

Информационно-справочное обслуживание на вокзальном комплексе

Вся информация, поступившая в адрес вокзального комплекса, подразделяется на: оперативную; текущую; перспективную.

Оперативная информация должна доводиться до сведения пассажиров и посетителей вокзального комплекса немедленно с использованием соответствующих носителей и способов передачи.

Текущая и перспективная информация должна доводиться до сведения пассажиров и посетителей вокзального комплекса в течение суток с момента получения телеграмм, приказов, указаний и распоряжений.

Носители информации на вокзальном комплексе классифицируются по следующим признакам:

по способу воздействия на пассажира и посетителя:

- а) визуальные (плакаты, информационные доски, табло, вывески и т.д.);
- б) аудиальные (системы звукового оповещения на вокзальном комплексе, в том числе индукционные системы);
- с) аудиовизуальные (плазменные, LED и LCD панели и экраны и т.д.);
- д) тактильные (мнемосхемы, информационные таблички на шрифте Брайля, тактильные знаки, покрытия и наземные указатели).

по способу получения информации пассажирами и посетителями вокзального комплекса:

а) индивидуальные - для получения информации конкретным пассажиром или посетителем вокзального комплекса по личному запросу (устная информация через справочное окно, радиосправку, при личном обращении к любому работнику вокзального комплекса; в бумажном (письменные справки) или электронном виде (информационно-справочные установки и системы);

б) коллективные - для одновременного информирования группы пассажиров (посетителей).

по способу отображения информации:

а) статические – передают информацию в неизменном виде в течение всего срока своей службы (плакат, указатель);

б) динамические – передают меняющиеся сообщения.

В технологическом процессе работы вокзального комплекса указывается с помощью каких носителей и систем до пассажиров и посетителей вокзального комплекса доводится следующая содержательная информация: **оповестительная информация** (в т.ч. наименование станции или остановочного пункта; обозначение (номера) путей, платформ; о направлении следования пассажирского поезда; о порядке действий пассажиров при наступлении чрезвычайных ситуаций; **оперативная информация** о расписании следования пассажирских поездов, в том числе при их опозданиях (задержках), информация о потерявшихся людях и месте их встречи); **справочная информация** (в т.ч. о владельце инфраструктуры, компании перевозчике пассажиров и багажа, услугах, предоставляемых пассажирам и посетителям на железнодорожном транспорте, порядке и условиях следования пассажирских поездов, сопутствующая информация о работе других видов транспорта и мультимодальных возможностях, порядке прохождения таможенного и других видов досмотра, картографическая информация, об инфраструктуре для инвалидов и маломобильных групп населения, метеорологическая информация, точное время и т.д.);

предупредительная информация – информация, предупреждающая пассажиров и посетителей о чем-либо (в т.ч. предупредительные надписи и объявления, знаки безопасности, сигнальные знаки, правила нахождения пассажиров в зонах повышенной опасности, сигнальные указатели и светофоры);

предписывающая информация – информация, предписывающая пассажирам и посетителям выполнять определенные действия (в т.ч. информация о направлении движения пассажиропотоков – пути следования пассажиров при подходе к поездам, при выходе из пассажирского здания, со станции, остановочного пункта, при эвакуации в чрезвычайных ситуациях);

запретительная информация – информация, запрещающая выполнение каких-либо действий (в т.ч. запрещающие сигналы и знаки, сигнальные указатели, надписи, ограждения, сигнальная запрещающая окраска определенных элементов пассажирских устройств); **имиджевая информация** (в т.ч. информация об ОАО «РЖД» и холдинге «РЖД», информация об истории компании и её филиалов, иная информация, размещаемая в СИП для формирования у пассажиров и посетителей вокзального комплекса устойчивого положительного отношения к ОАО «РЖД» и бренду «РЖД»);

развлекательная информация – информация, имеющая целью развлечение пассажиров, находящихся на территории вокзального комплекса (в т.ч. художественные фильмы, музыкальные клипы, транслируемые на плазменных мониторах и пр.);

рекламная информация.

С целью общего повышения уровня бдительности пассажиров (посетителей) и профилактики криминальной и террористической угрозы, органами Федеральной службы безопасности, Министерства внутренних дел, Министерства по чрезвычайным ситуациям на территории вокзальных комплексов с помощью различных носителей могут размещаться информационные материалы (информирующие и предупреждающие плакаты, информационные стенды, объявления о розыске преступников и подозреваемых, звуковые объявления по системам громкой связи вокзального комплекса и т.д.).

Аудиальная передача оповестительной информации на вокзальных комплексах не оборудованных системой «Автодиктор», а также оперативной информации (об опоздании/отмене пассажирского поезда, исключении/замене вагона из состава поезда, при возникновении ЧС) на всех вокзальных комплексах осуществляется при помощи голоса диктора.

Система громкоговорящей связи (система «Автодиктор»), используемая на вокзальном комплексе, должна иметь технические возможности для зонной трансляции (пассажиры пригородного сообщения, дальнего следования, передача на привокзальную площадь и т.д.).

Постоянные тексты для периодического повторения на вокзальном комплексе оборудованном системой «Автодиктор» должны быть лаконичными, четкими, исчерпывающими и регламентироваться «Реестром обязательных/дополнительных аудиальных сообщений вокзального комплекса», утверждаемым начальником региональной дирекции.

Громкость транслируемой на территории вокзального комплекса информации должна соответствовать СН 2.2.4/2.1.8.562-96 «Шум на рабочих местах, в помещениях жилых, общественных зданий и на территории жилой застройки.

Санитарные нормы» и не должна вызывать отрицательные эмоции у пассажиров и посетителей. В зонах обслуживания МГН, в частности с нарушением функций слуха, рекомендуется установка индукционного оборудования с подключением к системе громкоговорящей связи или к переговорным устройствам типа «пассажир-кассир».

На вокзальных комплексах, обслуживающих пассажиров поездов международного сообщения, а также расположенных в крупных культурных и туристических центрах, трансляция аудиальной оповестительной информации должна дублироваться на английском языке.

Единая навигационная система вокзального комплекса представляет собой систему используемых на территории вокзального комплекса указателей и знаков, объединённых общими принципами и дизайном. Планирование и проектирование такой навигационной системы, дизайн и содержательное наполнение навигационных указателей, используемые цвета и размеры должны отвечать требованиям Руководства по применению единой навигационной системы для вокзалов и остановочных пунктов холдинга ОАО «РЖД».

На территории вокзального комплекса должна быть обеспечена четкая навигация и информирование инвалидов и маломобильных групп населения (далее – МГН) о маршрутах передвижения, функциональных зонах, приспособленных для МГН, наличии технических средств для их обслуживания. На специально обозначенных местах должна быть размещена информация о входах/выходах в здание вокзала и порядке вызова работника, в ведении которого находятся вопросы обслуживания инвалидов и МГН с указанием конкретных каналов связи.

На территории вокзального комплекса не допускается размещение любых рекламных материалов: акцентирующих внимание на аварийности, криминогенных, террористических и иных рисках транспортных перевозок, за исключением специализированных материалов, предупреждающих о нештатных ситуациях, обучающих граждан и пр. низкого качества, содержащих стилистические, грамматические или фактические ошибки, имеющих низкий уровень художественного, полиграфического исполнения и т.д.