

Приложение 11
к Соглашению
от _____ № _____

Требования к качеству обслуживания пассажиров

Настоящие требования устанавливают 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.

1 Категорирование и порядок назначения скорых пригородных поездов

1.1 Категорирование скорых пригородных поездов

Определения часто встречающихся в Документе терминов и используемые сокращения приведены в Приложении А.

1.1.1. 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. 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.

1.1.2. Различают скорые пригородные поезда I, II и III категории:

поезда I категории должны иметь в своем составе вагоны 1 и 2 класса комфортности с гарантированным предоставлением места и обращаться на расстоянии до 200 км.;

поезда II категории состоят из вагонов 2 класса комфортности 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 2 класса комфортности и обращаются на расстоянии, определяемом исходя из длительности поездки не более одного часа.

1.1.3. Состав поездной бригады скорого пригородного поезда определяется в зависимости от его категории, при этом должен быть разработан регламент взаимодействия поездной бригады и машиниста поезда.

1.1.4. 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

1.2. Порядок формирования и аттестации скорых пригородных поездов

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

1.2.2. Включение в состав скорого пригородного поезда вагонов старше 6 лет допускается при прохождении ежегодной аттестации на соответствие настоящим требованиям.

1.2.3. 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.

1.2.4. В случае несоответствия скорого пригородного поезда настоящим требованиям при повторной аттестации (по истечении 1 месяца, предоставляемого на устранение несоответствий) данный поезд переводится в разряд пригородных поездов (6000 нумерации) или отменяется.

2. Требования к скорому пригородному подвижному составу

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

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

Федеральном законе от 10 января 2003 года № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации»;

Правилах технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации, утвержденных Приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 21 декабря 2010 года № 286;

Санитарных правилах по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте СП 2.5.1198-03;

ГОСТ 30487-97 «Межгосударственный стандарт. Электропоезда пригородного сообщения. Общие требования безопасности»;

Техническом регламенте Таможенного союза «О безопасности железнодорожного подвижного состава». ТР ТС 001/2011;

Инструкции по обеспечению пожарной безопасности на локомотивах и моторвагонном подвижном составе ЦТ-ЦУО-175;

Общих руководствах по техническому обслуживанию и текущему ремонту дизель-поездов и рельсовых автобусов (заводов-изготовителей МВПС), а также перспективных видов пригородного подвижного состава.

2.1.2. При внутреннем цветовом оформлении необходимо учитывать функциональное назначение окрашиваемых объектов. Подбор цвета должен производиться с учетом их гармоничного сочетания.

2.1.3. Конструкция и планировка вагонов должна отвечать основным требованиям по технической эстетике и эргономике и обеспечивать максимальные удобства и безопасность для пассажиров и обслуживающего персонала.

2.1.4. 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.

2.1.5. Конструкция вагона любого класса комфортности должна предусматривать помещения для пассажиров, тамбуры², переходные площадки.

2.1.6. Конструкция вагона 1 класса, должна предусматривать служебное отделение или купе для персонала Перевозчика (не менее одного на секцию в скорых пригородных поездах I категории).

2.1.7. Тамбуры вагонов поездов I и II категории должны иметь легкосъемное наборное щетинистое покрытие, препятствующее попаданию излишней грязи в салон вагона.

2.1.8. 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. Светопроникновение стёкол в видимой области стекла должно быть не менее 75 процентов.

2.1.9. В пассажирских салонах вагонов 1 и 2 классов в скорых пригородных поездах 1-ой категории пол должен быть оборудован ковровым покрытием.

2.1.10. 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.

2.1.11. Покрытие пола в вагонах скорых пригородных поездов II и III категории - однотонный, устойчивый к истиранию линолеум с противоскользящей, износостойкой поверхностью.

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

2.1.13. 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

2.1.14. Багажные полки, иные приспособления для размещения и крепления ручной клади должны быть выполнены таким образом, чтобы они и размещенные на

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.

