуживание пассажира:** Деятельность по выполнению процедур оформления и осуществления железнодорожной перевозки пассажира, а также предоставлению ассортимента дополнительных услуг, направленных на удовлетворение потребностей пассажира, связанных с подготовкой и осуществлением поездки.

5.2 **информационно-справочное обслуживание пассажира:** Деятельность, связанная с передачей совокупности всех видов информации пассажиру посредством различных источников информации, носителей единых информационных ресурсов (информационные системы), способов и каналов доставки, включая визуальное (зрительное), слуховое и комбинированное воздействие на органы восприятия человека.

5.3 **перевозочный документ:** Документ (багажная квитанция), подтверждающий заключение договора перевозки багажа, который оформляется на бланке установленной формы или билетной ленте.

5.4 **проездной документ** (*билет*): Документ, подтверждающий заключение договора перевозки пассажира, который оформляется на бланке установленной формы.

5.5 **единый перевозочный документ:** Документ (багажная квитанция), подтверждающий заключение договора перевозки багажа различными видами транспорта, который оформляется на бланке установленной формы или билетной ленте на весь маршрут следования.

5.6 **единый проездной документ** (*единый билет*): Документ, подтверждающий заключение договора перевозки пассажира различными видами транспорта, который оформляется на бланке установленной формы на весь маршрут следования.

5.7 **универсальный бланк:** Бланк строгого учета, предназначенный для оформления электронных билетов, электронных квитанций разных сборов и иных электронных документов.

5.8 **электронный проездной документ** (*электронный билет*): Электронный документ, подтверждающий заключение договора перевозки пассажира, в котором информация о железнодорожной перевозке пассажира представлена в электронно-цифровой форме и хранится в электронной базе данных.

5.9 **электронная регистрация:** Согласие пассажира на осуществление поездки в поезде на основании договора перевозки, подтвержденного электронным проездным документом.

5.10 **резервирование мест:** Автоматизированный технологический процесс оформления заказов пассажиров на предоставление мест в поездах и выдачу проездных документов (билетов).

5.11 **пассажирский тариф:** Денежное выражение стоимости услуг железнодорожного транспорта.

5.12 **квалификация работника железнодорожного транспорта:** Степень профессиональной подготовленности работника железнодорожного транспорта к выполнению конкретного вида работы, включающей теоретические знания и практические навыки.

5.13 **компетентность работника железнодорожного транспорта:** Самостоятельно реализуемая способность работника железнодорожного транспорта к практической деятельности, к решению профессиональных задач, основанная на приобретенном опыте и имеющихся знаниях, необходимых для эффективной деятельности в заданной предметной области.

5.14 **обслуживающий персонал:** Работники, которые в соответствии со своими должностными обязанностями непосредственно выполняют функции предоставления услуг потребителям, а также эксплуатации, обслуживания объектов железнодорожного транспорта и технологического сопровождения бизнес-процессов.

5.15 **поездная бригада:** Коллектив работников, организованный для совместного выполнения производственных задач по качественному обслуживанию пассажиров во время посадки (высадки) в вагоны пассажирского поезда и в пути следования.

5.16 **посадочная бригада:** Коллектив работников, организованный для совместного выполнения производственных задач по качественному обслуживанию пассажиров во время посадки (высадки) в вагоны пассажирского поезда.

5.17 **начальник поезда:** Работник, обеспечивающий в поезде исполнение работниками поездной бригады обязанностей, установленных должностными инструкциями, а также технологического процесса обслуживания пассажиров поездными бригадами, принимающий по кругу обязанностей меры для проследования поезда по расписанию с обеспечением безопасности движения и пожарной безопасности, обеспечивающий высокий уровень обслуживания пассажиров и содержания вагонов, отсутствие в поезде пассажиров, не имеющих проездных документов (билетов), правильную эксплуатацию имеющихся в вагонах устройств, сохранность внутреннего оборудования, съемного инвентаря в вагонах и личную безопасность работников поездной бригады.

5.18 **проводник пассажирского вагона:** Работник железнодорожного транспорта, осуществляющий обслуживание пассажиров и обеспечивающий их безопасность в пути следования пассажирского поезда.

5.19 **проводник-кассир:** Работник, выполняющий в пассажирском поезде обязанности проводника поездной бригады, а также дополнительно функции билетного кассира.

