

10.2 Информационно-справочное обслуживание на вокзальном комплексе

10.2.1 Общие требования

Обеспечение информационно-справочного обслуживания, включая четко выстроенную систему навигации, является залогом качественного выполнения технологического процесса работы железнодорожного вокзального комплекса, сокращения времени проведения технологических операций по обслуживанию пассажиров и посетителей, обеспечения быстрой и удобной их ориентации на территории вокзального комплекса.

Информация, предоставляемая на вокзальном комплексе, должна быть доступна, достоверна и оказываться пассажирам и посетителям в полном объеме в соответствии с режимом работы вокзального комплекса. В то же время информация об услугах, предоставляемых на железнодорожных вокзальных комплексах, должна передаваться в Единый информационный сервисный центр для информирования пассажиров и посетителей по телефону.

К обязательным информационно-справочным услугам предоставляемым пассажирам и посетителям на железнодорожном вокзальном комплексе, относятся:

- информация о прибытии и отправлении пассажирских поездов (расписание);
- информация о расположении функциональных зон, помещений вокзального комплекса, мест общего пользования железнодорожных станций, предназначенных для обслуживания пассажиров, работы с багажом, грузобагажом, мест взвешивания ручной клади;
- различные виды справок, связанные с перевозкой пассажиров, багажа и грузобагажа на железнодорожном транспорте;
- уведомление о прибытии и отправлении пассажирских поездов;
- информация об изменении расписания движения пассажирских поездов;
- информация о стоимости проезда и провоза багажа и грузобагажа;
- информация о правилах перевозки багажа, грузобагажа и ручной клади;
- информация об условиях и правилах проезда на железнодорожном транспорте;
- объявления по громкой связи личной информации (месте встречи, месте ожидания и т.д.);
- информация, обеспечивающая безопасность нахождения пассажиров и посетителей на территории вокзального комплекса;
- информация о предоставляемых пассажирам и посетителям дополнительных услугах на территории вокзального комплекса и их стоимости.

В зависимости от направления деятельности в части информирования пассажиров и посетителей на территории вокзального комплекса выделяют следующие системы, транслирующие информацию:

- система информирования пассажира (посетителя) (СИП);
- система оповещения в чрезвычайных ситуациях (СЧС);
- единая навигационная система (ЕНС);
- система рекламных возможностей (СРВ).

Приоритетными направлениями информирования на территории вокзального комплекса являются СЧС, СИП и ЕНС.

Источниками получения информации для обеспечения информационно-справочного обслуживания пассажиров и посетителей на вокзальном комплексе могут быть:

Холдинг «РЖД»; железные дороги стран СНГ ближнего и дальнего зарубежья; государственные органы РФ; организации, осуществляющие свою деятельность на территории вокзального комплекса; АСУ «Экспресс-3»; ИССПС (информационно-справочная система пригородного сообщения); спутниковая навигация; ЕДЦУ (единый дорожный центр управления); СМИ; сеть Интранет (сеть передачи данных ОАО «РЖД»).

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 обустройств);

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 регионально 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,

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. ___

3.5.4. Малые архитектурные формы и средства визуальной информации
Малые архитектурные формы и средства визуальной информации размещают в помещениях вокзала, на привокзальной площади, платформах, в вокзальных переходах в зависимости от местных условий с учетом технического регламента оснащённости железнодорожных вокзалов утвержденного Департаментом пассажирских сообщений. Некоторые из них приведены в табл. 3.3.

Справочно-информационное обеспечение пассажиров должно быть легко доступным, полным и достоверным по содержанию. На больших вокзалах слаженную, бесперебойную работу средств справочно-информационной работы осуществляют на базе локальной вычислительной сети (ЛВС). Она позволяет в пределах комплекса зданий или на не-

больших территориях соединить группу персональных компьютеров (ПК) для совместного и быстрого использования информации и дает возможность обмена информацией с внешней средой.

Справочная информация классифицируется по видам и способам отображения.

По видам распределение справочной информации определяется анализом запросов пассажиров и характером справок.

Самое большое количество вопросов граждан связано со следующими сведениями:

- расписание движения поездов (30 – 40%);
- наличие и характеристика мест в поездах (до 25%);
- стоимость проезда (до 5%);
- условия перевозок и порядок оформления проездных документов (3 - 7%);
- работа подразделений вокзала (до 4%).

По способу отображения справочная информация делится на:

- визуальную (зрительную) с постоянными или переменными сведениями;
- радиотрансляционную – как для громкоговорящей передачи информации, так и для других видов использования;
- устную – через различного рода устройства, а также от начальника вокза-

ла, дежурного по вокзалу без устройств и т.д.

Визуальная информация должна представлять собой единую по содержанию и форме систему, иметь общий архитектурно-графический стиль.

Указатели, табло, пиктограммы (знаки-символы) и шрифты должны хорошо зрительно восприниматься пассажирами.

Размещать знаки визуальной информации следует группами, легко охватываемыми взглядом: вблизи входов в вестибюли, входов-выходов платформ, билетных касс и т.п.

Визуальная информация показывает:

- расположение помещений, пунктов обслуживания пассажиров; поэтажный план вокзала и специализацию проходов;
- расписание движения поездов, правила проезда и провоза багажа и их стоимость, наличие свободных мест в поездах;
- объявления о стоимости услуг носильщиков, хранения ручной клади, комиссионных сборах за предварительную продажу билетов и т.п.;
- карту–схему железных дорог России, стран СНГ и Балтии;
- перечень услуг, оказываемых пассажирам на вокзале;
- различные указатели служебных и бытовых помещений;
- стрелки направлений следования к билетным кассам, камерам хранения, выходу в город и т.д.

Визуальная информация с переменным отображением предусматривает периодическое (оперативное либо по запросам), частичное или полное изменение информации с использованием различных технических средств. Средства для отображения информации переменного характера подразделяются:

- на коллективные (ими могут одновременно пользоваться несколько человек);
- индивидуальные (для получения конкретным потребителем лично его интересующей информации).