



БҰЙРЫҚ

ПРИКАЗ

06.12.2016 ж. № 394-ц/тс

Астана қаласы

город Астана

Тәртіпті бекіту туралы

Темір жол вокзалдарында көрсетілетін қызмет деңгейінің сапасын арттыру мақсатында **БҰЙЫРАМЫН:**

қоса берілген Темір жол вокзалдарында көрсетілетін қызметтерді ұйымдастыру және ұсыну тәртібі бекітілсін.

Директор



Ж. Ізғұлов

Орынд. Әмірбекова Р.А. – ЦЖСВ
604670

001883



БҰЙРЫҚ

ПРИКАЗ

06.12.2016 г. №394-ЦЖСВ

Астана қаласы

город Астана

Об утверждении Порядка

В целях повышения качества уровня сервисных услуг на железнодорожных вокзалах **ПРИКАЗЫВАЮ:**

утвердить прилагаемый Порядок организации и предоставления услуг на железнодорожных вокзалах.

Директор



Ж. Изгулов

Утвержден
приказом директора филиала
акционерного общества
«Национальная компания
«Қазақстан темір жолы» -
«Дирекция магистральной сети»
от «06» 12 2016 года №394-ЦЖС

**Порядок организации и предоставления услуг
на железнодорожных вокзалах Республики Казахстан**

Редакция 1.0

Группа документов:	Нормативная правовая документация
Разработчик:	Департамент вокзального хозяйства филиала акционерного общества «Национальная компания «Қазақстан темір жолы» – «Дирекция магистральной сети»
Ответственный за анализ и актуализацию документа:	Департамент вокзального хозяйства филиала акционерного общества «Национальная компания «Қазақстан темір жолы» – «Дирекция магистральной сети»

Астана – 2016 г.

Порядок организации и предоставления услуг на железнодорожных вокзалах
Республики Казахстан

Редакция 1.0

Страница 2 из 18

Оглавление	2
1 Общие положения	3
2 Термины и определения	4
3 Перечень обязательных и дополнительных услуг	7
4 Внешнее и внутреннее оформление объектов	7
5 Порядок расположения торговых объектов и пунктов питания на железнодорожном вокзале	8
6 Порядок организации и предоставления дополнительных услуг	10
6.1 Порядок организации и предоставления торговых услуг	10
6.2 Порядок организации и предоставления услуг общественного питания	11
6.3 Порядок организации и предоставления гостиничных услуг	12
6.4 Порядок организации и предоставления услуг камеры хранения	14
6.5 Порядок организации и предоставления услуг санитарных узлов (туалетов)	14
6.6 Порядок организации и предоставления иных услуг	15
7 Требования к поставщику услуг и обслуживающему персоналу	16

1 Общие положения

1. Настоящий порядок организации и предоставления услуг на железнодорожных вокзалах Республики Казахстан (далее – Порядок) устанавливает основные положения и условия оказания сервисных услуг пассажирам и посетителям вокзала.

2. На железнодорожных вокзалах пассажирам и посетителям вокзала оказываются сервисные услуги: обязательные и дополнительные.

3. Порядок регламентирован Правилами организации деятельности железнодорожных вокзалов, утвержденными приказом Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 23 января 2015 года № 55, Национальным стандартом Республики Казахстан «Услуги населению. Обслуживание пассажиров на железнодорожных вокзалах. Общие требования. СТ РК 1525-2013».

4. Перечень обязательных и дополнительных услуг указан в разделе 3 настоящего Порядка.

5. Порядок организации и предоставления дополнительных услуг, оказываемых на вокзалах, указан в разделе 6 настоящего Порядка.

6. Объекты для предоставления обязательных и дополнительных услуг на территории железнодорожного вокзала должны соответствовать требованиям установленным законодательством Республики Казахстан в области охраны труда, здоровья граждан, защиты окружающей среды, противопожарной безопасности и санитарно-эпидемиологическим требованиям.

7. Режим работы объектов устанавливается руководством компании-перевозчика, предприятия, уполномоченным лицом перевозчика по согласованию с владельцем железнодорожного вокзала.

