

К ВОПРОСУ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ НА ВОКЗАЛАХ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ

В.Л. СОЛОМАХО

Наиболее распространенным видом транспорта в нашей республике является, безусловно, железнодорожный. Можно смело говорить о том, что каждый житель республики неоднократно в течение своей жизни пользовался его услугами. Поэтому спектр услуг и качество их предоставления играют не только утилитарную, но и существенную социальную роль.

Услуги, предоставляемые пассажирам на железнодорожном транспорте, имеют три выраженных этапа:

1-й этап связан с предоставлением услуг до осуществления перевозки пассажиров;

2-й этап охватывает комплекс услуг, предоставляемый пассажиру во время следования по маршруту;

3-й этап объединяет услуги, предоставляемые пассажиру в пункте назначения.

Все услуги, которые можно предусмотреть на первом этапе, относятся к услугам, предоставляемым пассажирам на железнодорожных вокзалах.

В связи с этим одним из элементов сертификации услуг на железнодорожном транспорте

1 октября 2004 года вводится предстандарт СТБ П 1462-2004 «Вокзалы железнодорожные. Классификация. Общие требования», который будет применяться в целях сертификации услуг вокзалов и присвоения им соответствующих категорий по уровню обслуживания пассажиров

является сертификация услуг на вокзалах железнодорожных.

Для проведения сертификации необходимо сформулировать требования к содержанию услуг, предоставляемых на вокзалах, закрепив их в соответствующем нормативном документе.

С целью гармонизации подходов и процедур нами был проанализирован механизм сертификации стран-соседей. Проведенный анализ показал, что существует два наиболее общих подхода.

Первый заключается в том, что производится паспортизация вокзала железнодорожного и на этой основе разрабатывается нормативный документ по стандартизации (например, ТУ). Этот документ и ложится в основу последующей сертификации. Такой подход позволяет реализовать собственную процедуру сертификации, но не стимулирует объекты сертификации к дальнейшему развитию расширения спектра услуг, по-

вышению их качества.

Второй подход построен на закреплении в тех или иных документах по стандартизации перечня требований к услугам, кото-

рые должны предоставляться на вокзалах железнодорожных. Однако этот перечень не дифференцирует предоставляемые услуги ни по уровню их сложности, ни по уровню обязательности исполнения.

При разработке стандарта нами был реализован принцип, в соответствии с которым все требования практически разделены на две группы. Первая связана с услугами, носящими обязательный характер, и в той или иной мере обеспечивающими безопасность и комфортность граждан, находящихся на территории вокзалов железнодорожных.

Этот перечень услуг связан не только с перевозкой граждан на железнодорожном транспорте, но также включает требования, определяемые санитарными нормами и правилами, а также требованиями, обеспечивающими их безопасность в чрезвычайных ситуациях.

В частности на железнодорожных вокзалах должны быть

билетные кассы, помещения для приема и выдачи багажа, камеры хранения ручной клади и (или) автоматические камеры хранения, залы ожидания, справочные бюро, объекты общественного питания, помещения санитарно-гигиенического обслуживания пассажиров, другие помещения, предусмотренные соответствующими нормативными правовыми актами.

Перроны, пешеходные мосты и переходы (наземные и подземные) должны быть в исправном состоянии. Для прибывающих, отбывающих и находящихся на вокзале пассажиров должна быть обеспечена безопасность жизни, здоровья и сохранность имущества, должны функционировать службы охраны общественного порядка.

В зданиях должны быть аварийные выходы, лестницы, хорошо заметные информационные указатели, обеспечивающие свободную ориентацию как в обычной, так и в чрезвычайной ситуации.

Пассажирам на вокзалах должна быть доступна информация о времени отправления и прибытия пассажирских поездов; изменении времени отправления и прибытия, маршрута следования пассажирских поездов; номерах путей; стоимости проезда пассажиров; расположении и режиме работы билетных и багажных касс, камер хранения, медпункта, пунктов связи, объектов общественного питания, помещений санитарно-гигиенического обслуживания пассажиров и др.; о путях эвакуации людей из помещений в случае чрезвычайных ситуаций; местах расположения технических средств

противопожарной защиты, первичных средств пожаротушения; льготах, предоставляемых отдельным категориям пассажиров; правилах проезда пассажиров; порядке возврата проездных документов; порядке обязательного и добровольного страхования;

Допускается кроме обязательной информации на вокзале размещать дополнительную информацию: расписание движения других видов транспорта, которыми пассажиры могут воспользоваться в данном населенном пункте; адреса и номера телефонов гостиниц; маршруты следования к автовокзалам, аэропортам; информацию о различных видах услуг.