5.20 **билетный кассир:** Уполномоченное перевозчиком лицо, оказывающее услуги по оформлению проездных документов (билетов).

5.21 **кассир-контролер** (*разъездной билетный кассир*): Уполномоченное перевозчиком лицо, осуществляющее контроль наличия проездных документов (билетов) и оказывающее услуги по их оформлению в пути следования.

5.22 **контролер турникета** (*контролер контрольно-пропускного пункта*): Должностное лицо, визуально контролирующее исправную работу турникета, правильность его использования пассажирами и предотвращающее несанкционированный проход.

5.23 **визуальные коммуникации:** Специальные устройства, предметы или оборудование, предоставляющие воспринимаемую зрительно информацию, помогающие пассажиру или посетителю ориентироваться в пространстве, передвигаться и действовать с учетом рациональных условий осуществления функционального процесса на объектах пассажирской инфраструктуры железнодорожного транспорта.

5.24 **визуальные средства информации:** Носители информации в виде зрительно различимых текстов, знаков, символов, световых сигналов и т. п., передаваемых физическим лицам и пассажирам, в том числе людям с нарушением функций органов слуха.

5.25 **речевой информатор:** Электронное устройство, обеспечивающее автоматическую передачу предварительно запрограммированных сообщений по каналам связи и их воспроизведение через звукоусилительную аппаратуру.

5.26 **сигнальная разметка:** Цветографическое изображение с использованием сигнальных и контрастных цветов, нанесенное на поверхности, конструкции, стены, перила, оборудование, машины, механизмы (или их элементы), ленты, цепи, столбики, стойки, заградительные барьеры, щиты и т. п.

5.27 **знак безопасности:** Цветографическое изображение определенной геометрической формы с использованием сигнальных и контрастных цветов, графических символов и (или) поясняющих надписей, предназначенное для предупреждения физических лиц о непосредственной или возможной опасности, запрещения, предписания или разрешения определенных действий, а также для информации о расположении объектов и средств, использование которых исключает или снижает воздействие опасных и (или) вредных факторов.

5.28 **тактильные средства информации:** Носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем прикосновения.

5.29 **мнемосхема:** Схема размещения различных объектов, возможных маршрутов перемещения, выполненная рельефно-графическим способом для слепых и контрастной увеличенной печатью для слабовидящих.

5.30 **пиктограмма:** Графический рисунок, служащий для обозначения определенного объекта и являющийся его визуальным синонимом.

5.31 **класс обслуживания:** Степень качества осуществления железнодорожной перевозки пассажиров в определенном типе вагона и предоставление им определенного набора дополнительных услуг, направленных на удовлетворение соответствующих потребностей.

5.32 **качество обслуживания пассажира:** Совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение потребностей пассажиров.

5.33 **комфортность перевозки пассажиров:** Совокупность характеристик транспортных услуг, обусловливающих создание необходимых условий обслуживания и удобства пребывания пассажиров в транспортном средстве, на начальных, транзитных и конечных пунктах в соответствии с установленными нормами и требованиями.

5.34 **контроль качества услуги:** Совокупность операций, включающая проведение измерений, испытаний, оценку одной или нескольких характеристик услуги (обслуживания) и сравнение полученных результатов с установленными требованиями.

5.35 **показатель качества транспортной услуги [транспортного обслуживания]:** Количественная или качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги [обслуживания], определяющих ее способность удовлетворить пассажира.

5.36 **метод оценки соответствия услуги:** Способ проведения измерений и испытаний одной или нескольких характеристик услуги и сравнение (сопоставление) полученных результатов с установленными требованиями.

5.37 **удовлетворенность пассажира:** Восприятие пассажиром степени соответствия реально оказанной услуги их ожиданиям.

5.38 **уровень качества транспортных услуг:** Относительная характеристика качества предоставляемых транспортных услуг, основанная на сравнении значений показателей качества оцениваемой услуги с базовыми значениями соответствующих показателей.

5.39 **претензия пассажира:** Претензионные требования пассажира относительно ненадлежащего качества полученной услуги, представленные работникам железнодорожного транспорта в письменной или устной форме.

5.40 **населенность пассажирского вагона [поезда]:** Фактическое число пассажиров, приходящееся на один пассажирский вагон [поезд].

