

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего профессионального образования
«Московский государственный университет путей сообщения»**

Институт управления и информационных технологий

Кафедра «Транспортный бизнес»

Е.В. Копылова, Е.Б. Куликова

**Требования к обслуживанию пассажиров в
скором пригородном сообщении**

Учебное пособие

Москва – 2014

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего профессионального образования
«Московский государственный университет путей сообщения»**

Институт управления и информационных технологий

Кафедра «Транспортный бизнес»

Е.В. Копылова, Е.Б. Куликова

Требования к обслуживанию пассажиров в скором пригородном сообщении

Рекомендовано Учебно-методическим объединением по образованию в области железнодорожного транспорта и транспортного строительства в качестве учебного пособия для студентов вузов железнодорожного транспорта

Москва – 2014

УДК 656.22

К 65

Копылова Е.В., Куликова Е.Б. Требования к обслуживанию пассажиров в скором пригородном сообщении: Учебное пособие. – М.: МГУПС (МИИТ), 2014. - 121 с.

Настоящее учебное пособие содержит основные понятия, терминологию и общие требования к качеству услуг, оказываемых пассажирам в скором пригородном сообщении при организации перевозок моторвагонным подвижным составом: к типу и состоянию подвижного состава, к организации информационного и билетно-кассового обслуживания пассажиров скорых пригородных поездов на вокзальных комплексах (станциях) и остановочных пунктах в пути следования.

Учебное пособие предназначено для использования студентами, обучающимися по профилю: «Организация перевозок и управление на транспорте (железнодорожный транспорт)», специальности «Эксплуатация железных дорог», а также может быть использовано студентами других специальностей при изучении дисциплин, связанных с организацией пригородных пассажирских перевозок, при выполнении дипломных проектов, преподавателями при подготовке и проведении лекций и семинаров.

Рецензенты: Доцент кафедры «Электроэнергетика транспорта» МГУПС (МИИТ), к.т.н.

Желтов К.С.

Директор по продажам ОАО «ЦППК»

Лисневский Р.В.

Начальник отдела планирования текущего и капитального ремонтов подвижного состава Центральной дирекции моторвагонного подвижного состава – филиала ОАО «РЖД» Мурзин А.В.

© МГУПС (МИИТ), 2014

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	6
1. ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	7
2. КАТЕГОРИРОВАНИЕ И ПОРЯДОК НАЗНАЧЕНИЯ СКОРЫХ ПРИГОРОДНЫХ ПОЕЗДОВ.....	16
2.1. Категорирование скорых пригородных поездов.....	16
2.2. Порядок формирования и аттестации скорых пригородных поездов.....	20
3. ТРЕБОВАНИЯ К СКОРОМУ ПРИГОРОДНОМУ ПОДВИЖНОМУ СОСТАВУ	22
3.1. Общие требования к конструкции и оформлению составов скорых пригородных поездов.....	22
3.2. Требования к санитарно-техническому оборудованию МВПС для скорого пригородного сообщения	25
3.3. Требования к пассажирскому месту	26
3.4. Требования к оснащению вагонов скорых пригородных поездов аудио- и видеоаппаратурой и другими устройствами для дополнительного обслуживания пассажиров.....	28
3.5. Требования к физическим и химическим факторам среды салонов вагонов МВПС для скорого пригородного сообщения	29
3.6. Требования к готовности МВПС скорого пригородного сообщения под посадку пассажиров.....	31
3.7. Требования к содержанию составов скорых пригородных поездов в пути следования.....	31
4. ТРЕБОВАНИЯ К ПОДГОТОВКЕ СКОРОГО ПРИГОРОДНОГО ПОЕЗДА В РЕЙС.....	32
4.1. Организация уборки составов скорых пригородных поездов....	32
4.2. Экипировка скорых пригородных поездов мягким инвентарем.....	33
4.3. Экипировка скорых пригородных поездов санитарно-гигиеническими средствами и уборочным инвентарем	34

5. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ УЧАСТНИКОВ ПЕРЕВОЗОЧНОГО ПРОЦЕССА ЗА СОБЛЮДЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ К КАЧЕСТВУ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ Пассажирам в СКОРОМ ПРИГОРОДНОМ СООБЩЕНИИ.....	37
6. ТРЕБОВАНИЯ К ГРАФИКУ ДВИЖЕНИЯ СКОРЫХ ПРИГОРОДНЫХ ПОЕЗДОВ.....	44
7. ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ СХЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассажиРОВ в СКОРЫХ ПРИГОРОДНЫХ ПОЕЗДАХ.....	48
8. ТРЕБОВАНИЯ К СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ПассажиРОВ СКОРЫХ ПРИГОРОДНЫХ ПОЕЗДОВ.....	59
8.1. Дотранспортное справочно-информационное обслуживание пассажиров скорых пригородных поездов.....	59
8.2. Требования к организации справочно-информационного обслуживания пассажиров скорых пригородных поездов на вокзальных комплексах и остановочных пунктах	60
8.3. Требования к справочно-информационному обслуживанию пассажиров скорых пригородных поездов в пути следования	65
8.4. Требования к рекламно-информационному обслуживанию пассажиров скорых пригородных поездов.....	68
8.5. Требования к работе с обращениями граждан	70
9. БИЛЕТНО-КАССОВОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассажиРОВ СКОРЫХ ПРИГОРОДНЫХ ПОЕЗДОВ	71
9.1. Общие положения	71
9.2. Виды проездных документов, реализуемых на проезд в скорых пригородных поездах	73
9.3. Формы и способы оплаты проезда в скорых пригородных поездах.....	73
9.4. Требования к технологии оказания билетно-кассовых услуг через сеть Интернет, с использованием транзакционных терминалов самообслуживания (ТТС) и билетопечатающих автоматов (БПА)	74

10. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассаЖИРОВ СКОРЫХ ПРИГОРОДНЫХ ПоеЗДОВ НА ВОКЗАЛЬНЫХ КОМПЛЕКСАХ, СТАНЦИЯХ И ОСТАНОВОЧНЫХ ПУНКТАХ.....	76
10.1. Инфраструктура вокзальных комплексов, станций и остановочных пунктов	76
10.2. Виды услуг, оказываемых пассажирам скорых пригородных поездов на вокзальных комплексах и остановочных пунктах	78
11. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассаЖИРОВ СКОРЫХ ПРИГОРОДНЫХ ПоеЗДОВ В ПУТИ СЛЕДОВАНИЯ.....	81
11.1. Требования к персоналу перевозчика, осуществляющему обслуживание пассажиров скорых пригородных поездов в пути следования	81
11.2. Контроль оплаты проезда и обслуживание пассажиров скорого пригородного поезда	85
11.3. Требования к дополнительным услугам, предоставляемым пассажирам скорых пригородных поездов в пути следования	87
11.4. Обеспечение комплексной безопасности пассажиров в пути следования	90
11.5. Требования к обслуживанию пассажиров бизнес-класса поездов при высадке из скорого пригородного поезда.....	91
12. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассаЖИРОВ СКОРЫХ ПРИГОРОДНЫХ ПоеЗДОВ	92
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	93
ПРИЛОЖЕНИЕ А.....	97
ПРИЛОЖЕНИЕ Б.....	98
ПРИЛОЖЕНИЕ В.....	99
ПРИЛОЖЕНИЕ Г	112

ВВЕДЕНИЕ

В последние годы пригородный железнодорожный транспорт потерял значительную часть платежеспособного пассажиропотока, что связано с низким уровнем качества предоставляемых транспортных услуг. Глобальная автомобилизация населения крупных городов приводит к ухудшению экологической обстановки в мегаполисах, сеть автодорог не справляется с возросшим транспортным потоком. Тем не менее, большая часть населения предпочитает простаивать в многочасовых "пробках", нежели прибегнуть к услугам пригородного железнодорожного транспорта. В данной ситуации пригородные пассажирские компании несут финансовые потери, а потенциальные пассажиры - потери времени на поездки, которое могли бы сократить в несколько раз, перемещаясь в скором пригородном поезде, а время в пути следования в вагоне повышенной комфортности использовать с целью решения рабочих вопросов.

Скорые пригородные поезда предоставляют пассажиру более высокий класс транспортных услуг в отличие от обычных электропоездов, а значит предъявляются иные требования к техническим и технологическим параметрам всех процессов, связанных с обслуживанием пассажиров бизнес- и эконом-класса скорыми пригородными поездами. Обслуживание пассажиров скорыми пригородными поездами позволит повысить качество обслуживания пассажиров и, как следствие, увеличить объемы перевозок за счет привлечения пассажиропотоков данного сегмента с альтернативных видов транспорта; повысить доходность пригородных железнодорожных перевозок, снизить загруженность автотрасс личным автотранспортом, а значит, улучшить экологическую обстановку мегаполисов, и в итоге будет способствовать формированию положительного имиджа пригородных железнодорожных перевозок.

1. ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В учебном пособии используются следующие понятия с соответствующими определениями:

Аутсорсинговая компания – компания, которая на основании договора с организацией принимает на себя выполнение определенных бизнес-процессов или производственных функций организации, и специализирующаяся в соответствующей области.

Балансодержатель – собственник или юридическое лицо, которое по договору с собственником содержит на балансе соответствующее имущество, а также ведет бухгалтерскую, статистическую и другую предусмотренную законодательством отчетность, осуществляет расчеты средств, необходимых для своевременного проведения капитального и текущего ремонтов и содержания, а также обеспечивает управление этим имуществом и несет ответственность за его эксплуатацию в соответствии с законом.

Безопасность движения и эксплуатации железнодорожного транспорта – состояние защищенности процесса движения железнодорожного подвижного состава и самого железнодорожного подвижного состава, при котором отсутствует недопустимый риск возникновения транспортных происшествий и их последствий, влекущих за собой причинение вреда жизни или здоровью граждан, вреда окружающей среде, имуществу физических или юридических лиц.

Безопасность услуги – свойство услуги, характеризующее её способность при наличии внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывать воздействие на пассажира, не подвергая его жизнь, здоровье и имущество недопустимому риску, а также оказывать воздействие на окружающую среду, не подвергая её риску.

Безопасность пассажиров – состояние защищённости пассажиров от вредных факторов, создающих риск (угрозы) для жизни, здоровья и имущества пассажиров.

Бейдж – нагрудный знак с именем, отчеством, фамилией, должностью работника и наименованием организации.

Билетопечатающий автомат – аппаратно-программный комплекс, состоящий из аппаратной части – терминала самообслуживания и фискального регистратора (либо принтера БСО), и программной части – клиентского ПО «Терминал самообслуживания». Позволяет производить продажу платных/оформление по социальным картам безденежных и льготных ж/д билетов в пригородном сообщении.

Бренд «РЖД» – совокупность воспринимаемых потребителями и представителями других целевых аудиторий представлений, уникальных и положительных ассоциаций, связанных с профильной деятельностью (рыночной компетенцией) ОАО «РЖД», а также набор оригинальных и узнаваемых визуальных, звуковых и прочих знаков, символизирующих эти представления для потребителей и иных целевых групп.

Вагон бизнес-класса (вагон первого класса) скорого пригородного поезда – вагон скорого пригородного поезда с гарантированным предоставлением места для сидения повышенной комфортности, а также с предоставлением комплекса дополнительных услуг.

Вагон эконом-класса (вагон второго класса) скорого пригородного поезда – вагон скорого пригородного поезда с местами для сидения повышенной комфортности (второго класса).

Владелец инфраструктуры – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие инфраструктуру на праве собственности или на ином праве и оказывающие услуги по ее использованию на основании соответствующего договора.

Владелец подвижного состава – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие подвижной состав на праве собственности или на ином праве и оказывающие услуги по его предоставлению для перевозки пассажиров перевозчикам на основании соответствующих лицензии и договора.

Вокзальный комплекс – железнодорожный вокзал и привокзальные площади, другие здания и сооружения, функционально, технологически или иным образом связанные с железнодорожным вокзалом и подчиненные единому технологическому процессу функционирования и развития.

Деловая этика – совокупность этических принципов, правил и норм поведения, а также ведения деловых взаимоотношений (бизнеса), принятых в обществе в целом и в деловой среде в частности.

Дотранспортное обслуживание пассажира – оказание услуг пассажиру до момента посадки в пассажирский железнодорожный подвижной состав и совершения поездки.

Железнодорожный вокзал – здания, сооружения и устройства на железнодорожной станции, необходимые для обслуживания пассажиров и посетителей до и после перевозки.

Железнодорожный подвижной состав – локомотивы, вагоны, моторвагонный подвижной состав, а также иной подвижной состав предназначенный для обеспечения процесса перевозок грузов и пассажиров и функционирования объектов инфраструктуры.

Имидж Компании – обобщенный портрет (образ) ОАО «РЖД», создающийся в представлении групп общественности на основании заявлений, практических дел представителей Компании, качества предоставляемых услуг.

Интенсивное движение поездов – размеры движения пассажирских и грузовых поездов (в сумме) по графику на двухпутных участках более 50 пар и однопутных - более 24 пар в сутки.

Инфраструктура железнодорожного транспорта общего пользования (далее - инфраструктура) – технологический комплекс, включающий в себя железнодорожные пути общего пользования 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.

Качество обслуживания – совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей пассажиров.

Качество услуги – совокупность характеристик услуги, определяющих её способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности пассажира.

Класс качества услуги – набор пакетов стандартизированных услуг, ориентированный на различные группы потребителей и устанавливающий связь «цена пакета услуг – качество».

Квалификация работника – уровень профессиональной подготовки, наличие знаний, умений, опыта и навыков, необходимых для выполнения определенной работы.

Класс обслуживания – осуществление железнодорожной перевозки пассажиров в определенном типе вагона и предоставление им определенного набора дополнительных услуг (платных и бесплатных), направленных на удовлетворение соответствующих потребностей.

Клининговая компания – организация, оказывающая услуги по уборке подвижного состава или по уборке помещений.

Комфорт поездки – совокупность удобств, благоустроенности и уюта в процессе поездки.

Контроль качества услуги – совокупность операций, включающая проведение измерений, испытаний, оценки одной или нескольких характеристик услуги (обслуживания) и сравнение полученных результатов с установленными требованиями с целью определения соответствия нормам, стандартам и правилам.

Малоинтенсивные линии (участки) – железнодорожные пути общего пользования с невысокой грузонапряженностью и низкой эффективностью работы.

Маломобильные группы населения (МГН) – люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.д.

Малые архитектурные формы – составная часть вокзала, включающая определённую номенклатуру предметов, сооружений и устройств функционального, информационного и декоративного назначения, предназначенных для улучшения организации потоков, безопасности передвижения и ориентации пассажиров, получения технологической информации, для создания более комфортных условий обслуживания пассажиров и посетителей, для улучшения организации и благоустройства вокзала, повышения его привлекательности и эстетических качеств: щиты-стенды объявлений, скамьи для сидения, урны, ограждения платформ, часы, торговые киоски, ветрозащитные стенки, цветочницы и др.

Метод оценки соответствия услуги – способ проведения измерений и испытаний одной или нескольких характеристик услуги и сравнение (сопоставление) полученных результатов с установленными требованиями для определения соответствия каждой из характеристик установленным требованиям.

Моторвагонный подвижной состав (МВПС) – головные, моторные и прицепные вагоны, из которых формируются моторвагонные поезда (электropоезда, дизель-поезда и автомотрисы (рельсовые автобусы), предназначенные для перевозки пассажиров.

Нештатная ситуация – событие, процесс или явление, влияющие на безопасность перевозочного процесса, жизнь и здоровье пассажиров, обстановка, которая создаёт угрозу здоровью людей, состоянию транспортного средства и может повлечь за собой человеческие жертвы.

Обеспечение безопасности движения и эксплуатации железнодорожного транспорта – система технических, технологических,

организационно-правовых, экономических и иных мер, предпринимаемых организациями, юридическими и физическими лицами, направленных на предотвращение транспортных происшествий и снижение риска причинения вреда жизни или здоровью граждан (пассажиров), вреда окружающей среде, имуществу физических или юридических лиц.

Обслуживание пассажиров – деятельность по выполнению процедур, связанных с оформлением и осуществлением железнодорожной перевозки пассажиров, а также предоставлением им ассортимента дополнительных услуг (платных и бесплатных), направленных на удовлетворение соответствующих потребностей.

Пассажир – физическое лицо, заключившее договор перевозки пассажира.

Пассажирская железнодорожная платформа – сооружение, предназначенное для кратковременного накопления пассажиров и их посадки и высадки из подвижного состава.

Пассажирский остановочный пункт – пункт на перегоне, не имеющий путевого развития, предназначенный для посадки и высадки пассажиров пригородного сообщения.

Пассажирские перевозки – транспортные услуги по перемещению пассажиров, связанные с безопасностью, своевременностью и комфортностью перевозки пассажиров, а также сохранностью багажа.

Перевозочный документ – документ, подтверждающий заключение договора перевозки или удостоверяющий заключение договора перевозки пассажира, багажа, грузобагажа (проездной документ (билет), багажная квитанция, грузобагажная квитанция).

Перевозчик – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, принявшие на себя по договору перевозки железнодорожным транспортом общего пользования обязанность перевозки пассажира, вверенного отправителем багажа, грузобагажа из пункта

отправления в пункт назначения, и выдачи багажа, грузобагажа пассажиру, отправителю или уполномоченному на его получение лицу (получателю).

Перевозочный процесс – совокупность технологических и организационных взаимосвязанных операций, выполняемых при подготовке, осуществлении и завершении перевозки пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом.

Платежная карта – инструмент безналичных расчётов, предназначенный для совершения держателем карты, операций с денежными средствами, находящимися у эмитента.

Поездная бригада – коллектив работников, организованный для совместного выполнения производственных задач по качественному обслуживанию пассажиров скорого пригородного поезда во время посадки, высадки и в пути следования.

Показатель качества услуги (обслуживания) – количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих её качество.

Пригородный маршрут пассажирского железнодорожного сообщения – маршрут пассажирского железнодорожного сообщения, на котором регулярное пассажирское железнодорожное сообщение осуществляется пригородными поездами.

Пригородный участок – часть железнодорожной линии в пределах зон пригородного движения, на которой осуществляются пассажирские перевозки в пригородном сообщении.

Размеры движения пригородных поездов – количество пар пригородных поездов в сутки, предусмотренное графиком движения поездов на определенном маршруте пригородного железнодорожного сообщения.

Расписание движения поездов – систематизированные сведения о маршрутах пассажирского железнодорожного сообщения, периодичности курсирования, времени отправления поездов с начальных железнодорожных пунктов и прибытия поездов на конечные железнодорожные пункты

(станции) и проследования промежуточных остановочных пунктов, разработанные на основании согласованного и утвержденного установленным порядком графика движения поездов.

Регулярное пассажирское железнодорожное сообщение – перевозки пассажиров железнодорожным транспортом общего пользования, осуществляемые в соответствии с расписанием движения поездов.

Санитарно-культурное состояние подвижного состава – состояние МВПС, регламентированное стандартами, нормами и правилами, в части обеспечения комфорта пассажиров.

Санитарно-техническое состояние подвижного состава – состояние моторвагонного подвижного состава, регламентированное санитарно-гигиеническими требованиями (в т.ч. уборка и экипировка вагонов), а также состояние внутривагонного и кузовного оборудования (в т.ч. дверей), обшивки и отделки вагона; оборудования туалетов; систем оповещения и связи «Пассажир - локомотивная бригада - полиция», освещения, отопления (в зимний период), вентиляции и кондиционирования (в летний период), регламентированное правилами ремонта и проектно-конструкторской документацией.

Скорый пригородный поезд - поезд пригородного сообщения, обращающийся с маршрутной скоростью свыше 50 км/ч и имеющий в своем составе вагоны не ниже 2 класса комфортности.

Требование - потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Тарифные руководства – документы, публикуемые утвержденные в установленном законодательством Российской Федерации порядке тарифы, ставки платы и сборов за работы и услуги железнодорожного транспорта, правила применения тарифов, ставок платы, сборов, а также перечень железнодорожных станций, расстояния между ними и выполняемые операции.

Техническая диагностика – процедура оценки соответствия технического состояния нормам, стандартам и правилам путем наблюдений и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой.

Техническое состояние – состояние моторвагонного подвижного состава, регламентированное стандартами, нормами и правилами, в части обеспечения безопасности движения и эксплуатации ж.д. транспорта и пассажиров.

Турникет – автоматизированное устройство учёта и контроля доступа на установленную территорию.

Уровень качества услуги (обслуживания) – относительная характеристика качества услуги (обслуживания), основанная на сравнении фактических значений показателей её (его) качества с нормативными значениями этих показателей.

Услуга, предоставляемая пассажиру – результат непосредственного взаимодействия предприятий (структур) железнодорожного транспорта, других предприятий и организаций с пассажиром и их собственной деятельности по удовлетворению разнообразных личных потребностей пассажира.

Чистая поверхность – поверхность при однократном проведении по которой сухой салфеткой из светлой ткани усилием на площадь контакта, соответствующим давлением 2 кг/см^2 , на салфетке не остается видимых загрязнений.

Чрезвычайная ситуация – обстановка, сложившаяся в результате транспортного происшествия, террористического акта, природного явления, действий работников ОАО «РЖД» или третьих лиц, а также иных обстоятельств, которые могут повлечь или повлекли за собой гибель людей или причинение вреда их здоровью, возникновение экологического или имущественного ущерба, а также репутационных и имиджевых рисков для ОАО «РЖД».

Электронная регистрация на поезд – согласие пассажира на осуществление поездки в поезде, в соответствии с оплаченным заказом через Интернет, без оформления проездного документа (билета) в кассе или с помощью транзакционного терминала самообслуживания.

Электронный билет – документ, используемый для удостоверения договора перевозки пассажира, в котором информация о пассажире и его железнодорожной перевозке, представлена в электронно-цифровой форме и хранится в АСУ «Экспресс».

Электронный носитель информации – электронная бесконтактная пластиковая карта, предназначенная для осуществления проезда на железнодорожном транспорте пригородного сообщения и (или) на других видах транспорта (единая транспортная карта, социальная карта, транспортная карта, смарт-карта и т.д.).

МВПС – моторвагонный подвижной состав.

МГН – маломобильные группы населения.

ОАО «РЖД» - Открытое акционерное общество «Российские железные дороги».

ТО – техническое обслуживание.

ТР – текущий ремонт.

Wi-Fi - (Wireless Fidelity — «беспроводная точность») технологии беспроводной связи.

ФС – фирменный стиль.

2. КАТЕГОРИРОВАНИЕ И ПОРЯДОК НАЗНАЧЕНИЯ СКОРЫХ ПРИГОРОДНЫХ ПОЕЗДОВ

2.1. Категорирование скорых пригородных поездов

К **скорым пригородным поездам** относятся поезда пригородного сообщения, обращающиеся с маршрутной скоростью свыше 50 км/ч и имеющие в своем составе вагоны не ниже 2 класса комфортности.

Нумерация скорых пригородных поездов производится порядком, установленным в ОАО «РЖД» с присвоением номеров 7001-7398.

Категорирование скорых пригородных поездов производится в зависимости от времени в пути следования, типа подвижного состава, обращающегося на маршруте, и качества транспортных услуг, предоставляемых пассажирам в пути следования. Различают скорые пригородные поезда I, II и III категории:

- поезда I категории должны иметь в своем составе вагоны бизнес-класса и эконом-класса с гарантированным предоставлением места и обращаться на расстоянии до 200 км;
- поезда II категории состоят из вагонов эконом-класса без гарантированного предоставления мест¹ и обращаются на расстоянии до 200 км, определяемом исходя из длительности поездки не более трех часов;
- поезда III категории состоят из вагонов эконом-класса и обращаются на расстоянии, определяемом исходя из длительности поездки не более одного часа.

Более подробная характеристика скорых пригородных поездов каждой категории приведена в таблице 1.

Состав поездной бригады скорого пригородного поезда определяется в зависимости от его категории (таблица 1). В зависимости от целевой клиентуры и величины соответствующих сегментов пассажиропотока могут применяться различные схемы формирования скорых пригородных поездов каждой категории, отличающиеся количеством вагонов каждого класса.

¹ С целью повышения качества обслуживания пассажиров допускается включение в состав поездов II категории вагонов 2 класса комфортности с предоставлением мест

Таблица 1 - Категорирование скорых пригородных поездов

Категория поезда	Тип вагонов, включаемых в состав поезда	Время в пути следования (при $V_m \geq 50$ км/ч)	Гарантированное предоставление отдельного места в поезде	Конструкция, планировка и оборудование вагонов								Состав поезда бригады (помимо локомотивной бригады)
				Блоки предоставления услуг питания	Санитарно-гигиенические блоки	Система вентиляции и очистки воздуха*	Багажные устройства	Покрытие пола в салоне	Столики	Пассажирские сидения	Аудио- и видеосистема	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
I	Бизнес-класс		да	не менее 1 буфет а на состава в	1 на секцию	кондиционер	багажные стеллажи** и багажные полки	ковровое с льняными настилами	есть	кресла 1 класса с подножками, подлокотниками, подголовниками и сменными чехлами	На усмотрение Перевозчика	Работник перевозчика (1 на вагон), сотрудники охраны (не менее 2-х на состав), работники, осуществляющие уборку подвижного состава (не менее 2-х на состав)
	Эконом-класс						багажные полки	ковровое с льняными настилами	есть	кресла 2 класса с подлокотниками, сменными подголовниками и чехлами		нет

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
II	Эконом-класс	≤ 3ч	На усмотрение Перевозчика	нет	в головных вагонах	кондиционер	багажные полки	линолеум	нет	кресла 2 класса с подголовниками, подлокотниками, сменными чехлами	нет	Работник перевозчика (не менее 1 на секцию), сотрудники охраны (не менее 2-х на состав), работники, осуществляющие уборку подвижного состава (не менее 1 на состав)
III	Эконом-класс	≤ 1ч	нет	нет	не менее 1 на состав, если предусмотрено конструктивно	кондиционер	багажные полки	линолеум	нет	кресла 2 класса	нет	Работники перевозчика (на усмотрение компании), сотрудники охраны (не менее 2-х на состав)

Примечание:

* - наличие кондиционеров обязательно во всех электропоездах после 2012 года, для поездов более раннего года выпуска требование обязательно с 2015 года (после проведения модернизации подвижного состава).