Справочные бюро на вокзалах могут выдавать пассажирам устные справки (при обращении в справочный киоск), по телефону и с использованием других технических средств. По просьбе пассажиров справочные бюро должны выдавать письменные справки об опоздании поездов.

Информирование пассажиров на вокзалах и в других местах обслуживания наряду с белорусским и/или русским языком может осуществляться и на других языках.

На вокзалах всех категорий пассажирам должны предоставляться следующие услуги: предварительная продажа проездных документов на проезд «туда» и «обратно» в поездах внутривнутриреспубликанского и международного сообщения; прием групповых заявок на резервирование мест в поездах с последующим оформлением; переоформление билета в кассе на ранее отправляющийся поезд или в

вагон выше оплачиваемой категории; оформление возврата платежей за неиспользованный билет; бронирование мест в поездах с последующим оформлением в кассе брони; хранение найденных вещей; предоставление информации путем вывешивания справочных материалов на стендах, с использованием табло, информационных указателей и сети громкоговорящего оповещения вокзалов; выдача информационной справки о пассажирских перевозках; переноска носильщиками ручной клади или багажа из вагона (в вагон) в пределах привокзальной площади; услуги, связанные с перевозкой багажа и грузобагажа.

Требования к персоналу железнодорожного вокзала определяются действующими нормами и правилами.

При выполнении комплекса обязательных требований к услугам вокзалы могут сертифицироваться на определенную категорию. Классификация вокзалов по категориям основана на обеспечении комплекса требований к материально-техническому обеспечению; дополнительной номенклатуре и качеству предоставляемых услуг; уровню обслуживания граждан.

Категории вокзалов обозначаются буквами латинского алфавита А, В, С, D. Высшую категорию обозначают буквой А, низшую – D. Присвоение категории вокзалу осуществляется в процессе сертификации услуг вокзалов.

Перечень классификационных требований представлен в таблице 1.

Такой подход к классификации услуг, предоставляемых на

Таблица 1

ТРЕБОВАНИЯ К ВОКЗАЛАМ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ

| Требование | Категория | | | |
|---|-----------|---|---|---|
| | A | B | C | D |
| Услуги объектов общественного питания: | | | | |
| – ресторана | + | | | |
| – кафе | | + | | |
| – буфета и (или) бара, и (или) закусочной, и (или) предприятий быстрого обслуживания, размещенных на территории вокзала и (или) на привокзальной территории, относящейся к вокзалу | + | + | + | + |
| Работа одного из объектов общественного питания в любое время суток | + | + | | |
| Наличие киоска по продаже газет, журналов | + | + | + | + |
| Наличие аптечного киоска | + | + | + | |
| Наличие пункта оказания медицинской помощи (медпункт) | + | + | | |
| Наличие торговых объектов по продаже товаров первой необходимости | + | + | + | |
| Наличие пункта обмена валют | + | + | | |
| Предоставление ячейки автоматических камер хранения ручной клади | + | + | | |
| Принудительное вскрытие ячеек в соответствии с действующими на железнодорожном транспорте нормами и правилами | + | + | | |
| Предоставление мест в стационарной камере хранения | + | + | | |
| Предоставление мест на стоянке автотранспорта | + | + | | |
| Предоставление мест в комнатах длительного отдыха пассажиров и (или) гостиницах | + | + | | |
| Предоставление мест в комнате матери и ребенка | + | + | | |
| Предоставление мест в залах ожидания повышенной комфортности | + | | | |
| Наличие залов для официальных делегаций (VIP-залов) | + | | | |
| Наличие пунктов охраны общественного порядка | + | + | + | |
| Бронирование мест в гостинице, комнатах длительного отдыха, залах официальных делегаций (VIP-залах), ресторане | + | | | |
| Доставка проездных документов на дом, на предприятия, в гостиницы | + | | | |
| Пользование факсимильным терминалом | + | + | | |
| Пользование абонентской станцией сети сотовой подвижной связи | + | + | | |
| Реализация расписания движения пригородных поездов | + | + | + | |
| Ксерокопия | + | | | |
| Пользование багажными тележками | + | | | |
| Оформление и оплата страховых платежей | + | + | | |
| Примечание. Для вокзалов всех категорий обязательными являются требования подраздела 4.3 настоящего предстандарта. На вокзалах могут предоставляться дополнительные услуги, не включенные в 4.3.23 и настоящее приложение. | | | | |

вокзалах железнодорожных, и введение сертификации на соответствие той или иной категории, безусловно, стимулирует повышение уровня качества услуг, расширение их количества,

что в целом способствует повышению эффективности функционирования железнодорожного транспорта.

Владимир Леонтьевич СОЛОМАХО, первый проректор БНТУ, доктор технических наук, профессор кафедры «Стандартизация, метрология и информационные технологии» БНТУ