8. Деятельность объектов на территории железнодорожного вокзала, координирует в пределах своей компетенции владелец железнодорожного вокзала.

9. Все объекты для предоставления обязательных и дополнительных услуг должны быть легкодоступны для инвалидов и маломобильных групп населения.

10. В настоящем Порядке реализованы нормы законов Республики Казахстан «О железнодорожном транспорте» от 8 декабря 2001 года № 266-ІІ, «О регулировании торговой деятельности» от 12 апреля 2004 года № 544-ІІ, Правил организации деятельности железнодорожных вокзалов, утвержденных приказом Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 23 января 2015 года № 55, Национального стандарта Республики Казахстан «Услуги населению. Обслуживание пассажиров на железнодорожных вокзалах. Общие требования. СТ РК 1525-2013», Правил перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа

железнодорожным транспортом, утвержденных приказом Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 апреля 2015 года № 545, Требований к системе антитеррористической защиты объектов, уязвимых в террористическом отношении, утвержденных постановлением Правительства Республики Казахстан от 3 апреля 2015 года № 191 и иные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность железнодорожных вокзалов.

2 Термины и определения

11. В Порядке используются следующие понятия и определения:

- обязательные услуги - услуги, оказываемые населению на железнодорожных вокзалах, в зависимости от класса железнодорожных вокзалов, которые являются неотъемлемой частью процесса перевозки пассажиров;
- дополнительные услуги - услуги, оказываемые населению на железнодорожных вокзалах, в зависимости от класса железнодорожных вокзалов, которые не являются неотъемлемой частью процесса перевозки пассажиров;
- розничная торговля - предпринимательская деятельность по продаже покупателю товаров, предназначенных для личного, семейного, домашнего, или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью;
- общественное питание - предпринимательская деятельность, связанная с производством, переработкой, реализацией и организацией потребления продуктов питания.
К объектам общественного питания относятся кафе, бар, столовая, ресторан (далее – пункты питания);
- торговый объект - здание или часть здания, сооружение или часть сооружения и/или автоматизированное устройство, специально оснащенное оборудованием, предназначенным и используемым для выкладки, демонстрации товаров, обслуживания покупателей и проведения денежных расчетов с покупателями при

Порядок организации и предоставления услуг на железнодорожных вокзалах
Республики Казахстан

Редакция 1.0

Страница 5 из 18

- нестационарный торговый объект (автомат, выносной прилавок, павильон) - продаже товаров и оказания дополнительных услуг; нестационарный торговый объект (автомат, киоск, выносной прилавок, павильон) - временное сооружение или временная конструкция, не прочно связанные с землей вне зависимости от наличия или отсутствия подключения (технологического присоединения) к сетям инженерно-технического обеспечения, в том числе автоматизированное устройство или транспортное средство;
- стационарный торговый объект (супермаркет, минимаркет) - здание или часть здания (встроенное, встроено-пристроенное, пристроенное помещение), сооружение или часть сооружения (встроенное, встроено-пристроенное, пристроенное помещение), прочно связанные с землей и подключенные (технологически присоединенные) к сетям инженерно-технического обеспечения;
- супермаркет - магазин самообслуживания с универсальным ассортиментом продовольственных товаров и ограниченным ассортиментом непродовольственных товаров повседневного спроса;
- минимаркет - магазин с узким или ограниченным ассортиментом продовольственных товаров при площади торгового зала не более 50 м²;
- автомат (вендиговые аппараты) - автоматизированное устройство, предназначенное для продажи товаров;
- выносной прилавок - переносное временное сооружение (конструкция), представляющее собой торговое место, располагаемое на специально определенном месте;
- павильон - легко возводимое строение из сборно-разборных конструкций, оснащенное торговым оборудованием для одного или нескольких торговых мест, имеющее площадь для торгового запаса и располагаемое на специально определенном

Порядок организации и предоставления услуг на железнодорожных вокзалах
Республики Казахстан