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

них предметы багажа не травмировали пассажиров во время поездки, а также при экстренном торможении и аварийной эвакуации.

2.1.15. 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.

2.1.16. В вагонах 1 класса поездов I категории допускается располагать стеллажи для багажа.⁴

Подвижной состав должен быть оборудован санитарно-гигиеническими блоками (Требования к санитарно-гигиеническим блокам приведены в Приложении В):

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.

2.1.17. 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.

2.2. Требования к пассажирскому месту.

2.2.1. В пассажирских салонах вагонов 1 и 2 классов скорых пригородных поездов I категории и вагонов 2 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.

2.2.2. 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.

2.2.3. 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.

2.2.4. В вагонах 2 класса поездов I и II категории рекомендуется размещать пассажирские кресла по схеме «3+2».

⁴ Допускается на усмотрение Перевозчика.

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

2.2.5. 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.

2.2.6. Обивка кресел должна быть воздухопроницаемой, позволять легко производить чистку и гигиеническую обработку.

2.2.7. 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.

2.2.8. Каждое пассажирское кресло в поездах I и II категории должно быть оборудовано подголовником и обеспечено съемным тканевым чехлом.

2.2.9. 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.

2.2.10. Подголовники пассажирских кресел должны снабжаться сменными гигиеническими подкладками под голову.

2.2.11. Пассажирские кресла в вагонах 1 класса должны иметь выдвижную подставку (опору) для ног, спинки кресел должны иметь регулятор изменения угла наклона.

2.2.12. Каждое пассажирское место в вагоне 1 класса должно быть снабжено столиком: при встречной посадке одним столом на 4 места; при многорядной посадке - откидными столиками в спинке переднего кресла.

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

2.3.1. Для создания комфортных условий проезда пассажиров в скорых пригородных поездах I категории вагоны 1 класса на усмотрение перевозчика могут оснащаться аудио- и видеоаппаратурой (телевизорами и видеоплеерами для просмотра кинофильмов).

2.3.2. При наличии аудио и видеоаппаратуры в вагонах 1 класса данные составы необходимо обеспечивать наушниками индивидуального пользования. Аудиовход для индивидуальных наушников, предоставляемых каждому пассажиру, должен быть расположен в каждом пассажирском кресле вагонов 1 класса⁶.

2.3.3. При организации видеотрансляции в вагоне должно быть не менее 4 видеомониторов.

2.3.4. 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.

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

2.3.5. В вагонах 1 класса скорых пригородных поездов необходимо наличие не менее 1 розетки на купе с напряжением 220 В.⁷

2.3.6. Вагоны скорых пригородных поездов I категории должны быть оборудованы системой Wi-Fi.⁸

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

2.4.1. 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).

2.4.2. 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. (в редакции СП 2.5.2647-10);

равномерное распределение температуры по всему объему помещений;

подачу наружного воздуха в количествах, установленных СП 2.5.1198-03 от 3 марта 2003 г. (в редакции СП 2.5.2647-10);

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 редакции СП 2.5.2647-10).

2.4.3. В случае отказа системы кондиционирования воздуха должны быть 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.

2.4.4. При длительном отстой на открытом воздухе и отрицательных температурах наружного воздуха должен быть обеспечен дежурный обогрев салонов МВПС с обеспечением температуры в них не ниже 3 °C, а при длительном отстой в теплое время года - дежурное охлаждение с обеспечением температуры в салонах не выше 35 °C.

2.4.5. В салонах вагонов МВПС температура воздуха на высоте 1500 мм от пола должна быть от 14 до 18°C при температуре наружного воздуха ниже +10°C и от 16 - 24°C при температуре наружного воздуха ниже от 10 до 20°C.

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

⁷ Требование вступает в силу с 2015 года.

⁸ Требование вступает в силу с 2015 года.

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.

