

ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА МСЖД ПО COVID-19 СТРАТЕГИЯ ДЕЙСТВИЙ В УСЛОВИЯХ ПАНДЕМИИ COVID-19

Возможные меры по восстановлению доверия к
железнодорожному транспорту
в условиях и после окончания пандемии Covid-19

Перечень возможных мер, опубликованный Международным союзом железных дорог

Апрель 2020 г



INTERNATIONAL UNION
OF RAILWAYS

978-2-7461-2949-8

WARNING

All intellectual property rights related to the original English version of this document and the subsequent translations shall remain the exclusive property of UIC, these documents bearing the mention of UIC copyright.

© International Union of Railways (UIC) - Paris, 2020

UIC hereby authorizes natural persons and companies to copy, reproduce and distribute by any means whatsoever, including electronic, this document, provided that these actions are made on a non-profitable basis.

This publication produced by the UIC Covid-19 Task Force is a translation of "Management of Covid-19 - Potential measures to restore confidence in rail travel following the Covid-19 pandemic" and UIC cannot be held responsible for any translation mistakes.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ВВЕДЕНИЕ	4
2. КОНКРЕТНЫЕ МЕРЫ ПО СНИЖЕНИЮ РИСКА РАСПРОСТРАНЕНИЯ ИНФЕКЦИИ	6
2.1. ПЕРЕДАЧА ИНФЕКЦИИ ОТ ЧЕЛОВЕКА К ЧЕЛОВЕКУ	7
2.1.1. Измерение температуры	7
2.1.2. Опросный лист для пассажиров по оценке состояния здоровья.....	8
2.1.3. Маски и другие средства, закрывающие лицо.....	9
2.1.4. Гели-санитайзеры	10
2.1.5. Социальное дистанцирование	10
2.1.6. Вентиляция	14
2.2. ПЕРЕДАЧА ИНФЕКЦИИ ОТ ПРЕДМЕТОВ К ЧЕЛОВЕКУ.....	16
2.2.1. Повышение требований к очистке/дезинфекции.....	16
2.2.2. Билеты.....	17
2.2.3. Утилизация отходов.....	17
3. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ В ЦЕЛЯХ СНИЖЕНИЯ УРОВНЯ ТРЕВОЖНОСТИ	18
4. ДАЛЬНЕЙШИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ	20

1. ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ представляет собой описание комплекса потенциальных мер, принятие которых призвано повысить доверие клиентов к железнодорожному транспорту. Чтобы убедить пассажиров в безопасности и надежности железнодорожных перевозок, необходимо одновременно решать конкретные задачи по снижению риска распространения инфекции и делать все возможное для информирования общественности о принимаемых мерах.

Основная задача целевой группы МСЖД Covid-19 заключается в создании пользующейся доверием членских организаций и других транспортных ассоциаций платформы для обмена информацией, касающейся текущего кризиса.

В качестве рабочего органа Союза целевая группа МСЖД включает в свой состав представителей заинтересованных организаций из Азиатского, Африканского, Европейского и Ближневосточного регионов, а также из стран Океании и Южной и Северной Америки, что обеспечивает широкие возможности обмена знаниями и опытом.

Чтобы наметить меры, которые необходимо принять для повышения доверия клиентов к железнодорожному транспорту в условиях пандемии Covid-19 и после нее, целевая группа составила вопросник и разослала его членским организациям; результаты опроса будут представлены в отдельном руководстве, которое планируется опубликовать в ближайшее время. В целях оказания содействия Европейской комиссии в процессе сбора данных, МСЖД подготовил документ, в котором представлен перечень возможных мер.

В то же время МСЖД хотел бы напомнить читателям, что в нашу компетенцию не входит навязывание или рекомендация каких-либо конкретных действий. Основная задача этого документа заключается в представлении перечня возможных мер. Его содержание не должно восприниматься ни как непосредственное руководство к действию, ни как комплекс требований. Предлагаемые меры представляют собой лишь возможные сценарии, которые могут корректироваться в зависимости от изменяющегося уровня риска либо при появлении новых средств и процедур, о которых в настоящий момент ничего не известно. Участники и партнеры железнодорожного

сектора могут использовать меры, описанные в данном документе, под собственную ответственность и если сочтут их целесообразными.