** - наличие багажных стеллажей в вагонах бизнес-класса рекомендуется, но обеспечивается по усмотрению перевозчика.

2.2. Порядок формирования и аттестации скорых пригородных поездов

В состав скорых пригородных поездов могут включаться вагоны (секции), находящиеся в эксплуатации не более 6 лет после постройки.

Включение в состав скорого пригородного поезда вагонов старше 6 лет допускается при прохождении ежегодной аттестации на соответствие Типовым требованиям к качеству услуг, предоставляемых пассажирам в скором пригородном сообщении (Распоряжение ОАО «РЖД» от 07.06.2012 № 1127 р).

Категория «Скорый пригородный поезд» (I, II, III категории) присваивается Департаментом управления бизнес-блоком «Пассажирские перевозки» холдинга «РЖД».

По факту готовности указанного в заявке подвижного состава к эксплуатации (но не позднее одного месяца до даты назначения поезда), назначается дата аттестации поезда с целью подтверждения присваиваемой ему категории. Аттестация скорых пригородных поездов проводится решением Департамента управления бизнес-блоком «Пассажирские перевозки» холдинга «РЖД», специально созданными аттестационными комиссиями. Председателем комиссии назначается начальник региональной службы развития пассажирских сообщений и предоставления доступа к инфраструктуре.

Председатель комиссии ежегодно формирует и утверждает в Департаменте управления бизнес-блоком «Пассажирские перевозки» холдинга «РЖД» состав комиссии из числа представителей Региональной дирекции моторвагонного подвижного состава и представителей Перевозчика.

Аттестация состава скорого пригородного поезда проводится согласно положениям СТО РЖД «Комиссионный осмотр моторвагонного подвижного состава. Порядок проведения» (Распоряжение ОАО «РЖД» от 31.07.08 г. №1634р). Аттестационная комиссия заполняет и подписывает

Аттестационный лист на скорый пригородный поезд соответствующей категории (Приложение А) и прикладывает к нему все необходимые документы, которые должны быть подготовлены на момент начала работы комиссии.

Перечень документов, необходимых для аттестации поезда на категорию «скорый пригородный»:

1. Список вагонов, закрепленных за поездом (схема формирования состава).
2. Акт об исправности системы пожарной сигнализации.
3. Акт об исправности ходовых частей, ударно-тяговых приборов, автотормозов.
4. Акт об исправности системы электрооборудования.
5. Акт об исправности системы отопления, кондиционирования и водоснабжения.
6. Акт о наличии съемного инвентаря.
7. Акт о наличии мягкого инвентаря, санитарно-гигиенических и уборочных средств.
8. Акт об обеспечении средствами пожаротушения.
9. Акт о выдаче медицинских аптечек с описью медикаментов.
10. Состав поездных бригад, закрепленных за поездом.
11. Акт о проведении аттестации членов поездной бригады для работы в скором пригородном поезде.
12. Акт об обеспечении поездной бригады форменной, специальной и санитарной одеждой.
13. Перечень услуг, предоставляемых пассажирам.

В случае успешной аттестации поезда комиссией готовится представление (Приложение Б) на присвоение ему категории «Скорый пригородный поезд» (I, II, III категории) и передается в Департамент управления бизнес-блоком «Пассажирские перевозки» холдинга «РЖД» для выдачи сертификата соответствия. В случае несоответствия скорого

пригородного поезда Типовым требованиям к качеству услуг, предоставляемых пассажирам в скором пригородном сообщении (Распоряжение ОАО «РЖД» от 07.06.2012 № 1127 р) балансодержателю и перевозчику предоставляется срок не более 1 месяца на устранение выявленных замечаний, после чего проводится повторная аттестация. В случае несоответствия скорого пригородного поезда Типовым требованиям к качеству услуг, предоставляемых пассажирам в скором пригородном сообщении при повторной аттестации (по истечении 1 месяца, предоставляемого на устранение несоответствий) данный поезд переводится в разряд пригородных поездов (6000 нумерации) или отменяется.

3. ТРЕБОВАНИЯ К СКОРОМУ ПРИГОРОДНОМУ ПОДВИЖНОМУ СОСТАВУ

3.1. Общие требования к конструкции и оформлению составов скорых пригородных поездов

Основным требованием к моторвагонному подвижному составу (МВПС), используемому на сети железных дорог России для осуществления скорых пригородных перевозок, является соответствие его нормам и требованиям устанавливаемым:

- Федеральным законом «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» №17-ФЗ;
- Правилами технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации;
- РД 104.03.00675-2010СО «Электропоезда. Общее руководство по техническому обслуживанию и текущему ремонту»;
- Санитарными правилами по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте СП 2.5.1198-03;
- ГОСТ 30487-97 «Межгосударственный стандарт. Электропоезда пригородного сообщения. Общие требования безопасности»;

- Техническим регламентом «О безопасности железнодорожного подвижного состава» № 524;
- Инструкцией по обеспечению пожарной безопасности на локомотивах и моторвагонном подвижном составе ЦТ-ЦУО-175;
- Общими руководствами по техническому обслуживанию и текущему ремонту дизель-поездов и рельсовых автобусов.

Внешнее оформление вагонов и внутреннее оформление салонов скорых пригодных поездов должно производиться в соответствии с фирменным стилем (ФС) ОАО «РЖД». При внутреннем цветовом оформлении необходимо учитывать функциональное назначение окрашиваемых объектов. Подбор цвета должен производиться с учетом их гармоничного сочетания.

Конструкция и планировка вагонов должна отвечать основным требованиям по технической эстетике и эргономике и обеспечивать максимальные удобства и безопасность для пассажиров и обслуживающего персонала. Конструкционные, отделочные и декоративные материалы для пассажирских вагонов не должны выделять токсичные вещества в концентрациях, вредных для здоровья человека, должны быть стойкими к механическим воздействиям, влиянию света, моющих и дезинфицирующих средств, удобными для очистки от загрязнения, разрешенными к применению органами и учреждениями госсанэпиднадзора в установленном порядке, а также соответствовать требованиям пожарной безопасности. Конструкция вагона любого класса комфортности должна предусматривать помещения для пассажиров, тамбуры², переходные площадки. Конструкция вагона бизнес-класса, должна предусматривать служебное отделение или купе для персонала перевозчика (не менее одного на секцию в скорых пригородных поездах I категории). Тамбуры вагонов поездов I и II категории

² В зависимости от климатического региона эксплуатации МВПС в скором пригородном сообщении, установленного технической документацией, для скорых пригородных поездов могут предусматриваться варианты исполнения вагонов без тамбуров при условии обеспечения нормативных параметров микроклимата и уровней шума в помещениях.

должны иметь легкоъемное наборное щетинистое покрытие, препятствующее попаданию излишней грязи в салон вагона.

На окнах вагонов скорых пригородных поездов I и II категории должны быть установлены регулируемые по высоте солнцезащитные экраны с фиксацией их в любом заданном положении. Для обеспечения солнцезащиты также могут использоваться и другие технические решения. Допускается применение тонированных стекол. Светопропускание стёкол в видимой области стекла должно быть не менее 75%.

В пассажирских салонах вагонов бизнес-класса и эконом-класса в скорых пригородных поездах I-ой категории пол должен быть оборудован ковровым покрытием. Ковровое покрытие должно быть выполнено из износостойких, легко очищаемых материалов, отвечающих требованиям пожарной и санитарной безопасности, не должно иметь стыков или загибов, которые создавали бы угрозу для безопасного передвижения пассажиров по салону. Покрытие пола в вагонах скорых пригородных поездов II и III категории – однотонный, устойчивый к истиранию линолеум с противоскользящей, износостойкой поверхностью.

Салон должен быть оборудован однотипными крючками для одежды, из расчета 2 крючка на одно межоконное пространство (за исключением межоконных пространств, где размещены стоп-кран, температурный датчик и молоток для аварийного выхода).

Не менее одного вагона (обычно головной вагон) в составе скорого пригородного поезда должно быть оборудовано подъемными устройствами и другими приспособлениями для перевозки маломобильных групп населения (МГН) согласно ГОСТ Р 50955-96. «Вагоны электропоездов. Технические требования для перевозки инвалидов».³

Багажные полки, иные приспособления для размещения и крепления ручной клади должны быть выполнены таким образом, чтобы они и размещенные на них предметы багажа не травмировали пассажиров во время

³ Требование обязательно для подвижного состава, начиная с 2015 года выпуска.

поездки, а также при экстренном торможении и аварийной эвакуации. Багажные полки для ручной клади должны быть предусмотрены во всех вагонах скорых пригородных поездов и размещены на высоте не более 1900 мм от пола, иметь ширину 350 – 450 мм и выдерживать вес не менее 100 кг на один погонный метр полки. В вагонах бизнес-класса поездов I категории допускается располагать стеллажи для багажа.⁴

Подвижной состав должен быть оборудован санитарно-гигиеническими блоками:

- не менее 1 туалета на секцию (в прицепном вагоне) в скорых пригородных поездах I категории;
- не менее 2 туалетов на состав поезда II категории (в головных вагонах);
- не менее 1 туалета на состав в поездах III категории, если они предусмотрены конструкцией подвижного состава.

В составе скорого пригородного поезда I категории рекомендуется предусматривать не менее 1 буфета⁵, соответствующего требованиям Раздела 5.2 Санитарных правил по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте.

3.2. Требования к санитарно-техническому оборудованию МВПС для скорого пригородного сообщения

В поезде скорого пригородного сообщения туалетное помещение должно быть площадью не менее 1,2 м² при ширине 900 мм для вагонов всех классов.

В МВПС, выпущенном после 2013 года, обязательно оборудование не менее одного из туалетов - для пассажиров-инвалидов в креслах-колясках.

МВПС для скорого пригородного сообщения, техническая и конструкторская документация на которые разработана после утверждения

⁴ Допускается на усмотрение перевозчика.

⁵ При отсутствии буфета допускается предоставление услуг пассажирам посредством разносной торговли.

санитарных правил СП 2.5.1198-03, должны быть оборудованы туалетными системами замкнутого типа (допускается для оборудования туалета использовать унитазы «подиумного типа»). Для МВПС, выпущенного до 2011 года и не прошедшего модернизацию, требование вступает в силу с 2014 года. Двери туалетных кабин должны открываться вовнутрь, иметь указатели «свободно» или «занято» и иметь обязательные размеры для вагонов всех классов, не менее 1880×490 мм. На стене туалетного помещения возле унитаза на высоте 700 - 750 мм должен крепиться поручень, ящик с одноразовыми мешками для сбора мусора, держатель для туалетной бумаги и одноразовых полотенец. На высоте 400 - 500 мм должна располагаться емкость с моюще-дезинфицирующим раствором и ершом. Умывальник в туалете должен устанавливаться на высоте 750 - 850 мм, оборудоваться смесителем для подачи воды, дозатором жидкого мыла, зеркалом. Около умывальника должны размещаться крючки - вешалки для одежды и одноразовые полотенца. Крючки для одежды должны располагаться на высоте, исключающей касание пола нижними краями длинной верхней одежды (пальто, плащ).

Рекомендуется предусматривать информационное табло, которое должно автоматически включаться при выходе туалетной системы из строя. Рекомендуется снабжать дверь в туалет автоматическим блокирующим устройством при нарушении функционирования туалетной системы, при этом должна быть обеспечена возможность беспрепятственного покидания туалета пассажиром.

3.3. Требования к пассажирскому месту

В пассажирских салонах вагонов бизнес-класса и эконом-класса скорых пригородных поездов I категории и вагонов эконом-класса скорых пригородных поездов II и III категорий должны устанавливаться мягкие кресла соответствующего класса с размещением мест друг за другом

(многорядная посадка) и/или напротив друг друга (встречная посадка).

Количество мест для сидения в салоне вагона должно устанавливаться, исходя из обеспечения необходимого шага между креслами - не менее 930 мм между спинками кресел при многорядной посадке и не менее 1600 мм между спинками кресел при встречной посадке. Пассажирские сиденья (диваны) должны иметь следующие размеры:

- глубина сиденья – 430 – 450 мм;
- ширина одноместного сиденья - не менее 430 мм;
- высота установки от опоры для ног (при ее наличии) – 410 – 430 мм;
- расстояние между сиденьями при встречной посадке – не менее 500 мм.

В вагонах поездов III категории допускается конструкционно увеличивать вместимость вагона за счет сокращения мест для сидения и оборудования площадок поручнями для повышения безопасности стоящих пассажиров. В вагонах эконом-класса поездов I и II категории рекомендуется размещать пассажирские кресла по схеме «3+2». Пассажирские сиденья, устанавливаемые в салонах вагонов скорых пригородных поездов должны иметь соответствующий сертификат, должны иметь жесткое крепление, прочность которого обеспечивает безопасность пассажиров в аварийных ситуациях. Обивка кресел должна быть воздухопроницаемой, позволять легко производить чистку и гигиеническую обработку.

В вагонах поездов I категории каждому пассажиру должно предоставляться отдельное место согласно билету. Номера посадочных мест должны быть размещены в салоне в непосредственной близости от них и позволять однозначно определять номер посадочного места.

Каждое пассажирское кресло в поездах I и II категории должно быть оборудовано подголовником и обеспечено съемным тканевым чехлом. Кресла в салонах вагонов поездов III категории могут быть снабжены съемными тканевыми чехлами, а при их отсутствии должна выполняться химчистка кресел на каждом ТР-1. Подголовники пассажирских кресел должны снабжаться сменными гигиеническими подкладками под голову.

Пассажирские кресла в вагонах бизнес-класса должны иметь выдвижную подставку (опору) для ног, спинки кресел должны иметь регулятор изменения угла наклона. Каждое пассажирское место в вагоне бизнес-класса должно быть снабжено столиком: при встречной посадке одним столом на 4 места; при многорядной посадке – откидными столиками в спинке переднего кресла.

3.4. Требования к оснащению вагонов скорых пригородных поездов аудио- и видеоаппаратурой и другими устройствами для дополнительного обслуживания пассажиров

Для создания комфортных условий проезда пассажиров в скорых пригородных поездах I категории вагоны бизнес-класса на усмотрение перевозчика могут оснащаться аудио- и видеоаппаратурой (телевизорами и видеоплеерами для просмотра кинофильмов). По запросу и за счет перевозчика балансодержатель при наличии технической возможности должен произвести оснащение вагонов бизнес-класса аудио и видеоаппаратурой. При наличии аудио и видеоаппаратуры в вагонах бизнес-класса данные составы необходимо обеспечивать наушниками индивидуального пользования. Аудиовход для индивидуальных наушников, предоставляемых каждому пассажиру, должен быть расположен в каждом пассажирском кресле вагонов бизнес-класса⁶. При организации видеотрансляции в вагоне должно быть не менее 4 видеомониторов. Размер и угол наклона видеомониторов должны обеспечивать отсутствие бликов и хороший доступ для просмотра пассажирами в определенной зоне. Зоны видимости мониторов должны быть распределены таким образом, чтобы каждый пассажир имел возможность беспрепятственного просмотра.

В вагонах бизнес-класса скорых пригородных поездов необходимо

⁶ Требования вступают в силу при постройке новых электропоездов с 2015 года, на подвижном составе до 2015 года выпуска после выполнения модернизационных работ.

наличие не менее 1 розетки на купе с напряжением 220 В.⁷ Вагоны скорых пригородных поездов I категории должны быть оборудованы системой Wi-Fi.⁸

3.5. Требования к физическим и химическим факторам среды салонов вагонов МВПС для скорого пригородного сообщения

В помещениях МВПС должны обеспечиваться параметры микроклимата, соответствующие требованиям Санитарных правил по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте. СП 2.5.1198-03 от 3 марта 2003 г. (в редакции СП 2.5.2647-10 изменения и дополнения №2).

Система обеспечения микроклимата, включающая в себя систему кондиционирования и нагрева воздуха, систему принудительной приточно-вытяжной вентиляции и исполнение вагона с необходимой степенью герметизации и теплоизоляции, должна обеспечивать в помещениях МВПС⁹:

- поддержание параметров микроклимата на уровнях, установленных СП 2.5.1198-03 от 3 марта 2003 г.;
- равномерное распределение температуры по всему объему помещений;
- подачу наружного воздуха в количествах, установленных СП 2.5.1198-03 от 3 марта 2003 г.;
- очистку подаваемого наружного воздуха, очистку и обеззараживание рециркуляционного воздуха;
- подогрев и охлаждение воздуха в помещениях в холодный и теплый периоды года в соответствии с требованиями СП 2.5.1198-03 от 3 марта 2003 г.

В случае отказа системы кондиционирования воздуха должны быть

⁷ Требование вступает в силу с 2015 года.

⁸ Требование вступает в силу с 2015 года.

⁹ В МВПС для скорого пригородного сообщения, техническая документация, на который разработана до введения в действие СП 2.5.1198-03 и не прошедшего модернизацию, допускается отсутствие системы охлаждения воздуха в помещениях вагонов до 2015 года.

предусмотрены меры для обеспечения естественной вентиляции вагона. При наличии форточек они должны быть исправны и открываться с возможностью фиксации в любом установленном конструктивными особенностями МВПС положении, исключающем падение форточки. При длительном отстое на открытом воздухе и отрицательных температурах наружного воздуха должен быть обеспечен дежурный обогрев салонов МВПС с обеспечением температуры в них не ниже 3 °С, а при длительном отстое в теплое время года - дежурное охлаждение с обеспечением температуры в салонах не выше 35 °С. В салонах вагонов МВПС температура воздуха на высоте 1500 мм от пола должна быть от 14 до 18°С при температуре наружного воздуха ниже +10°С и от 16 - 24°С при температуре наружного воздуха ниже от 10 до 20°С.

Искусственное освещение должно обеспечивать необходимую освещенность помещений МВПС, пультов и органов управления, контрольно-измерительной аппаратуры.

В основных помещениях МВПС должны быть предусмотрены следующие виды освещения:

- рабочее (общее и местное) – во всех помещениях;
- аварийное – во всех помещениях.

В пассажирских салонах общее освещение должно быть выполнено осветительными установками со светодиодами белого цвета свечения либо люминесцентными лампами. Светильники со светодиодами могут также применяться для обозначения светящихся дорожек, аварийных выходов, ступенек и т.п. В вагонах 1 класса скорых пригородных поездов I категории должно быть предусмотрено индивидуальное освещение на каждом пассажирском месте.¹⁰

Предельно допустимые уровни звука, звукового давления, предельно допустимые значения виброускорений и предельно допустимые уровни

¹⁰ Требование вступает в силу при постройке новых электропоездов с 2015 года, в отношении электропоездов до 2015 года выпуска после выполнения модернизационных работ.

электромагнитных излучений в помещениях МВПС для скорого пригородного сообщения должны соответствовать СП 2.5.1198-03 от 3 марта 2003 г.

3.6. Требования к готовности МВПС скорого пригородного сообщения под посадку пассажиров

МВПС для скорого пригородного сообщения должен подаваться под посадку:

- не менее чем за 15 минут до отправления поезда I категории,
- не менее чем за 10 минут до отправления поезда II и III категории.

Готовность скорого пригородного поезда к посадке/высадке пассажиров должна быть обеспечена в течение одной минуты после объявления посадки на поезд (остановки поезда). Готовность поезда к посадке/высадке пассажиров означает:

- поезд полностью остановлен;
- предназначенные для посадки/высадки пассажиров входные двери механически и электрически разблокированы;
- температурный режим в салоне соответствует требованиям СП 2.5.1198-03;
- поездная бригада скорого пригородного поезда соответствующей категории должна в полном составе находиться на своих рабочих местах согласно должностным инструкциям.

3.7. Требования к содержанию составов скорых пригородных поездов в пути следования

Для проведения уборки в пути следования Перевозчиком утверждается стандартный перечень работ, выполняемых в пути следования скорого пригородного поезда каждой категории. Санитарно-техническое состояние в вагонах скорого пригородного поезда должно контролироваться и

поддерживаться представителем перевозчика на протяжении всего пути следования.

В поездах I и II категории уборка туалетных кабин должна осуществляться специализированным персоналом в специальной одежде по мере необходимости, но не реже 2 раз за рейс, в поездах III категории – по прибытию на конечную станцию. Одним из критериев достаточности уборки туалетных комнат является отсутствие в них резких, неприятных запахов.

Мусоросборники должны быть оснащены полиэтиленовыми мешками. Заполненные мешки должны удаляться из мусоросборника при их заполнении. Критерии оценки качества санитарно-технического состояния подвижного состава скорого пригородного сообщения приведены в Приложении В.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПОДГОТОВКЕ СКОРОГО ПРИГОРОДНОГО ПОЕЗДА В РЕЙС

4.1. Организация уборки составов скорых пригородных поездов

В зависимости от времени отстоя (оборота) скорого пригородного поезда, должны быть предусмотрены следующие объёмы выполнения уборки: влажная уборка, сухая уборка и уборка мусора.

В соответствии с требованиями РД 104.03.00675-2010СО, «Санитарных правил по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте» от 03.06.2003 г. СП 2.5.1198-03 с изменениями и дополнениями сухую и влажную уборку салонов скорых поездов при проведении им плановых ремонтов и технических обслуживаний в депо должен осуществлять балансодержатель. Сухую и влажную уборку салонов скорых пригородных поездов в пунктах оборота должны осуществлять представители перевозчика в соответствии с должностными инструкциями или аутсорсинговые компании в соответствии с заключенными договорами.

4.2. Экипировка скорых пригородных поездов мягким инвентарем

С целью предоставления пассажирам скорых пригородных поездов надлежащего уровня сервиса в штатную комплектацию скорых пригородных поездов должна входить оснащённость их мягким инвентарём, перечень которого определяется порядком эксплуатации и конструктивными особенностями данного подвижного состава (таблица 2).

Таблица 2 - Оснащенность скорых пригородных поездов мягким инвентарём

Категория скорого пригородного поезда	Класс вагона	Наименование мягкого инвентаря	Срок службы
1	2	3	4
I категория	Бизнес-класс	шторы с ламбрекеном, солнечник	1 год
		чехлы на пассажирские кресла	1 год
		ковровые дорожки	6 месяцев
		щетиnistое покрытие	3 месяца
		льняная дорожка	6 месяцев
		подголовник	1 рейс
I категория	Эконом-класс	шторы, солнечник	1 год
		чехлы на пассажирские кресла	1 год
		ковровое покрытие	3 месяца
		щетиnistое покрытие	3 месяца
		подголовник	1 рейс
II категория	Эконом-класс	шторы, солнечник	1 год
		чехлы на пассажирские кресла	1 год
		щетиnistое покрытие	3 месяца
		подголовник	1 рейс
III категория	Эконом-класс	чехлы на пассажирские кресла/ обивка пассажирских кресел	1 год/3 года

Оснащение составов скорых пригородных поездов согласно установленного перечня должно производиться за счёт перевозчика по согласованию с балансодержателем. При этом в процессе эксплуатации балансодержатель должен обеспечивать периодическую стирку мягкого инвентаря и при необходимости химическую чистку. В случае если по истечению своего установленного срока службы мягкий инвентарь не утратил своих потребительских качеств после проведения ему химической чистки перевозчик может продолжить его эксплуатацию путём составления с его представителем двухстороннего акта о пригодности инвентаря.

4.3. Экипировка скорых пригородных поездов санитарно-гигиеническими средствами и уборочным инвентарем

Уборка и экипировка туалетных комплексов расходными материалами должна осуществляться перевозчиком. Оснащённость туалетных комплексов скорых пригородных поездов приведена в таблице 3.

Таблица 3 - Оснащенность туалетных комплексов в скорых пригородных поездах

№ п/п	Категория скорого пригородного поезда	Наименование оборудования, материалов	Ежесуточный расход на электросекцию (наличие), не менее
1	2	3	4
1	I категория	Туалетная бумага, рулон	2
2		Полотенце бумажное, рулон	2
3		Мыло жидкое, л.	1
4		Мешок для мусора 50л., шт.	1
5		Освежитель воздуха	0,2
6		Дезинфицирующее средство, л.	1
7		Ёршик	в наличии
8		Дозатор жидкого мыла	в наличии
9		Бумагодержатель	в наличии
10		Полотенцедержатель	в наличии
11		Коврик резиновый	в наличии
12		Зеркало	в наличии
1	II категория	Туалетная бумага, рулон	1
2		Мыло жидкое, л.	0,5
3		Мешок для мусора 50л., шт.	1
4		Ёршик	в наличии
5		Дозатор жидкого мыла	в наличии
6		Бумагодержатель	в наличии
7		Коврик резиновый	в наличии
1	III категория	Туалетная бумага, рулон	1
2		Мыло жидкое, л.	0,5
3		Мешок для мусора 50л., шт.	1
4		Ёршик	в наличии
5		Дозатор жидкого мыла	в наличии
6		Бумагодержатель	в наличии
7		Коврик резиновый	в наличии

С целью обеспечения надлежащего санитарного состояния скорых пригородных поездов и поддержания в них высокого уровня фирменного обслуживания составы должны быть оснащены необходимым количеством санитарно-гигиенических средств согласно таблиц 2, 3, а также необходимым уборочным инвентарём в случаях, когда уборку подвижного состава осуществляют сотрудники перевозчика (таблица 4). В случаях, когда уборку скорых пригородных поездов осуществляют работники аутсорсинговых компаний, перевозчик обязан их обеспечить необходимыми моющими средствами и уборочным инвентарем, необходимыми для выполнения уборочных работ с надлежащим качеством.