2.4.7. В основных помещениях МВПС должны быть предусмотрены следующие виды освещения:

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

2.4.8. В пассажирских салонах общее освещение должно быть выполнено осветительными установками со светодиодами белого цвета свечения либо лампами накаливания.

2.4.9. Светильники со светодиодами могут также применяться для обозначения светящихся дорожек, аварийных выходов, ступенек и т.п.

2.4.10. В вагонах 1 класса скорых пригородных поездов I категории должно быть предусмотрено индивидуальное освещение на каждом пассажирском месте.¹⁰

2.4.11. Предельно допустимые уровни звука, звукового давления, предельно допустимые значения виброускорений и предельно допустимые уровни электромагнитных излучений в помещениях МВПС для скорого пригородного сообщения должны соответствовать СП 2.5.1198-03 от 3 марта 2003 г. (в редакции СП 2.5.2647-10)

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

2.5.1. 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.

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

2.5.3. Готовность поезда к посадке/высадке пассажиров означает:

поезд полностью остановлен;

предназначенные для посадки/высадки пассажиров входные двери механически и электрически разблокированы;

температура в салоне соответствует требованиям СП 2.5.1198-03 от 3 марта 2003 г. (в редакции СП 2.5.2647-10);

поездная бригада скорого пригородного поезда соответствующей категории должна в полном составе находиться на своих рабочих местах согласно должностным инструкциям.

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

2.6.1. Для проведения уборки в пути следования Перевозчиком утверждается стандартный перечень работ, выполняемых в пути следования скорого пригородного поезда каждой категории.

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

2.6.2. Санитарно-техническое состояние в вагонах скорого пригородного поезда должно контролироваться и поддерживаться представителем Перевозчика на протяжении всего пути следования.

2.6.3. 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.

2.6.4. Мусоросборники должны быть оснащены полиэтиленовыми мешками. Заполненные мешки должны удаляться из мусоросборника при их заполнении.

2.6.5. Критерии оценки качества санитарно-технического состояния подвижного состава скорого пригородного сообщения приведены в Приложении Г.

3. Требования к билетно-кассовому обслуживанию пассажиров скорых пригородных поездов, а также к учету и контролю оплаты проезда в скором пригородном сообщении.

3.1. Общие положения

3.1.1. 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.

3.1.2. Реализация проездных документов на скорые пригородные поезда осуществляется:

на поезда I категории и в вагоны поездов II категории с гарантированным предоставлением мест с использованием бланков строгой отчетности, установленного образца, либо с использованием электронной формы билета;

на поезда II и III категории без гарантированного предоставления мест на используемых Перевозчиком формах проездных документов.

3.2. Формы и способы оплаты проезда в скорых пригородных поездах.

3.2.1. Допускаются следующие формы расчетов в скором пригородном сообщении:

наличный расчет;

безналичный расчет с использованием платежных карт;

безналичный расчет через Интернет (для поездов I категории и вагонов с предоставлением мест поездов II категории).

3.2.2. Требования к порядку и технологии оформления и оплаты проезда через Интернет приведены в Приложении Е настоящих требований.

3.3. Требования к осуществлению контроля оплаты проезда в пригородных поездах.

3.3.1. Деятельность по контролю оплаты проезда 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.

3.3.2. 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):

в поездах I категории:

работником Перевозчика при посадке и проходе пассажиров в вагон скоростного поезда;

в поездах II и III категории:

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.

3.3.3. Критерии оценки качества билетно-кассового обслуживания пассажиров скорых пригородных поездов приведены в Приложении Ж настоящих требований.

3.4. Требования к внешнему виду сотрудников Перевозчика, осуществляющих обслуживание пассажиров пригородных поездов.

3.4.1. Форменная одежда должна соответствовать требованиям нормативных документов, устанавливающих комплектность и правила ношения, а также использования знаков различия.

3.4.2. Одежда должна быть чистой и аккуратной.

3.4.3. На форменной одежде не должно быть «болтающихся» ниток и разрывов, все пуговицы должны быть пришиты.