2. КОНКРЕТНЫЕ МЕРЫ ПО СНИЖЕНИЮ РИСКА РАСПРОСТРАНЕНИЯ ИНФЕКЦИИ

В целях повышения доверия пассажиров к железнодорожному транспорту операторам необходимо делать всё возможное для предотвращения распространения Covid-19. Эта инфекция распространяется воздушно-капельным путем, передаваясь от человека к человеку напрямую либо через предметы. Ниже мы предлагаем меры, учитывающие каждый из этих механизмов распространения заболевания.

Очень важно отметить, что, как неоднократно напоминал представитель компании JR East («Восточно-Японская железная дорога»), работающий в составе нашей целевой группы, не существует одной «идеальной» меры: оптимальную защиту может обеспечить только комплекс из нескольких мер.

Каждая из нижеописанных мер преследует некую конкретную цель. Комплексное применение нескольких мер может очень значительно снизить риск заражения. При организации региональных и пригородных перевозок, равно как и на маршрутах дальнего следования, для восстановления приемлемого уровня перевозок недостаточно только обеспечить социальное дистанцирование (расстояние между людьми не менее одного-двух метров): это не гарантирует безопасности перевозок в часы пик. Для снижения риска требуются и другие меры: использование масок, гелей-санитайзеров, измерение температуры и т.д.

Перечисленные меры могут обеспечить возможность уменьшения минимального расстояния между людьми, не повышая при этом риска заражения. Разумеется, для минимизации риска очень важна регулярная дезинфекция.

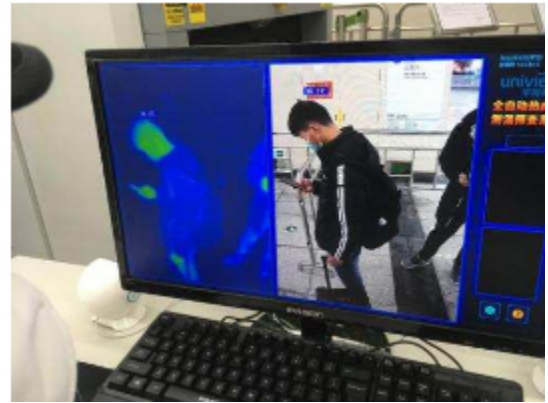


2.1. ПЕРЕДАЧА ИНФЕКЦИИ ОТ ЧЕЛОВЕКА К ЧЕЛОВЕКУ

2.1.1. Измерение температуры

Распространенным (хотя и не повсеместным) симптомом Covid-19 является повышение температуры тела. Соответственно, измерение температуры тела сотрудников перед началом работы, а также всех людей, входящих в помещение вокзала либо в поезд, обеспечит возможность допуска на соответствующие объекты только лиц с нормальной температурой тела и укрепит уверенность пассажиров в том, что заболевших среди них нет.

Измерение температуры тела у пассажиров сейчас практикуется в Китае, Южной Корее и некоторых других странах. Однако эта мера может восприниматься как нарушение конфиденциальности персональных данных, кроме того, процедура занимает довольно много времени и может быть причиной возникновения заторов — особенно при посадке на пригородные поезда



Temperature Screening (China)

2.1.2. Опросный лист для пассажиров по оценке состояния здоровья

Поскольку повышенная температура — не единственный и не всегда присутствующий симптом Covid-19, имеет смысл перед допуском сотрудников и пассажиров в поезда или помещения вокзалов запрашивать у них сведения о наличии/отсутствии других симптомов: потери вкусовых ощущений или обоняния, сухого кашля и т.д. Такой подход практикуется сейчас в Китае. Эта мера может быть воспринята как нарушение конфиденциальности персональных данных, кроме того, вся процедура занимает много времени, поэтому такие действия можно считать оправданными лишь при посадке на высокоскоростные экспрессы дальнего следования, а также на ночные поезда.