Перечень и расход моющих средств и уборочного инвентаря должны быть отражены в Договоре между перевозчиком и аутсорсинговой компанией (таблица 4).

Таблица 4 - Экипировка скорых пригородных поездов уборочным инвентарём

Категория скорого пригородного поезда	Наименование уборочного инвентаря	На секцию	Срок службы, лет
Скорые пригородные поезда I, II и III категорий	веник синтетический, шт	1	0,5
	швабра, шт	1	0,5
	ведро оцинкованое для полов, шт	1	0,5
	ведро оцинкованое для окон, шт	1	0,5
	ведро оцинкованое для стен, шт	1	0,5
	ведро оцинкованое для туалетов, шт	1	0,5

5. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ УЧАСТНИКОВ ПЕРЕВОЗОЧНОГО ПРОЦЕССА ЗА СОБЛЮДЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ К КАЧЕСТВУ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ПАССАЖИРАМ В СКОРОМ ПРИГОРОДНОМ СООБЩЕНИИ

К обязанности перевозчика относятся:

1. Обеспечение сохранности арендуемого подвижного состава в пути следования и пунктах оборота.
2. Возмещение балансодержателю причиненного ущерба в случае хищения либо порчи оборудования (за исключением нахождения подвижного состава в депо) .
3. Поддержание надлежащего санитарно-технического состояния в процессе эксплуатации поезда, уборка и экипировка подвижного состава в пунктах оборота.
4. Согласование с балансодержателем и осуществление за свой счет перепланировки или переоборудования салона, установка оборудования, не предусмотренного конструкцией поезда.
5. Организация обслуживания пассажиров в соответствии с Типовыми требованиями к качеству услуг, предоставляемых пассажирам в скором пригородном сообщении (Распоряжение ОАО "РЖД" от 07.06.2012 № 1127 р).
6. Контроль соответствия подвижного состава Типовым требованиям к качеству услуг, предоставляемых пассажирам в скором пригородном сообщении (Распоряжение ОАО "РЖД" от 07.06.2012 № 1127 р) при выдаче из депо.
7. Недопущение эксплуатации подвижного состава, не соответствующего Типовым требованиям к качеству услуг, предоставляемых пассажирам в скором пригородном сообщении (Распоряжение ОАО "РЖД" от 07.06.2012 № 1127 р).

К обязанности балансодержателя относятся:

1. Содержание и предоставление перевозчику подвижного состава, соответствующего настоящим требованиям на условиях аренды.
2. В случае отсутствия соответствующего типа подвижного состава предоставление перевозчику мотивированного отказа в срок не позднее 10 дней с момента обращения.
3. Доработка в установленном порядке имеющегося в наличии подвижного состава до соответствия Типовым требованиям к качеству услуг, предоставляемых пассажирам в скором пригородном сообщении (Распоряжение ОАО "РЖД" от 07.06.2012 № 1127 р) по обращению перевозчика, либо предоставление мотивированного отказа в доработке, но не позднее одного месяца с момента поступления обращения.
4. Осуществление плановых видов технического обслуживания и ремонтов, оперативное устранение неисправностей, возникающих в процессе эксплуатации.
5. Порядок устранения неисправностей, возникающих в процессе эксплуатации по вине перевозчика определяется Договором аренды подвижного состава.
6. Согласование замены подвижного состава с перевозчиком.
7. Осуществление контроля исполнения перевозчиком обязанностей по эксплуатации подвижного состава.

Выполнение перевозчиком и балансодержателем взятых на себя обязательств по обслуживанию пассажиров в скорых пригородных поездах и их содержанию может проводиться ими как самостоятельно, так и с привлечением сторонних организаций. В последнем случае за действие фактических исполнителей работ стороны несут ответственность как за свои собственные.

Деятельность перевозчика и балансодержателя в части обеспечения надлежащего качества обслуживания пассажиров в скорых пригородных поездах и содержания подвижного состава должна строиться на принципах

взаимодействия и взаимного контроля, в т.ч. контроля за работой привлекаемых аутсорсинговых организаций.

В целях упорядочения взаимоотношений между балансодержателем, перевозчиком и аутсорсинговыми компаниями, а также повышения материальной ответственности за неисполнение (ненадлежащее исполнение) договорных обязательств и некачественное обслуживание пассажиров в скором пригородном сообщении предусматриваются соответствующие штрафные санкции.

При систематическом (3 месяца подряд) выявлении нарушений в содержании подвижного состава и пассажирских обустройств, а также в работе персонала по вопросам обслуживания пассажиров с выставлением ОАО «РЖД», аутсорсинговой компании или перевозчику штрафных санкций на сумму ущерба, нанесённого при ненадлежащем содержании подвижного состава, пассажирских обустройств, а также при обслуживании пассажиров (ежемесячно), рассматривается вопрос о целесообразности дальнейшей работы аутсорсинговой компании, оказывающей услуги по обслуживанию пассажиров в скорых пригородных поездах.

Ниже приведено более подробное распределение ответственности и требования, предъявляемые к подготовке состава в рейс, его содержанию и экипировке.

При взаимодействии сторон в вопросах обеспечения санитарно-технического состояния скорых пригородных поездов балансодержатель обязан поддерживать санитарно-технические системы состава скорого пригородного поезда в рабочем состоянии.

Скорые пригородные поезда должны использоваться перевозчиком на основании:

- 1) Заключённого с балансодержателем договора аренды подвижного состава (далее – Договор).
- 2) Оформленного и согласованного сторонами акта приёма-передачи парка скорых пригородных поездов, являющимся приложением к Договору. Акт

приёма передачи парка скорых пригородных поездов подлежит ежегодному переоформлению, с выверкой и согласованием сторонами передаваемого в пользование парка скорых пригородных поездов.

3) Оформленного для каждого скорого пригородного поезда, переданного в эксплуатацию перевозчику, отдельного акта приёма-передачи с указанием передаваемого в комплекте со скорым пригородным поездом оборудования и элементов оснастки.

4) Подписанного сторонами дополнительного акта приёма-передачи, в случае передачи перевозчику в пользование новых составов скорых пригородных поездов в период действия подписанного сторонами акта приёма-передачи, а также, в случае изъятия по тем или иным причинам составов из пользования перевозчиком.

Балансодержателю запрещается передавать составы, находящиеся в пользовании перевозчика, согласно действующему акту приёма-передачи, в пользование другим перевозчикам¹¹.

Перевозчик обязан обеспечить:

1) Сохранность арендуемого подвижного состава в пути следования и пунктах оборота.

2) Возмещение балансодержателю причиненного ущерба в случае хищения либо порчи оборудования (за исключением нахождения подвижного состава в депо)

3) Поддержание надлежащего санитарно-технического состояния в процессе эксплуатации поезда, уборку и экипировку подвижного состава в пунктах оборота.

4) Согласование с балансодержателем и осуществление за свой счет перепланировки или переоборудования салона, установка оборудования, не предусмотренного конструкцией поезда.

5) Организацию обслуживания пассажиров в соответствии с Типовыми

¹¹ Исключение составляет организация межобластного сообщения в случаях, когда один подвижной состав обслуживается двумя перевозчиками.

требованиями к качеству услуг, предоставляемых пассажирам в скором пригородном сообщении (Распоряжение ОАО "РЖД" от 07.06.2012 № 1127 р).

б) Контроль соответствия подвижного состава Типовым требованиями к качеству услуг, предоставляемых пассажирам в скором пригородном сообщении (Распоряжение ОАО " РЖД" от 07.06.2012 № 1127 р) при выдаче из депо.

7) Недопущение эксплуатации подвижного состава, не соответствующего Типовым требованиям к качеству услуг, предоставляемых пассажирам в скором пригородном сообщении (Распоряжение ОАО " РЖД" от 07.06.2012 № 1127 р).

Балансодержатель силами моторвагонных депо (Депо) в рамках исполнения обязанностей по договору обязан:

1) Обеспечить содержание и предоставление перевозчику подвижного состава, соответствующего Типовым требованиям к качеству услуг, предоставляемых пассажирам в скором пригородном сообщении (Распоряжение ОАО "РЖД" от 07.06.2012 № 1127 р) на условиях аренды.

2) В случае отсутствия соответствующего типа подвижного состава предоставление перевозчику мотивированного отказа в срок не позднее 10 дней с момента обращения.

3) Обеспечить доработку в установленном порядке имеющегося в наличии подвижного состава до соответствия Типовым требованиям к качеству услуг, предоставляемых пассажирам в скором пригородном сообщении (Распоряжение ОАО "РЖД" от 07.06.2012 № 1127р) по обращению перевозчика, либо предоставление мотивированного отказа в доработке, но не позднее одного месяца с момента поступления обращения.

4) Осуществлять плановые виды технического обслуживания и ремонтов, оперативное устранение неисправностей, возникающих в процессе эксплуатации. Порядок устранения неисправностей, возникающих в процессе эксплуатации по вине перевозчика определяется Договором аренды

подвижного состава.

- 5) Согласовывать замены подвижного состава с перевозчиком.
- 6) Осуществлять контроль исполнения перевозчиком обязанностей по эксплуатации подвижного состава.
- 7) Выделять локомотивные бригады для вождения скорых пригородных поездов по железнодорожным путям общего пользования на участках обращения переданного в аренду перевозчику подвижного состава. Осуществлять формирование и контроль работы локомотивных бригад в депо и на линии. Обеспечивать локомотивные бригады форменной одеждой в соответствии с ФС ОАО «РЖД».
- 8) Совместно с перевозчиком производить расследование отказов и неисправностей оборудования переданных в аренду скорых пригородных поездов.
- 9) Ставить в известность перевозчика о случаях нарушения графика движения поездов и организовывать расследование этих случаев с предоставлением результатов перевозчику по его запросу.
- 10) Нести ответственность за причинение пассажирам и представителям перевозчика имущественного ущерба, ущерба жизни или здоровья, вызванного неправильными действиями локомотивной бригады, неисправностью подвижного состава и иными причинами, связанными с деятельностью (или бездействием) должностных лиц балансодержателя.

На время пребывания скорого пригородного поезда на плановые виды ремонта, его временная замена в эксплуатации должна производиться Балансодержателем на равноценный состав соответствующей категории и составности по предварительному согласованию с перевозчиком. При заходе на плановый ремонт или ТО балансодержателем осуществляется приемка МВПС у перевозчика, замечания по состоянию МВПС фиксируются в дефектном акте. Выдаваемый из депо после планового технического обслуживания, текущего или капитального ремонта скорый пригородный поезд (в зависимости от серии, порядка курсирования и своих

конструктивных особенностей) должен в полной мере соответствовать требованиям действующих нормативно-технических документов Министерства транспорта Российской Федерации в сфере железнодорожных перевозок и ОАО «РЖД», а также «Санитарным правилам по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте» от 03.06.2003 г. СП 2.5.1198-03 с изменениями и дополнениями и настоящим требованиям. По завершении работ по ремонту или ТО скорого пригородного поезда, должна производиться комиссионная приёмка состава из ремонта с участием представителей депо (заместителя начальника по ремонту, либо старшего мастера, сменного мастера, мастера кузовного цеха) и приёмщика МВПС – представителя перевозчика.

В ходе приемки из ремонта (ТО) должно проверяться соответствие подвижного состава требованиям действующих нормативно-технических документов, РД «Санитарным правилам по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте» от 03.06.2003 г. СП 2.5.1198-03 с изменениями и дополнениями и настоящим требованиям. Приёмка скорого пригородного поезда из ремонта оформляется Актом приёмки с соответствующего вида ремонта (ТО), в котором должны отмечаться выявленные в ходе приёмки скорого пригородного поезда ремонта недостатки (недоделки) в части санитарно-технического, технического и культурного состояния состава. Также, выявленные недостатки должны отмечаться в журнале ремонта формы ТУ-28. При выявлении в ходе приёмки МВПС не устранённых нарушений, отмеченных в дефектном акте при заходе состава в депо, представитель перевозчика вправе потребовать от балансодержателя оперативного устранения недостатков, либо замены подвижного состава на другой равноценный состав соответствующей категории и составности, отвечающий требованиям действующих нормативно-технических документов, санитарным нормам и настоящим требованиям. При выявлении в ходе приёмки МВПС нарушений, при которых выдача скорого пригородного поезда из депо запрещена согласно

РД 104.03.00675-2010СО, представитель перевозчика обязан наложить запрет на выдачу скорого пригородного поезда из депо до устранения недостатков и потребовать замены подвижного состава на другой, соответствующий требованиям действующих нормативно-технических документов и санитарным нормам, а также, необходимой категории и составности.

Необоснованный отказ кого-либо из членов комиссии от подписания акта не допускается, в противном случае моторвагонный подвижной состав считается несоответствующим Типовым требованиям к качеству услуг, предоставляемых пассажирам в скором пригородном сообщении (Распоряжение ОАО "РЖД" от 07.06.2012 № 1127р).

6. ТРЕБОВАНИЯ К ГРАФИКУ ДВИЖЕНИЯ СКОРЫХ ПРИГОРОДНЫХ ПОЕЗДОВ

График движения скорых пригородных поездов должен разрабатываться в соответствии с запросом перевозчика с учетом требований Инструкции по разработке графика движения поездов ОАО «РЖД» и Нормативов для составления графика движения пассажирских поездов. График движения скорых пригородных поездов должен составляться исходя из обеспечения маршрутной скорости следования не менее 50 км/ч.

Корректировка графика движения скорых пригородных поездов всех категорий производится по инициативе перевозчика. Изменения графика движения при предоставлении «окон» производятся в порядке, установленном в ОАО «РЖД».

При составлении графика движения скорых пригородных поездов согласно ст. 52 Устава железнодорожного транспорта Российской Федерации (№18-ФЗ) перевозчик подает запрос на включение в график движения скорых пригородных поездов владельцу инфраструктуры. Возможность оказания услуг по предоставлению инфраструктуры в конкретный период времени для осуществления перевозок пассажиров, грузов, багажа и грузобагажа определяется владельцем инфраструктуры в соответствии с

Правилами оказания услуг по использованию инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования.

В запросе на оказание услуг перевозчик указывает маршрут, предполагаемое время отправления/прибытия по начальным/конечным станциям маршрута, количество остановок и продолжительность стоянок по каждому остановочному пункту, периодичность назначения и составность по каждому из поездов.

Остановки скорых пригородных поездов должны назначаться только для осуществления посадки-высадки пассажиров. Для удобства пассажиров рекомендуется предусматривать остановки скорых пригородных поездов на станции постоянно у одной и той же платформы. Включение в состав скорого пригородного поезда вагонов бизнес-класса должно производиться в зависимости от целевой клиентуры и величины соответствующих сегментов пассажиропотока. Вследствие различий характера и направления пассажиропотоков в рабочие и выходные дни рекомендовано разрабатывать различные графики движения поездов по дням и сезонам курсирования. Продолжительность стоянок скорых пригородных поездов должна зависеть от величины и неравномерности пассажиропотоков на остановочных пунктах, соотношения числа входящих и выходящих пассажиров, конструкции подвижного состава, типа пассажирских платформ, взаимного расположения платформ и удобства связи платформ и центров тяготения пассажиропотоков.

В случаях сбоя требуется организация информирования об оперативных изменениях графика движения скорых пригородных поездов:

1) Оперативная информация о непредвиденных изменениях графика движения поездов, вследствие возникновения различных чрезвычайных ситуаций (неисправностей технических средств, аварий, изменения действующих телеграмм и др.), должна доводиться до пассажиров немедленно по мере ее поступления согласно разработанной схеме оповещения.

2) Передача объявлений громкоговорящей связью об изменении графика движения скорых пригородных поездов должна осуществляться на остановочном пункте не реже 1 раза в 5-10 минут.

3) При передаче объявлении о сбоях в графике движения скорых пригородных поездов необходимо приносить пассажирам извинения за причиненные неудобства.

4) Информацию до пассажиров об ожидаемом времени прибытия скорых пригородных поездов на остановочных пунктах, не оснащенных средствами передачи звуковой информации, должны доводить кассиры билетные путем вывешивания объявлений на стендах расписаний.

5) Локомотивная бригада скорого пригородного поезда при получении оперативной информации об изменении маршрута или расписания следования поезда обязана по внутripоездной связи информировать пассажиров о порядке следования поезда следующим образом:

- при отмене остановок – на каждом остановочном пункте,
- при следовании поезда со всеми остановками – объявление даётся один раз перед отправлением,
- при изменении порядка следования – по проследованию каждого остановочного пункта,
- при вынужденной остановке – сообщать предполагаемое время отправления.

Отмена скорого пригородного поезда, изменение маршрута его следования или остановок, если не обеспечивается вывоз пассажиров, не допускается.

При возникновении ситуации, в результате которой на станцию под отправление планируется подача состава с несоответствующей заявленной схемой формирования или категории скорого пригородного поезда, ответственный руководитель Депо приписки данного состава обязан немедленно довести информацию о номерах отсутствующих вагонов и количестве посадочных мест в скорых пригородных поездах I-ой категории до Дирекции моторвагонного подвижного состава, также эта информация

немедленно должна поступить в перевозчику.

В целях исключения оформления проездных документов на отсутствующие в составе вагоны и места ответственный сотрудник перевозчика должен подготовить приказ о запрете оформления проездных документов на отсутствующие в составе вагона места с указанием номера поезда, номеров вагонов, даты и времени отправления поезда.

После согласования и регистрации приказа ответственный сотрудник перевозчика должен передать его по телефону или факсу дежурному технологу ИВЦ дороги для принятия мер по запрету продаж билетов в отсутствующие вагоны и места в АСУ «Экспресс».

Перевозчик при поступлении информации о несоответствии составности или категории скорого пригородного поезда, планируемого под отправление, должен принять меры по информированию пассажиров и организации работы по возврату проездных документов пассажирами.

Ответственный сотрудник перевозчика или старший билетный кассир станции при получении информации об изменении составности или категории скорого пригородного поезда и количества мест в вагонах должен организовать оповещение пассажиров на станции отправления по громкой связи и непосредственно через кассиров билетных, а также должен проанализировать наличие свободных мест на данный поезд.

При желании пассажиры могут произвести замену проездного документа на имеющиеся свободные места или возврат проездного документа в билетных кассах вне очереди.

Основными критериями качества графика движения скорых пригородных поездов являются:

- полное освоение заявленного (к перевозке данной категорией поездов) пассажиропотока при обеспечении рациональной составности поездов;
- удобство времени прибытия и отправления поездов;
- обеспечение своевременной доставки пассажиров;
- соблюдение маршрутной скорости не ниже 50 км/ч,

- рациональное использование подвижного состава при максимальном среднесуточном пробеге.

Анализ исполнения графика осуществляется перевозчиком:

- по ежедневным отчётам «О проследовании пригородных поездов», предоставляемым в адрес перевозчика владельцем инфраструктуры;
- по ежедневным отчетам поездной бригады;
- по результатам обработки обращений граждан.

7. ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ СХЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ В СКОРЫХ ПРИГОРОДНЫХ ПОЕЗДАХ

Обслуживание пассажира бизнес-класса и эконом-класса скорого пригородного поезда должно начинаться с момента возникновения у него потребности совершить поездку.

Пассажир выбирает станцию отправления и назначения, а также время совершения поездки. При соответствии расписания движения скорых пригородных поездов, наличия в их составе вагонов соответствующего класса и стоимости проезда в них требованиям пассажира, последний заключает с перевозчиком договор перевозки, подтверждаемый приобретением проездного документа (билета).

Непосредственно перед отправлением и после высадки из скорого пригородного поезда пассажир может воспользоваться услугами, оказываемыми в вокзальном комплексе (вокзале), на станции или остановочном пункте.

В пути следования пассажиру необходимо предлагать комплекс дополнительных услуг, предусмотренный перевозчиком, согласно положениям раздела 11.3 учебного пособия.

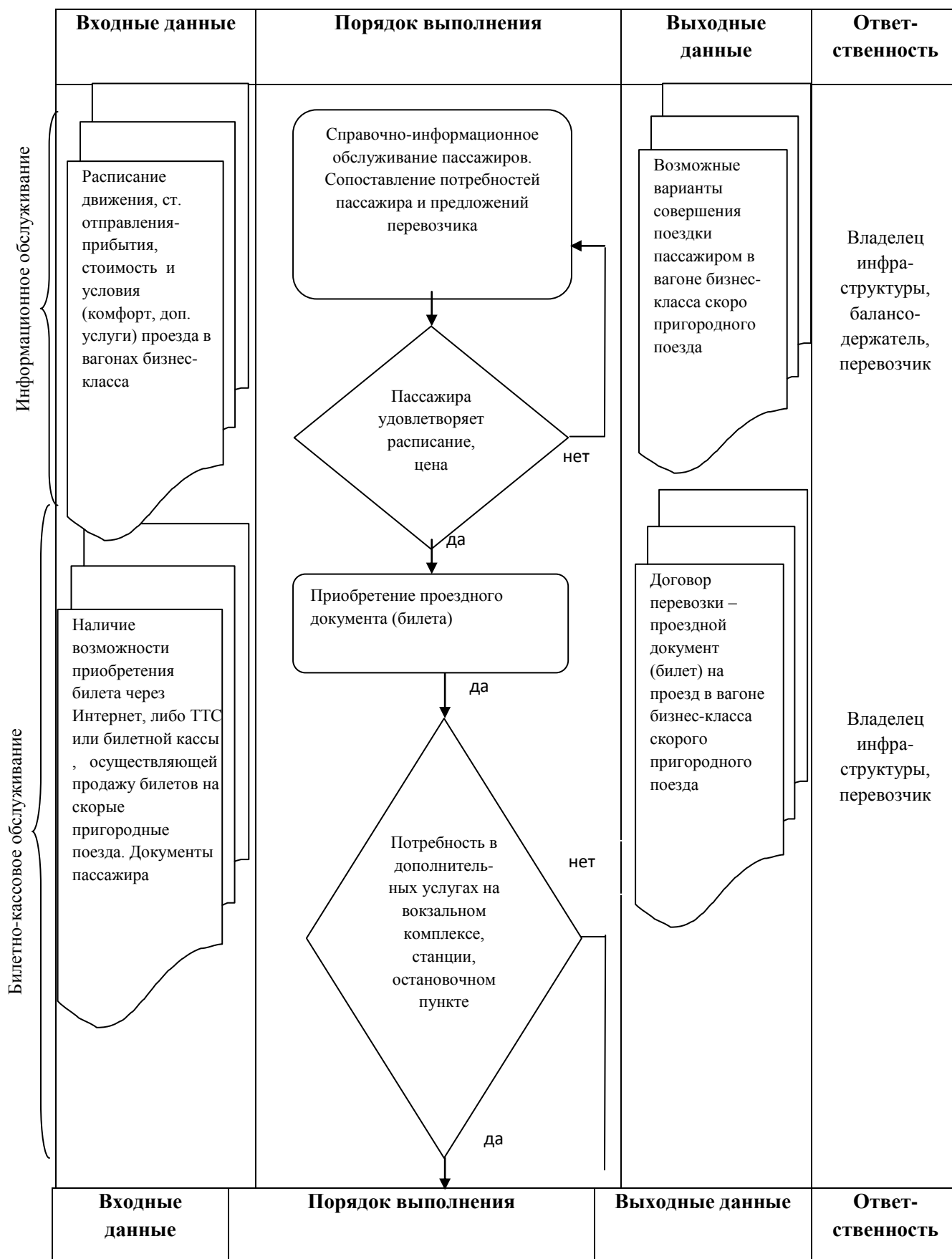
Поездка пассажира завершается по прибытию его на станцию (остановочный пункт) назначения. Если пассажир завершил свою поездку, и не предполагается пересадки его на другой поезд, то процесс обслуживания заканчивается, когда пассажир покидает вокзальный комплекс, станцию или

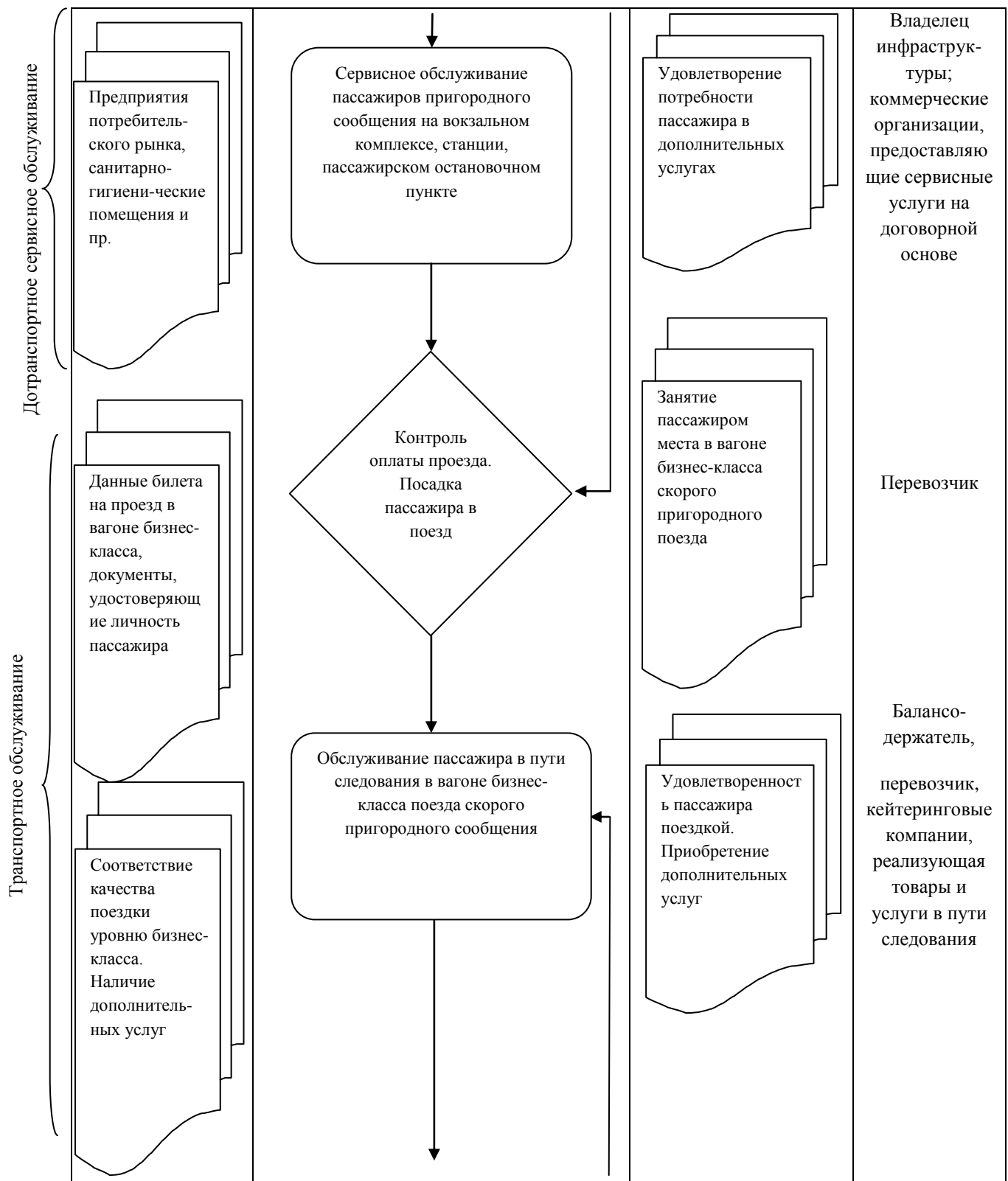
остановочный пункт.

