

Приложение 10  
к приказу директора (начальника  
вокзального комплекса) филиала  
акционерного общества «Национальная  
компания «Қазақстан темір жолы» -  
«Железнодорожный вокзальный  
комплекс Астана»  
от «\_\_\_»\_\_\_\_\_ 2022 года №\_\_\_ ЛЖС

**Техническая спецификация  
по объекту №14 «Помещение для оказания услуг по перемещению  
(доставки) ручной клади и багажа»**

1. Целью предоставления «Услуг по перемещению (доставки) ручной клади и багажа» (далее - Услуги) является удовлетворение запросов пассажиров и посетителей железнодорожного вокзального комплекса.

2. Для организации услуг Арендатором предоставляется помещение с наличием багажных тележек, предназначенных для перемещения (доставки) ручной клади и багажа, в том числе на эскалаторах.

В перечень Услуг включаются следующие виды работ:

доставка багажа и ручной клади пассажиров и посетителей вокзального комплекса на поезд;

доставка багажа и ручной клади пассажиров и посетителей вокзального комплекса с поезда;

В рамках предоставления Услуг Исполнитель (далее - Арендатор), обеспечивает выполнение следующих требований:

1) сохранность багажа и ручной клади пассажиров и посетителей вокзального комплекса;

2) использование исключительно багажные тележки предоставленные Арендодателем;

3) сохранность и бережная эксплуатация багажных тележек;

4) соблюдение норм и требований нормативно-правовых актов Республики Казахстан в части безопасной эксплуатации опасных технических устройств (эскалаторы, лифты), противопожарных, антитеррористических, санитарно-эпидемиологических требований, безопасности и охраны труда, правил нахождения пассажиров, граждан и размещения объектов в зонах повышенной опасности железнодорожного транспорта, проведения в них работ, проезда и перехода через железнодорожные пути, а также локальных актов Филиала в части организации технологического процесса, пропускного и внутри объектового режимов. Ответственность за нарушение вышеуказанных требований несет Арендатор;

5) сохранность и бережное отношение к имуществу (багажным тележкам), а также к конструкциям, техническим устройствам (эскалаторам, лифтам) вокзального комплекса, расположенным на пути передвижения с

багажной тележкой. В случае допущения порчи имущества, в том числе при транспортировке тележек, арендатор возмещает расходы по восстановлению порчи в установленном законом порядке и срокам;

б) Наличие в достаточном количестве штата работников, в том числе старшего по смене для обеспечения оказания Услуг с учетом суточного и сезонного колебания пассажиропотока на всех уровнях комплекса.

Персонал Арендатора должен владеть государственным и русским языками, приветствуется знание английского языка.

Основной принцип предоставления Услуг Арендатором – обслуживание должно быть адресным, качественным, своевременным, с соблюдением культуры и этики обращения с клиентом, предоставление Услуг должно производиться профессионально подготовленными кадрами Арендатора.

Прейскурант цен на Услуги должен быть на государственном, русском и английском языках и размещен на видном месте тележки.

Режим предоставления Услуг Арендатором – круглосуточный.

Арендатор обязан на каждый товар выдавать фискальный чек. Наличие POS-терминала приветствуется.

Дизайн всех вывесок и табличек для информирования пассажиров в обязательном порядке согласовывается с Арендодателем.

3. Работники Арендатора, оказывающие Услуги должны:

- носить единую форменную одежду с дизайном, согласованным с Арендодателем;

- иметь бейджи с указанием ФИО, фото работника и наименования Арендатора на казахском, русском и английском языках;

- иметь опрятный вид;

- при оказании Услуг вести диалог с клиентом на языке обращения, не создавать конфликтные ситуации;

- иметь необходимое количество собственных переносных радиостанций для обеспечения оперативности;

- содержать тележки в исправном состоянии. Периодически проверять целостность и исправность тележек. Эксплуатация тележек должна производиться только при его исправном состоянии с обеспечением безопасности пассажиров и посетителей вокзала, а также сохранности доставляемого багажа и ручной клади. При выявлении механических повреждений тележка не должна эксплуатироваться;

- проявлять особую осторожность при передвижении на эскалаторах, соблюдать интервал;

- не допускать перегрузку багажных тележек установленной нормы (не более 120 кг);

- при оказании Услуг тележки должны иметь чистый вид;

- обеспечить своевременный сбор тележек в установленные места сбора и хранения;

- не допускать риски и угрозы движения поездов в результате оставления багажных тележек без присмотра;

проявлять особую осторожность при эксплуатации багажных тележек в период неблагоприятных погодных условий;

не допускать перегрузку ступеней эскалатора багажными тележками установленной нормы (не более 120 кг на «одну ступень эскалатора»);

в местах скопления тележек установить весы для взвешивания багажа и ручной клади.

У Арендатора должно быть обязательное наличие пронумерованной и прошнурованной книги жалоб и предложений, с обязательным проставлением печати Арендодателя на месте скрепления прошнурованных страниц.

Книга жалоб и предложений должна предоставляться клиентам по первому требованию. Наличие жалоб, по которым не проведена работа по устранению замечаний, будет являться основанием для расторжения договора. Все жалобы считаются достаточно доказанными при:

наличии записей в Книги жалоб и предложений;

поступлений обращений в адрес Арендодателя, социальной сети;

наличие фото и видеоматериалов клиентов.

4. Поступление в адрес Арендодателя письменных жалоб и нареканий со стороны пассажиров и посетителей железнодорожного вокзального комплекса по вопросам некачественного, несвоевременного и ненадлежащего обслуживания, будет являться основанием для расторжения договорных отношений с Арендатором.

5. Площадь/помещение под организацию Услуг предоставляется Арендатору на основании договора имущественного найма (аренды) согласно протоколу итогов конкурса по передаче в имущественный наем (аренду) площадей под организацию оказания «Услуг по перемещению (доставки) ручной клади и багажа».

---