Check in by sweeping code and confirm health status (China)

2.1.3. Маски и другие средства, закрывающие лицо

Для минимизации распространения инфекции рекомендуется повсеместное ношение медицинских масок, в том числе и самодельных. Такие маски не исключают полностью контакта с вирусом, но снижают риск передачи инфекции от уже заболевшего человека. Достичь желаемого эффекта можно только при условии ношения масок большинством людей. Если все лица, находящиеся в помещении вокзала или в поезде, носят маски, то последние выполняют функцию барьера для микроорганизмов, что, соответственно, препятствует распространению вируса. При этом в некоторых странах существует проблема значительного дефицита масок, и правительства этих стран резервируют маски для медицинского персонала. Разумным решением могут стать самодельные тканевые маски — даже с учетом их более низкой эффективности по сравнению с медицинскими масками. Если кто-то не может изготовить для себя маску, вполне приемлемо использование в качестве таковой шарфа или другого любой материи, чтобы просто прикрыть рот и нос.

В некоторых странах — Австралии, Китае, Чехии, Японии, Словакии, Южной Корее — уже действует требование об обязательном ношении в общественном транспорте масок или иных средств, закрывающих лицо. Члены целевой группы Covid-19 из Китая, Японии и Южной Кореи подчеркивают важность распространения информации о том, как правильно надевать маску, а также о правилах ее ношения (не прикасаться к маске и т.п.): несоблюдение этих правил снижает эффективность маски. Особенно важно адресованное сотрудникам и пассажирам информирование о правилах использования масок в тех странах, где население не привыкло к их ношению.

При введении требования об обязательном ношении масок необходимо оценить возможность исполнения этого требования, а также определить ответственных за обеспечение его выполнения. Поскольку некоторые модели масок не отличаются большой прочностью, имеет смысл предусмотреть требование о наличии у каждого пассажира запасной маски. Не следует возлагать ответственность за соблюдение этого требования на железнодорожную компанию или оператора инфраструктуры. То есть, прежде чем рекомендовать эту меру, необходимо тщательно продумать все аспекты.

Correct way to wear a mask.



Как правильно носить маску

1. Наложите маску на лицо так, чтобы она закрывала и нос, и рот.
2. Заведите резиновые петельки за уши.
3. Убедитесь, что маска закрывает и нос, и рот и прилегает к лицу плотно, без зазоров.

Информационно-просветительский материал по использованию маски (Япония)

2.1.4. Гели-санитайзеры

Использование гелей-санитайзеров, антисептических влажных салфеток и других дезинфектантов позволяет минимизировать распространение Covid-19, поскольку эти средства убивают вирус. Расположение такого рода продуктов на видном месте перед входом в помещение вокзала или в поезд и их доступность (а может быть, даже обязательность использования) создает у пассажиров ощущение безопасности и снижает их страх перед инфекцией.

В то же время рынок может не располагать достаточным количеством санитайзеров: такая проблема имеется сегодня во многих странах, и с большой вероятностью она останется актуальной. Поэтому, прежде чем рекомендовать такого рода меры, необходимо удостовериться в их выполнимости.

2.1.5. Социальное дистанцирование

Под социальным дистанцированием понимается соблюдение расстояния между людьми не менее одного-двух метров. В основе этой рекомендации лежит тот факт, вирус при передаче воздушно-капельным путем не может преодолеть такую дистанцию, и, соответственно, оставаясь на расстоянии от других людей, можно избежать

заражения вирусом. Очевидно, что в рамках железнодорожных перевозок выполнение этого требования весьма затруднительно.

Принятие других профилактических мер наряду с социальным дистанцированием (таких, например, как ношение масок) позволяет уменьшить минимально допустимое расстояние между пассажирами, повысив тем самым уровень заполняемости поездов.

Железнодорожные операторы и другие участники и партнеры сектора могут, конечно, принимать меры для обеспечения соблюдения пассажирами социальной дистанции, однако следует помнить, что выполнение этих требований является личной ответственностью людей, а в компетенцию организаторов перевозок не входит какое бы то ни было принуждение.