Билетно-кассовое обслуживание является услугой сопутствующей перевозке и для пассажиров вагонов бизнес-класса осуществляется до момента начала поездки, а для пассажиров вагонов эконом-класса скорых пригородных поездов может осуществляться до момента начала поездки или в процессе ее совершения.

Справочно-информационное сопровождение услуг, предоставляемых пассажирам бизнес-класса и эконом-класса скорых пригородных поездов – процесс непрерывный и должен осуществляться в доступной форме.

Таблица 5 - Технологическая схема обслуживания пассажира бизнес-класса в скорых пригородных поездах





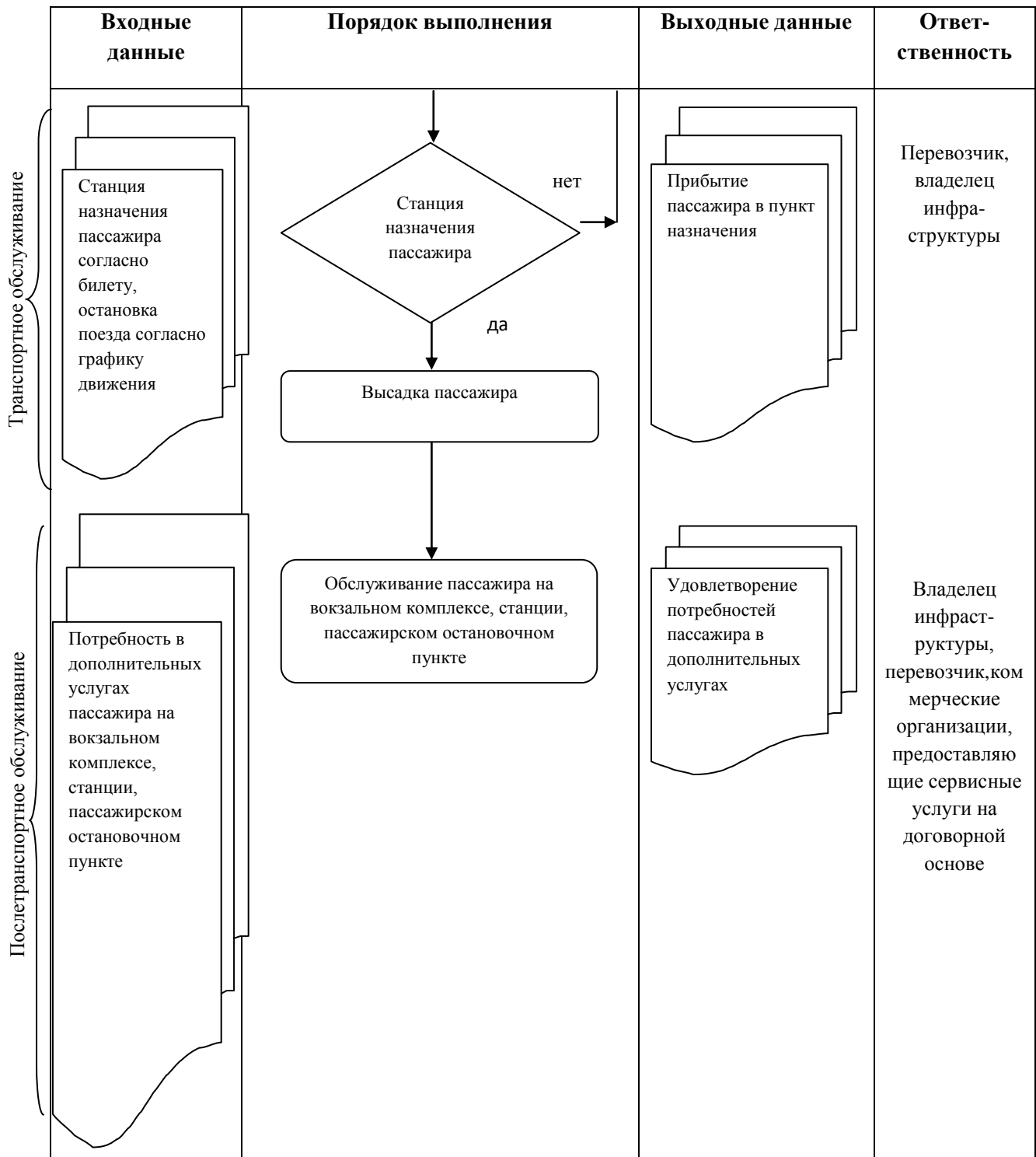
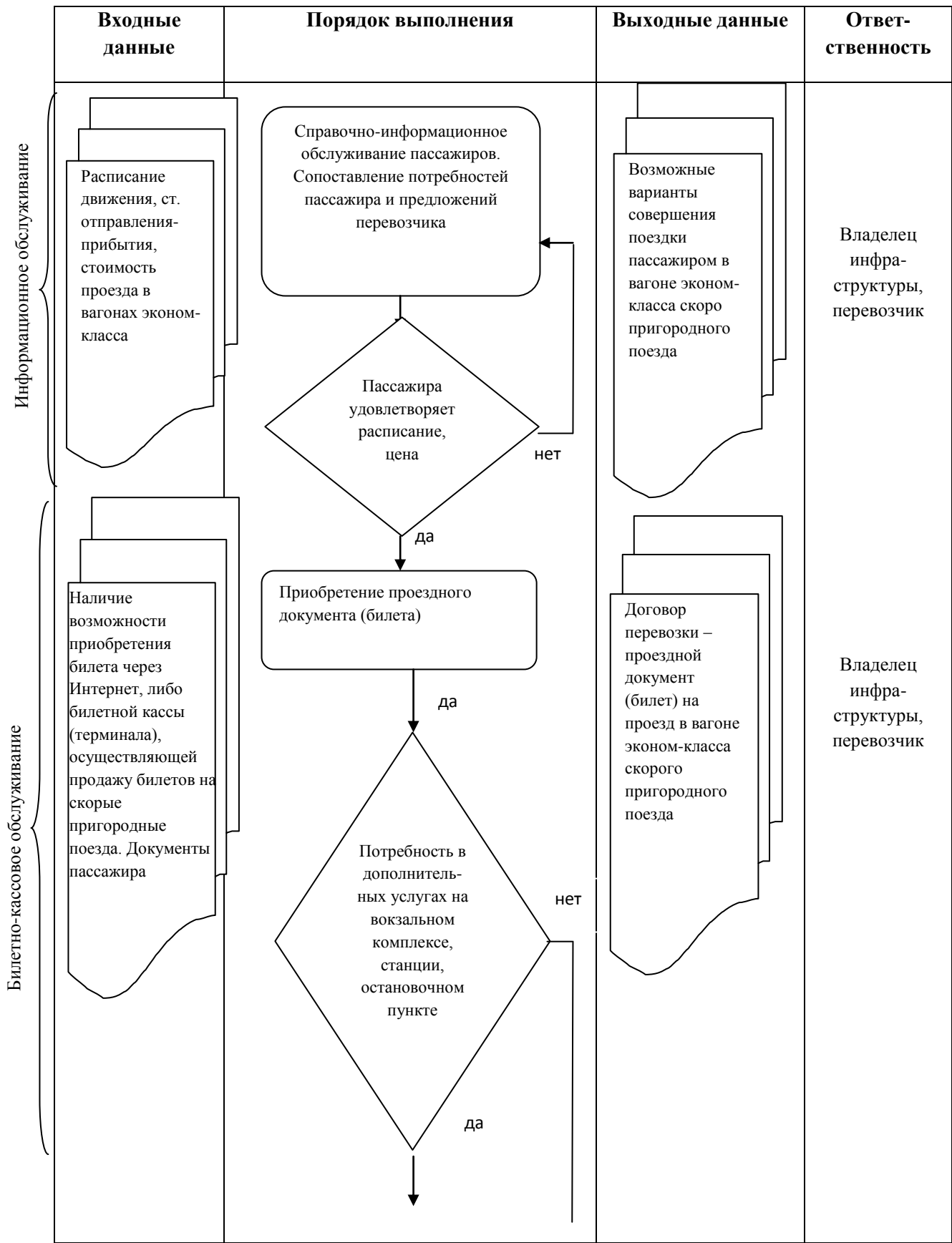
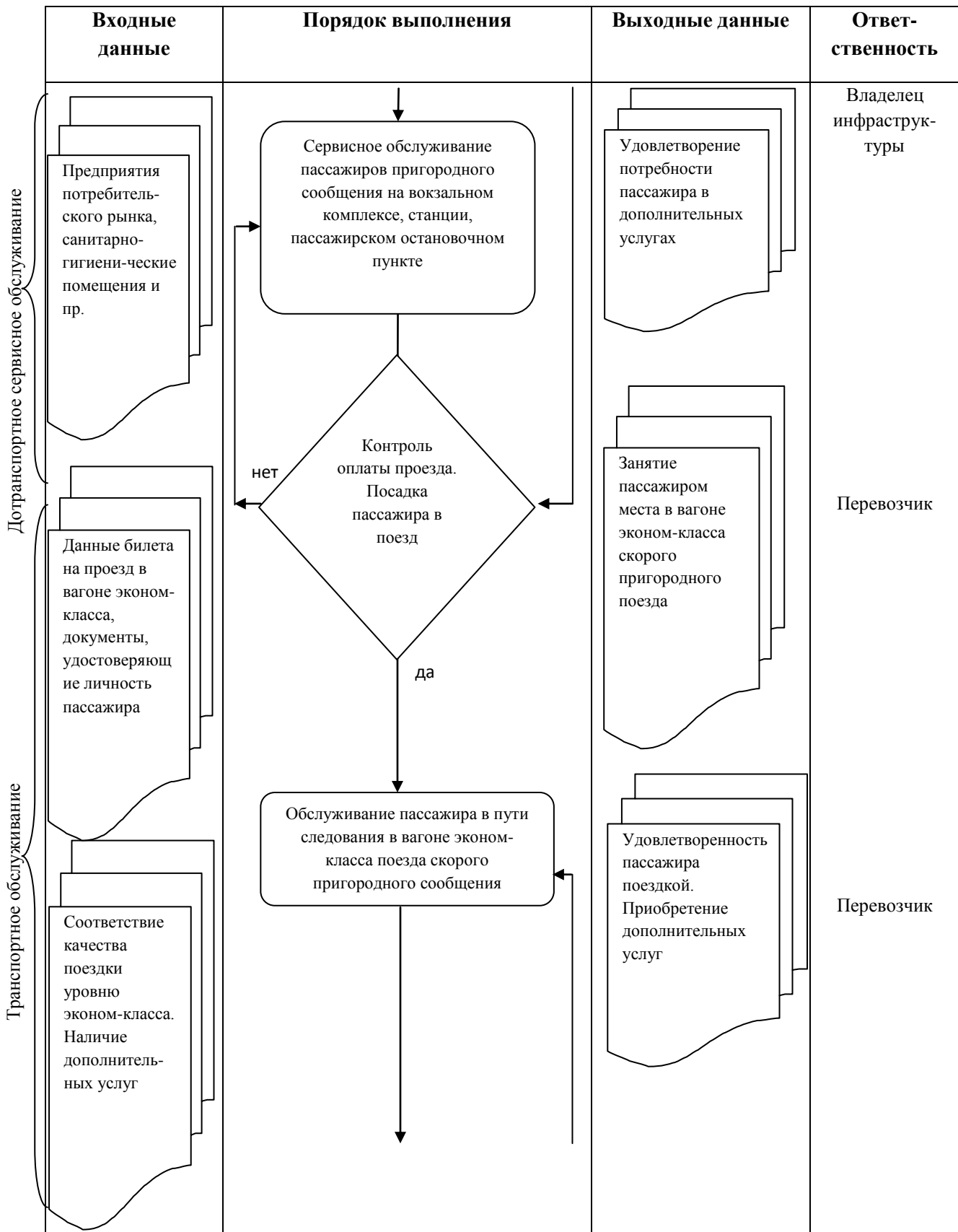


Таблица 6 - Технологическая схема обслуживания пассажира эконом-класса скорых пригородных поездов при приобретении проездного документа (билета) до начала совершения поездки





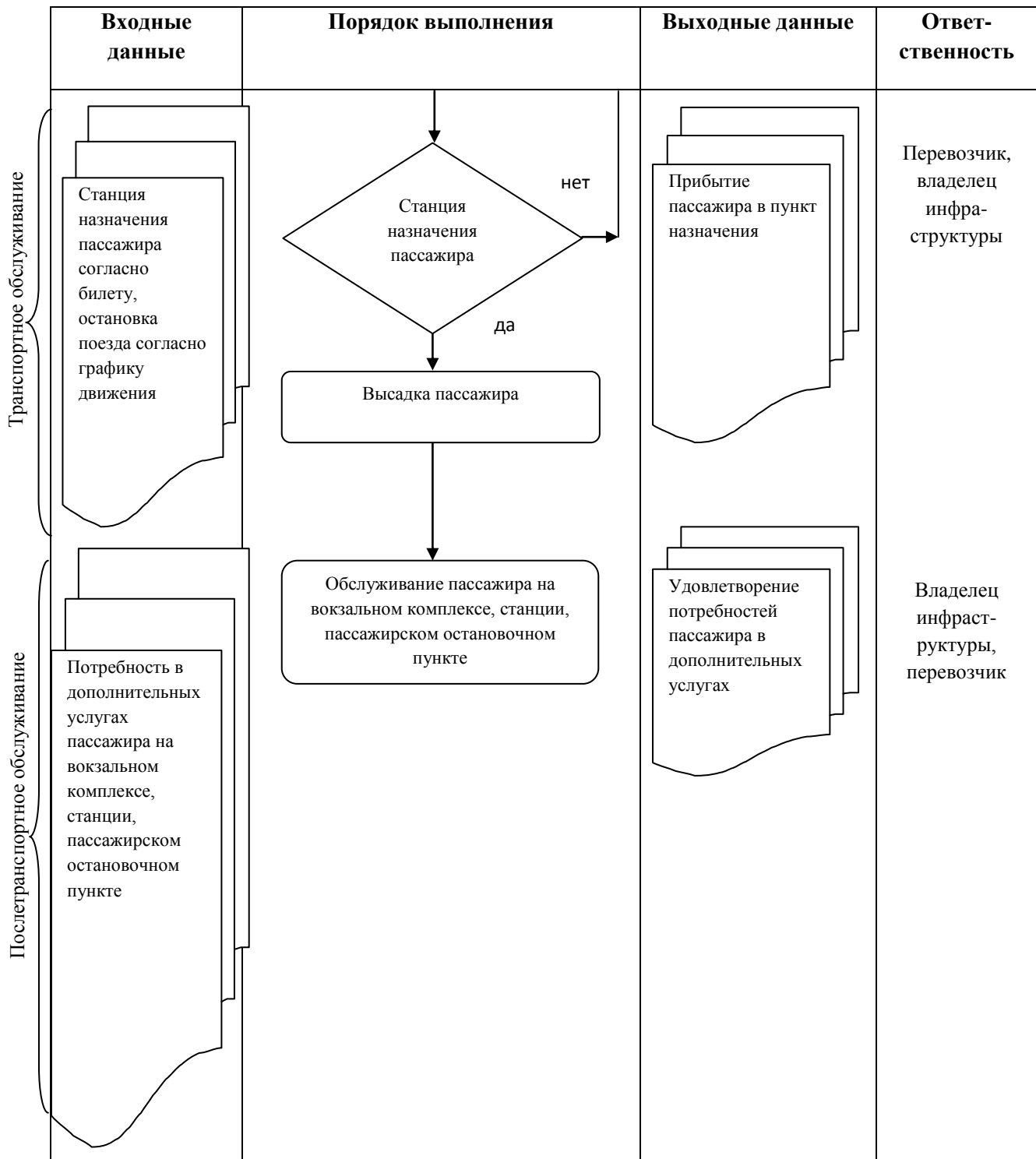
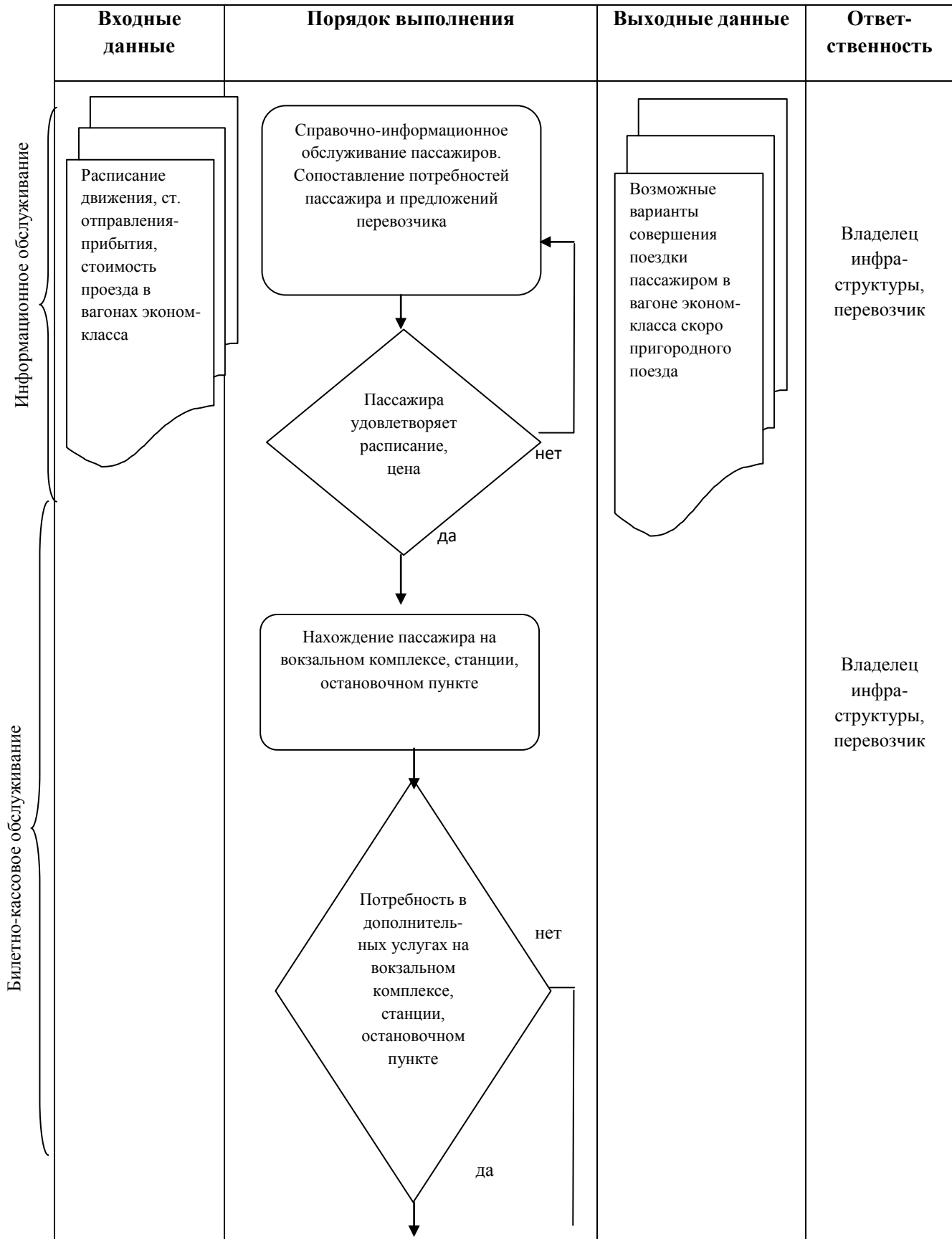
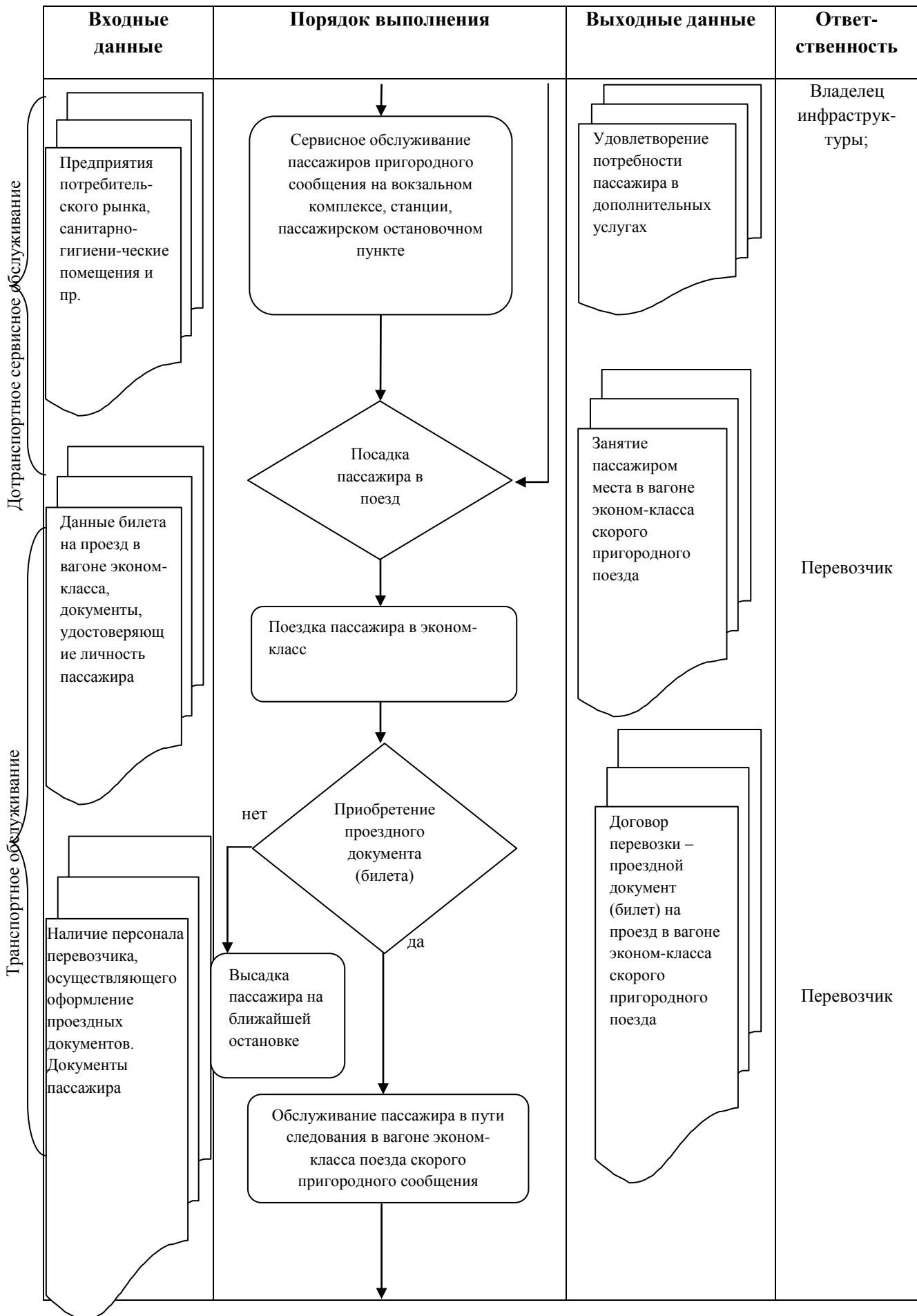
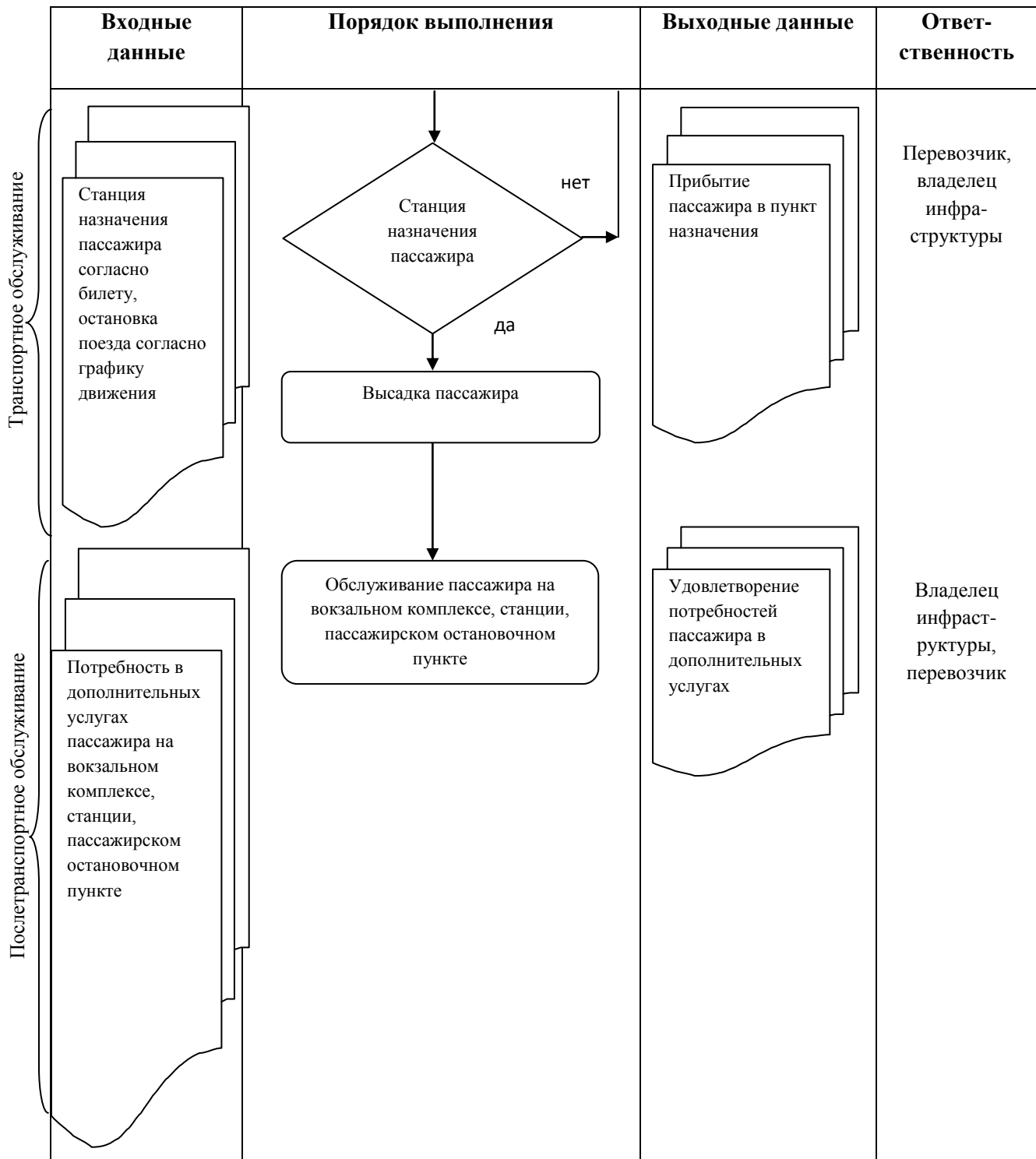