Редакция 1.0

Страница 6 из 18

- месте;
- киоск - некапитальное переносное сооружение, оснащенное торговым оборудованием, не имеющее торгового зала и помещений для хранения продовольственных товаров, рассчитанное на одно или несколько торговых мест;
- торговая деятельность - предпринимательская деятельность физических и юридических лиц, направленная на осуществление купли-продажи товаров;
- товар - любой, не изъятый из оборота продукт труда, предназначенный для продажи или обмена;
- продавец - физическое или юридическое лицо, реализующее товар в соответствии с гражданским законодательством Республики Казахстан;
- качество товара (услуги) - совокупность характеристик товара (работы, услуги), относящихся к его способности удовлетворить потребности потребителя;
- потребитель - физическое лицо (пассажир, посетитель вокзала), имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и/или использующее товар (услугу) для удовлетворения своих потребностей;
- поставщик услуг - лицо, оказывающее услуги пассажирам (населению) на железнодорожном вокзале на основании заключенных договоров с владельцем железнодорожного вокзала;
- владелец железнодорожного вокзала - лицо, владеющее на праве собственности или иных законных основаниях железнодорожным вокзалом и организующее деятельность железнодорожного вокзала;
- услуга - итоги непосредственного взаимодействия поставщика и потребителя и внутренней деятельности поставщика по удовлетворению потребностей потребителя.

3 Перечень обязательных и дополнительных услуг

12. В перечень обязательных услуг, оказываемых пассажирам и посетителям, на железнодорожных вокзалах, входит:

- билетно-кассовое обслуживание;
- справочно-информационное обслуживание;
- доступ к помещениям вокзала общего пользования;
- поддержание общественного порядка;
- санитарно-бытовые (уборные).

13. К дополнительным услугам относятся следующие услуги:

- 1) оказание медицинских услуг;
- 2) гостиничные услуги: гостиницы, комнаты отдыха, комнаты матери и ребенка;
- 3) торговые услуги: супермаркеты, минимаркеты, киоски, выносные прилавки, павильоны, автоматы (вендинговые аппараты);
- 4) пункты питания: кафе, столовые, бары;
- 5) иные услуги:
 - услуги бытового обслуживания: пункты ремонта обуви, одежды, парикмахерские;
 - услуги камеры хранения;
 - услуги носильщиков;
 - пункт повышенной комфортности (мягкая зона);
 - сервис-центр;
 - детские площадки;
 - сувениры;
 - распространение печатной продукции;
 - аптеки;
 - банкоматы;
 - телефон;
 - почта;
 - расчетно-кассовое отделение;
 - такси;
 - реклама;
 - прочие.

4 Внешнее и внутреннее оформление объектов

14. Внешнее и внутреннее оформление торговых объектов и пунктов питания должны соответствовать современному уровню архитектуры, дизайна, являться лаконичным дополнением архитектурно-художественного облика здания вокзала.

15. К внутреннему интерьеру помещения предъявляется ряд требований: единство стиля, сочетание пропорций и размеров предметов

интерьера, расположение окон, витрин, стоек, стеллажей должно обеспечивать доступность потребителя к услугам и/или товарам.

16. Цветовая гамма и формат торговых объектов и пунктов питания определяются специализацией и ассортиментом предлагаемой услуги и/или реализуемой продукции (продукты питания, напитки, печатная продукция, цветы, продукция фаст-фуд и другие).

17. Эскизный проект торгового объекта и пункта питания предоставляется поставщиком услуг до заключения соответствующего договора для согласования с владельцем железнодорожного вокзала.

18. Информация о продукции и об услугах доводится поставщиком услуг до сведения потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании таких услуг.

19. Информация о дополнительных услугах представляется в наглядной и доступной форме на государственном и русском языках, с расположением информации согласно нормам Закона Республики Казахстан «О языках в Республике Казахстан».

20. Информация о поставщике услуг и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей в месте предоставления услуг и должна содержать:

режим работы;

перечень услуг и условия их оказания;

цены и условия оплаты услуг;

фирменное наименование предлагаемой продукции общественного питания;

сведения о весе (объеме) порций готовых блюд продукции общественного питания;

обозначения нормативных документов, обязательным требованиям которых должны соответствовать продукция общественного питания и оказываемая услуга;

сведения о сертификации услуг.

21. Наружная и внутренняя реклама, размещаемая на объектах должна соответствовать требованиям законодательства Республики Казахстан о рекламе.

5 Порядок расположения торговых объектов и пунктов питания на железнодорожном вокзале

22. Расположение объектов в здании и на территории вокзального комплекса производится в зависимости от вида деятельности поставщика услуг.

23. Камеры хранения ручной клади должны располагаться в цокольных этажах и/или специально отведенных местах и оборудоваться системой

антитеррористической защиты в соответствии с требованиями к системе антитеррористической защиты объектов, уязвимых в террористическом отношении.

24. Бытовые помещения (ремонт обуви и одежды и т.п.) должны располагаться в цокольных этажах и/или специально отведенных местах.

25. Парикмахерская размещается в помещении здания вокзала, имеющем возможность подключения к инженерным сетям (водоснабжение, канализация, отопление, вентиляция, электроснабжение).

26. Супермаркет должен располагаться на 1 этаже в наиболее удобном, доступном месте здания железнодорожного вокзала с удобными площадками для стоянки, маневрирования и парковки грузового автотранспорта.

Супермаркет размещается в помещении, имеющем инженерные сети (водоснабжение, канализация, отопление, вентиляция, электроснабжение), складские помещения.

27. Минимаркет должен располагаться в наиболее удобном, доступном месте здания железнодорожного вокзала.

28. Киоски (пресса, гаджеты, сувениры и т.п.), выносные прилавки, павильоны, аптека, банкоматы, почтаматы должны располагаться в зонах интенсивного движения и доступного обзора, вблизи залов ожидания, на перронах.

29. Автоматы (вендинговые аппараты), автоматизированные кассы самообслуживания, транзакционные терминалы самообслуживания должны располагаться вблизи путей следования основного пассажиропотока.

30. Пункт ожидания повышенной комфортности (мягкая зона) должен располагаться преимущественно в наименее шумной и изолированной части здания вокзала, оборудованной витриной, столами, стульями, телевизором.

31. Детская площадка должна располагаться в относительно тихой зоне, преимущественно вблизи залов ожидания, в доступном обзоре для пассажиров с детьми и оборудуется игровым оборудованием соответствующим противопожарным и санитарно-гигиеническим требованиям.

32. Объекты общественного питания должны располагаться на каждом этаже, удобно связаны с залами ожиданиями, вестибюлями, выходами на платформы и перрон и размещаться в помещениях, имеющих возможность подключения к инженерным сетям (водоснабжение, канализация, отопление, вентиляция, электроснабжение).

33. Гостиницы размещаются в отдельно стоящих зданиях, или входят в состав зданий. Не допускается размещение жилых помещений гостиницы в подвальных и цокольных этажах.

В номерах гостиниц предусматриваются санитарные узлы, гардероб. Жилая площадь на одного проживающего составляет не менее 6 м².

34. Комнаты длительного отдыха и комнаты матери и ребенка (далее – КМиР) размещаются в относительно тихой зоне, преимущественно на втором и выше этажах. Площадь на 1 спальное место в комнате длительного отдыха должна быть не менее 6,1 м².

35. Торговые объекты и объекты общественного питания не должны препятствовать движению пассажиропотока при организации посадки (высадки) на пассажирские и пригородные поезда.

36. Установка торговых объектов не должна повлечь за собой изменения внешнего архитектурного облика сложившейся застройки, внешнего благоустройства и озеленения территории вокзального комплекса.

37. Месторасположение объектов в здании вокзала и на территории вокзала определяется навигационными указателями.

6 Порядок организации и предоставления дополнительных услуг

6.1 Порядок организации и предоставления торговых услуг

38. Торговые услуги на вокзале предоставляются поставщиком услуг на торговых объектах: супермаркетах, минимаркетах, киосках, выносных прилавках, павильонах, автоматах, находящихся в имущественном найме (аренде).