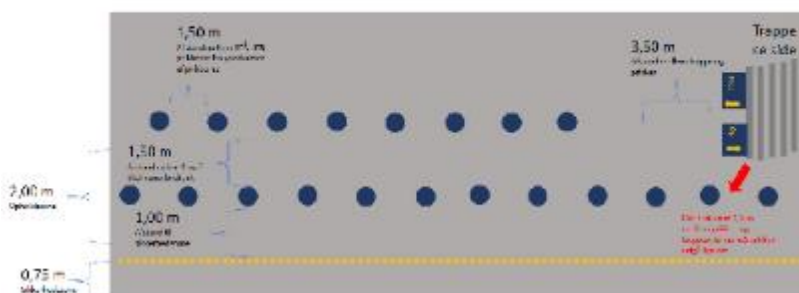
В помещениях вокзалов

Можно предложить несколько способов побуждения людей к соблюдению социальной дистанции в помещениях железнодорожных вокзалов:

- ограничение количества людей, одновременно находящихся в помещении вокзала: это обеспечит наличие достаточного пространства для социального дистанцирования;
- использование различных средств, напоминающих пассажирам о необходимости соблюдения должной дистанции (стикеры, маркировка на полу, барьеры, стикеры между сидениями, заграждения);
- организация зон ожидания, помещений для отдыха, автоматов для продажи и компостирования билетов, рассчитанная на соблюдение пользователями социальной дистанции;
- соответствующая организация процесса посадки на поезд.

Markering på perroner:
 • Rund fliser 40 x 40 cm
 • Taksten skal være vendt mindst opå

(Klæbsten talst nu vises her)



Stickers on platforms (Denmark)



Stickers on platforms (France)



Ways for passengers on platform (China)

В поездах

Можно предложить несколько способов для соблюдения социальной дистанции в поезде:

- ограничить количество перевозимых пассажиров с помощью умной системы бронирования мест в поездах дальнего следования (в настоящее время в Китае, Италии, Франции и Румынии используются системы бронирования, гарантирующие соблюдение безопасной дистанции в поездах);
- использовать различные средства, напоминающие пассажирам о необходимости соблюдения должной дистанции (маркировка на платформах, перегородки/стикеры между сидениями);
- рационально организовать перемещение пассажиров (например выделить одну дверь для входа, а другую для выхода пассажиров, как это делается в Китае);
- должным образом организовать размещение багажа (предотвратить обработку багажа множеством людей);
- пересмотреть организацию работы вагона-ресторана и обслуживания пассажиров на местах.



Stickers on seats (Belgium)

Ограничение количества перевозимых пассажиров с помощью умной системы бронирования мест зависит от комплекса профилактических мер (таких как ношение масок), применяемых в сочетании с социальным дистанцированием; при должной организации возможно расположение пассажиров на сидениях друг напротив друга, позволяющее повысить уровень заполняемости поездов.



Resumption phase - 22 April at Wuhan (Center of China)

Ситуации больших скоплений людей

Одним из способов обеспечения социального дистанцирования является снижение количества пассажиров — особенно на региональных и пригородных железнодорожных маршрутах. Пандемия Covid-19 продемонстрировала эффективность удаленной работы и взаимодействия в формате видеоконференций для целого ряда категорий работников. Сегодня органы государственной власти и компании располагают возможностями для дальнейшего развития соответствующих процедур и технологий.

Для предотвращения большого скопления людей можно также принять меры для такого распределения их рабочего времени, которое позволит избежать часов пик (т.е. сделать так, чтобы не все работники были заняты в одно и то же время: одни, например, могут работать с 8 до 17, другие — с 10 до 19). Это, опять же, относится к компетенции органов власти и работодателей и никак не зависит от участников железнодорожного сектора.



Организация входа в помещение вокзала, позволяющая снизить скорость перемещения (для предотвращения большого скопления людей на вокзале в час пик); одновременно проверяется наличие у входящих масок (Китай)

Инновационные цифровые решения

Распространение цифровых технологий может обеспечить самые разные варианты организации социального дистанцирования и предотвращения большого скопления людей. Например:

- ▶ информирование пассажиров о наличии свободных мест в поездах с помощью мобильного приложения;
- ▶ использование умной системы видеонаблюдения в местах большого скопления людей;
- ▶ использование технологий больших данных и/или искусственного интеллекта для регулирования количества людей в помещениях вокзалов и поездах.