Таблица 7 - Технологическая схема обслуживания пассажира эконом-класса скорых пригородных поездов при приобретении проездного документа (билета) в пути следования







8. ТРЕБОВАНИЯ К СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ПассаЖИРОВ СКОРЫХ ПРИГОРОДНЫХ ПОЕЗДОВ

8.1. Дотранспортное справочно-информационное обслуживание пассажиров скорых пригородных поездов

Цель справочно-информационного обслуживания – предоставление пассажирам необходимой информации о расписании движения поездов, правилах и стоимости проезда, обеспечение простой ориентации (навигации) на вокзальном комплексе (вокзале), станции, пассажирских остановочных пунктах, привокзальной площади/перроне, а также непосредственно в поездах скорого пригородного сообщения.

Дотранспортное справочно-информационное обслуживание пассажиров необходимо осуществлять с использованием возможностей единого информационно-сервисного центра ОАО «РЖД» (ЕИСЦ), Интернета и других средств массовой информации, а также с помощью смс-запросов.

Минимальный объём сведений, предоставляемых в сети Интернет, должен составлять:

- перечень работ и услуг перевозчика, их стоимость;
- наименование и место нахождения (юридический адрес) перевозчика, место нахождения подразделения перевозчика, уполномоченного принимать и рассматривать претензии, предъявляемые к перевозчику;
- сведения о лицензии перевозчика на осуществление услуг (номер, срок ее действия, наименование выдавшего органа);
- стоимость проезда пассажиров и провоза ручной клади сверх установленной нормы;
- расписание движения и маршруты следования поездов;
- схемы внутренней компоновки вагонов;
- сроки продажи проездных документов (билетов);

- перечень вещей (предметов), запрещенных к перевозке и хранению в качестве ручной клади, багажа;
- время работы билетных касс и камер хранения ручной клади;
- расположение мест общего пользования железнодорожных станций, предназначенных для обслуживания пассажиров;
- перечень категорий граждан, которым предоставляется право бесплатного проезда или право оплаты проезда со скидкой в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации;
- иные сведения об услугах оказываемых перевозчиком.

Должен быть обеспечен круглосуточный режим работы сайта перевозчика с перерывами на профилактические работы не чаще одного раза в месяц с продолжительностью не более 4 часов.

Информационно-справочное обслуживание пассажиров в круглосуточном режиме также необходимо осуществлять по бесплатному номеру телефона ЕИСЦ.

Доведение точных сведений о расписании движения скорых пригородных поездов между определёнными станциями по смс-запросу должно быть обеспечено в течение не более 5 минут после поступления запроса.

8.2. Требования к организации справочно-информационного обслуживания пассажиров скорых пригородных поездов на вокзальных комплексах и остановочных пунктах

С помощью средств визуальной информации на вокзальных комплексах и остановочных пунктах должны размещаться:

- план вокзального комплекса (вокзала), станции;
- таблицы стоимости разовых и абонементных билетов для проезда в скорых пригородных поездах и провоза ручной клади установленной нормы, а также перевозки багажа;

- режим работы билетных касс и камер хранения ручной клади;
- место нахождения книги жалоб и предложений;
- дни и часы обслуживания пассажиров скорых пригородных поездов;
- сроки продажи проездных документов (билетов);
- размеры сборов за безбилетный проезд в скорых пригородных поездах;
- схема направления;
- перечень категорий граждан, которым предоставляется право бесплатного проезда или право оплаты проезда со скидкой в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации;
- расписание прибытия и отправления скорых пригородных поездов различных категорий;
- основные положения Правил проезда в скорых пригородных поездах различных категорий;
- информация об услугах, предоставляемых перевозчиком и владельцем инфраструктуры пассажирам скорых пригородных поездов, их стоимости;
- наименование, юридический адрес и контакты обслуживающих организаций, а также их подразделений, уполномоченных принимать и рассматривать претензии;
- перечень вещей (предметов), запрещенных к перевозке и хранению в качестве ручной клади, багажа.

Владелец инфраструктуры предоставляет перевозчику, а также актуализирует по мере необходимости информацию о расположении вокзальных помещений, мест общего пользования железнодорожных станций, предназначенных для обслуживания пассажиров, работы с багажом. Перевозчик обязан по запросам пользователей услугами скорых пригородных поездов предоставлять (на железнодорожных станциях и вокзальных комплексах для ознакомления:

- Правила 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;
- Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте.

Доведение до сведения пассажиров расписания движения скорых пригородных поездов должно обеспечиваться:

- владельцем инфраструктуры с использованием настенных носителей информации¹², специальных информационных стендов и справочников, ресурсов сети Интернет;
- перевозчиком – с использованием средств мобильной связи (в т.ч. смс-сообщений).

Об изменениях в расписании движения пассажирских, в том числе скорых пригородных, поездов необходимо сообщать по громкоговорящей связи на железнодорожных станциях и вокзальных комплексах (вокзалах) и предоставлять визуальную информацию не позднее, чем за 15 суток.

Порядок организации справочно-информационного обслуживания пассажиров скорых пригородных поездов в случаях сбоя графика движения приведен в Типовых требованиях к качеству услуг, предоставляемых пассажирам в скором пригородном сообщении (Распоряжение ОАО "РЖД" от 07.06.2012 № 1127 р).

Оборудование визуальной информации на пассажирских объектах должно быть выполнено в соответствии с ФС ОАО «РЖД». Информационные надписи должны выполняться согласно руководству по применению единой информационной системы для вокзальных комплексов и остановочных пунктов холдинга ОАО «РЖД».

На вокзальных комплексах (вокзалах), станциях, остановочных пунктах

¹² На всех остановочных пунктах и вокзалах, где есть работники перевозчика, расписание должен вывешивать перевозчик.

и в пути следования скорого пригородного поезда при транслировании звуковых сообщений необходимо использование Аудиологотипа ОАО «РЖД».

К справочно-информационному обслуживанию пассажиров скорых пригородных поездов предъявляются следующие требования:

- 1) Владелец инфраструктуры обязан предоставить перевозчику место для размещения информации для пассажиров.
- 2) На вокзальном комплексе (станции) и остановочном пункте во всей визуальной (расписания, афиши, платформенный указатель и т.д.) и звуковой информации (объявления о прибытии/отправлении поездов) о поездах скорого пригородного сообщения должно быть указание на повышенный уровень комфорта (скорый пригородный поезд или экспресс I, II, III категории) и особенности следования по маршруту.
- 3) На всех станциях и остановочных пунктах визуальная информация для пассажиров скорых пригородных поездов (с обязательным указанием на повышенный комфорт) и посетителей должна быть размещена в залах ожидания, кассовом зале или на информационных щитах, расположенных на кассовом павильоне. Информация об изменениях графика движения поездов на бескассовых станциях должна передаваться с использованием систем «автодиктор», платформенных указателей «бегущая строка».
- 4) Информационные табло с постоянной и переменной информацией, на которых отображается информация о расписании движения скорых пригородных поездов, маршрутах их следования и назначении, номерах пути (и/или) платформы прибытия/отправления скорых пригородных поездов, времени опоздания поездов и пр., рекомендуется устанавливать в пунктах продажи билетов на вокзальных комплексах (вокзалах) и платформах.¹³
- 5) В кассовых залах пунктов продажи билетов рекомендуется использовать телеэкраны для показа наличия мест в скорых пригородных поездах I

¹³ Номер платформы прибытия/отправления скорых пригородных поездов в обязательном порядке должен указываться для поездов I-ой категории.

категории, для получения самими пассажирами и посетителями аналогичных справок и другой телеинформации.

6) На вокзальных комплексах (вокзалах) могут устанавливаться справочно-информационные установки и табло коллективного пользования, подключенные к различным автоматизированным системам, на которых имеется Потребительский доступ к базе данных наличия и резервирования свободных мест в поездах I категории, информации о возможности проезда до необходимой станции, стоимости проезда в скорых пригородных поездах всех категорий и вагонах различных классов, правилах проезда на железнодорожном транспорте, местах расположения различных помещений и служб вокзалов, а также иной справочной информации.

7) Платформенные указатели должны устанавливаться на платформах с целью информирования пассажиров скорых пригородных поездов о времени прибытия и отправления поездов и станциях их назначения.

8) На территории вокзального комплекса (вокзала) должна быть организована четкая навигация в виде системных указателей утвержденного образца согласно ГОСТ Р 51885-2002.

9) В системе зрительной информации на вокзальном комплексе (вокзале) должны быть предусмотрены пиктограммы с символами доступности помещений для инвалидов-колясочников (ГОСТ Р 52131-2003. Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования).

10) Радиоинформация должна использоваться на вокзальных комплексах (вокзалах) и станциях для информирования пассажиров скорых пригородных поездов и посетителей о времени прибытия и отправления поездов, в том числе скорых пригородных, о подаче составов скорых пригородных поездов под посадку, о порядке нумерации вагонов, о номере пути (и/или платформы) прибытия/отправления скорых пригородных поездов, о различных услугах, оказываемых потребителям, а также для передачи

различных объявлений и сообщений.¹⁴

11) По имеющейся громкоговорящей связи должна передаваться следующая информация:

- об отправлении и прибытии поездов (в том числе скорых пригородных) и в первую очередь, при наличии каких-либо отклонений от расписания движения и установленной технологии в соответствии с разработанными текстами передач;
- о работе основных подразделений вокзального комплекса (вокзала), станции;
- о правилах перевозки пассажиров и багажа;
- о правилах соблюдения техники безопасности для пассажиров, находящихся на территории железной дороги, особенно при прохождении транзитных составов;
- служебная информация и некоторые объявления по просьбе пассажиров.

Перевозчик и балансодержатель должны обеспечить наличие номера ЕИСЦ в местах находящихся в зонах их ответственности соответственно.

8.3. Требования к справочно-информационному обслуживанию пассажиров скорых пригородных поездов в пути следования

В вагонах МВПС скорых пригородных поездов должна находиться служебная информация (схемы проезда по участку обслуживания и правила проезда в поездах пригородного сообщения) и информация о перевозчике.

Салоны МВПС должны быть оборудованы радиосвязью «пассажир-машинист» и устройствами радиооповещения салонов.

Головные вагоны МВПС должны быть оборудованы электронными информационными маршрутоуказателями направления движения поезда.

На боковых стенах вагонов скорых пригородных поездов должны быть нанесены:

¹⁴ Информация о порядке нумерации вагонов и расположении их в составе поезда передается для скорых пригородных поездов I-ой категории.

- порядковый номер МВПС и вагона по обезличенной системе нумерации;
- наименование перевозчика.

Посредством звуковой информации до пассажиров должны доводиться сведения о повышенной комфортности поезда и особенностях проезда по маршруту. В систему автоведения поезда должно быть заложено объявление, которое при открытии дверей информировало бы пассажиров, совершающих посадку, о повышенной комфортности поезда и особенностях поездки по маршруту.

Пример: «Уважаемые пассажиры! Наш поезд-экспресс повышенной комфортности следует по маршруту... с остановками..... Осторожно, двери закрываются! Следующая остановка.....».

Звуковое оповещение о ходе поездки должно осуществляться частично автоматически, частично вручную. В аварийных и нестандартных ситуациях персонал может передавать информацию и указания пассажирам непосредственно голосом.

По радиотрансляционной сети должны периодически передаваться:

- оповещение пассажиров об отправлении поезда со станции;
- слова приветствия при отправлении поезда с начального пункта и слова прощания при прибытии поезда на конечный пункт;
- информация о составе поезда бригады, должностных лицах, к которым пассажиры могут обратиться по вопросам проезда и обслуживанию в пути следования;
- информация о режиме работы буфета (для поездов I-ой категории),
- информация о предоставляемых бесплатных и платных услугах пассажирам в поезде;
- информация о запрете курения на протяжении всей поездки;
- информация о запрете использования открытого огня;
- информация о запрете на перевозку опасных (взрывчатых материалов, легковоспламеняющихся и горючих, окисляющих, токсичных, ядовитых, инфицирующих, радиоактивных, едких веществ);

– поздравительные сообщения с государственными праздниками.

Рекомендуемые тексты объявлений приведены в таблице 8.

Таблица 8 - Рекомендуемые тексты объявлений пассажирам в скорых пригородных поездах

№ п/п	Текст объявления	Время объявления
1	Добрый день (утро, вечер) уважаемые пассажиры! С Вами говорит машинист поезда – Имя, Фамилия От лица _____ пригородной пассажирской компании - я и наша поездная бригада рады приветствовать Вас. Наш скорый поезд повышенной комфортности проследует до станции (указать станцию назначения). Время отправления (указать), время в пути (указать), время прибытия на конечную станцию (указать).	Перед отпращиванием поезда (за 3 минуты до отправления).
2	Будьте осторожны, двери закрываются. Поезд отправляется, желаем Вам счастливого пути.	Непосредственно перед отправлением поезда с начальной станции.
3	Будьте осторожны, двери закрываются.	Непосредственно перед отправлением поезда с промежуточной станции.
4	Уважаемые пассажиры, наш поезд прибывает на станцию _____	Непосредственно перед остановкой на промежуточной станции.
5	Уважаемые пассажиры! Просим Вас соблюдать в вагонах чистоту и порядок, не сорите. Не курите в вагонах и тамбурах. Помните, что вокруг Вас находятся некурящие, в том числе женщины и дети. Курение наносит вред их здоровью, ухудшает условия проезда в поезде.	В пути следования.
6	Уважаемые пассажиры! В вагонах нашего поезда	В пути следования

	Вы можете приобрести печатную продукцию, в вагонах (указать номера вагонов) работают буфеты, в котором Вы можете приобрести напитки – минеральную воду, соки, чай, кофе, прохладительные напитки и холодные закуски – бутерброды, кондитерские изделия, выпечку и другие изделия. Вагоны (указать номера) оборудованы санузлами, имеются медицинские аптечки.	поездов I категории.
7	Уважаемые пассажиры! Вагоны (указать номера) оборудованы санузлами, имеются медицинские аптечки.	В пути следования поездов II и III категории.
8	Уважаемые пассажиры! Мы прибываем на конечную станцию (указать станцию назначения). При выходе из вагонов не забывайте свои вещи. О вещах, забытых другими пассажирами, сообщайте поездам бригаде. Все замечания и предложения по обслуживанию в скором пригородном поезде Вы можете оставить по номеру 8 800 775 0000 (звонок бесплатный). Желаем Вам всего доброго! Будем рады видеть вас снова!	По прибытии на конечную станцию.

Приветственное объявление перед отправлением поезда и объявление по прибытии на конечную станцию должны передаваться локомотивной бригадой лично.

Требования к средствам информационного обеспечения и связи для лиц с ограниченными физическими возможностями в поездах скорого пригородного сообщения должны соответствовать ГОСТ Р 51671-2000 «Средства связи и информации технические, общего пользования, доступные для инвалидов».

8.4. Требования к рекламно-информационному обслуживанию пассажиров скорых пригородных поездов

Реклама в поездах скорого пригородного сообщения представляет собой нанесение стикеров (пленочного покрытия) на поверхность внутри

вагона, а также размещение иных рекламоносителей (подвесные консоли, перетяжки, др.).

В вагонах поездов скорого пригородного сообщения могут предусматриваться следующие места для размещения рекламы:

- для размещения стандартных стикеров (формат 30см × 40см, 48см × 12см);
- для размещения стикеров нестандартного формата и иных рекламоносителей - пространство салона и тамбура вагона поезда пригородного сообщения, не предназначенное для размещения служебной информации.

Размещение стикеров на стеклах дверей должно осуществляться с условием, что реклама не будет препятствовать зрительному просмотру сквозь стекла, и не будет затенять обзор и снижать освещение в салоне. По окончании рекламной кампании рекламоносители должны быть удалены.

Рекламно-информационная деятельность на объектах ОАО «РЖД» может осуществляться управляющей компанией по рекламно-информационной деятельности в соответствии с требованиями:

- Федерального закона от 13.03.2006 №38-ФЗ «О рекламе», нормативными документами ОАО «РЖД» в части рекламно-информационной деятельности;
- Положение о рекламно-информационной деятельности на объектах ОАО «РЖД», утвержденное распоряжением ОАО «РЖД» от 29.12.2006 №2612р.

В пригородном комплексе на обслуживаемых направлениях могут быть установлены рекламные конструкции (рекламоносители). Порядок установки рекламных конструкций (рекламоносителей) на объектах инфраструктуры ОАО «РЖД» должен соответствовать требованиям Федерального закона от 13.03.2006 №38-ФЗ «О рекламе».

Оформление устанавливаемых рекламных конструкций (рекламоносителей):

- световых коробов (лайтбоксов, панель-кронштейнов, сити-форматов);
- щитовых конструкций;
- иных рекламоносителей (перетяжек, нестандартных конструкций и т.д.) - не должно противоречить ФС ОАО «РЖД».

В пригородном комплексе (турникетные павильоны, пригородные вокзалы, станции, остановочные пункты) и в скорых пригородных поездах допускается проводить промо-акции, места которых должны быть согласованы установленным порядком.

8.5. Требования к работе с обращениями граждан

Целью работы перевозчика и балансодержателя с обращениями граждан является повышение уровня удовлетворенности пассажиров посредством устранения оснований обращений и их причин, а также совершенствование деятельности перевозчика и балансодержателя. Основными задачами такой работы является:

- сбор, обработка и хранение данных по обращениям пассажиров скорых пригородных поездов;
- анализ информации, связанной с обращениями пассажиров скорых пригородных поездов;
- принятие и исполнение решений по повышению удовлетворенности клиентов и улучшению деятельности перевозчика и балансодержателя.

К каналам поступления обращений от пассажиров относятся:

- «Книга жалоб и предложений» (в поездах I и II категории и билетных кассах);
- письменные обращения;
- официальные письма от сторонних организаций;
- интернет-ресурсы;
- горячая линия ОАО «РЖД»;
- устные обращения во время проведения «Дня пассажира»;

Все обращения пассажиров скорых пригородных поездов, поступившие

из различных источников, регистрируются, копия прошедшего регистрацию обращения (с визой, датой регистрации и регистрационным номером) в тот же день или на следующий рабочий день направляется в структурное подразделение ответственное за рассмотрение данного обращения. Срок рассмотрения, принятия решения по обращению и направления ответа заявителю не должен превышать 30 календарных дней с момента приема обращения.

На все обращения направляется письменный ответ, допускается предоставление ответа иными средствами коммуникаций (телефон, интернет, электронная почта и т.д.) при условии, если они были указаны заявителем в качестве предпочтительных. Перевозчик обязан проводить анализ обращений граждан и эффективности принимаемых мер, результаты которого должны отражаться в ежемесячных и годовых отчетах.

9. БИЛЕТНО-КАССОВОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ СКОРЫХ ПРИГОРОДНЫХ ПОЕЗДОВ

9.1. Общие положения

Тарифы, ставки платы и сборы за услуги, а также порядок их введения (изменения) должны устанавливаться в соответствии с законодательством Российской Федерации. При оказании услуг всем пользователям должны предоставляться одинаковые условия обслуживания и оплаты оказанных услуг. Законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации отдельным категориям пользователей услугами могут быть предоставлены иные условия оплаты оказанных услуг.

Тарифное регулирование пригородных пассажирских перевозок осуществляется согласно следующим нормативным документам:

- Методика расчета экономически обоснованных затрат (Приказ ФСТ России от 28.09.2010 №235-т/1, зарегистрирован в Министерстве юстиций Российской Федерации 19.10.2010 №18754);

- Глава III Тарифного руководства (Приказ ФСТ России от 28.10.2010 №265-т/1, зарегистрирован в Министерстве юстиций Российской Федерации 13.12.2010 №311);
- Порядок ведения отдельного учета доходов и финансовых результатов по видам деятельности (Приказ Министерства транспорта Российской Федерации №311 от 31.12.2010).

Оформление проездных документов (билетов) на проезд в вагонах бизнес-класса скорых пригородных поездов должно осуществляться с гарантированным предоставлением мест с использованием форм проездных документов (билетов), в том числе электронной формы билета, установленных Министерством транспорта Российской Федерации.

Реализация проездных документов на скорые пригородные поезда осуществляется:

- на поезда бизнес-класса и в вагоны поездов эконом-класса с гарантированным предоставлением мест с использованием бланков строгой отчетности, установленного образца, либо с использованием электронной формы билета;
- на поезда бизнес-класса и эконом-класса без гарантированного предоставления мест на используемых перевозчиком формах проездных документов.

Формы проездных документов устанавливаются Министерством транспорта Российской Федерации.