39. Поставщик услуг при осуществлении торговой деятельности и предоставлении торговых услуг соблюдает с учетом своего профиля и специализации требования, установленные санитарно-эпидемиологическими, противопожарными и другими нормативными документами.

40. Поставщик услуг для оказания торговых услуг должен иметь необходимое помещение, оборудование (торгово-технологическое, холодильное) и инвентарь, обеспечивающие сохранность качества и безопасность товаров при их хранении и реализации в месте продажи, надлежащие условия торговли с учетом условий для доступа к услугам инвалидов, а также возможность правильного выбора потребителем товаров.

41. При розничной продаже каждая единица товара должна быть упакована, расфасована, если иное не установлено законодательством Республики Казахстан или договором, либо не вытекает из природы самого товара.

42. Реализация пищевой продукции производится только на объектах торговли, соответствующих требованиям, установленным законодательством Республики Казахстан о безопасности пищевой продукции соблюдением товарного соседства при выкладке пищевых продуктов.

43. Реализация бакалейной группы товаров, кондитерских изделий промышленного производства допускается только в фасованном виде, выкладка мелкоштучных булочных изделий, кулинарных изделий на

прилавках производится только в фасованном виде, в том числе в прозрачных лотках с крышками.

44. Продавец при предоставлении торговых услуг применяет контрольно-кассовые машины с фискальной памятью в порядке и случаях, предусмотренных налоговым законодательством Республики Казахстан.

45. При продаже товаров способом самообслуживания поставщик услуг обеспечивает наличие корзин, тележек и других средств, предназначенных для транспортировки товаров в пределах торгового объекта, а также предусматривает специальные места для временного хранения вещей покупателя (сумок, пакетов, чемоданов, портфелей и др.) на период осуществления покупок.

6.2 Порядок организации и предоставления услуг общественного питания

46. Услуги общественного питания на вокзале предоставляются поставщиком услуг на объектах: кафе, столовых, барах, находящихся в имущественном найме (аренды).

47. На объектах общественного питания должны обеспечиваться безопасность жизни и здоровья потребителей, сохранность их имущества, условия доступа инвалидов и соблюдение действующего Порядка.

48. К оказанию услуг, связанных непосредственно с процессом производства продукции общественного питания и обслуживанием потребителей, допускаются работники, прошедшие специальную подготовку и медицинские осмотры в соответствии с обязательными требованиями нормативных документов.

49. Объекты общественного питания должны быть оснащены инженерными системами и оборудованием, обеспечивающими необходимый уровень комфорта, иметь надлежащее освещение, горячее и холодное водоснабжение, канализационную, отопительную, вентиляционную системы.

50. На объектах общественного питания количество посадочных мест (столов) определяется, в зависимости от технологической возможности, технической спецификацией к договору.

51. На объектах общественного питания в зале должны быть предусмотрены специальные столики для обслуживания инвалидов-колясочников с учетом размера колясок и пассажиров с детьми с детскими стульчиками.

52. Размещение оборудования и мебели (столов, стульев и т.п.) на объектах общественного питания должно обеспечивать последовательность (поточность) технологических процессов производства и реализации продукции, а также соблюдение технологических, санитарно-эпидемиологических норм и правил.

53. На объектах общественного питания должно обеспечиваться стилевое единство интерьера зала, мебели и сервировки столов или отражаться специализация предприятия общественного питания (тематическая или национальная направленность).

54. На объектах общественного питания должно быть в наличии достаточное количество столовой и сервировочной посуды, столовых приборов, столового белья, раздаточного инвентаря, тележек для подачи блюд, напитков и для уборки использованной посуды, соответствующее санитарно-эпидемиологическим нормам. Наличие условий необходимых для соблюдения личной гигиены (умывальная раковина, жидкое мыло в дозаторе, одноразовые полотенца и т.д.).

6.3 Порядок организации и предоставления гостиничных услуг

55. Гостиничные услуги на вокзале предоставляются поставщиком услуг на объектах: гостиницах, комнатах длительного отдыха, КМиР, комнаты ожидания для транзитных пассажиров с детьми, находящихся в имущественном найме (аренде).

56. Поставщик гостиничных услуг осуществляет свою деятельность при наличии сертификата соответствия, выданного в установленном законодательством порядке.

57. Поставщик гостиничных услуг обеспечивает наличие:
в вестибюле телефона с городской и междугородней связью;
в номерах: внутренней телефонной связи, перечня предоставляемых услуг, противопожарной инструкции, телефонного справочника и другой информации для потребителя на государственном, русском языках.

58. В гостиницах и/или комнатах отдыха дополнительно могут предоставляться услуги:

- по вызову такси;
- по организации экскурсий по городу;
- по предоставлению сети Интернет;
- бытовые и прочие.

59. В гостинице и/или комнате длительного отдыха проживающий посетитель обеспечивается комплектом постельных принадлежностей: матрасом и подушкой в чехлах, одеялом, покрывалом, наволочкой, двумя простынями или одной простыней и пододеяльником, полотенцем.

60. Комнаты длительного отдыха оборудуются гардеробными с индивидуальными шкафами для хранения верхней одежды, спальными кроватями, холодильником, прикроватными тумбочками, телевизором, столом, креслами (стульями) по числу мест, светильниками, зеркалом.

61. КМиР и/или комнаты ожидания для транзитных пассажиров с детьми оборудуются холодильником, микроволновой печью, детской

кроватью, диваном или кроватью для взрослых, вешалкой для верхней одежды, пеленальным столиком, стульями, игрушками, тумбочками, напольным покрытием в виде ковра (паласа).

62. Номера и лестничные площадки комнаты длительного отдыха обеспечиваются естественным и искусственным освещением. При отсутствии систем кондиционирования в здании, комнаты длительного отдыха оборудуются приточно-вытяжной вентиляцией.

63. Туалеты гостиницы и/или комнаты длительного отдыха, КМиР оборудуются умывальными раковинами, электрополотенцами или одноразовыми бумажными салфетками для вытирания рук, моющим средством, держателем для туалетной бумаги, туалетной бумагой, ершом для унитаза в емкости, корзиной для мусора.

64. В номерах и местах общего пользования гостиницы и/или комнаты длительного отдыха, КМиР проводится ежедневная влажная уборка и проветривание. Генеральная уборка номеров в гостинице и мест общего пользования, проводится не реже одного раза в 7 дней.

Ковровые изделия обеспыливаются, мягкая мебель чистится пылесосом или специальной щеткой.

65. Уборка туалета осуществляется после окончания уборки всех других зон номера согласно графику (график согласовать с начальником вокзала) с применением моющих и дезинфицирующих средств в соответствии с санитарными нормами №

График уборки туалетов располагается в туалетах с указанием даты, времени, вида уборки, а также Ф.И.О. проводившего уборку.

66. Для уборщиц выделяются отдельные шкафы для хранения чистого и использованного (в мешках) постельного белья, спецодежды, отдельно для личной одежды, вентилируемый шкаф для уборочного инвентаря, стол, тумбочка, стул. Набор уборочного инвентаря включает пылесос, щетки, швабры, ветошь, промаркированные ведра («для туалетов», «для пола», «для мебели»).

6.4 Порядок организации и предоставления услуг камеры хранения

67. Для кратковременного хранения (в течение 2-х суток) ручной клади потребителей на железнодорожных вокзалах оборудуются камеры хранения в виде отдельных помещений – стационарных камер хранения (далее – СКХ).

68. Поставщик услуг при организации и предоставлении услуг СКХ должен соблюдать требования, установленные санитарно-эпидемиологическими, антитеррористическими, противопожарными и другими нормативными документами.

69. Поставщик услуг должен оборудовать СКХ системой антитеррористической защиты в соответствии с требованиями к системе

антитеррористической защиты объектов, уязвимых в террористическом отношении.

70. Поставщик услуг для оказания услуг СКХ должен иметь необходимое помещение, оборудование и инвентарь, обеспечивающие техническое содержание, эксплуатацию, сохранность качества и безопасность имущества потребителей при их хранении, надлежащие условия хранения и соблюдения действующего Порядка.

71. Поставщик услуг должен предоставить потребителям полную информацию на государственном и русском языках о правилах пользования СКХ, а также режиме и порядке работы камер хранения и вывешивать на видных местах и помещениях камер хранения для сведения пассажиров.

72. Поставщик услуг устанавливает и соблюдает порядок работы камер хранения (прием, хранения, выдача ручной клади) в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, перечисленных в пункте 10 настоящего Положения.

6.5 Порядок организации и предоставления услуг санитарных узлов (туалетов)

73. На железнодорожных вокзалах обеспечивается доступ к общественным туалетам (бесплатным и платным). При отсутствии на железнодорожных вокзалах бесплатного туалета обеспечивается бесплатный доступ к платным туалетам инвалидам и пассажирам, имеющим на дату выезда и на весь путь следования проездной документ (билет).

74. На железнодорожных вокзалах необходимо предусматривать отдельные мужские и женские санитарные узлы (туалеты). В шлюзе-умывальной должны быть расположены умывальники из расчета один на каждые четыре санитарных прибора, но не менее одного на санузел.

75. На железнодорожном вокзале санитарные узлы (туалеты) оборудуются:

- раковинами с подводкой горячей и холодной воды;
- вешалками;
- средствами для мытья рук (жидким мылом);
- разовыми полотенцами или электрополотенцами;
- отдельными кабинками с унитазами;
- писсуарами (в мужских санитарных узлах);
- диспенсерами для туалетной бумаги;
- туалетной бумагой;
- ершом для унитаза в емкости;
- корзиной для мусора;
- дезинфицирующими средствами.

В санитарных узлах выделяется помещение (место) для хранения уборочного инвентаря.

76. В санитарных узлах должно быть не менее одной специализированной туалетной кабины для инвалидов. Размеры специализированной туалетной кабины не менее: ширина - 1,65 м., глубина - 1,8 м., двери должны открываться наружу.

77. В санитарных узлах расположение, ширина дверей и проходов должны обеспечивать возможность доступа инвалидам-колясочникам.

78. Поставщик услуг в санитарных узлах обеспечивает ежедневную и по мере необходимости влажную уборку с применением моющих и дезинфицирующих средств, прошедших сертификацию в Республике Казахстан согласно санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам в соответствии графику согласованного с начальником вокзала.

График уборки санитарных узлов располагается на видном месте в туалетах с указанием даты, времени, вида уборки, а также Ф.И.О. проводившего уборку.

79. Поставщик услуг должен предоставить потребителям полную информацию на государственном и русском языках о правилах пользования, режиме и порядке работы туалетов, в том числе информацию о бесплатном пользовании платными туалетами пассажирам, имеющим на дату выезда и на весь путь следования проездной документ (билет).

Данная информация должна быть вывешена на видных местах и в помещениях туалетов для сведения пассажиров, а также объявляться по громкоговорящей связи.

80. Уборочный инвентарь общественных туалетов должен храниться в специальном помещении или шкафу и иметь надпись, соответствующую его назначению.

6.6 Порядок организации и предоставления иных услуг

81. Иные услуги, перечисленные в подпункте 5 пункта 13 раздела 3 на вокзале предоставляются поставщиками услуг в помещениях вокзала, на территории вокзала, перронах, платформах на основании соответствующих договоров.

82. При оказании иных услуг поставщик услуг обеспечивает доступность и качество предоставляемых услуг с учетом требований, предусмотренных в санитарно - эпидемиологических, противопожарных правилах и других нормативных документах.

83. При оказании иных услуг поставщик услуг оснащает рабочие места необходимым специальным оборудованием, согласно специфике работы.

84. При оказании иных услуг поставщик услуг оснащает помещения и/или оборудование необходимой доступной, достоверной информацией для потребителей о предоставляемых услугах.

85. При оказании иных услуг поставщик услуг соблюдает сроки выполнения принятых заказов.

7. Требования к поставщику услуг и обслуживающему персоналу

86. Поставщик услуг обязан оказать услугу любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу, на условиях, указанных в настоящем Порядке и в технической спецификации к заключенному договору.

87. Не допускается поставщику услуг использование помещений не по прямому функциональному назначению.

88. Поставщик услуг обеспечивает прохождение его обслуживающего персонала предварительного при поступлении на работу и обязательного периодического медицинского осмотра, гигиенического обучения. Обслуживающий персонал должен иметь медицинскую санитарную книжку. Личные медицинские санитарные книжки с допуском к работе хранятся на рабочих местах.

89. Поставщик услуг должен довести до сведения потребителей фирменное наименование своей организации, место ее нахождения (юридический адрес), режим работы, размещая указанную информацию на вывеске, иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

90. Поставщик услуг должен обеспечить обслуживание потребителей квалифицированными специалистами. Функциональные обязанности обслуживающего персонала устанавливаются в соответствующих инструкциях.

91. Поставщик услуг должен обеспечить работников специальной (форменной, фирменной, в национальном стиле и т.п.) одеждой с головными уборами и служебными значками (бейджами) с указанием имени работника.

92. Специальная одежда сетевых операторов должна соответствовать установленным образцам бренд бука сетевого оператора. Образцы специальной одежды поставщика услуг, не являющегося сетевым оператором, должны согласовываться с владельцем железнодорожного вокзала.

93. Поставщик услуг, оказывающий торговую услугу должен иметь сопроводительные документы, удостоверяющие качество и безопасность установленной формы на продукты питания.

94. Поставщик услуг, оказывающий торговую услугу должен соблюдать гигиенические требования при транспортировке, хранении,

реализации, пищевых продуктов, приготовлении пищи, соблюдение сроков годности (хранения) товаров.

95. Обслуживающий персонал должен владеть государственным и русским языками, приветствуется знание английского языка.

96. Обслуживающий персонал должен соблюдать профессиональные этические нормы поведения: вежливость, тактичность, доброжелательность, внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями в пределах своих должностных обязанностей.

97. Обслуживающий персонал на рабочем месте должен находиться в специальной одежде и со служебным значком (бейджами) на котором указывается эмблема или название торгового объекта, имя работника. Служебный значок (бейдж) необходимо носить с левой стороны униформы.

98. Одежда обслуживающего персонала должна быть чистой и отглаженной, без дополнительных предметов и украшений. Все пуговицы на пиджаках и рубашках должны быть застегнуты. Обувь должна быть удобной, классического стиля, сочетающейся по цветовой гамме с цветом форменной одежды.

99. Обслуживающий персонал на рабочем месте должен:
иметь при себе личную медицинскую книжку;
содержать рабочие места, а также окружающую территорию в чистоте и порядке;

принимать и реализовывать товары с документами, удостоверяющими их качество и безопасность;

предохранять товары от загрязнения;

следить за сроком годности (хранения) и правила отпуска товаров;

соблюдать условия товарного соседства;

соблюдать температурный режим при транспортировке, хранении и реализации пищевых продуктов;

не допускать реализацию некачественного товара (имеющий внешний нетоварный вид);

соблюдать правила личной гигиены и гигиенические требования в течение рабочей смены, в том числе по использованию спецодежды, проведению антисептической обработки рук после посещения туалета, перерывов в работе;

быть аккуратным, опрятным, в чистой спецодежде;

волосы ежедневно должны быть чистыми и опрятными;

длинные волосы должны быть аккуратно завязаны сзади;

мужчины ежедневно должны быть чисто выбриты;

волосы у мужчин не должны касаться воротника рубашки;

не курить в помещениях, являющихся рабочими местами.

Порядок организации и предоставления услуг на железнодорожных вокзалах
Республики Казахстан

Редакция 1.0

Страница 18 из 18

Допускается ношение ювелирных украшений в ограниченном количестве и простых по дизайну.