2.1.6. Вентиляция

Некоторые из компаний, входящих в состав рабочей группы МСЖД Covid-19 (например Japan Rail East), уже усовершенствовали свои вентиляционные системы, чтобы повысить уровень безопасности пассажиров. Речь идет об установке новых или соответствующим образом адаптированных систем кондиционирования воздуха, повышении требований к техническому обслуживанию работающих систем, увеличении частоты очистки фильтров. В поездах компании JR East был внедрен расширенный цикл

регенерации воздуха, а «Иранские железные дороги» (Railways of Iran – RAI) планируют включить в состав систем ОВКВ (отопление, вентиляция, кондиционирование воздуха) УФ-лампы.

(К сведению пассажиров) Дополнительные меры по снижению риска заражения

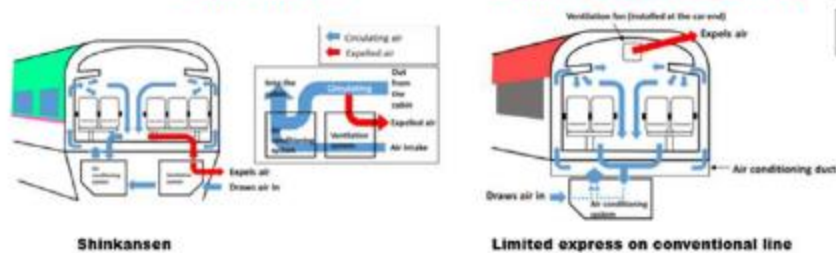
Поездная система циркуляции воздуха

- В целях **снижения уровня тревожности** обращаем внимание пассажиров на характеристики системы циркуляции воздуха
- **Полный цикл циркуляции воздуха по вагонам поездов «Синкансэн» и курьерских поездов с ограниченным количеством мест составляет 6—8 минут.**

Система циркуляции воздуха (Япония)

(FYI) Current other countermeasure Air circulation system of train

- We announce for passengers about this circulation system, due **to reduce anxiety**
- It takes between **6 to 8 minutes for air to circulate** through the cars of **Shinkansen** trains and **limited express trains**



Air circulation system (Japan)

2.2. ПЕРЕДАЧА ИНФЕКЦИИ ОТ ПРЕДМЕТОВ К ЧЕЛОВЕКУ

2.2.1. Повышение требований к очистке/дезинфекции

Анализ сегодняшней практики демонстрирует важность повышения требований к очистке и дезинфекции общественных мест, в особенности предметов, к которым люди часто прикасаются (дверных ручек и т.п.), для минимизации рисков распространения инфекции. Соблюдение повышенных требований к чистоте во время и после окончания пандемии Covid-19 поможет укрепить доверие пассажиров к железнодорожному транспорту. При этом усиленные меры по поддержанию чистоты (увеличение числа уборок в течение суток) будет значительно сложнее реализовать после восстановления нормального режима работы: при соблюдении повышенных требований к чистоте на уборку будет уходить гораздо больше времени. Это следует учитывать при принятии решения о сохранении установленного в период пандемии режима очистки помещений. Необходимо также принимать во внимание наличие и доступность на рынке моющих и очищающих средств: многие страны сегодня столкнулись с дефицитом этой продукции, который с большой вероятностью сохранится и в ближайшем будущем.



Cleaning procedures



Pictograms to avoid touching the button onboard (Denmark)

2.2.2. Билеты

Бумажные билеты входят в число предметов, на которых могут оседать капли, содержащие вирус Covid-19. Соответственно, широкомасштабное использование электронных билетов, распространяемых онлайн, и бесконтактных билетов снизит число предметов, являющихся потенциальными разносчиками вируса.

То же можно сказать и о купюрах и монетах: железнодорожным операторам рекомендуется свести их циркуляцию к минимуму, настаивая на использовании бесконтактных кредитных и дебетовых карт.

2.2.3. Утилизация отходов

Целый ряд компаний, работающих в железнодорожном секторе, внедрили сегодня специальные процедуры утилизации отходов, которые могут быть контаминированы вирусом Covid-19 (например тканевых изделий).