Одним из критериев качества обслуживания пассажиров скорых пригородных поездов является возможность оформления проездного документа на этапе дотранспортного обслуживания с использованием веб-портала, а также возможность прохождения электронной регистрации при проезде в скорых пригородных поездах бизнес-класса и эконом-класса с гарантированным предоставлением мест.

9.2. Виды проездных документов, реализуемых на проезд в скорых пригородных поездах

Для проезда в скорых пригородных поездах в зависимости от условий перевозок и видов льгот применяются следующие виды проездных документов:

- разовые («туда» или «туда и обратно»): полные, детские, льготные (безденежные);
- абонементные: полные, льготные.

Для оформления проезда граждан, имеющих право на льготы в соответствии с законодательством Российской Федерации, на железнодорожном транспорте в скором пригородном сообщении могут применяться социальные карты. В транспортном приложении карты должна содержаться информация о коде льготной категории держателя социальной карты (при наличии у держателя социальной карты права на меры социальной поддержки в виде льгот по оплате проезда железнодорожным транспортом пригородного сообщения), а также сроке действия указанного права.

9.3. Формы и способы оплаты проезда в скорых пригородных поездах

Допускаются следующие формы расчетов в скором пригородном сообщении:

- наличный расчет;
- безналичный расчет с использованием платежных карт;
- безналичный расчет через Интернет (для поездов бизнес-класса и вагонов с предоставлением мест поездов эконом-класса).

9.4. Требования к технологии оказания билетно-кассовых услуг через сеть Интернет, с использованием транзакционных терминалов самообслуживания (ТТС) и билетопечатающих автоматов (БПА)

Продажа билетов через Интернет осуществляется на проезд в скорых пригородных поездах бизнес-класса и в вагоны с предоставлением мест поездов эконом - класса.

Порядок заказа и оплаты проездных документов на скорые пригородные поезда с предоставлением мест с использованием веб-портала ОАО «РЖД» должен включать следующие разделы:

- порядок предоставления перевозчику возможности использования веб-портала;
- порядок заказа и оплаты проездных документов;
- порядок возврата проездных документов;
- порядок осуществления расчетов за проездные документы;
- информация для пассажира.

Последовательность действий при заказе и оплаты проездных документов на скорые пригородные поезда I категории с использованием веб-портала ОАО «РЖД»:

- 1) Ввод реквизитов заказа на поездку;
- 2) Формирование информации о поездке;
- 3) Согласование реквизитов поездки;
- 4) Оплата платежной картой;
- 5) Обработка результатов заказа;
- 6) Выдача бланка заказа;
- 7) Выдача проездного документа в кассе или через ТТС.

Для сокращения времени ожидания пассажирами оформления проездных документов рекомендуется в зоне билетных касс размещать:

- ТТС для оформления проездных документов в вагоны эконом-класса скорых пригородных поездов бизнес-класса и эконом-класса с гарантированным предоставлением мест;
- БПА для оформления проездных документов в вагоны эконом-класса скорых пригородных поездов эконом-класса без гарантированного предоставления мест.

ТТС и БПА для удобства и простоты оформления проездного документа пассажирами самостоятельно должны иметь понятный интерфейс, позволяющий однозначно определить порядок действий. Рекомендовано в случаях скопления большого количества пассажиров и образовании очереди со временем ожидания более 5 минут оказывать помощь пассажирам в оформлении проездных документов с помощью ТТС и БПА силами представителей перевозчика. ТТС и БПА должны быть во включенном состоянии в круглосуточном режиме, за исключением технологических перерывов с точностью до 1 минуты. Вся информация, отображаемая на экранах ТТС и БПА, должна быть достоверна и актуальна.

Продажа проездных документов с использованием ТТС и оформление электронных билетов с использованием сети Интернет и платежных терминалов, в том числе с предоставлением услуги электронной регистрации пассажиров, может производиться только по полному и детскому тарифам с оплатой проезда в соответствии с утвержденной технологией ОАО «РЖД». Проездные документы (билеты) при наличии свободных мест можно приобрести через ТТС, начиная за 10 суток до отправления поезда с пунктов формирования или оборота поезда. Оформление безденежных и льготных проездных документов (билетов), а также переоформление проездных документов с помощью ТТС не производится. Возврат проездных документов (билетов) может производиться только в билетных кассах.

Технология оформления заказа на покупку проездных документов (билетов) на проезд в скором пригородном сообщении с использованием сети Интернет и ТТС реализуется в соответствии с положениями Системы

электронной регистрации пассажиров. (Распоряжение ОАО «РЖД» № 1015р от 18.05.2009г; Распоряжение ОАО «РЖД» № 2308р от 11.11.2009г.; Распоряжение ОАО «РЖД» № 1199р от 02.06.2010г.; Распоряжение ОАО «РЖД» № 2173р от 20.10.2010г.; Распоряжение ОАО «РЖД» № 1139р от 26.05.2011г.). Пассажиром может быть произведена операция электронной регистрации непосредственно после оплаты электронных билетов через Интернет, либо в любое время, но не позднее 1 часа до отправления поезда со станции начала маршрута следования поезда.

10. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ СКОРЫХ ПРИГОРОДНЫХ ПОЕЗДОВ НА ВОКЗАЛЬНЫХ КОМПЛЕКСАХ, СТАНЦИЯХ И ОСТАНОВОЧНЫХ ПУНКТАХ

10.1. Инфраструктура вокзальных комплексов, станций и остановочных пунктов

Комплекс зданий, сооружений и устройств вокзальных комплексов, и пассажирских остановочных пунктов, необходимый для качественного обслуживания пассажиров вагонов бизнес-класса и эконом-класса скорых пригородных поездов должен соответствовать требованиям следующих нормативных документов:

- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- СП 118.13330.2012 «Свод правил. Общественные здания и сооружения»;
- Отраслевые нормы технологического проектирования (ОНТП) железнодорожных вокзалов для пассажиров дальнего следования;
- СП 35-101-2001 «Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения. Общие положения»;
- СП 35-103-2001 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным посетителям»;

- СП 2.5.1198-03 «Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте»;
- Технический регламент оснащённости железнодорожных вокзалов (02.60.5485 – 99ТЗ);
- и иных нормативных документов, определяющих конструктивные особенности элементов вокзальных комплексов, станций и остановочных пунктов, предназначенных для обслуживания пассажиров.

При наличии технической возможности для посадки-высадки пассажиров скорых пригородных поездов следует выделять на вокзальных комплексах и остановочных пунктах специализированные пассажирские платформы, оформленные соответствующей визуальной справочной информацией о предоставляемых услугах и местах остановки вагонов скорых пригородных поездов.

Для организации автоматизированного контроля проездных документов, оформленных на проезд в вагонах эконом-класса скорых пригородных поездов без гарантированного предоставления места, следует оборудовать технологические комплексы, включающие в себя турникетные линии. Проход через турникетные линии должен быть удобен для всех категорий пассажиров с учетом размещения в составе турникетных линий прохода пассажиров с крупногабаритной ручной кладью, пассажиров с детьми, пассажиров с ограниченной способностью передвижения (инвалидов), исходя из технических параметров турникетов. Турникетные линии должны обеспечивать условия безопасного прохода в часы наиболее интенсивного движения скорых пригородных поездов и максимального отправления пассажиров (пропускная способность турникета должна составлять не менее 12 человек в минуту, при исключении возможности прохода двух и более пассажиров и граждан через турникетную линейку по одному проездному документу). Должна быть предусмотрена возможность экстренного отключения всех турникетов или отдельных турникетов при возникновении аварийных ситуаций.

10.2. Виды услуг, оказываемых пассажирам скорых пригородных поездов на вокзальных комплексах и остановочных пунктах

С целью обеспечения безопасного нахождения граждан в зонах повышенной опасности владельцем инфраструктуры должны разрабатываться, планироваться, организовываться и проводиться необходимые мероприятия, позволяющие:

- реализовывать возможность размещения объектов с учётом соблюдения условий, обеспечивающих безопасное нахождение граждан, пользующихся услугами железнодорожного транспорта;
- выполнять работы в соответствии с законодательством Российской Федерации (места проведения таких работ ограждаются соответствующими сигналами и знаками в установленном порядке с информированием о проведении работ);
- иметь достаточное количество мест, оборудованных информационными знаками, для проезда и перехода через железнодорожные пути.

С целью предупреждения случаев травмирования граждан при нахождении в зонах повышенной опасности владельцем инфраструктуры должно предусматриваться проведение работ по обеспечению:

- содержания пассажирских платформ, пешеходных переходов, тоннелей, мостов и других объектов инфраструктур железнодорожного транспорта в исправном техническом и безопасном для движения и (или) нахождения граждан состоянии;
- установки соответствующих световых и звуковых сигналов, знаков, указателей, необходимой информации (посредством технических средств и (или) иных носителей информации);
- своевременного информирования пользователей услугами железнодорожного транспорта о вводимых ограничениях;

- обозначения и ограждения мест проведения реконструкции, строительных и ремонтных работ (с целью исключения нахождения граждан в таких местах).

Обеспечение транспортной безопасности на вокзальных комплексах, станциях и остановочных пунктах необходимо осуществлять в соответствии с требованиями Федерального закона от 09.02.2007 № 16-ФЗ «О транспортной безопасности», нормативно-правовых актов органов федеральных органов власти и ОАО «РЖД» в этой сфере.

Действия работников при возникновении чрезвычайных ситуаций должны отвечать Правилам технической эксплуатации железных дорог РФ, Федеральному закону от 10.01.2003 №17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в РФ» и их обязанностям, указанным в должностных инструкциях по обеспечению безопасности пассажиров и порядке действия в чрезвычайных ситуациях.

Пассажиры скорых пригородных поездов на вокзальных комплексах, станциях и остановочных пунктах должны иметь возможность воспользоваться следующими обязательными услугами:

- оформление проездных документов через билетные кассы или ТТС и БПА при их наличии;
- предоставление информации о расписании поездов, наличии мест, услугах предоставляемых в поездах, стоимости проезда, льготах посредством СИС, электронных табло, звуковых сообщений и т.п.;
- обеспечение комплексной безопасности.

На вокзальных комплексах обязательными услугами также являются пользование услугами залов ожидания и туалетами. Пассажиры скорых пригородных поездов на вокзальных комплексах могут воспользоваться рядом дополнительных услуг при их наличии: услугами комнаты матери и ребенка, камер хранения и объявлений по громкоговорящей связи. Пользование услугами функциональных зон и помещений вокзала

осуществляется в соответствии с Технологическим процессом работы вокзала.

Услуги предприятий потребительского рынка (не связанные непосредственно с железнодорожным транспортом) рекомендуется представлять в соответствии со следующим перечнем организаций розничной торговли по продаже:

- 1) продуктов питания;
- 2) печатной продукции, полиграфии, канцелярских принадлежностей;
- 3) электротоваров, бытовой техники, фото/видео, и средств связи;
- 4) фармацевтики, медикаментов, косметики и туалетных принадлежностей;
- 5) одежды, текстильной продукции, обуви;
- 6) сувенирной продукции, товаров в дорогу;
- 7) цветов, горшечных и комнатных растений, посадочного материала.

Набор услуг предприятий потребительского рынка на вокзальных комплексах рекомендуется представлять организациями общественного питания и сервисно-бытового обслуживания.

Персонал, предоставляющий пассажирам основные и дополнительные услуги на вокзальных комплексах, станциях и остановочных пунктах, должен соблюдать нормы этикета, иметь опрятный внешний вид, быть одет в соответствии с требованиями предприятия-работодателя, а также соблюдать требования Кодекса Деловой этики ОАО "РЖД".

11. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ СКОРЫХ ПРИГОРОДНЫХ ПОЕЗДОВ В ПУТИ СЛЕДОВАНИЯ

11.1. Требования к персоналу перевозчика, осуществляющему обслуживание пассажиров скорых пригородных поездов в пути следования

Персонал перевозчика должен выполнять свои обязанности в форменной одежде. Форменная одежда работников, непосредственно связанных с обслуживанием пассажиров, должна соответствовать дизайну форменной одежды, утверждённой перевозчиком.

Комплекты форменной одежды должны различаться по:

- времени года (летние, зимние),
- полу работника (мужские, женские).

Каждый работник, непосредственно связанный с обслуживанием пассажиров, должен всегда носить бейдж, соответствующий фирменному стилю (ФС). Бейдж должен быть закреплён на форменной одежде слева на уровне груди быть хорошо виден пассажиру.

Работники, которым выдается форменная одежда, обязаны строго соблюдать правила ее ношения:

- одежда должна быть чистой и выглаженной, гладить одежду следует таким образом, чтобы избежать образования «блестящих» или сожженных пятен;
- следить за тем, чтобы на форменной одежде не было «болтающихся» ниток и разрывов, все пуговицы должны быть пришиты;
- в праздничные дни (государственные праздники, а также в «день железнодорожника»), обязательно ношение рубашек (блузок) только белого цвета;
- блузка должна быть заправлена в юбку;

- пиджаки (жакеты) обязательно носят застегнутыми на все пуговицы (допускается не застегивать нижнюю пуговицу);
- форменные джемперы носят с белой рубашкой (блузкой) и галстуком, при этом манжеты должны быть застегнуты;
- если галстук является частью форменной одежды, то его ношение для женщин и мужчин обязательно вне зависимости от типа форменной одежды. Мужской и женский галстук завязываются классическим узлом. Женский галстук расправляется поверх жакета (платья, рубашки), мужской галстук одевается классически;
- летом допускается ношение форменной одежды без пиджака: для женщин – платье, либо комплект из блузки с юбкой (брюками), для мужчин – сорочка с брюками;
- внутри вагона после завершения процедур обслуживания пассажиров также допускается ношение форменной одежды без пиджака;
- головные уборы одеваются только вне поезда, внутри поезда персонал должен находиться без головных уборов;
- форменный фартук одевается персоналом при предоставлении пассажирам услуг питания. Фартук одевают поверх комплекта с рубашкой (блузкой);
- обувь должна быть чистой.

В целях поддержания позитивного рабочего имиджа предъявляются следующие требования к внешнему виду персонала:

1) Для женщин:

- обувь должна быть черного цвета на устойчивом каблуке с закрытой пяткой и носком (высота каблука от 2 до 5 см), босоножки не допустимы, зимой одеваются классические полусапожки черного цвета;
- колготки в зимнее время должны быть черными, в летнее время – телесного цвета, отсутствие колготок не допустимо;
- в комплекте с юбкой допускается ношение ремешка черного цвета;

- аксессуары и украшения не должны быть вызывающими;
- допускается ношение следующих украшений: одной цепочки, одной пары сережек классической формы (диаметр не более 2,5 см), не более двух колец на обеих руках (включая обручальное), одного браслета из драгоценных металлов, а также классических часов;
- украшения из золота и серебра не допускается смешивать, украшения из ракушек, дерева или перламутра носить не разрешается;
- волосы должны быть уложены в прическу, цвет волос должен быть натуральных тонов (при окрашивании на 1-2 тона светлее или темнее натурального), прическа должна сохраняться в аккуратном виде до конца поездки, длинные волосы должны быть убраны в аккуратный «пучок» («ракушку»), ношение распущенных волос не допускается, короткие волосы должны быть аккуратно уложены, при укладке волос допускается использовать гребешки, тонкие обручи, неброские заколки и невидимки, не допускается, чтобы челка закрывала глаза;
- ногти должны быть ухоженными, лак для ногтей допускается только пастельных тонов, маникюр должен быть средней длины, вызывающий маникюр не допустим;
- макияж допускается только пастельных тонов, обязательно поправлять его в течение дня;
- допускается использование очков по медицинским показаниям, очки должны быть в неброской оправе стального, серого или черного цвета с прозрачными стеклами;
- мобильные телефоны и аксессуары не должны находиться поверх форменной одежды и не должны быть видны в карманах формы;
- не допускается пирсинг, татуировки на открытых частях тела;
- допускается использование туалетной воды и дезодорантов нейтральных, спокойных ароматов.

2) Для мужчин:

- обувь должна быть черного цвета с закрытой пяткой и носком (высота каблука от 0 до 2 см), допускается ношение только классических моделей (в т.ч. утепленных для зимнего времени);
- носки должны быть однотонными черными или темно-синими;
- ношение черного кожаного ремня с брюками обязательно, ширина ремня должны соответствовать размеру шлевок на брюках, пряжка должна иметь классическую форму;
- аксессуары и украшения не должны быть вызывающими;
- допускается ношение обручального кольца и классических часов, ношение перстней, браслетов и иных украшений не допускается;
- волосы должны быть чистыми и аккуратными с классической короткой стрижкой, цвет волос должен быть натуральных тонов, длина бачков допускается до середины ушной раковины;
- ногти должны быть короткими, ухоженными, использование лака для ногтей строго запрещено (за исключением бесцветного покрытия);
- допускается использование очков по медицинским показаниям, очки должны быть в неброской оправе стального, серого или черного цвета с прозрачными стеклами;
- мобильные телефоны и аксессуары не должны находиться поверх форменной одежды и не должны быть видны в карманах формы;
- допускается использование туалетной воды и дезодорантов нейтральных, спокойных ароматов;
- лицо должно быть чисто выбрито, допускается ношение подстриженных коротких усов, либо короткой ухоженной бороды консервативной формы.

Работники, занятые уборкой помещений, должны уделять особое внимание уходу за кожей рук и ногтями, и должны выполнять свои обязанности в специальной одежде. В составе поездной бригады должен быть предусмотрен сотрудник для уборки санитарно-гигиенических блоков.

11.2. Контроль оплаты проезда и обслуживание пассажиров скорого пригородного поезда

Деятельность по контролю оплаты проезда в скорых пригородных поездах должна осуществляться в соответствии с требованиями 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 и внутренними нормативными документами перевозчика.

Контроль наличия у пассажиров проездных документов должен осуществляться уполномоченными работниками перевозчика, на которых в установленном порядке возложено осуществление контроля наличия у пассажиров скорых пригородных поездов проездных документов (билетов):

1) в вагонах бизнес-класса:

- работником перевозчика при посадке и проходе пассажиров в вагон скоростного поезда;

2) в вагонах бизнес-класса и эконом-класса:

- в автоматизированном режиме при проходе на посадку или выходе на вокзальных комплексах (вокзалах) и станциях оборудованных турникетными линиями;
- на железнодорожных станциях, вокзальных комплексах (вокзалах) или остановочных пунктах при проходе пассажира к скорым пригородным поездам через пункт контроля проездных документов – перронный контроль;
- в пути следования скорых пригородных поездов уполномоченным работником перевозчика.

Критерии оценки качества билетно-кассового обслуживания пассажиров скорых пригородных поездов приведены в Приложении Г.

Посадка пассажиров в вагон бизнес-класса скорого пригородного поезда должна проводиться в присутствии, под контролем и при участии

представителя перевозчика. При посадке пассажиров в вагон бизнес-класса скорого пригородного поезда представители перевозчика должны встречать пассажира на платформе у входа в поезд, по возможности, располагаясь на одной линии вдоль состава. В случае отправления с тупиковых путей проводники должны располагаться лицом к зданию вокзала, в остальных случаях – лицом к наибольшему потоку пассажиров. При неблагоприятных погодных условиях (наружной температуре воздуха ниже «- 10°С», сильном ветре или дожде) представителям перевозчика рекомендуется встречать пассажиров в тамбуре вагона. Поза представителя перевозчика должна быть открытой, руки опущены вниз (сотруднику не разрешается держать руки в карманах, на талии, бедрах, скрещенными перед собой на груди или за спиной и т.д.).

Представитель перевозчика при проверке проездных документов во время посадки пассажира в вагон бизнес-класса скорого пригородного поезда должен демонстрировать доброжелательность пассажиру, первым приветствовать пассажира, используя одну из следующих фраз:

«Здравствуйте. Пожалуйста, предъявите Ваш билет и документ, удостоверяющий Вашу личность»;

«Доброе утро (день, вечер). Пожалуйста, предъявите Ваш билет и документ, удостоверяющий Вашу личность».

В случае если данные проездного документа верны, представитель перевозчика должен пригласить пассажира в вагон, используя следующую фразу:

«Добро пожаловать в наш поезд повышенной комфортности, ваше место (номер), находится в конце (середине, начале) вагона слева (справа)».

При следовании пассажира до станции, где высадка осуществляется только в определенном тамбуре, представитель перевозчика должен проинформировать об этом пассажира при посадке.

Во время посадки пассажиров в скорый пригородный поезд представитель перевозчика обязан:

- оказывать помощь при посадке в вагон пассажирам, особенно пожилым людям, пассажирам с ограниченной активностью, пассажирам с детьми;
- по просьбе пассажира и при наличии возможности оказывать помощь в погрузке вещей пассажира в тамбур посадки;
- разъяснять пассажирам правильность размещения ручной клади;
- следить за соблюдением правил перевозки ручной клади;
- не допускать к посадке пассажиров с легковоспламеняющимися и взрывоопасными материалами и веществами;
- не допускать к посадке пассажиров, находящихся в состоянии опьянения и нарушающих общественный порядок.

За 2 минуты до отправления скорого пригородного поезда с начальной станции маршрута представители перевозчика должны зайти в тамбур, располагаясь лицом к открытой двери, продолжая при этом посадку пассажиров.

При посадке пассажиров на промежуточных станциях маршрута следования скорого пригородного поезда рекомендуется сначала произвести высадку пассажиров, прибывших на станцию назначения, а затем начинать посадку отправляющихся пассажиров.

Контроль наличия у пассажиров вагонов эконом-класса проездных документов без гарантии предоставления отдельного места в скором пригородном поезде рекомендуется осуществлять в автоматизированном режиме при проходе на посадку или выходе на вокзальных комплексах, станциях и остановочных пунктах, оборудованных турникетными линиями.

11.3. Требования к дополнительным услугам, предоставляемым пассажирам скорых пригородных поездов в пути следования

Порядок обслуживания пассажиров в пути следования скорого пригородного поезда и порядок провоза ручной клади весом сверх установленной нормы, багажа и домашних животных установлен Правилами

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 (Постановление Правительства РФ от 02.03.2005 №111).

На протяжении всего пути следования скорого пригородного поезда должно обеспечиваться присутствие представителя перевозчика на рабочем месте. Представители перевозчика при обслуживании пассажиров в пути следования скорого пригородного поезда должны строго исполнять требования должностных инструкций и контролировать комфортное обслуживание пассажиров оператором по предоставлению услуг в вагонах.

После отправления скорого пригородного поезда, представитель перевозчика должен:

- контролировать соблюдение пассажирами правил проезда в поездах пригородного сообщения,
- своевременно реагировать на вызов пассажиром,
- принимать меры для решения вопросов, возникших у пассажира,
- контролировать санитарное состояние салонов поезда, туалетных и подсобных помещений и в случае необходимости принимать срочные меры для приведения помещений в надлежащее состояние.

На протяжении всего пути следования особое внимание должно уделяться пожилым людям, лицам с ограниченной активностью, пассажирам с детьми. Представитель перевозчика должен оперативно реагировать на просьбы пассажиров вагонов бизнес-класса скорых пригородных поездов и по возможности выполнять их пожелания. В случае возникновения одновременно нескольких просьб, первыми должны выполняться просьбы, имеющие неотложный характер (оказание первой помощи и пр.).

В случае нестандартной просьбы пассажира (о предоставлении услуги не входящей в стоимость его билета и др.), по возможности (при подтверждении пассажира к готовности оплаты услуги или при предварительной оплате пассажиром), представители перевозчика должны её

выполнить:

- время выполнения просьбы пассажира не должно превышать 15 мин,
- основанием для отказа в выполнении нестандартной просьбы пассажира могут являться нарушение действующего законодательства Российской Федерации или иных нормативных документов, а также решение начальника поезда, с соответствующим устным объяснением причин отказа. Отказ от выполнения нестандартной просьбы должен сопровождаться фразой (на русском или английском языке):

«Прошу прощения, но, к сожалению, Ваша просьба не может быть выполнена, так как (объяснение причины отказа)».

В вагоне должен поддерживаться общественный порядок, а работники оперативно реагировать на нештатные ситуации. В составе скорого пригородного поезда с вагонами бизнес-класса рекомендуется предусматривать не менее 1 буфета¹⁵, соответствующего требованиям Раздела 5.2 Санитарных правил по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте.

Санитарно-гигиенические услуги пассажирам вагонов бизнес-класса скорых пригородных поездов предоставляются в соответствии с требованиями, предъявляемыми к подобным услугам в вагонах 1 класса скорых пригородных поездов I категории согласно Типовым требованиям к качеству услуг, предоставляемых пассажирам в скором пригородном сообщении (Распоряжение ОАО «РЖД» от 07.06.2012 №1127р). Пассажиры должны иметь возможность в любое время беспрепятственно пользоваться туалетными кабинами.

Пассажирам в пути следования могут быть предложены различные дополнительные услуги (как бесплатные, так и за дополнительную плату) представителями перевозчика или по согласованию с перевозчиком. Дополнительные услуги не должны предоставляться пассажирам без их

¹⁵ При отсутствии буфета допускается предоставление услуг пассажирам посредством разносной торговли.

информирования и согласия.

В целях обеспечения жизни, здоровья и безопасности пассажиров торговля в поездах пригородного сообщения допускается в порядке, устанавливаемом перевозчиком.