5.41 **сохранность перевозки багажа:** Характеристика транспортной услуги, обусловливающая перевозку багажа без потерь, повреждений, пропаж и загрязнений.

5.42 **переносной контрольно-кассовый терминал:** Устройство для оформления и валидации проездных документов (билетов), работающее без подключения к электрической сети, как в автономном режиме, так и в составе автоматизированной системы.

5.43 **валидатор:** Устройство для считывания, отображения информации о проездных документах (билетах) и установления их легитимности.

5.44 **вендинговый аппарат:** Автоматизированное устройство, осуществляющее мелкорозничную торговлю товарами и услугами, оплата и выдача которых осуществляется с помощью технических приспособлений, не требующих непосредственного участия продавца.

5.45 **мобильный бар:** Передвижной пункт (тележка), предназначенный для предоставления услуг питания пассажирам на местах, занимаемых ими в соответствии с проездным документом (билетом).

5.46 **вспомогательное посадочное устройство:** Техническое устройство, предназначенное для обеспечения посадки (высадки) в вагон (из вагона) с высокой и с низкой пассажирской платформы пассажиров, передвигающихся на креслах-колясках.

5.47 **эвакуация:** Экстренное удаление людей из опасной для их жизни и здоровья зоны на объектах железнодорожного транспорта.

Алфавитный указатель терминов на русском языке

автомат билетопечатающий 3.35

адаптация объектов железнодорожного транспорта к оказанию услуг маломобильным пассажирам 2.39

аппарат вендинговый 5.44

багаж 2.24

бар мобильный 5.45

безбарьерность объектов железнодорожного транспорта 2.40

безопасность пассажира 2.37

безопасность работы 2.38

безопасность товара 2.38

безопасность услуги 2.38

билет 5.4

билет единый 5.6

билет электронный 5.8

бланк универсальный 5.7

бригада поездная 5.15

бригада посадочная 5.16

вагон багажный 4.2

вагон локомотивной тяги жесткий купейный 4.3

вагон локомотивной тяги с местами для лежания жесткий 4.4

вагон локомотивной тяги с местами для сидения жесткий 4.5

вагон локомотивной тяги мягкий 4.6

вагон пассажирский 4.1

вагон-бистро 4.8

вагон-ресторан 4.7

валидатор 5.43

вокзал железнодорожный 3.7

документ перевозочный 5.3

документ перевозочный единый 5.5

документ проездной 5.4

документ проездной единый 5.6

документ проездной электронный 5.8

доступность объектов железнодорожного транспорта 2.40

зал на территории вокзального комплекса въездной 3.29

зал ожидания железнодорожного вокзала 3.28

здание вокзального комплекса пассажирское 3.12

зона вокзального комплекса функциональная 3.26

зона остановочного пункта функциональная 3.26

знак безопасности 5.27

информатор речевой 5.25

инфраструктура вокзальная 3.2

инфраструктура железнодорожного транспорта 3.1

инфраструктура железнодорожного транспорта пассажирская 3.3

камера хранения 3.30

касса багажная 3.32

касса билетная 3.33

касса смешанная 3.34

кассир билетный 5.20

кассир билетный разъездной 5.21

кассир-контролер 5.21

качество обслуживания пассажира 5.32

квалификация работника железнодорожного транспорта 5.12

кладь ручная 2.25

кладь ручная крупногабаритная 2.26

класс вокзала 3.44

класс вокзального комплекса 3.44

класс обслуживания 5.31

кластер транспортно-пересадочный 3.11

коммуникации визуальные 5.23

компетентность работника железнодорожного транспорта 5.13

комплекс вокзальный железнодорожный 3.8

комплекс транспортно-пересадочный 3.10

комфортность перевозки пассажиров 5.33

конкорс 3.24

контролер турникета 5.22

контроль качества услуги 5.34

контролер контрольно-пропускного пункта 5.22

линия ограничительная 3.39

логистика пассажирских перевозок 2.16

маршрут пассажирского внутригородского железнодорожного сообщения 2.36

маршрут пассажирского железнодорожного сообщения 2.33

маршрут пассажирского пригородно-городского железнодорожного сообщения 2.35

маршрут пассажирского пригородного железнодорожного сообщения 2.34

метод оценки соответствия услуги 5.36
мнемосхема 5.29
мобильность граждан 2.18
модальность перевозки пассажира 2.19
мост пешеходный 3.21
навес 3.19
направление пригородное 2.31
населенность пассажирского вагона 5.40
населенность пассажирского поезда 5.40
начальник поезда 5.17
нумерация пассажирских поездов 2.30
обслуживание пассажира 5.1
обслуживание пассажира информационно-справочное 5.2
обустройства пассажирские 3.15
ограждение защитное 3.37
ограждение сигнальное 3.38
освещение аварийное 2.41
освещение естественное 2.42
освещение индивидуальное 2.43
освещение общее 2.44
павильон пассажирский 3.13
пандус 3.25
пассажир 2.2
пассажир маломобильный 2.3
перевозки в пассажирском сообщении интермодальные 2.12
перевозки в пассажирском сообщении мультимодальные 2.13
перевозки в международном сообщении пассажирские 2.6
перевозки в непрямом международном сообщении пассажирские 2.11
перевозки в непрямом смешанном сообщении пассажирские 2.8
перевозки в прямом железнодорожном сообщении пассажирские 2.7
перевозки в прямом международном сообщении пассажирские 2.10
перевозки в прямом смешанном сообщении пассажирские 2.9
перевозки на железнодорожном транспорте пассажирские 2.5
перевозчик 2.20
перевозчик договорной 2.21
перевозчик последующий 2.22
перевозчик фактический 2.23

переход через железнодорожные пути пешеходный	3.22
персонал обслуживающий	5.14
пиктограмма	5.30
платформа пассажирская	3.16
платформа пассажирская береговая	3.17
платформа пассажирская боковая	3.17
платформа пассажирская железнодорожная	3.16
платформа пассажирская островная	3.18
поезд высокоскоростной пассажирский	4.13
поезд грузопассажирский	4.12
поезд пассажирский	4.11
поезд пригородный пассажирский	4.15
поезд скоростной пассажирский	4.14
поезд скорый пригородный пассажирский	4.16
показатель качества транспортного обслуживания	5.35
показатель качества транспортной услуги	5.35
претензия пассажира	5.39
проводник пассажирского вагона	5.18
проводник-кассир	5.19
процесс перевозочный железнодорожный в пассажирском сообщении	2.4
пункт продажи	3.31
пункт остановочный	3.6
пункт остановочный пассажирский	3.6
разметка сигнальная	5.26
расписание движения пассажирского поезда	2.29
расписание движения поездов	2.28
регистрация электронная	5.9
резервирование мест	5.10
система навигационная	3.40
система навигационная на территории вокзального комплекса	3.40
система транспортная интермодальная	2.15
система транспортная мультимодальная	2.15
система транспортная пассажирская	2.14
сообщение железнодорожное пассажирское регулярное	2.27
состав подвижной моторвагонный	4.9
сохранность перевозки багажа	5.41
средства информации визуальные	5.24

средства информации тактильные 5.28
средства размещения информации 3.43
станция пассажирская 3.4
станция пассажирская железнодорожная 3.4
станция пассажирская техническая 3.5
станция пассажирская техническая железнодорожная 3.5
схема формирования состава пассажирского поезда 4.10
сход пешеходный 3.20
тариф пассажирский 5.11
терминал контрольно-кассовый переносной 5.42
территория привокзальная 3.14
тоннель пешеходный 3.23
турникет 3.27
удовлетворенность пассажира 5.37
узел транспортно-пересадочный 3.9
указатель маршрутный направления движения пассажирского поезда 4.17
указатель навигационный 3.41
указатель объекта 3.42
уровень качества транспортных услуг 5.38
услуга, предоставляемая пассажиру 2.1
услуга, предоставляемая пассажиру на железнодорожном транспорте 2.1
устройство вспомогательное посадочное 5.46
участок пригородный железнодорожный 2.32
формы архитектурные малые 3.36
цепочка перемещения пассажиров логистическая 2.17
час пик 2.45
эвакуация 5.47

УДК 656.2.072/073:083.74:006.354 МКС 01.040.03

Ключевые слова: пассажир, обслуживание, услуга, железнодорожный транспорт

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

Сдано в набор 09.01.2019. Подписано в печать 23.01.2019. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 2,32. Уч.-изд. л. 2,10.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ИД «Юриспруденция», 115419, Москва, ул. Орджоникидзе, 11
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru
Создано в единичном исполнении 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