3.4.4. Рубашка должна быть заправлена в юбку/брюки.

3.4.5. Обувь должны быть закрытой, темного цвета, для женщин высота каблука не должна превышать 5 см, форма каблука - классическая.

3.4.6. Обувь должна быть чистой.

3.4.7. Длина юбки не должна быть выше колена.

3.4.8. Именной бейдж (нагрудный жетон) должен быть закреплен на груди и быть виден пассажиру.

3.4.9. Сотрудники должны придерживаться классического стиля в выборе прически и цвета волос, следить за тем, чтобы волосы были чистыми и причесанными, длинные волосы - закалывать.

3.4.10. Женщины должны наносить умеренный макияж.

3.4.11. Количество украшений должно быть минимальным.

3.4.12. Необходимо следить за ухоженностью рук и ногтей, маникюр допускается классический с умеренной длиной ногтей и использованием лаков светлых тонов.

3.4.13. Нахождение на работе без форменной одежды и несоблюдение требований к внешнему виду рассматриваются как нарушение трудовой дисциплины и правил внутреннего трудового распорядка.

3.5. Требования к ведению диалога с пассажирами пригородных поездов при оформлении и контроле проездного документа.

При обслуживании пассажира необходимо соблюдать следующие правила и последовательность ведения диалога:

3.5.1. Приветствовать пассажира/пассажиров, обращаясь с просьбой предъявить для проверки проездные документы.

Пример: «Здравствуйте («Добрый день/утро/вечер»), предъявите, пожалуйста, проездной документ».

3.5.2. Спросить маршрут, по которому едет пассажир.

Пример: «Назовите, пожалуйста, Вашу станцию отправления и назначения».

3.5.3. Проинформировать о стоимости проезда.

Пример: «Стоимость проезда по маршруту составляет 120 рублей»;

«стоимость проезда по маршруту составляет 120 рублей, включая стоимость услуги по оформлению проездного документа в размере 50 рублей».

3.5.4. Получив деньги от пассажира, пересчитать их вслух (по купюрам и монетам).

Пример: «Ваши 500 рублей»; «Ваши 120 рублей».

3.5.5. Громко и чётко назвать сумму сдачи и отдать её пассажиру.

Пример: «Ваша сдача 380 рублей».

3.5.6. Отдать оформленный проездной документ пассажиру, назвать станции отправления и назначения.

Пример: «Вам оформлен билет по маршруту».

3.5.7. При предъявлении льготного проездного документа попросить предъявить документы, подтверждающие право на льготу.

Пример: «Предъявите, пожалуйста, документ, подтверждающий право на льготу».

3.5.8. При оформлении льготного проездного документа попросить предъявить документы, подтверждающие право на льготу.

Пример: «Предъявите, пожалуйста, документ, подтверждающий право на льготу»;

«Стоимость проезда по маршруту с учетом льготы составляет 100 рублей, включая стоимость услуги по оформлению проездного документа в размере 50 рублей».

3.5.9. Завершая обслуживание пассажира необходимо поблагодарить пассажира.

Пример: «Спасибо, счастливого пути/всего доброго/всего хорошего».

4. Требования к справочно-информационному обслуживанию пассажиров скорых пригородных поездов

4.1. Общие требования к организации справочно-информационного обслуживания пассажиров скорых пригородных поездов.

4.1.1. 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.

4.1.2. С помощью средств визуальной информации 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.

4.1.3. Перевозчик обязан по запросам пользователей услугами скорых пригородных поездов предоставлять (на железнодорожных станциях и вокзальных комплексах (вокзалах)) 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.

4.1.4. Порядок организации справочно-информационного обслуживания пассажиров скорых пригородных поездов в случаях сбоя графика движения приведен в Приложении Д настоящих требований.

4.1.5. Информационные надписи должны выполняться на русском языке, а в местах международного туризма дублироваться на английском языке.