Компания, организующая торговлю в поездах пригородного сообщения, должна согласовать с перевозчиком технологию процесса обслуживания и порядка обеспечения качества обслуживания пассажиров в пути следования, список предполагаемых к реализации в поезде пригородного сообщения (ассортимент) услуг и товаров, состав обязанностей персонала, и численность персонала, предоставляющего услуги. Режим работы компании, осуществляющей торговлю в поездах пригородного сообщения, и оптимальная продолжительность маршрута должны быть согласованы с перевозчиком. Торговец обязан носить форменную одежду с именованным бейджем, иметь при себе паспорт и санитарную книжку. Форменная одежда должна явно отличаться от форменной одежды работников ОАО «РЖД», но соответствовать ФС ОАО «РЖД» и единому стилю перевозчика.

Все продукты и товары, реализуемые в поездах пригородного сообщения, должны отвечать санитарно-гигиеническим требованиям.

Ответственность за несоблюдение компанией-организатором торговли установленных условий, касающихся санитарных норм, согласования реестра реализуемого товара и за прочие нарушения определяется законодательством Российской Федерации и условиями договора с перевозчиком.

11.4. Обеспечение комплексной безопасности пассажиров в пути следования

Электробезопасность в вагонах скорых пригородных поездов должна быть обеспечена в соответствии с требованиями ГОСТ 12.1.019. Пожарная безопасность в вагонах скорых пригородных поездов должна быть

обеспечена в соответствии с ГОСТ 12.1.004, ГОСТ 12.1.044 и техническим требованиям пожарной безопасности, действующим в национальных органах железнодорожного транспорта. Обеспечение транспортной безопасности в пути следования скорого пригородного поезда необходимо осуществлять в соответствии с требованиями Федерального закона от 09.02.2007 № 16-ФЗ «О транспортной безопасности», нормативно-правовых актов органов федеральных органов власти и ОАО «РЖД» в этой сфере.

С целью обеспечения безопасности пассажиров вагоны скорых пригородных поездов, должны быть оборудованы системой видеонаблюдения, поездной радиостанцией, служебной телефонной связью, радиотрансляционной установкой, устройством связи «пассажир-машинист-полиция», системой бдительности машиниста, а также другими техническими средствами обеспечения безопасности пассажиров от момента посадки до момента высадки из вагона.

Стекла наружных дверей для выхода пассажиров должны иметь несмывающиеся надписи «Не прислоняться» или мнемознаки (ГОСТ Р 12.4.026, ГОСТ Р 51885).

При поступлении обращений пассажиров скорого пригородного поезда о противоправных действиях локомотивная бригада немедленно должна вызвать по громкоговорящей связи наряд сопровождения к месту происшествия.

11.5. Требования к обслуживанию пассажиров бизнес-класса поездов при высадке из скорого пригородного поезда

При высадке пассажиров представители перевозчика, по возможности, должны соблюдать те же правила, что и при посадке в скорый пригородный поезд.

По просьбе пассажира и при наличии возможности, представитель перевозчика должен оказывать помощь в выносе вещей пассажира из вагона.

При высадке пассажиров представитель перевозчика должен демонстрировать доброжелательность, прощаться с пассажирами, используя при этом одну из следующих фраз:

Пример: «До свидания, спасибо за поездку!»;

«До свидания, будем рады видеть Вас снова!».

12. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассаЖИРОВ СКОРЫХ ПРИГОРОДНЫХ ПОЕЗДОВ

Критерии оценки качества обслуживания пассажиров скорых пригородных поездов позволяют производить системную оценку качества данного продукта как составляющей общей линейки матрицы продуктов пассажирского комплекса Холдинга «РЖД».

Критерии оценки качества обслуживания пассажира скорых пригородных поездов на всех этапах технологического цикла должны давать представление о комплексном транспортном продукте, предоставляемом пассажирам скорых пригородных поездов.

Периодическая оценка фактического состояния качества продукта должна быть в основе формирования предложений и решений по устранению выявленных отклонений от нормативного состояния.

Клиентоориентированность оценки качества обслуживания пассажиров скорых пригородных поездов состоит в приоритетном использовании мнений пассажиров при обязательной профессиональной экспертизе по обязательным критериям качества продукта.

Показатели качества обслуживания пассажиров скорых пригородных поездов приведены в Приложении В.

Список использованной литературы

1. Конституция Российской Федерации.
2. Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
3. Федеральный закон от 10.01.2003 № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации».
4. Федеральный закон от 10.01.2003 № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта РФ».
5. Федеральный закон от 09.02.2007 № 16-ФЗ «О транспортной безопасности».
6. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».
7. Положение о дисциплине работников железнодорожного транспорта Российской Федерации, утвержденное Правительством Российской Федерации от 25.08.1992 № 621.
8. Правила оказания услуг по использованию инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 20.11.2003 № 703.
9. Правила 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, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 02.03.2005 №111.
10. Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте, утвержденные приказом МПС России от 26.07.2002 № 30.
11. Правила пожарной безопасности на железнодорожном транспорте ППБО-109-92 утвержденные приказом МПС России от 11.11.1992 № ЦУО-112.

12. Правила технической эксплуатации железных дорог РФ. Приказ Минтранса России от 21.12.2010 № 286.
13. Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте. СП 2.5.1198-03 от 4 марта 2003.
14. СП 118.13330.2012 «Свод правил. Общественные здания и сооружения» утв. Приказом Минрегиона России от 29.12.2011 № 635/10.
15. СП 35-101-2001 «Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения. Общие положения».
16. СП 35-103-2001 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным посетителям».
17. ГОСТ 30487-97. Межгосударственный стандарт. «Электропоезда пригородного сообщения. Общие требования безопасности».
18. ГОСТ 30796-2001. Международный стандарт. «Вагоны дизель-поездов. Технические требования для перевозки инвалидов».
19. ГОСТ Р 22.2.08-96. «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Безопасность движения поездов. Термины и определения».
20. ГОСТ Р 50955-96. «Вагоны электропоездов. Технические требования для перевозки инвалидов».
21. ГОСТ Р 51885-2002 (ИСО 7001:1990). «Знаки информационные для общественных мест».
22. ГОСТ Р ИСО 9000-2011. «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
23. ГОСТ Р 51006-96. «Услуги транспортные. Термины и определения».
24. ГОСТ Р 51004-96. «Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества».
25. Функциональная стратегия управления качеством в ОАО «РЖД», утверждена Распоряжением от 15.01.2007 № 46Р.
26. СТО РЖД «Комиссионный осмотр моторвагонного подвижного состава. Порядок проведения», утв. Распоряжением ОАО «РЖД» от 31.07.08 №1634р.

27. Положение о бренде ОАО «РЖД», утверждено решением правления ОАО «РЖД» от 25.03.2010, протокол №9.
28. Положение о планово-предупредительном ремонте МВПС ОАО «РЖД», утвержденного распоряжением ОАО «РЖД» от 30.12.2010 №2812р.
29. Приказ Минтранса РФ от 18.07.2007 № 99 «О критериях определения категорий поездов для перевозки пассажиров в зависимости от скорости их движения и расстояния следования».
30. Распоряжение ОАО «РЖД» от 19.08.2005 № 1321р «О создании условий для использования перевозчиками инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования, принадлежащей ОАО «РЖД».
31. Распоряжение ОАО «РЖД» от 30.01.09 №181р «Об утверждении типов и основных характеристик МВПС».
32. Технические требования систем сигнализации и пожаротушения для МВПС и инструкции по обеспечению пожарной безопасности на МВПС (утверждено Распоряжением ОАО «РЖД» от 24.02.09 №373р).
33. Требования к пассажирским платформам по обеспечению безопасности граждан, утверждены распоряжением ОАО «РЖД» от 24.12.2010 № 2705р.
34. Руководство «Электропоезда. Общее руководство по техническому обслуживанию и текущему ремонту» РД 104.03.00675-2010СО.
35. Руководство «Дизель-электропоезда ДТ1. Руководство по техническому обслуживанию», утверждено Распоряжением ОАО «РЖД» от 23.08.2011 №1846р.
36. Руководство «Рельсовый автобус РА-2. Руководство по ТО и ТР», утверждено Распоряжением ОАО «РЖД» от 28.10.09 №2189р.
37. Руководство «Рельсовый автобус РА-1. Руководство по ТО и ТР», утверждено Распоряжением ОАО «РЖД» от 30.07.09 №1604р.
38. Руководство по применению фирменного стиля ОАО «РЖД» (утверждено Распоряжением ОАО «РЖД» от 21.04.2010 №881р).

39. Руководством по применению единой навигационной системы для вокзалов и остановочных пунктов Холдинга «РЖД» (утверждено Распоряжением ОАО «РЖД» от 14.05.2012 №939р).
40. Технология оформления и оплаты проездных документов (билетов) в пригородном сообщении с использованием платёжных карт, утверждена Распоряжением ОАО «РЖД» от 25.10.2010 №2186р.
41. Типовые требования к качеству услуг, предоставляемых пассажирам в скором пригородном сообщении, утверждены Распоряжением ОАО «РЖД» от 07.06.2012 №1127р.
42. Инструкция по обеспечению пожарной безопасности на локомотивах и моторвагонном подвижном составе ЦТ-ЦУО-175.
43. Инструкция о порядке действий работников железнодорожного вокзала по обеспечению безопасности пассажиров и вокзального комплекса, утв. Распоряжением Дирекции железнодорожных вокзалов – филиала ОАО «РЖД» от 15.04.2009 №50.
44. Инструкция по разработке графика движения поездов ОАО «РЖД», утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 27.12.2006 №2568р.
45. Нормативы для составления графика движения пассажирских поездов, утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 17.10.2006 №2086р.
46. Отраслевые нормы технологического проектирования (ОНТП) железнодорожных вокзалов для пассажиров дальнего следования от 31.12.1997 № О-1у.
47. Регламент контроля качества обслуживания пассажиров в поездах пригородного сообщения представителями владельца инфраструктуры (ОАО «РЖД») и перевозчиков, утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 01.07.2011 №1427Р.
48. Типовой технологический процесс работы вокзала, утвержден Распоряжением ОАО «РЖД» от 17.12.2009 №2606р.

Приложение А

Аттестационный лист подвижного состава скорого пригородного поезда

Подвижной состав				
Серия:				
Номер:				
Депо приписки:				
Дирекция:				
Перевозчик:				
Категория поезда:				
№ п/п	Критерий аттестации подвижного состава	Соответствие (да/нет)	Примечание	Срок устранения несоответ- ствия
1	Внешнее и внутреннее оформление вагонов в соответствии с фирменным стилем ОАО «РЖД»			
2	Санитарно-гигиенические блоки			
3	Система кондиционирования воздуха			
4	Пассажи́рские сидения			
5	Напольное покрытие			
6	Мягкий инвентарь			
7	Солнцезащитное оборудование			
8	Визуальная информация для пассажиров.			
9	Организация торговли (для поездов I категории)			
10	Служебное помещение или купе (для поездов I категории)			
11	Наличие оборудования для МГН			
12	Прочее*			

Начальник депо

_____ / _____ /
(Подпись)(Расшифровка)

Представитель РДМВ

_____ / _____ /
(Подпись)(Расшифровка)

Представитель Перевозчика

_____ / _____ /
(Подпись)(Расшифровка)

**Начальник региональной службы развития
пассажи́рских сообщений и предоставления
доступа к инфраструктуре(Подпись)**

_____ / _____ /
(Расшифровка)

Приложение Б

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ

на присвоение поезду категории «скорый пригородный поезд»

Поезд № _____

вагоны №№ _____

в сообщении¹⁶ _____

Балансодержатель _____

Перевозчик _____

соответствует Типовым требованиям к качеству услуг, предоставляемых пассажирам в скором пригородном сообщении.

Начальник региональной службы развития
пассажирских сообщений и предоставления
доступа к инфраструктуре

_____/ _____/
(Подпись) (Расшифровка)

¹⁶ В исключительных случаях по приказу начальника региональной службы развития пассажирских сообщений и предоставления доступа к инфраструктуре допускается использование скорого пригородного поезда на другом маршруте

Приложение В

Критерии оценки качества санитарно-технического состояния МВПС скорого пригородного сообщения

№ п/п	Объект	Технологический элемент	Параметр	Критерий соответствия	Сроки устранения нарушений (временной интервал или плановые работы)	Метод контроля
1	Кузов	Лакокрасочное покрытие кузова вагона	Качество лакокрасочного покрытия кузова вагона	Отсутствуют механические повреждения, царапины и трещины внешнего лакокрасочного покрытия вагона, а также признаки шелушения и расслоения слоя краски, царапины, хорошо заметные с расстояния 1 м и более	Комиссионный осмотр 2 раза в год – 01.04 и 01.09	Визуально
2			Целостность крыши вагона	Отсутствует коррозия, течь крыши.	ТО-2 (48 часов)	Визуально
3			На внешней стороне кузова и автоматических дверей отсутствуют следы вандализма	Отсутствуют какие-либо посторонние надписи и/или пятна краски	от ночного отстоя до ТО-3 (в зависимости от площади пятен)	Визуально
4			Кузов и автоматические двери вагона снаружи чистые	Отсутствуют пятна, чётко выраженные загрязнения и подтеки любого происхождения размером более формата А5 на внешней стороне кузова вагона, а/дверей и стекол (при среднесуточной температуре наружного воздуха более +5С)	ТО-3 (7-9 суток)	Визуально по выходу из депо в первый рейс
5			Наличие на наружной поверхности кузова вагона надписей (или стикеров) с информацией о №МВПС, депо приписки, логотипов ОАО «РЖД» на боковых и лобовых частях вагонов и	Нанесённые на МВПС надписи имеют опрятный внешний вид, отсутствуют любые нарушения целостности букв и их цвета (в т.ч. пропуски букв и орфографические ошибки)	10 рабочих дней	Визуально

			отсутствие их повреждений			
6			Цветографическая схема вагонов соответствует утверждённой ОАО «РЖД»	Основная расцветка кузова вагонов, размещение на них декоративных полос и сигнальная раскраска лобовых частей головных вагонов выполнены в соответствии с требованиями утверждённой ОАО «РЖД» для МВПС цветографической схемой, имеют чёткие очертания и установленный оттенок по системе RAL	ТР-3, КР-1, КР-2	Визуально
7		Стёкла окон салона и а/дверей	Стёкла окон и автоматических дверей снаружи чистые	На стёклах отсутствуют пятна, подтеки и загрязнения любого происхождения размером более ф. А5 (при среднесуточной температуре наружного воздуха более +5С), а также стикеры несанкционированной рекламы	ТО-3 (7-9 суток). При положительной температуре после каждого рейса.	Визуально
8	Отсутствие повреждений уплотнений стекол окон и автоматических дверей		Резиновые уплотнения окон и стекол автоматических дверей плотно закреплены на своих местах, не имеют видимых повреждений и нарушений целостности, а также обеспечивают герметичность и отсутствие влаги и конденсата в межстекольном пространстве.		Визуально по выходу из депо в первый рейс	
9	Стёкла окон целые без повреждений		Стёкла окон не имеют трещин и нарушений целостности, отсутствуют вандальные надписи и царапины.	ТО-2 (48 часов)	Визуально	

10	Автоматическая дверь	Автоматические двери с пневмоприводом	Работа створок на открытие и закрытие	Створки а/дверей без заеданий и перекосов перемещаются в кармане, надёжно фиксируются в закрытом положении. При закрытии в зоне смыкания створки не образуют щелей и неплотностей.	ТО-2 (48 часов)	Визуально
11			Техническое состояние створок а/дверей	На створках а/дверей присутствуют в исправном состоянии армировки, запорные устройства, лючки болтов подвеса, ограничительные скобы, резиновый профиль с крепёжными уголками, метизы в необходимых местах; полотно двери не должно иметь деформаций, вмятин, признаков расслоения и следов сквозной коррозии	ТО-3 (7-9 суток)	Визуально по выходу из депо в первый рейс
12			Предохранительные скобы автоматических дверей исправны	Предохранительные скобы а/дверей в наличии для каждой створки (при отсутствии низких подножек), надёжно закреплены и обеспечивают надёжную фиксацию в случае разъединения створки с узлом её подвеса	ТО-3 (7-9 суток)	Визуально
13			Прижимные ролики автоматических дверей исправны	Прижимные ролики дверей надёжно закреплены, обеспечивают свободное и без заеданий передвижение створки а/двери в кармане	ТО-3 (7-9 суток)	Проверка работоспособности
14		Прислонно-раздвижные двери	Привод дверей исправен	Привод дверей обеспечивает свободное и без заеданий перемещение створок в рабочем диапазоне, их надёжную фиксацию в открытом и закрытом положениях, а также плотное прилегание створок при закрытии	ТО-2 (48 часов)	Проверка работоспособности
15			Открытие/закрытие управляется от кнопки (при её наличии)	Прислонно-раздвижная дверь открывается от индивидуальной кнопки (при её наличии) и закрывается с выдержкой времени	ТО-2 (48 часов)	Проверка работоспособности
16			Исправность уплотнения дверей	Уплотнения на дверях не имеют нарушений целостности, отсоединения от полотна двери и обеспечивают её плотное прилегание по всему периметру при закрытии	ТО-3 (7-9 суток)	Визуально по выходу из депо в первый рейс

17		Общие требования	Стекла а/дверей целые, отсутствуют трещины и повреждения	Стёкла а/дверей не разбиты, не имеют трещин, одиночных повреждений (царапины) и обеспечивают своими геометрическими размерами надёжное закрепление в резиновом профиле по всему периметру	ТО-2 (48 часов)	Визуально при выдаче в эксплуатацию
19			Поверхность двери изнутри не имеет повреждений ЛКП (в т.ч. царапин)	Изнутри отсутствуют одиночные повреждения (царапины) и/или мелкие множественные повреждения ЛКП, а также вандальные надписи и несанкционированная реклама	2 раза в год до 30-го мая или 30-го сентября	Визуально
20			Поверхность двери изнутри чистая	Изнутри отсутствуют хорошо заметные грязные пятна, подтеки любого происхождения (наружное загрязнение дверей относится к загрязнению кузова)	До следующей влажной уборки	Визуально, сразу после влажной уборки
21			Исправность сигнализации положения автодверей	Исправность сигнализации	ТО-2 (48 часов)	Визуально
22	Тамбур	Шкафы	Тамбурные шкафы закрыты	Все тамбурные шкафы плотно закрыты	Немедленно	Визуально
23			Замки и шпингалеты тамбурного шкафа исправны	Замки и шпингалеты надёжно фиксируют створки шкафа в закрытом положении	ТО-3 (7-9 суток)	Проверка работоспособности
24			Поверхность двери тамбурного шкафа не имеет повреждений ЛКП	На двери шкафа отсутствуют одиночные повреждения (царапины) и/или мелкие множественные повреждения ЛКП	ТО-3 (7-9 суток)	Визуально
25			Поверхность двери тамбурного шкафа чистая, отсутствуют посторонние надписи и несанкционированная реклама	Отсутствуют грязные пятна, подтеки, а также любые посторонние надписи и несанкционированная реклама	До следующей влажной уборки	Визуально, сразу после влажной уборки
26			На автоматических дверях, стенах и дверцах шкафов тамбура нанесены установленного образца надписи (стикеры): «Не курить», «Не сорить», «Не прислоняться»,	Надписи (стикеры) нанесены в тамбуре на установленных местах, имеют опрятный внешний вид, отсутствуют любые нарушения целостности букв и их цвета (в т.ч. пропуски букв и орфографические ошибки)	ТО-3 (7-9 суток)	Визуально

			«Не открывать при поднятом токоприёмнике», № эл. шкафов			
27	Оборудование тамбура	Стоп-кран в тамбуре исправен	Стоп-кран прочно закреплён на стене и опломбирован, защитный кожух не имеет повреждений и сколов	ТО-3 (7-9 суток)	Визуально	
28		Поручни в тамбурах в исправном состоянии	Поручни установлены по 4 в каждом тамбуре (при отсутствии участков с низкими платформами) и надёжно закреплены. Надёжность крепления определяется соответствием количества крепежных болтов конструкторской документации.	ТО-3 (7-9 суток)	Визуально	
29		Пассажирские подножки в тамбурах в исправном состоянии	Пассажирские подножки в тамбурах в наличии, надёжно закреплены, не имеют деформаций и следов сквозной коррозии (при отсутствии участков с низкими платформами). Надёжность крепления определяется соответствием количества крепежных болтов конструкторской документации.	ТО-3 (7-9 суток)	Визуально	
30		Плафоны светильников тамбура исправны	Плафоны светильников не имеют трещин, сколов, вандальных надписей, следов краски, а также грязных пятен и следов пыли	ТО-3 (7-9 суток)	Визуально	
31	Межвагонная дверь	Открывается и закрывается без перекосов и заеданий	Все межвагонные двери легко открываются и закрываются	ТО-2 (48 часов)	Проверка работоспособности	
32		Ручка двери и накладка замка надёжно закреплены	Все ручки и накладки замков в наличии и закреплены	ТО-2 (48 часов)	Визуально	
33		Замок двери исправен	Замок надёжно фиксирует дверь в закрытом положении и открывается с естественным усилием без заедания	ТО-2 (48 часов)	Проверка работоспособности	
34		Петли двери переходной площадки	Петли двери надёжно закреплены во всех точках, оси отрегулированы по высоте и зафиксированы	ТО-2 (48 часов)	Проверка работоспособности	

35		Поверхность двери с обеих сторон и пороги не имеют повреждений ЛКП (в т.ч. царапин)	На порогах и с обеих сторон двери отсутствуют одиночные повреждения (царапины) и/или мелкие множественные повреждения ЛКП	2 раза в год до 30-го мая или 30-го сентября	Визуально
36		Поверхность двери чистая с обеих сторон	Отсутствуют грязные пятна, подтеки любого происхождения, вандальные надписи и несанкционированная реклама	До следующей влажной уборки	Визуально, сразу после уборки
37	Переходная площадка	Фартук переходной площадки исправен	Фартук переходной надёжно закреплён, не имеет деформации и сквозной коррозии	ТО-3 (7-9 суток)	Визуально
38		Суфле переходной площадки исправно	Суфле переходной площадки не имеет порезов и разрывов более формата листа А5, надёжно закреплено и обеспечивает смыкание со смежным суфле	ТО-3 (7-9 суток)	Визуально
39		Стены и полы переходной площадки чистые	Отсутствуют грязные пятна, подтеки любого происхождения, вандальные надписи и несанкционированная реклама на стенах переходной площадки, полы подметены, промыты и при необходимости продезинфицированы	До следующей влажной уборки	Визуально, сразу после уборки
40	Стены тамбура	Стены тамбура в удовлетворительном культурном состоянии	На стенах тамбура отсутствуют повреждения, трещины, порезы, прожоги обшивки (пластика), в наличии и надёжно закреплены все уголки и накладки на стенах	ТО-3 (7-9 суток)	Визуально
41		Поверхность стен тамбура чистая, отсутствуют посторонние надписи и несанкционированная реклама	Отсутствуют хорошо заметные грязные пятна, подтеки, отсутствуют любые посторонние надписи и несанкционированная реклама	До следующей влажной уборки	Визуально, сразу после влажной уборки
42	Люки тамбура	Технологические люки закрыты	Все тамбурные люки плотно закрыты	Немедленно	Визуально
43		Замок тамбурного люка исправен	Замок надёжно фиксирует люк в закрытом положении	ТО-3 (7-9 суток)	Проверка работоспособности

44			Технологические люки не имеют повреждений	Тамбурные люки не имеют деформаций, расслоений пластика, повреждений окантовки и петель	ТО-3 (7-9 суток)	Визуально
45		Освещение тамбура	Плафоны закреплены на штатных местах	Все плафоны в тамбуре закреплены на штатных местах	ТО-2 (48 часов)	Визуально
46			Плафоны на имеют повреждений	На плафонах отсутствуют трещины, сколы и другие повреждения, а также вандальные надписи и несанкционированная реклама	ТО-3 (7-9 суток)	Визуально
47			Лампы освещения в тамбуре исправны	В тамбуре исправны все лампы	ТО-2 (48 часов)	Визуально при включенном электропитании
48			Напольное покрытие тамбура	Поверхность пола тамбура чистая (в т.ч. поверхность люков на полу и пороги всех дверей)	Отсутствуют грязные пятна, бытовой мусор, жевательная резинка, подтеки любого происхождения	До следующей влажной уборки
49		Напольное покрытие / линолеум не имеет повреждений		Отсутствие повреждения покрытия более формата 3*3 см. Повреждения менее указанного размера не фиксируются.	Комиссионный осмотр 2 раза в год - 30.03 и 30.09	Визуально
50		Пол тамбура не имеет повреждений ЛКП (в т.ч. поверхность люков на полу и пороги всех дверей)		На полу отсутствуют одиночные повреждения (царапины) и/или мелкие множественные повреждения ЛКП (в т.ч. поверхности люков на полу и порогов всех дверей)	2 раза в год до 30-го мая или 30-го сентября	Визуально
51		Мусоросборник	Мусоросборник чистый	Отсутствует мусор в мусоросборнике после уборки	1 час	Визуально, после уборки
52			Мусоросборник не имеет повреждений, в т.ч. повреждений ЛКП	Отсутствуют любые повреждения, затрудняющие использование мусоросборника (сломанные крепления, нарушение геометрии)	ТО-3 (7-9 суток)	Визуально
53		Внутри салонно	Салонные двери	Исправность работы салонной двери	Салонная дверь плавно перемещается по направляющим, открывается и закрывается без перекосов и заеданий, надежно фиксируется в закрытом положении	ТО-2 (48 часов)

54		Ручка двери надежно закреплена	Все ручки закреплены и на смежных дверях подобраны в комплект	ТО-3 (7-9 суток)	Визуально
55		Стекла целые, отсутствуют трещины и повреждения	Отсутствуют одиночные повреждения стекла (царапины) длиной более 10 см., стёкла установлены в резиновых уплотнениях и закреплены металлическими рамками	ТР-1 (30 суток)	Визуально
56		Поверхность двери с обеих сторон не имеет повреждений ЛКП (в т.ч. царапин)	Отсутствуют одиночные повреждения (царапины) и/или мелкие множественные повреждения ЛКП с обеих сторон двери	2 раза в год до 30-го мая или 30-го сентября	Визуально
57		Поверхность двери чистая с обеих сторон	Отсутствуют грязные пятна, подтеки любого происхождения, вандальные надписи и несанкционированная реклама	До следующей влажной уборки	Визуально, сразу после уборки
58	Кресла и диваны салона	Обшивка диванов (сидений) и спинок не имеет повреждений	Диваны не имеют обширных (размером более 6-8 см) и/или многочисленных небольших порезов, прожогов обивки (размером больше 3*3), а также повреждений или отсутствия мягкого наполнителя сидений и спинок.	ТО-2 (48 часов) - снятие неисправного кресельного блока (КБ), ремонт подлокотников ТО-3 - ТР-1 - восстановление КБ, ремонт спинок КБ ТО-3	Визуально
59		Обивка диванов (сидений) и спинок чистая	На обивке диванов отсутствуют хорошо заметные грязные пятна, подтеки любого происхождения, вандальные надписи и несанкционированная реклама	До следующей влажной уборки	Визуально, сразу после уборки
60		Каркасы и сиденья диванов и спинки закреплены	Каркасы, сиденья и спинки диванов прочно закреплены на своих местах во всех точках крепления	ТО-3 (7-9 суток)	Визуально
61		Ручки и поручни диванов исправны	Ручки на спинках диванов в салоне одного типа, надёжно закреплены и не имеют острых выступающих частей	ТО-3 (7-9 суток)	Визуально
62		Обивка мягких кресел из тканых материалов находится в надлежащем	Матерчатая обивка кресел не имеет надрывов, порезов и значительных загрязнений размером 6-8 см или 3*3 см и более, а также не требует	ТО-2 (48 часов) -	Визуально

		культурном состоянии	обработки пылесосом.		
63		Спинка кресла находится в исправном состоянии	Спинка кресла при умеренном воздействии на рычаг её регулировки принимает любое необходимое положение в рабочем диапазоне и надёжно в нём фиксируется	ТО-3 (7-9 суток)	Проверка работоспособности
64		Откидные столики в спинках кресел исправны	Откидные столики исправны, надёжно фиксируются в открытом и закрытом положении	ТО-2 (48 часов)	Проверка работоспособности
65		Подголовники кресел	Все подголовники должны быть чистыми и свежими	До следующего рейса	Визуально
66		Чехлы кресел	Чехлы на спинках, сиденьях и подголовниках чистые, не имеют грязных пятен, пыли, следов жевательной резинки, других бытовых загрязнений, а также надрывов и порезов	ТО-3 (7-9 суток)	Визуально
67		Подлокотники кресла находятся в исправном состоянии	Подлокотники кресла не имеют повреждений обивки, шарнирный узел не имеет значительного люфта, упоры обеспечивают фиксацию подлокотника в горизонтальном и вертикальном положениях	ТО-3 (7-9 суток)	Визуально и проверка работоспособности
68	Стёкла салона	Стекла салона целые, отсутствуют трещины и повреждения	Допускается наличие повреждения стекла окна размером не более 10-12 см, трещины меньшего размера не фиксируются	ТО-3 (7-9 суток)	Визуально
69		Салонные окна чистые	На стёклах окон с внутренней стороны отсутствуют пятна, подтеки любого происхождения размером более 10-12 см (при температуре воздуха более -12С)	До следующей влажной уборки	Визуально, после уборки
70		Межоконное пространство чистое	Межоконное пространство чистое, не имеет эксплуатационных загрязнений; на стёклах с внутренней стороны отсутствует пыль и/или конденсат, препятствующие нормальному обзору из окна	ТР-1	Визуально
71		Форточка окна салона находится в исправном	Форточка открывается с естественным усилием на полный размах без заеданий и перекосов	ТР-1	Проверка работоспосо

		состоянии			бности
72		Ручка форточка находится в исправном состоянии	Ручка форточка в наличии, её замок обеспечивает надёжную фиксацию форточка в закрытом положении, а также её открытие при незначительном усилии	ТО-3 (7-9 суток)	Проверка работоспособности
73		Уплотнители стекол в исправном состоянии	Все уплотнители в наличии, прочно закреплены на своих местах, отсутствуют какие-либо их повреждения по всему периметру окна	ТО-3 (7-9 суток)	Визуально
74		Стены салона не имеют повреждений	Обшивка стен салона не имеет обширных повреждений и трещин, в наличии все раскладки и уголки облицовки стеновых панелей	ТР-1	Визуально, с помощью шаблона ф. А5
75		Стены салона чистые	Отсутствуют грязные пятна, подтеки любого происхождения, следы краски	До следующей влажной уборки	Визуально, сразу после уборки
76		Технологические лючка на стенах в салоне в исправном состоянии	Лючка на стенах в салоне в наличии, закрыты на все замки	Немедленно	Визуально
77	Напольное покрытие салона	Напольное покрытие салона не имеет повреждений	Отсутствуют разрывы, трещины и заметные повреждения напольного покрытия размером более 5*5 см	ТР-1	Визуально
78		Напольное покрытие салона чистое	В проходах и под диванами на напольном покрытии отсутствуют грязные разводы, пятна, песок, мелкий и крупный бытовой мусор, жевательная резинка и пр.	До следующей влажной уборки	Визуально
79		Технологические лючка в полу находятся в исправном состоянии	Технологические лючка в полу надёжно установлены на своих местах, не имеют деформаций, следов сквозной коррозии, повреждённых окантовок и обеспечивают плотное прилегание к полу по всему периметру при незначительном возвышении от уровня пола	ТО-3 (7-9 суток)	Визуально
80	Багажные полки	Багажные полки (стеллажи) находятся в исправном	Багажные полки (стеллажи) и кронштейны надёжно закреплены во всех точках крепления,	ТО-3 (7-9 суток)	Визуально

		(стеллажи)	состоянии	полки по длине не имеют по длине прогиба более 2 см и прочих деформаций		
81			Поверхность багажных полок (стеллажей) чистая	На поверхности багажных полок (стеллажей) нет разводов, пыли, бытового мусора	До следующей влажной уборки	Визуально
82			Багажные крючки находятся в исправном состоянии	Багажные крючки (там, где они должны быть) надёжно закреплены на багажных полках и не имеют деформации	ТО-3 (5-8 суток)	Визуально
83		Освещение салонов	Светильники в салоне исправны	Все светильники исправны и обеспечивают надлежащий уровень освещённости в салоне	ТО-2 (48 часов)-	Визуально при включенном электропитании
84	Плафоны закреплены на штатных местах		Все плафоны в салоне закреплены на штатных местах	ТО-2 (48 часов)	Визуально	
85	Плафоны не имеют повреждений		Плафоны не имеют трещин, сколов и прочих повреждений	ТО-3 (7-9 суток)	Визуально	
86	Плафоны не загрязнены		На плафонах отсутствуют хорошо заметные грязные пятна, следы краски, грязные разводы, пыль	ТР-1	При включенном электропитании	
87	Климат в салоне	Температура в салоне соответствует установленным нормам	Температура в салоне вагона соответствует установленным Санитарным нормам и составляет: - в зимний период +11 +15 °С, - в летний период в поездах с климатическими установками и при номинальной населенности - не выше +28 °С (либо разница с температурой наружного воздуха не более 12 °С)	следование с поездом до конечной станции, имеющей ПТО,	Контролируется при подаче состава под посадку	
88		Отопительное оборудование исправно	Все группы печей (калориферов) в период с 15.10 по 15.04 исправны и обеспечивают как в автоматическом, так и в ручном режиме установленный температурный режим в салонах вагонов	следование с поездом до конечной станции, имеющей ПТО	Контролируется при подаче состава под посадку	
89		Вентиляционное оборудование исправно	Вентиляционные установки и системы кондиционирования исправны и обеспечивают в салонах вагонов необходимый температурный	следование с поездом до конечной станции, имеющей ПТО	Контролируется при подаче	

			режим и подпор		состава под посадку
90	Туалет	Полы в туалете чистые	В туалете после влажной уборки на полу отсутствуют бытовой мусор, грязные следы и разводы, полы продезинфицированы	До следующей влажной уборки	Визуально, после влажной уборки
91		Стены в туалете чистые	На стенах в туалете после влажной уборки отсутствуют пыль, грязные подтёки, вандальные надписи, стены продезинфицированы	До следующей влажной уборки	Визуально, после уборки
92		Унитаз в туалете чистый	Унитаз в туалете не имеет каких-либо загрязнений и подтёков, продезинфицирован	До следующей влажной уборки	Визуально, после уборки
93		Унитаз технически исправен	Привод педали слива исправен, работает без заеданий, обеспечивает плотность магистрали в закрытом положении, при нажатии на педаль обеспечивает открытие клапана слива и сброс воды	ТО-2 (48 часов)	Проверка работоспособности
94		Туалет заправлен водой	Водяной бак полностью наполнен водой, наполнение проверяется по выходу воды из магистрали обратного слива	ТО-2 (48 часов)	Визуально
95		Туалет оснащён необходимым оборудованием	В туалете присутствуют в исправном и заправленном состоянии держатель бумаги, бумажных полотенец, дозатор жидкого мыла, ёршик, освежитель воздуха, мусоросборник	ТО-2 (48 часов)	Визуально
96		В туалете имеются все расходные материалы	В туалете имеются туалетная бумага, бумажные полотенца, жидкое мыло	После каждого рейса	Визуально
97		Мусоросборник не имеет повреждений	Отсутствуют любые повреждения, затрудняющие использование мусоросборника (сломанные крепления, нарушение геометрии)	ТО-3 (7-9 суток)	Визуально
98		Мусоросборник чистый	Мусоросборник чистый, экипирован полиэтиленовым пакетом, отсутствует мусор	После каждого рейса 1 час	Визуально, после уборки
99		Туалет работоспособен	При включённом пульте управления все системы туалетного комплекса работоспособны	ТО-2 (48 часов)	Проверка работоспо-

			и обеспечивают его стабильное функционирование		способности
100		Освещение туалета	Лампы освещения в туалете исправны	ТО-1	При включенном электропитании
101		Стекла целые, отсутствуют трещины и повреждения	Отсутствуют одиночные повреждения стекла (царапины) окна туалета	ТР-1 (30 дн)	Визуально
102		Умывальник и кран исправны	Умывальник в туалете не имеет течи воды, надёжно закреплен и обеспечивают удобное пользование им. Кран надёжно закреплен, вода не подтекает, а подается только при открытии запорной арматуры.	ТО-2 (48 часов)	Проверка работоспособности
103	Мониторы	Монитор на штатном месте	Мониторы в салоне надёжно закреплены в кронштейнах на штатных местах	ТО-2 (48 часов)	Визуально
104		Качество трансляции изображения	Качество изображения и звука на мониторах при включённом электропитании и приведённой в готовность системой видеотрансляции без постоянных помех, умеренной яркости и контрастности	ТО-2 (48 часов)	Визуально
105	Звуковая информация	Качество передаваемой звуковой информации	Звуковая информация передается без помех с умеренной громкостью	ТО-2 (48 часов)	Прослушивание
106	Медицинская аптечка	Медицинская аптечка в наличии	Медицинская аптечка, укомплектована в соответствии с утвержденным списком средств для оказания первой помощи	1 рабочий день	Проверка наличия и комплектности

Приложение Г

Критерии оценки качества билетно-кассового обслуживания пассажиров скорых пригородных поездов

№	Объект	Параметр	Критерий соответствия	Норматив устранения (временной интервал или плановые работы)	Способ / порядок контроля
Билетно-кассовое обслуживание пассажиров скорых пригородных поездов					
1	Билетные кассы и БПА	Наличие на стекле кассового блока типовых вывесок/стикеров выполненных типографским способом на русском (и английском) языках	На окнах билетных касс содержится следующая информация, выполненная в соответствии с утвержденным макетом: • режим работы билетной кассы; • основные тарифы и правила их применения; • принимаемые к оплате банковские карты	3 часа	Визуально
2		Отсутствие любой посторонней информация на стекле кассового блока	На стекле кассового блока (снаружи и изнутри) имеется любая посторонняя информация, не соответствующая п.7 настоящих Типовых требований	Немедленно	Визуально
3		Наличие аппаратуры «пассажир - кассир»	Оборудование «пассажир - кассир» находится во включенном состоянии всегда во время работы кассы	Немедленно	Наблюдение
4		Работоспособность аппаратуры «пассажир - кассир»	Оборудование «пассажир - кассир» находится в исправном состоянии, разборчивость речи соответствует техническим характеристикам производителя	1 рабочий день	Наблюдение, хронометраж
5		Наличие в билетных кассах полного комплекта оборудования для продажи билетов	Билетные кассы имеют полный комплект оборудования для продажи билетов по всем тарифам со всеми способами оплаты	2 дня	Наблюдение
6		Работоспособность оборудования билетных касс	Все оборудование билетных касс работоспособно (в т.ч. телефоны, источники питания и пр.). Фиксируется факт выхода из строя оборудования или сбой ПО	Без норматива	Наблюдение, хронометраж

7		Время оформления проездного документа (при использовании пассажиром безналичного расчета)	Время обслуживания пассажиров в билетной кассе с оплатой билета банковской картой составляет не более 40 сек	Немедленно	Наблюдение, хронометраж
8		Время оформления проездного документа (при использовании пассажиром наличного расчета)	Время обслуживания пассажиров в билетной кассе с оплатой билета наличными на скорые пригородные поезда без предоставления мест составляет не более 20 сек (с использованием системы АСУ ППК), и не более 3 мин (с использованием АСУ «Экспресс») на скорые пригородные поезда с предоставлением мест	Немедленно	Наблюдение, хронометраж
9		Необходимое количество работающих точек продаж оптимально для обслуживания потока пассажиров	Время ожидания крайнего пассажира в очереди за покупкой билета к любой точке продаж на вокзале/станции не более 5 минут	Немедленно	Наблюдение, хронометраж
10		Соблюдение режима работы билетных касс	Соблюдается установленный режим работы билетных касс (в том числе технологические перерывы - с точностью до 1 минуты по часам в терминале)	Немедленно	Наблюдение, хронометраж
11		Достоверность и актуальность информация, отображаемой на экране БПА.	Информация, отображаемая на экране БПА достоверна и актуальна	1 час	Визуально
12		Работоспособность билетопечатающих автоматов (БПА).	Установленный БПА работает и выполняет все возложенные на него функции.	30 минут	Наблюдение, хронометраж
13	Продажа билетов	Осуществление продажи билетов на проезд в скорых пригородных поездах I категории через Интернет	Продажа осуществляется в круглосуточном режиме, за исключением технологических перерывов с точностью до 1 минуты	1 час	Наблюдение, хронометраж
14		Наличие ТТС для оформления проезда в	Оборудование находится во включенном состоянии в круглосуточном режиме, за исключением технологических	1 день	Наблюдение, хронометраж

		скорых пригородных поездах I категории	перерывов с точностью до 1 минуты		
15		Достоверность и актуальность, отображаемой на экране ТТС информации	Информация, отображаемая на экране ТТС достоверна и актуальна	1 час	Наблюдение, хронометраж
16	Сотрудники ИПК, реализующие проездные док-ты	Внешний вид сотрудников	Внешний вид отвечает требованиям: - обязательно ношение соответствующей форменной одежды, в том числе бейджа; - опрятный внешний вид сотрудника.	Немедленно	Наблюдение, хронометраж
17		Быстрое и компетентное обслуживание пассажиров	Обслуживание пассажиров сотрудниками Перевозчика должно отвечать следующим требованиям: - соблюдение этических норм и культуры обслуживания; - соблюдение на рабочем месте правил внутреннего распорядка; - технология оказания услуг должна соответствовать должностным инструкциям сотрудников.	Немедленно	Наблюдение, Хронометраж
№	Объект	Технологический элемент	Параметр	Критерий соответствия	Сроки устранения нарушений (временной интервал или плановые работы)
Справочно-информационное обслуживание пассажиров скорых пригородных поездов на вокзальных комплексах (вокзалах) и остановочных пунктах					
1	Информационные стенды около касс	Расположение информационных стендов	Информация легко доступна к ознакомлению для всех пассажиров	1 рабочий день	Визуально

2		Надлежащее оформление, полнота и актуальность представленной информации	<p>Минимальный объем предоставляемых сведений:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. полное наименование обслуживающих организаций, юридический адрес и актуальная контактная информация (телефон горячей линии, контактный e-mail); 2. копия действующей лицензии; 3. текст действующих Правил перевозки; 4. перечень действующих тарифов с указанием стоимости и правил применения; 5. актуальные перечни категорий граждан – получателей социальной услуги Федерального и регионального уровней, имеющих право бесплатного проезда в скорых пригородных поездах; 6. действующие Правила оформления проезда граждан – получателей социальной услуги Федерального и Регионального уровней. 	1 час	Визуально
3	Мониторы касс	Работа монитора	Монитор включен всегда при работе стационарной кассы	Немедленно	Визуально
4		Размещение и крепление монитора	Монитор размещается в регламентированном месте в каждой стационарной кассе. Крепление монитора надежно удерживает монитор на штатном месте	сутки	Визуально
5		Качество предоставляемой информации	Информация на мониторе отображается без искажений и помех	3 рабочих дня	Визуально
6		Актуальность предоставляемой информации	Информация, выводимая на монитор, содержит достоверную и актуальную информацию в соответствии с нормативными документами	1 час	Визуально
7	Информация	Точность оказаний	Часы в терминале и на платформе показывают точное московское время, отклонение целых показаний минут не более 1-й мин (от показаний Службы Точного Времени)	3 часа	Визуально

8		Полнота и актуальность представленной информации	Вся информация на табло о расписании движения соответствует действующему расписанию	3 часа	Визуально
9		Табло расписания	На табло отображается вся информация о расписании (все поля), все буквенно-цифровые элементы отображаются верно, без искажений и пропусков	5 рабочих дней	Визуально
10		Организация движения пассажиропотока.	Имеются навигационные указатели выхода на платформу (с указанием номеров платформ)/в город (с указанием улиц).	3 рабочих дня	Визуально
11		Состояние объектов рекламы	1. Информация, размещенная на рекламно-информационных конструкциях достоверна (в т.ч. расписания, реклама и пр.). Недостоверная информация должна быть невидима для пассажира в течение 1 часа после обнаружения 2. Рекламно-информационные конструкции (настенные, тумбы и пр.) не имеют видимых повреждений или скрытых повреждений, делающих их эксплуатацию невозможной	3 рабочих дня 10 рабочих дней (замена)	Визуально
12		Звуковая информация об отправлении скорых пригородных поездов	Звуковая информация об отправлении скорых пригородных поездов I категории производится за 15 минут до отправления поезда с повторением сообщения через каждые 5 минут, поездов II и III категорий - за 10 минут до отправления поезда с повторением сообщения через каждые 5 минут.	1 рабочий день	Прослушивание, хронометраж
13		Состояние звукового оповещения в помещениях вокзальных комплексов (вокзалов) и на платформе	1. Звуковая информация звучит разборчиво, без помех и треска, с необходимой громкостью 2. Звуковая информация передается на русском и (английском языках) .	2 рабочих дня	Прослушивание
14		Актуальность и достоверность звуковой информации	Недостоверные сообщения должны отключаться в течение 1 часа после выявления	Немедленно	Прослушивание
15	Интернет и SMS-	Наличие сайта Перевозчика			Визуально
16		Полнота и актуальность представленной на сайте Перевозчика информации	Минимальный объем предоставляемых сведений: – перечень работ и услуг перевозчика, их стоимость; – наименование и место нахождения (юридический адрес)	1 час	Визуально

			<p>перевозчика, место нахождения подразделения перевозчика, уполномоченного принимать и рассматривать претензии, предъявляемые к перевозчику;</p> <ul style="list-style-type: none"> – сведения о лицензии перевозчика на осуществление услуг (номер, срок ее действия, наименование выдавшего органа); – стоимость проезда пассажиров и провоза ручной клади сверх установленной нормы, а также перевозки багажа; – время отправления и прибытия поездов; – сроки продажи проездных документов (билетов); – перечень вещей (предметов), запрещенных к перевозке и хранению в качестве ручной клади, багажа; – время работы билетных касс и камер хранения ручной клади; – расположение вокзальных помещений, мест общего пользования железнодорожных станций, предназначенных для обслуживания пассажиров, работы с багажом; – перечень категорий граждан, которым предоставляется право бесплатного проезда или право оплаты проезда со скидкой в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации; <p>иные сведения об оказываемых услугах перевозчика.</p>		
17		Доступность информации, размещённой на сайте Перевозчика	Круглосуточный режим работы сайта с перерывами на профилактические работы не чаще одного раза в месяц с продолжительностью не более 4 часов	1 рабочий день	Визуально
18		Достоверность и актуальность смс-информирования пассажиров по их запросам	Доведение точных сведений о расписании движения скорых пригородных поездов различных категорий между определёнными станциями в течение не более 5 минут после поступления запроса	1 рабочий день	Визуально
Справочно-информационное обслуживание пассажиров в скорых пригородных поездах					
19	скорого пригород	Стены салона не имеют посторонних надписей	Полностью отсутствуют вандальные надписи и несанкционированная реклама, а также стикеры неэстетичного вида	от ночного отстоя до ТО-3 в зависимости от площади	Визуально

20		На стенах салона нанесена необходимая для пассажиров информация	В салоне вагона на стенах нанесена следующая информация: № вагона, телефон «Горячей линии» компании, надписи (стикеры) о запрете курения, выделении мест для льготных категорий пассажиров, температурном режиме в салоне и пр.	ТО-3 (7-9 суток)	Визуально
21		Визуальная информация для пассажиров в наличии	В установленных местах на торцевых стенах салонов вагонов размещены и актуальны стикеры с информацией о расположении на данном направлении остановочных пунктов, правил проезда пассажиров на ж/д транспорте, правах контролёров-кассиров, действующих тарифах на проезд и пр. Стикеры не имеют значительных повреждений и надрывов	ТО-3 (7-9 суток)	Визуально
22		Радиосвязь «машинист-пассажир» в наличии и исправна	Звуковая информация в любом направлении передается без помех с умеренной громкостью	ТО-2 (48 часов)	Визуально, в результате переговоров
23	Мониторы в вагонах I класса I категории скорого пригородного	Монитор на штатном месте	Мониторы в салоне надёжно закреплены в кронштейнах на штатных местах	ТО-2 (48 часов)	Визуально
24		Качество трансляции изображения	Качество изображения и звука на мониторах при включённом электропитании и приведённой в готовность системой видеотрансляции без постоянных помех, умеренной яркости и контрастности	ТО-2 (48 часов)	Визуально
25	Справочно-информационное обслуживание лиц с ограниченной возможностью	Наличие указательных надписей или соответствующих по смыслу пиктограмм	В вагоне, предназначенном для лиц с ограниченными физическими возможностями, должны быть предусмотрены указательные надписи или пиктограммы: - в зоне входных дверей вагона «Вход для инвалидов»; - на наружной поверхности входных дверей вагона; - в зоне расположения мест для размещения инвалидов «Места для инвалидов»; - на двери туалета для инвалидов или рядом с дверью.	ТО-3 (7-9 суток)	Визуально
26		Маркировка вагонов	Маркировка вагонов должна соответствовать требованиям нормативного документа на МВПС для скорого пригородного сообщения	ТО-3	Визуально
27	я информ	Достоверность звуковой информации	Звуковая информация, транслируемая в салонах вагонов полная и достоверная, соответствует утверждённому тексту	ТО-2 (48 часов)	Прослушивание
28		Периодичность звуковой информации	Звуковая информация передается с установленной частотой согласно утверждённому перечню	ТО-2 (48 часов)	Прослушивание

29		Качество передаваемой звуковой информации	Звуковая информация передается без помех с умеренной громкостью	ГО-2 (48 часов)	Прослушивание
30	Книга отзывов и предложений	Наличие книги жалоб и предложений в пунктах продажи билетов	Книга находится в кассе во всех пунктах продажи билетов на видном (специально отведенном) для пассажира месте	6 часов	Визуально
31		Надлежащее оформление книги жалоб и предложений.	1. Указаны реквизиты организации, Книга пронумерована, прошнурована, заверена печатью 2. Отсутствие удаленных / пропущенных страниц. 3. Ответ на обращение переносится в Книгу в течение дня его формирования (до 00:00 следующего дня) 4. наличие свободных страницы для новых записей 5. Обращения из Книги отзывов и предложений отправляются для разбора в течение дня занесения в Книгу (до 00:00 следующего дня)	6 часов	Ознакомление с документом

Св.план 2014 г., поз.

Копылова Екатерина Витальевна
Куликова Екатерина Борисовна

Требования к обслуживанию пассажиров в скором пригородном сообщении

Учебное пособие

Подписано в печать

Заказ №

Усл.печ.л.

Формат 60x84/16

Тираж 100 экз.