Закрепление этой практики, т.е. продолжение следования этим процедурам по окончании пандемии Covid-19, также позволит повысить доверие пассажиров к железнодорожному транспорту.

3. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ В ЦЕЛЯХ СНИЖЕНИЯ УРОВНЯ ТРЕВОЖНОСТИ

Принимать меры недостаточно, о них необходимо еще и информировать. Множество исследований, посвященных взаимодействию с населением в периоды повышенного риска и в кризисных ситуациях, позволяют прийти к выводу о том, что своевременное информирование людей о принимаемых ответных мерах позволяет снизить уровень тревожности.

Недавно опубликованный МСЖД документ *«Стратегия действий в условиях пандемии Covid-19: Руководство для участников и партнеров железнодорожного сектора»*¹ содержит главу, полностью посвященную взаимодействию с общественностью в условиях кризиса. Принципы взаимодействия с общественностью, актуальные во время кризиса, вызванного пандемией Covid-19, должны соблюдаться и по окончании пандемии.

Зачем нужно информирование?

Для снижения уровня тревожности пассажиров железнодорожного транспорта.

В чем заключается информирование?

Железнодорожным компаниям и операторам инфраструктуры имеет смысл обратить внимание на следующие категории информации, которую следует доводить до сведения общественности и пассажиров:

- адресованная клиентам железнодорожного сектора информация о мерах, принимаемых для снижения риска распространения инфекции;
- информация о несложных правилах поведения и мерах самозащиты в поездке (в соответствии с рекомендациями органов здравоохранения);
- сведения о симптомах Covid-19;

¹ Доступно по ссылке: <https://uic.org/IMG/pdf/uic-management-of-covid-19-guidance-for-railway-stakeholders.pdf>

- информация о действиях, которые необходимо предпринять при появлении у пассажиров симптомов заболевания во время поездки;
- информация о том, куда следует обращаться за медицинскими консультациями (например, информационно-сервисный телефонный центр железных дорог Японии для иностранных туристов).
- Какие информационные каналы использовать?
- Во время кризисов люди обычно обращаются к тем же коммуникационным каналам, которыми они пользовались в повседневной жизни, поэтому информацию о Covid-19 необходимо распространять по всем информационным каналам, обычно используемым компанией (веб-сайт, социальные сети, приложения, объявления на вокзалах, пресс-релизы и т.д.).
- Как организовывать информирование?
- В первую очередь рекомендуется использовать визуальные коммуникационные средства (инфографику, видеоматериалы и пиктограммы). Визуальная коммуникация позволяет обходить языковые и иные функциональные барьеры. Рекомендуется также изъясняться простым и четким языком (воздерживаясь от профессиональных и технических терминов), соблюдая краткость и учитывая наличие среди адресатов людей с ограниченными возможностями (с нарушениями слуха, зрения и т.д.). Настоятельно рекомендуется при разработке коммуникационных материалов консультироваться с национальными ассоциациями людей с ограниченными физическими возможностями.
- Когда необходима коммуникация?
- На всех этапах кризиса.

4. ДАЛЬНЕЙШИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Для определения новых мер, способных повысить доверие людей к железнодорожному транспорту, потребуются инвестиции в исследовательскую деятельность. Ниже представлены некоторые из предлагаемых направлений исследований:

- анализ корреляции между ношением масок и требованиями к социальному дистанцированию;
- поиск инновационных решений для анализа ощущений и восприятия пассажиров, поскольку это один из ключевых элементов, от которых будет зависеть конкурентоспособность железнодорожного транспорта в дальнейшем;
- разработка инструментария, используемого для оценки восприятия пассажирами уровня безопасности;
- поиск цифровых решений, позволяющих повысить уверенность пассажиров в безопасности.



Contact: COVID19@UIC.ORG
#RAILsilence



L'UIC est une association professionnelle certifiée
pour engagement de qualité de services par
AFNOR.

UIC is a professional association certified by
AFNOR for its commitment to service quality.

INTERNATIONAL UNION OF RAILWAYS
16, rue Jean Rey - 75015 Paris - France
Tel. +33 (0)1 44 49 20 20
Fax +33 (0)1 44 49 20 29
E-mail: info@uic.org

www.uic.org



#UICrail

