

ОРГАНИЗАЦИЯ СОТРУДНИЧЕСТВА ЖЕЛЕЗНЫХ ДОРОГ (ОСЖД)

III издание

Разработано и утверждено совещанием

III Комиссии ОСЖД в Варшаве с 1 по 3 июля 1997 г.

Дата вступления в силу: 3 июля 1997 г.

Примечание: теряет силу II издание Памятки Р 104  
от 24 ноября 1995 г.

Р

104

РЕКОМЕНДАЦИИ

по созданию предпосылок для улучшения качества обслуживания  
пассажиров в  
международном сообщении и организации работ  
по пропуску пассажирских поездов

Железные дороги обязаны организовать международные пассажирские перевозки с наибольшими удобствами для пассажиров и обеспечивать их культурное обслуживание во время поездки и на вокзалах. Для осуществления единого порядка выполнения возложенных на них обязанностей, принимаются следующие рекомендации:

### 1. Цель и методы реализации

Международные поезда должны создать возможность улучшить условия путешествия, предлагая высококачественные услуги в области комфорта, скорости движения и регулярности.

Эти поезда должны вводиться в график путем согласования между заинтересованными железными дорогами в рамках ВМПС и соблюдать требования (условия) по подвижному составу, расписанию (графику) движения поездов и обслуживанию в поездах.

Статус международного поезда определяется дорогой формирования и согласовывается дорогами по маршруту его следования.

### 2. Подвижной состав

2.1. Международные поезда должны формироваться не более чем из двух групп вагонов.

2.2. Указанные поезда формируются из современных вагонов I и 2 класса, а также вагонов-ресторанов. Целесообразно, чтобы эти вагоны были оборудованы климатическими установками.

2.3. В поездах должно обеспечиваться разнообразие предлагаемых спальных мест и мест для лежания в четырех-, трех-, двух- и одноместных купе.

2.4. Уборка и экипировка подвижного состава (пополнение воды, туалетной бумаги и полотенец) должны выполняться в пунктах формирования и оборота, а поддержание чистоты вагонов - на всем пути следования.

### 3. Расписание (график) движения поездов

3.1. Международные поезда прокладываются в графике в соответствии с потребностями пассажиров, что определяется на основе исследований спроса в отдельных сообщениях.

3.2. Стоянки международных поездов на станциях составляют не более:

- трех минут для посадки и высадки пассажиров;
- десяти минут по коммерческим причинам (пересадка) и при смене локомотивных бригад;

- пятнадцати минут по техническим причинам (смена локомотивов).

3.3. Коммерческая скорость должна быть как можно выше, стоянки на промежуточных станциях только в главнейших городах, где это экономически обосновано.

3.4. Железные дороги стремятся путем переговоров с таможенными и пограничными службами избежать дополнительных стоянок поездов при пересечении государственных границ путем:

- проведения совместного таможенного и пограничного контроля;
- проведение таможенного и пограничного контроля за время движения поезда;

- проведения совместного таможенного и пограничного контроля во время перестановки вагонов на тележки другой колеи.

3.5. Расписание (график) движения поездов должно разрабатываться при условии, чтобы время таможенного и пограничного контроля не совпадало с периодом отдыха пассажиров.

3.6. Требуемый уровень качества перевозки, какой должны достигнуть квалифицированные международные поезда, определяется минимальными требованиями, характеризующими точность (пунктуальность) и эксплуатационную надежность.

3.7. Международный поезд считается точным по входу на железную дорогу, если он передается на государственной границе согласно расписанию или с опозданием не более пяти минут..

3.8. Курсирование международного поезда считается удовлетворительным, если его точность в соответствии с требованием пункта 3.7 не менее 75% за отчетный месяц.

3.9. Контроль соблюдения уровня (степени) надежности и предупредительные меры.

3.9.1. Железные дороги ведут сводку опозданий для каждого международного поезда. Если курсирование поезда является неудовлетворительным согласно определению по пункту 3.8. заинтересованные железные дороги должны анализировать причины опозданий и принять все меры к их устранению. Если точность курсирования поезда можно достигнуть только путем изменения расписания (графика) движения поездов, железные дороги обязаны дать в соответствующее время свои предложения на ближайшую Конференцию ВМПС.

#### 4. Обслуживание в поездах

4.1. Основной работой обслуживающего персонала международного поезда должно быть постоянное обеспечение комфорта и предоставление пассажирам широкого ассортимента услуг по всему пути следования поезда.

4.2. В состав кондукторской бригады и персонала спальных вагонов и вагонов-ресторанов должен включаться работник, владеющий, кроме родного языка, одним как минимум иностранным языком, связанным с сообщением поезда и национальностью пассажиров. Рабочая группа определяет языки, требуемые для каждого сообщения.

4.3. Кондукторская бригада обязана объявлять стандартные объявления (приветствие, оповещение следующих станций) и другие объявления по необходимости на языке, определенном по пункту 4.2.

#### 5. Сервис

5.1. В состав международных поездов должен включаться вагон-ресторан или вагон-бар, который должен быть открытым на всем пути следования поезда.

5.2. Предпочитаются вагоны-рестораны с обслуживанием официантами. Если оборудование этих вагонов приспособлено к самообслуживанию, то пассажирам I класса должна предлагаться доставка питания в купе.

5.3. Вне времени завтрака, обеда и ужина минимальный сервис (холодные и горячие напитки, бутерброды и т.п.) должен обеспечиваться обслуживающим персоналом мини-бара или проводниками спальных вагонов.

#### 6. Оплата

6.1. В основном оплата, взимаемая за проезд в международном поезде, является ценой, принимаемой в данном сообщении. Допускается, что заинтересованные железные дороги могут предусмотреть путем совместных соглашений дополнительные оплаты. Структура и способ расчета дополнительных оплат должны быть установлены между заинтересованными железными дорогами в рамках СМПС. Если вводится дополнительная оплата, то в нее включается и дополнительная оплата за бронирование мест.