4.1.6. Подробные требования к справочно-информационному обслуживанию пассажиров скорых пригородных поездов на вокзалах, остановочных пунктах и в пути следования приведены в Приложении З настоящих требований.

4.2. Требования к работе с обращениями граждан.

4.2.1. Целью работы Перевозчика с обращениями граждан является повышение уровня удовлетворенности пассажиров скорых пригородных поездов посредством устранения оснований обращений и их причин. Основными задачами 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 Компании.

4.2.2. Каналы поступления обращений:

«Книга жалоб и предложений» (в поездах I и II категории и билетных кассах);

письменные обращения;

официальные письма от сторонних организаций;

интернет-ресурсы;

устные обращение во время проведения «Дня пассажира».

4.2.3. 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.

4.2.4. Срок рассмотрения, принятия решения по обращению и направления ответа заявителю не должен превышать 30 календарных дней с момента приема обращения.

4.2.5. 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.

4.2.6. Перевозчик обязан проводить анализ обращений граждан и эффективности принимаемых мер, результаты которого должны отражаться в ежемесячных и годовых отчетах.

4.2.7. Критерии оценки качества справочно-информационного обслуживания пассажиров скорых пригородных поездов приведены в Приложении И настоящих требований.

5. Нормативные ссылки

В данном разделе приведен ряд ссылок на нормативные документы, лежащие в основе настоящих требований. При обращении к документам следует использовать их последнее переработанное и актуализированное издание.

Конституция Российской Федерации.

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Федеральный закон от 10 января 2003 года № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации».

Федеральный закон от 10 января 2003 года № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации».

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 2 марта 2005 года № 111.

Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утвержденные Приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 19 декабря 2013 года № 473.

Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте. СП 2.5.1198-03 от 3 марта 2003 года (в редакции СП 2.5.2647-10).

ГОСТ 30487-97. Межгосударственный стандарт. «Электропоезда пригородного сообщения. Общие требования безопасности».

ГОСТ Р 50955-96. «Вагоны электропоездов. Технические требования для перевозки инвалидов».

ГОСТ Р 51006-96. «Услуги транспортные. Термины и определения».

ТР ТС 001/2011. Технический регламент Таможенного союза. О безопасности железнодорожного подвижного состава.

Положение о локомотивной бригаде ЦТ - 40 от 29 декабря 2005 года.

Приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 18 июля 2007 года № 99 «О критериях определения категорий поездов для перевозки пассажиров в зависимости от скорости их движения и расстояния следования».

Инструкция по обеспечению пожарной безопасности на локомотивах и моторвагонном подвижном составе ЦТ-ЦУО-175 от 27 апреля 1993 года.

Положение о дисциплине работников железнодорожного транспорта Российской Федерации, утверждённое постановлением Правительства Российской Федерации от 25 августа 1992 года № 621.

ППБО-109-92. Правила пожарной безопасности на железнодорожном транспорте. Утверждены МПС России 11 ноября 1992 года № ЦУО-112.

Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации, утвержденные Приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 21 мая 2010 года № 286.

ТР ТС 001/2011. Технический регламент Таможенного союза. О безопасности железнодорожного подвижного состава.

ГОСТ Р 51671-2000. Средства связи и информации технические, общего пользования, доступные для инвалидов.

ГОСТ Р 50602-93. Кресла-коляски. Максимальные габаритные размеры.

ГОСТ 30487-97. Межгосударственный стандарт. «Электропоезда пригородного сообщения. Общие требования безопасности».

ГОСТ Р 22.2.08-96. «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Безопасность движения поездов. Термины и определения».

ГОСТ Р 50955-96. «Вагоны электропоездов. Технические требования для перевозки инвалидов».

ГОСТ Р 51885-2002 (ИСО 7001:1990). «Знаки информационные для общественных мест».

ГОСТ Р 51006-96. «Услуги транспортные. Термины и определения».

ГОСТ Р 51004-96. «Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества».